جامعة يحي فارس – المدية –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الموضوع :

أثر التكنولوجيا المالية علي تطوير خدمة المؤسسة المصرفية

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي " BEA"

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر قسم علوم التسيير تخصص ادارة مالية

من إعداد الطالبين :

- عبد الرحمان صفي الدين
- صلاح الدين مكيد

تحت اشراف الأستاذة :

–فضيلة رمضاني

لجنة المناقشة:

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
01	بن يحي نسيمة	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا	يحي فارس –المدية–
02	فضيلة رمضاني	أستاذة محاضرة"ب"	مشرفا ومقررا	يحي فارس –المدية–
03	بعليش شهيرة	أستاذ مساعد "أ"	مشرف مساعد	يحي فارس –المدية–
04	المهري عزيزة	أستاذ مساعد "أ"	عضوا ممتحنا	يحي فارس –المدية–

السنة الجامعية: 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الخلق والمرسلين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وآله الطيبين الطاهرين وصحبه

أجمعين

أسجد لله ثناءا وعرفانا على توفيقي في إتمام هذه المذكرة بعد أن

من علي بالصبر وألبسني ثياب الصحة والعافية

يسعدني ان اتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة "

رمضاني فضيلة "

التي تفضلة بالإشراف على عملنا هذا وتوليها بالعناية والاهتمام

لإنجاح هذا العمل والتي لم تبخل علينا أبداً بالوقت والنصح والتوجيه

السديد،

كما تتسع دائرة شكرنا الى جميع موظفي بنك الجزائر الخارجي

وكالة المدية لمساعدتنا في جمع المعلومات وتزويدنا بأرائهم

كما اتوجه بالشكر الجزيل لكافة أساتذة كلية العلوم الإقتصادية

والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

والشكر موصول إلى كل من أسدى لي نصحا أو توجيها او حتى

بالدعاء وساهم في هذا العمل المتواضع.



إهداء

أفضل ما أستهل به الحمد لله وخير شكر نتوجه به قبل العباد إلى العابد بفضله وعونه سبحانه وتعالى تتم صالحات الأعمال فالحمد لله الذي كافأني بثمرة جهد سنوات من نيل العلم والبحث فيه وصلت إلى تحقيق أمل وحلم أعز الناس. ...

إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما ...

إلى إخوتي وجميع أفراد عائلتي.....

إلى كافة الأهل والأقارب .....

إلى الأصدقاء والأحباء.....

إلى كل قسم ادارة مالية وكل دفعة 2024.....

إلى جميع أساتذتي الكرام.ممن لم يتوانوفي مديد العون لي..

إلى هؤلاء جميعا أهدي حصاد جهدي وثمرة عملي.

عبد الرحمان

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله رافع السماء وباسط الارض وباسم من أولى للعلم درجات

وقدم كلمه إقرا في كتابه العزيز على كل الكلمات

باسمه بدانا وبسمه نستقبل فرحه التخرج بعد تعب السنوات

الى كل من كان سببا في وجودنا اليوم هنا الى أمي الحبيبه

وصديقي وأبي الغالي وداعمي في الحياه

الى إخوتي وسندي وكل أساتذتي وزملائي شكرا من القلب على

كل الدعم أعينونا بالدعاء على التوفيق فيما بقي وأسال الله لنا

الإزدهار في مشوارنا العلمي والحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات

صلاح الدين

المستخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام التكنولوجيا المالية على تطوير خدمة المؤسسة المصرفية ، حيث يظهر هذا الأثر جليا من خلال تغير شكل وكيفية تقديم الخدمة المصرفية من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، بما يساعد على تقليل التكاليف وتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تحليل آراء عينة من موظفي وكالة بنك الجزائر الخارجي BEA بحجم (32) موظف، معتمدين على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ثم القيام بمعالجتها باستخدام برنامج(SPSS) وكانت أهم النتائج المتوصل إليها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية بالبنك الجزائر الخارجي وكالة المدية عند مستوى معنوية 0,05.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمة المصرفية ، بنك الجزائر الخارجي.

Abstract:

This study aims to know the impact of using financial technology on developing a banking service, as this impact is clearly evident through changing the form and method of providing the banking service from its traditional form to the electronic form, which helps reduce costs, provide high-quality banking services, and reach a larger segment. Of customers, and to achieve the objectives of this study, the opinions of a sample of (32) employees of the Bank of Algeria External Agency (BEA) were analyzed, relying on the questionnaire as a tool for collecting data, then processing it using the SPSS program. The most important results reached were: There is a statistically significant effect of technology. Finance on banking services at the External Bank of Algeria, agency, at a significance level of 0.05.

Keywords: financial technology, banking service, Bank Algeria External.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الاهداء	
الشكر و العرفان.....	
الملخص	
فهرس المحتويات.....	I
قائمة الجدوال	IV
قائمة الاشكال	V
قائمة المصطلحات.....	VI
قائمة الرموز والمختصرات.....	VIII
قائمة الملاحق.....	IX
مقدمة	أ-و
الفصل الأول :الاطار النظري لتكنولوجيا المالية	
تمهيد.....	02
المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية	03
المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية.....	03
المطلب الثاني: نشأة التكنولوجيا المالية	05
المطلب الثالث: أهداف التكنولوجيا المالية وأهميتها.....	07
المبحث الثاني: أساسيات التكنولوجيا المالية	09
المطلب الأول: أنواع التكنولوجيا المالية.....	09
المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية.....	12

المطلب الثالث :مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية.....	14
المطلب الرابع: عوامل ساهمت في احتضان واتساع التكنولوجيا المالية.....	17
خلاصة الفصل	19
الفصل الثاني:الخدمة المصرفية وأثر التكنولوجيا المالية عليها	
تمهيد.....	21
المبحث الأول :ماهية الخدمة المصرفية وجودتها.....	22
المطلب الأول: تعريف الخدمة المصرفية وخصائصها	22
المطلب الثاني :أبعاد ومستويات جودة خدمات مصرفية.....	25
المبحث الثاني :أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية	30
المطلب الأول: دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية	31
المطلب الثاني :منافع وعوائق تبني التكنولوجيا المالية في قطاع مصرفي	34
خلاصة الفصل	39
الفصل الثالث :دراسة حالة لبنك الجزائر الخارجي BEA	
تمهيد.....	41
المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الجزائر الخارجي	42
المطلب الأول :التعريف ببنك الجزائر الخارجي.....	42
المطلب الثاني: التعريف ببنك الجزائر الخارجي –وكالة مدية –.....	45
المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك الجزائر الخارجي.....	48
المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.....	50
المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة.....	50
المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة.....	52
المطلب الثالث: الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة.....	52

المبحث الثالث : تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.....	59
المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية.....	59
المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة.....	64
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.....	71
خلاصة الفصل.....	79
خاتمة	81
قائمة المراجع	84
قائمة الملاحق	92

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-3	الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك الجزائر الخارجي.	48
2-3	درجات وفئات سلم ليكرت الخماسي.	51
3-3	اختبار التوزيع الطبيعي كولمجروف-سميرنوف لبيانات أداة الدراسة.	53
4-3	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول: التكنولوجيا المالية.	54
5-3	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: الخدمة المصرفية.	55
6-3	الاتساق البنائي لأداة الاستبيان.	57
7-3	معامل ألفا كرونباخ لأداة الاستبيان.	58
8-3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	59
9-3	توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم.	60
10-3	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.	62
11-3	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.	63
12-3	عرض بيانات المحور الأول: التكنولوجيا المالية.	64
13-3	عرض بيانات المحور الثاني: الخدمة المصرفية.	67
14-3	أثر التكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية.	71
15-3	أثر التكنولوجيا المالية على بعد الملموسية.	73
16-3	أثر التكنولوجيا المالية على بعد الأداء المالي.	75
17-3	أثر التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة.	76
18-3	أثر التكنولوجيا المالية على بعد الأمان والثقة.	77

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	06
2-1	اهداف التكنولوجيا المالية	08
3-1	مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية	16
1-2	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	29
1-3	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي	44
2-3	الهيكل التنظيمي للبك الجزائر الخارجي –وكالة المدية –	46
3-3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	59
4-3	توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم	60
5-3	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	62
6-3	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	63

قائمة المصطلحات

المصطلح	المعني
PayPal	موقع ويب تجاري يسمح للمستخدم بتحويل المال عبر الانترنت والبريد الالكتروني لعناوين مختلفة.كما يمكن للمستخدم إرسال المال المرسل إليه إلى الآخرين أو تحويله لحساب في المصرف .تعد خدمة العملة الالكترونية بديلة عن الطرق الورقية التقليدية كالشيكات أو الحوالات المالية . ولقد تم تأسيس الشركة من قبل ماكس ايفيتشن وبيتر ثيل وإيلون ماسك ولوك نوزيك.
Nasdaq	جاءت تسميتها من اختصار (National Association of securities Dealers Automated Quotations system) وبالعربية نظام تحديد الأسعار المؤتمن التابع للمؤسسة القومية لوسطاء الأوراق المالية، وهي سوق مالي أمريكي أنشئ عام 1971
Money Fellows	تطبيق متطور ومتخصص في دوائر المال الرقمية (الجمعيات الأونلاين،) يستخدمه أكتر من 4مليون مستخدم موثوق فيه، وهو سهل الاستخدام وآمن.
Near field communication (NFC)	**الاتصال قريب المدي:** وهي تقنية اتصال لاسلكية تعمل بترددات وتستطيع نقل البيانات بسرعة قصوى
Insurance technology (InsurTech)	**التأمين التكنولوجي:** هي التقنية التي تكمن وراء إنشاء وتوزيع وإدارة أعمال التأمين باستخدام التكنولوجيا
Indiegogo	موقع أمريكي للتمويل الجماعي تأسس في عام 2008

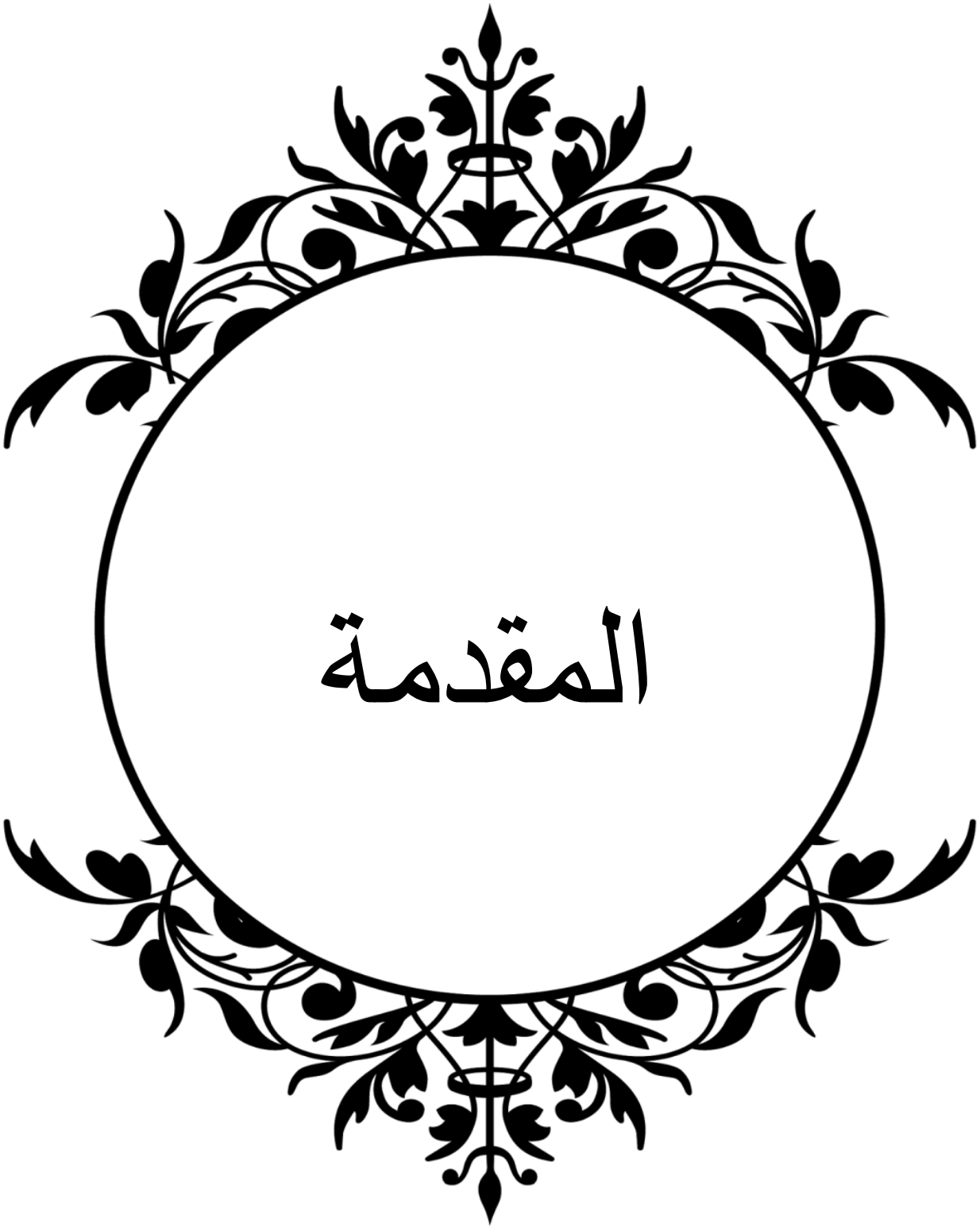
Peer to peer (P2P)	اقراض نظير لنظير: هو ممارسة إقراض المال للأفراد أو الشركات من خلال الخدمات عبر الانترنت التي تصل المقرضين بالمقترضين .غالبا ما تقدم شركات الإقراض من نظير لنظير خدماتها عبر الانترنت .وتحاول العمل بنفقات منخفضة وتوفير خدماتها بتكلفة أقل من المؤسسات المالية التقليدية.
Group of Twenty (G20)	هي مُنتدى دولي يجمع الحكومات ومُحافظي البنوك المركزية من 20 دولة والاتحاد الأوروبي .تأسست المنظمة سنة 1999، وذلك بهدف مُناقشة السياسات المتعلقة بتعزيز الاستقرار المالي الدولي، وأيضا مُعالجة القضايا التي تتجاوز مسؤوليات أي شخص. وسعت مجموعة العشرين جدول أعمالها مُنذ عام 2008، حيث أصبح يُشارك في قممها رؤساء الحكومات أو رؤساء الدول، فضلاً عن وزراء المالية ووزراء الخارجية ومراكز الفكر
GPFI	تحالف الشمول المالي هو شبكة من واضعي سياسات الشمول المالي مقرها الرئيسي في كوالالمبور، ماليزيا، وقد تأسست في عام 2008 كمشروع ممول من مؤسسة بيل وميليندا غيتس وبدعم من هيئة المعونة الأسترالية . AusAid وتتمثل رسالته الأساسية في تشجيع تبني سياسات مالية شاملة في الدول النامية
TransferWise	هي شركة تكنولوجيا مالية مقرها لندن أسسها رجلا الأعمال الإستونيان كريستو كارمان وتافيت هينريكوس في يناير 2011

قائمة الرموز والمختصرات

الرمز	المعني
ط	طبعة
ص	صفحة
ص ص	من الصفحة الى صفحة

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	النسخة الأخيرة من الاستبيان	81
02	مخرجات SPSS	85
03	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكلة المدة	96
04	رخصة الموافقة على اجراء دراسة حالة	97


المقدمة

مقدمة

ساهم التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم بشكل كبير في تطور ونمو اقتصاديات الدول، ولعب دورا واضحا في تفوق دول على دول أخري اقتصاديا، ولم يقتصر هذا التطور علي قطاع معين، بل شمل كل القطاعات الاقتصادية .

ويعد قطاع المصارف من أكثر القطاعات تأثرا و ارتباطا بالتكنولوجيا حيث ظهر في الدول المتقدمة قطاع جديد يتعلق بالأجهزة المالية والنقدية ، وهو قطاع التكنولوجيا المالية الذي مزج بين التكنولوجيا المالية و الخدمات المالية و المصرفية ، مما خلق جوا جديد للمنافسة بين المؤسسات التقليدية و المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية، ويعمل هذا القطاع على تقديم كل الخدمات المالية والمصرفية بشكل تقني، عصري وجديد.

وفي هذا الصدد تجد المؤسسات المالية الجزائرية نفسها اليوم مجبرة على مسايرة التطور الذي قطعته المؤسسات المالية العالمية إذا أرادت البقاء والاستمرار والمحافظة على مكانتها ، ومواجهة موجة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية لأجل تحقيق الشمول المالي بإعادة هيكلة قواعدها وتبني أنظمة التكنولوجيا المالية وكذا وضع استراتيجيات تساعدها في ترقية بنيتها التحتية.

أولا: إشكالية الدراسة

مما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الأتي :

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في جعل القطاع المصرفي اكثر تطورا وفعالية لتحقيق الاحتياجات المالية ؟

وانطلاقا من السؤال الرئيسي السابق يمكن طرح الأسئلة الفرعية الأتية :

- ما هو واقع التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية؟
- ما علاقة التكنولوجيا المالية بجودة الخدمات المصرفية؟

– يوجد أثر دال إحصائيا لأبعاد محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

انطلاقا من الإشكالية والتساؤلات المطروحة يمكن طرح الفرضيات الأتية ، والتي نراها تعالج هذا البحث:

1- تكيفت و تفاعلت البنوك الجزائرية ،مع التحولات الحاصلة على مستوى التكنولوجيا المالية

2- تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير بنك الجزائر الخارجي لتسهيل وتسريع تقديم الخدمات

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية$0.05 \geq \alpha$ بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنك الجزائر الخارجي وضمن هذه الفرضية الرئسية تندرج جملة من الفرضيات تتمثل في مايلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$لتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنك الجزائر الخارجي – المدية –؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية$0.05 \geq \alpha$ للتكنولوجيا المالية على بعد الاداء المالي لجودة الخدمات المصرفية في البنك الجزائر الخارجي – المدية –؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية$0.05 \geq \alpha$ للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في البنك الجزائر الخارجي – المدية –؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية$0.05 \geq \alpha$ للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والثقة لجودة الخدمات المالية في بنك الجزائر الخارجي – المدية –؛

ثالثا: أهمية الدراسة

- تتجلى أهمية هذا الموضوع في مواكبة ما يجري من تطورات عالمية ومدى مسايرة هذه التطورات من قبل البنوك التجارية الجزائرية؛
- ابراز الاهمية المتزايدة في مجال توسيع استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة على مستوي البنوك و المؤسسات

المالية ، لا سيما في ذلك أهمية استخدام هذه التكنولوجيا المالية الحديثة في تخفيض تكلفة المعاملات المالية ، وكذا تخفيض تكاليف التوسع في تقديم الخدمات المالية بشكل عام؛

- رفع أداء البنوك من خلال الابتكارات المالية التي رفعت من جودة الخدمات المصرفية والمالية؛

رابعا: أهداف الدراسة

إ ن الغرض الرئيسي لهذه الدراسة يرتكز على مجموعة من الأهداف تتمثل في:

- تقديم إطار مفاهيمي لمتغيري الدراسة وهما ابتكار التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية؛
- إبراز دور التكنولوجيا الحديثة على النشاط المصرفي؛
- معرفة مدى تأثير التكنولوجيا المالية على المعاملات المالية في الوكالات البنكية محل الدراسة؛
- التعرف على أحدث التطورات التي مست التكنولوجيا المالية اليوم؛

خامسا: أسباب اختيار موضوع

- ✓ الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع؛
- ✓ نقص الدراسات العلمية حول هذا الموضوع ؛
- ✓ حداثة موضوع التكنولوجيا المالية في المصارف؛
- ✓ إبراز العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية ؛

سادسا: حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة في المجالات الأتية :

❖ **الحدود الموضوعية** :اقتصرت الدراسة على معرفة أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك التجارية على موظفي البنك الجزائر الخارجي (BEA)؛لوكالة المدية

❖ **الحدود المكانية** :تمت الدراسة في بنك الجزائر الخارجي (BEA)؛للمدية

❖ **الحدود الزمانية** :شملت فترة توزيع الاستمارات وجمعها من أفراد عينة الدراسة لمدة تتراوح مابين 28-04-2024 الى 05-05-2024 ؛

❖ **الحدود البشرية** :طبقت هذه الدراسة على موظفي البنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة المدية بمختلف مستوياتهم الوظيفية؛ والمتمثلة في 32موظف ؛

سابعا : منهج البحث

لدراسة الموضوع وقصد الإجابة على الإشكالية الرئيسة و الأسئلة الفرعية ، ومحاولة الربط بين متغيرات الدراسة فانه تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، وذلك بالتطرق للمفاهيم والأدبيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية والعلاقة التي تربط بين المتغيرين، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال أسلوب الإستبيان المقدم لأفراد بنك الجزائر الخارجي (BEA)وكالة المدية للوقوف على أثر تطبيق التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية، و سيتم الاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS لمعالجة البيانات.

ثامنا : الدراسات السابقة

من خلال بحثنا في مواقع الإنترنت والمكتبات، لاحظنا أن هناك دراسات سابقة لها علاقة ببعض من جوانب موضوعنا، حيث تتقاطع معه في بعض النقاط، غير أنها لا لم تتناوله من نفس الجانب الذي تناولناه، ومن أهم هذه الدراسات نذكر:

- **دراسة شعيب مقلاتي وبوبغل الزواوي بعنوان: أثر التكنولوجيا المالية على أداء بنوك الإمارات العربية المتحدة أنموذجا، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، التخصص إدارة مالية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة(2020-2021):**هذه الورقة عبارة عن مراجعة أدبيات التكنولوجيا المالية التي تتوج بدراسة واقعها العالمي ومدى تأثرها بجائحة (،Covid-19)،كما تطرقت إلى مختلف السيناريوهات الممكنة التي تواجهها البنوك مستقبلا في ظل تنامي حصص شركات التكنولوجيا المالية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى دراسة وتحليل نتائج بنوك الإمارات العربية المتحدة باعتمادها كنموذج للدراسة، وذلك لاستنتاج مدى تجاوبها مع التطور الحاصل في السوق المالي لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإماراتية خاصة وإسقاطها على الجهاز البنكي عامة.

- **دراسة مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، سنان عبد الله حرجان، بعنوان: التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقية، مجلة جيهان–اربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 04،العدد02 (2022)** : هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى إيضاح دور التكنولوجيا المالية كتجربة مالية حديثة في القطاع المصرفي ودورها في تمكين هذا القطاع من تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية، إذ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الجوانب المختلفة للتكنولوجيا المالية والتنمية المستدامة واختبار فرضية البحث على عينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي. وقد توصل البحث إلى جملة من التوصيات أهمها أن استخدام ابتكارات ومميزات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية.
- **حيزية بنية، ابتسام ،عليوش قربوع، بعنوان : تكنولوجيا المعلومات ثورة ....اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الشرق الوسط وشمال افريقيا) مجلة الاجتهاد لدراسات القانونية والاقتصادية ،المجلد 07 ،العدد 03، (2018)** :تهدف هذه الدراسة الى التعرف على التكنولوجيا المالية هذا المجال الجديد الذي دخل بقوة في السنوات القليلة الماضية، وأضحى يلقي بضلاله على جميع الميادين، انطلاقا من التجارة الالكترونية وصولا إلى العملات الرقمية المشفرة (البتكوين.) ومع هذا الكم الهائل من الابتكارات التكنولوجية التي غيرت طريقة ممارسة الأعمال ونقل الأموال والمعاملات اليومية التي نقوم بها، تعد منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقيا أرضاً خصبة لهذا النوع من التكنولوجيا، لذلك بدأت العديد من الشركات الناشئة بدخول هذا المجال.

يكمن الفرق في بعض النقاط نوجزها فيما يلي:

✓ الدراسات السابقة تناولت التكنولوجيا المالية بصفة عامة في العالم، وأخرى في بعض الدول العربية فقط منها دول الخليج، بينما خصصنا في دراستنا حالة بنك الجزائر الخارجي (BEA) وآخر تطورات تحسين التكنولوجيا المالية في أداء هذا البنك ؛

✓ تشترك هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في التعرف على التكنولوجيا المالية وفهمها، وسبب حصوهلها على اهتمام متزايد.

✓ يكمن وجه الاختلاف في اتساع الإطار الزمني وعينة الدول محل الدراسة.

تاسعا: صعوبات الدراسة

لقد واجهتنا عدة صعوبات في مسيرة إعدادنا لهذه الدراسة، أردنا الإشارة إليها رغبة منا في لفت نظر الطلبة من أجل تفاديها مستقبلا، ومن بين هذه الصعوبات: صعوبة إيجاد المراجع وندرة المعلومات المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية و الخدمة المصرفية وقلة الدراسات السابقة التي تجمع بين الموضوعين وصعوبة الحصول على التقارير المالية وهذا راجع إلى السر المهني في البنوك، صعوبة جمع البيانات واستخلاصها.

عاشرا : هيكل الدراسة

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وجب تقسيمها إلى ثلاثة فصول ، فصلين نظري وفصل تطبيقي، بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة، لذا يتمثل هيكل الدراسة فيما يلي :

- **الفصل الاول** : تطرقنا في هذا الفصل الى التعرف على الإطار العام للتكنولوجيا المالية تناولنا من خلاله الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وأساسياتها
- **الفصل الثاني** : تناولنا في هذا الفصل ماهية الخدمة المصرفية وأثر التكنولوجيا المالية علي جودة الخدمات المصرفية
- **الفصل الثالث** : الذي كان بمثابة الدراسة التطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية على تطوير خدمة مؤسسة مصرفية، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى 3 مباحث ، خصص المبحث الأول لتعرف علي المؤسسة قيد الدراسة اما المبحث الثاني فقد تضمن منهجية الدراسة، حيث تم التعريف بمجتمع الدراسة، وعرجنا في المبحث الثالث على مختلف النتائج المتحصل عليها بعد تحليل البيانات، والتي تخدم أغراض الدراسة.

وفي الختام جاءت خاتمة عامة للموضوع، ملحقة بجملة من النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول:

الاطار النظري

للتكنولوجيا المالية

تمهيد :

تعتبر التكنولوجيا المالية مجال جديد في الإدارة المالية، فقد أحدثت نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المصرفية، وتلعب التكنولوجيا دورا هاما في المؤسسات المالية، اذ هي عنصر حيوي في ابتكار من أجل تحسين كفاءة تقديم الخدمات، كونها تقدم خدمات مالية عبر منصات تكنولوجية، فهي تمارس عمل البنوك بطريقة متطورة وفق تقنيات حديثة ذات جودة عالية.

وبالرغم من حداثتها إلا أنها استطاعت اكتساح قطاعات مختلفة لتقديم الخدمة المالية ومن أبرزها "المدفوعات، تحويل الأموال، التأمين..... وغيرها .

وبناءا على ما سبق سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والذي قسمناه إلى مبحثين :

- **المبحث الأول** :ماهية التكنولوجيا المالية
- **المبحث الثاني** : اساسيات التكنولوجيا المالية

المبحث الاول: ماهية التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة في مجال القطاع المالي والمصرفي، التي سهلت كل من المعاملات المالية.

المطلب الاول: مفهوم التكنولوجيا المالية

شهدت الآونة الاخيرة انتشار مصطلح(Fintech) التكنولوجيا المالية المركب من كلمتين FIN: اختصار لكلمة Financeوتعني التمويل ، و Techاختصار لكلمة Technologieوتعني التكنولوجيا

أولا: تعريف التكنولوجيا المالية

تعددت التعاريف المقدمة للتكنولوجيا المالية وتتمثل أهمها في :

- تعرف التكنولوجيا المالية على انها : " الابتكار المالي التقني الذي قد يؤدي الى ابتكار جديد في نماذج الاعمال أو التطبيقات المالية او المنتجات أو الخدمات المرتبطة بها، بما سينعكس عليها بأثرمادي على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير التمويل " [1]
- عرفت ايضا على انها : "تلك الابتكارات المالية التي باستطاعتها ان تنتج نماذج اعمال جديدة أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات تؤثر بشكل واضح على الأسواق المالية أو المؤسسات وتقديم الخدمات المالية" .[2]

[1]– بلقة بلقاسم و آخرون، واقع صناعة تكنولوجيا المالية في الهند وكينيا ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06 العدد(01)، جامعة الشلف، 2021، ص : 439

[2] – ريهام احمد ممدوح حسين ،اثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، المجلد 50 العدد(02)، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر ، دسمبر 2020 ، ص : 177

- كما يمكن تعريفها أيضا : " موضوع متعدد التخصصات يجمع بين التمويل وإدارة التكنولوجيا وإدارة الابتكار" [1]

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، والمساعدة على تحقيق وصول واستخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية والمصرفية بسرعة وأقل تكلفة وبالجودة المناسبة»

ثانيا :خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن وضع أهم خصائص التكنولوجيا المالية في النقاط الأتية: [2]

- ✓ **أدوات وتقنيات** :هي مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تُستخدم في القطاع المالي و المصرفي .
- ✓ **وسيلة لتحسين الخدمات** :ليست هدفًا بحد ذاتها، بل تُستخدم لتحسين الخدمات المالية والمصرفية وتقديمها بشكل أكثر كفاءة وفعالية.
- ✓ **مجالات التطبيق** :تُستخدم بشكل أساسي في تقديم الخدمات المالية والمصرفية، مثل التحويلات المالية، والدفع الإلكتروني، وإدارة الحسابات.
- ✓ **توسيع نطاق الاستخدام** :تمتد لتشمل مجالات أخرى مثل الإدارة المالية، ومكافحة غسل الأموال، وإدارة المخاطر.

[1]- Kelvin Leong and Anna Sung. FinTech (Financial Technology): What is It and How to UseTechnologies to Create Business Value in Fintech Way?, International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 9, No. 2, April 2018, p:75.

[2] – مطاي عبد القادر، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد ،50جامعة الشلف، قام العلوم الاقتصادية والقانونية، جوان 2013، ص 24 .

المطلب الثاني : نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

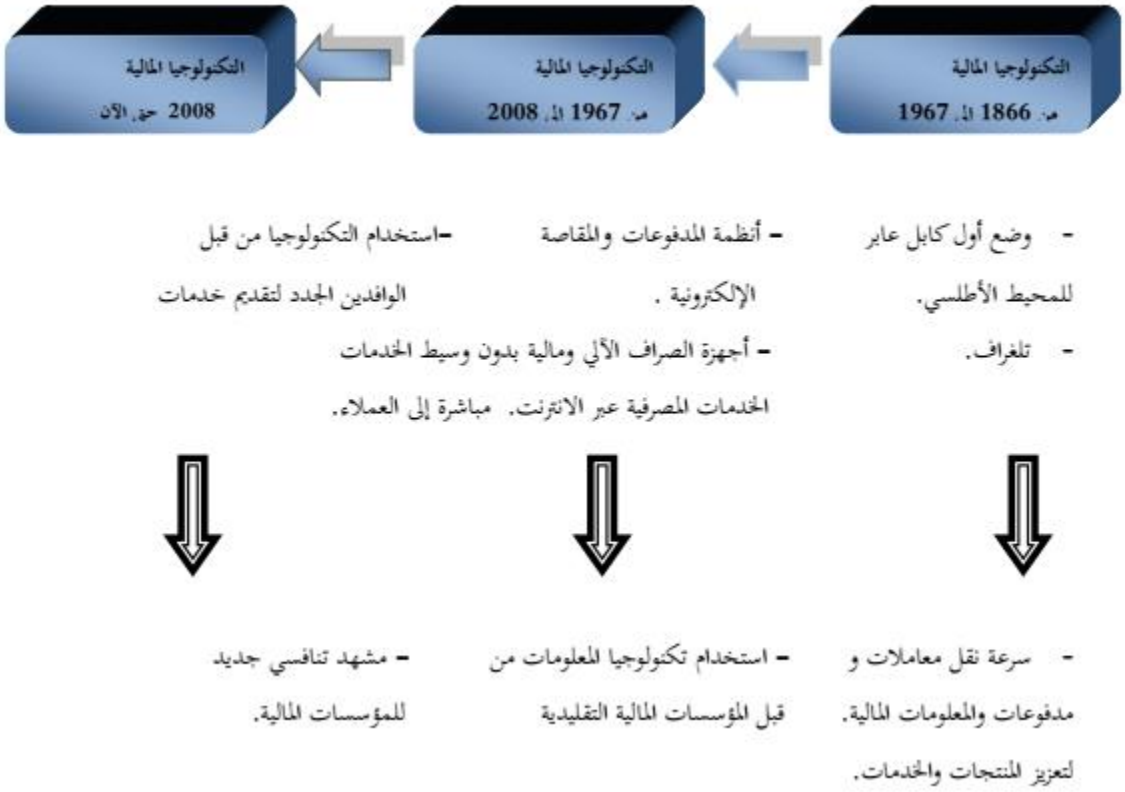
التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات المالية لها تاريخ طويل الأجل ويمكن اختصار هده المراحل في المراحل الثلاث الأتية : [1]

- **أولا : المرحلة الأولى (1967/1866)** : في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي ، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من اجل تفجير الفترة الأولى للعولمة المالية.
- **ثانيا: المرحلة الثانية (2008/1967)** : في هذه المرحلة، كانت التكنولوجيا المالية حبيسة قطاع الخدمات المالية التقليدي. و قد استخدمت المؤسسات المالية هذه التكنولوجيا لتقديم المنتجات والخدمات المالية، كما شهدت تلك الحقبة ظهور المدفوعات الإلكترونية وانضمام أنظمة المقاصة عبر الإنترنت
- **ثالثا: المرحلة الثالثة (2008–الي يومنا هذا)** : مند الأزمة المالية العالمية ،ظهرت شركات ناشئة جديدة والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس

ويمكن تلخيص التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية في الشكل الأتي :

[1] – سعيدة حرفوش، "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي"، مجلة الأفاق العلمية ، المجلد 11،العدد 03، جامعة الجلفة، سنة 2019 ،ص.728

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



المصدر :

Anjan V.thakor, Fintech and Banking : What do we know, Journal of Financial ntermediation, August 2019, Washington University in St. Louis p4.

المطلب الثالث: أهداف التكنولوجيا المالية وأهميتها

للتكنولوجيا المالية أهداف تسعى إليها لتسهيل العمليات المصرفية على المستخدمين، مما يجعلها تكتسب أهمية كبيرة، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى أهدافها وأهميتها.

أولا: أهداف التكنولوجيا المالية

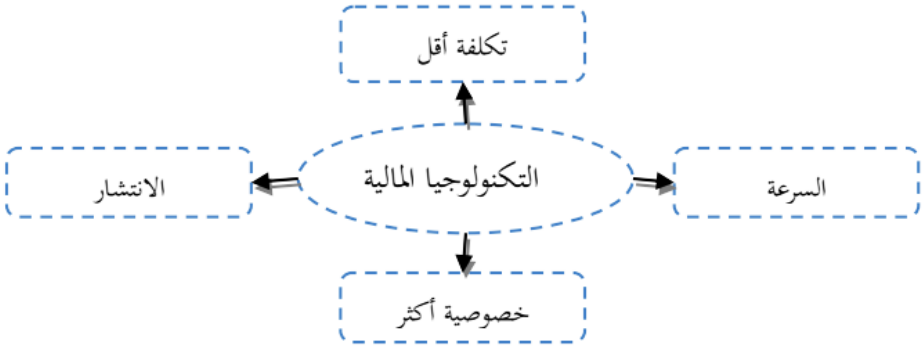
تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق أهداف رئيسية تتمثل في[1]:

- **تكلفة أقل** :تُقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية، مما يُمكنها من تقديم خدماتها بأسعار مُنافسة، وفتح المجال أمام عدد أكبر من المستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية.
- **خصوصية أكثر** :تُقدم التكنولوجيا المالية خدمات مُخصصة تلبي احتياجات كل مُستخدم على حدة، مما يُعزز من خصوصية البيانات الشخصية للمُستخدمين.
- **سرعة أكبر** :تعتمد التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات سريعة وفعالة، مثل التحويلات المالية الفورية ودفع الفواتير الإلكترونية.
- **انتشار أوسع** :تُمكن التكنولوجيا المالية من تقديم الخدمات المالية عبر الحدود الجغرافية، مما يُتيح للمستخدمين الوصول إلى خدماتهم المالية أينما كانوا.

ويمكن تلخيص اهداف اهداف التكنولوجيا المالية في الشكل التالي:

[1]– مصطفي سلام عبد الرضا ،حيدر محمد كريم ،سنان عبد الله حرجان ، التكنولوجيا المالية و دورها في تحقيق التنمية المستدامة دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري و التجارة العراقي، مجلة جامعة جيهان– اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية ،العدد 10 ،جامعة جيهان اربيل ،العراق، ص 129

الشكل رقم (1-2): اهداف التكنولوجيا المالية



المصدر:من إعداد الباحثين بالاعتماد علي ماسبق .

ثانيا :أهمية التكنولوجيا المالية

تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن أهمية بالغة لما تمنحه من فوائد يمكن حصرها فيما يلي[1]:

- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي
- تسهيل اتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر ؛
- تسيير التجارة الخارجية والتحويلات للعاملين في الخارج وتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

[1] – مليكة بن علقمة وآخرون ، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمعرفة مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية المجلد 07، العدد 03 ، جامعة سطيف 01 2018، ص : 93.

المبحث الثاني: أساسيات التكنولوجيا المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية مجالا متميزا في يومنا هذا، وقد اكتسبت زخما كبيرا نتيجة للاستثمارات العالمية فيها، وهذه الأخيرة تسعى جاهدة لتعزيز الاندماج المالي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات الباهرة والتطبيقات المختلفة والتي تساعد على توفير الخدمات المصرفية والمالية لأكبر عدد من السكان . ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى أنواع التكنولوجيا المالية وأهم قطاعاتها الرئيسية، والعوامل التي ساهمت في احتضانها وتطورها، كما سنتطرق ايضا إلى مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

المطلب الاول: انواع التكنولوجيا المالية

للتكنولوجيا المالية الحديثة أنواع عدة تتفرع اليها:

- **اولا :المعاملات البنكية الرقمية** : مع التطور التكنولوجي المتسارع، بات من الضروري على المؤسسات المالية التقليدية مواكبة التطورات لتلبية احتياجات العملاء في عالم متقدم. حيث تواجه المؤسسات الكبيرة تحديات في التحول الرقمي، نظراً لوجود أنظمة تقليدية قديمة. و لحل هذه المشكلة، اتجهت العديد من هذه المؤسسات إلى إنشاء تطبيقات للهواتف الذكية وتطبيقات الويب لتقديم الخدمات المالية. لكن هذا التحول لا ينحصر في مجرد إنشاء تطبيقات، بل يتطلب إعادة هيكلة شاملة لعمليات البنوك. حيث ظهرت مؤخراً مؤسسات مالية جديدة تعمل بشكل رقمي بالكامل، مثل "The Bank" الذي حصل على ترخيص رسمي كأول بنك على الإنترنت يقدم خدمات كاملة عبر تطبيق هاتف ذكي. كما تسعى مؤسسات أخرى مثل "ريفوليوت" للحصول على تراخيص مشابهة لتقديم خدمات بنكية كاملة.[1]

[1] – سعيد خلفي مختار بريكة، التكنولوجيا المالية وتحديات حقوق الانسان ، 31 اكتوبر 2021 ، (https://masaar.net/ar) اطلع عليه يوم 25 فيفري 2024 على الساعة 18:41 مساء

- **ثانيا :سبل الدفع:** أمام مؤسسات الأعمال خيارات أكثر من أي وقت سابق فيما يخص قبول المال في مقابل المنتجات أو الأنشطة. فمثلا لدينا Square Transaction حيث هو نظام يُسهل جمع المدفوعات بشكل مبسط للشركات. فطريقة Square في التعامل تتبناها العديد من الشركات في جميع أنحاء الاقتصاد العالمي، مع خيارات لاستلام الأموال بشكل شخصي، من خلال مكالمة تليفونية، أو من خلال الويب، وبشكل افتراضي في النهاية، يسمح ذلك للشركات بأن تقدم للعملاء بدائل إضافية، وأن تقضي وقتا أقل في تتبع التحويلات المفقودة، أو بأن تبحث كثيرا عن خطط الدفع. أكثر من ذلك، فهو يتكامل دون مشاكل مع نظام بيع Square Point ، مما يضمن أن البيانات في مكان واحد أو أن حفظ السجلات بالغ السهولة.[1]

- **ثالثا :المحافظ الرقمية** : مع ازدياد انتشار التكنولوجيا المالية، ظهرت بدائل جديدة للدفع، مثل المحافظ الرقمية. ففي الوقت الذي اعتقد فيه الكثيرون أن مسح المحفظة الرقمية على ماكينة تحويل الأموال في نقطة البيع الكترونيا (EFTPOS) هو أسهل طريقة للتحويلات، أتت التكنولوجيا المالية لتقدم خيارات أكثر سهولة وسرعة. فبفضل تقنية الاتصال قريب المدى (NFC)، أصبح بإمكان المستخدمين الآن إجراء التحويلات المالية ببساطة من خلال وضع هواتفهم على محطة تحويل، سواء كانت قارئ Square أو بوابة EFTPOS عادية. ولم تقتصر مزايا هذه التكنولوجيا على تمكين الدفع بالهاتف فقط، بل امتدت لتشمل الأجهزة المتصلة والساعات الذكية، مما يمنح المستخدمين المزيد من المرونة والراحة عند إتمام عمليات الدفع. [2]

---

[1]– جونغو كانغ ، التكنولوجيا المالية وتحديات حقوق الانسان ، 31 اكتوبر 2021 ، (https://masaar.net/ar) اطلع عليه يوم 25 فيفري 2024 على الساعة 18:41 مساء

[2]– بوب بومونت ،التكنولوجيا المالية وتحديات حقوق الانسان ، 31 اكتوبر 2021 ، (https://masaar.net/ar) اطلع عليه يوم 25 فيفري 2024 على الساعة 18:41 مساء

- **رابعا :قروض الشركات الصغيرة:** مع تزايد فقدان الثقة بالمؤسسات البنكية، برزت وسائل الإقراض الرقمي كبديل متنامٍ. فمن عمليات الإقراض عبر الإنترنت إلى توفير السيولة لموارد التشغيل، وصولًا إلى التمويل المجتمعي المبني على الثقة، تُقدم هذه الوسائل حلولًا جديدة لتمويل المنظمات والأفراد. وتشمل هذه الحلول أدوات تقييم الائتمان وتأكيد الموثوقية، مما يُعزز من كفاءة وفعالية أعمال الإقراض في مجال التكنولوجيا المالية.[1]
- **خامسا :الدفع باستخدام الهاتف:** شمل الدفع عبر الهاتف استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية مثل المحافظ الإلكترونية، والمحافظ على الويب، أو التحويلات المالية التي تتم على الهاتف أو الجهاز اللوحي. وتشمل أمثلة عن ذلك تحويلات المحفظة الإلكترونية التي تنقل الأموال من بنك إلى آخر أو إلى بطاقات الائتمان، بالإضافة إلى التحويلات المجتمعية التي تستخدم تقنية (NFC) في المتاجر المحلية وعلى الويب، مثل.PayPal خدمة دفع علي انترنت [2]
- **سادسا :التأمين:** تستخدم العديد من الخدمات والعمليات المدعومة بالذكاء الاصطناعي في أنظمة التأمين .وتوفر أنظمة التكنولوجيا المالية للتأمين خيارات مسح آلية مبنية على البيانات من خلال تطبيقات أو شبكات إدخال بيانات رقمية.. [3]
- **سابعا :منصات التمويل الجماعي:** غيرت نظم التكنولوجيا المالية للتمويل الجماعي نمو المساهمات لأفراد غير معتمدين أو أنواع أخرى من التمويل. من خلال منصات مثل

[1]– بن لي ،شيرمان حنا ،كيونغ تاي كيم، التكنولوجيا المالية وتحديات حقوق الانسان ، 31 اكتوبر 2021 ، (https://masaar.net/ar) اطلع عليه يوم 25 فيفري 2024 على الساعة 18:41 مساء

[2] – دومينيك كور، تيس جيريمي ديبا تيستا ،يوهان ديبونو، مارك فاريل ،التكنولوجيا المالية وتحديات حقوق الانسان ، 31 اكتوبر 2021 ، (https://masaar.net/ar) اطلع عليه يوم 25 فيفري 2024 على الساعة 18:41 مساء

[3]– انداه بيليانيتي، التكنولوجيا المالية وتحديات حقوق الانسان ، 31 اكتوبر 2021 ، (https://masaar.net/ar) اطلع عليه يوم 25 فيفري 2024 على الساعة 18:41 مساء

Indiegogo ، هو موقع امريكي للتمويل الجماعي يقدم أسهما لرواد الأعمال. فقد تم استخدام بوابات التمويل الجماعي لتوليد تمويلات للأعمال [1]

- **ثامنا :المعاملات البنكية للمستهلك :** اتصال الأجهزة الرقمية أو المحمولة بالمعاملات البنكية الرقمية يلغي الحاجة إلى البنوك التقليدية، حيث تكشف إحصائيات التكنولوجيا المالية عن القبول الواسع للمعاملات البنكية الرقمية كمثال لتطبيقات التكنولوجيا المالية الممتدة ، فحسب موقع Statistas، سيستخدم 65.3% من الأمريكيين الخدمات المالية على الويب في عام 2022.[2]

المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجية المالية

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

- **اولا: قطاع المدفوعات:** وهو القطاع الأكثر تقدما في التكنولوجيا المالية، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الإنترنيت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية وبالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجا مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى، كما أن الشركات التي ترتكز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بسرعة أسرع وبأقل تكلفة [3]

[1]– فرد يناندو جيليو ،التكنولوجيا المالية وتحديات حقوق الانسان ، 31 اكتوبر 2021 ، (https://masaar.net/ar) اطلع عليه يوم 25 فيفري 2024 على الساعة 18:41 مساء

[2] –خوان خوسيه كورتينا لورينتي ، سيرجيو ال شموكلر ، التكنولوجيا المالية وتحديات حقوق الانسان ، 31 اكتوبر 2021 ، (https://masaar.net/ar) اطلع عليه يوم 25 فيفري 2024 على الساعة 18:41 مساء

[3] – حيزية بنية ،وابتسام عميوش، تكنولوجيا المعمومات ... ثورة اقتصادية جديدة(دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقيا) ،مجلة الاجتهاد لدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تمنراست، ص13

❖ **ثانيا: قطاع الإقراض** :يعتبر الإقراض من نظير إلى نظير نوعا جديدا من اقتصاد المشاركة، حيث تساعد هذه المنصات على ربط المستثمرين بالمقترض دون أن يعمل البنك كوسيط، ففي العادة تحتكر البنوك جانب الإقراضات، والمشكلة التي عملت المؤسسات الناشئة على حلها أنها أخذت تستقطب جانب الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية وكذا طالبي رؤوس الأموال، أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة الذين لا توفر لهم البنوك نسبة معتبرة من القروض، وأهم الأنشطة التي تمارس في هذا السياق ما يلي:[1]

- **1-2تدوير الأموال** :هي منصة للإقراض والائتمان الرقمي في شكل مباشر دون وسائط، يحركها بالكامل شبكة مستخدميها، ونجد شركة Money Fellowsبمصر كمثال، والتي بدأ نشاطها سنة 2014 ،فكرة تدوير الأموال أو الجمعية كما يطلق عليها بمصر موجودة في أكثر من 90 دولة . وتتيح للأفراد الحصول على قرض دون اللجوء للبنك، كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناءا على أداءهم في دورات المال؛
- **2-2 التمويل الجماعي** :هي منصات إلكترونية لجمع الأموال من عموم الناس وذلك بهدف تمويل مشروع ما، وفكرة مواقع التمويل الجماعي بسيطة كانت كمتنفس للمبدعين ورواد الأعمال لأنها أسهمت في زيادة حرياتهم المالية وساعدت في تخليصهم من سلطة المستثمرين؛
- **2-3 منصات مقارنة القروض** :تلعب هذه المنصات دور الحل التمويلي لدعم نمو قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والذي يعد بمثابة العمود الفقري لأي اقتصاد، حيث توفر منصات المقارنة مختلف العروض التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض ما يسهل على المستفيد البحث عن أفضل عرض من ناحية الفرصة والتكلفة المناسبين له دون عناء البحث وطول الوقت كذلك

[1] -مفيدة بلجهم، موسى بلاغيث، "التكنولوجيا المالية في التمويل الإسلامي، المؤتمر الدولي العلمي استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة) "الجزء01، 04-05 جوان 2022، ص 136

❖ **ثالثا: تقديم خدمات تحويل الأموال** تتم خدمات تحويل الأموال عبر العالم وإدارة التأمين وحلول التأمين والخدمات القائمة على السلسلة البلوكات الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة، و من أهم الشركات الناشطة في الدول العربية نجد[1]:

- تطبيق ناو موني (NowMoney) :ناشطة سوق الإماراتي منذ 2016 تطبيق لتحويل الأموال،
- فاينرد (Finerd) :ناشطة سوق الإماراتي منذ 2015 مختصة في إدارة الثروات،
- (Democrance) :شركة تأمين ناشطة في سوق الإماراتي منذ 2015 ،
- (BitOasis) : سوق الإماراتي ناشطة منذ 2014 أول شركة لتقديم خدمات العملات الرقمية المشفرة في الخليج

المطلب الثالث : مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

يتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالي (GPFI) على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، هذه المؤشرات تتناول ثلاثة أبعاد رئيسية وهم[2]:

- **أولا: الوصول إلى الخدمات المالية**

يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلى 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...الخ).

[1] – عمارية بختي، دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدّبر، المجلد 07،العدد 02 ،جامعة الجزائر03 ،الجزائر ، 24-06-2019 ،ص 100

[2] –نور الهدي بن شيخ، فاطمة الزهراء صوفي، أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة دراسة حالة مجموعة من البنوك(BNA-BADR- ALSALAM)،مذكرة لنيل شهادة ماستر، قسم علوم التسيير، جامعة احمد دراية ادرار، 2021-2022 ،ص 12

- **ثانيا: استخدام الخدمات المالية**

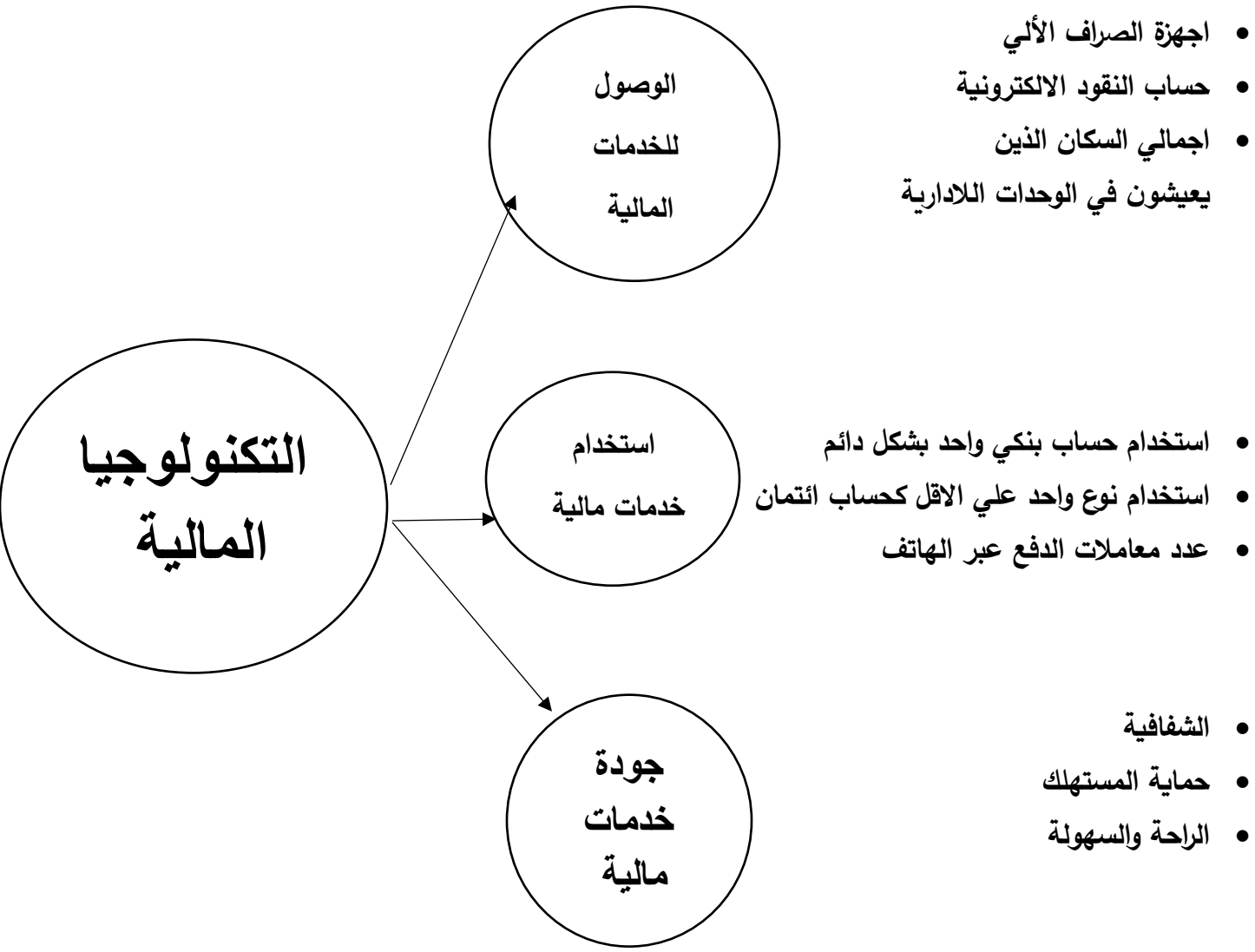
يُشير معدل استخدام الخدمات المالية إلى مدى استفادة العملاء من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المصرفية.ولقياس هذا المعدل، يتم جمع البيانات حول تواتر استخدام هذه الخدمات خلال فترة زمنية محددة.

- **ثالثا: جودة الخدمات المالية**

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أن الوصول إلى الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمات المصرفية. ويعتبر السعي من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، و يعد بعدا غير مباشرا إذ يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، مدى التثقيف المالي للعملاء، وخدمات حماية العملاء، وشفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة العميل.

ويمكن تلخيص مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية في الشكل التالي :

الشكل (1-3) :مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية



المصدر: نور الهدي بن شيخ، فاطمة الزهراء صوفي، مرجع سبق ذكره ص 12

المطلب الرابع : العوامل التي ساهمت في احتضان واتساع التكنولوجيا المالية

بالرغم من التأخر الملحوظ في تبني الابتكارات المالية على المستوى العالمي بشكل عام مقارنة بالمجالات الأخرى كالإعلام والاتصال والتجارة، إلا أنها فرضت نفسها في الآونة الأخيرة، حيث من أبرز العوامل التي ساهمت في احتضان وتطور التكنولوجيا المالية نجد:

- **اولا : التطور التكنولوجي:**

ابرز ما يميز الفينتك هو عدم وجود قيود موضوعة يمكن أن تعرقل تقدمها، وفي ظل التطور التكنولوجي أسهم ذلك في زيادة وتيرة هذا التقدم والتقبل، فأبرزت إمكانات جديدة لها القدرة على التكيف، كما أسهم في انخفاض التكلفة، فالتكنولوجيا الجديدة قادرة على تحسين مرونة عمل أنظمة المؤسسات كالمصارف.؛[1]

- **ثانيا :توفر التمويل:**

أصبحت هنالك سهولة في الوصول للتمويل ما يمكن رواد الأعمال والمؤسسين من بدء مشاريع جديدة، حيث بلغت قيمة استثمارات رأس المال المخاطر ب 13.6 مليار دولار على المستوى العالمي عام 2016 ؛[2]

- **ثالثا :تغير توقعات العملاء:**

تغير طلباتهم على الخدمات الرقمية ما يدعو لإيجاد حلول إبتكارية من طرف اللاعبين التقليديين مثل التكنولوجيا المالية، حوالي 63.1من المستهلكين عبر العالم يقبلون على استخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية ؛[3]

- **رابعا :الدعم التنظيمي:**

[1] -Sura T.M.A. sultan, Ma'an W. Al-Ma'adhedee, "The Impact Of Fintech's On Banking Profitability Applied StudyOn A Sample of Arab Banks", Journal of TANMIYAT AL-RAFIDAIN, vol. 40, no. 132, December 2021, University of Mosul, College of administration and economics, Iraq, p251.

[2] – وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم،"التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 25،الصادرة في أوت 2019،جامعة تمنراست –الجزائر–، ص355

[3] –يوسف محوز، بشير محوز، "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية– دراسة حالة BNAتيارت ،"مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية علوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت (الجزائر)، 2022/2021 ، ص 34

ساهم دعم الحكومات والسلطات التنظيمية للتكنولوجيا في خفض الحواجز والعراقيل أمام المستثمرين. وقد اعترفت الحكومات بالدور الهام لشركات التكنولوجيا المالية في تسهيل واستكمال الأدوار التقليدية لشركات الخدمات المالية..[1]

[1] – سامية إسماعيل سكيك، "التكنولوجيا المالية في الشركات الناشئة في فلسطين –واقع وآفاق"، المؤتمر الدولي العلمي استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة ج 1 ،04-05 جوان 2022 ،ص 85

خلاصة الفصل :

من خلال ما سبق تبين لنا أن ظهور وانتشار التكنولوجيا المالية أدى إلى تطور المعاملات المالية الرقمية بصفة خاصة، حيث تتيح العديد من الإمكانات والفرص في القطاع المصرفي وتسمح لشريحة كبيرة من الأفراد للعمل بها دون اللجوء إلى الجهاز المصرفي. ولكن لا بد من توفير بيئة مواتية كالقواعد التنظيمية والأمن المعلوماتي وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي جعل هذه الأخيرة تتنافس فيما بينها لتقديم هذا النوع من الخدمات والاستفادة من مزاياها وزيادة ربحيتها وتنويع وسائل دفعها.



الفصل الثاني:

الخدمة

المصرفية و أثر

التكنولوجيا

تمهيد :

أصبح قطاع الخدمات المصرفية يؤدي دورا هاما في مختلف اقتصاديات دول العالم، وإتضح هذا بكثرة من خلال التفويض الذي يعطي للبنوك لتقديم خدماتها المصرفية، وذلك باستخدام أساليب حديثة، والتقنيات المتطورة التي تمكن من تلبية إحتياجات ورغبات العملاء بتقديم القروض وقبول الإيداعات و الدخول في مجال الإستثمار وتسيير العديد من المشاريع الصناعية والخدماتية بإعتبار الهدف الرئيسي لنشاط المصارف هو جذب أكبر عدد من العملاء وتقديم الخدمات لتلبية حاجاتهم.

المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية وجودتها

إن نشاط الجهاز المصرفي يعتمد على الخدمات المصرفية المختلفة التي يوفرها الأفراد والتي تتماشى مع احتياجاتهم، وتسعى البنوك إلى كسب أكبر عدد من العملاء وذلك يتوقف على الخصائص التي تتميز بها هذه الخدمات، ومن خلال هذا المبحث سيتم التعرف على الخدمات المصرفية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها

قبل التطرق لمفهوم الخدمةالمصرفية يجب معرفة تعريف الخدمة فيمايلي:

أولا :تعريف الخدمة

عرفت الجمعية الأمريكية الخدمة بأنها الأنشطة والمنافع التي يحققها البائع والمشتري خلال الأشياء المقدمة له أو المرتبطة مع البضاعة المباعة وبما يحقق رضاه " [1].

ويعرف كوتلر الخدمة بأنها نشاط أو انجاز منفعة غير ملموسة يقدمها طرف إلى آخر دون أن يترتب على ذلك نقل الملكية، وإنتاجها قد يرتبط أولا يرتبط بمنتج مادي ملموس[2]

وتعرف الخدمة من الناحية التسويقية بأنها "تصرفات أو أنشطة أو الأداء الذي يقدم من طرف الى طرف وهي غير ملموسة ولا يترتب عنها نقل الملكية "[3]

ومن خلال التعاريف السابقة، يمكن أن نعرف الخدمة على أنها: « يمكن القول بأنها إنجاز منفعة من طرف الى طرف وتكون غير ملموسة. »

ثانيا: الخدمة المصرفية

---

[1]– مصطفى يوسف كافي، اقتصاديات المعرفة وانعكاسته في تحقيق الميزة التنافسية البنوك، الطبعة الأولى، أألفدوك ، قسنطينة، 2017،ص 278.

[2] – هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، عمان، 2002، ص 17 .

[3] – عبد الرحمان أحمد النعمة، التسويق المصري، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، 2004، ص 176.

ان مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث انها تمثل نشاط او عمل يحصل عليه المستفيد من خلال االأفراد، ويتم تعريف الخدمات المصرفية كما يلي:

تعرف الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير ملموسة على العناصر الملموسة والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لاشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية واالئتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين. [1]

الخدمات المصرفية هي مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والقواعد القانونية التي يتم عرضها وانتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة[2].

وتعرف الخدمة المصرفية أيضا "على انها نشاط او عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الافراد المنظمات، وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط او العمل، وقد يرتبط تقديم هذه الخدمات بمنتج او قد لا يرتبط[3]."

وعموما فان مفهوم الخدمة المصرفية يشمل على بعدين أساسيين هما[4]:

البعد المنفعي: ويتمثل في مجموعة من المنافع المادية والمباشرة التي يسعى العميل فردا كان او منظمة للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية.

[1] – تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد لنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، ،2005 ص.32.

[2] – تامر البكري، احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، اثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ،2008 ص ,82.

[3] – محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي كمي وتحليلي)،دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005 ،ص 05 .

[4] – محمد جاسم الصميدعي، مرجع سبقه ذكره، ص59.

البعد السماتي: وهو مجموع الخصائص والسمات التي يتسم بها المضمون المباشر المنفعي للخدمة فإذا كان البعد الأول يرتبط بالعميل نفسه فان البعد الثاني يرتبط بالخدمة المصرفية نفسها ويعبر عن مستوى جودتها ويرقى بها إلى مستوى توقعات العميل وإداركاه.

وبالتالي فالخدمة المصرفية نشاط يقدم للمستفيد من قبل الأفراد متل حصول المستفيد على الممارسات من قبل العاملين.

و من خلال التعاريف سابقة الذكر للخدمة المصرفية نلخص مفهومها فيما يلي :

الخدمات المصرفية هي"عبارة عن نشاطات أو منافع تقدمها البنوك للعملاء تلبية لاحتياجاتهم، وتتميز بأنها غير ملموسة"

ثالثا :خصائص خدمة المصرفية

يمكن إيجاز خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي[1]:

- ✓ **عدم ملموسية الخدمة:** معنى ذلك بأن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي، وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس.....الخ. وبناءا على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو الشراء. فمن الناحية العملية إن إشباع و استهلاك الخدمة تحدث في نفس الآونة، لذلك يصعب علينا معاينتها
- ✓ **الاعتماد على الودائع:** تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية وهي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق أرباحه
- ✓ **تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:** يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة، من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبي تنوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي.

[1] – عبده ناجي، تسويق الخدمات المصرفية، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2003، ص17.

- ✓ **الانتشار الجغرافي:** من بين مميزات الخدمة المصرفية سرعة الانتشار من خلال فتح أكبر عدد من الفروع المصرفية. بمعنى آخر أن يكون المصرف قادرا على الوصول إلى العملاء الحاليين والمحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية.
- ✓ **الخدمة المصرفية لا يمكن تجزئتهاقبل شرائها أو استخدامها:** كما لا يمكن نقلها أو تحريكها ماديا.
- ✓ **صعوبة تقييم الخدمات المصرفية:**لأنها غير ملموسة يصعب لمس خصائصها المادية والمنفعية، وبالتالي فإن الزبون لا يستطيع تقيم شرائه للخدمة المصرفية وهذا يؤثر على المزيج التسويقي للخدمة المصرفية.
- ✓ **صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية:** الخدمة المصرفية لا تختلف إلا في حدود قليلة جدا، ولهذا فإنها تتصف بقدر كبير من التشابه والنمطية. مثلا الخدمات المصرفية التالية تكاد تكون نمطية في مصارف مختلفة: الحساب الجاري، القروض بمختلف أنواعها، الاعتبارات المستندية، خطابات الضمان، حساب التوفير.....الخ.
- ✓ **التوازن بين النمو والمخاطر:** بمعني إن أي عمل مصرفي موضوعي يتصف بالضرورة إيجاد توازن بين توسع نشاطه ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة ثقة تامة ومتبادلة بين الزبون وبين المصرف. إذن من أولى مسؤوليات المصرف أ ن يجري نوعا من التوازن بين توسع النشاط المصرفي وبين أعباء هذا التوسع.

المطلب الثاني: ابعاد ومستويات جودة الخدمات المصرفية

تعتمد جودة الخدمات المصرفية على مجموعة من الأبعاد والمستويات، سيتم توضيحها من خلال هذا المطلب .وقبل التطرق لأبعاد ومستويات يجب علينا أولا معرفة مفهوم جودة خدمة المصرفية

اولا: تعريف الجودة

تعرف الجودة على أنها " هي أداء عملية معينة إنتاجية كانت أو خدمية وفقا لمعايير موضوعية ومحددة مسبقا، تمثل أعلى مستوى لرضا الزبون أو المستفيد منها"[1]

يعرفها (ديمنج":) إن الجودة هي تحقيق إحتياجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا [2]"

تعريف أرماند فيجينبيوم: الجودة هي ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته[3].

وعرفها جوران Juran: مدى ملاءمة المنتوج للاستخدام، والمقصود منه أنه كلما كان المنتج ملائم للإستعمال من طرف الزبون وهذا ما يعني أنه ذو جودة[4]

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن مفهوم الجودة" يمثل أساسا جملة الخصائص التي يتميز بها المنتج."

ثانيا: جودة الخدمات المصرفية

قد تعددت التعاريف جودة الخدمة المصرفية "فهي إشباع رغبات عملاء المصرف ومقابلة توقعات المصرف أيضا وهي درجة تصميم الخدمة المصرفية ومواصفاتها ." [5]

[1] –مدحت أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، الطبعة الأولى، دار الكتاب المصرية، القاهرة، ،2015 . ص49.

[2] –محمود عبد الفتاح رضوا ن، إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب، القاهرة، ،2012ص- .14.

[3] – عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة :وجهة نظر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص1 .

[4] – محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم و تطبيقات، دار وائل، الأردن، 2004 ، ص1 .

[5] – أحمد خضير أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة، دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد، مجلة اقتصاد الأعمال والمال لجامعة التكوين، العراق، المجلد ،03العدد01 ،2019، ص434 .

وتعرف جودة الخدمة المصرفية "على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة وأنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكهم لأداء فعلي لها" [1]

ويمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية بأنها "إرضاء لمتطلبات العميل ودراسة قدرة المصرف لتحديد هذه المتطلبات والقدرة على ايفائها، وتبني المصرف لعملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يسعى من خلالها الى التفوق على متطلبات الزبائن"[2]

ويمكن النظر الى جودة الخدمة المصرفية بوصفها محصلة التفاعل بين العميل وبين عناصر تتعلق بالمصرف نفسه، وأنها سلسلة من العلاقات بين العملاء والعاملين في المصرف لذا يجب العمل على تحسين تلك العلاقة بإختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل[3].

يتضح مما سبق أن جودة الخدمات المصرفية هي المستوى المطلوب من الخدمات المصرفية لتلبية الرغبات، وتطوير الاحتياجات لعملاء البنك ضمن موارد البنك وقدراته ومدى توافقه مع توقعاتهم.

ثالثا: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

لقد حدد الباحثين **Parasuraman, Zeithaml, berry** بعد سلسلة من الدراسات والأبحاث إلى تطوير عشر أبعاد أساسية للجودة وهي تحدد جودة الخدمة وفقا لإدراك العملاء وتتمثل في[4]:

---

[1] –أبكر أدم يعقوب، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبون ، دراسة ميدانية على مصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية، رسالة ماجستر، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ،2014 ص 18.

[2] – أبكر أدم يعقوب ، مرجع السابق ذكره ،ص18.

[3]– جاسم الصميدي محمود، عثمان يوسف ردينة، التسويق المصرفي في مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج، عمان، 2001 ، ص 28.

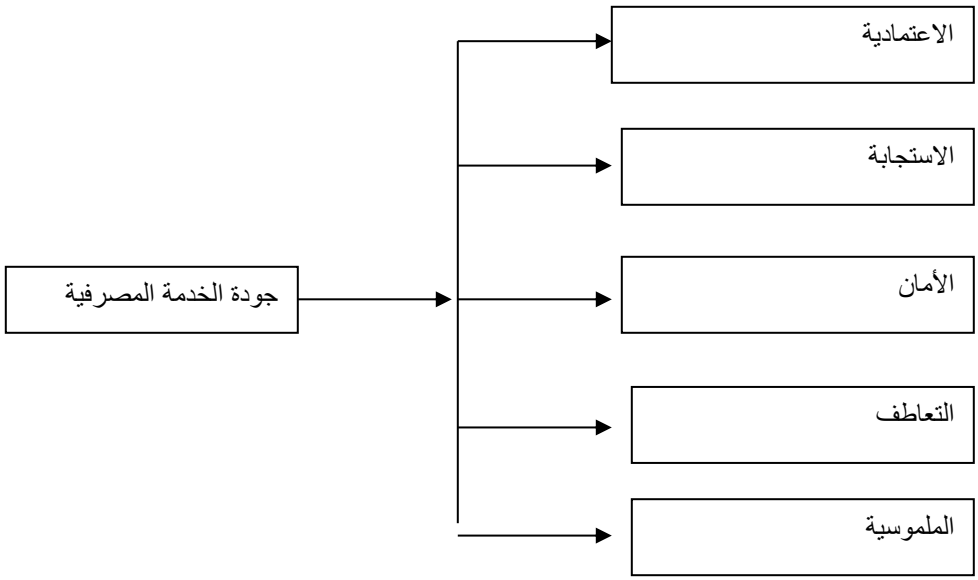
[4]– توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس،دار الفكر العربي ودار النهضة العربية، مصر، 2006، ص.45

- **الاعتمادية :Reliability** : وتشير الاعتمادية إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء وإنجاز الخدمة التي وعدت بها بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وبدرجة عالية من الصحة والدقة.
- **الاستجابة: Responsiveness:** وتشير إلى سرعة إستجابة مقدمي الخدمة لمطالب العملاء، والمبادرة إلى مساعدة العملاء والرد السريع على استفساراتهم، وقدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء، وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.
- **الكفاءة أو القدرة: Competence:** تتعلق بكفاءة وجدارة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعرفة التي تمكنهم من القيام بأدوارهم بالشكل الأمثل، أي مدى إمتلاك مقدمي الخدمات للقدرات لتقديم خدمات متميزة.
- **الوصول للخدمة: Accessibility** : أي سهولة الوصول إلى إلى مقدمي الخدمة وسهولة الاتصال بهم عند الضرورة، فلا يتضمن هذا البعد سهولة الاتصال فحسب، ولكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة، مثل ساعات العمل، وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة وملائمة موقع البنك ووجود عدد مناسب من ألآت الصرف الآلي ...إلخ.
- **المصداقية: Credibility:** وهي تعني توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة من خلال مراعاة مصالح واحتياجات العملاء، أي أنها تشمل الأمانة والثقة والسمعة في كل من البنك ومقدم الخدمة.
- **الاتصال: Communication:** ويعني دوام تبادل المعلومات مع العملاء بخصوص الخمة المقدمة لهم بكل سهولة، ومخاطبة العميل باللغة التي يفهمها، وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل، والدور الذي يجب على العميل أن يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة.
- **الأمان: Security:** ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع المؤسسة الخدمية من الشك أو المخاطرة، وهذا البعد يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها.

- **اللباقة والتعاطف: Courtesy AND empathy:** وتعني تقديم الاهتمام والرعاية والعناية بالعميل من طرف مقدم الخدمة ، بحيث يكون على قدر من الاحترام والأدب، وان يتسم بالمعاملة الودية مع العملاء، وبالتالي فإن هذا التعامل سيولد مشاعر الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة من جهة والعميل من جهة أخرى.
- **الملموسية: Tangibity:**وهي تمثل الجوانب الملموسة المادية منها وغير المادية، فهي تشير إلى مظهر المعدات والعاملين ومستوى التكنولوجيا، وسائل الاتصال، تصميم المباني، والتسهيلات المادية وغيرها.
- **الفهم: Understanding:** ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات العميل وموائمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما بتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي للعميل وسهولة التعرف عليه.

ولاحقا قام هؤلاء الباحثون بتخفيض الأبعاد السابقة إلى خمسة أبعاد فقط للحكم على الجودة المصرفية وهي الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم(2-1): أبعاد جودة الخدمة المصرفية



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا علي توفيق محمد عبد المحسن مرجع سبق ذكره

رابعا : مستويات جودة الخدمة المصرفية:

تتمثل مستويات جودة الخدمة المصرفية في ما يلي:

1- **الجودة التي يتوقعها العميل:** تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى العملاء وجوب توافرها؛

2- **الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف:** هي جودة تتوقع إدارة البنك بأنها ستشبع حاجات ورغبات العميل؛

3- **الجودة الفعلية:** هي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلا؛

4- **الجودة الفنية:** هي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية؛

5- **الجودة المروجة للعملاء :** هي الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية.

خلاصة القول أن جودة الخدمات المصرفية، عبارة عن القدرة على الإنتاج أو تقديم الخدمات مصرفية تكون قادرة على الوفاء بحاجات العملاء، أي القدرة لتحقيق رغبات العميل بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه تام عن السلعة أو الخدمة المصرفية التي تقدم له، حيث تسعى لتحقيق رضاء العميل عن طريق خمسة أبعاد، وسيتم توضيح آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية.[1]

المبحث الثاني: أثر التكنولوجيا المالية علي جودة الخدمات المصرفية

تساهم . التكنولوجيا المالية في تسهيل وتسريع الخدمات المالية والمصرفية اذ عملت على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات كحلول الدفع وتحويل االأموال وغيرها من الخدمات المصرفية، و على المؤسسات المصرفية تقديم خدمات تتماشى مع توقعات العميل وهذا بداعي الوصول الى رضاهم مما يؤدي الى تحقيق جودة الخدمات المصرفية،

[1]- رفيقة بوقريقة وآخرون ، أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10،العدد 1،جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل،2020، ص144.

المطلب الأول :دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

يشهد القطاع المالي تحولاً هائلاً بفضل **التكنولوجيا المالية**، المعروفة أيضاً باسم "fintech".وتُقدم هذه التكنولوجيا حلولاً مبتكرة تُعزّز جودة الخدمات المصرفية وتُتيح الوصول إلى منتجات وخدمات مالية جديدة لملايين الأشخاص حول العالم.

أولا : مفهوم و مجالات العمل المصرفي

العمل المصرفي هو العمل الذي يتم عبر المصارف والمقصود به ممارسة العمل في شركة مرخصة من السلطات المختصة في البلد او المصرف المرخص له من قبل السلطات المختصة في البلد الأجنبي الذي يكون مؤسسا فيها للقيام بالأعمال المصرفية والعمل المصرفي يشمل ممارسة نشاط واحد أو أكثر من النشاطات المذكورة والمرخصة بالقانون أو يتم الترخيص بها من البنك المركزي.

وفي هذا الخصوص يجب آن يمثل دلك النشاط المرخص السياق الرئيسي والمنتظم لسير العمل كما تحدده و تفسره البنوك المركزية في كل دولة وبصفة محددة فان العمل المصرفي يشمل تسليم الأموال كودائع للطلب أو ودائع لأجل فتح حسابات جارية و تقديم اعتمادات أو تمديدها بضمان شخصي أو احتياطي إضافي أو عقاري أو غيره ،إصدار رسائل الضمان ورسائل اعتماد وتداولها وبيع السندات و دفع قيمة الشيكات و أوامر الدفع و غيرها من المستندات القابلة للتداول وتحصيلها وقبول الأوراق المالية والتجارية كالكمبيالات والسندات وغيرها من المستندات القابلة للتداول وخصمها وتداولها وبيع الشهادات المالية وغيرها من الضمانات وقبول الوثائق المالية الخطية لحفظها وممارسة السلطة الائتمانية والمشاركة في الاستثمار والأعمال الصناعية والأعمال المصرفية والتجارية التي تقرها البنوك المركزية وبيع العملات والموجودات النقدية في شكل نقد أو قطع نقود أو سبائك و شراؤها و تبادلها .

هذه النشاطات تقوم بها المصارف التجارية يوميا وتمثل ركنا أساسيا في تحريك الأعمال والتجارة إضافة لخدمة الأفراد والعملاء والآن تتجه البنوك المركزية لتشجيع سياسة الشمول المالي الذي يعمل على تهيئة المناخ ليقوم الجميع بالتعامل عبر المصارف في كل نشاطاتهم اليومية والتقليل من استعمال النقدية قدر المستطاع وبالطبع فان وضع الأموال في المصارف سيمكنها من تقوية الملاءة المالية وتوفر المبالغ الكبيرة في يدها للدرجة التي تمكنها من تلبية كل احتياجات السوق والعملاء وكل هدا يدعم الاقتصاد الوطني ويدعم التنمية الشاملة. [1]

ثانيا :العوامل المؤثرة في العمل المصرفي

هناك العديد من العوامل المؤثرة على العمل المصرفي أهمها: [2]

- ✓ تنوع التسهيلات الائتمانية المقدمة ،
- ✓ جودة الخدمة المصرفية و التماشي مع التكنولوجيا المالية الحديثة ،
- ✓ مستوى النشاط الاقتصادي العام،
- ✓ الوعي المصرفي، فالبيئة الثقافية والاجتماعية للزبائن طالبي الخدمة المصرفية تشكل مواقفهم نحو هدا النوع من الخدمات،
- ✓ العوامل الخاصة بالزبون نفسه ،
- ✓ التعامل الجيد للعاملين بالمصرف ،

[1] – محمد عبد الفتاح الصيرفي ,إدارة البنوك, دار المناهج للنشر ,الطبيعة الأولى,الأردن 2015,ص65.

[2] – هشام جبر, إدارة المصارف ,الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ,مصر 2008,ص22.

- ✓ الاستجابة أي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والعمل على حلها بسرعة و كفاءة من قبل البنك،
- ✓ الضمانات المصرفية فقد يعتبر الضمان التزاما طارئا اذا وجدت مخاطر كبيرة'
- ✓ سعر الخصم ،
- ✓ سعر الفائدة ،

ثالثا :دوافع استخدام التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي

هناك دوافع عدة لتبني التكنولوجيا المالية على مستوى القطاع المالي والمصرفي نذكر منها مايلي:[1]

- ❖ **نمو التجارة الالكترونية:** يعتمد نمو التجارة الالكترونية على مدى تطور التكنولوجيا الرقمية ونظم المدفوعات الالكترونية وتعتبر التكنولوجيا المالية محددا هاما لهده الأخيرة كما تعتبر التجارة الالكترونية محفزا ومحركا لنمو وتطوير التكنولوجيا المالية والمدفوعات الالكترونية
- ❖ **التكنولوجيا الرقمية:** حركت الثورة الرقمية التكنولوجيا المالية بشكل مباشر كباقي القطاعات وبطريقة غير مباشرة من خلال القطاعات الأخرى التي تسرع في الطلب على التكنولوجيا المالية فالتكنولوجيا الرقمية سرعت في نمو التجارة الالكترونية كما سرعت من معدلات تغلغل الانترنيت والهواتف المحمولة وهو ما يعكس على نمو وتطور التكنولوجيا المالية .
- ❖ **الإقصاء المالي:** أوالاستبعاد المالي الذي يشير إلى إتاحة الخدمات والمنتجات المالية لفئات أفراد أو مؤسسات دون أخرى لاعتبارات عدة قد تتعلق بمدى الانتشار الجغرافي كارتفاع تكلفة الخدمات أو محدودية الخدمات أو اعتبارات دينية، وعكس مصطلح الإقصاء المالي الشمول

[1] – ابراهيم العيسوي ,مرجع سبق ذكره,ص82

المالي وهو يعني آن الأفراد والمؤسسات يستطعون الحصول على منتجات مالية مفيدة و بأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم التي يتم تقديمها بطريقة مسؤلة و مستدامة .

- ❖ **رغبة الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى عقد شراكات مع البنوك** تُعد الشراكات بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية مَفيدة لكلا الشركتين، حيث تساهم في الوصول إلى عملاء جدد، وتبادل الخبرات، وتقليل المخاطر، وتسريع الابتكار، وخفض التكاليف .ونتيجة لذلك، تُصبح هذه الشراكات شائعة بشكل متزايد في مجال التكنولوجيا المالية.
- ❖ **رغبة عملاء البنوك في خوض تجربة مصرفية رقمية** تُتيح الخدمات المصرفية الرقمية للبنوك فرصًا كبيرة لتعزيز رضا العملاء وكفاءة التشغيل وتحقيق النمو. لذا، يجب على البنوك الاستثمار بشكل استراتيجي في التكنولوجيا الرقمية وتطوير عروض رقمية مبتكرة تلبي احتياجات وتوقعات العملاء المتطورة.
- ❖ **اعتماد نهج التكنولوجيا المالية لتطوير الأسواق المالية و محركا للمنافسة و روح الابتكار في الخدمات المالية** . يشهد العالم اليوم ثورة هائلة في مجال الخدمات المالية، مدفوعة بتبني **نهج التكنولوجيا المالية** (Fintech)بشكل متزايد .ويُعدّ هذا النهج الجديد بمثابة **محرك رئيسي لتطوير الأسواق المالية**، حيث يُحفز المنافسة ويُشعل روح الابتكار في تقديم الخدمات المالية.

المطلب الثاني: منافع و عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

ان تبني القطاع المصرفي للتكنولوجيا المالية أدى الى تأثيرات ايجابية و سلبية على القطاع لهذا نذكر فيما يلي منافع و عوائق تبنيها :

اولا : منافع تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

لا يزال القطاع المصرفي يعاني من المشاكل لهذا لابد من اغتنام فرصة الاستفادة من منافع التكنولوجيا المالية التي يمكن ذكر اهمها فيما يلي :

1- **الشمول المالي :** استطاعت التكنولوجيا المالية التغلب على البعد الجغرافي للفروع البنكية عن أماكن تواجد الافراد بفضل تقنياتها المالية الرقمية معتمدة في ذلك على خدمة الهاتف المحمول مما كان له أثر على تخفيض التكاليف و توسع في تقديم الخدمات المالية و المصرفية بشكل اكثر مسؤولية و شفافية و كفاءة

2- **المساهمة في تقليص فجوة تمويل المشاريع الصغيرة و المتوسطة :** من خلال اعتماد منصات الاقراض ، مما يسمح بتنفيذ هذا كنوع من المشاريع التي تعاني من اتساع الفجوة التمويلية بسبب تشدد البنوك في سياستها الاقراضية خاصة بعد الازمة المالية العالمية لسنة 2008.

3- **زيادة انتشار الدفع الالكتروني :** من خلال اعتماد تقنيات المدفوعات الرقمية مما يمكن البنوك من تقليص الطلب على النقد و سهولة تسوية المعاملات المالية و التجارية و تخفيض تكاليفها.

4- **تخفيف انقطاع علاقات المراسلة المصرفية :** ان التكنولوجيا المالية و الحلول المالية المبتكرة يمكن ان تساهم في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية و المردودية مما يخفف من حدة انقطاع علاقات المراسلة المصرفية.

5- **تحسين و تخصيص نمو الخدمات المالية :** تستطيع شركات التكنولوجيا المالية مساعدة البنوك على تحسين خدمات و منتجات التقليدية ، فعلى سبيل المثال يمكن للبنوك عرض خدمة روبوتات الاستشارة على زبائنها لتمكينهم من تجسيد استثماراتهم وتحسين تجربة العملاء و تخصيصها مما سيزيد من كفاءة أداء البنوك.

6- **تخفيض تكاليف المعاملات و توفير خدمات مصرفية بشكل أسرع :** يمكن ان تساهم التكنولوجيا المالية و الحلول المالية المبتكرة ذات الصلة في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة و زيادة الشفافية و المردودية مقارنة بالبنوك التقليدية او شركات تحويل الأموال

7- إدارة المخاطر اعتمادا على التكنولوجيا التنظيمية : و ذالك من خلال تطبيق المؤسسات للتقنيات الناشئة على نحو مبتكر بهدف التأقلم مع متطلبات الامتثال المتغيرة ومن اولوياتها رقمنة قواعد مكافحة غسيل الاموال [1]

ثانيا :عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

تواجه عملية تبني التكنولوجيا المالية ضمن القطاع المصرفي مجموعة من التحديات التي يمكن ايجازها على النحو الأتي :

1- ضعف البنية التحتية الرقمية الداعمة لقيام التكنولوجيا المالية، مع نقص الكيانات المادية، وانخفاض معدل تغلغل االانترنت ومحدودية تدفقها وارتفاع تكلفتها؛

2-انعدام الثقة في إجراء المعاملات الالكترونية، وكذا السداد بوسائل إلكترونية، فالمجتمع الجزائري يميل إلى الاعتماد علي النقد في تسوية معاملاته المالية، رغم وجود الأطر القانونية الداعمة للدفع الالكتروني، وإلغاء رسوم استخدام البطاقات االائتمانية وتخفيض تسعيرة الخدمات التي تفرض على التجار، وحث البنوك ومكاتب البريد على توفير بطاقات الدفع الالكتروني بدون تكاليف؛

3- ضعف الالمام باللغة االانجليزية، مما يعيق االاستفادة من كافة مواقع منصات التمويل الجماعي مثال،لأن معظم هذه المواقع تستخدم اللغة الانجليزية ؛

4-ضعف الانفاق العام على البنية المعلوماتية، وانصراف الجهود الحكومية نحو توفير الاحتياجات الاساسية من كهرباء ومياه وصحة وتعليم....الخ؛

5-ضعف مستوى التثقيف المالي، حيث سجلت نسبة التثقيف المالي إلى إجمالي الأفراد البالغين في حدود 23%

[1] -وفاء حميدوش ،لمياء عواني ، سمية بن علي ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر ، مجلة الاقتصاد الجديد ،العدد 04(1202) ،المجلد 12 ،01 اكتوبر 2021 ،ص ص 550-551

6-غياب الاطر التنظيمية والرقابية التي تسمح بوجود لاعبين ماليين جدد كشركات التكنولوجيا المالية؛ مع ضعف تطوير بيئة الاعمال، حيث يشير مؤشر مناخ الاعمال الصادر عن البنك الدولي لعام 2019 تأخر ترتيب عدد كبير من الدول العربية بما فيهم الجزائر؛

7-انتشار الاقصاء المالي لعدد كبير من االافراد والشركات بسبب انخفاض مستويات المنافسة المصرفية، الناتجة عن ارتفاع مستويات التركز المصرفي، اذ يستحوذ عدد قليل من المؤسسات المصرفية(البنوك العمومية) على حجم معتبر من السوق المصرفية سواء من حيث الودائع أو النشاط الاقراضي[1] ؛

ثالثا :مخاطر التكنولوجيا المالية بالنسبة للبنوك

نتعرف فيما يلي على بعض المخاطر للتكنولوجيا المالية الحديثة بالنسبة للبنوك و التي تتمثل في[2] :

1- المخاطر المرتبطة بالأنترنت : ذلك ان هذه الترابطات تتضمن العديد من جوانب الضعف بما قد يسمح بقرصنتها واستغلالها من طرف قراصنة الانترنت وفي هذا المجال يمكن الاشارة الى ان جرائم تكنولوجيا المعلومات تعد هي ثاني اكبر الجرائم شيوعا في قطاع الاعمال بعد جرائم الاختلاس .

2- امكانية تراجع إيرادات البنوك : ويكون ذلك نتيجة القدرة المتزايدة لمقدمي الخدمات الجدد على تقليص ايرادا البنوك، اين تقدم شركات التكنولوجيا المالية خدمات مالية شبيهة بالخدمات المصرفية التقليدية بعد ان تحولت شركات التكنولوجيا من تزويد للشركات المالية بالحلول التكنولوجية الى منافسة للشركات المالية وعلى ضوء ذلك تشير التقديرات الى ان ما بين 10%-

[1] -وفاء حميدوش ، مرجع سابق ص ص 552، 551

[2] - صغير خولة ، أثر التكنولوجيا المالية علي توسيع نشاط القطاع المصرفي دراسة حالة بنك تنمية محلية وبنك الوطني الجزائري وكالتي برواقية بالمدية ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة يحي فارس -المدية - ،20214/2020 ،ص 3

40%من الايرادات ، وما بين 20% –60% من أرباح الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد هي معرضة لخطر الزوال على مدى السنوات العشر القادمة

3– زيادة المنافسة الناجمة عن تزايد وتنوع الخدمات المالية المقدمة من طرف مقدمي الخدمات الجدد : أتاحت التكنولوجيا المالية الفرصة أمام المؤسسات غير المصرفية و شركات التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات مالية مشابهة للخدمات المصرفية ، ولعلنا نذكر منها الخدمات المالية التي تعرف هذا النوع من التنافس مثل تلك الخدمات المرتبطة بمجال المدفوعات بين الأطراف و كيفية تنفيذها وتسجيلها وتسويتها

يلاحظ ان البنوك لا تزال تمثل ركيزة نظام المدفوعات ولم يتراجع دورها على الاطلاق و كذا بالنسبة لخدمات الاقتراض التي كانت حكرا على البنوك لفترة طويلة فتعرف ايضا توسعا هاما عبر تطبيقات تكنولوجية جديدة تتيح امكانية تحويل الودائع الى المقترضين ويمكن في هذا المجال الاشارة الى التطورات التي يعرفها قطاع التمويل الجماعي عبر العديد من المنصات المتواجدة على شبكة الانترنت.

خلاصة الفصل :

تُمثل التكنولوجيا المالية فرصة هائلة للقطاع المصرفي لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتعزيز قدرته على المنافسة.ولكن، يتطلب تبني التكنولوجيا المالية بنجاح التغلب على بعض التحديات، مثل التكلفة العالية والمخاطر الأمنية. من خلال الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتطوير مهارات الموظفين والالتزام بالقوانين واللوائح، يمكن للبنوك الاستفادة من فوائد التكنولوجيا المالية وتحقيق الريادة في عالم الخدمات المصرفية.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية لبنك الجزائر الخارجيBEA

تمهيد :

بعد التطرق في الجانب النظري من هذا البحث الى مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، سيتم إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي ، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية في البنوك التجارية ، البنك الجزائر الخارجي وكالة المدية ، حيث سيتناول هذا الفصل وصفا لمنهج ونموذج الدراسة، بدءا من مجتمع وخصائص أفراد العينة، وكذلك الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والأساليب الإحصائية المتبعة في تحميل البيانات، و أداة البحث المتمثلة في الاستبيان وكيفية اعداده صدقا وثباتا، كما سيتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي سيتم إستخدامها في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، والمعالجات الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل وتفسير البيانات المجمعة، واختبار الفرضيات باستعمال الاختبارات والأدوات الازمة، تم تقسيم فصل الدراسة الميدانية إلى مبحثين على النحو الأتي :

- **المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك الجزائر الخارجي BEA؛**
- **المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية .**
- **المبحث الثالث :.تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة .**

المبحث الاول : :لمحة عامة حول البنك الجزائر الخارجي BEA

البنك الجزائر الخارجي من بين البنوك التجارية التي أفرزته الاصالحات الهيكلية التي أجرتها الدولة الجزائرية على المنظومة البنكية الموروثة عن النظام الفرنسي، تم توجيهها في اتجاهات محددة لتحقيق أهداف معينة، سوف يتم من خلال هذا المبحث عرض أهم المعلومات المتوفرة عن بنك الجزائر الخارجي **BEA**.

المطلب الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي BEA

يعتبر بنك الجزائر الخارجي من بين البنوك التجارية التي أفرزته الاصلاحات الهيكلية التي أجرتها الدولة الجزائرية على المنظومة البنكية الموروثة عن النظام الفرنسي، تم توجيهها في اتجاهات محددة لتحقيق أهداف معينة، من خلال عدة فروع في الوطن منها وكالة المدية التي خصصنا بها دراستنا.

أولا : تعريف البنك الجزائر الخارجي .

تأسس البنك الجزائر الخارجي في01 أكتوبر 1967 بموجب الأمر رقم 67-204 وبهذا فهو ثالث وآخر بنك تجاري يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي، وقد تم انشاؤه على أنقاض خمسة بنوك أجنبية هي: القرض الليوني، الشركة العامة، قرض الشمال، البنك الصناعي للجزائر والمتوسط وبنك باركليز، ويمارس البنك الجزائر الخارجي كل مهام البنوك التجارية وعلى هذا الأساس يمكنه جمع الودائع التجارية، وفي جانب الاقراض يتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية، فهو يقوم بمنح القروض للاستيراد كما يقوم بتأمين المصدرين الجزائريين وتقديم الدعم المالي لهم.

بالإضافة إلى المقر الرئيسي بالعاصمة فإن له 8 مديريات جهوية و 90 فرع (وكالة) موجودة في المناطق الكبرى وفي المناطق الصناعية ومناطق إنتاج البترول.

ثانيا : أهداف البنك الخارجي الجزائري.

للبنك الخارجي أهداف عديدة يسعى إلى تحقيقها من أهمها ما يلي:

- ✓ تحفيز وتشجيع وتمويل العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم؛

- ✓ تسهيل تنمية الإصلاح الاقتصادي بين الجزائر والخارج؛
- ✓ يعمل على تأمين العمليات التجارية مع الخارج ضد الأخطار السياسية والاقتصادية؛
- ✓ ضمان التنفيذ الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدول والجماعات المحلية .

ثالثا: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي

تنقسم المديرية العامة للبنك الجزائر الخارجي إلى عدة مديريات مختلفة وهي :

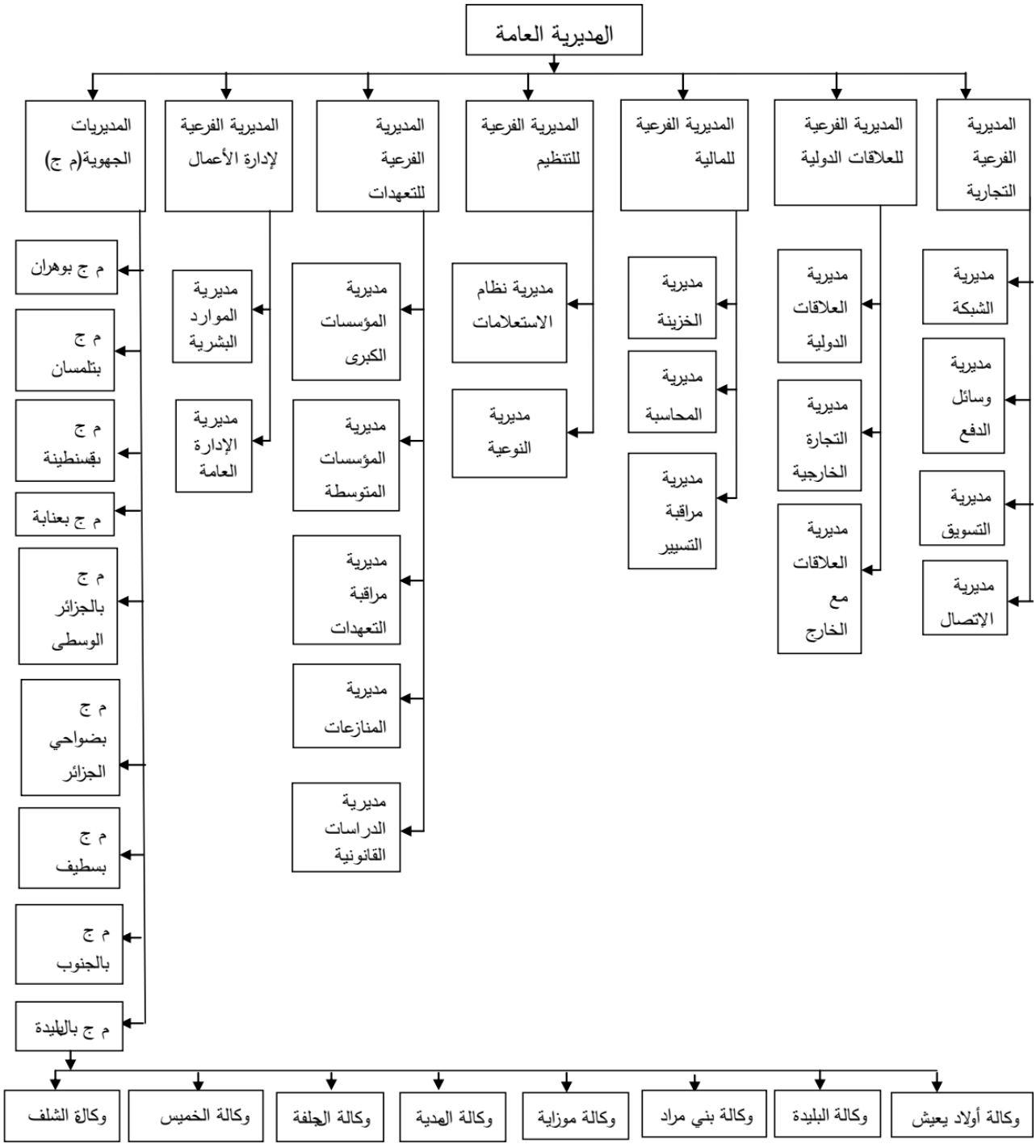
- **المديرية الفرعية التجارية:** وتعمل على التنسيق بين مختلف الوكالات في مجال الاتصال والإعلام.
- **المديرية الفرعية للعلاقات الدولية :** وتعمل على تنظيم ومتابعة ومراقبة مختلف العمليات مع الخارج (عمليات الاستيراد والتصدير).
- **المديرية الفرعية للمالية :**ويكمن دورها في إعداد مختلف ميزانيات البنك ومراقبة جميع الحسابات وكذا مراقبة التسيير الداخلي للبنك.
- **المديرية الفرعية للتنظيم :**ومهمتها أساسا تكمن في تنظيم العتاد ومختلف الآليات الخاصة بالبنك .
- **المديرية الفرعية للتعهدات::** ويكمن دورها في مراقبة ومتابعة جميع القروض الممنوحة للزبائن.
- **المديرية الفرعية لإدارة الأعمال:** وتعمل على مراقبة جميع ممتلكات البنك وكذا إدارة شؤون

العاملين.

- **المديرية الجهوية :**وتعمل على مراقبة جميع نشاطات الوكالات التابعة.
- **المفتشية العامة:** ويكمن دورها أساسا في مراقبة نشاطات الوكالات دوريا.
- **الكتابة العامة:** وهى السكريتاريا الخاصة بنشاطات رئيس المديرية العامة.

وكل هاته المديريات تنقسم إلى مديريات فرعية حسب ما هو موضح في الشكل الأتي:

شكل رقم (3-1) : الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي



المصدر: وثائق رسمية مقدمة من طرف الوكالة

المطلب الثاني: التعريف بوكالة البنك الجزائر الخارجي وكالة ولاية المدية

لكل بنك مديرية عامة تنقسم إلى مديريات جهوية ووكالات, ومن بين وكالات البنك الجزائر الخارجي وكالته بالمدية و هي محطة دراستنا التطبيقية.

أولا: تعريف البنك الجزائر الخارجي وكالة المدية

البنك الجزائر الخارجي بالمدية هي واحدة من بين ثمانية وكالات تابعة بالمديرية الجهوية بالبليدة, تأسست سنة 1982 بهدف توسيع مجال نشاط البنك وخدمة زبائنه الموجودين بالولاية.

ثانيا: مهام بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية

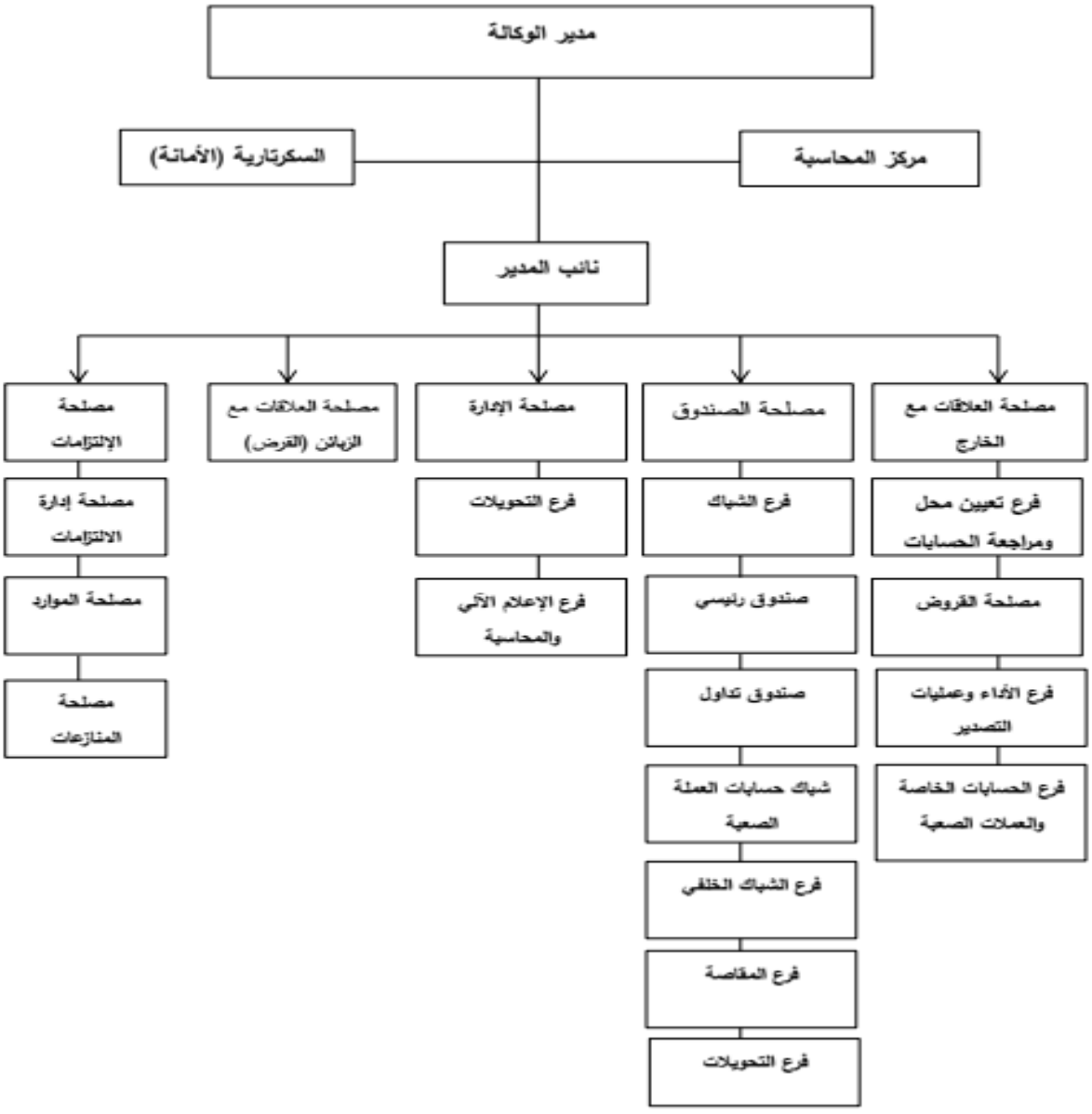
تقوم الوكالة بعدة مهام من أهمها مايلي:

- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص؛
- استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا أو عن طريق الشيك والمتعلقة بعمليات التوظيف والتحصيل وجميع عمليات البنك؛
- يمنح قروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض بضمانات أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة ؛
- توزيع رؤوس أموال الأفراد ومراقبة استعمالها؛
- يقوم بجميع العمليات المتعلقة بالإكتتاب الخصم شراء الأوراق التجارية ؛
- يقوم بدور البنك المراسل مع البنوك الأخرى؛
- التمويل بشتى الطرق لعمليات التجارة الخارجية, استقبال وديعة مبالغ السندات ،استقبال أموال ناتجة عن عمليات الدفع و الخاصة بالسفتجة، سند لأمر ،الشيك, فواتير أو وثائق التجارة الأخرى؛
- اكتساب أموال من العمليات الأتية : البيع ،الإيجار, وجميع العمليات المنقولة التي تخص نشاط الوكالة أو المتعاملين؛
- العمل لصالحه أو لصالح زبائنه بصفة مباشرة أو غير مباشرة و القيام بالعمليات التي تدخل ضمن أهدافه بالجزائروبالخارج بأي شكل من الأشكال؛

ثالثا: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة المدية

لبنك الجزائر الخارجي في ولاية المدية وكالة واحدة وهي وكالة المدية وفيما يلي تقديم ودراسة هيكلها التنظيمي:

الشكل (3-2) : الهيكل التنظيمي للبك الجزائر الخارجي -وكالة المدية -



المصدر :وثائق رسمية مقدمة من طرف الوكالة .

يمثل الشكل الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة المدية ويشمل مايلي:

- **المدير** :وهو خاضع مباشرة تحت سلطة مدير الشبكة، ويعتبر المسؤول الأول عن تسيير البنك والنتائج التجارية لهيكله، هو ممثل البنك الجزائر الخارجي على المستوى المحلي،مكلف بالمهام االأتية:
  - تقييم عمل الاستغلال للإدارة بإعطاء التعليمات والتوجيهات؛
  - استقبال الزبائن في حالة وجود مشكلة لتسويتها؛
  - السهر على تطبيق القوانين التي تدير البنك؛
  - الإمضاء على البريد.
- **المدير المساعد** :ويوجد تحت السلطة المباشرة لمدير الفرع، وتتمثل مهامه الأساسية في تحقيق نشاطات وأهداف الفرع وكذلك يقوم مقام المدير في حالة غيابه، ويقوم كذلك بتسيير الوسائل البشرية والعتاد إضافة إلى الجانب المتعلق بالميزانية وأمن الفرع.
- **سكرتارية (الأمانة)** : وتتكلف بالبريد الوارد والصادر عن الوكالة والقيام بالأعمال المكتبية وكذلك ضمان وسائل الاتصال على مستوى الفرع (هاتف، فاكس، انترنت..). وتوصيل القرارات و التعليمات ونشرها الصادرة عن المدير.
- **مصلحة المحاسبة** :وتقوم هذه المصلحة بعدة مهام مثل مراقبة العمليات المحاسبية التي تجري في المصالح الأخرى ومراقبة الوثائق المحاسبية لكل المصالح، وتقوم بالتحقق من كتابات المحاسبة والجرد وهي المسؤولة عن كتابة الوثائق المحاسبية الشرعية والقانونية للبنك.
- **مصلحة الالتزامات** :لها مهمة تفعيل القرض، ما إن يرخص هذا الأخير من طرف مصلحة العلاقات مع الزبائن.
- **مصلحة العلاقات مع الزبائن** :لها وظيفة جمع وتحليل كل عوامل التقييم اللازمة لدراسة الملف، بالإضافة إلى البحث عن الضمانات المتعلقة بالقروض المطلوبة.
- **مصلحة الإدارة** :عملها يتعلق بكل الجوانب الإدارية على مستوى الوكالة.

- **مصلحة الصندوق** :لها عدة وظائف متمثلة في تلقي الودائع النقدية، تنفيذ التحويلات لمصلحة حساب الزبائن والقيام بتنفيذ أوامر تسديد الحسابات الموكلة إليها في حدود المبالغ التي تملكها.
- **مصلحة العلاقات مع الخارج** :تهتم هذه المصلحة بالعمليات التجارية التي تغطى بالعملة الصعبة، وتستقبل التحويلات لصالح الزبائن المقيمين في الجزائر.

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك الجزائر الخارجي

يوفر البنك مجموعة من الخدمات الالكترونية لزبائنه، وهو ما يعزز من فرص التفاعل وتطوير العلاقة مع الزبائن لما تتيحه الوسائل الالكترونية من منافع ومزايا للزبائن، ومن أهم الوسائل الالكترونية المعتمدة في البنك(البطاقة البنكية، خدمة البنك عبر الخط،خدمة الدفع عن بعد، التعويضات عن بعد). هذه الخدمات المتاحة حتما تشكل نقطة قوة بالنسبة للبنك نظرا للمرونة والاتاحة التي توفرها، والجدول الأتي يوضح أهم الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك الجزائر الخارجي:

الجدول03 –01 : الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك الجزائر الخارجي

نوع الخدمة	البيان
البطاقة البنكية La carte bancaire	- البطاقة البنكية التي توفر النقدية في جميع الأوقات واالأماكن ، - القابلية لاستخدام في جميع أجهزة الصراف الالي، مرنة مع حدود الدفع أو السحب وفقا للدخل الشهري.
خدمة الدفع عن بعد Service télépaiement	- يوفر البنك خدمة التحويل عن بعد مما يجعل الزبائن يستمتعون بحلول آمنة عبر الأنترنت، - تخفيف المهام الأدارية وربح الوقت، - تحسين أوقات التسوية من خلال بوابة الضرائب، - تتبع الجيد للبيانات من قبل الزبون.

البنك عبر الخط (Ma Banque en ligne)	- يوفر الخدمات مبتكرة، و في كل وقت ، - استشارة الحساب على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع من خلال توفر المعلومات اللازمة ، - البساطة في العمليات، - الأمان للوصول، والرمز السري لتأمين الحساب عن بعد.
خدمة التعويضات عن بعد (télé compensation)	- تتيح هذه الخدمة ازاحة أدوات الدفع المادية، - خفض واسترداد التكاليف وأوقات المعالجة للمعاملات بين البنوك، - تأمين التحويلات بين البنوك
خدمة التحويلات الجماعية (Les virements de Masse)	- تبسيط المهام الادارية كشوف المتعلقة بمعالجة المرتبات، - السيطرة والتحكم في تواريخ الدفع، - تأمين التحويلات، - توفير الوقت في المعالجة.

المصدر: من اعداد البطالبين بالاعتماد علي www.bea.dz/monetique.html اطلع عليه يوم 2024/04/25 علي الساعة 18.35

يتضح من الجدول أعلاه حزمة من الخدمات الالكترونية المعتمدة في البنك وهذا ما يجسد الجهود المبذولة في سبيل خدمة الزبائن وتحقيق التفوق التنافسي، فتنوع الخدمات المصرفية الالكترونية يخدم البنك إذ تشكل هذه الأخيرة نقطة قوة وفرصة للتغلغل في الحلقة السوقية، ومنه ضمان الاستمرارية وتوسيع قاعدة الزبائن.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية من حيث تحديد المؤسسة محل الدراسة وتحديد عينة مدروسة، وكذا أداة الدراسة، والأساليب المعتمدة في المعالجة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

سنتطرق من خلال هذا المطلب لمنهج وعينة الدراسة والأدوات المستعملة لجمع البيانات.

أولا: منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الأكثر استعمالا في دراسات الظواهر الاجتماعية والاقتصادية وهو المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا والذي سنحاول من خلاله معرفة أثر التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المصرفية.

ثانيا: عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في العاملين ببنك الخارجي الجزائري لولاية المدية حيث تم توزيع 40 استمارة على شكل ورقي، استرجعنا منها 34 استمارة وبعد فرزها والتحقق منها تبين لنا أنه 32 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية في حين أن استمارتين تم إلغاءها لعدم صلاحيتها.

ثالثا: أدوات جمع البيانات

من أجل تحقيق أهداف البحث والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال الجانب الميداني للدراسة تم الاعتماد على أداة الاستبيان والتي تساعد على جمع البيانات وقد اعتمدنا في تصميمه على ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضا الدراسات السابقة حتى تتميز أسئلته وعباراته بالدقة والوضوح لتمكن أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل موضوعية، وقد خلصنا إلى بناء استبيان يضمن الأجزاء االأتية:

- **الجزء الأول:** يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي وعدد سنوات العمل.
- **الجزء الثاني:** يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

✓ **المحور الأول:** يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة والمتمثل في التكنولوجيا المالية والذي احتوى على اثني عشر (12) عبارة.

✓ **المحور الثاني:** يتعلق بالمتغير التابع للدراسة والمتمثل في الخدمة المصرفية والذي احتوى على ستة عشر عبارة (16) عبارة تم تقسيمها للأبعاد الأتية:.

- البعد الأول: الملموسية (تقديم الخدمة) ؛
- البعد الثاني: الأداء المالي؛
- البعد الثالث: الاستجابة؛
- البعد الرابع: الأمان والثقة.

وقد تم الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات ودرجات موافقة الأفراد على عبارات الاستبيان، والجدول الموالي يوضح لنا هذا المقياس.

الجدول رقم(3-2) : درجات وفئات سلم ليكرت الخماسي

الدرجات	الفئات	الاتجاه
1	من 1 إلى 1,79	غير موافق بشدة
2	من 1,8 إلى 2,59	غير موافق
3	من 2,6 إلى 3,39	محايد
4	من 3,4 إلى 4,19	موافق
5	من 4,2 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss.

المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

يعتمد أسلوب التحليل الإحصائي على نوع المشكلة محل القياس ونوع البيانات وكيفية تحليلها وفيما يلي توضيح لأهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في هذه الدراسة.

أولا: الأساليب الوصفية

تتمثل الأدوات الإحصائية المستخدمة في دراسة الإستبيان فيما يلي:

1- **التكرار والنسب المئوية:** لعرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

2- **المتوسط الحسابي:** وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.

3- **الانحراف المعياري:** للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة عن متوسطها الحسابي لكل عبارة أو بعد.

ثانيا: الأساليب الاستدلالية

فيما يلي مجموعة من الأساليب االاستدلالية المستخدمة في تحليل البيانات:

1- **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛

2- **معامل الارتباط سبيرمان:** لتأكيد الصدق وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

3- **معامل الارتباط بيرسون:** لتحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.

4- **معامل الانحدار البسيط:** لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

المطلب الثالث: الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة

يتم في هذا المطلب معرفة مدى الاعتماد على استبيان الدراسة من خلال اختبار التوزيع الطبيعي وثبات وصدق الاستبيان.

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي

يعتبر اختبار التوزيع الطبيعي من أهم الفرضيات الأساسية التي لابد من التحقق منها قبل إجراء الاختبارات الإحصائية، فهو يحدد طبيعة هذه الاختبارات، وقد تم الاعتماد على اختبار كولمجروف سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، والجدول الأتي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم (3-3) : اختبار التوزيع الطبيعي كولمجروف-سميرنوف لبيانات أداة الدراسة.

المحاور	قيمة الاختبار -K S	درجة الحرية DDL	مستوى الدلالة sig
التكنولوجيا المالية	0.144	32	0.089
الخدمة المصرفية	0.087	32	0.200*

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss.

نلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة اختبار كلمجروف-سميرنوف للمتغيرات الدراسة (التكنولوجيا المالية والخدمة المصرفية) كانت غير دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0,05 (sig>0.05) مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما يعطينا مؤشرا بإمكانية استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية لهذه الدراسة.

ثانيا: الاتساق الداخلي لأداة الاستبيان

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين كل محور من محاور الدراسة والعبارات التي يتضمنها، اعتمدنا في هذه الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس درجة الارتباط لكل العبارات مع المحور الذي تتبع له ومستوى دلالتها الإحصائية.

1- الاتساق الداخلي للمحور الأول (التكنولوجيا المالية)

يوضح الجدول الأتي درجات الارتباط ومستوى الدلالة الإحصائية للمحور الأول: التكنولوجيا المالية والعبارات التي يحتويها.

الجدول رقم (3-4): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول(التكنولوجيا المالية)

الرقم	العبارات	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة sig
1	يمتلك البنك موقع انترنت دائم وفعال	0.672**	0.000
2	يعمل البنك مع شركات ناشئة للتكنولوجيا المالية	0.791**	0.000
3	يستخدم البنك التكنولوجيا المالية في أعماله	0.719**	0.000
4	أصبح الإقبال على الشبابيك قليلا بعد الاعتماد على الموزع الآلي	0.675**	0.000
5	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	0.750**	0.000
6	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك	0.470**	0.007
7	إنجاز عمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك	0.613**	0.000
8	الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية	0.667**	0.000
9	يستخدم البنك التكنولوجيا المالية التي تمكنه من إيجاد أسواق عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	0.614**	0.000

10	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار الوقت للحصول على الخدمات المالية	0.508**	0.003
11	قطاع المدفوعات من أهم قطاعات التكنولوجيا المالية	0.378*	0.038
12	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليل من المخاطر المالية الائتمانية	0.369*	0.027

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط سبيرمان Spearman لعبارات المحور الأول (التكنولوجيا المالية) كانت كلها موجبة ودالة معنويا عند مستوى معنوية أقل من 0,05 وهذا يدل على اتساق وصدق هذه العبارات، وأنها تقيس ما وضعت لأجله وسيتم الاحتفاظ بها جميعا.

2- الاتساق الداخلي للمحور الثاني(الخدمة المصرفية)

يوضح الجدول التالي درجات الارتباط ومستوى الدلالة الإحصائية للمحور الأول: الخدمة المصرفية والعبارات التي يحتويها.

الجدول رقم(3-5) : الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني(الخدمة المصرفية)

الرقم	العبارات	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة sig
1	يقدم المصرف خدمة شباك بنكي عن طرق الهاتف	0.411**	0.007
2	يسمح البنك الإلكتروني بمتابعة التعاملات البنكية في أي مكان وفي أي وقت	0.532**	0.002

3	يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية بتسديد معاملاتهم عبر الإنترنت	0.612**	0.000
4	يقدم البنك خدمات وامتيازات كتحفيز لجذب العملاء	0.678*	0.000
5	يستخدم البنك نظام محاسبي متطور	0.750**	0.000
6	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنك	0.374*	0.035
7	تزيد التكنولوجيا المالية من الربحية في البنوك وتقلل التكاليف	0.652**	0.000
8	حققق الأداء المالي لدى البنك توازن مالي بفضل إدخال التكنولوجيا المالية	0.562**	0.001
9	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	0.396*	0.025
10	يعمل البنك على تصليح أعطاب الصرافات الآلية بسرعة	0.497**	0.004
11	يعمل البنك على حل مشكلات المعاملات الإلكترونية بسرعة	0.600**	0.000
12	يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق بريد إلكتروني	0.457**	0.009
13	لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر موقع البنك	0.594*	0.000

14	هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك	0.508**	0.003
15	يعكس الموقع الإلكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك	0.633*	0.000
16	هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية	0.387*	0.029

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط سبيرمان Spearman لعبارات المحور الثاني (الخدمة المصرفية)كانت كلها موجبة ودالة معنويا عند مستوى معنوية أقل من 0,05 وهذا يدل على اتساق وصدق هذه العبارات، وأنها تقيس ما وضعت لأجله وسيتم الاحتفاظ بها جميعا دون أي حذف.

ثالثا: الاتساق البنائي لأداة الاستبيان

الاتساق البنائي هو التأكد من اتساق المحاور بأداة الدراسة ككل، وذلك عن طريق اختبار الارتباط بين الدرجة الكلية للاستبيان والمحاور والأبعاد التي يتضمنها. والجدول الموالي يوضح النتائج.

الجدول رقم (3-6): الاتساق البنائي لأداة الاستبيان

المحاور	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة sig
المحور الأول: التكنولوجيا المالية	0.934**	0,000
المحور الثاني: الخدمة المصرفية	0.884**	0,000

1	بعد الملموسية (تقديم الخدمة)	0.601**	0,000
2	بعد الأداء المالي	0.820**	0,000
3	بعد الاستجابة	0.627**	0,000
4	بعد الأمان والثقة	0.467**	0,007

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

توضح نتائج الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط سبيرمان Spearman للمحورين وكذا الأبعاد التي تحتويها كانت كلها موجبة ودالة معنويا عند مستوى معنوية أقل من 0,05 وهذا ما يدل على اتساق هذين المحورين بأداة الاستبيان، وأنهما يقيسان ويمثلان موضوع الدراسة، وهذا ما يعكس الصدق البنائي لأداة الدراسة.

رابعا: ثبات أداة الاستبيان

من أجل تحديد مدى ثبات أداة الدراسة ومصداقيته للعمل في الموضوع سنقوم باستخراج معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان هذا المعامل أكبر من 0,6 (أي 60%) كلما كان الاستبيان ثابتا وصالحا للدراسة.

الجدول رقم(3-7) : معامل ألفا كرونباخ لأداة الاستبيان.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
التكنولوجيا المالية	12	0,616
الخدمة المصرفية	16	0,600
الاستبيان	28	0,658

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغت 0,616 و 0,6 للمحور الأول والثاني على الترتيب، كما قدرت القيمة الإجمالية لمعال ألفا كرونباخ لأداة

الاستبيان بـ: 0,658، وبالتالي فهي تتجاوز 0,6. وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بالثبات وتقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فهي تفي بأغراض الدراسة.

المبحث الثالث : تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بعرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة، بالإضافة إلى عرض عبارات محاور الدراسة وكذا اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لعرض وتحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية.

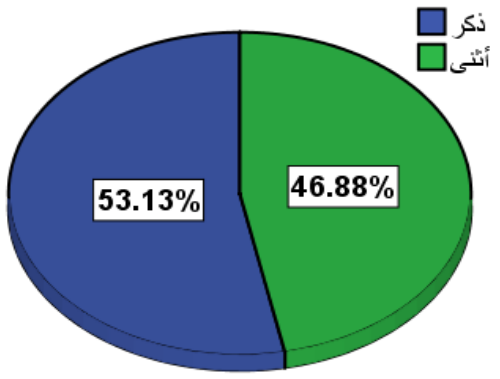
أولا: الجنس

يوضح الجدول والشكل أدناه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم (3-8): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	17	% 53.1
أنثى	15	% 46.9
المجموع	32	% 100

الشكل رقم(3-3) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 53,1% وهي متقاربة مع نسبة الإناث والتي بلغت 46,9% من أفراد العينة، وهذا يدل على أن الوظائف بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية متاحة لكلا الجنسين معا.

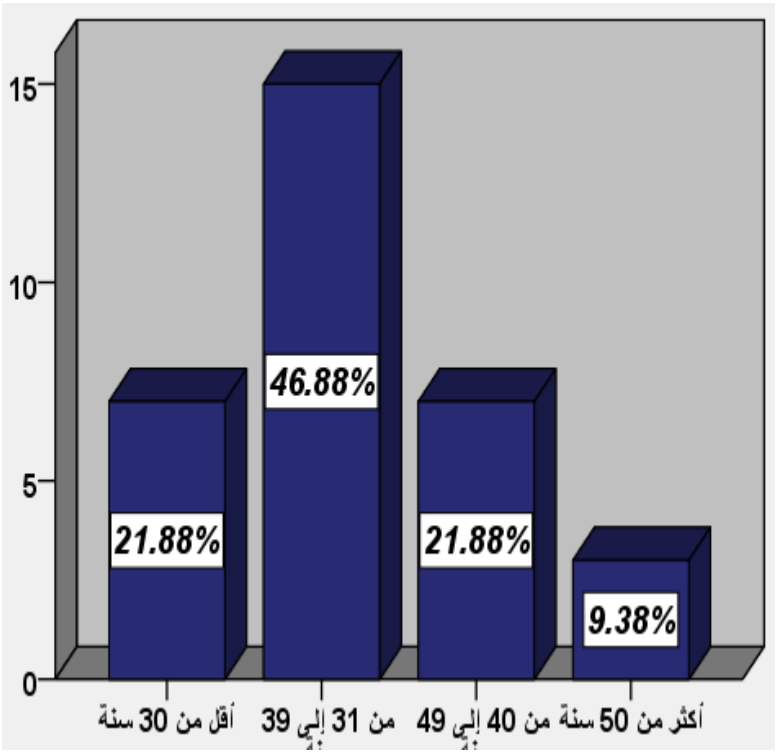
ثانيا: الفئة العمرية

يوضح الجدول والشكل أدناه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.

الجدول رقم(3-9) : توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30سنة	7	% 21.9
من 31 إلى 39 سنة	15	% 46.9
من 40 إلى 49 سنة	7	% 21.9
أكثر من 50 سنة	3	% 9.4
المجموع	32	% 100

الشكل رقم(3-4) : توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن البنك الخارجي الجزائري بالمدية يعتمد بشكل كبير على عنصر الشباب وذلك نظرا للحيوية والنشاط التي تتميز بها هذه الفئة، حيث تجاوزت نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 50 سنة 90%، في حين كانت نسبة الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة 9,4%.

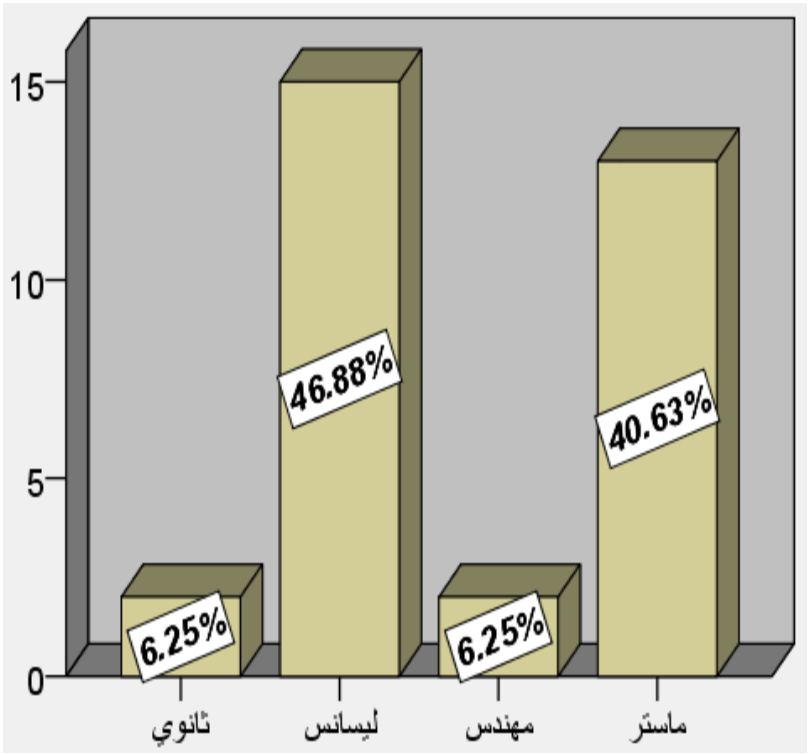
ثالثا: المؤهل العلمي

يوضح الجدول والشكل أدناه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (3-10): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	2	% 6.3
ليسانس	15	% 46.9
مهندس	2	% 6.3
ماستر	13	% 40.6
ماجستير	/	/
دكتوراه	/	/
المجموع	32	% 100

الشكل رقم(3-5) : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

يبين لنا الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة هم من المستويين ليسانس وماستر حيث كانت نسبة ليسانس 46,9% ونسبة الماستر 40,6%، بينما كانت نسبة المهندسين والمستوى الثانوي 6,3% لكل منهما، في حين لم نسجل أي حضور لأصحاب الماجستير والدكتوراه بين أفراد العينة.

وهذا يعني بأن مؤسسة البنك الجزائر الخارجي بالمدية تعتمد بصورة واضحة على أصحاب المستويات العالية والكفاءات العلمية في تسيير شؤونها.

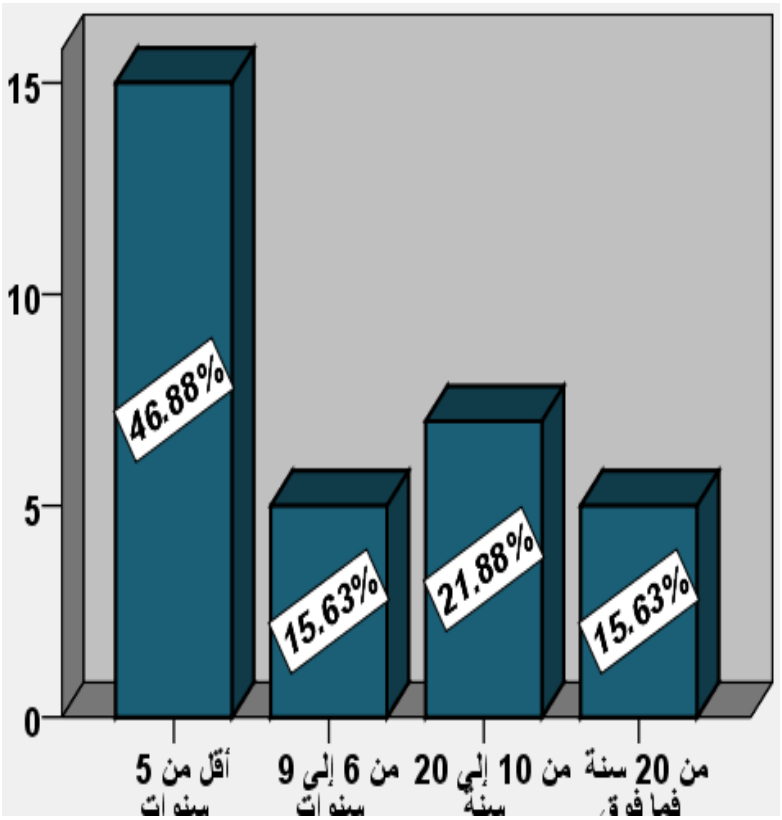
رابعا: وصف خصائص العينة حسب عدد سنوات الخبرة

يوضح الجدول والشكل أدناه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.

الجدول رقم (3-11): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنة	15	% 46.9
من 6 إلى 9 سنة	5	% 15.6
من 10 إلى 20 سنة	7	% 21.9
أكثر من 20 سنة	5	% 15.6
المجموع	32	% 100

الشكل رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

يوضح لنا الجدول والشكل أعلاه أن ما يقارب نصف أفراد العينة لم تتجاوز خبرتهم المهنية 5 سنوات، بينما باقي الأفراد يتوزعون بنسب مقاربة على الفئات الأخرى. وهذا التوزيع يعود إلى مراحل التجديد التي قامت بها البنوك وعملية التوظيف خلال السنوات الأخيرة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

سنقوم من خلال هذا المطلب باستخراج كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة وذلك لتقييم كل محور من محاور الدراسة.

أولا: تحليل عبارات المحور الأول: التكنولوجيا المالية

يوضح الجدول أدناه الاتجاه العام لكل عبارة من عبارات محور التكنولوجيا المالية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

الجدول رقم (3-12): عرض بيانات المحور الأول(التكنولوجيا المالية)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
1	يمتلك البنك موقع انترنت دائم وفعال	3.53	1.295	موافق	06
2	يعمل البنك مع شركات ناشئة للتكنولوجيا المالية	3.22	1.039	محايد	11
3	يستخدم البنك التكنولوجيا المالية في أعماله	3.41	1.132	موافق	09
4	أصبح الإقبال على الشبابيك قليلا بعد الاعتماد على الموزع الآلي	3.09	1.088	محايد	12

5	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	3.41	0.979	موافق	08
6	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك	3.44	1.076	موافق	07
7	إنجاز عمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك	3.84	0.767	موافق	03
8	الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية	4.19	0.693	موافق	01
9	يستخدم البنك التكنولوجيا المالية التي تمكنه من إيجاد أسواق عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	3.22	1.008	محايد	10
10	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار الوقت للحصول على الخدمات المالية	4.13	0.707	موافق	02
11	قطاع المدفوعات من أهم قطاعات التكنولوجيا المالية	3.56	0.716	موافق	05
12	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليل من المخاطر المالية الائتمانية	3.63	0.793	موافق	04
التكنولوجيا المالية		**3.76**	**0.927**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية للمحور الأول (التكنولوجيا المالية)، تتراوح بين 3.09 و 4.19 أي بين المحايد والموافقة في إجابات الأفراد حول عبارات هذا

المحور، كما نلاحظ أن العبارة رقم 08 والمتمثلة في: (الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية) جاءت في المرتبة الأولى للترتيب العام لعبارات المحور بمتوسط حسابي قدره 4,19 وباتجاه عام بالموافقة وبانحراف معياري 0.693 مما يعني أن هناك تقارب في الإجابات حول هذه العبارة، لتأتي بعدها العبارات 10، 07، 12، 11، 01، 06، 05 و 03 على الترتيب بنفس الاتجاه العام أي بالموافقة، ثم العبارتين 09 و 02 على التوالي باتجاه محايد، وصولا إلى العبارة رقم 05 والمتمثلة في: (أصبح الإقبال على الشبابيك قليلا بعد الاعتماد على الموزع الآلي) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.09 وانحراف معياري قدره 1.088 وباتجاه محايد أيضا من طرف أفراد عينة الدراسة.

كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الأول: التكنولوجيا المالية 3.76 وهذا يعكس موافقة أفراد عينة الدراسة بشكل عام على مضمون هذا المحور، مما يفسر بأن العاملين ببنك الجزائر الخارجي بالمدية يقرون بتوفر مستويات جيدة من تطبيق التكنولوجيا المالية من طرف البنك، كما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي للمحور 0.927 مما يدل على وجود تقارب في إجابات الأفراد حول العبارات التي يتضمنها هذا المحور (التكنولوجيا المالية).

ثانيا: تحليل عبارات المحور الثاني(الخدمة المصرفية)

يوضح الجدول أدناه الاتجاه العام لكل عبارة من عبارات محور الخدمة المصرفية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

الجدول رقم (3-13): عرض بيانات المحور الثاني: الخدمة المصرفية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
بعد الملموسية (تقديم الخدمة)		**4.24**	**0.464**	**موافق بشدة**	**01**
1	يقدم المصرف خدمة شباك بنكي عن طرق الهاتف	4.22	0.608	موافق بشدة	03
2	يسمح البنك الإلكتروني بمتابعة التعاملات البنكية في أي مكان وفي أي وقت	4.16	0.515	موافق	04
3	يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية بتسديد معاملاتهم عبر الإنترنت	4.44	0.759	موافق بشدة	01
4	يقدم البنك خدمات وامتيازات كتحفيز لجذب العملاء	4.12	1.008	موافق	05
بعد الأداء المالي		**3.83**	**0.580**	**موافق**	**04**
1	يستخدم البنك نظام محاسبي متطور	3.47	0.983	موافق	16
2	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنك	3.75	0.672	موافق	10
3	تزيد التكنولوجيا المالية من الربحية في البنوك وتقليل التكاليف	3.62	0.751	موافق	13

4	تحقق التوازن المالي لدى البنك توازن مالي بفضل إدخال التكنولوجيا المالية	3.53	0.842	موافق	15
بعد الاستجابة		**3.59**	**0.637**	**موافق**	**03**
1	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	4.22	0.491	موافق بشدة	02
2	يعمل البنك على تصليح أعطاب الصرافات الآلية بسرعة	3.81	0.931	موافق	08
3	يعمل البنك على حل مشكلات المعاملات الإلكترونية بسرعة	3.62	0.942	موافق	12
4	يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد إلكتروني	3.66	0.827	موافق	11
بعد الأمان والثقة		**3.84**	**0.548**	**موافق**	**02**
1	لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر موقع البنك	3.53	1.191	موافق	14
2	هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك	4.00	0.718	موافق	07

3	يعكس الموقع الإلكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك	4.00	0.880	موافق	06
4	هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية	3.81	0.738	موافق	09
الخدمة المصرفية		**3.93**	**0.571**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

يتبين لنا من نتائج الجدول أن المتوسطات الحسابية لعبارات المحور الثاني(الخدمة المصرفية)محصورة بين 3.47 و 4.44 أي بين الموافقة والموافقة بشدة من وجهة نظر المبحوثين، حيث نجد أن العبارة رقم 03 والمتمثلة في: يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية بتسديد معاملاتهم عبر الإنترنت كانت الأعلى درجة من حيث الموافقة بمتوسط حسابي قدره 4.44 أي باتجاه موافق بشدة وانحراف معياري 0.759 مما يدل على التقارب في إجابات أفراد العينة على هذه العبارة، في حين جاءت العبارة رقم 05 والمتمثلة في: (يستخدم البنك نظام محاسبي متطور) في آخر الترتيب العام للعبارات وكانت باتجاه الموافقة من طرف أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 3.47 وبانحراف معياري 0.983 مما يدل على وجود تقارب في إجابات الأفراد على هذه العبارة. أما بالنسبة لأبعاد المحور فقد كان ترتيبها التنازلي كما يلي:

- **بعد الملموسية** احتل المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 4.24 مما يدل على الموافقة بشدة لأفراد عينة الدراسة حول ما يحتويه من عبارات، وبانحراف معياري 0.464 مما يعني أن هناك تقارب كبير في الإجابات، وهذا يدل على أن هناك مستويات عالية لتقديم الخدمات بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية.

- **بعد الأمان والثقة** احتل المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.84 مما يدل على درجة عالية من القبول لأفراد الدراسة حول ما يحتويه من عبارات، وبانحراف معياري 0.548 مما يعني أن هناك تقارب كبير في الإجابات، وهذا يشير إلى أن المعلومات الشخصية للعملاء وكذا التعاملات المصرفية للبنك الجزائر الخارجي بالمدية تتسم بالسرية والأمان.
- **بعد الأداء المالي** جاء في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.83 مما يدل على أن موافقة أفراد الدراسة حول ما يحتويه من عبارات كانت مرتفعة، وبانحراف معياري 0.580 مما يعني أن هناك تقارب في الإجابات، وهذا يعكس قوة الأداء المالي للبنك الجزائر الخارجي بالمدية.
- **بعد الاستجابة** احتل المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.59 وهذا يدل على درجة مرتفعة من القبول لدى أفراد عينة الدراسة حول ما يحتويه من عبارات، وبانحراف معياري 0.637 مما يعني أن هناك تقارب في الإجابات، وهذا يشير إلى أن البنك يحرص على السير الجيد لوظائفه من خلال العمل على حل المشكلات وتصليح الأعطاب وقت حدوثها.

كما يتبين لنا أن المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الثاني(الخدمة المصرفية) قد بلغ 3.93 مما يدل على أن درجة القبول لدى أفراد العينة على عبارات هذا المحور كانت مرتفعة، وهذا يدل على أن الخدمات المصرفية لبنك الجزائر الخارجي بالمدية هي ذات جودة عالية وهو مؤشر إيجابي للمؤسسة لدفعها إلى المزيد من العمل والتطوير والاحترافية، وذلك لتعزيز مكانتها وتوسيع نشاطاتها، كما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي لهذا المحور 0.571 مما يشير إلى وجود تجانس كبير بين إجابات الأفراد حول عبارات هذا المحور.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

للإجابة على فرضيات الدراسة والتي تهدف إلى تحديد أثر التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمة المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري بالمدية، تم الاعتماد على أسلوب الانحدار الخطي البسيط لقبول هذه الفرضيات أو رفضها.

أولا: اختبار الفرضية الأولى

تعتبر هذه الفرضية هي الفرضية الرئيسية لموضوع الدراسة والتي تسعى إلى معرفة أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية بالمؤسسة محل الدراسة (البنك الخارجي الجزائري بالمدية)، وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

الفرضية الصفرية H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

والجدول أدناه يوضح النتائج.

الجدول رقم(3-14) : أثر التكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية

التكنولوجيا المالية								
الخدمة المصرفية	R	R^2	الثابت	المعامل a	t ستودنت	Sig t	Fفيشر	Sig F
	0.503 a	0.253	2.763	0.311	3.192	0.003	10.187	0.003 b

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن:

- قيمة معامل الارتباط بلغت 0.503 أي وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين.
- معامل التحديد بلغت قيمة 0.253 أي أن نسبة 25,3% من التغيرات في الخدمات المصرفية ناتج عن التغيرات في التكنولوجيا المالية.
- بلغت القيمة الابتدائية الثابتة للخدمات المصرفية 2.763.
- معامل الانحدار بلغت قيمته 0.311 وهو ما يدل على التأثير الإيجابي للتكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية، أي أن زيادة مستوى التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في مستويات الخدمات المصرفية قدرها 0.311.
- قيمة t المسحوبة بلغت 3.192 بمستوى معنوية 0.003 (sig<0,05)، وهذا يدل على المعنوية الإحصائية معامل الانحدار.
- قيمة F المسحوبة بلغت 10.187 بمستوى معنوية 0.003 (sig<0,05)، وهذا يدل على المعنوية الكلية لمعادلة الانحدار.

وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

وعليه يمكننا صياغة معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2,763 + 0,311x$$

علما أن: x: التكنولوجيا المالية y: الخدمة المصرفية

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية

تهتم هذه الفرضية بدراسة أثر التكنولوجيا المالية على أبعاد الخدمة المصرفية بالمؤسسة محل الدراسة (البنك الخارجي الجزائري بالمدية)، وللتحقق من صحة هذه الفرضية من عدمها تم تقسيمها إلى فرضيات فرعية على النحوالأتي:

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

والنتائج موضحة في الجدول الأتي :

الجدول رقم(3-15) : أثر التكنولوجيا المالية على بعد الملموسية

التكنولوجيا المالية								
بعد الملموسية	R	R^2	الثابت	المعامل a	t ستودنت	Sig t	Fفيشر	Sig F
	0.294[a]	0.086	2.742	0.459	1.683	0.103	2.833	0.103[b]

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- معامل الارتباط بلغ 0.294 وهو ما يدل على علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد بلغ 0.086 أي أن 8,6% من التغيرات في مستوى الملموسية ناتجة عن التكنولوجيا المالية.

- القيمة الابتدائية الثابتة في مستوى الملموسية قدرت بـ 2.742.
- يشير معامل الانحدار إلى التأثير الإيجابي للتكنولوجيا المالية على الملموسية، حيث أن الزيادة في التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في الملموسية بقيمة 0.459.
- قيمة t ستودنت المحسوبة بلغت 1.683 بمستوى دلالة 0.103 وهي أكبر من 0,05 مما يدل على عدم المعنوية الإحصائية لمعامل الانحدار.
- قيمة F فيشر بلغت 2.833 بمستوى دلالة 0.103 وهي أكبر من 0,05 مما يدل على عدم المعنوية الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار.

وبناء على هذه الاستنتاجات فإننا نقبل الفرضية الصفرية، وبالتالي يمكننا القول بأنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية بالبنك الخارجي الجزائري بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الأداء المالي بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الأداء المالي بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

والنتائج موضحة في الجدول الأتي:

الجدول رقم (3-16) : أثر التكنولوجيا المالية على بعد الأداء المالي

التكنولوجيا المالية								
الأداء المالي	R	R^2	الثابت	المعامل a	t ستودنت	Sig t	Fفيشر	Sig F
	0.600^a	0.359	2.043	0.412	4.103	0.000	16.835	0.000^b

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- معامل الارتباط بلغ 0.600 وهو ما يدل على علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد بلغ 0.359 أي أن 35,9% من التغيرات في مستوى الأداء المالي ناتجة عن التكنولوجيا المالية.
- القيمة الابتدائية الثابتة في مستوى الأداء المالي قدرت بـ 2.043.
- يشير معامل الانحدار إلى التأثير الإيجابي للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي، حيث أن الزيادة في التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في الأداء المالي بقيمة 0.412.
- قيمة t ستودنت المحسوبة بلغت 4.103 بمستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0,05 مما يدل على المعنوية الإحصائية لمعامل الانحدار.
- قيمة F فيشر بلغت 16.835 بمستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0,05 مما يدل على المعنوية الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار.

وبناء على هذه الاستنتاجات فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي يمكننا القول بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الأداء المالي بالبنك الخارجي الجزائري بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(3-17) : أثر التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة

التكنولوجيا المالية								
بعد الاستجابة	R	R^2	الثابت	المعامل a	t ستودنت	Sig t	Fفيشر	Sig F
	0.382^a	0.146	2.929	0.239	2.262	0.031	5.118	0.031^b

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- معامل الارتباط بلغ 0.382 وهو ما يدل على علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد بلغ 0.146 أي أن 14,6% من التغيرات في مستوى الاستجابة ناتجة عن التكنولوجيا المالية.
- القيمة الابتدائية الثابتة في مستوى الأداء المالي قدرت بـ 2.929.
- يشير معامل الانحدار إلى التأثير الإيجابي للتكنولوجيا المالية على الاستجابة، حيث أن الزيادة في التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في الاستجابة بقيمة 0.412.

- قيمة t ستودنت المحسوبة بلغت 2.262 بمستوى دلالة 0.031 وهي أقل من 0,05 مما يدل على المعنوية الإحصائية لمعامل الانحدار.
- قيمة F فيشر بلغت 5.118 بمستوى دلالة 0.031 وهي أقل من 0,05 مما يدل على المعنوية الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار.

وبناء على هذه الاستنتاجات فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي يمكننا القول بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والثقة بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والثقة بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(3-18): أثر التكنولوجيا المالية على بعد الأمان والثقة

التكنولوجيا المالية								
بعد الأمان	R	R^2	الثابت	المعامل a	t ستودنت	Sig t	Fفيشر	Sig F
والثقة	0.224[a]	0.050	3.338	0.132	1.257	0.218	1.581	0.218[b]

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

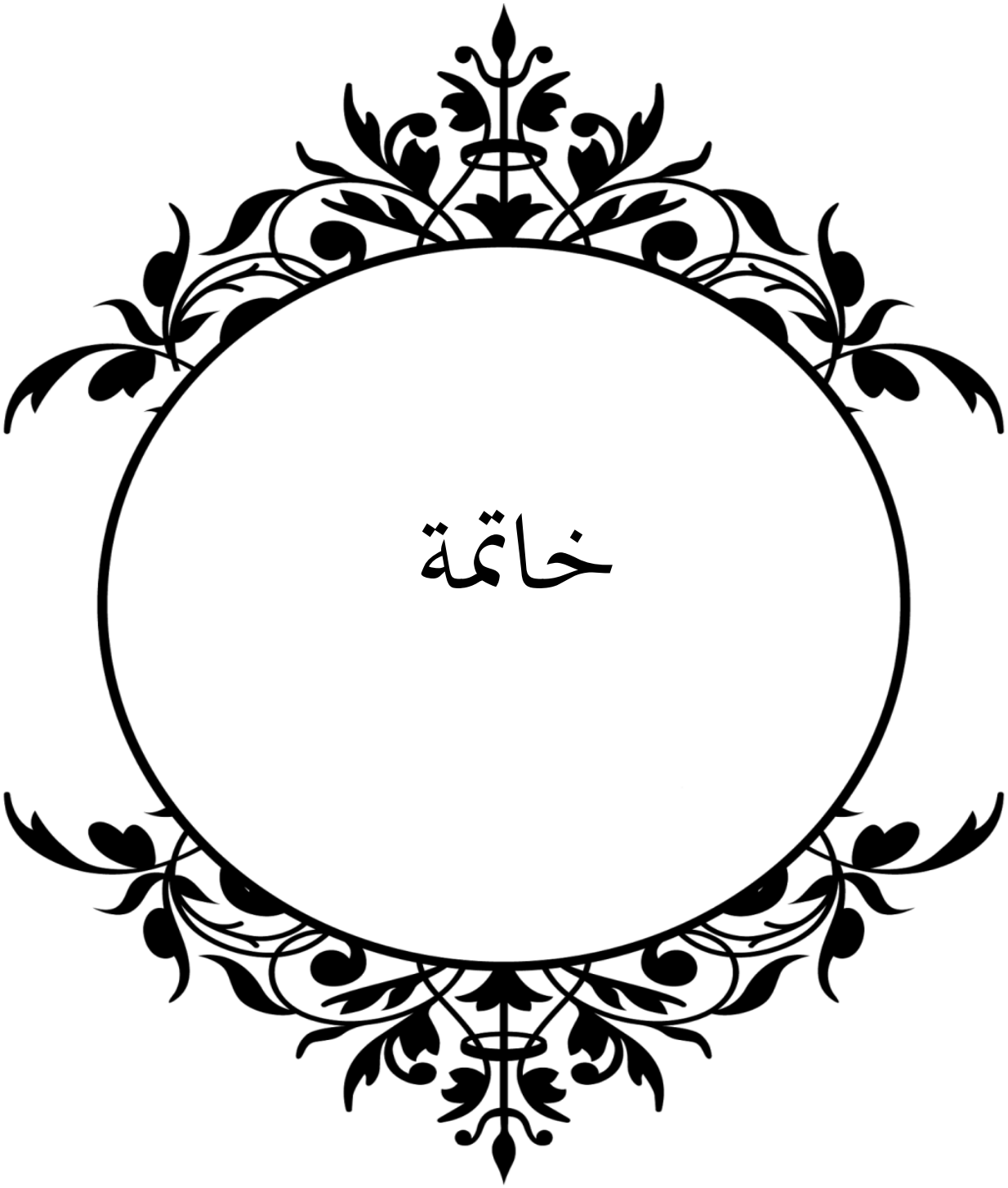
من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- معامل الارتباط بلغ 0.224 وهو ما يدل على علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد بلغ 0.050 أي أن 5% من التغيرات في مستوى الأمان والثقة ناتجة عن التكنولوجيا المالية.
- القيمة الابتدائية الثابتة في مستوى الأمان والثقة قدرت بـ 3.338.
- يشير معامل الانحدار إلى التأثير الإيجابي للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والثقة، حيث أن الزيادة في التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في الأمان والثقة بقيمة 0.132.
- قيمة t ستودنت المحسوبة بلغت 1.257 بمستوى دلالة 0.218 وهي أكبر من 0,05 مما يدل على عدم المعنوية الإحصائية لمعامل الانحدار.
- قيمة F فيشر بلغت 1.581 بمستوى دلالة 0.2183 وهي أكبر من 0,05 مما يدل على عدم المعنوية الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار.

وبناء على هذه الاستنتاجات فإننا نقبل الفرضية الصفرية، وبالتالي يمكننا القول بأنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والثقة بالبنك الجزائر الخارجي بالمدية عند مستوى معنوية 0,05.

خلاصة الفصل :

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل تعرفنا على أثر التكنولوجيا المالية في تطوير خدمة المصرفية وذلك بناءا على دراسة ميدانية التي اعتمدت على الاستبيان الموزع في بنك الجزائر الخارجي وبعدها القيام بتحليل عن طريق برنامج spssمع الاستعانة بعدة أساليب إحصائية أخرى منها المدرجات التكرارية والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وتحليل الانحدار وهذا لاجابة على تساؤلات الدراسة من خلال تأكيد فرضياتها أو نفيها والوقوف على أثر التكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة في تطوير الخدمة المصرفية في بنك الجزائر الخارجي .


خاتمة

الخاتمة :

التكنولوجيا المالية من ضمن المفاهيم الحديثة التي تسعى العديد من الهيئات والمؤسسات المالية لاعتمادها وتطبيقها ضمن أنظمتها المالية من أجل تحقيق أهدافها والوصول إلى أداء متميز ومتطور، وذلك بجعل خدماتها المالية أكثر سهولة وأقل تكلفة و وصولها لكافة شرائح المجتمع بعدل ومساواة، ومن اجل مواكبة هذه التغيرات والتطورات التكنولوجية اهتمت المصارف بالعمل على تدعيم قدراتها التكنولوجية من أجل تحسين أدائها وتطوير خدماتها، من خلال التوسع في استخدام التقنيات المستحدثة وانتهاج استراتيجية التطوير التي من شأنها المساهمة وبشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية وأساليب تقديمها، كما أنها تعمل على تحسين الصورة الذهنية للمصرف لدي العملاء الحالين واستقطاب عملاء جدد، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية للمصرف وموقعه ضمن السوق المصرفي

حاولنا من خلال هذا البحث إلقاء الضوء على التكنولوجيا المالية كموجة من التطور في الصناعة المالية التي تقترن بتقنية الاتصالات والمعلومات العالية من خلال توضيح دور الفينتك في الصناعة المالية بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص.

أولا :نتائج الدراسة

من خلال هذه الدراسة توصلنا الى جملة من النتائج تتمثل في :

- **نتائج الدراسة النظرية :**

- ساهمت التطورات التكنولوجية في إعطاء تصور جديد لنظام مصرفي مبني على الكترونية الخدمات المصرفية، في ظل ظهور أشكال وأنظمة جديدة ساهمت في تطوير الأداء المصرفي والخدمة المصرفية؛
- يوجد اهتمام متزايد لدي البنوك الجزائرية نحو تطوير الخدمات المصرفية وتحسين جودتها وأدائها وذلك بزيادة الإنفاق للحصول على التقنيات التكنولوجية، والاهتمام بالعنصر البشري وتأهيله وتدريبه لمواكبة هذه التطورات؛

- تسعي البنوك جاهدة لترقية خدماتها المصرفية عن طريق توفير خدمات الكترونية سريعة تعتمد على تكنولوجيا متطورة؛
- أكدت الدراسة أن التكنولوجيا المالية و وسائلها هي الأداة الأنسب لتقديم خدمات مصرفية متطورة و حديثة؛
- استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية يؤدي الى زيادة قدرة البنوك على المنافسة بجذب عدد أكبر من العملاء ؛
- إن تبني واحتضان التكنولوجيا المالية لم يعد هدف وغاية الدول المتطورة فقط بل أصبحت كل دول العالم تعمل جاهدة على تطوير قطاعها المالي والمصرفي والاستفادة من مزايا لتكنولوجيا المالية لدعم اقتصادياتها.

➢ نتائج الدراسة الميدانية :

- تعتمد الوكالة البنكية محل الدراسة بشكل كبير على فئة الشباب؛
- أغلب أفراد العاملين في الوكالة البنكية محل الدراسة ذو مؤهل علمي جامعي؛
- الوكالة البنكية محل الدراسة توفر التكنولوجيا المالية في مختلف خدماتها؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري بالمدية عند مستوى معنوية 0,05؛
- لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية؛
- هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعد الأداء المالي لجودة الخدمات المصرفية؛
- هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية؛

- لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعد الأمان و الثقة لجودة الخدمات المصرفية.

ثانيا :اختبار الفرضيات

- أظهرت النتائج تحقق الفرضية الأولى التي تنص على: "تكيفت و تفاعلت البنوك الجزائرية ,مع التحولات الحاصلة على مستوى التكنولوجيا المالية" ؛
- أظهرت النتائج تحقق الفرضية الثانية التي تنص على: " تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير بنك الجزائر الخارجي لتسهيل وتسريع تقديم الخدمات "؛
- أظهرت النتائج تحقق الفرضية الثالثة التي تنص على: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنك الجزائر الخارجي وكالة المدية" ؛
  - أظهرت النتائج عدم تحقق الفرضية الفرعية الاولي والتي تنص على : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنك الجزائر الخارجي – المدية –؛ "
  - أظهرت النتائج تحقق الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية$\alpha \leq 0.05$ للتكنولوجيا المالية على بعد الاذاء المالي لجودة الخدمات المصرفية في البنك الجزائر الخارجي – المدية –؛"
  - أظهرت النتائج تحقق الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية$\alpha \leq 0.05$ للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في بنك الجزائر الخارجي – المدية –؛"
  - أظهرت النتائج عدم تحقق الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية$\alpha \leq 0.05$ للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والثقة لجودة الخدمات المالية في بنك الجزائر الخارجي – المدية –؛"

ثالثا: التوصيات

تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى مجموعة من الاقتراحات منها:

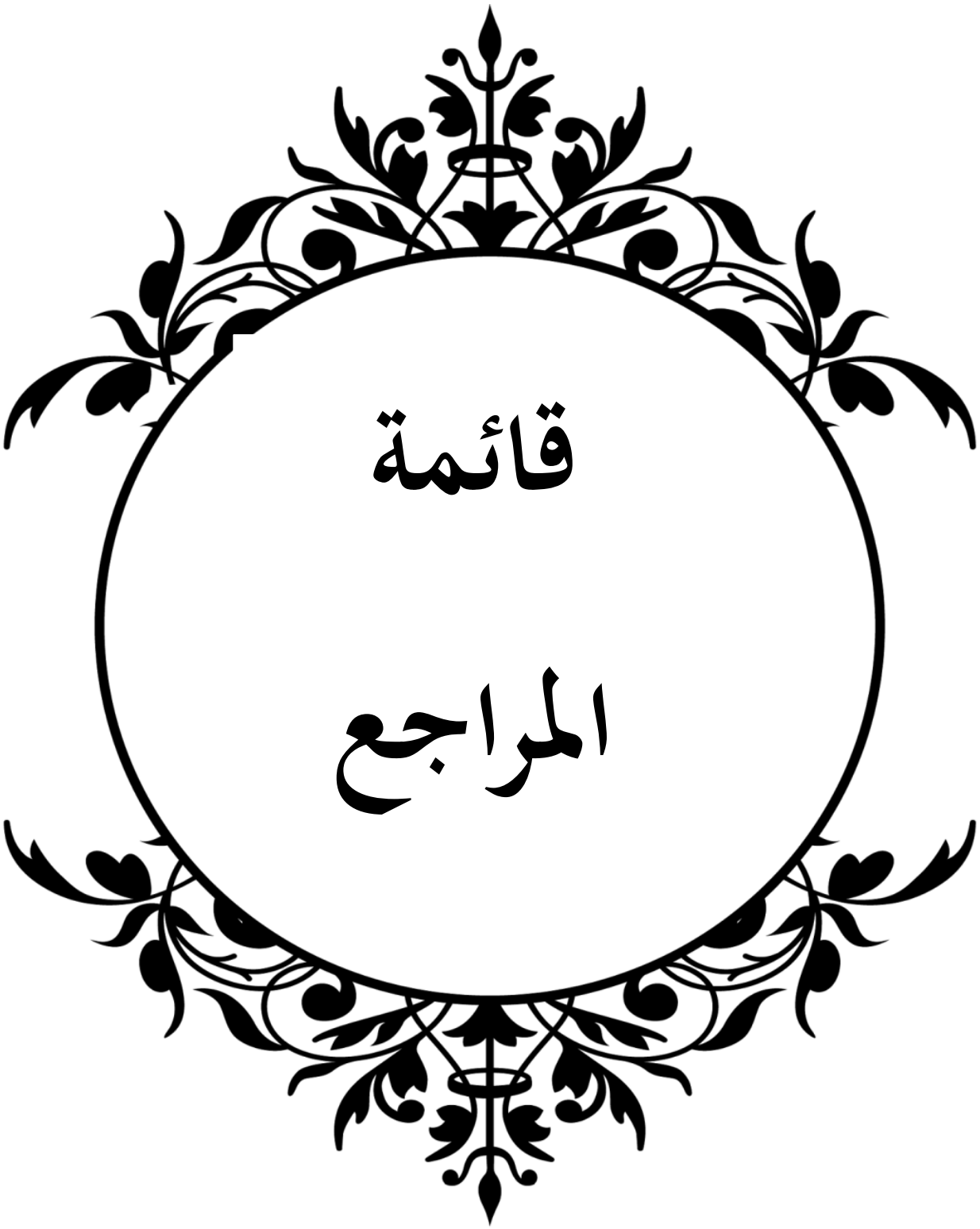
- ❖ الاستفادة من تجارب الدول التي واكبت التطور التكنولوجي المالي للوصول للخدمات المالية وتطبيقها في الجزائر؛
- ❖ الاهتمام بمختلف الخدمات الالكترونية التي أفرزتها تطبيق التكنولوجيا الحديثة في النشاط المصرفي؛
- ❖ زيادة توعية العملاء بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية؛
- ❖ فتح وكالات في المناطق المستبعدة ماليا لإتاحة الخدمات البنكية لكل فئات المجتمع، والعمل على توسيع؛

الشبكة المصرفية على كامل التراب الوطني.

رابعا: أفاق الدراسة

كآفاق مستقبلية لهذه الدراسة،نقترح بعض المواضيع امتداد لهذا الموضوع :

- ✓ الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين أداء المصارف.
- ✓ تأثير التقدم التكنولوجي على النمو الاقتصادي.
- ✓ التكنولوجيا المالية ودورها في التجارة الالكترونية
- ✓ أثر التكنولوجيا المالية في تفعيل النشاط البنكي.


قائمة
المراجع

قائمة المراجع

أولا :المراجع باللغة العربية

- الكتب:

1-تامر البكري، احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، اثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ،2008.

2-توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس،دار الفكر العربي ودار النهضة العربية، مصر، 2006، ص.45

3-تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد لنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، ،2005.

4-جاسم الصميدي محمود، عثمان يوسف ردينة، التسويق المصرفي في مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج، عمان، 2001 .

5-عبد الرحمان أحمد النعمة، التسويق المصري، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، 2004.

6-عبده ناجي، تسويق الخدمات المصرفية، اتحاد المصارف العربية، لبنان، ،2003 .

7-عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة :وجهة نظر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001 .

8-محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم و تطبيقات، دار وائل، الأردن، 2004 .

9-محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي كمي وتحليلي)،دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005 .

10- محمد عبد الفتاح الصيرفي ,إدارة البنوك, دار المناهج للنشر ,الطبيعة الأولى,الأردن 2015.

11- محمود عبد الفتاح رضوا ن، إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب، القاهرة، ،2012.

12- مدحت أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، الطبعة الأولى، دار الكتاب المصرية، القاهرة، ،2015.

13- مصطفى يوسف كافي، اقتصاديات المعرفة وانعكاسته في تحقيق الميزة التنافسية البنوك، الطبعة الأولى، أألفدوك ، قسنطينة، 2017،.

14- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، عمان، 2002.

15- هشام جبر, إدارة المصارف ,الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ,مصر 2008.

- **المذكرات:**

1-نور الهدي بن شيخ، فاطمة الزهراء صوفي، أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة دراسة حالة مجموعة من البنوك(BNA-BADR- ALSALAM)،مذكرة لنيل شهادة ماستر، قسم علوم التسيير، جامعة احمد دراية ادرار، 2021-2022 ،ص 12

2-أبكر أدم يعقوب، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبون ، دراسة ميدانية على مصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية، رسالة ماجستر، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ،2014 ص 18.

3-صغير خولة ، أثر التكنولوجيا المالية علي توسيع نشاط القطاع المصرفي دراسة حالة بنك تنمية محلية وبنك الوطني الجزائري وكالتي برواقية بالمدية ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة يحي فارس -المدية - ،2020/ 2021

- **المجلات و المقالات :**

قائمة المراجع

1- أحمد خضير أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة، دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد، مجلة اقتصاد الأعمال والمال لجامعة التكوين، العراق، المجلد ،03العدد01 ،2019، ص434

2- بلقة بلقاسم و آخرون، واقع صناعة تكنولوجيا المالية في الهند وكينيا ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06 العدد(01)، جامعة الشلف، 2021.

3- حيزية بنية ،وابتسام عميوش، تكنولوجيا المعمومات ... ثورة اقتصادية جديدة(دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقيا) ،مجلة الاجتهاد لدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تمنراست.

4- رفيقة بوقريقة وآخرون ، أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10،العدد 1،جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل،2020.

5- ريهام احمد ممدوح حسين ،اثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، المجلد 50 العدد(02)، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر ، دسمبر 2020 .

6- سامية إسماعيل سكيك، "التكنولوجيا المالية في الشركات الناشئة في فلسطين –واقع وآفاق"، المؤتمر الدولي العلمي استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة ج 1 ،04-05 جوان 2022 .

7- سعيدة حرفوش، "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي"، مجلة الأفاق العلمية ، المجلد 11،العدد 03، جامعة الجلفة، سنة 2019 .

8- مصطفي سلام عبد الرضا ،حيدر محمد كريم ،سنان عبد الله حرجان ، التكنولوجيا المالية و دورها في تحقيق التنمية المستدامة دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري و التجارة العراقي، مجلة جامعة جيهان– اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية ،العدد 10 ،جامعة جيهان اربيل ،العراق،

9- مطاي عبد القادر، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد ،50جامعة الشلف، قام العلوم الاقتصادية والقانونية، 2013،.

10- مليكة بن علقمة وآخرون ، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمعرفة مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية المجلد 07، العدد 03 ، جامعة سطيف 01 ،2018.

11- وفاء حميدوش ،لمياء عواني ، سمية بن علي ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر ، مجلة الاقتصاد الجديد ،العدد 04(1202) ،المجلد 12 ،01 اكتوبر 2021 ،

12- وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم،"التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد ،25الصادرة في أوت ،2019جامعة تمنراست –الجزائر–،

13- يوسف محوز، بشير محوز، "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية– دراسة حالة BNAتيارت ،"مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية علوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت (الجزائر،) ،2022/2021 ،

- **المواقع الالكترونية :**

1–سعيد خلفي ،مختار بريكة التكنولوجيا، المالية وتحديات حقوق الانسان ، 31 اكتوبر 2021 ، (https://masaar.net/) اطلع عليه يوم 25 فيفري 2024

2 – موقع بنك الجزائر الخارجي (https://www.bea.dz/) اطلع عليه يوم 2024/04/24

قائمة المراجع

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية

1-Kelvin Leong and Anna Sung. FinTech (Financial Technology): What is It and How to UseTechnologies to Create Business Value in Fintech Way?, International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 9, No. 2, April 2018.

2 -Sura T.M.A. sultan, Ma'an W. Al-Ma'adhedee, "The Impact Of Fintech's On Banking Profitability Applied StudyOn A Sample of Arab Banks", Journal of TANMIYAT AL-RAFIDAIN, vol. 40, no. 132, December 2021, University of Mosul, College of administration and economics, Iraq

قائمة

الملاحق

الملحق01 :النسخة النهائية للاستبيان

جامعة يحي فارس –مدية–

كلية العلوم الإقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص:ادارة مالية

استمارة بحث بعنوان

أثر التكنولوجيا المالية على تطوير خدمة مؤسسة مصرفية

دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) فرع المدية

بعد التحية والتقدير:

في إطار القيام بدراسة علمية لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تحت عنوان أثر التكنولوجيا المالية على تطوير خدمة مؤسسة مصرفية،يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة ونرجو منكم الإجابة على الأسئلة المطروحة بوضع العلامة (×) في الخانة المناسبة، ونحيطكم علما أن الإجابات سرية ولن تستخدم إلا لخدمة أغراض البحث العلمي.

إعداد الطالبين : **تحت إشراف :**

–عبد الرحمان صفي الدين **– رمضاني فضيلة**

–صلاح الدين مكيد

السنة الجامعية: 2024/2023

<u>المحور الأول : البيانات الشخصية</u>

قائمة الملاحق

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية للعامل بغية تحليل النتائج المستخلصة منها فيما بعد، لذا نرجو من سيادتكم التكرم باختيار الإجابة المناسبة على المقترحات الآتية، بوضع إشارة (×) داخل المربع الملائم

1)- الجنس :

- ذكر ☐
- أنثى ☐

2)- الفئة العمرية :

- اقل من 30 سنة ☐
- من 31 إلى 39 سنة ☐
- من 40 إلى 49 سنة ☐
- 50 فما فوق ☐

3)- المؤهل العلمي :

- ثانوي ☐
- ليسانس ☐
- مهندس ☐
- ماستر ☐
- ماجستير ☐
- دكتوراه ☐

4)- عدد سنوات العمل :

- اقل من 5 سنوات ☐
- من 6 إلى 9 سنوات ☐
- من 10 إلى 20 سنة ☐
- من 20 سنة فما فوق ☐

المحور الثاني : التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية :هي مصطلح متكون من المالية والتكنولوجيا ومجموعة من الاختراعات والابتكارات الحديثة في مجال القطاع المالي

رقم العبارة	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يمتلك البنك موقع انترنت دائم وفعال					
02	يعمل البنك مع شركات ناشئة للتكنولوجيا المالية					
03	يستخدم البنك التكنولوجيا المالية في أعماله					
04	اصبح الاقبال على الشبابيك أصبح قليلا بعد الاعتماد على موزع ألي					
05	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية					
06	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف لدى بنوك					
07	انجاز عمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك					
08	الخدمات المصرفية اصبحت اسرع بفضل التكنولوجيا المالية					
09	يستخدم البنك التكنولوجيا المالية التي تمكنه من ايجاد اسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد					
10	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار الوقت للحصول على خدمات مالية					

11	قطاع المدفوعات من أهم قطاعات التكنولوجيا المالية					
12	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليل من المخاطر المالية ائتمانية					

المحور الثاني: الخدمة المصرفية

الرجاء الإجابة عمى العبارات بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة

رقم العبارة	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	اولا: بعد الملموسية (تقديم خدمة)					
01	يقدم المصرف خدمة شباك بنكي عن طريق الهاتف النقال					
02	يسمح البنك الكتروني بمتابعة تعاملات البنكية في أي مكان وفي أي وقت					
03	يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية بتسديد معاملاتهم عبر الانترنت					
04	يقدم البنك خدمات و امتيازات كتحفيز لجذب العملاء .					
	ثانيا: الاداء المالي					
01	يستخدم البنك نظام محاسبي مالي متطور					
02	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنك					

03	تزيد التكنولوجيا المالية من الربحية في البنوك و تقلل التكاليف					
04	حقق الاداء المالي لدي البنك توازن مالي بفضل ادخال التكنولوجيا المالية					
ثالثا: بعد الإستجابة						
01	تساعد الصرافات الالية في التقليل من زمن الحصول على خدمة بنكية					
02	يعمل البنك على اصلاح الاعطاب الصرافات الالية بسرعة					
03	يعمل بنك على حل مشكلات المعاملات الالكترونية بسرعة					
04	يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد الكتروني					
رابعا: بعد الأمان و الثقة						
01	لاتوجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر موقع بنك					
02	هناك ثقة في الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها البنك					
03	يعكس الموقع الإلكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك					
04	هناك شعور بالامان في اتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الالية					

وفي الأخير نشكركم جزيل الشكر على صبركم معنا وإفادتنا بمعلوماتكم القيمة تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الملحق رقم02 : مخرجات SPSS

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
التكنولوجيا_المالية	.144	32	.089	.925	32	.028
الخدمة_المصرفية	.087	32	.200*	.976	32	.685

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.600	16

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	28

		التكنولوجيا_المالية
التكنولوجيا_المالية	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	32
يمتلك البنك موقع انترنت دائم وفعال	Correlation Coefficient	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
يعمل البنك مع شركات ناشئة للتكنولوجيا المالية	Correlation Coefficient	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
يستخدم البنك التكنولوجيا المالية في أعماله	Correlation Coefficient	.719**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
أصبح الإقبال على الشبابيك قليلا بعد الاعتماد على الموزع الآلي	Correlation Coefficient	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	Correlation Coefficient	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك	Correlation Coefficient	.470**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	32
إنجاز عمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك	Correlation Coefficient	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية	Correlation Coefficient	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
يستخدم البنك التكنولوجيا المالية التي تمكنه من إيجاد أسواق عالمية تساهم في نمة الاقتصاد	Correlation Coefficient	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار الوقت للحصول على الخدمات المالية	Correlation Coefficient	.508**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	32
قطاع المدفوعات من أهم قطاعات التكنولوجيا المالية	Correlation Coefficient	.369*
	Sig. (2-tailed)	.038
	N	32
تساهم التكنولوجيا المالية في تقليل من المخاطر المالية الائتمانية	Correlation Coefficient	.378*
	Sig. (2-tailed)	.027
	N	32
**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

		الخدمة_المصرفية
الخدمة_المصرفية	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	32
يقدم المصرف خدمة شباك بنكي عن طرق الهاتف	Correlation Coefficient	.411**

	Sig. (2-tailed)	.007
	N	32
يسمح البنك الإلكتروني بمتابعة التعاملات البنكية في أي مكان وفي أي وقت	Correlation Coefficient	.532**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	32
يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية بتسديد معاملاتهم عبر الإنترنت	Correlation Coefficient	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
يقدم البنك خدمات وامتيازات كتحفيز لجذب العملاء	Correlation Coefficient	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
يستخدم البنك نظام محاسبي متطور	Correlation Coefficient	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنك	Correlation Coefficient	.374*
	Sig. (2-tailed)	.035
	N	32
تزيد التكنولوجيا المالية من الربحية في البنوك وتقليل التكاليف	Correlation Coefficient	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
تحقق التوازن المالي لدى البنك توازن مالي بفضل إدخال التكنولوجيا المالية	Correlation Coefficient	.562**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	32
تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	Correlation Coefficient	.396*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	32
يعمل البنك على تصليح اعطاب الصرافات الآلية بسرعة	Correlation Coefficient	.497**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	32
يعمل البنك على حل مشكلات المعاملات الإلكترونية بسرعة	Correlation Coefficient	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق بريد إلكتروني	Correlation Coefficient	.457**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	32
لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر موقع البنك	Correlation Coefficient	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32

هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك	Correlation Coefficient	.508**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	32
يعكس الموقع الإلكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك	Correlation Coefficient	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية	Correlation Coefficient	.387*
	Sig. (2-tailed)	.029
	N	32
**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

Correlations		
		الاستبيان
الاستبيان	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	32
التكنولوجيا_المالية	Correlation Coefficient	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
الخدمة_المصرفية	Correlation Coefficient	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
الملموسية	Correlation Coefficient	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
الأداء_المالي	Correlation Coefficient	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
الاستجابة	Correlation Coefficient	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
الأمان_الثقة	Correlation Coefficient	.467**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	32
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

قائمة الملاحق

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	17	53.1	53.1	53.1
	أنثى	15	46.9	46.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

الفئة العمرية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	7	21.9	21.9	21.9
	من 31 إلى 39 سنة	15	46.9	46.9	68.8
	من 40 إلى 49 سنة	7	21.9	21.9	90.6
	أكثر من 50 سنة	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	2	6.3	6.3	6.3
	ليسانس	15	46.9	46.9	53.1
	مهندس	2	6.3	6.3	59.4
	ماستر	13	40.6	40.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

عدد سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	15	46.9	46.9	46.9
	من 6 إلى 9 سنوات	5	15.6	15.6	62.5
	من 10 إلى 20 سنة	7	21.9	21.9	84.4
	من 20 سنة فما فوق	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
1 وفعال دائم انترنت موقع البنك يمتلك	32	3.53	1.295
2 ناشئة شركات مع البنك يعمل المالية للتكنولوجيا	32	3.22	1.039
3 في المالية التكنولوجيا البنك يستخدم أعماله	32	3.41	1.132
4 بعد قليلا الشبابيك على الإقبال أصبح الآلي الموزع على الاعتماد	32	3.09	1.088
5 اللازمة التحتية البنية البنك يمتلك المالية التكنولوجيا لتنفيذ	32	3.41	.979
6 التكاليف من المالية التكنولوجيا تقلل البنوك في	32	3.44	1.076
7 المالية بالتكنولوجيا عمليات إنجاز البنك في المالي الاستقرار يحقق	32	3.84	.767
8 أسرع أصبحت المصرفية الخدمات المالية التكنولوجيا بفضل	32	4.19	.693
9 التي المالية التكنولوجيا البنك يستخدم في تساهم عالمية أسواق إيجاد من تمكنه الاقتصاد نمة	32	3.22	1.008
10 في تساهم المالية التكنولوجيا الخدمات على للحصول الوقت اختصار المالية	32	4.13	.707
11 قطاعات أهم من المدفوعات قطاع المالية التكنولوجيا	32	3.56	.716
12 تقليل في المالية التكنولوجيا تساهم الائتمانية المالية المخاطر من	32	3.63	.793
المالية_التكنولوجيا	32	3.7630	.92702
Valid N (listwise)	32		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الملموسية	32	4.4687	1.44768
1يقدم المصرف خدمة شباك بنكي عن طرق الهاتف	32	4.22	.608

2يسمح البنك الإلكتروني بمتابعة التعاملات البنكية في أي مكان وفي أي وقت	32	4.16	.515
3يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية بتسديد معاملاتهم عبر الإنترنت	32	4.44	.759
4يقدم البنك خدمات وامتيازات كتحفيز لجذب العملاء	32	4.12	1.008
الاستجابة	32	3.8281	.58004
5يستخدم البنك نظام محاسبي متطور	32	3.47	.983
6تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنك	32	3.75	.672
7تزيد التكنولوجيا المالية من الربحية في البنوك وتقليل التكاليف	32	3.62	.751
8تحقق التوازن المالي لدى البنك توازن مالي بفضل إدخال التكنولوجيا المالية	32	3.53	.842
الأداء_المالي	32	3.5938	.63738
9تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	32	4.22	.491
10يعمل البنك على تصليح اعطاب الصرافات الآلية بسرعة	32	3.81	.931
11يعمل البنك على حل مشكلات المعاملات الإلكترونية بسرعة	32	3.62	.942
12يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق بريد إلكتروني	32	3.66	.827
الأمان_الثقة	32	3.8359	.54849
13لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر موقع البنك	32	3.53	1.191
14هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك	32	4.00	.718
15يعكس الموقع الإلكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك	32	4.00	.880
16هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية	32	3.81	.738
الخدمة_المصرفية	32	3.9316	.57180
Valid N (listwise)	32		

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.503[a]	.253	.229	.50221

a. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.569	1	2.569	10.187	.003[b]
	Residual	7.566	30	.252		
	Total	10.136	31			

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمة

b. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.763	.377		7.334	.000
	المالية_التكنولوجيا	.311	.097	.503	3.192	.003

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.294[a]	.086	.056	1.40668

a. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.607	1	5.607	2.833	.103[b]
	Residual	59.362	30	1.979		
	Total	64.969	31			

a. Dependent Variable: الملموسية

b. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.742	1.055		2.599	.014
	المالية_التكنولوجيا	.459	.273	.294	1.683	.103

a. Dependent Variable: الملموسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.600[a]	.359	.338	.51855

a. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.527	1	4.527	16.835	.000[b]
	Residual	8.067	30	.269		
	Total	12.594	31			

a. Dependent Variable: المالي_الأداء

b. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.043	.389		5.251	.000
	المالية_التكنولوجيا	.412	.100	.600	4.103	.000

a. Dependent Variable: المالي_الأداء

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.382[a]	.146	.117	.54497

a. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.520	1	1.520	5.118	.031[b]
	Residual	8.910	30	.297		
	Total	10.430	31			

a. Dependent Variable: الاستجابة

b. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.929	.409		7.165	.000
	المالية_التكنولوجيا	.239	.106	.382	2.262	.031

a. Dependent Variable: الاستجابة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.224[a]	.050	.018	.54342

a. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.467	1	.467	1.581	.218[b]
	Residual	8.859	30	.295		
	Total	9.326	31			

a. Dependent Variable: الثقة_الأمان

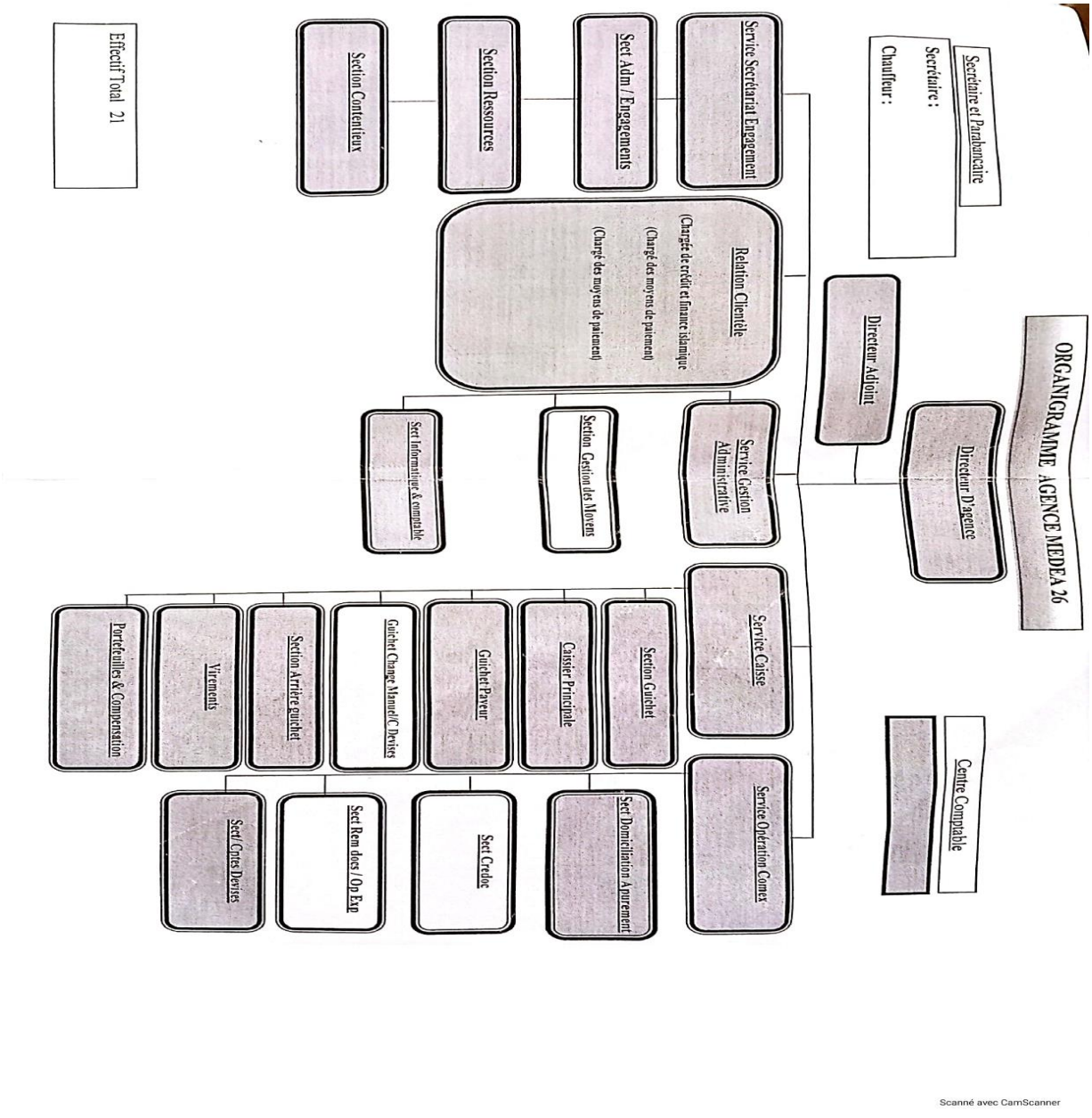
b. Predictors: (Constant), المالية_التكنولوجيا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.338	.408		8.187	.000
	المالية_التكنولوجيا	.132	.105	.224	1.257	.218

a. Dependent Variable: الثقة_الأمان

الملحق 03: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة المدية



Scanné avec CamScanner

الملحق 04: رخصة الموافقة على اجراء دراسة حالة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des sciences économique et des sciences Commerciales et des sciences de gestion

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير
الرقم : 54
المدية في: 2024/03/06

إلى السيد: مدير البنك الجزائرالخارجي بالمدية

الموضوع: السماح للطلبة بإجراء " دراسة حالة"

سيادة المدير المحترم، في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية والإدارية، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي ومن أجل إعداد مذكرة ماستر " أثرالتكنولوجيا المالية على تطوير خدمة المؤسسة المصرفية "

فإننا نرجو من سيادتكم السماح للطلبة بإجراء دراسة حالة في مؤسستكم.

الإسم واللقب	تاريخ الإزدياد	مكان الإزدياد	رقم التسجيل
مكيد صلاح الدين	1996/05/22	عين بوسيف	181832077874
صفي الدين عبد الرحمان	1999/06/03	المدية	191932037523
المسجلين في السنة :الثانية ماستر		تخصص : إدارة مالية	
السنة الجامعية: 2024/2023			

كما نعلمكم أن دراسة حالة مزمع إجرائها محددة في الفترة بين: من 2024/05/09 إلى 2024/06/28
وفي الأخير تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

مدير المؤسسة المستقبلة
BENBACHA Sofiane
Directeur Agence
Médéa - 026

رئيس القسم
رئيس قسم علوم التسيير
سليماني محمد

Scanné avec CamScanner