



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



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

## مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

الابتكارات التكنولوجية المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

الأستاذ المشرف	اعداد الطلبة	
د. بودرجة رمزي	مقحوت يسرى	1
	بن زايد ريان	2

## لجنة المناقشة:

الصفة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	مجدوب علاء الدين
مشرفا ومقررا	د. بودرجة رمزي
ممتحنا	خلوفي سفيان

السنة الجامعية 2024/2023

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وتبيان دور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، وتسهيل الضوء على واقع استخدام التكنولوجيا المالية في بنك BADR وكذلك تحديد أثر تطبيقها على أبعاد الخدمات المالية الإسلامية (الجانب الشرعي، جودة الخدمات المالية، كفاءة الخدمات المالية، تحقيق الميزة التنافسية). و من أجل تحقيق هذه الأهداف قمنا بدراسة ميدانية من خلالها تم توزيع 34 استمارة موجهة لعدد من موظفين بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ميلة. وقد تم تحليل معطيات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss23)، ومجموعة من الأساليب الإحصائية كمعامل الارتباط بيرسون والمتوسطات الحسابية ونموذج الانحدار البسيط. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- يوجد مستوى متوسط لتبني الابتكارات التكنولوجية المالية في بنك BADR من وجهة نظر موظفيه حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,32 على سلم ليكارت؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل ( الابتكارات التكنولوجية المالية) على المتغير التابع (الخدمات المالية الإسلامية)، إذ بلغت درجة الارتباط بين المتغيرين 66%.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تأهيل الكوادر البشرية متخصصة قادرة على تأطير عملية إدراج ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية مع وضع نظم للحماية خاصة ضد أي نوع من الهجمات الإلكترونية في العمليات المالية.

**الكلمات المفتاحية:**الابتكار، التكنولوجيا المالية، الخدمات المالية الإسلامية، بنك BADR

## Résumé

The objective of this study is to identify and demonstrate the role of financial technological innovations in the development of Islamic financial services, to highlight the reality of the use of financial technology at BADR as well as to determine the impact of its application on the dimensions of Islamic financial services (legal aspects, quality of financial services, efficiency of financial services, achievement of competitive advantage). In order to achieve these objectives, we conducted a field study through which 34 forms were distributed to a number of employees of the Bank for Agriculture and Rural Development (BADR) as a lean agency. The data of the study were analysed using the Social Science Statistical Package Programme (spss23), a set of statistical methods such as the Pearson Linkage Factor, the computational averages and the simple regression model. The study has produced a series of findings, the most important of which are:

- There is an average level of adoption of financial technological innovations at BADR from the point of view of its employees, with an average of 3.32 on the Licart ladder;
- A statistically significant impact of the independent variable (financial technological innovations) on the dependent variable (Islamic financial services), with 66% correlation between the two variables;

The study recommended that specialized human resources capable of framing the integration of financial technology innovations into Islamic banks should be equipped with special protection systems against any kind of cyberattacks in financial operations

**Mots clés:** Innovation, Financial Technology, Islamic Financial Services, BADR Bank



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ  
وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ  
عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾  
سورة الإسراء -70-



## شكر و تقدير

الحمد لله و الشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، عدد خلقه ورضا نفسه وزنا عرشه  
ومداد كلماته، على توفيقه لنا بإنجاز هذه المذكرة.

و الصلاة والسلام على أفضل الخلق نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا.

أما بعد:

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير بعد الله سبحانه وتعالى إلى:

الأستاذ الدكتور "**بودرجه رمزي**"

على ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إطرء هذه المذكرة أثنابه الله وجزاه كل الخير

وشكرنا الصادق إلى أعضاء لجنة المناقشة اللذين تكبدوا عناء تصحيح هذا العمل و تصويبه.

وإلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية خاصة من كان لما مرشدا وناصحا في مسيرتنا الدراسية.

و أخيرا اللهم أن هذا ما يسرتنا لنا من جهد فإن كنا قد وفقنا فمن عندك وإن كنا قد أخطئنا أو قصرنا فمن  
أنفسنا ومن الشيطان اللهم اجعل عملنا هذا مقبولا وفي ميزان حسناتنا واجعل سعينا فيه مرضيا

مشكورا

مبتغيا وجهك الكريم

وأخيرا نحمد الله و نشكره

# إهداء

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا الذي بفضلته ها أنا اليوم انظر إلى حلم طال انتظاره وقد أصبح واقعا  
افتخر به

وبكل فخر اهدي تخرجي

إلى سندي في هذه الحياة ومصدر الأمان الذي استمد منه قوتي

إلى من احمل اسمه بكل افتخار إلى رفيق الروح

"أبي الحبيب أطل الله في عمره "

إلى من كانت الداعم لتحقيق طموحي و ملجئي ويدي اليمنى والتي تعبت من أجلي وأبصرت بها طريق  
حياتي إلى القلب الحنون

"أمي حبيبي حفصك الله ورعاك"

إلى من أشد بها أزري وهي سندي و مسندي أختي العزيزة "خديجة"

إلى من كانتني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية "مقحوت يسرى"

إلى صديقاتي وزميلاتي وأحب الناس لقلبي وكل من ساعدني وكان له دور من قريب أو من بعيد في  
إتمام هذه الدراسة والنجاح

إلى نفسي الدعوية العازمة المصرة على النجاح و الصبر

سائلة المولى عز وجل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

بن زايد ريان



# إهداء

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا الذي بفضلته ها أنا اليوم انظر إلى حلم طال انتظاره وقد أصبح واقعا  
افتخر به

وبكل فخر أهدي ثمرة جهدي

إلى سندي في هذه الحياة ورمز العطاء و الروح الطيبة

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى صاحب القلب الكبير

"أبي الغالي أطل الله في عمره و أدام له صحته وعافيته "

إلى التي دعمتني وساندتني بدعواتها كانت المصباح الذي أنار دربي و ملجئي ويدي اليمنى والتي  
تعبت من أجلي وأبصرت بها طريق حياتي إلى القلب الحنون

"أمي الغالية حفصك الله ورعاك و أطل الله في عمرها و أدام لها صحتها وعافيتها "

إلى من أشد بهم أزرى و سندي و مسندي وإلى الأيدي التي تمد لي العون عندما أتعثر " أخواتي " لي  
منحوني القوة وتحملوني بكل حالاتي

"نزهة و أماني وجيهان وجنى " وإخواني "أيوب وشهاب وبهاء"

إلى رمز الوفاء، إلى نصفي الثاني و " صاحبة عمري " صورية

إلى من كاتفتني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية "بن زايد ريان"

إلى كل قلب فوق شرايينه يحمل ندبة مكتوباً عليها إسمي

إلى صديقاتي وزميلاتي وكل من ساعدني وكان له دور من قريب أو من بعيد في إتمام هذه الدراسة  
والنجاح

إلى نفسي الدعوبة العازمة المصرة على النجاح و الصبر

سائلة المولى عز وجل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

مقحوت يسرى





الصفحة	المحتوى
أ-ب	الملخص
د	آيات القرآنية الافتتاحية
هـ	كلمة شكر
و	الإهداء
ح	خطة البحث
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
ل	الملاحق
1	1. فصل تمهيدي
2	1.1. مقدمة :
2	2.1. إشكالية الدراسة:
3	3.1. نموذج الدراسة:
4	4.1. فرضيات الدراسة:
5	5.1. أسباب اختيار الموضوع
5	6.1. أهمية البحث و أهداف الدراسة
6	7.1. حدود الدراسة
7	8.1. منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة:
7	9.1. مصطلحات الدراسة
8	10.1. هيكل الدراسة
10	2. مراجعة نظرية
11	1.2. ماهية ابتكارات التكنولوجيا المالية

11	1.1.2 مفهوم التكنولوجيا المالية (Fintech):
13	2.1.2. أدوات التكنولوجيا المالية :
17	3.1.2 مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية
18	2.2 ماهية الخدمات المالية الإسلامية
18	1.2.2. مفهوم الخدمات المالية الإسلامية
21	2.2.2 أبعاد الخدمات المالية الإسلامية
25	3.2.2 مؤشرات قياس تطور الخدمات المالية الإسلامية
27	3.2 تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية الإسلامية
28	3. الدراسات السابقة للموضوع
29	1.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة العربية
32	2.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية
34	3.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات المالية الإسلامية باللغة العربية
36	4.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات المالية الإسلامية باللغة الأجنبية
37	5.3. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
38	4. المنهجية
39	1.4 مقارنة البحث
39	2.4 استراتيجية البحث
40	3.4 طريقة جمع البيانات
41	4.4 تحديد مجتمع و عينة الدراسة
42	5.4 أداة الدراسة
43	6.4 طريقة تحليل البيانات
46	7.4 الصدق وثبات وسيلة الدراسة
51	5. التحليل
52	1.5. وصف خصائص العينة:

53	2.5. تحليل النتائج
65	3.5. اختبار الفرضيات
73	6. نتائج الدراسة
74	1.6. خاتمة
74	2.6. النتائج:
76	3.6. التوصيات
77	4.6. الدراسات المقترحة في هذا المجال:
78	7. قائمة المراجع
79	1.7. المراجع العربية:
82	2.7. المراجع الأجنبية:
84	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان	رقم الجداول
40	استراتيجيات البحث	01
43	مراجع أسئلة الاستبيان	02
45	تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح	03
47	معاملات الارتباط بين كل درجة محور والدرجة الكلية للاستبانة	04
48	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية لهذا المحور	05
48	معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات بعد الجانب الشرعي والدرجة الكلية لهذا البعد	06
49	معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات بعد جودة الخدمات المالية والدرجة الكلية لهذا البعد	07
49	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد كفاءة الخدمات المالية والدرجة الكلية لهذا البعد	08
49	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تحقيق الميزة التنافسية والدرجة الكلية لهذا البعد	09
51	مقياس ثبات ألفا كرونباخ	10
52	مواصفات عينة الدراسة	11
53	اتجاهات آراء أفراد العينة حول الابتكارات التكنولوجية المالية	12
59	اتجاهات آراء أفراد العينة على الجانب الشرعي	13
61	اتجاهات آراء أفراد العينة على جودة الخدمات المالية	14
62	اتجاهات آراء أفراد العينة على كفاءة الخدمات المالية	15
64	اتجاهات آراء أفراد العينة على تحقيق الميزة التنافسية	16

66	اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف، سيمنروف)	17
68	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية	18
68	نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية	19
70	نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الجانب الشرعي	20
71	نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير جودة الخدمات المالية	21
72	نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير كفاءة الخدمات المالية	22
73	نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تحقيق الميزة التنافسية	23

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
3	إطار الدراسة	01
9	مخطط توضيحي لخطوات البحث	02
18	مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية	03
67	توزيع البيانات في شكل خط مستقيم	04
67	توزيع البيانات في اختبار الصندوق	05

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	رقم الشكل
	الاستبيان	01
	قائمة الأساتذة محكمي الاستبيان	02
	مخرجات spss	03

# 1. فصل تمهيدي

- 1.1. مقدمة ←
- 2.1. إشكالية الدراسة ←
- 3.1. الإطار المفاهيمي للدراسة ←
- 4.1. فرضيات الدراسة ←
- 5.1. أسباب اختيار الموضوع ←
- 6.1. أهمية البحث وأهداف الدراسة ←
- 7.1. حدود الدراسة ←
- 8.1. منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة ←
- 9.1. مصطلحات الدراسة ←
- 10.1. هيكل الدراسة ←



### 1.1. مقدمة :

نظرا لتزايد الطلب على الخدمات المالية وتحول سلوكيات الزبائن نحو الرقمنة، أصبح استعمال التكنولوجيا المالية أمرا حيويا لضمان تلبية هذه الاحتياجات المتغيرة في العالم المعاصر، وتعد التكنولوجيا المالية مجموعة متنوعة من الابتكارات التقنية التي تهدف إلى تحسين جوانب الخدمات المالية كافة بدءا من عمليات الدفع وانتقال الأموال وصولا إلى التمويل وإدارة الاستثمارات في سياق المصارف الإسلامية، إذ تسهم في تعزيز الامتثال للأصول والقواعد الشرعية. وتمتاز المصارف الإسلامية بالالتزام بمفهوم المالية الإسلامية وتقديم الخدمات وفقا للقيم الشرعية. وهنا يأتي دور التكنولوجيا المالية في تمكين هذه المصارف من تقديم خدمات مبتكرة تلبية توجهات الزبائن واحتياجاتهم بطرائق متوافقة مع الشريعة الإسلامية. ومن الجوانب البارزة للتكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية تقديم الحلول المبتكرة لتبسيط العمليات المصرفية مثل التقنيات البيومترية، للتعرف على الهوية وتوقيع العقود عبر الإنترنت بطرائق تجنب التعامل مع الفوائد المحرمة وتسهم التكنولوجيا أيضا في توفير آليات تحقق الشفافية وتتبع أصول الأموال ومصداقية العمليات، ما يعزز من ثقة الزبائن، ويعمل على تعزيز النمو المستدام للمصارف الإسلامية. كذلك لا يقتصر دور التكنولوجيا المالية على تحسين العمليات الداخلية فقط، بل تشمل أيضا توسيع نطاق وصول الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، إذ يمكن للتطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية والواجهات الرقمية أن تجعل الخدمات المالية الإسلامية متاحة في أي وقت، ومن أي مكان مما يسهم في تعزيز التجارب للزبائن، وتوفير بيئة مالية مأمونة وملائمة.

يضاف إلى ذلك إن تقدم التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية يشكل خطوة جوهرية نحو تطوير قطاع المال الإسلامي وتلبية احتياجات الجيل الجديد من الزبائن. ومع استمرار تطور التكنولوجيا وابتكاراتها، يمكننا أن نتوقع مزيدا من الابتكارات والتحسينات في تقديم الخدمات المالية الإسلامية، مما يسهم في تحقيق التوازن بين الابتكار والامتثال للقيم والأصول الإسلامية.

وتسعى المصارف الإسلامية لتحقيق رضا العملاء الذي يمكنها من البقاء في السوق والوقوف في وجه المنافس، وتعتبر الجودة السمة المميزة والعنصر الأكثر أهمية في تحقيق أهداف البنوك وتنوع الخدمات على أساس الابتكار والتجديد، تعمل المصارف على تعزيز مركزها التنافسي وجذب العملاء من خلال جودة الخدمات المصرفية، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة المتمثلة في التطرق إلى دور ابتكارات التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المالية الإسلامية في البنوك التجارية .

### 2.1. إشكالية الدراسة:

إن العمل المصرف الإسلامي يواجه الكثير من التحديات التي تعترض حركته ليصبح منافسا متكافئا مع البنوك التقليدية، خاصة مع تزايد تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية

الإسلامية لذلك وجب على القائمين على النظام المالي والمصرف الإسلامي تبني التكنولوجيا المالية و تطبيقاتها، و سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية بمحاولة الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية في بنك (BADR) وكالة ميلة؟

وسنتدرج في معالجة مختلف جوانب الإشكالية المطروحة بطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية:

✚ ما هو لابتكار في التكنولوجيا المالية؟

✚ ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وما هي أهم أدواتها؟

✚ ما المقصود بالخدمات المالية الإسلامية وما هي أبعادها؟

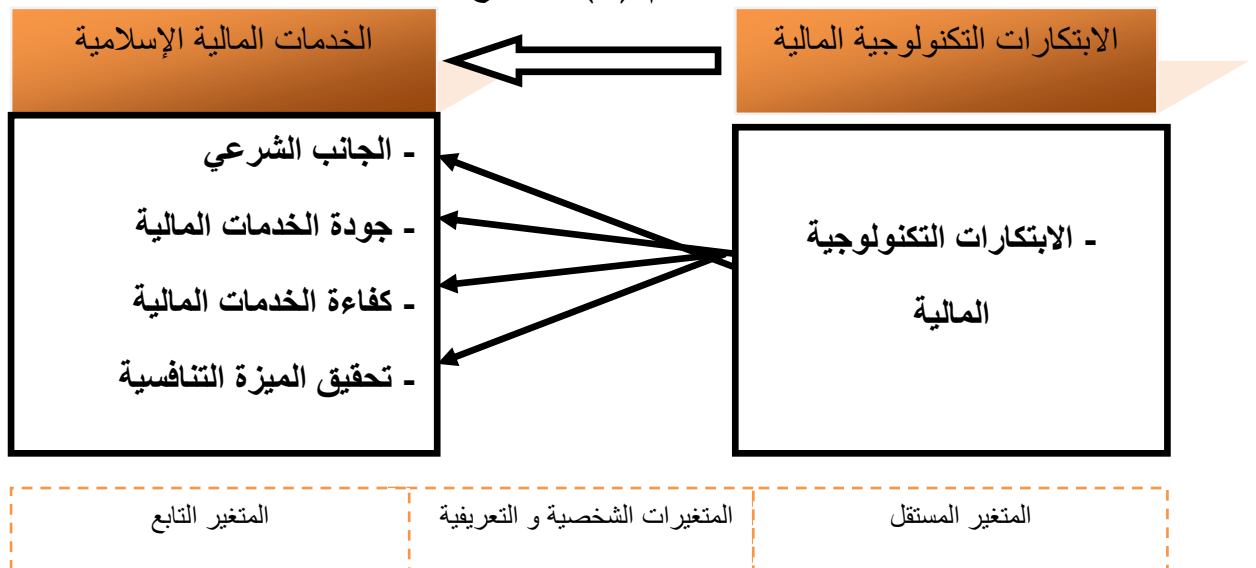
✚ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعدي الدراسة عند مستوى دلالة  $\geq 5\%$ ؟

✚ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الابتكارات التكنولوجية المالية وأبعاد الخدمات المالية الإسلامية عند مستوى دلالة  $5\%$ ؟

### 3.1. نموذج الدراسة:

قصد الإمام بحوثيات و متطلبات البحث ولضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها ومن أجل تحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها تم تطوير الإطار المفاهيم للدراسة في شكل متغيرات حيث يوضح الشكل رقم (1) أن المتغير المستقل (Independent) يتمثل في ابتكارات التكنولوجيا المالية والمتغير التابع (Dépendent) يتمثل في الخدمات المالية الإسلامية بأبعادها الأربعة والشكل رقم (1) يوضح ذلك:

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

## 4.1. فرضيات الدراسة:

### • الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

### • الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على الجانب الشرعي للخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على الجانب الشرعي للخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

### • الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

### • الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة تقديم الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة تقديم الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

### • الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على تحقيق الميزة التنافسية في الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -ميلة -.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على تحقيق الميزة التنافسية في الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -ميلة -.

## 5.1. أسباب اختيار الموضوع

هناك أسباب شخصية وموضوعية لاختيارنا للموضوع تتمثل أهمها فيما يلي :

الميل الشخصي لمواضيع في مجال التكنولوجيا المالية؛

الاهتمام الشخصي بمعالجة المواضيع المتعلقة بالبنوك؛

حدثة موضوع التكنولوجيا المالية بالخدمات المالية الإسلامية؛

قلة البحوث و الدراسات بالجزائر في مثل هذه المواضيع ذات الصلة المباشرة بالتكنولوجيا المالية ومدى أثرها على الخدمات المالية الإسلامية في البنوك التجارية.

## 6.1. أهمية البحث و أهداف الدراسة

### أهمية البحث:

لدراسة الحالية أهمية كبيرة سواء من الناحية الموضوعية أو التطبيقي، سيتم توضيحها على النحو التالي:

**1\_الأهمية الموضوعية:** تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا جديدا ذو أهمية بالغة، إذ أن هناك ندرة في الدراسات حول موضع ابتكارات التكنولوجيا المالية، والتي تعتبر من المفاهيم المعاصرة و التي لازال هناك حاجة لدراسة جوانبها المختلفة و خاصة كيفية إسهامها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية في البنوك التجارية، من خلال التطرق إلى الإطار المفاهيم لكل من ابتكارات التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الإسلامية، إظهار دور و أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية الإسلامية، حيث تسعى البنوك التجارية على استحداث خدمات تعتمد على التكنولوجيا المالية بهدف تقديم خدمات مصرفية فعالة.

**2\_الأهمية التطبيقية:** تظهر الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من خلال العمل على سد الفجوة التطبيقية لهذا الموضوع، وبما أنه لم تتم دراسة هذا الموضوع من قبل بهذه العلاقات و المتغيرات فسيكون هناك حتما احتياج حقيقي لمثل هذه الدراسات للاستفادة من نتائجها وتوصياتها، وأيضاً التعرف على مدى تطبيق لدى الموظفين في البنوك التجارية و دورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية.

### أهداف الدراسة:

الغرض من الدراسة هو التوصل إلى مجموعة من الأهداف يمكن توضيح أهمها في ما يلي:

### الهدف الرئيسي:

✚ تحديد مدى دور ابتكارات التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المالية الإسلامية بعينة من البنوك التجارية بولاية ميلة.

بناء على الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يمكن إدراج الأهداف الفرعية التالية:

✚ التعرف على الجوانب الفكرية للتكنولوجيا المالية والخدمات المالية الإسلامية؛

✚ الوقوف على معرفة أحدث التطورات التي مست التكنولوجيا المالية اليوم؛

✚ التعرف على واقع تبني كل من ابتكارات التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة-؛

✚ الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها التوصل إلى بعض التوصيات القابلة للتطبيق والتي يمكن الاستفادة منها في البنوك التجارية.

## 7.1. حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

**الحدود المكانية:** اختصر المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بالدراسة في البنك التجاري لولاية ميلة والمتمثلة في " بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR"

**الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2024/04/10 إلى غاية 2024/ 05/10

**الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على معرفة دور ابتكارات التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المالية الإسلامية بأبعادهم على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة.

**الحدود البشرية:** طبقت هذه الدراسة على موظفين بنك BADR بمختلف مستوياتهم الوظيفية.

### 8.1. منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة و اختبار صحة الفرضيات اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، ففي جانب النظري و من أجل تكوين الإطار النظري للدراسة، قامنا بتجميع المادة العلمية المتعلقة بالموضوع من مختلف المصادر والمراجع و التي تضمنت: المجالات والمقالات، الرسائل العلمية، الأطروحات والمذكرات.

أما في الجانب التطبيقي استعنا باستبيان تم توزيعه على عينة من موظفين بنك BADR للتعرف على آرائهم في درجة مستوى ممارسة التكنولوجيا المالية وعلاقتها بتطوير الخدمات المالية الإسلامية.

#### صعوبات الدراسة:

واجهتنا أثناء إعداد هذه الدراسة عدة صعوبات يمكن التطرق إليها في ما يلي:

- إيجاد المراجع وندرة المعلومات المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية و الخدمات المالية الإسلامية وخاصة منها الكتب، وقلة الدراسات السابقة التي تجمع بين الموضوعين؛
- صعوبة الحصول على وثائق من البنك تبرز مختلف أدوات التكنولوجيا المالية و الإحصائيات الخاصة بها باعتبار هذه المعلومات سرية حسب رأي المسؤولين في البنك؛

### 9.1. مصطلحات الدراسة

🚩 **ابتكارات التكنولوجيا المالية:** عرف مجلس الاستقرار المالي (FSB) التكنولوجيا المالية على أنها، ابتكار مالي ممكن تقنيا، يخلق نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجاتاً جديداً، له تأثير مادي مرتبط بالسوق و المؤسسات و تقديم الخدمات المالية . وحسب النسخة الالكترونية من قاموس أكسفورد، فالتكنولوجيا المالية هي برامج كمبيوتر وتقنيات أخرى تستخدم لدعم وتمكين الخدمات المصرفية و المالية .

وتوصف التكنولوجيا المالية وفق معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية على أنها الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، و التي تشمل البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك، مثل تحويل الأموال، تبادل العملات و حسابات نسب الفائدة و الأرباح و غير ذلك من العمليات المصرفية. (لقواس، الاحسن، و الاحسن، 2023، صفحة 04)

🚩 **الخدمات المالية الإسلامية:** أنها قيام المصرف بتقديم المنافع المالية و الاستشارية لعملائه بما يلبي حاجاتهم و يحقق رغباتهم ، و يعمل على أساس تيسير المعاملات المالية و الاقتصادية في المجتمع ، وذلك مقابل عمولة أو أجره بمراعاة ألا يشتمل ذلك مخالفة شرعية أو شبه ربا. (ريحان، 2022، صفحة 22)

### 10.1. هيكل الدراسة

لمعالجة موضوع الدراسة بشكل واضح قمنا بتدرج في البحث وفقا لطريقة (IMRAD) من خلال إعداد الخطة المتكونة من خمس خطوات بهدف الوصول إلى نتائج عملية تؤكد أو تنفي الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة أي تناولنا في الخطوات ما يلي:

➤ **الخطوة الأولى:** تضمنت تقديمًا عامًا حول موضوع البحث تم فيه صياغة الإشكالية و تحديد التساؤلات الرئيسية كما قمنا بتباني الإطار المفاهيم لدراستنا ؛

➤ **الخطوة الثانية:** تهدف إلى التأسيس النظري لمفردات البحث وبعد التأكد من بناء الإطار العملي على أساس سليم انتقلنا إلى الخطوة الثالثة؛

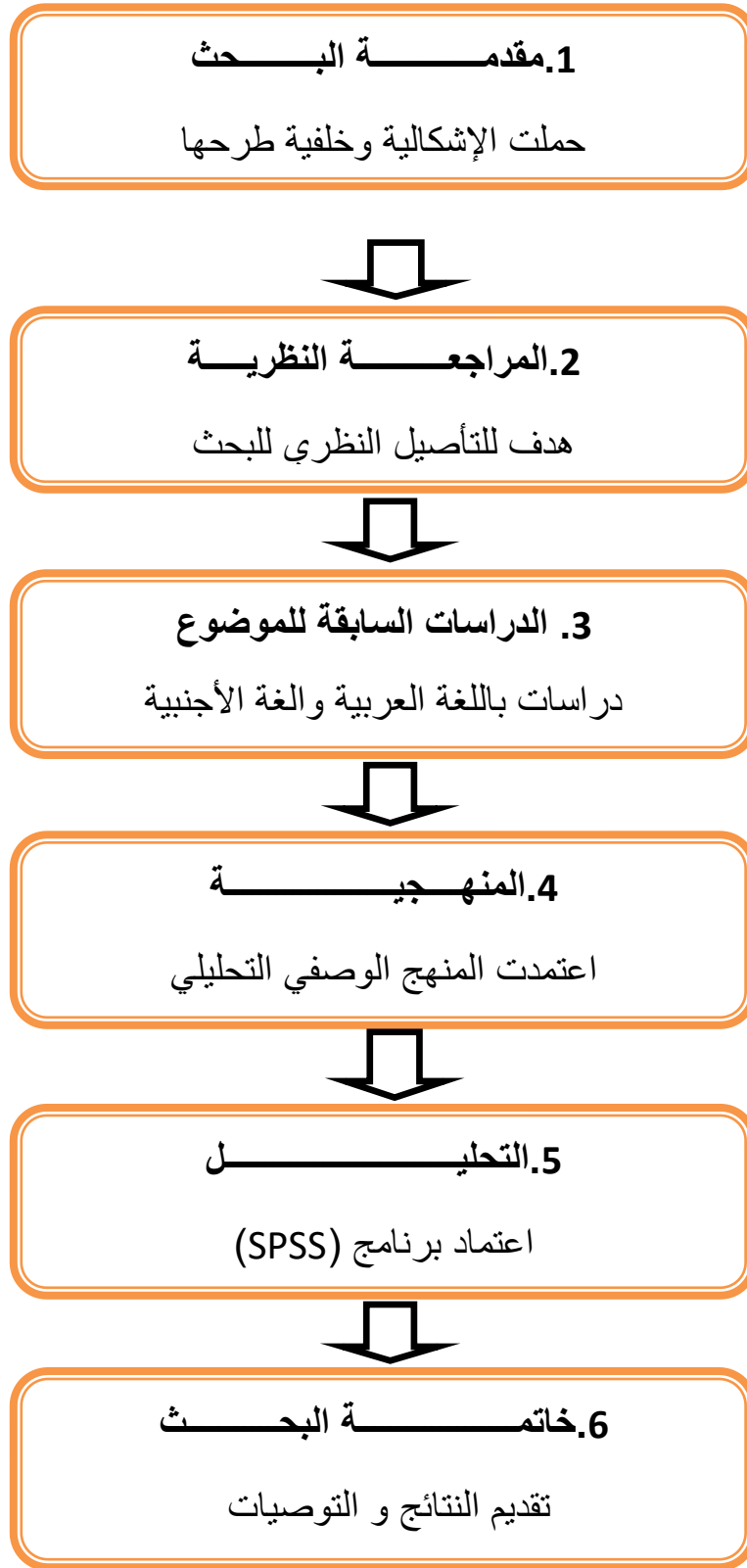
➤ **الخطوة الثالثة:** تم فيها التطرق إلى الدراسات السابقة التي تتعلق بالمتغيرين باللغة العربية والأجنبية؛

➤ **الخطوة الرابعة:** تم فيها شرح المنهجية العلمية التي تتفق و خصوصية البحث أين تم اختيار الأداة الدراسة والوسائل الإحصائية المناسبة لها، والتي اعتمدنا عليها في التحليل و التفسير وبرهنة الإحصائية لفرضية الدراسة في الخطوة الرابعة؛

➤ **الخطوة الخامسة:** تضمن النتائج العلمية للبحث والتي تقوم على البيانات الإحصائية؛

➤ **الخطوة السادسة:** تقديم النتائج والتوصيات.

الشكل رقم (2): مخطط توضيحي لخطوات البحث



المصدر: من إعداد الطالبتين.



## 2.مراجعة نظرية

1.2 ماهية ابتكارات التكنولوجيا المالية

1.1.2 مفهوم ابتكارات التكنولوجيا المالية

2.1.2 أدوات التكنولوجيا المالية

3.1.2 مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

2.2 ماهية الخدمات المالية الإسلامية

1.2.2 مفهوم الخدمات المالية الإسلامية

2.2.2 أبعاد الخدمات المالية الإسلامية

3.2.2 مؤشرات قياس تطور الخدمات المالية الإسلامية

3.2 تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية الإسلامية

## 1.2 ماهية ابتكارات التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي مجال جديد في الإدارة المالية تستخدم لتحسين الإجراءات المالية من خلال استحداث وابتكار تطبيقات وعمليات ومنتجات بناء على متطلبات السوق ورغبات المتعاملين الاقتصاديين ووضع الاقتصاد سواء المحلي أو العالمي وعليه فهو تقنية جاءت لتتماشى مع حجم التطور العلمي والتكنولوجي في مختلف المجالات ولتتوافق مع حجم المعاملات خصوصا المالية منها.

### 1.1.2 مفهوم التكنولوجيا المالية (Fintech):

#### 1 مفهوم الابتكار

الابتكار في التكنولوجيا المالية من بين المساعي التي يناشد به التحول الرقمي في كل نواحي العالم من أجل تحقيق رؤيا اقتصادية شاملة حيث يعتبر من المفاهيم المدمجة المتمثلة في الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية.

تعددت المفاهيم حول تحديد مفهوم الابتكار و تباينت، فهو في المعنى اللغوي يقصد به: المبادرة إلى الشيء والإسراع إليه، بمعنى الإقدام للقيام بفعل لم يقوم به أحد من قبل وهو ما يؤدي للوصول إلى نتائج إبداعية. أما الابتكار اصطلاحا يعني: خلق أو إنتاج شيء جديد شريطة أن يكون أصيل و ملائما للواقع وذا مضمون ويحظى بالقبول العام ويحل مشكلة من المشكلات المستعصية .

و عرف أيضا: التصميم والتطوير والتنفيذ لأدوات وآليات مبتكرة، والصياغة لحلول إبداعية لمشاكل التمويل. (الغانى و فتحة، 2022، صفحة 14)

#### 2 الابتكار المالي :

الابتكار المالي كغيره من المصطلحات الاقتصادية التي حظيت باهتمام من قبل الباحثين والهيئات و المنظمات في محاولة تحديد مفهومه، حيث أشار إليه المنتدى الاقتصادي العالمي على أنه " أسلوب وعمل إنشائي لأدوات مالية جديدة وتعميمها وكذا طرح تقنيات ومؤسسات وأسواق مالية جديدة .

و قد اختلفت وجهة النظر إلى الابتكار المالي حيث تم تحديدها وفق وجهتين مختلفتين وهي كالآتي:

أ- **الوجهة الاولى** : تم من خلالها تعيين الابتكار المالي على أنه مجموعة ابتكارات مالية ذات تطورات جديدة في عناصر وهيكل النظام المالي المتمثل في المؤسسات و السواق واللوائح التنظيمية.

ب - **الوجهة الثانية**: نظرت بأن الابتكار المالي هو وضع تغيير في البنية التحتية للنظام المالي المتمثلة في الأدوات المالية، القوانين والتشريعات وجعل التطورات الحديثة التكنولوجية في خدمة النظام

المالي. (الغانى م.، 2022، صفحة 15)

### 3 مفهوم التكنولوجيا المالية (Fintech):

بصورة عامة هي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية. و هذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية.

#### المفهوم الأول:

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية "دبلن" فقد عرف التكنولوجيا المالية بأنها: " الاختراعات و الابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك التي من بينها : المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحساب نسب الفائدة ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية ". (أسامة، 2022، صفحة 03)

#### المفهوم الثاني:

هي مصطلح انجليزي مكون من كلمتين Financial Technology ويقصد به التقنيات المستخدمة في تقديم أو تحسين الخدمات المالية لتعبر عن كيفية تعامل الناس مع الأموال من خلال الاختراعات الالكترونية سواء مدفوعات أو تحويلات مالية أو محافظ الكترونية أو سجلات حسابية رقمية ، هذه الاختراعات هي عبارة عن مجموعة من البرامج الرقمية المستخدمة في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة ومعرفة قيمة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية ، لتعيد بذلك تشكيل الخدمات المالية من نظم المدفوعات إلى خدمات التأمين وتحقيق ثروة في عالم الخدمات المالية العالمية بتحقيق درجة اكبر من الشمول المالي و تجاوز فجوات الآليات المالية التقليدية والقيود على البنى التحتية. (عقبة و لعوير، 2022، صفحة 04)

#### المفهوم الثالث:

يعد مفهوم التكنولوجيا المالية مفهوما حديثا، وقد ظهر نتيجة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والتمويل وانتشرت على نطاق واسع وقد عرفت على أنها ظاهرة واسعة تستخدم التقنية في تغيير المعايير و أحداث ثورة في الصناعة المالية من خلال مجموعة من الابتكارات التي تشترك في رابط مشترك بين التمكين والتكنولوجيا، وعرفت أيضا على أنها ابتكار مالي تقني ينتج عنه نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة . لها تأثير مادي كبير على أداء الأسواق و المؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية وكذلك بأنها هي التقنيات الرقمية التي لديها القدرة على توفير الخدمات المالية التي تساعد في تطوير أو تعديل نماذج الأعمال الجديدة نستنتج مما سبق أن التكنولوجيا المالية هي كافة

الابتكارات المالية أو أساليب العمل أو نظام أو برنامج في المجال المالي يستخدم التقنيات الحديثة ويتم عبر وسائل الاتصال المتطورة مما يوفر الجهد والوقت والكلفة. (خضير و علي حسين، صفحة 121)

### ابتكارات التكنولوجيا المالية :

تسهم حاليًا ابتكارات التكنولوجيا المالية في تحويل مشهد الخدمات؛ بمعنى تسهيل دخول شركات غير مالية والأسرع حركة لتقديم "خدمات ذات صلة بالأعمال المصرفية" إلى العملاء الذين أصبحوا يفضلون التعامل بالقنوات الرقمية في مختلف المعاملات الرئيسية لعمل البنوك (المدفوعات، الإقراض، تحصيلات الودائع المختلفة، وإدارة الثروات والتأمين). (بومود، مطرف، و شاوي، 2020، صفحة 337)

### 4. أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية:

استقرت بعض الدراسات على أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

تعمل على تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام ومنهجية واليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بشكل خاص مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمانًا وشفافية وإتاحة لهذه الخدمات .

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

تغطي التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل عمليات التمويل الجماعي وحلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات المالية الدولية ، أدوات إدارة المحافظ الاستثمارية بالانترنت والتي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين.

تساعد في تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح في أي وقت وأي مكان ، إذ يتم التركيز على تقديم الخدمات المالية وتسليمها للزبائن وزيادة فرص البيع عبر الحدود ونقاط الاتصال متعددة القنوات لاستهلاك تلك الخدمات. (أسامة، 2022، صفحة 03)

### 2.1.2. أدوات التكنولوجيا المالية :

**1\_ الذكاء الاصطناعي:** يساهم الذكاء الاصطناعي في تبسيط أداء العمليات و الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بشكل كبير ، مما يساعد في تعزيز وتطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لعملائها (المتعاملين معها) ، حيث يساهم في تسريع العمليات المتعلقة بحصول العميل على الائتمان المطلوب له ، فعوضًا من الانتظار أيام من أجل المرتجعة ومعالجة البيانات وإعطاء العميل الموافقة بالقرض ، فسوف يصبح من خلال الذكاء الاصطناعي بمقدور العميل حصوله على القرض المطلوب

خلال فترة قصيرة ، حيث يتم تقييم العميل لإعطاء الموافقة له أو رفضها ، من خلال دقائق على الحساب الآلي وفقا لما يقدمه الذكاء الاصطناعي .

**2 العقود الذكية :** هي برامج أو تعليمات برمجية قائمة بذاتها تنفذ تلقائيا أحكام وشروط العقد دون الحاجة إلى التدخل البشري ويمكن ان تتضمن العقود الذكية جميع المعلومات حول شروط العقد و واجبات حقوق الأطراف ورسوم وكافة العناصر التي ينبغي وجودها في العقد ، بحيث يتم تنفيذ جميع الإجراءات دون اللجوء لخدمات الوسيط .

**3 الأمن السيبراني :** تزامنا مع بروز تقنيات التكنولوجيا المالية دفعت الحاجة إلى المزيد من الأمن في تنفيذ العمليات المالية ، إذ عرف الاتحاد الدولي للإيصالات الأمن السيبراني بأنه "مجموعة الأدوات والسياسات ومفاهيم الأمن وضوابط الأمن والمبادئ التوجيهية وإدارة المخاطر وإجراءات والتدريب وأفضل الممارسات و آليات الضمان والتكنولوجيات التي يمكن استخدامها في حماية البيئة السيبرانية وأصول المؤسسات والمستعملين " . (كوثر وزوادي، 2023، الصفحات 37-39)

**4 سلسلة الكتل Block Chain :** فيما عرفت سلسلة الكتل بأنها يتم التحقق من شروطها دون تدخل بشري ، وهي أكبر سجل رقمي مفتوح يسمح بنقل أصل الملكية من طرف إلى آخر في الوقت نفسه دون الحاجة إلى وسيط ، مع تحقق درجة عالية من الأمان لحماية التحويل في مواجهة محاولات الغش أو التلاعب ، و يشترك في هذا السجل جميع الأفراد حول العالم لكن لا بد من التأكد من البيانات التي يراد إضافتها لتقنية سلسلة الكتل قبل حفظها لأنها غير قابلة للتعديل بعد الحفظ . (علي و مصطفى رسول، 2022، صفحة 52)

**5 العملات الرقمية والمشفرة :** عرف العملات الرقمية (Digital Currency) بكونها الأموال المتداولة عبر الإنترنت ، ولها جميع خصائص الأموال التقليدية ، وأقرب مثال لها بطاقات الائتمان و الخصم .

أما العملات المشفرة ( Cryptocurrency ) فهي أنماط متباينة من العملات الرقمية تعتمد على التشفير فتعتبر بالتالي من الأصول المؤمنة تجاه الاختراق ، وأصبحت بالفعل تستخدم كوسيلة للتبادل والتداول ، ويجري إنشاء وتحليل الخوارزميات والبروتوكولات التي تمنع تغيير ما تنطوي عليه من معلومات جراء تدخل طرف ثالث في معرض تداولها بين أي طرفين ، ولا يتطلب التعامل بها أي معلومات شخصية أو التحقق من الهوية إلا أنه في المقابل يمكن تعقب كل معاملة تتم تقنيا، ويستطيع أي مستخدم مشاهدة تداولات العملة المشفرة حيث تحفظ التداولات في سجلات الكترونية ، ويبرر المتعاملون والمروجين لها عدم خضوعها لجهة مركزية إنها خاضعة لرقابة مجموع المتعاملين ويفترض على رأيهم أن المجموع لايقبل الخروج عن القانون . (علي و مصطفى رسول، 2022، صفحة 52)

**6** تكنولوجيا التأمين (Insurtech) : يمكن تعريف تكنولوجيا التأمين على أنها استخدام التكنولوجيا الحديثة في قطاع التأمين كغيرها من الفروع الأخرى في التكنولوجيا المالية و التي من شأنها تقديم منتجات وخدمات مبتكرة و خلق نماذج أعمال جديدة في عمليات التأمين ، ومن شأن تكنولوجيا التأمين تحقيق العديد من المزايا للعملاء التي تجعل أكثر سهولة وسرعة مع التقليل من التكاليف وضمان الحماية اللازمة ، حيث تعمل على استقطاب شريحة كبيرة من العملاء الذين يعرفون عن التأمين أو يتعرضون بضغط من شركات التأمين بسبب ظروفهم الخاصة ، تقدم منتجات التأمين للعملاء حلولاً أكثر كفاءة لتقييم المخاطر في الوقت المناسب لشركات التأمين .

وتبقى الفرصة متاحة لقطاع التأمين التكافلي من خلال الاستفادة من الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا التأمين من شأنه أن يكمل تغلغل التأمين وانتشاره ضمن فئات من الناس غير المؤمن لهم، ومن خلال متابعة بعض التجارب الفعلية لشركات تكنولوجيا التأمين ، نجد أن بعض تطبيقاتها قريبة من معنى التأمين التكافلي . (بهية و شنايت، 2023، صفحة 103)

**7** تكنولوجيا مراقبة اللوائح التنظيمية (Regtech) : التكنولوجيا التنظيمية هي التكنولوجيا التي تساعد المؤسسات على العمل في صناعة الخدمات المالية و التي توافق قواعد الالتزام (الامتثال) المالية ، كما يمكن تعريفها على أنها : ( إدارة العمليات التنظيمية ضمن الصناعة المالية من خلال التكنولوجيا ) ، وهي بذلك تشمل المراقبة التنظيمية وإعداد التقارير والامتثال .

واحدة من أهم أولويات تكنولوجيا التنظيم هي رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال و التي تهدف لتقليل العائدات المتحصلة بصورة غير مشروعة ، وقاعدة (أعرف عميلك) التي يقصد بها العمليات التي تحدد وتتحقق من هوية العملاء في المؤسسات المالية لمنع الغش و الممارسات غير السليمة ، تعمل مؤسسات التكنولوجيا التنظيمية في مختلف التطبيقات لزيادة كفاءة التزام الخدمات المالية وتقليل النفقات . (بهية و شنايت، 2023، صفحة 104)

## **8** الإقراض Landing

يقصد بالإقراض أي طرف غير مصرفي يستخدم منصة تقنية لإقراض الأموال ، ما يطبق بيانات و تحليلات بديلة أو شركة تتضمن أعمالها الأساسية توفير البيانات و التحليلات للمقرضين عبر الانترنت أو المستثمرين في القروض عبر الانترنت ومن ابرز أشكال الإقراض :

### • الإقراض المباشر P2P landing

يعرف الإقراض المباشر أنه طريقة ممارسة تسمح للأفراد و الشركات لإقراض الأموال بعضهم لبعض، وتعمل صناعة الإقراض المباشر دون تدخل المؤسسات المالية وقد انتشر بشكل كبير على مستوى العالم نظراً للميزات التي تقدمها لا سيما مساعدة كل المقرضين و المقترضين على تجاوز

العقبات و الشروط التي تفرضها المؤسسات المالية ، وهذا السبب هو من ضمن العوامل التي دفعت هذه الصناعة للانطلاق بشكل سريع خلال سنوات قليلة .

### • التمويل الجماعي

يمكن تعريف التمويل الجماعي أنه عملية تمويل جماعية تعاونية من خلال منصة تجمع بين المستثمرين و أصحاب المشروعات الذين هم بحاجة لتمويل مشروعاتهم ، تستهدف هذه الخدمة بشكل أساسي قطاع المشاريع الصغيرة و الناشئة ، حيث يتم عرض المشاريع من قبل أصحابها عبر منصات التمويل الجماعي ليقوم المستثمرون باختيار المشروع الذي يلبي توقعاتهم ، ويحصل الممولون على مكافأة أو فائدة أو نسبة أرباح المشروع . (بهية و شنايت، 2023، صفحة 102)

### 9\_الصراف الآلي(الموزع الآلي):

جهاز الصراف الآلي (أو الموزع الآلي) هو أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، وقد ظهرت هذه الأجهزة في الثمانينات كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية، وذلك بهدف تقليل المعاملات داخل البنك وتقليص الطوابير. فهذه الخدمة تعتمد على وجود أجهزة مخصصة لزبائن من أجل قيامهم بمختلف المعاملات المالية آلياً دون اللجوء إلى مقر المصرف، وتعتمد هذه الأجهزة على شبكة من الاتصالات تربط فروع المصرف في حالة قيامها بخدمة أي زبون كان من أي مصرف كان.

يمكن تعريفه على انه " تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المخلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم الزبون باستخدام البطاقات الذكية للحصول على خدمات متنوعة كالسحب النقدي، والإيداع النقدي وغيرها".

ولقد أصبحت هذه الأجهزة ومنذ بدء تشغيلها من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد، فهي تتيح لهم مجموعة من الخدمات كالسحب النقدي وطلب كشف الرصيد وطلب الشيكات وغيرها. ويحتاج الزبون للقيام بهذه العمليات إلى بطاقة الصراف الآلي، وهي عبارة عن أداة داخلية مكونة من بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريط ممغنط، يسجل عليها جميع بيانات الحساب الجاري، بالإضافة إلى رقم سري يستخدم عند التعامل مع جهاز الصراف الآلي، ومن مميزات هذه البطاقة أنها تصدر فقط لمن له حساب جاري لدى المصرف، ويتم الخصم في بعض المؤسسات المالية فور استخدامها في حين توفرها مؤسسات مالية أخرى دون خصم.

وتختلف بطاقة الصراف الآلي عن باقي البطاقات الائتمانية وغير الائتمانية. فالبطاقات الائتمانية هي تلك التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، والتي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان فعلي، وهي المعروفة بـ Visa Card و Card Master أما البطاقات غير الائتمانية فهي تلك التي تستخدم كأداة وفاء فقط، حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من الأموال والسلع والخدمات فور تقديم البطاقة،

ومن بينها بطاقة الصراف الآلي، وهذا النوع من البطاقات هو الأكثر انتشارا في الدول النامية. (نورالدين و لراي، 2021، صفحة 130)

### 3.1.2 مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

يتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالي (GPII) على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية ، هذه المؤشرات تتناول ثلاثة أبعاد رئيسية وهم:

#### **1\_ الوصول إلى الخدمات المالية Access to Financial Services :**

يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلى الخدمات المالية ، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول بتحليل العوائق المحتملة لفتح و استخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقدم الخدمات المصرفية ( الفروع و أجهزة الصرف الآلي ...الخ) .

#### **2\_ استخدام الخدمات المالية Usage of Financial Services :**

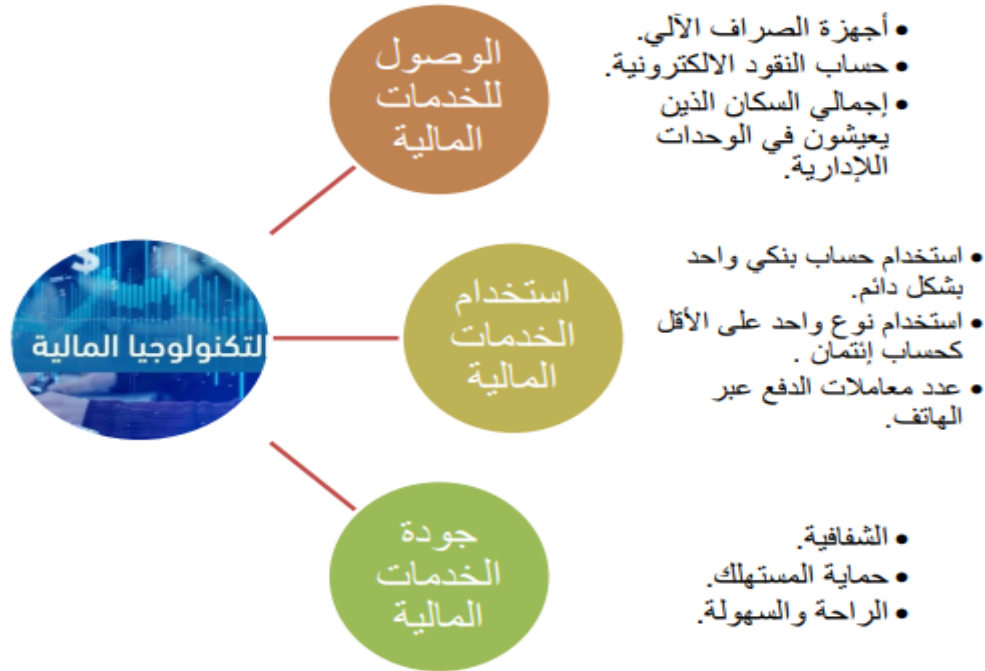
يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

#### **3\_ جودة الخدمات المالية Quality of The Service Delivery :**

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أن الوصول إلى الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمات المصرفية. أن السعي من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، حيث يعد بعدا غير مباشر إذ يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، مدى التثقيف المالي للعملاء، وخدمات حماية العملاء، وشفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة. (الهدى و صوفي، 2022، صفحة 12)



الشكل رقم (03): مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية



المصدر: (الهدى و صوفي، 2022، صفحة 13)

## 2.2 ماهية الخدمات المالية الإسلامية

توسعت أعمال البنوك خلال الربع الأخير من القرن الماضي توسعا كبيرا ، أدى إلى تغير أساليب و أشكال تهيئة وتقديم الخدمات المصرفية الإسلامية ، و أصبحت هذه الأخيرة من أكثر الأنشطة التي تتال الاهتمام والدراسة و التطوير حتى أصبحت ميدانا رئيسيا للتنافس فيما بين المصارف.

### 1.2.2 مفهوم الخدمات المالية الإسلامية

لا يختلف مفهوم الخدمة المصرفية الإسلامية عن مفهوم الخدمة التقليدية، إلا في كونها ملتزمة بأحكام التعامل المتفق مع أحكام الشرع.

#### 1 تعريف الخدمة المصرفية الإسلامية:

فقد عرفت الخدمة المصرفية الإسلامية بتعريفات عدة منها:

**التعريف الأول:** هي تلك الخدمات تقوم بها المصارف الإسلامية على أساس مبني على استبعاد التعامل بالفائدة، و الالتزام بمبدأ الحلال و الحرام.

**التعريف الثاني:** بأنها قيام المصرف بتقديم المنافع المالية و الاستشارية لعملائه بما يلبي حاجاتهم و يحقق رغباتهم ، و يعمل على أساس تيسير المعاملات المالية و الاقتصادية في المجتمع ، وذلك مقابل عمولة أو أجرة بمرعاة ألا يشتمل ذلك مخالفة شرعية أو شبه ربا .

واني أركز على التعريف الأول بدلا من الثاني لكونه أوضح مفهوم الخدمة بنوع من الشمول مع الوجازة حيث في قوله تلك الخدمات لفظ عام شمل كل الخدمات الإدارية ، و الاستشارية ، و المالية ، لكونه متوافقا مع الشريعة الإسلامية بمنع التعامل بالفائدة التي هي الربا أخذاً أو عطاء. (ريحان، 2022، صفحة 22)

يكن الفرق بين الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية و البنوك التقليدية في الآليات و الإجراءات المصرفية الإسلامية ، حيث يجب أن تتبع مبادئ وقوانين الشريعة الإسلامية. في تعريف شامل للخدمة المصرفية الإسلامية:

"هي تلك الخدمات و الأنشطة التي تقوم بها البنوك الإسلامية، و المنافع المالية و الاستثمارية التي يقدمها لإشباع حاجات عملاءه بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية".

### 2 أهمية الخدمات المصرفية الإسلامية:

تكن أهمية الخدمات المصرفية في الآتي :

➤ أنها وسيلة للدعاية و الإعلام، حيث إن القاعدة الأساسية للخدمات المصرفية هم العملاء، ولا شك أن تبادل الخدمة بين العملاء و غيرهم يعد إعلانا غير مباشر للخدمة، فعندما يقدم المصرف خدمة متميزة يزيد في إقبال العملاء عليه.

➤ أنها تؤدي إلى زيادة موارد المصرف ، حيث تعمل الخدمة المصرفية على جذب العملاء الجدد للمصرف الأمر الذي يتولد عنه زيادة ودائعهم، إضافة إلى ذلك أن الخدمة تجعل العميل يرتبط أكثر بالمصرف ما يجعله يخول المصرف لإدارة جميع نشاطاته المالية.

➤ أنها تؤدي إلى زيادة توظيف أموال المصرف، لأن الخدمة المصرفية تعمل على رفع مستوى تشغيل الأموال ، لوجود خدمات يقوم بها المصرف للعميل تؤدي في النهاية إلى منح العميل انتمانا ومثال ذلك خدمة الوفاء على العميل.

وهذا جله ينطبق على الخدمات المصرفية الإسلامية، إلا أنها تنفرد و تتميز عن الخدمات المصرفية غير الإسلامية بأنها في جوهرها معتمدة على مبادئ الشريعة الغراء، وهذا ما يضفي القبول، والانتشار لهذه الخدمات. (ريحان، 2022، صفحة 23)

### 3\_ خصائص الخدمة المصرفية الإسلامية:

تتعدد الخصائص المميزة للخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الإسلامية، نذكر منها:

✚ ارتباط الخدمة المصرفية بروح التشريع الإسلامي : حيث لا تقدم الإدارة أي خدمة مصرفية محرمة وهي عالمة بحرماتها وفسادها شرعا، حيث يتجنب البنك في جميع خدماته الربا و تأكيده المعاملات التي فيها غرر محرم أو تغرير أو تدليس أو غش أو غير ذلك مما فيه أكل لأموال الناس بالباطل.

✚ تعد الخدمات المصرفية خدمات غير ملموسة: فخدمات البنوك الإسلامية كغيرها من الخدمات غير ملموسة، مما يلقي على البنك عبئا أكبر في إظهار أهميتها و منفعتها بالنسبة للعملاء.

✚ الاتصال المباشر بين البنك و عملائه: لابد من وجود علاقة مباشرة بين البنك الإسلامي مؤدي الخدمة و العميل المستفيد منها، حتى تتم الاستفادة من الخدمات المصرفية المقدمة.

✚ مشاركة العميل في إنتاج الخدمة المصرفية: يسهم العميل المستفيد من الخدمة المصرفية في إنتاجها،و ذلك من خلال تقديم البيانات و المعلومات عن نوع الخدمة و مواصفاتها و الحاجات التي يجب أن يشبعها البنك بما يحقق المنفعة التي ينتظرها.

✚ لا يمكن تخزين الخدمة المصرفية: وهذا يتطلب البنك الإسلامي ضرورة البحث المستمر عن العملاء و الاتصال الدائم بهم، بما لا يفوت عليه فرصة تقديم خدماته و الاستفادة من نتائج ذلك.

✚ إنتاج الخدمة المصرفية و تسويقها يتمان في وقت واحد: فغالبا ما يتم إنتاج الخدمة المصرفية وتسويقها في نفس الوقت، إلا بعض الأنشطة التي قد تسبق إنتاج الخدمة، كإجراء بحوث تسويقية أو الإعلان عن الخدمات التي يقدمها البنك، أو بعض أنشطة العلاقات العامة و الأنشطة الترويجية البسيطة، أما تصميم المنتجات و تحديد خصائصها ، وتسعيرها وتوزيعها، فمعظم هذه الأنشطة التسويقية تتم في حالة إنتاج الخدمة المصرفية .

✚ لا يمكن التنبؤ بالطب على الخدمات المصرفية مستقبلا على وجه الدقة: هذا لأن الخدمات متعددة بشكل كبير وتتميز بالاتساع و العمق، ما يجعل التنبؤ بالطلب على تلك الخدمات علة وجه دقيق صعب، منها ما يتعلق بقبول الودائع ومنها ما يتعلق بتقديم التمويل و الاستثمار.

✚ تباين تقديم و عرض الخدمة المصرفية: التباين في تقديم الخدمة المصرفية بنفس الخصائص و المواصفات مت بين البنوك الإسلامية وحتى في البنك الإسلامي الواحد، حيث تتباين من عميل لآخر و حتى لنفس العميل من مرة إلى أخرى، ويرجع ذلك لعدة أسباب من بينها طلب العميل ذاته و المواصفات التي يحددها للخدمة ،اختلاف الزمان و المكان اللذين تقدم فيهما الخدمة ،تباين عرض الخدمة من قبل

العاملين في البنك، اختلاف أماكن و مدى التجهيزات المادية و الاستعدادات المخصصة في الفروع لتقديم الخدمات المصرفية الإسلامية. (دنيا، اتجاهات العملاء نحو الخدمات المصرفية الإسلامية والعوامل المؤثرة في تبنيها (مذكرة ماستر)، 2021، صفحة 42)

### 2.2.2 أبعاد الخدمات المالية الإسلامية

#### البعد الأول: البعد المنفعي Beneficial

ويتمثل بمجموعة المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية. حيث يتمثل المضمون النفعي للخدمة المصرفية بالصورة النهائية بالرضا الذي يشعر به العميل، فهو محصلة المنافع التي يمكن أن يحققها العميل من خلال التعامل.

فالخدمة المصرفية مصدرا لإشباع الذي يسعى لتحقيقه العميل لحاجات ورغباته، وتمثل الحاجات الاقتصادية الرغبة في الحصول على سلعة أو خدمة باعتبارها قادرة على تحقيق منافع معينة للإنسان.

إن العميل هو مركز العمل المصرفي ، ولذا ينبغي أن يحتل عند المصرف مكانة رئيسية في الخطط المصرفية، ويتأني ذلك بدراسة سلوكه، واتجاهاته، ومحاولة توقعها، ومن ثم ، فإن المنتجات المصرفية ينبغي أن توجه إلى تلبية حاجات ورغبات العملاء "المنافع" سواء الحالية أو المستقبلية، مع الأخذ بعين الاعتبار، أن حاجات العملاء و رغباتهم في تطور دائم، بحيث عدت كماليات اليوم ضرورات الغد. هو ما يفرض على المصرف الإسلامي العصري أن يبتكر ويطور ما يقدمه لعملائه.

ويمكن تقسيم المنافع التي يتطلع العملاء إلى الاستفادة منها نظرا إلى تكرارية الاستخدام و طبيعة الطلب على الخدمة إلى :

- (1) منافع ميسرة (ملائمة) مثل الحسابات المصرفية
- (2) منافع معمرة مثل التمويلات بأنواعها، والعمل في اختياره للخدمات المتعلقة بالمنافع المعمرة يعتمد على معايير استرشادية مثل : التكلفة ومدة السداد ، و نظام السداد ، ومعدل الفائدة ،لذا فإن المصرف يعمل على إبراز الميزة التنافسية التي تتوافق مع معايير العميل ،
- (3) منافع خاصة يستخدمها العميل لأغراض نفسية و اجتماعية معينة مثل تحقيق الذات.

ويشكل النوع الثالث من المنافع محورا رئيسيا لمنتجات الهندسة المالية الإسلامية في قطاع تمويل الأفراد وبشكل خاص من خلال تمويل خدمات المنافع، ذلك أن الإنسان الفرد يسعى للحصول على الحاجة المتمثلة بوسائل لازمة لوجود الإنسان، أو المحافظة عليه، أو العمل على تقدمه، أو بوسيلة من شأنها أن توقف إحساسا أليما ، أو أن تمنع حدوثه، أو أن يحتفظ بإحساس طيب قد نشأ من قبل ، أو تنشأ هذا

الإحساس، أو أن تزيد منه وصولاً إلى الشعور بالارتياح و الاطمئنان، أو اللذة، وفي هذا السياق قيل إن الحاجات هي محور كل نشاط اقتصادي.

وقد غدا المضمون المنفعي للخدمة مميزاً لها عن السلع العينية بحيث يتم استعمال الخدمات و المنافع في مقابل السلع المادية، فالسلع تباع و الخدمات تؤجر .

وهذا المضمون المنفعي للخدمة أخذ يعبر عنه بأنه: نشاط أو مجهود أو نوع من الأداء . فالعميل يشتري القدرة الذهنية أو الفكرية للمحامي أو المستشار أو الطبيب. ولما كان المضمون المنفعي للخدمة يمتاز بعدم الملموسية أي لا يترتب عليها نقل ملكية العميل ، بحيث تنتج و تستهلك فوراً، ولا يمكن تخزينها ، كان ذلك مؤثراً في تغيير أسلوب بيان ماهية الخدمة بالاهتمام بما تنتج هذه المنافع ، إذ المنفعة تتبع له.

### البعد الثاني : البعد السماتي أو لخصائصي Characteristic

ويتمثل بمجموعة الخصائص و السمات التي تتصف بها الخدمة، إذ تتناول معظم التعريفات في هذا الإطار الخصائص المميزة للخدمة عن السلعة، فتؤكد التعريفات "عدم ملموسية الخدمة" في مقابل ملموسية السلع ، إذ إن الخدمات تمثل الأشياء التي تنتج وتستهلك معا، فالخدمة لا ترى بالعين المجردة ، ولكن يمن ملاحظة نتائجها بعد وضوح الحقائق، و بالتالي ن فإن الخدمة ظاهرة بمرور الوقت.

وهذه الخصائص تتجلى في الخدمات دون السلع العينية، لأن الخدمات هي خدمات المنافع، وهي نوع خاص من السلع المتداولة، فهي بحسب الجمعية الأمريكية للتسويق: (AMA) : السلع غير الملموسة أو على الأقل يجب أن تكون كذلك، فإذا كانت غير ملموسة كلياً يمكن تبادلها بشكل مباشر من المنتج إلى المستعمل بحيث لا يمكن نقلها أو تخزينها، كما أنها تكون قابلة للفساد فوراً، فالسلع الخدمية صعبة التحديد فهي تأتي إلى الوجود في الوقت نفسه الذي تشتري وتستهلك فيه، وهي تتركب من عناصر غير ملموسة، كما أنها لا يمكن أن تباع من خلال نقل ملكية وليس لها عنوان محدد.

العميل لديه هدف يسعى إلى تحقيقه، يمثل له منفعة ذات قيمة، وهي مدركة في عقله، تعمل المنظمة على توصيف هذه القيمة بمشاركة هذا العميل بحيث يحصل على النتيجة التي تهدف إليها، ولذا فمفهوم الخدمة يتكون من المواصفات التالية:

(1) القيمة (Value) وهي استعداد العملاء للدفع مقابل الخدمة التي سيحصلون عليها. فالقيمة الاستعمالية Value of usage ، تدل على القيمة التبادلية للسلعة .

(2) الشكل والوظيفة (Form and function) أي المظهر الجمالي للخدمة، وكيفية إيجادها وتشغيلها.

(3) التجربة (Experiment) أي التجربة المدركة من العملاء.

4) النتائج (Outcome) أي المنافع المحددة، أو التي من المفترض أن تقدمها الخدمة لكل من عميل والمنظمة.

إن الباحثين في الخدمات المصرفية الإسلامية لم تزل دراستهم تخلو عن تناول هذا البعد في تكوين الخدمة، ربما لبقاء اهتمامهم أكثر بتنظيم إجراءات الخدمات ومدى تلائمها مع أحكام الشريعة، بيد انه آن الأوان لإدراك أهمية هذا البعد في تكوين الخدمة المصرفية لما له من أثر على بناء منظومة العلاقات بشكل واضح و محدد، مما يسهم في تأصيل العلاقات الشرعية.

### البعد الثالث: البعد التسويقي Marketing

إذا كانت الخدمة مصدرا لإشباع احتياجات و رغبات العملاء، فإنها في منظور المصرف: تمثل مصدرا للربح، فالخدمة المصرفية هي الأنشطة المصرفية التي يقوم بها المصرف بقصد مساعدة عملاءه في نشاطهم المالي، واجتذاب عملاء جدد وزيادة موارده المالية، دون أن يتعرض في أداءه لمخاطرة التجارة.

أو هي : "كافة الأنشطة والعمليات التي يبرز فيها الجانب الغير ملموس بشكل أوضح منة الجانب الملموس و التي يتولد عنها منافع و إشباعات يمكن بيعها".

فالخدمة هي نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي يكون جوهرها الغير ملموسة والتي يكون الهدف منها هو تحقيق رضا العميل، وقد ترتبط عملية إنتاجها بمنتج مادي ،وقد لا ترتبط ،حيث لا يوجد فيها انتقال للملكية.

ومن مزايا الخدمات من منظور المصرف :

1) وسيلة لدعاية والترويج والإعلان عن المصرف.

2)زيادة موارد المصرف .

3)زيادة توظيف أموال المصرف.

إن مفهوم الخدمة يجب أن يحمل المعنى ذاته التي تحمله رسالة ورؤية المنظمة ،فرؤية المنظمة "Vision" تتركز على المستقبل ، ورسالة يمكن أن تتضمن : الرؤية ،والفلسفة المتبعة في المنظمة وتترك القيم والاتجاهات نحو العملاء .

وبالتالي ،يمكن تعريف الخدمة على أنها : ما تقوم به المنظمة ، او ما يمكن أن يتوقعه عملاءها منها، فالخدمة أكثر من مجرد فكرة "Idea"، فالفكرة انطباع أساسي يمكن ان يصبح مفهوما بعد مناقشات كثيرة، ومعرفة إمكانيات تطويرها بحيث يزود المنظمة باليات تنفيذها بأسلوب مريح، مع الأخذ بالاعتبار:

أ)وجوب تعريف الخدمة باعتبارها المفهوم الموجود في الأذهان أي أذهان المديرين، والموظفين، والعملاء.

(ب) إمكانية استعمال مفهوم الخدمة كأداة اتصال بين المديرين والموظفين والعملاء .

(ج) استعمالها كأداة لترتيب وظائف وأعمال المنظمة.

إن مفهوم الخدمة المصرفية في المصرف الإسلامي تشير إلى قيام البنك الإسلامي بتقديم المنافع المالية والاستشارية لعملائه بما يلبي حاجاتهم ويحقق رغباتهم، ويعمل على تيسير المعاملات المالية و الاقتصادية في المجتمع، وذلك مقابل عمولة أو أجر، بمرعاة بالألا يشمل ذلك على مخالفة شرعية او شبه ربا. وعندها نستطيع القول ان هذا التعريف للخدمة في المصارف الإسلامية يضيف لنا بعدا رابعا يتمثل بالبعد الشرعي .

### البعد الرابع: البعد الشرعي:

يتمثل البعد الشرعي في الخدمات المصرفية بمرعاة الا تشمل الخدمة على أي مخالفة شرعية حسب قرارات هيئة الرقابة الشرعية الخاصة بالمصرف. والتزام منتج الخدمة ومقدمها في كافة مراحل إنتاجها وتقديمها بالشريعة الإسلامية : أحكاما، و قيما، و أخلاقا. وترى الدراسة أهمية بيان عناصر البعد الشرعي للخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية وتوضيحها كما يلي:

(1) الأصل في الأشياء الإباحة: حيث قرر العلماء أن "الأصل في أعراف الناس ومعاملتهم وعاداتهم العفو والإباحة، ولا يخطر منها إلا ما حظره الشارع، والأصل في الأشياء الإباحة. يقول الله تعالى:

ووجه الدلالة من الآية: أن الآية نزلت في المشركين اللذين يحرمون ماشاءوا مما أباحه الله تعالى من الأطعمة والمعاملات، ويبيحون ما شاءوا مما حرمه الله. ويقول ابن تيمية: "إن تصرفات العباد من الأفعال أو الأقوال نوعان: عبادات يصلح بها دينهم، وعادات يحتاجون إليها في دنياهم...وأما العادات فهي ما اعتاده الناس في دنياهم فيما يحتاجون إليه، والأصل فيه عدم الحظر". وتعلية على ما تقدم فإن الأصل في تقديم الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية الإباحة ما لم تكن هذه الخدمات تخالف أحكام الشريعة الإسلامية المقررة.

(2) مراعاة الأولوية في تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية، بحيث يراعي عند تقديم الخدمات بأن لا يخل بنظام ترتيب الحاجات والأولويات وإشباعها، حيث لا يفوت مصلحة أعلى بمصلحة أدنى. فمقاصد الشريعة الإسلامية الخمس هي: حفظ الدين، النفس، العقل، النسل، المال، وفي كل مقصد من كل هذه المقاصد تأتي الحاجات مرتبة إلى: ضروريات، حاجيات، تحسينات، وبالتالي ترى الدراسة انه يتعين على المصرف الإسلامي عدم الإخلال بنظام الترتيب في الأهمية وفق لمجالات تقديم الخدمات المختلفة، والقاعدة في ذلك: " لا يراعى تحسني إذا كان في مراعاته اخلال بحاجي، ولا يراعى حاجي إذا كان في مراعاته إخلال بضروري، و إذا ما غاب هذا الترتيب وخضعت الخدمات المصرفية للمعيار المادي دون الالتفات إلى المصالح والمقاصد ودون الالتفات لمراعاة الأولويات ، فإن في ذلك انحراف عن أولويات

المجتمع. وعليه فإن الأصل في التبادل المالي إن يحقق مقصد الشرع من حفظ المال وما يحقق مصلحة المجتمع المسلم.

(3) الرضائية: لتحقيق الرضا بين طرفي التبادل في شرعت الخيارات، كخطوة تالية في التبادل المالي، لتأمين المعرفة والتروي. (مؤنس و علي غيث، 2020، صفحة 09\_16)

### 3.2.2 مؤشرات قياس تطور الخدمات المالية الإسلامية

**1 كفاءة الخدمات المالية:** إن المصرف يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات، والمدخلات ما هي إلا عوامل أساسية للإنتاج مثل: العمالة، الموارد المالية، التنظيم والتكنولوجيا، أن المخرجات فهي عبارة عن الخدمات التي تقدمها المصارف بكل أنواعها. إن أبسط مثال لقياس الكفاءة يتمثل في: مقدار المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة: أي (الكفاءة = المخرجات/ المدخلات). فكلما كانت المصرف أكثر كفاءة كلما قل مقدار المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة.

إن أهم مكونات الكفاءة لكثير من المصارف يتمثل في إنتاجية العمل، ذلك العنصر الذي يقاس عادة بالمخرجات بالنسبة بكل موظف. فإذا ما حقق المصرف مستوى عالي من إنتاجية العمل فسوف يحقق في المقابل المستوى الأدنى من تكاليف الإنتاج. بعبارة أخرى فإن المصرف سيمتلك مزايا تنافسية مركزة على التكلفة.

إن الكفاءة المتميزة ما هي إلا قوة مميزة فريدة من نوعها تمكن المصرف من انجاز وتحقيق الكفاءة والجودة والإبداع والاستجابة للعميل، وبذلك يمكن التوصل إلى خلق القيمة والحفاظ على المزايا التنافسية، الأمر الذي يعزز من قدرة المصرف التنافسية، وإن المصرف الذي يتمتع بالكفاءة المميزة يكون بمقدوره تمييز خدماته وتخفيض تكاليفه بالمقارنة مع منافسيه. وهذا ما يمكنها من خلق قيمة أكبر مقارنة مع منافسيها، الأمر الذي يؤدي بطبيعة الحال إلى تحقيق أرباح عالية. (رشيد، 2014، صفحة 349)

**2 جودة الخدمات المالية:** تعد الجودة المصرفية سلاحا تنافسيا فعلا أصبحت البنوك تستعمله كوسيلة لتميز خدماتها عن منافسيها لتحقيق الميزة التنافسية ويتطلب التنافس بالجودة -تحت مظلة إدارة الجودة الشاملة TQM- في البنك عدة مقومات أهمها:

✚ جعل الجودة على رأس أولويات الإدارة العليا في البنك.

✚ استلهم حاجات العملاء و توقعاتهم كأساس لتصميم الخدمات و كافة وظائف و نظم البنك، أي

اعتبار العميل هو المحور الرئيسي الذي تدور حوله كل استراتيجيات البنك.

✚ زرع وتنمية ثقافة الجودة لدى كل العاملين بالبنك.

✚ اختيار وتدريب وحفز العاملين لتقديم أداء مميز قائم على الابتكار المصرفي فنيا وتسويقيا.



✚ تبني مفهوم التحسين المستمر تحت مظلة إدارة الجودة الشاملة.

✚ تبني فلسفة تأكيد الجودة المنسجمة مع مبدأ الجودة من المنبع والأداء السليم من المرة الأولى بدلا من تبني فلسفة مراقبة الجودة.

✚ استخدام التكنولوجيا المتقدمة للمعلومات في تصميم وتقديم الخدمات المصرفية. والبنوك يمكن أن تجني العديد من المزايا في حالة تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة واكتساب ميزة تنافسية حيث يمكنها زيادة ولاء المستهلك ودفعه لاستمرار التعامل معها وتقل حساسيته لسعر، ويمكن للبنك من زيادة أرباحه والحصول على نصيب وحصص سوقية أكبر.

ويلخص عوض بدير الحداد المزايا التي تعود على البنوك من وراء تركيز الجهود على تحسين جودة خدماتها في الآتي:

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي القدرة على مواجهة الضغوط التنافسية.
- تحمل تكاليف اقل بسبب قلة الأخطاء والتحكم في أداء العمليات المصرفية.
- إن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة للبنك إمكانية رفع الأسعار والعملات وتحقيق أرباح أكبر.
- إن الخدمة المتميزة وذات الجودة العالية تمكن البنك من الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد.
- إن الخدمة المتميزة تجعل من زبائن البنك كمندوبي بيع في توجيه وإقناع زبائن جدد من الأصدقاء والزملاء. (القادر، صفحة 259)

**(3) تحقيق الميزة التنافسية:** تعرف الميزة على أنها مجموعة المهارات و التكنولوجيات و الموارد و القدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها و استثمارها لتحقيق قيم و منافع للعملاء أعلى مما يحققه لهم المنافسون و تأكيد حالة التميز و الاختلاف فيما بين المؤسسة و منافسيها.

و تعرف أيضا الميزة التنافسية أنها القيمة المضافة التي تختص بها منشأة دون غيرها وبما يعطي إلى العملاء بشكل يزيد أو يختلف عما يقدمه المنافسون في السوق، حيث يمكن أن تقدم المنشأة مجموعة من المنافع أكثر من المنافس أو تقديم نفس المنافع بسعر أقل. (نعيمة و ريم، 2021، صفحة 12)

وهي أداة الشركة لأنشطتها بصورة أكثر كفاءة بشكل يجعلها منفردة ومتميزة في خلق قيمة لا يستطيع بقية المنافسين تحقيقها لأنشطتهم، ويمكن أن تحافظ عليها لمدة طويلة من الزمن، إذا ما استندت إلى عمليات معرفية ذات منهجية إدارية واضحة". (صليحة و شراد، 2019، صفحة 243)

**(4) الإبداع:** يشتمل الإبداع على كل تقدم يطرأ على الخدمات المقدمة، وأساليب التقديم ونظم التسيير والإستراتيجيات التي يعتمدها المصرف. ويمكن القول بأن الإبداع يمثل أحد الأسس البنائية للمزايا

التنافسية. وعلى المدى الطويل، يمكن النظر إلى المنافسة كعملية موجهة بواسطة الإبداع. ورغم أن كل عمليات الإبداع لا يتحقق لها النجاح، إلا أن عمليات الإبداع التي تحرز نجاحا يمكن أن تشكل مصدرا رئيسيا للمزايا التنافسية، لأنها تمنح المصرف خدمات فريدة من نوعها - منتجات يفترها منافسوه - ويسمح للانفراد بتميز نفسها، فضلا عن فرض أسعار عالية لمنتجاتها أو خفض تكاليف منتجاتها بنسبة كبيرة مقارنة بمنافسيها. (رشيد، 2014، صفحة 351)

إن إدخال الإبداع على المنتجات يساهم في بناء وتدعيم المزايا التنافسية للمصارف. وعندما يحين وقت نجاح المنافسين في محاكاة الخدمة الجديد، يكون المصرف المبدع قد نجح في إرساء ولاء جد قوي للخدمة، وبالتالي يصعب على المنافسين النيل منها. (رشيد، 2014، صفحة 351)

### 3.2 تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية الإسلامية

هناك تأثير إيجابي كبير لتطور التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية الإسلامية، حيث يمكن أن تستفيد من تقنية التكنولوجيا المالية، إذ تمكن هذه التقنيات الرقمية الجديدة من التعريف بمنتجات وخدمات المصارف الإسلامية بكل سهولة، كما يمكنها من تقديم خدماتها بكفاءة كبيرة و جودة عالية، وبالتالي قدرتها على التنافس في السوق المالية، وبذلك يمكن تلخيص مختلف الفرص التي تتيحها التكنولوجيا المالية الإسلامية في النقاط التالية:

#### 1.3 متابعة مسار العمليات:

يمكن أن يساعد استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في خفض للمخاطر المتعلقة بأمان المعاملات أو سرقة الهوية، إضافة إلى تتبع التدفقات النقدية، مما يساعد المصدرين على تنفيذ الإجراءات التصحيحية الفورية إذا كان أحد الأصول الأساسية ضعيف الأداء.

#### 2.3 تحسين الرقابة الشرعية:

يمكن أن تساعد التكنولوجيا المالية الصيرفة الإسلامية بتقنياتها ووسائلها لتحقيق الجودة والشفافية المطلوبة كما تساعد القائمين عليها بالمراقبة الدورية بطريقة سهلة ويسيرة.

#### 3.3 تعزيز الشمول المالي:

يقصد بالشمول المالي إتاحة و استخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان لتقادي لجوء البعض إلى القنوات و الوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف ومرتفعة الأسعار، مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية. ويتم قياس الشمول المالي بمدى إتاحة الخدمات المالية التي تمثل العرض من جهة وقياس

مدى استخدامها واستغلالها من جهة أخرى المتمثلة في جانب الطلب، وبالتالي فإن الشمول المالي يهدف على توسيع فرص الوصول للخدمات المالية من خلال تطوير جانبي العرض و الطلب.

وقد تنامي الاهتمام بموضوع الشمول المالي في السنوات الأخيرة وأهمية إيصال الخدمات المالية إلى جميع فئات وشرائح المجتمع يعمل التمويل الرقمي الإسلامي (Islamic digital finance) على حصول شرائح كبيرة من المجتمع على الخدمات المالية التي تتفق وفق أحكام الشريعة الإسلامية، وذلك بسبب إمكانية وصول التكنولوجيا على المناطق النائية، من خلال توفير الخدمات المالية الإسلامية عبر الهاتف المحمول للعملاء في هذه المناطق أو توفير منتجات مثل التمويل الجماعي للسكن الميسور التكلفة أو المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الوعي المصرفي الإسلامي.

### 4.3 سرعة الانجاز :

توفير خدمات مصرفية أفضل و أكثر ملائمة للعملاء ، فابتكارات التكنولوجيا المالية تساهم في تسريع عمليات التحويلات و المدفوعات و تخفيض التكاليف و ذلك بتقليل الاعتماد على اليد العاملة القائمة على تنفيذ الخدمات المصرفية وكذا كل الوسائل التقليدية، حيث سجلت العديد من المصارف الإسلامية خاصة دول الخليج و آسيا ( الإمارات، البحرين، السعودية، ماليزيا، إندونيسيا) سرعة في المعاملات الدولية، خدمات الدفع وتحويل الأموال تقديم خدمات مصرفية و منتجات مبتكرة كما هو الحال بالنسبة للمنتجات المالية المركبة، حيث تساهم التكنولوجيا المالية في رفع كفاءة التشغيل، وتقديم منتجات متنوعة ومتعددة.

### 5.3 استخدام التكنولوجيا الرقابية (Regetech) :

من شأنه أن يحسن من عمليات الامتثال في المصارف و المؤسسات المالية الإسلامية، وبالتالي زيادة الإقبال على مختلف أنواع التمويل الإسلامي خاصة تلك القائمة على عقود الشراكة. (بهية و شنايت، 2023، صفحة 109)

## 3. الدراسات السابقة

- 1.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة العربية ←
- 2.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية ←
- 3.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات المالية الإسلامية باللغة العربية ←
- 4.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات المالية الإسلامية باللغة الأجنبية ←
- 5.3. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ←

### 1.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة العربية

عرف القطاع المصرفي تطورات عديدة في خدماته المالية الإسلامية و هذا بسبب تبنيها للتكنولوجيا المالية مما اكسبها ميزة تنافسية، جراء تطبيق مجموعة من ابتكارات تكنولوجيا المالية، هذا من اجل إرضاء عملائها وتسهيل تواصل و اختلفت دراسات مؤلفين وكتاب حول هذا الموضوع وهذا ما سنقوم به من تعليق على دراسات السابقة حول تكنولوجيا المالية.

#### 1\_دراسة (حسين عبد المطلب الأسرج، 2012/2014)، بعنوان: دور التكنولوجيا في تطوير المصرفية الإسلامية

تهدف هذه الدراسة إلى بيان تحديات التي تواجهها المصارف الإسلامية نحو تطبيق نظام التكنولوجيا المالية، وأهمية استخدام التكنولوجيا في المصرفية الإسلامية و كذا دوافع تبنيه، حيث أجريت هذه الدراسة مؤسسات المالية الإسلامية في فترة 2012/2014، استخدم الباحث المنهج الوصفي بالاعتماد على بعض المراجع السابقة، وتوصل إلى أهم النتائج الدراسة التي تبين أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة تساعد على تقديم المعلومات المهمة في تصميم و عرض الخدمات المصرفية. و هذا يعد من المزايا التي تجنيها البنوك الإسلامية ويجعلها تقدم خدمات مصرفية بجودة عالية، حيث تحقق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك التقليدية وبالتالي القدرة على مواجهة الضغوط التنافسية، وتحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء والتحكم في أداء العمليات المصرفية، وتتيح الفرصة للبنك الإسلامي إمكانية رفع الأسعار والعمولات وتحقيق أرباح أكبر . (الأسرج، 2014)

#### 2\_دراسة ( طارق حسن عامر، 2018) مقال بعنوان ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية قدم للمؤتمر الدولي العربي

أنجزت هذه الدراسة على القطاع المصرفي وتطور خدماته المصرفية في مجال أنظمة المالية وكيف يلبي الكثير من الحاجيات و الخدمات المتعلقة بالعمليات المالية، وبطرق متقدمة تنافس الخدمات التقليدية من حيث السرعة و التكلفة و كيف نجحت الشركات الناشئة في تقديم خدماتها في مجال التكنولوجيا المالية (خدمات المدفوعات ، العملات الرقمية ، تحويل الأموال ، الإقراض و التمويل الجماعي، خدمات التأمين) ومن هنا تتبع أهمية التأكيد على ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها تعزيز الشمول المالي مع استعراض كافة نماذج ومنتجات التكنولوجيا المالية و التعرف على أهم أشكالها وشملت محاور الدراسة أيضا على نماذج أعمال هذه التكنولوجيا وكذا دور الآليات الحديثة في تعزيز الشمول المالي ونمو المشروعات الصغيرة و المتوسطة حيث استهدفت بعض البنوك و المصاريف العربية والأجنبية، مؤسسات التمويل الإقليمية و الدولية. (عامر، 2018)

### 3\_دراسة (سعيدة حرفوش ، 2019 ) مقال بعنوان التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي

حاولت الدراسة تسليط الضوء على الابتكار في التكنولوجيا المالية حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مجال التكنولوجيا المالية، وخدماته ، وما حققه من استثمارات عالمية بعد الأزمة المالية العالمية، و إلى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال ، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية. وقد تم التوصل من خلالها إلى أن التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة، من شأنه أن يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية ولكن بأسلوب وشكل مغاير أكثر تطور وسرعة ودقة، كما تم التوصل إلى أن الدول العالم قطعت أشواطاً كبيراً فهذا المجال رغم حداثته، ومن بين أهم الدول الرائدة في هذا المجال أمريكا، الهونغ كونغ، الصين، في حين تعرف المنطقة العربية نوع من التأخر بالرغم من كل المشاريع التي تسعى دول المنطقة إلى تطويرها، فهي لا تمثل سوى 1% من مجموع الاستثمارات العالمية، وتحتاج الدول العربية إلى توفير البيئة المناسبة لهذا القطاع من أجل أن تستفيد من كل مزاياه (حرفوش، 2019، صفحة 724).

### 4\_دراسة ( زهراء صالح حمدي، 2020 ) مقال بعنوان أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي مع الإشارة لتجارب الدولية:

تهدف هذه الدراسة لإبراز أهمية التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية ودرها في تعزيز الشمول المالي، لإيصال جميع المنتجات المالية إلى شريحة واسعة من مختلف الأعمار ولكلا الجنسين وخصوصاً الفقراء والعمل على تحسين مستواهم المعيشي، عن طريق منحهم الائتمان بكلفة متدنية فضلاً عن إشراك جميع القطاعات بما في ذلك المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بمؤشرات الوصول إلى التمويل، إذ توفر التكنولوجيا المالية سواء التي تقدمها الشركات غير المالية أو الأفراد أو المؤسسات المالية و المصرفية التمويل اللازم والسريع بأقل الأسعار، إذ تم استحداث بما يعرف بتمويل الطوارئ مما يساهم في دعم فرص التنمية المستدامة، لقد تم طرح التجربة الفلسطينية والهندية للاستفادة منها عن طريق معرفة العقبات التي واجهتها و كيفية تغلبها عليها ، وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات كان أهمها : إن الهدف من الشمول المالي هو دمج المستبعدين مالياً في النظام المالي الرسمي ، وإن أمن بين الصعوبات التي تواجهها التكنولوجيا المالية ارتفاع تكلفة الانترنت وضعف الثقافي المالية للجمهور، أما أهم نتائج الدراسة فهي ضرورة توسيع نطاق الخدمات المالية المصرفي للسكان غير متعاملين مع المصارف وتنظيم دفع الكتروني فعال وتوفير خيارات بديلة للزبائن، والعمل على وضع خطط وبرامج توعية وتنقيف مالي لتعزيز قدرات وإمكانيات و المواطنين لاستخدام الخدمات و المنتجات المالية، بكل دراية وبما يلبي احتياجاتهم الاستهلاكية و الاستثمارية الاطلاع على التجارب الدولية والمحلية و محاولة الاستفادة منها . (حمدي، 2020، صفحة

**5\_دراسة (سمية حمدوش وفاء عماني لمياء بن علي،2021) بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز القطاع المصرفي الجزائري:**

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، من خلال تحديد دوافع و تحديات تبني التقنيات المالية الرقمية في هذا القطاع. وقد توصلت الدراسة إلى ضعف مستوى أداء القطاع لمصرفي من منظور توسيع الشمول المالي في الجزائر، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية، لكن هذا متوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق وتوصي الدراسة بضرورة الاستفادة من تجارب الدول العربية في إنشاء المختبرات التنظيمية المخصصة لاختبار الخدمات الرقمية، تشجيع الإقبال على أدوات الدفع الإلكتروني، ووضع إطار قانوني يسمح بإنشاء شراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك الجزائرية. (بسان و دريد، 2022، صفحة 540)

**6\_دراسة (حنان دريد و بوشارب بسان،2022) بعنوان مدى تبني البنوك التقليدية الجزائرية لخدمات التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي:**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تبني البنوك التقليدية الجزائرية لخدمات التكنولوجيا المالية والدور الذي تلعبه في تعزيز شمولية الخدمات المصرفية وذلك من خلال دراسة عينة من عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري. خلصت الدراسة إلى أن البنك يقدم خدمات مطورة وتعتمد على معظم خدمات التكنولوجيا المالية، إضافة إلى أن التكنولوجيا المالية تؤثر على جميع الأبعاد المكونة للشمول المالي. (بسان و دريد، 2022)

**7\_دراسة ( نسرين عليان و جمانة حافي ،2023) بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تطوير الابتكارات المالية الإسلامية:**

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير الابتكارات المالية الإسلامية في دول شمال أفريقيا و الشرق الأوسط، من خلال التعرف على ماهية التكنولوجيا المالية وأهميتها، وبيان أصالة الابتكارات المالية الإسلامية وآلية تطويرها، ومن ثم واقع التكنولوجيا المالية في دول شمال أفريقيا والشرق الأوسط، ليتم بعدها إبراز مساهمة التكنولوجيا المالية في دعم تطور الابتكارات المالية الإسلامية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: حداثة تبني مجال التكنولوجيا المالية في منطقة شمال إفريقيا و الشرق الأوسط، ورغم ذلك تمكنت بعض دول المنطقة بنسبة متباينة من تطوير ابتكارات مالية إسلامية جديدة تعتمد على مختلف تقنيات التكنولوجيا المالية، والتي استفادت في عملية تطويرها من أصالة الابتكار المالي الإسلامي، وقد لاقى هذه الابتكارات رغم التحديات التي تواجهها رواجا كبيرا في مختلف دول المنطقة. (عليان و حافي، 2023)

### 2.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية

وتتمثل أهم الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية في:

#### 1\_دراسة (Atina Shofawati، 2019) بعنوان:

#### The Role of Digital Finance to Strengthen Financial Inclusion and the Growth of SME in Indonesia

تهدف إلى دراسة دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي ونمو الشركات الصغيرة والمتوسطة في اندونيسيا، بيان تأثير و أهمية التكنولوجيا المالية في تطوير وتغيير من نمط خدمات المصرفية وحصول على التمويل، استهدفت الدراسة عينة من مؤسسات المالية و الشركات الصغيرة والمتوسطة، في الفترة 2018/2019، واعتمد الكاتب المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في دراسة بالاعتماد على المراجع و دراسات سابقة، للوصول إلى النتائج الدراسة والمتمثلة في أن: يؤدي توافر التمويل الرقمي إلى خلق الشمول المالي الحصول على التمويل أسهل خاصة بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة التي لا تتمتع بها معظم الشركات الصغيرة و المتوسطة قابل للتمويل. استنادا إلى الشمول المالي القائم على التمويل الرقمي يمكن للشركات الصغيرة و المتوسطة الحصول على رأس المال والتمويل لفرصة التشغيل و الاستثمار والنمو (shofawati, 2019, p. 389).

#### 2\_دراسة (and others Nurfarahin Mohd Haridan، 2020) بعنوان:

#### Financial Technology Inclusion in Islamic Banks: Implication on Shariah Compliance Assurance

تهدف إلى دراسة تغيرات التي تحدثها التكنولوجيا المالية في خدمات المصرفية الإسلامية وتأثير منتجات التكنولوجيا المالية على منظومة المصرفية ككل والمخاطر التي تتعرض لها المصارف اتجاه دمج هذه التقنيات المبتكرة و تأثيرها على النظام والرقابة المصرفية الإسلامية، تمحورت الدراسة حول البنوك الإسلامية في فترة ممتدة 2018/2020 ، و توصلوا إلى النتائج التالية: ساهم ظهور التكنولوجيا في المؤسسة المالية في نمو الصناعة و التنمية الاقتصادية، يسمح للبنوك الإسلامية بذلك تقديم منتجات وخدمات مالية إسلامية مبتكرة بتكلفة منخفضة، وبالتالي تقديم بنك أفضل الخدمات، وخلق مرونة في المعاملات المالية وسهولة الوصول إليها، وتوسيع السوق الإسلامية، أن التحدي الرئيسي الذي واجه الصناعة المصرفية الإسلامية مع إدراج التكنولوجيا المالية هو عدم وجود خبرة في التعامل مع الخدمات والمنتجات المالية عالية التقنية في البنوك الإسلامية (hassan & haridan, 2020, p. 39).



3\_دراسة (Hidajat Taofik،2020) بعنوان:

**Financial Technology in Islamic View**

تهدف إلى دراسة طريقة تغيير التكنولوجيا المالية في شكل صناعة التمويل الإسلامي، وهذا من خلال المدفوعات المتنقلة والتمويل الأصغر والإقراض من نظير إلى نظير، والتمويل الجماعي عن طريق استعمال المحفظة الالكترونية وبيان الحلول التي تقدمها التكنولوجيا المالية للخدمات المصرفية وتمت الدراسة على عينة من البنوك الإسلامية في اندونيسيا 2020/2019. وتم التوصل إلى أهم النتائج منها: يمكن أن توفر التكنولوجيا الفرصة للبنوك الإسلامية لتوسيع نطاقها بالمقارنة مع البنك التقليدي، وحتى اعتماد منتجات البنوك التقليدية المتوافقة مع الشريعة. وأيضا تحويل بعض جوانب المنتجات غير المتوافقة مع الشريعة الإسلامية لجعلها وفقا للشريعة. علاوة على ذلك فإن الميزة الإضافية للتكنولوجيا المتقدمة هي أن المعاملات المالية توفر جميعها الشفافية. (hidajat, 2020, p. 102)

4\_دراسة (Zahra.S.F،2021)بعنوان:

**The Culture Of Financial Innovation And The Extent Of Applying Principles Of Financial Innovation In An Organisation**

حاولت هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على أهمية الابتكار المالي في المنظمة، من خلال التأكيد على أن قيمة وأهمية الابتكار المالي وتكمن في حقيقة أنه وجد لتحسين وتطوير عمل المنظمات بشكل عام، كما هو وسيلة يمكن للأطراف من خلالها تقليل تكاليف المعاملات والبحث والتسويق، كما تم الإشارة إلى أن التطورات التكنولوجية تحفز الابتكار وهي عامل أساسي في النمو الاقتصادي بشكل عام. وحاولت هذه الدراسة التعرف على ثقافة الابتكار وأهم مبادئ الابتكار المالي. كما تناولت أهم تصنيفات الابتكار المالي في المنظمات من خلال ابتكارات نقل المخاطر، والابتكارات المعززة للسيولة، وابتكارات تكوين المخزون. (ZAHRA & S.F., 2021, pp. 460-478)

5\_دراسة (Abdul Rahman،Abdul Aziz،2022) بعنوان:

**FinTech Innovations and Islamic Banking Performance: Post pandemic Challenges and Opportunities**

تهدف إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المالية على أداء المؤسسات والبنوك الإسلامية أثناء فترة الوباء، وكذلك بيان دور تكنولوجيا المالية في تعزيز النمو الاقتصادي ودور التقنية في تطوير أداء البنك الإسلامي، وفرص و تحديات التي يحققها هذا الابتكار من تنبيهه في البنوك الإسلامية، استهدفت هذه الدراسة عينة من البنوك الإسلامية في دول العربية و دول أسبوية في الفترة الممتدة ما بين 2020/2022، حيث استخدم الكاتب المنهج الوصفي و المنهج التحليلي من اجل دراسة و تحليل

المعطيات من خلال اعتماد على مجموعة من المراجع والمواقع المتعلقة بالموضوع و للوصول إلى النتائج المتمثلة في :أثرت فترات الوباء كورونا- 19 على ضعف صناعة التمويل الإسلامي أمام تهديدات الخارجية مما ألزم تباع تدابير جديدة من أجل مواجهة هذه المشكلة و ذلك في تطوير الخدمات المالية من خلال الازدهار في تنفيذ التكنولوجيا، و الرقمنة، كما أنه من المتوقع أن تعمل مجالات التمويل الأصغر على تسريع و تقوية صناعة مصرفية بأكملها (Rahman, Habeeb Ur, Meero, & Rashad . Amin, 2022, p. 02).

خلاصة القول تعددت الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ما بين أجنبية وعربية وتتنوعت في جوانب عديدة، وسيتم التطرق إلى الدراسات المتعلقة بالخدمات المالية الإسلامية

### 3.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات المالية الإسلامية باللغة العربية

**1\_دراسة(د.دريس رشيد،2014)بعنوان الخدمات المالية الإسلامية فرصة المصارف الإسلامية في بناء الميزة التنافسية.**

إن دخول الخدمات المالية الإسلامية عالم الصناعة المصرفية، يفتح مجالات أوسع، للمنافسة على تقديمها إلى العملاء، الذين يبحثون غالباً عن أجود هذه الخدمات وعن اقلها كلفة وسعراً، حيث أن عملاء المصارف الإسلامية عادة ما يتوجهون إليها من المنطلق العقائدي، في تبني المصارف الإسلامية جملة الأركان الإسلامية في المعاملات، من حرمة العقود وتحريم الربا وغيرها من الأحكام، وهو ما يفسح المجال أكثر لحصر شريحة كبيرة من العملاء كأوفياء للخدمات المالية الإسلامية. إن هذا المبدأ التوجيهي للعملاء يركز على جانب الطلب، وهو ما يمكن البنك من تحسين جودة منتجاته، لكسب مزيد من الحصة السوقية، واختراق أكبر للأسواق الدولية، من خلال اكتسابه لميزة تنافسية من الخدمات المالية الإسلامية. ويندرج تحت عنصر الميزة التنافسية ثلاثة محاور رئيسية هي: التكلفة، الجودة والسعر والتي توافق ثلاثة إستراتيجيات، إستراتيجية القيادة بالتكلفة، إستراتيجية التمايز وإستراتيجية التركيز. إن اختيار الإستراتيجية الملائمة لا يتوقف على محور الميزة التنافسية ولكن يتوقف على الهدف الإستراتيجي للمصرف بالنسبة لنطاق السوق، حيث يمكن للمصرف أن يستهدف السوق كله كما يمكن أن يستهدف قطاع معين منه، ويمكن الربط بين محاور الميزة التنافسية والسوق المستهدفة. (رشيد، 2014، صفحة 341)

**2\_دراسة (الطيب بولحية،2014)بعنوان تسويق خدمات البنوك الإسلامية في ظل العولمة المالية.**

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز كيفية تسويق خدمات البنوك الإسلامي من خلال التركيز على عناصر المزيج التسويقي في ظل البيئة المصرفية التي أفرزتها ظاهرة العولمة المالية، واستعراض مختلف الخدمات التمويلية والمصرفية والاجتماعية التي تقدمها البنوك الإسلامية مع الإشارة على أهميتها الاقتصادية وآثارها الاجتماعية على الأمة الإسلامية، كما توضح انعكاسات العولمة المالية على العمل

المصرفي بشكل عام وعلى البنوك الإسلامية بوجه خاص، ومن ثم العمل على تعظيم المكاسب الايجابية لها وتقليل آثارها السلبية.

كما تهدف الدراسة إلى إبراز خصائص ومميزات المزيج التسويقي لخدمات البنوك الإسلامية وتوضيح ضوابطه الشرعية الذي تجعله مختلفا عن المزيج التسويقي للبنوك التقليدية، ومن ثم توضيح خصوصية التسويق المصرفي الإسلامي، ومحاولة إسقاط ذلك على خدمات بنك البركة الجزائري، والوقوف على واقع التسويق المصرفي في هذا الأخير. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن تطبيق الاتجاهات الحديثة للتسويق المصرفي المنضبط بقواعد الشريعة الإسلامية من شأنه تخفيف الآثار السلبية للعولمة المالية وتعظيم مكاسبها، ومن ثم فقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام البنوك الإسلامية بالتسويق المصرفي وتطبيقه في أرض الواقع خاصة في ظل تعقد البيئة التسويقية. (بولحية، 2014)

### 3\_دراسة ( لمجدي السيد الحضري ، 2017) بعنوان الخدمات المصرفية وفق المعايير الشرعية .

هدفت الدراسة السابقة إلى بيان الخدمات المصرفية، وذلك من خلال تعريفها في العرف المصرفي، وحكمها، وذكر المعايير والضوابط التي تضبطها، ومتطلبات القائمين بها في المصارف الإسلامية، وتم عرض ذلك وفق منهجية مقسمة على فصول، كما تحتوي الرسالة في آخر فصولها على دراسة ميدانية لبعض المصارف العاملة بجمهورية مصر العربية. (الحضري، 2018)

### 4\_دراسة (نور الدين ، أسماء،زهرة،2020) بعنوان مستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد فرص وتحديات الصناعة المصرفية الإسلامية في ظل تطور ابتكارات التكنولوجيا المالية، وانعكاساتها على مستقبل الخدمات المالية الإسلامية، انطلاقا من تسليط الضوء على أحدث التطورات في هذا القطاع، واستكشاف نماذج الأعمال والمنتجات والخدمات الخاصة بالتكنولوجيا المالية، وكذا الإضاءة على العلاقات المتداخلة بين شركات التكنولوجيا المالية والمصارف الإسلامية، واهم ما توصلت إليه الدراسة أن التكنولوجيا المالية تفتح آفاق جديدة لمستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية، حيث يمكن لتقنية البلوكتشين (blockchain) على سبيل المثال، مساعدة المصارف الإسلامية في مزولة عملياتها بطرق أكثر أمنا كما أن تطورات التكنولوجيا المالية تفرض على المصارف الإسلامية خلق نوع من التوازن بين تجنب المخاطر والتوجه العالمي نحو ابتكارات التكنولوجيا . (كروش، بللعم، و سيد اعمر، 2020)

### 4.3. الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات المالية الإسلامية باللغة الأجنبية

#### 1. دراسة (Ali A. Ibrahim، 2006) بعنوان:

#### Convergence of Corporate Governance and Islamic Financial Services Industry: Toward Islamic Financial Services Securities Market

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية إدارة الشركات بالنسبة لصناعة الخدمات المالية الإسلامية. وعلاوة على ذلك، يتوقع أن تتقارب صناعة الخدمات المالية الإسلامية مع ممارسات الحكم الحديثة. وتذهب الورقة أيضاً إلى أن الصناعة تحتاج إلى سوق إقليمية للأوراق المالية متجانسة ومتخصصة لتحقيق إمكاناتها الحقيقية. (Ibrahim، 2006)

#### 2. دراسة (Rusnah muhamad، 2012) بعنوان:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مختلف قطاعات المستهلكين في صناعة الخدمات المالية الإسلامية وعلاقتهم بالمنتج/الموقع التجاري للخدمات المالية الإسلامية (IFS). التصميم/التصميم/المنهجية/النهج - أجريت مقابلات متعمقة مع أفراد في مناصب إدارية من بين لاعبي السوق الرئيسيين في المعهد الدولي للصناعات الفضائية لاستكشاف تجزئة المستهلكين ودوافعهم الشرائية. -النتائج ظهرت أربعة قطاعات من مستهلكي استراتيجيات التمويل المتكاملة، وهي: مجموعة المعتقدات الدينية؛ ومجموعة المعتقدات الدينية والعقلانية الاقتصادية؛ ومجموعة المراقبة الأخلاقية؛ ومجموعة العقلانية الاقتصادية.

وقد صُنفت هذه المجموعات القطاعية تصنيفاً مناسباً من خلال نهج يستند إلى علم النفس (القيمة).

- القيود/الآثار البحثية وتمهد النتائج التجريبية لهذه الدراسة الطريق أمام الشروع في إجراء بحوث مستقبلية واعدة وذات صلة بالموضوع، وهي بحوث ضرورية لإثبات وإثراء الفهم الأكاديمي والممارسة الإدارية المتمثلة في الربط بين تجزئة الأسواق ووضع العلامات التجارية لإستراتيجية التمويل المتكاملة في السوق العالمية. وينبغي أن تركز البحوث المقبلة على تحليل هذه القضايا من منظور مستهلكي استراتيجيات التمويل المتكاملة لتحديد اتجاه الشراء.

- الآثار العملية تقدم الدراسة أدلة تجريبية على الأسس أو الأبعاد الأولية لتجزئة الاستهلاك في إطار استراتيجيات التمويل المتكاملة. وهذه النتائج مفيدة في توجيه إدارة المؤسسات التي تعرض استراتيجيات التمويل المتكاملة في اتخاذ القرارات المتعلقة بإستراتيجية الاتصال والترويج في مجال التسويق فضلاً عن إستراتيجية تحديد المنتجات والعلامات التجارية.

- الأصلية/القيمة توفر هذه الدراسة، بالنسبة لكل من الأوساط الأكاديمية والاتحاد الدولي لرابطات العلوم والتكنولوجيا، معارف مفيدة في الاستخدام الاستراتيجي لتجزئة السوق من أجل وضع استراتيجيات التمويل المتكاملة في السوق العالمية (muhamad, 2012).

### 3.دراسة (Umar A. Oseni، 2015) بعنوان:

#### Dispute management in Islamic financial services and products

إن التوسع المتزايد في صناعة الخدمات المالية الإسلامية خارج حدودها الأصلية لم يتمخض عن قصص نجاح فحسب، بل تأثر أيضا بتزايد تفضيل التقاضي كوسيلة لتسوية المنازعات. وتشكل الرسوم القانونية الباهظة وتكاليف استمرار الدعاوى الطويلة الأمد تحديين رئيسيين يتطلبان اهتمام أصحاب المصلحة الرئيسيين في الصناعة. وتبحث هذه الورقة هذه التحديات من خلال منظور مركّز يركز على موضوع إدارة المنازعات المستدامة في الخدمات والمنتجات المالية الإسلامية. وفي الوقت الذي تفرد فيه هذه الدراسة الهدف الأسمى الهام (المقاصد) المتمثل في تحقيق الهدف الأعلى المتمثل في تحقيق السلام، فإن هذه الدراسة تقول إن الحفاظ على الثروة والموارد المالية يتطلب وسائل فعالة لحل النزاعات المتزايدة التنوع في صناعة الخدمات المالية الإسلامية. ويحتج كذلك بأن الإطار الفعال لإدارة المنازعات سينظر في اقتراح القيمة الأصلية للوساطة المالية الإسلامية الذي يروج للفوائد ويمنع المشقة والظلم . (financial harm) وهذا يبرر الأهمية الإيجابية للآليات الإسلامية لإدارة المنازعات، مثل الآليات الإسلامية لإدارة المنازعات، مثل الآليات الإسلامية لإدارة المنازعات، والتأكيد، وإمكانية اعتمادها، وتحديثها بشكل منهجي، من أجل تحقيق الهدف الشامل المتمثل في حماية الثروة والموارد المالية والحفاظ عليها، باعتبار ذلك أحد الأهداف الأساسية للشرق. (Oseni, 2015)

### 5.3. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

#### الدراسات السابقة:

- هدف أغلب الدراسات السابقة إلى توضيح مفهوم تكنولوجيا المالية وأهدافها وكذلك استخداماتها ومستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية في ظل تبني هذا نوع من الابتكار، وبعضها عالجت المخاطر التي تتعرض لها المصارف اتجاه دمج هذه التقنيات المبتكرة و تأثيرها على النظام والرقابة المصرفية الإسلامية،ومن بين دراسات التي ركزت على شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم مجموعة متنوعة من خدمات مدفوعة بالتقدم التكنولوجي، وفيهم من اهتمت بشكل كبير موضوع ابتكارات التكنولوجيا المالية و تطبيقاتها.

### الدراسة الحالية :

- تعتبر أول دراسة على حد علم الطالبتين ربطت بين الابتكارات التكنولوجية المالية وأبعاد الخدمات المالية الإسلامية باستعمال تحليل الاستبيان من وجهة نظر الموظفين؛
- الدراسة الحالية هي دراسة تحليلية استخدمت فيها منهج التحليل الوصفي والتحليل الكمي من خلال الاستبيان اعتمد على مجموعة من الوسائل والأدوات الإحصائية للوصول إلى نتائج البحث؛
- تناولت الأبعاد المتغيرات الجديدة لم يتم تناولها في دراسات السابقة حيث ربطت بين التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الإسلامية.

# 4. المنهجية

- 1.4 مقارنة البحث ←
- 2.4 استراتيجية البحث ←
- 3.4 طريقة جمع البيانات ←
- 4.4 تحديد مجتمع و عينة الدراسة ←
- 5.4 أداة الدراسة ←
- 6.4 طريقة تحليل البيانات ←
- 7.4 الصدق وثبات وسيلة الدراسة ←

## 1.4 مقارنة البحث

عرفت مناهج البحث بأنها الطرق والمسالك التي تساعد الباحث في حال سلوكها على الوصول لحل قضية ما أو الحصول على إجابات محددة الأسئلة قائمة على الوصول لحل قضية ما أو الحصول على إجابات محددة الأسئلة قائمة للوصول إلى أهداف محددة مسبقاً، للمناهج أنواع يجب ان يلتزم الباحث بواحد منها أو أكثر وال ينتقل من منهج إلى آخر إلا بمسوغ علمي ويتحكم في اختيارنا للمنهج طبيعة موضوع ع البحث، فالبحث عن المسائل الفقهية يختلف منهجه عن البحث في الآثار الطبية لدواء ويختلفان عن ذلك البحث الذي يهتم بدراسة متغير اجتماعي أو ظاهرة ما، ويمكن لنا أن نذكر عددا من المناهج على سبيل التمثيل لا الحصر ( .الدليمي، ،2014 ص145)

تتمثل مناهج البحث العلمي فيما يلي:

✚ المنهج التاريخي (historique)

✚ المنهج الوصفي (descriptive)

✚ المنهج التجريبي (expérimental)

✚ منهج تحليل المحتوى (analyse de contenu)

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج التحليل الوصفي والكمي، فعلى صعيد المنهج التحليل الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية العربية منها والأجنبية لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تمثل رافدا حيويًا في الدراسة، إما على صعيد التحليل الكمي، فقد تم الاعتماد على بيانات تطبيقية السابقة من خلال استمارة استبيان (questionnaire) كأداء للدراسة، كم تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (statistical package for social sciences) الإصدار الحادي والعشرون والذي يرمز له باختصار (spss21)، لتحليل الدراسة الأولية.

تشمل منهجية الدراسة تحديد مجتمع الدراسة ، واختيار حجم العينة ، وعلى تعريف بأداة جمع البيانات و الأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات.

## 2.4 استراتيجية البحث

في اختيارنا لإستراتيجية البحث المناسبة اعتمدنا على دراسة (yin,2003) والذي قدم فيها مختلف استراتيجيات البحث الممكن إتباعها في البحوث الكيفية، موضحة في الجدول رقم(01):



الجدول (01): استراتيجيات البحث

التركيز على الأحداث الراهنة	يتطلب التحكم في الأحداث السلوكية	شكل أسئلة البحث يتطلب	شروط البحث إستراتيجية البحث
نعم	نعم	كيف/لماذا؟	التجربة
نعم	لا	من، ماذا، كم يكلف، كم العدد؟	الاستبيان (الاستقصاء)
نعم/لا	لا	//	تحليل الأرشيف
لا	لا	كيف/لماذا؟	التحليل التاريخي
نعم	لا	//	دراسة الحالة

Source: (K.Yin, 2003)

### 3.4 طريقة جمع البيانات

لقد تم إتباع عديد من الطرق في جمع البيانات المتعلقة بالبحث

➤ **الطريقة الأولى:** الملاحظة المباشرة يعتمد الباحث من خلال مراقبة الظاهرة في بيئتها و

تسجيل مختلف الملاحظات المتعلقة بالدراسة وتحليلها إلى مجموعة من البيانات ؛

➤ **الطريقة الثانية:** المقابلة المباشرة وتكون من خلال الالتقاء المباشر مع أفراد العينة كل واحد

على حدة وتوجيه الأسئلة لهم بصفة مباشرة ويسجل الإجابات؛

➤ **الطريقة الثالثة:** الاستقصاء تم فيها توزيع أسئلة الاستبيان على أفراد العينة ثم العودة وجمعه

من جديد ليستخلص منه جملة من البيانات يحتاجها في تحليل الظاهرة المدروسة وتفسيرها.

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على الطريقة الثالثة لأن استقصاء يسهل علينا جمع أكبر قدر من البيانات

كذلك فإنه يستخلص المعلومة من موظفين بنك Badr وبنفس الظروف المعتادة، مما يزيد من صدق

الإجابات.

## 4.4 تحديد مجتمع و عينة الدراسة

للحصول على البيانات و المعلومات المطلوبة اعتمدنا تقديم استبيان خاص بالموضوع لجمع المعلومات، حيث قمنا بدراسة تحليل مختلف المعلومات التي تم التوصل إليها من أجل دراسة العلاقة بين الابتكارات التكنولوجية المالية و الخدمات المالية الإسلامية.

### ✚ مجتمع الدراسة

إن مجتمع الدراسة هو المفهوم الإحصائي الأكثر استعمالاً في الإحصاء الوصفي ويقصد به جملة العناصر أو الأفراد اللذين تستند إليهم الدراسة ولما يتعذر عملياً إجراء البحث على كافة أفراد المجتمع يلجأ الباحث إلى اختيار عينة وعينات من هذا المجتمع .

إن دراسة مجتمع إحصائي ما يمكن أن تكون :

- **شاملة:** وتدعى طريقة التعداد (recensement). هذه الطريقة تكلف مبالغ طائلة ووقتاً كبيراً لاستخراج النتائج ولذا تعتمد هذه الطريقة في الجزائر على سبيل المثال كل 10 سنوات.

- **جزئية:** وتتم عن طريق اختيار عينة وهذا المصطلح لا ينحصر في مجموعة من البشر، وإنما يشمل كل مجموعة من الأشياء أو الظواهر ومكونات هذه المجموعة تسمى مفردات. (النور و د.بركان، 2009، صفحة 09)

و يتضمن مجتمع الدراسة الحالية، بعض موظفين البنك.

### ✚ عينة الدراسة

تعرف العينة على أنها مجموعة من مفردات المجتمع الإحصائي يتم جمعها بحيث تكون ممثلة للمجتمع الإحصائي بهدف دراسة ظاهرة معينة على هذه المجموعة للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على المجتمع الإحصائي الماخودة منه بدرجة ثقة متفق على قبولها مسبقاً وتعتبر 5 بالمئة نسبة مقبولة لحجم العينة ويوفر أسلوب العينات الوقت والجهد.

وعليه قمنا باختيار 34 عينة ميسرة من مجتمع الدراسة، ومن أفضل المصادر لجمع البيانات الإحصائية نجد الاستبيانات أو الاستمارات والتي يفضل أن تشتمل على عدد محدود من الأسئلة الواضحة والسهلة القراءة والفهم لتباين ثقافات أفراد المجتمع الإحصائي إذ يجب أن تخلو أسئلة هذه الاستبيانات من العمليات الحسابية المتعددة كل مفردة منها يجب أن لا تحتمل أكثر من إجابة واحدة فقط.

وقد تم التأكد من مدى ملائمة حجم العينة بالرجوع إلى ما أورده Sekaran Uma من نقاط يمكن الاسترشاد بها من أجل تحديد حجم العينة المطلوب:

- 30 - 500 مفردة ملائم لمعظم الأبحاث والدراسات؛
- يجب أن لا يقل عدد المفردات لكل طبقة عن 30 مفردة في العينات التطبيقية؛
- يفضل أن لا تقل مفردات العينة عن عشرة أضعاف عدد متغيرات الدراسة؛
- قد يكون حجم عينة من 10-20 مقبولا إذا كان البحث تجريبيا وحجم الضبط والرقابة عالي ومبرر من الباحث.

### 5.4 أداة الدراسة

يحتوي هيكل الاستبيان على جزئين هما التالي: ملحق رقم (01)

- **الجزء الأول:** يتكون هذا الجزء بدوره من قسمين رئيسيين هما:
    - **القسم الأول:** يتكون من 20 عبارة تمثل عبارات التي تقيس المتغير المستقل وهو ابتكارات التكنولوجيا المالية.
    - **القسم الثاني:** يضم 4 محاور ويتكون من 17 عبارة، متعلقة بالمتغير التابع (أبعاد الخدمات المالية الإسلامية)، مقسمة حسب الأبعاد الأربعة كما يلي:
      - بعد الجانب الشرعي 04 عبارات؛
      - بعد جودة الخدمات المالية 04 عبارات؛
      - بعد كفاءة الخدمات المالية 05 عبارات؛
      - أما بعد الميزة التنافسية 04 عبارات.
- وقد تم تطوير عبارات المتغير المستقل والمتغير التابع من طرف الطالبين بالاعتماد على ما جاء في الدراسات السابقة التي تناولت هذه المتغيرات ومن بين هذه الدراسات:

جدول رقم (02): مراجع أسئلة الاستبيان

المراجع	المحاور
<p>(حفصة و قوادرية، 2023)</p> <p>(الهدى و صوفي، 2022)</p> <p>(الغانى م.، 2022)</p> <p>(نعيمة و ريم، 2021)</p> <p>(كواشي و جبالي، 2022)</p> <p>(الهدى و صوفي، 2022)</p>	<p>المحور الأول الابتكارات التكنولوجية المالية</p>
<p>(بولحية، 2014)</p> <p>(دنيا، 2021)</p> <p>(بوشارب، 2023)</p>	<p>المحور الثاني الخدمات المالية الإسلامية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الجانب الشرعي</li> <li>- جودة الخدمات المالية</li> <li>- كفاءة الخدمات المالية</li> <li>- تحقيق الميزة التنافسية</li> </ul>

المصدر: من إعداد الطالبتين

#### 6.4 طريقة تحليل البيانات

لوصف خصائص عينة الدراسة وبيان الأهمية النسبية لإجابات فقرات الاستبانة من قبل عينة الدراسة عن طريق برنامج (SPSS) وهو مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية...الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي...الخ، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

✚ معامل الثبات ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان

✚ التكرارات والنسب المئوية: بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة.

✚ إختبار كولومجروف-سمرنوف Kolmogorov Smirnov: للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

✚ المتوسط الحسابي المرجح: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ويتم حسابه وفق المعادلة الإحصائية التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum n_i x_{ij}}{N}$$

✚ الإنحراف المعياري: يمثل احد مقياس التشتت وأكثرها شيوعا، وهو يعرف بالجر التربيعي لتباين، وبمعنى ادق هو الجذر التربيعي لمجموع مربعات الانحراف عن وسطها الحسابي مقسوما على حجم العينة ويرمز له  $\delta$ ، وان الانحراف المعياري يعتبر اكثر الاستخداما من التباين، وذلك لان التباين يقيس التشتت بالوحدات مربعة ( $\delta^2$ ) وحسب طبيعة البيانات.

وبما ان الانحراف المعياري الأكثر الوحدات المربعة الغير متداولة في الحياة العامة، وخارج الاستعمال الرياضي النظري، فان بالإمكان تعبير عن التشتت بالوحدات قياسية الاعتيادية وذلك عن طريق الاستخدام الانحراف المعياري بالعلاقة الإحصائية التالية: (الجادري، 2007، صفحة 211)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum n_i (x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

✚ سلم ليكارت: تم استخدام مقياس ليكارت (LIKERT) الخماسي هو أكثر المقاييس شيوعا حيث يطلب فيه من البحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها على النحو التالي : (محفوظ، 2008، صفحة 23)

✚ لا أوافق أبدا (2) لا أوافق (3) غير متأكد (4) أوافق (5) أوافق بشدة.

وقد تم تقييم المتوسطات الحسابية المرجحة وفق الطريقة التالية:

- إيجاد طول المدى الذي يساوي: 5-4=1؛
- قسمة المدى على عدد الفئات: 5/4=0.8؛
- بعد ذلك يضاف (0.8) إلى الحد الأدنى للمقياس، فتصبح طريقة التقييم كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(03): تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح

درجة التقدير في الدراسة	تقييم ليكارت الخماسي	فئة المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدًا	موافقة ضعيفة جدًا	[1.8-1]
منخفض	موافقة ضعيفة	[2.6-1.8]
متوسط	موافقة متوسطة	[3.4-2.6]
مرتفع	موافقة عالية	[4.2-3.4]
مرتفع جدًا	موافقة عالية جدًا	[5-4.2]

المصدر: : (بدرجة، 2016، صفحة 448)

✚ معامل الارتباط البسيط لكارل بيرسون: لتوضيح طبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع محل الدراسة.

✚ معامل ارتباط كاندال: لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).

✚ اختبار t-test: لاختبار تأثير كل متغير مستقل في النموذج على المتغير التابع.

✚ تحليل التباين ANOVA: من أجل اختبار الفرضيات.

✚ الانحدار البسيط (Simple Regression):

من أهم التطبيقات الإحصائية في الاقتصاد والإدارة والعلوم البحتة والعلوم التربوية، وهو يبنى على وجود علاقة بين متغيرين. ولمعرفة كيف يؤثر المتغير المستقل المتمثل الابتكارات التكنولوجية المالية على أبعاد المتغير التابع، من خلال إدخال المتغير المستقل مع كل بعد من المتغير التابع على حدى في المعادلة، ويتم تقييم كل متغير مستقل بناء على قدرته التنبؤية بالمتغير التابع.

✚ معامل التحديد: لمعرفة مدى جودة التوفيق لخط الانحدار المقدر للمتغير التابع على المتغير المستقل.

## 7.4 الصدق وثبات وسيلة الدراسة

أ-صدق أداة الدراسة:

يعتبر المقياس صادقا عندما يخلو من الخطأ المنتظم والعشوائي معا، حيث يقصد بالصدق بأنه التأكد من قدرة أداة القياس على قياس الغرض المعدة لأجله، وهذا لضمان أن الاستبيان يشتمل على مجموعة من العبارات الكافية والملائمة والممثلة للمفهوم، فكلما كانت عبارات الاستبيان أكثر تمثيلا للمفهوم المقاس كلما زاد صدق أداة الدراسة، ولغرض اختبار صدق أداة الدراسة يوجد عدة طرق يمكن استخدامها من بينها ما يلي:

### الصدق الظاهري (Face Validity)

يعتبر أبسط أشكال صدق المحتوى، ويقصد بالصدق الظاهري Face Validity شمول الاستبيان على كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح بنوده (عباراته) من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، ومن أجل التحقق من قدرة الاستبيان في قياس ما ينبغي قياسه.

لقد تم التأكد من صدق المحتوى لأداة القياس (الاستبانة) والمستخدم في هذه الدراسة، حيث تم عرضها بعد تطوير الشكل الأولي على عدد من المحكمين الدكاترة للتأكد من مدى ملائمة بنودها في تغطية جوانب موضوع الدراسة، ومدى وضوحها وسلامة صياغتها. ( قائمة الأساتذة المحكمين انظر الملحق رقم (2)

وقد ركزت ملاحظاتهم على إعادة صياغة الجمل بحيث تكون مفهومة لدى جميع أفراد العينة المستقصات وعدم التركيز على المصطلحات التقنية المستخدمة في مجال التسويق، وهذا لزيادة إمكانية تعاون عينة الدراسة، ولضمان الحصول على إجابات مكتملة.

و على ضوء ملاحظات الأساتذة المحكمين عدلت الأداة حيث تم حذف بعض العبارات، وتعديل وإعادة صياغة البعض منها، لتصبح أكثر وضوحا وفهما لدى أفراد عينة الدراسة وأكثر صدقا في قياس موضوعها، لتخرج الاستبانة في شكلها النهائي متكونة من 37عبارة.

### الصدق التجريبي (الاتساق الداخلي)

وللتأكد من الاتساق الداخلي؛ الذي يُعنى به مدى اتساق كل فقرة أو كل محور من الاستبانة مع الدرجة الكلية، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لحساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة وهو ما يسمى بصدق التكوين (البنائي)، ثم حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه وهو ما يسمى بصدق المحك.

➤ **صدق التكوين (البنائي):** يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويتم ذلك أيضا بحساب معاملات ارتباط درجة كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية لهذا المتغير وقد كانت النتائج كالتالي:

**جدول رقم (04):** معاملات الارتباط بين كل درجة محور والدرجة الكلية للاستبانة

المحاور	معامل الارتباط	Sig	مستوى الدلالة
محور الابتكارات التكنولوجية المالية	0.846**	0.000	0.01
بعد الجانب الشرعي	0.407*	0.000	0.05
بعد جودة الخدمات المالية	0.455**	0.000	0.01
بعد كفاءة الخدمات المالية	0.701**	0.000	0.01
بعد تحقيق الميزة التنافسية	0.523**	0.000	0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss 23

يبين الجدول رقم(04) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) أو (0.05) أي أنها دالة عند مستوى ثقة مقداره (99%) و (95%) وكون هذا المستوى أكبر من مستوى الثقة المعتمد في هذه الدراسة والبالغ (95%)، ويتضح من الجدول أن جميع المحاور ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

➤ **صدق المحك:** وذلك بحساب العلاقة الارتباطية بين كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لهذا المحور، وكانت النتائج كالتالي:



جدول رقم(05): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية لهذا محور

العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	المد ور الأول
10	09	08	07	06	05	04	03	02	01	0,732
0,532	0,439	0,49 6	0,31 1	0,38 6	0,58 2	0,59 4	0,78 2	0,78 3		
العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	المد ور الأول
20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	0,526
0,395	0,640	0,78 9	0,81 5	0,58 1	0,39 0	0,48 1	0,62 3	0,59 1		

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss 23

يبين الجدول رقم (05) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور الابتكارات التكنولوجية المالية والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.311 و0.815 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0,05$  وبذلك يعتبر المحور الأول صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم (06): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الجانب الشرعي والدرجة الكلية لهذا البعد

العبارة 04	العبارة 03	العبارة 02	العبارة 01	بعد الجانب الشرعي
0,654	0,835	0,803	0,789	

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss 23

يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور قيادة التكلفة والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.654 و0.835 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0,05$  وبذلك يعتبر المحور الثاني صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم (07): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد جودة الخدمات المالية والدرجة الكلية لهذا البعد

العبارة 04	العبارة 03	العبارة 02	العبارة 01	
0,798	0,777	0,741	0,764	بعد جودة الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss 23

يبين الجدول رقم (07) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور التميز والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.741 و 0.798 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  وبذلك يعتبر المحور الثالث صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم (08): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد كفاءة الخدمات المالية والدرجة الكلية لهذا البعد

العبارة 05	العبارة 04	العبارة 03	العبارة 02	العبارة 01	
0,616	0,769	0,878	0,760	0,864	بعد كفاءة الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss 23

يبين الجدول رقم (08) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور التميز والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.616 و 0.878 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  وبذلك يعتبر المحور الثالث صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم (09): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تحقيق الميزة التنافسية والدرجة الكلية لهذا البعد

العبارة 04	العبارة 03	العبارة 02	العبارة 01	
0,886	0,838	0,858	0,864	بعد تحقيق الميزة التنافسية

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss 23

يبين الجدول رقم (09) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور التميز والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.838 و 0.886 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  وبذلك يعتبر المحور الثالث صادقا لما وضع لقياسه.

يتضح من النتائج السابقة أن أداة الدراسة تتمتع بقوة الارتباط الداخلي (الاتساق الداخلي) بين جميع عبارات الدراسة، وهذا يؤكد أنها تتمتع بدرجة عالية من المصدقية وصلاحيه للتطبيق الميداني.

#### ب- ثبات أداة الدراسة

##### ➤ ألفا كرونباخ:

للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث تمكن كرونباخ (Cronbach) من اشتقاق صيغة عامة لتقدير ثبات درجات أنواع الاختبارات والمقاييس المختلفة وتؤدي هذه الطريقة إلى معامل اتساق داخلي لبنية الاختبار ويسمى أيضا معامل التجانس وهي كالتالي: (الكناني، 2014، صفحة 266)

$$RTT = \left( \frac{N}{N-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum sdi^2}{sdi^2} \right)$$

وتعتبر من أفضل الطرق المستعملة لقياس ثبات الاستبانة، وهناك شبه اتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا لتقييم الثبات الذي يكون أعلى من النسبة المقبولة (60%) يعتبر كافيا ومقبولا وأن معامل ألفا الذي تصل قيمته إلى (80%) يعتبر المقياس مثاليا ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات. (ادريس، بدون نشر، صفحة 108)

الجدول رقم (10): مقياس ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

الرمز	المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	معامل الصدق
X	المحور 01: الابتكارات التكنولوجية المالية	20	0,891	0,943
Y	المحور 02: الخدمات المالية الإسلامية	17	0,873	0,934
Y1	1. بعد الجانب الشرعي	04	0,763	0,873
Y2	2. بعد جودة لخدمات المالية	04	0,760	0,871
Y3	3. بعد كفاءة الخدمات المالية	05	0,834	0,913
Y4	4. بعد تحقيق الميزة التنافسية	04	0,879	0,937
	<b>إجمالي المحاور</b>	<b>37</b>	<b>0,893</b>	<b>0,944</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

#### التعليق:

تعتبر النتائج السابقة نتائج جيدة ومقبولة في مثل هذه الدراسات وأن قيمة معامل ألفا كرونباخ لردود المستجوبين للاستبانة بشكل عام 89,3% وهي نسبة أكبر من قيمة الحد الأدنى المقبول بمعامل ألفا كرونباخ 60% مما يدل على ثبات العبارات المكونة لكل محور من محاور الدراسة، وكذلك معامل الصدق كان 94,4% وهو أكبر من 70% مما يدل على صدق العبارات المكونة لكل محور من محاور الدراسة ومنه يمكننا الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتعميم نتائج البحث .

## 5. التحليل

1.5. وصف خصائص عينة الدراسة ←

2.5. تحليل النتائج ←

3.5. اختبار الفرضيات ←

## 1.5. وصف خصائص العينة:

بعد تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامج spss 23 بحساب النسب المئوية للمتغيرات الشخصية و الوظيفة للعينة المبحوثة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (11): مواصفات عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
01	الجنس	ذكر	16	47,1
		أنثى	18	52,9
02	الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	04	11,8
		من 31-40 سنة	16	47,1
		من 41-50 سنة	14	41,2
		من 51 فما فوق	-	-
03	المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	02	5,9
		تقني سامي	07	20,6
		جامعي	19	55,9
		دراسات عليا	06	17,6
04	المستوى الوظيفي	إطار	07	20,6
		عون تحكم	05	14,7
		عون تنفيذي	14	41,2
		رئيس مصلحة	08	23,5
05	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	08	23,5
		من 5 إلى 15 سنة	24	70,6
		من 16 فما فوق	02	5,9

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

## التعليق :

من نتائج الجدول السابق نلاحظ ان هناك تفوق في نسبة الإناث من أفراد العينة مقارنة بالذكور إذ بلغت نسبة الإناث 52,9 %، أما في ما يخص الفئة العمرية الطاغية فهي فئة بين 31-40 سنة بنسبة بلغت 47,1 % ، ومؤهلات علمية مرتفعة ومتنوعة مع غلبة أصحاب الجامعي بنسبة مجتمعة بلغت %55,9

وأن فئة عون تنفيذي هم الفئة الغالبة بنسبة بلغت 41,2 % ، وفيما كان معظم المبحوثين متوسطو الخبرة حيث بلغت نسبة من يمتلكون الخبرة تتراوح بين 5 إلى 15 سنة بنسبة 70,6 %.

## 2.5. تحليل النتائج

## 1.2.5 تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

من خلال هذا الجزء سنقوم بدراسة تحليل الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، وذلك بإيجاد المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لكل عبارة من العبارات الواردة في إستبيان الدراسة، وكذا تحديد درجة الموافقة على كل عبارة وذلك بعرض كل محور على حدا.

أ.تحليل إتجاهات آراء أفراد العينة حول الابتكارات التكنولوجية المالية

الجدول رقم (12): اتجاهات آراء أفراد العينة حول الابتكارات التكنولوجية المالية

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
03	مرتفع	0,790	3.74	يملك بنك BADR أجهزة تكنولوجية ( أجهزة، وسائل، أدوات) حديثة متطورة.
04	مرتفع	0.819	3,76	يستخدم بنك BADR الوسائل التكنولوجية المالية في تقديم خدمات إسلامية ذات جودة عالية.
11	مرتفع	0.985	3.62	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية الحديثة.
09	مرتفع	0.952	3.94	يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات

				الإلكترونية.
19	متوسط	1,268	2.74	يوفر بنك BADR إمكانية الدفع بالعملات الرقمية.
01	مرتفع	0,500	3,85	يستخدم بنك BADR الوسائل التكنولوجية لتوفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة.
12	متوسط	1,022	2,50	يعتمد بنك BADR على خدمات مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي QR.
18	منخفض	1,231	2,38	يستخدم بنك BADR تقنية Block Chain في تعزيز أمان عمليات البنك وحماية بيانات العملاء.
02	مرتفع	0,618	3,74	يساهم الابتكار التكنولوجي في بنك BADR زيادة الربحية.
15	متوسط	1,101	3,00	يوفر بنك BADR منصات التمويل الجماعي للمنظمات والهيئات المالية .
14	متوسط	1,086	3,18	يقبل العملاء بنك BADR على الموزع الآلي أكثر من الشبابيك.
17	متوسط	1,129	3,38	يوفر البنك لعملائه خدمة التجارة الإلكترونية التي تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان.
08	مرتفع	0,922	3,62	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.
06	مرتفع	0,896	3,53	يجري بنك BADR دراسات وأبحاث من أجل تبني تكنولوجيا حديثة.



07	متوسط	0,917	3,35	يتجنب بنك BADR عيوب الابتكارات المصرفية (سوء استخدام الابتكارات التكنولوجية المالية).
05	متوسط	0,880	3,12	يمتلك بنك BADR مراكز متخصصة لتطوير الابتكارات في الخدمات والتقنيات.
20	متوسط	1,349	3,38	يصغي موظفين بنك BADR لمشاكل العملاء المتعلقة بحساباتهم الالكترونية.
13	مرتفع	1,080	3,53	تسمح خدمات بنك BADR عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء في وقت أسرع.
16	متوسط	1,103	3,24	تسمح خدمات بنك BADR عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء بأقل تكلفة.
10	متوسط	0,953	3,00	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الالكتروني بشكل كلي.
متوسط		0,57117	3,3291	المتوسط المرجح العام

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

من خلال الجدول السابق يتضح؛ أن هناك درجة موافقة متوسطة لاتجاه أفراد العينة حول محور الابتكارات التكنولوجية المالية، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر بـ 3.32 وانحراف معياري 0.57، ويمكن ترتيب عبارات هذا المحور تنازلياً من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بأراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (06): " يستخدم بنك BADR الوسائل التكنولوجية لتوفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة" بمتوسط حسابي بلغ 3,85 و بانحراف معياري منخفض 0,500 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، وهذه النتائج تدل على أن بنك BADR يستغل التكنولوجيا لتقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة.

-جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (09): " يساهم الابتكار التكنولوجي في بنك BADR زيادة الربحية" بمتوسط حسابي بلغ 3,74 وبانحراف معياري منخفض 0.618 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، وهذه النتائج تدل على أن الابتكار التكنولوجي يزيد من ربحية البنك.

-جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (01): " يمتلك بنك BADR أجهزة تكنولوجية ( أجهزة، وسائل، أدوات) حديثة متطورة" بمتوسط حسابي بلغ 3,74 وبانحراف معياري منخفض 0,790 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، وهذه النتائج تدل على أن البنك يمتلك أجهزة تكنولوجية حديثة متطورة لتقديم الخدمات في وقت أسرع.

-جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم(02): " يستخدم بنك BADR الوسائل التكنولوجية المالية في تقديم خدمات إسلامية ذات جودة عالية" بمتوسط حسابي بلغ 3.76 وبانحراف معياري منخفض 0,819 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، وهي نتيجة تدل على أن البنك يستفيد من الوسائل التكنولوجية المالية لتقديم خدمات إسلامية عالية الجودة.

-جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم (16): " يمتلك بنك BADR مراكز متخصصة لتطوير الابتكارات في الخدمات والتقنيات " بمتوسط حسابي بلغ 3,12 لكن بانحراف معياري منخفض قدر ب: 0.880 ، حيث يتبين من خلال المتوسط الحسابي، نتيجة تدل على أن بنك BADR يضم مراكز متخصصة في تطوير الابتكارات في مجال الخدمات والتقنيات.

-جاءت في المرتبة السادسة العبارة رقم (14): " يجري بنك BADR دراسات وأبحاث من أجل تبني تكنولوجيا حديثة" بمتوسط حسابي بلغ 3,53 بانحراف معياري منخفض قدر ب: 0,896، يدل على ان البنك قام بإجراء دراسات و أبحاث لتبني تكنولوجيا حديثة.

-جاءت في المرتبة السابعة العبارة رقم (15): " يتجنب بنك BADR عيوب الابتكارات المصرفية (سوء استخدام الابتكارات التكنولوجية المالية) " بمتوسط حسابي بلغ 3.35 بانحراف معياري منخفض قدر ب: 0.917، هذه النتائج تبين بنك BADR يعمل على تجنب عيوب الابتكارات المصرفية بما في ذلك سوء استخدام الابتكارات التكنولوجية المالية.

-جاءت في المرتبة الثامنة العبارة رقم (13): " يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية." بمتوسط حسابي بلغ 3,62 بانحراف معياري قدر ب: 0,922 ، وهذه النتائج تدل على أن البنك يمتلك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.

-جاءت في المرتبة التاسعة العبارة رقم (04): " يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية" بمتوسط حسابي بلغ 3,94 بانحراف معياري مرتفع قدر ب: 0,952 يبين أن البنك يوفر للعملاء تشكيلة متنوعة من البطاقات الإلكترونية.

-جاءت في المرتبة العاشرة العبارة رقم (20): " يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الالكتروني بشكل كلي" بمتوسط حسابي بلغ 3,00 بانحراف معياري قدر بـ: 0,953 ، وهذا يبين أن البنك يستطيع التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الالكتروني بشكل كلي.

-جاءت في المرتبة الحادية عشر العبارة رقم (03): " يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية الحديثة" بمتوسط حسابي بلغ 3.62 بانحراف معياري قدر بـ: 985,0 ، مما يدل على أن البنك يتوفر لدى البنك صرافات آلية حديثة.

-جاءت في المرتبة الثانية عشر العبارة رقم (07): " يعتمد بنك BADR على خدمات مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي QR " بمتوسط حسابي بلغ 2.50 بانحراف معياري مرتفع نوعا ما قدر بـ: 1.022 ، هذه النتائج تبين أن البنك لا يعتمد على خدمات مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي QR.

-جاءت في المرتبة الثالثة عشر العبارة رقم (18): " تسمح خدمات بنك BADR عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء في وقت أسرع " بمتوسط حسابي بلغ 3.53 بانحراف معياري مرتفع نوعا ما قدر بـ: 1.080 ، هذه النتائج تبين أن الخدمات عبر الهاتف المحمول تلبية حاجات العملاء في وقت أسرع.

-جاءت في المرتبة الرابعة عشر العبارة رقم (11): " يقبل العملاء بنك BADR على الموزع الآلي أكثر من الشبابيك " بمتوسط حسابي بلغ 3.18 بانحراف معياري مرتفع نوعا ما قدر بـ: 1.086 ، هذه النتائج تبين أن عملاء بنك BADR يقبلون على الشبابيك أكثر من الموزع الآلي و هذا راجع إلى نقص الثقافة التكنولوجية لبعض العملاء .

-جاءت في المرتبة الخامسة عشر العبارة رقم (10): " يوفر بنك BADR منصات التمويل الجماعي للمنظمات والهيئات المالية " بمتوسط حسابي بلغ 3.00 بانحراف معياري مرتفع نوعا ما قدر بـ: 1.101 ، هذه النتائج تبين أن بنك BADR لا يوفر منصات التمويل الجماعي للمنظمات والهيئات المالية.

-جاءت في المرتبة السادسة عشر العبارة رقم (19): " تسمح خدمات بنك BADR عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء بأقل تكلفة " بمتوسط حسابي بلغ 3.24 بانحراف معياري مرتفع نوعا ما قدر بـ: 1.103 ، هذه النتائج تبين أن خدمات بنك BADR عبر الهاتف المحمول لا تسمح من تلبية حاجات العملاء بأقل تكلفة.

-جاءت في المرتبة السابعة عشر العبارة رقم (12): " يوفر البنك لعملائه خدمة التجارة الإلكترونية التي تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان" بمتوسط حسابي بلغ 3.38 بانحراف معياري قدر بـ: 1.129 ، وهذه النتائج تدل على أن يوفر البنك يوفّر لعملائه خدمة التجارة الإلكترونية التي تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان

-جاءت في المرتبة الثامنة عشر العبارة رقم (08): " يستخدم بنك BADR تقنية Block Chain في تعزيز أمان عمليات البنك وحماية بيانات العملاء" بمتوسط حسابي بلغ 2.38 بانحراف معياري قدر بـ: 1.231، وهذا يبين تشتت إجابات أفراد العينة و مستوى موافقة منخفض يدل على أن أفراد العينة لا يوافقون على هذه العبارة على أن بنك BADR يعزز أمان عملياته وحماية بيانات عملائه إذ انه لا يستخدم تقنية Block Chain .

-جاءت في المرتبة التاسعة عشر العبارة رقم (05): " يوفر بنك BADR إمكانية الدفع بالعملات الرقمية. " بمتوسط حسابي بلغ 2.74 بانحراف معياري قدر بـ: 1.268 ، وهذا يبين تشتت إجابات أفراد العينة و مستوى موافقة منخفض يدل على أن أفراد العينة لا يوافقون على هذه العبارة على أن بنك BADR لا يوفر إمكانية الدفع بالعملات الرقمية.

-جاءت في المرتبة العشرون والأخيرة العبارة رقم (17): " يصغي موظفين بنك BADR لمشاكل العملاء المتعلقة بحساباتهم الإلكترونية" بمتوسط حسابي بلغ 3.38 بانحراف معياري مرتفع نوعا ما قدر بـ: 1.349 ، يدل على أن أفراد العينة لا يوافقون على هذه العبارة على أنه النتائج بينت أن موظفين بنك BADR لا يصغون لمشاكل العملاء المتعلقة بحساباتهم الإلكترونية.

ب. اتجاهات آراء أفراد العينة حول أبعاد الخدمات المالية الإسلامية

➤ اتجاهات أفراد العينة حول بعد الجانب الشرعي:

تم جمع آراء أفراد العينة حول بعد الجانب الشرعي من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (13): اتجاهات آراء أفراد العينة على الجانب الشرعي

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
01	مرتفع جدا	0,774	4,35	يوفر بنك BADR خدمات ومنتجات إسلامية كالمربحة.
03	مرتفع جدا	0,898	4,26	لا يأخذ بنك BADR سعر فائدة عن الخدمات المصرفية الإسلامية التي يقدمها لعملائه.
02	مرتفع	0,784	4,15	يراعي موظفون بنك BADR الضوابط الشرعية في تحديد البيئة المادية المناسبة لتقديم الخدمات.
04	مرتفع	0,919	4,06	يعتمد بنك BADR على قاعدة الحلال والحرام في كل الخدمات التي يقدمها.
	مرتفع	0,64688	4,2059	المتوسط المرجح العام

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

من خلال الجدول السابق يتضح؛ أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول البعد الأول من أبعاد الخدمات المالية الإسلامية ألا وهو بعد الجانب الشرعي، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر 4.20 وانحراف معياري 0.646، ويمكن ترتيب عبارات هذا المحور تنازلياً من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (01): " يوفر بنك BADR خدمات ومنتجات إسلامية كالمربحة بمتوسط حسابي بلغ 4.35 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وانحراف معياري منخفض 0.774 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون ان البنك يوفر خدمات ومنتجات إسلامية كالمربحة.

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (03): " يراعي موظفون بنك BADR الضوابط الشرعية في تحديد البيئة المادية المناسبة لتقديم الخدمات" بمتوسط حسابي 4.15 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.784 على تمرکز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يراعون الضوابط الشرعية في تحديد البيئة المادية المناسبة لتقديم الخدمات.
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (02): " لا يأخذ بنك BADR سعر فائدة عن الخدمات المصرفية الإسلامية التي يقدمها لعملائه." بمتوسط حسابي بلغ 4.26 درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري قدر ب 0,898 يدل على تمرکز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تؤكد أن البنك لا يأخذ سعر فائدة عن الخدمات المصرفية الإسلامية التي يقدمها لعملائه.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم (04): " يعتمد بنك BADR على قاعدة الحلال والحرام في كل الخدمات التي يقدمها" بمتوسط حسابي بلغ 4.06 بانحراف معياري أكبر 0,919 أثر في ترتيبها، هذه النتيجة تبين درجة موافقة لأفراد العينة على أن البنك يعتمد على قاعدة الحلال والحرام في كل الخدمات التي يقدمها.

### 📌 اتجاهات أفراد العينة حول بعد جودة الخدمات المالية:

تم جمع آراء أفراد العينة حول بعد جودة خدمات المالية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (14): اتجاهات آراء أفراد العينة على جودة الخدمات المالية

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
03	مرتفع	0,537	4,12	يقدم بنك BADR خدمات مالية إسلامية تتوافق مع تطلعات عملائه.
02	مرتفع جدا	0,479	4,21	يحرص بنك BADR الرد على طلباتهم و استفساراتهم.
01	مرتفع جدا	0,448	4,26	يسعى بنك BADR إلى تعزيز الثقة في الخدمات المالية الإسلامية التي يقدمها.
04	مرتفع	0,668	4,09	يعمل بنك BADR على حل مشكلات المعاملات الالكترونية بسرعة.
	مرتفع	0,41158	4,1691	المتوسط المرجح العام

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

من خلال الجدول السابق يتضح؛ أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول البعد الثاني من أبعاد الخدمات المالية الإسلامية ألا وهو بعد جودة الخدمات المالية الإسلامية، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر بـ 4.1691 بانحراف معياري قدر بـ 0.4115، ويمكن ترتيب عبارات هذا المحور تنازلياً من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (03): " يسعى بنك BADR إلى تعزيز الثقة في الخدمات المالية الإسلامية التي يقدمها" بمتوسط حسابي بلغ 4.26 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.448 يدل على أن البنك يسعى إلى تعزيز الثقة في الخدمات المالية الإسلامية التي يقدمها.

-جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (02): " يحرص بنك BADR الرد على طلباتهم و استفساراتهم" بمتوسط حسابي بلغ 4.21 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0,448 على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن البنك يحرص على الرد على طلباتهم و استفساراتهم .

-جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (01): " يقدم بنك BADR خدمات مالية إسلامية تتوافق مع تطلعات عملائه." بمتوسط حسابي بلغ 4.12 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0,537 على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن البنك يقدم خدمات مالية إسلامية تتوافق مع تطلعات عملائه.

-جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم (04): " يعمل بنك BADR على حل مشكلات المعاملات الالكترونية بسرعة " بمتوسط حسابي بلغ 4,09 درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري مرتفع نوعا ما 0.668 على تشتت إجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن البنك يعمل على حل مشكلات المعاملات الالكترونية بسرعة.

#### 📌 اتجاهات أفراد العينة حول بعد كفاءة الخدمات المالية:

تم جمع آراء أفراد العينة حول بعد كفاءة الخدمات المالية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (15): اتجاهات آراء أفراد العينة على كفاءة الخدمات المالية

الترتيب	مستوى الموافقة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
02	مرتفع	0,712	4,09	يقدم بنك BADR خدمات مالية إسلامية بطريقة تتميز بالكفاءة وفقا للمبادئ الشرعية.
01	مرتفع	0,702	4,15	يعزز بنك BADR الشفافية في الخدمات المالية الإسلامية.
04	مرتفع	0,821	3,85	يطور بنك BADR منتجات مالية إسلامية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بطرق متوافقة مع الشريعة الإسلامية.
05	مرتفع	0,834	3,82	يحسن بنك BADR إدارة المخاطر في الخدمات



				المالية الإسلامية من خلال نماذج التنبؤ الذكية.
03	مرتفع	0,784	4,15	يضمن بنك BADR الأمان لعملائه.
	مرتفع	0,59887	4,0118	المتوسط المرجح العام

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

من خلال الجدول السابق يتضح؛ أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول البعد الثالث من أبعاد الخدمات المالية الإسلامية ألا وهو بعد كفاءة الخدمات المالية، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر بـ 4.0118 بانحراف معياري 0.5988، ويمكن ترتيب عبارات هذا المحور تنازلياً من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بأراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (02): " يعزز بنك BADR الشفافية في الخدمات المالية الإسلامية." بمتوسط حسابي بلغ 4,15 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0,702 تدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، تشير هذه النتيجة على أن البنك يعزز الشفافية في الخدمات المالية الإسلامية.

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (01): " يقدم بنك BADR خدمات مالية إسلامية بطريقة تتميز بالكفاءة وفقاً للمبادئ الشرعية." بمتوسط حسابي بلغ 4,09 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0,712 تدل هذه النتيجة على أن البنك يقدم خدمات مالية إسلامية بطريقة تتميز بالكفاءة وفقاً للمبادئ الشرعية.

- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (05): " يضمن بنك BADR الأمان لعملائه." بمتوسط حسابي بلغ 4,15 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0,784 تدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، وهذا يدل على أن البنك يضمن الأمان لعملائه.

- في المرتبة الرابعة العبارة رقم (03): " يطور بنك BADR منتجات مالية إسلامية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بطرق متوافقة مع الشريعة الإسلامية." بمتوسط حسابي بلغ 3.85 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري قدر بـ 0,821 تدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، وهذا يدل على أن البنك يطور منتجاته الإسلامية لتلبية احتياجات العملاء بطرق متوافقة مع الشريعة الإسلامية.

- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم (04): "يحسن بنك BADR إدارة المخاطر في الخدمات المالية الإسلامية من خلال نماذج التنبؤ الذكية." بمتوسط حسابي بلغ 3.82 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 0,834 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن البنك يحسن إدارة المخاطر في الخدمات المالية الإسلامية من خلال نماذج التنبؤ الذكية.

#### ➡ اتجاهات أفراد العينة حول بعد تحقيق الميزة التنافسية:

تم جمع آراء أفراد العينة حول بعد تحقيق الميزة التنافسية من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (16): اتجاهات آراء أفراد العينة على تحقيق الميزة التنافسية

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
02	مرتفع	0,878	3,68	يملك بنك BADR أصول ملموسة وغير ملموسة ذات ميزة خاصة.
03	مرتفع	0,892	3,59	يتسم بنك BADR بالسرعة الفائقة في تطوير الخدمات المالية الإسلامية حسب متطلبات الزبائن في إطار قانوني.
04	مرتفع	0,991	3,56	يملك بنك BADR كفاءات فريدة يصعب مجاراتها وتقليدها.
01	مرتفع	0,760	3,71	يملك بنك BADR تكنولوجيا ابتكاريه متميزة وعالية.
	مرتفع	0,75688	3,6324	المتوسط المرجح العام

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

من خلال الجدول السابق يتضح؛ أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول البعد الرابع من أبعاد الخدمات المالية الإسلامية ألا وهو بعد تحقيق الميزة التنافسية، وهذا ما يعكسه المتوسط

الحسابي العام للمحور حيث يقدر بـ 3.632 بانحراف معياري 0.756، ويمكن ترتيب عبارات هذا المحور تنازلياً من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بأراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (04): " يمتلك بنك BADR تكنولوجيا ابتكاريه متميزة وعالية." بمتوسط حسابي بلغ 3,71 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0,760 تدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، تشير هذه النتيجة على أن البنك يمتلك تكنولوجيا ابتكاريه متميزة وعالية.

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (01): " يمتلك بنك BADR أصول ملموسة وغير الملموسة ذات ميزة خاصة." بمتوسط حسابي بلغ 3,68 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 0,878 تدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، تدل هذه النتيجة على أن البنك يمتلك أصول ملموسة وغير الملموسة ذات ميزة خاصة.

- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (02): " يتسم بنك BADR بالسرعة الفائقة في تطوير الخدمات المالية الإسلامية حسب متطلبات الزبائن في إطار قانوني." بمتوسط حسابي بلغ 3,59 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 0,892 تدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، تدل هذه النتيجة على أن البنك يتسم بالسرعة الفائقة في تطوير الخدمات المالية الإسلامية حسب متطلبات الزبائن في إطار قانوني.

- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم (03): " يمتلك بنك BADR كفاءات فريدة يصعب مجاراتها و تقليدها." بمتوسط حسابي بلغ 3.56 يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة وبانحراف معياري 0,991 تدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، وهذا يدل على أن البنك يمتلك كفاءات فريدة يصعب مجاراتها و تقليدها.

### 3.5. اختبار الفرضيات

يجب التأكد من أن المجتمع خاضع لتوزيع طبيعي، وذلك لكي تكون التحليلات والتفسيرات أكثر مصداقية ثم نقوم بالتأكد من صحة أو خطأ الفرضيات ومناقشة النتائج التي توصلنا إليها.

#### 1.3.5. اختبار التوزيع الطبيعي

للتأكد إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أولاً، نقوم باستخدام اختبار كولمجروف- سمرنوف بحيث تختبر الفرضية الصفرية القائلة بأن "العينة المسحوبة من المجتمع لا تتبع بيانات التوزيع الطبيعي"

مقابل الفرضية البديلة القائلة بأن "العينة المسحوبة من المجتمع تتبع بيانات التوزيع الطبيعي" وإذا كانت قيمة (sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة ( $\alpha$ )، فإنه يخضع للتوزيع الطبيعي.

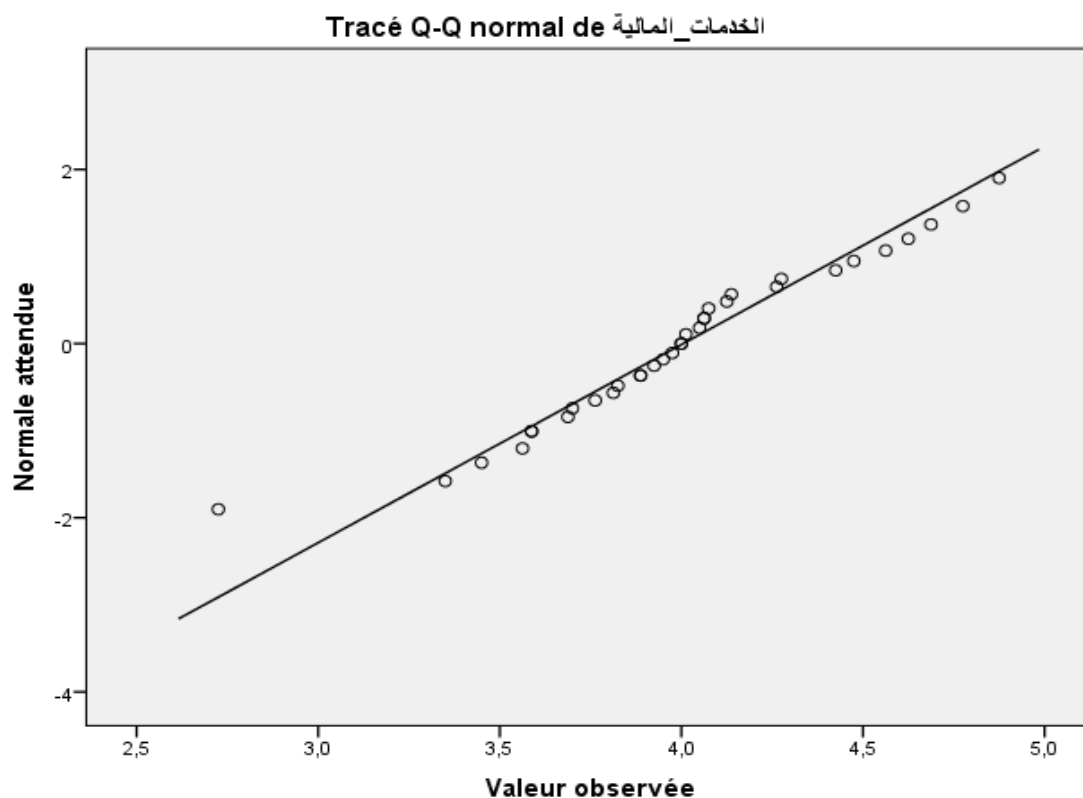
الجدول رقم (17): اختبار التوزيع الطبيعي (إختباركولمجراف - سمرنوف)

الرقم	البعد	إختباركولمجراف - سمرنوف (sig)	إختبار شابيرو (sig)
01	الخدمات المالية الإسلامية	0,200	0,382

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

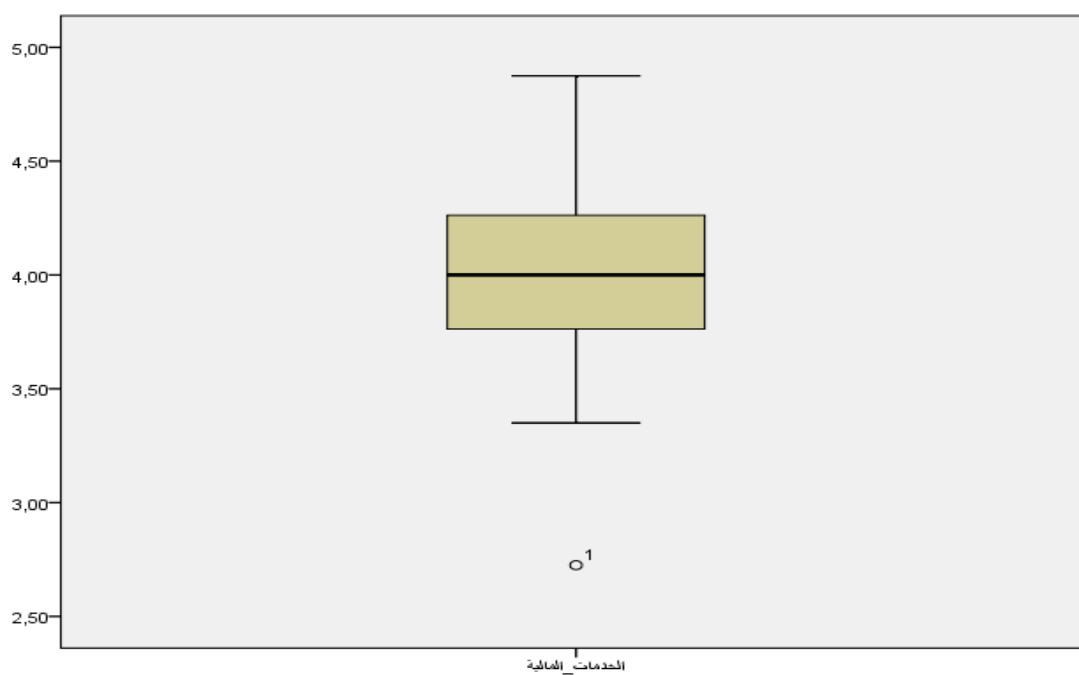
من الجدول الذي يوضح نتائج الاختبار التوزيع الطبيعي حيث استعملنا اختباري كولمجراف - سمرنوف و شابيرو تبين أن قيمة (sig) كانتا أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) للمتغير التابع، حيث بلغت قيمة الاختبار الأول 0,200 بينما بلغت (sig) للاختبار الثاني 0,382 و عليه فإن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي ومنه نستطيع أن نقوم بإجراء الاختبارات المعلمية . وهذا ما يؤكد ذلك شكل توزع بيانات في شكل خط مستقيم و اختبار الصندوق و عليه فإن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.

الشكل (04): توزيع البيانات في شكل خط مستقيم



المصدر: مخرجات spss23

الشكل(05):توزيع البيانات في اختبار الصندوق



المصدر: مخرجات spss23

## 2.3.5. اختبار الفرضية الرئيسية وتفسير النتائج

## أ. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=5\%$ ) للابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية من خلال أبعادها الأربعة (بعد الجانب الشرعي، جودة الخدمات المالية، بعد كفاءة الخدمات المالية، تحقيق الميزة التنافسية).

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نتائج التباين للانحدار والجدول رقم (17) يبين ذلك:

## الجدول رقم (17): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0,363	1	0,363	15,932	0,001
الخطأ	6,010	32	0,188		
المجموع الكلي	6,373	33			

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

يتبين من الجدول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية حيث وصلت قيمة F المحسوبة 15,932 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وبقية احتمالية 0,001 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

ومن أجل تحديد العلاقة بين المتغيرين المستقل الذي يتمثل في الابتكارات التكنولوجية الإسلامية والمتغير التابع المتمثل في الخدمات المالية الإسلامية باستخدام أسلوب الانحدار البسيط، تم تلخيص أهم النتائج في الجدول التالي:

الجدول (18): نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة sig
الابتكارات التكنولوجية المالية	0,550	11,390	0,001	15,932	0,660	0,436	0,001

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الابتكارات التكنولوجية المالية والخدمات المالية الإسلامية في العينة محل الدراسة، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 15,932 وهي أكبر من قيمتها الجدولية و أيضا قيمة t البالغة 11,390 بمستوى دلالة 0,001 ونلاحظ أن معامل ارتباط الذي بلغ 0,660 أي أن قيمته تدل على أن الارتباط ذو علاقة طردية بين المتغيرين. أما معامل التحديد البالغ 0,436 أي أن 43.6% من التغيرات الحاصلة في الخدمات المالية الإسلامية ترجع إلى التغيرات الحاصلة في الابتكارات التكنولوجية المالية، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0,550 X + 0,394$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في الابتكارات التكنولوجية المالية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في Y (الخدمات المالية الإسلامية) بمقدار 0.550 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية من خلال أبعادها الأربعة (الجانب الشرعي، جودة الخدمات المالية، كفاءة الخدمات المالية، تحقيق الميزة التنافسية)"، و نقبل الفرضية البديلة (المطروحة) أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية من خلال أبعادها الأربعة (الجانب الشرعي، جودة الخدمات المالية، كفاءة الخدمات المالية، تحقيق الميزة التنافسية) في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -ميلة -.

### نتائج اختبار الفرضيات الفرعية وتفسير النتائج

#### الفرضية الفرعية الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على الجانب الشرعي للخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -ميلة -.

### الجدول (19): نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الجانب الشرعي

المتغير المستقل	معامل الإنحدار B	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة sig
الجانب الشرعي	0,048	0,238	0,813	0,057	0,042	0,002	0,813

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد أن هناك علاقة لكنها ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الابتكارات التكنولوجية المالية والخدمات المالية الإسلامية في العينة محل الدراسة، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل معامل ارتباط بيرسون الذي بلغ 0,042 أي أن قيمته تدل على أن الارتباط ذو علاقة ايجابية ضعيفة بين المتغيرين. أما معامل التحديد البالغ 0,002 أي أن 0,2% من التغيرات الحاصلة في الخدمات المالية الإسلامية ترجع إلى التغيرات الحاصلة في الابتكارات التكنولوجية المالية، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0.048 X + 4,365$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في الابتكارات التكنولوجية المالية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في Y (الخدمات المالية الإسلامية) بمقدار 0.048 درجة، وعلى هذا الأساس يتم قبول الفرضية الصفرية القائلة أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للابتكارات



التكنولوجية المالية على الجانب الشرعي للخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة - ، و نرفض الفرضية البديلة (المطروحة) أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على الجانب الشرعي للخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة - .  
ثانيا. الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة - .

الجدول (20): نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير جودة الخدمات المالية

المتغير المستقل	معامل الإنحدار B	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة sig
جودة الخدمات المالية	0,415	10,713	0,002	13,508	0,485	0,235	0,002

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss23

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بين الابتكارات التكنولوجية المالية وبعد جودة الخدمات المالية في العينة محل الدراسة، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 13,508 وهي أكبر من قيمتها الجدولية و أيضا قيمة t البالغة 10,713 بمستوى دلالة 0,002 ونلاحظ أن معامل ارتباط الذي بلغ 0,485 أي أن قيمته تدل على أن الارتباط ذو علاقة طردية بين المتغيرين. أما معامل التحديد البالغ 0,235 أي أن 23,5% من التغيرات الحاصلة في بعد جودة الخدمات المالية ترجع إلى التغيرات الحاصلة في الابتكارات التكنولوجية المالية أي توجد علاقة طردية بينهم ، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0,415X + 0,869$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في الابتكارات التكنولوجية المالية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في  $Y$  (الخدمات المالية الإسلامية) بمقدار 0.415 درجة، وعلى هذا الأساس يتم نرفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للابتكارات التكنولوجية المالية على جودة الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -، و نقبل الفرضية البديلة (المطروحة) أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للابتكارات التكنولوجية المالية على جودة الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

### الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) للابتكارات التكنولوجية المالية على كفاءة تقديم الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ميلة -.

الجدول (21): نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير كفاءة الخدمات المالية

المتغير المستقل	معامل الإنحدار B	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة sig
كفاءة الخدمات المالية	0,321	2,011	0,043	11,043	0,345	0,119	0,043

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss23

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الابتكارات التكنولوجية المالية وبعد كفاءة الخدمات المالية في العينة محل الدراسة، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 15,932 وهي أكبر من قيمتها الجدولية و أيضا قيمة t البالغة 11,390 بمستوى دلالة 0,001 ونلاحظ أن معامل ارتباط الذي بلغ 0,345 أي أن قيمته تدل على أن الارتباط ذو علاقة طردية بين المتغيرين. أما معامل التحديد البالغ 0,119 أي أن 11,9% من التغيرات الحاصلة في بعد كفاءة الخدمات المالية ترجع إلى التغيرات الحاصلة في الابتكارات التكنولوجية المالية أي توجد علاقة طردية بينهم، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0.321X + 0,843$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في الابتكارات التكنولوجية المالية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في Y (الخدمات المالية الإسلامية) بمقدار 0.321 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للابتكارات التكنولوجية المالية على كفاءة تقديم الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ميلة -، و نقبل الفرضية البديلة (المطروحة) أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة تقديم الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ميلة -.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على تحقيق الميزة التنافسية في الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ميلة -.

الجدول (22): نتائج تحليل الانحدار لدور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير تحقيق الميزة التنافسية

المتغير المستقل	معامل الإنحدار B	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة sig
تحقيق الميزة التنافسية	0,295	1,506	0,045	10,267	0,335	0,112	0,045

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss23

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الابتكارات التكنولوجية المالية و بعد تحقيق الميزة التنافسية في العينة محل الدراسة، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 10,267 وهي أكبر من قيمتها الجدولية و أيضا قيمة t البالغة 11,390 بمستوى دلالة 0,045 ونلاحظ أن معامل ارتباط الذي بلغ 0,335 أي أن قيمته تدل على أن الارتباط ذو علاقة طردية بين

المتغيرين. أما معامل التحديد البالغ 0,112 أي أن 11,2% من التغيرات الحاصلة في بعد تحقيق الميزة التنافسية ترجع إلى التغيرات الحاصلة في الابتكارات التكنولوجية المالية أي توجد علاقة طردية بينهم ، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0.295X + 0,498$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في الابتكارات التكنولوجية المالية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغير الطردي في Y (الخدمات المالية الإسلامية) بمقدار 0.295 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للابتكارات التكنولوجية المالية على تحقيق الميزة التنافسية في الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -ميلة - ، و نقبل الفرضية البديلة (المطروحة) أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية على تحقيق الميزة التنافسية في الخدمات المالية الإسلامية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -ميلة - .  
وكخلاصة لما قدم سابقا يمكن ترتيب أثر الابتكارات التكنولوجية المالية في أبعاد الخدمات المالية الإسلامية حسب درجات الارتباط بين المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع كما يلي:

- احتل بعد جودة الخدمات المالية المرتبة الأولى من حيث تأثره بأنشطة الابتكارات التكنولوجية المالية إذ بلغت درجة الارتباط 48,5% وهي علاقة ايجابية قوية نوعا ما تبين مدى الأهمية الكبيرة لتطبيق أنشطة الابتكارات التكنولوجية المالية في تقديم الخدمات المالية الإسلامية؛
- احتل بعد كفاءة الخدمات المالية المرتبة الثانية من حيث تأثره بأنشطة الابتكارات التكنولوجية المالية إذ بلغت درجة الارتباط 34,5%،
- احتل بعد تحقيق الميزة التنافسية المرتبة الثالثة من حيث تأثره بأنشطة الابتكارات التكنولوجية المالية إذ بلغت درجة الارتباط 33,5%؛
- احتل بعد الجانب الشرعي المرتبة الأخيرة من حيث تأثره بأنشطة الابتكارات التكنولوجية المالية إذ بلغت درجة الارتباط 4,2%؛

## 6. نتائج الدراسة

- 1.6. خاتمة ←
- 2.6. النتائج ←
- 3.6. التوصيات ←
- 4.6. الدراسات المقترحة ←

### 1.6. خاتمة

من خلال ما سبق تم التوصل إلى أن التكنولوجيا المالية أداة فعالة في جميع المجالات والقطاعات الاقتصادية خاصة المالية منها، كونها عنصر حيوي في الابتكار لضمان جودة الخدمات المالية الإسلامية وتحسين كفاءة الخدمات المالية، وعليه كان الهدف من هذه الدراسة إبراز تبني البنوك التجارية لخدمات التكنولوجيا المالية مع توضيح الدور الذي تلعبه الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية وذلك عن طريق إسقاط الدراسة النظرية على الواقع وإجراء الاستبيان على عينة من موظفين بنك BADR باعتبارهم لأدرى بحيثيات الموضوع من أجل الوصول إلى الاستنتاجات النظرية و الميدانية التي تخدم الدراسة:

### 2.6. النتائج:

#### نتائج النظرية:

- التكنولوجيا المالية هي ابتكار مالي تقني ينتج عنه نموذج عمل أو عملية له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية، تهدف من خلالها إلى تخفيض التكاليف، و تحقيق السرعة في إيصال الخدمات المالية الإسلامية؛
- الخدمة المصرفية الإسلامية عبارة عن تكامل المنفعة مع حاجات العميل في سياق مزيج تسويقي يكتسب صفته الإسلامية من خلال التزام منتج الخدمة و مستهلكها في كافة مراحل إنتاج وتقديم الخدمة المصرفية بالشريعة الإسلامية: أحكاما، وقيما وأخلاق؛
- استطاعت الدراسة تحديد أبعاد الخدمات المالية الإسلامية ب: جودة الخدمات المالية و كفاءة الخدمات المالية و تحقيق الميزة التنافسية وقيام الخدمة على الجانب الشرعي و الامتثال لمبادئ الشريعة الإسلامية؛
- يمكن للابتكارات التكنولوجية المالية أن تفتح آفاقا جديدة وابتكارات كبيرة لتمويل الإسلامي في المصارف الإسلامية؛
- تشكل الابتكارات التكنولوجية المالية فرصة كبيرة للنظام المصرفي الإسلامي من خلال ما توفره من أنظمة وبرامج إلكترونية متطورة تساعد البنوك الإسلامية في تنمية تطوير أدائها وتزويد من كفاءتها في الخدمات و التعاملات؛
- لابد على البنوك الإسلامية مواكبة التطورات الحديثة في مجال الابتكارات المالية إن أرادت تنمية تنافسيتها و تعزيز قدرتها على البقاء في السوق؛

- تتماشى ابتكارات التكنولوجيا المالية مع الضابط الصيرفة الإسلامية، مما يتيح للبنوك الإسلامية فرصة مواكبة التطورات و الابتكارات الحاصلة في السوق المالية؛
- تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك وذلك من خلال استخدام ابتكاراتها، كما تسمح بوصول شريحة كبيرة من الأفراد إلى الخدمات المقدمة إلكترونياً؛

### 📌 النتائج الميدانية:

من خلال دراستنا وتحليلنا لنتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها؛ توصلنا إلى النتائج الرئيسية التالية:

- أظهرت النتائج أن هناك موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة من موظفي بنك محل الدراسة على مدى تبني الابتكارات التكنولوجية المالية في بنك BADR حيث بلغ 3,32 وهي درجة متوسطة وفق سلم ليكارت الخماسي؛
- أظهرت نتائج الاستبيان موافقة عالية من طرف أفراد العينة على الاهتمام الكبير لبنك BADR بالأبعاد الأربعة للخدمات المالية الإسلامية، حيث احتل بعد الجانب الشرعي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,20، تلاه جودة الخدمات المالية بمتوسط حسابي بلغ 4,16، وفي المرتبة الثالثة بعد كفاءة الخدمات المالية بمتوسط حسابي بلغ 4,01، فيما احتل بعد تحقيق الميزة التنافسية المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3,63؛
- أظهرت نتائج الاستبيان كذلك أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل ( الابتكارات التكنولوجية المالية) على المتغير التابع (الخدمات المالية الإسلامية)، وهذا ما دفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية من خلال أبعادها الأربعة ( الجانب الشرعي، جودة الخدمات المالية، كفاءة الخدمات المالية ) ونقبل الفرضية البديلة ( المطروحة): "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية من خلال أبعادها الأربعة ( الجانب الشرعي، جودة الخدمات المالية، كفاءة الخدمات المالية )"، حيث توصلنا إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية متوسطة بين المتغير المستقل والتابع بلغت 66%، وهذا يؤكد الأثر الفاعل التزام البنك بتطبيق الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية. هذه النتيجة تتوافق مع ما توصلت إليها دراسة (الأسرج، 2014) الذي أكد أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة تساعد على تقديم المعلومات المهمة في تصميم و عرض الخدمات المصرفية.

- احتل بعد جودة الخدمات المالية المرتبة الأولى من حيث تأثيره بأنشطة الابتكارات التكنولوجية المالية إذ بلغت درجة الارتباط 48,5%، وهي نتيجة منطقية باعتبار أن ابتكارات التكنولوجيا المالية تساهم في تسريع عملية تقديم الخدمات المصرفية للعملاء و بطريقة مستمرة وذات كفاءة عالية مقارنة بالعمليات التقليدية و بالتالي إعطاء خدمة مصرفية تتوافق مع تطلعات العملاء.
- احتل بعد كفاءة الخدمات المالية المرتبة الثانية وهذا ما يبينه درجة الارتباط التي بلغت درجة الارتباط 34,5%، وهي علاقة ايجابية متوسطة، ذلك أن الابتكارات التكنولوجية المالية تساهم في تقديم منتجات إسلامية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بطرق أفضل وكفاءة أحسن من الطرق التقليدية ؛
- احتل بعد تحقيق الميزة التنافسية المرتبة الثالثة من حيث تأثيره بأنشطة الابتكارات التكنولوجية المالية إذ بلغت درجة الارتباط 33,5%؛ هي علاقة ايجابية متوسطة ذلك لأن امتلاك بنك BADR لكفاءات فريدة وابتكارات تكنولوجية من الجيل الأخير يصعب مجاراتها وتقليدها على المدى البعيد يمنحها ميزة تنافسية مستدامة. هذه النتيجة تتوافق مع ما توصلت إليها دراسة (دريس رشيد، 2014) وهو أن ما يمكن البنك من تحسين جودة منتجاته، لكسب مزيد من الحصة السوقية، واختراق اكبر للأسواق الدولية، اكتسابه لميزة تنافسية من الخدمات المالية الإسلامية.
- احتل بعد الجانب الشرعي المرتبة الأخيرة من حيث تأثيره بأنشطة الابتكارات التكنولوجية المالية إذ بلغت درجة الارتباط 4,2%؛ درجة الارتباط تعتبر ضعيفة لكنها منطقية و يمكن تفسيرها على أن الشريعة الإسلامية لا تتغير بتغير لا الزمان ولا المكان و لا بإدخال الابتكارات التكنولوجية المالية فالحلال بين والحرام بين فقد بينهما كتاب الله وسنة رسول الله.

### 3.6. التوصيات

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، فإننا نوصي بما يلي:
- ضرورة استمرار بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتبني و تطوير الابتكار في تكنولوجيا المالية؛
  - يجب تبني التكنولوجيا المالية، من أجل استفادة أكبر من منتجاتها و ابتكاراتها من أجل تقليل التكاليف و مرونة في أداء البنوك، ويجب تحقيق مبدأ الشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية للاستفادة الأكبر للابتكارات؛



- يجب على البنوك الإسلامية الجزائرية المتأخرة في استعمال تكنولوجيا المالية مراعاة المبادئ الآتية: تقوية البنية التحتية الرقمية لقيام تكنولوجيا المالية، زيادة الثقة مع الزبائن في إجراء المعاملات الإلكترونية؛
- يجب المحافظة على مبادئ الصيرفة الإسلامية عند تطبيق تكنولوجيا البنوك الإسلامية، وهذا من أجل تحقيق رضا العملاء خاصة في هذا الجانب الشرعي؛
- تأهيل الكوادر البشرية متخصصة قادرة على تأطير عملية إدراج ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية؛
- ضرورة العمل على توفير القوانين و التنظيمات التي تضبط الابتكارات في الخدمات المالية الإسلامية، مع ضرورة التركيز على الأمن السيبراني المتعلق بتنفيذ العمليات المالية، إذ تزامن مع بروز تقنيات التكنولوجيا المالية نشأة العديد من المخاطر ، وبالتالي لا يمكن التوسع في تبني الفينتك (fintech) على حساب المخاطر بسلامة و متانة البنوك الإسلامية؛
- وضع نظم للحماية خاصة ما تعلق بالحماية ضد أي نوع من الهجمات الإلكترونية وهو ما يتطلب أطر تنظيمية للأمن المعلوماتي و تبادل المعلومات.

### 4.6. الدراسات المقترحة في هذا المجال:

بعد عرضنا لموضوع البحث و النتائج واقترحنا للتوصيات التي نراها مفيدة، طرأت لنا نقاط أخرى ما زالت مجهولة يمكن أن تكون موضوعات بحوث مستقبلية أخرى و إشكاليات تنتظر المعالجة،ومن أهمها ما يلي:

- الابتكار في التكنولوجيا المالية في ظل الثقافة التسييرية بالمؤسسات الجزائرية.
- واقع ممارسة الابتكار في التكنولوجيا المالية في المؤسسات العمومية المالية الجزائرية
- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز المشاركة المالية والوصول إلى الخدمات المالية في المناطق النائية و المجتمعات المهمشة.
- تحليل الأثر الاقتصادي و الاجتماعي للتكنولوجي المالية:دراسة حالة لتطبيقات الدفع الرقمي و التمويل الجماعي.

# 7. قائمة المراجع

1.7. المراجع العربية



2.7. المراجع الأجنبية



## 1.7. المراجع العربية:

الكتب:

- جودة محفوظ. (2008). التحليل الاحصائي الأساسي باستخدام *SPSS*. (الطبعة الأولى، المحرر) عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عابد كريم عبد عون الكناني. (2014). مقدمة الاحصاء و تطبيقات الطبعة العربية. عمان، الأردن: دار اليازوني العلمية للنشر و التوزيع.
- عدنان حسين الجادري. (2007). الاحصاء الوصفي في علوم التربية. (الطبعة الثانية، المحرر) عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- موساوي عبد النور د. يوسف بركان. (2009). الاحصاء 1. *statistique* عنابة، الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- الأطروحات والمذكرات:
- ابتسام الجليدي ربحان. (2022). توظيف المقاصد الشرعية في الخدمات الخارجية بالمصارف الإسلامية (شهادة ماجستير). كلية الآداب قسم الدراسات الإسلامية: جامعة الزاوية.
- الحضري م. (2018). الخدمات المصرفية وفق للمعايير الشرعية (رسالة ماجستير). (مكتب القاهرة. القاهرة: الجامعة الأمريكية المفتوحة قسم الاقتصاد الاسلامي.
- الطيب بولحية. (2014). تسويق خدمات البنوك الإسلامية في ظل العولمة المالية (شهادة دكتوراه). الجزائر: جامعة الجزائر3.
- بوجدة ر. (2016). الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الصورة الذهنية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق. البليدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة البليدة.02
- بيسان بوشارب. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تسويق الخدمات المصرفية الإسلامية دوليا. تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.
- جمانة كواشي، و دنيا جبالي. (2022). أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية. تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة العربي التبسي.

- بن الشيخ نور الهدى، و فاطمة الزهراء صوفي. (2022). أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أدرار: جامعة أحمد دارية.
- بوخملة دنيا. (2021). اتجاهات العملاء نحو الخدمات المصرفية الإسلامية والعوامل المؤثرة في تبنيها (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، قالمة: جامعة 8ماي 1945.
- قواميد حفصة، و هارون قوادرية. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.
- مولودي عبد الغاني. (2022). الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، أدرار: جامعة أحمد دارية .
- **المجلات:**
- أحمد خروبي لقواس، مفيدة الاحسن، و رفيق الاحسن. (2023). التكنولوجيا المالية كآلية لترقية الخدمات المصرفية بالبنوك الإسلامية. مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية ، 14 (01).
- ايمان بومود، عواطف مطرف، و شافية شاوي. (2020). ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية. مجلة رؤية اقتصادية ، 10 (01).
- بربار نورالدين، و سفيان لراي. (2021). أهمية المزايا والثقة الالكترونية في تبني بطاقات الصراف الآلي لبريد الجزائر. مجلة المدير ، 08 (01).
- بياس منيرة، و نبيلة فالي. (2020). الصناعة المصرفية الاسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية. المجلة الدولية للمالية الريادية ، 03 (01).
- بوشارب بسان، و حنان دريد. (2022). مدى تبني البنوك التقليدية الجزائرية لخدمات التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية ، 06 (01).
- ثابت عبد الرحمان ادريس. (دون نشر). بحوث التسويق: القياس و التحليل و اختبار الفروض .
- ثامر أسامة. (2022). التكنولوجيا المالية كآلية لتطوير خدمات مالية مصرفية في ظل أزمة كوفيد 19.

- حرفوش بس. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. مجلة آفاق علمية (03) 11.
- حمدي ز. ص. (2020). أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية (28) 12.
- رشيد بدريس (2014). الخدمات المالية الإسلامية فرصة المصارف الإسلامية في بناء المزايا تنافسية. مجلة الاقتصاد الجديد (11) 02.
- رائد نصري جميل أبو مؤنس، و مجدي علي غيث. (2020). ماهية الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية أبعادها و عناصرها و خصائصها. الأردن: الجامعة الأردنية.
- ريام خليل خضير، و ابتسام علي حسين. (بلا تاريخ). تأثير التكنولوجيا المالية في المنافسة المصرفية. دراسات اقتصادية (49).
- الأسرج، ح. ع. (2014). دور التكنولوجيا في تطوير المصرفية الإسلامية. دراسة منشورة بالمشرة المصرفية العربية باتحاد المصارف العربية. لبنان.
- طارق حسن عامر. (2018). ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية. جريدة منبر التحرير.
- القادر ب. ع. (s.d.). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا (03).
- عمروش بهية، و مراد شنايت. (2023). التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية. مجلة دراسات في المالية الإسلامية و التنمية (07).
- صليحة م، &، شراد، ص. (2019). تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق الميزة التنافسية. مجلة المنهل الإقتصادي (02) 02.
- عقبة بس، &، لعوير، ا. (2022). التكنولوجيا المالية والتمويل الإسلامي و العمل المصرفي الإسلامي. الاصلاحات المالية والمصرفية في الجزائر - الواقع والمأمول. وهران، الجزائر.
- علي ه. أ. &، مصطفى رسول ب. (2022). خدمات وأدوات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية. مجلة جامعة التنمية البشرية (03) 08.
- عليان ن، &، حافي ج. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الابتكارات المالية الإسلامية. برج بوعريج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد البشير الابراهيمى.

- كوثر ط, & .زوادي ن, (2023). دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية. مجلة دراسات في المالية الإسلامية و التنمية (07).
- نعيمة ج, & .ريم م, ع. (2021). الابتكار في التكنولوجيا المالية و دوره في تحقيق الميزة التنافسية. أدرار, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, الجزائر: جامعة العقيد احمد دارية.
- ملودي عبد الغاني, و علالي فتيحة. (2022). الابتكار في التكنولوجيا المالية كآلية للرقمنة ومساهمتها في الحد من استخدام الورق والمحافظة على البيئة. مجلة الاقتصاد والبيئة , 03 (02).
- نور الدين كروش, أسماء بللعماء, و زهرة سيد اعمر. (2020). مستقبل الصناعة المصرفية الاسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية. مجلة الدراسات المحاسبية و المالية المتقدمة , 04 (02).

## - 2.7. المراجع الأجنبية:

- hassan, a. f., & haridan, N. (2020). Financial Technology Inclusion in Islamic Banks: Implication on Shariah Compliance Assurance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* , 10 (14),
- hidajat, t. (2020). financial technology in islamic view. *islamic banking and finance journal* , 04 (02).
- Ibrahim, A. A. (2006). Convergence of Corporate Governance and Islamic Financial Services Industry: Toward Islamic. *Georgetown University Law Center*.
- K.Yin, R. (2003). Case Study Research: Design and Methods. *Applied Social Research Methods* , 05.
- muhamad, R. (2012). Segmentation and brand positioning for Islamic financial services. *European Journal of Marketing* , 58 (13).
- Oseni, U. A. (2015). Dispute management in Islamic financial services and products. *Intellectual Discourse* , 23.
- Rahman, A. A., Habeeb Ur, R., Meero, A., & Rashad Amin, A. (2022).

- FinTech Innovations and Islamic Banking Performance: Post pandemic Challenges and Opportunities. *research square*.
- shofawati, a. (2019). The Role of Digital Finance to Strengthen Financial Inclusion and the Growth of SME in Indonesia. *KnE Social Sciences* .
- ZAHRA, & S.F. (2021). The Culture Of Financial Innovation And The Extent Of Applying Principles Of Financial Innovation In An Organization. *مجلة نور للدراسات الاقتصادية*, 06 (01).

# 8. الملاحق



## الملحق رقم 01: الاستبيان

تحية طيبة، وبعد؛

في إطار إعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية خلال هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لدراسة "الابتكارات التكنولوجية المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية"، يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا من خلال قراءة جميع عباراتها والإجابة عنها بكل موضوعية لما لذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف نتوصل إليها.

من إعداد الطالبتين:

- مقحوت يسرى
- بن زايد ريان

الأستاذ المشرف:

د. بوردجة رمزي

## الجزء الأول: الابتكارات التكنولوجية المالية

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	يملك بنك BADR أجهزة تكنولوجية ( أجهزة، وسائل، أدوات) حديثة متطورة.					
02	يستخدم بنك BADR الوسائل التكنولوجية المالية في تقديم خدمات إسلامية ذات جودة عالية.					
03	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية الحديثة.					
04	يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية.					
05	يوفر بنك BADR إمكانية الدفع بالعملات الرقمية.					
06	يستخدم بنك BADR الوسائل التكنولوجية لتوفير الوقت					

					اللازم لتقديم الخدمة.
					<b>07</b> يعتمد بنك BADR على خدمات مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي QR.
					<b>08</b> يستخدم بنك BADR تقنية Block Chain في تعزيز أمان عمليات البنك وحماية بيانات العملاء.
					<b>09</b> يساهم الابتكار التكنولوجي في بنك BADR بزيادة الربحية.
					<b>10</b> يوفر بنك BADR منصات التمويل الجماعي للمنظمات والهيئات المالية .
					<b>11</b> يقبل العملاء بنك BADR على الموزع الآلي أكثر من الشبايبك.
					<b>12</b> يوفر البنك لعملائه خدمة التجارة الإلكترونية التي تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان.
					<b>13</b> يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.
					<b>14</b> يجري بنك BADR دراسات وأبحاث من أجل تبني تكنولوجيا حديثة.
					<b>15</b> يتجنب بنك BADR عيوب الابتكارات المصرفية (سوء استخدام الابتكارات التكنولوجية المالية).
					<b>16</b> يمتلك بنك BADR مراكز متخصصة لتطوير الابتكارات في الخدمات والتقنيات.
					<b>17</b> يصغي موظفين بنك BADR لمشاكل العملاء المتعلقة بحساباتهم الالكترونية.
					<b>18</b> تسمح خدمات بنك BADR عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء في وقت أسرع.
					<b>19</b> تسمح خدمات بنك BADR عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء بأقل تكلفة.
					<b>20</b> يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الالكتروني بشكل كلي.

## الجزء الثاني : الخدمات المالية الإسلامية

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
<b>البعد الأول: الجانب الشرعي</b>						
01	يوفر بنك BADR خدمات ومنتجات إسلامية كالمرابحة.					
02	لا يأخذ بنك BADR سعر فائدة عن الخدمات المصرفية الإسلامية التي يقدمها لعملائه.					
03	يراعي موظفون بنك BADR الضوابط الشرعية في تحديد البيئة المادية المناسبة لتقديم الخدمات.					
04	يعتمد بنك BADR على قاعدة الحلال والحرام في كل الخدمات التي يقدمها.					
<b>البعد الثاني: جودة الخدمات المالية</b>						
01	يقدم بنك BADR خدمات مالية إسلامية تتوافق مع تطلعات عملائه.					
02	يحرص بنك BADR الرد على طلباتهم و استفساراتهم.					
03	يسعى بنك BADR إلى تعزيز الثقة في الخدمات المالية الإسلامية التي يقدمها.					
04	يعمل بنك BADR على حل مشكلات المعاملات الالكترونية بسرعة.					
<b>البعد الثالث: كفاءة الخدمات المالية</b>						
01	يقدم بنك BADR خدمات مالية إسلامية بطريقة تتميز بالكفاءة وفقا للمبادئ الشرعية.					
02	يعزز بنك BADR الشفافية في الخدمات المالية الإسلامية.					
03	يطور بنك BADR منتجات مالية إسلامية مبتكرة تلبى احتياجات العملاء بطرق متوافقة مع الشريعة الإسلامية.					
04	يحسن بنك BADR إدارة المخاطر في الخدمات المالية الإسلامية من خلال نماذج التنبؤ الذكية.					
05	يضمن بنك BADR الأمان لعملائه.					

البعد الرابع: تحقيق الميزة التنافسية

					يمتلك بنك BADR أصول ملموسة وغير الملموسة ذات ميزة خاصة.	01
					يتسم بنك BADR بالسرعة الفائقة في تطوير الخدمات المالية الإسلامية حسب متطلبات الزبائن في إطار قانوني.	02
					يمتلك بنك BADR كفاءات فريدة يصعب مجاراتها و تقليدها.	03
					يمتلك بنك BADR تكنولوجيا ابتكارية متميزة وعالية.	04

البيانات الشخصية

1. الجنس:  ذكر  أنثى

2. الفئة العمرية: أقل من 30 سنة  من 31-40 سنة  من 41-50 سنة  من 51 فما فوق

3. المؤهل العلمي: ثانوي فأقل  تقني سامي  جامعي (ليسانس-ماستر)  دراسات عليا

4. المستوى الوظيفي: إطار  عون تحكم  عون تنفيذي  رئيس مصلحة

مدير  نائب مدير

5. سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 05 إلى 15 سنة  من 16 سنة فما فوق

الملحق رقم 02قائمة الأساتذة محكمي الاستبيان

<u>اسم ولقب الأستاذ</u>	<u>الرتبة</u>	<u>جامعة الانتماء</u>
لرادي سفيان	أستاذ محاضر - أ-	جامعة البلدية 02
فارس ركيمة	أستاذ محاضر - أ-	المركز الجامعي ميلة
بوفنش وسيلة	أستاذ محاضر - أ-	المركز الجامعي ميلة
الوافي حمزة	أستاذ محاضر - ب-	المركز الجامعي ميلة
زيد جابر	أستاذ محاضر - أ-	المركز الجامعي ميلة

## الملحق 03: مخرجات spss

## نتائج قياس الثبات (ألفا كرونباخ)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	20

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,873	17

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,763	4

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,834	5

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,893	37

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	4

## المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية

	N	Moyenne	Ecart type
(تكنولوجيا أجهزة BADR بنك يمتلك متطورة حديثة (أدوات وسائل، أجهزة، الوسائل BADR بنك يستخدم خدمات تقديم في المالية التكنولوجية عالية جودة ذات إسلامية من أنواع عدة البنك لدى يتوفر الحديثة الآلية الصرافات من مختلفة أنواع للعملاء البنك يوفر الإلكترونية البطاقات.	34	3,74	,790
	34	3,76	,819
	34	3,62	,985
	34	3,94	,952

الدفع إمكانية BADR بنك يوفر الرقمية بالعملات.	34	2,74	1,286
الوسائل BADR بنك يستخدم اللازم الوقت لتوفير التكنولوجيا الخدمة لتقديم.	34	3,85	,500
مبنية خدمات على BADR بنك يعتمد الرمز قراءة تقنية تكنولوجيا على QR. الشريطي.	34	2,50	1,022
Block تقنية BADR بنك يستخدم البنك عمليات أمن تعزيز في Chain العملاء بيانات وحماية.	34	2,38	1,231
بنك في التكنولوجي الابتكار يساهم الربحية زيادة BADR.	34	3,74	,618
التمويل منصات BADR بنك يوفر . المالية والهيئات للمنظمات الجماعي.	34	3,00	1,101
الموزع على BADR بنك العملاء يقبل الشبابيك من أكثر الألى.	34	3,18	1,086
التجارة خدمة لعملائه البنك يوفر بالتسوق للعميل تسمح التي الإلكترونية بطاقات طريق عن الدفع الانترنت عبر الانتمان.	34	3,38	1,129
لتنفيذ اللازمة التحتية البنية البنك يمتلك المالية التكنولوجي.	34	3,62	,922
وأبحاث دراسات BADR بنك يجري حديثة تكنولوجيا تبني أجل من.	34	3,53	,896
الابتكارات عيوب BADR بنك يجذب الابتكارات استخدام سوء) المصرفية (المالية التكنولوجية).	34	3,35	,917
متخصصة مراكز BADR بنك يمتلك الخدمات في الابتكارات لتطوير والتقنيات.	34	3,12	,880
لمشاكل BADR بنك موظفين يصغي. الالكترونية بحساباتهم المتعلقة العملاء.	34	3,38	1,349
الهاتف عبر BADR بنك خدمات تسمح في العملاء حاجات تلبية من المحمول أسرع وقت.	34	3,53	1,080
الهاتف عبر BADR بنك خدمات تسمح بأقل العملاء حاجات تلبية من المحمول تكلفة.	34	3,24	1,103
الأعمال عن التخلي البنك يستطيع النظام إلى والتحول الورقية. كلي بشكل الالكتروني.	34	3,00	,953
التكنولوجية_ الابتكارات	34	3,3291	,57117

N valide (liste)	34		
------------------	----	--	--

Statistiques

		بنك يوفر خدمات BADR إسلامية ومنتجات كالمربحة	BADR بنك يأخذ لا الخدمات عن فائدة سعر الإسلامية المصرفية لعملائه يقدمها التي	بنك موظفون براعي الضوابط BADR تحديد في الشرعية المناسبة المادية البيئة الخدمات لتقديم	على BADR بنك يعتمد والحرام الحلال قاعدة التي الخدمات كل في يقدمها	الشرعي_الجانب
N	Valide	34	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		4,35	4,26	4,15	4,06	4,2059
Ecart type		,774	,898	,784	,919	,64688

Statistiques

		بنك يقدم مالية خدمات BADR مع تتوافق إسلامية عملائه تطلعات	BADR بنك بحرص و طلباتهم على الرد استفساراتهم	إلى BADR بنك يسعى في الثقة تعزيز المالية الخدمات يقدمها التي الإسلامية	على BADR بنك يعمل المعاملات مشكلات حل . بسرعة الإلكترونية	الخدمات_جودة
N	Valide	34	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		4,12	4,21	4,26	4,09	4,1691
Ecart type		,537	,479	,448	,668	,41158

Statistiques

		BADR بنك يقدم مالية خدمات بطريقة إسلامية وفقا بالكفاءة تتميز الشرعية للمبادئ	BADR بنك يعزز في الشفافية المالية الخدمات الإسلامية	BADR بنك بطور مالية منتجات تلبى مبتكرة إسلامية العملاء احتياجات مع متوافقة بطرق الإسلامية الشريعة	BADR بنك يحسن في المخاطر إدارة المالية الخدمات خلال من الإسلامية الذكية التنبؤ نماذج	بنك يضمن الأمان BADR لعملائه	الخدمات_كفاءة
N	Valide	34	34	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,09	4,15	3,85	3,82	4,15	4,0118
Ecart type		,712	,702	,821	,834	,784	,59887



Statistiques

		BADR بنك يتسم في الفائقه بالسرعة المالية الخدمات تطوير	BADR بنك يمتلك يصعب فريده كفاءات تقليدها و مجاراتها	BADR بنك يمتلك ابتكاره تكنولوجيا وعالية متميزة	التنافسية_الميزة
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,68	3,59	3,56	3,71
Ecart type		,878	,892	,991	,75688

اختبار التوزيع الطبيعي:

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المالية_الخدمات	,117	34	,200*	,967	34	,382

\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

اختبار الانحدار البسيط

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكنولوجية_الابتكارات b		Introduire

a. Variable dépendante : المالية\_الخدمات

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,660	,436	,027	,43337

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجية\_الابتكارات

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,363	1	,363	15,932	,001
Résidu	6,010	32	,188		
Total	6,373	33			

a. Variable dépendante : المالية\_الخدمات

b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا\_الابتكارات

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,394	,446		7,610	,000
	التكنولوجيا_الابتكارات	,550	,132	,239	11,390	,001

a. Variable dépendante : المالية\_الخدمات

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكنولوجيا_الابتكارات b		Introduire

a. Variable dépendante : الشرعي\_الجاناب

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,042 <sup>a</sup>	,002	-,029	,65632

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا\_الابتكارات

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,025	1	,025	,057	,813 <sup>b</sup>

Résidu	13,784	32	,431		
Total	13,809	33			

- a. Variable dépendante : الشرعي\_الجاناب  
 b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا\_الابتكارات

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,365	,675		6,463	,000
	التكنولوجيا_الابتكارات	-,048	,200	-,042	-,238	,813

- a. Variable dépendante : الشرعي\_الجاناب

Variables introduites/éliminéesa

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكنولوجيا_الابتكارات b		Introduire

- a. Variable dépendante : الخدمات\_جودة  
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,485	,235	,015	,41468

- a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا\_الابتكارات

ANOVAa

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,087	1	,087	13,508	,002
	Résidu	5,503	32	,172		
	Total	5,590	33			

- a. Variable dépendante : الخدمات\_جودة  
 b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا\_الابتكارات

Coefficientsa

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,869	,427		9,067	,000
التكنولوجية_الابتكارات	,415	,126	,125	,713	,002

a. Variable dépendante : الخدمات\_جودة

Variables introduites/éliminéesa

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكنولوجية_الابتكارات b		Introduire

a. Variable dépendante : الخدمات\_كفاءة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,345	,119	,084	,57303

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجية\_الابتكارات

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,328	1	1,328	11,043	,043
	Résidu	10,508	32	,328		
	Total	11,835	33			

a. Variable dépendante : الخدمات\_كفاءة

b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجية\_الابتكارات

#### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	0,843	,590		4,821	,000
التكنولوجية_الابتكارات	,321	,175	,335	2,011	,043

a. Variable dépendante : الخدمات\_كفاءة

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	التكنولوجية_الابتكارات b		Introduire

a. Variable dépendante : التنافسية\_الميزة :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,335	,112	,037	,74276

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجية\_الابتكارات

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,250	1	1,250	10,267	,045
	Résidu	17,654	32	,552		
	Total	18,904	33			

a. Variable dépendante : التنافسية\_الميزة :

b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجية\_الابتكارات