



جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييرج  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: العلوم الاقتصادية

## مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي و مالي

من إعداد الطالبتين: - ريمة كامل

- انفال معوش

بعنوان:

## دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييرج )

### أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	قايدي خميسي
مشرفا	أستاذ التعليم العالي	أوصغير الويزة
مناقشا	أستاذ محاضر أ	بومصباح صافية

السنة الجامعية: 2024-2025



# الإهداء

أهدي بكل حب تخرجني إلى نفسي العظيمة القوية والتي تحملت كل العثرات رغم الصعوبات

أهدي ثمرة جهدي إلى من وهبني الله في الحياة

إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها إلى من تحت قدميها الجنة إلى أروع امرأة في الوجود إلى

أمي أدامك الله علي نوراً وأدام صحتك وعافيتك

إلى من تعب من أجل راحتي وشاركني عناء مشواري ورحلتي...يا سندي وقدوتي

يا رفيق الدرب يا أبي

إلى من أرى السعادة بأعينهم إلى من كانوا قدوتي إلى أخواتي لامية وكريمة

إلى وتيني النابض وحيد الغالي وسندي في الحياة أخي أمين رعاه الله

إلى من لقاني بهم القدر وجعلهم أصدقاء شيماء ونجود وشيماء وإنصاف وهاجر

إلى من قاسمتني هذا العمل أنفال

إلى كل من عرف اسمي وأحبني وجمع الخير بيننا أهدي لهم تخرجني.

ريمة

## الإهداء

الحمد لله على لذة الإنجاز والحمد لله عند البدء وعند الختام...  
إلى والدي الذي أضاء دربي وطريقي وقدوتي في كل خطوة أخطوها.  
إلى أمي الحنونة الحزن الدافع وسمائي التي لم تتركني يوما، ولا يكتمل يوم بدونها.  
إلى أخوتي وأخواتي الذين وقفوا معي دائما وساندوني خلال مسيرتي التعليمية.  
إلى من ساندني في هذا العمل إلى ريمة.  
أهديكم جميعا هذا العمل المتواضع وثمره جهدي، والله ولي التوفيق...

أنفال

# شكر وعرافان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا

الحمد لله حمد الشاكرين الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه الذي يسر أمري وأنار دربي والهم عقلي إنه على كل شيء قدير والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى المشرفة الأستاذة الدكتورة **أوصغير الويزة** على قبولها الإشراف على هذا العمل البحثي وعلى توجيهاتها المستمرة في سبيل إتمامه في الوقت المحدد فأسأل الله عز وجل أن يجازيها خير الجزاء

إلى أعضاء لجنة المناقشة الأفاضل على قبولهم تصويب وتسييد العمل ومناقشته

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل الذين صادفناهم أو التقيناهم طيلة مسارنا التعليمي بالجامعة

إلى كل من ساندنا في هذا العمل.

## المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ذلك تم إجراء الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج، ومن أجل ذلك تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أداة هي الإستبيان من خلال دراسة العلاقة بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية وذلك من خلال الإعتماد على برنامج الرزم الإحصائية SPSS إضافة إلى أدوات التحليل الإحصائي المختلفة

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر إيجابي للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة الإلكترونية بكل الأبعاد الستة (الموثوقية، الأمان والخصوصية، تصميم الموقع، كفاءة الموقع، الوفاء بالمتطلبات، خدمة العملاء والدعم .

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا المالية، جودة الخدمات، الخدمات المصرفية الإلكترونية، جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

**Abstract:**

This study aimed to determine the role of financial technology in improving the quality of electronic banking services. To this end, the study was conducted at the Bank of Agriculture and Rural Development's Borg Bouaririg branch. The descriptive and analytical method was adopted, and a questionnaire was used to study the relationship between the independent variable, financial technology, and the dependent variable, electronic banking service quality. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program and various statistical analysis tools were used.

The study yielded several results, the most important of which are: Financial technology positively impacts e-service quality in all six dimensions: reliability, security, privacy, site design, site efficiency, fulfillment, and customer service and support.

**Keywords:** Fintech, service quality, e-banking, e-banking service quality, Bank of Agriculture and Rural Development.

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ-ح	مقدمة
05	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية
07	المبحث الأول: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
24	المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية
45	الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
47	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
50	المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية
56	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.
77	الخاتمة
81	قائمة المراجع
90	الملاحق
99	فهرس المحتويات

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين البطاقات الإئتمانية	13
02	عينة الدراسة	51
03	درجات مقياس ليكارت الخماسي	54
04	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	54
05	معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	57
06	قيمة معامل ثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة	57
07	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	58
08	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	58
09	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير مستوى التعليمي	59
10	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي	59
11	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية	60
12	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لهذا السؤال	60
13	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات التكنولوجيا المالية	61
14	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الوثوقية	63
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الأمان والخصوصية	64
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد تصميم الموقع	65
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد كفاءة الموقع	66
18	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الوفاء بالمتطلبات	67
19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد العملاء والدعم	68
20	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	69
21	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	74

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية	01
11	انواع البطاقات البنكية	02
21	التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمات الإلكترونية	03
26	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	04
31	قطاعات التكنولوجيا المالية.	05
38	تقنيات التكنولوجيا المالية	06
39	الأسباب الرئيسية لإستخدام التكنولوجيا المالي	07
48	الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال برج بوعريريج	08
52	متغيرات الدراسة	09

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
91	قائمة الأساتذة المحكمين	01
96 - 92	استمارة استبيان	02
98-97	نتائج (spss)	03

# مقدمة

## تمهيد:

تعد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية عنصراً محورياً في نجاح المؤسسات المالية في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، حيث تُساهم في تلبية توقعات العملاء من خلال توفير خدمات سريعة، آمنة، وسهلة الاستخدام، كما تعزز الجودة العالية من ثقة العملاء وولائهم، مما ينعكس إيجاباً على سمعة البنوك وربحيتها. لذلك، أصبح الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ضرورة استراتيجية لمواكبة التحديات التنافسية في القطاع المالي.

تعد التكنولوجيا المالية إحدى أبرز تجليات العولمة المالية الحديثة، حيث شهدت انتشاراً واسعاً في الآونة الأخيرة ضمن مختلف الاقتصاديات العالمية، لما توفره من فرص مبتكرة لإعادة تشكيل طبيعة التعاملات المالية. فقد أسهمت هذه التكنولوجيا في تقديم الخدمات المالية عبر واجهات رقمية متطورة تتسم بالمرونة، والسرعة، والدقة، مع تقليل التكاليف التشغيلية. كما تتسم بتنوع الخدمات المالية، لاسيما في مجالات المدفوعات الرقمية، والإقراض الإلكتروني، والتأمين، والإدخار، والاستثمار، بما يُعزز من كفاءة النظام المالي ويدعم جهود تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

وتوفر التكنولوجيا المالية البنية التحتية الرقمية والابتكارات التي تمكن البنوك من تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية للبنك وزيادة ربحيته، لما لها دور في تلبية رغبات العملاء المتجددة والمتغيرة، وتسهيل الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية واستخدامها.

## أولاً: إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

**ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية**

**بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة برج بوعرييج؟**

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على بعد الموثوقية لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنك؟
- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد الامان والخصوصية لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك؟

- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد تصميم الموقع لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنك؟
- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد كفاءة الموقع لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك؟
- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد الوفاء بالمتطلبات لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك؟
- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد خدمة العملاء والدعم لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك؟

### ثانياً: فرضيات الدراسة

للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسية والتي تم تقسيمها إلى فرضيات الفرعية التالية:

#### الفرضية الرئيسية:

- هناك علاقة طردية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريرج.

#### الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الموثوقية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والخصوصية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد تصميم الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد كفاءة الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الوفاء بالمتطلبات لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد خدمة العملاء والدعم لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

### ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كون التكنولوجيا المالية عامل أساسي في تطوير القطاع المصرفي خاصة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، بهدف تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية التي تمثل اليوم مؤشرا مهما في تقييم مدى تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الجزائرية.

- تسليط الضوء على جوانب المتعلقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- محاولة الدراسة ترجمة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال تحليل نتائج الاستبيان المطبق على عينة من عملاء البنك محل الدراسة.

### رابعا: أهداف الدراسة

كان إعداد الدراسة بغية تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها:

- توضيح المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية .
- إبراز مساهمة التكنولوجيا المالية في دعم عملية تطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- تحديد أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- إبراز دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تقديم مجموعة من الإقتراحات بناء على النتائج المتوصل إليها في الجانب التطبيقي.

### خامسا: منهج الدراسة

في إطار هذا البحث ومن اجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي ، وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان في معالجة الفصل التطبيقي باستخدام برنامج تحليل الإحصائي (spss) من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعرييج.

### سادسا: حدود الدراسة

لإعداد هذه الدراسة تم التقيد بالحدود التالية:

- حدود موضوعية: موضوع الدراسة محصور بين متغيرين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

- الحدود الزمنية: لقد تمت الدراسة خلال من شهر فيفري 2025 إلى ماي 2025.
- الحدود المكانية: تم التركيز في هذه الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة برج بو عريريج.

### سابعاً: أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نوجزها فيما يلي:

- محاولة التطوير الشخصي، وتوسيع نطاق الخبرة والمعرفة في مجال التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية.
- حداثة الموضوع وقلة الدراسات والبحوث الأكاديمية التي تناولت هذا الموضوع.

### ثامناً: الدراسات السابقة

أجريت العديد من الدراسات التي تناولت أحد مكونات هذه الدراسة أو جوانبها ويمكن التطرق إلى أهمها:

1. حجريوة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي-دراسة حالة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة غرداية، 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المنتجات تكنولوجية المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي واستخلاص أهم المتطلبات التي من شأنها تطوير في هذا المجال بالقطاع المصرفي.

وقد تم التوصل إلى وجود أثر ايجابي للتغلغل الديموغرافي للنقود الإلكترونية على عائد على حقوق الملكية بالبنوك عينة خلال فتره الدراسة بالإضافة لعدة متغيرات أخرى (الملاءة المالية، معدل النمو المستدام والتضخم) كما توصلت الدراسة إلى أهمية تطوير بنيه تحتية وتحديث الأطر التشريعية وكذلك تعزيز الشراكة والتعاون بين الشركات التكنولوجية المالية وبنوك في تطوير المنظومة المصرفية الجزائرية والرفع من أدائها.

2. اعطيات بن عمر، دور التكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف السعودية-دراسة حالة المصرف الراجحي-، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمدة لخضر، المجلد 13، العدد 11، الجزائر، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التكنولوجيا المالية في خلق الميزة التنافسية في مصرف الراجحي، والبحث عن طبيعة العلاقة بينها.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها إلى أن التكنولوجيا المالية لها دور واضح في خلق الميزة التنافسية في المصرف الراجحي بأبعادها الأربعة (الجودة، التسليم، التكلفة، المرونة). وهذا ما يقودنا إلى استنتاج

أن الميزة التنافسية عند استخدام التكنولوجيا المالية تتحسن الخدمات المصرفية وتزداد لدى المصارف الميزة التنافسية.

3. طبائبية رمزي، لتكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حاله تحليليه لتجربه الامارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الاشارة الى حاله الجزائر -، جامعة 8 ماي 1945، المجلد 8، العدد 1، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحليل الإتجاهات من أجل التطور في هذا المجال.

وقد توصلت الدراسة الى وجود دور كبير للتكنولوجيا المالية في قطاع المصرفي بالإضافة الى وجود توجه عالمي وعربي نحو الاستثمار في تكنولوجيا المالية من خلال حجم وقيم الاستثمارات التي تتزايد باستمرار وتتفاوت من دولة أخرى وهذا راجع للأهمية ومكانة التي إكتسبتها هذه الصناعة والدور الفعال في ترقية القطاع المالي.

4. فهد مطر المطيري، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 18، العدد 29، جامعة ام القرى، 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى تحميل تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على مستوى رضا العملاء في البنوك الإسلامية، كما تسعى إلى تقييم الأداء الفعلي لهذه الخدمات في السوق المصرفية الإسلامية، وقد تم التوصل إلى أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية، وأن هناك السعودية بشكل عام كان مرتفعاً أثر ذي دلالة احصائية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفري الوقت، السرية، الأمان) على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية، كما أن هناك أثر ذي دلالة احصائية لأبعاد جودة.

5. جهيدة العياطي، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيف الإلكتروني في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 2، العدد 3، جامعة تلمسان، 2017.

الهدف من هذه الدراسة هو معالجة موضوع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال إبراز سعى الدولة في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، بما

يتوافق وسلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة، وصولا إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للزبائن.

وقد تم التوصل الى أن نمو وتطور كل من وسائل وأدوات الدفع الإلكترونية والتجارة الإلكترونية يسيران في نفس الاتجاه وأن الجزائر على الرغم من الجهود المبذولة في النهوض بالمصارف الجزائرية في هذا المجال إلا أننا نلاحظ فجوة كبيرة بين ما هو مخطط ومحدد وما هو موجود فعلا على أرض الواقع.

**6. صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، 2016.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية مكوناتها الرئيسية والتي تشمل سهولة الاستخدام وكفاءة توفير الوقت، الضمان السرية، ومستويات الأمان، على درجات رضا العملاء في القطاع المصرفي.

وقد تم التوصل إلى مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدارسة كان مرتفعا، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية والأمان) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني.

**أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فتمثل فيما يلي:**

تتشترك مختلف الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في كونها تطرقت الى احد المتغيرين، فبعضها تناول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية واخر التكنولوجيا المالية، لكن تختلف هذه الدراسة عنهم كونها جمعت بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل أساسي، وركزت على تناول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

**تاسعا: هيكل الدراسة**

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين :الفصل الأول كان تحت عنوان " الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية"، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول يتعلق بماهية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، أما المبحث الثاني بماهية التكنولوجيا المالية.

أما في الفصل الثاني تطرقنا إلى الدراسة التطبيقية تحت عنوان-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تم فيه تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما المبحث الثاني تصميم الدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

كما تم في البداية إعداد مقدمة الدراسة وفي النهاية إعداد خاتمة الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للتكنولوجيا

المالية وجودة الخدمة المصرفية

الإلكترونية

## تمهيد:

شهد العقد الأخير تحولا جوهريا في قطاع الخدمات المالية مدفوعا بالثورة التكنولوجية التي أفرزت ما يعرف بالتكنولوجيا المالية (Fintech)، والتي أعادت تشكيل مفاهيم جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية عبر دمج تقنيات مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي، وسلاسل الكتل (Blockchain)، تحليل البيانات الضخمة، أنترنت الأشياء (IoT) والتي أحدثت طفرة في كفاءة الخدمات وسرعتها وأمانها، فقد مكنت هذه الابتكارات البنوك من تقديم معاملات فردية تتخطى الحدود الجغرافية، وتبسيط العمليات المعقدة عبر أتمتة المهام الروتينية، وتعزيز تجربة العملاء عبر واجهة ذكية تتيح التخصيص والتفاعل في الوقت الفعلي، كما ساهمت في رفع مستوى الشفافية من خلال آليات التشفير المتطورة لأنظمة كشف الإحتيال مفيدا توصلا إلى وجود المنافسة المتزايدة بين المؤسسات المالية، تساهم التكنولوجيا المالية في دفع المصارف نحو الإبتكار والتطور المستمر، مما يؤدي الى تحسين شامل في جودة خدمات المقدمة .

وهذا ما سيتم تناوله في هذا الفصل الذي يحتوي على مبحثين أساسيين تتمثل في:

المبحث الأول: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية.

**المبحث الأول: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.**

في ظل الثورة الرقمية المتسارعة، أصبحت جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عاملاً حاسماً في تحديد نجاح البنوك ومكانتها التنافسية. لم تعد الخدمات المالية تقتصر على المعاملات التقليدية داخل الفروع، بل تحولت إلى تجارب رقمية متكاملة تهدف إلى تلبية توقعات العملاء، ففي العصر تدار فيه معظم المعاملات عبر تطبيقات الهواتف الذكية أو المنصات الإلكترونية، بات قياس الجودة يعتمد على مدى توافق هذه الخدمات مع إحتياجات المستخدمين بقدرتها على تقديم حلول مبتكرة وتعزيز ثقة العملاء.

**المطلب الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية**

تشكل الخدمات المصرفية الإلكترونية نقلة نوعية في عالم المعاملات المالية حيث تعتمد على توظيف التكنولوجيا الحديثة لتقديم حلول مصرفية مبتكرة تتيح للعملاء إدارة أموالهم بكل سهولة دون الحاجة إلى تواجد الفعلي داخل الفروع.

**الفرع الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية****أولاً: تعريف خدمات المصرفية الإلكترونية**

عرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها "جميع الخدمات المعروضة والمقدمة إعتماًداً على الوسائط الإلكترونية مثل الخدمات المقدمة على موقع الويب، خدمات مقدمة عبر الهاتف، استخدام بطاقة الائتمان وتبادل المعلومات بين المصرف وعملائه عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني".<sup>1</sup> كما عرفت وزارة التنمية الدولية البريطانية، بأنها تقديم خدمات مالية خارج الإطار التقليدي للفروع البنكية بإستخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإستخدام الهواتف الجوالة.<sup>2</sup> وعرفها بنك تسوية الدولية "بأنها تقديم خدمة مصرفية إنتاجية عن بعد أو من خلال القنوات الإلكترونية سواء للمقيمين وغير المقيمين داخل الدولة أو خارجها".<sup>3</sup>

عموماً يمكن القول انه لا يوجد مفهوم موحد للخدمات المصرفية الإلكترونية وبناء على ذلك تعددت التعارف وتنوعت، ولكن من التعاريف السابقة يمكننا إستخلاص أن الخدمات المصرفية الإلكترونية هي مجموعة من الخدمات المالية التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية عبر القنوات الإلكترونية والرقمية، يتيح إجراء المعاملات المالية عبر الوسائل التكنولوجية دون الحاجة إلى تفاعل المباشر مع موظفي البنوك أو إستخدام

<sup>1</sup> كمال مولوج، محمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، 26-27 أفريل 2011، ص 2 .

<sup>2</sup> ليث محمود احمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة، ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، 2012، ص 15.

<sup>3</sup> نصيرة البركة، وآخرون، دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2024، ص 461.

السندات ورقية تعتمد هذه الخدمات على أنظمة حاسوبية متطورة شبكة إتصالات آمنة لتنفيذ العمليات مثل التحويلات الأموال، ودفع الفواتير، وإدارة الحسابات، وغيرها من الخدمات المصرفية التقليدية عبر قنوات الإلكترونية مثل الإنترنت أو الهواتف المحمولة أو أجهزة الصراف الآلي.

### ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية

إذا يتضح لنا من خلال التعريفات السابقة بأن الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك تتميز بخصائص عديدة ومنها:

1. اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات: "إن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة (العميل، مقدم الخدمة) المصرفية يتم إلكترونياً دون استخدام الورق ووثائق رسمية."<sup>1</sup>
2. ليس لها قيود زمنية: "من أهم الخصائص التي تتميز بها المصارف الإلكترونية أنها تقدم خدماتها لعملائها طوال الوقت دون التقييد بالوقت عمل معينة كالبنوك التقليدية، أي دون أن تكون هناك إنجازات للموظفين مثلاً غياب موظف ما، أي أنه لا يوجد أي معوقات من أي نوع لأي نوع من الخدمات التي تقدمها تلك المصارف الإلكترونية، فهي تقدم كافة خدماتها في كافة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم."<sup>2</sup>
3. الأمان والخصوصية: يتم تشفير المعلومات فوق استخدام الرقم السري الخاص بالخدمة، لأن المعلومات محفوظة إلكترونياً وعدد الموظفين قليل في البنوك الأنترنيت.
4. السرعة والكفاءة: "في المؤسسات المصرفية التي تقدم خدمات العملاء عبر شبكة الأنترنيت ووسائل التكنولوجيا الأخرى تمتاز عن غيرها من المؤسسات المنافسة لأنها تأخذ وقت أكثر بكثير من الذهاب للبنك والقيام بتنفيذ أي عمل و أي خدمة مصرفية."<sup>3</sup>
5. سهولة الإتصال بالمصرف: "حيث يقوم العميل بالإتصال بالمصرف من أي مكان عن طريق الأنترنيت، فيرد عليه البنك ممثلاً في جهاز الرد الآلي ليستعلم من العميل على رقم السري المخصص له من البنك فيدخل العميل، عندئذ يكون العميل قد دخل المصرف الإلكتروني، وتتم كافة الإجراءات التي يريدها في ثوان معدودة."<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ليث محمود احمد الحاج، المرجع السابق، ص 15.

<sup>2</sup> ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجله الاستراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، 2022، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص 24.

<sup>3</sup> صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2016، ص 22، و رمزي طلال حسن الردايدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبون، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص 25، بتصرف.

<sup>4</sup> بوطالب هناء، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة تحليلية لتجربة المملكة العربية السعودية مع الإشارة الحارس الجزائر - ، مذكرة ماستر، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، 2023-2024، ص 12.

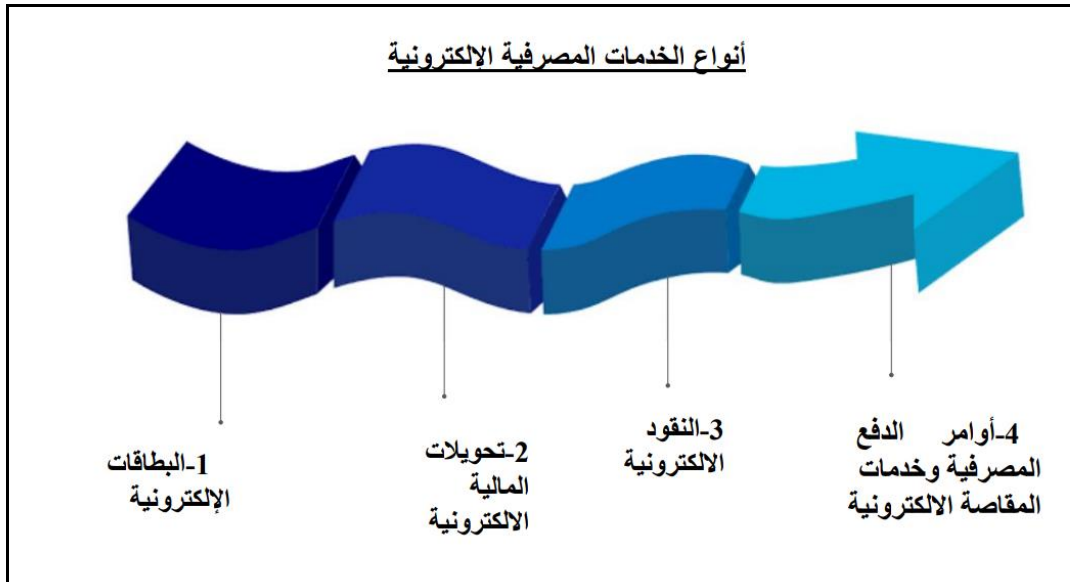
ثالثا : أهمية خدمات المصرفية الإلكترونية:

- إن توفير الخدمات المصرفية في صورتها الإلكترونية مهمة ومفيدة البنك والعملاء على حد سواء، فيمكن إيجاز أهمية الخدمة المصرفية الإلكترونية في النقاط التالية:<sup>1</sup>
1. تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تخفيض تكاليف إجراء المعاملات داخل البنك.
  2. تسهم هذه الخدمات في زيادة الارتباط العملاء بالبنك وولائهم له.
  3. للخدمات المصرفية الإلكترونية دور في الوصول لعدد أكبر من العملاء.
  4. تمكن البنك من تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.
  5. مساعدة البنك في مواجهة المنافسة في السوق المصرفي.
  6. تسهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في الحصول العميل على ما يحتاجه من خدمات دون عناء مقارنة من الخدمات التقليدية.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية لتلبي إحتياجات العملاء في العصر الرقمي، وتشمل عدة أنواع رئيسية تعتمد على التكنولوجيا والاتصالات لتسهيل المعاملات المالية دون الحاجة الى زيارة الفروع البنكية، وفيما يلي سنذكر أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على عدة مراجع .

من الشكل نلاحظ أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تنقسم إلى:

<sup>1</sup> فهد مطر المطيري، اثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 18، العدد 29، جامعة ام القرى، 2022، ص 227.

أولاً: البطاقات الإلكترونية (البطاقات البنكية) :

### 1. تعريف البطاقات البنكية:

تعرف بأنها " بطاقة بلاستيكية بحجم بطاقة إثبات الهوية تقريبا صادر على المؤسسة مالية ومصرفية تستخدم في تسوية المدفوعات عوضا عن النقود وكذلك بالسحب المباشر من الرصيد و يستطيع حاملها الإستفادة بالخدمات المالية والقروض الممنوحة، حيث تمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي(ATM)، كما تمكنك أيضا من شراء معظم إحتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من الخدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو التالف ".<sup>1</sup>

كما يمكننا تعريفها على أنها: "هي عبارة عن بطاقات ممغنطة يدون عليها اسم حامل هذا تاريخ إصدارها وتاريخ نهاية صلاحيتها، كما تستخدم في الحصول على النقد أو في شراء السلع والخدمات"<sup>2</sup> نستنتج من التعريفين أن البطاقات البنكية هي أداة الدفع إلكترونية تصدرها المؤسسات المالية مثل البنوك لعملائها تسمح لحاملها بإجراء معاملات مالية متنوعة بإستخدام الأموال الموجودة في حسابه البنكي أو عبر خط الإئتمان محدد تصنع من البلاستيك وتحتوي على تفاصيل فريدة مثل الرقم والإسم وتاريخ الإنتهاء ورقم الأمان.

### 2. أطراف البطاقات البنكية:

تتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة اطراف: المتعامل " الدافع أو المشتري، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، التاجر أو الجهة المقبولة الدفع،<sup>3</sup> وفيما يلي تعريف بالأطراف هذه البطاقات:<sup>4</sup>

أ- **الطرف الأول:** المصدر (البنك أو مؤسسة مالية ) هي الجهة المخول لها القانونيا بإصدار البطاقة وتحمل مسؤولية توفير الخدمات المرتبطة بها، مثل فتح الإعتماد الإئتمان أو خصم مبالغ من الحساب، يرتبط البنك مع العميل بعقد يحدد شروط الإستخدم، مثل حدود السحب أو السداد الديون في حالة بطاقات الإئتمان، كما يبرم البنك عقودا مع التاجر قبول البطاقات كوسيلة دفع .

ب-**الطرف الثاني:** العميل فهو صاحب أو حامل البطاقة الذي صدرت البطاقة بإسمه، و الذي يحق له إستخدامها وفقا للشروط المتفق عليها مع البنك. يلتزم العميل بسداد المبالغ المقترضة ( في حاله بطاقات

<sup>1</sup> زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد 03، العدد 02، جامعه نور البشير، البيض، 2021، ص 59.

<sup>2</sup> بورايو هاجر اميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد 18، جامعة البليدة 2، جوان 2018، ص 368.

<sup>3</sup> زايد محمد، المرجع السابق، ص 60، بتصرف.

<sup>4</sup> محمد مصطفى نيازي، البطاقات الائتمانية بأنواعها وتكييفها الفقهي، مجله إسرا الدولية للمالية الاسلامية، المجلد 10، العدد 01، جامعة نجرهار، 2019، ص 125-126، بتصرف.

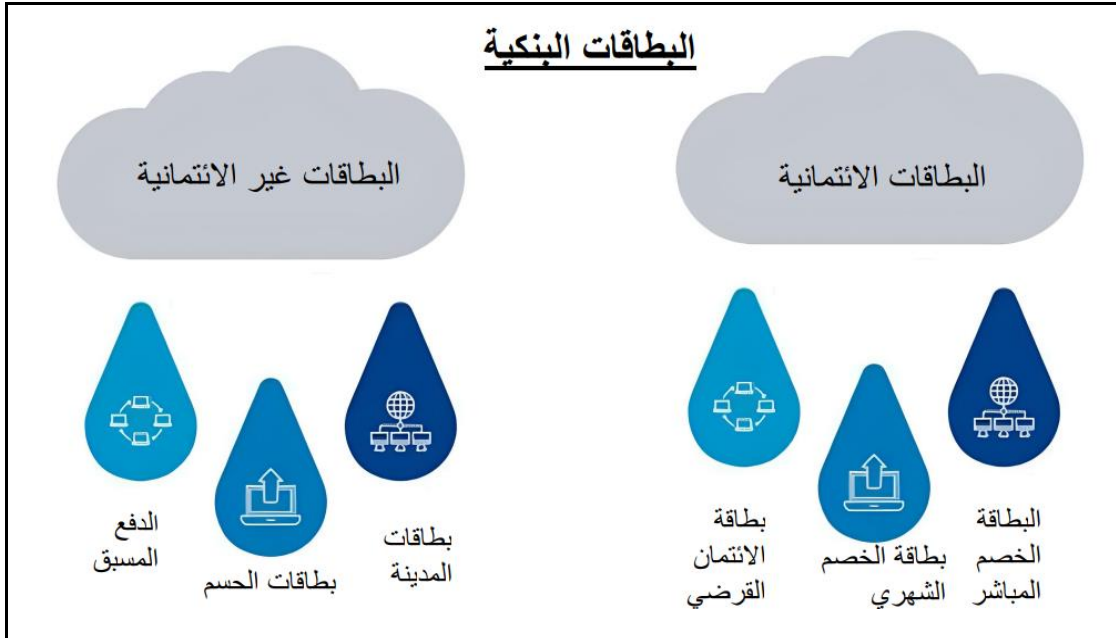
الائتمان)، بالإضافة الى الحفاظ على سرية البيانات البطاقة مثل رمز PIN و CVV، فأخذ على نفسه الإلتزام أمام البنك بالوفاء بكل الواجبات التي تنشأ عن إستعمال البطاقة .

ج- الطرف الثالث: هو التاجر أو المؤسسة الذي يبرم عقدا مع مصدر البطاقة لتقديم السلع والخدمات المتوفرة لديه، مع التزام البنك بتحويل الأموال الى حساب التاجر بعد خصمها من حساب العميل أو بطاقة الائتمانية .

### 3. أنواع البطاقات البنكية :

تنقسم البطاقات الإلكترونية الى نوعين رئيسيين هما البطاقات الائتمانية والغير الائتمانية، ويمكن توضيح أنواع البطاقات البنكية في الشكل التالي:

الشكل رقم(02): أنواع البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على :

- بدر محمد العليوي و آخرون، بطاقة الائتمان دراسة إقتصادية فقهية تطبيقية، حولية كلية الدراسات الاسلامية والعربية بنين القاهرة ، العدد 33 ، 2016 ، ص 2229 - 2230.
  - ايت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق إستخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والإقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس، بركة، العدد 04، ديسمبر 2019 ، ص 9-10.
- من الشكل نجد أن البطاقات البنكية تنقسم إلى:

#### أ. البطاقات الإئتمانية:

وهي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم إحتياجاته أو أداء مالي مقابل ما يحصل

عليه من خدمات،<sup>1</sup> كما يمكن تعريفها " هي بطاقة ذات طبيعة بلاستيكية تستخدم في شراء منتجات متنوعة أو الحصول على الخدمات مقدمة من شركة ما."<sup>2</sup>

من خلال التعريفين نستنتج بأن البطاقات الائتمانية هي أداة مالية مصممة لتسهيل العمليات الشرائية والتمويلية، تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية لعملائها، وتسمح لهم بإقتراض مبالغ مالية ضمن حد إئتماني محدد لشراء السلع أو الخدمات أو سحب النقود، مع التزام العميل بسداد المبالغ المستخدمة في فصالات زمنية محددة، وتشمل البطاقات الغير الائتمانية عدة أنواع نذكر ما يلي:<sup>3</sup>

- **بطاقة الخصم المباشر (Debt Card):** تعرف أيضا بمصطلح بطاقة السحب الآلي، وهذه البطاقة مرتبطة مباشرة بحساب البنك الخاص بالعميل، عند إستخدامها يتم خصم المبلغ فورا من الرصيد .
- لا تتيح إنفاق أكثر من الرصيد المتاح ، يكون إصدار هذه البطاقة مشروط بفتح العميل حسابا مصرفيا لدى البنك المصدر يودع فيه مبلغ يعادل الحد الأقصى المسموح له بالشراء في حدود شهريا فهو أشبه ما يكون بضمان نقدي، ومن أمثلة هذه البطاقة، بطاقة الصرف الآلي و ينحصر إستخدامها في الغالب في أجهزة الصرف الآلي أو انظمة الخصم الإلكتروني الفوري.
- **بطاقة الخصم الشهري (Charge Card):** هي نوع من البطاقات الائتمانية التي تتيح للعميل الشراء أو الحصول على خدمات على أساس إئتماني، مع إلتزام صارم بسداد المبلغ بالكامل في نهاية كل دورة شهرية، دون إمكانية السداد الجزئي، وأن هذا النوع لا يشترط من حامله أن يكون مودع مبلغ مصدر له فعندما يقوم الفرد با ستخدام فإنه يحصل على صورة أوتوماتيكية على قرض (لإئتمان)، مساوية لقيمة السلعة أو الخدمة ولكن العميل حد أعلى للغرض يحدده العقد، ويلزم حامل البطاقة طبقا لشروط الإصدار بتسديد كامل الفاتورة خلال فترة تتراوح ما بين 25 و 40 يوما. والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة والبطاقة الخصم المباشر هو عدم إرتباط إصدارها بإيداع مبلغ في الحساب.
- **بطاقة الإئتمان القرضي (Credit Card):** وهي أكثر أنواع البطاقات إنتشارا خصوصا في الدول المتقدمة فتختلف صيغة هذه البطاقة عن النوع السابق لأن الائتمان الذي تخلقه ودين متجدد، كما أنها أداة مالية تمنع حملها حدد الائتمان محدد مسبقا من قبل البنك أو المؤسسة المالية المصدرة، يمكن إستخدامها لشراء السلع او الخدمات او سحب النقود، مع امكانيه السداد الجزء الى الرصيد المستحق كل شهر، تختلف جذريا عن البطاقة الخصم الشهري حيث لا تفرض سداد المبلغ بالكامل شهريا بل تتيح للعميل ترحيل جزء

<sup>1</sup> ايت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 04 المركز الجامعي سي الحواس ،بريكة، 2019، ص 10.

<sup>2</sup> محمد مصطفى نيازي، المرجع السابق، ص 120.

<sup>3</sup> بدر محمد العليوي، عارف علي عارف القره داغي، بطاقة الائتمان دراسة اقتصادية فقهية تطبيقية، حولية كلية الدراسات الاسلامية والعربية بنين القاهرة ،العدد 33، 2016، ص 2229-2230، بتصرف.

من الرصيد مقابل دفع فائدة مركبة على المبلغ المتبقي، مما يجعلها أداة للتمويل قصير أو متوسط الأجل"، كما يبين الجدول الفرق بين البطاقات:

الجدول رقم (01): الفرق بين البطاقات الائتمانية

بطاقة الائتمان القرضي	بطاقة الخصم الشهري	بطاقة الخصم المباشر	
حد ائتماني متجدد	حد ائتماني شهري	مرتبطه بحساب العميل	المصدر
سداد المبلغ خلال فترة معينة.	سداد المبلغ في بداية الشهر	يتم الخصم مباشرة من الحساب	خصم المبلغ
فوائد مرتفعة إن لم يدفع بالكامل	يمكن أن تطبق إن لم يسدد بالكامل	لا توجد فوائد	الفوائد
يتيح إنفاق مبالغ أعلى من الرصيد	يتيح مرونة في النفقات	يحد من الإنفاق لوجود رصيد محدود	التحكم في النفقات
برامج مكافآت متعددة	قد تحتوي على مكافآت	عادة لا تحتوي على برامج مكافآت	المكافآت
-Chase Freedom	-American Express	-Visa Debi -Mastercard Debi	أمثلة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على:

بدر محمد العليوي و آخرون، بطاقة الائتمان دراسة اقتصادية فقهية تطبيقية، حولية كلية الدراسات الاسلامية والعربية بنين القاهرة، العدد 33، 2016، ص 2229 - 2230.

#### ب. البطاقات الغير الائتمانية :

يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري (Card Debit) حيث تستخدم كأداة وفاء فقط يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من حيث السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة، يتم الخصم مباشرة من قيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون انتظار أي إعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هناك وسيلة لعرض البيانات فقط، وتشمل البطاقات الغير الائتمانية عدة أنواع نذكر ما يلي :<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ايت شعلال نبيل، المرجع سابق ، ص 9-10.

- بطاقة الدفع المسبق: حيث يقوم سحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى تنزلي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة وإعادة إستخدامها يجب إعادة شحنها وكذلك وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها القطاع الإتصالات الهاتفية الثابتة.
- البطاقات المدينة: ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح إستخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية، إذ تتطلب رسيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.
- بطاقة الشيكات: يتعهد بمقتضاه البنك المصدر لهذه البطاقة لعملية حامل البطاقة أن يتضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك بشروط معينة، وتحتوي هذه البطاقة عادة على الاسم العميل، توقيعه، رقم الحساب والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء في كل شيء يحرره العميل، وأن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد في غرض النظر عن وجود رصيد كافي لديه من عمه، وظهور هذه البطاقة لعدم اكتمال الثقة في الأشخاص يتعامل معهم البنك دون أن يعرفهم .

#### ثانيا: تحويلات المالية الإلكترونية

يمكن تعريفها "يعبر التحويل المالي الإلكتروني عن عملية نقل الأموال من حساب المصرفي لحساب مصر في آخر سواء كان هذا حساب مصحفي نفس الشخص أو شخص آخر، كذلك إذا كان في نفس البنك أو بنك آخر أو عدة بنوك أخرى عن طريق استخدام أدوات التقنية الشبكية والعمليات الإلكترونية، وهنا تجرد عملية المادية وتنتقل إلى عملية الرقمية بما يسمى البنوك الالكترونية التي تكون جملة نشاطها عبر قنوات الإتصال ومراسلات بيانات على شبكة الأنترنت."<sup>1</sup>

كما عرف على أنه " تصرف قانوني إرادي بين العميل الأمر والمصرف يتم بجميع مراحلها او تنفيذه فقط بوسيلة الكترونية، ويكون اثره نقل مبلغ نقدي من حساب الأمر الى حساب آخر سنة كان للأمر ذاته أو لمستفيد آخر لقاء عمولة متفق عليها ."<sup>2</sup>

<sup>1</sup> زحوفي نور الدين، زمالة عمر، التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد 01، العدد، 01، جامعة الجلفة، 2018، ص 256 - 257.

<sup>2</sup> مفهوم التحول الالكتروني للنقد، ص14، بتاريخ (18-3-2025)،(01:13)، نفلا عن الرابط:

[https://law.uokerbala.edu.iq/wp/wp-content/uploads/2015/03/images\\_pdf\\_pdfmessagelaw\\_kdear\\_1st%20f.pdf](https://law.uokerbala.edu.iq/wp/wp-content/uploads/2015/03/images_pdf_pdfmessagelaw_kdear_1st%20f.pdf)

يمكن صياغة تعريف التحويلات المالية الإلكترونية من خلال التعريفات السابقة على أنها "عملية نقل الأموال بين الأفراد أو المؤسسات عبر قنوات رقمية دون الحاجة إلى تبادل النقدي، حيث تعتمد على البنية التحتية تكنولوجية معقدة تربط بين البنوك، كما تعد ركيزة أساسية في الاقتصاد الرقمي الحديث".

### ثالثا: النقود الإلكترونية:

تعتبر النقود الإلكترونية أداة حيوية في العصر الرقمي، إذ تشكل تحولا جذريا في مفهومه عمل المالي

#### 1. تعريف النقود الإلكترونية:

"بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت النقود الإلكترونية أو النقود الرقمية والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعمل ويعرف بإسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعمل استخدام هذه المحفظة في القيام بعملية البيع أو الشراء أو التحويل.<sup>1</sup>

عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها مخزون إلكتروني للقيمة نقدية على الوسيلة التقنية تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات للمتعهدين غير من إصدارها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء المعاملة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما.<sup>2</sup>

من خلال التعريفات نستنتج بأن النقود الإلكترونية هي عملة تخزن رقميا في أنظمة حاسوبية أو قواعد بيانات إلكترونية، وتستخدم لإجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى وجود مادة للعملة التقليدية (الورقية أو المعدنية). تتميز بقدرتها على تبادل الإلكتروني السريع عبر شبكات الأنترنت أو البنوك، وتستمد قيمتها من العملات الورقية المدعومة من الحكومات مثل الدولار أو اليورو مما يسمح بتحويلها إلى شكل مادي عند الحاجة.

#### 2. أنواع النقود الإلكترونية :

تتنوع النقود الإلكترونية وفقا لطبيعة الاستخدام وجهه المصدر ودرجة المرونة في إدارة العمليات وتشمل عدة أشكال منها :

أ- **البطاقات المسبقة الدفع:** هي بطاقة بلاستيكية تثبت عليها شريحة الإلكترونية، أبسط صورها أن تسجل عليها القيمة نقدية الأصلية والمبلغ الممكن استخدامه،<sup>3</sup> تعد خيارا آمنة للأشخاص الذين لا يملكون حسابات بنكية كما تقلل من المخاطر الإحتيال لعدم إرتباطها مباشرة بالحسابات المصرفية

<sup>1</sup> كريمة التوفيق، المؤمن عبد الكريم، الصيرفة الإلكترونية وانعكاسها على النظام المصرفي الجزائري، الكتاب الجماعي : تكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، جامعة المدينة وفرقة البحث: الاستثمار في التكنولوجيا المالية وأثره على الخدمات المصرفية بالجزائر، الجزائر، 2021، ص 244.

<sup>2</sup> European Central Bank ,**Report on Electronic Money**", Frankfurt, Germany, August 7, 1998.

<sup>3</sup> زروق مروان، النقود الإلكترونية والنقود المشفرة -الطبيعية والمخاطر، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 12، العدد 04 جامعة عمار ثلجي، الاغواط، 2020، ص512.

- ب- **الشبكات الإلكترونية:** هو مثل الشيك التقليدي لكن تعتمد فكرته على وجود وسيطة الذي هو البنك والذي يشترط على البائع والمشتري من خلال فتح حساب تجاري الرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني، قد أصدرت البنوك والمؤسسات المالية والمصرفية الشكل الإلكتروني لاستخدامه في تسديد المعاملات في التجارة الإلكترونية.<sup>1</sup>
- ج- **المحافظ الإلكترونية E-Wallets:** نشأت عام 2011، هي أدوات رقمية تتمثل في بطاقة تحتوي على قيمة نقدية مخزن فيها عن طريق شريط مغناطيسي أو رقائق الحاسوب صغير تستخدم لتخزين وإدارة المعلومات الدفع والتحويلات المالية بشكل آمن عبر الإنترنت، حيث تتيح تخزين البيانات في البطاقات الائتمانية، والعملات الورقية مثل البيتكوين، حتى العملات المحلية في شكل الإلكتروني، يقوم المشتري من خلال البرنامج بتحديد أساليب الدفع التي سوف يقوم باستخدامها (تحديد محتوى المحفظة) ويتم تحديد الرقم السري للمحفظة لا يعرفه سوى صاحب المحفظة ويتم تحديد مفتاح عام خاص بهذه المحفظة ليكون متداولاً مع كل المعاملات التي تتم من خلال هذه المحفظة.<sup>2</sup>
- د- **النقود الذكية:** البطاقة الذكية هي جهاز إلكتروني صغير الحجم يأخذ شكل بطاقة بلاستيكية تقليدية، لكنه يحتوي على شريحة إلكترونية مدمجة (Integrated Circuit) تمكننا من تخزين البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، أسلوب الصرف، المبلغ وتاريخه، حياة العميل المصرفية، ويتم معالجتها بطرق آمنة وفعالة وتتكون هذه الشريحة عادة من معالج دقيق مما يمنح البطاقة القدرة على تنفيذ العمليات المعقدة مثل التشفير والتحقق من الهوية.<sup>3</sup>
- تستخدم هذه البطاقات على نطاق واسع في القطاعات متنوعة نظراً لمميزاتها الأمنية والتكنولوجية، في القطاع المالي تستخدم كبطاقات إئتمان أو خصم ذكياً لتعزيز أمن المعاملات عبر تشفير البيانات الحيوية، وفي الاتصالات تكون جزءاً أساسياً من بطاقات SIM في الهواتف المحمولة. كما تلعب دوراً حيوياً في أنظمة الهوية الرقمية مثل بطاقة الهوية الوطنية.

<sup>1</sup> كريمة التوفيق، المؤمن عبد الكري، المرجع السابق، ص244 وعزيزه بن سمينة، مريم طنبني، تأثير النقود الإلكترونية على السياسة النقدية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية \_ دراسات اقتصادية، المجلد 28، العدد 01، جامعة زيان عاشور، الجلفة، ص 398، بتصرف.

<sup>2</sup> مجموعة من الباحثين، الكتاب الجماعي، التكنولوجيا المالية للابتكارات والحلول الرقمية، جامعة يحي فارس، المدينة، 2021، عائشة موزاوي، بوشنافة الصادق، وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة كآلية لتفعيل دور الابتكارات المالية في البنوك، جامعة يحي فارس، المدينة، 2021، ص82.

<sup>3</sup> العبسي علي وآخرون، السياسة النقدية في ظل النقود الإلكترونية- دراسة وتحليل مؤشرات قياس الفعالية-، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد03، الجامعة الوادي، الجزائر، 2020، ص 158، بتصرف.

## رابعاً: أوامر الدفع المصرفية وخدمات المقاصة الإلكترونية

أوامر الدفع المصرفية هي تعليمات إلكترونية أو رقمية تنشأ بواسطة أفراد أو مؤسسات لتنفيذ تحويلات مالية بين الحسابات البنكية أو عبر شبكة الدفع المحلية، حيث يصدر العميل أمر الدفع ( **Payment Instruction** ).

سواء كان تحويل بنكياً، أو دفعا ببطاقة الائتمان، أو سداد فاتورة عبر الأنترنت، والذي يحتوي على تفاصيل مثل الحساب المرسل و المستفيد والمبلغ والعملة ومرجع المعاملة، ويتم تطبيق نظام: خدمات المقاصة الإلكترونية المصرفية (**Bonkers automated Clearing services**)، تدخل مرحلة المقاس الإلكترونية، وذلك بتطبيق النظام (**RTGS (Real time Gross Settlement System)** نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي يتم في الخدمات مقاصة الدفع الإلكترونية،<sup>1</sup> وهي عملية بسيطة تدار عبر شبكات متخصصة لمراجعة صحة البيانات مطابقة تفاصيل بين البنوك تجميع أوامر في الدفعات لتقليل عدد المعاملات الفردية، حيث تنتقل الأموال فعلياً بين الحسابات عبر الحسابات البنوك في الوقت الفعلي أو خلال فترات زمنية محددة.

## الفرع الثالث: قنوات التوزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية متطلبات نجاحها

## أولاً : قنوات التوزيع خدمات مصرفيه الإلكترونية .

تتم القنوات التوزيع الخدمات المصرفية فيما يلي:

1. الصيرفة عبر الصراف الآلي (**ATM (Automatec Teller Machine)**): الصراف الآلي جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً سلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24/24 ساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي في بطاقة البلاستيكية تحمل معلومات العميل وتصدر عن البنك.<sup>2</sup>
2. ويقدم هذا الأخير عدد خدمات نذكر منها: السحب من حساب العميل وتوفير نقدا وهذا بالعملة المحلية، الإيداع بالحسابات نقدا، التحويلات من حساب لآخر، الإستفسار عن الرصيد، طلب دفتر الشيكات، طلب كشف الحسابات، تسديد بعض الفواتير (الكهرباء، الماء، الغاز...) .
3. الخدمة المصرفية عبر تطبيقات الهواتف الخلية: خدمة الويب المصرفي في تقنية حديثة تقدمها المصارف لعملائها تتيح لهم الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء معاملات عبر تطبيقات الهاتف الخليوي يتمثل هذه العملية المالية المختلفة التي يؤديها عملاء البنك من خلال هذه الوسيلة الإلكترونية في

<sup>1</sup> مزاي عائشة، بوشنافة الصادق، وسائل الدفع الكترونية الحديثة كآلية لتفعيل الابتكارات المالية في البنوك، المرجع سابق، ص 81.

<sup>2</sup> العياطي جهيدة، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيف الإلكتروني في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 2، العدد 3، جامعة تلمسان، 2017، ص 5.

إستفسار عن الحساب العالم والحصول على كشف الحساب كما يمكنهم إستخدامها للقيام بالدفع الإلكتروني وتسديد الفواتير بالإضافة إلى حد تذاكر إلكترونيه، عبر الوسيلة مبتكره ومتطورة لتمكن العملاء من إدارة حساباتهم المالية بسهولة وفعالية في أي وقت ومكان يناسبهم تعزيز التواصل السلس والأمن ما بين البنك والعملاء.<sup>1</sup>

4. **الخدمة المصرفية عبر الإنترنت:** تعد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من اهم الأدوات التي تقدمها المنظمات المصرفية لعملائها، وتعرف على أنها إستخدام الأنترنت للوصول إلى الخدمات المصرفية، مثل فتح الحسابات، تحويل الأموال والحصول على خدمات مصرفية جديدة.<sup>2</sup>

#### ثانياً: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية

لنجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية يجب توفر عدة متطلبات أساسية تضمن الكفاءة والأمان وتلبية توقعات العملاء مما يلي أبرز هذه المتطلبات :<sup>3</sup>

1. **البنية التحتية التكنولوجية:** الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتمد على البنية التحتية حتى تكون قادرة على تحميل ملايين العمليات اليومية دون فقدان البيانات، لا سيما وأن البنية تحتية مرتبطة ببنية الإتصالات المعلومات.

2. **الأمان والخصوصية :** تعتبر العمود الفقري الثقة الرقمية لا يمكن نجاح أي خدمة مصرفية إلكترونية دون ضمان الأمان للبيانات والحماية الخصوصية حيث يجب على البنوك أن تعتمد على تقنيات التشفير متطورة مما يمنع من الإختراق أو التلاعب، كما أقرت لجنة المجموعة من المسح طلبات الخاصة بالرقابة على الأمن العمليات المصرفية الإلكترونية منها اتخاذ الإجراءات المناسبة للتحقق من هوية الزبائن الذين تقدم لهم خدمات عبر الإنترنت، كما يجب على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية كتمان المعلومات الخاصة بالعمليات الإلكترونية.

3. **التطوير المستمر:** الخدمات المصرفية الإلكترونية ليست منتجا نهائياً، بل تحتاج الى تحديثات مستمرة بناء على الملاحظات العملاء وتحليل البيانات، كما أن التعاون مع شركات التكنولوجيا العالمية يسهم في تبني حلول مبتكرة، لا سيما أن الجمود لا يلتقي مع فرص التميز.

<sup>1</sup> جدو قادر، عبد الهادي مختار، مزايا استخدام القنوات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على الصحة السوقية : دراسة استطلاعية نظر عملاء الوكالة بنكية مدينة تيارت، مجلة الأبحاث الاقتصادية معاصرة ، المجلد 07، العدد 01، جامعة ابن خلدون، 2024، ص 416، بتصرف.

<sup>2</sup> العياطي جهيدة و آخرون ،المرجع نفسه، ص4. جدو قادر، عبد الهادي مختار، المرجع نفسه، ص 417، بتصرف .

<sup>3</sup> محمد تقوروت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مجله الاقتصاد الجديد، العدد 07، الجامعة حسيبية بن بوعلي، سبتمبر 2012، ص286-287، بتصرف .

4. إدارة المخاطر: تشمل إدارة المخاطر تقييماً دورياً لكل من المخاطر التشغيلية والمخاطر الأمنية مخاطر القانونية حيث يجب أن تكون هناك خطط الطوارئ مفصلة مثل خوادم احتياطية تعمل تلقائياً عند حدوث عطل.

### المطلب الثاني: ما هي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

في ظل التنافس الشديد في السوق المصرفية، يصبح تحسين جودة الخدمات الإلكترونية أداة استراتيجية لتحقيق التميز، كما تعتبر من العوامل الأساسية التي تحدد تجربة العميل ورضاه في العصر الرقمي الحديث وفي ظل التحولات التكنولوجية السريعة أصبح من الضروري أن تسعى المؤسسات المالية إلى تقديم خدمات تلبية توقعات المستخدمين المتزايدة وتتاسب احتياجاتهم.

#### الفرع الأول : ماهية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

##### أولاً: تعريف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

1. تعريف الجودة: عرفت لأنها " هي مدخل أو طريقه لأداء العمل وتسعى الى زيادة قدرة المنظمات على التنافسية من خلال التحسين المستمر لجودة البضائع، والخدمات، والعمليات، والأشخاص القائمين عليها، وبيئات عملها"،<sup>1</sup> كما يمكن تعريفها على أنها " حكم ناتج عن عملية تقييم يقوم فيها العملاء بمقارنة توقعاتهم مع الخدمة التي يدركون أنهم تلقوها"<sup>2</sup>

وبناء على ما سبق يمكن صياغة المفهوم التالي للجودة: " هو تحقيق المنتج او الخدمة لمجموعة من المعايير والمواصفات المحددة التي تلبية توقعات المستفيدين وتتجاوزها في بعض الأحيان، سواء كان عملاء أو مستخدمين او جهة معينه، لا تقتصر الجودة على الخصائص المادية للمنتج فحسب بل تشمل أيضا الجوانب الوظيفية والإدارية والخدمية، بالإضافة الى تجربة الكاملة للمستخدم، بدءا من التصميم ومرورا بالإنتاج ووصولاً إلى التسليم والدعم ما بين ما بعد البيع.

##### 2. تعريف جودة الخدمة المصرفية:

تعرف على أنها قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم والتفوق عليها، فمن خلال الجودة تفعل مصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> خبير كاظم حمود، روان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 25.

<sup>2</sup> Ayiaddis and others , **Examining the Effect of Electronic Banking Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty : an implication for technological innovation**, journal of innovation and entrepreneurship , vol 12, iss 01, p4.

<sup>3</sup> عبد السالم عوض خير السيد، عاصم حسن محمد، دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية ( دراسة ميدانية على بنك الخرطوم 2022)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية ، المجلد 06، العدد 22 ، 2022، ص 43.

كما يمكن تعريفها "هي مقياس لكيفية تلبية مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العملاء، نتيجة لمقارنة بين التوقعات العملاء السابقة حول الخدمة وإدراكهم بعد ذلك لتجربة الأداء الفعلي للخدمة".<sup>1</sup>

بناء على التعريفات السابقة يمكن صياغة تعريف جودة الخدمة المصرفية على أنها مستوى التميز الشامل الذي تقدمه البنوك لعملائها من خلال توفير خدمات مالية فعالة، ملبية لاحتياجاتهم، مع التركيز على تجربة العميل والثقة والإبتكار.

### 3. تعريف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية:

هي كل الخدمات المصرفية التي تقدم بطريقة مبتكرة باستخدام شبكة الأنترنت، سواء كانت تقليدية أو حديثة. وتقتصر شرعية الوصول إلى هذه الخدمات على المستخدمين فقط وفق إجراءات الرقابة التي يستخدمها البنك، ولا تحتاج هذه الأنظمة إلى قدوم العملاء إلى البنك.<sup>2</sup>

كما يمكن تعريفها أيضا " التقييم الشامل للمستهلكين وحكمهم على التميز والجودة التي يقدمها خدمات الاللكترونية في السوق الافتراضية".<sup>3</sup>

" تعرف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لأنها ملائمة يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليه من إدراكهم الفعلي للمنفعة إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا في الخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم، ويقصد هذا التقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق الشبكة العنكبوتية الدولية الإنترنت كقناة تسويقية جيدة لها خصائصها الفريدة والمميزة لها عن بقية القنوات الإتصالية الأخرى التي تمتاز بالسرعة وانخفاض التكاليف".<sup>4</sup>

بناء على التعريفات السابقة يمكن صياغة تعريف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية " هي مفهوم متعدد الأبعاد يعكس قدرة البنوك على تقديم حلول الرقمية امنة وفعالة وسلسة تلبية احتياجات العملاء وتتجاوز توقعاتهم عبر منصات الإلكترونية مما تعزيز رضا العملاء من خلال تقديم خدمات جديدة ومحسنة و زيادة تفاعلهم بين الشركات، كما تعتبر مقياسا شاملة لفاعلية وكفاءة الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك لعملائه عبر منصات إلكترونية مثل التطبيقات المصرفية على الهواتف الذكية، والمواقع الإلكترونية و أجهزة الصراف الآلي، وأنظمة الدفع الإلكتروني .

<sup>1</sup> Ayiaddis et al, the previous reference ,p 4.

<sup>2</sup> Dr. Kouskous messaoud and others , The Efficiency of the electronic banking in improving the quality of the banking services in the algerian commercial banks field study at the algerian external bank \_ ouargla agency, Remittances Review, Volume 09, No 02 April 2024, p 3718 .

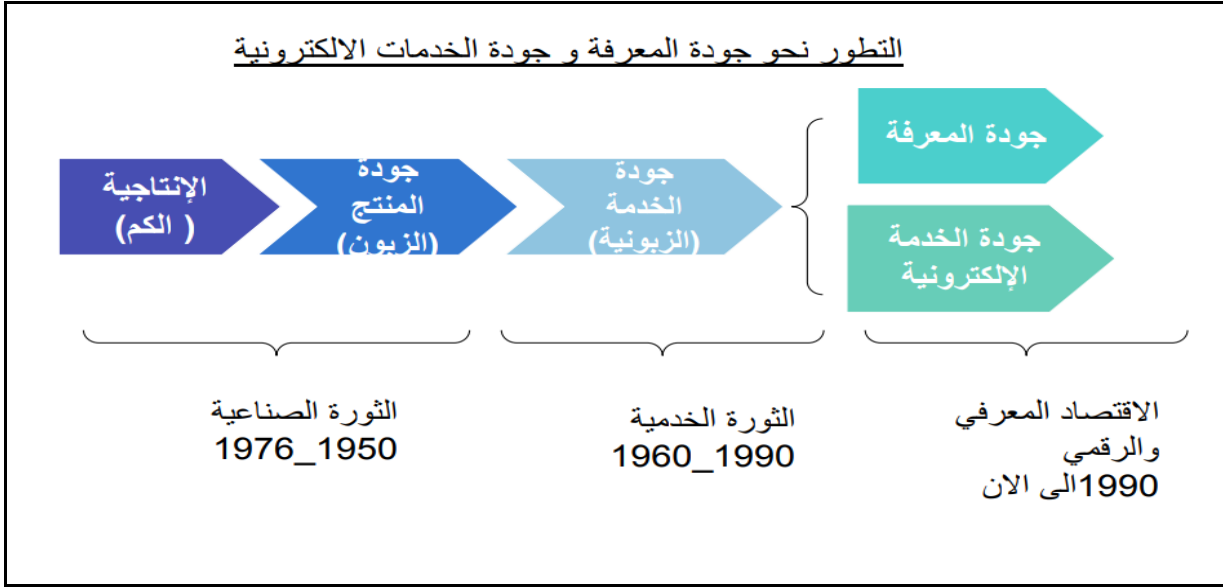
<sup>3</sup> Vadivelu tharani karan and others , **Service Quality and Customer satisfaction in the Electronic Banking** , International Journal of Business and Management , vol 12 , No 04 , 2017 ,p 68.

<sup>4</sup> عبد السلام سالم البوسيفي، واقع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية ( دراسة ميدانية على مصرف الصحاري فرع صرمان ليبيا)، مجلة آفاق الاقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة صبراتة، ليبيا، ص 291 .

ثانيا: تطور مفهوم جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

لقد تطور مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية منذ التسعينيات مع ظهور وتطور استخدام الواسع لشبكة الانترنت، والشكل رقم (03) يوضح هذا التطور الذي عرف اتجاهين متداخلين هما، اتجاه التطور نحو الجودة المعلومات والمعرفة واتجاه جودة الخدمات الإلكترونية.<sup>1</sup>

الشكل (03): التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمات الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على :

- Dr. Kouskous messaoud and others , The Efficiency of the electronic banking in improving the quality of the banking services in the algerian commercial banks field study at the algerian external bank \_ ouargla agency , Remittances Review , Volume 09, No 02 April 2024,p 3718 \_3719.

ثالثا: خصائص جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

1. سهولة الاستخدام: الى البساطة و السهولة و اليسر في استخدام الإلكتروني الخاص بالمصرف بحيث يتناسب مع مستويات العملاء.<sup>2</sup>
2. الكفاءة: القدرة على الدخول بسهولة الى الموقع وسهولة الإستخدام والحصول على المعلومات المرتبطة بالخدمة المطلوبة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مدروس نادية، مزيان حنان، دور جوده الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء ( دراسة حالة البنك الوطني الجزائري )، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 09، العدد 01، 31 جانفي 2022، جامعة مغنية، الجزائر، ص 385.

<sup>2</sup> قصي محمود احمد، قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية الأداء البنكي : دراسة ميدانية على البنك الأردني، مجله اسرا الدولية للمالية الاسلامية، المجلد 15، العدد 01، جامعة انسيف، 2024، ص 94.

<sup>3</sup> رمز طلال حسن الرائدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبون، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، 2011، ص 28.

3. توفير الوقت: يعد من الأمور المهمة التي تسهم في زيادة رضا وولاء العملاء بحيث يتم انجاز معاملاتهم المصرفية بشكل سريع مما يتيح لهم الحصول على الخدمة المصرفية في أقصر وقت ممكن.<sup>1</sup>
4. عدم الملموسية: ما يقصد بها أن الزبون لا يمكنه رؤيتها أو الحصول على عينة منها أو الشعور بها ما لم يلمسها.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: أبعاد و مستويات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

في ظل تحول الرقم المتسارع أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية ركيزة أساسية في القطاع المالي، حيث تعد تشكيله تجارب العملاء وتعزز كفاءة العمليات المصرفية. وما تزايد الاعتماد على القنوات الرقمية مثل التطبيقات المصرفية والأنترنترنت البنك والدفع الإلكتروني، برزت الحاجة إلى تحليل أبعاد الجودة هذه الخدمات مستوياتها، لضمان تلبية توقعات العملاء وتعزيز الثقة في المنظومة المالية الرقمية.

#### الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتمثل الأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي :

**أولاً: الموثوقية (Reliability)** الموثوقية تعني التزام البنك بتقديم الخدمات كم وعد بها وتنفيذ العمليات تتكون في وقت محدد و تجنب الأعطال الفنية أثناء التحويلات أو الدفع والتأكد من تحديث البيانات بشكل فوري حيث أن أي خلل متكرر يضعف ثقة العملاء وقد يدفعهم للعودة إلى الفروع التقليدية، وهذا يعني أن دقة المعلومات التي يوفرها الموقع مع تقديم خدمات إلكترونية خالية من الأخطاء يعكس ثقة العملاء في الموقع الإلكتروني مما يخلق الثقة بين العميل والبنك والذي بدوره يحقق رضا العملاء والموثوقية تعد من عوامل نجاح الأساس الرئيسية للخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تساهم في الاحتفاظ بالعملاء مع هذه المنصة الإلكترونية.<sup>3</sup>

**ثانياً: الأمان والخصوصية (Security and privacy)** يعتبر الركيزة الأساسية لثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث تشير إلى الدرجة التي يعتقد العملاء الموقع في مأمّن من التطفل وان المعلومات الشخصية التي يتم مشاركة عبر نظام الأساسي محمية، عبر تقنيات تشفير متقدمة وأنظمة كشف عن الإحتيال ويجب أن تلتزم البنوك بمعايير عالمية لضمان خصوصية العملاء ما توفير السياسات واضحة حول استخدام البيانات، أي ثغرة أمنية قد تؤدي الى خسائر مادية أو معنوية مما يهدد سمعة البنك من ولاء العملاء لذلك

<sup>1</sup> قصي محمود احمد، المرجع سابق، ص94.

<sup>2</sup> عبد السالم عوض خير السيد، عاصم حسن محمد، المرجع السابق، ص44.

<sup>3</sup> حسام محمد رياض عبد الخالق عزيزة، تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على ولاء العملاء، مجلة البحوث الإدارية، المجلد 41، العدد 04، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، مركز الاستشارات والبحوث والتطوير، 2023، ص 14.

ينظر إلى الأمام كعامل حاسم في جذب العملاء والاحتفاظ بهم خاصة مع تزايد هجمات الإلكترونية في العصر الرقمي.<sup>1</sup>

ثالثاً: تصميم المواقع (Website Design) يعني أن يتم تصميم موقع الويب خاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية بطريقة منظمة حيث تمكن العملاء لاستخدامها بسهولة، مع إمكانية قيامهم بالتنقل من موقع بيسر، أن تتوفر فيه جميع الخدمات التي يحتاجونها، مع القيام بتحديد بصفه مستمر، كلها عوامل عدد منطقه العملاء في مقدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبالتالي الإعتبار بالعلاقات طويلة الأمد معهم.

رابعاً: كفاءة الموقع (Efficiency of Website) يركز على تبسيط العمليات وتقليل الخطوات اللازمة لإكمال المهام مثل فتح حساب او تحويل الأموال ويشمل التقليل زمن التحميل للتطبيقات والمواقع وتجنب الحاجة إلى إدخال بيانات مكررة واستخدام الذكاء الاصطناعي لتوقع الاحتياجات العميل ( الكفاءة العالية توفر وقت وجهد العميل)، وهذا يعني أن الموقع الخدمات المصرفية في الإلكترونية يجب أن يمكن العملاء من سهولة الوصول اليه في اي مكان كما يمكنهم العثور على الخدمات التي يحتاجونها بسهولة ويسر فذلك سرعة اجراء معاملتهم وعلى هذا يميل المستخدمون إلى أن يكونوا أكثر رضا هواء عند إتمام معاملاتهم في كل مرة بكفاءة.

خامساً: الوفاء بالمتطلبات (Fulfillment) تشير الى أن الموقع الخدمات المصرفية الإلكترونية يجب أن يقدم جميع الخدمات التي وعد بها العملاء في الموعد المحدد، كخدمة استعلام عن المدفوعات والرصيد، والإطلاع على كشف الحساب البنكي، وإمكانية طلب دفتر شيكات، وغيرها من الخدمات المصرفية، وعلى هذا فإن إلتزام موقع خدمة المصرفية الإلكترونية الإلكترونية.

سادساً: خدمة العملاء والدعم (Customer Service and Support) تعني أن موظفي خدمة العملاء يجب أن يكونوا على دراية كامله في الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء حتى يتمكنوا من الرد على استفساراتهم بسهولة، أن يستجيبوا بسرعه لشكواهم عند طلب الدعم الفني إدماجه أي متاعب أثناء استخدام الخدمات المصرفية.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: مستويات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

يمكن تلخيص هذه المستويات في:<sup>3</sup>

أولاً: الجودة التي يتوقعها العميل (Expected Quality) هي توقعات الزبون قبل استخدام الخدمة من حيث سهولة الإستخدام والسرعة والأمان كما تتأثر بالخبرات السابقة وسمعة البنك.

ثانياً: الجودة المدركة (Perceived Quality) هي الجودة التي تتوقعها إدارة البنك لأنها تشبه حاجات ورغبات.

<sup>1</sup> فقرائي ليلي وآخرون، أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على تحقيق رضا العملاء، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة، مذكرة ماستر ، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2023/2024 ، ص 5.

<sup>2</sup> حسام محمد رياض عبد الخالق عزيزة، مرجع سابق، ص 15.

<sup>3</sup> بتصرف من: عبد السلام سالم بوسيفي، المرجع السابق، ص 293.

ثالثاً: **الجودة الفعلية (Actual Quality)** هي تقييم الزبون الفعلي بعد استخدام الخدمة ومدى رضاه عن تجربته التحول الإلكتروني وقد تختلف عن الجودة المتوقعة.

رابعاً: **الجودة القياسية (Standard Quality)** وهي التي تحدد بالمعايير الداخلية والخارجية التي يقاس عليها الأداء.

خامساً: **الجودة المروج لها (Promoted Quality)** هي الصور التسويقية التي يقدمها البنك للعملاء.

### المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية

لقد أدى التطور التكنولوجي الحاصل إلى جعل التكنولوجيا المالية جزءاً لا يتجزأ من مستقبل العالم المالي وركناً متمامياً من أركان قطاع الصناعة المالية في العالم، حيث تتمحور حول جوانب تؤدي إلى إحداث تطور يتناسب العصر في الخدمات المصرفية المعاملات المالية ويتناغم هذا التطور في الخدمات المصرفية والمعاملات مع الموجات المتلاحقة للتقدم التكنولوجي العلمي، وهذا من خلال مساهمتها في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، ويتجسد ذلك في مختلف مجالات و تقنيات التكنولوجيا المالية.

### المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

يعود انتشار التكنولوجيا إلى التقدم الكبير في الصناعات التكنولوجية التي يمكن تطبيقها في المجال المالي، مثل الحواسيب والهواتف الذكية، إلى جانب أجهزة السحب والدفن كما ساهم تطور البرمجيات وظهور العديد من التطبيقات في تعزيز استخدام التكنولوجيا في مختلف الجوانب المالية، بالإضافة إلى ذلك، أدى الابتكار إلى دعم المهارات المصرفية والمالية بأحدث التقنيات، مثل الحوسبة السحابية، وقد ساعد إصدار المزيد من التشريعات والقوانين على حماية التعاملات المالية الرقمية، مما شجع على استخدامها المتزايد وساهم في الانتشار السريع لمختلف تقنيات التكنولوجيا المالية.

### الفرع الأول: نشأة والتطور التكنولوجي المالية

هي دمج بين التطور التكنولوجي والقطاع المالي، بدأت منذ منتصف القرن التاسع عشر ومررت بثلاث مراحل رئيسية، في المرحلة الأولى (**FinTech 1.0**)، برزت تقنيات مثل التلغراف وأجهزة الصراف الآلي، مما ساهم في توسع الخدمات المالية عالمياً، أما المرحلة الثانية (**FinTech 2.0**)، فقد شهدت انتشار الإنترنت، مما عزز الرقمنة والخدمات المصرفية الإلكترونية، وأخيراً، جاءت المرحلة الثالثة (**FinTech 3.0**) مع ظهور الشركات الناشئة كمنافس قوي للبنوك، بفضل تقديمها خدمات أكثر كفاءة وأماناً وأقل تكلفة.<sup>1</sup> وتتمثل هذه المراحل في:

**أولاً: FinTech1.0 (1866-1987)** في أواخر القرن التاسع عشر أدى اندماج التكنولوجيا والمالية إلى إنشاء وإرساء أسس الفترة الأولى آليات التمويل التي استمرت حتى بداية الحرب العالمية، وكما أشرنا فإن

<sup>1</sup> Kelvin leong , and anna sung ,finTech financil Technology: What is It and How to Use , Technologies to Create Business Value in Fintech Way?, International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 9, No. 2, April 2018, p75.

التمويل التكنولوجي كانا مترابطين منذ فترة طويلة،<sup>1</sup> فخلال فترة 1866-1967 تم وضع الأسس المادية للبنية التحتية للاتصالات الحديثة في جميع أنحاء العالم،<sup>2</sup> حيث ظهرت تقنيات جديدة مثل التلغراف والكابلات العابرة للمحيط الأطلسي والبواخر كما ساهمت السكك الحديدية في إقامة روابط مالية عبر الحدود، مما سمح بإرسال السريع للمعاملات المالية والتحويلات والمدفوعات في جميع أنحاء العالم، تم تقديم أول تلغراف في عام 1838 وتبعه مد أول كابل عبر الاطلسي في عام 1866 الذي كان بمثابة البنية التحتية الاساسية لأول معاملة مالية عبر الحدود في أواخر القرن التاسع عشر وفي عام 1900 تبادل المستهلكون والتجار بضائعهم باستخدام الائتمان لأول مرة على شكل لوحات شحن وعمليات ائتمانية، كانت العقود التالية بين عامي 1967 و1987 هي الفترة التي انتقلت فيها الخدمات المالية من الاقتصاد التناظري إلى الاقتصاد الرقمي، تأسس نظام المدفوعات بين البنوك لغرفة المقاصة تأسست جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك، أو SWIFT، في عام 1973 لحل مشكلة توصيل المدفوعات عبر الحدود.<sup>3</sup>

**ثانياً: FinTech 2.0 (1987-2008)** يعتبر عام 1987 تاريخياً لأن المخاطر المتعلقة بالاتصالات المالية عبر الحدود و مدى إرتباطها بالرقمنة والتكنولوجيا جذبت انتباه المنظمين، وفي نفس العام حدث يوم الاثنين الأسود الذي انهيار فيه سوق الأسهم مما أظهر بوضوح إلى أي حد ترتبط الأسواق في العالم ببعضها البعض من خلال التكنولوجيا، ولكن ظهور الأنترنت هو الذي مهد الطريق للمستوى التالي من التطور والذي بدء في عام 1995 عندما استخدم البنك (Wells Fargo) شبكة الويب العالمية (WWW) لتوفير فحص الحسابات عبر الأنترنت، وبحلول عام 2005 ظهرت أول بنوك رقمية مباشرة ليس لها فروع مادية، وتم إطلاق (PayPal) عام 1998 الذي يعتبر من أوائل شركات التكنولوجيا المالية التي بدأت في تغيير الطريقة إدارة الاشخاص أموالهم ومدفوعاتهم، بالإضافة إلى موقع (eBay) لتمكين التجارة الإلكترونية، وبدأ التمويل الجماعي في عام 2003 عندما تم إنشاء موقع باسم (ArtistShare)، مع مطلع القرن الحادي والعشرين تحولت العمليات الداخلية للمؤسسات المالية والتفاعلات عبر الحدود وعدد متزايد باستمرار من علاقاتها مع عملاء الافراد إلى الاليات الرقمية، فقد كان هناك العديد من الوافدين الجدد من الشركات الناشئة و شركات التكنولوجيا المالية الذين تمكنوا من تقديم خدمات مالية مختلفة من تحويل، أدوات دفع، وإدارة الإستثمار القرض.

**ثالثاً: FinTech3.0 (2008-حالياً)** من الممكن القول أن الازمة المالية العالمية لعام 2008 كانت هي نقطة التحول التي إزداد بفضلها التوجه نحو التكنولوجيا المالية، فبسبب أنها أدت إلى تآكل ثقة العملاء وعليه كان غضب الناس من النظام المصرفي بمثابة أرض خصبة مثالية للابتكار المالي، وفي مثل هذه الظروف المواتية جاء مزودو خدمات التكنولوجيا المالية حاملين معهم خدمات جديدة وحديثة بتكلفة أقل من خلال عرضها في

<sup>1</sup> Douglas W. Arner, János Barberis, Ross P. Buckley, The Evolution of FinTech: A New PostCrisis Paradigm?, University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper, No 2015/047, Hong Kong, 2015, P7.

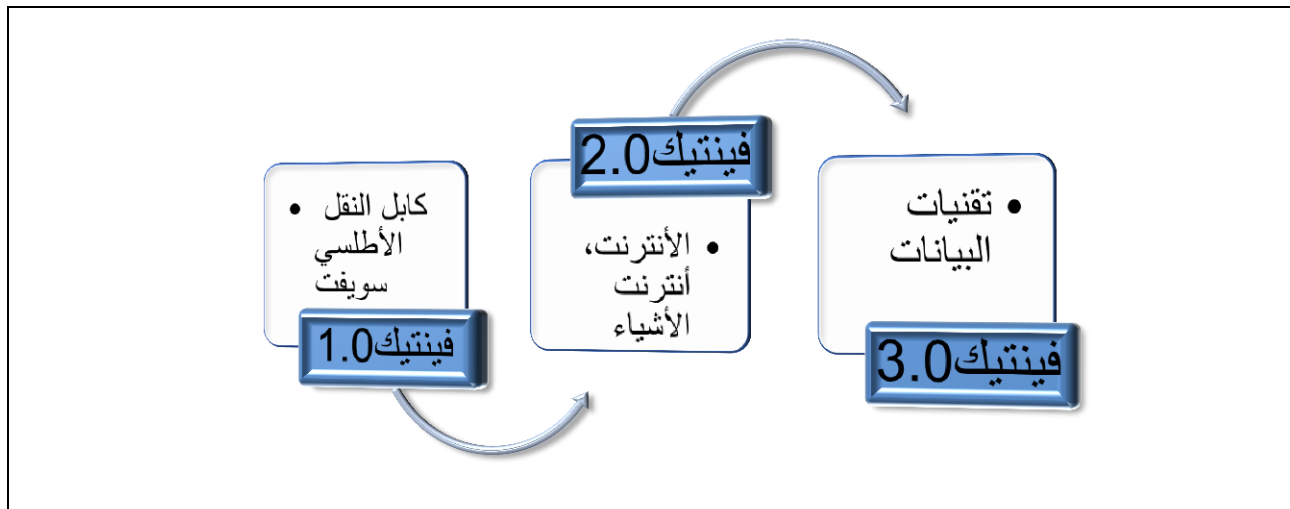
<sup>2</sup> DAVID VARG, FinTech, the new era of fintecial services, studies and services, 2017, P26.

<sup>3</sup> Douglas W. Arner, János Barberis, & Ross P. Buckley, op cit, P8-10.

منصات أو تطبيقات متقنة التصميم،<sup>1</sup> ومع ظهور أول عملة مشفرة البتكوين (Bitcoin) في عام 2009 سلطت تقنية، Blockchain الضوء عليها باعتبارها التكنولوجيا الأساسية التي تقوم عليها Bitcoin ورغم أن هذا أمر طبيعي بالنظر إلى تقنية، فإن تركيز كان محصورا إلى حد كبير في الوظائف المرتبطة بالعملة، كوسيلة للتبادل و تخزين القيمة لكن منذ عامي 2012-2013 حدثت تحسينات كبيرة،<sup>2</sup> أما في فترة ما بين 2014-2017 تشير إلى التحرك البعيد عن العالم المالي الذي يهيمن عليه الغرب تتأمل التوسع في الخدمات المصرفية الرقمية ثم تلي فترة التي بعد 2018 حيث إستمرت تقنيات Blockchain والخدمات المصرفية المفتوحة دفع عجلة الإبتكار في مستقبل الخدمات المالية فقد، ومن الأحداث الكبرى الأخرى في هذه الفترة الموجة الجديدة من مقدمي خدمات الدفع المتكاملة والتي تضم منصات قادرة على تقديم المدفوعات كجزء إضافي للنظام إدارة الأعمال الشامل بالفعل وفي الآونة الأخيرة ظهرت حالات إستخدام رموز NFT مثل قيام المبدعين بتعزيز قدرتهم على الكسب من خلال التمثيلات الرقمية لمحتوياتهم.<sup>3</sup>

ويمكن تلخيص مراحل تطور التكنولوجيا المالية في الشكل الموالي:

الشكل(04): مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على:

Kelvin leong, and anna sung ,finTech financil Technology: What is It and How to Use,Technologies to Create Business Value in Fintech Way?, International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 9, No. 2, April 2018, p75.

<sup>1</sup> Hazik Mohamed, Hassnian Ali, Blockchain, Fintech, and Islamic Finance, DEG press, Germany, 2019, pp18-21.

<sup>2</sup> Yoshitaki kitao, learning practical fintech, from successful companies, P4,5 .

<sup>3</sup> Zigurat Innovation & Technology Business School, Evolution of Fintech: The 5 Key Eras, quoting (08-02-2025): Seen, <https://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintech/> .

## الفرع الثاني: مراحل دورة حياة التكنولوجيا المالية

تتواجد جميع دول العالم حالياً، في إحدى حلقات تطور التكنولوجيا المالية، والتي تتمثل في كل من مراحل المرحلة المستحدثة، المرحلة الناشئة، وأخيراً المرحلة المتقدمة، وفيما يلي شرح لكل مرحلة:

**أولاً: المرحلة المستحدثة** أغلب الشركات الناشئة في مجال ابتكارات التكنولوجيا المالية لا تزال في المراحل الأولى مرحلة الأفكار.

**ثانياً: المرحلة الناشئة** تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية حيث تزيد الحتمية الاستراتيجية لمساندة الشركات الناشئة من طرف الجهات المعنية.<sup>1</sup>

**ثالثاً: مرحلة المتقدمة** بصفقات قليلة ولكن أحجامها كبيرة، حيث تظهر هنا الشركات ذات القيمة المرتفعة، معدلات استثمار سنوية ولكن بوتيرة بطيئة، ولم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق والتي تضم مراكز تكنولوجيا المالية الرائدة عالمياً.<sup>2</sup>

## الفرع الثالث: مفهوم وأهمية وخصائص التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية ثورة صناعية رابعة قائمة على الرقمنة والوسائل التكنولوجية المتطورة، وتوصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تقدم في شكل جديد ومبتكر بالإعتماد على التكنولوجيا من أجل رفع وتحسين جودة الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية.

## أولاً: مفهوم التكنولوجيا المالية:

**FinTech** هو مصطلح حديث نسبياً لا يوجد تعريف محدد له حتى الآن ولكن النسخة الإلكترونية من قاموس **Oxford** تعرف **FinTech** على أنها برامج الكمبيوتر والتكنولوجيا الأخرى المستخدمة لدعم الخدمات المصرفية والمالية،<sup>3</sup> أوهي تغير شكل المعاملة التقليدية من خلال أساليب جديدة وحديثة وأكثر فعالية وهذا بالتطبيق تقنيات وأجهزة عالية التقنية في قطاع الخدمات.<sup>4</sup>

إن مصطلح "الفينتيك" **Fintech** يتكون من مصطلحين، الأول هو مصطلح التكنولوجيا، والمصطلح الثاني هو التمويل فهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في

<sup>1</sup> إيمان بومود، عواطف مطرف، شافية شاوي، ابتكارات التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة حمه لخضر، 2020 ص.336.

<sup>2</sup> مليكة بن علقمة، دور التكنولوجيا المالية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي -التجربة البحرينية نموذجاً-، الكتاب الجماعي التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، جامعة فرحات عباس، 2021، ص.208.

<sup>3</sup> Nafs Alam , Lokesh Gupta , Abdolhossein Zamani, Fintech and Islamic Finance, Digitalization, Development and Disruption,P12.

<sup>4</sup> Oanh Truong, Thesis, HOW FINTECH INDUSTRY IS CHANGING THE WORLD, Degree Programme in Business Management, CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, 2016, P2.

الخدمات المالية،<sup>1</sup> وتهدف شركات التكنولوجيا المالية عموماً إلى جذب العملاء بمنتجات وخدمات أكثر سهولة في الكفاءة الاستخدام والشفافية والأتمتة.<sup>2</sup>

عرفتها لجنة بازل للرقابة المصرفية بأنها أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية.<sup>3</sup>

وعرفها صندوق النقد الدولي على أنها الابتكار التكنولوجي في الخدمات المالية التي يؤدي إلى إنتاج نماذج أعمال جديدة أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات لها تأثير ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير الخدمات المالية.<sup>4</sup>

وبحسب تعريف مجلس الاستقرار المالي فإن (Financial Stability Board) 2017 فإن التقنيات المالية هي إبتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية،<sup>5</sup> وانها التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية. تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الافراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات الناشئة.<sup>6</sup>

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول أن التكنولوجيا المالية هي التكنولوجيا التي تساهم بشكل رئيسي من خلال المنتجات والتقنيات التي تعتمد عليها في تطوير الخدمات المالية باستخدام شركات التي تسعى إلى تلبية حاجيات بطريقة مبتكرة وفعالة.

<sup>1</sup> عبد الكريم عليوي، محمد توفيق مزيان، التكنولوجيا المالية الاسلامية ودورها في تعزيز تنامي التمويل الإسلامي، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد 6، العدد1، جامعة أحمد زبانة غليلان، 2022، ص98.

<sup>2</sup> Gregor Dorfleitner, Lars Hornuf, Matthias , Schmitt, Martina Weber, FinTech In Germany (eBook), 2017 p5-6.

<sup>3</sup> عمريش ايمان، قمازي نجوم، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي - دراسة تجربة دولة كينية، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد13، العدد1، جامعة فرحات عباس، 2023، ص127.

<sup>4</sup> Ayman Saleh, Nouran Youssef, Financial Technology Glossary, Arab Monetary Fund, United Arab Emirates, 2020, p64.

<sup>5</sup> تقرير حول التقنيات المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، مبادرة وزارة المالية، ص3، (11-2-2025)، (01:17)، نقلا عن الرابط: <https://cfkc.gov.sa/knowledgelibrary/Reportlib/.pdf>.

<sup>6</sup> عبد الكريم بوغزالة أمجد، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر الملتقى الدولي الافتراضي حول البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كألية لتحقيق الاقلاع الاقتصادي في الدول النامية" الفرص، التحديات والافاق"، جامعة الوادي، 2022، ص3.

## ثانياً: أهمية التكنولوجيا المالية

- تتمثل أهمية التكنولوجيا المالية في دورها الرئيسي في تطوير الخدمات المالية، من خلال دمج التكنولوجيا لتحسين العروض وتوسيع الأسواق، مما يسهل وصولها إلى المستهلكين بكفاءة أكبر،<sup>1</sup> خفض التكاليف المرتبطة بالتحويلات المالية،<sup>2</sup> وتتمثل هذه الأهمية في:
1. تخفيض المخاطر النظامية على رأسها مخاطر لامتثال والمخاطر القانونية، وحتى المخاطر الناتجة عن عدم الملاءة وعدم الشفافية.
  2. جعل الصناعة المالية أكثر كفاءة وذكاء في مواجهة الازمات والمشاكل العالمية.
  3. يمكن للتكنولوجيا المالية أن تساعد في الكشف عن الجرائم من خلال التقنيات الجديدة.<sup>3</sup>
  4. تعمل على تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام ومنهجية وآليات تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بشكل خاص، مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمناً وشفافية وإتاحة لهذه الخدمات.
  5. تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، فكلما كانت هذه المؤسسات أكثر تقدماً من الناحية التكنولوجية زادت قدرتها على المنافسة بالمستويين الإقليمي والدولي.<sup>4</sup>
  6. إتساع رقعة تقديم الخدمات وقنوات الإستهلاك وزيادة فرص البيع، لأن التكنولوجيا المالية عابرة لجميع الحدود.<sup>5</sup>
  7. تسهل الإمتثال التنظيمي وتقلل من تكاليف الإمتثال تسهيل التفاعلات بين الجهات التنظيمية.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> طبائبية رمزي ، لتكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية -دراسة حاله تحليليه لتجربه الامارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الاشارة الى حاله الجزائر-، مجلة الأفق للدراسات الإقتصادية، المجلد 8، العدد 1، جامعة 8 ماي 2023، 1945، ص 536.

<sup>2</sup> دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي، نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، السلسلة 14، العدد 6، دولة الكويت، 2022، ص 5، بتاريخ ( 2025-3-16 )، (13:11) نقلا عن الرابط : [https://kibs.edu.kw/wp-content/uploads/2022/07/Edaat-July-2022\\_R1.pdf](https://kibs.edu.kw/wp-content/uploads/2022/07/Edaat-July-2022_R1.pdf)

<sup>3</sup> حجريرة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الاداء المصرفي، أطروحة الدكتوراه، الطور الثالث ل م د في الاقتصاد النقدي والبنكي، جامعة غرداية، الجزائر، 2024، ص 10.

<sup>4</sup> محمد علي شحاتة، نموذج محاسبي مقترح للقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي و أثره على معدلات الاداء المصرفي مع دراسة تطبيقية، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد، 06 العدد، 01 مصر، جامعة مدينة سادات، 2019، ص 6.

<sup>5</sup> عبد الله حسن طعمانه، التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية، ماجستير اقتصاد وتعاون دول، ص 6، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الاعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، رقمنة الاعمال والبحث العلمي: رؤى مستقبلية.

<sup>6</sup> Dong He, Ross Leckow, and others, Fintech and Financial Services: Initial Considerations , I M F S T A F F D I S C U S S I O N N O T E , P18, (9-03-2025 ) :

Seen , <https://www.elibrary.imf.org/downloadpdf/journals/006/2017/005/article-A001-en.pdf>.

## ثالثاً: خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن وضع أهم خصائص للتكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

1. التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً في حد ذاته، بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.<sup>1</sup>
2. اعتماد التكنولوجيا المالية على الابتكار في تقديم الخدمات المالية.<sup>2</sup>
3. إن الخدمة المالية والمصرفية هي المجال: الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
4. لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.<sup>3</sup>

## المطلب الثاني: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

تتميز ابتكارات شركات التكنولوجيا المالية بتنوعها وفقاً للشريحة المستهدفة، مما يؤدي إلى تقسيمها إلى قطاعات رئيسية تقدم حلولاً تقنية متخصصة تعكس طبيعة هذه الابتكارات التي تقدمها.

## الفرع الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية:

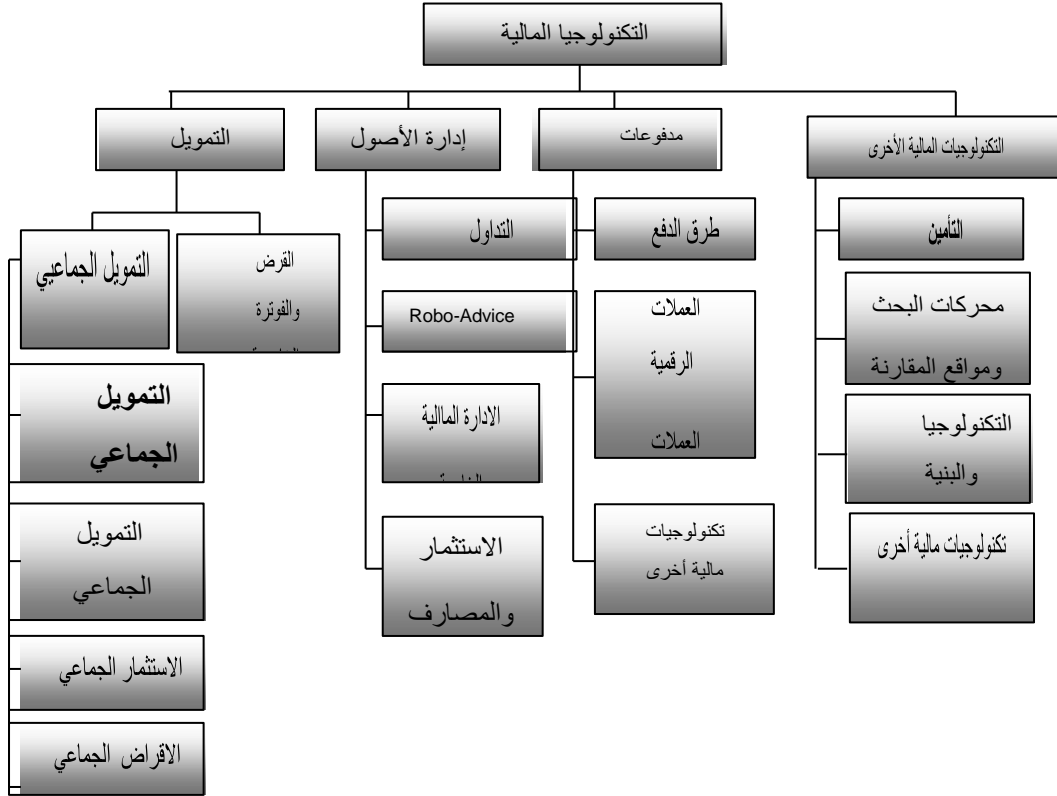
يمكن تقسيم الشركات في صناعة التكنولوجيا المالية إلى أربعة أقسام رئيسية وذلك تبعاً لنماذج أعمالها، وهو ما يمكن توضيحه وشرحه من خلال الشكل الموالي:

<sup>1</sup> سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة الآفاق العلمية، المجلد 11، العدد 3، جامعة الجلفة، 2019، ص730.

<sup>2</sup> David LEE Kuo Chuen , Ernie G.S. Teo, Emergence of FinTech and the LASIC principles, The Journal of Financial Perspectives: FinTech , Volume 3, Issue 3, 2015,P6.

<sup>3</sup> لزاهري زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد7، العدد3، جامعة قاصدي مرباح، 2018، ص66.

الشكل (05): قطاعات التكنولوجيا المالية.



المصدر: دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد، 07 العدد3، سنة 2018.

من الشكل نجد أن التكنولوجيا المالية تنقسم إلى:

**أولاً: التمويل (Financing):** حيث يشمل هذا القطاع على تمويل الشركات أو الأفراد وهذا من خلال التمويل بالمشاركة عدد كبير من الأفراد أي التمويل الجماعي (Crowdfunding) ويمكن تقسيم التمويل الجماعي إلى أربعة أقسام فرعية على أساس نوع الاعتبار الممنوح للمستثمرين مقابل استثماراتهم، وكذلك نماذج الأعمال التي تعتمد على تقديم القروض وأدوات التمويل الأخرى.

**ثانياً: إدارة الأصول والثروات:** ويشمل هذا القطاع الشركات التكنولوجية المالية التي تقدم التخطيط المالي و الإدارة المالية الشخصية والاستشارات والإدارة الأصول التي لا يمكن تضمينها في قطاعات التداول الاجتماعي، تقديم المشورة الآلية (Robo –Advising) <sup>1</sup>.

**ثالثاً: المدفوعات:** حيث تعمل التكنولوجيا المالية على تقديم خدمات تحويل مختلف القيم بأي وقت وأي حجم عبر العالم من خلال شركات عملها الأساسي، فهي بذلك تقنيات توزيعية آمنة ودقيقة بناء على العملات المشفرة وسلاسل الكتل.

<sup>1</sup> Gregor Dorfleitner and others, Ibid, 2017, pp 8-9.

رابعاً: قطاعات أخرى: تضم كل ما لا يمكن تصنيفه ضمن المجالات السابقة من شركات بتوفير أشكال أخرى من الوساطة المالية المحنكرة من قبل البنوك وشركات الوساطة أيضاً تعمل التكنولوجيا المالية على إيجاد حلول خدماتية تكنولوجية موجهة بشكل خاص للشركات والمؤسسات المالية مثل: البرامج المستعملة في العمليات المالية والتي تدعم الأمن المالي للعملاء مثل سلسلة الكتل، بالإضافة إلى شركات التأمين الذي تعمل على تحسين الكفاءة وتعزيز رضا العملاء، تحسين محركات البحث (SEO)، تسهل وتحسن التوافق التنظيمي باستغلال التكنولوجيات الجديدة كتحليل البيانات الضخمة (LERNING (MACHINE<sup>1</sup> بالإضافة إلى شركات التأمين الذي تعمل على تحسين الكفاءة وتعزيز رضا العملاء،<sup>2</sup> منصات عبر الأنترنت وممتقلة تسمح بالمقارنة بين المنتجات المالية المختلفة وخصائصها.<sup>3</sup>

### الفرع الثاني: تقنيات التكنولوجيا المالية

في عصر التكنولوجيا المالية (FinTech)، تُحدث مجموعة من التقنيات المتقدمة ثورة في قطاع الخدمات المالية. من خلال الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، يتم تحليل البيانات الضخمة لتقديم رؤى مالية دقيقة. كما تُستخدم تقنيات مثل البلوكتشين ودفتر الأستاذ الموزع لضمان أمان وشفافية المعاملات دون الحاجة إلى وسيط مركزي، بالإضافة إلى ذلك تُعزز العقود الذكية الكفاءة، وأيضاً مجال أنترنت الأشياء أخيراً، تسهل واجهات برمجة التطبيقات (API) و التكنولوجيا التنظيمية.

### أولاً: العملات الرقمية والعملات المشفرة:

1. **العملات الرقمية: (Digital Currency)** العملات الرقمية هي الاموال المتداولة عبر الأنترنت ولها جميع الخصائص الاموال التقليدية وأقرب مثال لها بطاقة الائتمان والخصم ويمكن استخدامها لدفع ثمن السلع والخدمات مثل الإتصالات عبر الأنترنت والهاتف المحمول والمتاجر التي تبيع السلع عبر الأنترنت وغيرها وليس للعملات الرقمية حدود جغرافية.<sup>4</sup>
2. **العملات المشفرة: (Cryptocurrency)** العملة المشفرة عبارة عن نظام دفع رقمي لا يعتمد على البنوك للتحقق من المعاملات، وهو نظام نظير إلى نظير يتيح لأي شخص في أي مكان إرسال واستقبال

<sup>1</sup> وهيبية عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، المركز الجامعي تمنراست، 2019، ص355.

<sup>2</sup> محيوت نسيم، تعزيز ثقافة التكنولوجيا المالية للقطاع المالي غير المصرفي كمسعى لتحقيق الشمول المالي -عرض تجربة مصر كنموذج من خلال قانون رقم 05 لسنة 2022 المتعلق بتنظيم وتنمية استخدام التكنولوجيا المالية في الأنشطة المالية غير المصرفية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 1، جامعة الجزائر، 2023، ص154.

<sup>3</sup> قوجيل محمد، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية دراسة حالة دول الإسلامية، أطروحة دكتوراه، جامعة حسينية بن بوعلي الشلف، 2023، ص31.

<sup>4</sup> فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، 2019، ص15.

المدفوعات، وبدلاً من حمل الأموال وتبادلها في العالم الحقيقي، وتُخزن العملة المشفرة في محافظ رقمية،<sup>1</sup> تعد العملات المشفرة أول تطبيق لتقنية البلوك تشين وبالتالي الأكثر تطوراً، فهي تخلق المال دون الحاجة إلى البنوك المركزية وتسهل المدفوعات دون اللجوء إلى المؤسسات المالية.<sup>2</sup>

### 3. أشهر العملات المشفرة:

- **البتكوين Bitcoin**: وهي أول عملة تم إختراعها<sup>3</sup> وتم إطلاق النسخة الأولى من العملة في شهر يناير 2009<sup>4</sup> تعرف بأنها المعيار الذهبي الرقمي في العملات المشفرة.<sup>5</sup>
- **لايتكوين litecoin**: حيث تعتبر لايتكوين هي الأسرع من البتكوين لآكن من حيث الشهرة والقيمة السوقية البيتكوين.
- **الريبيل Ripple**: تسمح بتناقل أي شكل من اشكال العملات ويسر وسهوله سواء كان الدولار أو الجنيه أو اللين أو البيتكوين، ومن المحتملأ تحل محل البنوك في المستقبل من حيث سرعه التحويلات المالية وسهولتها.<sup>6</sup>

- **ايثيريوم Ethereum**: هي بنية تحتية رقمية مفتوحة توفر شبكة المصدر لإنشاء وتشغيل تطبيقات أو العقود الذكية باستخدام أنواع مختلفة من الرموز لكنها تتطلب شروطاً لإبرامها.<sup>7</sup>

4. **محافظ العملات المشفرة Wallets**: تخزن الحافظة الرقمية مفاتيح التشفير لمستخدم العملة المشفرة، في شكل أزواج كل واحد منها يضم مفتاح عام وآخر خاص.<sup>8</sup>

### ثانياً: البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي

1. **البيانات الضخمة**: يعد تحليل هذه الكمية الكبيرة من البيانات أمر قد يفوق مقدرة البشر، مما استدعى الثورة التكنولوجية لإنتاج مجموعه من الأدوات التقنية، وتعد البيانات الضخمة أرصدة من البيانات تمتاز

<sup>1</sup> ما المقصود بالعملية المشفرة وما طريقة عملها، تم الاطلاع عليه بتاريخ (14-2-2025)، (19:42)، نقلا عن الرابط:

. <https://me.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-cryptocurrency>

<sup>2</sup> World Bank Group , Cryptocurrencies and Blockchain , Office of the Chief Economist,2018,P21.

<sup>3</sup> The Most Trending Cryptocurrencies & Real-Time Crypto RTGS(14-2-2025) (22:23):Seen, <https://www.coindesk.com/price>.

<sup>4</sup> مروان سمور، كتاب الكتروني حول العملات الرقمية في الولايات المتحدة، مكتبة النور ب(10-3-2023)، نقلا عن الرابط:

. <https://www.noor-book.com-pdf>

<sup>5</sup> The Most Trending Cryptocurrencies & Real-Time Crypto RTGS , Ibid .

<sup>6</sup> احمد عامر، العملات الرقمية البيتكوين نموذجا ومدى توافقها مع ضوابط النقود في الاسلام مجله جامعه الشارقة، المجلد 16، العدد 1، جامعة الشارقة، 2019،ص.273.

<sup>7</sup> Popular Cryptocurrency Types ,Seen,(15-2-2025),(12 :11):Seen , <https://www.trustetc.com/blog/cryptocurrency-types/> .

<sup>8</sup> هاجد بن عبد الهادي العتيبي، لمحافظ الاكترونية -دراسة تأصيلية تطبيقية، مجلة العلوم الإنسانية و الإدارية، العدد 28، جامعة المجمعة، 2022 ، ص7.

بالحجم الكبير والسرعة والتنوع ولا تعني قياس مجموعة البيانات فقط ولكن أيضا عمليات إدارة البيانات الكبيرة فهي تتطلب طرائق جديدة للتعامل مع عمليات جمعها وتخزينها والإشراف عليها الأمر الذي يتطلب أشكال وأنواعا مبتكرة لمعالجة هذه البيانات وتحليلها وتحويلها الى معلومات لكي يتمكن مستخدموها في من تحسين الرؤية واتخاذ قرارات مناسبة،<sup>1</sup> واكتشاف الأنماط والإرتباطات التي تساعد على استخراج القيمة من المعلومات والحصول على تجريد أعلى من رؤى البيانات.<sup>2</sup>

- **خصائص البيانات الضخمة:** تتمثل هذه الخصائص في الحجم، والتنوع، والسرعة، والموثوقية.<sup>3</sup>

2. **الذكاء الاصطناعي:** هو سلوك وخصائص معينة تتسم بها برامج الحاسوب تجعلها تحاكي قدرات البشر الذهنية وأنماط عملها من اهم هذه الخاصيات القدرة على التعلم والإستنتاج ورد الفعل على اوضاع لم تبرمج في الآلة،<sup>4</sup> حيث أنه يجمع في نفس الوقت بين الهندسة والعلم،<sup>5</sup> أو هو العلم الذي يوظف برمجيات حاسوبية متطورة للقيام بسلوكيات وأنشطة ذكية تحاكي تلك الموجودة لدى البشر والكائنات الحية.<sup>6</sup>

3. **تطبيقات الذكاء الاصطناعي:** بفضل تطور الذكاء الاصطناعي، تتفوق الآلات على البشر في القوة، الموثوقية، السرعة، والإتصال، مما يتيح إجراء عمليات حسابية هائلة في ثوانٍ ويعزز التواصل العالمي المباشر،<sup>7</sup> هذا التطور يشمل تطبيقات للذكاء الاصطناعي نوجزها فيما يلي:

- **التعلم الآلي Learning Machine:** هو فرع من فروع الذكاء حيث يعتمد على فكرة أنه يجب علينا منح الآلة إمكانية الوصول إلى البيانات للسماح لها بتعلم،<sup>8</sup> بالإعتماد على نفسها دون الحاجة إلى برمجتها من قبل الإنسان، بحيث يمكنها التعلم من الاجراءات السابقة وتخزين البيانات للاستفادة منها وتحسين من أدائها

<sup>1</sup> دعاء محمود محمد خليل، درجة وعي أعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية في الجامعات الاردنية للبيانات الضخمة، رسالة استكمالاً لمطلوبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2020، ص16.

<sup>2</sup> جهان علي محمد الشرايعه، أثر البيانات الضخمة على الإستشراف الإستراتيجي: الأبداع المفتوح متغير وسيط - دراسة ميدانية في قطاع الصناعات العلاجية واللوازم الطبية في عمان، رسالة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2021، ص15.

<sup>3</sup> ملياني فتيحة، سفاحو رشيد، البيانات الضخمة الفرص والتحديات ومجالات التطبيق، مجلة ابحاث كمية ونوعية في علوم الاقتصاد والإدارية، المجلد 1، العدد2، جامعة خميس مليانة، 2019، ص66.

<sup>4</sup> سعاد بويجه، الذكاء الاصطناعي تطبيقات وانعكاسات، مجلة اقتصاد المال والاعمال المجلد، 6العدد 4، جامعة ميله، 2022، ص93.

<sup>5</sup> بلاي ويتباي، الذكاء الاصطناعي، ترجمة قسم الترجمة قسم الترجمة بدار فاروق، القاهرة، ط1، 2007، ص18.

<sup>6</sup> الاسد صالح الاسد، الذكاء الاصطناعي الفرص والمخاطر والواقع في الدول العربية، مجله اضافات اقتصادية، المجلد 7، العدد1، تيبازة، سنة 2023، ص167.

<sup>7</sup> كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، أطروحة الدكتوراه، جامعة قالمة، 2024، ص50.

<sup>8</sup> Hassan Sarhan ,FinTech :An Overview ,2020 ,P2,Seen ,(17-2-2025) ,(21 :47) : Seen, [https://www.researchgate.net/publication/380351119\\_Literature\\_Review\\_in\\_Scientific\\_Research\\_An\\_Overview/fulltext/66377a5108aa54017adbc027/Literature-Review-in-Scientific-Research-An-Overview.pdf?origin=publication](https://www.researchgate.net/publication/380351119_Literature_Review_in_Scientific_Research_An_Overview/fulltext/66377a5108aa54017adbc027/Literature-Review-in-Scientific-Research-An-Overview.pdf?origin=publication) .

في أي عمل مستقبلي، يتم ذلك عن طريق توليد الأفكار من خلال البيانات التي تعرض عليها وتطبيقها على العمليات مثل إتخاذ قرارات، والتعرف على الاصوات، أو حتى التنبؤ بالمستقبل.<sup>1</sup>

4. **التعلم العميق Deep learning**: هو مجموعة فرعية من التعلم الآلي ويستخدم بنية الشبكات العصبية لتقليد عملية صنع القرار لحل مشكلة مشابهة للدماغ البشري، ويقوم بنفس الشيء مثل التعلم الآلي ولكن بقدرات مختلفة، بمقارنة التعلم الآلي مع التعلم العميق، يمكن القول إنه بينما يستخرج التعلم العميق الميزات تلقائياً من بنية البيانات، يجب أن يتم ذلك يدوياً عن طريق التعلم الآلي، وإذا قام بتنبؤات خاطئة في تقرير حل المشكلة، فإن الخبير أو المبرمج يجب أن يحل المشكلة بشكل صريح. لذلك يمكن اعتبار التعلم العميق نسخة متطورة ومتقدمة من التعلم الآلي.<sup>2</sup>

### ثانياً: البلوكتشين والعقود الذكية

1. **البلوكتشين Blockchain**: وفقاً لتقرير معهد الوطني والتكنولوجيا عرفت البلوكتشين على أنها تقنية تمكن المجتمع من المستخدمين من تسجيل المعاملات في دفتر الأستاذ المشترك داخل هذا المجتمع بحيث لا يمكن تغيير أي معاملة بمجرد نشرها في ظل التشغيل العادي لشبكة البلوكتشين.<sup>3</sup> ويمكن تعريفها على أنها شبكة معلومات تحتوي على مجموعة من الأجهزة أو العقد، وكل جهاز فيها يمثل قاعدة بيانات ودفتر أستاذ حيث يحفظ جميع المعاملات التي تتم داخل الشبكة وكل معاملة تتم بين جهازين تخضع للتحقق منها والتأكد على صحتها من قبل باقي أجهزة الشبكة.<sup>4</sup>

- **عناصر تقنية البلوكتشين**: يتكون هيكل البلوكتشين من أربعة عناصر وهي الكتلة، المعلومة، الهاش، والختم أو بصمة الوقت حيث يمكن تلخيصها فيما يلي.<sup>5</sup>

2. **العقود الذكية Smart Contracts**: فالعقود الذكية عبارة عن برنامج من برامج الحاسب الآلي مكون من مجموعة من الأكواد، وهذه الأكواد تمثل الشروط والتفاصيل التي يتفق عليها طرفان أو أكثر من الأطراف المشاركة في العقد، يتم تشغيل هذا البرنامج وتنفيذه باستخدام إحدى المنصات الإلكترونية، مثل منصة الإيثريوم، حيث يسمح العقد الذكي بأتمتة العمليات بشكل لامركزي من خلال كتابة الشروط

<sup>1</sup> نرمين مجدي، الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 3، صندوق النقد العربي، الامارات العربية المتحدة، 2020، ص6.

<sup>2</sup> ميلاد وزان، التعلم العميق، المبادئ و المفاهيم و الأساليب، ترجمة علاء طعيمة، نشر النسخة الإلكترونية من الكتاب مجاناً بواسطة المؤلف والمترجم، علاء طعيمة، جامعة القادسية، العراق، ص34.

<sup>3</sup> Paul Tierno , Cryptocurrency: Selected Policy Issues , Congressional Research Service ,CRS REPORT ,P4(18-é-Seen,2025) , (11 :26) , : [https://www.everycrsreport.com/files/2023-02-15\\_.pdf](https://www.everycrsreport.com/files/2023-02-15_.pdf) .

<sup>4</sup> تته خالد، بوزيدي سعاد، بن داود براهيم، تقنية البلوك تشين وتطبيقاتها الممكنة، مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية، المجلد7، العدد 3، جامعة الشهيد زيان عاشور، 2022، ص984.

<sup>5</sup> صفار محمد، شرشم محمد، واقع وتحديات تكنولوجيا البلوك تشين في القطاع المالي و المصرفي (تجربة بعض الدول العربية)، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد5، العدد2، جامعة وهران2، 2022، ص154-155.

والتحقق منها،<sup>1</sup> أي أنها مدعمة بخوارزميات قصد العمل على تنفيذ الأوامر البرمجية بشكل تلقائي وآلي،<sup>2</sup> دون الحاجة إلى أي طرف ثالث أو وسيط للعملية.<sup>3</sup> من أهم خصائصها التنفيذ الفوري الذي لا يتيح المجال بالتلاعب بالشروط أو البنود،<sup>4</sup> لا يحتاج إلى طرف ثالث، لا رجعة فيها فبمجرد البدء.<sup>5</sup>

ثالثا: الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء:

1. الحوسبة السحابية **cloud Computin**: حيث عرفها المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا NIST على أنها نموذج لتمكين الوصول الدائم و الملائم للشبكة بناء على الطلب و المشاركة مجموعة من مواد الحوسبة (الشبكات، الخوادم، وحدات التخزين، التطبيقات و الخدمات) التي يمكن توفيرها بسرعة و إطلاقها بأقل جهد إداري او تفاعل مزود الخدمة.<sup>6</sup>

- سمات الحوسبة السحابية: من سماتها هي المرونة السريعة، تجميع الموارد أي تجميع موارد الحوسبة، قياس الخدمات أي قياس مستوى معين من التجريد المناسب لنوع الخدمة مثل تخزين أو معالجة، بناء على الطلب،<sup>7</sup> وصول واسع للشبكة حيث تتوفر موارد الحوسبة السحابية من خلال الشبكة.<sup>8</sup>

2. إنترنت الأشياء (Internet of Things): يقصد بها الجيل الجديد من شبكة الإنترنت، التي تتيح التقاهم بين الأجهزة المترابطة مع بعضها عبر بروتوكول الإنترنت، وتشمل هذه الأجهزة والأدوات والمستشعرات والحساسات وأدوات الذكاء الاصطناعي المختلفة وغيرها، كما تتيح للإنسان التحرر من المكان، أي أن الشخص يستطيع التحكم في الأدوات من دون الحاجة إلى التواجد في مكان محدد للتعامل مع جهاز معين،<sup>9</sup> ولفهم كيفية عمل إنترنت الأشياء تقسم العملية إلى أربعة مراحل رئيسية:

<sup>1</sup> محمد بدر أحمد عثمان الكوحي، ماهية العقود الذكية، الإصدار الأول 3/3، العدد 39، جمعة القاهرة، 2024، ص1328.

<sup>2</sup> سعاد مجاجي، فكرة العقود الذكية كأحد أهم تطبيقات البلوك تشين، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد6، العدد1، بلحاج بوشعيب عين تيموشنت، 2023، ص561.

<sup>3</sup> المرجع سابق، ص1328.

<sup>4</sup> معداوي نجية، العقود الذكية و البلوكشين، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 4، العدد2، جامعة لونيي علي، 2021، ص66.

<sup>5</sup> سناء رحمانى، العقود الذكية ودور القواعد الفقهية في تحكيمها، مجلة الاحياء، المجلد22، العدد30، جامعة باتنة، 2022، ص224.

<sup>6</sup> خولة واصل، أثر تبني الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للتأمين A2، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2020، ص5.

<sup>7</sup> نجلاء أحمد يس، الحوسبة السحابية للمكتبات الحلول والتطبيقات تم الاطلاع عليه ب:(18-2-2025)، (13:30)، نقلا عن الرابط: <https://books.google.dz/books>.

<sup>8</sup> خولة واصل، مرجع سابق، ص8.

<sup>9</sup> رحاب فايز أحمد سيد، منصات تحليل بيانات، إنترنت الأشياء الضخمة، دراسة في المواصفات والمتطلبات، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات العدد 54، المكتبة الاكاديمية ISO، 2020، ص45.

- أجهزة الاستشعار: أولاً تقوم الاجهزة المزودة بأجهزة واتصالات شبكية بجمع البيانات من بيئتها.
  - الاتصال: بعد ذلك يتم إرسال البيانات الى السحابة وهذا من خلال استخدام تقنيات الأقمار الصناعية، والبلوتوث وشبكة **Wifi**، الهاتف الخليوي.
  - معالجة البيانات: بمجرد وصول البيانات الى السحابة يقوم البرنامج بإجراء نوع ما من المعالجة عليها، وقد يقرر تنفيذ الاجراء.
  - واجهة المستخدم: بعد ذلك يتم تقديم المعلومات بطريقة مفيدة للمستخدم النهائي عبر الواجهة باستخدام تنبيه من خلال بريد الكتروني او رسالة نصية.<sup>1</sup>
- رابعا: **تكنولوجيا التأمين (IsurTech)**: تقنية تتعلق ب مجموعة من المنصات التي تخلق تجربة عملاء محسنة من خلال تطبيق تكنولوجيا مبتكرة في من أجل تحسين وتوفير التكاليف وتعظيم كفاءة مقدمي خدمة التأمين و العملاء معا، ونرى بأنها تتفق من حيث ارتباط التكنولوجيا التأمين بتكنولوجيات والإبتكارات الجديدة التي تقود نحو التغير والتطور فهي تنطوي على استخدام عنصر تكنولوجيه والإبتكار في نموذج أعمال التأمين لجعل التأمين أكثر كفاءة وأكثر فعالية،<sup>2</sup> ومن أمثلة الابتكارات التكنولوجية ذات الصلة بتكنولوجيا التأمين يوجد ما يلي: يلي: الذكاء الاصطناعي والمشورة الالية، العقود الذكية، الوساطة التأمينية ونماذج تسويق الخدمات، استخدام السجلات المتسلسلة.<sup>3</sup>
- خامسا: **التكنولوجيا التنظيمية RegTech**: استخدام تكنولوجيا المعلومات والبيانات والأتمتة في عملية التنظيم والرقابة والإمتثال والإبلاغ المبكر عن التجاوزات والمخالفات، وتحديد المخاطر المصاحبة للمعاملات المالية في الوقت المناسب، وكل ذلك بهدف تحسين الكفاءة والحد من التجاوزات واكتشاف الإحتيال أو الشذوذ في المعاملات المالية، والتقليل من آثار المخاطر المترتبة عن التعاملات.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Leverage : LOT 101 An Introduction to the Internet of Things, LLC, First Edition 2018, pp19-21. (book), (19-2-19), (Seen, 2025), (16 : 04) : <https://indd.adobe.com/view/>.

<sup>2</sup> شراكة صبرينة، تكنولوجيا التأمين: اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا -دراسة حالة الشركة الامريكية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد2، جامعة فرجات عباس، 2021، ص20.

<sup>3</sup> فريد حبيب ليان، مرجع سبق ذكره، ص 52-55، بتصرف.

<sup>4</sup> بن لخضر عبد الغني، التكنولوجيا التنظيمية كحل لإرساء مبادئ الحوكمة البنكية في البنوك الجزائرية، المجلد 10، العدد1، جامعة طاهري محمد بشار، 2024، ص22.

ونلخص ذلك في الشكل الموالي:

الشكل(06): تقنيات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق.

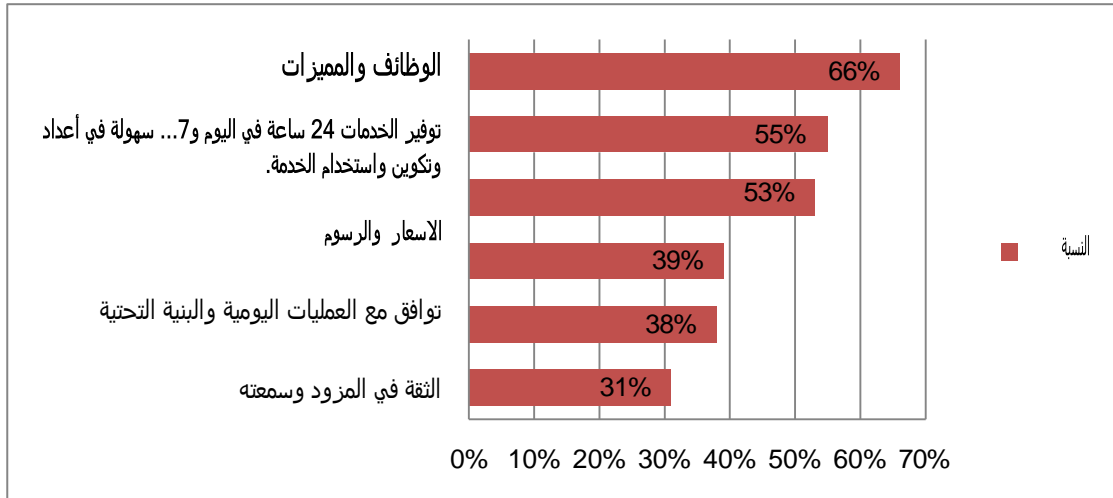
### المطلب الثالث: أسباب استخدام التكنولوجيا المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية عنصرًا محوريًا في إعادة تشكيل مشهد الخدمات المالية، حيث فرضت نفسها كخيار استراتيجي لا غنى عنه في ظل التطورات المتسارعة في العالم التكنولوجي. ويعود هذا التوسع في استخدامها إلى مجموعة من الأسباب والدوافع، سواء كانت رئيسية تتعلق بكفاءة الأداء وسهولة الوصول، أو فرعية مرتبطة بتحقيق الشمول المالي وتحسين الشفافية وتقديم حلول مبتكرة.

#### الفرع الأول: الأسباب الرئيسية لإستخدام التكنولوجيا

تلعب التكنولوجيا المالية دورًا أساسيًا في تطوير القطاع المالي وتحسين المعاملات المالية، مما ينعكس إيجابًا على حياة الأفراد، فهي تنافس البنوك التقليدية عبر تقديم خدمات مالية أكثر تطورًا وكفاءة، وإلى جانب ذلك، هناك عدة أسباب أخرى تدفع الأفراد والشركات إلى الاعتماد عليها، يمكن تلخيصها في الشكل التالي:

الشكل (07): الأسباب الرئيسية لإستخدام التكنولوجيا المالي



المصدر: يخلف سمية، العجاج فاطمة الزهراء، استخدامات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا و مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 4، العدد 1، 2023، ص103.

فحسب الشكل الموضح أعلاه فإن اللجوء إلى تكنولوجيا المالية يكون بنسبه كبيره نظرا للخدمات التي تقدمها والتي تمتاز بها دون غيرها، فهي تقوم بمعالجه اسرع للمعاملات المالية وبتكلفه منخفضه وتوفرها على مدى أيام الاسبوع وطيلة اليوم بالإضافة الى التحليلات المالية المتقدمة والوضوح والشفافية وهذا ما يزيد الثقة.<sup>1</sup>

#### الفرع الثاني: الأسباب الفرعية لإستخدام التكنولوجيا المالي

**أولاً: تحقيق الشمول المالي** إن التكنولوجيا المالية تستطيع تحقيق شمول مالي أفضل عن غيرها حيث تخلق أدوات وقنوات وأنظمة بديلة للوصول إلى الائتمان، والحصول على القروض، وتسديد المدفوعات، والحصول على منتجات التأمين. والنظام المالي الحالي، الذي يعتمد إلى حد كبير على الخدمات المصرفية، لا يستطيع الوصول إلى جميع السكان الذين يحتاجون إلى هذه الخدمات المالية الحيوية وهذا من خلال تقنيات الجديدة.<sup>2</sup>

**ثانياً: كثر فعالية من حيث المرونة والتكلفة والسرعة** حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء شريحة واسعة من العروض، وأيضاً قيام شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من الخوارزميات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> يخلف سمية، العجاج فاطمة الزهراء، استخدامات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا و مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 4، العدد 1، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2023، ص103.

<sup>2</sup> Fintech is growing fast. Here are 3 reasons why that's a good thing (20-2-2025), (18:57): Seen, <https://www.weforum.org/stories/2024/02/fintech-growth-customer-demand/>.

<sup>3</sup> محمد عبد العليم صابر، مرجع سابق، ص100.

ثالثاً: تقديم تحليلات مالية متقدمة تتمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة، وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، مما يمكن المؤسسات من إعادة تعميم منتجاتها لتلبية إحتياجات العملاء والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدي.

رابعاً: نقل المعرفة و تحقيق الشفافية تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة الاستخدام رأس المال والموارد، وإدارة الملكية الفكرية والاصول كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تعزز من ثقافة المؤسسات.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

تعزز التكنولوجيا المالية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر تحسين الأداء والميزة التنافسية للبنوك. فهي تسرع المعاملات، تخفض التكاليف بالأتمة، توفر الأمان والشفافية، وتمكّن من التوسع الرقمي والإستقرار المالي، مما يرفع كفاءة العمليات المصرفية، وهذا وفق العناصر التالية:

#### الفرع الأول: تحسين الاداء والميزة التنافسية

الذي يرتبط مفهومه بمفهوم الإدارة، حيث يمثل الأداء قدرة المنظمة للوصول إلى أهدافها عبر استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية ويشري مفهوم الأداء أيضا إلى " قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو".<sup>2</sup> انخفاض تكلفة الصفقات وسرعة انجاز الخدمات المالية مما يسمح لعدد كبير من الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المصغرة الذين لم يتعاملوا مع البنوك من الاستفادة من هذه الميزة<sup>3</sup>، يعتبر الأداء إنعكاسا لكيفية استخدام المنظمة للموارد البشرية والمالية واستغلالها بالصورة التي جعلتها قادرة على تحقيق أهدافها طويلة المدى، من الأهداف الرئيسية التي تسعى لها البنوك الرفع من الأداء المالي، حيث تستفيد المصارف عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة، مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك وتباين المعلومات والبيانات البنكية والى استحداث العديد من المنتجات التمويلية الحديثة،<sup>4</sup> أما الميزة التنافسية

<sup>1</sup> مروة عماد، فينتك قوة للتحوّل في القطاع المالي والمصرفي، بتاريخ،(20-2-2025)، (19:36)، نقلا عن الرابط: <https://al->

[ain.com/article/fintech-economy](https://ain.com/article/fintech-economy) .

<sup>2</sup> اعطيات بنعمر، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف السعودية دراسة حالة المصرف الراجحي، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 13، العدد1، جامعة الشقراء، 2023، ص27.

<sup>3</sup> سعيدة نيس، ا لتكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة ا لبحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد7، العدد2 جامعة حمة لخضر بالوادي، 2022، ص236.

<sup>4</sup> اعطيات بنعمر، مرجع سابق، ص27.

هي استراتيجية توفر فوائد للبنوك التي تعمل معًا للتنافس بشكل أكثر فعالية في السوق. وتعد التكنولوجيا المالية أحد المجالات الرئيسية للميزة التنافسية المستدامة، حيث تركز على تحسين جودة الخدمات البنكية للمستهلكين حيث تعمل على صياغة أحدث ابتكارات والمنتجات المالية.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: الفعالية والسرعة وتخفيض التكاليف

تتجسد فعالية تقديم الخدمة المصرفية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وباقل جهد وكلفة وكل الطرفين المتلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح الى توفير الوقت في العمل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له ويبحث عن مصدر الذي يحقق رغباته في إتمام على معاملته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو إنتظار كما يسعى دائما للحصول على الخدمة دقيقه وذات جودة عالية والمصاريف يطرح الى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم من خلال تقديم خدمه عالية الكفاءة وذات جودة مميزه وهذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة المتطورة.<sup>2</sup>

وأيضاً تعزيز فعالية عمل البنوك من حيث قدرة ابتكارات التكنولوجيا المالية من انجاز أنشطة البنوك في ظل بيئة أكيدة وأكثر أمناً من خلال استخدام تكنولوجيا تقنيات التشفير البيوميترية وذلك لتقليل مخاطر الفشل.<sup>3</sup> لقد شكل استخدام تكنولوجيا في اتمام العمليات المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف أحد اهم الركائز التي يستند فيها المصرف لتقليل من النفقات الإدارية وذلك مثل الإعتماد المتزايد على ركائز الإلكترونية في إنجاز العمل المصرفي والملاحظ أن استخدام التكنولوجيا يوفر خفصاً في تكاليف والأسعار على حد سواء،<sup>4</sup> حيث تساهم في تسريع المعاملات وإزالة عمليات التسويات المعقدة باستخدام شبكة أعمال بين النظراء مما يقلل الحاجة إلى الوسطاء وتكاليفهم ويقلل من التأخر الزمني.

### الفرع الثالث: الامان والشفافية ورفع كفاءة العمليات المالية:

توفر التكنولوجيا مستوى عالٍ من الأمان للمعلومات من خلال استخدام أنظمة متقدمة للتشفير وحماية البيانات، مما يقلل فرص الاحتيال ويضمن سرية المعاملات المصرفية. تساعد هذه التدابير الأمنية المتطورة البنوك على الامتثال لمعايير الأعمال المحلية والعالمية، مما يعزز الثقة بين العملاء والمؤسسات المالية، تُعد

<sup>1</sup> عبد الرحمن محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) على دعم الميزة التنافسية للبنوك، المجلد 1، العدد 2، 2023، ص 89-90.

<sup>2</sup> مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين اداء البنوك العاملة في فلسطين، مجله الاقتصاد والمالية المجلد 4، العدد 2، جامعة عين الشمس، 2018 ص 73.

<sup>3</sup> سعيدة نيس، مرجع سابق، ص 237.

<sup>4</sup> مروان درويش، مرجع نفسه، ص 73.

الشفافية أحد الأهداف الأساسية لتطبيق التكنولوجيا في القطاع المصرفي. فهي تسهم في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات واضحة وسهلة التتبع، مما يقلل من مخاطر الأخطاء والتلاعب. تتحقق هذه الشفافية بفضل أنظمة الرقابة الإلكترونية التي تتيح متابعة دورية وشاملة لجميع العمليات المصرفية، مما يضمن الامتثال للضوابط التنظيمية ويعزز النزاهة في تقديم الخدمات،<sup>1</sup> أما رفع كفاءة العمليات المالية يتم تحقيقها من خلال الابتكارات الجديدة في مجال التكنولوجيا المالية، حيث تلعب التقنيات الحديثة دوراً محورياً في تحسين سرعة ودقة المعاملات المصرفية، ويرجع ذلك إلى استخدام تقنيات التشفير المتقدمة، التي تضمن حماية البيانات المالية أثناء نقلها وتخزينها، مما يقلل من مخاطر الإختراقات الأمنية و الإحتيال، إضافةً إلى ذلك، تعتمد البنوك والمؤسسات المالية على الأنظمة القابلة للتشغيل البيئي، والتي تتيح تكاملاً سلساً بين مختلف الأنظمة والمنصات المالية.

هذا التكامل يسهم في تحسين تدفق البيانات بين الأنظمة المختلفة، مما يحد من الأخطاء التشغيلية ويزيد من كفاءة المعاملات.<sup>2</sup>

#### الفرع الرابع: التوسع الجغرافي والاستقرار المالية للبنوك:

تتيح استخدامات التقنية الحديثة والمتطورة من زياده حجم التعاملات مع قطاعات عريضة من العملاء التي تمتد على مساحات جغرافية واسعة تتخطى حدود الاقليم، حيث استطاعت إدارة المصاريف من الإتصال والتواصل مع العملاء في مختلف الاماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم الى فرع البنك حيث بات بالإمكان إتمام مختلف في الخدمات المصرفية من السحب والإيداع ودفح الفواتير وتغطية الشيكات وإتمام التعاملات التجارية عبر استخدام الوسائل الإلكترونية التي يوفرها البنك، وهذا الامر عزز من تحسين جودة الخدمات من خلال قدرات على الوصول إلى مختلف المناطق نشاطها المصرفي دون ملحه لفتح فروع كثيرة ومكلفة.<sup>3</sup>

حيث أسهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز الإستقرار من خلال تقليل المخاطر التي تواجه المؤسسات المصرفية، مما جعل الأنظمة أكثر كفاءة ومرونة، فقد ساعدت تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تحسين تقييم الجدارة الائتمانية، مما يقلل من مخاطر الائتمان. كما أسهمت الأنظمة الذكية في تحسين إدارة السيولة والتنبؤ بالاحتياجات المالية، مما يساعد البنوك على الحفاظ على استقرارها، أما من ناحية المخاطر

<sup>1</sup> بتصرف، نعيمه خالدي، تأثير تقنيات البلوكتشين على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة البنوك الرائدة، مجله الجغرافيا الاقتصادية، المجلد 2، العدد 1، 2025، ص 81-82.

<sup>2</sup> ، عبد الله حسن طامنه، مرجع سابق ، ص 10، بتصرف .

<sup>3</sup> مروان درويش، مرجع سابق، ص 73.

التشغيلية، فقد ساعدت التكنولوجيا، مثل الحوسبة السحابية والأتمتة، في تقليل الأعطال والأخطاء البشرية، مما عزز كفاءة العمليات المصرفية. إلى جانب ذلك، لم تقتصر الفوائد على الحد من المخاطر فقط، بل ساهمت أيضاً في زيادة معدلات الربحية عبر تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية.<sup>1</sup>

وفي الأخير يمكن القول إن البنوك تسعى لتحسين جودة خدماتها وذلك باستخدام التكنولوجيا المالية التي تواكب والتطورات الحاصلة لزيادة رضا الزبون بالمعاملات وتساهم في تحقيق الأهداف المالية للمصارف.

---

<sup>1</sup> محمد موسى علي شحاتة، مرجع سابق ، ص620، بتصرف .

## خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل، والذي ركز على المفاهيم الأساسية لكل من التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، تبين أن جودة هذه الخدمات لم تعد خياراً بل أصبحت ضرورة استراتيجية للمؤسسات المصرفية، حيث تعتمد على عناصر أساسية ك السرعة، الأمان، والفعالية في تلبية احتياجات العملاء. كما تبين أن التطور التكنولوجي، ولا سيما اعتماد على أدوات التكنولوجيا المالية، يساهم في تحسين مستوى هذه الجودة.

وقد تم توضيح أن تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، والحوسبة السحابية تساهم في تسريع الإجراءات والعمليات المصرفية، تقليص التكاليف، وتقليل هامش الخطأ البشري، مما يعزز من قدرة البنوك على المنافسة في السوق وتحقيق رضا العملاء. وعليه، يمكن القول إن ربط بين مفاهيم التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية يمثل خطوة ضرورية نحو تحقيق التحول التكنولوجي المستدام داخل القطاع المصرفي.

الفصل الثاني:

دراسة حالة بنك الفلاحة

والتنمية الريفية

**تمهيد:**

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) من المؤسسات المالية الرائدة في الجزائر، حيث يلعب دورًا محوريًا في تمويل القطاع الفلاحي والريفي، إلى جانب سعيه المستمر لمواكبة التحولات التكنولوجية التي يشهدها القطاع المصرفي، وقد عمل البنك في السنوات الأخيرة على تطوير خدماته المصرفية الإلكترونية وتحسين جودتها من خلال إدماج تطبيقات التكنولوجيا المالية في عملياته، بهدف تلبية احتياجات زبائنه بشكل أكثر كفاءة ومرونة، ولإبراز ذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك من خلال وكالتنا المتواجدة على مستوى ولاية برج بوعرييج، ثم محاولة إسقاط الجانب النظري على الجانب الميداني.

وقد تم الإعتماد على برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) لمعالجة البيانات المستوحات من الإستبيان الذي سيتم توزيعه على أفراد العينة لمعرفة آراءهم بشكل تطبيقات التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل وعلاقته بجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية كمتغير تابع، لذلك سيتم التطرق من خلال هذا الفصل إلى تحليل وصفي للبيانات المستخلصة من الإستبيان، وإختبار الفرضيات الدراسة، ثم تقديم النتائج الخاصة بها.

حيث يسمى تقسيم هذا الفصل إلى:

**المبحث الأول:** تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

**المبحث الثاني:** تصميم الدراسة الميدانية

**المبحث الثالث:** تحليل نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات.

**المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك التجارية الأخرى، وهو عبارة عن مؤسسة اقتصادية، وذلك التقلبات الناتجة عن تغير هياكل التنظيم البنكي، كما أنه يهدف إلى تحسين مردوديته، وذلك عن طريق الحصول على موارد جديدة لاستعمالها، كالقروض واقتراح خدمات مباشرة أو غير مباشرة لتساعد على الرفع من أداء البنك.

ومن خلال هذا الفصل سوف نحاول التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية باستعراض، نشأته ومفهومه والهيكل التنظيمي له، ومختلف المهام التي أوكلت إليه، ومعرفة بعض القروض التي يقوم بتمويلها.

**المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية.**

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبارة عن مؤسسة اقتصادية ومالية، يتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، يقوم بتمويل مختلف المشاريع بشتى أنواعها، بهدف تحقيق الربح.

**الفرع الأول: مفهوم ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمجمع برج بوعريرج**

**أولاً: مفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمجمع برج بوعريرج**

يقع المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في وسط مدينة برج بوعريرج ويحوي المجمع كذلك الوكالة الرئيسية للاستغلال،<sup>1</sup> 696 حيث يشهد هذا الموقع حركة كبيرة لاشتماله على مختلف المراكز الحيوية والمجمعات التجارية والإدارات بالإضافة إلى وجود جانب هذه الوكالة وكالات لبنوك أخرى وهي:

القرض الشعبي الجزائري CPA البنك الوطني الجزائري BNA وغير بعيد عنها يوجد بنك التنمية المحلية BDL

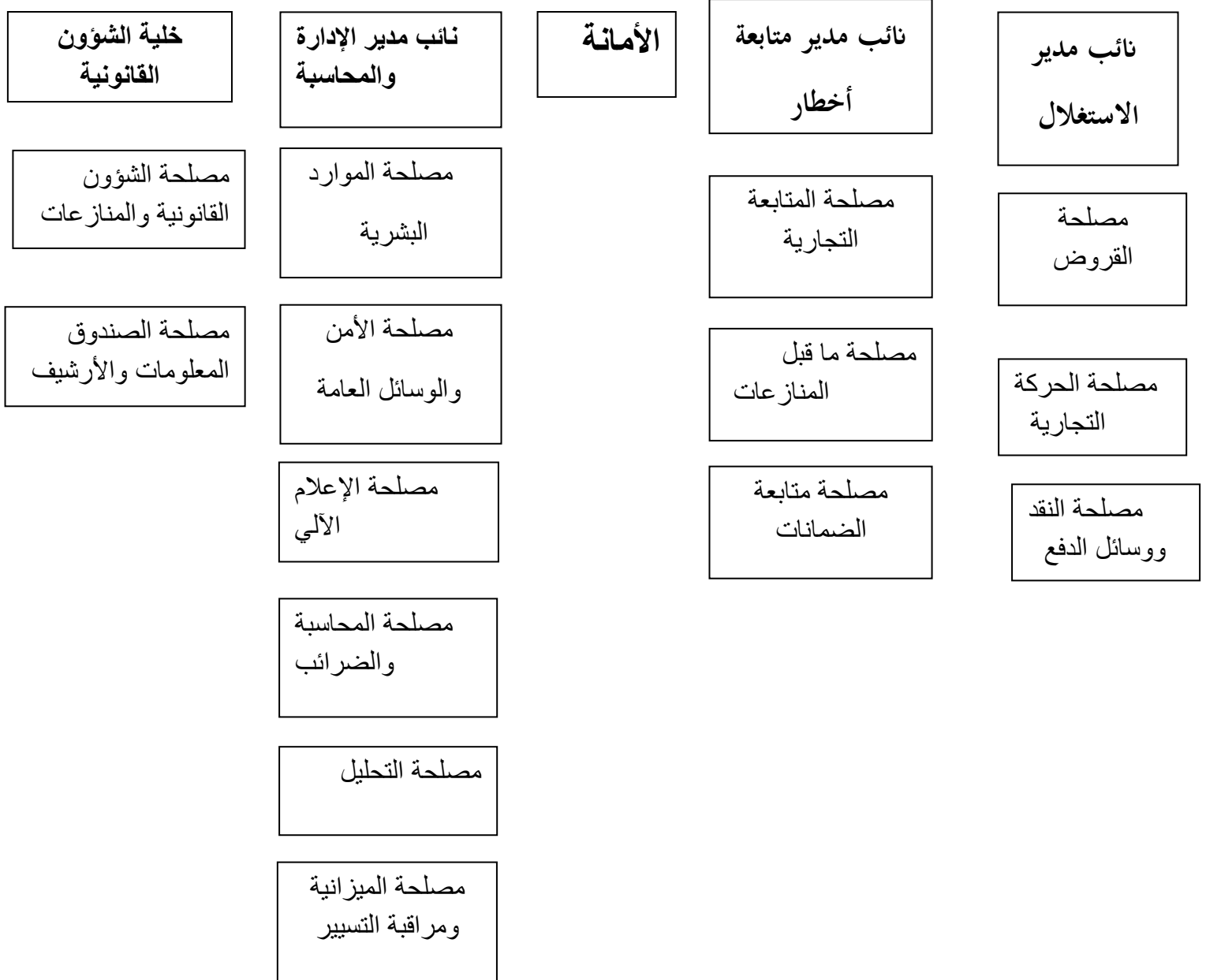
**ثانياً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية تتمثل فيما يلي:**

- تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها عن طريق ترقية عمليتين للادخار والاستثمار.
- عرض منتجات وخدمات جديدة على المدخرين.
- مسيرة التطور الحاصل في عالم النشاط المصرفي في وتقنيته.
- معالجة كل عمليات الائتمان والصرف الأجنبي.
- فتح الحسابات للأشخاص حسب طلبهم.
- تشجيع وترقية الزراعة والصناعات الغذائية والحرف اليدوي.
- قبول الودائع ومنح القروض.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وثائق مستلمة من البنك.

الشكل رقم (8): الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال برج بوعريريج

المدير الجهوي



المصدر: وثائق مستلمة من البنك

## المطلب الثاني: الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

في إطار سعي البنوك إلى تلبية احتياجات العملاء المتزايدة ومواكبة التطورات التكنولوجية في المجال المالي، أصبحت تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية والمنتجات المصرفية التي تهدف إلى تسهيل العمليات البنكية، تعزيز الأمان، وتحسين تجربة المستخدم. ومن بين هذه الخدمات، نذكر ما يلي:

## الفرع الأول: الخدمات

يتيح بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة خدمات لعملائه، نلخصها فيما يلي:

1. **خدمة محطة الدفع الإلكترونية TPE:** هي جهاز أو نظام يستخدم لمعالجة عمليات الدفع باستخدام وسائل إلكترونية بدلا من الدفع النقدي يستخدم بشكل شائع في الشركات، المتاجر، المطاعم، مراكز الخدمات ويرتبط بشبكة مصرفية لمعالجة هذه العمليات بأمان. وتتميز توثيق المعاملات لحفظها في سجل الحسابات .
2. **موزع الآلي GAB:** هو جهاز إلكتروني يمكن العملاء من إجراء معاملات بنكية ذاتية دون الحاجة إلى التفاعل المباشر مع موظفي البنك، ويستخدم لعدة أغراض منها سحب وإيداع النقود، الاطلاع على الرصيد، تحويل الأموال، ودفع الفواتير وذلك باستخدام بطاقة بنكية ورقم التعريف الشخصي، طلب دفتر الشيكات، وبطاقة الذهبية.
3. **خدمة إشعارات نصية القصيرة BADR SMS:** هي خدمة اشعارات نصية قصيرة يقدمها البنك لعملائه المشتركين والذين يمتلكون حساب واحد أو أكثر من الحسابات التالية ( حساب الشيكات أو حساب التوفير) تتيح لهم تلقي تنبيهات فورية حول العمليات التي تتم على حساباتهم البنكية مثل السحب، الايداع، والتحويلات مباشرة عبر رسائل SMS .
4. **خدمة MY BADR:** هي منصة مصرفية إلكترونية يقدمها بنك تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء مجموعة متنوعة من العمليات البنكية عبر الأنترنت مما يوفر الراحة والمرونة في إدارة شؤونهم المالية دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية، من خدماتها الاطلاع على رصيد الحساب، متابعة الحركات البنكية، طلب دفتر الشيكات أو طلب بطاقة، إدارة البطاقات البنكية ( طلب بطاقة جديدة أو تجديد البطاقة الحالية)، إجراء تحويلات مالية، إدارة الحسابات ( إضافة أو تعديل معلومات الحسابات المرتبطة).
5. **خدمة BADR net :** هي منصة مصرفية إلكترونية يقدمها البنك تتيح للعملاء إدارة حساباتهم البنكية عبر الأنترنت و الاطلاع على معلومات حساباتهم، إدارة البطاقات البنكية، طلب دفتر الشيكات أو البطاقة، إجراء تحويلات مالية، خدمة الإشعارات النصية القصيرة.

6. خدمة موقع بطاقتي: هي منصة إلكترونية أطلقها البنك تهدف إلى تسهيل إدارة البطاقات البنكية للعملاء ( طلب بطاقة جديدة، تجديد البطاقة، أو إيقافها عند الحاجة) سواء أفراد أو مؤسسات، متابعة العمليات، طلب أجهزة الدفع الإلكتروني TPE.

### الفرع الثاني: المنتجات

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة منتجات تتمثل في:

1. بطاقة الدفع CIBC(classic) الكلاسيكية: هي بطاقة دفع إلكترونية بين البنوك مرتبطة بحساب بنكي، صالحة للاستخدام داخل الجزائر فقط لمدة عامين. تمكن من إجراء عمليات الدفع والسحب بأمان على مدار الساعة، سواء عبر أجهزة الدفع الإلكتروني أو عبر الإنترنت أو من خلال موزعات الآلية للبنك.
2. بطاقة الدفع CIBG (GOLD): هي بطاقة الدفع الإلكتروني مخصصة للعملاء الذين يحتاجون إلى حدود سحب وإنفاق أعلى مقارنة بالبطاقة الكلاسيكية كما أنها تتيح إجراء:
  - إجراء عملية السحب من أجهزة الصراف الآلي.
  - الدفع عبر الإنترنت.
  - الاطلاع على الرصيد وتحويل الأموال عبر شبابتك الآلية للبنك.
3. بطاقة الدفع CIBB (Business): بطاقة الأعمال هي بطاقة إلكترونية مرتبطة بحساب جاري مخصصة للمؤسسات والشركات صالحة لمدة ثلاث سنوات، تتيح إجراء عملية السحب والدفع الإلكتروني بأمان وسهولة داخل الجزائر. كما تتيح إرسال إشعارات فورية عبر الرسائل النصية حول العمليات المنجزة ورصيد الحساب تصدر البطاقة شكلين رئيسيين: بطاقة الأعمال الكلاسيكية وبطاقة الأعمال الذهبية.
4. بطاقة الدفع ماستر كارد (Mastercard): بطاقة دولية مقدمة من طرف البنك تستخدم محليا ودوليا، صالحة السحب والدفع في الخارج وفي الإنترنت تصدر بنوعين بطاقة ماستر كارد كلاسيكية هي بطاقة ائتمانية وأساسية مناسبة للاستخدام اليومي مع مزايا أمان جيدة وقبول واسع ومقبولة محليا وعالميا، أما النوع الثاني فهو بطاقة ماستر كارد تيتانيوم وهي بطاقة ذات مزايا أعلى من الكلاسيكية موجهة لفئة العملاء الباحثين عن خدمات مميزة.

### المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية

لوقوف على دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية دراسة حالة-بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ولاية برج بوعرييج، فإن ذلك يستلزم إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي يقود إلى الحقائق، حيث يعتبر هذا الإطار اساس تنظيم الافكار والمعلومات من اجل الوصول الى النتائج كما انه يسمح بدراسة الموضوع بطريقه سهله وواضحة ويناقشه من مختلف الجوانب لذا سيتم الاعتماد على استمارة لجمع

المعلومات التي من خلالها سيتم الحكم على دور التكنولوجيا المالية في تحسين جوده الخدمة المصرفية الالكترونية- دراسة حالة- بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وسيتم وضحه في المطالب التالية.

### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

ويشمل هذ هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك متغيرات وبيانات الدراسة الميدانية. يتم عرض مجتمع وعينة الدراسة من خلال هذا الفرع:

الفرع الأول: مجتمع الدراسة يتمثل في موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لووكالة برج بوعريريج.

الفرع الثاني: عينة الدراسة تتمثل في عينة عشوائية من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية برج بوعريريج، والتي بلغ حجمها 42 عينة موضحة في الجدول التالي:

### الجدول رقم(2): يوضح عينة الدراسة

العينة الإجمالية	60 موظف
عدد الاستبيانات الموزعة	60 استبيان
عدد إجابات الاستبيان	42 استبيان

المصدر: من إعداد الطالبين

### المطلب الثاني: متغيرات الدراسة ومصادر جمع البيانات

سيتم عرض متغيرات الدراسة ومصادر جمع البيانات من خلال هذا الفرع.

#### الفرع الأول: متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:

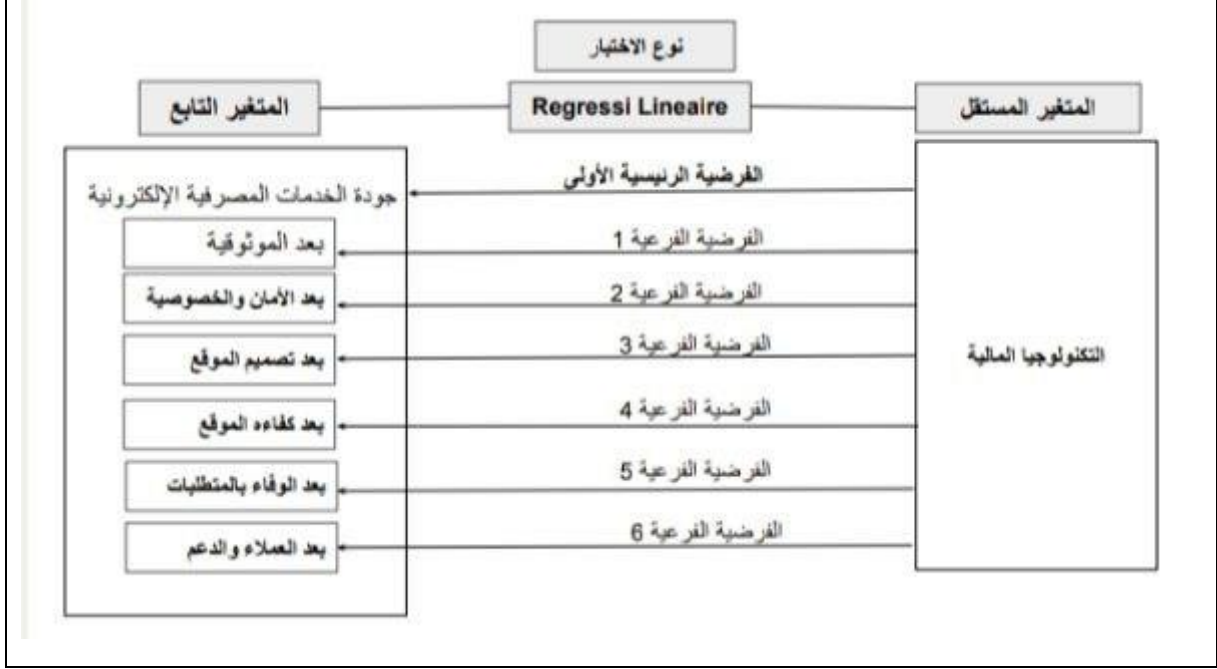
1- المتغير المستقل: ويتمثل أساسا في التكنولوجيا المالية: هي كافة الخدمات المالية الرقمية التي تستخدم التكنولوجيا في تنفيذ خدماتها، سواء في مجال الدفع الالكتروني، البطاقات الائتمانية، والخدمات المصرفية الإلكترونية، والبنوك الإلكترونية والعملات الرقمية،

2 - المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتشمل:

- الموثوقية: وتعني ضمن الدقة الخدمة واستقرارها عبر معالجات المعاملات دون أخطاء.
- الأمان والخصوصية: وتتمثل في حماية البيانات عبر تشفير القوي والتزام بسرية البيانات الشخصية
- تصميم الموقع: اي واجهة سهلة الاستخدام، متوافقة مع الأجهزة المختلفة.
- كفاءة الموقع: وتعني سرعة في الاداء وتقليل الخطوات لإنجاز المهام مثل التحويلات.

- الوفاء بالمتطلبات: تلبية احتياجات العملاء عبر خدمات قابلة للتخصيص
- خدمة العملاء والدعم: وتمثل في قنوات الاتصال المتعددة والدعم الفوري والموارد الذاتية والشكل الموالي يلخص متغيرات الدراسة:

الشكل رقم(9): يمثل متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الإطار النظري للدراسة

### الفرع الثاني: مصادر جمع البيانات

تم الاعتماد في جمع البيانات لهذه الدراسة على نوعين من البيانات وهي كما يلي:

#### 1- البيانات الثانوية:

تتمثل البيانات الثانوية في مجموعة الكتب والدراسات المنشورة والمجلات والرسائل الجامعية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، وكذا مصادر ومراجع أجنبية، حيث تم تغطية الجانب النظري من الدراسة والذي يعتبر جزءا أساسيا في إجراء الدراسة الميدانية.

#### 2 - البيانات الأولية:

تتمثل البيانات الأولية فيما يلي:

- الاستبيان: قصد توضيح مدى تأثير تطبيق التكنولوجيا المالية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية-بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية برج بوعرييج -تم إعداد استبيان وتطويره بشكل يساعد في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها إحصائيا والحصول عمى النتائج.

- **المقابلة :** استخدمت المقابلة دعماً بالاستبيان في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة. خاصة القول أنه تم مقابلة أحد موظفين بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية برج بوعرييج من أجل الحصول على معلومات حول الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك.

### المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

قصد تسهيل الدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع المعلومات ويمكن توضيح محتويات الاستبيان، واختبار قياس ثباتها وصدقها من خلال العناصر الموالية:

#### الفرع الأول: محتوى أداة الدراسة (الاستبيان):

يعد الاستبيان من أهم الأدوات الرئيسية في جمع المعلومات والبيانات في استخدامات البحوث ذلك نظراً لسهولة معالجة البيانات والنتائج المتحصل عليها، عن طريق التعرف المباشر من الأطراف الفعالة في مجال التكنولوجيا المالية باستخدام الاستبيان، الذي يعتبر الخيار الملائم لقياس درجة تطابق آراء ووجهات نظر موظفي-البنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية برج بوعرييج -وقد تضمن الاستبيان محاور تتعلق بمتغيرات الدراسة وقسمت إلى قسمين رئيسيين يتمثلان في:

**1. القسم الأول:** يتعمق بالمعلومات الشخصية الافراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المستوى العلمي المركز الوظيفي، الخبرة المهنية والشغل القانوني للبنك لغرض وصف عينة الدراسة وتبيان مدى تأثيرها في متغيرات الدراسة.

**2. القسم الثاني:** عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون الاستبيان من محورين يتمثلان في:

**1. المحور الأول:** يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بالتكنولوجيا المالية في البنوك محل الدراسة وتضمن 10 عبارة مرقمة من 01 إلى 10

**2. المحور الثاني:** يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بجودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة وتضمن 13 عبارة موزعة على مجموعة من المحاور الفرعية فيما يلي:

- بعد الوثوقية: 11 و 12
- بعد الأمان والخصوصية: 13 و 14 .
- بعد تصميم الموقع: 15 و 16 .
- بعد كفاءه الموقع: من 17 الى 18.
- بعد الوفاء بالمتطلبات: 19 الى 20 .
- بعد العملاء والدعم: 21 الى 22 .

## الفرع الثاني: مقياس أداة الدراسة (الاستبيان)

لتحويل إجابات الدراسة إلى بيانات كمية، تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي ليكون أكثر تغييرا وتنوعا وباعتباره يعطي مجالا أوسع للإجابة، ويمكن توضيح الدرجات الخمس لموافقة في الجدول كآتي:

## الجدول رقم (3): يوضح درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	04

المصدر: بوقلقول الهادي، تحميل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية ح، جامعة عنابة، 2016، ص 49.

يتضح من خلال الجدول السابق أنو يعطي مجال أوسع للإجابة، حيث تمثل إجابة موافق بشدة الدرجة الأكبر أي 5، وموافق الدرجة 4، ومحايد الدرجة 3، وغير موافق الدرجة 2 وغير موافق بشدة الدرجة الأقل وهي:

## الجدول رقم (4): يوضح طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	(1.79_1.00)	(2.59_1.80)	(3.39_2.60)	4.19_3.40)	5.00_4.20)
إتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقلقول الهادي، تحميل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة عنابة، 2016، ص 49، نقلا عن الموقع:

[https://www.fichier.spss/#google\\_vignette/pdf.fr/2016/03/21](https://www.fichier.spss/#google_vignette/pdf.fr/2016/03/21)

يتضح من خلال الجدول السابق أن طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، حيث يتم حساب المدى (5-1=4) ومن طول الخلية أي (0,80=4/5)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد (01)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

## الفرع الثالث: البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحميل الدراسة

تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية والبرامج من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وسيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب.

**أولاً: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات**

لتحقيق أهداف الدراسة والتحميل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العالقة الموجودة بينها، بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات الموزعة وترميزها، ثم إدخال البيانات بالحاسب الآلي باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية 23 (Spss).

**ثانياً: الأدوات الإحصائية**

تتمثل الأدوات الإحصائية المستخدمة في دراسة الاستبيان فيما يلي:

**1. التكرارات والنسب المئوية:**

تستخدم لعرض التوزيع البيانات تصنيفها أسفل الفئات، حيث يعطي التكرار الإجابات لكل متغير على حدة، والنسبة المئوية تعبر عن نسبة هذه التكرارات من إجمالي العينة.<sup>1</sup>

**2. معامل ألفا كرو نباخ:**

يعبر عن الاستقرار المقياس اي يعطي نفس الدرجة او اعيد تطبيقه على نفس العينة، حيث كل ما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً كلما إقترت من الصفر كانت ثبات منخفضة.<sup>2</sup>

**3. الانحراف المعياري:**

مقياس المدى تشتت البيانات حول المتوسط، وهو الجذر التربيعي للتباين ويعبر عن مدى انتشار القيم. المتوسط الحسابي:

هو عبارة عن مؤشراً لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة.

**4. اختبار T-test :**

يتم الاعتماد عليه اختبار الفرضيات عند مستوى دلالة  $a \leq 0,05$  ، والذي يدل عمى أن احتمال الخطأ المسموح هو يكون في حدود 5% ما يعكس مجال الثقة بنسبة 95%.

**5. اختبار T للعينات المستقلة:**

يستخدم في مقارنة متوسطات متغيرة عبر مجموعات مستقلة، اي انه يستخدم عندما يكون المتغير يدرس عينات مستقلة مثلاً ذكر أو أنثى، نعم أو لا، أعزب أو متزوج.

**6. معامل الارتباط سبيرمان:**

<sup>1</sup> بتصرف من: عبد الله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي بإستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة لمنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص 95 \_ 142

<sup>2</sup> بوقلقول الهادي، تحميل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة عنابة، 2016، ص نقلا عن الرابط:

[https://www.fichier.spss/#google\\_vignette/pdf/fr/2016/03/21](https://www.fichier.spss/#google_vignette/pdf/fr/2016/03/21)

كثيرا ما يستعمل هذا المعامل في البيانات الوصفية التي يستحيل عندها استخدام البيانات العددية بطريقة وكذلك ايضا يستخدم في البيانات الرقمية لتسهيل العمليات الحسابية اذا نلجأ لتحويل البيانات الوصفية الى عددية قابلة للحل<sup>1</sup>.

### 7. الانحدار الخطي البسيط:

هو من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في التنبؤ، ويهدف الى دراسة العلاقة بين متغير مستقل ومتغير تابع وأكثر من متغير مستقل<sup>2</sup>.

خلاصة القول إنه تم في هذه الدراسة استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وكذلك مجموعة من الأدوات الإحصائية، المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية ومعا اختبار T المعينات المستقيمة ومعامل ألفا كرونباخ، وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري إضافة إلى معامل الارتباط بيرسون. كذلك تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وهذا من أجل تحليل اختبار الفرض نتائج الإستهبان واختبار الفرضيات والتي سيتم التطرق إليها في المبحث الموالي.

### المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

في هذا المبحث سيتم عرض تحليل إجابات فرضيات الدراسة وتفسيرها، بغرض الوصول إلى نتائج الدراسة التطبيقية، التي تقيس متغيرات الدراسة وفقا لتوجهات عينة الدراسة، ومنه تقتضي دراسة هذا المبحث تقسيمه إلى المطالب التالية:

- المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
- المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية
- المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

### المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث متغير الجنس، العمر، مستوى تعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية.

الفرع الأول: اختبار ثبات فقرات الاستبيان

<sup>1</sup> عزام عبد الرحمان صبري، الإحصاء التطبيقي بنظام SPSS، ط 1، دار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 98.

<sup>2</sup> بتصرف من: سوسن ابراهيم، ابو علاء شلبي، التنبؤ بالتحصيل الدراسي لطلاب الجامعة من خلال بعض المتغيرات المعرفية والديموغرافية باستخدام كل من الانحدار الخطي المتعدد والانحدار اللوغاريتمي ثنائي، مجلة الدراسات التربوية والإنسانية، كلية التربية، المجلد 05، العدد 4، جامعة دمنهور، 2013، ص 178

قصد معرفة صدق الاداة المستخدمة في دراسة اثباتها، اي قدره الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها، ثم عرض الاستبيان على بعض الأساتذة على مستوى الكلية من اجل تحكيمه، وقد أشار إلى بعض الملاحظات، تم أخذها بعين الاعتبار.

الجدول رقم(5): معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل سبيرمان%
10-1	التكنولوجيا المالية	0.477
22-11	جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

يتضح من خلال نتائج الجدول أن الارتباط متوسط وهي نتائج تخدم ظاهرة الدراسة، ومنه يمكن استخدام الاستبيان والثقة في نتائجه.

بالإضافة إلى الإختبار السابق تم حساب ألفا كرومباخ لتحديد درجة الثبات، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل الثبات الفا كرونباخ %
10-1	التكنولوجيا المالية	0.750
22-11	جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	0.793
من الفقرة 01 الى 22	معامل الثبات الكلي	0.860

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

نلاحظ من الجدول رقم انا معامل الثبات لجميع المتغيرات الدراسية مرتفعة، حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 86%، وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة، ومنه يمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

خلاصة القول انه تم في هذه الدراسة، الاعتماد على الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات والمعلومات حيث تضمن الاستبيان 22 عبارة مقسمة الى قسمين، حيث تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي وتم دراسة إثبات وصدق الاستبيان بناء على معامل ألفا كرومباخ وسيتم في هذا المطلب الموالي التعرف على البرنامج والأدوات الإحصائية المعتمدة عليها في التحليل الدراسة.

## الفرع الثاني: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

## أولاً: متغير الجنس

توزعت عينة الدراسة حسب الجنس على النحو الموضح في الجدول التالي:

## الجدول (7): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس:

النسبة (%)	التكرار	البيان
64,3	27	ذكر
35,7	15	أنثى
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يتضح من خلال نتائج الجدول أن نسبة الذكور جاءت أعلى من نسبة الإناث حيث سجلت نسبة الذكور نسبة مئوية قدرت بـ 64,3%، وسجلت فئة الإناث نسبة قدرت بـ 35,7%، وهذا يعني أن ما يزيد على نصف من أفراد عينة الدراسة هم ذكور ويفسر هذا أن أغلبية المتعاملين في البنك هم رجال.

## ثانياً: متغير العمر

توزعت عينة الدراسة حسب العمر على النحو الموضح في الجدول التالي:

## الجدول (8): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر:

النسبة (%)	التكرار	البيان
9,5	4	أقل من 25 سنة
26,2	11	من 25 إلى 35 سنة
38,1	16	من 35 إلى 45 سنة
26,2	11	أكبر من 45 سنة
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يتضح من خلال نتائج الجدول أن أعلى نسبة محققة بالنسبة لمتغير العمر كانت (من 35 إلى 45 سنة) بنسبة هي الأعلى والتي قدرت بـ 38,1%، تليها الفئتين متشابهتين (من 25 إلى 35 سنة) و(أكبر من 45 سنة) في المرتبة الثانية بسبة قدرت بـ 26,2%، واحتلت الفئة (أقل من 25 سنة) المرتبة الأخيرة بنسبة هي الأضعف والتي قدرت بـ 9,5%، ومنه يمكن القول أن البنك محل الدراسة يحتوي على فئة من الشباب بصفة أكثر.

## ثالثا: متغير المستوى التعليمي

توزعت عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (9): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير مستوى التعليمي

النسبة (%)	التكرار	البيان
0	0	متوسط
4,8	2	ثانوي
66,7	28	جامعي
28,6	12	دراسات عليا
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يتضح من الجدول أن أغلبية عينة الدراسة كانت ضمن فئة (الجامعي) بنسبة قدرت بـ 66,7%، لتليها في المرتبة الثانية فئة (الدراسات العليا) بنسبة قدرت بـ 28,6%، سجلت باقي الفئات نسبة منخفضة جدا حيث فئة الثانوي قدرت بـ 4,8%، أما فئة المتوسط لم تقدر بأي نسبة، ونلاحظ من خلال هذه النتائج أن البنك يحوز على كفاءات جامعية علمية كبيرة يمكنها تقديم الإضافة والتطوير.

## رابعا: المركز الوظيفي

توزعت عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي

النسبة (%)	التكرار	البيان
9,5	4	مدير
38,1	16	رئيس مصلحة
52,4	22	وظيفة أخرى
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يتضح من الجدول أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن (وظيفة أخرى) بنسبة قدرت بـ 52,4%، لتليها في المرتبة الثانية فئة (رئيس مصلحة) بنسبة قدرت بـ 38,1%، واحتلت فئة (مدير) المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة قدرت بـ 9,5%، أي انه تم التركيز في هذه الدراسة على الموظفين في البنك وهذا ايجابي يخدم متطلبات هذه الدراسة.

## خامسا: الخبرة المهنية

توزعت عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية:

النسبة(%)	التكرار	البيان
16,7	7	أقل من 5سنوات
19	8	من 5 إلى 10سنوات
31	13	من 10 إلى 15سنة
33,3	14	أكثر من 15 سنة
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يتضح من الجدول أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن فئة (أكثر من 15سنوات) قدرت بنسبة 33,3%، لتليها المرتبة الثانية فئة ( من 10 إلى 15 سنوات) بنسبة قدرت ب31%، واحتلت الفئة (من 5إلى10سنوات) بنسبة قدرت ب19%، واحتلت الفئة (أقل من 5سنوات) بنسبة قدرت ب16,7%، وهذا ما يعزز القدرة العملية والعلمية على استيعاب فقرات الاستبيان والإجابة عليه بصورة مناسبة.

سادسا: هل تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

توزعت عينة الدراسة حسب السؤال على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(12): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لهذا السؤال:

النسبة(%)	التكرار	البيان
92,9	39	نعم
7,1	3	لا
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يتضح من الجدول أن أغلبية عينة الدراسة تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية (نعم) بنسبة قدرت ب92.9%، بينما الفئة الأخرى (لا) بنسبة قدرت ب7,1%، وهذا ما يفسر أن البنك يعتمد على الخدمات المصرفية الإلكترونية.

### المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية التي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وقد تم الإستعانة في ذلك ببرنامج (spss23)

الفرع الأول: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير التكنولوجيا المالية بعينة البنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية برج بوعريج.

سيتم إختبار هذا المحور من خلال الفقرات من 01 إلى 10 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في الجدول الموالي.

جدول رقم (13): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	العميل على دراية جيدة بمفهوم التكنولوجيا المالية.	2,9762	1,0929	متوسط
2	تفضل استخدام التكنولوجيا المالية بدل من الطريقة التقليدية.	4,0476	0,9615	مرتفع
3	تُوفّر التكنولوجيا المالية واجهات سهلة ومريحة للعميل.	3,8810	0,8890	مرتفع
4	تُسهّل التكنولوجيا المالية المعتمدة في البنك الوصول إلى الخدمات من خلال الموقع الإلكتروني والمنصات الخاصة بالبنك.	4,0238	0,7805	مرتفع
5	تساهم التكنولوجيا المالية في إدارة الحسابات المصرفية بمرونة وسهولة أكبر .	4,0714	0,7775	مرتفع
6	تساهم التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.	3,8810	0,8323	مرتفع
7	يواجه العميل صعوبات في فهم أو استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية.	3,7381	0,8850	مرتفع
8	تُسهّم التكنولوجيا المالية في تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	3,2857	1,1323	متوسط
9	يحرص البنك على معرفة آراء العملاء لتطوير خدماته المصرفية بالاعتماد على التكنولوجيا المالية	3,7143	0,9444	مرتفع
10	يتّبع البنك سياسات واضحة لحماية بيانات العملاء وإدارتها عند الحصول على الخدمات المصرفية المعتمدة على التكنولوجيا المالية.	4,1667	0,9606	مرتفع
	اجمالي درجة المحور	3.7786	0.5172	مرتفع

المصدر: من إعداد لطلبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يظهر الجدول من خلال إجابات موظفي البنك أن هناك مستوى مرتفع نحو عبارات محور التكنولوجيا المالية حيث تم تحقيق متوسط حسابي مرتفع والذي قدر بـ 3,7786 وانحراف معياري بـ 0,5172، نلاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات محور التكنولوجيا المالية، وهو ما يمكن توضيحه وفقاً لكل عبارة من عبارات هذا المحور من خلال مايلي:

**العبارة رقم 1:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 2,9762 وانحراف معياري قدر بـ: 1,0929 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل متوسط من قبل أفراد العينة مع تباين نسبي في الآراء، ويعكس ذلك تفاوت في درجة الوعي بالتكنولوجيا المالية.

**العبارة رقم 2:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 4,0476 وانحراف معياري قدر بـ: 0,9615 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة، وهذا يدل على وجود توجه إيجابي لدى العملاء نحو استخدام الوسائل التكنولوجية في معاملاتهم المالية.

**العبارة رقم 3:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3,8810 وانحراف معياري قدر بـ: 0,8890 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة، ويعكس ذلك إدراك العملاء على سهولة استخدام المنصات المالية الرقمية وفعاليتها في تلبية احتياجاتهم.

**العبارة رقم 4:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 4,0238 وانحراف معياري قدر بـ: 0,7805 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة، وهذا يدل على مدى فعالية القنوات الرقمية في تسهيل الوصول الى الخدمات المصرفية.

**العبارة رقم 5:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 4,0714 وانحراف معياري قدر بـ: 0.7775 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة، وينعكس ذلك إيجابيا على دور التكنولوجيا المالية في تسهيل العمليات المصرفية الإلكترونية.

**العبارة رقم 6:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.8810 وانحراف معياري قدر بـ: 0.8323 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة، ويعكس هذا اقتناع افراد العينة ببدور التكنولوجيا في تعزيز الابتكار وتقديم حلول مصرفية تتماشى مع تطلعات واحتياجات العملاء.

**العبارة رقم 7:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.7381 وانحراف معياري قدر بـ: 0.8850 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة، يدل ذلك على ان بعض العملاء لايزالون يعانون من بعض التحديات من حيث الفهم و استخدام ورغم التقدم في هذه الخدمات فان هذه النتيجة تبرز اهمية تطوير واجهة الاستخدام اكثر بساطة.

**العبارة رقم 8:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.2857 وانحراف معياري قدر بـ: 1.1323 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل متوسط من قبل أفراد العينة، مما يدل على مساهمة التكنولوجيا المالية في خفض التكاليف التشغيلية للبنك بشكل جزئي وتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

**العبارة رقم 9:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3.7147 وانحراف معياري قدر ب: 0.9444 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة، وهذا ما يدل على وجود توجه فعلي لدى البنك نحو اشراك العملاء في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية.

**العبارة رقم 10:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 4.1667 وانحراف معياري قدر ب: 0.9606 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة، وهذا ما يدل على ان البنك يعتمد على اجراءات وسياسات الامنية لضمان حماية البيانات الشخصية عند استخدام خدمات المصرفية الالكترونية.

**الفرع الثاني:** استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

سيتم إختبار هذا المحور من خلال الفقرات من 11 إلى 22 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في الجدول الموالي.

**1. استجابات أفراد العينة نحو بعد الموثوقية:** يمكن تلخيصها في الجدول الموالي:

**الجدول رقم (14): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الموثوقية**

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
11	يوفر البنك سجلات واضحة ومفصلة عن جميع المعاملات المصرفية الإلكترونية.	3.8333	0.8811	مرتفع
12	يشعر العملاء بالثقة عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بسبب موثوقيتها العالية.	3.7857	0.7501	مرتفع
	اجمالي درجة البعد في المحور	3.8095	0.6621	مرتفع

المصدر: من إعداد لطلبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يظهر الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا في البنك لعينة الدراسة عن عبارات بعد الموثوقية حيث تم تسجيل متوسط حسابي مرتفع قدر ب 3.8095 وانحراف معياري قدر ب 0.6621 ونلاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال حس [3,40-4.19] ب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الموثوقية، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

**العبارة رقم 11:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3,8333 وانحراف معياري قدر بـ: 0,8811 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة وهذا يدل على وجود مستوى جيد من الشفافية والدقة في تسجيل العمليات المصرفية الإلكترونية، وهو ما يعكس موثوقية البنك في التعاملات الإلكترونية.

**العبارة رقم 12:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3,7857 وانحراف معياري قدر بـ: 0,7501 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة، حيث تعكس هذه النتيجة ثقة كبيرة في البنك في مستوى الأمان والدقة الذي توفره الخدمات الإلكترونية هذا ما يدل على جودة وموثوقية البنية التحتية التكنولوجية التي يعتمد عليها البنك.

2. استجابات أفراد العينة نحو بعد الأمان والخصوصية: يمكن تلخيصها في الجدول الموالي:

**الجدول رقم (15): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الأمان والخصوصية**

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
13	البنك يقوم بتحديث وصيانة بيئته التكنولوجية بانتظام لضمان الامان	3.9524	0.7309	مرتفع
14	يتم تشفير البيانات الشخصية والمصرفية لحمايتها من الاختراق.	4	0.9877	مرتفع
	اجمالي درجة البعد في المحور	3,9762	0,7959	مرتفع

المصدر: من إعداد لطلبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يظهر الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا في البنك لعينة الدراسة عن عبارات بعد الأمان والخصوصية حيث تم تسجيل متوسط حسابي مرتفع قدر بـ 3,9762 وانحراف معياري قدر بـ 0,7959 ونلاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال حس [3,40-4.19] ب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الأمان والخصوصية، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

**العبارة رقم 13:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3,9525 وانحراف معياري قدر بـ: 0,7309 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة وهذا يدل على وجود مستوى جيد من الثقة في قدرة البنك على حماية بياناتهم وتحديث أنظمتهم التقنية بالاستمرار، مما يسهم في رفع الأمان والخصوصية لدى العملاء.

**العبارة رقم 14:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 4 وانحراف معياري قدر ب: 0,9877 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة وهذا يدل على مدى التزام البنك بتطبيق إجراءات أمنية متقدمة لحماية معلوماتهم، ومن هنا فإن اعتماد البنك على تقنيات التشفير قوية يسهم بشكل مباشر في تعزيز الأمان والخصوصية لدى العملاء.

3. استجابات أفراد العينة نحو بعد تصميم الموقع: يمكن تلخيصها في الجدول الموالي:

**الجدول رقم (16): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده تصميم الموقع**

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
15	يتميز الموقع الإلكتروني والتطبيق المصرفي بواجهة استخدام سهلة .	3.8810	0.9423	مرتفع
16	يتوافق تصميم الموقع الإلكتروني مع مختلف الأجهزة (الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية، الحواسيب).	3.9048	1.1854	مرتفع
	اجمالي درجة البعد في المحور	3.8929	0.9208	مرتفع

المصدر: من إعداد لطلبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يظهر الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا في البنك لعينة الدراسة عن عبارات بعد تصميم الموقع حيث تم تسجيل متوسط حسابي مرتفع قدر ب 3,8929 وانحراف معياري قدر ب 0,9208 ونلاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال حس [3,40-4,19] ب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد تصميم الموقع، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي

**العبارة رقم 15:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3,8810 وانحراف معياري قدر ب: 0,9423 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة وهذا يدل على واجهات الاستخدام في منصات الإلكترونية للبنك مصممة بطريقة تسهل عليهم التفاعل والوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية دون تعقيد مما يبرز فعالية التصميم من حيث البساطة وسهولة التصفح .

**العبارة رقم 16:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3,9048 وانحراف معياري قدر ب: 1,1854 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة وهذا يدل على توافق تصميم مع مختلف المنصات مما يسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية من أي جهاز.

4. استجابات أفراد العينة نحو بعد كفاءة الموقع: يمكن تلخيصها في الجدول الموالي:

## الجدول رقم(17): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد كفاءة الموقع

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
17	يمكن للعملاء العثور بسهولة على الخدمات التي يحتاجونها دون تعقيد.	3.8571	0.9518	مرتفع
18	يدعم الموقع الإلكتروني للبنك اللغات الأربعة في الجزائر لتلبية احتياجات جميع العملاء. (العربية، الفرنسية، الإنجليزية، الأمازيغية)	2.6905	1.3341	متوسط
	اجمالي درجة البعد في المحور	3.2738	0.8568	متوسط

المصدر: من إعداد لطلبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يظهر الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا في البنك لعينة الدراسة عن عبارات بعد كفاءة الموقع حيث تم تسجيل متوسط حسابي متوسط قدر بـ 3.2738 وانحراف معياري قدر بـ 0.8568 ونلاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال حسب [2,60-3,39] مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى متوسط لعبارات بعد كفاءة الموقع، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

**العبارة رقم 17:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.8571 وانحراف معياري قدر بـ: 0.9518 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع من قبل أفراد العينة وهذا يدل على أن تصميم الموقع الإلكتروني يتمتع بدرجة عالية من الكفاءة ويحقق مبدأ سهولة الاستخدام وهو أحد المعايير الرئيسية في تقييم جودة الموقع الإلكتروني .

**العبارة رقم 18:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 2.6905 وانحراف معياري قدر بـ: 1.3341 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل متوسط من قبل أفراد العينة وهذا يدل على وجود اختلافات واضحة في تجارب المستخدمين يعني أن الموقع لا يدعم جميع هذه اللغات التي تعد من أحد مظاهر كفاءة الموقع استجابة لتنوع الاحتياجات.

5. استجابات أفراد العينة نحو بعد الوفاء بالمتطلبات: يمكن تلخيصها في الجدول الموالي:  
الجدول رقم(18): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الوفاء بالمتطلبات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
19	يوفر البنك الخدمات المصرفية الإلكترونية وجميع العمليات المصرفية التي يحتاجها العملاء.	3.6667	1.0040	مرتفع
20	يتيح البنك إمكانية تخصيص بعض الخدمات وفق احتياجات العملاء.	3.8333	0.9856	مرتفع
	اجمالي درجة البعد في المحور	3.7500	0.8782	مرتفع

المصدر: من إعداد لطلبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يظهر الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا في البنك لعينة الدراسة عن عبارات بعد الوفاء بالمتطلبات حيث تم تسجيل متوسط حسابي مرتفع قدر بـ 3.7500 وانحراف معياري قدر بـ 0.8782 ونلاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال حس [3,40-4.19] ب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الوفاء بالمتطلبات، وهو ما يمكن توضيحه وفقاً لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي

**العبرة رقم 19:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 2.6905 وانحراف معياري قدر بـ: 1.0040 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل متوسط من قبل أفراد العينة وهذا يدل على أن البنك يلبي احتياجات العملاء المصرفية بشكل فعال من خلال قنوات الإلكترونية.

**العبرة رقم 20:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.8333 وانحراف معياري قدر بـ: 0.9856 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل متوسط من قبل أفراد العينة وهذا يدل على أن البنك يوفر مرونة في تكييف خدماته بما يتناسب مع تفضيلات واحتياجات العملاء المختلفة.

6. استجابات أفراد العينة نحو بعد العملاء والدعم: يمكن تلخيصها في الجدول الموالي:

الجدول رقم(19): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء العملاء والدعم

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
21	يوفر البنك خدمة عملاء متاحة على مدار الساعة لحل المشكلات بسرعة.	3.1190	1.1305	متوسط
22	يتم الرد على الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية بفعالية.	3.3333	1.0969	متوسط
	اجمالي درجة البعد في المحور	3.2262	1.0546	متوسط

المصدر: من إعداد لطلبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (spss).

يظهر الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا في البنك لعينة الدراسة عن عبارات بعد العملاء والدعم حيث تم تسجيل متوسط حسابي متوسط قدر بـ 3.2262 وانحراف معياري قدر بـ 1.0546 ونلاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال حسب [3,39-2,60] مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى متوسط لعبارات العملاء والدعم، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

**العبارة رقم 21:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.8333 وانحراف معياري قدر بـ: 1.1305 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل متوسط من قبل أفراد العينة وهذا يدل على أن عينة الدراسة تلتزم الحياد فيما يتعلق بتوفير خدمة العملاء على مدار الساعة.

**العبارة رقم 22:** حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ 3.3333 وانحراف معياري قدر بـ: 1.0969 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل متوسط من قبل أفراد العينة وهذا يدل وجود تباين في الآراء وهذا يبرز الحاجة إلى تحسين مستوى الاستجابة وجودة الدعم الفني لضمان تجربة الكترونية أكثر فعالية.

### المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض وتحليل بيانات الدراسة سيتم مناقشتها في ضوء الفرضيات للوقوف على درجة تحققها وبطلانها من خلال إختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية مع التأكد من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

#### الفرع الأول: تحليل التوزيع الطبيعي

يتضح من خلال العينة أن عدد المشاهدات 42 وهي أكبر من 30 ومنه فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرع الثاني: نتائج الفرضيات الفرعية

لاختبار الفرضيات تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع جودة الخدمة المصرفية، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) معرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.005$ ) وقد تم حساب معامل التحديد ( $2R$ ) لمعرفة نسبة التغير في المتغيرات التابعة نتيجة للتغيير المتغير المستقل. ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية الفرعية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\alpha$ )	ثابت الانحدار ( $\beta$ )	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
التكنولوجيا المالية	بعد الموثوقية	1.957	0.490	0.48	0.147	2.622	6.876	0.012
	بعد الأمان والخصوصية	1.245	0.723	0.270	0.221	3.365	11.321	0.002
	بعد تصميم الموقع	-0.069	1.049	0.437	0.317	4.610	21.25	0.000
	بعد كفاءة الموقع	0.692	0.683	0.357	0.170	2.864	8.203	0.007
	بعد الوفاء بالمتطلبات	1.606	0.567	0.181	0.112	2.243	5.029	0.031
	بعد العملاء والدعم	0.435	0.739	0.316	0.131	2.458	6.044	0.018

المصدر: من إعداد لطلبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير المتغير المستقل في أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية برج بوعريج حيث تبين أنه :

## 1. الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرضية الصفرية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الموثوقية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.
  - الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الموثوقية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- يتضح من خلال الجدول لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد الموثوقية والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر لتكنولوجيا المالية على بعد الموثوقية لجودة الخدمات المصرفية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار 1.957 وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 48% وهو ارتباط طردي ضعيف وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط، يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) وهذا ما أوضحه اختبار (T) ، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد الموثوقية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك محل الدراسة.
- أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت نسبة (14,7%) من التغيرات التي تحدث في بعد الموثوقية تفسرها التكنولوجيا المالية، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.012) وهو أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الموثوقية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية."

## 2. الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية الصفرية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والخصوصية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والخصوصية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

يتضح من خلال الجدول لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد الأمان والخصوصية والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر لتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والخصوصية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار 1,245 وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 27% وهو ارتباط طردي ضعيف وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط، يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بلغ (0,02) وهذا ما أوضحه اختبار (T) ، وهذا دليل

على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد الامان والخصوصية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك محل الدراسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت نسبة (22,1%) من التغيرات التي تحدث في بعد الامان والخصوصية تفسرها التكنولوجيا المالية، وقد أظهر اختبار ( $F$ ) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.02) وهو أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والخصوصية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية."

### 3. الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرضية الصفرية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد تصميم الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

- الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد تصميم الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

يتضح من خلال الجدول لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد تصميم الموقع والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر لتكنولوجيا المالية على بعد تصميم الموقع لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (-0,069) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 43.7% وهو ارتباط طردي ضعيف وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط، يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بلغ (0,00) وهذا ما أوضحه اختبار ( $T$ ) ، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد تصميم الموقع في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك محل الدراسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت نسبة (31.7%) من التغيرات التي تحدث في بعد تصميم الموقع تفسرها التكنولوجيا المالية، وقد أظهر اختبار ( $F$ ) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.00) وهو أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد تصميم الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية."

## 4. الفرضية الفرعية الرابعة:

- الفرضية الصفرية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد كفاءة الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية.
  - الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد كفاءة الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية.
- يتضح من خلال الجدول لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد كفاءة الموقع والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر لتكنولوجيا المالية على بعد تصميم الموقع لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0,692) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 35,7% وهو ارتباط طردي ضعيف وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط، يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بلغ (0,007) وهذا ما أوضحه اختبار (T) ، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد كفاءة الموقع في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك محل الدراسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت نسبة (17%) من التغيرات التي تحدث في بعد كفاءة الموقع تفسرها التكنولوجيا المالية، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.007) وهو أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد كفاءة الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية."

## 5. الفرضية الفرعية الخامسة:

- الفرضية الصفرية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الوفاء بالمتطلبات لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية.
- الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الوفاء بالمتطلبات لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية.

يتضح من خلال الجدول لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد الوفاء بالمتطلبات والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر لتكنولوجيا المالية على بعد الوفاء بالمتطلبات لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (1,606) وقد بلغ معامل الارتباط بين

المتغيرين 18,1% وهو ارتباط طردي ضعيف وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط، يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بلغ (0,031) وهذا ما أوضحه اختبار (T) ، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد الوفاء بالمتطلبات في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك محل الدراسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت نسبة (11,2%) من التغيرات التي تحدث في بعد الوفاء بالمتطلبات تفسرها التكنولوجيا المالية، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0,031) وهو أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الوفاء بالمتطلبات لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية."

#### 6. الفرضية الفرعية السادسة:

- الفرضية الصفرية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد العملاء والدعم لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

- الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد العملاء والدعم لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

يتضح من خلال الجدول لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد العملاء والدعم والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر لتكنولوجيا المالية على بعد الوفاء بالمتطلبات لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0,435) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 31.6% وهو ارتباط طردي ضعيف وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط، يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بلغ (0,018) وهذا ما أوضحه اختبار (T) ، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد العملاء والدعم في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك محل الدراسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت نسبة (13,1%) من التغيرات التي تحدث في بعد الوفاء بالمتطلبات تفسرها التكنولوجيا المالية، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0,018) وهو أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد العملاء والدعم لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية."

الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

يمكن تمثيل أهم نتائج اختبار الفرضية الرئيسة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\alpha$ )	ثابت الانحدار ( $\beta$ )	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
التكنولوجيا المالية	جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	0,978	0,708	0,477	0,429	5,485	30,089	0,00

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تحليل spss

- الفرضية الصفرية: هناك علاقة طردية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج.
- الفرضية البديلة: هناك علاقة عكسية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج.

يتضح من خلال الجدول لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والتكنولوجيا المالية ، وعليه تبين أنه يوجد هناك علاقة عكسية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية قيمة معامل الانحدار (0,978) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين % 47,7 وهو ارتباط طردي ضعيف وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط، يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بلغ (0.00) وهذا ما أوضحه اختبار (T) ، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك محل الدراسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R2) فقد بلغت نسبة (42,9%) من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية تفسرها التكنولوجيا المالية، وقد أظهر اختبار (F)

بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0,00) وهو أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"هناك علاقة طردية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج."

ويمكن كتابة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة

$$Y = 0,978 + 0.708 x$$

الخطية للإحدار كما يلي:

حيث أن:

X التكنولوجيا المالية

Y جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أن التكنولوجيا المالية لها دور في تحسين

جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في بنط الفلاحة والتنمية الريفية.

## خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل والذي تم فيه إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، لمحاولة معرفة واقع اعتماد البنك الفلاحة والتنمية الريفية للتكنولوجيا المالية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية وذلك بالاعتماد على نموذج افتراضي لتوضيح متغيرات الدراسة.

وبناء على هذا تم تصميم إستمارة إستبيان والذي يتكون من ثلاث محاور أساسية يمثل المحور الأول المعلومات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة، والمحور الثاني خاص بالمتغير المستقل و هو التكنولوجيا المالية و المكون من عشرة عبارات أما المحور الثالث و الذي يمثل المتغير التابع وهي جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بمختلف أبعادها، (الموثوقية، الأمان والخصوصية، تصميم الموقع، كفاءة الموقع، الوفاء بالمتطلبات، بعد العملاء والدعم والمكون من إثنتا عشر عبارة والذي تم توجيهه في عينة مكونة من 60 موظف.

وبعد ذلك تم إدخال البيانات الواردة في الإستمارة لتحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي الإجماعي ( spss23 ) مع قياس صدق وثبات أداة الدراسة حيث تم الإستعانة بالأساليب الإحصائية، الوصفية والإستدلالية لتحديد اثر المتغير المستقل على المتغير التابع، الذي يؤكد او ينفي صحة فرضيات الدراسة، ومن خلال هذا الفصل تم التوصل إلى أن التكنولوجيا المالية لها أثر على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، وهذا يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.

الختامة

من خلال ما تم التوصل إليه، يمكن التأكيد أن التكنولوجيا المالية أصبحت من المحاور الرئيسية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث ساهمت بشكل ملحوظ في تحويل نمط تقديم الخدمات من الأساليب التقليدية إلى نماذج رقمية مبتكرة تقوم على الكفاءة، السرعة، والأمان فقد مكنت هذه التقنيات البنوك من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، تتسم بتوفير الوقت والجهد، والحد من الأخطاء البشرية، والاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء، مما عزز من رضاهم وولائهم، كما إن استخدام أدوات التكنولوجيا المالية، مثل التطبيقات المصرفية، الدفع الإلكتروني، الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، بتوفير خدمات مخصصة وفقاً لتطلعات العملاء، وتحقيق مرونة عالية في العمليات المصرفية، مما أتاح للبنوك تحسين تجربتهم وزيادة الكفاءة التشغيلية.

ومن خلال هذه التحولات، أصبحت التكنولوجيا المالية عاملاً استراتيجياً في دعم البنوك على مواكبة المتغيرات المتسارعة في البيئة التكنولوجية، وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق المصرفي، وعليه فإن الاستثمار المستمر في التكنولوجيا المالية وتطوير بنيتها التحتية يمثل ضرورة ملحة لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية وضمان استدامتها، بما ينعكس إيجاباً على أداء القطاع المصرفي ككل.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج نلخصها فيما يلي.

#### ثانياً: نتائج الدراسة

تم التوصل إلى عدة نتائج نذكر منها:

- إن تبني البنوك لمفاهيم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية يسهم في تحقيق فوائد متعددة لها وللمجتمع، مما يعزز من تطوير هذه الخدمات وضمان استمراريتها.
- الإستخدام الفعال لتقنيات التكنولوجيا المالية يساهم في تحسين أمن المعلومات وزيادة كفاءة العمليات المصرفية الإلكترونية.
- إن موظفين بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريج يدركون الدور تكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويعتبرون استمرار البنك في تطوير خدماته باستخدام التكنولوجيا المالية الحديثة عاملاً مهم.
- وجود إختلاف في آراء أفراد العينة المدروسة حول دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تمكن البنك بالإعتماد على التكنولوجيا المالية من تقديم تشكيلة من الخدمات المتميزة التي تجمع بين السرية والحماية القانونية والتنظيم المحكمة والسرعة والفعالية من خلال التطبيقات المتعددة التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورفع كفاءتها.

- وجود بعض المشاكل التي تواجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوغريج عند توظيفه للتكنولوجيا المالية من أبرز هذه المشاكل ضعف البنية التحتية التكنولوجية نقص الكوادر المؤهلة والتحديات الأمن السيبراني.

#### أولاً: نتائج إختبار الفرضيات

من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية خلصنا إلى النتائج التالية منها نتائج تختبر صحة فرضياتنا:

- **الفرضية الأولى:** قد تم التأكيد ما جاء فيها، انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0,05 \leq \alpha$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الموثوقية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين التكنولوجيا المالية وبعد الموثوقية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال اتباع البنك سياسات واضحة و إجراءات تزيد من ثقة العملاء.

- **الفرضية الثانية:** قد تم التأكيد ما جاء فيها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0,05 \leq \alpha$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان والخصوصية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية، الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين التكنولوجيا المالية وبعد الأمان والخصوصية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال صيانة البيئة التكنولوجية وتشفير البيانات الشخصية.

- **الفرضية الثالثة:** قد تم التأكيد ما جاء فيها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0,05 \leq \alpha$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد تصميم الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية الإلكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين التكنولوجيا المالية وبعد تصميم الموقع في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال سهولة استخدام المواقع الإلكترونية للبنك.

- **الفرضية الرابعة:** قد تم التأكيد ما جاء فيها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0,05 \leq \alpha$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد كفاءة الموقع لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين التكنولوجيا المالية وبعد كفاءة الموقع في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من سرعة الحصول على خدمات المصرفية الإلكترونية.

- **الفرضية الخامسة:** قد تم التأكيد ما جاء فيها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0,05 \leq \alpha$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد الوفاء بالمتطلبات لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين التكنولوجيا المالية وبعد الوفاء بالمتطلبات في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال توفير جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يحتاجها البنك.

- **الفرضية السادسة:** قد تم التأكيد ما جاء فيها، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0,05 \leq \alpha$ ) للتكنولوجيا المالية على بعد خدمة العملاء والدعم لتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية، من

وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين التكنولوجيا المالية وبعد العملاء والدعم في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال الإستجابة للإستفسارات المتعلقة بالخدمة المصرفية الإلكترونية.

#### ثانياً: الاقتراحات

- هناك بعض الاقتراحات التي يمكن أن نقدمها للبنك الفلاحة والتنمية الريفية وتمثلة في:
- دعم البنك ببرامج تسريع التكنولوجيا المالية، ودعم البنية التحتية التقنية من أجل تقديم خدمات أكثر كفاءة.
  - العمل على توعية العملاء على إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من أجل تحسين تجربة العميل وزيادة الكفاءة التشغيلية للبنوك.
  - العمل على تطوير أنظمة الأمن السيبراني من أجل تعزيز الثقة العملاء.
  - العمل على تكوين وتأهيل الإطارات والكوادر البشرية في البنوك للإشراف على أنظمة التكنولوجيا المالية وخدمات المصرفية الإلكترونية.

#### ثالثاً: آفاق الدراسة

لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسراً يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

- إجراء دراسات مماثلة في المؤسسات المصرفية أخرى من أجل تعزيز النتائج التوصل إليها.
  - التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المصرفية وفق أحكام الشريعة.
  - مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على استقرار العمل المصرفي.
- وبهذا نكون قد ولو بالقدر القليل في فتح المجال لإمكانية اثناء هذا الموضوع الذي يتطلب الكثير من الجهد والتحصيل العلمي .

# قائمة المراجع

## المراجع باللغة العربية

## أولاً: الكتب

1. بلاي ويتباي، الذكاء الاصطناعي، ترجمة قسم الترجمة قسم الترجمة بدار فاروق، القاهرة، ط1، 2007.
2. بدر محمد العليوي، عارف علي عارف القره داغي، بطاقة الانتماء دراسة اقتصادية فقهية تطبيقية، حولية كلية الدراسات الاسلامية والعربية بنين القاهرة، العدد 33، 2016.
3. خبير كاظم حمود، روان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
4. رحاب فايز أحمد سيد، منصات تحليل بيانات، انترنت الأشياء الضخمة، دراسة في المواصفات والمتطلبات، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، العدد 54، المكتبة الأكاديمية ISO، 2020.
5. عبد الله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي بإستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة لمنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.
6. عائشة موزاوي، بوشنافة صادق، وسائل الدفع الالكترونية الحديثة كالية لتفعيل دور الابتكارات المالية في البنوك، الكتاب الجماعي حول التكنولوجيا المالية للابتكارات والحلول الرقمية، جامعة يحي فارس، المدينة، 2021.
7. فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر قطاع المالي الى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، 2019.
8. كريمة التوفيق، المؤمن عبد الله، الصيرفة الإلكترونية وانعكاسها على النظام المصرفي الجزائري، الكتاب الجماعي حول التكنولوجيا المالية للابتكارات والحلول الرقمية، جامعة يحي فارس، المدينة، 2021.
9. محمد بدر أحمد عثمان الكوح، ماهية العقود الذكية، الاصدار الاول 3/3، العدد 39، جامعة القاهرة، 2024.
10. مروان سمور، كتاب الكتروني حول العملات الرقمية في الولايات المتحدة، مكتبة النور.
11. مليكة بن علقمة، دور التكنولوجيا المالية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي - التجربة البحرينية نموذجاً الكتاب الجماعي حول التكنولوجيا المالية للابتكارات والحلول الرقمية، جامعة يحي فارس، المدينة، 2021.
12. ميلاد وزان، التعلم العميق، المبادئ والمفاهيم والأساليب، ترجمة علاء طعيمة، نشر النسخة الإلكترونية من الكتاب مجاناً بواسطة المؤلف والمترجم، علاء طعيمة، جامعة القادسية، العراق.
13. نزمين مجدي، الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، سلسلة كتب تعريفية، العدد 3، صندوق النقد العربي، الامارات العربية المتحدة، 2020.

## ثانياً: الرسائل الجامعية

1. إلهام حجربوة، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، أطروحة الدكتوراه، الطور الثالث ل م د في الاقتصاد النقدي والبنكي، جامعة غرداية، الجزائر، 2024.
2. جيهان علي محمد الشرايعه، أثر البيانات الضخمة على الاستشراف الاستراتيجي: الابداع المفتوح متغير وسيط - دراسة ميدانية في قطاع الصناعات العلاجية واللوازم الطبية في عمان، رسالة الماجستير، جامعة الشرق الاوسط، 2021.
3. خولة واصل، أثر تبني الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للتأمين 2A، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2020.
4. دعاء محمود محمد خليل، درجة وعي أعضاء الهيئتين الأكاديمية والادارية في الجامعات الاردنية للبيانات الضخمة، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة الشرق الاوسط ، 2020.
5. رمزي طلال حسن الردايدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبون، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، 2011.
6. صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط ، 2016.
7. قوجيل محمد، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية دراسة حالة دول الإسلامية، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2023.
8. ليلي فقراوي وآخرون، أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على تحقيق رضا العملاء، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله، مذكرة ماستر ، جامعة عبد الحفيظ بوصوف، ميله، 2023/2024.
9. ليث محمود احمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط ، 2012.
10. مروة كردوسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية ، أطروحة الدكتوراه، جامعة قالمة، 2024 .

### ثالثا: المجالات

1. احمد عامر، العملات الرقمية البيتكوين نموذجا ومدى توافقها مع ضوابط النقود في الإسلام مجلة جامعة الشارقة، المجلد 16، العدد 1، جامعة الشارقة، 2019.
2. احمد عامر، العملات الرقمية البيتكوين نموذجا ومدى توافقها مع ضوابط النقود في الإسلام مجلة جامعة الشارقة، المجلد 16، العدد 1، جامعة الشارقة، 2019.
3. اعطيات بنعمر، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف السعودية دراسة حالة المصرف الراجحي، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 13، العدد 1، جامعة الشقراء، 2023.
4. إيمان بومود، عواطف مطرف، شافية شاوي، ابتكارات التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير أداء البنوك الاسلامية العربية، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة حمه لخضر، 2020.

5. ايمان عمريش، قمازي نجوم، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي - دراسة تجربة دولة كينية، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 13، العدد 1، جامعة فرحات عباس، 2023.
6. جهيدة العياطي، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيف الإلكتروني في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 2، العدد 3، جامعة تلمسان، 2017.
7. حسام محمد رياض عبد الخالق عزيزة، تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على ولاء العملاء، مجلة البحوث الإدارية، المجلد 41، العدد 04، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مركز الاستشارات والبحوث والتطوير، 2023.
8. خالد تته، بوزيدي سعاد، بن داود براهيم، تقنية البلوك تشين وتطبيقاتها الممكنة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 7، العدد 3، جامعة الشهيد زيان عاشور، 2022.
9. رمزي طبائبية، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية -دراسة حالة تحليلية لتجربة الامارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الإشارة الى حالة الجزائر-، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، جامعة 8 ماي 1945، 2023.
10. زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد 03، العدد 02، جامعه نور البشير، البيض، 2021.
11. زحوفي نور الدين، زمالة عمر، التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد 01، العدد 01، جامعة الجلفة، 2018.
12. سعاد بوبحة، الذكاء الاصطناعي تطبيقات وانعكاسات، مجلة اقتصاد المال والأعمال المجلد 6، العدد 4، عبد الحفيظ بوالصوف، 2022.
13. سوسن ابراهيم، ابو علاء شلبي، التنبؤ بالتحصيل الدراسي لطلاب الجامعة من خلال بعض المتغيرات المعرفية والديموغرافية باستخدام كل من الانحدار الخطي المتعدد والانحدار اللوغاريتمي ثنائي، مجلة الدراسات التربوية والإنسانية، كلية التربية، المجلد 05، العدد 4، جامعة دمنهور، 2013،
14. سعاد مجاجي، فكرة العقود الذكية كأحد أهم تطبيقات البلوك تشين، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، بلحاج بوشعيب عين تيموشنت، 2023.
15. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة الآفاق العلمية، المجلد 11، العدد 3، جامعة الجلفة، 2019.
16. سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 7، العدد 2، جامعة حمة لخضر بالوادي، 2022.

17. سمية يخلف، العجاج فاطمة الزهراء، استخدامات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا و مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 4، العدد1، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2023.
18. سناء رحمانى، العقود الذكية ودور القواعد الفقهية في تحكيمها، مجلة الإحياء، المجلد 22، العدد 30، جامعة باتنة1، 2022.
19. صبرينة شراقة، تكنولوجيا التأمين: اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا -دراسة حالة الشركة الأمريكية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 2، جامعة فرحات عباس، 2021.
20. علي العبسي وآخرون، السياسة النقدية في ظل النقود الالكترونية- دراسة وتحليل مؤشرات قياس الفعالية- ، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، الجامعة الوادي، الجزائر، 2020.
21. عبد الرحمن محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) على دعم الميزة التنافسية للبنوك، المجلد 1، العدد 2 ، 2023.
22. عزيزة بن سمينة، مريم طنبي، تأثير النقود الالكترونية على السياسة النقدية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية \_ دراسات اقتصادية، المجلد 28 ، العدد 01، جامعة زيان عاشور، الجلفة.
23. عبد السلام سالم البوسيفي، واقع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف التجارية ( دراسة ميدانية على مصرف الصحاري فرع صرمان ليبيا)، مجلة آفاق الاقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة صبراتة، ليبيا.
24. عبد السلام عوض خير السيد، عاصم حسن محمد، دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالمصارف السودانية ( دراسة ميدانية على بنك الخرطوم 2022)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية ، المجلد 06، العدد 22 ، 2022.
25. عبد الغني بن لخضر ، التكنولوجيا التنظيمية كحل لإرساء مبادئ الحوكمة البنكية في البنوك الجزائرية، المجلد 10، العدد 1، جامعة طاهري محمد بشار، 2024.
26. عبد الكريم عليوي، محمد توفيق مزيان، التكنولوجيا المالية الإسلامية ودورها في تعزيز تنامي التمويل الإسلامي، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد 6، العدد 1، جامعة أحمد زبانه غليزان، 2022.
27. فتيحة ملياني، سفاحلو رشيد، البيانات الضخمة الفرص والتحديات ومجالات التطبيق، مجلة أبحاث كمية ونوعية في علوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 1، العدد 2، جامعة خميس مليانة، سنة 2019.
28. فهد مطر المطيري، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 18، العدد 29، جامعة ام القرى، 2022.

29. قادر جدو، عبد الهادي مختار، مزايا استخدام القنوات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على الصحة السوقية : دراسة استطلاعية نظر عملاء الوكالة بنكية مدينة تيارت، مجلة الأبحاث الاقتصادية معاصرة ، المجلد 07، العدد 01، جامعة ابن خلدون، 2024.
30. قصي محمود احمد، قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية الأداء البنكي : دراسة ميدانية على البنك الأردني، مجله اسرا الدولية للمالية الاسلامية، المجلد 15، العدد 01، جامعة انسيف، 2024.
31. لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، جامعة قاصدي مرباح، 2018.
32. محمد تفرورت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الالكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، الجامعة حسيبة بن بوعلي، سبتمبر 2012 .
33. مدروس نادية، مزيان حنان، دور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء ( دراسة حالة البنك الوطني الجزائري )، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 09، العدد 01، 31 جانفي 2022، جامعة مغنية، الجزائر .
34. مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية المجلد 4، العدد 2، جامعة عين الشمس، 2018.
35. محمد صفار، شرشم محمد، واقع وتحديات تكنولوجيا البلوك تشين في القطاع المالي و المصرفي (تجربة بعض الدول العربية)، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 5، العدد 2، جامعة وهران 2، 2022.
36. محمد علي شحاتة، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي و أثره على معدلات الأداء المصرفي مع دراسة تطبيقية، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد، 06 العدد، 01 مصر، جامعة مدينة السادات، 2019.
37. محمد مصطفى نيازي، البطاقات الائتمانية بأنواعها وتكيفها الفقهي، مجلة إسرا الدولية للمالية الاسلامية، المجلد 10، العدد 01، جامعة نجرهار، 2019.
38. نبيل ايت شعلال، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 04 المركز الجامعي سي الحواس، بركة، 2019.
39. نجية معداوي، العقود الذكية و البلوكشين، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 4، العدد 2، جامعة لونييسي علي، 2021.
40. نسيمة محيوت، تعزيز ثقافة التكنولوجيا المالية للقطاع المالي غير المصرفي كمسعى لتحقيق الشمول المالي - عرض تجربة مصر كنموذج من خلال قانون رقم 05 لسنة 2022 المتعلق بتنظيم وتنمية استخدام التكنولوجيا المالية في الأنشطة المالية غير المصرفية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 1، جامعة الجزائر، 2023.

41. نصيرة البركة، وآخرون، دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2024
42. نعيمة خالدي، تأثير تقنيات البلوكتشين على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة البنوك الرائدة، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، المجلد 2، العدد 1، 2025
43. هاجر اميرة بورايو، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد 18، جامعة البليدة 2، جوان 2018.
44. هاجد بن عبد الهادي العتيبي، لمحافظ الاكترونية -دراسة تأصيلية تطبيقية، مجلة العلوم الإنسانية والإدارية، العدد 28، جامعة المجمعة، 2022.
45. هاجرة ديدوش، حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجله الاستراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، 2022، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر
46. وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، المركز الجامعي تمارست، 2019 .

#### رابعاً: ملتقيات ومؤتمرات علمية

1. عبد الكريم بوغزالة أمجد، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر الملتقى الدولي الافتراضي حول البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية" الفرص، التحديات والآفاق، جامعة الوادي، 2022.
2. عبد الله حسن طعمانه، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال ببتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، رقمنة الأعمال والبحث العلمي، رؤى مستقبلية، جامعة عمان العربية، 2024.
3. كمال مولوج، محمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية- ، جامعة خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011.

#### خامساً: التقارير

1. تقرير حول التقنيات المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، مبادرة وزارة المالية.

1. Ayman Saleh, Nouran Youssef, Financial Technology Arab Monetary Fund, United Arab Emirates, 2020
2. DAVID VARG , FinTech,the new era of financial services, studies and services, 2017.
3. Barberis, Ross P. Buckley, The Evolution of FinTech: A New Douglas W. Arner, János PostCrisis Paradigm?, University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper, No, Hong Kong, 2015.
4. Gregor Dorfleitner, Lars Hornuf, Matthias , Schmitt, Martina Weber, FinTech In Germany (eBook), 2017)

## ثانياً: المجلات

1. Ayiaddis and others , Examining the Effect of Electronic Banking Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty : an implication for technological innovation, journal of innovation and entrepreneurship , vol 12, iss 01
2. David LEE Kuo Chuen , Ernie G.S. Teo, Emergence of FinTech and the LASIC principles, The Journal of Financial Perspectives: FinTech , Volume 3, Issue 3, 2015
3. Kelvin leong , and anna sung ,finTech financial Technology: What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way?, International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 9, No. 2, April 2018.
4. Kouskous messaoud and others , The Efficiency of the electronic banking in improving the quality of the banking services in the algerian commercial banks field study at the algerian external bank \_ ouargla agency, Remittances Review, Volume 09, No 02 April 2024.

## المواقع الإلكترونية

## أولاً: مواقع باللغة العربية

1. تقرير حول التقنيات المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، مبادرة وزارة المالية، ص3، (11-2-2025)، (01:17)، نقلا عن الرابط:

<https://cfkc.gov.sa/knowledgelibraryf>.

2. دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي، نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، السلسلة14، العدد6، دولة الكويت، 2022، بتاريخ ( 2025-3-16)، (13:11)، نقلا عن الرابط:

[https://kibs.edu.kw/wp-content/uploads/2022/07/Edaat-July-2022\\_R1.pdf](https://kibs.edu.kw/wp-content/uploads/2022/07/Edaat-July-2022_R1.pdf)

3. ما المقصود بالعملة المشفرة وما طريقة عملها، تم الاطلاع عليه بتاريخ (2025-2-14)، (19:42)، نقلا عن الرابط:

<https://me.kaspersky.com/resourcecenter/definitions/what-is-cryptocurrency>

4. مروة عماد، فينتك قوة للتحويل في القطاع المالي والمصرفي، بتاريخ، (2025-2-20)، (19:36)، نقلا عن الرابط:

<https://al-ain.com/article/fintech-economy>



# الملاحق



الملحق رقم 01:

قائمة الأساتذة المحكمين  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص : اقتصاد نقدي و مالي

إستمارة مقدمة للأساتذة الذين قاموا بتحكيم الإستبيان الخاص بمذكرة الماستر

دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية دراسة حالة-بنك الفلاحة  
والتنمية الريفية -ولاية برج بوعريريج.

جدول: الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم الأستاذ	الرتبة	الجامعة
01	أوصغير الويزة	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
02	صابر بن معتوق	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
03	صافية بومصباح	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

من إعداد الطالبتين:

كامل ريمة

معوش أنفال



UNIVERSITE MOHAMED EL BACHIR EL IBRAHIMI  
BORDJ BOU ARRERIDJ



UNIVERSITE MOHAMED EL BACHIR EL IBRAHIMI  
BORDJ BOU ARRERIDJ

الملحق 2: استبيان  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص : اقتصاد نقدي و مالي

طلب ملء الإستبيان حول موضوع:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية دراسة حالة-بنك الفلاحة  
والتنمية الريفية -ولاية برج بوعريريج.

تحية طيبة وبعد؛

في إطار التحضير لمذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر بعنوان: " دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية دراسة حالة \_ بنك الفلاحة والتنمية الريفية \_ ولاية برج بوعريريج "، يسعدنا أن نضع بين أيديكم الاستبيان الخاص بهذه الدراسة، راجين منكم التفضل بالإجابة وذلك نظرا لخبرتكم في هذا المجال من خلال وضع علامة (x) أمام الاجابة التي توافق رأيكم مع التتويه أن الإجابة بدقة وموضوعية ستعكس على نتائج الدراسة ومساهمتم ستكون عوننا لنا في التوصل لنتائج موضوعية وعلمية.

شكرا لكم على حسن التعاون.

من إعداد الطالبتين:

كامل ريمة

معوش أنفال

القسم الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة

1. الجنس

ذكر  أنثى

2. ذكر

3. العمر

أقل من 25 سنة  من 25-35 سنة  
 من 35 \_ 45 سنة  أكبر من 45 سنة

4. المستوى العلمي

متوسط  ثانوي

جامعي  دراسات عليا

5. المركز الوظيفي

مدير  رئيس مصلحة  وظيفة أخرى

6. الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة  أكثر من 15 سنة

7. هل تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية  نعم  لا

المحور الأول: التكنولوجيا المالية

الرجاء الإجابة على العبارات بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

رقم العبارة	العبارات	الدرجة			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
1	العميل على دراية جيدة بمفهوم التكنولوجيا المالية.				
2	تفضل استخدام التكنولوجيا المالية بدل من الطريقة التقليدية.				
3	تُوفّر التكنولوجيا المالية واجهات سهلة ومريحة للعميل.				
4	تُسهّل التكنولوجيا المالية المعتمدة في البنك الوصول إلى الخدمات من خلال الموقع الإلكتروني والمنصات الخاصة بالبنك.				
5	تساهم التكنولوجيا المالية في إدارة الحسابات المصرفية بمرونة وسهولة أكبر.				
6	تساهم التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.				
7	يواجه العميل صعوبات في فهم أو استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية.				
8	تُسهّم التكنولوجيا المالية في تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.				
9	يحرص البنك على معرفة آراء العملاء لتطوير خدماته المصرفية بالاعتماد على التكنولوجيا المالية				
10	يتّبع البنك سياسات واضحة لحماية بيانات العملاء وإدارتها عند الحصول على الخدمات المصرفية				

المعتمدة على التكنولوجيا المالية.

## المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

الرجاء الإجابة على العبارات بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

رقم العبارة	العبارات	الدرجة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	<b>بعد الموثوقية</b>					
1	يوفر البنك سجلات واضحة ومفصلة عن جميع المعاملات المصرفية الإلكترونية.					
2	يشعر العملاء بالثقة عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بسبب موثوقيتها العالية.					
	<b>بعد الامان الخصوصية</b>					
1	البنك يقوم بتحديث وصيانة بيئته التكنولوجية بانتظام لضمان الامان					
2	يتم تشفير البيانات الشخصية والمصرفية لحمايتها من الاختراق.					
	<b>بعد تصميم الموقع</b>					
1	يتميز الموقع الإلكتروني والتطبيق المصرفي بواجهة استخدام سهلة .					
2	يتوافق تصميم الموقع الإلكتروني مع مختلف الأجهزة (الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية، الحواسيب).					
	<b>بعد كفاءة الموقع</b>					

					1	يمكن للعملاء العثور بسهولة على الخدمات التي يحتاجونها دون تعقيد.
					2	يدعم الموقع الإلكتروني للبنك اللغات الأربعة في الجزائر لتلبية احتياجات جميع العملاء. (العربية، الفرنسية، الإنجليزية، الأمازيغية)
						<b>بعد الوفاء بالمتطلبات</b>
					1	يوفر البنك الخدمات المصرفية الإلكترونية وجميع العمليات المصرفية التي يحتاجها العملاء.
					2	يتيح البنك إمكانية تخصيص بعض الخدمات وفق احتياجات العملاء.
						<b>بعد العملاء والدعم</b>
					1	يوفر البنك خدمة عملاء متاحة على مدار الساعة لحل المشكلات بسرعة.
					2	يتم الرد على الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية بفعالية.

## نتائج (spss)

## معامل أفا كرومباخ

## Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observation Valide	42	100,0
Exclu <sup>a</sup>	0	,0
Total	42	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,860	22

## نتائج إختبار الفرضيات

## الفرضية الرئيسية

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

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	y1 <sup>b</sup>		.Introduire

a. Variable dépendante : y2

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,655 <sup>a</sup>	,429	,415	,42780

a. Prédicteurs : (Constante), y1

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	5,507	1	5,507	30,089	,000 <sup>b</sup>
Résidu	7,321	40	,183		
Total	12,827	41			

a. Variable dépendante : y2

b. Prédicteurs : (Constante), y1

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,978	,492		1,985	,054
y1	,708	,129	,655	5,485	,000

# فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ-ح	مقدمة
44-05	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية
06	تمهيد
07	المبحث الأول: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
07	المطلب الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية
07	الفرع الأول : ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية
09	الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
17	الفرع الثالث: قنوات التوزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية متطلبات نجاحها
19	المطلب الثاني: ما هي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
19	الفرع الأول : ماهية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
22	المطلب الثالث: أبعاد و مستويات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
22	الفرع الاول: أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
23	الفرع الثاني: مستويات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
24	المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية
24	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
24	الفرع الأول: نشأة والتطور للتكنولوجيا المالية التكنولوجيا المالية
27	لفرع الثاني :مراحل دورة حياة التكنولوجيا المالية
27	الفرع الثالث: مفهوم وأهمية وخصائص التكنولوجيا المالية
30	المطلب الثاني: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

30	الفرع الاول :قطاعات التكنولوجيا المالية:
32	الفرع الثاني: تقنيات التكنولوجيا المالية
38	المطلب الثالث: أسباب استخدام التكنولوجيا المالية:
38	الفرع الأول: الأسباب الرئيسية لإستخدام التكنولوجيا
39	الفرع الثاني: الأسباب الفرعية لإستخدام التكنولوجيا المالي
40	المطلب الرابع : دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية
40	الفرع الاول: تحسين الاداء والميزة التنافسية
41	الفرع الثاني :الفعالية والسرعة وتخفيض التكاليف
41	الفرع الثالث: الامان والشفافية ورفع كفاءة العمليات المالية
42	الفرع الرابع: التوسع الجغرافي والاستقرار المالية للبنوك:
44	خلاصة الفصل الأول
76-45	<b>الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية</b>
46	تمهيد
47	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
47	المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
47	الفرع الأول: مفهوم و مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وتطوره
49	المطلب الثاني : الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
49	الفرع الأول: الخدمات
50	الفرع الثاني: المنتجات
50	المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية.
51	المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة.
51	الفرع الاول: مجتمع الدراسة.
51	الفرع الثاني: عينة الدراسة.
51	المطلب الثاني: متغيرات الدراسة و مصادر جمع البيانات
51	الفرع الأول: : متغيرات الدراسة
52	الفرع الثاني: مصادر جمع البيانات
53	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
53	الفرع الاول: محتوى أداة الدراسة(الاستبيان)
54	الفرع الثاني: مقياس أداة الدراسة

54	الفرع الثالث: البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة
56	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
56	المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
56	الفرع الأول: اختيار فقرات الاستبيان
58	الفرع الثاني: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
61	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
61	الفرع الأول: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير التكنولوجيا المالية
63	الفرع الثاني: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية
68	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة
68	الفرع الأول: تحليل التوزيع الطبيعي
69	الفرع الثاني: نتائج الفرضيات الفرعية
74	الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية
76	خلاصة الفصل الثاني
77	الخاتمة
81	قائمة المراجع
90	الملاحق
99	فهرس المحتويات