جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: مالية ومحاسبة

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية

دراسة حالة وكالات البنوك لولاية المدية (BNA- BDL- BADR- GOLF)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر في المالية والمحاسبة

تخصص مالية المؤسسة

من إعداد:

سعيدون سهام

تحت إشراف الأستاذة:

مولاي مصطفى سارة

أعضاء لجنة المناقشة

د. بولصنام محمد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
د. مولاي مصطفى سارة	أستاذ محاضر "ا"	مشرفا
د. غزازي عماد	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023



بسم الله الرحمن الرحيم



شكر وعرفان

الشكر في عظيم الصنع القليل، وفي رواء الهمم نهرا بالخيرات يسيل إلى من أعطوا وأجزلوا بعطائهم..

أولا أشكر الله سبحانه وتعالى على ما أسبغه علينا من نعم، وعلى تيسير السبيل، فله الحمد والشكر في كل وقت وحين. كما نتقدم بالشكر الخالص للمشرفة الأستاذة سارة مولاي مصطفى.

وشكر خاص لأساتذة لجنة المناقشة؛ وللأستاذ عمر هارون

وشكرا كذلك لكل من علمنا حرفا، كلمة، مقياسا شكرا

إهداء

قال تعالى: (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ...

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك..

ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

الله جل جلاله

من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ..ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى سكان قلبي ...

إلى رجل الكفاح، إلى من زرع القيم والمبادئ الاسلامية ، إلى من أفنى زهرة شبابه في تربية أبنائه ... والدي الحبيب.

إلى القلب النابض ، إلى رمز الحنان والحب والتضحية ، إلى من كانت دعواتها الصادقة سر نجاحي ... أمي الغالية.

إلى رمز الوفاء ، إلى رفيق عمري ... زوجي الغالي حفظه الله من كل شر

إلى أبنائي فلذات أكبادي ، عماد و غدير و محمد

إلى أخواتي رفيقات حياتي وإلى سندي إخوتي حفظهم الله من كل شر، إلى صديقاتي كل بإسمها

أهدي إليكم هذا الجهد المتواضع ، سائلة الله العلي القدير ان ينفع به، إنه سميع مجيب.

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية، حيث تمثلت إشكالية البحث في التساؤل التالي: **كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في البنوك؟** ومن أجل الوصول إلى هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على توزيع الاستبيان، إذ قمنا بتوزيع الاستمارة على عينة ميسرة للدراسة المتمثلة في موظفي وكالات البنوك لولاية المدية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05 داخل وكالات البنوك لولاية المدية، وتتفرع منها النتائج التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والمعدات ولبعد العملات الرقمية، وبعد العمليات المصرفية عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

ليتم فيما بعد تقديم بعض الاقتراحات إلى البنوك، بضرورة استخدام التكنولوجيا المالية استخداما فعالا، وليس استخداما شكليا، وتوظيفها في تطوير الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، رقمنة، الخدمات المالية، الخدمات المصرفية الالكترونية.

Extract:

The study aimed to highlight the role of financial technology in enhancing the digitization of financial and banking services, as the research problem was represented in the following question: **How does financial technology contribute to enhancing the digitization of financial and banking services in banks?** In order to reach the goal of the study, the descriptive analytical approach was relied upon in the theoretical aspect. As for the applied aspect, we relied on distributing the questionnaire, as we distributed the questionnaire to a sample facilitated by the study, represented by employees of banking agencies in the state of Medea.

The results of the study showed that there is a statistically significant effect of the dimensions of financial technology on electronic banking services at the level of statistical significance of 0.05 within the banking agencies of the state of Medea, and the following results emerge from them: There is a statistically significant effect of the dimensions of devices and equipment and the dimension of digital currencies, and the dimension of banking operations at the level of morality. The statistic is 0.05.

Later, some suggestions will be presented to banks, regarding the necessity of using financial technology effectively, and not using it formally, and employing it in developing electronic financial and banking services.

Keywords: financial technology, digitization, financial services, electronic banking services.

فهرس المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
كلمة شكر وعرفان	III
الإهداء	IV
مستخلص	V
فهرس المحتويات	VII-X
فهرس الأشكال	XI
فهرس الجداول	XIV-XII
فهرس الملاحق	XVI
المقدمة	أ – و
الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية	**26-1**
تمهيد	02
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية	**03**
المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية	03
المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية	07
المطلب الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية	10
المبحث الثاني: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية وأسباب إستخدامها	**12**
المطلب الأول: مؤشرات التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي	12
المطلب الثاني: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية	13
المطلب الثالث: أسباب استخدام التكنولوجيا المالية	15

المبحث الثالث: قطاعات التكنولوجيا المالية و تقنياتها	**16**
المطلب الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية	**16**
المطلب الثاني: التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية	**21**
المطلب الثالث: فرص وتحديات التكنولوجيا المالية	**24**
خلاصة الفصل	**26**
الفصل الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية والمصرفية الرقمية	**54-27**
تمهيد	**28**
المبحث الأول: عموميات حول الخدمات المالية	**29**
المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية	**29**
المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية	**33**
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية	**35**
المبحث الثاني: مدخل للخدمات المصرفية الالكترونية	**37**
المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية	**38**
المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية	**40**
المطلب الثالث: قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية	**44**
المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية	**46**
المطلب الأول : إندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي	**46**
المطلب الثاني: الآثار المترتبة للتكنولوجيا المالية على البنوك والأنظمة المصرفية	**49**
المطلب الثالث: منافع وعوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي	**51**

خلاصة الفصل	54
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في وكالات بنوك ولاية المدية	92-55
تمهيد	56
المبحث الأول: النظام المصرفي الجزائري	57
المطلب الأول: لمحة عن النظام المصرفي الجزائري	57
المطلب الثاني: نظرة عامة حول البنوك محل الدراسة	59
المطلب الثالث: واقع الصيرفة الالكترونية والدفع الالكتروني الجزائري	61
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	64
المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية	64
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	65
المطلب الثالث: الاختبارات القبلية لأداة الدراسة	67
المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	75
المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية	75
المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان	82
المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة	86
خلاصة الفصل	92
الخاتمة	96-94

المراجع	104–97
الملاحق	142–105

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
1-2	نقاط قوة وضعف التكنولوجيا المالية	47
1-3	أنواع البنوك الجزائرية	59
2-3	الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي	66
3-3	اختبار كلمجروف-سميرنوف (K-S) للتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.	68
4-3	معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات المتغيرات والدرجة الكلية للاستبيان.	69
5-3	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد الأجهزة والمعدات.	70
6-3	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات العملات الرقمية.	71
7-3	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات للبعد العمليات المصرفية.	72
8-3	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد الخدمات المصرفية الالكترونية.	73
9-3	معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية لفقرات الاستبيان.	74
10-3	يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس.	75
11-3	يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية.	76
12-3	يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي	77

13-3	يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة.	78
14-3	يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة.	80
15-3	يوضح توزيع عينة الدراسة عدد الدورات.	81
16-3	نتائج آراء عينة الدراسة الخاصة بعبارات أبعاد المحور الأول من الاستبيان	82
17-3	نتائج آراء عينة الدراسة الخاصة بعبارات أبعاد المحور الثاني من الاستبيان	84
18-3	اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الأجهزة والمعدات على التكنولوجيا المالية في المصارف	87
19-3	اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية في المصارف .	88
20-3	اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر العمليات المصرفية على التكنولوجيا المالية في المصارف .	89
21-3	اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا المالية في المصارف .	90

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
1-1	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	07
2-1	مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية	14
3-1	قطاعات التكنولوجيا المالية	20
1-3	نسبة مستخدمي الصرافات الآلية في المصارف الجزائرية خلال الفترة 2004-2021	62
2-3	يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس	76
3-3	يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي	78
4-3	يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا لسنوات الخبرة	79
5-3	يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة	80
6-3	يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا لعدد الدورات	81

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
01	الاستبيان	106
02	اختبار التوزيع الطبيعي	111
03	ثبات الاستبيان	112
04	الارتباطات المعلمية	115
05	وصف البيانات الشخصية	130
06	تحليل نتائج عبارات الاستبيان	133
07	تحليل الانحدار	135

المقدمة

المقدمة

في عصرنا الحالي، تعتبر التكنولوجيا المالية (فنتيك) من العوامل الرئيسية التي تسهم في تحول البنوك نحو الرقمنة.حيث تعرف التكنولوجيا المالية بأنها الإبتكار في الخدمات المالية التي يتم من خلاله إستخدام التقنيات الحديثة لتحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية وجعلها أكثر كفاءة وأمانا.

تساعد التكنولوجيا المالية البنوك على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية مثل الدفع الإلكتروني، الصيرفة عبر الانترنيت، وإدارة الأصول الرقمية.كما تمكن العملاء من إجراء المعاملات المالية بسهولة ويسر، سواء كان ذلك عبر الانترنيت أو من خلال التطبيقات المحمولة.

تعزز التكنولوجيا المالية من الشمول المالي بتوفير الخدمات للأشخاص في المناطق النائية أو لأولئك الذين لا يملكون حسابات بنكية تقليدية.وبهذا تسهم في تقليل الفجوة المالية وتحسين الاقتصاد المحلي.

من الجدير بالذكر أن التكنولوجيا المالية لا تساعد فقط في تحسين الخدمات المصرفية للأفراد بل تعتبر أيضا عاملا مهما في تطوير الخدمات المصرفية للشركات.تمكن هذه التكنولوجيا الشركات من إدارة أموالها بكفاءة أكبر، وتسهل عليها الوصول إلى التمويل وإدارة المخاطر.

كما تعد أيضا عنصرا حاسما في تعزيز الابتكار والتنافسية في القطاع المصرفي، فهي تشجع على الابتكار وتسرع من وتيرة تطوير المنتجات والخدمات الجديدة، مما يمكن البنوك من تقديم حلول مالية مبتكرة تلبي إحتياجات العملاء المتغيرة.

يمكن القول إن التكنولوجيا المالية قد أحدثت ثورة في القطاع المصرفي، وأصبحت الركيزة التي تقوم عليها الرقمنة المصرفية. ومع استمرار تطور هذه التكنولوجيا، من المتوقع أن تحدث تغييرات أعمق وأوسع نطاقا في كيفية تقديم الخدمات المالية واستخدامها في المستقبل.

الإشكالية:

ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في البنوك التجارية؟

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة نقوم بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي تتمثل فيما يلي:

الأسئلة الفرعية:

- ما هو أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية و المصرفية في البنوك؟
- ما هو أثر الأجهزة والمعدات على الخدمات المالية والمصرفية في البنوك؟
- كيف تأثر العملات الرقمية على الخدمات المالية والمصرفية على البنوك؟
- كيف تأثر العمليات المصرفية على الخدمات المالية والمصرفية على البنوك؟

الفرضيات:

بناءا على الأسئلة المطروحة يمكننا وضع الفرضيات التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الخدمات المالية والمصرفية في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05، حيث تتفرع منها الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والمعدات على الخدمات المالية والمصرفية في وكالات البنوك لولاية المدية عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العملات الرقمية على الخدمات المالية والمصرفية في وكالات البنوك لولاية المدية عند مستوى المعنوية الإحصائية 05.0 ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العمليات المصرفية على الخدمات المالية والمصرفية في وكالات البنوك لولاية المدية عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

دواعي اختيار الدراسة:

تم اختيار هذا الموضوع لعدة أسباب نذكر منها:

- أهمية التكنولوجيا المالية والواقع الذي فرضته على معاملاتنا اليومية؛
- يعتبر مجال التكنولوجيا المالية مجالا مبتكرا يشهد تطورا مستمرا، يمكن أن يكون هذا الموضوع
مثيرا للبحث والاستكشاف؛
- يمكن أن يكون هذا الموضوع مثيرا للاهتمام ومفيدا لفهم تأثير التكنولوجيا على القطاع المصرفي والمجتمع بشكل عام؛

أهمية الدراسة:

- تتمثل أهمية الدراسة في التعرف على التكنولوجيا المالية والتطورات الحاصلة فيها؛
- معرفة الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية والمصرفية في البنوك؛
- تأثير التكنولوجيا المالية يمتد إلى الأفراد والشركات، يمكن للبحث في هذا الموضوع أن يسلط الضوء على كيفية تحسين حياتنا اليومية من خلال الابتكارات المالية.

أهداف الدراسة:

- يمكن أن تهدف الدراسة إلى فهم أفضل لكيفية تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين الرقمنة في قطاع الخدمات المالية، وذلك بدراسة العوامل المؤثرة والتحديات الموجودة.
- تهدف الدراسة إلى تحليل الأثر الاقتصادي لاعتماد التكنولوجيا المالية، هل بؤدي ذلك إلى تحسين الكفاءة وتوفير التكاليف.
- تسعى الدراسة إلى تحديد الفرص المتاحة لتطبيق التكنولوجيا المالية، وكذلك التحديات التي يجب التغلب عليها.

حدود الدراسة:

يمكن إبراز حدود هذه الدراسة فيما يلي:

الحدود البشرية: تتعلق بإطارات وموظفي بعض وكالات البنوك بولاية المدية.

الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في البنوك، وقد اعتمدنا أساسا على الاستبيان والعمل على تدعيم نتائج التقييم بدراسة تحليلية للوصول إلى تفسيرات وتحليل أكثر، بالنسبة للنتائج المتوصل إليها.

المنهج والأدوات المستعملة في الدراسة:

من أجل دراسة إشكالية موضوع البحث وتحليل أبعاده واختبار فرضياته، تم الاعتماد في الجزء النظري (فصلين) على **المنهج الوصفي** الذي يعتمد على جمع المعلومات ودراستها، بهدف استيعاب الإطار النظري للموضوع وفهم عناصره وتحليل أبعاده، بالاعتماد على الكتب والمقالات، الملتقيات، الدراسات السابقة، والاستعانة بشبكة الانترنيت، كما تم الاعتماد في الجزء الثاني من البحث (الفصل الثالث) على **المنهج التحليلي** ، من أجل دراسة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في البنوك، وتم ذلك بالاعتماد على توزيع

الاستبيان وتحليله عن طريق الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية . بغية الوصول إلى نتائج علمية مضبوطة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع وعينة الدراسة من موظفي وكالات البنوك لولاية المدية على اختلاف خصائصهم ورتبهم.

الدراسات السابقة:

في إطار معالجتنا لموضوع دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في البنوك تمكنا من الإطلاع على بعض الدراسات السابقة والتي تناولت هذا الموضوع بشكل مباشر أو أحد جوانبه،وأهم هذه الدراسات نوردها كما يلي:

الدراسة الأولى:"أثر التكنولوجيا المالية على توسع النشاط المصرفي ـ دراسة حالة لبنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري، وكالتي البرواقية، المدية"(خولة صغير 2021). حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التكنولوجيا المالية ومدى تأثيرها على نشاط القطاع المصرفي من خلال التعرف على التقنيات المالية الرقمية الحديثة، وذلك نظرا لارتفاع الطلب على الخدمات الرقمية في ظل زيادة الاستثمارات في الشركات الناشئة. وخلصت الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية يؤدي إلى زيادة حجم المصرف من حيث رأس المال، وعدد الفروع. و استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية يؤدي إلى زيادة قدرة البنوك على المنافسة يجذب عدد أكبر من العملاء.والتقدم الذي طرأ على تقنيات الاتصال أتاح الفرصة لإدراك البنوك سرعة الوصول و التواصل مع العملاء بأقل جهد ووقت ممكن.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع التكنولوجيا المالية، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون هذه الدراسة تناولت أثر التكنولوجيا المالية على توسيع النشاط المصرفي من خلال دراسة حالة لبنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري وكالتي البرواقية، المدية، في حين دراستنا تناولت دور التكنولوجيا في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في البنوك وبالتالي فقد تناولت عنصر الخدمات المصرفية الالكترونية.

***الدراسة الثانية:"دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية"،**

(بن الساسي سهير، بوطبخ نجود ،2019-2020)، تدور إشكالية هذا البحث حول دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، حيث إعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة الميدانية في الدول العربية، ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وتوصل إلى أن التكنولوجيا المالية هي كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا لتطوير قطاع التمويل، حيث تتميز خدماتها بالسهولة والسرعة والتكاليف المنخفضة.

كما حظي مفهوم الشمول المالي في السنوات الأخيرة باهتمام كبير من الدول، حيث أنه يهدف إلى تعميم الخدمات المالية وضمان وصولها إلى كافة فئات المجتمع بجودة عالية وتكاليف منافسة.

***الدراسة الثالثة:"الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي- دراسة حالة تجارب دولية- كينيا،الهند، الإمارات"**،(مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، 2021).حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، لتحقيق أهدافه وتطوير الخدمات المالية والمصرفية الرقمية، وذلك من خلال عرض لتجارب دولية رائدة. وتوصلت الدراسة إلى فعالية التجارب محل الدراسة في مجال تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاقه، وبالتالي توفير بنى تحتية، وتثقيف مالي.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الخدمات المالية، وأيضا في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون إن هذه الدراسة تناولت الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في كل من دولة كينيا، الهند، الإمارات. أما دراستنا فتناولت أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في البنوك.

الدراسة الرابعة: "إستراتيجيات التكنولوجيا المالية الحديثة ودورها في تحسين الخدمات المالية البنكية" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة العمارية- المدية،(نواري موسى، غنية طارق، 2023/2022)، تهدف هذه الدراسة إلى الإلمام بما توفره التكنولوجيا المالية الحديثة من منتوجات للبنوك بغية تقديم أحسن الخدمات المالية البنكية ،معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي بجمع المعلومات المتوفرة حول التكنولوجيا المالية الحديثة والبنوك التجارية وخدماتها دون

أي تغيير، وقد توصلت هذه الدراسة أن للتكنولوجيا المالية الحديثة الأثر الإيجابي والفعال في تحسين الخدمات المالية البنكية.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الخدمات المالية، وأيضا في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، أما أوجه الاختلاف فتمثلت في كون أن هذه الدراسة تناولت إستراتيجيات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الخدمات المالية البنكية، في حين دراستنا تناولت التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الخدمات المصرفية الالكترونية.

يلاحظ من خلال استعراض هذه الدراسات أن معظمها تناولت التكنولوجيا المالية عامة دون التركيز على دورها في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية (موضوع هذه الدراسة).

هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام بمختلف الجوانب التي يطرحها موضوع الدراسة، قمنا بتقسيم دراستنا هذه إلى مقدمة وفصلين نظريين وفصل تطبيقي يعكس الدراسة الميدانية وخاتمة.

في الفصل الأول، والذي جاء تحت عنوان: **"الإطار النظري للتكنولوجيا المالية"** فقد تضمن ثلاثة مباحث، المبحث الأول مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، والمبحث الثاني مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية وقطاعاتها الرئيسية، أما المبحث الثالث فتكلمنا عن قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية.

الفصل الثاني، والذي جاء تحت عنوان: "أثر التكنولوجيا الملية على الخدمات المالية المصرفية والرقمية" وتضمن ثلاثة مباحث، المبحث الأول عموميات حول الخدمات المالية، المبحث الثاني مدخل للخدمات المصرفية الإلكترونية، المبحث الثالث آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

أما الفصل الثالث فقد تطرق للدراسة التطبيقية ودراسة أثر الدلالة الإحصائية للتكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الإلكترونية.المبحث الأول النظام المصرفي الجزائري، المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، والبحث الثالث بعنوان تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

الفصل الأول:
الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية وأسباب استخدامها

المبحث الثالث: قطاعات لتكنولوجيا المالية وتقنياتها

تمهيد:

شهد العالم ثورة تكنولوجية عكست بظلالها على جميع القطاعات، ولم يكن القطاع المالي ببعيد عن ذلك التطور، فقد شهد نقلة نوعية في مستوى الخدمات والتقنيات المستعملة وذلك بفضل التكنولوجيا وما أحدثته ابتكاراتها من تغيرات جذرية في الطريقة التي تدار بها الخدمات المالية اليومية المعتادة.

فقد أصبحت أكثر تطورا وكفاءة في تلبية متطلبات حياة العملاء واحتياجاتهم المتزايدة، حيث استطاعت التكنولوجيا المزج بين الجانب التكنولوجي والمالي.

وبفضل هذا الانتشار الواسع للتكنولوجيا على المستوى العالمي فقد أصبحت جزءا أساسيا من حياة الإنسان، وهذا الأمر دفع البنوك إلى الاستفادة من هذه الخاصية، وتوظيف ابتكارات مالية لتقديم خدمات مصرفية متطورة إلى عملائها، ومن هنا ظهر مصطلح التكنولوجيا المالية أو ال Fin Tech.

وهذا ما سيتم تناوله في هذا الفصل الذي يحتوي على ثلاثة مباحث أساسية تمثلت في:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية؛

المبحث الثاني: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية وأسباب استخدامها؛

المبحث الثالث: قطاعات التكنولوجيا المالية وتقنياتها.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية

تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل وتسريع الخدمات المالية والمصرفية حيث عملت على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات كحلول الدفع وتحويل الأموال وغيرها من الخدمات المصرفية حيث وجب على المؤسسات المصرفية تقديم خدمات تتماشى مع ميول ومتطلبات العميل، وهذا بداعي الوصول إلى إرضائهم.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية

يتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى ماهية التكنولوجيا والتعرف على المصطلح الجديد Fintech التكنولوجيا المالية.

أولا: مفهوم التكنولوجيا المالية

تكنولوجيا المالية Fin Tech كلمة مشتقة من اقتران منطقتين متكاملتين الخدمات المالية والحلول القائمة على التكنولوجيا المتقدمة.

تتعلق التكنولوجيا المالية إلى حد كبير بكل شيء يرتبط بالتكنولوجيا والمالية فهي ناتجة عن اندماج الخدمات المالية مع التكنولوجيا الرقمية، بهدف إحداث ثروة في الخدمات المصرفية رفيعة المستوى للعملاء، وتقليل التكاليف للبنوك[1]، ويمكن تعريفها على أنها:" برنامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة لتقديم الخدمات المصرفية والمالية[2]" أو العمل على استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات المالية بطرق جديدة وأفضل[3].

[1]Imed mousa ,Chapter 1,Fintechwhat is in a definition?. Fintech. Edward Elgar Publishing. UK. 2020.p12.

[2]The Oxford Advanced Learner's Dictionary. Quotting (09-03-2023) : https : www.oxfordleamersdictionaries.com/definition/english/fintech.

[3]Cambridge Advanced Learner's Dictionary&Thesaurus.Cambridge University Press. Quotting (09-03-2023) : http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/financial-technology.

وحسب تقرير التكنولوجيا المالية الصادر عن مختبر ومنصة وشركة بيرفوت Py fortتوصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على تكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية.[1]

كما عرفها مجلس الاستقرار المالي على أنها "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعليه تقديم الخدمات المالية وتظهر الابتكارات المالية في العديد من جوانب التمويل: مدفوعات التجزئة والجملة، البنية التحتية للأسواق المالية، إدارة الاستثمار، التأمين، توفير الائتمان، زيادة رأس المال".[2]

أما لجنة بازل للرقابة المصرفية فقد عرفت التكنولوجيا المالية بأنها: "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية".[3]

وعرفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فعرف التكنولوجيا المالية بأنها"عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية"[4].

وعرفها صندوق النقد العربي بأنها: " الابتكارات المالية التي تدعمها التكنولوجيا ويمكن أن تنشأ عنها نماذج عمل، تطبيقات، عمليات ومنتجات جديدة لها تأثير ملموس على الأسواق المالية وتوفير الخدمات المالية[5].

---

[1]عبد الرحيم وهيبة، أشواق بن قدور، **توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث ،2018، ص13.

[2]حيزية بنية، ابتسام عليوش، **تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة**، دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث، 2018، ص13.

[3]عائشة حناشي، هوارية مشهور، **دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي– دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة أدرار**، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2022/2021،ص07.

[4]حيزية بنية، ابتسام عليوش، مرجع سابق، ص13.

[5] Ayman Saleh, Nouran Youssef, Financial Technology Glossaryدليل مصطلحات التقنيات المالية, Arab Montary Fund, United Arab Emirates,2020, p10.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف التكنولوجيا المالية على أنها: "**تلك الأدوات والتطبيقات الذكية التي تستخدم لمعالجة وتنظيم سير العمليات المالية والمصرفية والأمور الإدارية والمحاسبية، التي تساعد على تحقيق وصول واستخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية والمصرفية بسرعة وأقل تكلفة وبالجودة المناسبة.**

ثانيا: نشأة وتطور التكنولوجيا

التكنولوجيا المالية هي حلقة من حلقات دورة الابتكار المالي المتراكم وليست وليدة العقود الأخيرة، فقد ظهرت منذ أواسط القرن التاسع عشر[1]، ومرت بالعديد من المراحل لتصل إلى ما هي عليه اليوم. حيث تميزت كل مرحلة بسمات رئيسية عن غيرها. وبحدوث تطورات فيها مهدت هي الأخرى لما يحصل في المرحلة التي تليها، ويمكن اختصارها في ثلاثة مراحل وهي كالآتي:

- **المرحلة الأولى 1886–1967:**

تتضمن هذه المرحلة بناء البنية التحتية التي تدعم الخدمات المالية العولمة، ووضع أول كابل عبر المحيط الأطلسي سنة 1866 وشبكة البنك الاحتياطي الفيدرالي 1918 في الولايات المتحدة من أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل التلغراف ورمز مورس. والتي كانت أساسية وفقا للمعايير المعتمدة حاليا، وخلال هذه المرحلة كانت القدرة على إجراءات المعاملات المالية على مسافة أكبر جد معقدة[2].

- **المرحلة الثانية 1976–2008:**

لقد تم فيها إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف آلي ثم تثبيته من قبل بنك باركليز Barclays وإنشاء بورصة ناسداك Nasdaq أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية، وفي عام 1973 تم تأسيس Swiftجمعية الاتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم. وفي حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم حيث تقدم الخدمات المصرفية عبر الانترنيت إلى العالم والتي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الانترنيت والتجارة

[1]طالم صالح، **إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية-منصات التمويل الجماعي نموذجا**، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد13، العدد 02،2022، ص249.

[2]عائشة حناشي، هوارية مشهور، مرجع سابق، ص07.

الإلكترونية، ولقد أحدثت تحولا كبيرا في كيفية فهم الناس للمال وعلاقاتهم بالمؤسسات المالية، وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية.[1]

- **المرحلة الثالثة 2008إلى يومنا هذا:**

أنشأ مطورو الكمبيوتر الذين يعملون تحت الاسم المستعار ساتوشي ورقة بيضاء لتأسيس نموذجBlack Chain، وبالمثل في عام 2009 قام بتنفيذها والذي يمكن إرسالها على أساس نظير إلى نظير دون الحاجة إلى بنك مركزي أو سلطة أخرى للعمل؛

- عام 2011 دخلتGoogle paysكخدمة دفع من نظير إلى نظير تسمح بإرسال الأموال واستلامها من جهاز محمول أو كمبيوتر دون أي تكلفة على المرسل أو المستلم؛

-عام 2012 تم تأسيس Coinbasqكمنصة تداول للعملات المشفرة؛

-عام 2014 تم إطلاق Apple payكخدمة دفع عبر الهاتف المحمول؛

-عام 2015 تم إنشاء العملة المشفرة بعد ذلك في عام 2016 تم إنشاء أول برنامج لدرجة البكالوريا في Fintechوالذي يعتمد الابتكار الرقمي والتكنولوجيا المالية؛

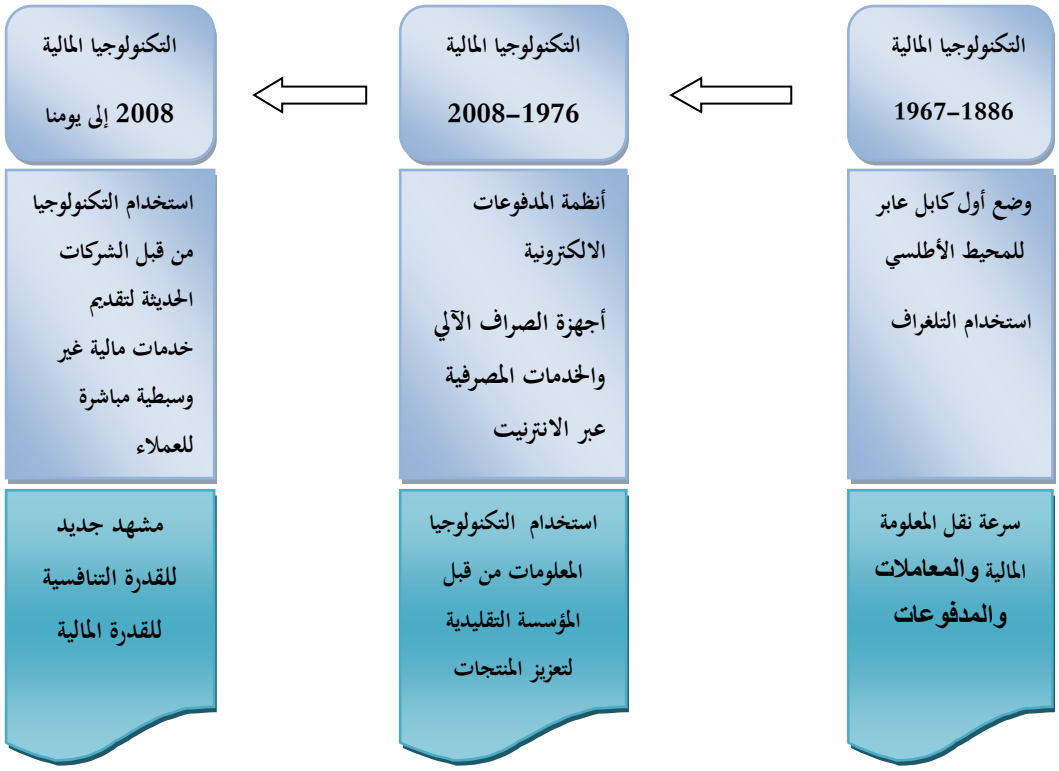
-بعد ذلك في عام 2018 تأسست Google venturesبأول استثمار في التكنولوجيا المالية؛

-وفي عام 2019يعقد المؤتمر رفيع المستوى للاتحاد الأوربي بنهج دولي للتمويل المستدام لتأكيد الحاجة العالمية لربط مفاهيم التقنيات المالية بالاستدامة[2].

[1]جمانة كواشي، دنيا جبالي، **أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة**، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020، ص04.

[2]مرجع سابق، ص ص4-5.

شكل رقم (1-1): التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية



Source:Anjanv,Thankor,**fintechand banking : what do you know,**Journal of FinancialIntermediation**,**Washinguniversity in St louis,CFAR, August 2019.p4.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية

تمتلك التكنولوجيا المالية مجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من التكنولوجيا، كما لها أهمية كبيرة في المؤسسات الاقتصادية، وفيما يلي أهم الخصائص:

أولا: خصائص التكنولوجيا المالية

تتميز التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص وهي كالآتي:

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية؛
- التكنولوجيا في مختلف المفاهيم ليست غاية في حد ذاتها، ولكنها وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها؛
- الخدمات المالية والمصرفية هي المجالات الرئيسية لتطبيق التكنولوجيا؛

- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمات المالية والمصرفية، بل يعتمد على كيفية إدارتها.

هناك أربعة عناصر متشابكة ومتكاملة تشكل مظهر التكنولوجيا في العمل المالي والمصرفي، وهي[1]:

- ✓ **الجانب المادي**: يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.
- ✓ **الجانب الإستخدامي أو الاستعمالي**: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
- ✓ **الجانب العلمي**: يتمثل في المعرفة المالية والمصرفية المطلوبة.
- ✓ **الجانب الإبتكاري**: يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية.

ثانيا: أهمية التكنولوجيا المالية

تكمن أهمية التكنولوجيا المالية في كونها إحدى القنوات الرئيسية لخدمة المستفيدين من خلال منتجات وخدمات حديثة، بحيث تقدم تقنيات أحدث للمؤسسات المالية باختلافها، والتي تساهم في تمويل المؤسسات وأسواق رأس المال، وتتيح تحليل البيانات وإدارة الزبائن لأموالهم، كما تساهم بشكل أساسي بخفض التكاليف وزيادة رؤوس الأموال بالكمية والسرعة المطلوبة لجميع المستفيدين[2]، ويمكن تلخيص أهمية التكنولوجيا المالية فيما يلي:

1. الرفع من كفاءة القطاع المالي والأسواق المالية:

ويتحقق ذلك عن طريق تعزيز الناتج المحلي الإجمالي وتقوية إدارة المخاطر وتقليلها، فالتكنولوجيا المالية تساهم بتقليل مخاطر عدم اليقين بفضل تقنية السجلات الموزعة، ومخاطر عدم الإفصاح والشفافية، وعدم الامتثال والمخاطر القانونية باستعمال العقود الذكية، كما تعزز من مستوى الأمن المطلوب في المعاملات المالية بفضل اعتمادها على الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة،ما يساعد في تحسين تجربة العملاء بأقل التكاليف[3].

---

[1]ازدهار زواويد، مرجع سابق، ص 67.

[2]زهراء جار الله، حمى اسكندر، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فاعلية الشمول المالي**، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد09، العدد33، العراق2020، ص98.

[3]بتصرف من: محمد موسى علي شحاتة، **نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي مع دراسة تطبيقية**، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد06، العدد01، مصر، 2019، ص618.

2. تصميم نماذج أعمال جديدة:

حيث ظهرت ابتكارات مالية جديدة لم يكن بالإمكان تجسيدها سابقا،التي تغطي مجموعة واسعة من الخدمات المالية كعمليات التمويل الجماعي، وحلول الدفع عبر الهاتف، وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية الالكترونية، التي تعجز المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين، ولها القدرة على تغيير القطاع المالي جذريا، وما يحتوي عليه هيكل الخدمات المالية بشكل عام، ومنهجية وآليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بشكل خاص، مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمانا وشفافية وتوفير للخدمات المالية عن غيرها[1].

3. تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة:

لقد أصبحت الخدمات المالية على مدار الساعة دون قيد للزمان ولا للمكان، ومع تمكين التكنولوجيا المالية من تحقيق الانتشار العالمي، أصبح بالإمكان تقديم منتجات وخدمات رقمية عابرة للحدود لشرائح مختلفة من الزبائن لا ينتمون لبقعة جغرافية واحدة، ويمكن عن طريق التكنولوجيا المالية كذلك المقارنة والاختيار بين العديد من الشركات والمصارف من حيث الخدمة المالية والأسعار[2].

ثالثا: أهداف التكنولوجيا المالية

تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها[3]:

- **تكلفة أقل:** نظرا لأن التكنولوجيا المالية تسعى على خفض التكاليف الحالية فإن المزيد من المستخدمين يكتسبون إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية والخاصة للشركات والأفراد الذين لا تخدمهم البنوك؛
- **خصوصية أكثر:** نظرا لأن الخدمات والمنتجات التكنولوجيا المالية مصممة حول الاحتياجات الشخصية للعملاء فإن لكل بنك احتياجات مختلفة عن غيرها، والتي يمكن الوصول إليها من خلال العديد من القنوات؛

---

[1]نسرين عليان، جمانة حافي، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الابتكارات المالية الإسلامية**، دراسة حالة دول شمال إفريقيا والشرق الأوسط، مذكرة ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعر يرج، 2023، ص17.

[2]بتصرف من: محمد موسى علي شحاتة، مرجع سابق، ص 618.

[3]مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، **التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة–دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي**، مجلة جامعة أربيل جيهان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 04، العدد02، جامعة الفرات الأوسط التقنية، العراق2020، ص129.

- **السرعة:** غالبا ما تعتمد منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التقنية لإكمال الإجراءات والعمليات هذا يعني أن توفر وتيرة أسرع؛
- **الانتشار:** يمكن استخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية عبر الحدود لأنها يمكن أن تخدم العملاء غير الموجودين في منطقة واحدة؛
- **المقارنة:** تمكن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية العملاء من مقارنة العديد من الشركات والبنوك فيما يتعلق بالخدمات المالية والأسعار.

المطلب الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية

يمكن إيجاز خدمات التكنولوجيا المالية في العناصر الآتية:

1. خدمات الدفع: تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها الفينيك للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع أهمها[1]:

- ✓ الدفع عبر الهاتف النقال؛
- ✓ التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة (تخفيض تكاليف التبادل الدولي للنقود)؛
- ✓ تبادل العملات دون تكلفة؛
- ✓ إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية، وتسهيل عمليات الدفع عبر الانترنيت والتي تشتمل على وسائل الدفع المبتكرة،
- ✓ تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.

2. العمليات المصرفية الموجهة للأفراد:

وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنيت، دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية[2].

[1] خالد حمزة، أهمية **استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية–دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA**، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2023/2022، ص08.

[2] مرجع سابق، ص09.

3. الاستثمار والتمويل[1]:

- ✓ تجذب التكنولوجيا المالية المدخرات الشخصية من خلال تبسيط العروض الممنوحة؛
- ✓ توفير منصة تمويل جماعي للشركات، سواء في شكل قروض أو رأس مال أو استثمارات أو على شكل التبرعات.
- ✓ تقديم الاستشارة عبر الانترنيت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم، تحليلا لمخاطر

4. خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات (big data):

تقديم حلول مستهدفة للقطاع المصرفي من خلال جمع وتحليل قواعد البيانات الكبيرة التي تعمل على تحسين إدارة العلاقات مع العملاء (السلوك الشرائي، المدخرات، المسارات الوظيفية للعملاء، الملاءة المالية)، كما تعمل في هذا المجال على تعزيز الأمن السيبراني من خلال اكتشاف الاحتيال في وقت مبكر من سلوك العميل، مثل تحديد موقع الهواتف الذكية وتشفير البيانات والمعلومات الحساسة، توفر فينك، أيضا أدوات لتحليل المخاطر، ودعم اتخاذ القرار بشأن إدارة المحافظ المالية، وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية[2].

5.الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول لتحسين إدارة الأعمال، وبعضها موجه للبنوك مثل تقنية Blocktech، التي طور حلولا تعتمد على تقنيةblockchain فيما يتعلق بتسجيل المعاملات بالنسبة للمؤسسات، توفر Fink أيضا حلولا[3] .

[1] حرفوش سعيدة، **التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي**، مجلة الأفاق العلمية، المجلد 3، رقم 22، كلية العلوم الاقتصادية،قسم علوم التسيير، جامعة الجلفة، 2019، ص 729-730.

[2]خالد حمزة، مرجع سابق،ص 10.

[3]سعيدة حرفوش، مرجع سابق، ص730.

المبحث الثاني: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية و أسباب استخدامها

اتسع نطاق التكنولوجيا المالية اليوم ليشمل المجال الكامل للخدمات المالية، فقد ارتفع عدد شركات التكنولوجيا المالية عالميا ليصل إلى 20920 شركة في عام 2020 وذلك مقابل 12211 في عام 2019 وهناك احتمالات للزيادة الكبيرة بسبب الأزمة الصحية الناتجة عن فيروس كورونا والعوائق التي يواجهها القطاع المالي التقليدي.

المطلب الأول: مؤشرات التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي

لقد شهد حجم الاستثمار العالمي في مجال التكنولوجيا المالية زيادات متتالية خلال السنوات السابقة، حيث ارتفع من 67 مليار دولار عام 2010 إلى نحو 168 مليار دولار 2019 بمعدل نمو بلغ نحو 150%خلال هذه السنوات (إحصائيات 2020).

كما تتجه القيمة العالمية للمعاملات في مجال التكنولوجيا المالية للارتفاع بصفة مستمرة، حيث ارتفعت من 2022 مليار دولار في سنة 2015 إلى 6044 مليار في سنة 2020 أي بلغ معدل النمو نحو 192.5% خلال خمس سنوات[1].

وأشار المؤشر العالمي لاعتماد التكنولوجيا المالية" Global Fin Tech Adoption index for 2019"الصادر عن شركة "Ernst and Young" إلى أن نحو 96% من المستهلكين عالميا على دراية بخدمات التكنولوجيا المالية، كما أضاف التقرير نفسه أن هناك زيادة كبيرة في نسبة اعتماد التكنولوجيا العالمية عالميا خلال الخمس سنوات الأخيرة، حيث ارتفع هذا المؤشر من 16% عام 2015 إلى 64% عام 2019، كما ارتفع نسبة اعتماد التكنولوجيا المالية في خدمة المدفوعات وتحويل الأموال من 18% عام 2010 إلى 75%عام 2019، وبالنسبة للتأمين ارتفع من 8% عام 2015 على 48%عام 2019، والادخار والاستثمار ارتفعت النسبة من 20%عام 2015 إلى 34%عام 2019، والاقتراض ارتفعت النسبة من 6%عام 2015إلى 27% عام 2019.[2]

[1]ممدوح عبد المولى محمد، **دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وفاعلية السياسة النقدية-بالتطبيق على الحالة المصرية خلال الفترة 2012-2020**، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد4، 2022، ص590.

[2]مرجع سابق، ص 590.

أما فيما يتعلق بأفضل الدول على المستوى بيئة أعمال التكنولوجيا المالية، أشار المؤشر العالمي للتكنولوجيا الماليةGlobal Fintech index city rankinلسنة 2020، أن الولايات المتحدة جاءت في المرتبة الأولى برصيد 31.7 درجة والمملكة المتحدة في المرتبة الثانية برصيد 23.2 درجة.

المطلب الثاني: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية:

أولا: الوصول إلى الخدمات المالية Accessto Financial services

يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول على الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلي .....إلخ).[1]

ثانيا: استخدام الخدمات المالية Usage of Financial services

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.[2]

ثالثا: جودة الخدمات المالية Qualityof Service Delivery

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة في حد ذاته، حيث أن الوصول على الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمات المصرفية. إن السعي من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة تعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، حيث يعد بعدا غير مباشر إذ يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، مدى التثقيف المالي للعملاء

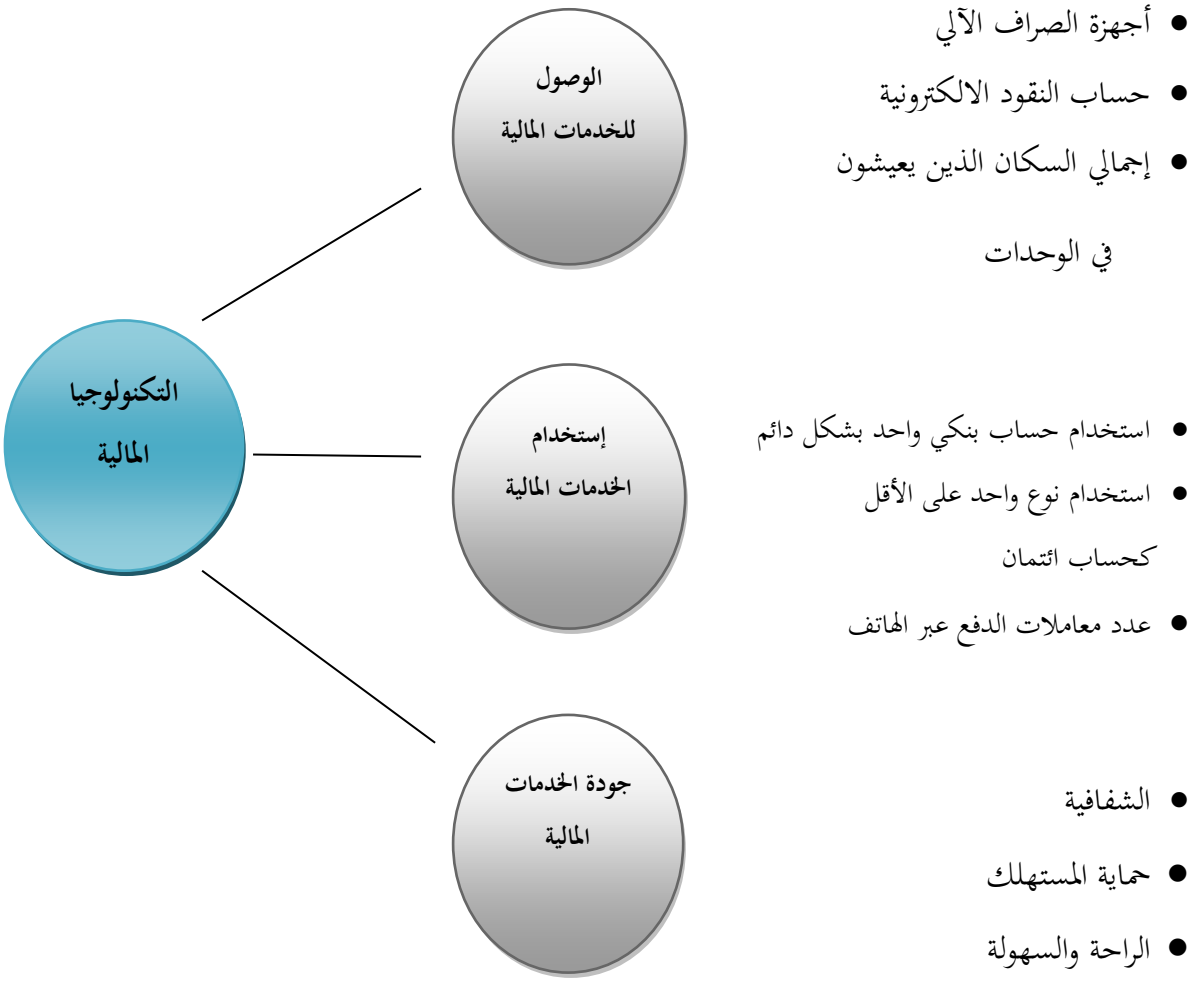
---

[1]بن الشيخ نور الهدى، صوفي فاطمة الزهراء، **أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة-دراسة حالة مجموعة من البنوك (BNA-BADR-ALSALAM)**، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، أدرار، ص 12.

[2]مرجع سابق، ص12.

وخدمات حماية العملاء وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة العميل.[1]

الشكل رقم (1-2): مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية



المصدر: Alliance for financial inclusion AFI.Alliance for finnancial inclusion Policy Midel :AFI Cire Set if Financial inclusion indicators

[1] Alliance for Financial inclusion AFI (2013) Alliance for finnancial. Inclusion Policy Model : AFIcore Set of Financial inchusion indicators 2021.

المطلب الثالث:أسباب استخدام التكنولوجيا المالية

تكتسي التكنولوجيا المالية تأثيرا بالغا في المجتمع فيما يتعلق بالصناعة المالية عموما، ومختلف آليات صيرورة المعاملات المالية خصوصا، فكلما ازداد مستوى تطور تقنيات التكنولوجيا المالية في البلد، كلما تحسن مستوى الحياة المالية للأفراد، وذلك راجع لكون أن التكنولوجيا المالية تسعى بتجنيدها لمختلف تقنياتها إلى تطوير شتى الابتكارات المالية، التي ترقى لمستوى توقعات العملاء و إحنياجاتهم بأكثر الطرق ملاءمة لحل مشاكلهم، ومن ثم كلما ارتفع مستوى رضا العملاء عن تقنيات التكنولوجيا المالية ارتفع مستوى تبنيهم لها، وكثر انتشار التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى ذلك كلما ازداد الطلب عليها سيزداد مستوى تطور منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية، وعليه فإن فهم الأساليب الرئيسية لاستخدام العملاء لتقنيات التكنولوجيا المالية سيساعد بالدرجة الأولى على إعطاء لمحة عن ما هي توقعات العملاء نحو التكنولوجيا المالية، ومن بين أهم أسباب استخدام التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي، هي: الوظائف والمميزات التي تحتويها تقنيات التكنولوجيا المالية، توفر الخدمة على مدار الساعة، السهولة في إعداد وتكوين واستخدام الخدمة، الأسعار والرسوم، التوافق مع العمليات اليومية والبنية التحتية، والثقة في المزود وسمعته.

أولا: تحقيق شمول مالي أفضل

تتميز التكنولوجيا المالية بإمكانية استعمال خدماتها بأي مكان ومن قبل أي شخص حتى الذين لم يستطيعوا الاستفادة من الخدمات المالية من قبل، وهذا ما يجعلها تستطيع تحقيق شمول مالي أفضل عن غيرها من الابتكارات المالية.إتاحة الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية من خلال الانترنيت والهاتف[1].

ثانيا: خيار أكثر فعالية من حيث التكلفة

يمكن لشركات التكنولوجيا المالية في الكثير من الأحيان، تقديم نفس حلول المؤسسات المالية التقليدية بأسعار أقل بكثير، وهذا راجع لاستفادتها من أثمنة العديد من المهام، وعدم حاجتها لوجود كيان مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، مما يوفر لها المال فهي تقوم بتوظيف عمال أقل، أي أن

[1]بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، مرجع سابق، ص46.

تكاليفها العامة منخفضة نسبيا مقارنة بالمؤسسات المالية التقليدية، مما يسمح لها بتمرير مزيد من الأرباح لعملائها وإتاحة حسابات مصرفية بدون رسوم، والتداول بدون عمولة[1].

ثالثا: معالجة أسرع للمعاملات المعقدة

فمن خلالها أصبح من السهل معالجة المعلومات المالية بشكل أسرع، وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، مما ساهم بزيادة المستوى العام لجودة الخدمات المالية[2].

رابعا: تقديم التحليلات المالية المتقدمة

وذلك بفضل توفرها على مخزون ضخم للبيانات، مما يمكن للمؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء بشكل تراكمي والذي تم تجاهله من طرف المؤسسات المالية التقليدية[3].

خامسا: نقل المعرفة وتحقيق الشفافية

تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس المال والموارد، كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات[4].

المبحث الثالث: قطاعات التكنولوجيا المالية وتقنياتها

لقد جاءت التكنولوجيا المالية لتحويل سوق الخدمات المالية وإنعاشه على مستوى جميع القطاعات من خلال مجموعة من الخدمات والتقنيات المستحدثة.

المطلب الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات والمجالات المتنوعة، حيث يمكن عرض أهم القطاعات التي تملكها التكنولوجيا المالية فيما يلي:

---

[1] خولة صغير، **أثر التكنولوجيا المالية على توسع النشاط المصرفي-دراسة حالة لبنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري وكالتي البرواقية** -المدية-، مذكرة ماستر، العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة يحي فارس بالمدية،2021/2020، ص 30.

[2] نفس المرجع، ص30.

[3] خولة صغير، مرجع سابق، ص30.

[4] بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، مرجع سابق، ص52.

أولا: قطاعات الموجة الأولى:

نقصد بقطاعات الموجة الأولى وذلك حسب ما جاء في تقارير ومضة العلمية، بأنها القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة، والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة وتتمثل فيما يلي[1]:

1. المدفوعات: ونقصد بالدفع تحويل شكل واحد من السلع والخدمات أو الأصول المالية بنسب مقبولة ثم الاتفاق عليها مسبقا من قبل الأطراف المعنية، ويمكن الدفع في شكل أموال، أو أصول، أو خدمات، وفي مساحة المدفوعات نجد أنظمة الدفع عبر الأجهزة المحمولة وشبكة الانترنيت مثل (Apple pat , Amazon, Pay pal) والتي توفر للمستخدمين النهائيين القدرة على دفع السلع والخدمات عبر الانترنيت او من خلال الأجهزة المحمولة، مما يعمل على توفير القدرة على تقليل تكاليف المعاملات واختصار الوقت بالنسبة على طرق الدفع التقليدية، ومن أبرز المؤسسات العاملة في هذا المجال نجد:

- ✓ شركة مدفوعات MADFOOAT الأردن والمختصة بدفع الفواتير؛
- ✓ شركة BEAM الإماراتية والتي تختص بالمحافظة الإلكترونية في شكل تطبيق يرتبط ببطاقات الزبائن الائتمانية.[2]

2. بالإقراض وجمع رأس المال: حيث فتح الابتكار الرقمي إمكانيات جديدة لفاعلين جدد غير التقليديين، وبروز تمويلات بديلة عبر سوق الانترنيت ولعل أهم النماذج الجديدة القائمة على التكنولوجيا المالية والتي غيرت مجرى الافتراض كل من خدمات الإقراض من نظير إلى نظير " Peer to Peer"والتمويل الجماعي وتدوير المال ومنصات مقارنة القروض[3]:

- **الإقراض من نظير إلى نظير"Peer to Peer"**: ويعتبر الإقراض من نظير إلى نظير نوعا جديدا من "اقتصاد المشاركة"، حيث تساعد منصات الإقراض "P2P" على ربط المستثمرين بالمقترضين دون أن يعمل البنك كوسيط.

---

[1] مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، الخدمات الرقمية المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي، دراسة حالة تجارب دولية- كينيا، الهند، الامارات- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي، ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،الشعبة علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2022/2021، ص 12.

[2] مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سابق، ص:12.

[3] بن فضة وسام، بن حسان حكيم، **واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي**، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد03، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، ص ص115-116.

- **التمويل الجماعي أو التشاركي "Crowdfunding"**: هي منصات إلكترونية لجمع المال من عموم الناس لتمويل مشروع ما، أين يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح المميزات وأهم أهداف المشروع مع تحديد تكلفة المشروع، ثم يستخدم الأموال المجمعة في تمويل هذا المشروع.
- **تدوير المال**: وهي منصة للإقراض الائتماني الرقمي في شكل مباشر دون وسائط، يحركها بالكامل شبكة مستخدميها، حيث تتيح هذه المنصة الحصول على قرض دون اللجوء للبنك، كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناء على أدائهم في دورات المال.
- **منصات مقارنة القروض**: والتي توفر مختلف العروض التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض مما يسهل على المستفيد البحث عن أفضل عرض من ناحية الفرصة والتكلفة المناسبين له دون عناء البحث وطول الوقت لذلك.[1]

ثانيا: قطاعات الموجة الثانية

على هذا المستوى تتوسع دائرة نشاطات شركات التكنولوجيا المالية لتشمل أنشطة تركز أكثر فأكثر على التقنية العالية، الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي، وذلك بتوفير بيئة أكثر حداثة وأسواق أكثر زخم رقمي وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول الذي يمكن وصفه بالبدائي، وتضم التحويل الدولي للأموال، التأمين، إدارة الثروات، سلسلة البلوكات (العملات الرقمية المشفرة).

1. **التحويل الدولي للأموال**: يتم في شكل مدفوعات دولية حيث وصلت قيمة التحويلات المالية إلى الدول النامية عام 2015إلى431 مليار دولار وحلت المملكة العربية السعودية ثانيا، والإمارات رابعا من حيث التحويلات المرسلة سنويا[2].
2. **إدارة الثروات**: تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأفراد الأثرياء، وأصحاب الأعمال الصغيرة الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية من طرف مختصين معتمدين لإدارة ثرواتهم، من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية، وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار، لكنه وبذكر البنوك تحتل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل

[1] مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سابق، ص ص11-13

[2] مكرود راوية، زغوان رفيقة، **واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه**، مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر،2020-2021، ص35.

النشاطات وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم[1].

3. التأمين: يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا، وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، لكن شركات Startup أوجدت الحل لذلك، بالرغم أن شركات مستقلة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لم تدخل فعليا بالتجربة التأمينية للخدمات الرقمية، لكن بالأسواق المتقدمة يمكن أن تثبت وجودها بهذا النهج من خلال ما يسمى بالتأمين فائق الصفر، بحيث أن معدل انتشار هذا التأمين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يبلغ 0.5%.

4. إدارة الأصول (الاستثمارات): يتم استخدام التكنولوجيا المالية في العديد من مجالات إدارة الاستثمار، تشمل تطبيقات إدارة الاستثمار تحليلات النصوص ومعالجة اللغة والخدمات الاستشارية الآلية وتحليل المخاطر والتداول الحسابي وضم أيضا:

-تحليلات النص ومعالجة اللغة؛

-خدمات استشارات الربوت؛

-تحليل المخاطر؛

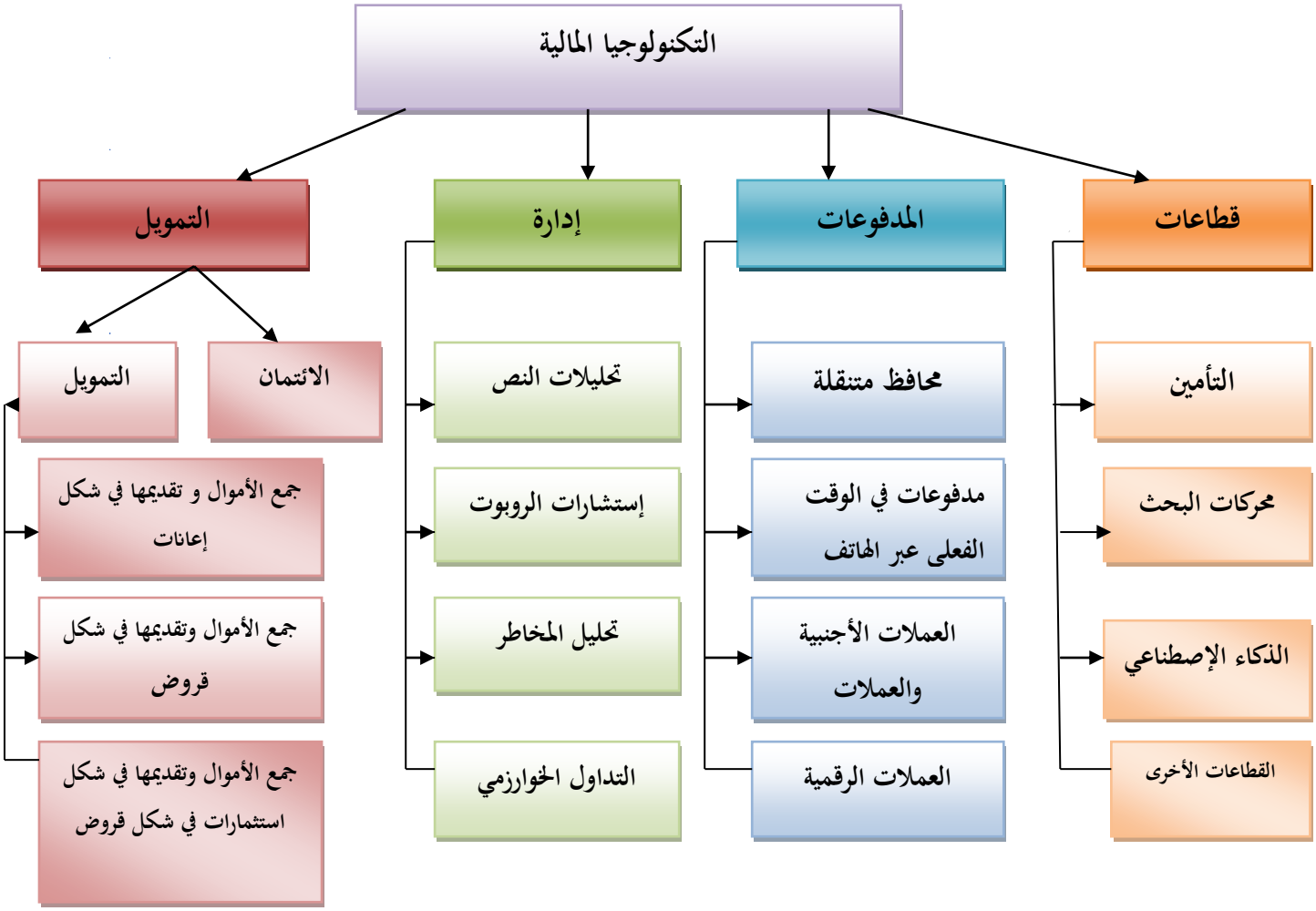
-التداول الخوارزمي.

5. قطاعات أخرى: محركات البحث، الذكاء الاصطناعي

حيث يمثل الشكل التالي قطاعات التكنولوجيا المالية:

[1]بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، مرجع سابق، ص 54.

شكل رقم (1–3): قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: AhmedT.AlAjlouni,Monir Al-hakim, financial Technology in Banking Industry: Challenge Opportunities,International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018,p35.

المطلب الثاني: التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية

مع التطور التكنولوجي تعددت التقنيات المستعملة في مجال التكنولوجيا المالية ومن بينها نذكر ما يلي:

1.الذكاء الاصطناعي Artificiel Intelligence:

قام جون مكارثيJohn Mccarthyالملقب بأبي الذكاء الاصطناعي بصك هذا المصطلح في عام 1956، ووفقا له فإن الذكاء الاصطناعي هو "علم هندسة إنشاء آلات ذكية، وبصورة خاصة برامج الكمبيوتر" أي أنه علم إنشاء أجهزة وبرامج كمبيوتر قادرة على التفكير بنفس الطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري، أي تتعلم مثلما يتعلم البشر وتقرر مثلهم كما تتصرف تصرفات مشابهة لتصرفاتهم، وبهذا المعنى فإن الذكاء الاصطناعي هو عملية محاكاة الذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر، فهو محاولة لتقليد البشر ونمط تفكيرهم وطريقة اتخاذ قراراتهم، والتي تتم من خلال دراسة سلوك البشر عبر إجراء تجارب على تصرفاتهم ووضعهم في مواقف معينة ومراقبة رد فعلهم، وتعاملهم مع هذه المواقف، ومن ثم محاولة محاكاة طريقة التفكير البشرية عبر أنظمة كمبيوتر معقدة[1].

2.الحوسبة السحابية Cloud Computing:

إن الحوسبة السحابية نموذج لتزويد وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لإتاحة الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة على نحو ملائم عند الطلب، والتي يمكن توفيرها بأقل جهد ممكن سواء في الإدارة أو التعامل مع مزود الخدمة وبالتالي فهي نوع من الحوسبة القادرة على الوصول البسيط عند الطلب لمجموعة من موارد الحوسبة عالية المرونة، وتمكن مستخدميها من الحصول على خدمات لا حدود لها وبشكل فعال جدا على غرار انخفاض التكاليف، زيادة الثقة في المعاملات، وسهولة وبساطة الاستعمال[2].

[1]حناني عائشة، مشهور هوارية، مرجع سابق، ص13.

[2]مرجع سابق، صص13-14.

3.العملات المشفرة:

هي عملة رقمية لا مركزية تستخدم التشفير، بمعنى أنها تحول البيانات إلى شفرة لتوليد وحدات من العملة، والتحقق من المعاملات المستقلة عن البنك المركزي، أو الحكومة، ومن أشكال العملات البيتكوين والإيثير.

كما تعرف أنها وحدة اعتبارية ليس لها وجود فيزيائي أو كيان مادي ملموس ولاتصدر عن بنك مركزي أو هيئة نقدية معينة، إضافة إلى ذلك أنها لا تقترن بأي عملة نقدية، ويمكن تحويلها أو تخزينها إلكترونيا، وإصدارها يتم بواسطة حواسيب متطورة، ويتم تداولها في الأوساط الإلكترونية وعبر المنصات المخصصة لها دون رقابة وإشراف حكومي[1].

4. عملة البيتكوين:

هي أول عملة أنشأت، تقوم فكرتها على نظام يعتمد على برمجيات مفتوحة المصدر، يمكن من خلالها مراجعة الشفرة البرمجية في أي وقت، ومن قبل أي شخص[2].

وقد وصفت عملية البيتكوين على أنها نظام نقدي إلكتروني يعتمد في التعاملات المالية على مبدأ الند للند وهو مصطلح تقني يعني التعامل المباشر بين مستخدم وآخر دون وجود وسيط، والهدف من هذه العملة التي طرحت للتداول لأول مرة سنة 2009 هو تغيير الاقتصاد العالمي.

5. تقنية البلوك تشين:

هي نظام يتيح لمجموعة من الحواسيب المتصلة، إنشاء سجل دفتري إلكتروني للتحقق من البيانات والتعاملات، والمصادقة عليها وحفظها في سلسلة طويلة من البيانات المشفرة على الملايين من النقاط، والتي تسمى (العقد) حول العالم، تسمح للكثير من الأطراف بإدخال المعلومات والتأكد منها، بحيث تمتلك كل نقطة حاسوب أو جهة في هذه السلسلة نفس النسخة، وفي كل مرة يتم إضافة عقود واتفاقيات إلكترونية للسلسلة، يتم التأكد والتحقق من صحتها قبل إضافتها، حيث يكون في النهاية سجل مشفر وآمن[3].

---

[1]بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، مرجع سابق، ص58.

[2]كردودي صبرينة وآخرون، **العملات الافتراضية حقيقتها وآثارها الاقتصادية**، مجلة الاقتصاديات المالية والبنكية وإدارة الأعمال، المجلد09، العدد02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020، ص121.

[3]مجروري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سابق، ص16.

6. التكنولوجيا التنظيمية:

تعرف التكنولوجيا التنظيمية أنها مصطلح واسع يستخدم لوصف التكنولوجيا والأدوات والموارد والمعرفة المختلفة التي تحتاجها المؤسسة الناجحة لتنظيم عملها.

وتعرف أيضا أنها تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي، وتعتبر رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال إحدى الأولويات الرئيسية للتكنولوجيا التنظيمية[1].

7. المحافظ الرقمية:

تمثل المحافظ الرقمية تقنية رقمية تتيح تنظيم الحركات المالية لإجراء عمليات الدفع والسداد بسهولة ويسر بواسطة تطبيق يثبت على الهاتف الذكي أو الأجهزة الذكية الأخرى، ثم ربطها بالحساب المصرفي للشخص، وتتكون المحفظة الرقمية من برنامج ومعلومات، حيث يخزن البرنامج المعلومات الشخصية أما المعلومات فهي قاعدة بيانات للتفاصيل التي تخص المستخدم (اسم الشخص، عنوان الشخص، طريقة الدفع، المبلغ الذي يجب دفعه، تفاصيل بطاقة الائتمان أو الخصم.....إلخ).

وقد نشأت تقنية المحافظ الرقمية منذ عام 2011، تسهيلا للعمليات المالية التي تتم من خلال شبكة المعلومات الدولية "الانترنيت" كالتحويلات النقدية ولضمان سرعة وسهولة وصولها للطرف الآخر، وكبديل لاستخدام النقود الورقية والبطاقات، وظهرت الحاجة إليها أكثر مطلع عام 2020 في ظل التغيرات والأحداث المرتبطة بفيروس كورون "كوفيد19"[2].

وتمكن المحافظ الرقمية من[3]:

- القيام بالتحويلات المصرفية؛
- الاستغناء عن حمل المحفظة التقليدية؛
- إيداع النقود الورقية في المحفظة الرقمية من خلال أجهزة الصراف الآلي؛
- تحويل الأموال من البنك إلى المحفظة الرقمية؛

---

[1]بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، مرجع سابق، ص ص60-61.

[2]ولاء سعد أبو زيد، **المحافظ الرقمية: سلسلة كتيبات تعريفية**، العدد07، صندوق النقد العربي، أبو طبي، الامارات العربية المتحدة،2021، ص ص04-06.

[3]مرجع سابق، ص ص13-14.

- تخزين أرقام عدة بطاقات ائتمانية لمستخدم واحد؛
- تجميع معلومات أكثر حول السلوك الشرائي للعملاء ومعرفة عادات الشراء المفضلة ومن ثم تطوير السوق المحلية؛
- المشاركة في النظام المالي العالمي.

8. **الهوية الرقمية**:يعرفها المعهد الدولي للتمويل (International Institute of Finance IIF)بكونها تتمثل في: " تجميع للسمات التي يتم التقاطها إلكترونيا وتخزينها لشخصية فريدة يمكن التعرف عليها، ويمكن ربطها بشخص طبيعي، على النقيض من الهوية التقليدية، فإن الهوية الرقمية تشكل الأساس الذي يمكن البناء عليه لتسهيل تفاعل الشخص مع الكيانات الأخرى مثل هيئات القطاع العام أو الكيانات الخاصة كالمؤسسات المالية[1].

المطلب الثالث:فرص و تحديات التكنولوجيا المالية

هناك العديد من الفرص التي يتيحها استعمال التكنولوجيا المالية والتي يمكن الاستفادة منها من قبل الزبائن أهمها: توفير الوقت وتوفير الجهد وخفض الكلفة وسهولة الوصول لها على مدار الساعة والانتشار في الأماكن المتعددة وتعد أكثر أمانا إذا استعملت بديلا عن النقود، ولقد أدركت المصارف أن استخدام التكنولوجيا الحديثة سيوفر لها ما يأتي[2]:

أولا: فرص التكنولوجيا المالية

أ– تحسين العلاقة بين المصرف والمتعاملين، إذ تكلف سرعة عمليات التحويل الالكتروني وانخفاض كلفته تحقق رضا الزبائن وزيادة ثقتهم في التعامل المصرفي.

ب– إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض التكاليف.

ت– تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي، ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الالكتروني، العاملين، الأجهزة والبرامج وقاعدة البيانات.

ث– تحسين المركز التنافسي للمصرف.

---

[1]الوليد طلحة، **دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي**، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة، 2019، ص03.

[2]إبتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسارة، **دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المالي في ظل إقتصاد المعرفة**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد120، جامعة المستنصرية بغداد، 2020، ص51.

ج- تحقيق عنصر السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي، وموثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة.

ح- استخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف و تقليل الأعمال الورقية، ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

خ- توفير أمن وسرية المعلومات للأطراف المختلفة.

ثانيا: تحديات التكنولوجيا المالية

تواجه التكنولوجيا المالية عدة تحديات تختلف باختلاف المخاطر التي قد تنجم جراء تطبيقها، والتي قد تؤثر الأهداف الأساسية لأي نظام مالي بضمان استقراره وتحقيق نمو اقتصادي وكذا ضمان حقول الزبائن الماليين، أهم هذه التحديات[1]:

- التحدي الرئيسي الأول الذي يواجه التكنولوجيا المالية يتمثل في خلق بيئة موحدة تضم المصارف ومقدمي الخدمات غير المصرفيين تحت إشراف وتنظيم مناسبين فإدخال التكنولوجيا الرقمية (المالية) يسمح بمطابقة غير مباشرة بين المقترضين والمستثمرين بالرغم من مهمة التمويل ليست بتلك البساطة فالشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية يتوجب عليها احترام الاعتبارات التنظيمية التي تفرضها السلطات التشريعية في هذا المجال.
- التكنولوجيا المالية هي بمثابة فرصة للحد وتخفيف التكاليف الهامشية وكذا اكتساب المزيد من الإنتاجية العلمية التي تنطوي على تراكم كبير للأصول غير الملموسة التي يصعب تقييمها في أسواق رأس المال الأمر الذي يؤدي إلى غموض في الصناعة المالية وخلف خصوصية مميزة وتنظيمات وقوانين نافذة، فالانترنيت أدت لتوحيد الأسواق وتعدد الأنشطة الاقتصادية المشاركة فيه ما قد يثير أسئلة خطيرة حول التنسيق المالي على المستوى الوطني والدولي.
- على الرغم من المزايا والفرص التي تنتجها التكنولوجيا المالية للمستهلكين والمستثمرين للخدمات المالية إلا أنها في ذات القوت تخلق تحديات وتهديدات تعرقل الجهود المبذولة في استقرار النظام المالي من تلك التهديدات الترابط العلمي للأسواق والأدوات المالية قد يجعل من قاعدة الارتباط بالفشل تعمل بشكل سلبي في العدد والقيمة تزعزع الاستقرار المالي بسبب الدور الذي تلعبه في شبكات التعاملات المالية المترابطة بشكل معقد.

[1] مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد3، جامعة جيهان ازبيل، العراق، 2020، ص ص129-130.

خلاصة الفصل:

اكتسحت التكنولوجيا المالية العالم وأصبحت واقعا يفرض نفسه على الاقتصاد من خلال تقديمها لخدمات مالية متعددة وبكفاءة، وجودة عالية، ما أدى إلى ارتفاع المنافسة، حيث ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية لتشمل كل من تحويل الأموال والمدفوعات والاقتراض والتأمين.

وتميزت التكنولوجيا المالية بكونها أسرع وأسهل وأرخص ومكنت الكثير من الأفراد الوصول إليها. كما أصبح من الضروري شراكة شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء (من البنوك) من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم الشركات الاقتصادية وبذلك يكون هناك تكامل لدعم نمو القطاع المصرفي إلى جانب ضمان استقراره، وهذا ما سيتم تناوله في الفصل الثاني.

الفصل الثاني:

أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية والمصرفية الرقمية

- **المبحث الأول**: عموميات حول الخدمات المالية
- **المبحث الثاني**: مدخل للخدمات المصرفية الالكترونية
- **المبحث الثالث**: التكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية

تمهيد:

تعتبر الخدمات المالية والمصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد، أما عرضها فهو يعمل على تحقيق رفاهية المجتمع، لذا نجد النشاط المصرفي يتأثر بالتطورات الاقتصادية المختلفة، حيث انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية محصورة في الإيداع والإقراض إلى اقتحام مجالات متعددة في تقديم خدماتها المصرفية وغير المصرفية.

كما أن تقديم هذه الأخيرة لم يعد يستفيد من حماية الدولة فقد أصبح السوق هو المسؤول عن تحديد نوعية التوجهات البنكية في مجال تقديم الخدمة المصرفية، ويعتبر هذا التطور الذي شهدته المنظومة البنكية ضرورة فرضتها التغيرات الاقتصادية المختلفة خاصة العولمة والتطورات التكنولوجيا في مجال الإعلام والاتصال، وبالتالي على البنوك مواجهة هذا التطور السريع بنجاح مع مراعاة رغبات الأطراف الأربعة التي تؤثر وتتأثر بنشاط البنك التجاري، والمتمثلة في الوحدات ذات الفائض، الوحدات ذات العجز، مالكو البنك (المساهمون) والجهة المنظمة لنشاط المصرف(البنك المركزي).

وعلى هذا الأساس قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي كالآتي:

- **المبحث الأول**:عموميات حول الخدمات المالية الرقمية
- **المبحث الثاني**: مدخل للخدمات المصرفية الالكترونية
- **المبحث الثالث**:التكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية

المبحث الأول: عموميات حول الخدمات المالية

في ظل التطورات التكنولوجية التي غيرت من طبيعة المعايير التي اعتاد الإنسان الاعتماد عليها في وصف الخدمات، أصبح هذا الأخير يواجه شأنه شأن الكثير من المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية الكثير من الصعوبات في تحديد واضح ومحدد له.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية

تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح ودقيق وشامل بالمقارنة مع التعريفات السائدة للمنتجات الصناعية أو السلع الاستهلاكية، مما جعل من الصعب حصر الخصائص والسلوكيات ذات الصلة المباشرة بالخدمات المالية، وهذا بدوره يحول دون تمكين مؤسسات الخدمات المالية من وضع سياسات وبرامج واستراتيجيات تسويقية فعالة.

أولا: تعريف الخدمات المالية

تنطلق معظم التعاريف الشائعة للخدمات من محاولة التمييز بينها وبين السلع،على أساس الخصائص المادية واللامادية لكل منهما، ففي حالة السلع فإنه يمكن تحديد سماتها المادية ووصفها وصفا دقيقا، في حين يختلف الأمر في حالة الخدمات، فالعمليات المؤدية إلى تحسين الصحة أو إصلاح سيارة أو إجراء مدفوعات، أو استثمارات مالية تصنف على أنها خدمات[1].

والمقصود هنا بالخدمات هي تلك الأنشطة الاقتصادية غير المجسدة في صورة سلعة مادية، وإنما تقدم في صورة نشاط مفيد لمن يطلبه (مثل خدمات وكالة التأمين وخدمات النقل البري والبحري).

عرفت منظمة الأيزو 1994 الخدمات المالية على أنها: "تعبر عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد والزبون أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزبون[2]".

ويتعلق هذا التعريف بالملاحظات التالية:

- ✓ يمكن أن يتمثل الممول أو الزبون في التفاعل بين الأفراد أو التجهيزات؛

[1] سامي عفيفي حاتم، **التجارة الخارجية بين التنظير والتنظيم**، الدار المصرفية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1991، ص 295.

[2] الصرن رعد حسن، **عولمة جودة الخدمات المصرفية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2007، ص4.

- ✓ تعد نشاطات الزبون أثناء عملية التفاعل مع الممول أساسية لتسليم الخدمة؛
- ✓ يشكل تسليم أو استعمال السلعة الملموسة جزءا من عملية تسليم الخدمة؛
- ✓ قد ترتبط الخدمة بالتصنيع وتزويد السلعة الملموسة.

وتعرف الخدمة المالية بشكل مبسط بأنها "أية مساعدة أو استشارة من شأنها أن تسهل من عملية المستفيد لتحقيق أهدافه سواء كانت تلك المساعدة نشاطات محددة أو نتائج لتفاعلات مالية مختلفة. ويقتصر هذا التعريف إلى حد ما على دور الشركات أو الأفراد في تقديم الخدمات المالية التي يطلبها الأفراد مقرونة بأدوات مساعدة من شأنها أن تسهل عملية البيع لها، أو الانتفاع من نتائجها المتحققة بشكل ملموس، ويمكن تعريفها بشكل أوسع على أنها "مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة[1]".

وهذا التعريف يشير في مضمونه إلى الآتي[2]:

- ❖ كونها تقوم على المهارات المميزة التي يقدمها منتج الخدمة المالية؛
- ❖ يتكامل إنتاج الخدمة المالية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة؛
- ❖ تخضع عملية تقديم الخدمة المالية إلى قواعد قانونية وأعراف وتحت إشراف أجهزة الدولة وعبر مؤسساتها المالية المختلفة ولغرض أن تضمن حقوق الأطراف المتعاملة ودون أن يصيبهم أي عمليات احتيال أو تلاعب؛
- ❖ يهدف الزبون من حصوله على الخدمة المالية هو لاتخاذ قرار رشيد يتعلق في استثمار أمواله أو الانتفاع منها حاليا أو لفترة زمنية قادمة.

وحسب سامي عفيف حاتم يمكن تعريف الخدمة على أنها: ''فعل ينشأ عن نشاط إنتاجي يؤدي إلى تغيير حالة المستفيد أو وضعه[3]". لكن السلع أيضا تغير من حالة المستفيد.

أما حسين عبيد فيعرف الخدمة بأنها:" مخرج يمكن إنجازه بتضافر مجموعة من عوامل الإنتاج، وقد تكون الخدمات مخرجات نهائية يستفيد منها المستهلك مباشرة مثل خدمات نقل الأفراد وخدمات

[1] ثامر البكري، أحمد الرحومي، **تسويق الخدمات المالية**، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع،عمان، الأردن،2008 ، ص82.
[2] مرجع سابق، ص82.
[3] سامي عفيفي حاتم، مرجع سابق، ص295.

الاتصالات وخدمات الصحة والتعليم، وقد تكون الخدمات ذاتها بمثابة مدخلات في عملية الإنتاج أو عملية التوزيع مثل خدمات التخزين أو نقل البضائع.

وأيا كان الأمر فإن إنتاج الخدمة إنما هو بمثابة تحقيق منفعة ما، وهو ما يوازي التحليل القديم الذي أعتبر أن الإنتاج لا يقتصر فقط على إنشاء المادة بل أيضا على يتصرف إلى إضافة المنفعة[1].

كما تعرف أيضا الخدمات المالية على أنها: " تلك الخدمات التي تعنى بمنح خدمة ذات طبيعة مالية بواسطة ممول متخصص وتشمل هذه الخدمات التأمين بمختلف أنواعه وكافة الخدمات المصرفية[2]".

وقدم MeidanK سنة 1996 تعريفا والذي سلط فيه الضوء على بعض الجوانب الخاصة بالخدمات المالية، فقد عرف الخدمات المالية بأنها:"الأنشطة، المنافع والرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين Users والعملاء Customers قيمة متعلقة بالأموال[3]".

تكمن أهمية هذا التعريف في أنه محاولة جادة لتوضيح ماهية الخدمات المالية، ولكن هذا التعريف يعد تعريفا واسعا وغير محدد ويشوبه الكثير من الغموض، ولا يعطي للخدمة المالية أبعادها ومضامينها الحقيقية. وعليه ومع إدراكنا أن أي تعريف قد يثبت أنه محدود، وأن هناك بعض الخدمات المالية التي لا تتواءم وتتوافق معه، فإن تعريفنا للخدمات المالية هو: " أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى آخر، ويخضع إلى، أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة".

ثانيا: خصائص الخدمات المالية

تتميز الخدمات المالية بعدة خصائص أهمها:

1. اللاملموسية: وهي صفة عامة للخدمات كلها، وكذلك الحال بالنسبة للخدمات المالية التي لا يمكن مشاهدتها أو سماعها أو اختبارها قبل أن يتم إنتاجها، ومن جانب آخر يمكن القول بأن الخدمات

[1] حسن عبيد , **الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات**، أوراق اقتصادية، العدد20، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة القاهرة، نوفمبر، 2002, ص04.

[2] بن الشيخ عبد الرحمن، **التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية إلكترونيا في الجزائر**، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2021، ص 353.

[3] سليمان الجيوسي، محمد الطاني، **تسويق الخدمات المالية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، القاهرة، مصر، ص ص08-09.

المالية ليس بالضرورة أنتكون بمجملها خدمات غير ملموسة، بل يمكن أن تحتوي على جانب ملموس، أو مدعم لتقديم الخدمة، على سبيل المثال في خدمات الحصول على النقد من الصراف الآلي والتي تتم من خلال الماكنة وعبر تزويدها ببيانات محددة، لكي تتم عملية الصرف وهي بذلك تعبر عن شيء مادي يدعم عملية تقديم الخدمة[1].

2. المسؤولية الائتمانية: يعد الأمان Safety أي انخفاض احتمال الفشل، من أهم المزايا التي تذكر للمؤسسات المالية. وعليه فإن المسؤولية الائتمانية التي تتمثل في حماية أموال العميل والالتزام بتقديم النصيحة الموضوعية والموثوق بها له، تعكس الانطباع السائد الذي يتسم به العاملون في مؤسسات الخدمات المالية وهو التحلي بالحياد وعدم التحيز، وتوافر الثقة المتبادلة بينهم وبين عملائهم أثناء قيامهم بتأدية واجباتهم. هذا الدور المناط بالعاملين في المؤسسات المالية يستوجب منهم أن يكونوا دائما أهلا لهذه الثقة، وأن تكون توقعات العملاء فيما يتعلق بحماية أموالهم من خلال حيادية هؤلاء العاملين ونصائحهم الموضوعية في محلها[2].

3. التلازمية: نعني بالتلازمية "درجة الترابط بين الخدمة المالية ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها"، وعليه يمكن القول: "إن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات المالية مقارنة بالمنتجات الصناعية أو السلع الاستهلاكية. حتى لو أخذنا بالحسبان الاستخدامات التكنولوجية المتقدمة في المؤسسات المالية، فإن العديد من الخدمات المالية لا يمكن فصلها عن مقدمها[3]".

4. عدم التجانس: وهو الأمر الذي يجعل من الصعوبة بمكان تجنب التباين في نوعية الخدمة المالية المقدمة، لأن كيفية تقديم الخدمة تعتمد على خصائص الشخص الذي يقدمها وكذلك الزمان والمكان الذي تقدم فيهما، وبالتالي عدم تمكن منتجي الخدمات المالية من الحفاظ على معايير ثابتة تساعد على تنظيم خدماتهم المقدمة[4].

5. الثقة: يتطلب تقديم الخدمات المالية وجود علاقة قائمة على الثقة المتبادلة في المدى الطويل بين كل من منتج ومستهلك الخدمات المالية[5].

---

[1] قويدر بلقيس، **دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة**، مذكرة مقدمة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019-2020، صص16-17.

[2] سليماني الجيوسي، محمد الطاني، مرجع سابق، ص12.

[3] مرجع سابق، ص14.

[4] مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سابق، ص4.

[5] مرجع سابق، ص04.

6. **قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الاستخدام السريع**: من بين جميع خصائص الخدمات المالية، هذه الخاصية أكثرها صعوبة من حيث الفهم والتفسير ويعود ذلك إلى حقيقة أن معظم الخدمات المالية لا يمكن تخزينها[1].

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية

أصبح من الصعب حصر جميع الخدمات المالية التي أصبحت تقدمها المصارف نظرا لتعددها وتنوعها، فقد أصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم هاته الخدمات، وعموما يمكن تقسيم أنواع الخدمات المالية على النحو التالي:

1. **قبول الودائع**: تتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى المصارف وهي[2]:
   - ✓ الودائع الجارية:(الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب)؛
   - ✓ الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، ودائع التوفير، وشهادات الإيداع.
2. **تقديم التسهيلات الائتمانية**:وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية[3].
3. **كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لزبائنها**:مقابل حصولها على عمولات مثل[4]:
   - صرف الشيكات المصحوبة على المصرف بالعملة المحلية والأجنبية؛
   - تحصيل الشيكات لصالح زبائن المصرف؛
   - إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن بالداخل والخارج؛
   - إصدار الشيكات للزبائن؛
   - فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية؛
   - إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.

---

[1] سليمان الجيوسي، محمد الطاني، مرجع سابق، ص16.

[2] حدو علي، **انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية**، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر03 , 2011-2012، ص12.

[3] رمضان بلقيروس فيسة، محمد الفتحي سعدودي، **أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين (2010-2021)**، مذكرة ماستر، جامعة يحي فارس، المدية، 2021-2022، ص26.

[4] مرجع سابق، ص 26.

4. الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية: وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، وإدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

وهي جد محدودة في المصارف الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية وضعف السوق المالي أي البورصة[1].

5. الخدمات المصرفية الحديثة: لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف، وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها[2]:

- الاستفادة من التطورات الكبيرة في مجال المعلومات والحاسبات الآلية؛
- التزايد المستمر في احتياجات ورغبات الزبائن؛
- التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي حيث أصبحت المصارف تستهدف شريحة واسعة من الزبائن ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على الزبائن وإشباع احتياجاتهم.

ولقد تعددت أشكال تقييم الخدمات المصرفية الحديثة وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية، كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي، ونظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد، والخدمات المصرفية عن طريق الانترنيت أو ما يسمى المصارف الالكترونية.

---

[1] جهاد صيفي، **تطور الخدمات المصرفية كمدخل لدعم القدرة التنافسية في البنوك، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر-وكالة بسكرة**، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014، ص 12.

[2] رمضان بلقيروس فيسة، محمد الفتحي سعدودي، مرجع سابق، ص ص25-26.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية

يشير المراقبون بشكل ثابت وصحيح أن التكنولوجيا المالية عامل أساسي في سرعة ومقدار التغير في مجال صناعة الخدمات المالية، وهناك عوامل أخرى مثل العوامل التعليمية والقانونية، الظروف الاقتصادية العامة، وطلبات المستعملين[1].

ومن العوامل المؤثرة على الخدمات المالية نذكر ما يلي:

أولا: طلب الخدمات

يتزايد اندفاع البنوك والمؤسسات المالية نحو تقديم الخدمات المالية وتطويرها باستمرار، الأمر الذي نتج عنه تنافس كبير بين مختلف هذه المؤسسات، والتي عملت على تطوير الخدمة المالية وتحسين الأداء لتلبية متطلبات الزبائن وتزويدهم بالخدمة السريعة والدقيقة، بهدف مواكبة التقدم الاقتصادي وتسهيل الإمكانيات التي تخدم الاقتصاد القومي مما يساعد على تحقيق الربحية للمؤسسة ويحقق تطوير الخدمة المالية، بمعنى كلما زاد الطلب على الخدمة المالية زاد إنتاجها وتطويرها[2].

ثانيا: العامل التعليمي القانوني

إن وجود نظام مالي متطور وفعال هو أحد المتطلبات الأساسية لتحقيق نمو اقتصادي، حيث تختلف الدول فيما يتعلق بأوضاع قطاعاتها المالية والمصرفية ودرجة تطورها وذلك إلى مستوى التقنية الحديثة المستخدمة والتطورات السريعة في تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات التي توفر خدمات مالية مصرفية متطورة، أي كلما زاد العامل التعليمي وتم تطبيق القوانين كلما زاد تطور الخدمة المالية وتنوعها.

ثالثا: التكنولوجيا

للتكنولوجيا المستخدمة على الخدمات المالية تأثيرات مباشرة ومهمة وهي كما يلي[3]:

- ✓ إزالة القيود الجغرافية والزمنية لتسليم الخدمات المالية والتي من خلالها يمكن أن تسلم من مواقع بعيدة من وإلى المواقع المنتشرة جدا والجديدة مثل: المنازل والمكاتب؛

---

[1] قويدر بلقيس، **دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر: وحدة البريد الولائية بسكرة)**، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2020/2019،ص ص16-17.

[2] مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سابق، ص6.

[3] مرجع سابق، ص7.

- ✓ تسمح بإتمام الصفقات تقريبا بشكل فوري، كما تزيد من سرعة دوران المال في النظام؛
- ✓ تسهيل الشبكات المعقدة والعلاقات الداخلية بين المؤسسات والأسواق والمناطق الجغرافية؛
- ✓ تحسن عموما الإنتاجية وتخفض تكاليف تزويد الخدمات؛
- ✓ ترفع من رسملة استثمار الخدمات المالية، ما منح بذلك الفرص لمقدمي الخدمات الجدد ووسطاء الخدمات المالية؛
- ✓ تخلق إمكانية المناقصة الالكترونية الرسمية، وفرصة لتسييل أنواع مختلفة من الأصول.

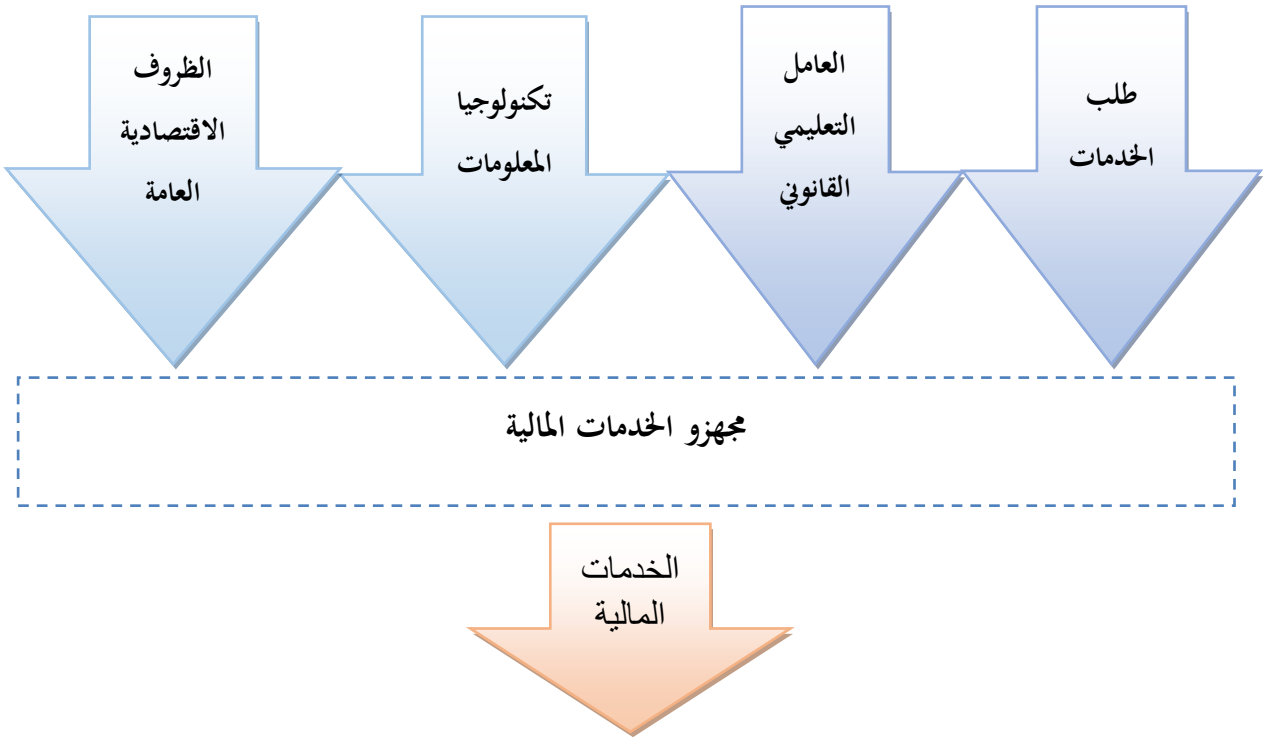
رابعا: الظروف الاقتصادية العامة

تعتبر الظروف الاقتصادية من بين أهم العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية، فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهرا كلما زاد الطلب والإقبال على الخدمات المالية، وكلما كان متدهورا نقص الطلب عليها، بمعنى أن الظروف الاقتصادية تتحكم في مستوى تقديم الخدمات المالية[1]

والشكل التالي يلخص العوامل المؤثرة على الخدمات المالية

[1]قويدر بلقيس، مرجع سابق، ص20.

الشكل رقم (2-1): العوامل المؤثرة على الخدمات المالية



المصدر: قويدر بلقيس، **دور الخدمات المالية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر: وحدة البريد الولائية بسكرة)**، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019-2020، ص21.

المبحث الثاني: مدخل للخدمات المصرفية الالكترونية

شهد العالم منذ نهاية القرن 20 وبداية القرن الحالي تغيرات عميقة نتيجة التطورات الهائلة التي عرفها مجال تكنولوجيا المعلومات Informatique Technology وتكنولوجيا الاتصال CommunicationTechnology، حيث أصبحت هاته الأخيرة تغيرات مهمة في مختلف المجالات والقطاعات بما فيها قطاع البنوك التي أصبحت تعمل في بيئة أكثر تنافسية، وبالتالي أصبحت الصيرفة الالكترونية Électronique Banking فرصة لزيادة ربحية وحصة البنوك السوقية[1].

[1] ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير اللات، **الصيرفة الالكترونية، الأدوات والتطبيقات، ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2007، ص07.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية

نظرا لأهمية الخدمة المصرفية الالكترونية للبنك والعملاء على حد سواء، فقد تعددت التعاريف وتنوعت الخصائص يرجع ذلك للتطور التكنولوجي في ميدان الصيرفة.

أولا: تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

لقد وردت العديد من التعاريف للخدمات المصرفية الالكترونية ومن أهمها ما يلي:

التعريف الأول: عرفت الخدمات المصرفية الالكترونية على أنها: "المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية، من أجل الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصاريف التشغيلية، متخذ من التكنولوجيا والابتكار أدوات لتحقيق ذلك[1]".

التعريف الثاني: وتعرف أيضا على أنها:" تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو الحديثة من خلال شبكات اتصال إلكترونية، تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك[2]".

التعريف الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية "هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا إلى التنقل للمصرف إذ بإمكانه القيام بالأعمال التي يريدها من مصرفه من أي مكان وفي أي زمان[3]".

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نقول بأن الخدمات المصرفية الالكترونية هي كل عملية يقوم بها العميل للوصول إلى تأدية احتياجاته المتنوعة من المنتجات المصرفية بالنظم والإمكانات التكنولوجية، التي وفرتها البنوك عبر نوافذ التوزيع ومواقعها الالكترونية في الوقت والمكان الذي يرغب فيه.

---

[1] طارق عبد العال حماد، **التجارة الالكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014، ص141.

[2] أحمد بوراس، السعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الالكترونية: الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2014، ص100.

[3] رفت رضوان، **الضرائب في عالم الأعمال الالكترونية**، مجلة التنمية، العدد الثاني، الكويت، 2000، ص15.

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

يمتاز العمل الإلكتروني المصرفي بعدة خصائص يمكن الوقوف عليها كالآتي:[1]

- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونيا دون استخدام أي أوراق.
- عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الالكترونية كل منها الآخر.
- إنها نظام قائم ومعلوم به في معظم الدول المتقدمة والمتطورة تكنولوجيا.
- سرعة ودقة تقديم الخدمات.
- خدمات إلكترونية فورية على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

ثالثا: أهمية تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية

إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها وتقديم خدماتها المالية إلكترونيا يحقق فوائد نذكر منها[2]:

- تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف من تكاليف إنشاء فرع جديد وما يتطلبه من نفقات وأجهزة وموارد بشرية عاملة، حيث أن تسويق المصرف لخدماته من موقعه يساعد على تقليل تكاليف التشغيل.
- تيسير العمل والتعامل بين المصارف ومع العملاء وبناء علاقات مباشرة وتوفير المزيد من فرص الاستثمار، وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.
- إمكان وصول المصرف على قاعدة عريضة من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية الالكترونية.
- توسيع النشاطات المصرفية داخل وخارج الحدود الوطنية وبالتالي تعزيز حصة المصرف في السوق.
- حصول العملاء على المعلومات اللازمة بكمية كبيرة وإمكانية اختيار المصرف المناسب مع حاجات العميل وطلباته.
- سحب وإيداع الأموال وغيرها من الخدمات المصرفية الالكترونية وإمكانية الحصول عليها من أي مكان وفي أي وقت حتى وإن كان المصرف مغلقا في بعض الحالات مثل السحب.

[1] ناظم محمد الشمبري، عبد الفتاح زهير عبد اللات،مرجع سابق، ص34.

[2] يوسف حسن يوسف، **البنوك الالكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية**، القاهرة، مصر، 2012، ص ص 20.

- التعامل المشفر مع البيانات وما يحققه من ضمان لسرية المعلومات وتخفيف من الأعمال الورقية، وبالتالي توفير الوقت والجهد.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية

في ظل انتشار التجارة الإلكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة تتماشى مع متطلبات السوق الحديثة تمثلت في أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي تمثلت في الآتي:

1- النقود الالكترونية:

وهي عبارة عن مستودع للقيمة النقدية، يحتفظ به في شكل رقمي. ويجب أن تكون قابلة للنقل والتداول والاستفتاء وللتقسيم والصمود أمام التزييف[1].

وقد عرفها البنك المركزي الأوربي بأنها:" مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة التقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات للمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما[2]".

وتتميز النقود الالكترونية بالخصائص التالية[3]:

- إمكانية تحويل القيمة إلى طرف آخر بواسطة تحويل المعلومات الرقمية وهذا يعكس إمكانية استخدام شهادة النقود الرقمية عدة مرات.
- التحويل يتم بواسطة الشبكات العالمية (الانترنيت) أو شبكات الاتصال اللاسلكية.
- النقد الالكتروني يتميز بقابلية التجزئة، وهذا لإجراء العمليات الصغيرة القيمة
- يمكن استخدام النقود في أي وقت وفي أي مكان.

2- البطاقات البنكية (النقود البلاستيكية):

تعد البطاقات البنكية في وقتنا المعاصر من أهم وسائل الدفع والبديل العصري للنقود، حيث يوجد أكثر من تعريف لها.

فعرفها المشرع الفرنسي على أنها:" كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو نقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة ومصالح البريد[4]".

---

[1] ناذر عبد العزيز شافي، **المصارف والنقود الالكترونية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2017، ص ص 155-156.

[2] محمد إبراهيم محمود الشافعي، **الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الالكترونية**، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003، ص07.

[3] مرجع سابق، ص08.

[4] محمد أمين الرومي، **التعاقد الالكتروني عبر الانترنيت**، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2004، ص 106.

كما تعرف البطاقات البنكية على أنها: "عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية، يصدرها البنك لصالح عملائه بدل من حمل النقود[1]".

وقد أعطي تعريف شامل للبطاقة البنكية "فهي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسات مالية لشخص عادي أو اعتباري تمكنه من إجراء سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع أو خدمات من التجار، مع إلزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما[2]".

ويوجد العديد من البطاقات البلاستيكية، نذكر من أهمها فيما يلي[3]:

أ- بطاقة الدفع:وهي بطاقة بلاستيكية تستخدم لأغراض الدفع حيث يوجد ثلاثة أنواع منها وهي:

- **البطاقة الائتمانية:** وهي عبارة عن بطاقات تمنح لحاملها سقف ائتماني محدد للسحب وتكون هذه البطاقة عادة برسوم سنوية للإصدار، وفائدة على الرصيد غير المدفوع.
- **البطاقات الوقائية:** وهي البطاقات التي تعطى بسقف محدد، ويقوم العميل بالعادة بدفع قيمة المطالبة كاملة خلال فترة ما بين30 إلى 45 يوما، ويوجد عادة عليها رسوم سنوية،ومن أهم مصدريها شركة Express American.
- **البطاقة المدينة:** وفيها يتم خصم قيمة فاتورة الشراء مباشرة من حساب العميل، ومن أهم الشركات المصدرة لها شركة Visa وشركة Master Car.

ب-بطاقة الائتمان الوهمية(pseudo crédit Cardes) : تمثل نظام دفع إلكتروني إذ تعطي الجهة المصدرة للبطاقة رقم خاص يمكن استخدامه بدل من أرقام البطاقات الاعتيادية، فالمستخدم يعطي رقم عملية بدل من رقم البطاقة[4].

ت-المحافظ الالكترونية: هي عبارة عن برنامج يقوم المستخدم بتنصيبه على حاسوبه الشخصي، ويتم تخزين المعلومات الشخصية وأرقام البطاقة الائتمانية في هذا البرنامج، وعندما يقوم المستخدم بعملية

---

[1] محمد حسين منصور، **المسؤولية الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 207، ص106.

[2] ثناء علي القباني، ناذر شعبان إبراهيم السواح، **النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجع الداخلية في البنوك التجارية**، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص ص 16-17.

[3] رأفت رضوان،**الضرائب في عالم الأعمال الالكترونية**، مجلة التنمية، العدد2، الكويت،2000، ص15.

[4] ناظم محمد نوري الشمري، مرجع سابق، ص47.

الشراء يضغط كبسة واحدة على هذا البرنامج ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آليا بدل من قيام العميل بتعبئة نموذج الشراء في كل عملية، ومن الشركات المصدرة Master Cardو Visa[1].

ث–البطاقات الذكية: وهي من الاختراعات التي دعمت نظام الدفع الالكتروني، وتتمثل في بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادر على التحكم والمحافظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة، وهذه البيانات يمكن قراءتها من خلال القارئ عندما تمر البطاقة عليه ويوجد نوعان هما: بطاقة الاتصال المباشر وبطاقة الاتصال غير المباشر[2].

3– التحويلات المالية الالكترونية والأوراق التجارية الالكترونية:

أ–التحويلات المالية الالكترونية:

يعتبر تحويل الأموال من أهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بديونهم دون استخدام النقود، وقد أصبح بالإمكان تحويل الأموال مع ظهور أنظمة التحويل المالي الإلكتروني.

فهو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد، سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في البنك أو في بنكين مختلفين[3].

يهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء، كما يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية، ويتيح لها إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها[4].

ب– الأوراق التجارية الإلكترونية:

أصبح استخدام الوسائل الإلكترونية تطبيقا عاما في المعاملات المتداولة خاصة بين البنوك، فالمتعامل بالأوراق التجارية الإلكترونية يعد جزءا مهما بالنسبة للعالقات والمعاملات الجارية، ومن أهمها:

---

[1] مسيودي كريمة، بولحية سليمة، **دور العمليات المصرفية الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، 2010–2011، ص57.

[2] محمد نور سناء، جودت خلف، **التجارة الالكترونية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2008، ص 245.

[3] محمود محمد أبوفروة، **الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنيت**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 56.

[4] نفس المرجع، ص56.

1-الاعتماد المستندي الإلكتروني: هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الوثائق والمستندات إلكترونيا عن طريق البريد الإلكتروني E-mail، أي أن المستند الإلكتروني لن يكون ورقيا ولكن عبر الشاشات ويعرف بالسجل[1].

2-الشيك الإلكتروني: تم تعريف الشيك الإلكتروني على أنه " رسالة موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك حامله ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنيت ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغائه وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا[2].

وتقوم فكرة الشيك الإلكترونية على وجود وسيط لإتمام عملية الدفع والمتمثل في جهة التخليص وغالبا ما يكون البنك، حيث يتم فتح حساب وتحديد التوقيع الإلكتروني للعميل.

3-الكمبيالة الالكترونية: الكمبيالة بصورتها الإلكترونية لا تختلف من حيث المحتوى عن الكمبيالة الورقية، وبالتالي فإن كافة البيانات التي يتطلب إدراجها في الكمبيالة الورقية ، لا يجوز إغفال أي منها عند إصدار الكمبيالة الإلكترونية، فيكمن الفرق بين النوعين من حيث طريقة إصدار كل منهما، فبعبارة أخرى يقوم الناخب بتحرير الكمبيالة ثم يرسلها بعد ذلك إلى المصرف الذي يتعامل معه عبر جهاز الحاسوب وقبل موعد استحقاق الكمبيالة بوقت محدد، يقوم مصرف الساحب بإرسال هذه الكمبيالة إلى جهة المسحوب عليه والمحددة في الكمبيالة، وإذا كان هناك أكثر من كمبيالة فإنه يتم تقسيم الكمبيالات وفرزها بصورة إلكترونية بطبيعة الحال وذلك قبل إرسالها إلى المسحوب عليه، وعند هذا الأخير يتم تحديد الكمبيالات مستحقة الدفع من قبله وبعد أن يتأكد من توافر كافة المتطلبات اللازمة لسداد قيمة الكمبيالات، يقوم برد الكمبيالة إلكترونيا إلى المصرف الذي كان قد أرسلها له من قبل موقعا عليها بقبول تسديدها، ويتم السداد عن طريق التحويل الإلكتروني حيث تقيد قيمة الكمبيالة في الجانب الدائن لحساب المستفيد في المصرف الذي يحدده، تفيد في ذات الوقت نفس هذه القيمة في الجانب المدين لحساب الساحب[3].

---

[1] فهمي سعيد محمد قاسم، **نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمات المصرفية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص علوم مالية وتجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابة، 2010-2011، ص115.

[2] منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، **البنوك الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص ص 49-50.

[3] محمد أمين الرومي، **المستند الإلكتروني**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 6.

المطلب الثالث: قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعددت قنوات الخدمات المصرفية الالكترونية نذكر منها:

أولا: الصراف الآلي

وهي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل متنقل وتكون متصلة بشبكة حساب المصرف، ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة، مثل السحب النقدي، الإيداع النقدي، والاستفسار عن الحساب، وغيره من الخدمات، ولقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بدء تشغيلها عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد[1].

ومن الإرشادات لمستخدمي الصراف الآلي[2]:

- المحافظة على بطاقة الصراف الآلي وتسمى أيضا Selitcard والتأكد من وجودها مع العمل دائما.
- الإبلاغ بسرعة في حالة فقدانها.
- اختيار رقم سري للبطاقة مختلف عن رقم الهاتف، أو الرقم الوطني، أو تاريخ الميلاد، لأن ذلك يؤدي صعوبة في الاستخدام في حالة السرقة.
- التأكد من صحة الوصول إلى إجراء أي عملية مالية.

ثانيا: نقاط البيع الإلكترونية Electronicpoint of sale

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية لمختلف أنواعها وأنشطتها، ويستطيع كل عميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بجانب المصرف[3].

---

[1] ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير اللات، مرجع سابق، ص 31.

[2] نفس المرجع، ص 31.

[3] رحو بلال، **الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمة المصرفية**، دراسات تطبيقية الراء عينة من لزبائن والإداريين والعاملين بالمصارف التجارية العاملة في مدينة البليدة، مذكرة ماجيستر، تخصص ماليو نقود، جامعة المدية، الجزائر، 2015، ص 48.

ثالثا: الصيرفة المنزلية Home Ban King

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود في المنزل أو العمل وأي مكان آخر، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر Pass Word أو رقم سري أو كليهما فتمام العملية المصرفية المطلوبة[1]

رابعا: الصيرفة المحمولة Mobile Banking

وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصدته، وكذلك الخصم منه تنفيذ العمليات من الخدمات المصرفية المطلوبة[2].

خامسا: الصيرفة الهاتفية Phone Banking

وتسمى أيضا مركز خدمة العملاء إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز الاتصالات، بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على ممر الساعة[3].

سادسا: التلفزيون الرقمي Digital TV

وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الانترنيت وتنفيذ العمليات المطلوبة، ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها والتي تمكن المصرف مع ربات البيوت، لا سيما في حالة عدم توفر جهاز حساب، ووجدت هذه التقنية رواجا خصوصا في بريطانيا والسويد وفرنسا[4].

---

[1] ناظم محمد الشمري، مرجع سابق، ص32.

[2] رحو بلال، مرجع سابق، ص50.

[3] زهير زواش، **دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر**، مذكر ة ماجيستر، تخصص تمويل دولي للمؤسسات المالية والنقدية، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2010/2011، ص 20..

[4] ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير اللات، مرجع سابق، ص32.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن التدعيم المؤسساتي للبنوك جاء يرمي إلى عصرنة وتطوير التقنيات الرقمية والتكنولوجيا المالية باعتبارها مصلحة بنكية أساسية التي جعلت من نظام الدفع البنكي المؤشر الأساسي لسير الاقتصاد خصوصا في اقتصاد السوق.

المطلب الأول: اندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

في ظل التطورات السريعة والثورة العالمية في الأنظمة المالية، تمتلك التكنولوجيا المالية قدرة حقيقية على تغيير مستقبل الخدمات المالية التقليدية، من خلال الحلول الذكية التي تعمل على تحسين جذب العملاء وانخراطهم في المنظومة المالية، وخفض تكلفة المعاملات وجعلها أسهل وأسرع، والمحافظة على الاستقرار المالي بالبنوك، فالتكنولوجيا المالية تعمل على:

1. **تنويع المنتجات والخدمات المصرفية:** بتطبيق نماذج جديدة وبديلة ساعدت على تخفيض تكاليف المعاملات، والتي لطالما شكلت تحديا كبيرا للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى ضمن عمليات توفير الخدمات المالية، حيث أن الكفاءة تصل إلى أعلى مستوياتها حين تنفذ المعاملات آليا دون أي تدخل بشري، إضافة إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية يتيح سرعة تلبية الطلب المتغير، وتسمح تطبيقات التكنولوجيا المالية بأداء الوظائف بسرعة عالية ومعالجة مجموعات بيانات أكبر حجما[1].
2. **تحسين الميزة التنافسية للبنوك:** جعل التطور السريع من الميزة التنافسية إستراتيجية مهمة للبنوك للتنافس بشكل أكثر فعالية، وتعد التكنولوجيا المالية أحد المجالات الرئيسية للميزة التنافسية المستدامة، فالإستراتيجية التنافسية في البنوك تركز على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من خلال تصميم أحدث الابتكارات والمنتجات المالية[2].

---

[1] عمران وجعيل، **التكنولوجيا المالية الحديثة وآثارهاعلى البنوك والمؤسسات المالية**، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد4، العدد1،الجزائر،2020، ص118.

[2] عبدالرحمن محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، **أثر التكنولوجيا المالية على دعم الميزة التنافسية للبنوك**، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر العلمي السنوي لقسم التمويل والمحاسبة شعبة إدارة الأعمال الخدماتالبنكية، فيظلال ابتكارات التكنولوجيا المصرفية (الفرصوالتحديات)، مصر،2022،ص15.

3. كفاءة العمليات التشغيلية:حيث تعمل ابتكارات التكنولوجيا المالية على التعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة على المستويين المحلي والدولي[1].

4. تحسين فاعلية الخدمات المصرفية:تتجسد فاعلية تقديم الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية مقابل أقل كلفة وجهد، فكلا الطرفين متلقي الخدمة يسعى إلى توفير الوقت، فالعميل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له، ويبحث عن إتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو انتظار، ويسعى للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية، والمصرف يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم وكذا استقطاب عملاء جدد من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة،وهذا يتحقق من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة والمتطورة[2].

5. الاستقرار المالي بالبنوك: للتكنولوجيا المالية انعكاسات على الاستقرار المالي من خلال خفض مخاطر الائتمان والسيولة ومخاطر التركيز وغيرها من المخاطر الكلية على الاستقرار المالي[3].

6. حماية العملاء:من مختلف المخاطر التي قد يتعرضون لها، ومعاملتهم معاملة عادلة لتجنب الاستبعاد المالي والتمييز بين مختلف الشرائح، وتزويد العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات المالية المقدمة[4].

وبالتالي فإن عملية تقديم الخدمة المصرفية بالاعتماد على نماذج التكنولوجيا المالية يستند إلى نقاط قوة وفرص، وكذلك يواجه نقاط ضعف وتحديات تحول دون التقدم والتفاعل مع ابتكارات وحلول التكنولوجيا المالية. والجدول التالي يوضح أهم هذه النقاط:

---

[1]محمد موسى علي شحاته، **نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاحعن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي**، مجلة البحوث المحاسبية،المجلد 06، العدد1، مصر2019، ص619.

[2]مروان درويش، **انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العامة في فلسطين**، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد4، العدد 2، الجزائر 2018، ص73.

[3]عياش زبير، فطيمة الزهراء فنازي، إيمان مطلاوي، **دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية –تطبيقات البلوكتشين نموذجا–** مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد5، العدد1، الجزائر 2020، ص309.

[4]حسيني جازية، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، الجزائر،2020، ص106.

الجدول رقم (2-1): نقاط قوة وضعف التكنولوجيا المالية

	نقاط القوة	نقاط الضعف
العوامل الداخلية	• كثافة عدد العملاء بالبنوك؛ • تقديم خدمات متنوعة ومبتكرة؛ • استخدام نظم تكنولوجيا حديثة؛ • توافر مصادر تمويل كبيرة؛ • التغلغل في الأسواق المحلية والدولية؛ • وجود نظم فعالة لإدارة المخاطر.	• نقص الكفاءات والخبرات البشرية؛ • عدم وجود قواعد بيانات متكاملة بشأن الابتكارات التكنولوجية وكيفية استخدامها وتوظيفها؛ • عدم تأمين المعاملات الإلكترونية ومن ثم اهتزاز ثقة العملاء في هذه الخدمات.
	الفرص	**التهديدات**
العوامل الخارجية	• انتشار الأجهزة المحمولة المتقدم بكثافة كبيرة؛ • تزايد الاهتمام بالتثقيف المالي؛ • تزايد حاجة العملاء إلى هذه الخدمات الالكترونية؛ • وجود قاعدة عملاء كبيرة مستهدفة؛ • دعم المؤسسات الدولية والمنظمات الرقابية.	• تزايد حدة المنافسة على هذه الخدمات من قبل البنوك الأجنبية؛ • دخول شركات جديدة غير مصرفية في تقديم هذه الخدمات الالكترونية؛ • تزايد وتيرة المخاطر المرتبطة بالسيولة والائتمان والعوامل التكنولوجية؛ • التأثر بالأزمات المالية الدولية نتيجة ترابط الأسواق المالية.

المصدر: محمد موسى علي شحاته،2019 نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، ص619.

المطلب الثاني: الآثار المترتبة للتكنولوجيا المالية على البنوك والأنظمة المصرفية

لقد كان للتكنولوجيا المالية أثرا ملموسا على نشاط البنوك، حيث عملت على تطوير مختلف الخدمات المقدمة لتلبية حاجيات عملائها.

أولا: تأثير التكنولوجيا المالية على الأنظمة المصرفية

بدأت شركات Fin Tech بإحداث ثورة في الطريقة التي تدار بها الخدمات المالية، مع زيادة الراحة وخفض تكاليف التشغيل كونها ركائز النقل الرئيسية المختلفة، من الأمثلة على الابتكارات التي تعتبر أساسية بالنسبة إلى Fin Tech اليوم، العملات المشفرة و Blockchain، والاستثمارات الرقمية الجديدة وأنظمة التداول، الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، والتمويل الجماعي للأسهم، والإقراض من نظير إلى نظير(P2P) ونظم الدفع بواسطة الهاتف المحمول، وقد ركزت Fin Tech على تقليل الفجوة بين رضا العملاء وتوقعاتهم من خلال تطوير نماذج أعمالهم على الخصائص الرئيسية التالية: البساطة؛ الشفافية؛ سهولة كسب العملاء؛ سهولة التوزيع والجاذبية التجارية؛ التخصص[1].

إن نمو التكنولوجيا المالية في الدول والقطاعات ساهم في تمكين العملاء فقد أظهر أربعة عملاء بنوك من أصل عشرة انخفاض اعتمادهم على بنكهم كمزود أساسي للخدمات المالية له وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تقترب من الانفصال عن البنوك التقليدية، إذ ركزت البنوك بشكل تقليدي على المنتجات، في حين تركز الشركات الجديدة Fin Tech بشكل أكبر على العملاء، ومن منظور العملاء، تتمتع شركات Fin Tech بقيمة في سهولة الاستخدام (81.9%)، وتقدم خدمة أسرع (81.4%)، وتوفر تجربة جديدة (79.6%).

وفي المقابل من ذلك، فإن هذا النوع من المؤسسات الذي مازال يعتبر جديدا لا يزال أيضا مجهولا لدى الكثير من الأفراد عبر العالم وحتى في الدول التي شهدت فيها زخما كبيرا. فوفقا للتقرير الذي أعدته مؤسسة ديلويت بعنوان: الفرنسيون والتكنولوجيا المالية، 83%من الفرنسيين لا يعرفون مؤسسات ال FinTech، والكثير منهم يستخدمها في المعرفة[2].

---

[1] مريم قشي، ايمان بركان، **أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المالية والمصرفية**، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الادارة والاقتصاد ونظم المعلومات، دار اوبرا جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، 2021، ص11.

[2] مرجع سابق، ص 11.

ثانيا: تأثير التكنولوجيا المالية على دعم عملاء البنوك

إن التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي تحت تأثير Fin Tech قد تؤدي إلى تغيير دور مستشار العميل، وتحويل التركيز نحو إدارة العلاقات، مع ترك الماكينة لتقديم المشورة، مثلا تقدم البنوك تقليديا عددا من الخدمات المتطورة ذات القيمة المضافة لمساعدة العملاء على إدارة الاستثمارات، كل شيء بدء من جمع بيانات السوق ودمجها وتحليلها إلى تطوير وتنفيذ إستراتيجيات التداول ومراقبة الأداء والمخاطر اليوم، تتطلع مجموعة من مزودي Fin Techإلى توفير هذه الخدمات من خلال الاستفادة من التقنيات المتطورة، ويمكنهم في كثير من الأحيان تنفيذ هذه الوظائف بطرق أفضل وأرخص مما يمكن أن يقدمه أصحاب الأعمال الحاليون، هذا له أثار مثيرة للاهتمام.فمن ناحية يمنح أصحاب العمل إمكانية الوصول إلى أدوات أفضل وأسرع للمساعدة في تقديم المشورة للعملاء، من ناحية أخرى تعمل في الواقع على إنشاء مستشار آلي ، مما يؤدي إلى استبعاد البنوك من عملية إدارة الاستثمار تماما[1].

ثالثا: تأثير التكنولوجيا المالية على مستقبل العمل المصرفي

لقد أعتبر العديد صعود Fin Tech تهديدا وجوديا للبنوك غير أنه في الحقيقة كثيرون في الصناعة المصرفية بهذه التطورات كمحفز للابتكار، فإلى جانب المنافسة الإضافية التي توفرها Fin Tech، تقوم أيضا بتوفير الأدوات والأساليب لمساعدة البنوك على التعامل مع التكلفة والضغوط التنظيمية والسوقية التي تواجهها في عالم ما بعد الأزمة[2].

في عام 2015 نشر المنتدى الاقتصادي العالمي WEF استطلاعا رئيسيا عن اضطراب Fin Tech تحت عنوان مستقبل **الخدمات المالية** تم تطوير التقرير بالتعاون مع عدد من الجهات الفاعلة في الصناعة المصرفية ، و100 مبتكر وخبراء السوق، والنتيجة هي أول تصنيف موحد للابتكار التجريبي في هذه الصناعة هي شركات Fin Tech على الخدمات المالية، وقد تم تحديد 11 مجموعة من الابتكارات التي تمارس ضغطا على نماذج الأعمال التقليدية[3].

[1] مريم قشي، ايمان بركان، مرجع سابق، ص ص14-15.

[2] مرجع سابق، ص 15.

[3] محمد لرابي، عيسى الياس عرياني،**التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز العمل المصرفي – تجربة البنوك الكويتية –** مذكرة ماستر، شعبة علوم مالية ومحاسبية، تخصص مالية وبنوك،جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2021، ص55.

قادت Fin Tech الخدمات المالية لتصبح أكثر مستخدمي البيانات كثافة، وكنظام بيئي كثيف للبيانات، تثير Fin Tech مخاوف أمنية حول القرصنة وانتهاكات البيانات، وفي السياق المصرفي يمكن أن تكون سرقة الهوية وسرقة الأصول متزامنة مما يؤدي إلى إلحاق ضرر كارثي محتمل للمستهلكين، وتعتبر Fin Tech عرضة بشكل خاص بجرائم الانترنيت والتجسس، هذه الرقمنة وما يترتب عليها من ضعف ستبقى مصدر قلق لشركة JuniperResarchستصل قيمة المعاملات الاحتيالية عبر الانترنيت إلى 25.6 مليار دولار بحلول عام 2020، ارتفاعا من 10.7 مليار دولار في العام الماضي هذا أن كل 1000 دولار يتم إنفاقه سيكون 4 دولارات احتيالية أكثر من الربع (27%-6.9 مليار دولار)

إذن للبنوك بعض المزايا التنافسية مقارنة ب Fin Tech نأخذ المدفوعات على سبيل المثال، واحدة من الخدمات الأساسية التي تقدمها الصناعة.تنتقل شركات التكنولوجيا إلى مجال الدفع، حيث تقدم للمستهلكين طرقا أكثر تنوعا و أسهل لإجراء عمليات الشراء من الشركات القائمة ، في حين أن Google Wallet،Apple Pay هما من أكثر الشركات المعروفة جيدا، إلا أنهما بالكاد شركات التكنولوجيا الوحيدة التي تندمج بين البنوك والعميل النهائي بهذه الطريقة.هذا يقود الانتقال إلى عالم غير نقدي، مع تداعيات مثيرة للاهتمام فهي تجعل عملية الدفع شفافة وتلقائية للمستهلكين، مما قد يؤدي إلى تعطيل قنوات الدفع الأخرى، وخاصة بطاقات الائتمان[1].

المطلب الثالث: منافع وعوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

إن تبني القطاع المصرفي للتكنولوجيا المالية أدى إلى تأثيرات إيجابية وسلبية على القطاع لهذا نذكر فيما يلي منافع وعوائق تبنيها:

أولا: منافع تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

1. الشمول المالي: استطاعت التكنولوجيا المالية التغلب على البعد الجغرافي للفروع البنكية عن أماكن تواجد الأفراد بفضل تقنياتها المالية الرقمية معتمدة في ذلك على خدمة الهاتف المحمول مما كان له أثر على تخفيض التكاليف وتوسع في تقديم الخدمات المالية والمصرفية بشكل أكثر مسؤولية وشفافية وكفاءة[2].

[1] مريم قشي، إيمان بركان، مرجع سابق، ص ص 13-14.

[2] محمد لرابي، عيسى الياس عرياني، مرجع سابق، ص 14.

2. المساهمة في تقليص فجوة تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة:من خلال اعتماد منصات الإقراض النظراء، مما يسمح بتنفيذ هذا كنوع من المشاريع التي تعاني من اتساع الفجوة التمويلية بسبب تشدد البنوك في سياستها الاقراضية خاصة بعد الأزمة المالية العالمية لسنة 2008[1].

3. زيادة انتشار الدفع الالكتروني: من خلال اعتماد تقنيات المدفوعات الرقمية مما يمكن البنوك من تقليص الطلب على النقد وسهولة تسوية المعاملات المالية والتجارية وتخفيض تكاليفها[2].

4. تخفيف انقطاع علاقات المراسلة المصرفية:إن التكنولوجيا المالية والحلول المالي المبتكرة يمكن أن تساهم في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية مما يخلف من حدة انقطاع علاقات المراسلة المصرفية[3].

5. تحسين وتخصيص نمو الخدمات المالية:تستطيع شركات التكنولوجيا المالية مساعدة البنوك على تحسين خدماته ومنتجاته التقليدية، فعلى سبيل المثال يمكن للبنوك عرض خدمة روبوتات الاستشارة على زبائنها لتمكينهم من تجسيد استثماراتهم وتحسين تجربة العملاء وتخصيصها مما سيزيد من كفاءة أداء البنوك.

6. تخفيض تكاليف المعاملات وتوفير خدمات مصرفية بشكل أسرع:يمكن أن تساهم التكنولوجيا المالية والحلول المالية المبتكرة ذات الصلة في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية مقارنة بالبنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال[4].

7. إدارة المخاطر اعتمادا على التكنولوجيا التنظيمية:ومن خلال تطبيق المؤسسات للتقنيات الناشئة على نحو مبتكر بهدف التأقلم مع متطلبات الامتثال المتغيرة ومن أولوياتها رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال وقواعد أعرف عميلي[5].

---

[1]محمد لرابي، عيسى الياس عرياني ،مرجع سابق، ص14.

[2]خولة صغير، مرجع سابق ،ص 30.

[3]مرجع سابق، ص 30.

[4]محمد لرابي، عيسى لياس عرياني، مرجع سابق،ص 15.

[5]وفاء حميدوش، لمياء عواني، سمية بن علي، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر: دوافع وتحديات**، مذكرة ماستر، جامعة باجي مختار، عنابة، 2021، ص ص 550-551.

ثانيا: عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

تواجه عملية تبني التكنولوجيا المالية ضمن القطاع المصرفي مجموعة من التحيات التي يمكن إيجازها على النحو التالي[1]:

- ضعف البنية التحتية الرقمية الداعمة لقيام التكنولوجيا المالية، مع نقص الإمكانيات المادية وانخفاض معدل تغلغل الانترنيت ومحدودية تدفقها وارتفاع تكلفتها؛
- انعدام الثقة في إجراء المعاملات الالكترونية، وكذا السداد بالوسائل الالكترونية، فالمجتمع يميل لاعتماد النقد في تسوية معاملاته المالية، رغم وجود الأطر القانونية الداعمة للدفع الالكتروني، وإلغاء رسوم استخدام البطاقات الائتمانية وتخفيض تسعيرة الخدمات التي تفرض على التجار، وحث البنوك ومكاتب البريد على توفير بطاقات الدفع الالكتروني بدون تكاليف إلا أنها قوانين وإجراءات حديثة، أضف إلى ذلك عدم اعتماد التوقيع الالكتروني والتصديق الالكتروني للوثائق؛
- ضعف الإلمام باللغة الانجليزية، مما يعيق الاستفادة من كافة مواقع منصات التمويل الاجتماعي مثلا، نظرا لأن معظم هذه المواقع تستخدم اللغة الإنجليزية؛
- ضعف الإنفاق العام على البنية المعلوماتية، وانصراف الجهود الحكومية نحو توفير الاحتياجات الأساسية من الكهرباء والمياه والصحة والتعليم.....
- ضعف مستوى التثقيف المالي، حيث سجلت نسبة التثقيف المالي إلى إجمالي الأفراد البالغين في حدود 23%؛
- غياب الأطر التنظيمية والرقابية التي تسمح بوجود لاعبين ماليين جدد كشركات التكنولوجيا المالية، مع ضعف تطور بيئة الأعمال، حيث يشير مؤشر مناخ الأعمال الصادر عن البنك الدولي لعام 2019تأخر ترتيب عدد كبير من الدول العربية؛
- انتشار الإقصاء المالي لعدد كبير من الأفراد والشركات بسبب انخفاض مستويات المنافسة المصرفية، الناتجة عن ارتفاع مستويات التركيز المصرفي، حيث يستحوذ عدد قليل من المؤسسات المصرفية على حجم معتبر من السوق المصرفية سواء من حيث الودائع أو النشاط الإقراضي.

[1] وفاء حميدوش، لمياء عواني، سمية بن علي،مرجع سابق، ص ص 551-552.

خلاصة الفصل:

تعد التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الرقمية من المجالات الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على القطاع المالي والمصرفي، حيث يمكن للتكنولوجيا المالية أن تساهم في توفير خدمات مالية للأفراد و الشركات في مختلف المناطق. تمثل الخدمات المالية الرقمية مثل الدفع عبر الهاتف المحمول والتحويلات الرقمية وسيلة لتمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وبتكلفة منخفضة.

وقد نتج عن التحول التكنولوجي في القطاع المالي العديد من المزايا الاقتصادية من أهمها تعزيز الشمول المالي والرقمنة، ورفع كفاءة وسرعة الخدمات المالية بأنواعها المختلفة، مما يصب في صالح تحسن أداء الخدمات المالية والمصرفية.

وبالتالي علينا أن نتابع التطورات في هذا المجال ونعمل على تعزيز التكنولوجيا المالية لتحقيق فوائد أكبر للمجتمع وتحسين الخدمات المالية والمصرفية.

وهذا ما سنحاول تناوله في الفصل الثالث بإسقاط الدراسة على مجموعة من وكالات بنوك ولاية المدية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في وكالات بنوك ولاية المدية

- المبحث الأول: النظام المصرفي في الجزائر
- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
- المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

تمهيد

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة، سيخصص هذا الفصل لإسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري حول دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في البنوك، وذلك من خلال الإشارة إلى بعض وكالات البنوك لولاية المدية، ولتحقيق الهدف المرجو من الدراسة استخدمت عدة أدوات كان أهمها الاستبيان الموزع على الموظفين داخل وكالات البنوك لجمع البيانات اللازمة ،وقد وضعت منهجية لتحليل البيانات، حيث قسمت الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي كالآتي:

- **المبحث الأول: النظام المصرفي في الجزائر**
- **المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية**
- **المبحث الثالث: تحليل البيانات وإختبار فرضيات الدراسة**

المبحث الأول: النظام المصرفي في الجزائر

سعت الجزائر بعد الاستقلال إلى تأسيس نظام بنكي وطني يكون قادرا على تعبئة الموارد المالية المتاحة وتوجيهها نحو تمويل التنمية وبناء اقتصاد جزائري متماسك.

المطلب الأول: لمحة عن النظام المصرفي الجزائري

النظام المصرفي الجزائري هو جزء من النظام المصرفي والمالي، وهو يظم مجمل النشاطات التي تمارس بها العمليات المصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان ، وهو يشمل الجهاز المصرفي والمنشآت المالية المتخصصة و السلطات المسؤولة عن السياسة النقدية أي البنك المركزي والخزينة العمومية ، ويتمثل في مجموعة المصارف العاملة في بلد معين ويختلف هيكله من بلد إلى آخر، وفي قمة النظام المصرفي يوجد البنك المركزي.

1.النظام المصرفي الجزائري

بعد حصول الجزائر على استقلالها سنة 1962، أخذت السلطة إجراءات طارئة حيث قامت أولا بفصل الخزينة العمومية الجزائرية عن الفرنسية في 29أوت 1962، ثم أنشأت البنك المركزي في 13 ديسمبر 1962 ، ولتمويل النشاطات التنموية تم إنشاء الصندوق الجزائري للتنمية في 07 ماي 1963 .ولعدم كفاية مصادر التمويل تم إنشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964. أما في سنة 1966 قررت الحكومة تأميم البنوك الأجنبية والتي تم على إثرها 3 بنوك تجارية، البنك الوطني الجزائري في 13 جوان 1966، القرض الوطني الشعبي في 29 ديسمبر 1966، البنك الجزائري الخارجي في 01 أكتوبر 1967، وفي سنة 1986 تم إصدار قانون إصلاحي والذي بموجبه تم إدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية وجاء ليوحد الإطار القانوني الذي يسير النشاط الخاص بكل المؤسسات المالية مهما كانت طبيعتها القانونية[1].

وتعتبر سنة 1990 سنة فارقة في تاريخ النظام النقدي الجزائري، حيث صدر قانون النقد والقرض الذي يتضمن إدخال إصلاحات عميقة على النظام، حيث أعتبر في حينه من بين أهم قوانين الإصلاح

[1]أسماء حدانة، جميلة بن عيشي، دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري في الفترة: 2020/2000 جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية، إدارة أعمال، المجلد 10، العدد02، 2021، ص ص 228-229.

الاقتصادي في الجزائر، ومن أهم النقاط التي تضمنها قانون النقد والقرض إحداث علاقة جديدة بين مكونات المنظومة المصرفية من جهة وبينها وبين المؤسسات الاقتصادية العمومية من جهة أخرى وبهذا جاء قانون النقد والقرض بمجموعة من التدابير نذكر أهمها[1]:

- منح الاستقلالية للبنك المركزي الذي أصبح يسمى بنك الجزائر و اعتباره سلطة نقدية حقيقية مستقلة عن السلطات المالية تتولى إدارة وتوجيه السياسة النقدية في البلاد.
- تعديل مهام البنوك العمومية لزيادة فعاليتها في النشاط المصرفي بقيامها بالوساطة المالية في تمويل الاقتصاد الوطني .
- تفعيل دور السلطة المصرفية لتنمية وتمويل الاقتصاد الوطني وفتحه أمام البنوك الخاصة والبنوك الأجنبية لمزاولة أنشطتها المصرفية.

كما جاء قانون النقد والقرض بمجموعة من الهيئات كان أهمها مجلس النقد والقرض بالإضافة إلى هيئات الرقابة المتمثلة في: لجنة الرقابة، مركزية المخاطر،مركزية عوارض الدفع ،جهاز مكافحة إصدار شيكات بدون رصيد .

ولقد كان لصدور قانون النقد والقرض دورا بارزا في إعادة تشكيل وهيكلة الجهاز المصرفي الجزائري في شكله الحالي، فقد أتاح إمكانية إنشاء بنوك ومؤسسات مالية خاصة وأجنبية، ومزاولة أنشطتها المصرفية في الجزائر بشرط الإلتزام بقوانينه وضوابطه، مما سمح بتوفير جو من المنافسة الحرة وتحسين أداء البنوك فيما يخص تعبئة الموارد المالية وتمويل الاستثمارات والمشاريع التنموية، وزيادة كفاءتها وفعاليتها، ويتكون الجهاز المصرفي الحالي من: بنك الجزائر، والبنوك التجارية المتمثلة في (البنوك التجارية العامة والبنوك التجارية الخاصة)[2].

[1] أسماء حدانة، جميلة بن عيشي، مرجع سابق، ص ص 230-232.

[2] خولة صغير، **أثر التكنولوجيا المالية على توسع النشاط المصرفي**، دراسة حالة لبنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري وكالتي البرواقية ، المدية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر ، في العلوم الاقتصادية، تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة يحي فارس المدية، 2021/2020 ، ص38.

جدول(3-1): أنواع البنوك الجزائرية

البنوك التجارية العامة	البنوك التجارية الخاصة
البنك الوطني الجزائري BNA	بنك البركة
القرض الشعبي الجزائري CPA	سيتي بنك
بنك الجزائر الخارجي BEA	بنك العرب للتعاون ABC
بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	الوكالة الجزائرية للبنك CAB
بنك التنمية المحلية BDL	نتيكسيس بنك
البنك الوطني للتوفير والاحتياط CNEP	بنك الريان
	بنك العرب الجزائري
	البنك الوطني الشعبي الباريبي BNP Paribas
	ترست بنك
	بنك الخليج الجزائر
	أركو بنك
	بنك هاوسنك للتجارة والمالية

المصدر:طارق خاطر، قوى التغيير الإستراتيجية في المجال المصرفي وأثرها على أعمال البنوك، مذكرة ماجستير، قسم الاقتصاد، جامعة الجزائر ،2006 ،ص127.

المطلب الثاني: نظرة عامة حول البنوك محل الدراسة

لقد أجريت الدراسة على أربعة بنوك تمثلت في بنك التنمية المحليةBDL ، والبنك الوطني الجزائري BNA، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، والبنك الخليج الجزائر GOLF.وسنتطرق إلى كل منها:

أولا: بنك التنمية المحلية BDL

بنك التنمية المحلية هو مؤسسة مالية مهمتها الأساسية تمويل حاجات التطور النقدي والمالي المحلي، أي تنمية الأنشطة الاقتصادية المحلية وذلك بمنح القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة،

فمهمته الأساسية هي ضمان تمويل احتياجات التطور النقدي والمالي، أي تمويل الأنشطة الاقتصادية المحلية لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة[1].

ثانيا: البنك الوطني الجزائريBNA

يعتبر البنك الوطني الجزائري بنك ودائع و استثمارات وبنك المؤسسات الوطنية، ويقوم بالعديد من الوظائف أهمها: تنفيذ خطة الدولة فيما يخص الائتمان قصير ومتوسط الأجل، وفقا للأسس المصرفية التقليدية والقيام بعمليات الخصم والإعتمادات المستندية، ومنح الائتمان للقطاع الزراعي.كما يقوم بخصم الأوراق التجارية في مجال الإسكان والبناء، ومنح القروض للمؤسسات العامة والخاصة في الميدان الصناعي[2].

ثالثا: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

هو بنك تجاري، يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل، ويمثل أيضا بنكا للتنمية باعتباره يستطيع أن يقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل، هدفها تكوين رأس المال الثابت وتمويل الأنشطة الخاصة والعمومية للقطاع الزراعي والقطاع الصناعي الزراعي، الري، والصيد البحري كتغطية مختلف العمليات المالية لجميع الوكالات الزراعية، وتلبية احتياجات النشاطات الفلاحية وقطاع الغابات، والمؤسسات الفلاحية، وجميع النشاطات التي تساهم في تطوير القطاع الزراعي[3].

رابعا: بنك الخليج الجزائر GOLF :

بنك الخليج الجزائر بنك تجاري بدأ عمله في 2004، يمارس عمله في بيئة اقتصادية وبنكية مليئة بالتغيرات والتقلبات، وقد ربط البنك منذ تأسيسه مهمته الأساسية للمساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر، بإعطاء وتقديم المنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات والخدمات المالية والحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والتنفيذ..يملكه ثلاثة بنوك ذات سمعة دولية مرموقة وهي BURGANBANK بقيمة 60% ، وبنك تونس العالمي TUNIS INTERNATIONAL

[1]خولة صغيري، مرجع سابق، ص39.

[2]خولة صغير، مرجع سابق، ص38.

[3]نبيل عبيدي، ياسر مسعودي، **دور التدقيق في إرساء مبادئ الحوكمة البنكية**، دراسة حالة بنك الخليج ، وكالة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (LMD) ، ميدان علوم إقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2017/2016، ص55.

BANK بقيمة30 %، 10% من البنك الأردني الكويتي JORDAN KOWEIT BANK وهي بنوك تنتمي إلى مجموعة مشاريع الكويت القابضة.

المطلب الثالث: واقع الصيرفة الالكترونية والدفع الالكتروني الجزائري

أمام التطور الذي تشهده المنظومة المصرفية في العالم وجدت الجزائر نفسها مجبرة على اتخاذ مواقف إزاء هذا التطور، الذي جعل من مشروع عصرنة وتحديث النظام المصرفي الجزائري ضرورة حتمية.

قد بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث وسائل الدفع انطلاقا من 2005 بانطلاق مشروع البطاقة المصرفية للدفع والسحب، كما شهدت تنفيذ العديد من المشاريع.

أولا: تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

شرعت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث أنظمة الدفع سنة2006، بانطلاق مشروع نظام التسوية الإجمالية الفورية، نظام المقاصة الإلكترونية بدلا من المعالجة الورقية، كما حظيت التحويلات هي الأخرى بنفس الاهتمام[1].

ومن بين أنظمة السحب والدفع المعتمدة من المصارف الجزائرية نذكر مايلي[2]:

- **نظام التسوية الإجمالية الفورية RBTR"Règlement Brut en Temps Réel"**

اعتمد في 15 ماي 2006 وهو نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين المصارف باستخدام التحويلات البنكية أو الدفع الفوري، يشمل الأموال التي تفوق دينار والخاصة بالعمليات التي تتم بين المصارف[3].

- **نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات Système de compensation électronique pour les paiement de masse :**

يعرف نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر باسم Algerie- Télécompensation- Interbancaire ATC أعتمد في 15 ماي 2006 يسمح بتبادل كل طرق الدفع المرتبطة بمدفوعات الجمهور(شيكات، أوراق تجارية، تحويلات، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات).

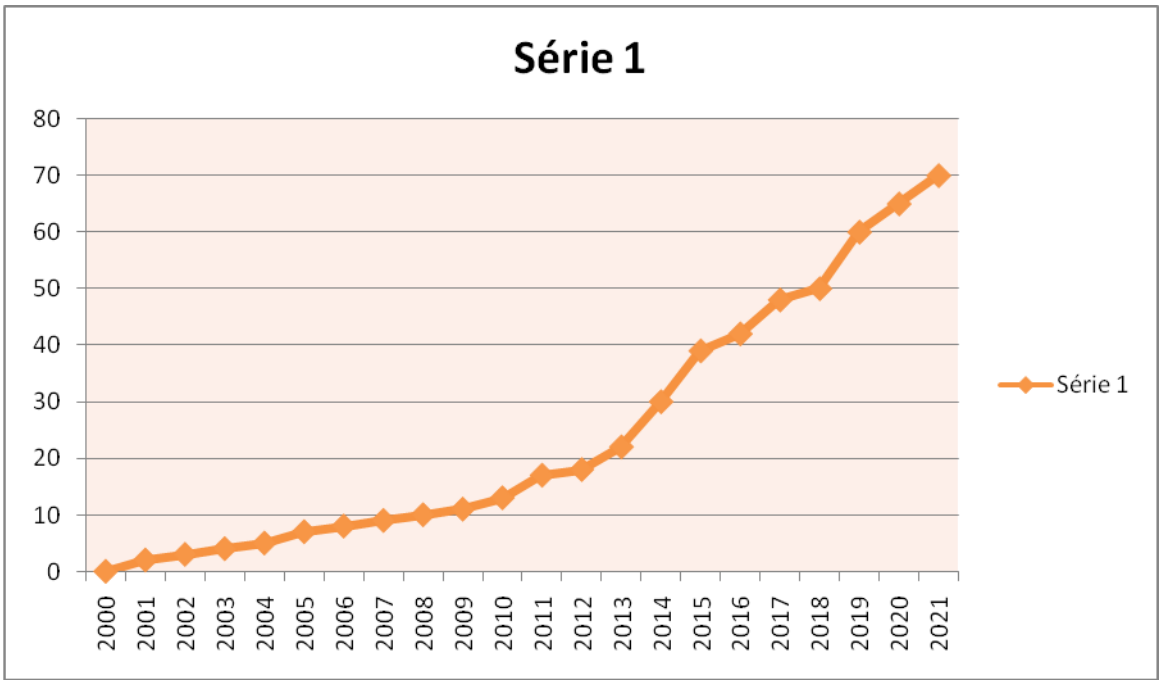
[1] خولة صغيري، مرجع سابق، ص41.

[2] نفس المرجع، ص42.

- **الشبكة النقدية المشتركة:** وتتمثل في:

1.الصرافات الآلية في الجزائر: عرفت الصرافات الآلية تطورا ملحوظا خلال فترة الدراسة وهو مؤشر جد مهم في معرفة مدى استعمال أدوات الدفع الإلكترونية والشكل البياني الموالي يوضح ذلك:

شكل رقم (3-1): نسبة مستخدمي الصرافات الآلية في المصارف الجزائرية خلال الفترة 2004-2021



المصدر: مجموعة البنك الدولي، ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف راشد في الجزائر، مؤشرات التنمية العالمية، 2021



.

2.البطاقات المصرفية في الجزائر

بدأ العمل بها في الجزائر سنة 1989 من طرف البنك الخارجي الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، البنك الوطني الجزائري ، والبطاقات المصرفية المعتمدة في الجزائر هي:

2.1.البطاقات المحلية: تسمح بالقيام بعمليات السحب والدفع وتقسم إلى البطاقات العادية والبطاقات البنكية التي تصدر لصالح الشركات و المؤسسات التي يفوق دخلها 200.000 دج.



2.2. البطاقات الدولية: هي بطاقة تستخدم خارج الوطن في عملية السحب و الدفع، موجه للعملاء الذين لهم حسابات مفتوحة بالعملة، ونميز بين نوعين وهي: بطاقة VISA Classique وبطاقة VISA Gold.



المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

للوقوف على واقع تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في وكالات البنوك لولاية المدية، فإن ذلك يستلزم إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي يقود إلى الحقائق، حيث يعتبر هذا الإطار أساس تنظيم الأفكار والمعلومات من أجل الوصول إلى النتائج، كما أنه يسمح بدراسة الموضوع بطريقة سهلة، واضحة، ويناقشه من مختلف الجوانب، لذا سيتم الاعتماد على استمارة التي من خلالها سيتم الحكم على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية في وكالات البنوك لولاية المدية. وسيتم التطرق إلى المطالب التالية:

- **المطلب الأول**: تصميم الدراسة الميدانية
- **المطلب الثاني**: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
- **المطلب الثالث**: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية

يشمل هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك متغيرات وبيانات الدراسة الميدانية.

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين بوكالات بنك التنمية المحلية BDLوالبنك الوطني الجزائري BNAوبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وبنك الخليج الجزائر.GOLF.

2.منهج الدراسة:

المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج التحليلي الوصفي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا وكميا.

3.عينة الدراسة:

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقدتم أخذ عينة عشوائية بسيطة بحجم35 موظف في كل الوكالات.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

أولا: أداة جمع البيانات

بناءا على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج الذي اخترناه لهذه الدراسة، وجدنا أن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف البحث هو الاستبيان، وذلك نظرا لصعوبة الحصول على البيانات المطلوبة باستخدام الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية، وقد مر تطور الاستبيان بمجموعة من المراحل وذلك حتى نتأكد من قدرته وصلاحيته على تحقيق الأهداف المنشودة منه، وفيما يلي توضيح لما قمت به في كل مرحلة:

1. بناء الاستبيان:

قمت بإعداد أداة الدراسة لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية، لكل من وكالة .BNA.BDL.GOLF.BADR، لولاية المدية، والمتمثلة في الاستبيان، حيث تم عرض الاستبيان على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات، وتم تصميم الاستبيان في صورته الأولية وقد تكون من محورين أساسيين.

2. الشكل النهائي للاستبيان

بعد تلقي الملاحظات والنصائح من الأستاذة المشرفة قمت بالالتزام بها وعدلنا الاستبيان الذي جاء في شكله النهائي مكون من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: يتعلقبالبياناتالشخصيةلعينةالدراسة،وباعتبارهافئةالموظفين،قمتبأخذبعضالمواصفات الضرورية.

الجزء الثاني: تم تقسيمه إلى محورين

المحور الأول: يتمثل في المتغير المستقل **التكنولوجيا المالية في المصارف،** وأشتمل على 12 عبارة، وتم تقسيمه إلى 3 أبعاد:

البعد الأول: الأجهزة والمعدات

البعد الثاني: العملات الرقمية

البعد الثالث: العمليات المصرفية

المحور الثاني: يتمثل في النتغير التابع **الخدمات المصرفية الإلكترونية**، واشتمل على 13 عبارة .

واشتمل الاستبيان ككل على 25 عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الإيجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا للأساليب الإحصائية .

3. المقياس المستخدم:

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابة العينة لعبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمسة اختبارات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم(3-2): الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بعض المراجع العلمية المتاحة

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي

المسمى ببرامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22) للقيام بعملية التحليل الإحصائي الذي يوفر عدد من الأساليب الإحصائية، التي سوف نستخدمها لوصف خصائص عينة الدراسة و اختبار الفرضيات وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وفيما يلي وصف لهذه الأساليب الإحصائية

1. الأساليب الاستدلالية:

- اختبار كلمجروف – سميرنوف (K-S) للتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة؛

معامل Cronbach Alpha للتأكد من درجة ثبات عبارة كل متغير من متغيرات الدراسة؛

معامل الارتباط بيرسون Pearson Corrélatio الاتساق الداخلي والصدق البنائي.

2.الأساليب الوصفية:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها؛
- ✓ المتوسطات الحسابية من أجل معرفة الأهمية النسبية للمتغيرات والعبارات التي تقيسها؛
- ✓ الانحرافات المعيارية لقياس درجة تشتت قيم استجابات الموظفين عن المتوسط الحسابي؛
- ✓ الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر أبعاد الرقمنة على التسيير الإستراتيجي؛
- ✓ تحليل التباين الأحادي لمعرفة ما إذا كان هنالك فروق في متغير أبعاد الرقمنة ومتغير التكنولوجيا المالية .

المطلب الثالث: الاختبارات القبلية لأداة الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى اختبار صحة الاستبيان بعد الحصول على إجابات أفراد العينة من الوكالات محل الدراسة.

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تحديد الاختبارات الملائمة للتأكد من فرضيات الدراسة الميدانية يجب معرفة طبيعة توزيع البيانات المتصل عليها بعد تبويبها في برنامج الحزم الإحصائية، لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

H° : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي عند مستوى ثقة 95% .

H1:لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي عند مستوى ثقة 95%.

وقاعدة أخذ القرار هي قبول فرضية العدم H° إذا كان مستوى الدلالة المحسوب أقل من 5% ، وترفض فرضية العدم إذا كان مستوى الدلالة المحسوب أكبر من 5% وتقبل الفرضية البديلة H1.

والجدول رقم (3-3) يبين اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات أداة الدراسة.

جدول رقم(3-3): اختبار كلمجروف-سميرنوف (K-S) للتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

البيان	إختبار كولمجروف- سميرنوف	
	قيمة الاختبار(Z)	مستوى الدلالةSig
المحور الأول:التكنولوجيا المالية	0.911	0.377
المحور الثاني: الخدمات المصرفية والالكترونية	0.700	0.711
اختبار التوزيع الطبيعي الكلي	0.781	0.576

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS

يوضح الجدول (3-3) أن نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات عند كلمجروف -سميرنوف أن مستوى الدلالة في كل المحاور والإستبانة ككل أكبر من مستوى المعنوية 0.05، ومنه نستنتج أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، لذلك يجب استخدام الاختبارات المعلمية في معالجتها.

ثانيا: صدق ثبات أداة الدراسة

يعبر الثبات عن مدى خلو أدوات جمع البيانات من الأخطاء التي تشوب القياس أي مدى قياس الاختبار للسمة التي يريد الباحث /الطلب قياسها، فدرجات الاختبار تكون ثابتة عندما يقيس الاختبار سمة معينة قياسا متسقا في الظروف المتباينة التي قد تؤدي إلى أخطاء القياس، وبالتالي فالثبات يفيد الدقة في القياس كما يهتم أيضا بتأثير الأخطاء العشوائية للقياس على استقرار الدرجات، من أجل التعرف إلى مدى ثبات الاستبيان سيتم الاعتماد على المؤشر الإحصائي (Alpha Grounpach) ألفا كرونباج وهو يعرف بأنه طريقة لقياس ثبات الاستبيان بحيث كلما زاد هذا المؤشر

عن نسبة 60% كلما دل ذلك على ثبات الاستبيان ولنا فيما يلي الجدول الذي يوضح معاملات الثبات بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (3-4): معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات المتغيرات والدرجة الكلية للاستبيان

البيان	ألفا كرومباخ
الدرجة الكلية لمتغير التكنولوجيا المالية	**0.754**
الدرجة الكلية لمتغير الخدمات المصرفية الالكترونية	**0.793**
قيمة الثبات الكلي للاستبيان	**0.867**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ حسب الجدول رقم (3-4) أن نتائج معامل كرومباخ بالنسبة لمحاور الدراسة، فيما يتعلق بالمحور الأول من الاستبيان نجد قيمته 0.754 أي 75.4% وبالنسبة للمحور الثاني من الاستبيان تصل قيمة ألفاكرومباخ إلى 0.793 أي 79.3 واستنادا إلى نتيجة معامل ألفا كرومباج بالنسبة لمعامل الثبات الكلي التي بلغت 0.867 أي 86.7% فإن هذا يدل على ثبات الاستبيان استنادا إلى القاعدة السابقة للقياس .

ثالثا: صدق الاتساق الداخلي

هو مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارات، وهذا من خلال استعمال معامل الارتباط (Pearson corrélation) لحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة.

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول التكنولوجيا المالية في المصارف:

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وأبعاد محور الرقمنة، اعتمدت الطالبة على معامل إرتباط Pearson correlation لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من العبارات المكونة لعبارات أبعاد المحور.

1.1 الاتساق الداخلي لبعد الأجهزة والمعدات: بالاعتماد على معامل الارتباط (Pearson) تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الأجهزة والمعدات، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (3-5): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد الأجهزة والمعدات

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	البعد الأول: الأجهزة والمعدات	**1**	**-**
01	يشترط لتفعيل التكنولوجيا المالية أن يمتلك البنك عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الملحقة؛	**0.388***	**0.11**
02	يشترط لتفعيل التكنولوجيا المالية أن يمتلك البنك موقعا إلكترونيا، يقدم فيه معلومات بخصوص الخدمات التي يقدمها (جانب إعلامي)؛	**0.435****	**0.004**
03	لا بد ان يمتلك البنك عدد كافي من الصرافات الآلية التي تلبي حاجات العملاء،	**0.564****	**0.000**
04	بطاقات الائتمان ساهمت في تخفيف الضغط على الشبابيك؛	**0.650****	**0.000**

05	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.	**0.560****	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (3-5) أن قيمة الارتباط للعبارات محصورة بين (*0.388) و (**0.650) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) هذا يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة في بعد الأجهزة والمعدات.

2.1 الاتساق الداخلي لبعد العملات الرقمية

بالاعتماد على معامل الارتباط Pearson تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الشبكات، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-6): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات العملات الرقمية

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط PR	مستوى الدلالة Sig
	البعد الثاني:العملات الرقمية 1	-	
06	يوفر البنك خدمات مصرفية متنوعة تشمل وسائل الدفع المبتكرة؛	0.612**	0.000
07	يستخدم البنك تقنيات حديثة (الذكاء الاصطناعي، البلوكتيش.	0.146	0.202
08	يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين؛	0.397**	0.009

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (3-5) نلاحظ أن قيمة الارتباط للعبارات البعد محصورة بين (0.146) و (**0.612) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) هذا ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة في بعد العملات الرقمية.

3.1. الاتساق الداخلي لبعد العمليات المصرفية: بالاعتماد على معامل الارتباط Pearsonتم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد العمليات المصرفية، والجدول رقم (3-7) يوضح ذلك.

جدول رقم (3-7): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات للبعد العمليات المصرفية

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط PR	مستوى الدلالةSig
	البعد الثالث: العمليات المصرفية	1 -	
09	تقدم التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية ذات جود بتكلفة مقبولة مما يدفع إلى زيادة الإقبال على الخدمات المالية،	0.510**	0.001
10	عدم فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في أعمال المدفوعات؛	0.039	0.412
11	يقوم البنك بإدخال تغييرات على عملياته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية؛	0.285*	0.048
12	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة المشاريع؛	0.047	0.394

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد عل نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (3-6) نلاحظ أن قيمة الارتباط للعبارات البعد محصورة بين (0.039**) و(0.510**) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، هذا ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة في بعد الشبكات ولا نستثني أي عبارة.

2. **الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني الخدمات المصرفية الإلكترونية:** لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات ، اعتمد الطلبة على معامل ارتباط بيرسون Pearson لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من العبارات المكونة لعبارات أبعاد المحور، والجدول رقم (3-8) يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-8): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد الخدمات المصرفية الالكترونية

رقم العبارة	العبارات	معامل الإرتباط PR	مستوى الدلالة Sig
	البعد الثاني: تنفيذ الإستراتيجية 1	-	
01	يمتلك البنك موقعا معلوماتيا، يسمح له بالاتصال مع زبائنه عبر البريد الالكتروني، وذلك بتعبئة الطلبات اتجاه المصرف؛	0.496**	0.001
02	يستطيع البنك أن يجيب عن أسئلة الزبائن بخصوص حالة حساباتهم على مدار 24 ساعة ومن أي مكان بالهاتف أو الحاسوب؛	0.486**	0.002
03	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك إلى توفير الجهد والوقت وتسهيل المعاملات؛	0.074**	0.336
04	يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت (طلبات قروض، تحويل أموال)؛	0.530**	0.001
05	إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك يحسن رضا العملاء	0.179**	0.152
06	تساهم التكنولوجيا المالية بصفة فعالة في خلق نشاطات ابتكارية تحسن من جودة الخدمات المقدمة للعملاء	0.333**	0.025
07	الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمات المصرفية معروفة لدى العملاء؛	0.442	0.208
08	يستلزم إصدار البطاقات أو تجديدها وقتا كبيرا مما يؤثر على ثقة العميل في وسائل الدفع الالكترونية؛	0.116	0.351
09	يستطيع زبائن البنك تسديد فواتيرهم عبر الهاتف أو أي وسيلة أخرى إلكترونية، دون المجيء للمصرف؛	0.019	0.1**
10	يقدم البنك استشارات مالية لزبائنه عبر الخط؛	0.116	0.254
11	تفعيل أنظمة الرقابة الالكترونية يؤدي إلى الانضباط؛	0.443**	0.004

12	تطوير البنك وامتيازه له علاقة ارتباطية بالخدمات المالية والمصرفية.	0.390*	0.010

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

3.2. **صدق الاتساق البنائي للمحاور**: يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة،حيث يقيس تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل متغير من متغيرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة، ومن هذا المنطلق قمنا بحساب معامل الارتباط Pearson بين درجة كل متغير مع الدرجة الكلية الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-9): معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية لفقرات الاستبيان

البيان	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
الجزء الأول: التكنولوجيا المالية في الصارف	0.928**	0.000
المحور الثاني:الخدمات المصرفية الإلكترونية	0.910**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول (3-9) الذي يبين معاملات ارتباط المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) مع المتغير التابع (الخدمات المصرفية الإلكترونية) ثم مع الدرجة الكلية للاستبيان (جميع عبارات الاستبيان)،أن جميع معاملات الارتباط الظاهرة في الجدول محصورة بين القيمتين (PR=0.928,PR=0.910) وهي كلها معنوية وذات ارتباط موجب قوي، وبالتالي تعتبر فقرات الاستبانة صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

المبحث الثالث:تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

سنحاول في هذا المبحث عرض وتحليل البيانات الشخصية و الوظيفية ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض البيانات الشخصية لعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان، حيث سيتم اعتماد على التكرارات، النسب المئوية، ثم تقديم وعرض نتائج ودراستها لاختبار صحة الفرضيات السابقة في المؤسسة محل الدراسة.

1. توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس:

سيتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس من خلال الجدول التالي:

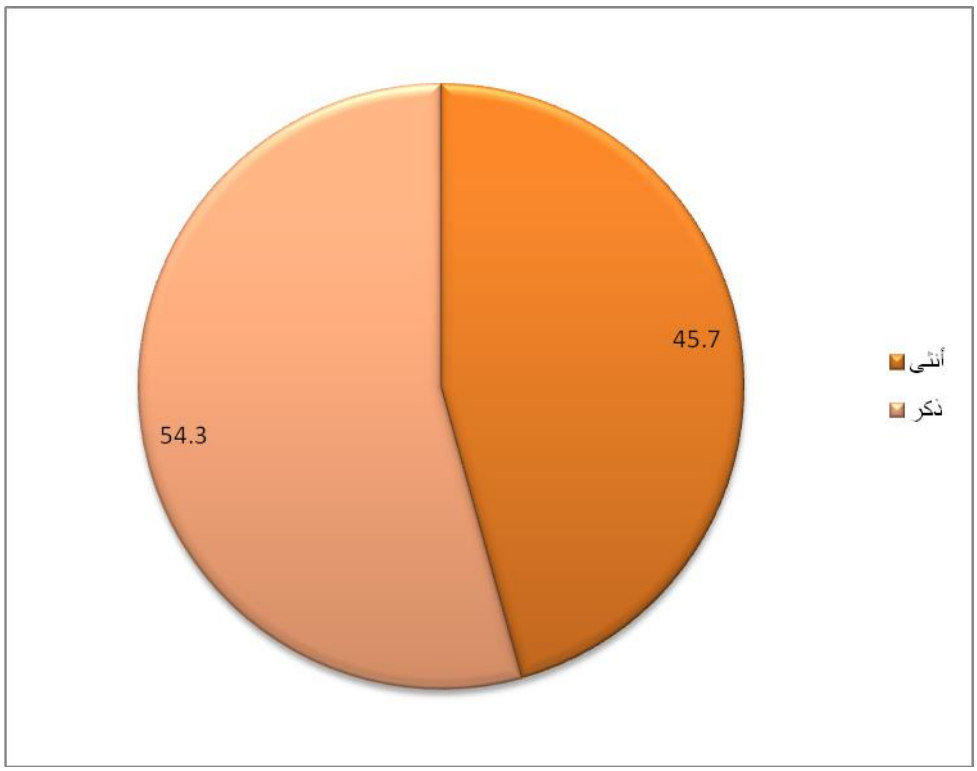
جدول رقم(3-10): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس

المتغير	التكرار	النسبة %	التراكم%
أنثى	16	45.7	45.7
ذكر	19	54.3	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة الإناث تقدر ب (45.7) وهي أقل من نسبة الذكور (54.3)، حيث أن 16 فرد من أفراد عينة الدراسة الذين أجريت عليهم الدراسة من مجموع 35 فرد هم إناث ، وهي الفئة الأقل، في حين أن 19 منهم هم ذكور يمثلون نسبة تقدر ب(54.3) وهم الفئة الأكبر من أفراد العينة محل الدراسة. والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3–2) يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS

2.توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية:

سيتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(3-11): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية

المتغير	التكرار	النسبة %	التراكم%
(30–19)	10	28.6	28.6
(40–30)	16	45.7	74.3
(50–40)	8	22.9	97.1
50فما فوق	1	2.9	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول (3-11) أن أغلبية موظفي مؤسسة محل الدراسة من عينة الدراسة أعمارهم محصورة بين 30سنة إلى 40 سنة بنسبة 45.7%، ثم تليها الفئة المحصورة بين 19 سنة و30 سنة بنسبة 28.6%، ثم تليها الفئة المحصورة بين 40سنة و50 سنة بنسبة 22.9%، وتليها الفئة الأخيرة وهي الفئة التي تمثل 50 سنة فما فوق، والتي بلغت نسبتها 2.9%، وبشكل عام نقول أن غالبية موظفي عينة الدراسة هم من فئات الشباب التي تتميز بالنشاط والحيوية.

3.توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

سيتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي من خلال الجدول التالي:

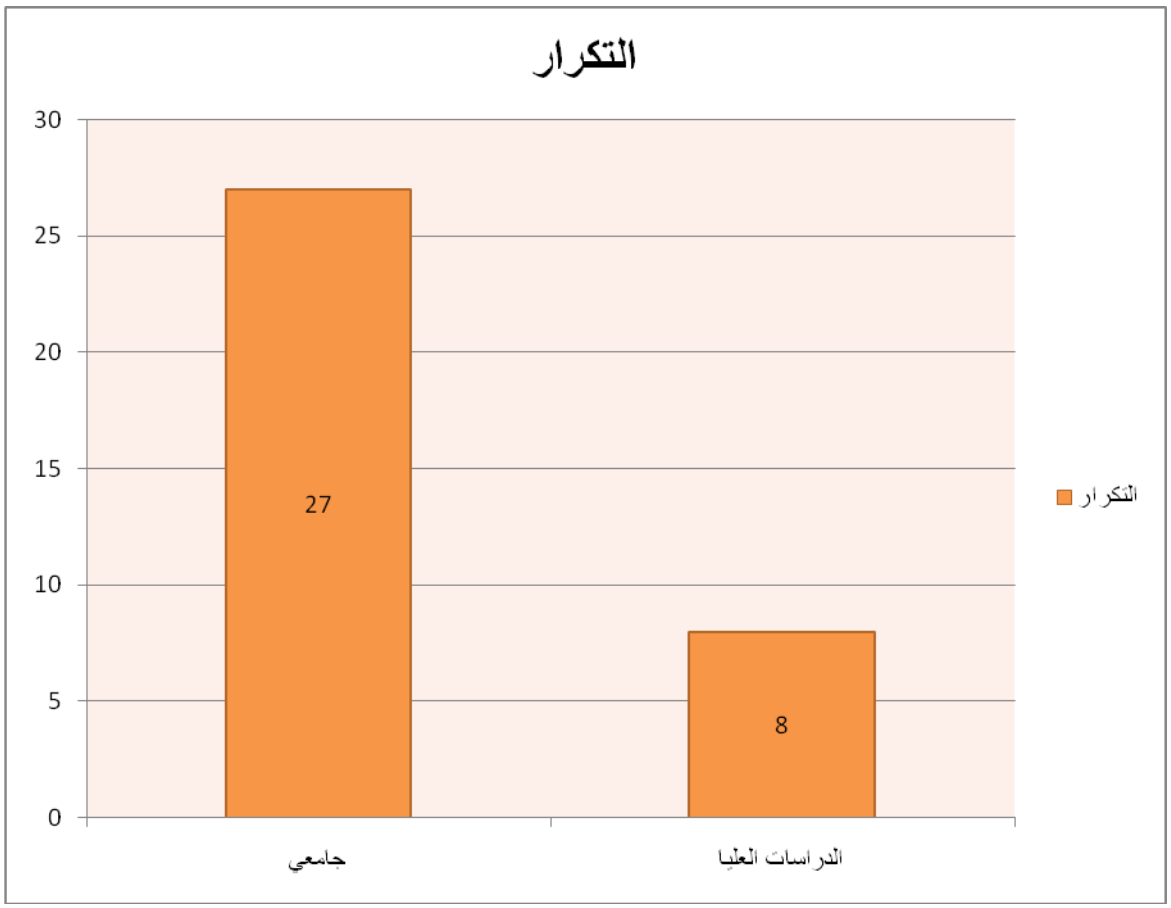
الجدول رقم (3-12): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

المتغير	التكرار	النسبة %	التراكم%
جامعي	27	77.1	77.1
الدراسات العليا	8	22.9	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة لديهم مستوى جامعي بنسبة 77.1% ، تليها نسب 2.9%، لأصحاب الدراسات العليا، وبناءا عليه فإن موظفي عينة الدراسة بأكملهم جامعيين على اعتبارهم الأكثر طلبا في سوق العمل، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3-3): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

4.توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة:

سيتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-13): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة

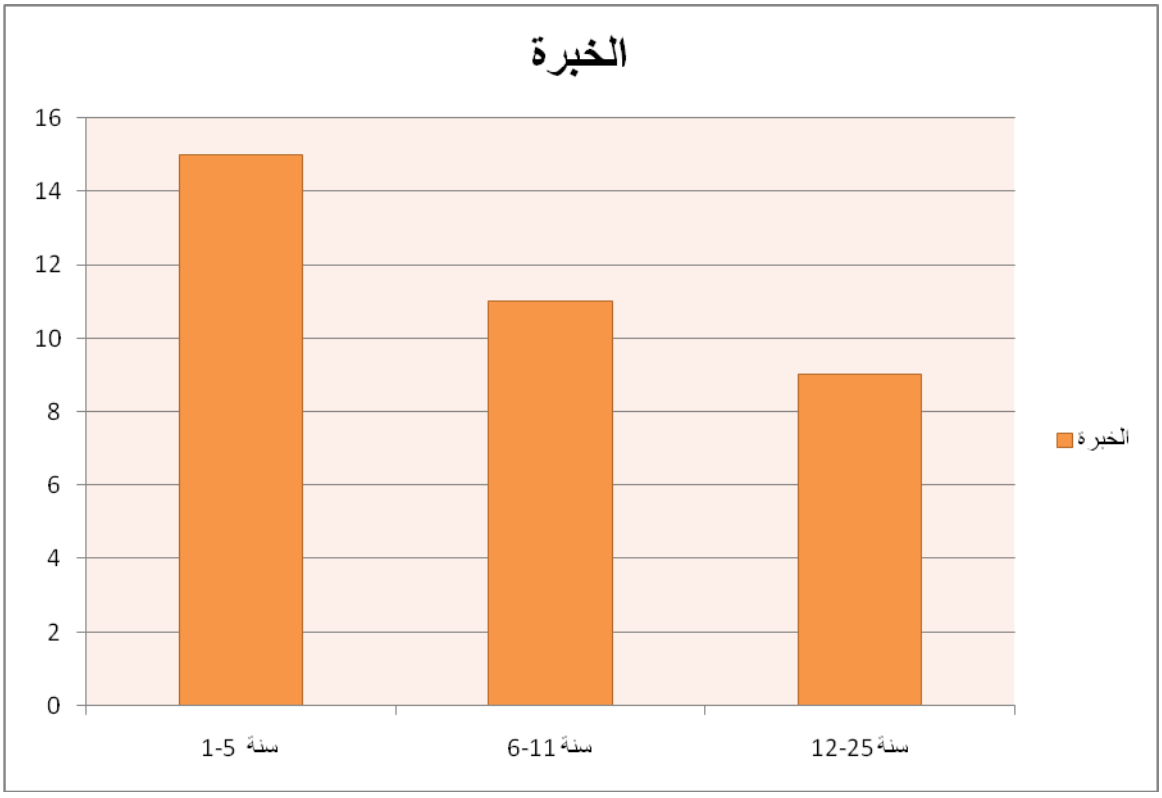
المتغير	التكرار	النسبة %	التراكم %
من 1-5 سنة	15	42.9	42.9
6-11 سنة	11	31.4	74.3

25-12 سنة	9	25.7	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة لديهم خبرة من 1إلى 5 سنوات بنسبة 42.9% وهي أعلى نسبة مقارنة بالسنوات الأخرى، تليها الفئة الأكثر من 6إلى 11 سنة بنسبة 31.4 %وبعدها الفئة الأخيرة والتي تتمثل في فئة 12 سنة إلى 25 سنة بنسبة 25.7% .وبشكل عام يمكن القول أن معظم موظفي عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية متوسطة: وهذا يدل على وجود استقرار وظيفي داخل وكالات البنوك.والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم(3-4): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا لسنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

5.توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة:

سيتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للوظيفة من خلال الجدول التالي:

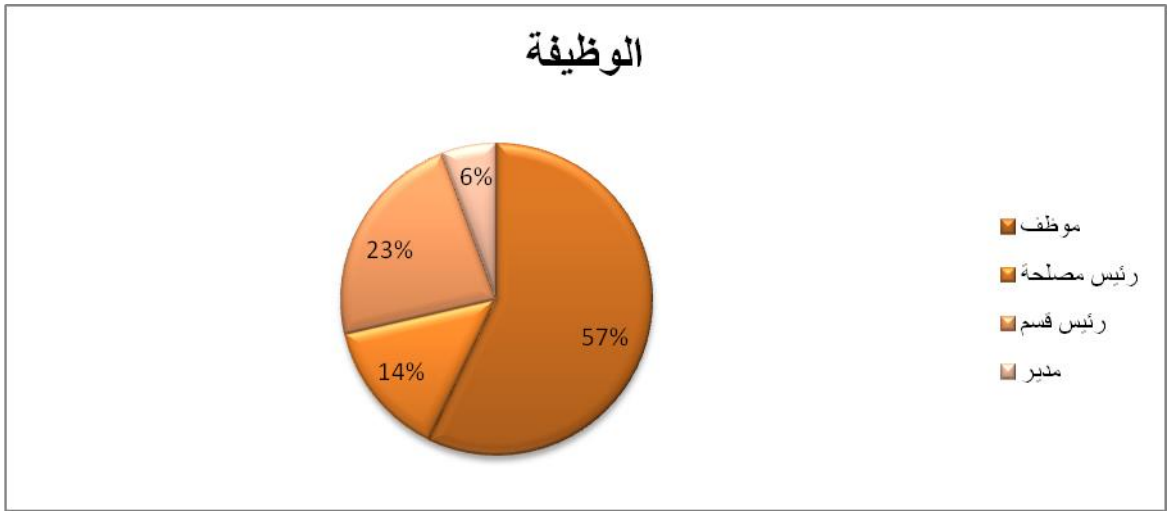
الجدول رقم (3-14): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة

المتغير	التكرار	النسبة %	التراكم %
موظف	20	57.1	57.1
رئيس مصلحة	5	14.3	71.4
رئيس قسم	8	22.9	94.3
مدير	2	5.7	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة في رتبة موظف بنسبة 57.1% وهي أعلى نسبة مقارنة بالرتب الأخرى، تليها رتبة رئيس قسم بنسبة 22.9%، ثم رتبة رئيس مصلحة بنسبة 14.3% ، وفي الأخير نجد رتبة المدير بنسبة 5.7%.وهذا يدل على أن البنك يحتاج إلى الموظفين أكثر من الإطارات .والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3-5): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

6. توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات:

سيتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الدورات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-15): يوضح توزيع عينة الدراسة عدد الدورات

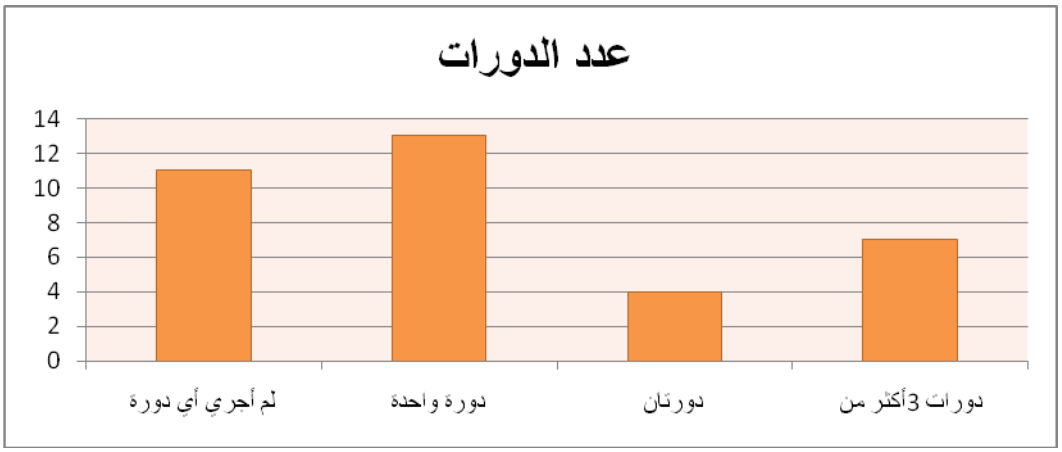
المتغير	التكرار	النسبة %	التراكم %
لم أجري أي دورة	11	31.4	31.4
دورة واحدة	13	37.1	68.6
دورتان	4	11.4	80
أكثر من 3 دورات	7	20.0	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة ، نسبة الأفراد الذين قاموا بدورة واحدة هي أكبر نسبة والتي قدرت ب 37.1%، تاليها نسبة عدد الأفراد الذين لم يقوموا بأي دورة وقدرت ب31.4% ثم الأفراد الذين قاموا بأكثر من دورة بنسبة 20%، وفي الأخير نسبة 11.4% للأفراد الذين قاموا

بدورتين اثنتين وبالتالي يمكن القول الوكالات حريصة على تحسين مستوى موظفيها، ومواكبة التطور التكنولوجي في الميدان الخاص بها.والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3-6): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا لعدد الدورات



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان

1.تحليل نتائج المحور الأول: من أجل معرفة مدى تحقيق هذا العنصر (**التكنولوجيا المالية**) من طرف عينة الدراسة تم تلخيص النتائج في الجدول التالي(أنظرا لملحق رقم 06):

الجدول رقم (3-16): نتائج آراء عينة الدراسة الخاصة بعبارات أبعاد المحور الأول من الاستبيان

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
	البعد الأول: الأجهزة والمعدات	**4.1257**	**0.63261**	**موافق**
01	يشترط لتفعيل التكنولوجيا المالية أن يمتلك البنك عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الملحقة؛	4.1429	0.94380	موافق
02	يشترط لتفعيل التكنولوجيا المالية أن يمتلك البنك موقعا إلكترونيا، يقدم فيه معلومات بخصوص الخدمات التي يقدمها(جانب إعلامي)،	4.1714	0.92309	موافق

03	لا بد أن يمتلك البنك عدد كافي من الصرافات الآلية التي تلبي حاجات العملاء،	4.3429	0.68354	موافق بشدة
04	بطاقات الائتمان ساهمت في تخفيف الضغط على الشبابيك،	4.1143	0.96319	موافق
05	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية،	3.8571	0.77242	موافق
	البعد الثاني: العملات الرقمية	**3.3048**	**0.69720**	**موافق**
06	يوفر البنك خدمات مصرفية متنوعة تشمل وسائل الدفع المبتكرة،	3.6857	0.86675	موافق
07	يستخدم البنك تقنيات حديثة (الذكاء الاصطناعي، البلوكتيشن.....)،	2.7429	1.03875	موافق
08	يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين،	3.4857	0.88688	موافق
	البعد الثالث: العمليات المصرفية	**3.7643**	**0.38798**	**موافق**
09	تقدم التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية ذات جودة بتكلفة مقبولة مما يدفع إلى زيادة الإقبال على الخدمات المالية،	3.9714	0.82197	موافق
10	عدم فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في أعمال المدفوعات،	3.5714	0.91670	موافق
11	يقوم البنك بإدخال تغييرات على عملياته والإعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية،	3.9714	0.51368	موافق
12	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة المشاريع،	3.5429	0.85209	موافق

	المتوسط العام للمحور	3.7316	0.44797	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (3-16) نلاحظ أن اتجاهات عينة الدراسة موافقة في أغلب عبارات المحور الأول، حيث بلغ المتوسط العام للمحور (3.7316) أي أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ما جاء في العبارات، كما بلغ الانحراف المعياري (0.44797) أي عدم تشتت في إجابات أفراد العينة المدروسة.

ونظرا لوجود أبعاد للمحور الأول فسيتم تحليل ودراسة نتائج أراء عينة الدراسة، وذلك بهدف تحليل محتوى كل بعد من أبعاده:

- **بالنسبة للبعد الأول (الأجهزة والمعدات)**: تضمن هذا البعد خمسة عبارات مختلفة، ولقد حقق متوسط حسابي قدر ب (4.1257) يشير إلى اتجاه موافق، وهذا ما يدل على أن أفراد العينة المدروسة موافقون على ما جاء في عبارات هذا البعد، حيث بلغ الانحراف المعياري (0.63261) وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات.
- **بالنسبة للبعد الثاني (العملات الرقمية)**: تضمن هذا البعد ثلاثة عبارات مختلفة ولقد حقق هذا البعد متوسط حسابي قدر ب (3.3048) والذي يشير إلى اتجاه موافق، في حين بلغ الانحراف المعياري (0.69720) وهذا يدل على غالبية أفراد العينة موافقون على ما تضمنه بعد العملات الرقمية في العبارات.
- **بالنسبة للبعد الثالث (العمليات المصرفية)**: تضمن هذا البعد أربعة عبارات، ومن الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات هذا البعد يساوي (3.7643) والذي يشير إلى اتجاه موافق، كما حقق الانحراف المعياري (0.38798) وهذا بدوره يشير إلى أن أفراد العينة المستجوبة موافقون على توافر بعض قواعد البيانات في الوكالات محل الدراسة.

2.تحليل نتائج المحور الثاني:

من أجل معرفة مدى تحقيق هذا العنصر من طرف عينة الدراسة تم تلخيص النتائج في الجدول رقم(3-17) كما يلي (أنظر الملحق رقم 06):

الجدول رقم (3-17): نتائج آراء عينة الدراسة الخاصة بعبارات أبعاد المحور الثاني من الاستبيان

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
	المحور الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية			
01	يمتلك البنك موقعا معلوماتيا، يسمح له بالاتصال مع زبائنه عبر البريد الالكتروني، وذلك بتعبئة الطلبات اتجاه المصرف؛	4.0571	0.99832	موافق بشدة
02	يستطيع البنك أن يجيب عن أسئلة الزبائن بخصوص حالة حساباتهم على مدار 24 ساعة، ومن أي مكان، بالهاتف أو الحاسوب،	4.0286	1.17538	موافق بشدة
03	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك إلى توفير الجهد والوقت، وتسهيل المعاملات،	4.0286	0.98476	موافق بشدة
04	يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت (طلبات، قروض، تحويل أموال)،	3.8000	0.90098	موافق
05	إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك يحسن رضا العملاء،	4.3143	0.75815	موافق بشدة
06	تساهم التكنولوجيا المالية بصفة فعالة في خلق نشاطات ابتكارية تحسن من جودة الخدمات المقدمة للعملاء،	4.1714	0.70651	موافق بشدة
07	الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمات المصرفية معروفة لدى العملاء،	3.2286	1.00252	موافق بشدة

08	يستلزم إصدار البطاقات أو تجديدها وقتا كبيرا مما يؤثر على ثقة العميل في وسائل الدفع الالكترونية،	2.6286	1.16533	موافق بشدة
09	يستطيع زبائن البنك تسديد فواتيرهم عبر الهاتف أو أي وسيلة أخرى إلكترونية، دون المجيء للمصرف،	3.9714	0.78537	موافق بشدة
10	يقدم البنك استشارات مالية لزبائنه عبر الخط،	3.4857	1.01087	موافق بشدة
11	تفعيل أنظمة الرقابة الالكترونية يؤدي إلى الانضباط،	3.5429	0.95001	موافق بشدة
12	تطوير البنك وامتيازه له علاقة ارتباطية بالخدمات المالية والمصرفية،	3.9714	0.74698	موافق بشدة
13	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنوك،	4.0286	0.74698	موافق بشدة
	المتوسط العام للمحور	**3.7890**	**0.49829**	**موافق بشدة**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن اتجاهات عينة الدراسة موافقة في أغلب عبارات أبعاد المحور الثاني حيث بلغ المتوسط العام للمحور الثاني (3.7890) أي أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ما جاء في العبارات، كما بلغ الانحراف المعياري (0.49829) أي عدم تشتت في إجابات أفراد العينة المدروسة.

وبشكل عام يمكن القول أن نتائج إجابات موظفي عينة الدراسة انحصرت بين درجة المحايد ودرجة الموافق ، وهذا يدل على انطباع إيجابي لدى موظفي عينة الدراسة حول أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية داخل وكالات البنوك لولاية المدية.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سنحاول اختبار صحة الفرضيات المدرجة سابقا والمتعلقة بالجانب التطبيقي من الدراسة، وذلك بالاعتماد على أبعاد التكنولوجيا المالية ودراسة دورها في تعزيز رقمنة الخدمات المالية و المصرفية، وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

أولا: اختبار الفرضية الفرعية للدراسة

من الفرضية العامة سنتطرق للفرضيات الفرعية التالية :

1.إختبار الفرضية الفرعية الأولى: وتنص على:

H0: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والمعدات على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

H1: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والمعدات على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

فإذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05 فإننا نرفض فرضية العدم H0ونقبل الفرضية البديلة H1،ومن أجل التأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد لانحدار الأجهزة والمعدات كمتغير مستقل على التكنولوجيا المالية في المصارف كمتغير تابع، والنتائج مبينة في الجدول رقم (3-18) كما يلي:

الجدول رقم (3-18): اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الأجهزة والمعدات على التكنولوجيا المالية في المصارف

الأجهزة و المعدات					
التكنولوجيا المالية في المصارف	الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الإنحدار B	المحسوبية T	مستوى الدلالة Sig
	0.790[a]	0.624	0.790	7.403	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه أثر الأجهزة والمعدات على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معدل الارتباط= 0.790 وهذا ما يوضح علاقة جيدة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل التحديد R^2=0.624، أي ما يعادل 62% من المتغيرات في التكنولوجيا المالية في المصارف ناتجة عن التغير في الأجهزة و المعدات وهي قيمة كبيرة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B=0.790وهذا يعني زيادة درجة واحدة في الأجهزة والمعدات تؤدي إلى الزيادة في الخدمات المصرفية ب 0.790.

وبلغت Tالمحسوبية T=7.403عند مستوى الدلالة sig=0.000، وهي غير دالة عند مستوى المعنوية0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدا لأجهزة والمعدات على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

2.اختبار الفرضية الفرعية الثانية: وتنص على:

H0: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

H1: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

فإذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05 فإننا نرفض فرضية العدم H0ونقبل الفرضية البديلة H1،ومن أجل التأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد لانحدار للعملات الرقمية كمتغير مستقل على التكنولوجيا المالية في المصارف كمتغير تابع، والنتائج مبينة في الجدول رقم (3-19) كما يلي (أنظر الملحق رقم07):

الجدول رقم (3-19): اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية في المصارف

العملات الرقمية

التكنولوجيا المالية في المصارف	الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الإنحدار B	المحسوبية T	مستوى الدلالة Sig
	0.821[a]	0.675	0.821	8.273	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يوضح الجدول رقم (3-19) أثر العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معدل الارتباطR= 0.821 وهذا ما يوضح علاقة جيدة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل التحديد R^2=0.675، أي ما يعادل 67.5% من المتغيرات في التكنولوجيا المالية في المصارف ناتجة عن التغير في العملات الرقمية وهي قيمة كبيرة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B=0.821وهذا يعني زيادة درجة واحدة في الأجهزة والمعدات تؤدي إلى الزيادة في التكنولوجيا المالية ب 0.821.

وبلغت Tالمحسوبية T=8.273عند مستوى الدلالة sig=0.000، وهي غير دالة عند مستوى المعنوية0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

3.اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية على مايلي:

H0: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العمليات المصرفية على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

H1: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العمليات المصرفية على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

فإذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05 فإننا نرفض فرضية العدم H0ونقبل الفرضية البديلة H1،ومن أجل التأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد لانحدار

العمليات المصرفية كمتغير مستقل على التكنولوجيا المالية في المصارف كمتغير تابع، والنتائج مبينة في الجدول رقم (3-20) كما يلي:

الجدول رقم (3-20): اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر العمليات المصرفية على التكنولوجيا المالية في المصارف

العمليات المصرفية					
التكنولوجيا المالية في المصارف	الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الإنحدار B	المحسوبة T	مستوى الدلالة Sig
	0.700[a]	0.489	0.700	5.625	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يوضح الجدول رقم (3-20) أثر العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معدل الارتباط R= 0.700 وهذا ما يوضح علاقة جيدة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل التحديد R^2=0.489 ، أي ما يعادل 49% من المتغيرات في التكنولوجيا المالية في المصارف ناتجة عن التغير في العمليات المصرفية وهي قيمة متوسطة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B=0.700وهذا يعني زيادة درجة واحدة في الأجهزة والمعدات تؤدي إلى الزيادة في التكنولوجيا المالية ب 0.700.

وبلغت Tالمحسوبة T=5.625عند مستوى الدلالة sig=0.000، وهي غير دالة عند مستوى المعنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العمليات المصرفية على التكنولوجيا المالية في المصارف في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية

سيتم إختبار صحة الفرضية العامة التي تنص على مايلي:

H0: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

H1: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التكنولوجيا المالية على تعزيز رقمنة الخدمات المصرفية الالكترونية في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

فإذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05 فإننا نرفض فرضية العدم H0ونقبل الفرضية البديلة H1،ومن أجل التأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد لانحدار التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل على الخدمات المصرفية الالكترونية كمتغير تابع، والنتائج مبينة في الجدول رقم (3-21) كما يلي:

الجدول رقم (3-21): اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية

	التكنولوجيا المالية				
الخدمات المصرفية الالكترونية	الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الإنحدار B	المحسوبية T	مستوى الدلالة Sig
	0.690[a]	0.476	0.690	5.478	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (3-21) أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية في وكالات البنوك لولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معدل الارتباط R= 0.690 وهذا ما يوضح علاقة جيدة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل التحديد R^2=0.476 ، أي ما يعادل 47% من المتغيرات في الخدمات المصرفية الالكترونية ناتجة عن التغير في العمليات المصرفية وهي قيمة متوسطة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B=0.690وهذا يعني زيادة درجة واحدة في الأجهزة والمعدات تؤدي إلى الزيادة في الخدمات المصرفية ب 0.690.

وبلغت Tالمحسوبية T=5.478عند مستوى الدلالة sig=0.000، وهي غير دالة عند مستوى المعنوية0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المصرفية الالكترونية في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

خلاصة الفصل:

تعرفنا في هذا الفصل على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية لوكالات البنوك لولاية المدية، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على استمارة (استبيان) التي تم توزيعها على موظفي وكالات البنوك في شكل ورقي، ثم معالجة إجاباتهم عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الSPSSلنتوصل في الأخير إلى نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت أن للتكنولوجيا المالية دور كبير في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية داخل البنوك ، ومن خلاله توصلنا إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في كل من الأبعاد الآتية: الأجهزة والمعدات على التكنولوجيا المالية، العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية، العمليات المصرفية على التكنولوجيا المالية.

كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المصرفية الالكترونية في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05

الخاتمة

تعتبر التكنولوجيا المالية من أحدث التطورات في قطاع الخدمات المالية، فهي تشمل الأدوات والتقنيات التي تستخدم لتحسين الخدمات المالية التقليدية.حيث تعمل التكنولوجيا المالية على توفير العديد من المزايا والإمكانيات والتسهيلات لعملائها بهدف المحافظة عليهم وجذب عملاء جدد، مع تحقيق الربح.

و من الجدير بالذكر أن الاستثمار في التكنولوجيا المالية قد إزداد بشكل كبير في جميع أنحاء العالم، وتسعى شركات التكنولوجيا المالية الناشئة إلى تحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، سواء من خلال التعاون مع مقدمي الخدمات المالية القائمين أو من خلال المنافسة معهم.وتتميز هذه الشركات بالذكاء والقدرة على التجديد بسرعة.

وقد بدأت البنوك الجزائرية بإدراك أهمية التكنولوجيا المالية والأخذ بمظاهرها والاستفادة منها. ولهذا تعمل جاهدة على الالتحاق بركب المصارف المتطورة، فهي تسعى لتطوير الخدمات المالية المصرفية والالكترونية، والتقنيات الرقمية الجديدة للسوق المصرفي الجزائري، مما يمكنها من المحافظة على استقرارها ونموها.

ومن خلال ما قمنا باستعراضه في ثنايا الدراسة المقدمة، نقول أن وكالات البنوك بولاية المدية تسعى إلى تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية ، حيث ساهمت الرقمنة في تبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية بشكل سهل على الإدارة والعملاء التابعين لها. وتعد التكنولوجيا المالية جزءا أساسيا من تطور الخدمات المالية وتحسينها، وتساهم في تحقيق رقمنة القطاع المصرفي وتوفير خدمات أفضل للعملاء، وهذا مايجيب على الإشكالية الرئيسية، ثم سنقوم باختبار فرضيات الدراسة وأهم النتائج المتوصل إليها بالإضافة إلى مجموعة من الاقتراحات.

اختبار الفرضيات:

نحاول اختبار صحة الفرضيات أو خطئها وفقا للنتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة كما يلي:

1.بالنسبة للفرضية الرئيسية: المتمثلة في **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التكنولوجيا المالية على تعزيز رقمنة الخدمات المصرفية الالكترونية في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05"**، فقد ثبت من خلال استخدام اختبار تحليل انحدار الخطي البسيط لكل بعد،

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الالكترونية وهذا ما **يؤكد صحة الفرضية الرئيسية**، وتتفرع منها الفرضيات التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** المتمثلة في "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والمعدات على التكنولوجيا المالية في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05**"

فقد ثبت من خلال استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي وجود أثر لبعد الأجهزة والمعدات على التكنولوجيا المالية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى؛

- **الفرضية الفرعية الثانية:** المتمثلة في "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05**"

فقد ثبت من خلال استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي وجود أثر لبعد العملات الرقمية على التكنولوجيا المالية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية؛

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** المتمثلة في "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العمليات المصرفية على التكنولوجيا المالية في وكالات البنوك لولاية المدية، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05** "

فقد ثبت من خلال استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي وجود أثر لبعد العمليات المصرفية على التكنولوجيا المالية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة؛

نتائج الدراسة:

بعد التطرق إلى مجموع عناصر الدراسة بجانبيها النظري والتطبيقي، توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود رغبة لدى إدارة البنوك نحو استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية، فالتقدم الذي طرأ على تقنيات الاتصال أتاح الفرصة لإدراك البنوك سرعة الوصول والتواصل مع العملاء بأقل جهد ووقت ممكن.

- ✓ استخدام التكنولوجيا المالية يؤدي إلى خلق نشاطات إبتكارية تحسن من جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- ✓ تطوير البنك وامتيازه له علاقة مباشرة بالخدمات المالية والمصرفية.
- ✓ استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية يؤدي إلى زيادة تلبية احتياجات العملاء من تسهيل عملية تقديم الخدمة لهم .
- ✓ إن تعميم استعمال التكنولوجيا المالية في البنوك ودورها في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية فيها يدفع الاقتصاد نحو التطور والنمو.

التوصيات:

- ✓ ضرورة قيام البنوك على تعريف المواطنين بخدماتها المقدمة عبر وسائل التكنولوجيا المالية من خلال مختلف الرسائل الالكترونية الحديثة ووسائل الإعلام.
- ✓ العمل على توفير بيئة ملائمة للابتكار من خلال توسيع الإنفاق على البحث والتطوير.
- ✓ وضع تحفيزات من شأنها دفع الأفراد إلى اعتماد أسلوب الدفع الإلكتروني بدلا من أساليب الدفع التقليدية.
- ✓ استخدام التكنولوجيا المالية استخداما فعالا، وليس استخداما شكليا، وتوظيفها في تطوير الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية.

آفاق الدراسة:

حاولت من خلال دراستي لموضوع دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية تغطية ولو جانب بسيط من خلال ما توفر لدينا من مراجع ومعلومات، ولا يعدو كونه محاولة مني في الإلمام ببعض جوانبه وأن يكون لبنة لمواصلة البحث في هذا الموضوع، ولهذا أقترح بعض البحوث المستقبلية:

1- تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية.

2- أثر التكنولوجيا المالية على الأداء في البنوك الجزائرية.

المراجع

الكتب:

1. أحمد بوراس، السعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الالكترونية: الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2014.

2.الصرن رعد حسن، **عولمة جودة الخدمات المصرفية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2007.

3.ثامر البكري، أحمد الرحومي، **تسويق الخدمات المالية**، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2008.

4.ثناء علي القباني، ناذر شعبان إبراهيم السواح، **النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجع الداخلية في البنوك التجارية**، الدار الجامعية، مصر، 2006.

5.سامي عفيفي حاتم، **التجارة الخارجية بين التنظير والتنظيم**، الدار المصرفية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1991.

6.سليمان الجيوسي، محمد الطاني، **تسويق الخدمات المالية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر.

7.طارق عبد العال حماد، **التجارة الالكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014.

8.محمد أمين الرومي، **التعاقد الالكتروني عبر الانترنيت**، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2004.

9.محمد إبراهيم محمود الشافعي، **الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الالكترونية**، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003.

10. محمد حسين منصور، **المسؤولية الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007.

11.محمد نور سناء، جودت خلف، **التجارة الالكترونية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2008.

12. محمود محمد أبوفروة،**الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنيت**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

13.منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، **البنوك الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.

14.ناذر عبد العزيز شافي، **المصارف والنقود الالكترونية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2017.

15. ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير اللات، **الصيرفة الالكترونية، الأدوات والتطبيقات، ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان،2007.

16. يوسف حسن يوسف، **البنوك الالكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية**، القاهرة، مصر، 2012.

المذكرات:

1.أسماء حدانة، جميلة بن عيشي، دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري في الفترة: 2020/2000 جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية، إدارة أعمال، المجلد 10، العدد02، 2021.

2.بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، **دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مذكرة ماستر، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل،2019-2020.

3.بن الشيخ عبد الرحمن، **التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية إلكترونيا في الجزائر**، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2021.

4.بن الشيخ نور الهدى، صوفي فاطمة الزهراء، **أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة- دراسة حالة مجموعة من البنوك (BNA-BADR-ALSALAM)**،مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، أدرار،2022.

5.جمانة كواشي، دنيا جبالي، **أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة**، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة،2020.

6.جهاد صيفي، **تطور الخدمات المصرفية كمدخل لدعم القدرة التنافسية في البنوك، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر-وكالة بسكرة**، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2013.

7.حدو علي، **انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنضومة المصرفية الجزائرية**، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر03 , 2011-2012،.

8.خالد حمزة، أهمية **استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA**، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2023/2022.

9.خولة صغير، **أثر التكنولوجيا المالية على توسع النشاط المصرفي-دراسة حالة لبنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري وكالتي البرواقية** -المدية-، مذكرة ماستر، العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة يحي فارس بالمدية، 2021/2020.

10.رحو بلال، **الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمة المصرفية**، دراسات تطبيقية إزاء عينة من لزبائن والإداريين والعاملين بالمصارف التجارية العاملة في مدينة البليدة، مذكرة ماجيستر، تخصص ماليو نقود، جامعة المدية، الجزائر، 2015.

11.رمضان بلقيروس فيسة، محمد الفتحي سعدودي، **أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة مابين (2010-2021)**، مذكرة ماستر، جامعة يحي فارس، المدية، 2021-2022.

12.زهير زواش، **دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر**، مذكر ة ماجيستر، تخصص تمويل دولي للمؤسسات المالية والنقدية، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2010/2011.

13.عائشة حناشي، هوارية مشهور، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي- دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة أدرار، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2022/2021.

14.فهمي سعيد محمد قاسم، **نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمات المصرفية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص علوم مالية وتجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابة، 2010-2011.

15.قويدر بلقيس، **دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة**، مذكرة مقدمة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019-2020.

16.مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، **الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي، دراسة حالة تجارب دولية– كينيا، الهند، الإمارات**، مذكرة ماستر، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر،2021-2022.

17.مسيودي كريمة، بولحية سليمة، **دور العمليات المصرفية الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، 2010-2011.

18.مكرود راوية، زغوان رفيقة، **واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه**، مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر،2020-2021.

19.محمد لرابي، عيسى إلياس عرياني،**التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز العمل المصرفي – تجربة البنوك الكويتية –** مذكرة ماستر،شعبة علوم مالية ومحاسبية، تخصص مالية وبنوك،جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2021.

20.نسرين عليان، جمانة حافي، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الابتكارات المالية الإسلامية**، دراسة حالة دول شمال إفريقيا والشرق الأوسط، مذكرة ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريرج،2023.

21.نبيل بيدي، ياسر مسعودي، **دور التدقيق في إرساء مبادئ الحوكمة البنكية**، دراسة حالة بنك الخليج ، وكالة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (LMD) ، ميدان علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2017/2016.

22.وفاء حميدوش، لمياء عواني، سمية بن علي، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر: دوافع وتحديات**، مذكرة ماستر، جامعة باجي مختار، عنابة، 2021.

المقالات:

1.ازدهار زواويد، **التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد03، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018.

2.حيزية بنية، ابتسام عليوش،تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة، دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث، 2018.

3.عبد الرحيم وهيبة، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث ،2018.

4.الوليد طلحة، **دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي**، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019.

5.ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسارة، دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد120، جامعة المستنصرية بغداد، 2020.

6.بن فضة وسام، بن حسان حكيم، **واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي**، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد03، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.

7. حسن عبيد , **الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات**، أوراق اقتصادية، العدد20، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة القاهرة، نوفمبر، 2002.

8.رفت رضوان، **الضرائب في عالم الأعمال الالكترونية**، مجلة التنمية، العدد الثاني، الكويت، 2000.

9.زهراء جار الله، حمى اسكندر، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فاعلية الشمول المالي**، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد09، العدد33، العراق2020.

10.طالم صالح، **إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية– منصات التمويل الجماعي نموذجا**، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد13، العدد 02،2022.

11.عمران وجعيل، **التكنولوجيا المالية الحديثة وآثارهاعلى البنوك والمؤسسات المالية**، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد4، العدد1،الجزائر،2020.

12. كردودي صبرينة وآخرون، **العملات الافتراضية حقيقتها وآثارها الاقتصادية**، مجلة الاقتصاديات المالية والبنكية وإدارة الأعمال، المجلد09، العدد02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020.

13.محمد موسى علي شحاتة، **نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي مع دراسة تطبيقية**، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد06، العدد01، مصر، 2019.

14.مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، **التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة– دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي**، مجلة جامعة أربيل جيهان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 04، العدد02، جامعة الفرات الأوسط التقنية، العراق2020.

15.ممدوح عبد المولى محمد، **دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وفاعلية السياسة النقدية–بالتطبيق على الحالة المصرية خلال الفترة 2012–2020**، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد4، 2022.

16.ولاء سعد أبو زيد، **المحافظ الرقمية: سلسلة كتيبات تعريفية**، العدد07، صندوق النقد العربي، أبو طبي، الإمارات العربية المتحدة،2021.

المؤتمرات:

1.عبد الرحمن محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، **أثر التكنولوجيا المالية على دعم الميزة التنافسية للبنوك**، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر العلمي السنوي لقسم التمويل والمحاسبة شعبة إدارة الأعمال الخدمات البنكية،في ظلال ابتكارات التكنولوجيا المصرفية (الفرص و التحديات)، مصر،2022.

2.مريم قشي، إيمان بركان، **أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المالية والمصرفية**، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات، دار أوبرا جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، 2021.

المراجع الأجنبية:

1.Imed mousa ,Chapter 1,Fintechwhat is in a definition?. Fintech. Edward Elgar Publishing. UK. 2020.

2.Alliance for Financial inclusion AFI (2013) Alliance for finnancial. Inclusion Policy Model : AFIcore Set of Financial inchusion indicators 2021.

المواقع:

1. https : www.oxfordleamersdictionaries.com/definition/english/fintech. The Oxford Advanced Learner's Dictionary. Quotting (09-03-2023) .

2. http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/financial-technology.

Cambridge Advanced Learner's Dictionary & Thesaurus.Cambridge University Press. Quotting (09-03-2023) :

الملاحق

الملحق رقم01:إستبانة

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

استمارةاستبيان

سيدي المحترم / سيدتي المحترمة: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الأسئلة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي أقوم بها للحصول على شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية مؤسسة، بعنوان "**دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية**" ونظرا لما لديكم من معرفة علمية وخبرة، نأمل منكم التعاون بتعبئة هذا الاستبيان فضلا وليس أمرا، بكل موضوعية وحيادية حتى يؤدي الغرض المعد من أجله.

كما نعلمكم بأن الاستبيان لا يحوي معلومات شخصية ضمانا للحيادية وإبداء الرأي بحرية.

وفي الأخير تقبلوا مني أسمى عبارات التقدير والاحترام.

البيانات الشخصية:

يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق مع رأيكم.

1. **الجنس:**

أنثى ذكر

2. **السن:**

19-30 سنة 30-40 40-50 50 فما أكثر

3. **المستوى الدراسي:**

ثانوي جامعي دراسات عليا

4. **الوظيفة:**

موظف رئيس مصلحة رئيس قسم مدير

5. **الخبرة المهنية:**

من سنة إلى 5 سنوات من 6 إلى 11 سنة من 12 إلى 25

من 26فما أكثر

6. **عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية:**

لم أجري أي دورة دورة واحدة دورتان

أكثر من 3 دورات

المحور الأول: التكنولوجيا المالية في المصارف

	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	البعد الأول: الأجهزة والمعدات					
01	يشترط لتفعيل التكنولوجيا المالية أن يمتلك البنك عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الملحقة؛					
02	يشترط لتفعيل التكنولوجيا المالية أن يمتلك البنك موقعا إلكترونيا، يقدم فيه معلومات بخصوص الخدمات التي يقدمها (جانب إعلامي)؛					
03	لابد أن يمتلك البنك عدد كافي من الصرافات الآلية التي تلبي حاجات العملاء،					
04	بطاقات الائتمان ساهمت في تخفيف الضغط على الشبابيك؛					
05	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.					
	البعد الثاني: العملات الرقمية					
06	يوفر البنك خدمات مصرفية متنوعة تشمل وسائل الدفع المبتكرة؛					
07	يستخدم البنك تقنيات حديثة (الذكاء الاصطناعي، البلوكتيشن....)؛					
08	يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين؛					
	البعد الثالث: العمليات المصرفية					
09	تقدم التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية ذات جودة بتكلفة مقبولة مما يدفع إلى زيادة الإقبال على الخدمات المالية؛					
10	عدم فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في أعمال المدفوعات؛					
11	يقوم البنك بإدخال تغييرات على عملياته والاعتماد أكثر على					

	التكنولوجيا المالية؛					
12	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة المشاريع؛					

المحور الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يمتلك البنك موقعاً معلوماتياً، يسمح له بالاتصال مع زبائنه عبر البريد الإلكتروني، وذلك بتعبئة الطلبات تجاه المصرف؛					
02	يستطيع البنك أن يجيب عن أسئلة الزبائن بخصوص حالة حساباتهم على مدار 24 ساعة، ومن أي مكان، بالهاتف أو الحاسوب؛					
03	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك إلى توفير الجهد والوقت، وتسهيل المعاملات؛					
04	يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنيت (طلبات قروض، تحويل أموال)؛					
05	إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك يُحَسِّن رضا العملاء؛					
06	تساهم التكنولوجيا المالية بصفة فعالة في خلق نشاطات ابتكارية تحسن من جودة الخدمات المقدمة للعملاء؛					
07	الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمات المصرفية معروفة لدى العملاء يستلزم إصدار البطاقات أو تجديدها وقتا كبيرا مما يؤثر على ثقة العميل في وسائل الدفع الالكترونية؛					
09	يستطيع زبائن البنك تسديد فواتيرهم عبر الهاتف أو أي وسيلة أخرى إلكترونية،					

	دون المجيء للمصرف؛					
10	يقدّم البنك استشارات مالية لزبائنه عبر الخط؛					
11	تفعيل أنظمة الرقابة الالكترونية يؤدي إلى الانضباط؛					
12	تطوير البنك وامتيازه له علاقة ارتباطية بالخدمات المالية والمصرفية؛					
13	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنوك.					

الملحق رقم 02: إختبار التوزيع الطبيعي

```
NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
GET
  FILE='C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav'.
DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.
NPAR TESTS
  /K-S(NORMAL)=_75; ;77_لـي_75;لـم _75;__75;ي_80;كـنـولـو_78;ل
;77_ونـي_85;_78_لـك_75;ل_75;__77;فـي_85;_89;لـم _75;__78;_75;م_83;_82;ل_75;
_75;ل_75;_87;_78;_76;ي_75;ن
  /MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		التكنولوجيا_المالية	الخدمات_المصرفية_ا لالكترونية	الاستبيان
N		35	35	35
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,7316	3,7890	3,7603
	Std. Deviation	,44797	,49829	,43504
Most Extreme Differences	Absolute	,154	,118	,132
	Positive	,100	,092	,076
	Negative	-,154	-,118	-,132
Kolmogorov-Smirnov Z		,911	,700	,781
Asymp. Sig. (2-tailed)		,377	,711	,576

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الملحق رقم 03 : ثبات الاستبيان

```
RELIABILITY
 /VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,754	12

```
RELIABILITY
 /VARIABLES=_87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22 _87;23
_87;24 _87;25
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	13

```
RELIABILITY
 /VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13
_87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22 _87;23 _87;24 _87;25
```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,867	25

CORRELATIONS

/VARIABLES=_75; ;77_ونـي;85_;78_لـك;75_ل;75___;77_فـي;85_;89_ لـم;75___;78_;75_ م;83_;82_ ل
12;87_ 11;87_ 10;87_ 9;87_ 8;87_ 7;87_ 6;87_ 5;87_ 4;87_ 3;87_ 2;87_ 1;87_

/PRINT=ONETAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

الملحق رقم 04: الارتباطات المعلمية

Correlations

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Correlations

		الخدمات_المصرفية_الالكترونية	يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكعددكافيمنالحواسيبوا لأجهزةالملحقة	يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكلاموقعاإلكترونيايقدمفيهمعلوماتبخصوصا لخدماتالتييقدمها (جانبإعلامي)	لابدأنيمتلكالبنكعددكافيمنالصرافاتالآليةالتييتلبيحاجاتالعملاء
الخدمات_المصرفية_الالكترونية	Pearson Correlation	1	,388*	,435**	,564**
	Sig. (1-tailed)		,011	,004	,000
	N	35	35	35	35
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكعددكافيمنالحواسيبوالأجهزةالملحقة	Pearson Correlation	,388*	1	,815**	,423**
	Sig. (1-tailed)	,011		,000	,006
	N	35	35	35	35
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكلاموقعاإلكترونيايقدمفيهمعلوماتبخصوصالخدماتالتييقدمها (جانبإعلامي)	Pearson Correlation	,435**	,815**	1	,463**
	Sig. (1-tailed)	,004	,000		,003
	N	35	35	35	35
لابدأنيمتلكالبنكعددكافيمنالصرافاتالآليةالتييتلبيحاجاتالعملاء	Pearson Correlation	,564**	,423**	,463**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,006	,003	
	N	35	35	35	35
بطاقاتالأئتمانساهمتفيتخفيفالضغطعلىالشبابيك	Pearson Correlation	,650**	,467**	,474**	,698**
	Sig. (1-tailed)	,000	,002	,002	,000
	N	35	35	35	35

يمتلكالبنكالبنيةالتحتيةالازمةلتنفيذالتكنولوجياالمالية	Pearson Correlation	,560**	,069	,077	,207
	Sig. (1-tailed)	,000	,347	,331	,117
	N	35	35	35	35
يوفرالبنكخدماتمصرفيةمتنوعةتشملوسائلالدفعالمبتكرة	Pearson Correlation	,612**	,308*	,437**	,584**
	Sig. (1-tailed)	,000	,036	,004	,000
	N	35	35	35	35
يستخدمالبنكتقنياتحديثة (الذكاءالاصطناعي،البلوكتيشن)	Pearson Correlation	,146	-,051	-,198	,211
	Sig. (1-tailed)	,202	,385	,127	,112
	N	35	35	35	35
يطورالبنكالتكنولوجياويدمجأحدثالتقدياتمعالشركاءالرئيسيين	Pearson Correlation	,397**	-,015	,075	,251
	Sig. (1-tailed)	,009	,466	,334	,073
	N	35	35	35	35
تقدمالتكنولوجياالماليةخدماتمصرفيةذاتجودةبتكلفةمقبولةممايدفعإلىزيادةالإقبالعلىالخدماتالمالية	Pearson Correlation	,510**	,385*	,394**	,646**
	Sig. (1-tailed)	,001	,011	,010	,000
	N	35	35	35	35
عدمفرضرسومعلىخدماتالدفعوالتحويلايقللمنالربحفيأعمالالمدفوعات	Pearson Correlation	,039	,243	,228	,148
	Sig. (1-tailed)	,412	,080	,093	,199
	N	35	35	35	35
يقومالبنكبإدخالتغييراتعلىعملياتهوالإعتمادأكثرعلىالتكنولوجياالمالية	Pearson Correlation	,285*	-,052	,011	,196
	Sig. (1-tailed)	,048	,383	,476	,129
	N	35	35	35	35
تساهمالتكنولوجياالماليةفيتقليصفجوةالمشاريع	Pearson Correlation	-,047	-,026	-,271	-,127
	Sig. (1-tailed)	,394	,441	,057	,234

	N	35	35	35	35

Correlations

		بطاقاتالأئتمانساهمتفيتخفيفالضغطعلىالشبابيك	يمتلكالبنكالبنيةالتحتيةالازمةلتنفيذالتكنولوجياالمالية	يوفرالبنكخدماتمصرفيةمتنوعةتشملوسائلالدفعالمبتكرة	يستخدمالبنكتقنياتحديثة (الذكاءالاصطناعي، البلوكتيشن)
الخدمات_المصرفية_الالكترونية	Pearson Correlation	,650	,560*	,612**	,146**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,202
	N	35	35	35	35
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكعددكافيمنالحواسيبوالأجهزةالملحقة	Pearson Correlation	,467*	,069	,308**	-,051**
	Sig. (1-tailed)	,002	,347	,036	,385
	N	35	35	35	35
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكالموقعالإلكترونييقدمفيهمعلوماتخصوصالخدماتالتييقدمها (جانبإعلامي)	Pearson Correlation	,474**	,077**	,437	-,198**
	Sig. (1-tailed)	,002	,331	,004	,127
	N	35	35	35	35
لابدأنيمتلكالبنكعددكافيمنالصرافاتالآليةالتيتلبيحاجاتالعملاء	Pearson Correlation	,698**	,207**	,584**	,211
	Sig. (1-tailed)	,000	,117	,000	,112
	N	35	35	35	35
بطاقاتالأئتمانساهمتفيتخفيفالضغطعلىالشبابيك	Pearson Correlation	1**	,457**	,749**	,148**
	Sig. (1-tailed)		,003	,000	,198
	N	35	35	35	35
يمتلكالبنكالبنيةالتحتيةالازمةلتنفيذالتكنولوجياالمالية	Pearson Correlation	,457**	1	,590	,099
	Sig. (1-tailed)	,003		,000	,285
	N	35	35	35	35

يوفر البنك خدمات مصرفية متنوعة تشمل وسائل الدفع المبتكرة	Pearson Correlation	,749**	,590*	1**	,169**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,166
	N	35	35	35	35
يستخدم البنك تقنيات حديثة (الذكاء الاصطناعي، البلوكتيشن)	Pearson Correlation	,148	,099	,169	1
	Sig. (1-tailed)	,198	,285	,166	
	N	35	35	35	35
يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين	Pearson Correlation	,140**	,190	,281	,555
	Sig. (1-tailed)	,212	,137	,051	,000
	N	35	35	35	35
تقدم التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية ذات جودة بتكلفة مقبولة مما يدفع إلى زيادة الإقبال على الخدمات المالية	Pearson Correlation	,413**	,179*	,317**	,026**
	Sig. (1-tailed)	,007	,152	,032	,442
	N	35	35	35	35
عدم فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربحية أعمال المدفوعات	Pearson Correlation	,124	-,006	,048	,190
	Sig. (1-tailed)	,239	,487	,393	,137
	N	35	35	35	35
يقوم البنك بإدخال التغييرات على عملياته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية	Pearson Correlation	,363*	,360	,508	,151
	Sig. (1-tailed)	,016	,017	,001	,193
	N	35	35	35	35
تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة التمويل لمشاريع	Pearson Correlation	-,114	,077	-,001	,262
	Sig. (1-tailed)	,258	,331	,497	,064
	N	35	35	35	35

Correlations

		يطور البنكالتكنولوجيا ويدمجأحدثالتقنياتمع الشركاءالرئيسيين	تقدمالتكنولوجياالماليةخدماتمصرفيةذاتجودةبتكلفةمقبولةمماييفعالةلزيادةالإقبالعلىالخدماتالمالية	عدمفرضرسومعلىخدماتالدفعوالتحويليقللمنالربحفيأعمالالمدفوعات	يقومالبنكبإدخالالتغييراتعلىعملياتهوالإعتمادأكثرعلىالتكنولوجياالمالية
الخدمات_المصرفية_الالكترونية	Pearson Correlation	,397	,510*	,039**	,285**
	Sig. (1-tailed)	,009	,001	,412	,048
	N	35	35	35	35
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكعددكافيمنالحواسيبوالأجهزةالملحقة	Pearson Correlation	-,015*	,385	,243**	-,052**
	Sig. (1-tailed)	,466	,011	,080	,383
	N	35	35	35	35
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكلاموقعاإلكترونيايقدمفيهمعلوماتبخصوصالخدماتالتييقدمها (جانبإعلامي)	Pearson Correlation	,075**	,394**	,228	,011**
	Sig. (1-tailed)	,334	,010	,093	,476
	N	35	35	35	35
لابدأنيمتلكالبنكعددكافيمنالصرافاتالآليةالتيتلبيحاجاتالعملاء	Pearson Correlation	,251**	,646**	,148**	,196
	Sig. (1-tailed)	,073	,000	,199	,129
	N	35	35	35	35
بطاقاتالأئتمانساهمتفيتخفيفالضغطعلىالشبابيك	Pearson Correlation	,140**	,413**	,124**	,363**
	Sig. (1-tailed)	,212	,007	,239	,016
	N	35	35	35	35
يمتلكالبنكالبنيةالتحتيةالازمةلتنفيذالتكنولوجياالمالية	Pearson Correlation	,190**	,179	-,006	,360
	Sig. (1-tailed)	,137	,152	,487	,017
	N	35	35	35	35
يوفرالبنكخدماتمصرفيةمتنوعةتشملوسائلالدفعالمبتكرة	Pearson Correlation	,281**	,317*	,048**	,508**
	Sig. (1-tailed)	,051	,032	,393	,001

	N	35	35	35	35
يستخدمالبنكتقنياتحديثة (الذكاءالاصطناعي،البلوكتيشن)	Pearson Correlation	,555	,026	,190	,151
	Sig. (1-tailed)	,000	,442	,137	,193
	N	35	35	35	35
يطورالبنكالتكنولوجياويدمجأحدثالتقنياتمعالشركاءالرئيسيين	Pearson Correlation	1**	,262	,119	,225
	Sig. (1-tailed)		,064	,248	,097
	N	35	35	35	35
تقدمالتكنولوجياالماليةخدماتمصرفيةذاتجودةبتكلفةمقبولةممايدفعإلىزيادةالإقبالعلىالخدماتالمالية	Pearson Correlation	,262**	1*	-,095**	-,002**
	Sig. (1-tailed)	,064		,294	,495
	N	35	35	35	35
عدمفرضرسومعلىخدماتالدفعوالتحويلايقللمنالربحفيأعمالالمدفوعات	Pearson Correlation	,119	-,095	1	-,214
	Sig. (1-tailed)	,248	,294		,108
	N	35	35	35	35
يقومالبنكبإدخالتغييراتعلىعملياتهوالإعتمادأكثرعلىالتكنولوجياالمالية	Pearson Correlation	,225*	-,002	-,214	1
	Sig. (1-tailed)	,097	,495	,108	
	N	35	35	35	35
تساهمالتكنولوجياالماليةفيتقليصفجوةالمشاريع	Pearson Correlation	-,048	-,313	,382	,104
	Sig. (1-tailed)	,393	,033	,012	,277
	N	35	35	35	35

Correlations

		تساهمالتكنولوجياالماليةفيتقليصفجوةالمشاريع
الخدمات_المصرفية_الالكترونية	Pearson Correlation	-,047
	Sig. (1-tailed)	,394
	N	35
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكعددكافيمنالحواسيبوالأجهزةالملحقة	Pearson Correlation	-,026*
	Sig. (1-tailed)	,441
	N	35
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكلاموقعاإلكترونيايقدمفيهمعلوماتبخصوصالخدماتالتييقدمها (جانبإعلامي)	Pearson Correlation	-,271**
	Sig. (1-tailed)	,057
	N	35
لابدأنيمتلكالبنكعددكافيمنالصرافاتالآليةالتيتلبيحاجاتالعملاء	Pearson Correlation	-,127**
	Sig. (1-tailed)	,234
	N	35
بطاقاتالأئتمانساهمتفيتخفيفالضغطعلىالشبابيك	Pearson Correlation	-,114**
	Sig. (1-tailed)	,258
	N	35
يمتلكالبنكالبنيةالتحتيةالازمةلتنفيذالتكنولوجياالمالية	Pearson Correlation	,077**
	Sig. (1-tailed)	,331
	N	35
يوفرالبنكخدماتمصرفيةمتنوعةتشملوسائلالدفعالمبتكرة	Pearson Correlation	-,001**
	Sig. (1-tailed)	,497
	N	35
يستخدمالبنكتقنياتحديثة (الذكاءالاصطناعي،البلوكتيشن)	Pearson Correlation	,262
	Sig. (1-tailed)	,064
	N	35
يطورالبنكالتكنولوجياويدمجأحدثالتقنياتمعالشركاءالرئيسيين	Pearson Correlation	-,048**
	Sig. (1-tailed)	,393

	N	35
تقدمالتكنولوجياالماليةخدماتمصرفيةذاتجودةبتكلفةمقبولةممايدفعإلد زيادةالإقبالعلىالخدماتالمالية	Pearson Correlation	-,313**
	Sig. (1-tailed)	,033
	N	35
عدمفرضرسومعلىخدماتالدفعوالتحويليقللمنالربحفيأعمالالمدفوعات	Pearson Correlation	,382
	Sig. (1-tailed)	,012
	N	35
يقومالبنكبإدخالتغييراتعلىعملياتهوالإعتماداًأكثر علىالتكنولوجياالمالية	Pearson Correlation	,104*
	Sig. (1-tailed)	,277
	N	35
تساهمالتكنولوجياالماليةفيتقليصفجوةالمشاريع	Pearson Correlation	1
	Sig. (1-tailed)	
	N	35

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=_75; 17;87_ 16;87_ 15;87_ 14;87_ 13;87_ ;77_لـي;75_لـم;75__;75_ي;80_لـو_كـنـولـ;78_ل 25;87_ 24;87_ 23;87_ 22;87_ 21;87_ 20;87_ 19;87_ 18;87_

/PRINT=ONETAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Correlations

		التكنولوجيا_المالية	يمتلكالبنكموقعامعلوماتيايسمحلهبالاتصالالمعزبائنهعبرالبريدالألكترونيوذلكبتعبئةالطلباتإتجاهالمصرف	يستطيعالبنكأنيجيبعنأسئلةالزبائنبخصوصحالةحساباتهمعلىمدار 24 ساعةومنأيمكانبالهاتفأوالحاسوب	يؤديإستخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالفيالبنكإلىتوفيرالجهدوالوقتوتسهيلالمعاملات	يقومالبنكبتقديمخدماتمصرفيةعبرالأنترنيت (طلباتقروض،تحويلأموال)
التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	1	,746**	,688**	,634**	,545**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35
يمتلكالبنكموقعامعلوماتيايسمحلهبالاتصالالمعزبائنهعبرالبريدالألكترونيوذلكبتعبئةالطلباتإتجاهالمصرف	Pearson Correlation	,746**	1	,776**	,477**	,536**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,002	,000
	N	35	35	35	35	35
يستطيعالبنكأنيجيبعنأسئلةالزبائنبخصوصحالةحساباتهمعلىمدار 24 ساعةومنأيمكانبالهاتفأوالحاسوب	Pearson Correlation	,688**	,776**	1	,533**	,617**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35	35
يؤديإستخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالفيالبنكإلىتوفيرالجهدوالوقتوتسهيلالمعاملات	Pearson Correlation	,634**	,477**	,533**	1	,338*
	Sig. (1-tailed)	,000	,002	,000		,023
	N	35	35	35	35	35
يقومالبنكبتقديمخدماتمصرفيةعبرالأنترنيت (طلباتقروض،تحويلأموال)	Pearson Correlation	,545**	,536**	,617**	,338*	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,023	
	N	35	35	35	35	35
إدخالالخدماتالمصرفيةالإلكترونيةفيالبنكيحسنرضاالعملاء	Pearson Correlation	,500**	,325*	,419**	,776**	,482**
	Sig. (1-tailed)	,001	,028	,006	,000	,002
	N	35	35	35	35	35

تساهمالتكنولوجياالماليةبصفةفعالةفيخلقنشاطاتإبتكاريةتحسنمنجودةالخدماتالمقدمةللعملاء	Pearson Correlation	,648**	,486**	,525**	,669**	,333*
	Sig. (1-tailed)	,000	,002	,001	,000	,025
	N	35	35	35	35	35
الوسائلالتكنولوجيةالتييستخدمهاالبنكفيتقديمالخدماتالمصرفيةمعرفةلدىالعملاء	Pearson Correlation	-,044	-,160	-,081	,083	,117
	Sig. (1-tailed)	,400	,179	,323	,319	,251
	N	35	35	35	35	35
يستلزمإصدارالبطاقاتأوتجديدهاوقتاكبيراممايؤثرعلىثقةالعميلفيوسائلالدفعالإلكترونية	Pearson Correlation	-,073	,019	-,035	-,272	,095
	Sig. (1-tailed)	,339	,457	,421	,057	,293
	N	35	35	35	35	35
يستطيعزبائنالبنكتسديدفواتيرهمعبرالهاتفأووسيلةأخرىإلكترونية، دونالمجيءإلىالمصرف	Pearson Correlation	,296*	,265	,288*	,419**	,158
	Sig. (1-tailed)	,042	,062	,047	,006	,182
	N	35	35	35	35	35
يقدمالبنكإستشاراتماليةلزبائنتهعبرالخط	Pearson Correlation	,438**	,496**	,483**	,074	,530**
	Sig. (1-tailed)	,004	,001	,002	,336	,001
	N	35	35	35	35	35
تفعيلأنظمةالرقابةالالكترونيةيؤديإلىالإنضباط	Pearson Correlation	-,214	-,220	,038	,109	-,110
	Sig. (1-tailed)	,108	,102	,413	,267	,265
	N	35	35	35	35	35
تطويرالبنكوإمتيازهلهعلاقةإرتباطيةبالخدماتالماليةوالمصرفية	Pearson Correlation	,443**	,436**	,369*	,601**	,385*
	Sig. (1-tailed)	,004	,004	,014	,000	,011
	N	35	35	35	35	35
إنجازالعملياتبالتكنولوجياالماليةيحققالإستقرارالماليفيالبنوك	Pearson Correlation	,390*	,353*	,267	,399**	,315*
	Sig. (1-tailed)	,010	,019	,060	,009	,033

N	35	35	35	35	35	

Correlations

		إدخالالخدماتالمصرفيةالإلكترونيةفيالبنكيحسنرضاالعملاء	تساهمالتكنولوجياالماليةبصفةفعالةفيخلقنشاطاتإبتكاريةتحسنمنجودةالخدماتالمقدمةللعملاء	الوسائلالتكنولوجيةالتييستخدمهاالبنكفيتقديمالخدماتالمصرفيةمعروفةلدىالعملاء	يستلزمإصدارالبطاقاتأوتجديدهاوقتاكبيراممايؤثرعلىثقةالعميلفيوسائلالدفعالإلكترونية	يستطيعزبائنالبنكتسديدفواتيرهمعبرالهاتفأووسيلةأخرىبالكترونية،دونالمجيءإلىالمصرف
التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	,500	,648**	-,044**	-,073**	,296**
	Sig. (1-tailed)	,001	,000	,400	,339	,042
	N	35	35	35	35	35
يمتلكالبنكموقعامعلوماتيايسمحلهبالاتصالمعزبائنهعبرالبريدالألكترونيوذلكبتعبئةالطلباتإتجاهالمصرف	Pearson Correlation	,325**	,486	-,160**	,019**	,265**
	Sig. (1-tailed)	,028	,002	,179	,457	,062
	N	35	35	35	35	35
يستطيعالبنكأنيجيبعنأسئلةالزبائنبخصوصحالةحساباتهمعلىمدار 24 ساعةومنأيمكانبالهاتفأوالحاسوب	Pearson Correlation	,419**	,525**	-,081	-,035**	,288**
	Sig. (1-tailed)	,006	,001	,323	,421	,047
	N	35	35	35	35	35
يؤديإستخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالفيالبنكإلىتوفيرالجهدوالوقتوتسهيلالمعاملات	Pearson Correlation	,776**	,669**	,083**	-,272	,419*
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,319	,057	,006
	N	35	35	35	35	35
يقومالبنكبتقديمخدماتمصرفيةعبرالأنترنيت (طلباتقروض،تحويلأموال)	Pearson Correlation	,482**	,333**	,117**	,095*	,158
	Sig. (1-tailed)	,002	,025	,251	,293	,182
	N	35	35	35	35	35
إدخالالخدماتالمصرفيةالإلكترونيةفيالبنكيحسنرضاالعملاء	Pearson Correlation	1**	,665*	,019**	-,263**	,559**
	Sig. (1-tailed)		,000	,457	,063	,000
	N	35	35	35	35	35

تساهمالتكنولوجياالماليةبصفةفعالةفيخلقنشاطاتإبتكاريةتحسنمنجودةالخدماتالمقدمةللعملاء	Pearson Correlation	,665**	1**	-,015**	-,242**	,698*
	Sig. (1-tailed)	,000		,465	,081	,000
	N	35	35	35	35	35
الوسائلالتكنولوجيةالتييستخدمهاالبنكفيتقديمالخدماتالمصرفيةمعروفةلدىالعملاء	Pearson Correlation	,019	-,015	1	-,101	-,178
	Sig. (1-tailed)	,457	,465		,281	,153
	N	35	35	35	35	35
يستلزمإصدارالبطاقاتأوتجديدهاوقتاكبيراممايؤثرعلىثقةالعميلفيوسائلالدفعالإلكترونية	Pearson Correlation	-,263	-,242	-,101	1	-,108
	Sig. (1-tailed)	,063	,081	,281		,268
	N	35	35	35	35	35
يستطيعزبائنالبنكتسديدفواتيرهمعبرالهاتفأووسيلةأخربإلكترونية،دونالمجيءإلىالمصرف	Pearson Correlation	,559*	,698	-,178*	-,108**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,153	,268	
	N	35	35	35	35	35
يقدمالبنكإستشاراتماليةلزبائنتهعبرالخط	Pearson Correlation	,179**	,333**	-,026**	,208	,351**
	Sig. (1-tailed)	,152	,025	,442	,116	,019
	N	35	35	35	35	35
تفعيلأنظمةالرقابةالالكترونيةيؤديإلىالإنضباط	Pearson Correlation	,205	,252	,298	-,131	,258
	Sig. (1-tailed)	,118	,072	,041	,226	,067
	N	35	35	35	35	35
تطويرالبنكوإمتيازهلهعلاقةإرتباطيةبالخدماتالماليةوالمصرفية	Pearson Correlation	,536**	,678**	-,148*	-,013**	,700*
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,198	,471	,000
	N	35	35	35	35	35
إنجازالعملياتبالتكنولوجياالماليةيحققالإستقرارالماليفيالبنوك	Pearson Correlation	,555*	,603*	-,362	-,055**	,703*
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,016	,377	,000

N	35	35	35	35	35

Correlations

		يقدمالبنكإستشاراتمالية لزبائنهعبرالخط	تفعيلأنظمةالرقابةالالكترونيةيؤديإلىالإنضباط	تطويرالبنكوإمتيازهلمعلاقةإرتباطيةبالخدماتالماليةوالمصرفية	إنجازالعملياتبالتكنولوجياالماليةيحققالإستقرارالماليفيالبنوك
التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	,438	-,214**	,443**	,390**
	Sig. (1-tailed)	,004	,108	,004	,010
	N	35	35	35	35
يمتلكالبنكموقعامعلوماتيايسمحلهبالاتصالمعزبائنهعبرالبريدالألكترونيوذلكبتعبئةالطلباتإتجاهالمصرف	Pearson Correlation	,496**	-,220	,436**	,353**
	Sig. (1-tailed)	,001	,102	,004	,019
	N	35	35	35	35
يستطيعالبنكأنيجيبعنأسئلةالزبائنبخصوصحالةحساباتهمعلىمدار 24 ساعةومنأيمكانبالهاتفأوالحاسوب	Pearson Correlation	,483**	,038**	,369	,267**
	Sig. (1-tailed)	,002	,413	,014	,060
	N	35	35	35	35
يؤديإستخدامتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالفيالبنكإلىتوفيرالجهدوالوقتوتسهيلالمعاملات	Pearson Correlation	,074**	,109**	,601**	,399
	Sig. (1-tailed)	,336	,267	,000	,009
	N	35	35	35	35
يقومالبنكبتقديمخدماتمصرفيةعبرالأنترنيت (طلباتقروض،تحويلأموال)	Pearson Correlation	,530**	-,110**	,385**	,315*
	Sig. (1-tailed)	,001	,265	,011	,033
	N	35	35	35	35
إدخالالخدماتالمصرفيةالإلكترونيةفيالبنكيحسنرضاالعملاء	Pearson Correlation	,179**	,205*	,536**	,555**
	Sig. (1-tailed)	,152	,118	,000	,000
	N	35	35	35	35

تساهمالتكنولوجياالماليةبصفةفعالةفي خلقنشاطاتإبتكاريةتحسنمنجودةالخدمات المقدمةللعملاء	Pearson Correlation	,333**	,252**	,678**	,603**
	Sig. (1-tailed)	,025	,072	,000	,000
	N	35	35	35	35
الوسائلالتكنولوجيةالتييستخدمهاالبنكفي يتقديمالخدماتالمصرفيةمعروفةلدىالعملاء	Pearson Correlation	-,026	,298	-,148	-,362
	Sig. (1-tailed)	,442	,041	,198	,016
	N	35	35	35	35
يستلزمإصدار البطاقاتأوتجديدهاوقتاكبير اممايؤثر علىثقةالعميلفيوسائلالدفعا لإلكترونية	Pearson Correlation	,208	-,131	-,013	-,055
	Sig. (1-tailed)	,116	,226	,471	,377
	N	35	35	35	35
يستطيعزبائنالبنكتسديدفواتيرهمعبرالهاتفأووسيلةأخرىإلكترونية،دونالمجيء إلىالمصرف	Pearson Correlation	,351*	,258	,700*	,703**
	Sig. (1-tailed)	,019	,067	,000	,000
	N	35	35	35	35
يقدمالبنكإستشاراتماليةلزبائنهعبرالخط	Pearson Correlation	1**	,116**	,253**	,448
	Sig. (1-tailed)		,254	,072	,003
	N	35	35	35	35
تفعيلأنظمةالرقابةالالكترونيةيؤديإلىالإنضباط	Pearson Correlation	,116	1	-,102	,102
	Sig. (1-tailed)	,254		,280	,280
	N	35	35	35	35
تطويرالبنكوإمتيازهلهعلاقةإرتباطيةبالخدماتالماليةوالمصرفية	Pearson Correlation	,253**	-,102**	1*	,687**
	Sig. (1-tailed)	,072	,280		,000
	N	35	35	35	35
إنجازالعملياتبالتكنولوجياالماليةيحققالإستقرارالماليفيالبنوك	Pearson Correlation	,448*	,102*	,687	1**
	Sig. (1-tailed)	,003	,280	,000	

N	35	35	35	35

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=_75; ;77_ونـي;85_;78_لـك;75_ل;75___;77_فـي;85_;89_لـم;75___;78_;75_م;83_;82_ل
_75;ل_78;كـنـولـو_80;ي_75;___75;لـم_75;لـي_77; _75;ل_75;_87;_78;_76;ي_75;ن

/PRINT=ONETAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Correlations

		الخدمات_المصرفية_الالكترونية	التكنولوجيا_المالية	الاستبيان
الخدمات_المصرفية_الالكترونية	Pearson Correlation	1	,690**	,928**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000
	N	35	35	35
التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	,690**	1	,910**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000
	N	35	35	35
الاستبيان	Pearson Correlation	,928**	,910**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	
	N	35	35	35

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

```
FREQUENCIES VARIABLES=_75;77_يـف;92_لـو_75; _87;ن_80;ل;
 /PIECHART FREQ
 /ORDER=ANALYSIS.
```

الملحق رقم 05: وصف البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

Frequencies

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Statistics

		الجنس	الوظيفة
N	Valid	35	35
	Missing	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	16	45,7	45,7	45,7
	ذكر	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف	20	57,1	57,1	57,1

	رئيسمصلحة	5	14,3	14,3	71,4
	رئيسقسم	8	22,9	22,9	94,3
	مدير	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Pie Chart

FREQUENCIES VARIABLES=_75; ;77_;85_;76_;82_ل_75;وى _75;لـم _87;_78;_87;ن _75;ل_87;
78_;75_;85_;و_83;ل_75;

/BARCHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Statistics

		السن	المستوى	الخبرة	الدورات
N	Valid	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19-30	10	28,6	28,6	28,6
	30-40	16	45,7	45,7	74,3

	40-50	8	22,9	22,9	97,1
	فمافوق50	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	جامعي	27	77,1	77,1	77,1
	دراساتعليا	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 1-5	15	42,9	42,9	42,9
	سنة 6-11	11	31,4	31,4	74,3
	سنة 12-25	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الدورات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لمأجريأيدورة	11	31,4	31,4	31,4
	دورةواحدة	13	37,1	37,1	68,6
	دورتان	4	11,4	11,4	80,0

أكثرمن 3 دورات	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Bar Chart

DESCRIPTIVES VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22 _87;23 _87;24 _87;25 _75; ;78_;75_;83_;93_لـم_;75___;77_;86_ه_;80_;71_ل
_75;ل_93;مـل_75;___78_;ل_85;75;قـمـي_77; _75;ل_93;مـلـي_75;_78;___75;لـم_89;_85;فـي_77;
_75;ل_82;_83;م_75;_78;___75;لـم_89;_85;فـي_77;___75;لـ_75;لـك_78;_85;ونـي_77;
77_لـي_75;لـم_75;___75;ي_80;لـو_نـو_كـ78;ل_75;_

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

الملحق رقم 06: تحليل نتائج عبارات الاستبيان

Descriptives

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكعددكافيمنالحواسيبوالأجهزةالملحقة	35	1,00	5,00	4,1429	,94380
يشترطلتفعيلالتكنولوجياالماليةأنيمتلكالبنكلاموقعاإلكترونيايقدمفيهمعلوماتبخصوصالخدماتالتييقدمها (جانبإعلامي)	35	1,00	5,00	4,1714	,92309
لابدأنيمتلكالبنكعددكافيمنالصرافاتالآليةالتيتلبيحاجاتالعملاء	35	3,00	5,00	4,3429	,68354
بطاقاتالأئتمانساهمتفيتخفيفالضغطعلىالشباك	35	2,00	5,00	4,1143	,96319
يمتلكالبنكالبنيةالتحتيةالازمةلتنفيذالتكنولوجياالمالية	35	2,00	5,00	3,8571	,77242

يوفر البنك خدمات مصرفية متنوعة تشمل وسائل الدفع المبتكرة	35	2,00	5,00	3,6857	,86675
يستخدم البنك تقنيات حديثة (الذكاء الاصطناعي، البلوكتيشن)	35	1,00	4,00	2,7429	1,03875
يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين	35	1,00	5,00	3,4857	,88688
تقدم التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية ذات جودة بتكلفة مقبولة مما يدفع إلى زيادة الإقبال على الخدمات المالية	35	1,00	5,00	3,9714	,82197
عدم فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في أعمال المدفوعات	35	1,00	5,00	3,5714	,91670
يقوم البنك بإدخال التغييرات على عملياته وإعتماداً أكثر على التكنولوجيا المالية	35	2,00	5,00	3,9714	,51368
تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة المشاريع	35	1,00	5,00	3,5429	,85209
يمتلك البنك موقع معلوماتي يسمح له بالاتصال مع زبائنه عبر البريد الألكتروني وذلك بتعبئة الطلبات إتجاه المصرف	35	1,00	5,00	4,0571	,99832
يستطيع البنك أن يجيب عن أسئلة الزبائن بخصوص حالة حساباتهم على مدار 24 ساعة ومن أي مكان بالهاتف أو الحاسوب	35	1,00	5,00	4,0286	1,17538
يؤدي إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك إلى توفير الجهد والوقت وتسهيل المعاملات	35	2,00	5,00	4,0286	,98476
يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية عبر الأنترنيت (طلبات قروض، تحويل أموال)	35	1,00	5,00	3,8000	,90098
إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك يحسن رضا العملاء	35	3,00	5,00	4,3143	,75815
تساهم التكنولوجيا المالية بصفة فعالة في خلق نشاطات إبتكارية تحسن من جودة الخدمات المقدمة للعملاء	35	3,00	5,00	4,1714	,70651
الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمات المصرفية معروفة لدى العملاء	35	1,00	5,00	3,2286	1,00252
يستلزم إصدار البطاقات أو تجديدها وقتا كبيرا مما يؤثر على ثقة العميل في وسائل الدفع الإلكترونية	35	1,00	4,00	2,6286	1,16533

يستطيعزبائنالبنكتسديدفواتيرهمعبرالهاتفأ ووسيلةأخربإلكترونية،دونالمجيءإلىالمصرف	35	2,00	5,00	3,9714	,78537
يقدمالبنكإستشاراتماليةلزبائنتهعبرالخط	35	1,00	5,00	3,4857	1,01087
تفعيلأنظمةالرقابةالالكترونيةيؤديإلىالإنضباط	35	1,00	5,00	3,5429	,95001
تطويرالبنكوإمتيازهلهعلاقةإرتباطيةبالخدماتالماليةوالمصرفية	35	3,00	5,00	3,9714	,74698
إنجازالعملياتبالتكنولوجياالماليةيحققالإستقرارالماليفيالبنوك	35	2,00	5,00	4,0286	,74698
الأجهزة_المعدات	35	2,80	5,00	4,1257	,63261
العملات_الرقمية	35	1,67	4,33	3,3048	,69720
العمليات_المصرفية	35	3,00	4,25	3,7643	,38798
الخدمات_المصرفية_الالكترونية	35	2,85	4,69	3,7890	,49829
التكنولوجيا_المالية	35	2,71	4,31	3,7316	,44797
Valid N (listwise)	35				

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT _75;77_لـي;75_لـم_;75___;75_ي;80_كـنـولـو;78_ل;

/METHOD=ENTER
_75;77_ونـي;85_;78_لـك;75_ل;75___;77_فـي;85_;89_لـم_;75___;78_;75_م;83_;82_ل;.

الملحق رقم 07: تحليل الانحدار

Regression

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الخدمات_المصرفية_الالكترونية[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,690[a]	,476	,460	,32907

a. Predictors: (Constant), الخدمات_المصرفية_الالكترونية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,249	1	3,249	30,008	,000[b]
	Residual	3,573	33	,108		
	Total	6,823	34			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. Predictors: (Constant), الخدمات_المصرفية_الالكترونية

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,381	,433		3,191	,003
	الخدمات_المصرفية_الالكترونية	,620	,113	,690	5,478	,000

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT _75;77_لـي;75_لـم_;75___;75_ي;80_كـنـولـو;78_ل;
 /METHOD=ENTER _75; ;78_;75_;83_;93_لـم;75___;77_;86_ه_;80_;71_ل
77_فـي;85_;89_لـم_;75___;78_;75_ل;93_مـلـي_;75_ ;77_قـمـي;85_ل;75___;78_;75_مـل;93_ل;75_;.
```

Regression

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT _75;77_لـي;75_لـم_;75___;75_ي;80_كـنـولـو;78_ل;
 /METHOD=ENTER _75;78_;75_;83_;93_لـم;75___;77_;86_ه_;80_;71_ل;.
```

Regression

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الأجهزة_المعدات[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,790[a]	,624	,613	,27876

a. Predictors: (Constant), الأجهزة_المعدات

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,258	1	4,258	54,800	,000[b]
	Residual	2,564	33	,078		
	Total	6,823	34			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. Predictors: (Constant), الأجهزة_المعدات

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,424	,315		4,514	,000
	الأجهزة_المعدات	,559	,076	,790	7,403	,000

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT _75;77_لـي;75_لـم _75;___;75_ي_80;كـنـولـو_78;ل;
 /METHOD=ENTER _75;77_قـمـي;85_ل;75;___;78;_75_مـل;93_ل;.
```

Regression

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	العملات_الرقمية[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,821[a]	,675	,665	,25934

a. Predictors: (Constant), العملات_الرقمية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,603	1	4,603	68,441	,000[b]
	Residual	2,220	33	,067		
	Total	6,823	34			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. Predictors: (Constant), العملات_الرقمية

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1,987	,215		9,230	,000
	العملات_الرقمية	,528	,064	,821	8,273	,000

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT _75;77_لـي;75_لـم_;75___;75_ي;80_كـنـولـو;78_ل;
 /METHOD=ENTER _75;77_فـي;85_;89_لـم_;75___;78_;75_مـلـي;93_ل;.
```

Regression

[DataSet2] C:\Users\ALQUDS\Downloads\ques.sav

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	العمليات_المصرفية[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,700[a]	,489	,474	,32489

a. Predictors: (Constant), العمليات_المصرفية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,340	1	3,340	31,639	,000[b]
	Residual	3,483	33	,106		
	Total	6,823	34			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. Predictors: (Constant), العمليات_المصرفية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,691	,543		1,271	,213
	العمليات_المصرفية	,808	,144	,700	5,625	,000

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية