

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :

الميدان : العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

2022/.....

فرع : علوم التسيير

التخصص : إدارة مالية

مذكرة بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية

في تحسين الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR * وكالة ميلة *

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د.)
تخصص " إدارة مالية "

تحت إشراف:

إعداد الطالبة:

طباخي سناء

- رجم شهلة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم و لقب الاستاذ
رئيسا	جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة	طويل حدة
مناقشا	جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة	زيد جابر
مشرفا	جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة	طباخي سناء

السنة الجامعية: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين والحمد
لله ربي العالمين أحمد حمدا يبلغ رضاه.
الحمد والشكر لله الذي أعانني ورزقني القوة والقدرة
على إنجاز هذا العمل.
أما بعد:

أتقدم بخالص الشكر والتحية إلى الأستاذة المشرفة " طباخي سناء"
المعينة التي ووجهتني ولم تبخل عليا قط بنصائحها القيمة طيلة
إنجازي لهذا العمل بل كانت سندا داعما ومحفزا لي طول الوقت.
كما أتقدم بالشكر الخاص للأستاذة أعضاء المناقشة
لمنحي وقتهم الثمين لمناقشة مذكرتي، وكذلك
الأستاذة المحكمين على الاستبيان .
وأتوجه بخالص التحية لأصحاب بنك الفلاحة والتنمية الريفية - BADR -
وكالة ميلة الذين تعاونو معي وأحسنو استقبالي وتوجيهي .

وفي الأخير أقدم شكري لكل من ساهم في تعليمي من معلمين
بالإبتدائي إلى أساتذة المتوسط وخاصة الأستاذ " حمزة قيبوج "
الذي غير مساري الدراسي وأساتذة الثانوي وكل الدكاترة
وأستاذة الذين درسوني بالجامعة
وأتمنى أن يكون عملي هذا مشجعا ومحفزا لغيري ولمتابعة دراسته أكثر .



إهداء

أهدي ثمرة نجاحي هذه لكل من ساهم في تحفيزي
طوال

مساري الدراسي لكل من انتظر نجاحي وفرح لي
لوصولي إلى هذه المرتبة وتمنى لي التوفيق إلى
رفيقاتي في الدراسة وخاصة صديقاتي المقربات
إلى كل أهلي وأهديه هدية خاصة إلى من
أفنى عمره تاعبا لتلبية احتياجاتي أبي
الغالي "بوجمعة" حفظك الله
إلى نور حياتي وبسمتي أُمي
الحببية "لويزة" إلى سندي في

الحياة إخوتي الأعزاء

"معاد"

"عبد الناصر"



ملخص البحث:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية من خلال أبعادها الخمسة المتمثلة في: الاعتمادية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، الكفاءة والقدرة، الأمان والضمان .

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة وإسقاط هذه الأفكار على الواقع واختبارها من خلال اقتراح مجموعة من الفرضيات، فقد تم الاعتماد على تقنية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة ميله، باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث شملت الدراسة عينة بلغت 20 موظفا، تم تحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS V 26)، وكانت أهم نتائج الدراسة كما يلي:

- للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الاعتمادية؛
- للتكنولوجيا المالية دور في تحسين سرعة الاستجابة؛
- للتكنولوجيا المالية دور في تحسين سهولة الاستخدام؛
- للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الكفاءة والقدرة.
- للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الامان والضمان.

ومنه تم الخروج بنتيجة رئيسية مفادها أن للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الخدمات المصرفية، حيث تسعى المصارف لتحسين وتجديد خدماتها المصرفية بما يتوافق مع تغيرات ورغبات الزبائن والتطورات الحاصلة في قطاع المالية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية، الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الكفاءة والقدرة، الأمان والضمان.

Research Summary:

This study aims to discover the role of financial technology in improving banking services through its five dimensions: reliability, speed of response, ease of use, efficiency and capacity, security and assurance.

In order to achieve the objectives of this study and to drop these ideas in reality and to test them by proposing a set of hypotheses, it was relied on the technique of the case study of the Bank of Agriculture and Rural Development (BADR) agency, Mila, using the questionnaire as a tool for data collection. The study included a sample of 20 employees, which were analyzed using the statistical program (SPSS V 2).

The most important results of the study were as follows:

- Fintech has a role in improving reliability;
- Fintech has a role in improving response speed;
- Fintech has a role in improving ease of use;
- Financial technology has a role in improving efficiency and capacity.
- Financial technology has a role in improving safety and security.

From it, a main conclusion was reached that financial technology has a role in improving banking services, as banks seek to improve and renew their banking service in line with the changes and desires of customers and developments in the financial sector.

Keywords: financial technology, banking services, reliability, responsiveness, ease of use, efficiency and capacity, security and assurance.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

i	مقدمة عامة.....
2	المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية.....
2	المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية.....
2	الفرع لأول: نشأة الخدمات المصرفية.....
4	الفرع الثاني: تعريف الخدمات المصرفية.....
7	الفرع الثالث: أهمية الخدمات المصرفية.....
8	المطلب الثاني: تسيير الخدمات المصرفية.....
8	الفرع لأول: خصائص الخدمات المصرفية.....
12	الفرع الثالث: دورة حياة الخدمات المصرفية.....
13	الفرع الرابع: العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية.....
16	المطلب الثالث: تحسين الخدمات المصرفية.....
17	الفرع الأول: مفهوم تحسين الخدمات المصرفية.....
19	الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية.....
27	الفرع الرابع: المزايا المحققة من تحسين الخدمات المصرفية.....
25	المبحث الثاني: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية.....
26	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.....
26	الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية ونشأتها.....
29	الفرع الثاني: شركات التكنولوجيا المالية.....
31	الفرع الثالث: خصائص وأهداف التكنولوجيا المالية.....
33	الفرع الرابع: أسباب اللجوء لتكنولوجيا المالية وأهميتها.....
35	المطلب الثاني تطبيقات التكنولوجيا المالية.....
35	الفرع الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية.....
41	الفرع الثاني: ابتكارات التكنولوجيا المالية وأهميتها.....

46.....	الفرع الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية
47.....	المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية بين التطورات والتحديات
48.....	الفرع الأول: عوامل التطور السريع للتكنولوجيا المالية
49.....	الفرع الثاني: الفرق بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية
52	الفرع الثالث: تحديات ومخاطر التكنولوجيا المالية
54	المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية كألية لتحسين الخدمات المصرفية
55.....	المطلب الأول: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاعتمادية
56.....	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تحسين سرعة الاستجابة
57.....	المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين سهولة الاستخدام
58.....	المطلب الرابع: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة والقدرة
59.....	المطلب الخامس: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأمان والضمان
61	خلاصة الفصل:
64	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة
64.....	المطلب الاول: منهجية الدراسة
64.....	الفرع الأول: المنهج المتبع
65.....	الفرع الثاني: أساليب الاستدلال المستخدمة
66.....	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
66	الفرع الأول: تقنية البحث
67	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
70	الفرع الثالث: الادوات المستخدمة لجمع بيانات الدراسة
72	الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة
80.....	المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية
80.....	الفرع أول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:
82.....	الفرع الثاني: محطات مهمة في تاريخ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

83.....	الفرع الثالث: منتجات وخدمات البنك :
87.....	المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة.....
91.....	المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج
91.....	المطلب الاول: تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة.....
91.....	الفرع الأول : تحليل إجابات أفراد المجتمع حول محور الخدمات المصرفية
97.....	الفرع الثاني: تحليل إجابات أفراد المجتمع حول التكنولوجيا المالية.....
100.....	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.....
101.....	الفرع الأول: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار الخطي البسيط.....
131.....	المطلب الثالث: تفسير نتائج الدراسة
132.....	الفرع الأول: تفسير نتائج دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاعتمادية
132.....	الفرع الثاني: تفسير نتائج دور تكنولوجيا المالية في تحسين سرعة الاستجابة
133.....	الفرع الثالث: تفسير نتائج دور التكنولوجيا المالية في تحسين سهولة الاستخدام.....
133.....	الفرع الرابع: تفسير نتائج دورالتكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة والقدرة
134.....	الفرع الخامس: تفسير نتائج دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأمان والضمان
136.....	خلاصة الفصل:.....
137.....	خاتمة.....
138.....	خاتمة.....
143.....	قائمة المراجع.....
149.....	قائمة الملاحق

فهرس الجداول والأشكال

قائمة الجداول

- الجدول رقم 1: قطاعات التكنولوجيا المالية بمختلف الدول.....36
- الجدول رقم 2: ابتكارات التكنولوجيا المالية.....43
- الجدول رقم 3: الفروق الثمانية بين التكنولوجيا والخدمات التقليدية.....51
- الجدول رقم 4 : خصائص عينة الدراسة.....68
- الجدول رقم 5: طول الفئات (المتوسط الحسابي) والإجابات المقابلة لها حسب مقياس ليكرت الخماسي..72
- الجدول رقم 6: معامل الارتباط للاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور.....75
- الجدول رقم 7: معامل الارتباط للاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور.....77
- الجدول رقم 8: معاملات الثبات عن طريق استخدام معامل الفا كرونباخ.....79
- الجدول رقم 9: وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.....88
- الجدول رقم 10: استجابة افراد عينة الدراسة عن الخدمات المصرفية في بنك -BADR- ميله.....91
- الجدول رقم 11: استجابة افراد عينة الدراسة عن التكنولوجيا المالية بنك -BADR- ميله.....97
- الجدول رقم 12: نتائج اختبار كلموجروف-سميرنوف.....101
- الجدول رقم 13: نتائج اختبار كلموجروف-سميرنوف.....102
- الجدول رقم 14: نتائج تحليل تباين خط الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة.....103
- الجدول رقم 15: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار لفرضيات الدراسة.....106
- الجدول رقم 16: نتائج اختبار كلموجروف-سميرنوف لاعتمادية البواقي لفرضيات الدراسة.....109
- الجدول رقم 17: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية والاعتمادية.....111
- الجدول رقم 18: نتائج تحليل تباين خط الانحدار للتكنولوجيا المالية والاعتمادية.....112
- الجدول رقم 19: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لتكنولوجيا المالية والاعتمادية.....113
- الجدول رقم 20: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية وسرعة الاستجابة.....115
- الجدول رقم 21: نتائج تحليل تباين خط الانحدار لتكنولوجيا المالية وسرعة الاستجابة.....116
- الجدول رقم 22: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط للتكنولوجيا المالية وسرعة الاستجابة.....117
- الجدول رقم 23: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية وسهولة الاستخدام.....119
- الجدول رقم 24: نتائج تحليل تباين خط الانحدار للتكنولوجيا المالية وسهولة الاستخدام.....120
- الجدول رقم 25: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط للتكنولوجيا المالية وسهولة الاستخدام.....121

- الجدول رقم 26: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة. 123.....
- الجدول رقم 27: نتائج تحليل تباين خط الانحدار لتكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة. 124.....
- الجدول رقم 28: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لتكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة. 126.....
- الجدول رقم 29: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية والأمان والضمان. 127.....
- الجدول رقم 30: نتائج تحليل تباين خط الانحدار لتكنولوجيا المالية والامان والضمان. 128.....
- الجدول رقم 31: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لتكنولوجيا المالية والامان والضمان. 130.....

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1: مفهوم جودة الخدمة. 16.....
- الشكل رقم 2: أسباب اللجوء لاستخدام التكنولوجيا المالية. 34.....
- الشكل رقم 3: نموذج الدراسة. **Erreur ! Signet non défini.**
- الشكل رقم 4 : نموذج الدراسة. 2
- الشكل رقم 5: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميله. 89.....

مقدمة عامة

مقدمة عامة

يشهد العالم الاقتصادي تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في مجال الخدمات بشتى أنواعها، والتي ألقت بظلالها على مختلف الأنظمة المصرفية في العالم، حيث يعتبر النظام المصرفي الجهاز العصبي للاقتصاد تتمحور مجالاته حول العمل على تحقيق وتدقيق رؤوس أموال المودعين والمقترضين، وتقديم الائتمان والسعي إلى تقليل حجم المخاطر التي يمكن للمدخرين تحملها، وتوفير السيولة اللازمة لمن يحتاجها. وتمثل المؤسسات المالية والمصارف الدعامه الرئيسية لعمل ونشاط وفاعلية القطاع المصرفي، والنشاط الاقتصادي المرتبط به بشكل عام، حيث تساهم في فعالية تمويل مختلف القطاعات الاقتصادية على الأصعدة المحلية، الإقليمية والدولية.

كما يتضح دور الجهاز المصرفي في الاقتصاد الوطني من خلال ما يقدمه من خدمات مصرفية وتسهيلات والتي أصبحت واحدة من أهم مظاهر ودعائم النشاط الاقتصادي في صورته الراهنة، إلا أن التغيرات والتطورات المتسارعة في مجال الخدمات جعلت الخدمات المصرفية المقدمة تتصف بالتقدم وعدم تلبيتها لحاجات ورغبات الزبائن مع مرور الوقت؛ فالمؤسسات المالية والمصارف أصبحت مجبرة على تغيير وتحسين خدماتها المقدمة وتبني استراتيجيات جديدة وفعالة لمواجهة التحديات التنافسية المتزايدة والمتجددة، وتقديم الجديد للسوق، لإشباع حاجات ورغبات الزبائن المتزايدة والمتجددة والعمل على ابتكار وسائل تعمل على وصول الخدمات المصرفية للزبون بسهولة وبسر وكفاءة باعتماد الأساليب الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية، كالخدمات التي تتم عبر الصراف الآلي وعبر الانترنت وغيرها. والقيام بكل هذا يساعد على الحفاظ على الزبائن الحاليين والسعي لكسب زبائن جدد والحفاظ على الحصة السوقية بل العمل على كسب حصة أكبر في السوق.

ولتحسين الخدمات المصرفية الحالية وجعلها أكثر تطوراً وحادثة وأكثر ملائمة لرغبات الزبائن، وجب على المصارف استخدام التكنولوجيا في تقديم خدماتها، وذلك لما تمتاز به من سرعة في الانتشار واستخدامها

الانترنت في جميع المجالات. فالتكنولوجيا المعاصرة خلفت مجالا جديدا يمزج بين العرفة المالية والمجالات التكنولوجية في تقديم الخدمات وتحسين الأداء الداخلي للمصارف، وهذا ما يسمى "بالتكنولوجيا المالية"، حيث لقيت هذه الأخيرة إقبالا واسعا بداية من سنة 2014 في ظل ظهور وانتشار العملات الافتراضية المشفرة والتمويل الجماعي وتحليل البيانات، حيث اتجهت أنظار الشركات والمؤسسات نحو مجال التكنولوجيا المالية والاستثمار فيها والاستفادة من الخدمات المالية التي يقدمها هذا المجال، وكان تأثير التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي بارزا وواضحا حيث تحولت المصارف التجارية إلى مصارف إلكترونية رقمية.

فالتكنولوجيا المالية من التطورات التكنولوجية الحديثة التي ساهمت في تغيير الخدمات المالية والمصرفية حيث حسنت وغيرت فيها وأصبحت تقدم خدمات مالية متنوعة وحديثة سريعة وأكثر دقة وكفاءة، مما زاد من حدة المنافسة بين الشركات والمصارف. لذلك ففي إطار هذه البحث يتم دراسة دور التكنولوجيا المالية في

تحسين الخدمات المصرفية، من خلال طرح الإشكالية التالية:

هل للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الخدمات المصرفية؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم تحليلها إلى خمس أسئلة الفرعية هي:

- هل للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الاعتمادية؟
- هل للتكنولوجيا المالية دور في تحسين سرعة الاستجابة؟
- هل للتكنولوجيا المالية دور في تحسين سهولة الاستخدام؟
- هل للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الكفاءة والقدرة؟
- هل للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الأمان والضمان؟

الفرضيات

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم اقتراح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الخدمات المصرفية

يتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الاعتمادية؛

الفرضية الثانية: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سرعة الاستجابة؛

الفرضية الثالثة: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سهولة الاستخدام؛

الفرضية الرابعة: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الكفاءة والقدرة؛

الفرضية الخامسة: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الأمان والضمان.

أهمية الدراسة: من خلال الأهداف المسطرة سابقا نصوص أهمية هذا البحث في نقاط التالية:

تناول الدراسة قطاع حديث وسريع التطوير وهو قطاع الخدمات المصرفية؛

أهمية موضوع دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية؛

حدثة موضوع التكنولوجيا المالية والتي تدمج بين المجال التكنولوجي والمجال المالي؛

التعرف على أبعاد تحسين الخدمات المصرفية؛

تناول قطاع من أهم القطاعات وهو القطاع المصرفي.

أهداف الدراسة: يمكن تلخيص أهم الأحداث الرئيسية من إجراء هذا البحث في التالي:

معرفة مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية التقليدية؛

تسليط الضوء على موضوع التكنولوجيا المالية؛

محاولة تبيان طبيعة التكنولوجيا المالية ودورها في تحسن الخدمات المصرفية بمؤسسة محل الدراسة؛

إبراز الحاجة الى تحسين الخدمات المصرفية وكيفية تطويرها؛

تناول هذا البحث موضوعات أساسية تتعلق بالتكنولوجيا المالية وهي موضوع محل اهتمام وإثارة في الوقت

الحالي؛

دراسة العلاقة بين تطورات التكنولوجيا المالية وتحسين الخدمات المصرفية.

المنهج المتبع: لإمام بجميع جوانب الدراسة قمنا باستخدام المنهج الاستكشافي والمنهج الاختباري بهدف اختبار الفرضيات المستخلصة في دراستنا، وقمنا بإسقاط الإطار النظري على الواقع باستخدام تقنيه دراسة الحالة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ميلا وجمع بيانات الدراسة بأداة الاستبيان.

مبررات اختيار الموضوع: تتمثل أهم الأسباب التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع فيما يلي:

الأسباب الذاتية:

الرغبة الشخصية في إعداد بحث حول الخدمات المصرفية والتكنولوجيا المالية ومختلف جوانبها؛
التأثر ببعض الأبحاث التي تناولت الخدمات المصرفية والتكنولوجيا المالية خاصة وأنها تتلائم مع اختصاصنا.

الأسباب الموضوعية: وتتعلق بموضوع البحث ذاتي والتي تتمثل في:

التعرف على دور ومساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية؛
تركيز الدراسات الحديثة على التكنولوجيا المالية وازدياد أهميتها في الاقتصاد المعاصر؛
الوصول إلى أن التكنولوجيا المالية من السبل لتحسين الخدمات المصرفية في المؤسسة وتحقيق ما ترمي إليه من أهداف جوهرية.

صعوبات الدراسة:

عدم توفر معلومات حديثة عن الخدمات المصرفية، وتكررها في عدة مراجع؛
صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظرا لانشغالهم وطبيعة عملهم؛
تداخل المعلومات المتاحة من مرجع إلى آخر.

الدراسات السابقة:

◀ دراسة مروان درويش بعنوان: انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة حسيبة بن علي الشلف، العدد 2، المجلد 4، الشلف، الجزائر، 2018.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على انعكاسات التكنولوجيا المالية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، توصلت الدراسة إلى أن البنوك العاملة في فلسطين تستخدم التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية بدرجة كبيرة مما عكس أثارا ايجابية على أداء البنوك من حيث القدرة التنافسية وخفض التكاليف وفاعلية تقديم الخدمة المصرفية اضافة الى تلبية احتياجات العملاء من تسهيل عملية تقديم الخدمة لهم بما يحقق رضاهم بدرجة عالية.

◀ مصطفى سلام عبد الرضا وحيدر محمد كريم وسنان عبد الله حرجان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة جامعة جيهان . اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، العراق، 2019.

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي الى إيضاح دور التكنولوجيا المالية كتجربة مالية حديثة في القطاع المصرفي ودورها في تمكين هذا القطاع من تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية من خلال تمكين مختلف الفئات الاجتماعية من اقتناء الخدمات الالكترونية والاستفادة منها في تلبية حاجاتهم.

◀ دراسة عمارية بختة وغنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، المجلد 7، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020

شهد العالم ثورة تكنولوجية غيرت معالمه في جميع المجالات. وكان قطاع الخدمات المالية أحد هذه المجالات فطور أدواتها وتقنياتها، وقد وصل الأمر إلى ظهور الشركات الرقمية التي كانت نتيجة التزاوج بين المجال المالي والتكنولوجي المعروف باسم الشركات الفنية والمدفوعات والإقراض وما إلى ذلك، شكلت هذه الشركات جزء أساسي من الاقتصاد الرقمي من خلال استخدام البرامج الرقمية ل غدارة المعاملات المالية

،وفي هذه الورقة سوف نسلط الضوء على المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية مقدمة للموضوع ثم تحليل دور التكنولوجيا المالية في تطوير شركات ودعم القطاع المصرفي من خلال خدماتها، وأخيرا سنكون قادرين على تحديد شعار أهم التحديات لهذه الشركات عرض الحلول.

◀ زبير بن عامر و يوسف بن زيد ووحيدة بولمرج، مستقبل الخدمات التقليدية للبنوك والمؤسسات المالية في ظل ابتكارات شركات التكنولوجيا المالية، مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة، المجلد 7،

العدد 1، جامعة سطيف، الجزائر، 2022

تهدف هذه الدراسة الى تقديم مفهوم التكنولوجيا المالية المستقطب من طرف شركات ناشئة في هذا المجال، والتي أصبحت منافسا قويا للمؤسسات المالية خاصة البنوك، وذلك لتقديمها خدمات مالية ومصرفية كفؤة باستعمال أحدث ابتكارات التكنولوجيا الحديثة كالعملات الرقمية، البلوك شين والذكاء الاصطناعي.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى ضرورة سعي البنوك والمؤسسات المالية إلى إدخال تغييرات في نماذج أعمالها من خلال التوسع في اعتماد التكنولوجيا والاستثمار في البنية التحتية الخاصة بها، والدخول في شراكة مع الشركات الناشئة في التكنولوجيا الحديثة لتحسين قدراتها التنافسية، دون التغاضي عن إجراء تغييرات ف الأطر القانونية والممارسات التنظيمية والرقابية لدعم الثقة لهذه المنتجات والخدمات المالية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: يمكن تحديد جوانب الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة المذكورة من حيث موضوع الدراسة، حيث أنّ في الدراسة الحالية تم بناء نموذج، تم من خلاله دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتحسين الخدمات المصرفية، من خلال أبعادها المتمثلة في: الاعتمادية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، الكفاءة والقدرة، الأمان والضمان. ففي الدراسات السابقة لم يتم دراسة العلاقة بين هذه المتغيرين من خلال هذه الأبعاد.

هيكل الدراسة: قمنا بتقسيم هذا البحث الى فصلين:

الفصل الأول بعنوان عموميات حول الخدمات المصرفية والتكنولوجيا المالية حيث قسمناه الى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تضمن الإطار النظري للخدمات المصرفية اما المبحث الثاني تضمن الإطار النظري لتكنولوجيا المالية وفي المبحث الثالث تم التطرق للتكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الخدمات المصرفية. أما في الفصل الثاني فقد تم القيام بدراسة تطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، تناول المبحث الاول الإطار المنهجي الدراسة اما المبحث الثاني فقد تم تطرق الى ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة . ميلة . اما المبحث الثالث فقد تم التطرق فيه إلى تحليل إجابات أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج.

الفصل الأول
الإطار النظري للتكنولوجيا
المالية وقدرتها على تحسين
الخدمات المصرفية

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

تمهيد:

ساهمت التطورات التكنولوجية الحديثة في التأثير على مجالات الحياة المختلفة ومنها القطاع الاقتصادي والمصرفي بصفة خاصة ، حيث أصبحت كل المعاملات والخدمات المصرفية تتغير وتتطور بحسب التغيرات التكنولوجية الطارئة ، كاستعمال الآليات الحديثة والتطبيقات الحديثة الظهور والتي تمتاز بالتطور والسرعة والدقة أي أحسن جودة من الطرق التي كانت تتم بشكل تقليدي ، وهذا ما خلق نوعا من المنافسة بين المؤسسات المالية التي تقدم خدمات مالية . وقد تناولنا هذا الموضوع بالتفصيل في هذا الفصل حيث قسمناه إلى ثلاثة مباحث هي:

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية

المبحث الثاني: الإطار النظري لتكنولوجيا المالية

المبحث الثالث : التكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الخدمات المصرفية

المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية

تعرف المصارف بأنها المؤسسات المالية المرخصة و التي تعمل على تلقي الودائع ومنح القروض وتقديم العديد من الخدمات المصرفية، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى ماهية الخدمات المصرفية بتقديم تعريف عنها وعن أهميتها، وعرض أساسيات الخدمات المصرفية من الخصائص وأنواع العوامل التي تؤثر عليها .

المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية

في هذا المطلب التطرق لمراحل نشأة الخدمات المصرفية وعرض مجموعة من التعاريف عن الخدمات المصرفية وتحديد أهميتها ضمن النظام المصرفي على وجه الخصوص وفي النظام الاقتصادي بشكل عام.

الفرع لأول: نشأة الخدمات المصرفية

مرت الخدمة المصرفية بعدة مراحل في تطورها التاريخي، بداية من عصر ما قبل الثورة الصناعية وصولاً إلى عصر اقتصاد المعرفة والثورة التكنولوجية. وفيما يلي نورد لمحة عن نشأة الخدمات المصرفية وتطورها:¹
الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع: لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة و الصيد في توفير احتياجاتها، ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:

الاكتفاء الذاتي: حيث أن أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي.

الفائض من الإنتاج: بعد توجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج، حدث ظهور فائض في الإنتاج، مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، وان الخدمات التي كانت

¹نادية عبد الرحيم ، تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011، ص7.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

تقدم في تلك الفترة بسيطة، شخصية، طوعية، أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فإن معالمها لم تظهر بعد ولكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

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

الإيداع: بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات وأصبحو يخشون عليها من السرقة و الضياع، قاموا بإيداعها في المعابد، وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف و الخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهو الإيداع.

الإيداع والقرض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثروتهم لدى الصياغ، وإن هؤلاء اخذو يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة.

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

الخدمة المصرفية في مرحلة الثورة الصناعية: تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع أصحابه إلى الاستثمار في المشاريع الصناعية، وإن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى المصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وكادر لديه خبرة في العمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأس مال المصارف، وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، ولقد أصبحت المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة و التقنيات الحديثة المتطورة لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات العملاء، وجلب أكبر قدر ممكن من الأفراد لأن

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

عملية الإيداع والاقتراض والاستثمار أصبحت لا تقتصر على أصحاب الثروات الطائلة، وإنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية، وذلك من خلال الإيداع، طلب القروض، تحويل الأجر إلى المصارف وطلب بطاقة الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية.

الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والمرحلة الحالية: إن أهم ما ميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة، هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية التي تتسم بالكفاءة و السرعة في الأداء.

وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية¹:

تزايد الطلب على الخدمة؛

زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة؛

زيادة عدد الفروع التابعة للمصارف؛

اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر فيها هذه المصارف وفروعها؛

استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية.

الفرع الثاني: تعريف الخدمات المصرفية

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية يتم التطرق إلى مفهوم الخدمة بصورة عامة

حيث يُعرفها بريش بأنها "عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه

الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو

غير مرتبط بمنتج مادي ملموس²."

¹ محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، "التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص 59-60.

² بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة الشلف، ص 253.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

يعرفها نسيم بوكيحل على أنها " مجموعة من الأنشطة و العمليات التي يبرز فيها جانبها الغير ملموس، والتي يتولد عنها مجموعة من المنافع ولا ينتج عنها أي ملكية، وقد يكون تقديمها مرتبط بمنتج مادي"¹.

أما الخدمات المصرفية فلها عدة تعريفات نذكر منها ما يلي:

يعرفها تيسير العجارمة على أنها "عبارة عن مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والمقدمة من طرف البنك، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية أو في الوقت ذاته تشكل مصدر لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"².

ويؤكد الصميدعي و يوسف أنّ مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد والمؤسسات أو الآلات و التي تقدم من خلالها، وأنّ مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد والآلات وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل وأنّ هذه، الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط"³.

وفي هذا الصدد يقول بريش عبد القادر أنه "عندما نتقدم إلى البنك لإجراء عملية تحويل مبلغ من المال لأحد الأقارب فإننا لا نحصل على شيء مادي ملموس، وإنما نحصل على الإشباع والرضى من خلال تحويل مبلغ من المال"⁴.

كما تعرف من طرف رفاه عدنان نجم بأن "جوهر الخدمة المصرفية هو المحتوى الذي تقدمه المصارف لعملائها متمثلا بمجموعة المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها والتي تتمثل في عملية السحب و الإيداع

¹ نسيم بوكيحل، "تطوير الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبون في ظل اقتصاد المعرفة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم تسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018، ص72.

² تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص27.

³ محمود جاسم الصميدعي و ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص83.

⁴ بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص253.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

والتحويلات للمبالغ المالية ودفع قيمة المشتريات. فهي أي نشاط أو منفعة يستطيع المصرف تقديمها لطرف آخر ويجب أن تكون بالضرورة ملموسة ولا تؤدي إلى ملكية شيء مثل إيداع النقود¹.

وبهذا أشتمل مفهوم الخدمة على بعدين أساسيين هما²:

البعد النفعي : وهي مجموعة المنافع التي يسعى الزبون إلى تحقيقها من استخدامه للخدمة المصرفية.

البعد الخصائصي : تتمثل بمجموعة الخصائص التي تتصف بها الخدمة المصرفية.

في حين يعرفها نسيم بوكيحل بأن الخدمة البنكية هي " مجموعة من الأنشطة و المنافع التي يقدمها البنك لزيائنه بغية إشباع حاجاتهم ورغباتهم، وتسويقها ذو طبيعة خاصة بسبب كون جوهرها غير ملموس، إضافة

إلى إمكانية ارتباط إنتاجها بمنتج مادي مثل لجوء الزبون إلى الصراف الآلي عند سحب النقود³.

وتطرق نزار بن عبد الله وعمر علي بابكر الطاهر إلى تعريف الخدمة المصرفية على أنها "مجموعة من

العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير ملموسة على العناصر الملموسة، التي

تدرك من قبل الافراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها، وقيمها النفعية التي تشكل مصدرا لإشباع

حاجاتهم المالية و لاتمانيه الحالية و المستقبلية. وتشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية المصرف، وذلك من

خلال علاقة تبادلية بين الطرفين"⁴.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تعريف الخدمات المصرفية لا يختلف عن باقي الخدمات الأخرى،

فهي تُعرف على أنها النشاطات والخدمات المالية والاقتصادية التي يقدمها البنك للعميل لإرضائه وإشباع

حاجاته بطريقة غير ملموسة، تعود بالمنفعة على البنك والعميل بفضل العلاقة المتبادلة بينهم وتحقيق الربح

لكلاهما، ولكل بنك أسلوب متبع وطريقة مختلفة في تقديم هذه الخدمات.

¹رفاه عدنان نجم، العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية، دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدين في محافظة نينوى، المجلد 2، العدد3، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الأنبار، العراق، 2010، ص3.

² نفس المرجع اعلاه، ص3.

³ نسيم بوكيحل، مرجع سبق ذكره، ص73.

⁴ نزار بن عبد الله وعمر علي بابكر الطاهر، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الخامس عشر، سنة 2020، ص83.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

الفرع الثالث: أهمية الخدمات المصرفية

ازدادت أهمية الخدمة المصرفية المتطورة في المصارف بفضل التغيرات التكنولوجية ، فالتسويق الإلكتروني و استخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المصرفية المدعمة؛¹ وتتبين أهمية الخدمات المصرفية من خلال مساهمتها في رفع مستوى الدخل في كثير من دول العالم، حيث جعلت هذه المداخل الإضافية للإنفاق على الكثير من الخدمات أمرا ممكنا، بالإضافة إلى أهميتها في من خلال²:

إيجاد المستثمر المطلوب بدون وسيط ؛

تشجيع الأسواق المالية الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية ينفر منها الأفراد خوفا من المخاطر ؛
تسهيل عملية التبادل داخل اقتصاد المصارف ، فإنه يستوعب نسبة كبيرة من الأيدي العاملة سواء في الخدمات القائمة أو تأسيس خدمات جديدة؛

كما تظهر أهمية الخدمة المصرفية في تحويل مدخرات الأفراد إلى استثمارات في الآلات و المعدات و الأبنية والبنى التحتية والبضائع و الخدمات وهذا يساعد الاقتصاد القومي على النمو وبالتالي تحسين المستوى المعيشي للسكان الذي هو الهدف الأسمى لأية سياسة اقتصادية ولهذا اعتبرت الأنظمة المصرفية من أهم ابتكارات المجتمعات الحديثة وذلك للدور الذي تؤديه في الوساطة بين شريحة الفائض والعجز المالي في الاقتصاد القومي وتسهيل عمليات الدفع وخنز القيمة الشرائية للنقود بشكل أصول مختلفة .

وبهذا قدمت المصارف التجارية من خلال خدماتها المعتمدة للاقتصاد القومي فوائد ومزايا عديدة في مجالات مختلفة أهمها³:

توفير خدمات الدفع للاقتصاد القومي من أجل تسهيل تبادل السلع و الخدمات.

¹- زكريا أحمد عزام، مبادئ التسويق الحديث، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط3، عمان الاردن ، 2011، ص268.

²- محمد عبد الفاتح الصيرفي ، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان الأردن 2006 ، ص19.

³-رفاه عدنان نجم، مرجع سبق ذكره، ص4

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

توفير الائتمان للمحافظة على مستوى الإنفاق القومي.

توفير الحماية من المخاطر للمؤسسات والأفراد من خلال استعمال أدوات الحماية المستقبلية مثل الخيارات والعمليات الآجلة.

العمل على إنجاز السياسات الحكومية الهادفة إلى تعزيز النمو الاقتصادي وتقليص البطالة ومكافحة التضخم.

المطلب الثاني: تسيير الخدمات المصرفية

بعد التطرق إلى ماهية الخدمات المصرفية من تعريف وأهمية سنتطرق في هذا المطلب إلى التعرف على خصائص وأنواع الخدمات المصرفية ومعرفة العوامل المؤثرة عليها

الفرع لأول: خصائص الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمة المصرفية نشاطا معنويا ينتج ويستهلك في نفس اوقت ويستلزم التفاعل المباشر مع الزبون متلقي الخدمة، وبذلك فهي تختلف في الخصائص عن المنتجات مع السلع، عموما هذه الخصائص لا تختلف عن تلك التي في الخدمات بصفة عامة وبعناصرها المعروفة، ولكن نلاحظ إنها تأخذ شكلا واسعا وشمولية كافية للعديد من الجوانب.

وتتمتاز الخدمات المصرفية بميزات والخصائص تساهم في زيادة قدرتها التنافسية وحصتها السوقية وكذلك في كفاءة أعمال المصارف¹، وفي ما يلي ابرز خصائص الخدمات المصرفية:

اللاملموسية (*Intangibility*): إن الخدمات المصرفية وباستثناء حالات معينة، تلبى حاجة عامة (*General Need*) وليس حاجة محددة بعينها (*Specific Need*)، فالمنافع المحددة المتأتية من الخدمات المصرفية لا تظهر بوضوح، وعليه فإن المصارف تبذل جهودا مضمّنية لإيصال رسالتها إلى العملاء القائمين

¹ - عبد الأمير عبد الحسين شياع ورحيم عبد محمد الموسوي، أثر عناصر ابعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمال، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد الثالث، العدد العاشر، جامعة بغداد، بغداد، ص 92.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

والمحتملين ، معتمدة بذلك على أساليب الاتصال الفعالة التي تضمن أعلى درجات الإقناع المستند أصلا على رسم صورة طيبة عن المصرف في أذهان العملاء، وعلى تقديم خدمات متميزة وجذابة¹.

يُقصد باللاموسية أن الخدمة المصرفية لا يمكن رؤيتها، أو تذوقها، أو الإحساس بها، أو سماعها، قبل شراءها لذلك فإن مهمة مقدم خدمة، هي جعلها ملموسة بطريقة أو بأخرى²

عدم انفصالية الخدمات (التلازم): تعني هذه الخاصية إن هناك علاقة ترابط وثيقة بين الخدمة نفسها يتوقف كثيرا على الصورة الذهنية التي تتولد لدى الزبون³

تباين الخدمة (*Heterogeneity*): إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها، وزمان ومكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف تقديمها (فموظف المصرف يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروفه النفسية و الاجتماعية.... الخ، كما أن وجود عشرة أفراد داخل المصرف باختلاف أمزجتهم ومواقفهم وحاجاتهم ورغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة ومستوى الإشباع المتحقق منها)⁴.

الخدمات غير قابلة للإستدعاء مرة أخرى: إن الخدمة المصرفية غير قابلة للإستدعاء (الاسترجاع أو السحب) مرة أخرى بعد تقديمها فبمجرد أن تصنع الخدمة وتقدم للعميل فإنها تستهلك في نفس اللحظة وعادة لا يكون هناك فرصة لإضافة أي تعديلات عليها أو سحب أي جزء منها⁵

تعدد وتنوع الخدمات المصرفية: إن الخدمات التي تقدم من قبل المصارف كثيرة ومتنوعة لتلبية مختلف احتياجات الزبائن خاصة الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي⁶

¹ - أحمد محمود أحمد ، "تسويق الخدمات المصرفية : مدخل نظري تطبيقي " ، دار البركة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2001،ص71.

² ثامر البكري، و احمد الرحومي، "تسويق الخدمات المالية"، إثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص78.

³ عبد الأمير عبد الحسين شياح ورحيم عبد محمد الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص93.

⁴ نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص10.

⁵ ناجي معلا، " الأصول العلمية للتسويق المصرفي"، البيان للطباعة والنشر، الأردن، 2007، ص48

⁶ سليمان عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر- باتنة، الجزائر، 2009، ص

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

الانتشار الجغرافي: أي امتلاك شبكة فروع في أي مصرف ذو حجم ومجال بحيث ينتشر جغرافيا بشكل يتلاءم مع رغبات واحتياجات الزبائن إلى الخدمات و المنتجات المصرفية. وكل هذا من اجل تحقيق المنفعة المكانية للعميل وبشكل فعال سواء على المستوى المحلي حيث يمارس نشاطه أو على المستوى الدولي حيث يحتاج إلى من يساعده على اختراق السوق الدولية والتصدير إليها بفعالية كبيرة.¹

ويضيف بريش عبد القادر أنمحسن الخضير يرى أن الخدمات المصرفية تتصف بخصائص أهمها²:

الخدمات المصرفية ليست مادة مجسمة وبالتالي فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها؛

الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة الاختراع وكل خدمة جديدة يوجد لها مصرف ما يمكن آخر تقديمها؛

الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها؛

تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة ، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة و الزبون.

بالإضافة إلى ما سبق هناك مجموعة أخرى من الخصائص، وهي:³

لا يمكن صنع الخدمة المصرفية مقدما أو تخزينها، فهي تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها؛

لا يمكن لموظف المصرف إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء؛

الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، في حالة وجود أخطاء في إنتاجها أو عيوب عند تقديمها فإن الاعتذار وترضية الزبون هما البديل الوحيد أمام موظف المصرف؛

جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بواسطة موظف المصرف قبل تقديمها للزبائن؛

¹سليمة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص32.

²بريش عبد القادر ، مرجع سبق ذكره ، ص254.

³ نفس المرجع أعلاه، ص254.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

أنّ تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي وتختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين موظف المصرف والزبون.

ثانياً: أنواع الخدمات المصرفية

إن الخدمات المصرفية متعددة ومتنوعة، وخاضعة لتطورات نتيجة التقدم التكنولوجي واستخدام الوسائل التكنولوجية في تقديمها، وتقسم الخدمات المصرفية كالتالي¹:

قبول الودائع: تضم الودائع الجارية والحسابات الجارية و الحسابات تحت الطلب والودائع الإدخارية والودائع لأجل وودائع التوفير وشهادات الإيداع

القروض والتسهيلات الائتمانية: تتمثل في مختلف أنواع القروض الموجهة للأفراد والمؤسسات، أما التسهيلات منها ما هو نقدي مثل خصم الكمبيالات ومنها ما هو غير نقدي مثل فتح الاعتمادات المستندية. **الخدمات المصرفية التقليدية:** وتشمل الخدمات اليومية التي يقدمها المصرف لعملائه منها فتح الحسابات بالعملة المحلية والعملة الأجنبية، بيع وشراء العملات الأجنبية، صرف الشيكات المسحوبة على المصرف وتحصيل الشيكات لصالح زبائن المصرف، إجراء جميع عمليات التحويلات بالداخل والخارج، إصدار الشيكات للزبائن، صرف الرواتب

خدمات الاستثمار في الأوراق المالية: تتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة المحافظ الاستثمارية للزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، الهندسة المالية، دراسة جدوى المشاريع الاستثمارية لصالح للزبائن.

الخدمات المصرفية الحديثة: عرف القطاع المصرفي تطوراً هاماً بسبب العولمة والتقدم التكنولوجي مما سمح بتعدد وتنوع الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصرف وتغيير نمط تقديمها للزبائن، ومن بين الخدمات

¹ قاسمي مريم ومجاني غنية، تطوير وتنويع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد الاقتصادي، عدد خاص 2018، ص 205.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

المصرفية الحديثة نجد وسائل الدفع الإلكترونية (البطاقات الإئتمانية)، نظم التحويل الإلكتروني للأموال، خدمات التأمين، خدمات مصرفية عن بعد عبر الانترنت أو الهاتف النقال، أجهزة الصراف الآلي.

وفيما يلي سنوضح بعض الخدمات المصرفية الحديثة:

وسائل الدفع الإلكترونية (البطاقات الإئتمانية): توجد وسائل عديدة لدفع الإلكتروني ومنها بطاقات الإئتمان والتي تعرف بأنها بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية يصدرها المصرف أو الشركات التمويل الدولي تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، وبموجب هذه البطاقة يمكن لحاملها الوفاء بقيمة مشترياته لدى المحلات التجارية المعتمدة لدى المصرف مصدر البطاقة، على أن تتم التسوية فيما بعد¹.

خدمات مصرفية عبر الإنترنت: إن استخدام الزبون للخدمات المصرفية عبر الإنترنت يتطلب أن يتوفر لديه جهاز حاسوب متصل بالانترنت حتى يتمكن من دخول الموقع الإلكتروني الخاص بخدمات المصرف على مدار 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع ومن أي مكان في العالم².

أجهزة الصراف الآلي: تعرف أجهزة الصراف الآلي بأنها أجهزة اتصال محسوبة تمكن زبائن المصارف من الوصول للخدمات المالية المقدمة في الأماكن العامة وبدون الحاجة للتعامل مع أشخاص من تلك المصارف، حيث يتم التعرف على الزبون بمجرد إدخال البطاقة البلاستيكية الذكية ذات الرقاقة أو البطاقة البلاستيكية ذات الشريط الممغنط³.

الفرع الثالث: دورة حياة الخدمات المصرفية

تمر الخدمة المصرفية بأربعة مراحل مثلها مثل دورة حياة السلع لكن الاختلاف يكمن في الاستراتيجيات الممكن استخدامها ، سننظر لها فيما يلي⁴:

¹ معطى الله خير الدين وبوقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادي واقع وتحديات، جامعة قالمية ، ص199.

² صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، رسالة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص24.

³ نفس المرجع أعلاه.

⁴ قاسمي مريم ومجاني غنية، ص206.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

مرحلة التقديم: تقدم الخدمة في هذه المرحلة للمرة الأولى فيكون الطلب عنها ضعيفا لعدم معرفة الأفراد بها، فيسعى المصرف لإشهارها وتسويقها من أجل التعرف على فوائدها، كما تتميز هذه المرحلة بقلة المنافسين أو انعدامهم وانخفاض هامش الربح.

مرحلة النمو: تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل حيث تتسع معرفة الزبون للخدمة ويزداد تقبله لها وترتفع ربحية المصرف مما يجذب المنافسين إلى تقديم خدمة مماثلة، مما يستدعي إجراء تحسينات لتطوير الخدمة قصد البقاء في السوق.

مرحلة النضج: في هذه المرحلة تنخفض الأرباح والمبيعات نتيجة لشدة المنافسة مع باقي المصارف لتستقر المبيعات عند مستوى معين، وحتى يحافظ المصرف على قدرته التنافسية يجب عليه التركيز على جودة الخدمة واستبدال تقنيات التسويق.

مرحلة الانحدار والتدهور: في هذه المرحلة يقل الطلب على الخدمة وهذا راجع لعدة أسباب فتكون الخدمة قد أصبحت لا تلبي احتياجات الزبائن وظهور خدمات جديدة منافسة وأكثر نفعاً وانسجاماً مع رغبات الأفراد، الأمر الذي يجبر المصرف على حذف الخدمة أو تعديلها أو إدراج خدمة جديدة أكثر جودة وتلبي حاجيات الزبائن.

الفرع الرابع: العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية

تتأثر الخدمات المصرفية بمجموعة من العوامل نذكر منها مايلي¹:

سعر الفائدة: تعرف الفائدة على أنها مبلغ من المال يدفع مقابل استخدام رأس المال لمدة زمنية معينة ، أما سعر الفائدة فهو النسبة المئوية لمقدار الفائدة منسوبا إلى المبلغ الأصلي و الذي لا يدفع فقط للاقتراض وإنما كنوع من المكافآت للمدخرين. إن سعر الفائدة هو عامل ومؤشر اقتصادي يؤثر على الخدمات المصرفية وتعبئة المدخرات فثبات أسعار الفائدة يمنح المدخرين حالة من الثقة واليقين بأداء العمل المصرفي ولاسيما

¹ -رفادة عننان نجم ، مرجع سبق ذكره ،ص8-9

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

بالقطاع الخاص، وانخفاض أسعار الفائدة يؤدي إلى ارتفاع نسبة الاستثمارات وذلك بتشجيع المقترضين والمستثمرين للعمل بفائدة منخفضة وبالتالي خفض تكلفة الأموال لمشاريعهم¹.

سعر الخصم: سعر الخصم هو نسبة مئوية قد تقترب من سعر الفائدة المعتمدة بالمصارف وتستخدم لغرض خصم الأوراق التجارية (الحوالة، الكمبيالة) التي تقدمها الوحدات الاقتصادية قبل موعد الاستحقاق لتلك الموجودات لغرض الحصول على سيولة نقدية عبر العملات المصرفية، أما سعر إعادة الخصم فهو سعر الفائدة التي يحصل عليها البنك المركزي لقاء ما يعيد خصمه من أوراق تجارية تقدمها المصارف التجارية للحصول على الأموال ، أو هو سعر الفائدة على القروض التي يقدمها البنك المركزي للمصارف التجارية في حالة الاقتراض. ويلجأ البنك المركزي في حالة الركود الاقتصادي الى تخفيض سعر إعادة الخصم وبالتالي يقلل من تكلفة الاقتراض بالنسبة للمصارف التجارية، فتقوم هذه المصارف بتخفيض سعر خصم الأوراق التجارية، مما يقلل تكاليف الاقتراض بالنسبة للأفراد ويزيد إقبالهم على الاقتراض، وهذا ما يؤدي إلى توسع الائتمان وانتعاش الاقتصاد. بالعكس، لو قام البنك المركزي برفع سعر إعادة الخصم في حالة التضخم هادفاً إلى تخفيض عمليات الائتمان، فإنه سيزيد من تكلفة المصارف التجارية و بالتالي قيام هذه المصارف بزيادة سعر إعادة الخصم بالنسبة للأوراق التجارية المقدمة بواسطة الأفراد، مما يزيد من تكلفة الإقراض، وهذا لا يشجع الأفراد على الاقتراض، وبالتالي ينخفض الائتمان ويقل حجم النقد و القدرة الشرائية للأفراد و هذا يؤدي إلى محاربة التضخم.

الضمانات المصرفية: يعرف الضمان بأنه تعهد بسداد القرض أو مواجهة التزام على شخص آخر إذا عجز المدين الأصلي عن السداد، فقد اعتبر الضمان التزاماً طارئاً. إذ تتميز الظروف الحالية بمخاطر كبيرة في هذا المجال نظراً لكون إصدار الضمانات يشكل جانبا هاما من الخدمات المصرفية على اعتبار انها نوع من الحماية و التأمين للمصرف من مخاطر التوقف عن السداد فضلا عن أنها توفر الموثوقية الكاملة لكافة

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف ، وتكون هذه الضمانات إما ضمانات نقدية أو أوراق مالية أو ضمانات شخصية أو ضمانات مقابل بضائع أو ضمانات عقارية، إذ تعبر هذه الضمانات عن درجة الشعور بالأمان و الثقة في الخدمات المقدمة ومن يقدمها، أي بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة ومقدمها، كما أن أداء المصرف وعدم إلحاق ضرر بالزبون يؤدي إلى كسب ثقة الزبون بالمصرف الذي يتعامل معه.

تنوع التسهيلات الائتمانية المقدمة: التسهيلات الائتمانية هي خدمات مصرفية يستطيع زبون المصرف أن يحصل عليها بغض النظر عن وضعه القانوني و المالي و التجاري، و تصنف هذه التسهيلات إلى التسهيلات الائتمانية المباشرة وتشمل الحساب الجاري مدين وخصم الأوراق التجارية والقروض والسلف والتسهيلات الائتمانية غير المباشرة وتشمل الاعتمادات المستندية والكفالات. إنّ تنوع التسهيلات الائتمانية المقدمة تعد من العوامل الضرورية التي تحفز العميل على طلب أنواع متعددة من الخدمات المصرفية، كما أن نوع التسهيلات المطلوبة و طبيعة النشاط الذي يزاوله الزبون و حجم أعماله و الضمانات التي يمكن أن يقدمها مقابل هذه التسهيلات تعد من الاعتبارات الرئيسية التي تأخذها إدارة المصرف عند تقرير مدى أهلية الزبون للحصول على تسهيلات المطلوبة.

جودة الخدمات المصرفية المقدمة: تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها ملائمة ما يتوقعه الزبائن من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها الزبون نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فإن الخدمة الجيدة هي التي تتفق و تتطابق مع توقعات العملاء، وبالتالي هي أداة تجذبهم لهذه الخدمة، إذ تعد جودة الخدمة من الأساسيات التي تسبق إرضاء الزبائن، وفي المقابل فإن رضا الزبون يؤثر على قرار الشراء المستقبلي له، كذلك فإن جودة الخدمة المصرفية هي شرط أساسي لإشباع رغبة الزبون والاحتفاظ به.

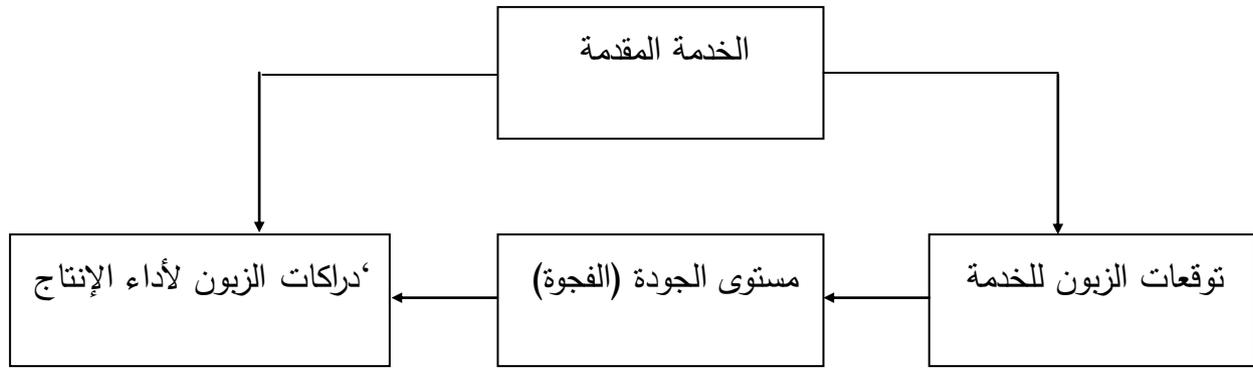
. كما تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة على تلبية حاجات معينة، وهي أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد والتي

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

تتمحور حول خلو المنتج من العيوب و الأخطاء بما يطابق توقعات الزبون، اذ ان مفتاح النجاح لأي مؤسسة مهما كان مجال عملها أو طبيعة النشاط التي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما يرتبط بهما من إرضاء للزبائن¹.

وهو ما يبينه الشكل التالي:

الشكل رقم 1: مفهوم جودة الخدمة.



المصدر: ايوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، المجلة العربية للنشر

العلمي، العدد الثامن عشر، 2020، ص76.

المطلب الثالث: تحسين الخدمات المصرفية

تعمل المصارف على تحسين وتطوير الخدمات المصرفية القائمة واستحداث خدمات جديدة لزيادة ربحيتها وتقوية مركزها التنافسي. ومن خلال هذا المطلب سنتطرق لمفهوم تحسين وتطوير الخدمات المصرفية وأبعاد عملية التطوير المصرفية.

¹- ايوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الثامن عشر، 2020، ص76.

الفرع الأول: مفهوم تحسين الخدمات المصرفية

للتعرف على مصطلح تحسين الخدمات المصرفية، يتم في هذا العنصر التطرق لتعريف تحسين الخدمات المصرفية لدى مجموعة من المختصين، ثم التعرف على أهمية هذه العملية للقطاع المصرفي وللاقتصاد ككل.

تعريف تحسين الخدمات المصرفية:

لقد تعددت آراء الباحثين والكتاب في تعريف عملية تحسين الخدمات المصرفية فقد عرفت على أنها عملية تقديم خدمات مصرفية بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص ومنافع الخدمات الحالية أو إضافة خصائص وفوائد جديدة لها أو إضافة خدمات جديدة كلياً وقد تكون الخدمات الجديدة جديدة بالنسبة للمصرف وليست كذلك بالنسبة للسوق أو العكس¹

وتعرف أيضاً بأنها إضافة مزايا جديدة للخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات أو طرح خدمات معرفة حالياً في السوق ولكنها جديدة على المصرف².

ويعتبر بريش عبد القادر تحسين وتطوير الخدمة المصرفية عبارة عن إدخال وإضافة مزايا جديدة للخدمات المصرفية القائمة بما يتماشى مع احتياجات العمال، حيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات، مثل:³

إدخال تعديلات وتحسينات على الخدمة القائمة أو في طريقة تقديمها وتوزيعها إلى الزبائن؛

استحداث خدمات جديدة وتقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالية للمصرف؛

مد الخدمة المصرفية القائمة إلى مناطق جغرافية جديدة وتوسيعها إلى شرائح جديدة من الزبائن.

ويتوقف نجاح تطوير الخدمات المصرفية على ثلاث دعائم أساسية، وهي¹:

¹ -وسام فؤاد عباس، دور بحوث التسويق في تطوير الخدمات المصرفية، دراسة إستطلاعية في عينة من المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة، جامعة بابل، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية و المالية، المجلد 09، العدد 03، 2017، ص 211.

² نفس المرجع أعلاه.

³ - بريش عبد القادر ، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2006 ، ص 241.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

تطوير الكفاءات البشرية، لأن الخدمات المصرفية تعتمد على العنصر البشري، وبالتالي أي تطوير يجب أن يمس العنصر البشري لانه الأساس والمنطلق فيه؛

تحسين الأساليب والإجراءات و المنافذ التي تمر بها الخدمة إلى الزبون؛

التطوير المستمر في التكنولوجيا المستخدمة في المصارف.

كما يُعرف على أنه طرح منتجات معروفة حالياً في الأسواق ولكنها جديدة على المصرف، مثل إدخال خدمات التخطيط المالي والقرض الدوار للمنشآت الصغيرة أو الخدمات المالية الجديدة. إن عملية تطوير الخدمات المصرفية تهدف إلى تعزيز وضع المصرف في المجال التنافسي و بالتالي زيادة ربحيته على المدى الطويل².

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن عملية تطوير الخدمات المصرفية هي عملية تغيير في الخدمات الحالية للمصرف وتعديلها إلى خدمات جديدة وذلك بإضافة تحسينات وتعديلات ومزايا جديدة على الخدمات الحالية ، قد تكون هذه التعديلات جديدة بالنسبة للمصرف فقط وقد تكون للمصرف والسوق ككل ، وهذا كله ضمن هدف واحد هو إشباع حاجات ورغبات الزبون ولاحتفاظ به والعمل على كسب زبائن جدد ، وهذا ما يجعل من المصرف ذو مركز تنافسي جيد في السوق وتحسين المستوى الربحي للمصرف.

أهداف تحسين الخدمات المصرفية:

تتمثل أهداف تحسين الخدمات المصرفية فيما يلي:

يسعى المصرف من وراء عملية تحسين خدماته تحقيق التميز عن خدمات منافسة وإقناع زبائنه بأنه متميز

في كيانه، وعلى مستوى جودة وتنوع خدمته المقدمة إليهم³.

فلمعملية تحسين الخدمات المصرفية أهداف أساسية هي⁴:

¹- نفس المرجع السابق، ص242.

²- محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص242.

³نسيم بوكيل، مرجع سبق ذكره، ص98.

⁴- قاسمي مريم ومجاني غنية، مرجع سبق ذكره ،ص207.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

تحسين الوضع التنافسي للمصرف؛

جذب زبائن جدد وزيادة التعامل مع الزبائن الحاليين؛

تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها المصارف المنافسة؛

زيادة حصة المصرف في السوق المصرفي واكتساب القدرة على الاستمرارية؛

تأكيد زيادة المصرف وتفوقه الدائم نحو الجديد والتجديد، وفي الوقت ذاته تحقيق التكامل و الاتساق بين

الخدمات المصرفية التي يقدمها.

الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تعتبر جودة الخدمة احد أهم العوامل الأساسية التي تسعى إليها جميع مؤسسات الأعمال بسبب التنافس

الكبير بين المنشآت والسعي إلى كسب ولاء الزبون من خلال تقديم أفضل الخدمات، وهن هنا سنتطرق إلى

التعريف بجودة الخدمات في المصارف

تعريف جودة الخدمات المصرفية

من الصعب وضع تعريف محدد لجودة الخدمة المصرفية فالجودة في السلع الملموسة تختلف عن الجودة

المدركة في الخدمة المصرفية وذلك لصفات الخدمات المصرفية ولتواجد العنصر البشري كمقدم للخدمة

ومتلقي للخدمة (زبون للمصرف) وكذلك أن الحكم على جودة الخدمة المصرفية يعتمد على رأي الزبون.

وتعني جودة الخدمة المصرفية "قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها

فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف

المصرف ومكانته في السوق المستهدفة".

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

وكذلك تعرف على أنها "إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على النقاها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن"¹.

كما يعرفها حسام كامل سليم أبو عجوة جودة الخدمة المصرفية على أنها "ملائمة ما يتوقعه الزبائن من خدمة مصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يتحصل عليها الزبون نتيجة حصولهم على الخدمة، وأنها مقياس إلى نوعية الخدمة المقدمة للزبائن وطريقة أدائها، ومدى تلبية احتياجاتهم ورغباتهم، وكافة الأنشطة والعمليات التي يمارسها المصرف لتلبية حاجات ورغبات الزبائن من الخدمة من أجل الحصول على رضا الزبائن لتحقيق الهدف الذي يسعى إليه المصرف لزيادة أرباحه، أي أنها جودة الوفاء أو تجاوز توقعات الزبائن، وهي درجة واتجاه التوافق بين التصورات وتوقعات الزبائن"².

أهمية جودة الخدمات المصرفية

تتمثل أهمية جودة الخدمات المصرفية في إشباع رغبات واحتياجات الزبائن، وذلك على النحو التالي³:

تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية؛

تساعد على تلبية رغبات زبائن المصرف؛

تسهم في زيادة فاعلية وكفاءة العاملين في المصرف؛

تساعد على جذب زبائن جدد للمصرف.

كما يمكننا الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية الجودة عند تقديم الخدمة⁴:

¹- نزار بن عبد الله وعمر علي بابكر الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 83 84.

²- حسام كامل سليم أبو عجوة، أثر ثقافة المعلومات على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك الوطنية في قطاع غزة، مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، المجلد 5، العدد 2، 2020، ص 306.

³ أحمد خضير أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة، دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد، جامعة تكريت العراق، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 3، العدد 01، 2019، ص 194.

⁴ مامون سليمان الدرادكة، إداة الجودة الشاملة وجودة العملاء، دارصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2015، ص 1939

نمو مجال الخدمة

إذا تزايدت أعداد المؤسسات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة إلى أن نمو المؤسسات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بالتوسع.

ازدياد المنافسة

إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على قدر الكافي من المنافسة. لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.

الفهم الأكبر للعملاء

أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

المدلول الاقتصادي

المؤسسات تحرص على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة زبائنها، وهذا يعني أن المؤسسات يجب أن لا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن جدد، ولكنه يجب عليها أيضا أن تحافظ على الزبائن الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة الزبائن من أجل ضمان ذلك.

الفرع الثالث: أبعاد تحسين الخدمات المصرفية

من أجل الوصول لتحقيق جودة الخدمة المقدمة، وإرضاء لزبائن المصرف الحاليين والحصول على ولائهم، واكتساب زبائن جدد، فإنه من الضروري أن يعمل المصرف على التحسين المستمر لخدماته المقدمة، ولا يتم ذلك إلا بتوفر مجموعة من الأبعاد يتم ذكرها فيما يلي:

الإعتمادية: وتعني قدرة مزود الخدمة ، أي قدرة المصرف على انجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه ، إذ أن الطرف المستفيد أو الزبون يتطلع إلى أن يكون مزود الخدمة يؤدي خدمة دقيقة من حيث

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

الوقت و الإنجاز وأن يعتمد على المزود في هذا المجال¹، أي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة و الإتقان بحيث يتحقق التوازن بين ما سيدفعه وما سيحصل عليه من خدمات². ويعتبر هذا البعد من الأبعاد الأكثر ثباتاً، ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عند الزبائن، والقدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق، أي أن المصرف يقدم خدماته بناء على وعوده والزيون يرغب بالتعامل مع المصارف التي تحافظ على هذه الوعود³، وهذا يتضمن⁴:

دقة الحسابات و الملفات وعدم حدوث الأخطاء؛

تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح ؛

تقديم الخدمة في المواعيد المحددة و في الوقت المصمم؛

ثبات مستوى أداء الخدمة.

سرعة الاستجابة: تشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالمصرف في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن و الرد على استفساراتهم و السرعة في أداء الخدمة⁵، أي قدرة المصرف أو مزود الخدمة على تلبية الاحتياجات الجديدة و الطارئة للزبائن من خلال المرونة في التعامل و الاجراءات و الوسائل المتبعة في تقديم الخدمات، وهي أيضا قدرة المصرف على سرعة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات و المبادرات التي يقدمها الزبائن بصدر رحب و العمل على تلبية احتياجاتهم قدر الإمكان⁶.

¹ ايوب محمود محمد، مرجع سبق ذكره، ص78.

² رفل مؤيد عبد الحميد و رعد عننان رؤوف، مرجع سبق ذكره، ص32.

³ حسام كامل سليم أبو عجوة، مرجع سبق ذكره، ص307.

⁴ بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مرجع سبق ذكره، ص256.

⁵ نفس المرجع أعلاه .

⁶ ايوب محمود محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص78.

سهولة الاستخدام:

ويعبر هذا البعد عن الراحة والبساطة في الاستخدام¹، وسهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون وذلك بتقليل فترة انتظار الحصول على الخدمة ، و ملائمة ساعات العمل للزبون، وتوفر عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة². كتسهيل الخدمة بالهاتف، قلة الانتظار، ملائمة توقيت وموقع الخدمة³، و وجود الخدمة في المكان والزمان الذي يريدهما الزبون⁴.

الكفاءة و القدرة:

هي المهارة و القدرة على أداء الخدمة و التي تستمد من توافر المعلومات الكافية من قبل القائمين على تقديم الخدمة و إلمامهم بكافة الظروف المحيطة بالعمل و طبيعته و امتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق أفضل خدمة للزبون⁵، أي امتلاك العاملين بالمصرف للمهارة و المعرفة اللازمة لأداء الخدمة و تهيئتهم لتفهم الزبائن والتواصل معهم باستمرار⁶.

الأمان و الضمان:

وهي خلو المعاملات مع المصرف من الشك و الخطورة، ويتضمن الأمان النفسي و المالي وسرية المعاملات ، ويعني ذلك كسب الثقة والاطمئنان إلى مجهزي الخدمة وأنه لا توجد أخطاء، ولطالما نالت سمعة المصرف أهمية كبيرة من بين عوامل الاختيار لدى الزبون، فعلى المصرف أن يستثمر ذلك من خلال إدامة هذه السمعة وتعزيزها عبر وسائل الترويج المختلفة لتفعيل حالة الثقة لدى الزبون اتجاه المصرف⁷.

¹ نسيم بوكيل، مرجع سبق ذكره، ص136.

² بريش عبد القادر ، مرجع سبق ذكره ،ص256.

³ دياب ماهر أبو ميزر، جودة الخدمات المصرفية في البنوك الفلسطينية العاملة في مدينة الخليل، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا البحث العلمي، جامعة الخليل، 2019، ص34.

⁴ تيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء، دراسة ميدانية تحليلية، جامعة ادرار، مجلة الحقيقة، العدد 11، 2015، ص366.

⁵ ايوب محمود محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص79.

⁶ بريش عبد القادر ، مرجع سبق ذكره ،ص256.

⁷ نفس المرجع اعلاه

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

وهذا البعد مهم للخدمات التي يدركها الزبون، كالتالي تتضمن مخاطرة عالية، أو الشعور بعدم التأكد بخصوص قدرته على تقديم منافعها أو مخرجاتها، والتي يمكن أن يتجسد من خلال ما يربط الزبون بالمصرف مثل وسطاء الأوراق ووكالات التأمين، حيث تعد الثقة بشكل عام بعدا أساسيا وهاما للعلاقات التبادلية بين الزبون ومقدم الخدمة، وبالتالي فهي تمثل الرغبة والاستعداد¹

الفرع الرابع: المزايا المحققة من تحسين الخدمات المصرفية

تحقق المصارف من خلال تحسين خدماتها المصرفية جملة من المزايا نذكر منها ما يلي²:

مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي: لاشك أن أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بغية تحسين نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء

انخفاض تكلفة التشغيل: ولاسيما التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات فضلا عن تقليص استخدام النقود.

زيادة أهمية وسائل الدفع الإلكترونية: وكنتيجة لتحسين الخدمات المصرفية تزيد أهمية وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات الائتمانية والشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية..

تطبيق التقنيات الحديثة لتحسين الخدمات المصرفية: يجب على المصارف تطبيق التقنيات الحديثة، وهذا يمكنها من تقديم خدمات جديدة لزيائنها لم تكن معروفة من قبل مثل أجهزة الصراف الآلي وخدمات سداد الفواتير بالهاتف وظهر ما يسمى بالمصرف الإلكترونية والمصرف المحمول.

توفر الرأس المال الفكري: يساعد التفكير الإبداعي المصرفي في تشجيع عملية توليد الأفكار المصرفية وحل المشكلات المصرفية، حيث تظهر أهمية هذا النوع من التفكير في المجال المصرفي بتأثير بنوعين من

¹ حسام كامل سليم أبو عجوة، مرجع سبق ذكره، ص308.

² - بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مرجع سبق ذكره، ص263 264.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

القوى، الأولى داخلية ناتجة عن الحاجة المستمرة لتحسين الخدمات المصرفية، والثانية خارجية ناتجة حدة المنافسة بين المصارف وكذلك لظهور قيم مجتمعية جديدة¹.

توفر ثقافة الخدمة المصرفية: إن ثقافة الخدمة المصرفية تشير إلى أنواع المعتقدات والقيم التي تم تعلمها بالتجربة، فهذه المعارف المكتسبة من ثقافات الخدمة المصرفية تعد أساسا للتطوير الفعال في تصميم المصرف، وخدماته، وإدارة المعارف في المصرف اليوم تستعمل التقانة المعاصرة للمعلومات والاتصال كالانترنت ووكلاء البرمجيات وتسريع إدارة المعارف على مستوى المصرف².

وإضافة إلى ما سبق يمكننا أن نستنتج بعض المزايا لتحسين الخدمات المصرفية:

الحياسة على ميزة التنافسية مع المنافسين الذين يقلدون الخدمات الناجحة ويقدمون خدمات جديدة في السوق التنويع والتحسين في الخدمات المصرفية يساعد على توزيع المخاطرة التي يتحملها المصرف من جراء تقديمه هذه الخدمات

الحفاظ على الزبائن الحاليين المتعاملين مع المصرف وجذب زبائن جدد.

التعدد والتغير المستمر مع حاجات وأذواق المتعاملين يضمن الاستمرارية في السوق .

المبحث الثاني: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

قامت التكنولوجيا المالية بتغييرات جذرية في قطاع الخدمات المالية، حيث أصبحت تقدم خدمات للأفراد والشركات بطرق سريعة وسهلة، وأقل تكلفة، مقارنة بالوسائل التقليدية ، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى التوضيح بماهية التكنولوجيا المالية حيث قسمنا المبحث إلى ثلاثة مطالب متسلسلة نتناول فيها جميع جوانب التكنولوجيا المالية

¹نسيم بوكيحل ، مرجع سبق ذكره ، ص112.
²نفس المرجع أعلاه .

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية مصطلح حديث تتجه نحوه الدراسات الحديثة بشدة ، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى التعريف بالتكنولوجيا المالية ونشأتها مع التعرف على شركات التكنولوجيا المالية وذكر خصائص وأسباب اللجوء لتكنولوجيا المالية.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية ونشأتها

التكنولوجيا المالية هي مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فنتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما نتج عن التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة إلكترونية، عملات رقمية.... الخ، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تُقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات¹. وسيتم في هذا العنصر التطرق لتعريف التكنولوجيا المالية والتعرف على نشأتها وأهم مراحل تطورها.

1 تعريف التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية أو ما يُصطلح على تسميته بالفينتك (*Fintech*)-والذي هو اختصار لكلمة (*Financial Technology*)- هي مفهوم حديث لم يتم الإجماع على تعريف شامل وموحد له، وسيتم في هذا العنصر إدراج مجموعة من التعاريف المقدمة من عدة مختصين.

فهي أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية ، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة و طورت تكنولوجيا جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ابتكار تكنولوجيات جديدة².

¹ عمارية بختي وغنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، المجلد 7، العدد 2، المدرسة للتسيير والاقتصاد الرقمي، جامعة القليعة، الجزائر، 2022، ص 97.

² حمدي زينب و أوقاسم الزهراء ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ،مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المركز الجامعي لتامنغست،الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2019، ص401

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية ، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك و التي من ضمنها : المعاملات مع الزبائن و الخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات و حسابات نسب الفائدة و الأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية¹.

ويتكون مصطلح الفينتك (*Fintech*) من مصطلحين، الأول "التكنولوجيا" والثاني "التمويل" ، فهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في الخدمات المالية والمصرفية ، ففي أعقاب الأزمة المالية سنة 2008 ، غادر الكثير من المصرفيين و التجار المراكز المالية في العالم و شرعوا في مغامرات ريادة الأعمال (الاستثمار في رأس المال المغامر أو الجريء) ، من أجل إعادة النظر في نموذج التمويل من خلال الابتكار المالي².

كما عرفت التكنولوجيا المالية على أنها التقانة و الابتكارات التي تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية عند تقديم الخدمات المالية، و تعتبر صناعة ناشئة تستخدم لتحسين الأنشطة في مجال التمويل. وعرفت أيضا بأنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، إذ تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أرخص و أسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها. وعرفها آخرون بأنها مجموع المنتجات و الخدمات المالية التي تعتمد على التكنولوجيا و الرقمية لتحسين النوعية مقارنة بالمنتجات و الخدمات التقليدية إذ يمكنها أن توفر في الزمن و الكلفة و التعقيد³.

¹ - نفس المرجع أعلاه، ص402.

² حرفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، مجلة آفاق العلمية ، العدد03، 2019، تاريخ القبول: 2019/06/02، ص726.

³ - مصطفى سلام عبد الرضا حيدر محمد كريم سنان عبد الله حرجان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة استطلاعية، قسم المالية والمصرفية، كلية العلوم الإدارية والمالية، مجلة جامعة جيهان -ربيل الانسانية و الاجتماعية، جامعة الفرات الأوسط التقنية، العراق، 2019، ص129.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

وهي أيضا قدرة المصارف التجارية على توظيف الوسائل التكنولوجية لتقديم الخدمات المالية والمصرفية بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية¹.

وتعرف كذلك على أنها تلك الابتكارات المالية التي باستطاعتها أن تنتج نماذج أعمال جديدة، أو تطبيقات، أو منتجات، تؤثر بشكل واضح على الأسواق المالية والمؤسسات وتقديم الخدمات المالية².

وفي تعريف يختلف عن باقي التعاريف توصف التكنولوجيا المالية على أنها حقبة جديدة من التمويل الرقمي حول العالم الذي يمتد من تطبيق الذكاء الاصطناعي و التعلم الآلي إلى استخدام البيانات الكبرى، ومن استخدام تحديد الهوية البيولوجية إلى تقنية (*blockchain*) سلسلة البلوكات³.

وعرفت على أنها صناعة اقتصادية تتكون من شركات تستخدم في نشاطها التكنولوجية من أجل صنع أنظمة مالية أكثر كفاءة ، فهي جزء حيوي ناجم عن تقاطع الخدمات المالية و قطاع التكنولوجيا حيث تركز هاته الشركات على التكنولوجيا و دخول السوق من خلال منتجات و خدمات مبتكرة لا يقدمها اللاعبون التقليديون⁴.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف للتكنولوجيا المالية: فهي تمثل كل تطور تكنولوجي حديث في الخدمات المالية و المصرفية، يسعى إلى تحسين نوعية الأنشطة والخدمات المقدمة،ويمكن من دخول السوق بمنتجات وخدمات مبتكرة وأنظمة مالية أكثر كفاءة من الأنظمة والخدمات التقليدية.

¹- نفس المرجع أعلاه، ص129.

²-ريهام أحمد ممدوح حسين ، أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية ، أكاديمية السادات للعلوم الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة ،تاريخ قبول النشر 2020/12/20،ص476.

³نفس المرجع أعلاه، ص476.

⁴- وهيبه عبد الرحيم الزهراء أوقاسم ، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة و سرعة الاستيعاب ،المركز الجامعي تماراست، مجلة دراسات اقتصادية ، العدد 38 أوت 2019 ، ص354.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

نشأة وتطور التكنولوجيا المالية:

للخدمات المصرفية ومؤسسات الخدمات المالية تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا، ويمكن اختصاره في ثلاث مراحل، وهي¹:

المرحلة الأولى (1866-1967): في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واختراع جهاز

الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا و المالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعولمة المالية؛

المرحلة الثانية (1967-2008): في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيم على قطاع صناعة

الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات و الخدمات المالية،

وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية، وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي، والخدمات

المصرفية عبر الانترنت.

المرحلة الثالثة (2008 إلى يومنا هذا): منذ الأزمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة و التي

شرعت في تقديم منتجات و خدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس.

الفرع الثاني: شركات التكنولوجيا المالية:

إن الأزمة العالمية لسنة 2008 أضرمت نقائص النظام المصرفي التقليدي المتسبب فيها، وظهرت التطورات

التكنولوجية التي توفر تكاليف الخدمات المصرفية والتنقل بالإضافة إلى السرعة والسهولة في استخدامها والتي

أدت إلى ظهور شركات التكنولوجيا المالية، وفيما يلي سنتطرق إلى التعريف بها وبخصائصها:

تعريف شركات التكنولوجيا المالية

قد أصبح سائداً أن فينتك (Fintech) مصطلح يستخدم للدلالة على الشركات التي تقدم التكنولوجيا الحديثة

في القطاع المالي. لقد أصبحت هذه الشركات اتجاها ملحوظا منذ عام 2010، فشرركات Fintech هي في

الغالب شركات صغيرة أو متوسطة الحجم ليس لديه الكثير من الأسهم، لكن لديها فكرة واضحة عن كيفية

¹ حرفوش سعيدة، مرجع سبق ذكره، ص728.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

إدخال جديدة أو كيفية تحسين الخدمات القائمة في المجال المالي، سوق الخدمات. عادة هذه هي الشركات الناشئة في التكنولوجيا، وعددها يتزايد باستمرار وكقاعدة عامة، يستخدم الاستثمار المغامر و التمويل الجماعي لتمويل شركات التكنولوجيا. بعض المهنيين يدعون أيضا أن الشركات الناشئة Fintech تحسين كفاءة النظام المالي¹

ويمكن تعريفها على أنها: "شركات صغيرة، تهدف إلى إنشاء أسواق جديدة أو الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة، وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة، وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، بالتعاون مع مقدمي الخدمات المالية القائمين"².

خصائص شركات التكنولوجيا المالية

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي³:

الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية تقيم الزبون على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات و الفئات وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة لزيائن ذوي الدخل المحدود بشكل .

المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتتناسب الزيائن على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.

¹ عمارية بختي وغنية مجاني، مرجع سبق ذكره، ص98.

² إبراهيمي بن حراث حياة ومخفي امين وبوقوموم محمد، الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا بالشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مجلة الاكاديمية العربية في الدنمارك، العدد3، 2019، ص4.

³ - عمارية بختي وغنية مجاني، مرجع سبق ذكره، ص103.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

تصميم محوره العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة سهلة.

السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة و الخوارزميات وتعلم الآلة، ومقارنة بشركات التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية.

سياسة البيانات أولاً/ الهواتف المحمولة أولاً: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات و الخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

الفرع الثالث: خصائص وأهداف التكنولوجيا المالية

تتميز التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص ضمنت لها الانتشار في كل أنحاء العالم، وسمحت بالوصول لتحقيق مجموعة كبيرة من الأهداف. سيتم في هذا العنصر التعرف على خصائص التكنولوجيا المالية وأهم أهدافها.

خصائص التكنولوجيا المالية: تحقق التكنولوجيا المالية للمصارف مجموعة من الخصائص تتمثل بالآتي¹:

تمثل مجموعة من المعارف، المهارات، الطرق والأساليب المالية والمصرفية التي تمكن المصارف من تهيئة احتياجات و رغبات الزبائن الخاصة؛

تعد التكنولوجيا المالية بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية و المصرفية لتحقيق أهدافها المتمثلة في توظيف ابتكارات التكنولوجيا لتلبية حاجة الافراد و الشركات؛

¹مصطفى سلام عبد الرضا حيدر محمد كريم سنان عبد الله حرجان،مرجع سبق ذكره ، ص129.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء الخدمة المالية و المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية المختلفة؛

تمكن المصارف من تطوير الخدمات المصرفية طبقا للتطور الحاصل في التكنولوجيا وجعلها ملائمة لعمل الشركات و الأفراد؛

تهيئة قواعد بيانات ضخمة خاصة بالزبائن تمكنهم من الحصول على خدمات مصرفية أخرى دون الحاجة إلى استخدام الوسائل الروتينية التقليدية في التقديم للحصول على الخدمات.

2 أهداف التكنولوجيا المالية

تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها¹:

تكلفة أقل: تسعى التكنولوجيا المالية إلى خفض التكلفة الحالية ، و بالتالي يسمح لعدد أكبر من المستخدمين الوصول إلى الخدمات المالية و خاصة الشركات و الأفراد الغير متعاملين مصرفيا .
خصوصية أكثر: إذ إن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة وفقا لرغبات الزبائن الشخصية، فكل مصرف له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الأخرى، ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال عدد من القنوات.

السرعة: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالبا على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات و العمليات وهذا يعني توفير أسرع للخدمات.

الانتشار: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية ممكن أن تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة زبائن لا ينتمون لمنطقة جغرافية واحدة.

المقارنة: إذ أن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن الزبائن من المقارنة بين العديد من الشركات و المصارف من حيث الخدمة المالية و الأسعار.

¹مصطفى سلام عبد الرضا حيدر محمد كريم سنان عبد الله حرجان، مرجع سبق ذكره، ص129.

الفرع الرابع: أسباب اللجوء لتكنولوجيا المالية وأهميتها

يرجع احتضان التكنولوجيا المالية واللجوء لها في مختلف دول العالم لعدة أسباب سنتطرق إليها مع الإشارة

إلى أهمية التكنولوجيا المالية

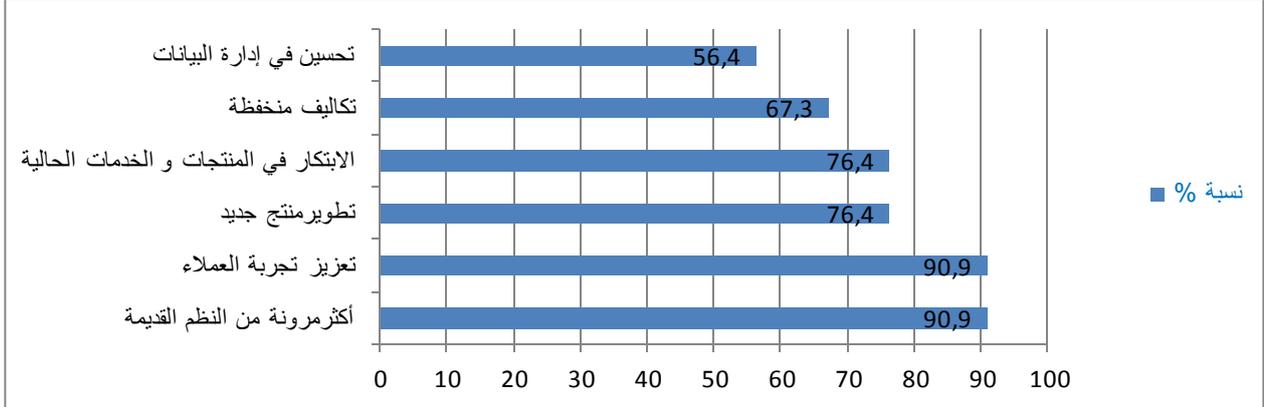
أسباب اللجوء لتكنولوجيا المالية:

تساهم التكنولوجيا المالية في القضاء على عادات التمويل القديمة المتعلقة ببدء عمل تجاري على سبيل المثال ، و التي تقتضي اتجاه المستثمر نحو المصارف المحلي الخاص و تقديم طلب الحصول على قرض، كما أنها تبطل العادات المتعلقة بقبول بطاقات الائتمان من جانب الشركات ، و التي كانت تتطلب حسابا مع مزود ائتماني كبير، فشركات التكنولوجيا المالية بحثت عن حلول للمشاكل المالية المتعلقة بالمستثمرين خارج الأنظمة المالية و المقدرين بملياري فرد حول العالم ، و 70 مليون فرد داخل الولايات المتحدة. أما باستخدام التكنولوجيا المالية فالتمويل يعتبر عملا جماعيا أو الدفع عبر الهاتف المحمول وخدمات تحويل الأموال هي ثورة في الطريقة التي تبدأ بها الشركات الصغيرة، وقبول المدفوعات ثم انتشارها عالميا ، فهي بالتالي تسهل عمليات بدء الأعمال التجارية. كما أنّ التمويل الجماعي هو جمع سريع للمال و بتكلفة زهيدة في جميع أنحاء العالم ، و الذي كان من المستحيل أن يتم قبل ذلك ، فهي تقصر الجدول الزمني لبدء أعمال الشركات من اجتماعات تستمر عدة أشهر إلى أسابيع قليلة ، فهي تسهل عملية العثور على رأس المال اللازم لبدء عملية التشغيل¹.

أي تركز التكنولوجيا المالية على المنتجات التي تلبي احتياجات الأفراد على كل المستويات، والشكل الموالي يوضح ذلك:

¹ - حمدي زينب و أوقاسم الزهراء ، مرجع سبق ذكره ، ص 403 404.

الشكل رقم 2: أسباب اللجوء لاستخدام التكنولوجيا المالية.



المصدر زبير بن عامر ويوسف بن زيد ووحيدة بولمرج، مستقبل الخدمات التقليدية للبنوك و

المؤسسات المالية في ظل ابتكار شركات التكنولوجيا المالية، 2022، ص47.

نلاحظ من الشكل السابق أن 90% من أسباب لجوء الأفراد لاستخدام منتجات التكنولوجيا المالية هي أن خدماتها أكثر مرونة من الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات المصرفية و المالية التقليدية ، في حين 76,4% من الأسباب يعود إلى الابتكارات الجديدة في هذا المجال ، و 67,3% يعود إلى سبب انخفاض التكاليف¹.

أهمية التكنولوجيا المالية

تأخذ أهمية التكنولوجيا المالية بالنسبة للأطراف المستخدمة جانبا مهما، لأنها تنعكس على القطاع المالي واقتصاد الدول، ومن بين أهم الآثار التي يمكن أن تتحقق من استخدام التكنولوجيا المالية مايلي²:
تسهيل جمع رأس المال من خلال طرح منتجات مالية جديدة في الاسواق المالية بهدف التمويل؛
تساهم في تحقيق الميزة النسبية للشركات نظرا لتطبيقها تقنيات حديثة في القطاع المالي ؛
تتميز بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها؛
تساهم في تغيير القطاع المالي على نطاق عالمي ؛

¹- زبير بن عامر ويوسف بن زيد ووحيدة بولمرج، مستقبل الخدمات التقليدية للبنوك و المؤسسات المالية في ظل ابتكار شركات التكنولوجيا المالية ،
جامعة سطيف 1، مجلة اقتصاديات الاعمال و التجارة ، الجزائر، المجلد 07 ، العدد:01، تاريخ النشر 31-03-2022 ، ص48
²-براهيمي بن حراث حياة ومخفي امين وبوقوم محمد، مرجع سبق ذكره، ص4.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

تساعد على تغطية الخدمات المالية للأسر منخفضة الدخل وتحسين مستوى المعيشة في الدول النامية؛
يقدم حلول آمنة لتمويل المشاريع الصغيرة و المتوسطة؛

تمويل البنية التحتية وقطاعات الصحة والتعليم والخدمات العامة بدون اللجوء للديون التقليدية

المطلب الثاني تطبيقات التكنولوجيا المالية

إن التكنولوجيا المالية مجالها الواسع تعددت في قطاعاتها و ابتكاراتها وخدماتها وفي هذا المطلب سنتطرق
إلى مختلف هذه العناصر بالتفصيل:

الفرع الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية

إن أهم القطاعات التي تتبناها الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بصورة عامة تتمثل في
المدفوعات و تحويل الأموال، التأمين ، والعملات الرقمية المشفرة . حيث يعد قطاع المدفوعات أكثر
القطاعات انتشارا ونجد أيضا إدارة الثروات و الجدول الموالي يبين ذلك¹:

¹- حمدي زينب و أوقاسم الزهراء ، مرجع سبق ذكره 404.

الجدول رقم 1: قطاعات التكنولوجيا المالية بمختلف الدول.

التأمين	الاقتراض	الادخار والاستثمار	تخطيط مالي	تحويل الأموال و المدفوعات	
%47	%46	%58	%22	%83	الصين
%43	%20	%39	%21	%72	الهند
%38	%15	%29	%20	%60	البرازيل
%32	%13	%27	%15	%59	استراليا
%31	%12	%25	%13	%75	بريطانيا

المصدر: حمدي زينب و أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، 2019، ص404.

من خلال الجدول نلاحظ أن قطاع تحويل الأموال و المدفوعات هو الأكثر انتشارا من بين القطاعات الأخرى وفيه كانت دولة الصين هي الأكثر انتشارا لتكنولوجيا المالية في هذا المجال بنسبة 83% والأقل هي استراليا بنسبة 59%

أما بالنسبة لقطاع التخطيط المالي كذلك كانت الصين هي الأكثر انتشارا بنسبة 22% والأقل في هذا المجال هي بريطانيا بنسبة 13%

وفي قطاع الاستثمار كذلك كانت الصين هي الرائدة بنسبة 58% وبريطانيا الأقل انتشارا فيها بنسبة 25% كذلك بالنسبة لقطاع الاقتراض كانت الصين صاحبة الكبر نسبة لاستعمال التكنولوجيا المالية في هذا المجال بنسبة 46% و بريطانيا الأقل استعمالا بنسبة 12%

وفي قطاع التأمين كغيره من القطاعات كانت الصين هي الرائدة في هذا المجال بنسبة 47% و بريطانيا الأخيرة بنسبة 31%

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

من خلال الملاحظات السابقة نلاحظ أن الصين الرائدة و الأكثر استعمالاً لتكنولوجيا المالية في جميع القطاعات والأقل استعمالاً لها هي بريطانيا وذلك في ثلاث قطاعات

ويتم تقسيم هاته القطاعات وفق التقدم التي تحرزها بالأوساط المالية من خلال مختلف البيئات المهيئة إلى موجتين على النحو التالي:

قطاعات الموجة الأولى:

المقصود بقطاعات الموجة الأولى وذلك حسب ما جاء في تقارير ومضة العلمية أنها القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة، مثل: الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من إجراء معاملاتهم المالية البسيطة كالدفع والحصول على الائتمان كدرجة أولى، هذا من جهة ومن جهة أخرى تنظيماتهم القانونية والتشريعية التي تهيئ لهم ذلك والتي تضمن سيرورة عمل آمنة ومستقرة لحد بعيد، حيث شكل العالم العربي مقراً لـ 105 شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في نهاية عام 2015 تغطي قرابة 12 دولة¹.

وتتجسد الأنشطة الرئيسية لهذا القطاع في الخدمات التي تقدمها المصارف من خلال الانترنت أو التي تعتمد الشركات الناشئة لتقديمها بالاشتراك مع المصارف أو بشكل مباشر منها، وهي كما يلي²:

الخدمات المصرفية (Banking): حتى وقت قريب كانت الشركات الناشئة في إطار التكنولوجيا المالية ينظر إليها على أنها تهديد للمصارف، فلها القدرة على إضعاف ولاء زبائنها من خلال توفير مزيد من الخصوصية لهم والشفافية والتجارب الجذابة، لكن الصناعة المصرفية استجابت لهاته التغيرات بإيجاد حلول خاصة بهم وحماية موقفها بالسوق. مع ذلك فدخل لاعبين كثر ألزمهم تبني هذه التكنولوجيات محاولة تحديث منظومتها والبقاء على صلة بالمستجدات الخاصة بنشاطاتها.

وتتجلى التكنولوجيا المالية من خلال المجال المصرفي في الآتي:

¹حمدي زينب أوقاسم الزهراء، مرجع سبق ذكره، ص 404 405.

²وهيبة عبد الرحيم الزهراء أوقاسم، مرجع سبق ذكره، ص 354.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

التمويل الشخصي: حيث يتم رصد الإنفاق ، الادخار ، و الائتمان ، وكذا الالتزامات الضريبية من خلال الخدمات التقنية وتوفير قاعدة بيانات للزبون.

قطاع المدفوعات: هو القطاع الأكثر تقدما، فشركات التكنولوجيا المالية الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير وحلول الدفع عبر الانترنت و الأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الالكترونية وغيرها¹.

حيث أدى انتشار أجهزة الجوال مثل الهواتف الذكية و الأجهزة اللوحية إلى نمو قوي في التجارة عبر الأجهزة المحمولة، ففي الربع الرابع من عام 2016 بلغ إنفاق التجارة الإلكترونية المتنقلة في الولايات المتحدة 22.7 مليار دولار أمريكي. تتوافر إمكانات التسوق على الأجهزة المحمولة أو تطبيقات الهاتف المحمول المخصصة بشكل خاص: يزود رواد السوق عبر الإنترنت (*eBay*) و (*Amazon*) تطبيقات و مواقع التسوق المخصصة للجوال في العديد من المتاجر الفعلية ، يمكن أيضا استخدام الأجهزة المحمولة كطريقة للدفع باستخدام تقنيات (NFC) لفحص المحافظ الرقمية؛ فخدمات هذا القطاع تشمل عادة كل من: دفع الفواتير ، تحويل المدفوعات محليا ، تطبيقات المحفظة الإلكترونية على الهواتف المحمولة².

الإقراض و الحصول على رأس المال: يشمل الشركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات التمويل الجماعي و تدوير الأموال و الإقراض المباشر و منصات مقارنة القروض³؛ ويُعتبر الإقراض من نظير إلى نظير (P2P) نوعا جديدا من "اقتصاد المشاركة" - هو نظام اجتماعي اقتصادي يقوم على مشاركة الموارد والأصول البشرية والمادية بين الأفراد والمؤسسات الخاصة والعامة، أي انه كل خدمة تجارية تقوم على مبدأ مشاركة الأفراد أو المؤسسات للأصول التي تمتلكها، بحيث يقدم الأفراد أو المؤسسات أصحاب هذه الأصول

¹ - مصطفى سلام عبد الرضا حيدر محمد كريم سنان عبد الله حرجان، مرجع سبق ذكره ، ص 130.

² حمدي زينب أوقاسم الزهراء، مرجع سبق ذكره ، ص 406.

³ - نفس المرجع أعلاه.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

خدمات مقابل أجر¹، تساعد منصات الإقراض (P2P) على ربط المستثمرين بالمقترضين دون أن يعمل المصرف كوسيط.

فبالعادة تحتكر البنوك جانب الإقراض، لكن المشكلة التي عملت الشركات الناشئة على حلها أن أخذت تستقطب جانب الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية و كذا طالبي رؤوس الأموال أصحاب المشاريع المتوسطة و الصغيرة الذين لا توفر لهم البنوك نسبة معتبرة من القروض وتعمل غالبا على تهميشهم ، وهذا ما ساهم كثيرا في تطور جانب العمل لدى هاته المؤسسات الناشئة بالتكنولوجيا المالية².

قطاعات الموجة الثانية: على مستوى هذا الجزء تتوسع دائرة نشاطات شركات التكنولوجيا المالية لتشمل أنشطة تركز أكثر فأكثر على التقنية العالية الدقة و التكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي و ذلك بتوفير بيئة أكثر حداثة و أسواق أكثر زخما رقميا و حركة استثمارية أوسع من القطاع الأول الذي يمكن وصفه بالبداية. وفق هذا التقسيم تتضمن قطاعات الموجة الثانية للتكنولوجيا المالية حسب تقارير مخبر ومضة ما يلي³:

التحويل الدولي للأموال: في شكل مدفوعات دولية حيث وصلت قيمة التحويلات المالية إلى الدول النامية عام 2015 لـ 431 مليار دولار، حلت المملكة العربية السعودية ثانيا و الإمارات رابعا من حيث التحويلات المرسلة سنويا.

إدارة الثروات: تحت هذا البند فإن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي و إدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء و أصحاب الأعمال الصغيرة و الأسر الذين يرغبون في مساعدة و استشارة مالية يدعون متخصصين معتمدين لإدارة ثروتهم من تنسيق خدمات مصرفية و تخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار، لكنه ويذكر المصارف تحل المؤسسات

¹سارة الجزار، المجالات والفرص المتاحة لتطبيق اقتصاد المشاركة والاقتصاد الدائري في العالم العربي لتحقيق التنمية المستدامة، دائرة البحوث الاقتصادية اتحاد الغرف العربية ، الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جامعة الاسكندرية، مصر، 2018، ص3 4.

²حمدي زينب أوقاسم الزهراء ،مرجع سبق ذكره ،ص406.

³حمدي زينب أوقاسم الزهراء ، مرجع سبق ذكره ، ص408 409.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين و الأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم.

التأمين: يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا، وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، لكن الشركات الناشئة (*start-up*) أوجدت الحل لذلك من خلال ما يسمى: بالتأمين فائق الصغر؛ حيث تربط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين.

كما تساهم التكنولوجيا المالية في سرعة تطور صناعة التأمين وفق مختلف مراحلها من خلال منتجات ذات حلول إبتكارية، باستخدام تحليل البيانات وانترنت الأشياء (IoT) - عبارة عن مجموعة من الكائنات أو الأجهزة التي لها قابلية الاتصال بالإنترنت والتي يمكنها التفاعل فيما بينها أو التفاعل مع الإنسان للقيام بمجموعة من المهام المنوطة بها¹ - والذكاء الاصطناعي، حيث تولدت منتجات تأمينية وفق الطلب خلال منصات (P2P) للتأمين، ومنصات التوزيع الرقمي².

سلسلة البلوكات: البلوك تشين (*blockchain*) هي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسماة (كتل). تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني و رابط إلى الكتلة السابقة. صممت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها دون القدرة على تعديلها، أي أنها عندما تخزن معلومة ما في سلسلة الكتل لا يمكن لاحقاً القيام بتعديل هذه المعلومة³.

¹ - حنين عبد السلام وأسيل أحمد الضراط وعلي محمد عبد الشاهد، إنترنت الأشياء الذكية في مجال الرعاية الصحية، مجلة البحوث الأكاديمية، العدد

15، قسم الهندسة الكهربائية والإلكترونية، كلية الهندسة، جامعة مصراتة، 2019، ص 1

² - هيبية عبد الرحيم الزهراء وأقسام، مرجع سبق ذكره، ص 354.

³ - حمدي زينب وأقسام الزهراء ، مرجع سبق ذكره

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

وتعد "سلسلة الكتل" أكبر سجل رقمي موزع ومفتوح يسمح بنقل أصل الملكية من طرف إلى آخر في الوقت نفسه (real time) دون الحاجة إلى وسيط مع تحقيق درجة عالية من الأمان لعملية التحويل في مواجهة محاولات الغش أو التلاعب¹.

الفرع الثاني: ابتكارات التكنولوجيا المالية وأهميتها

تمتاز التكنولوجيا المالية بعدة ابتكارات حديثة سنتطرق إليها مع الإشارة إلى أهميتها

1.1 ابتكارات التكنولوجيا المالية

تسهم حاليا ابتكارات التكنولوجيا المالية في تحويل مشهد الخدمات المالية، بمعنى تسهيل دخول الشركات غير مالية و الأسرع حركة لتقديم " خدمات ذات صلة بالأعمال المصرفية " إلى الزبائن الذين أصبحوا يفضلون التعامل بالقنوات الرقمية في مختلف المعاملات الرئيسية لعمل المصارف (المدفوعات، الاقراض ، تحصيلات الودائع المختلفة، وإدارة الثروات والتأمين².

حيث نجم عن دمج التكنولوجيا الحديثة والخدمات المالية العديد من الابتكارات أهمها ما يلي³:

الدفع عبر الهاتف المحمول: عبارة عن استخدام الهاتف المحمول لتحويل الأموال و الإيفاء بالمتطلبات المالية، حيث يتم تخزين القيمة النقدية إلكترونيا في محفظة محمولة من طرف وكيل متخصص في ذلك؛

منصات التمويل الجماعي (crowd funding): هي عبارة عن مواقع متخصصة على شبكة الإنترنت تمويل المشروعات من خلال جمع الأموال أحيانا بمبالغ صغيرة من عدد كبير من الجمهور مما يجعل عدد كبير من الأفراد في صلب القرارات الاستثمارية و التمويلية لهذه المشروعات؛

¹ زبير بن عامر ويوسف بن زيد ووحيدة بولمرج، مرجع سبق ذكره، ص 44.

² إيمان بومود، عواطف مطرفوشافية شاوي، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باجي مختار- عنابة، مجلة روى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، المجلد 10، العدد 10، الجزائر، 2020/08/30، ص 337.

³ زبير بن عامر ويوسف بن زيد ووحيدة بولمرج، مرجع سبق ذكره، ص 43 44.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

العملات المشفرة (crypto currencies): هي وحدة التبادل التجاري التي لا تتواجد إلا بالهيئة الإلكترونية وهي مشفرة غير مركزية تعمل بنظام الند بالند، يتم إدارتها بالكامل من قبل مستخدميها بدون أي سلطة مركزية أو وسطاء، عبر الوسائط الإلكترونية وغيرها لشراء سلع عينية أو منافع مختلفة.

البلوك شين (block chain): يعد البلوك شين أو "سلسلة الكتل" أكبر سجل رقمي موزع ومفتوح يسمح بنقل أصل الملكية من طرف إلى آخر في الوقت نفسه (real time) دون الحاجة إلى وسيط مع تحقيق درجة عالية من الأمان لعملية التحويل في مواجهة محاولات الغش أو التلاعب، ويشترك في هذا السجل جميع الأفراد حول العالم، ويمكن اعتباره حالياً أكبر قاعدة بيانات موزعة عالمياً بين الأفراد. وهو أيضاً عبارة عن قاعدة تستخدم آلية التشفير (cryptography) لبناء سجل دفترى إلكتروني لامركزي مترابط في البيانات ترتيب تاريخي غير قابل لتعديل أو التلاعب، ويمتاز بالشفافية والسرعة والسهولة في إجراء العمليات كما يوفر إمكانية مشاركة الأطراف المعنية به في بناءه والتأكد من صحته والحفاظ عليه بحسب الأنظمة والتعليمات ذاتية التشغيل المقننة للاستخدام.

والجدول التالي يوضح ابتكارات أخرى بالإضافة إلى ما تم ذكره لتكنولوجيا المالية وخصائصها¹:

¹- إيمان بومود، عواطف مطرفوشافية شاوي، مرجع سبق ذكره، ص347.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

الجدول رقم 2: ابتكارات التكنولوجيا المالية.

الابتكار	الترجمة باللغة الانجليزية	خصائصه
العملة المشفرة(العملة الرقمية)	Cryptocurrency	تشفير المعلومات لخلق عملات رقمية؛ التحقق من التبادلات المالية في المستقل.
البيتكوين (النسخة رقمية من نظير إلى نظير (p2p)	Bitcoin	أبرز العملات الرقمية؛ تسمح بإرسال الدفعات عبر الانترنت مباشرة من طرف لآخر.
البلوكشين	Blockchain	يمثل دفتر الأستاذ الموزعة(DLT)؛ الاحتفاظ بقاعدة بيانات إلكترونية للعملات المشفرة؛ بمثابة سجل أرصدة لكل المعاملات الخاصة بالعملات الرقمية؛
الإيثريوم	Ethereum	ابتكار مالي مستحدث للبلوكشين؛ مصمم للأشخاص لبناء التطبيقات اللامركزية؛ الايثر هو رمز المميز لبلوكشين الإيثيريوم.
التكنولوجيا التنظيمية	Reg tech	تساعد مؤسسات الخدمات المالية على الإلتزام بأسس الضبط المالي؛ أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال.
تكنولوجيا تأمين	Insurtech	صنف خاص يتفرع عن التكنولوجيا المالية؛

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

تبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين.		
تمويل جماعي للشركات الناشئة؛ تستخدم البلوكشين؛ خصوصية التعامل مع مؤدي الاستثمار بدلا من المساهمين، وهو ما يقربه أكثر لتجربة التمويل الجماعي.	Initial Coin Offering	عرض العملة الأولي
فكرة ناشئة في الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية؛ السماح بتداخل أطراف أخرى لإنشاء برمجيات رقمية مختلفة، اعتمادا على قواعد بيانات البنوك؛ استخدام واجهات لبرمجة التطبيقات من خلال رموز.	Open Banking	العملات المصرفية المفتوحة
تنفذ العقود تلقائيا بين المشتريين و البائعين؛ قائمة على أساس البلوكشين.	Contracts Smart	العقود الذكية
دليل توجيهي معتمد من قبل المؤسسات المالية مع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية.	Accelerators	المسرعات "مسرعات البذور"

المصدر: إيمان بومود وعواطف مطرف وشفافية شاوي، مرجع سبق ذكره، ص 347.

من خلال الجدول نلاحظ أن التكنولوجيا المالية تبنت في ابتكاراتها مجموعة من القطاعات التي يتم العمل بها داخل الجهاز المصرفي كالعملات المشفرة والتأمين والبنكويين P2P وغيرها ، أي أن التكنولوجيا المالية تأخذ انتشارا واسعا في قطاع المدفوعات وإدارة الثروات.

2. أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية:

تبرز أهمية التكنولوجيا المالية في كونها إحدى القنوات الرئيسية في خدمة المستخدمين من خلال منتجاتها وخدماتها المالية الحديثة، فهي تقدم تقنيات كبيرة للمصارف تساهم في تمويل المؤسسات المختلفة و أسواق رأس المال فضلا عن تحليل البيانات و القوائم المالية و المدفوعات و إدارة الزبائن لأموالهم، كما تساهم التكنولوجيا بشكل أساسي بخفض التكاليف وزيادة رؤوس الأموال بالكمية و السرعة المناسبين لجميع المستخدمين، وتفرض على المنظمين والمشاركين في السوق تحديات في الموازنة بين العوائد و المخاطر المحتملة للابتكارات المالية الحديثة لضمان استمرارهم وبقائهم في السوق. كما للتكنولوجيا دورا مهما في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاد من خلال تمكين الأفراد و المؤسسات من الوصول إلى الأدوات المالية كالتسهيلات الائتمانية و غيرها بسهولة تامة. وقد استقرت بعض الدراسات على أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية و التي يمكن تلخيصها فيما يلي¹:

تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل عمليات التمويل الجماعي ، وحلول الدفع عبر الهاتف ، و التحويلات المالية الدولية ، و أدوات إدارة المحافظ الاستثمارية بالانترنت والتي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من الزبائن؛

تعمل على تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام و منهجية وآليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بشكل خاص مما يجعلها أسرع و أرخص و أكثر أمانا و شفافية و إتاحة لهذه الخدمات؛

تساعد في تحسين جودة و نوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح في أي وقت وأي مكان، اذ يتم التركيز على تقديم الخدمات المالية و تسليمها للزبائن و زيادة فرص البيع عبر الحدود و نقاط الاتصال متعددة القنوات لاستهلاك تلك الخدمات؛

¹ - مصطفى سلام عبد الرضا حيدر محمد كريم سنان عبد الله حرجان، التكنولوجيا ، مرجع سبق ذكره ، ص129.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية و الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية فكلما كانت هذه المؤسسات أكثر تقدماً من الناحية التكنولوجية زادت قدرتها على المنافسة بالمستويين الإقليمي و الدولي؛

الفرع الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية

لقد جاءت الفينيتك لتحويل سوق الخدمات المالية وتعاملت مع مجموعة واسعة من الخدمات يمكن إنجازها في العناصر الخمسة التالية¹:

الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد: وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت ، دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة ، وتشمل أيضا حلول للتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

الاستثمار و التمويل:

تقوم الفينيتك باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة؛

توفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء في شكل قرض أو استثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات؛

تقديم الاستشارة عبر الانترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم، وتحليل المخاطر ، وتقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للعميل.

خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة البيانات الضخمة (bigdata): يتم تقديم حلول موجهة للقطاع

المصرفي، من خلال جمع و تحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء ، الادخار ، المسارات الوظيفية للزبون ، الملائمة المالية)، كما تعمل في مجال الأمن

الالكتروني، وذلك من خلال الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المتعامل ، مثل تحديد المكان الجغرافي

¹- سعيدة حرفوش مرجع سبق ذكره، ص729 730.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

للهواتف الذكية أو تشفير البيانات والمعلومات الحساسة. تقوم الفينك أيضا بتحليل المخاطر و تقديم أدوات تساعد على اتخاذ القرارات حول إدارة المحافظ المالية وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

الخدمات الموجهة للبنوك و الشركات: تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات ، فنجد منها الموجهة للمصارف مثل تقنية البلوكات (*Blocktech*) التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكشين (*Blockchain*) فيما يتعلق بتسجيل المعاملات ، أما بالنسبة للشركات تقدم الفينك أيضا حلول مثل برامج معالجة المعلومات و كذا إجراءات التحكم في أنظمة المعلومات و إدارة المخاطر و إدارة الضرائب....

تكنولوجيا مراقبة اللوائح التنظيمية Rig Tech: تساعد الشركات على الامتثال للأنظمة.¹

عمليات الدفع وتحويل الأموال: هو القطاع الأكثر تقدما، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير وحلول الدفع عبر الانترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الالكترونية وغيرها ومن أكبر الشركات التي توفر هذه الخدمات وتعد نموذجا ناجحا في مجال التكنولوجيا المالية هي شركة PayPal وشركة Amazon.²

إدارة الثروات: تقدم حولا لإدارة الثروات لزبائنها عبر المواقع والمنصات الالكترونية، حيث يتضمن ذلك التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة استشارات مالية.³

المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية بين التطورات والتحديات

برغم من حداثة التكنولوجيا المالية والتطورات التي تطرأ عليها إلى أنها تواجه تحديات عديدة سنتطرق لكل منها في هذا المطلب بالتفصيل

¹ زبير بن عامر ويوسف بن زيد و وحيدة بولمرج، مرجع سبق ذكره ص46.

² نفس المرجع أعلاه، ص46.

³ نفس المرجع أعلاه.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

الفرع الأول: عوامل التطور السريع للتكنولوجيا المالية

ترجع أبرز العوامل التي ساهمت في احتضان التكنولوجيا المالية بالعالم و اتساع استيعاب مستجدياتها للعوامل التالية¹:

التطور التكنولوجي: أبرز ما ميز التكنولوجيا المالية هو عدم وجود قيود وضعية يمكن أن تعرقل تقدمها، وفي ظل التطور التكنولوجي ساهم ذلك في زيادة وتيرة هذا التقدم و التقبل ، فبرزت إمكانيات جديدة لها القدرة على التكيف كما ساهم انخفاض تكلفة التكنولوجيا في تعزيز هذا النمو، حيث انخفضت بمقدار 31% على مدار 10 سنوات الماضية، فالتكنولوجيا الجديدة قادرة على تحسين مرونة عمل أنظمة مؤسسات كالمصارف مثلاً.

توافر التمويل: أصبحت هناك سهولة في الوصول للتمويل ما يمكن رواد الأعمال و المؤسسين من بدء مشاريع جديدة، حيث بلغت قيمة استثمارات رأس المال المخاطر ما قيمته 13.6% مليار دولار على المستوى العالمي عام 2016.

تغير توقعات الزبائن وتغير طلباتهم على الخدمات الرقمية ما يدعو لإيجاد حلول ابتكارية من طرف اللاعبين التقليديين مثل شركات التكنولوجيا المالية، حوالي 63,1% من المستهلكين عبر العالم يقبلون على استخدام منتجات و خدمات التكنولوجيا المالية.

الدعم التنظيمي: فالحكومات و السلطات التنظيمية بدعمها لهذا النوع من التكنولوجيات تساهم في خفض الحواجز أمام مستثمريها، فبعض الحكومات اعترفت بالدور الهام لشركات التكنولوجيا المالية في تسهيل واستكمال الأدوار التقليدية لشركات الخدمات المالية، ففي 2016 من خلال خمس دول أعلنت الحكومات عن تطوير برامج Sanbox على مستوى مختبراتها التنظيمية.

¹ وهيبه عبد الرحيم ، الزهراء أوقاسم ، مرجع سبق ذكره ،ص355 356.

الفرع الثاني: الفرق بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية

اتخذت شركات التكنولوجيا المالية صورة شركات ناشئة من خلال خلق أسواق جديدة لها أو الاستحواذ على حصة الأسواق القائمة لتقديم خدمات مالية من بينها تحويل الأموال عبر الهاتف النقال، إدارة الثروات.... الخ، ما جعلها تساهم في تطوير الخدمات المالية والتي أصبحت تتصف بسرعة عالية وتكلفة أقل وشفافية وسهولة في الاستخدام، وبذلك أصبحت منافسا قويا للشركات التقليدية على رأسها المصارف¹.

ونظرا للثقة التي يقوم عليها عمل المصارف فإن احتمالية التخلي عن المصرف تبدو صعبة إلى حد ما ، خاصة وأن هذه الأخيرة تخضع لأطر تنظيمية وتشريعية، في حين لا تزال شركات التكنولوجيا المالية بدون تقنين، ولذلك سيكون من الممكن إنشاء بنك رقمي بالكامل عندما تصبح الأموال الافتراضية حقيقية وسهلة النقل، إذ يجب أن يكون هناك الجمع بين الأعمال المصرفية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية لتقديم أفضل الحلول للزبائن².

كما يبقى للمصارف علاقة قوية مع الزبائن لوجود ثقة أكبر ، فالمصارف تتمتع بمراكز قوية في السوق ، إذ يفضل عدد كبير من الزبائن استخدام المصارف لأسباب ترتبط بالأمن والثقة، في حين لا يزال هذا الأمر يشكل تحديا كبيرا بالنسبة للشركات التكنولوجيا المالية من خلال بناء الثقة و إثبات موثوقيتها مقارنة بالبنوك التقليدية³.

تُعتبر المصارف المؤسسات الأكثر تعرضا لخطر شركات التكنولوجيا المالية فيما يتعلق بأعمالها، حيث يمثل النمو السريع في التكنولوجيا المالية تحديا أو فرصة لها، كما كان للأزمة المالية العالمية أثر سلبي عليها وذلك بنقص الثقة في النظام المصرفي ككل، حيث أصبحت شركات التكنولوجيا المالية تعطي لزبون ما يرغب به بالضبط من منتجات جذابة ومنخفضة التكلفة ، فهي على سبيل المثال تسمح لزبائن للوصول إلى

¹ - عمارة بختي ، غنية مجاني ،مرجع سبق ذكره ،ص105.

² - نفس المرجع أعلاه ، ص108.

³ - نفس المرجع أعلاه ،ص109.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

سعر الصرف الحقيقي في سوق العملات الأجنبية دون زيادة أية رسوم، كذلك تستحوذ على تطبيقات تحويل الأموال دون دفع رسوم، فالقدرة على تحمل تكاليف التكنولوجيا المالية يجعل المصارف تأخذها على محمل الجد¹.

لقد طرحت لجنة بازل في تقريرها الصادر في أوت 2017 سيناريوهات لوضعية القطاع المصرفي في ظل تحديات شركات التكنولوجيا المالية تضمنت في مجموعها خمسة احتمالات لمصير المصارف في ظل التكنولوجيا المالية وتمثلت في:²

تبنى فكرة التكنولوجيا المالية من خلال تطوير منتجاتها المصرفية و استخدام التكنولوجيا؛
خلق مصارف جديدة قائمة على التكنولوجيا المالية و اندثار المصارف في شكلها التقليدي؛
اقتسام السوق بين شركات التكنولوجيا المالية و البنوك التقليدية؛

اقتصار دور المصارف على تقديم خدمات غير منظورة عمليا كما هو الحال عند انتشار منصات الدفع الالكتروني أين تحول المصرف إلى خزانة واقتصر دوره على التأكد ومراقبة العمليات؛
اندثار فكرة المصرف وحلول شركات التكنولوجيا المالية مكانه لقدرتها على فهم احتياجات الزبون من خلال قاعدة البيانات التي تملكها عنه.

إن استخدام التكنولوجيا المالية يساهم في نمو الاقتصاد الرقمي ونمو التجارة الرقمية ومكننة المدفوعات الالكترونية، وذلك يساهم في إدماج الاقتصاد الموازي مع الاقتصاد الرسمي، كما ساهمت في تطوير المنتجات المصرفية حيث تم تطوير العديد من الخدمات ما ساهم في استفادة قطاع المصارف منها في تحسين جودة وتكلفة منتجات³.

¹- زبير بن عامر ، يوسف بن زيد، وحيدة بولمرج ، مرجع سبق ذكره ، ص 53 54 .

²- عمارة بختي ، غنية مجاني ، مرجع سبق ذكره ، ص 108.

³- نفس المرجع أعلاه، ص 107.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

والجدول التالي يوضح أهم الفروق بين التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية:

الجدول رقم 3: الفروق الثمانية بين التكنولوجيا والخدمات التقليدية.

التعيين	التكنولوجيا المالية	الخدمات التقليدية
الخلفية التاريخية	اقتصاد المعرفة ، ثورة المعلومات	الحقبة الصناعية
المعلومات	الشفافية الكاملة للمعلومات	عدم تنساق المعلومات
نموذج العمل	اللامركزية	المركزية
علاقات العملاء	متساوية ومتشابكة	علاقة تبادل الخدمة
وضع العميل	عملاء صغار	عدد قليل من العملاء ذوي الملاءة المالية العالية
مساحة ووقت	24 ساعة . في أي مكان توجد به إشارة	وقت أطول و مساحة و منطقة معينة
التأثير التنظيمي	عوامل خارجية قوية للشبكة	قلة العوامل الخارجية
علاقات المجتمع	غير مرئي وافتراضية	لموس وجسدي

Source: Ya-Ning Li1, Yang Lu, Hai-Ying Wang and Dong-Mei. (2019), **Anwhich**

is more Advantageous in financial Technology and Traditional finance ?

Evidence from jd finance, Advances in Economics, Business and Management

Research, vol (84), 6th International Conference on Management Science and Management Innovation, Published by Atlantis Press, p 160.

الفرع الثالث: تحديات ومخاطر التكنولوجيا المالية

على الرغم من الانتشار الواسع للتكنولوجيا المالية واكتساحها للمجال المالي والمصرفي، إلا أنها تواجه مجموعة من العوائق والتحديات عند تطبيقها واستخدامها وما ينجر عن ذلك من مخاطر، قد تؤثر على أداء وفعالية الأعمال والمؤسسات. هذا ما سيتم التطرق إليه في هذا العنصر.

تحديات التكنولوجيا المالية: تواجه التكنولوجيا المالية عدة تحديات تختلف باختلاف المخاطر التي قد تنجم جراء تطبيقها، والتي قد تؤثر على الأهداف الأساسية لأي نظام مالي بضمان استقراره وتحقيق النمو الاقتصادي، وكذا ضمان حقوق الزبائن الماليين. ومن أهم هذه التحديات¹:

التحدي الرئيسي الأول الذي يواجه التكنولوجيا المالية يتمثل في خلق بيئة موحدة تضم المصارف ومقدمي الخدمات غير المصرفيين تحت إشراف وتنظيم مناسبين؛ فإدخال التكنولوجيا الرقمية (المالية) يسمح بمطابقة غير مباشرة بين المقرضين والمستثمرين، بالرغم من أن مهمة التمويل ليست بتلك البساطة فالشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية يتوجب عليها احترام الاعتبارات التنظيمية التي تفرضها السلطات التشريعية في هذا المجال.

التكنولوجيا المالية هي بمثابة فرصة للحد وتخفيف التكاليف الهامشية وكذا اكتساب المزيد من الإنتاجية العلمية التي تنطوي على تراكم كبير للأصول غير الملموسة التي يصعب تقييمها في أسواق رأس المال، وهذا ما يؤدي إلى غموض في الصناعة المالية وخلق خصوصية مميزة وتنظيمات وقوانين نافذة، فالانترنت أدت لتوحيد الأسواق وتعدد الأنشطة الاقتصادية المشاركة فيه، ما قد يثير أسئلة خطيرة حول التنسيق المالي على المستوى الوطني والدولي.

¹ - مصطفى سلام عبد الرضا ، حيدر محمد كريم ، سنان عبد الله حرجان، مرجع سبق ذكره ، ص 129- 130.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

على الرغم من المزايا والفرص التي تنتجها التكنولوجيا المالية للمستهلكين والمستثمرين للخدمات المالية إلا أنها في ذات الوقت تخلق تحديات وتهديدات تعرقل الجهود المبذولة في استقرار النظام المالي من تلك التهديدات الترابط العلمي للأسواق والأدوات المالية قد يجعل من قاعدة الارتباط بالفشل تعمل بشكل سلبي في العدد والقيمة تزعزع الاستقرار المالي بسبب الدور الذي تلعبه في شبكات التعاملات المالية المترابطة بشكل معقد.

مخاطر التكنولوجيا المالية: يتأثر تطبيق التكنولوجيا المالية بعدة مخاطر يمكن حصر بعضها فيما يلي¹:

المخاطر الاستراتيجية: قد يؤثر توسع تقديم الخدمات المصرفية من قبل المؤسسات غير المصرفية أو شركات التكنولوجيا المالية الكبرى سلبيًا على ربحية المصارف، وقد تخسر المؤسسات المالية القائمة جزءًا كبيرًا من حصتها السوقية أو أرباحها، إذا كان للداخلين الجدد القدرة على استخدام الابتكارات التكنولوجية بشكل أكثر كفاءة وأقل كلفة، وتلبية حاجات الزبائن بشكل أفضل.

المخاطر التشغيلية: قد يزيد انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة في صعوبة عملية إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية، مما قد يزيد من التعقيد ويقلل من الشفافية المعلومات، وهذا ما يؤدي إلى زيادة مخاطر أمن البيانات والخصوصية، ومخاطر غسل الأموال والجرائم الإلكترونية، وخصوصًا عندما تكون شركات التكنولوجيا المالية لا تخضع للمعايير الأمنية الصارمة نفسها، كما تزداد الصعوبات في تلبية متطلبات الامتثال والحفاظ على الاستقرار المالي وخصوصًا المتعلقة بالتزامات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، حيث تحتاج هذه الابتكارات إلى عمليات مراقبة ملائمة لمكافحة هذه الأخيرة.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الخدمات المصرفية

شهد مجال الخدمات المصرفية تنافسًا شديدًا لكسب الزبائن والاحتفاظ بهم، وذلك من خلال تقديم أفضل الخدمات المصرفية لهم. لذلك فقد أصبح من الضروري تحسين العمليات المصرفية لمواجهة تحديات العولمة

¹- زبير بن عامر ، يوسف بن زيد ، وحيدة بولمرج ، مرجع سبق ذكره ، ص47.

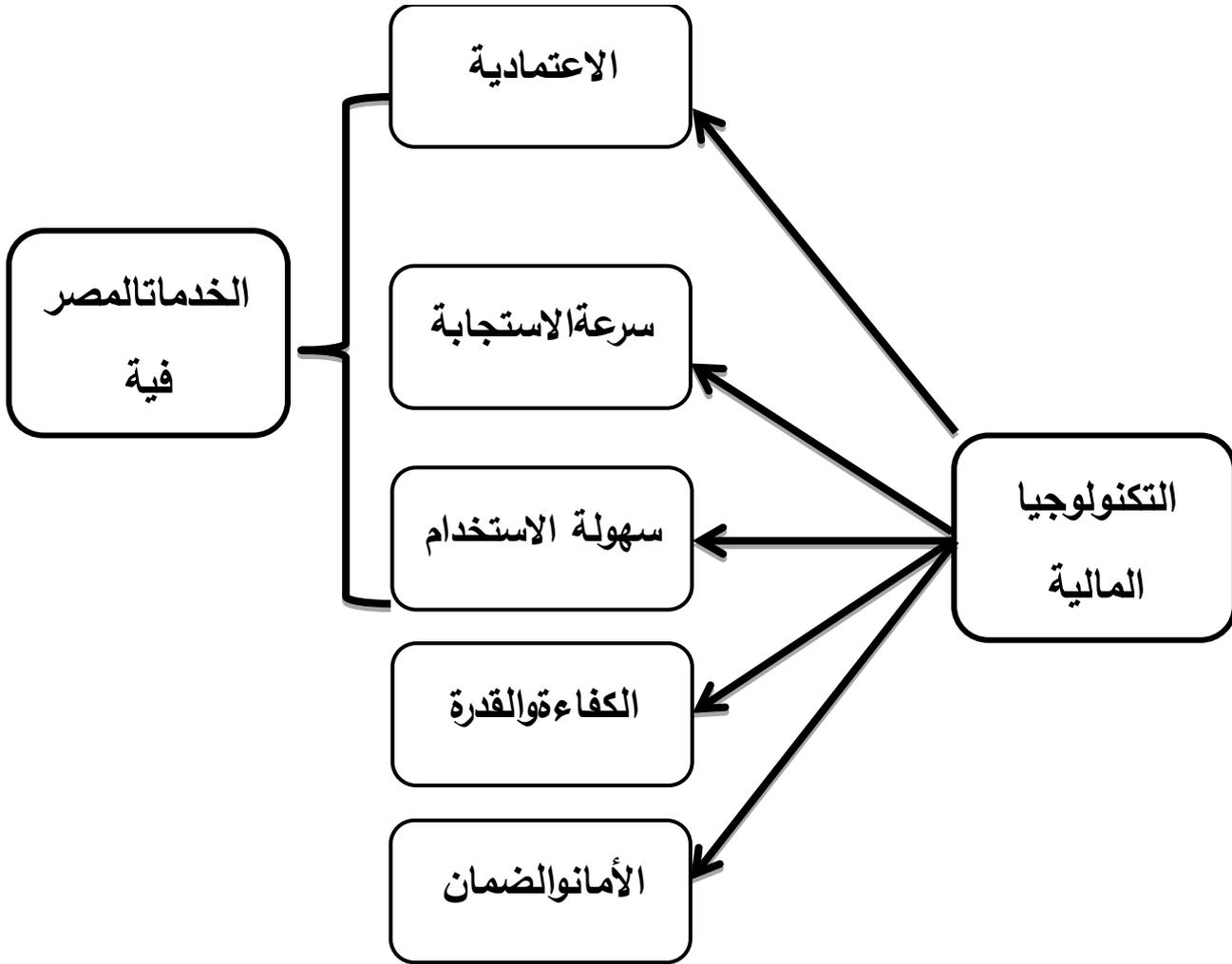
الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

وتشجيع الاستثمار، ولمواكبة تحديات القرن الحادي والعشرين، قرن التكتلات المالية والذي يركز على عولمة الاستثمار والكيانات المالية الضخمة. ومن أجل الحفاظ على أسس بقائها ونموها في عالم متغير¹ يعتمد على التجديد والابتكار، فقد سعت المصارف ولا زالت تسعى لتحسين خدماتها المصرفية بما يواكب التطورات والتحولت في رغبات الزبائن واحتياجاتهم، وبما يتماشى مع التطور التكنولوجي الحاصل. فاستخدام التكنولوجيا وخاصة ضمن المجال المالي، والتي تُسمى التكنولوجيا المالية والتي يتم استخدامها في النشاط المصرفي ساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات المصرفية، حيث يظهر ذلك من خلال مساهمة هذه التكنولوجيا في ابتكار وتجديد الخدمات المصرفية، وفتح أسواق جديدة، وتحسين العلاقة مع الزبائن. فالتكنولوجيا المالية تعبر عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للمصارف والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية². وفي هذا الإطار جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية، حيث حاولنا إبراز دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية بأبعادها الخمسة، وذلك وفقاً لنموذج الدراسة المقترح، والذي يقوم على أساس العلاقات المترابطة الموضحة في الشكل التالي:

¹ عبد الأمير عبد الحسين شياح ورحيم عبد محمد الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص 88.

² إيمان بومود، عواطف مطرف وشافية شاوي، مرجع سبق ذكره، ص 336.

الشكل رقم 3: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الأول: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاعتمادية

يتطلب تحسين الخدمة المصرفية وتحقيق رضا الزبائن أن يتمكن المصرف أو مقدم الخدمة من تحقيق أقصى قدر من الدقة والإتقان عند تقديمه لهذه الخدمات، وهذا ما يقصد بالاعتمادية؛ فهي تعني قدرة المصرف على

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

الوفاء بالوعد وتقديمه للخدمة في الوقت الذي يطلبه الزبون وبدقة ترضي طموحه، أي مدى وفاء المصرف بالتزاماته تجاه الزبون¹.

ويمكن تحقيق ذلك عند استخدام المصرف للتكنولوجيا المالية في تقديمه للخدمات، فالعمليات المصرفية عن بعد مثلا ساعدت في سرعة تقديم الخدمات، من خلال تعدد قنوات عرض الخدمة، فالزبون أصبح بإمكانه معرفة كل العمليات التي جرت على رصيده في دقائق معدودة ومن مكانه، كذلك عملية التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى حساب آخر أصبحت تتم في ظرف ثواني. كما يتيح استخدام التكنولوجيا من قبل المصرف والزبائن إنشاء تفاعل بطريقة مباشرة بينهم، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية رغبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة، ومن جهة أخرى تجنب الزبون لمشقة الانتقال من مكان لآخر، وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الانتظار².

كما أنّ تبني المصرف لأدوات التكنولوجيا المالية في أداء خدماته يزيد من دقة وصحة الخدمات المقدمة ويقلل من احتمال ارتكاب الأخطاء.

وهذا ما يحقق التوازن بينما سيدفعه وما سيحصل عليه الزبون من خدمات، وبالتالي يتحقق بعد الاعتمادية بشكل واضح

وبناء على ما سبق يمكن اقتراح الفرضية التالية:

للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الاعتمادية

المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تحسين سرعة الاستجابة

باعتبار أنّ الاستجابة هي قدرة ورغبة المصرف في مساعدة الزبائن والرد الصريح على استفساراتهم، من خلال القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن والاستجابة لشكاويهم، والعمل على حلها بسرعة

¹ رعد فاضل بابان، أبعاد جودة الخدمة المصرفية ودورها في تحقيق رضا الزبون: دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 9، العدد 29، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق، 2014، ص 334.
² ديدوش هاجرة وحريري عبد الغني، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -المديرية الجهوية بالشلف، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 26، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص 107.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

وكفاءة، بما يقنع الزبائن بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معه. إضافة إلى ذلك فإنها تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب، وهذا ما يعزز ثقة الزبون بالمصرف¹. فإن استخدام التكنولوجيا المالية يساعد بشكل كبير في سرعة استجابة المصرف لأي استفسار أو طلب وفي أي وقت، فخدمات التكنولوجيا المالية تكون مصممة بعناية حسب احتياجات الزبائن، حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات الزبائن عند القيام بتصميم المنتجات². كما تساهم التكنولوجيا المالية في سرعة معالجة الشكاوي المقدمة من الزبائن والعمل على حلها، بما يعزز قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة على أن يكونوا بشكل دائم في خدمة الزبائن عند احتياجهم لخدماتهم³، وبالتالي يتم تحسين وزيادة سرعة الاستجابة.

وبناء على ما سبق يمكن اقتراح الفرضية التالية:

"للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سرعة الاستجابة"

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين سهولة الاستخدام

يمثل بعد سهولة الاستخدام سهولة استفادة الزبون من الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصرف، إضافة إلى سهولة حصول الزبائن على المعلومات الكافية والمتعلقة بالخدمات المصرفية، فهذا البعد حسب بوكحيل يعبر عن الراحة والبساطة في الاستخدام⁴، وسهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون، وذلك بتقليل فترة انتظار الحصول على الخدمة، وملائمة ساعات العمل للزبون، وتوفير عدد

¹ رعد فاضل بابان، مرجع سبق ذكره، ص 334-335.

² محمد أمين زاويخ ومحمد يونس، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي: تجربة المملكة العربية السعودية، المجلد 10، العدد 1، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2022، ص 750.

³ نسيم بوكحيل، مرجع سبق ذكره، ص 135.

⁴ نفس المرجع، أعلاه، ص 136.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

كافي من منافذ الحصول على الخدمة¹. كتسهيل الخدمة بالهاتف، قلة الانتظار، ملائمة توقيت وموقع الخدمة²، إضافة إلى وجود الخدمة في المكان والزمان الذي يريدهما الزبون³.

وهذا ما تساعد عليه ابتكارات التكنولوجيا المالية، فاستخدام هاتف محمول، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالانترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للزبون النهائي منتجات وخدمات غنية⁴ ومتنوعة، سهل من المعاملات المصرفية وقلل من الوقت المستغرق وتكلفة الاستخدام، حيث أصبح من الممكن القيام بأي معاملات مصرفية دون الحاجة إلى الانتقال للمصرف، إضافة إلى أنّ استخدام التكنولوجيا المالية من طرف المصارف سهل على الموظفين تقديم الخدمات للزبائن ببسر وسهولة وفي وقت قصير جداً.

وبناء على ما سبق يمكن اقتراح الفرضية التالية:

للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سهولة الاستخدام

المطلب الرابع: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة والقدرة

يعبر بعد الكفاءة والقدرة على المهارة والقدرة في أداء الخدمة و التي تُستمد من توافر المعلومات الكافية منقبل القائمين على تقديم الخدمة، وإلمامهم بكافة الظروف المحيطة بالعمل وطبيعته، وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق أفضل خدمة للزبون⁵، أي امتلاك العاملين بالمصرف للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة وتهيئتهم لتفهم الزبائن والتواصل معهم باستمرار⁶.

وتساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق ذلك من خلال توفيرها للمعلومات المراد الحصول عليها من طرف القائمين على تقديم هذه الخدمات في أسرع وقت وبالحد المناسب.

¹ بريش عبد القادر , جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مرجع سبق ذكره ،ص256.

² دياب ماهر أبو ميزر، مرجع سبق ذكره، ص34.

³ تيقاوي العربي، مرجع سبق ذكره، ص366.

⁴ عمارية بختي وغنية مجاني، مرجع سبق ذكره، ص 102.

⁵ أيوب محمود محمد، مرجع سبق ذكره ، ص79.

⁶ بريش عبد القادر , جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ،مرجع سبق ذكره، ص256.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

فالتكنولوجيا المالية توفر آليات مبتكرة لتلقي المدفوعات تكون عابرة الحدود تتسم بالكفاءة والشفافية والمردودية العالية مقارنة بآليات البنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية، وبذلك يمكن التخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع علاقات البلدان¹.

كما مكنت التقنيات الحديثة المصارف من تسيير العدد الهائل من الحسابات البنكية لزيائنها دون الحاجة إلى زيادة عدد الموظفين مع تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات². وبالتالي زيادة كفاءة العاملين في البنوك وارتفاع مستوى قدراتهم على التعامل مع العدد الهائل من المعاملات في وقت قصير.

ويؤكد نسيم بوكحيل كل ما سبق حيث يذكر أنّ استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية يزيد من كفاءة وفعالية أداء المصرف، من خلال سرعة انجاز الخدمة الحالية والدقة في تنفيذها، مما يجعلها مصدرا لكثير من الخدمات المصرفية الجديدة³.

وبناء على ما سبق يمكن اقتراح الفرضية التالية:

"للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الكفاءة والقدرة"

المطلب الخامس: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأمان والضمان

عند حسن خدمة المصرف لزيائنه، وذلك من خلال بعد الأمان والضمان، يشعر الزبائن بالراحة والاطمئنان أثناء تعاملهم مع موظفي المصرف، كما أنّ توفير المصرف للأجهزة الأمنية الكافية لحماية الزبائن ومدخراتهم، يساعد بشكل كبير في زيادة الثقة وتحقيق الأمان.

فالمصارف تسعى لكسب قناعة الزبون وذلك بقدره المصرف على كسب ثقة الزبائن بالمعلومات ولطف القائمين على تقديم الخدمة، وقدرتهم على استلهاث الثقة. فهذا البعد يعبر عن المصداقية والأمانة المميزة التي يعتقد بها الزبون في المصرف. حيث يميل هذا البعد إلى أهمية واضحة للخدمات التي يدركها

¹ محمد أمين زاويخ ومحمد يونس، مرجع سبق ذكره، ص 750.

² توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، العدد 6، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2012، ص 259.

³ نسيم بوكحيل، مرجع سبق ذكره، ص 112.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وقدرتها على تحسين الخدمات المصرفية

الزبون كالمخاطر أو شعور بعدم التأكد بخصوص قدراته على تقييم منافعتها ومخرجاتها كالخدمات المصرفية وخدمات التأمين. وكسب الثقة يتجسد بالشكل الذي يربط الزبون بالمصرف مثل وسطاء الأوراق المالية ووكالات التأمين، ففي بعض سياسات الخدمات المصرفية يبحث المصرف عن بناء الثقة والولاء بين العاملين في المصرف والزبون¹.

وهذا ما تساعد عليه التكنولوجيا المالية؛ فهي تساعد في كسب ثقة الزبائن واحساسهم بالأمان والضمان، وذلك بتوفير عنصر الأمان والراحة للزبون من خلال عمل المصرف المستمر على وضع أنظمة أمان غير قابلة للاختراق تحمي الخدمات المصرفية².

وبناء على ما سبق يمكن اقتراح الفرضية التالية:

"للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الأمان والضمان"

¹ عبد الأمير عبد الحسين شياح ورحيم عبد محمد الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص 95.
² نسيم بوكحيل، مرجع سبق ذكره، ص 140.

خلاصة الفصل:

تعمل المصارف على تحسين خدماتها المقدمة سعياً منها لكسب رضا زبائنها وولائهم لها، والحصول على زبائن جدد بما يحقق لها الريادة، التفوق والبقاء. وهذا ما جعلها تبحث عن الآليات والأدوات التي تمكنها من ذلك. وتُعتبر التكنولوجيا المالية أبرز وأهم الأدوات التي تستخدمها المصارف لتحديث وتحسين خدماتها المصرفية المقدمة من خلال تحسين أبعادها الخمسة والمتمثلة في، بعد الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الكفاءة والقدرة وأخيراً الأمان والضمان.

حيث تعد التكنولوجيا المالية وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصارف تحديداً لترقية وتحسين منتجاتها وخدماتها المقدمة لزبائنها، فهي تمكن المصارف من خدمة زبائنها بفعالية وكفاءة أكبر من خلال توفيرها لخدمات مصرفية متطورة كاستخدام الهواتف الذكية، الخوارزميات لتقديم الخدمات عبر الإنترنت وغيرها من ابتكارات التكنولوجيا المالية التي ساعدت المصارف بذلك على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

وقد تم التعبير عن كل هذه الأفكار في مجموعة من الفرضيات التي تعبر عن دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، وهذه الفرضيات ليست إلا اقتراحات سيكون تأكيدها محل دراسة الفصل الثاني.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

تمهيد

بعدما تم التعرف في الفصل السابق على أهم المفاهيم والأبعاد النظرية لمتغيرات الدراسة، وأيضا طبيعة العلاقة التي تربط بينهما، وللإجابة على الإشكالية المطروحة، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط ما تم دراسته نظريا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة - ميله.

ويتم في هذا الفصل محاولة توضيح دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية للمؤسسة. وذلك من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مباحث تتمثل في:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثاني: الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة - ميله

المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

سنقوم في هذا المبحث بشرح المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات ومجتمع الدراسة وأدوات الدراسة وإجراءاتها.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

نحاول هنا الإجابة على السؤال "كيف ابحت" والذي من خلاله نتوضح كيفية الاستكشاف والاختبار التي

تساهم في الإجابة على اشكالية الدراسة ولقد تم اختيار المنهج الذي يتلاءم وطبيعة الدراسة.

الفرع الأول: المنهج المتبع

المنهج هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث، لدراسة ظاهرة من الظواهر بقصد تشخيصها وتحديد ابعادها

ومعرفة أسبابها وطرق علاجها، والوصول الى نتائج عامة يمكن تطبيقها.

أي انه ترتيب منسق للمبادئ والعمليات العقلية التي نقوم بها، ونحن بصد الكشف عن الحقيقة والبرهنة

عليها¹.

المنهج الاستكشافي: الاستكشاف هو المسار الذي يهدف الباحث من خلاله الى اقتراح نتائج نظرية مبدعة،

وفي مجال دراستنا يتمثل الاستكشاف في اكتشاف هيكل مفهومي نظري، لتحقيق هدفين اساسين البحث عن

التفسير والبحث عن الفهم، بغية الوصول الى نتائج نظرية أي بمعنى اخر خلق نقاط ترابط نظرية جديدة بين

المفاهيم، او ادماج مفاهيم جديدة في مجال نظري معين².

المنهج الاختباري: الاختبار يتعلق بوضع موضوع نظري تحت التجريب الواقعي، أي بمعنى اخر هو

مجموعة العمليات التي بواسطتها نستطيع مقارنة موضوع نظري مع الواقع، بهدف تقييم مصداقية الفرضية او

¹ محمد قاسم، المدخل الى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية، الطبعة الاولى بيروت، 1999، ص52.
² وسيلة بن ساهل، دراسة المنهج تحليل مفهومي، يوم دراسي حول منهجية البحث العلمي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 22 فيفري 2010، ص2.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

نموذج او نظرية رغبة في التفسير، فالاختبار يمكن ان يتم بثلاث طرق (نظرية، تجريبية، خلية) بينما الاختبار يتم بمقابلة موضوع نظري ما بواقعه الخاص به¹.

فالاستكشاف والاختبار هما طريقتان تدعمان اعداد المعارف.

الفرع الثاني: أساليب الاستدلال المستخدمة

يعتبر بلوغ (Blaug) ان الاستنباط هو "الأسلوب المعتمد في الاختبار والذي يمثل البرهان الذي يبدأ في قضايا مسلم بها"². ويسير الى قضايا اخر تنتج عنها بالضرورة ودون الالتجاء الى التجربة وهذا السير يكون بواسطة القول او الحساب، فهو يعتمد على فكرة أساسية ومبسطة وهي إذا كانت الفرضيات المشكلة صحيحة فان النتيجة تصبح بالضرورة صحيحة والاستنباط نوعان:

الاستنباط الصريح: الذي يعتبر عملية عقلية منطقية أولية، تقوم على أساس على برهان دقيق مثل الحساب والقياس وهذا النوع من الاستنباط يصعب استعماله في علوم التسيير.

الاستنباط البناء: عبارة عملية سلوكية منهجية لتحصيل الحقيقة، وهو التسلسل المنطقي المنقول من

قضايا ومبادئ أولية الى قضايا أخرى تستنتج منها بالضرورة لكن هذه النتيجة تقدم مساهمة معرفية.

وفي بحثنا حاولنا تبني اسلوب الابعاد والافتراض الاستنباطي وهما:

الابعاد (Abduction): هدفنا في هذه الدراسة ليس التحقق من فرضيات معينة لاستنتاج قوانين عامة،

مثل أسلوب الاستقراء لأننا في هذا البحث لا يهمننا أساسا الوصول الى قوانين عامة يقدر ما يهمننا الوصول

الى تفسيرات قادرة على إزالة الغموض. حيث يكفينا اقتراح إطار نظري مفهومي صحيح قوي مبني بشكل

محكم، ناتج عن ابداع العقل لعلاقات على درجة ما من العمق والدقة بينها. فهو يهدف اذن الى محاولة

استنتاج فرضيات التي سيتم فيما بعد اختبارها بأسلوب الافتراض الاستنباطي ومناقشة نتائجها.

¹وسيلة بن ساهل، مرجع سبق ذكره، ص 5.

²دبلة فاتح، الاساليب الابستمولوجية، للبحث العلمي في علوم التسيير، يوم دراسي حول منهجية البحث العلمي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 22 فيفري 2010، ص13.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

أسلوب الافتراض الاستنباطي (*Hypothético-Déductive*): أحسن أسلوب لاختبار الفرضيات، الذي ينتقل بطبعه كالاستنباط من العام الى الخاص، أي ان الباحث يضع إشكالية مستوحاة من اطاره النظري، يستخلص فرضيات تخص حالة معينة ويجري اختبار هاته الفرضيات، بمواجهتها بالواقع من اجل تقديم تفسير للعلاقة السببية التي تربط بين متغيرات الفرضيات بتأكيدھا او نفيھا، وبمجرد التأكيد من صحتها يتم ادماجها في النظرية.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

في الجانب الميداني للدراسة يتطلب على الباحث الاستعانة بوسائل مساعدة ومناسبة تمكنه من جمع البيانات اللازمة، والتعرف أكثر على ميدان الدراسة.

الفرع الأول: تقنية البحث

تقنيات البحث هي وسائل تسمح بجمع المعطيات من الواقع، فاذا كان المنهج يتضمن توجيهات عامة فيما يخص طرق معالجة موضوع ما، فان التقنيات تشير الى كيفية الحصول على المعلومات التي بإمكان هذا الموضوع ان يقدمها متضمنة بذلك الوسائل الأساسية لتقصي الواقع والتي يمكن تصنيفها على سبيل الذكر: دراسة حالة، المقابلة الاستبتيان او سير الآراء، تحليل الاحصائيات¹.

نستخدم في بحثنا تقنية دراسة الحالة اذ انها تقنية مباشرة للتقصي، تستعمل عادة في اللقاء المباشر مع مجموعة ما، وذلك بهدف اخذ معلومات كيفية من اجل فهم المواقف والسلوكيات تكون منظمة، عندما يتعلق الامر بوصف صادق للحالة. يمكن لعملية جمع المعطيات من خلال دراسة الحالة ان يسيطر عليها الطابع الكمي، ويمكن لها كذلك ان تأخذ اشكالا عديدة، بالمشاركة او بدون مشاركة، مستترة او مكشوفة.

فالدراسة بالمشاركة تجعل الباحث يندمج مع الافراد محل الدراسة، بينما الدراسة بدون مشاركة فلا تتطلب الاندماج، فللمشاركة طموحات اكثر من الدراسة من دون مشاركة، لأنها لا تهدف فقط الى تقديم عناصر عن

¹ وسيلة بن ساهل، مرجع سبق ذكره، ص2.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

الوضع، بل انها تهدف الى الوصول للفهم المعمق للوضع ومعاينته حتى يكون في استطاعته التحليل الموالى ادراك التجربة المعاشة بهدف فهم الوسط الأشخاص الذي يعيشون فيه¹.

لكن نظرا لعدم ضرورة العيش مع الأشخاص محل الدراسة والبقاء معهم لمدة كافية كي نشاركهم في حياتهم العملية من اجل دراستهم، اكتفينا بالدراسة من دون مشاركة، وهذا النوع من الدراسة هو الذي تم تطبيقه في بحثنا.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة: نقصد به "كامل افراد او احداث او مشاهدات موضوع الدراسة"².

عينة الدراسة: تعتبر عملية اختيار عينة البحث خطوة من خطوات البحث ذاته والتي يستوجب ربطها بالهدف الرئيسي له، على اعتبار ان العينة هي مجموعة جزئية من الافراد او المشاهدات او الظواهر التي تشكل مجتمع البحث. فبدلا من اجراء الدراسة على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء منها بطريقة علمية تمكن من تميم النتائج على المجتمع بأكمله وبما يخدم ويناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة³. وتتمثل عينة الدراسة هنا، فيموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة .ميلة. البالغ عددهم 30 موظف .

وقد تم في هذه الدراسة توزيع 20 استبياناً على معظم موظفي البنك، وتم استرجاع 20 استبياناً. لذلك تم اعتبارها كعينة عشوائية.

والجدول التالي يبين خصائص عينة الدراسة.

¹موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006، ص 184.

²محمد عبيدات ومحمد ابو نصار وعقلة مبييضين، منهجية البحث العلمي، القواعد المراحل والتطبيقات، دار وائل، الطبعة 2، 1999، ص84.

³ محمد عبيدات ومحمد ابو نصار وعقلة مبييضين، مرجع سبق ذكره، ص83.

الجدول رقم 4 : خصائص عينة الدراسة.

المتغير	الفئات والخصائص	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	7	29.2
	أنثى	13	54.2
	المجموع	20	100%
العمر	من 25 إلى 34 سنة	5	20.8
	من 35 إلى 44 سنة	10	41.7
	من 45 إلى 54 سنة	5	20.8
	55 سنة فأكثر	0	0
	المجموع	20	100%
المستوى التعليمي	شهادة تكوين مهني	2	8.3
	ليسانس	15	62.5
	ماستر	1	4.2
	دراسات عليا (دكتوراه . ماجستير)	2	8.3
	المجموع	20	100%
المنصب الوظيفي	رئيس مصلحة	7	29.2
	مكلف بالدراسات	9	37.5

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

4.2	1	مساعد	
12.5	3	Agent polyvalent	
%100	20	المجموع	
8.3	2	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
12.5	3	من 5 إلى 10 سنوات	
29.2	7	من 11 إلى 16 سنة	
33.3	8	أكثر من 16 سنة	
%100	20	المجموع	
50.0	12	أقل من 5 مرات	عدد المشاركة في دورات تكوينية
25.0	6	من 5 إلى 10 مرات	
4.2	1	من 11 إلى 15 مرة	
4.2	1	أكثر من 15 مرة	
%100	20	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS V26

حسب الجنس:

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ ان مجموع الذكور يبلغ 7 بنسبة مئوية قدرها 29.2%، اما الاناث فيبلغ

عددهم 13 بنسبة مئوية قدرها 54.2%.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

حسب العمر:

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ ان غالبية افراد العينة يتراوح عمرها ما بين 35 الى 44 سنة بنسبة مئوية قدرها 41.7%، ومن ثم الفئة العمرية من 25 الى 34 سنة و الفئة من 45 إلى 54 سنة بنسبة مئوية قدره 20.8%، وأخيرا الفئة العمرية 55 سنة فأكثر بنسبة مئوية قدرها 00%.

حسب المستوى التعليمي:

نلاحظ ان غالبية افراد العينة هم ذو شهادة ليسانس بنسبة مئوية قدرها 62.5% ثم اصحاب شهادة التكوين المهني و ذو الدراسات العليا بنسبة قدرها 8.3% وأخيرا ذو شهادة ماستر بنسبة مئوية قدرها 4.2%.

حسب المنصب الوظيفي:

نلاحظ من الجدول أن غالبية افراد العينة مكلف بالدراسات بنسبة مئوية قدرها 37.5%، وتليها رئيس مصلحة بنسبة مئوية قدرها 29.2%، ثم Agent polyvalent بنسبة مئوية قدرها 12.5%، وأخيرا مساعد بنسبة مئوية قدرها 4.2%.

حسب سنوات الخبرة:

نلاحظ من الجدول ان غالبية افراد العينة أكثر من 16 سنة بنسبة مئوية قدرها 33.3%، وتليها من 11 إلى 16 سنة بنسبة مئوية قدرها 29.2%، ثم من 5 الى 10 سنوات بنسبة مئوية قدرها 12.5%، وأخيرا أقل من 5 سنوات بنسبة مئوية قدرها 8.3%.

حسب عدد المشاركة في دورات تكوينية:

نلاحظ من الجدول ان غالبية افراد العينة أقل من 5 مرات بنسبة مئوية قدرها 50.0%، وتليها من 5 الى 10 مرات بنسبة مئوية قدرها 25.0%، وأخيرا من 11 إلى 15 مرة وأكثر من 15 مرة بنسبة مئوية قدرها 4.2%.

الفرع الثالث: الادوات المستخدمة لجمع بيانات الدراسة

طبيعة البيانات المجمعة: قبل تطبيق أداة الدراسة، اعتمدنا عملية جمع البيانات عامة كيفية ونوعية تخص التعريف بالمؤسسة وطبيعة نشاطها والمعلومات العامة حولها، وذلك بإجراء مجموعة مقابلات مباشرة مع المسؤولين في المؤسسة.

أدوات جمع بيانات الدراسة المستخدمة: ولجمع البيانات التي لها علاقة مباشرة بالدراسة، اخترنا أداة الاستبيان التي تهتم بجمع بيانات كمية، حيث تمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة المعدة بدقة والتي تتعلق بظاهرة ما، يطلب على المستجوب الإجابة عليها¹.

ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة للحصول على معلومات، تصورات و آراء الافراد، ويساهم في توفير كثير من الوقت والجهد على الباحث². وتم اختيار هذه الأداة لما تتميز به من مميزات ونذكر منها:³ يعتبر الاستبيان من الأدوات الموضوعية لان توزيعه على عدد مناسب من المستجوبين يخفض من احتمال وقوع النتائج في مشكل الذاتية.

يمكن الباحث من الحصول على معلومات وبيانات رقمية يمكن اخضاعها للتحليل الاحصائي. يعطي للمستجوب الحرية في الإجابة على الأسئلة فهو لا يضعه تحت ضغوطات نفسية، كما انه يفسح له المجال الى المراجع او الوثائق للإجابة على بعض الأسئلة إذا تطلب الامر. عادة ما تصل نتائج الى درجة عالية من المصدقية والثبات، وذلك نتيجة لما يمر به من مراجعة وتحكيم. وقد مر تصميم الاستبيان على عدة مراحل وهي:

تصميم وصياغة أسئلة الاستبيان بشكل واضح ووفقا لفرضيات الدراسة.

تحكيم الاستبيان من طرف المختصين وذوي الخبرة، بهدف الاستفادة من آرائهم وخبرتهم.

¹فايز جمعة صالح النجار واخرون، اساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد، عمان، 2009، ص58.
²محمد عبيدات ومحمد ابو نصار وعقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي، القواعد المراحل والتطبيقات، دار وائل، الطبعة 2، 1999، ص63.
³نفس المرجع اعلاه، ص63.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

صياغة الاستبيان صياغة نهائية وفق ملاحظات واقتراحات المحكمين.

توزيع الاستمارات على افراد عينة الدراسة المستهدفة.

وفي دراستنا هذه تم تقسيم الاستبيان الى قسمين:

القسم الأول: خاص بالبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي،

سنوات الخبرة، عدد مرات المشاركة في دورات تكوينية)

القسم الثاني: فقسم الى محورين تناولنا فيهما متغيرات الدراسة والعبارات الخاصة بكل منهما كالتالي:

المحور الأول: تضمن الخدمات المصرفية وأبعادها الخمسة، حيث تلخصت في 22 عبارة.

المحور الثاني: فخصص لتكنولوجيا المالية وتضمن 11 عبارة.

ولتحليل البيانات المجمعة في الاستمارات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCE التي يرمز لها اختصارا بالرمز (SPSS

.(V26

الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة

المدى: والذي يتم الاستعانة به لتحديد درجات المقياس المعتمد في الدراسة، حيث يمثل الفرق بين أكبر قيمة

وأصغر قيمة في مقياس ليكرت الخماسي أي (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول على

طول الخلية الصحيحة أي (0,8=5/4)، وبعد ذلك يصبح طول الخلايا أو الفئات كما هو موضح في

الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

الجدول رقم 5: طول الفئات (المتوسط الحسابي) والإجابات المقابلة لها حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الرمز	1	2	3	4	5
طول الفئة	1 إلى 1,79	1,80 إلى	2,60 إلى	3,40 إلى	4,20 إلى
(المتوسط الحسابي)		2,59	3,39	4,19	5
الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: محمد رشدي سلطاني، المعارف الجماعية كمورد استراتيجي واثرها على نشاط الابداع في المؤسسة، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013/2014، ص 133.

التكرارات والنسب المئوية: والتي تُعبر عن عدد مرات مشاهدة الإجابة نفسها والتي من خلالها يمكن حساب نسبة كل إجابة، وذلك لوصف مفردات الدراسة وتحديد نسب إجاباتهم؛

المتوسط الحسابي: لترتيب إجابات أفراد مجتمع الدراسة حسب درجة الموافقة على عبارات الاستبيان.

الانحراف المعياري: لتحديد درجة تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي؛

معامل ألفا كرونباخ (*Cronbach Alpha*): يُستخدم للتأكد من صحة وموثوقية البيانات ولمعرفة ثبات

محاور الاستبيان، حيث تتراوح قيمته بين الصفر (0) والواحد (1)، فإذا كانت القيمة أقل من (0,6) تكون

المصدقية ضعيفة، وعندما تكون القيمة مساوية لـ (0,7) فإنّ المصدقية مقبولة، وتكون القيمة جيدة إذا كان

معامل ألفا كرونباخ يساوي أو يفوق (0,8)¹؛

¹Farzad, A., (2007), The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment: An Investigation among State-wned Banks in Isfahan, Unpublished Master's Thesis, Lulea University of Technology, Iran, p 54.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

اختبار جودة المطابقة أو اختبار كلموجروف-سميرنوف (*Kolmogorof-Smirnov*): لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن كل الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. كما يتم استخدام هذا الاختبار للتأكد من اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي، والذي يُعتبر أحد شروط طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS)، المستخدمة للحكم على مدى صلاحية نموذج الانحدار؛

معامل الارتباط بيرسون: تم استعمال معامل الارتباط بيرسون من أجل التأكد من صدق المحتوى لأداة الدراسة (الاستبيان)، ومعرفة طبيعة وقوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات، ويقع مجال الارتباط بين (± 1) ، حيث تشير القيم الموجبة إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين، أي أن التغيرات في المتغيرين تكون في نفس الاتجاه، وتشير القيم السالبة إلى ارتباط عكسي بين المتغيرين، أي أن التغيرات في المتغيرين تكون في اتجاهين متعاكسين، أما قيمة الصفر فتشير إلى أنه لا يوجد ارتباط بين المتغيرين. وعندما تكون قيمة الارتباط تساوي $(1+)$ ، فهذا يشير إلى علاقة موجبة بالكامل بين المتغيرين، وعندما تكون مساوية لـ $(1-)$ ، فهذا يشير إلى علاقة سلبية بالكامل بين المتغيرين، وهذا يعني أن التغيرات في المتغير المستقل تفسر (100%) من الاختلافات في المتغير التابع¹. ولمعرفة قوة الارتباط يتم الاطلاع على مستوى الدلالة حيث يُعتبر 0,05 مستوى مقبول في العلوم الاجتماعية بشكل عام بحيث يجب ان تكون قيمة Sig أقل من 0,05؛

تحليل التباين: يُستخدم لاختبار المعنوية الكلية أو مدى صلاحية النموذج المقترح لتمثيل العلاقة بين متغيرات الدراسة؛

الانحدار: تم استخدام الانحدار البسيط لاختبار المعنوية الجزئية واختبار فرضيات الدراسة، وقد تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار البسيط للاختبار.

¹ Kothari C. R., Research Methodology-Methods and Techniques, second revised edition, Wiley Eastern Limited, New Delhi, India, (1990) p 141.

الفرع الخامس: صدق وثبات أداة الدراسة

يعد الصدق والثبات من التقنيات التي يستعملها الباحث الجاد لإعطاء مصداقية لأدوات بحثه، وفيما يلي عرض كيفية قياسنا لكل منهما:

صدق أداة الدراسة: ويعني صدق أداة الدراسة قدرة استبيان الدراسة على قياس المتغيرات التي صمم لقياسها، وقد تم تحديدها من خلال الصدق الظاهري والصدق البنائي:

الصدق الظاهري: لقد عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين (عدد من الأساتذة المتخصصين عددهم 4 انظر الملحق رقم 2) من كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، لما لهم من كفاءة ودراية في مجال البحث العلمي والإشراف على الدراسات وتحكيم الاستبيانات لمعرفة آرائهم حول دقة ووضوح عبارات الاستبيان واتساقها وصلتها بمتغيرات الدراسة.

حيث أسفرت نتائج التحكيم عن حصول معظم العبارات على درجة اتفاق بين المحكمين، وتبين من خلال ذلك ان معظم عبارات المقياس جيدة، وتحمل صدقا ظاهريا جليا، وملائمة للتطبيق على مجتمع الدراسة. ولقد استفدنا من ملحوظات ومقترحات أولئك المحكمين في بناء الأداة وتعرفنا على مدى صلاحية الفقرات من كل محور، حيث تم الاخذ بالملاحظات الواردة منهم.

الصدق البنائي: لم نكتفي في معرفتنا لصدق الأداة من خلال الصدق الظاهري لها بالإضافة الى اراء المحكمين قمنا بالتأكد من صدق الاتساق الداخلي للأداة بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والمحور المتواجدة فيه وبين كل عبارة ومجمل محاور الاستبيان.

وفيما يلي الجدول رقم(06) الذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للأداة بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والمحور المتواجدة فيه.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

الجدول رقم 6: معامل الارتباط للاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية

للمحور.

المحور	رقم العبارة	الفقرة	معامل الارتباط	Sig
المحور الأول	1	X1	0.742**	0.000
	2	X2	0.274	2560.
	3	X3	-0.171	0.485
	4	X4	0.257	2880.
	الاعتمادية		0560	0.013
	5	X5	0.484	0.036
	6	X6	0.525	0.021
	7	X7	0.366	0.159
	8	X8	0.331	0.166
	الاستجابة		0.576**	0.001
	9	X9	0.461	0.047
	10	X10	0.510	0.026
	11	X11	0.695**	0.001
12	X12	0.543*	0.016	
13	X13	0.407	0.084	
سهولة الاستخدام		0.699**	0.001	

0.084	0.406	X14	14
0.034	0.488*	X15	15
0.015	0.547*	X16	16
0.002	0.658**	X17	17
0.001	0.687**	الكفاءة والقدرة	
0.054	0.448	X18	18
0.002	0.652**	X19	19
0.002	0.671**	X20	20
0.073	0.421	X21	21
0.146	0.347	X22	22
0.000	0.746**	الأمان والضمان	

** دال عند 0.01 المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS V26

* دال عند 0.05

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ ان معظم عبارات المحور الأول دالة عند 0.01 و 0.05 وهذا دليل على صدق الاتساق بين عبارات المحور الأول، التي تثبت صدق الاتساق الداخلي بين كل عبارة من العبارات والمحور الذي تنتمي إليه. وبذلك تُعتبر فقرات الاستبيان صادقة ومعبرة عن ما وضعت لقياسه، مما يجعلها مناسبة لأهداف الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

الجدول رقم 7: معامل الارتباط للاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية

للمحور.

المحور	رقم العبارة	الفقرة	معامل الارتباط	Sig
المحور الثاني	1	Y1	0.638**	0.002
	2	Y2	0.682**	0.001
	3	Y3	0.672**	0.001
	4	Y4	0.448*	0.048
	5	Y5	0.690**	0.001
	6	Y6	0.385	0.094
	7	Y7	0.293	0.210
	8	Y8	0.575**	0.008
	9	Y9	0.450*	0.046
	10	Y10	0.210	0.374
	11	Y11	0.227	0.366

** دال عند 0.01 المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS V26

* دال عند 0.05

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ ان معظم عبارات المحور الثاني دالة عند 0.01 و 0.05 وهذا دليل على صدق الاتساق بين عبارات المحور الثاني، والتي تثبت صدق الاتساق الداخلي بين كل عبارة من

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

العبارات والمحور الذي تنتمي إليه. وبذلك تُعتبر فقرات الاستبيان صادقة ومعبرة عن ما وضعت لقياسه، مما يجعلها مناسبة لأهداف الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة (الاستبيان) من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة، وهناك عدد من الطرق الإحصائية التي تستخدم لقياس مدى ثبات أداة جمع البيانات (الاستبيان) تقوم في مجملها على أساس حساب معامل الارتباط بين إجابات المبحوثين في المرة الأولى، وبين إجاباتهم في المرة الثانية، ويقال إن أداة الدراسة ذات ثبات عال إذا كان معامل الثبات (معامل الفا كرونباخ) أكبر من (0.70).

وقد تم استخدام معامل الثبات الفا كرونباخ (*ALPHA CRONBACH'S*) للتأكد من ثبات أداة الدراسة فتحصلنا على النتائج المبينة في الجدول رقم (08):

الجدول رقم 8: معاملات الثبات عن طريق استخدام معامل الفا كرونباخ.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات (الفا كرونباخ)
الاعتمادية	4	0.224
الاستجابة	4	0.393
سهولة الاستخدام	5	0.525
الكفاءة والقدرة	4	0.436
الامان والضمان	5	0.567
التكنولوجيا المالية	11	0.703
الاستبيان ككل	33	0.628

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS V26

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

نلاحظ من الجدول رقم (08) أنّ معامل الثبات على العموم لكل محاور الاستبيان يفوق النسبة المقبولة وهي (70%)، حيث بلغت قيمته (0.939) أي بنسبة (93.9%)، ما يدل على أنّ الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات عالية، مما يعطي فكرة عن اتساق الأسئلة مع بعضها البعض، ويجعلها مناسبة لأهداف الدراسة

المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى التأقلم مع التغيرات التي تشهدها الساحة المصرفية الجزائرية نتيجة إنفتاح هذه الأخيرة أمام المصارف الأجنبية، ومن أجل تحقيق ذلك فإن البنك قد بذل مجهودات كبيرة بغية مواجهة المنافسة التي فرضها إقتصاد السوق وهذا للحفاظ على مكانته في السوق كبنك رائد في مجال العمل البنكي، سواء بالإننتشار الجغرافي المميز عبر كافة التراب الوطني أو عن طريق توسيع وتنويع مجال تدخله.

ومن أجل الحصول على أكبر حصة في السوق البنكية، وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إستراتيجية شاملة لمواجهة التطورات التي يشهدها المحيط المصرفي وإستجابة لإحتياجات وتطلعات العملاء.

الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية (*Banque de l'Agriculture et du Développement Rural*) أكبر البنوك التجارية في الجزائر من حيث شبكة الفروع، إذ يضم حاليا أكثر من 300 وكالة محلية و39 مديرية جهوية مؤطرة بأكثر 7000 عامل ما بين إطار وموظف¹، بعدما كان عدد الوكالات المحلية لا يتجاوز 140 وكالة أثناء تأسيسه. وهو أحد البنوك الرائدة بالجزائر عن طريق تقديمه لباقة متنوعة من المنتجات المالية والخدمات البنكية المتميزة.

¹ www.badr-bank.net, date de consultation 20/04/2016 à 14:20

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982¹، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته كاملة للقطاع العمومي، وقد أسس بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري الصيد البحري والحرف التقليدية في الأرياف.

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أبريل 1990 الذي منح إستقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الإدخار بنوعيتها، أما حالياً فيقدر رأس ماله بحوالي 33 مليار دينار جزائري موزع على 3300 سهم بقيمة إسمية قدرها 1.000.000 دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

أ - مهمة البنك: تتمثل المهمة الرئيسية للبنك في تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي.

ب - أهداف البنك: يتطلع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى:

توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

تحسين نوعية وجودة الخدمات.

تحسين العلاقات مع العملاء.

الحصول على أكبر حصة من السوق.

تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

ث - الشركات التابعة للبنك :

¹ مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، 16/03/1982.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

يمتلك البنك عددا من الشركات والمؤسسات والصناديق التابعة له، وهي عبارة عن مؤسسات يمتلك البنك نسبة معينة في رأسمالها ويبلغ عددها 26 مؤسسة وصندوق ومن بينها بنك البركة الذي يمتلك البنك رأسماله مناصفة مع بنك البركة السعودي، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM والكثير من صناديق ضمان القروض. وتنشط هذه الشركات التابعة في العديد من المجالات مثل: الوساطة في تجارة الأدوات المالية والأسهم، التعليم والتكوين، أنشطة التأمين، الصناديق المشتركة وخدمات الصيرفة الإسلامية (أنظر قائمة هذه الشركات في الملحق الخاص بالشركات التابعة للبنك)¹.

الفرع الثاني: محطات مهمة في تاريخ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

منذ تأسيسه عرف البنك عدة محطات مهمة، وعدة تحولات نوجزها كآتي²:

1982: تأسيس بنك أبوظبي التجاري بتاريخ 13 مارس 1982 كشركة عمومية ذات أسهم.

1992: وضع برنامج³ (SYBU) للتواصل مع فروع المختلفة وإدارة العمليات اليومية البنكية.

1994: طرح منتج جديد يتمثل في بطاقات التسديد والسحب "بدر"

1998: بدء العمل ببطاقة السحب مابين البنوك CIB (Carte Inter Bancaire).

2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف بالبنك وإنجاز مخطط تسوية له لمطابقة القيم المعمول بها دوليا.

2001: التطهير الحسابي والمالي، والعمل على تخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات

القروض، مع تحقيق مشروع البنك الجالس (la banque assise) مع الخدمات المشخصة (les

services personnalisées) ببعض الوكالات الرائدة (وكالة عميروش والشراقة)، وكذا إدخال مخطط

جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.

¹ www.badr-bank.net, date de consultation 20/04/2016 à 14:25

² تم جمع هذه المادة بالإعتماد على الوثائق الداخلية للبنك.

³ (Système Bancaire Universel) تربط الوكالات البنكية بالمديرية العامة، وهو اختصار لـ: (BADR) شبكة معلوماتية خاصة ببنك

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

2004: تعميم استخدام الشبايك الآلية للأوراق النقدية (*les guichets automatiques des billets*) المرتبطة ببطاقات الدفع التي تشرف عليه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)¹ خاصة في المناطق التي تتميز بكثافة سكانية كبيرة.

2004: إطلاق الموقع الإلكتروني للبنك على الإنترنت، وهو أول بنك أطلق هذه الخدمة في الجزائر.

2009: إطلاق خدمة البنك على الخط (e-banking) للإطلاع على الرصيد وخدمات أخرى.

جوان 2011: تعميم استخدام البريد الإلكتروني (E-mail) للتواصل بين الوكالات البنكية وإرسال واستقبال الملفات فيما بينها وبين المديرية العامة.

جانفي 2012: بدأ مشروع تصفية الحسابات (RAED)، وهو عبارة عن مشروع مهمته تصفية كل الحسابات الموجودة على دفاتر الوكالات البنكية تمهيدا لإطلاق برنامج جديد لإدارة العمليات البنكية، خلفا للبرنامج (SYBU).

مارس 2016: إطلاق خدمة جديدة لتنظيم عمليات التجارة الخارجية اسمها ماقبل عمليات التجارة الخارجية خاصة بالزبائن من فئة المؤسسات.

ثالثا - منتجات وخدمات البنك:

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة متكاملة من الخدمات البنكية للعملاء من الأفراد والمؤسسات، بالإضافة إلى خدمات التأمين، ويضمن البنك تمويل أكثر من 300 شعبة نشاط مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالقطاع الفلاحي، الصناعات الغذائية والصيد البحري وتربية المائيات، وإضافة إلى الصيغ

¹بهدف (1995) هي شركة تأسست عام (Société D'automatisation des Transactions Interbancaires et de la Monétique) SATIM
إصدار البطاقات الإلكترونية لمختلف المؤسسات المالية الجزائرية ومعالجة، تسيير ومراقبة كالمعاملات التي تتم عبر هذه البطاقات. للمزيد يرجى زيارة الموقع: www.satim.dz

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

التقليدية للتمويل، يساهم البنك بشكل كبير في نجاح مختلف برامج الدعم الهادفة إلى تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، إضافة إلى البرامج الخاصة بتنمية الهضاب العليا والتي سطرته السلطات العمومية¹.

أ - محاور النشاطات الإستراتيجية بالبنك:

حددت محاور النشاطات الإستراتيجية التي يتم التركيز عليها من قبل البنك في:

الفلاحة والنشاطات التابعة لها.

الصيد البحري وتربية المائيات والنشاطات التابعة لها.

صناعة العتاد الفلاحي.

ب - الخدمات البنكية التقليدية والحديثة من البنك:

1-خدمات الحسابات:

وتشتمل على حسابات الشيك بالدينار، الحسابات بالعملة الصعبة، حسابات دفتر التوفير، حسابات دفتر توفير الشباب، حسابات الودائع، سندات الصندوق.

2 - خدمات البطاقات المغناطيسية: يعمل البنك على توفير مختلف البطاقات البنكية لزبائنه، وتشتمل على

بطاقات السحب، البطاقات البنكية ما بين البنوك، بطاقات حسابات التوفير، البطاقات الكلاسيكية.

3-خدمات التأمين: وتشتمل على خدمات التأمين للأشخاص، التأمين الفلاحي، والتأمين على الممتلكات،

وهذه الخدمات متوفرة على مستوى أكثر من 100 وكالة بنكية.

4 - خدمات القروض: والتي تعتبر أهم الخدمات بالنسبة للبنك، وتضم تشكيلة واسعة من القروض القصيرة،

المتوسطة والطويلة الأجل:

¹ www.badr-bank.net, date de consultation 20/04/2016 à 14:25.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

القروض الموجهة لتمويل نشاطات دورة الإستغلال، وهي عبارة عن قروض قصيرة الأجل، أي القروض التي لا تتعدى السنة، تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف، قروض الربط، التسبيقات على البضائع، الخصم التجاري، الضمانات البنكية، القرض الفلاحي الرفيق...

القروض الموجهة لتمويل نشاطات الإستثمار، وهي عبارة عن قروض متوسطة أو طويلة الأجل الأجل، أي القروض التي لا تتعدى السنة، مثل القرض متوسط الأجل الكلاسيكي، القرض الفلاحي التحدي، القرض الفلاحي الفيدرالي، القرض المستندي، القرض الإيجاري، القرض طويل الأجل الكلاسيكي..

القروض الخاصة مثل القروض الموجهة للبناء الريفي، القروض الموجهة لتمويل مشاريع تشغيل الشباب المختلفة وتشمل مشاريع الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب ANSEJ(Agence Nationale de soutien à l'emploi des jeunes)، الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC(Caisse Nationale d'Assurance Chômage)، الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM(Agence Nationale de Gestion du Micro-crédit).

ب - الخدمات البنكية عبر الإنترنت من البنك:

بالإضافة إلى الخدمات التقليدية والحديثة، يوفر البنك بعض الخدمات عبر شبكة الإنترنت وهي:

1 - خدمة E-Banking: وهي خدمة البنك على الخط Online من بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهي خدمة موجهة إلى زبائن البنك من الأفراد والمؤسسات، وتسمح بتسيير مجموعة الحسابات عن طريق الحاسب سبعة أيام على سبعة، 24 ساعة على 24.

إن الدخول إلى الخدمة آمن، وكل المعلومات التي تبادلها مع البنك من خلال الموقع مشفرة عن طريق البروتوكول (*Certificat SSL 128 bits*) والموقع يطلب من المستخدم الموافقة على هذه البروتوكول من أجل إكمال التواصل مع الموقع، كما يتطلب إشتراكاً مسبقاً لدى الوكالة المحلية أين يتواجد الحساب البنكي، يتلوه إعطاء الزبون اسم مستخدم وكلمة عبور اللذان يتيحان له الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

بالخدمة، وقد خصص البنك موقعا خاصا لهذه الخدمة وهو: (ebanking.badr.dz/) كما يمكن توجيه الزبون إلى موقع الخدمة عن طريق الموقع الرسمي للبنك.

وتتيح هذه الخدمة لزبائن البنك ب:

الإطلاع على الرصيد: وتظهر مختلف العمليات الحاصلة على الحساب في آخر 30 يوم.

البحث عن العمليات الخاصة بالحساب: ويمكن ذلك عن طريق إما البحث عن رقم العملية أو تاريخها أو المبلغ أو العملة. ثم تظهر صفحة تتضمن نتيجة البحث مع خيار عرض الكشف الخاص بالعملية على الموقع أو تحميله بصيغة pdf.

تحميل كشوفات الحساب: تتيح للمستخدم امكانية تحميل كشف العمليات على الحاسوب الخاص بالمستخدم حسب الصيغة التي يختارها (بين صيغ pdf و excel و cvs)، أو الإطلاع على الكشف عبر الموقع مباشرة وهذا يتطلب أن يكون لدي المستخدم قارئ خاص بملفات pdf.

عرض قائمة الوكالات المحلية: يتوفر للمستخدم خيار الدخول إلى قائمة الوكالات وتضم القائمة رمز الوكالة، العنوان وأرقام الهاتف والفاكس الخاصة بها.

تغيير كلمة المرور: يتيح البنك لزبائنه امكانية تغيير كلمة المرور وينصحهم بتغييرها خاصة إذا تجاوزت عمليات الدخول إلى الخدمة من خلال هذه الكلمة عتبة 80 مرة، ويتم إرسال رسالة شخصية إلى المستخدم تذكره تحثه على تغيير هذه الكلمة.

الرسائل الشخصية: يستطيع البنك التواصل مع زبائنه عبر هذه الخدمة من خلال الرسائل الشخصية.

إرسال الملفات (خدمة خاصة بزبائن البنك المشتركين من المؤسسات): من خلال شريط العناوين العمودي المتواجد على يسار الشاشة يمكن للزبائن من المؤسسات الدخول إلى خدمة إرسال الملفات الخاصة بأوامر التحويل وكذا الإقتطاعات الأوتوماتيكية.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

2 - خدمة ما قبل عمليات التجارة الخارجية: في 15 مارس 2016 تم إطلاق خدمة جديدة لتنظيم عمليات التجارة الخارجية اسمها ما قبل عمليات التجارة الخارجية (*Pré-domiciliation des opérations de commerce extérieur*) وهي خدمة خاصة بالزبائن من فئة المؤسسات، وتهتم بالمعالجة الإلكترونية للعمليات الخاصة بعمليات القرض المستندي، الإعتماد المستندي و التحويلات الحرة، حيث أصبح بإمكان هذه المؤسسات أن تسجل في الموقع الإلكتروني للبنك وتحصل على اسم مستخدم وكلمة عبور تمكنها من تقديم طلب الاستفادة من خدمات العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية والشروط المتعلقة بذلك، ولا يتم التوجه نحو الوكالات البنكية إلا بعد تلقي إشعار بالموافقة على الطلب للمؤسسة المعنية، وتمكن هذه الخدمة لزيائنها من ربح الوقت وكذا التكاليف.

المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميله

في هذا المطلب سنحاول التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله وكذا هيكله التنظيمي وفي الأخير سنحاول التطرق إلى المهام التي يقوم بها البنك وذلك من خلال مايلي:(معلومات مقدمة من المديرية العامة للبنك)

1. التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميله:

يعتبر مجمع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مركز إستغلال أنشئ سنة 2003 مقره بلدية ميله حي 500 مسكن ويضم ويشرف على تسيير تسعة وكالات حاليا موزعة عبر تراب الولاية بعد أن كان تابعا لمجمع قسنطينة للاستغلال قبل سنة 2003 وهو يشكل وحدة ربط بين الوكالات المحلية للاستغلال من جهة والمديريات المركزية من جهة أخرى.

ويكمن الدور الرئيسي للمجمع فيما يلي:

-يعتبر وسيط بين المديرية العامة للبنك بدر بالجزائر العاصمة والوكالات المحلية للإستغلال;

-يقدم الدعم التقني واللوجيستيكي للوكالات التي يشرف عليها;

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

-يقوم بعملية التنسيق بين مختلف الوكالات;

-الرقابة والمتابعة لضمان تطبيق القوانين والتعليمات التي تحكم العمل البنكي على مستوى الوكالة

التابعة له.

كما أن المجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة أصبح يشرف على 9 وكالات موزعة

عبر دوائر الولاية كم يلي:

الجدول رقم 9: وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الرقم	الوكالات	رمزها
01	وكالة ميلة	834
02	وكالة فرجيوة	673
03	وكالة شلغوم العيد	833
04	وكالة القرارم قوقة	837
05	وكالة وادي العثمانية	840
06	وكالة التلاغمة	841
07	وكالة وادي النجاء	842
08	وكالة تاجنانت	843
09	وكالة الرواشد	835

المصدر: نيابة المديرية للاستغلال

يعتبر هذا المجمع الجهوي للاستغلال كوسيط بين الإدارة العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائر

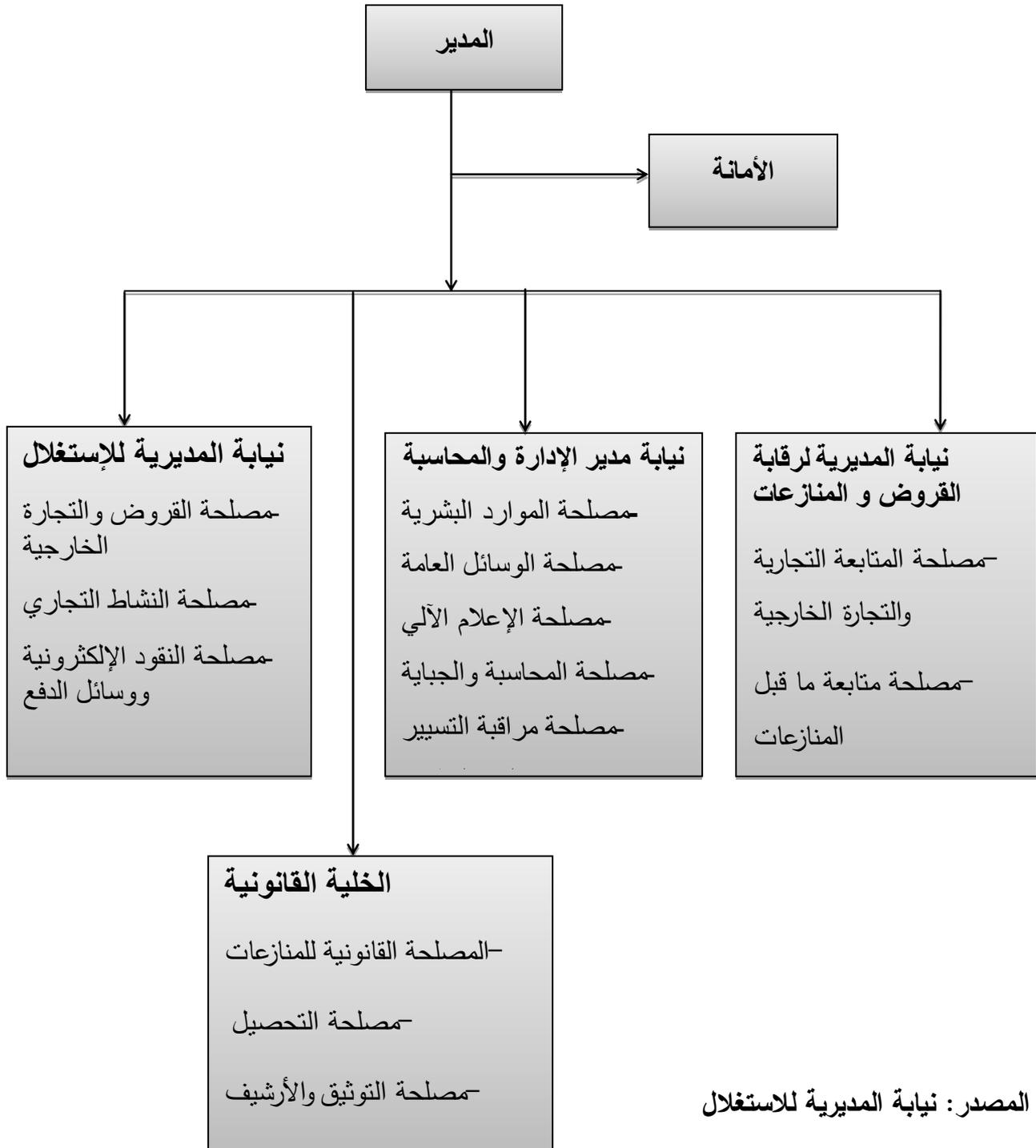
العاصمة وبين الوكالات التسعة المتواجدة في دوائر ولاية ميلة، بإعتبار هذه الأخيرة(الوكالات) مركزا للريح،

حيث يشكل المجمع الجهوي للاستغلال مع وكالاته التسعة وحدة استغلال .

2. الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للإستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة:

الشكل رقم 5: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة.



المصدر: نيابة المديرية للإستغلال

3. مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة:

يقوم البنك بالمهام التالية

- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والإعتمادات

المالية ومنح القروض;

-فتح الحساب بكل أنواعها للأشخاص العادية والمعنوية وأهم هذه الحسابات (الحسابات الجارية, حسابات

التوفير وحسابات الشيك وغيرها);

- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية والقيام بمختلف العمليات المصرفية

والإعتمادات المالية ومنح القروض;

-تنظيم جميع العمليات المصرفية في إطارها القانوني;

-العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن ;

-خصم وتحصيل الأوراق التجارية ;

-قبول الودائع من الشركات والأشخاص (الآجلة والفورية);

-يقوم بجميع عمليات الدفع ويتلقاها نقدا بواسطة الصكوك;

-اقراض الجماعات المحلي;

-يؤدي مختلف العمليات المصرفية كالقروض القصيرة الأجل والمتوسطة وكذلك قروض الخزينة العمومية

والتسبيقات على السندات العمومية;

-تمويل العمليات الخارجية;

-يقوم بقبول العمليات كالإستيراد والتصدير.

المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج

يتناول هذا المبحث عرضاً وتحليلاً للبيانات التي تضمنها الاستبيان، حيث تم إعداد جداول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات. وفيما يلي تحليل لكل متغير من متغيرات الدراسة، وعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة والخاصة بدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية بالإضافة إلى تحليل وتفسير هذه النتائج.

المطلب الأول: تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

الفرع الأول: تحليل إجابات أفراد المجتمع حول محور الخدمات المصرفية

للتعرف على مستوى الخدمات المصرفية في المؤسسة محل الدراسة، وكذا العوامل التي تقف وراء الخدمات المصرفية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات أبعاد تحسين الخدمات المصرفية، والتي تتمثل في الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الكفاءة والقدرة، الأمان والضمان. ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على (22) عبارة، والموضحة في الجدول رقم (10)، وذلك لتحديد مدى توفر تحسين البنك محل الدراسة للخدمات المصرفية.

الجدول رقم 10: استجابة أفراد عينة الدراسة عن الخدمات المصرفية في بنك -BADR- -ميلة.

المصدر الأول	موافق	غير موافق	كامل	موافق	تفاهم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب 4
	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد					
	%	%	%	%	%					
X1	0	0	0	17	3	0.366	4.15		موافق	4
	0	0	0	70.8	12.5					

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

10	موافق	0.489	3.85	0	18	1	1	0	X2
				0	75.0	4.2	4.2	0	
5	موافق	0.223	4.05	1	19	0	0	0	X3
				4.2	79.2	0	0	0	
19	موافق	0.587	3.65	1	11	8	0	0	X4
				4.2	45.8	33.3	0	0	
موافق		0.923	3.92	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاعتمادية					
17	موافق	0.786	3.75	2	13	3	2	0	X5
				8.3	54.2	12.5	8.3	0	
14	موافق	0.615	3.80	1	15	3	1	0	X6
				4.2	62.5	12.5	4.2	0	
18	موافق	0.571	3.70	0	15	4	1	0	X7
				0	62.5	16.7	4.2	0	
11	موافق	0.489	3.85	1	15	4	0	0	X8
				4.2	62.5	16.7	0	0	
موافق		1.803	3.77	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاستجابة					
15	موافق	0.615	3.80	1	15	3	1	0	X9
				4.2	62.5	12.5	4.2	0	

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

20	موافق	0.670	3.65	1	12	6	1	0	X10
				4.2	50.0	25.0	4.2	0	
21	موافق	0.745	3.65	2	10	7	1	0	X11
				8.3	41.7	29.2	4.2	0	
6	موافق	0.324	4.00	1	18	1	0	0	X12
				4.2	75.0	4.2	0	0	
12	موافق	0.587	3.85	1	16	2	1	0	X13
				4.2	66.7	8.3	4.2	0	
موافق		2.211	3.79	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري سهولة الاستخدام					
1	موافق	0.470	4.30	6	14	0	0	0	X14
	بشدة			25.0	58.3	0	0	0	
7	موافق	0.470	4.00	3	14	3	0	0	X15
				12.5	58.3	12.5	0	0	
9	موافق	0.640	3.90	3	12	5	0	0	X16
				12.5	50.0	20.8	0	0	
8	موافق	0.552	3.90	2	14	4	0	0	X17
				8.3	58.3	16.7	0	0	
موافق		1.713	4.02	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكفاءة والقدرة					
22	محايد	0.973	3.00	1	5	8	5	1	X18

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

				4.2	20.8	33.3	20.8	4.2	
13	موافق	0.615	3.80	2	12	6	0	0	X19
				8.3	50.0	25.5	0	0	
19	موافق	0.716	3.75	2	12	5	1	0	X20
				8.3	50.0	20.8	4.2	0	
3	موافق	0.523	4.20	5	14	1	0	0	X21
	بشدة			20.8	58.3	4.2	0	0	
2	موافق	0.638	4.25	7	11	2	0	0	X22
	بشدة			29.2	45.8	8.3	0	0	
	محايد	2.316	3.8	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الأمان والضمان					
	موافق	0.575	3.81	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للخدمات المصرفية					

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS V26

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (10) أنّ المستجوبين موافقون على أن بنك -BADR- ميلة يعمل على تحسين خدماته المصرفية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للموافقة (3.81)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 3.40 الى 4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "موافق" في أداة الدراسة، كما يتضح من نتائج الجدول أنّ هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على الخدمات المصرفية، حيث بلغ الانحراف الكلي (0.575).

بناء على نتائج الجدول، يمكن التعمق أكثر في العوامل التي ساهمت في موافقة المستجوبين على تحسين الخدمات المصرفية، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور وفقا لكل بعد ترتيبيا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناء على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

بعد الاعتمادية:

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أنّ المتوسط الحسابي العام لبعء الاعتمادية بلغ (3.92) وانحراف معياري بلغ (0.923). مما يدل على وجود اتساق بين الإجابات.

حيث جاءت العبارة رقم 1 في المرتبة الأولى، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 4.15، وانحراف معياري مساوي لـ 0.366 بتوجه نحو درجة "موافق بشدة". تليها العبارة رقم 3 بمتوسط حسابي يقدر ب 4.05، وانحراف معياري مساوي لـ 0.223 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي يقدر ب 3.85، وانحراف معياري مساوي لـ 0.489 بتوجه نحو درجة "موافق". وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 4، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.65، وانحراف معياري مساوي لـ 0.587 بتوجه نحو درجة "موافق".

بعد الاستجابة:

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أنّ المتوسط الحسابي العام لبعء الاستجابة بلغ (3.77)، وانحراف معياري بلغ (1.803). مما يدل على وجود اتساق بين الإجابات.

حيث جاءت العبارة رقم 8 في المرتبة الأولى، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.85 وانحراف معياري مساوي لـ 0.489 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 6 بمتوسط حسابي يقدر ب 3.80، وانحراف معياري مساوي لـ 0.615 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 5 بمتوسط حسابي يقدر ب 3.75، وانحراف معياري مساوي لـ 0.786 بتوجه نحو درجة "موافق". وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 7، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.70 وانحراف معياري مساوي لـ 0.571 بتوجه نحو درجة "موافق".

بعد سهولة الاستخدام:

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أنّ المتوسط الحسابي العام لبعء سهولة الاستخدام بلغ (3.79)، وانحراف معياري بلغ (2.211). مما يدل على وجود اتساق بين الإجابات.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

حيث جاءت العبارة رقم 12 في المرتبة الأولى، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.00، وانحراف معياري مساوي لـ 0.324 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 13 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.85، وانحراف معياري مساوي لـ 0.587 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 9 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.80، وانحراف معياري مساوي لـ 0.615 بتوجه نحو درجة "موافق". وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم 10 وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.65، وانحراف معياري مساوي لـ 0.670 بتوجه نحو درجة "موافق". وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 11 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.65، وانحراف معياري مساوي لـ 0.745 بتوجه نحو درجة "موافق".

بعد الكفاءة والقدرة:

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أنّ المتوسط الحسابي العام لبعء الكفاءة والقدرة بلغ (4.02)، وانحراف معياري بلغ (1.713). مما يدل على وجود اتساق بين الإجابات. حيث جاءت العبارة رقم 14 في المرتبة الأولى، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.30، وانحراف معياري مساوي لـ 0.470 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 15 بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.00، وانحراف معياري مساوي لـ 0.470 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 17 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.90، وانحراف معياري مساوي لـ 0.552 بتوجه نحو درجة "موافق". وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 16، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.90، وانحراف معياري مساوي لـ 0.640 بتوجه نحو درجة "موافق".

بعد الأمان والضمان:

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أنّ المتوسط الحسابي العام لبعء الأمان والضمان بلغ (3.8)، وانحراف معياري بلغ (2.316). مما يدل على وجود اتساق بين الإجابات. حيث جاءت العبارة رقم 22 في المرتبة الأولى، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.25، وانحراف معياري مساوي لـ 0.638 بتوجه نحو درجة "موافق بشدة". تليها العبارة رقم 21 بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.20،

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

وبانحراف معياري مساوي لـ 0.523 بتوجه نحو درجة "موافق بشدة". تليها العبارة 19 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.80، وبانحراف معياري مساوي لـ 0.615 بتوجه نحو درجة "موافق". وتليها العبارات رقم 20 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.75، وبانحراف معياري مساوي لـ 0.716 بتوجه نحو درجة "موافق". وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة 18 بمتوسط حساب يقدر بـ 3.00، وبانحراف معياري مساوي لـ 0.973 بتوجه نحو درجة "محايد".

الفرع الثاني: تحليل إجابات أفراد المجتمع حول التكنولوجيا المالية

للتعرف على التكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة، وكذا العوامل التي تقف وراء التكنولوجيا المالية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات التكنولوجيا المالية، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على (11) عبارة، والموضحة في الجدول رقم (11)، وذلك لتحديد مدى ممارسة مؤسسة محل الدراسة لتكنولوجيا المالية.

الجدول رقم 11: استجابة افراد عينة الدراسة عن التكنولوجيا المالية بنك -BADR- -ميلة.

المتغير	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماماً	موافق	محايد	موافق	موافق جداً	المصدر الأول
				العدد	العدد	العدد	العدد		
				%	%	%	%		
1	موافق	0.489	4.15	4	15	1	0	0	Y1
				16.7	62.7	4.2	0	0	
3	موافق	0.552	4.10	4	14	2	0	0	Y2
				16.7	58.3	8.3	0	0	
5	موافق	0.686	3.95	4	11	5	0	0	Y3

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

				16.7	45.8	20.8	0	0	
4	موافق	0.604	3.95	3	13	4	0	0	Y4
				12.5	54.2	16.7	0	0	
8	موافق	0.686	3.55	2	7	11	0	0	Y5
				8.3	29.2	45.8	0	0	
7	محايد	0.966	2.75	1	2	10	5	2	Y6
				4.2	8.3	41.7	20.8	8.3	
11	محايد	0.648	3.00	0	4	12	4	0	Y7
				0	16.7	50.5	16.7	0	
6	موافق	0.587	3.85	2	13	5	0	0	Y8
				8.3	54.2	20.8	0	0	
2	موافق	0.587	4.15	5	13	2	0	0	Y9
				20.3	54.2	8.3	0	0	
10	محايد	0.716	3.25	1	5	12	2	0	Y10
				4.2	20.8	50.0	8.3	0	
9	موافق	0.502	3.40	0	8	12	0	0	Y11
				0	33.3	50.0	0	0	
	موافق	0.638	3.64	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتكنولوجيا المالية					

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS V26

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (11) أنّ أفراد عينة الدراسة موافقين على وجود التكنولوجيا المالية في بنك -BADR- ميلة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لموافقتهم 3.64، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 3.40 إلى 4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "موافق" في أداة الدراسة، كما يتضح من نتائج الجدول أنّ هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على التكنولوجيا المالية، حيث بلغ الانحراف الكلي 0.638.

بناء على نتائج الجدول، يمكن التعمق أكثر في العوامل التي ساهمت في موافقة أفراد العينة على التكنولوجيا المالية، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور وفقا لكل بعد ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط نرتبها بناء على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أنّ المتوسط الحسابي العام لتكنولوجيا لمالية بلغ 3.64 وانحراف معياري بلغ (3.322). مما يدل على وجود اتساق بين الإجابات.

حيث جاءت العبارة رقم 1 في المرتبة الأولى، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.15، وانحراف معياري مساوي لـ 0.489 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 9 بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.15، وانحراف معياري مساوي لـ 0.587 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.10، وانحراف معياري مساوي لـ 0.552 بتوجه نحو درجة "موافق". وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم 4، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.95، وانحراف معياري مساوي لـ 0.604 بتوجه نحو درجة "موافق". ثم تليها العبارة 3 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.95، وانحراف معياري مساوي لـ 0.686 بتوجه نحو درجة "موافق". ثم تليها العبارة رقم 8 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.85، وانحراف معياري مساوي لـ 0.587 بتوجه نحو درجة "موافق". تليها العبارة رقم 6 بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.75، وانحراف معياري مساوي لـ 0.966 بتوجه نحو درجة "محايد". ثم تليها العبارة 5، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.55، وانحراف معياري مساوي لـ 0.686 بتوجه نحو درجة "موافق". وتليها العبارة 11 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.40، وانحراف معياري مساوي لـ 0.502.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

بتوجه نحو درجة "موافق". ثم تليها العبارة رقم 10 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.25، وبانحراف معياري مساوي لـ 0.716 بتوجه نحو درجة "محايد". وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم 7 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.00، وبانحراف معياري مساوي لـ 0.648 بتوجه نحو درجة "محايد". وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 15 بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.87، وبانحراف معياري مساوي لـ 1.014 بتوجه نحو درجة "محايد".

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان، يأتي هذا المطلب كمحاولة لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية للمؤسسة، معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V26). ولاختبار فرضيات الدراسة يتم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، ولكن قبل تطبيقه

يجب التأكد من مدى توافر شروط الانحدار الخطي البسيط التالية:

اختبار طبيعة التوزيع لمتغيرات الدراسة؛

صلاحية نموذج الانحدار الكلية والجزئية أو المعنوية الكلية والجزئية لنموذج الانحدار.

اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي.

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار الخطي البسيط

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، يجب إجراء بعض الاختبارات الإحصائية وذلك لضمان استخدام الاختبارات المعلمية في إثبات أو نفي تلك الفرضيات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لفرضيات تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث سيتم اختبار طبيعة التوزيع لمتغيرات الدراسة، اختبار المعنوية الكلية لنموذج الانحدار الخطي البسيط، ثم المعنوية الجزئية لنموذج الانحدار الخطي البسيط وفقاً لفرضيات الدراسة، ليتم بعد ذلك التأكد من اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي لفرضيات الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

اختبار طبيعة التوزيع لمتغيرات الدراسة (اختبار جودة المطابقة): للتأكد من ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، يتم استخدام اختبار كلموجروف-سميرنوف (Kolmogorof-Smirnov). حيث يعتبر من أهم الفروض الاحصائية المعلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات هو التوزيع الطبيعي. وللقيام بهذا الاختبار يتم وضع الفرضيتين التاليين:

الفرضية الصفرية (H_0): البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة (H_1): البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، إذا كان مستوى دلالة المتحصل عليه أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$).

الجدول رقم 12: نتائج اختبار كلموجروف-سميرنوف.

المتغيرات	قيمة معامل كلموجروف . سميرنوف (Kolmogorof-)	Sig
الاعتمادية	0.017	0.252
الاستجابة	0.934	0.347
سهولة الاستخدام	0.973	0.300
الكفاءة والقدرة	0.998	0.272
الامان والضمان	0.818	0.514
الخدمات المصرفية	0.750	0.627

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26.

من خلال الجدول رقم (12) يتضح بأن جميع المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي لأن مستوى الدلالة لمتغيرات الدراسة، أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، ومنه يتم التأكيد على أن توزيع المتغيرات يتبع التوزيع الطبيعي، وهو ما يسمح بمواصلة تحليل الدراسة من خلال استخدام أدوات التحليل للاختبارات المعلمية.

الجدول رقم 13: نتائج اختبار كلموجروف-سميرنوف.

المتغيرات	قيمة معامل كلمجروفسميرنوف (-Kolmogorof)	Sig
التكنولوجيا المالية	0.864	0.444

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26.

من خلال الجدول رقم (13) يتضح بأن جميع المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي لأن مستوى الدلالة لمتغيرات الدراسة، أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، ومنه يتم التأكيد على أن توزيع المتغيرات يتبع التوزيع الطبيعي، وهو ما يسمح بمواصلة تحليل الدراسة من خلال استخدام أدوات التحليل للاختبارات المعلمية.

2- اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار الخطي البسيط لفرضيات الدراسة: كما ذكرنا سابقاً سيتم اختبار المعنوية الكلية لنموذج الانحدار الخطي البسيط، ثم المعنوية الجزئية لفرضيات الدراسة، ليتم بعد ذلك التأكد من توفر شرط اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي لهذه الفرضيات.

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار: يُقصد بها اختبار الشكل الدالي المقترح (النموذج الخطي) هو نموذج مقبول لتمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، وذلك باستخدام اختبار (F). وبتعبير آخر فإن قبول الشكل الدالي المقترح له مدلول آخر: هو أنّ هناك معامل واحد على الأقل من معاملات نموذج الانحدار يختلف عن الصفر (أي أنّه معنوي)¹.

وقد تم استخدام اختبار تحليل التباين للانحدار (ANOVA) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار لفرضيات الدراسة، والنتائج التي تم الحصول عليها موضحة في الجدول التالي:

¹أسامة ربيع أمين، مرجع سبق ذكره، ص106-107.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

الجدول رقم 14: نتائج تحليل تباين خط الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة.

مستوى الدلالة sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	البيان (مصدر التباين)	المتغير التابع	المتغير المستقل	الفرضيات
0.047	2.29 4	1.831	1	1.831	الانحدار SSR	الاعتمادية	التكنولوجيا المالية	الفرضية الفرعية الأولى
		0.798	18	14.369	البواقي SSE			
			19	16.200	الإجمالي SST			
0.036	0.89 6	2.932	1	2.932	الانحدار SSR	الاستجابة	التكنولوجيا المالية	الفرضية الفرعية الثانية
		3.270	18	58.868	البواقي SSE			
			19	61.800	الإجمالي SST			
0.001	16.8 49	44.940	1	44.940	الانحدار SSR	سهولة الاستخدام	التكنولوجيا المالية	الفرضية الفرعية الثالثة
		2.667	18	48.010	البواقي SSE			
			19	92.950	الإجمالي SST			

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

0.011	7.91 7	17.045	1	17.045	الانحدار SSR	الكفاءة والقدرة	التكنولوجيا المالية	الفرضية الفرعية الرابعة
		2.153	18	38.755	البواقي SSE			
			19	55.800	الإجمالي SST			
0.005	10.2 08	36.911	1	36.911	الانحدار SSR	الامان والضمان	التكنولوجيا المالية	الفرضية الفرعية الخامسة
		3.616	18	65.089	البواقي SSE			
			19	102.000	الإجمالي SST			

* الارتباط دال عند مستوى 0,05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال جدول تحليل التباين الذي يبين مدى صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة، نجد:

بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى: يتضح أن قيمة فيشر (F) عند مستوى معنوية (0.147)، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) أي (Sig.= 0.147 > $\alpha=0,05$).

بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية: فتُظهر أن قيمة فيشر (F) عند مستوى معنوية (0.356)، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) أي (Sig.= 0.356 > $\alpha=0,05$).

بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة: فقد أظهرت قيمة فيشر (F) عند مستوى معنوية (0.001)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) أي (Sig.= 0.001 < $\alpha=0,05$).

بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة: فتُظهر أن قيمة فيشر (F) عند مستوى معنوية (0.011)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) أي (Sig.=0.011 < $\alpha=0,05$).

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة: فقد أظهرت قيمة فيشر (F) عند مستوى معنوية (0.005)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$) أي (Sig.= 0.005 < $\alpha=0,05$).

من خلال ما سبق، يظهر أنّ العلاقة بين المتغيرات خطية ما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار من الناحية الإحصائية، ما يدل على وجود علاقة معنوية بين المتغيرات وأنّ نموذج الانحدار جيد، أي هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار تختلف عن الصفر. وبهذا نستدل على صلاحية النموذج وملائمته لاختبار الفرضيات الدراسية.

ب- المعنوية الجزئية لنموذج الانحدار: يقصد بها اختبار معنوية معاملات الانحدار للمتغير المستقل لكل فرضية، بالإضافة إلى ثابت الانحدار، وذلك من خلال اختبار (T)¹. وقد تم في الخطوة السابقة التوصل إلى نتيجة تنص على أنّ هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار معنوية أي تختلف عن الصفر. ولتحديد ما هي المعاملات التي تكون مقبولة من الناحية الإحصائية أي معنوية إحصائياً، يتم إجراء ما يطلق عليه اختبار المعنوية الجزئية للنموذج. وتكون الفرضيات الإحصائية في هذه الحالة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): جميع معاملات الانحدار غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)، أي:

$$b_0=0 \text{ و } b_1=0 \text{ و } b_2=0 \text{ و } b_3=0 \text{ و } b_4=0 \text{ و } b_5=0$$

الفرضية البديلة (H_1): واحد على الأقل من معاملات الانحدار معنوية (تختلف عن الصفر)، أي:

$$b_0 \neq 0 \text{ أو } b_1 \neq 0 \text{ أو } b_2 \neq 0 \text{ أو } b_3 \neq 0 \text{ أو } b_4 \neq 0 \text{ أو } b_5 \neq 0$$

حيث أنّ:

(b_0): هو ثابت الانحدار

(b_1): معامل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع الفرعي الأول والمتمثل في: الاعتمادية

(b_2): معامل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع الفرعي الثاني والمتمثل في: الاستجابة

¹أسامة ربيع أمين، مرجع سبق ذكره، ص106.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

(b₃): معامل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع الفرعي الثالث والمتمثل في: سهولة الاستخدام

(b₄): معامل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع الفرعي الرابع والمتمثل في: الكفاءة والقدرة

(b₅): معامل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع الفرعي الخامس والمتمثل في: الامان والضمان

والجدول رقم (15) يلخص النتائج المتحصل عليها فيما يخص فرضيات الدراسة:

الجدول رقم 15: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار لفرضيات الدراسة.

الفرضيات	النموذج	قيمة الانحدار	معاملات قيم اختبار T	مستوى الدلالة Sig.
الفرضية الفرعية الأولى	الثابت (constant)		11.954	0.000
	التكنولوجيا المالية	0.093	1.515	0.147
الفرضية الفرعية الثانية	الثابت (constant)		10.360	0.01
	تكنولوجيا المالية	0.118	0.947	0.356
الفرضية الفرعية الثالثة	الثابت (constant)		0.391	0.932
	التكنولوجيا المالية	0.463	4.105	0.001
الفرضية	الثابت		4.670	0.267

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

			(constant)	الفرعية الرابعة
0.011	2.814	0.285	التكنولوجيا المالية	
0.685	0.413	2.180	الثابت (constant)	الفرضية الفرعية الخامسة
0.005	3.195	0.419	التكنولوجيا المالية	

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الجدول رقم (15)، يتضح:

بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى: يتضح بأن مستوى الدلالة للثابت (b_0) أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($0.05=\alpha$)، وبالتالي، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أن المقدار الثابت في نموذج الانحدار للفرضية الأولى غير معنوي. بالنسبة لمعامل الانحدار (b_1)، يتضح أن مستوى الدلالة قدر بقيمة (0.147)، وبالتالي، فهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($0.05=\alpha$)، وبالتالي، يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الانحدار (b_1) في نموذج الانحدار للفرضية الأولى معنوي. بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية: يتضح بأن مستوى الدلالة للثابت (b_0) أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($0.05=\alpha$)، وبالتالي، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أن المقدار الثابت في نموذج الانحدار للفرضية الثانية غير معنوي. بالنسبة لمعامل الانحدار (b_2)، يتضح أن مستوى الدلالة قدر بقيمة (0.356)، وبالتالي، فهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($0.05=\alpha$)، وبالتالي، يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الانحدار (b_2) في نموذج الانحدار للفرضية الثانية معنوي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة: يتضح بأن مستوى الدلالة للثابت (b_0) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي، يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أن المقدار الثابت في نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة غير معنوي. بالنسبة لمعامل الانحدار (b_3)، يتضح أن مستوى الدلالة قدر بقيمة (0.001)، بالتالي، فهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الانحدار (b_3) في نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة معنوي.

بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة: يتضح بأن مستوى الدلالة للثابت (b_0) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي، يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أن المقدار الثابت في نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة غير معنوي. بالنسبة لمعامل الانحدار (b_4)، يتضح أن مستوى الدلالة قدر بقيمة (0.011)، بالتالي، فهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الانحدار (b_4) في نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة معنوي.

بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة: يتضح بأن مستوى الدلالة للثابت (b_0) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي، يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أن المقدار الثابت في نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة غير معنوي. بالنسبة لمعامل الانحدار (b_5)، يتضح أن مستوى الدلالة قدر بقيمة (0.005)، بالتالي، فهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الانحدار (b_5) في نموذج الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة معنوي.

ج - اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي لفرضيات الدراسة: يتم التأكد من إعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي من خلال حساب معامل كلمجروفسميرنوف (Kolmogorof-Smirnov)، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 16: نتائج اختبار كلموجروف-سميرنوف لاعتدالية البواقي لفرضيات الدراسة.

الفرضيات	البيان	قيمة معامل كلمجروفسميرنوف (Kolmogorof-Smirnov)	مستوى الدلالة Sig
الفرضية الفرعية الأولى	البواقي	0.148	0.200*
الفرضية الفرعية الثانية	البواقي	0.148	0.200*
الفرضية الفرعية الثالثة	البواقي	0.120	0.200*
الفرضية الفرعية الرابعة	البواقي	0.108	0.200*
الفرضية الفرعية الخامسة	البواقي	0.095	0.200*

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26

من خلال الجدول رقم (16) يتضح:

بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى: مستوى الدلالة يقدر بـ (0.200*)، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد

($\alpha=0.05$)، ومنه يتم التأكيد على أن التوزيع الاحتمالي للبواقي يتبع التوزيع الطبيعي.

بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية: مستوى الدلالة يقدر بـ (0.200*)، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد

($\alpha=0.05$)، ومنه يتم التأكيد على أن التوزيع الاحتمالي للبواقي يتبع التوزيع الطبيعي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة: مستوى الدلالة يقدر بـ (0.200^*) ، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد

$(\alpha=0.05)$ ، ومنه يتم التأكيد على أنّ التوزيع الاحتمالي للبواقي يتبع التوزيع الطبيعي.

بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة: مستوى الدلالة يقدر بـ (0.200^*) ، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد

$(\alpha=0.05)$ ، ومنه يتم التأكيد على أنّ التوزيع الاحتمالي للبواقي يتبع التوزيع الطبيعي.

بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة: مستوى الدلالة يقدر بـ (0.200^*) ، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد

$(\alpha=0.05)$ ، ومنه يتم التأكيد على أنّ التوزيع الاحتمالي للبواقي يتبع التوزيع الطبيعي.

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

بعد أن تم التأكيد من إمكانية تطبيق الاختبارات المعلمية والتأكد من تحقق جميع شروط أسلوب الانحدار

الخطي البسيط، سيتم اختبار فرضيات الدراسة، حيث تنص الفرضية الأولى على: "للتكنولوجيا المالية دور

كبير في تحسين الاعتمادية"، والفرضية الثانية تنص على: "للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سرعة

الاستجابة"، الفرضية الثالثة تنص على: "للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سهولة الاستخدام"،

الفرضية الرابعة تنص على: "للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الكفاءة والقدرة"، الفرضية الخامسة

تنص على: "للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الأمان والضمان".

اختبار دور التكنولوجيا المالية على تحسين الاعتمادية للمؤسسة:

يتم اختبار الفرضية الأولى من خلال دراسة تحليل تباين خط الانحدار بين التكنولوجيا المالية والاعتمادية،

وأيضاً جدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتغير المستقل في المتغير التابع. لكن قبل ذلك

يتم دراسة علاقة الارتباط بينهما. وبناء على ذلك، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، لقياس قوة واتجاه

العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتمثل في "التكنولوجيا المالية" والمتغير التابع والمتمثل في

"الاعتمادية". وكان معامل الارتباط كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 17: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية والاعتمادية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	طرفي العلاقة
0.047	0.336	التكنولوجيا المالية والاعتمادية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSSV26

** الارتباط دال عند مستوى 0,01

* الارتباط دال عند مستوى 0,05

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (17) يتضح بأن معامل الارتباط بلغت قيمته 0.336 عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وهو يمثل علاقة ارتباط متوسط وموجب.

وللتعرف على مدى ملائمة خط انحدار البيانات مع الفرضية الأولى تم إجراء تحليل تباين خط الانحدار للتكنولوجيا المالية والاعتمادية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 18: نتائج تحليل تباين خط الانحدار للتكنولوجيا المالية والاعتمادية.

البيان (مصدر التباين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الخطأ المعياري للمصحح (\bar{R}^2)	قيمة (F)	مستوى المعنوية
الانحدار	1.831	1	0.336	0.113	0.064	2.294	0.047
البواقي	14.369	18					
الإجمالي	16.200	19					

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

*الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات

SPSS V26

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن معامل الارتباط لتكنولوجيا المالية والاعتمادية قدر بـ (0.366)، وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط وموجب، وهذا ما يؤكد نتائج الجدول السابق. كما أن معامل التحديد المصحح بلغ (0.064) أي أن 6.4% من التغيرات الحاصلة في بعد الاعتمادية راجع إلى التكنولوجيا المالية وأن الباقي (93.6%) يرجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. وتشير قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة (0.89346) إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي، جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه معنوية قيمة فيشر (F).

وللإجابة على الفرضية الأولى نستدل بجدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار التكنولوجيا المالية والاعتمادية. بحيث كانت الفرضيات كما يلي:

H_0 = ليس التكنولوجيا المالية دور في تحسين الاعتمادية عند مستوى معنوية $(\alpha=0,05)$ ، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

H_1 = للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الاعتمادية عند مستوى معنوية $(\alpha=0,05)$ ، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

وبعد الشكل العام لمعادلة خط الانحدار البسيط كما يلي:

$$Y_i = b_0 + b_1 x_i + u_i$$

حيث أن:

(Y_i): يمثل المتغير التابع المتمثل في اعتمادية (Fia).

(X): تمثل المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية (FT).

(b_0): يمثل مقطع خط الانحدار من معادلة الخط المستقيم (الثابت).

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

(b_1): يمثل معامل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل.

(u): حد الخطأ العشوائي.

والجدول الموالي يلخص النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الأولى:

الجدول رقم 19: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لتكنولوجيا المالية والاعتمادية.

مستوى الدلالة Sig.	قيم اختبار T	المعاملات المعيارية		النموذج
		Bêta	الخطأ المعيارى SEb	
0.000	4.817		8.739	الثابت (<i>constant</i>)
0.147	1.515	0.336	0.542	التكنولوجيا المالية

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

V26

من خلال الجدول رقم (19) يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة لتكنولوجيا المالية والاعتمادية حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (1.515) عند مستوى دلالة يقدر بـ (0.147) وهو أكبر مستوى دلالة المعتمد ($\alpha=0.05$).

كما ان مستوى الدلالة للثابت أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية.

وبالتالي، اعتمادا على نتائج الجدول رقم (19) فإن معادلة خط الانحدار لفرق العمل على القدرات الدينامكية، هي كما يلي:

$$Fia=11.954+0.093FT$$

انطلاقاً من هذه المعادلة، يمكن القول أنه في حالة غياب التكنولوجيا المالية فإن الاعتمادية تقدر بـ (11.954). كما أنه كلما زادت التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة فإن هذا سيؤدي إلى زيادة الاعتمادية بـ (0.093)، مما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين.

وبالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت)، فقد قدرت بـ 11.954 عند مستوى معنوية (0,000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha=0,05$)، مما يشير إلى أهمية المتغير في النموذج.

وعليه يتم: رفض فرضية العدم (H_0) القائلة بأنه: ليس لتكنولوجيا المالية دور في تحسين الاعتمادية عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

وقبول الفرضية البديلة (H_1) القائلة بأنه: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الاعتمادية عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

ومنه يتم قبول الفرضية الأولى والتي تنص على أنه:

للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الاعتمادية "

اختبار دور التكنولوجيا المالية في سرعة الاستجابة:

يتم اختبار الفرضية الثانية من خلال دراسة تحليل تباين خط الانحدار بين التكنولوجيا المالية وسرعة الاستجابة، وأيضاً جدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتغير المستقل في المتغير التابع. لكن قبل ذلك يتم دراسة علاقة الارتباط بينهما. وبناء على ذلك، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، لقياس قوة

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

واتجاه العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتمثل في "تكنولوجيا المالية" والمتغير التابع والمتمثل في "الاستجابة". وكان معامل الارتباط كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 20: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية وسرعة الاستجابة.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	طرفي العلاقة
0.036	0.218	التكنولوجيا المالية والاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSSV26

** لارتباط دال عند مستوى 0,01

* الارتباط دال عند مستوى 0,05

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (20) يتضح بأن معامل الارتباط بلغت قيمته 0.218 عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وهو يمثل علاقة ارتباط ضعيف وموجب.

وللتعرف على مدى ملائمة خط انحدار البيانات مع الفرضية الثانية تم إجراء تحليل تباين خط الانحدار للتكنولوجيا المالية و الاستجابة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 21: نتائج تحليل تباين خط الانحدار لتكنولوجيا المالية وسرعة الاستجابة.

البيان (مصدر التباين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الخطأ المعياري للمصحح (\bar{R}^2)	قيمة (F)	مستوى المعنوية
الانحدار	2.932	1	0.218	0.047	0.005	0.896	0.036
البواقي	58.868	18					

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

						19	61.800	الإجمالي
--	--	--	--	--	--	----	--------	----------

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات

SPSS V26

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن معامل الارتباط لتكنولوجيا المالية والاستجابة قدر بـ (0.218)، وهذا يدل على وجود ارتباط ضعيف وموجب، وهذا ما يؤكد نتائج الجدول السابق. كما أنّ معامل التحديد المصحح بلغ (0.005) أي أن 0.5% من التغيرات الحاصلة في الاستجابة راجع إلى التكنولوجيا المالية وأنّ الباقي أي (99.5%) يرجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. وتشير قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة (1.80844) إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي، جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه معنوية قيمة فيشر (F).

وللإجابة على الفرضية الثانية نستدل بجدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المالية في سرعة الاستجابة. بحيث كانت الفرضيات كما يلي:

$H_0 =$ ليس للتكنولوجيا المالية دور في تحسين سرعة الاستجابة عند مستوى معنوية $(\alpha=0,05)$ ، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

$H_1 =$ لتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سرعة الاستجابة عند مستوى معنوية $(\alpha=0,05)$ ، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

ويعد الشكل العام لمعادلة خط الانحدار البسيط كما يلي:

$$Y_2 = b_0 + b_2 x_i + u_i$$

حيث أنّ:

(Y): يمثل المتغير التابع المتمثل في الاستجابة (Rep).

(X₂): تمثل المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية (FT).

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

(b_0): يمثل مقطع خط الانحدار من معادلة الخط المستقيم (الثابت).

(b_2): يمثل معامل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل.

(U): حد الخطأ العشوائي.

والجدول الموالي يلخص النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الثانية:

الجدول رقم 22: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط للتكنولوجيا المالية وسرعة الاستجابة.

مستوى الدلالة Sig.	قيم اختبار T	المعاملات المعيارية		النموذج	
		المعاملات غير معيارية	المعاملات غير معيارية		
		Bêta	الخطأ المعيارى SEb	A	
0.01	2.063		5.023	10.360	الثابت (<i>constant</i>)
0.356	0.947	0.218	0.125	0.118	التكنولوجيا المالية

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الجدول رقم (22) يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة لتكنولوجيا المالية على الاستجابة حيث بلغت (T) قيمة المحسوبة (0.947) عند مستوى دلالة يقدر بـ (0.356) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$).

كما ان مستوى الدلالة للثابت أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية.

وبالتالي، اعتمادا على نتائج الجدول رقم (22) فإن معادلة خط الانحدار للتكنولوجيا المالية وسرعة الاستجابة، هي كما يلي:

$$\text{Rep}=10.360+0.118\text{FT}$$

انطلاقاً من هذه المعادلة، يمكن القول أنه في حالة غياب التكنولوجيا المالية فإن سرعة الاستجابة تقدر بـ (10.360). كما أنه كلما زادت التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة فإن هذا سيؤدي إلى زيادة سرعة الاستجابة بـ (0.118)، مما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين.

وبالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت)، فقد قدرت بـ 10.360 عند مستوى معنوية (0.054) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha=0,05$)، مما يشير إلى أهمية المتغير في النموذج.

وعليه يتم: رفض فرضية العدم (H_0) القائلة بأنه: ليس للتكنولوجيا المالية دور في تحسين سرعة الاستجابة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

وقبول الفرضية البديلة (H_1) القائلة بأنه: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سرعة الاستجابة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

ومنه يتم قبول الفرضية الثانية والتي تنص على أنه:

"تكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سرعة الاستجابة"

اختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين سهولة الاستخدام:

يتم اختبار الفرضية الثالثة من خلال دراسة تحليل تباين خط الانحدار بين التكنولوجيا المالية وسهولة الاستخدام، وأيضاً جدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتغير المستقل في المتغير التابع. لكن قبل ذلك يتم دراسة علاقة الارتباط بينهما. وبناء على ذلك، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، لقياس قوة

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

واتجاه العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتمثل في "التكنولوجيا المالية" والمتغير التابع والمتمثل في "سهولة الاستخدام". وكان معامل الارتباط كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 23: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية وسهولة الاستخدام.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	طرفي العلاقة
0.001	0.695 **	التكنولوجيا المالية وسهولة الاستخدام

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSSV26

**الارتباط دال عند مستوى 0,01

* الارتباط دال عند مستوى 0,05

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (23) يتضح بأن معامل الارتباط بلغت قيمته 0.695 عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وهو يمثل علاقة ارتباط متوسط وموجب.

وللتعرف على مدى ملائمة خط انحدار البيانات مع الفرضية الثالثة تم إجراء تحليل تباين خط الانحدار لتكنولوجيا المالية و سهولة الاستخدام كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 24: نتائج تحليل تباين خط الانحدار التكنولوجيا المالية وسهولة الاستخدام.

مستوى المعنوية	قيمة (F)	الخطأ المعياري للتقدير	معامل التحديد المصحح (\bar{R}^2)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	درجات الحرية	مجموع المربعات	البيان (مصدر التباين)
0.001	16.849	1.63316	0.455	0.483	0.695	1	44.940	الانحدار
						18	48.010	البواقي

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

						19	92.950	الإجمالي
--	--	--	--	--	--	----	--------	----------

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية وسهولة الاستخدام قدر بـ (0.695)، وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط وموجب، وهذا ما يؤكد نتائج الجدول السابق. كما أن معامل التحديد المصحح بلغ (0.455) أي أن 45.5% من التغيرات الحاصلة في سهولة الاستخدام راجع إلى التكنولوجيا المالية وأن الباقي أي (54.5%) يرجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. وتشير قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة (1.63316) إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي، جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه معنوية قيمة فيشر (F).

وللإجابة على الفرضية الثالثة نستدل بجدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور التكنولوجيا في تحسين سهولة الاستخدام. بحيث كانت الفرضيات كما يلي:

$H_0 =$ ليس للتكنولوجيا المالية دور في تحسين سهولة الاستخدام عند مستوى معنوية $(\alpha=0,05)$ ، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

$H_1 =$ للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سهولة الاستخدام عند مستوى معنوية $(\alpha=0,05)$ ، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

ويعد الشكل العام لمعادلة خط الانحدار البسيط كما يلي:

$$Y_3 = b_0 + b_3 x_i + u_i$$

حيث أن:

(Y_3): يمثل المتغير التابع المتمثل في سهولة الاستخدام (fa).

(X): تمثل المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية (FT).

(b_0): يمثل مقطع خط الانحدار من معادلة الخط المستقيم (الثابت).

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

(b_3): يمثل معامل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل.

(U): حد الخطأ العشوائي.

والجدول الموالي يلخص النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الثالثة:

الجدول رقم 25: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط للتكنولوجيا المالية وسهولة الاستخدام.

مستوى الدلالة Sig.	قيم اختبار T	المعاملات المعيارية		النموذج	
		Bêta	الخطأ المعياري SEb		A
0.000	4.435		9.483	42.058	الثابت (<i>constant</i>)
0.003	3.167	0.435	0.586	1.856	التكنولوجيا المالية

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الجدول رقم (25) يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة للتكنولوجيا المالية على سهولة الاستخدام حيث

بلغت قيمة (T) المحسوبة (3.167) عند مستوى دلالة يقدر بـ (0.003) وهو أقل من مستوى الدلالة

المعتمد ($\alpha=0.05$).

كما ان مستوى الدلالة للثابت أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة

أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية.

وبالتالي، اعتمادا على نتائج الجدول رقم (23) فإن معادلة خط الانحدار لتكنولوجيا المالية على سهولة

الاستخدام، هي كما يلي:

$$fa=42.058+1.856FT$$

انطلاقاً من هذه المعادلة، يمكن القول أنه في حالة غياب التكنولوجيا المالية فإن سهولة الاستخدام تقدر بـ (42.058). كما أنه كلما زادت التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة فإن هذا سيؤدي إلى زيادة سهولة الاستخدام بـ (1.856)، مما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين.

وبالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت)، فقد قدرت بـ 42.058 عند مستوى معنوية (0,000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha=0,05$)، مما يشير إلى أهمية المتغير في النموذج.

وعليه يتم: رفض فرضية العدم (H_0) القائلة بأنه: ليس للتكنولوجيا المالية دور في تحسين سهولة الاستخدام عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

وقبول الفرضية البديلة (H_1) القائلة بأنه: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سهولة الاستخدام عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

ومنه يتم قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه:

" للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين سهولة الاستخدام "

اختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة والقدرة:

يتم اختبار الفرضية الرابعة من خلال دراسة تحليل تباين خط الانحدار بين التكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة، وأيضاً جدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتغير المستقل في المتغير التابع. لكن قبل ذلك يتم دراسة علاقة الارتباط بينهما. وبناء على ذلك، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، لقياس قوة

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

واتجاه العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتمثل في "التكنولوجيا المالية" والمتغير التابع والمتمثل في "الكفاءة والقدرة". وكان معامل الارتباط كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 26: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	طرفي العلاقة
0.011	0.553	التكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSSV26

**الارتباط دال عند مستوى 0,01

* الارتباط دال عند مستوى 0,05

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (26) يتضح بأن معامل الارتباط بلغت قيمته 0.553 عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وهو يمثل علاقة ارتباط متوسط وموجب.

وللتعرف على مدى ملائمة خط انحدار البيانات مع الفرضية الرابعة تم إجراء تحليل تباين خط الانحدار لتكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 27: نتائج تحليل تباين خط الانحدار لتكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة.

البيان (مصدر التباين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المصحح (\bar{R}^2)	الخطأ المعياري للتقدير	قيمة (F)	مستوى المعنوية
الانحدار	17.045	1	0.553	0.305	0.267	1.46733	7.917	0.011

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

						18	38.755	البواقي
						19	55.800	الإجمالي

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات

SPSS V26

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن معامل الارتباط لتكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة قدر بـ (0.553)، وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط وموجب، وهذا ما يؤكد نتائج الجدول السابق. كما أن معامل التحديد المصحح بلغ (0.267) أي أن 26.7% من التغيرات الحاصلة في الكفاءة والقدرة راجع إلى التكنولوجيا المالية وأن الباقي أي (73.3%) يرجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. وتشير قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة (1.46733) إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي، جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه معنوية قيمة فيشر (F).

وللإجابة على الفرضية الرابعة نستدل بجدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة والقدرة. بحيث كانت الفرضيات كما يلي:

$H_0 =$ ليس للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الكفاءة والقدرة عند مستوى معنوية $(\alpha=0,05)$ ، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

$H_1 =$ للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الكفاءة والقدرة عند مستوى معنوية $(\alpha=0,05)$ ، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

ويعد الشكل العام لمعادلة خط الانحدار البسيط كما يلي:

$$Y_4 = b_0 + b_4 x_i + u_i$$

حيث أن:

(Y_4): يمثل المتغير التابع المتمثل في الكفاءة والقدرة (Effi).

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

(X): تمثل المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية (T).

(b_0): يمثل مقطع خط الانحدار من معادلة الخط المستقيم (الثابت).

(b_4): يمثل معامل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل.

(U): حد الخطأ العشوائي.

والجدول الموالي يلخص النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الرابعة:

الجدول رقم 28: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط للتكنولوجيا المالية والكفاءة والقدرة.

مستوى الدلالة Sig.	قيم اختبار T	المعاملات		النموذج
		المعاملات المعيارية Bêta	المعاملات غير معيارية الخطأ المعيارى SEb A	
0.267	1.146		4.076	الثابت (<i>constant</i>)
0.011	2.814	0.553	0.101	التكنولوجيا المالية

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

V26

من خلال الجدول رقم (28) يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة لتكنولوجيا المالية على الكفاءة والقدرة حيث بلغت

(T) قيمة المحسوبة (2.814) عند مستوى دلالة يقدر بـ (0.011) وهو أقل من مستوى الدلالة

المعتمد ($\alpha=0.05$).

كما ان مستوى الدلالة للثابت أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة

أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

وبالتالي، اعتمادا على نتائج الجدول رقم (26) فإن معادلة خط الانحدار لتكنولوجيا المالية على الكفاءة والقدرة هي كما يلي:

$$Effi=4.670+0.285FT$$

انطلاقا من هذه المعادلة، يمكن القول أنه في حالة غياب التكنولوجيا المالية فإن الكفاءة والقدرة تقدر بـ (4.670). كما أنه كلما زادت التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة فإن هذا سيؤدي إلى: زيادة الكفاءة والقدرة بـ (0.28)، مما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين.

وبالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت)، فقد قدرت بـ 4.670 عند مستوى معنوية (0,000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha=0,05$)، مما يشير إلى أهمية المتغير في النموذج.

وعليه يتم: رفض فرضية العدم (H_0) القائلة بأنه: ليس للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الكفاءة والقدرة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

وقبول الفرضية البديلة (H_1) القائلة بأنه: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الكفاءة والقدرة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

ومنه يتم قبول الفرضية الرابعة والتي تنص على أنه:

لتكنولوجيا المالية دور في تحسين الكفاءة والقدرة

اختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأمان والضمان:

يتم اختبار الفرضية الخامسة من خلال دراسة تحليل تباين خط الانحدار بين التكنولوجيا المالية وبعد الامان والضمان، وأيضا جدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتغير المستقل في المتغير التابع. لكن قبل ذلك يتم دراسة علاقة الارتباط بينهما. وبناء على ذلك، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون،

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتمثل في "التكنولوجيا المالية" والمتغير التابع والمتمثل في "الأمان والضمان". وكان معامل الارتباط كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 29: معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية والأمان والضمان.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	طرفي العلاقة
0.005	0.602**	التكنولوجيا المالية والأمان والضمان

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSSV26

**الارتباط دال عند مستوى 0,01

* الارتباط دال عند مستوى 0,05

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (29) يتضح بأن معامل الارتباط بلغت قيمته 0.602 عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وهو يمثل علاقة ارتباط متوسط وموجب.

وللتعرف على مدى ملائمة خط انحدار البيانات مع الفرضية الخامسة تم إجراء تحليل تباين خط الانحدار للتكنولوجيا المالية والأمان والضمان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 30: نتائج تحليل تباين خط الانحدار للتكنولوجيا المالية والأمان والضمان.

مستوى المعنوية	قيمة (F)	الخطأ المعياري للتقدير	معامل التحديد المصحح (\bar{R}^2)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	درجات الحرية	مجموع المربعات	البيان (مصدر التباين)
0.005	10.208	1.90159	0.326	0.362	0.602	1	36.911	الانحدار

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

						18	65.089	البواقي
						19	102.000	الإجمالي

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات

SPSS V26

من خلال الجدول رقم(30) نلاحظ أن معامل الارتباط التكنولوجيا المالية و الامان والضمان قدر بـ (0.602)، وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط وموجب، وهذا ما يؤكد نتائج الجدول السابق. كما أن معامل التحديد المصحح بلغ (0.326) أي أن 32.6% من التغيرات الحاصلة في الامان والضمان راجع إلى التكنولوجيا المالية وأن الباقي أي (67.4%) يرجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. وتشير قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة (1.90159) إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي، جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه معنوية قيمة فيشر (F).

وللإجابة على الفرضية الخامسة نستدل بجدول نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأمان والضمان. بحيث كانت الفرضيات كما يلي:

H_0 = ليس للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الامان والضمان عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

H_1 = للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الامان والضمان عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

ويعد الشكل العام لمعادلة خط الانحدار البسيط كما يلي:

$$Y_5 = b_0 + b_5 x_i + u_i$$

حيث أن:

(Y_5): يمثل المتغير التابع المتمثل في الامان والضمان (Sec).

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

(X): تمثل المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية (FT).

(b₀): يمثل مقطع خط الانحدار من معادلة الخط المستقيم (الثابت).

(b₅): يمثل معامل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل.

(U): حد الخطأ العشوائي.

والجدول الموالي يلخص النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الخامسة:

الجدول رقم 31: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لتكنولوجيا المالية والامان والضمان.

مستوى الدلالة Sig.	T	المعاملات		النموذج	
		المعاملات المعيارية	المعاملات غير معيارية		
		Bêta	الخطأ المعيارى SEb	A	
0.685	0.413		5.282	2.180	الثابت (<i>constant</i>)
0.005	3.195	0.602	0.131	0.419	التكنولوجيا المالية

* الارتباط دال عند مستوى 0.05 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

V26

من خلال الجدول رقم (31) يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة لتكنولوجيا المالية على الامان والضمان حيث

بلغت (T) قيمة المحسوبة (3.195) عند مستوى دلالة يقدر بـ (0.005).

كما ان مستوى الدلالة للثابت أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة

أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

وبالتالي، اعتمادا على نتائج الجدول رقم (31) فإن معادلة خط الانحدار لتكنولوجيا المالية والامان والضمان، هي كما يلي:

$$Sec=2.180+0.419FT$$

انطلاقا من هذه المعادلة، يمكن القول أنه في حالة غياب التكنولوجيا المالية فإن الامان والضمان يقدر بـ (2.180). كما أنه كلما زادت التكنولوجيا بوحدة واحدة فإن هذا سيؤدي إلى: زيادة الامان والضمان بـ (0.419)، مما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين..

وبالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت)، فقد قدرت بـ 2.180 عند مستوى معنوية (0.685) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha=0,05$)، مما يشير إلى أهمية المتغير في النموذج.

وعليه يتم: رفض فرضية العدم (H_0) القائلة بأنه: ليس للتكنولوجيا المالية دور في تحسين الامان والضمان عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي جميع معاملات الانحدار الخطي البسيط غير معنوية (لا تختلف عن الصفر)؛

وقبول الفرضية البديلة (H_1) القائلة بأنه: للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الامان والضمان عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، أي واحد على الأقل من معاملات الانحدار الخطي البسيط معنوية (تختلف عن الصفر).

ومنه يتم قبول الفرضية الخامسة والتي تنص على أنه:

"للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الامان والضمان"

المطلب الثالث: تفسير نتائج الدراسة

تم في هذه الدراسة التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية. وسيتم في هذا المطلب تفسير نتائج الدراسة التي طبقت على عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ميلة.

الفرع الأول: تفسير نتائج دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاعتمادية

تبين من استجابة افراد العينة حول محور الخدمات المصرفية الجدول رقم (10) ان هناك خصائص وسمات للاعتمادية تتوافر في البنك حيث اتجهت كل الإجابات الى "موافق" وبلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد الأول 3.92 وانحراف قدره 0.923.

وبناء على ما سبق في اختبار فرضيات الدراسة من خلال الاستبيان، تم التأكيد من صحة الفرضية الأولى المتعلقة بدور التكنولوجيا في تحسين الاعتمادية، وذلك بمعامل ارتباط متوسط وموجب قدر بـ (0.336)، ومعامل تحديد مصحح بلغ (0.064)، أي التكنولوجيا المالية فسرت ما نسبته (6.4%) من التغيرات الحاصلة في الاعتمادية على مستوى المصرف محل الدراسة.

وهذه النتائج راجعة لقدرة البنك على الوفاء بوعوده وتقديم خدماته في الوقت الذي يرغب به الزبون وبدرجة دقة عالية تنال رضا الزبون، أي تقديم خدمات تجعل الزبون راضٍ عن ما سيدفعه وما يحصل عليه.

الفرع الثاني: تفسير نتائج دور تكنولوجيا المالية في تحسين سرعة الاستجابة

تبين من استجابة افراد العينة حول محور الخدمات المصرفية الجدول رقم (10) يمتاز البنك محل الدراسة بسرعة الاستجابة ، حيث اتجهت إجابات الافراد الى "موافق" وبلغ المتوسط الحسابي للبعد الثاني 3.77 وانحراف قدره 1.803.

بناء على ما سبق في اختبار فرضيات الدراسة من خلال الاستبيان، تم التأكيد من صحة الفرضية الثانية المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في تحسين سرعة الاستجابة، وذلك بمعامل ارتباط متوسط موجب قدر بـ

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

(0.218)، ومعامل تحديد مصحح بلغ (-0.005)، أي التكنولوجيا المالية فسرت ما نسبته (0.5%) من التغيرات الحاصلة في سرعة الاستجابة على مستوى المصرف محل الدراسة.

وهذه النتائج راجعة الى قدرة البنك على زرع الثقة لدى الزبائن وجعلهم محل تقدير واحترام من خلال الاستجابة السريعة لطلباتهم والرد على استفساراتهم بسرعة وكفاءة، حيث تساعد التكنولوجيا المالية في سرعة الرد على الزبائن وطلباتهم ومعالجة شكاويهم، أي أن التكنولوجيا المالية تساهم بدرجة كبيرة في تحسين وزيادة سرعة الاستجابة لزبائن بفضل منتجاتها المصممة بتركيز على طلبات الزبائن، وهذا ما يكسب البنك رضا الزبون عنه والمحافظة عليه مع جلب زبائن جدد بفضل حسن الاستجابة وتلبية الاحتياجات المطلوبة لديهم .

الفرع الثالث: تفسير نتائج دور التكنولوجيا المالية في تحسين سهولة الاستخدام

تبين من استجابة افراد العينة حول محور الخدمات المصرفية الجدول رقم (10) ان المصرف محل الدراسة يقدم تسهيلات في الاستخدام ، حيث اتجهت معظم إجابات الافراد الى "موافق" وبلغ المتوسط الحسابي للبعد الثالث 3.79 وبانحراف قدره 2.211.

بناء على ما سبق في اختبار فرضيات الدراسة من خلال الاستبيان، تم التأكيد من صحة الفرضية الثالثة المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في تحسين سهولة الاستخدام، وذلك بمعامل ارتباط متوسط وموجب قدر ب (0.695^{**})، ومعامل تحديد مصحح بلغ (0.455)، أي السلوك فسر ما نسبته (45.5%) من التغيرات الحاصلة في سهولة الاستخدام على مستوى المصرف محل الدراسة.

وهذه النتائج راجعة الى تسهيل المصرف للزبائن عملية الحصول على الخدمات المتاحة والاطلاع على معلومات المتوفرة عنها ،وهذا راجع الى استعمال البنك لابتكارات التكنولوجيا المالية المتمثلة في الهاتف المحمول والكمبيوتر وغيرها من التقنيات المتصلة بشبكات الانترنت والتي تسهل من المعاملات المصرفية من ناحية الوقت و المكان والتكلفة، التكنولوجيا المالية تسهل عملية تقديم الخدمات لزبائن وتحسن سهولة الاستخدام .

الفرع الرابع: تفسير نتائج دور التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة والقدرة

تبين من استجابة افراد العينة حول محور الخدمات المصرفية الجدول رقم (09) ان العمال في البنك محل الدراسة تتوافر فيهم سمات الكفاءة والقدرة، حيث اتجهت معظم إجابات الافراد الى "موافق" وبلغ المتوسط الحسابي للبعد الرابع 4.02 وبانحراف قدره 1.713.

وبناء على ما سبق في اختبار فرضيات الدراسة من خلال الاستبيان، تم التأكيد من صحة الفرضية الرابعة المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة والقدرة، وذلك بمعامل ارتباط متوسط موجب قدر بـ (0.553)، ومعامل تحديد مصحح بلغ (0.267)، أي التكنولوجيا المالية فسرت ما نسبته (26.7%) من التغيرات الحاصلة في الكفاءة والقدرة على مستوى المصرف محل الدراسة.

وهذه النتائج الإيجابية راجعة الى قدرة ومهارة المصرف في تقديم الخدمات، أي امتلاك المصرف لعاملين ذو مهارة وتفهم للزبائن وذو معرفة تام بكيفية أداء الخدمة للزبائن كما تساعدهم التقنيات الحديثة في تسيير الحسابات البنكية للزبائن بسرعة وشفافية ومرود عالي، اي ان استعمال التكنولوجيا الحديثة والتكنولوجيا المالية يسهل على المصرف انجاز الخدمة الحالية بدقة وسرعة وهذا مايجعل من المصرف ذو كفاءة وفعالية عالية .

الفرع الخامس: تفسير نتائج دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأمان والضمان

تبين من استجابة افراد العينة حول الخدمات المصرفية الجدول رقم (10) ان المصرف محل الدراسة تتوفر فيه سمات الأمان والضمان، حيث اتجهت معظم إجابات الافراد الى "محايد" وبلغ المتوسط الحسابي للبعد 3.8 وبانحراف قدره 1.713.

وبناء على ما سبق في اختبار فرضيات الدراسة من خلال الاستبيان، تم التأكيد من صحة الفرضية الرابعة المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في تحسين الامان والضمان، وذلك بمعامل ارتباط متوسط موجب قدر بـ

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

(0.602**), ومعامل تحديد مصحح بلغ (0.326)، أي التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (32.6%) من

التغيرات الحاصلة في الأمان والضمان على مستوى البنك محل الدراسة.

هاته النتائج الايجابية التي توصلنا إليها راجعة إلى احساس الزبائن بالأمان والضمان في تعاملها مع

المصرف أي ان المصرف يكسب ثقة كبيرة من طرف الزبائن، وذلك راجع لتوفير البنك لأجهزة أمنية غير

قابلة للاختراق أو النهب تحمي مدخرات الزبائن، وحسن خدمتهم مما جعلهم يشعرون بالراحة الاطمئنان في

تعاملهم مع موظفي البنك .

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم اسقاط الجانب النظري على الواقع العملي من خلال الدراسة التطبيقية، اين تم التطرق فيه لمنهجية الدراسة المتبعة التي تمثلت في إتباع المنهج الاستكشافي وفقا لأسلوب الإبعاد لتحليل نموذج دراستنا والوصول إلى اقتراح علاقات تربط بين متغيرات الدراسة: التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية.

ومن خلال صياغة هذه الاقتراحات في شكل فرضيات تم اختبارها وفقا لتقنية دراسة الحالة كما تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، من خلال توزيع 20 استبيان استرجع منها 20، ثم قمنا بتفريغ البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V26.

وقد تم الخروج بنتائج بينت قبول فرضيات الدراسة، حيث أثبتت النتائج أنّ للتكنولوجيا المالية دور في تحسين أبعاد الخدمات المصرفية المتمثلة في: الاعتمادية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، الكفاءة والقدرة، الأمان والضمان في المصرف محل الدراسة.

وبناء على تلك النتائج تم التوصل إلى أنّ التكنولوجيا المالية لها دور في تحسين الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ميلة.

خاتمة

تناولت هذه المذكرة إشكالية دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية والتي تم من خلالها معرفة الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المتعلقة بالمجال المالي في تحسين الخدمات المصرفية، وقد تمت دراسة هذه الإشكالية في فصلين، تم التطرق في الفصل الأول للإطار النظري للتكنولوجيا المالية و قدرتها على تحسين الخدمات المصرفية، أما الفصل الثاني فقد تم التطرق فيه للدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية.

حيث تمثل الخدمات المصرفية الأنشطة والخدمات التي تقدمها المصارف والمؤسسات المالية للزبائن، وهي وتتمثل في شكل خدمات اقتصادية ومالية تهدف لإرضاء الزبون وإشباع حاجته والحفاظ عليه مع الرغبة في كسب زبائن جدد، وهذا لما يعود لكلامها من منافع نتيجة العلاقة المتبادلة بين المؤسسات المالية وزبائنهم.

وتعتبر التكنولوجيا المالية ابتكارا حديثا تُنتج أعمالا وتطبيقات جديدة تؤثر بشكل واضح على المؤسسات والخدمات التقليدية، فهي تتميز بانخفاض التكاليف وسهولة الوصول إليها مع قدرتها على جذب أكبر عدد من الأفراد بفضل مميزات المتطورة.

وقد تم التعبير عن هذه الأفكار في مجموعة من الفرضيات والتي تعكس جملة من العلاقات التي تربط المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية والمتغير التابع والمتمثل في الخدمات المصرفية بأبعادها الخمسة المتمثلة في: الاعتمادية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، الكفاءة والقدرة، الأمان والضمان.

قمنا بإسقاط ما تم تقديمه سابقا في نموذج الدراسة وفقا لمجموعة من الفرضيات على الواقع باختبارها من خلال تطبيقها على دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) ميلة، وذلك من خلال اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث توصلنا من خلاله الى نتائج محددة.

أولاً: نتائج الدراسة

لقد تم التوصل من خلال هذا البحث إلى عدة نتائج وفق سياق معرفي ومنهجي مترابط مع الاشكالية

محل الدراسة نذكرها فيما يلي:

◀ **بالنسبة للفرضية الرئيسية:** للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الخدمات المصرفية، وذلك لما

تقدمه من ابتكارات حديثة وسائل متطورة ساهمت بشكل كبير في تطوير وتحسين الخدمات التي

تقدمها المصارف ورفعت من جودتها، فقد حقق استخدام التكنولوجيا المالية في المجال المصرفي

قفزة نوعية في طرق وأساليب العمل المصرفي وحقق رغبات الزبائن الحاليين وزاد من اقبال الزبائن

الجدد على المصارف التي تبنت هذه التكنولوجيا.

◀ **بالنسبة للفرضية الاولى:** للتكنولوجيا المالية دور كبير في تحسين الاعتمادية، حيث أن استعمال

التقنيات الحديثة للتكنولوجيا المالية يساعد على تقديم الخدمة للزبون في مدة قصيرة، وتمكين الزبون

من معرفة عملياته المصرفية التي جرت من مكانه، أي توفير عناء اللجوء للمصرف لمعرفة عملياته

المصرفية، وغيرها من الخدمات التي توفر على الزبون العناء والجهد والسرعة، فاستعمال التكنولوجيا

المالية يزيد من دقة وصحة الخدمة المقدمة، أي أنها تحقق نوع من التوازن بين ما سيدفعه الزبون

وما يتلقاه من خدمة.

◀ **بالنسبة لفرضية الثانية:** دور التكنولوجيا المالية في تحسين سرعة الاستجابة، حيث أن استعمال

التكنولوجيا المالية يسهل عملية الرد ومعالجة شكاوي الزبائن بفضل تقنيات التي تصمم عليها شركات

التكنولوجيا المالية والتي هدفها تلبية لاحتياجات والرد على طلبات الزبائن.

◀ **بالنسبة للفرضية الثالثة:** دور التكنولوجيا المالية في تحسين سهولة الاستخدام، حيث أن استعمال

التكنولوجيا المالية في المصارف يسهل على الموظف تقديم الخدمة لزون وفي وقت قصير وببسر

وسهولة.

◀ بالنسبة لفرضية الرابعة: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة والقدرة، حيث توفر التكنولوجيا المالية آليات مبتكرة ذات سرعة ودقة عالية في انجاز المعاملات حيث تساعد على تسيير لأعداد كبيرة من الحسابات البنكية لزيائن، دون الحاجة الى عدد كبير من الموظفين مما يؤدي الى زيادة كفاءة العاملين في المصرف وارتفاع مستوى قدراتهم على التعامل مع العدد الهائل من المعاملات في وقت قصير.

◀ بالنسبة لفرضية الخامسة: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأمان والضمان، ان استعمال المصرف لتكنولوجيا المالية و انظمتها الامنية والحامية لممتلكات الزبائن يؤدي الى كسب ثقة الزبائن وراحتهم في التعامل مع المصرف دول خوف على ممتلكاتهم .

ثانيا: التوصيات

◀ الخدمات المصرفية من أهم العناصر التي تجذب الزبائن للمصرف وتكسب ثقتهم وولائهم لذا يجب الاهتمام بها وتقديمها على احسن حلة لزيائن.

◀ المصارف التي تسعى الى التقدم والنمو مستقبلا عليها استعمال تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية الحديثة الظهور.

◀ يجب إجراء المزيد من الدراسات التي تربط التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية لأن الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع قليلة نوعا ما.

◀ العمل على استعمال اكبر عدد من تقنيات التكنولوجيا المالية الحديثة الظهور في المصارف والمؤسسات المالية.

◀ الاهتمام أكثر بموضوع التكنولوجيا المالية فهي مدخل لتحسين الخدمات المصرفية.

ثالثاً: حدود وأفاق البحث

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

إلا أن هذا الموضوع يفتح لنا آفاق جديدة ومتنوعة في المستقبل لمحاولة التعمق أكثر في دراسة التكنولوجيا المالية وإضافة متغيرات جديدة وتأثيرها على تحسين الخدمات المصرفية من خلال اجراء مقارنة بين المصارف العامة والخاصة.كما يمكن دراسة هذا الموضوع من خلال اجراء مقارنة بين المصارف الجزائرية والمصارف السعودية، أو دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي الاسلامي مقارنة مع المصارف التجارية. إضافة إلى دراسة واقع استخدامات التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)وباقى المصارف الأخرى وإجراء مقارنة بينهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1) المراجع باللغة العربية

أ. الكتب

1. أحمد محمود أحمد ، "تسويق الخدمات المصرفية : مدخل نظري تطبيقي " ، دار البركة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ،2001.
2. تيسير العجارمة ، التسويق المصرفي ، الطبعة الأولى ، دار الحامد لنشر و التوزيع ، الأردن 2005.
3. ثامر البكري، واحمد الرحومي، "تسويق الخدمات المالية "، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى،2008.
4. زكريا أحمد عزام ،مبادئ التسويق الحديث ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،ط3، عمان الاردن ، 2011.
5. مامون سليمان الدرادكة، إداة الجودة الشاملة وجودة العملاء،دارصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية،2015.
6. محمد عبد الفاتح الصيرفي ، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان الأردن 2006.
7. محمد عبيدات و محمد أبو نصار و عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة 2، عمان ، الأردن،1999.
8. محمد قاسم، المدخل الى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية، الطبعة الاولى بيروت، 1999.
9. محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، "التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي . "، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى،2005.
10. موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبه للنشر، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006.
11. ناجي معلا، " الأصول العلمية للتسويق المصرفي"،البيان للطباعة والنشر، الأردن، 2007.
- 12.

ب. الرسائل و الأطروحات

1. بريش عبد القادر ، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ،2006 .
2. دياب ماهر أبوميزر،جودة الخدمات المصرفية في البنوك الفلسطينية العاملة في مدينة الخليل، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا للبحث العلمي، جامعة الخليل،2019.

3. سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر. باتنة، الجزائر، 2009.
 4. صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، رسالة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016.
 5. نسيم بوكيحل، "تطوير الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبون في ظل اقتصاد المعرفة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم تسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018.
 6. نادية عبد الرحيم ، تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011.
- ت. المجلات و الملتقيات
1. أحمد خضير أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة، دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد، جامعة تكريت العراق، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 3، العدد 01، 2019.
 2. إيمان بومود، عواطف مطرف وشفافية شاوي، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باجي مختار. عنابة، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، المجلد 10، العدد 10، الجزائر، 2020.
 3. ايوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الثامن عشر، سنة 2020.

4. براهيمي بن حراث حياة ومخفي امين وبوقوم محمد، الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا بالشرق الأوسط وشمال افريقيا، مجلة الاكاديمية العربية في الدنمارك، العدد23، 2019.
5. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الشلف.
6. توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، العدد 6، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2012.
7. تيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء، دراسة ميدانية تحليلية، جامعة ادرار، مجلة الحقيقة، العدد11، 2015.
8. حرفوش سعيدة ،التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي ،قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، مجلة آفاق العلمية ، العدد03، 2019، تاريخ القبول: 2019/06/02.
9. حسام كامل سليم أبو عجرة، أثر تقانة المعلومات على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك الوطنية في قطاع غزة، مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، المجلد5، العدد2، 2020.
10. حمدي زينب و أوقاسم الزهراء ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ،مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المركز الجامعي لتمنراست،الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2019.
- 11.حنين عبد السلام وأسيل أحمد الضراط وعلي محمد عبد الشاهد،إنترنت الأشياء الذكية في مجال الرعاية الصحية، مجلة البحوث الأكاديمية، العدد 15، قسم الهندسة الكهربائية والإلكترونية، كلية الهندسة، جامعة مصراتة، 2019.
12. دبله فاتح، الاساليب الاستمولوجية، للبحث العلمي في علوم التسيير، يوم دراسي حول منهجية البحث العلمي، جامعة محمد خيضر بسكرة،الجزائر 22فيفري 2010.
- 13.ديدوش هاجرة وحريري عبد الغني، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -المديرية الجهوية بالشلف-، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 26، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.

14. رعد فاضل بابان، أبعاد جودة الخدمة المصرفية ودورها في تحقيق رضا الزبون: دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 9، العدد 29، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق، 2014.
15. رفاه عدنان نجم، العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية، دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدين في محافظة نينوى، المجلد 2، العدد 3، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الأنبار، العراق، 2010.
16. ريهام أحمد ممدوح حسين ، أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية ، أكاديمية السادات للعلوم الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة ،تاريخ قبول النشر 20/12/2020.
17. زبير بن عامر ويوسف بن زيد ووحيدة بولمرج، مستقبل الخدمات التقليدية للبنوك و المؤسسات المالية في ظل ابتكار شركات التكنولوجيا المالية ، جامعة سطيف 1، مجلة اقتصاديات الاعمال و التجارة ، الجزائر، المجلد 07 ، العدد:01، تاريخ النشر 20220331.
18. سارة الجزائر، المجالات والفرص المتاحة لتطبيق اقتصاد المشاركة والاقتصاد الدائري في العالم العربي لتحقيق التنمية المستدامة، دائرة البحوث الاقتصادية اتحاد الغرف العربية ، الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جامعة الاسكندرية، مصر، 2018.
19. عبد الأمير عبد الحسين شياح ورحيم عبد محمد الموسوي، اثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، المجلد 3، العدد 10، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2014.
20. عبد الأمير عبد الحسين شياح ورحيم عبد محمد الموسوي، أثر عناصر ابعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمال، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد الثالث، العدد العاشر، جامعة بغداد، بغداد .
21. عمارية بختي وغنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، المجلد 7، العدد 2، المدرسة للتسيير والاقتصاد الرقمي، جامعة القليعة، الجزائر، 2020.
22. فايز جمعة صالح النجار وآخرون، اساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد، عمان، 2009.
23. قاسمي مريم ومجاني غنية، تطوير وتنوع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة ،العدد الاقتصادي، عدد خاص 2018.

24. محمد أمين زاويخ ومحمد يونس، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي: تجربة المملكة العربية السعودية، المجلد 10، العدد 1، مجلة دقاتر البحوث العلمية، المركز الجامعي مرسلني عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2022.
25. مصطفى سلام عبد الرضا حيدر محمد كريم سنان عبد الله حرجان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة استطلاعية، قسم المالية والمصرفية، كلية العلوم الإدارية والمالية، مجلة جامعة جيهان اربيل الانسانية و الاجتماعية، جامعة الفرات الأوسط التقنية، العراق، 2019.
26. معطى الله خير الدين وبوقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة قلمة .
27. نزار بن عبد الله وعمر علي بابكر الطاهر، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الخامس عشر، سنة 2020.
28. وسام فؤاد عباس، دور بحوث التسويق في تطوير الخدمات المصرفية، دراسة إستطلاعية في عينة من المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة، جامعة بابل، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية و المالية، المجلد 09، العدد 03، 2017.
29. وسيلة بن ساهل، دراسة المنهج تحليل مفهومي، يوم دراسي حول منهجية البحث العلمي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 22 فيفري 2010.
30. وهيبه عبد الرحيم الزهراء أوقاسم ، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة و سرعة الاستيعاب ،المركز الجامعي تمنراست، مجلة دراسات اقتصادية ، العدد 38 أوت 2019 .
- ث. المواقع الالكترونية

1. www.badr-bank.net, date de consultation 20/04/2016 à 14:20
2. www.badr-bank.net, date de consultation 20/04/2016 à 14:25
3. www.badr-bank.net, date de consultation 20/04/2016 à 14:25.

المراجع الأجنبية:

1. Farzad, A., (2007), The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment: An Investigation among State-wned Banks inIsfahan, UnpublishedMaster's Thesis, Lulea University of Technology, Iran, p 54.
2. Kothari C. R., Research Methodology-Methods and Techniques, second revised edition, Wiley Eustern Limited, New Delhi, India, (1990) p 141

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: أداة الدراسة (الاستبيان):

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة مالية

السنة الثانية ماستر

استبيان

استبيان حول

الأخوات/الأخوة الكرام

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أما بعد:

لي عظيم الشرف أن أضع بين أيديكم الكريمة هذا الاستبيان، والذي صممته لجمع المعلومات اللازمة لدراسة بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية : دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ميله، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة مالية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله، راجيين منكم الإجابة على جميع فقرات الاستبيان بدقة وذلك لأجل الحصول على إجابات دقيقة والخروج بالنتائج والاقتراحات المرجوة، علماً أن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير

إشراف الاستاذة:

من اعداد الطالبة:

طباخي سناء

◀ رجم شهلة

السنة الجامعية: 2021-2022

قائمة الملاحق

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية الخاصة بموظفي ببنك الفلاح والتممية الريفية BADR وكالة ميلة، بغرض تحليل النتائج، لذا نرجو منكم التكرم بوضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة.

	ذكر	الجنس
	أنثى	
	من 25 إلى 34 سنة	العمر
	من 35 إلى 44 سنة	
	من 45 إلى 54 سنة	
	55 سنة فأكثر	
	شهادة تكوين مهني	المستوى التعليمي
	ليسانس	
	ماستر	
	دراسات عليا (دكتوراه-ماجستير)	
	رئيس مصلحة	المنصب الوظيفي
	مكلف بالدراسات	
	مساعد	
	Agent polyvalent	
	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
	من 5 إلى 10 سنوات	
	من 11 إلى 16 سنة	
	أكثر من 16 سنة	
	أقل من 5 مرات	عدد مرات المشاركة في دورات تكوينية
	من 5 إلى 10 مرات	
	من 11 إلى 15 مرة	
	أكثر من 15 مرة	

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: الخدمات المصرفية

نرجو منكم وضع علامة (X) أمام درجة سلم القياس التي ترونها متناسبة مع العبارة.

درجات سلم القياس					العبارة	الرقم
موا فق تماما	موا فق	محا يد	غير موا فق	غير موا فق تماما ا		
الاعتمادية:						
					يقدم البنك خدماته بشكل صحيح.	01
					يقدم البنك خدماته في أوقاتها المحددة ودون تأخير.	02
					يتعاطف البنك مع عملائه إذا واجهتهم مشاكل، ويعمل على حلها.	03
					يقدم البنك خدمات عالية الدقة والالتقان باستمرار.	04
الاستجابة:						
					يستجيب الموظفون في البنك لاستفسارات واحتياجات العملاء فوراً.	05
					يحرص موظف البنك على الدقة في إبلاغ العملاء بمواعيد تقديم الخدمة المصرفية.	06
					يحرص البنك على سرعة التعامل مع الشكاوى، والاقتراحات والمبادرات التي يقدمها.	07
					لدى موظفي البنك استعداد دائم لمساعدة العملاء.	08
سهولة الاستخدام :						
					يتم إنجاز وإتمام المعاملات البنكية وبعض الخدمات المقدمة بسهولة.	09

					10	يتم الحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات البنك بسهولة كبيرة.
					11	يوفر البنك منافذ كافية للحصول على الخدمة في وقتها.
					12	يقدم البنك خدمات مصرفية سهلة الاستخدام.
					13	يتم إنجاز وإتمام المعاملات البنكية وبعض الخدمات المقدمة بسهولة.
الكفاءة والقدرة:						
					14	يقدم البنك تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية.
					15	يقدم البنك خدمات جديدة باستمرار.
					16	يملك موظفو البنك مهارات كافية لتقديم خدمات مرضية للعملاء.
					17	المستوى المهني للعاملين بالبنك جيد.
الأمان والضمان:						
					18	يتم تقديم ضمانات وتعويضات للزبائن في حال تسجيل نقص في الخدمة.
					19	يتمتع البنك بسمعة جيدة عند العملاء.
					20	تتطابق المعلومات المنشورة مع ما يقدم فعلا للعملاء.
					21	يحتفظ البنك بأنظمة تسجيل وتوثيق دقيقة.
					22	يقدم البنك خدمات تضمن سرية المعلومات الشخصية للعملاء.

المحور الثاني: التكنولوجيا المالية

تعريف التكنولوجيا المالية:

التكنولوجيا المالية المالية كل تطور تكنولوجي حديث في الخدمات المالية و المصرفية ، يسعى إلى تحسين نوعية الأنشطة والخدمات المقدمة ،ويمكن من دخول السوق بمنتجات وخدمات مبتكرة وأنظمة مالية أكثر كفاءة من الأنظمة و الخدمات التقليدية.

نرجو منكم وضع علامة (X) أمام درجة سلم القياس التي ترونها متناسبة مع العبارة.

درجات سلم القياس					العبارة	الرقم
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
					يملك المصرف تجهيزات تقنية حديثة	01
					يوفر المصرف مختلف الخدمات الحديثة وفي مختلف المجالات كالخدمات الإلكترونية.	02
					تعتبر خدمات الدفع عبر الانترنت من أهم خدمات التكنولوجيا المالية في مصرفكم.	03
					يقوم المصرف بإدخال تغييرات على عملياته و الاعتماد أكثر على ابتكارات التكنولوجيا المالية .	04
					يملك المصرف نظام أمن إلكتروني للكشف المبكر عن الاحتيال	05
					يعتمد المصرف على تكنولوجيا البلوكشين (الدفتر الرقمي اللامركزي) لتسجيل المعاملات.	06
					الإقراض من نظير إلى نظير (P2p) يخفض مداخل المصرف نتيجة عدم تدخله كوسيط بين المقرضين والمستثمرين.	07
					زادت قيمة التحويلات المالية الدولية نتيجة التكنولوجيا المالية.	08
					يساعد استخدام التكنولوجيا في تقليص الوقت وتسهيل العمل.	09
					تخفيض تكاليف التبادل الدولي يقلل من مداخل	10

					المصرف.	
					الحد من عدم اتساق المعلومات كتحليل البيانات الضخمة يزيد من الإقراض المصرفي.	11

شكرا على حسن تعاونكم

ملحق 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	الأستاذ: زيد جابر أستاذ محاضر (أ)
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	الأستاذ: حريز هشام أستاذ محاضر (أ)
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	الأستاذة: طباحي سناء أستاذ محاضر (أ)
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	الأستاذة: خندقسميرة أستاذ محاضر (أ)

