



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



قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

- من إعداد الطالبتين: بوحبل أية
- بن كحلة صوفيا

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء الخدمة البنكية

- دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA

وكالة برج بوعريرج-

أعضاء لجنة المناقشة

رئيساً

مشرفاً

مناقشاً

أستاذ محاضر

أستاذ محاضر

أستاذ مساعد

مانع سهام

سهيلة قطاف

بلعياضي رباب

السنة الجامعية: 2024-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

قال رسول الله الكريم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله".

فلا يسعنا ونحن ننهي هذا الجهد العلمي إلا أن نتقدّم بفائق الشكر والامتنان إلى كلّ من مدّ لنا يد العون وساعدنا في

إنجاز هذا البحث، وأخصّ منهم بالذكر

الدكتورة المشرفة: "قطاف سهيلة" التي أشرفت بعناية فائقة على البحث

ولما بذلته بإخلاصٍ من صبرٍ وجهدٍ، وما قدّمته من توجيهات سديدة لإخراج البحث بالمستوى المطلوب

جزاها الله عنّا خير الجزاء وحفظها من كلّ مكروه. كما نوجه شكر خاص إلى أعضاء اللجنة المناقشة.

# إهداء

من قال أنا لها "نالها"

وما سلكننا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا التّهايات إلا بتوفيقه وما حقّقنا الغايات إلا بفضلِه

فالحمد لله الذي وفقني لتتمين هذه الخطوة في مسيرتي الجامعية بمذكرتي هذه

ثمرة الجهد والتّجّاح بفضلِه تعالَى مهداة إلى:

نفسي وتعيي وجهدي إلى سهري ودموعي فرحًا وحننًا.

موطني الدّافع والبر، "أبي الغالي"، الأب المعطاء الكريم.

إلى موطن الحنان والحبّ "أمي الغالية".

أطال الله في عمرهما وأعانني الله على ردّ جميلهما.

إلى جسر المحبة والصّدق والعطاء ونور المحبة في حياتي إلى سندي الحقيقي "إخواني وأخواتي"

إلى أختين حبيبتين صديقتين وأجمل ما اختارت لي الحياة وأهدتني لي.

## آية

# إهداء

الحمد لله حياً وشكراً وامتناناً على البدء والختام.

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، لم يكن الحلم قريباً ولا الطريق كان محفوفاً بالتسهيلات لكني فعلتها.

أهدي هذا النجاح لنفسي أولاً، ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دتم لي سنداً لا عُمر له...

إلى ركني العظيم في الحياة إلى من كلله الله بالهيبه والوقار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار

إلى ذلك الرجل العظيم الذي بذل كل ما بوسعه مأمني الوحيد

وفرحتي الدائمة "والدي الحبيب" متعه الله بالصحة والعافية.

إلى نبراس أيامي ووهج حياتي إلى معنى الحب إلى معنى الحنان والتفاني

إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعاؤها من سر نجاحي وحنانها بلسم

جراحي داعمي الأول ووجهتي التي استمد منها القوة "والدتي الحبيبة" متعها الله بالصحة والعافية.

إلى الأعمدة الثابتة في الحياة، الداعمين الساندين أرضي الصلبة وجداري المتين، إلى من مدت أياديهم

في أوقات الضعف ويؤمنوا بشجاعتي مهما ضعفت وارتحيت واقفين خلفي

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير مُعين "إخواني وأخواتي".

إلى ملائكة رزقني الله بهم لأعرف من خلالهم طعم الحياة الجميلة الذين غيروا مفاهيم الحب والصدقة

والسند في حياتي صديقاتي.

## صوفيا

### ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المالية في تحسين أداء الخدمة البنكية، من خلال أبعادها الخمسة، ومن أجل ذلك اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، تم إجراء الدراسة على البنك الخارجي الجزائري (AEB) وكالة برج بوعرييج، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم تحليل عينة بحجم (51) زبون باستخدام برنامج SPSS، واستخدمت عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن للتكنولوجيا المالية دور في تحسين أداء الخدمة البنكية بأبعادها للوكالة محل الدراسة، حيث تسعى البنوك لتحسين وتجديد خدماتها البنكية بما يتوافق مع متغيرات ورغبات الزبائن والتطورات الحاصلة في القطاع المالي. الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمة البنكية، جودة الخدمة البنكية، البنك الخارجي الجزائري.

### Abstract:

This study aimed to determine the role of financial technology in improving banking service performance through its five dimensions. To achieve this, a descriptive analytical method was adopted. The study was conducted on the Algerian External Bank (AEB) at the Bordj Bou Arreridj agency, using a questionnaire as a data collection tool. A sample of 51 customers was analyzed using the SPSS program, and several statistical methods were used to test the study's hypotheses.

The study reached several conclusions, the most important of which is that financial technology plays a role in improving the performance of banking services in its various dimensions at the agency under study. Banks strive to enhance and renew their banking services in line with the changes in customer preferences and developments in the financial sector.

**Key Words:** Financial technology, Banking service, Quality of banking service, Algerian External Bank.

### قائمة المحتويات:

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر وعرهان
-	الإهداء
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ - و	مقدمة
الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمة البنكية	
9	المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية.
21	المبحث الثاني: عموميات حول الخدمة البنكية.
35	المبحث الثالث: آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمة البنكية.
الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة "برج بوعريبرج"	
46	المبحث الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري وكالة برج بوعريبرج
52	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.
76	الخاتمة
79	قائمة المصادر والمراجع
85	الملاحق
104	فهرس المحتويات

قائمة الجداول:

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	وجهات نظر بعض الباحثين والهيئات حول مفهوم تكنولوجيا المالية	10
02	أبعاد قياس جودة الخدمة بصفة عامة	33
03	أهم الابتكارات في التكنولوجيا المالية البنكية	36
04	أفضل 10 دول في مجال التكنولوجيا المالية في العالم لسنة 2020	39
05	عينة الدراسة للبنك الخارجي الجزائري وكالة برج بوعريبيج	53
06	مقياس الاستبيان	54
07	طول خلايا مقياس لكرت الخماسي	55
08	معامل الارتباط بين كلي عبارة من عبارة محور التكنولوجيا المالية للبنك ودرجة الكلية للمحور	55
09	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الاعتمادية والدرجة الكلية للمحور	57
10	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الاستجابة والدرجة الكلية للمحور	57
11	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة والتوكيد والدرجة الكلية للمحور	58
12	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تقمص والاعتناق والدرجة الكلية للمحور	58
13	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارة بعد الملموسية ودرجة الكلية للمحور	59
14	معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	59
15	اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة	60
16	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	61
17	توزيع أفراد العينة حسب العمر	61
18	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	62
19	توزيع أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية	63
20	استجابات أفراد العينة لمحور التكنولوجيا المالية للبنك	64
21	استجابات أفراد العينة لمحور التكنولوجيا المالية للبنك	65
22	استجابات أفراد العينة لبعدها الاعتمادية	66
23	استجابات أفراد العينة لبعدها الاستجابية	67



قائمة الجداول

67	استجابات أفراد العينة لبعء الثقة والتوكيد	24
68	استجابة أفراد العينة لبعء التقمص والاعتناق	25
68	استجابات أفراد العينة لبعء الملموسية	26
69	استجابات أفراد العينة لمحور الخدمة البنكية	27
70	معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية للبنك والخدمة البنكية للمؤسسة محل الدراسة	28
70	معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك وبعء الاعتمادية للمؤسسة محل الدراسة	29
71	معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية وبعء الاستجابية للمؤسسة محل الدراسة	30
71	معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك وبعء الثقة والتوكيد للمؤسسة محل الدراسة	31
72	معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك وبعء التقمص والاعتناق للمؤسسة	32
73	معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك وبعء الملموسية للمؤسسة محل الدراسة	33

قائمة الأشكال:

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	مراحل التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	01
26	مراحل دورة حياة الخدمة البنكية	02
34	أبعاد قياس جودة الخدمة البنكية	03
40	حجم الاستثمار العالمي في التكنولوجيا المالية للفترة (2013-2018)	04
48	الهيكل التنظيمي-لوكالة برج بوغريج-	05
61	توزيع العينة حسب نوع الجنس	06
62	توزيع العينة حسب العمر	07
63	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	08
63	توزيع العينة حسب الوظيفة	09

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
85	استمارة الاستبانة	01
89	نتائج ومخرجات SPSS	02
98	بطاقة الدفع الذهبية	03
99	بطاقة الدفع الكلاسيكية	04
99	بطاقات الدفع أمريكيان اكسبرس	05
100	صور لخدمات البنك الخارجي الجزائري	06

# مُقَدِّمَةٌ

## تمهيد:

شهد في السنوات الأخيرة العالم المعاصر تقدما تطورا في شتى المجالات العلمية، نتيجة التطور التكنولوجي ووسائل الاتصال، والتي غيرت من ملامحه في عدة مجالات وكان القطاع المالي وخاصة القطاع البنكي أحد هذه المجالات، بل وصل الأمر إلى ظهور ما يسمى ببيئات تكنولوجيا المالية أو ما يعرف بالفينتك *fintech* وهذا ما أدى إلى تسهيل المعاملات المالية وكذا البنكية.

وشهدت القطاعات الخدماتية بصورة عامة والقطاع البنكي بصفة خاصة تسارعا في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت إلى إحداث تحول جذري في العمل لا سيما فيما يخص الابتكارات الجديدة، وأفضل مثال على ذلك تقديم الخدمة إلكترونيا حيث سهلت عملية إنجاز المعاملات البنكية، وتقليل الجهد، الوقت والعناء اعتمادا على الأساليب الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات البنكية.

أما في الجزائر قامت الدولة الجزائرية بعدة إصلاحات اقتصادية شاملة في جميع المجالات، بما فيها إصلاح المنظومة البنكية وطرحت عدة مشاريع من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي والبنكي بعصرنة كل من أنظمة الدفع والسحب، حيث تعتبر تنظيم عمليات الدفع من الأولويات التي تحرص عليها المصارف في رسم استراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه الوسائل من معلومات دقيقة عن الزبائن لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى لاستكمال مسار الإصلاحات البنكية لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة البنكية على المستوى العالمي .

## إشكالية الدراسة:

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

هل يوجد أثر للتكنولوجيا المالية للبنك في الخدمة البنكية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة

## محل الدراسة؟

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

- هل يوجد أثر للتكنولوجيا المالية للبنك في الاعتمادية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة محل

## الدراسة؟

- هل يوجد أثر للتكنولوجيا المالية للبنك في الاستجابية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة محل

## الدراسة؟

- هل يوجد أثر للتكنولوجيا المالية للبنك في الثقة والتوكيد عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة محل

## الدراسة؟

- هل يوجد أثر للتكنولوجيا المالية للبنك في التعمص والاعتناق عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة

محل الدراسة؟

- هل يوجد أثر للتكنولوجيا المالية للبنك في الملموسية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة

محل الدراسة؟

### فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والخدمة البنكية في المؤسسة

محل الدراسة.

من خلال الفرضية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية الآتية:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والاعتمادية في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والاستجابة في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والثقة والتوكيد في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والتعمص والاعتناق في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والملموسية في المؤسسة محل الدراسة.

### أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من حداثة موضوع التكنولوجيا المالية وكذا التغيرات والتطورات التي تشهدها البيئة البنكية والتي تحتم على البنوك ضرورة تطبيق مفهوم التكنولوجيا المالية من أجل استمراريتها وبقائها، كما تتجلى أهمية الدراسة أيضا في أهمية قطاع التكنولوجيا المالية بالابتكارات التي قدمها والتي كان لها أثر واضح على خدمات البنوك.

### أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى بلوغ أهداف عدة من بينها:

1. تسليط الضوء على مصطلح جديد في عالم الاقتصاد ألا وهو التكنولوجيا المالية.
2. محاولة إظهار العلاقة بين بنك ومدى استخدامه للتكنولوجيا المالية.
3. معرفة مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تفعيل وتحسين الخدمة البنكية.

## منهج الدراسة:

في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم العمل بالأداة البحثية التالية التي هي الاستبيان في معالجة الفصل التطبيقي من خلال استخدام برنامج SPSS بهدف اختبار الفرضيات وتحليل ومناقشة النتائج.

## حدود الدراسة:

**الحدود الموضوعية:** ينحصر الجانب الموضوعي على معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمة البنكية.

**الحدود الزمنية:** تم إجراء التريص في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة برج بوعريرج حيث تم توزيع الاستبانة على زبائن البنك واسترجاعها وتحليلها باستخدام أساليب التحليل الإحصائية.

**الحدود المكانية:** تمت الدراسة في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة برج بوعريرج.

**الحدود البشرية:** شملت الدراسة عينة من عملاء البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة برج بوعريرج.

## أسباب اختيار الموضوع:

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

## - الأسباب الموضوعية:

• الأهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع التكنولوجيا المالية في الواقع المعاش ومدى مساهمتها في الرفع من جودة الخدمة البنكية.

• مواكبة القطاع البنكي للتحويلات والتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المالية.

## - الأسباب الذاتية:

• الاهتمام الشخصي بمعالجة المواضيع المتعلقة بالبنوك.

• يتميز هذا الموضوع بالحدثة والديناميكية خاصة في ظل تبني مفهوم التكنولوجيا المالية.

• إضافة إلى أن موضوع البحث يخدم ويطلق تخصصنا في مجال البنوك.

## صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث علمي من الصعوبات والمشاكل وخلال إعدادنا للموضوع واجهنا بعض العوائق منها:

• عدم توافر القدر الكافي من الدراسات في الموضوع في مكتبة الجامعة وأيضا الكتب المتخصصة في

مجال التكنولوجيا المالية.

• صعوبات الناتجة عن حداثة الموضوع محل الدراسة وعدم إلمام البنوك بالمعلومات الكافية حول التكنولوجيا المالية.

#### الدراسات السابقة:

• **الدراسة الأولى:** العايشي مريم، اعماد صفية، تحت عنوان "جودة الخدمات البنكية وتأثيرها على المنافسة بين البنوك دراسة حالة **BADR، BNA**"، مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة أحمد دراية ادرار، 2017.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في التمييز البنكي والعلاقة التي تربط الجودة بالميزة التنافسية، كما توصلت الى ان البنوك تعمل على توطيد العلاقة بينها وبين الزبون وذلك بخفض التكاليف وزيادة تعظيم الأرباح لتعزيز سمعة البنك. تتشارك هذه الدراسة مع دراستنا أوجه التشابه: في وجود علاقة بين الجودة بالخدمة البنكية، والاختلاف: تؤثر الجودة الخدمات البنكية على المنافسة بين البنوك.

• **الدراسة الثانية:** بوسباطة ريان تحت عنوان "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية" مذكرة الماستر تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي سنة 2020.

حيث هدفت الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية بأبعاد مختلفة (التمويل، الإقراض، التحويلات المالية) والأداء المالي للبنوك التجارية وفروعها، كما أن التكنولوجيا المالية أداة للمساهمة هي تحسين الأداء المالي بفضل منصات التمويل الجماعي والبرامج المتطورة لتحويل الأموال وصرف العملة الصعبة تتشارك هذه الدراسة مع دراستنا في البحث عن أثر التكنولوجيا المالية على البنك ويختلفان في أن هذه الدراسة تبحث عن أثر تكنولوجيا المالية على أداء البنوك بصفة عامة ودراستنا تبحث عن آثار التكنولوجيا المالية على الخدمة البنكية بصفة خاصة تختلف هذه الدراسة عن دراستنا أنها تبحث عن أثر التكنولوجيا بأبعاد مغايرة وجديدة عن الأبعاد التي تم التطرق إليها في دراستنا.

• **الدراسة الثالثة:** لرابي محمد، عريان عيسى إلياس تحت عنوان "التكنولوجيا المالية **Fintech** ودورها في تعزيز العمل المصرفي، تجربة البنوك الكويتية"، مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون تيارت، 2022، تدور إشكالية هذا البحث حول إمكانية مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز العمل المصرفي، من أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان هي:

ضرورة تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات الفينتيك وبذلك يكون هناك تكامل بنمو القطاع المصرفي.



وأيضاً تساعد التكنولوجيا المالية البنك في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومنتوعة مما يساعد عملاء على سرعة اتخاذ قراراتي التعامل مع خدمات البنك المقدمة لهم.

• **الدراسة الرابعة:** محوز بشير، محوز يوسف تحت عنوان "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك دراسة حالة BNA"، مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022 تدور إشكالية الدراسة حول دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك، وقد وصل الباحثان إلى النتائج التالية إن تطور التكنولوجيا المالية أدى إلى ظهور أشكال ووسائط جديدة للعمل المصرفي ساهمت فيها التطورات التي شهدت التكنولوجيا المالية من خلال تطوير كل من أجهزة الصرف الآلي. قدمت التكنولوجيا المالية فوائد عديدة للمعارف بصفة خاصة وللاقتصاد بصفته العامة، كالسرعة والأمان وخفض التكاليف تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا بشكل قريب جداً حيث يتحدثان عن تحسين أداء البنك.

### هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث قسم إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول أساسيات حول التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني عموميات حول الخدمة البنكية والمبحث الثالث تضمن آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمة البنكية، أما في الفصل الثاني فتطرقنا إلى الدراسة التطبيقية لحالة بنك الجزائر الخارجي وكالة برج بوعرييج، حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول تم فيه تقديم البنك الجزائري، أما المبحث الثاني تم فيه الدراسة التطبيقية، كما في النهاية اعدة خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين مع توضيح اختبار صحة الفرضيات متبوعة بجملة من الاقتراحات المستتجة، وأخيراً صياغة آفاق الدراسة.

الفصل الأول:

مفاهيم أساسية حول

التكنولوجيا المالية والخدمات

البنكية.

**تمهيد:**

شهد العالم ثورة تكنولوجية غيرت من ملامحه في شتى المجالات، وقد كان قطاع الخدمات المالية أحد هذه المجالات، فمع الكم الهائل من الابتكارات التكنولوجية التي سهلت طريقة ممارسة الأعمال ونقل الأموال والمعاملات اليومية أصبح قطاع التكنولوجيا المالية أحد أبرز القطاعات التي تتلقى الدعم من قبل صناع القرار في جميع أنحاء العالم.

فالتكنولوجيا المالية ساهمت بشكل كبير للأفراد والشركات في الحصول على الخدمات المالية بطرق سهلة وحديثة، كذلك ساعدت على تبسيط العمليات والتعاملات المالية وتحقيق الاستقرار المالي. البنوك وباعتبارها أحد الركائز الأساسية لنمو اقتصاديات الدول، تعمل هي كذلك على مواكبة هذا التطور وتجسيد التكنولوجيا المالية ضمن هيكلها القاعدي، بغية تحسن أداءها المالي ومواجهة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية.

وعليه تم تقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث كما يلي:

- **المبحث الأول:** أساسيات حول التكنولوجيا المالية.
- **المبحث الثاني:** عموميات حول الخدمة البنكية.
- **المبحث الثالث:** آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمة البنكية.

## المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية مجال حظي بحجم كبير من الاهتمام بالرغم من حداثة الدراسات التي تطرقت إليه فهو يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسرفت عنه التكنولوجيا الحديثة حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، سنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وسيتم عرضه خصائصها مروراً لأهم قطاعاتها وأهدافها.

## المطلب الأول: مفهوم وخصائص التكنولوجيا المالية

لقد أصبح مصطلح **فينتيك** **fintech** الذي يعني التكنولوجيا المالية يحتل الصدارة ضمن مجال الأعمال والبنوك، والأكثر تطوراً في العالم بحيث أدى هذا التطور الكبير في منتجاتها وخدماتها إلى زيادة عمليات الاستثمار فيها والقيام بتداول ابتكاراتها في شتى القطاعات وفي الكثير من الدول.

### الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية "فينتيك-Fintech"

تتعدد تعاريف التكنولوجيا المالية وتختلف باختلاف الزمان والمكان وكذا اختلاف الأشخاص أو الهيئة القائمة بالتعريف وعليه سنحاول إدراج التعاريف التالية:

يتكون مصطلح **فينتيك** من مصطلحين الأول "التكنولوجيا" والثاني "التمويل" فهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في الخدمات المالية والبنكية. هي: أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية.<sup>1</sup>

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية: "هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العمولات وحسابات نسب الفائدة والأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية".<sup>2</sup> كما يمكن تعريفها أيضاً: توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل، ويمكن

<sup>1</sup> - بو سباطة رايان، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية -دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية أم البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020-2021، ص 15.

<sup>2</sup> - لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي، الواقع والآفاق، ورق بحشية، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات، جامعة قسدي مرياح، ورقلة، الجزائر، ص 3.

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة الشركات الناشئة.<sup>1</sup>

وعرفها آخرون بأنها: مجموع المنتجات والخدمات المالية التي تعتمد على التكنولوجيا والرقمية لتحسين النوعية مقارنة بالمنتجات والخدمات التقليدية إذ يمكنها أن توفر في الزمن والكلفة والتعقيد.<sup>2</sup> ومما سبق يمكن القول بأن: التكنولوجيا المالية أو **Fintech**، هي مصطلح يشير إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات مالية مبتكرة وتحسين الخدمات المالية التقليدية. وتشمل التكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من التطبيقات والمنتجات والخدمات.

كما يمكن توضيح وجهات نظر بعض من الباحثين والهيئات حول مفاهيم تكنولوجيا المالية في الجدول الموالي:

الجدول رقم (1): وجهات نظر بعض الباحثين والهيئات حول مفهوم التكنولوجيا المالية

الباحث	التعريف
حسب Oxford English Dictionary	هي برامج الحاسب الآلي والتقنيات الأخرى تستخدم لدعم أو تمكين الخدمات المالية.
حسب MICU & MICU 2016	التكنولوجيا المالية تمثل قطاع جديد في الصناعة المالية حيث تضم الكم الهائل من التكنولوجيا المستخدمة في التمويل لتسيير التجارة وكذلك تضم جميع الابتكارات الجديدة في مجال الخدمات المالية.
حسب Shim & Shin 2016	الفينتيك هي عبارة عن قطاع الخدمات المالية الناشئة التي تشمل الدفع من الطرف الثالث، منتجات التأمين، إدارة المخاطر، الإقراض من نظير إلى نظير.
حسب لجنة بازل للرقابة المصرفية	عرفت على أنها أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية.

<sup>1</sup>- حرفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة الآفاق العلمية، العدد03، جامعة الجلفة، كلية العلوم الاقتصادية/ قسم علوم التسيير، 2019، ص 727.

<sup>2</sup>- مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، قسم المالية والمصرفية، مجلة جامعة جهان-أربيل، كردستان، العراق، ص 129.

حسب مجلس الاستقرار المالي FSB (Financial Stability Board)	ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية.
--	---

المصدر: خالد بيلوطة، رمضان براغشة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021-2022، ص 8.

### الفرع الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

لقد مرت التكنولوجيا المالية بعدة مراحل شهدت كل من هذه المراحل مستوى مميزا في السوق أدى إلى تغيرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم ويمكن تلخيص هذه المراحل في:

#### • المرحلة الأولى (1866-1967م):

في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي واختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعولمة المالية.<sup>1</sup>

#### • المرحلة الثانية (1967-2008م):

في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمنا عليها قطاع الخدمات المالية التقليدية والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية، وأنظمة المقاصة، أجهزة الصرف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.<sup>2</sup>

#### • المرحلة الثالثة (2008-2019م):

في أعقاب الأزمة المالية لسنة 2008 غادر عدد كبير من المصرفيين والتجار المراكز المالية في العالم، وشرعوا في مغامرات زيادة الأعمال الاستثمار في رأس المال المغامر أو الجريء، من أجل إعادة النظر في نموذج التمويل من خلال الابتكار المالي.

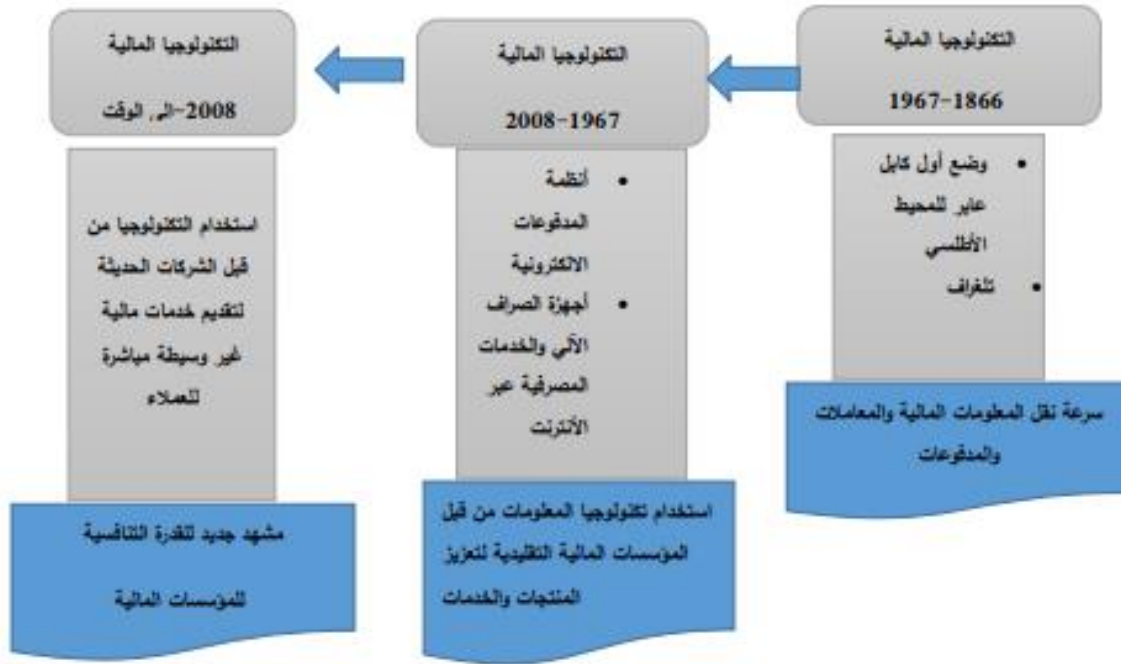
فمنذ الأزمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعمت الناس.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - قادري إكرام، داوش أيمن، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، كليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج، الجزائر، 2021-2022م، ص 8.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 8.

<sup>3</sup> - سارة لزيار، سارة بالقاضي، دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل أزمة كورونا -دراسة حالة إندونيسيا-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج، الجزائر، 2021-2022، ص 18.

الشكل رقم (1): مراحل التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الثالث: خصائص التكنولوجيا المالية

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين جودة الخدمات وتسهيل انتشارها عبر العالم وبهذا تتمثل أهم خصائصها فيما يلي:

- ✓ الوصول لكل المستخدمين: أي تستهدف الشركات الناشئة كل الطبقات والفئات فتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشركات ز أو إعادة تصميم منتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.<sup>1</sup>
- ✓ السرعة: تسمح التحاليل القوية لشركات التكنولوجيا المالية بتركيز على طلبات المستخدم فتقوم بتصميم منتجات سهلة وبسيطة.<sup>2</sup>
- ✓ تسيير الخدمات لطرفين خدمات مستهلك: تسهيل وتنويع فرص للحصول على التمويل للأفراد وأصحاب مؤسسات الصغيرة والمتوسطة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - محاضرة ثالثة، أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي، سنة أولى ماستر، قسم العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2023، ص 2.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 2.

<sup>3</sup> - محجوز يوسف، محوز بشير، دار التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، كليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2021-2022، ص

✓ رفع كفاءة أداء البنوك والعمل على مواكبة تطور التكنولوجيا كما تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.<sup>1</sup>

✓ التكنولوجيا المالية بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته، بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.<sup>2</sup>

## المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية

مست التكنولوجيا المالية العديد من القطاعات، وأهم هذه القطاعات تشكلت في موجتين الموجة الأولى اعتمدت على المدفوعات وحلول الإقراض بينما الموجة الثانية التحويل الدولي للأموال، التأمين، إدارة الثروات والعملات الرقمية المشفرة، وهذا من أجل تطوير هذه القطاعات والنهوض بها، وقد حققت نجاحا كبيرا في ذلك.

### الفرع الأول: قطاعات الموجة الأولى

المقصود بقطاعات الموجة الأولى حسب ما جاء في تقارير ومضة العلمية أنها القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة مثل الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من إجراء معاملاتهم المالية البسيطة كالدفع والحصول على الائتمان كدرجة أولى، هذا من جهة ومن جهة أخرى تنظيماتهم القانونية والتشريعية التي تهيأ لهم ذلك والتي تضمن سيرورة العمل ومستقرة لحد بعيد<sup>3</sup>، وتشمل القطاعات التالية:

**1. المدفوعات:** و نقصد بالدفع تحويل شكل واحد من السلع والخدمات أو الأصول المالية بنسب مقبولة تم الاتفاق عليها مسبقا من قبل الأطراف المعنية ويمكن الدفع في شكل أموال أو أصول أو خدمات أو في مساحة المدفوعات نجد أنظمة الدفع عبر الأجهزة المحمولة وشبكة الأنترنت مثل: (Apple pay, Paypal, Amazon) والتي توفر للمستخدمين النهائيين القدرة على دفع السلع والخدمات عبر الإنترنت أو من خلال الأجهزة المحمولة مما يعمل على توفير القدرة على تقليل تكاليف المعاملات واختصار الوقت بالنسبة إلى طرق الدفع التقليدية<sup>4</sup> ومن أبرز المؤسسات العاملة في هذا المجال نجد:

➤ شركة مدفوعات MADFOOAT المخصصة لدفع الفواتير مقرها الأردن تأسست سنة 2011، ربحت الشركة عقدا مع الحكومة الأردنية لبناء موقع إلكتروني، وهو الموقع الرسمي لفواتير الكهرباء وبوابة تقدم خدمة

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 36.

<sup>2</sup> - لزهاري زواويد حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية على ثورة الدفع المالي.... الواقع والأفاق، مرجع سبق ذكره، ص 2.

<sup>3</sup> - حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، المركز الجامعي لتامنغست، 2019، ص 405.

<sup>4</sup> - محاضرة ثالثة، أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي، مرجع سبق ذكره، ص 2.



الدفع ومنذ ذلك الحين عملت الشركة الناشئة ما عاد 49 شركة تصدر الفواتير وربطت نظامها ب 23 بنك من أصل 25.

➤ شركة BEAM مقرها الإمارات تأسست في 2012 المتخصصة بالمحافظ الإلكترونية في شكل تطبيق يرتبط ببطاقات الزبائن الائتمانية حيث تتيح للمستخدمين ربط بطاقتهم الائتمانية ببطاقتها الخاصة للحصول على تجربة التسوق دون نقود ورقية.<sup>1</sup>

2. قطاع الإقراض والحصول على رأس المال: يعتبر الإقراض من نظير إلى نظير (P2P) كبديل للبنوك في توفير الائتمان الموعود، تطورت منصات P2P بشكل كبير حيث أصبحت خياراً موثقاً للتمويل يتجاوز الأفراد إلى الكيانات التجارية.

(Peer-to-Peer) P2P في هيكلها القياسي هي "منصات تسهل الخدمات المالية عبر عقود مباشرة فردية بين مستلم واحد ومقدم واحد أو عدة مقدمي خدمات يمكن أن يشمل الإقراض من نظير إلى نظير أيضاً منصات مشابهة للتمويل الأصغر في ذلك الأفراد قد يقدمون رأسمال مباشرة لأفراد آخرين تقدم المسرعات الحكومية والشركات مجموعة متنوعة من الإقراض P2P من خلال مساعدة رواد الأعمال على الوصول إلى مبالغ أولية متواضعة من التمويل إلى جانب الدعم التوجيهي" <sup>2</sup> أهم الأنشطة التي تمارس في هذا السياق هي ما يلي : <sup>3</sup>

• **تدوير الأموال:** هي منصة للإقراض الائتماني الرقمي في شكل مباشر دون وسائط يحركها بالكامل شبكة مستخدميها، فكرة تدوير الأموال أو جمعية كما يطلق عليها في أكثر من 90 دولة تتيح للأفراد الحصول على قرض دون اللجوء للبنك، كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناء على أدائهم في دورات المال.

• **التمويل الجامعي أو التشاركي Crowdfunding:** منصات إلكترونية لجمع الأموال من عموم الناس وذلك بهدف تمويل مشروع ما، يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح مميزات وأهداف مشروعه مع تحديد تكلفة المشروع ويمكن لصاحب الفكرة استخدام الأموال المجمعة بعد اكتمال المبلغ المطلوب لتمويل خلال الفترة الزمنية المحددة.

<sup>1</sup>- لطرش مقدودة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -تجربة البحرين-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص مالية أو بنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020 2021، ص 19.

<sup>2</sup>- Ahmed T.Al Aljouni, Monir Al-hakim, **Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities**, International Conference on Economics and Administrative Sciences, Applied Sciences University, Jordan, 11-12 April 2018, page 6-7.

<sup>3</sup>- حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مرجع سبق ذكره، ص 406-407.

• **منصات مقارنة القروض:** تلعب دور الحل التمويلي البديل لدعم نمو غطاء الشركات الصغيرة والمتوسطة والذي يعد بمثابة العمود الفقري للاقتصاد والذي لا يحظى بالدعم المطلوب.

### الفرع الثاني: قطاعات الموجة الثانية.

ترتكز هذه القطاعات على تقنية عالية الدقة المتقدمة في المجال المالي عن طريق توفير بيئة أكثر حداثة وأسواقا أكثر زحمة رقميا وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول والتي تتضمن ما يلي:

**1. التحويل الدولي للأموال** يكون في شكل مدفوعات دولية وصلت قيمتها إلى الدول النامية مبلغ 431 مليار عام 2015 حلت المملكة العربية السعودية في المرتبة الثانية بعد قطر والإمارات العربية في المرتبة الرابعة من حيث التحويلات المرسلة سنويا، مع وجود 80% من سكان الإمارات يقل دخلهم عن 1400 دولار شهريا فإن كحساب معرفي يعتبر أمرا صعب لأكثر من ستة ملايين موظف، تقدم الشركة الناشئة لأرباب العمل حساب مصرفي الكل موظف ويمكن للموظفين استخدام خاصية تحويل الأموال إلى موظفيهم.<sup>1</sup>

**2. إدارة الثروات:** إن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر، الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية بالاعتماد على متخصصين لإدارة ثروتهم من تنسيق خدمات المصرفية، تخطيط عقاري، وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار.<sup>2</sup>

**3. قطاع التأمين:** يمثل ظهور تكنولوجيا التأمين تأثيرا جوهريا وجذريا في نماذج التشغيل التقليدية لشركات التأمين حيث يكون رأس مال الشركات الحقيقي هو خدمة العميل حتى مستوى رضائه عن الخدمات المقدمة، بل من دونه لا يمكن لهذه الصناعة الاستمرار هذا التغيير يعني أنه على الشركات أن تركز على العميل لا على منتج التأمين.<sup>3</sup>

كتبت مؤسسة **KMPG (Klynveld Peat Marwick Goerdeler)** في تقريرها السنوي لقطاع التأمين أن الاتجاه الأول لقطاع التأمين (الرقمية أو الموت) يجب على شركات التأمين التقليدية الانتباه له والتوقف عنده كثيرا لأنه يشخص الحالة الفعلية لقطاع التأمين ومصير من لا يلاحظ التغيرات الحاصلة ومن المتوقع أن شركات التأمين التي تغفل في التكيف مع الثورة التكنولوجية وتبني نماذج عمل قائمة على التكنولوجيا سيكون

<sup>1</sup> - محجوز يوسف، محوز بيشير، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص39.

<sup>2</sup> - مشهور الهوارية، حناني عائشة، دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الأداء البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة احمد دراية، أدرار، الجزائر، 2022-2023، ص12.

<sup>3</sup> - إلهام حجريوة، خليصة بن حمادي، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعرييج، الجزائر، غير منشورة، 2019-2020، ص12.

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

مألها الفشل، كما يجب أن يتضمن ذلك تجاوزا العقبات الحالية التي تواجه شركات التأمين كسرعة تسوية التعويضات والتعامل مع فوائد التأمين وجعلي رضا العميل على رأس أولويات العمل قد تكون البيانات مهمة للغاية لكل تطبيقات التكنولوجيا المالية، غير أنها في تكنولوجيا التأمين لا غنى عنها بل من دونها لا يمكن تصور عملي الشركات، لأنها ترتبط بعملية تسعير المنتجات التأمينية.

### 4. العملات الرقمية المشفرة (سلسلة البلوكات): البلوك تشين **block Chain** وهي قاعدة بيانات موزعة

تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسميات (الكتل) تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني وربط إلى الكتلة السابقة، صممت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها و الحؤول دون تعديلها، أي أنه عندما تخزن معلومات في سلسلة الكتلة لا يمكن لاحقا القيام بتعديل هذه المعلومة، هذه التقنية عالية الدقة أسهمت في قفزة نوعية رقمية جعلت الكثير من المتعاملين الاقتصاديين يتخوفون منها فهم بين مؤيد ومعارض، أشهر العملات الرقمية المتداولة عبر النت هي "البيتكوين BITCOIN".<sup>1</sup>

وكمثال نورده على ذلك نجد:

حالة: شركة بت أو يسييس، الإمارات، 2014.

بت أو يسييس BitOasis هي أول شركة ناشئة في المنطقة لتقديم خدمات العملات الرقمية المشفرة، هذه المحفظة الآمنة متاحة حاليا في دول الخليج العربي، تسمح للأفراد بشراء البيتكوين، يمكنهم إرسال هذا المال إلى جميع أنحاء العالم بسرعة ومن دون امتلاك حساب مصرفي، بسرعة تماثل إرسال البريد الإلكتروني تعتمد محفظة "بت أو يسييس" الإلكترونية تقنية التوقيعات المتعددة multi-signature وتقدم معايير أمان عالية، حصلت على تمويل تأسيسي من "ومضة كابيتال" و "بيفورت" وغيرها في عام 2015.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية

يتوافق كل نشاط مصرفي مع التكنولوجيا المالية الخاصة به، في ظل هذه الظروف يكون النظام البيئي للتكنولوجيا المالية واسعة النطاق ويتضمن أنشطة مختلفة تستهدف الأفراد أو الشركات أو البنوك والتي يمكن إبرازها دي العناصر التالية:

#### الفرع الأول: خدمات الدفع

<sup>1</sup> - حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مرجع سبق ذكره، ص411.

<sup>2</sup> - وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد07، العدد:03، 2018، ص 17.

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها الفينتيك للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها:<sup>1</sup>

- الدفع عبر الهاتف النقال مما يؤدي إلى تسريع عملية الدفع وتنويع خيارات الدفع.
- التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة (تخفيض تكاليف التبادل الدولي للنقود).
- تبادل العملات دون تكلفة.
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية وتسهيل عمليات الدفع عبر الإنترنت والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة.
- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.

### الفرع الثاني: عمليات المصرفية الموجهة للأفراد

وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الأنترنت دون أي وجود مادي للوكالة فعلي بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: الخدمات الموجهة للبنوك والشركات

تقدم العديد من شركات التكنولوجيا المالية حلولاً لتحسين إدارة الأعمال، بالنسبة للبنوك نجد خدمة بلوك تك الذين يطورون الحلول القائمة على تكنولوجيا البلوك شين من حيث تسجيل المعاملات مثل: (Cellbaz paymium) هناك أيضا شركات التكنولوجيا المالية مثل: (Actimize, Fortia) التي توفر حلول الامتثال من خلال برامج لمعالجة المعلومات الجماعية أو إجراءات التحكم.<sup>3</sup>

### المطلب الرابع: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية

بفضل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech). وتقدم التكنولوجيا المالية حلولاً مبتكرة تُساهم في تحقيق العديد من الأهداف الرئيسية المرسومة، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

### الفرع الأول: الأداء

<sup>1</sup>- بو سباطة رايان، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية -دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية أم البواقي، مرجع سبق ذكره، ص 18.

<sup>2</sup>- غالم روميصة، لخضر مروة، واقع وتحديات التكنولوجيا المالية في العالم: تجارب دول مجلس التعاون الخليجي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2021-2022، ص 20.

<sup>3</sup>- Matthieu Llorca, **Les banques aux prises avec les fintechs**, Éditions Alternatives économiques, Dans L'Économie politique (N° 75), 2017/, page 47.

يرتبط مفهوم الأداء ارتباطاً وثيقاً بمفهوم الإدارة ويشهد المحاور الرئيسية التي ينصب عليها الاهتمام، الأداء يمثل قدرة المنظمة للوصول إلى أهدافها عبر استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية، وهو انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها لتحقيق أهدافها ويشير مفهوم الأداء أيضاً إلى " قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بكونه يمثل استطاعة المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد التي تتمثل في البقاء والنمو والتكيف " ويرى الآخرون أن الأداء يعكس وقدرة المنظمة في استخدام مواردها التي تمكنها من تحقيق أهدافها فالأداء يعتبر انعكاساً لكيفية استخدام المنظمة للموارد البشرية والمادية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، و غالباً ما يتخذ الأداء شكلين<sup>1</sup>:

➤ **الأداء المالي:** الذي يركز على استخدام المخرجات البسيطة المعتمدة على المؤشرات المالية المتمثلة في الربح والعائد على الاستثمار والتدفق النقدي.

➤ **الأداء التشغيلي:** مفهوم أوسع لأداء الأعمال وقياسها من خلال مؤشرات المبيعات، والحصة السوقية، واتجاهات الزبائن، وولائهم.

### الفرع الثاني: الفعالية

تتجسد فعالية تقديم الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وبأقل جهد وكلفة، فكل الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح إلى توفير الوقت فالعميل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له، ويبحث عن المصدر الذي يحقق رغباته في إتمام معاملته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو انتظار، كما يسعى دائماً للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية، والمصرف يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة وهذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: التوسع

تتيح استخدامات التقنية الحديثة والمتطورة من زيادة حجم التعاملات مع قطاعات عريضة من العملاء، التي تمتد على مساحة جغرافية واسعة تتخطى حدود الإقليم، حيث استطاعت إدارة المصارف من الاتصال والتواصل مع العملاء في مختلف أماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم إلى فرع البنك، حيث بات بالإمكان إتمام مختلف الخدمات المصرفية من سحب وإيداع ودفق الفواتير وتغطية الشيكات وإتمام التعاملات التجارية عبر استخدام

<sup>1</sup> شوعيب مقلاتي، بوبغل الزواوي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شاهد ماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2020-2021، ص35.  
<sup>2</sup> مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد:04، العدد:02، جامعة القدس فلسطين، 2018، ص 73.

الوسائل الإلكترونية التي يوفرها البنك وهذا الأمر عزز من قدرات البنوك على الوصول إلى مختلف المناطق نشاطها المصرفي ضئيل دونما الحاجة لفتح فرع كثيرة ومكلفة.<sup>1</sup>

#### الفرع الرابع: خفض التكاليف

لقد شكل استخدام التكنولوجيا المالية في إتمام العمليات البنكية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف أحد أهم الركائز التي يستند فيها المصرف للتقليل من النفقات الإدارية، وذلك من خلال الاعتماد على الركائز الإلكترونية في إنجاز العمل المصرفي مما يوفر التكاليف والأسعار على حد سواء، توضح التقارير والإحصاءات العلمية أنه في حال أن تكلفة الخدمة البنكية في فرع البنك يوازي 107 سنت فإنه باستخدام الهاتف الخليوي تكلف 55 سنت وبواسطة جهاز الصراف الآلي 25 سنت واثنين سنت فقط باستخدام شبكة الإنترنت.<sup>2</sup> إضافة إلى:

- تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة حيث تلعب التكنولوجيا المالية دوراً أساسياً في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.
- يؤدي تطبيق التكنولوجيا المالية في العمليات المصرفية إلى تقليل التكاليف وزيادة الربحية.
- تساعد التكنولوجيا المالية المتقدمة المصرف في التسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يمنح العملاء سرعة اتخاذ قرارات التعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم.
- الرفع من ربحية المصرف حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك.
- زيادة القيمة المضافة لدى المصارف نتيجة ممارستها للحدائق المصرفية بما يتطلبه من نظم ابتكارية عالية التكلفة.
- تحرير الأعمال المصرفية من الروتين والأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي المصرف ويساعدهم على زيادة الاهتمام بجودة الخدمة من خلال توجيه الوقت نحو العمل الخلاق فيساعد على تحسين ربحية المصرف.
- بناء شبكات واسعة من الفروع دون الاعتماد على أعداد كبيرة من العاملين، مما يمكن المصرف من تنويع خدماته وتوسيع قطاعات الزبائن التي يتعامل معها.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 73.

<sup>2</sup> - منار حيدر علي وآخرون، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد: 16، العدد 64، 2020، ص 246-247.

## المطلب الخامس: معوقات التكنولوجيا المالية

تواجه التكنولوجيا المالية معوقات تختلف باختلاف المخاطر التي قد تتجم جراء تطبيقها، والتي قد تؤثر على الأهداف الأساسية لأي نظام مالي بضمن استقراره وتحقيق نمو اقتصادي وكذا من حقوق الزبائن الماليين لذا تواجه التكنولوجيا المالية المعوقات التالية:

- ضعف بيئة الأعمال بوجه عام لا تزال هناك قيود على دخول الكيانات الأجنبية إلى الأسواق تحد من إمكانية دخول شركات التكنولوجيا المالية العالمية القائمة بالفعل إلى الأسواق.
- دراسة حصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطرة التي يركز عليها نمو تكنولوجيا المالية في الاقتصادات المتقدمة.<sup>1</sup>

• عدم اليقين القانوني بسبب الفجوات التنظيمية فيعيق نمو هذا القطاع رغم العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية و وضع قوانين بشأن إصدار النقود الإلكترونية في معظم البلدان الآن فإن التقدم كان محدودا في وضع قواعد تنظيمية أخرى للتكنولوجيا المالية على سبيل المثال لا توجد قواعد تنظيمية للنقود الإلكترونية المحمولة إلا في عدد قليل من البلدان، ولا توجد في الكثير من البلدان أيضا أطر لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية ولا قوانين لخصوصية البيانات ولم تتم تهيئة القواعد التنظيمية ولا الاحترازية بما يتلاءم مع خصائص التكنولوجيا المالية، كما يشكل رأس المال التنظيمي الكبير عقبة كبيرة أمام دخول شركات التكنولوجيا المالية المبتدئة إلى الأسواق.<sup>2</sup>

• ارتفاع معدلات استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة كبيرة في السنوات الأخيرة، ولكن جودة خدمة الإنترنت والهواتف المحمولة وأسعارها لا تزال من معوقات اعتماد التكنولوجيا المالية فقد وصلت خدمة الإنترنت إلى جميع البلدان لكن معدل تغلغلها لا يزال منخفضا في عدة بلدان وخدمة الإنترنت عالية السرعة محدودة ومكلفة<sup>3</sup>

• على الرغم من المزايا والفرص التي تتيحها التكنولوجيا المالية لمستهلكي ومستثمري للخدمات المالية إلا أنها في ذات الوقت تخلق تحديات وتهديدات تعرقل الجهود المبذولة في استقرار النظام المالي من تلك التهديدات

<sup>1</sup> - لرابي محمد، التكنولوجيا المالية FinTech ودورها في تعزيز العمل المصرفي - تجربة البنوك الكويتية-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2021، ص 21.

<sup>2</sup> - الحمزة رمزي، مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2020، ص 7.

<sup>3</sup> - نفس المرجع، ص 7.

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

التربط العملي للأسواق والأدوات المالية قد تجعل من قاعدة الارتباط تعمل بشكل سلبي في العدد والقيمة وتزعزع الاستقرار المالي بسبب الدور الذي تلعبه في الشبكات المعاملات المالية المترابطة بشكل معقد.<sup>1</sup>

• التحدي الرئيسي الذي يواجه التكنولوجيا المالية يتمثل في خلق بيئة موحدة تضم المصارف ومقدمي الخدمات غير المصرفيين تحت إشراف وتنظيم مناسبين لإدخال تكنولوجيا المالية يسمح بمطابقة تي غير مباشرة بين المقترضين والمستثمرين بالرغم من أن مهمة التمويل ليست بتلك البساطة فالشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية يتوجب عليها احترام الاعتبارات التنظيمية التي تفرضها السلطات التشريعية في هذا المجال.<sup>2</sup>

### المبحث الثاني: عموميات حول الخدمة البنكية

مع نمو وتزايد الدور الذي تقوم به المؤسسات المالية ازدادت الحاجة إلى تطوير الخدمات بصفة عامة والخدمات البنكية بصفة خاصة نظرا للتحديات التي تواجه قطاع الخدمات البنكية لكن مع التطور التاريخي والتقدم التكنولوجي أصبح العميل يبحث عن الخدمة البنكية في المستوى وهذا أدى إلى زيادة الطلب عليها وترجعها على مكانة مرموقة وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهومها وخصائها ودور حياتها.

### المطلب الأول: الخدمة البنكية

تعتبر الخدمات البنكية التي يقدمها من أهم عناصر المزيج التسويقي حيث تظهر أهمية هذا العنصر في أن الخدمات البنكية تمثل الأداة التي يعتمد عليها البنك في اشباع رغبات عملائه وفي تحقيق أهدافه.

### الفرع الأول: تعريف الخدمة البنكية

وردت عدة تعاريف للخدمة البنكية نذكر منها:

"مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها وانتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة."<sup>3</sup>

"مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الافراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي

<sup>1</sup> - مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مرجع سبق ذكره، ص 130.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 130.

<sup>3</sup> - مغربي إبراهيم، دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018 2019، ص18.



## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية التي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية الخدمة البنكية، ويتصف مضمون الخدمة البنكية بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة.<sup>1</sup>

"منتوج معنوي أو النشاط المراد منه تحقيق مصلحة أو منفعة يقوم بها طرف معين لطرف آخر دون ان ينتج عن ذلك انتقال الملكية الملموسة".<sup>2</sup>

وبشكل عام فان مفهوم الخدمة البنكية يشمل مفهومين أساسيين هما:<sup>3</sup>

المفهوم الأول تسويقي (Marketing): كونها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن.

المفهوم الثاني منفعي (Bénéficial): يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة البنكية.

يمكن القول أن الخدمة البنكية تقدم بهدف اشباع احتياجات ورغبات الزبون وتحقيق المطابقة بين الخدمات البنكية المقدمة وهذه الرغبات والاحتياجات.

### الفرع الثاني: خصائص الخدمة البنكية

تتمتع الخدمة البنكية بمجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها في:

✓ **عدم الملموسية:** تتسم الخدمة البنكية بكونها في طبيعتها غير ملموسة وغير مرئية، ولا تمتلك اية صفات مادية ولكن عندما ترغب البنوك في إيجاد وابتكار خدمات جديدة في القطاع البنكي فانه يفترض الاستعانة بالظواهر والجوانب المادية التي يكمن ان تظهر من خلالها الخدمة البنكية، كظهور الالية الجديدة الكفيلة بتقديم الخدمات المصرفية، فاستخدام البطاقات البنكية لم يكن ليستحق لولا وجود الآلات الحديثة والأنظمة الالكترونية الكفيلة بتقديم الخدمات من خلالها، الامر الذي يعني ضرورة تواجد العنصر المادي.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>- نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 3، 2010/2011، ص6.

<sup>2</sup>- فوزية خديم الله، منيرة حمروش، تأثير التسويق الداخلي على زيادة مستوى جودة الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق خدمات، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، 2015/2016، ص39.

<sup>3</sup>- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2007 ص 272.

<sup>4</sup>- نسيمة خنافرة، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق خدمات، جامعة العربي بن مهدي، ام بواقي، 2012/2013، ص42.

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

- ✓ **التلازم:** غالبا ما تتجر الخدمات البنكية وتتحقق للمستفيد على نحو ملازم للإنتاج، أي ان الخدمة البنكية تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وان انعدام ظاهرة التخزين للخدمة لمجابهة الطلبات المستقبلية مسالة واردة، بالإضافة إلى انه عند ابتكار خدمات الجديدة فان التكلفة والنوعية تظهران بشكل واضح في مثل هذه الحالة.<sup>1</sup>
- ✓ **التنوع (عدم التجانس):** تتصف الخدمات البنكية بتنوعها وعدم تجانسها مما يجعلها خدمات غير معيارية ومن الصعب اخضاعها للقياس ما دامت تستند في أدائها على اعتبارات الخبرة، المهارة والنوعية في تقديمها، وبالتالي فان التنوع الظاهر في الخدمة يأخذ مكانة واضحة في القطاع البنكي.<sup>2</sup>
- ✓ **درجة عالية من الخصوصية:** تتطلب طبيعة الخدمة البنكية توافر درجة عالية من السرعة في التعامل والمحافظة على الاسرار المالية للزبائن، وان هذه الخاصية تفرض على الإدارة البنكية العليا ان تكون قناة التوزيع مباشرة وقصيرة حيث ان العمليات البنكية تحتاج لإنجاحها تفاعل شخصي مع الزبون والبنك فلا مجال هنا للوسطاء لتوزيع الخدمات.<sup>3</sup>
- ✓ **التغاير (التمايز) أو (المدى الواسع):** المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لملائمة الحاجات البنكية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة، حيث تقدم من جهة خدمة خاصة لزبون صناعي مثلا وفي الجهة الأخرى تقدم خدمة لزبون فرد عادي.<sup>4</sup>
- ✓ **التشتت الجغرافي:** امتلاك شبكة فروع في أي بنك ذي حجم ومجال واسع وبشكل متنوع للتزويد بالمنافع الملائمة ولملاقة الحاجات المحلية والوطنية والعالمية، وبناء عليه فان الخدمات والترويج يجب ان يكون ذات تطبيق واسع.<sup>5</sup>
- ✓ **الموازنة ما بين النمو والمخاطرة:** عندما تكون المنتجات البنكية ذات مخاطرة، لا بد ان تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 42.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 42.

<sup>3</sup> - نسيمه لعراي، مزيان إيمان، خدمات البنكية المقدمة وتأثيرها على رضا الزبون، دراسة تطبيقية في بنك التنمية الريفية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد:04، العدد:02، جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2021، ص 248.

<sup>4</sup> - د. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار النشر والتوزيع، الأردن عمان، 2005، ط1، ص 32-33.

<sup>5</sup> - د. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، ط1، دار النشر والتوزيع، الأردن عمان، 2005، ص 32-33.

<sup>6</sup> - نفس المرجع، ص 32.

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

✓ **تقلبات الطلب:** قد يحدث تقلب في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض للمشاريع السياحية الموسمية أو بطاقات الائتمان أو قروض الطلبة عند كل فصل جامعي أو مواسم زراعية معينة مما يوجد ضغطاً كبيراً على وظائف التسويق في البنوك.<sup>1</sup>

✓ **المسؤولية الائتمانية:** ان من اهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه، وهذا مهم ليس في البنوك فقط بل في اغلب المؤسسات المالية الأخرى.<sup>2</sup>

✓ **كثافة العمل:** يبقى قطاع الخدمات البنكيّة ذا كثافة عمل عالية، الامر الذي يزيد من كلفة الإنتاج، ويؤثر في سعر المنتجات، وفي الواقع الخدمة الشخصية مقابل الالتمة مسالة مهمة في الخدمات البنكيّة، وأن الخدمة الشخصية عالية الكلفة وهي مهمة لتعزيز ملاءمة الخدمة للزبون والخدمات البنكيّة مقابل ذلك تزيد من استخدامها للتكنولوجيا.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: دورة حياة الخدمة البنكية وأنواعها

دور حياة الخدمة البنكيّة يعتبر أساسياً لضمان استجابة فعالة لاحتياجات وتطلعات العملاء، وهو عامل رئيسي في نجاح استراتيجيات التسويق والابتكار في قطاع الخدمات المصرفية.

#### الفرع الأول: دورة حياة الخدمة البنكية

تعتبر دورة الحياة الخدمة البنكيّة مفهوماً أساسياً في مجال الخدمات المصرفية، يجب فهمها لضمان نجاح هذه الخدمات.

#### أولاً: مفهوم دورة حياة الخدمة البنكية

ظهر هذا المفهوم منذ منتصف القرن الماضي حيث انتقل من حقل علوم الحياة إلى ميدان إدارة الاعمال. ثم ازداد الاهتمام بالمفهوم بعد ذلك، وكانت أبرز المساهمات بهذا الشأن التي قدمت نموذجاً اولياً متكاملًا عن مفهوم دورة الحياة الخدمة التي شهدت منذ ذلك الحين اهتماماً متزايداً من الباحثين والعاملين في ميدان التسويق .

#### ثانياً: مراحل دورة حياة الخدمة البنكية

إن مراحل دورة حياة الخدمة البنكيّة لا تختلف عن مراحل دورة حياة السلعة وبشكل عام تقسم إلى أربع مراحل وهي:

• **التقديم:** في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة البنكيّة ضعيف لعدم معرفة الافراد بها لكونها جديدة وتطرح إلى السوق الأول مرة لذلك يركز على الأنشطة الإعلانية بهدف تعريف الافراد بالخدمة البنكيّة المقدمة

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص32.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص33.

<sup>3</sup> - نفس المرجع، ص33.

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

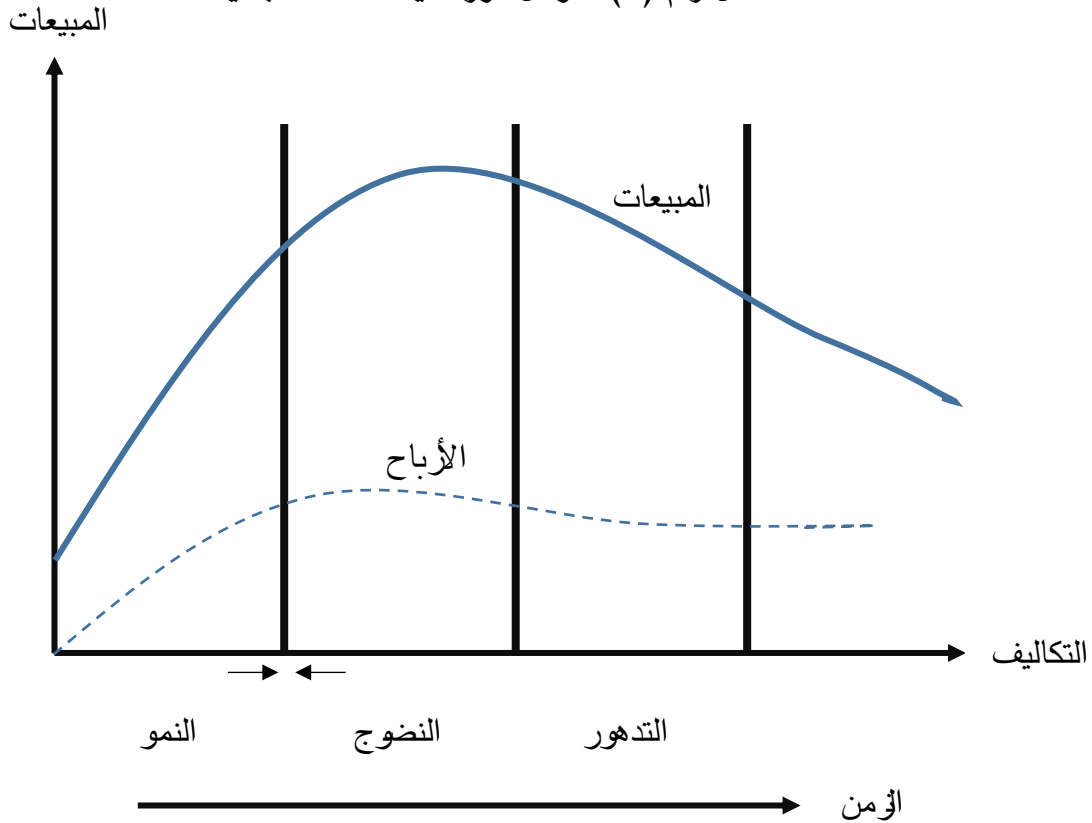
وفوائدها. فعلى سبيل المثال كان الإقبال على استخدام الصراف الآلي ضعيف في بداية تقديمه للسوق ولقد تطلب من البنك ان يقدم حملات إعلانية واسعة بهدف تعريف وأخبار الأفراد بأهمية استخدام هذا الجهاز وإرشادهم إلى كيفية الاستخدام.

• **مرحلة النمو:** يتعرف الأفراد على الخدمة البنكية المقدمة وعلى مدى تميزها عن الخدمات المصرفية الموجودة وتمتاز هذه المرحلة بزيادة الطلب ونمو على هذه الخدمة، بعد أن يتعرف الأفراد على الصراف الآلي زاد معدل استخدامه وقد أصبح في الكثير من الدول بديل عن الذهاب إلى البنك.

• **مرحلة النضوج:** هذه المرحلة تحقق الخدمة أعلى كمية من الطلب عند نقطة الازدهار وتكون المنافسة شديدة.

• **مرحلة التدهور:** في هذه المرحلة يقل الطلب على الخدمة وذلك لعدة أسباب فقد تكون الخدمة قد أصبحت لا تلبي حاجات ورغبات الافراد أو ظهور الخدمات البنكية ذات منافع أكثر وأكثر انسجاما مع حاجات ورغبات الافراد، وجود خلل في الأساليب التوزيعية، عدم كفاءة مقدمي الخدمة

الشكل رقم (2): مراحل دورة حياة الخدمة البنكية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع، محمود جاسم، ردينة عثمان، مدخل استراتيجي كمي، تحليلي، دار للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص243.

الفرع الثاني: أنواع الخدمة البنكية

لقد اقتصر العمل البنكي في سابق على النشاط التقليدي، ومع التطور التكنولوجي، وزيادة وعي الافراد، ظهرت الحاجة إلى تقديم خدمات جديدة بهدف جذب أكبر قدر ممكن من العملاء، لذلك سنتطرق إلى اهم الخدمات البنكية التقليدية واهم الخدمات البنكية الحديثة.

### أولاً: الخدمات البنكية التقليدية

هناك العديد من الخدمات البنكية التقليدية نذكر أهمها:<sup>1</sup>

➤ **خدمات الحسابات البنكية والودائع:** يعتبر قبول الودائع جوهر العمل البنكي، لأن البنك التجاري يصطلح عليه أيضا بنك الودائع، تختلف الحسابات البنكية حسب مدة استحقاقها، وتتنوع من حساب مكشوف من جانب واحد أو من جانبيين الحسابات الشخصية أو غير الشخصية وإلى حسابات تحت الطلب وحسابات لأجل ونجد الودائع التجارية وودائع التوفير اجل.

➤ **خدمات الأوراق التجارية:** تقدم البنوك مجموع من الخدمات ومن أهمها نذكر:

• **خدمات التحصيل:** تمارس البنوك تسوية الديون عن طريق المقاصة والترحيل من حساب إلى اخر ة ذلك دون الحاجة إلى تداول كميات كبيرة من النقد وما يترتب عليه من مشاكل الدقة والضياح، تتمثل التسويات التي يقوم بها البنك في تحصيل الشيكات وتحصيل الكمبيالات، والتحصيلات المستندية وقبول الشيكات لغرض الإيداع في الحساب.

• **اعتماد الشيكات:** تطلب بعض الشركات من عملائها شيكا معتمدا (مصادقا) لتجهيزهم بالبضائع أو ابراء ذمتهم، وهنا يتقدم العميل للبنك بطلب التصديق أو اعتماد شيكات مسحوبة لأمر تلك الجهة وذلك بوضع ختم وتوقيع البنك عليه يتحمل مسؤولية الوفاء.

➤ **خدمات الصرف الأجنبي والتجارة الخارجية:** من أهم الخدمات المقدمة في هذا المجال نجد:

• **خدمات الصرف الخارجي:** تنشأ ديون وطلبات بين افراد دولتين لكل منهما عملياتهما الخاصة وتكون هذه الديون نتيجة تداول القيم النقدية لإتمام العملية التجارية.

• **خدمات بيع وشراء العملاء الأجنبية:** تهتم البنوك بصورة عامة بعمليات بيع وشراء العملات الأجنبية بغرض توفير قدر كاف منها لمواجهة حاجات العملاء، ولأجل الحصول على ربح فيما إذا كانت أسعار الشراء أقل من أسعار البيع، وحتى إذا تساوت أسعار البيع والشراء فان هذا يعطي البنك فرص الشراء بدون خصم على أقل تقدير.

<sup>1</sup> - مفيدة فرطاس، أناس غايط، اثر إدارة العلاقة مع العملاء الالكترونية في تعزيز جودة الخدمة البنكية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسويق خدمات، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2021/2020، ص 43-45.

• فتح الاعتمادات المستندية (تمويل التجارة الخارجية): الاعتماد المستندي يستفيد منه أساسا في تمويل التجارة الخارجية وهو ترتيب ما بنكين أو أكثر في شكل تعهد مكتوب، تعمل فيه البنوك.

➤ خدمات الأوراق المالية: من أهم الخدمات المقدمة نذكر:

• الخدمات الشراء والبيع: يقوم البنك بشراء الأوراق لعملائه وذلك بعد حصوله على أمر من عميله متضمنا المعلومات اللازمة عن نوع الورقة والكمية المرغوب فيها، وما غير ذلك من البيانات الضرورية.

• خدمات حفظ الأوراق المالية: يقوم البنك ببيع وشراء الأوراق المالية كما يقوم بحفظها في خزنته مقابل اجر يتقاضاه على هذه العملية وتبقى في خزائن البنك ليقوم بما يلزمها من تحصيل كبنونات الاستبدال التحصيل قيمة استهلاكها أو متابعة ما يطرا عليها من تغيرات وذلك مقابل عمولة.

• خدمات الاكتتاب: يقوم البنك بطرح الأسهم والسندات نيابة عن المؤسسات والشركات المصدرة لها سواء كان الإصدار لإنشاء شركة جديدة أو زيادة رأس المال الشركة أو الاقتراض.

➤ خدمات القروض: إن الصنف الثاني من العمل البنكي هو تقديم القروض للأفراد الطالبين لها مقابل سعر الفائدة متفق عليه وتقسّم القروض إلى طويلة الاجل متوسطة الاجل وقصيرة، وتتخذ عملية الاقتراض هذه تارة صورة قرض عادي يتقدم فيه العميل بطلبه إلى البنك، ويتسلم بموجبه مقدار محدد من النقود أو يتخذ صورة اعتماد ويقصد به وضع البنك تحت تصرف العميل مبلغا معيناً من النقود لمدة محددة، ويكون للعميل حق السحب منه.

### ثانياً: الخدمات البنكية الحديثة

في ظل التقدم التكنولوجي الحديث هناك العديد من الخدمات المالية من أهمها ما يلي:<sup>1</sup>

➤ بطاقات السحب: تسمى أيضا البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقات يستعملها حاملها في شراء معظم احتياجاته أو دفع مقابل ما يحصل عليه من الخدمات دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو ضياع أو التلف وتوجد أنواع رئيسية من البطاقات البنكية هي:

• السحب الآلي: تمكن حاملها من سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه بين البنك والعميل من خلال أجهزة خاصة.

<sup>1</sup> - خلود براهيمية، صليحة ايصالحي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021/2020، ص 34-36.

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

• **بطاقة الوفاء:** تسمح لصاحبها سداد ما اشتره من سلع، وذلك بواسطة تحويل المقابل من حسابه إلى حساب المتعاقد الاخر، ويتم ذلك بعد تقديم البطاقة إلى تاجر المتجر لتدوين بيانات حاملها، الذي يوقع على فاتورة الشراء التي يتم استنساخها لعدة نسخ، وترسل واحدة منها للبنك الخاص بالزبون الذي يرجع على حاملها.

• **بطاقة الائتمان:** هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات بنكية مستمرة وهي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة وبموجب هذه البطاقات يستطيع المتعامل ان يتمتع بخدمات عديدة من مجلات متفق عليها مع البنك على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة ائتماناً مجانياً يقومون بسداده في 25 يوم من استلام الفاتورة بمختلف المشتريات التي قاموا بها خلال الشهر المنصرف.

• **بطاقات الدفع:** تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود ارصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له.

• **بطاقات الصرف الشهري:** تختلف هذه البطاقات عن بطاقات الائتمان كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي ان الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر). تصدر هذه البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية الكبرى نذكر منها: فيزا دولية، ماستر كارد الدولية...

➤ **الصراف الآلي:** وهي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة، وللاستفادة من خدمات الصراف الآلي يتطلب الحصول على بطاقة فيزا الكترون أو الماستر كاد. ومن اهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي: السحب النقدي، إيداع النقد..

➤ **بطاقة ضمان الشكات:** وهي بطاقة بموجبها يتعهد البنك لعمليه حامل البطاقة بضمان سداد الشيكات المسحوبة من قبله (حامل البطاقة) على هذا البنك وفقاً لشروط البطاقة، فالعميل عندما يحرر شيكا وفاء بثمن مشتريات من السلع والخدمات لاحد التجار فانه يقوم بتدوين رقم بطاقته ونوعها على ظهر الشيك، فهذا النوع من البطاقات لا يمكن استعماله بمعزل عن الشيك حيث وجدت لتعمل إلى جانبه.

➤ **خدمات الهاتف:** هي خدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يومياً وخلال الاجازات والعطلات الرسمية أيضاً، ونتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التلفون والغاز والكهرباء، فضلاً عن تقديم جميع العمليات البنكية.

➤ **البطاقات الذكية:** تعتبر من أحدث البطاقات البلاستيكية المنتجة على صعيد العالم، تستخدم فيها تكنولوجيا متطورة حيث تضاف شريحة الكترونية بالشريط المغناطيسي الموجود عادة في بطاقات الائتمان تضم هذه الشريحة معالج رقائق صغير يعطي قدرة على تخزين المعلومات داخل حافظه خاصة، مثل المعلومات الشخصية لحامل البطاقة.. وفي الشريحة أيضا تطبيقات مثل الرقم السري، مطابقة البصمة، التوقيع الالكتروني.. وغيرها. وهي بمثابة أداة سداد مستقبلية توفر امانا أفضل لكل من المؤسسات ذات الصلة وكذلك العميل أو الزبون في التعامل التجاري عبر الانترنت.

➤ **العملات الالكترونية المشفرة:** هي من بين العملات الحديثة التي أصبحت تتداول الكترونيا، فهي عبارة عن تمثيل رقمي للقيمة يتم تداولها الكترونيا في مجتمع افتراضي محدد، أو غير محدد، ويعتمد مبدأ إصدارها وتداولها على تقنيات علم التشفير، ولا تصدر عن البنوك المركزية أو مؤسسات انما يصدرها ويراقبها مطوروها، ويكمن استخدامها لشراء البضائع الالكترونية والحقيقية أو المادية كما يمكن بيعها وشراؤها مقابل العملات القانونية ومن أشهر هذه العملات: البيتكون، لايتكوين، الربيل، الايثيريوم.

### المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمة البنكية

جودة الخدمة البنكية تعتبر عنصراً حيوياً في تحقيق رضا العملاء وزيادة قدرة التنافسية للبنوك تشير المصادر إلى أن جودة الخدمة المصرفية تؤثر بشكل كبير على رضا الزبائن، وهذا يبرز أهمية فهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البنوك.

#### الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة البنكية وأهميتها

تشير جودة الخدمة البنكية إلى مدى قدرة البنك على تلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم بشكل فعال وكفؤ، من خلال تقديم خدمات مميزة تلي المعايير العالمية.

#### أولاً: مفهوم جودة الخدمة البنكية

تركزت الجهود الخاصة بتعريف وقياس الجودة من الناحية التاريخية على قطاع السلع المادية، ووفقا للفلسفة السائدة حاليا فان الجودة تعني "الخلو من العيوب" او "انجاز الشيء على وجه المطلوب عند القيام به للمرة إلا أن توافر المعرفة عن مفهوم الجودة بالنسبة للسلع المادية يعتبر غير كاف لتحقيق الفهم الواضح لهذا العنصر في صناعة الخدمات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - سليم صيفور، بوتاعة سليمة، دور الخدمات المصرفية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك، مجلة معهد العلوم الاقتصادية المجلد 23 العدد 02، ص17، 59.



من الخصائص العامة المميزة للخدمات Service qualité وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة قياسا على السلع المادية، وتميل غالبية التعريفات الحديثة على جودة الخدمة على انها "معيار لدرجة نطاق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة " أو انها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها.<sup>1</sup>

عرفت الجمعية الامريكية (ASQ) بانها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو الخدمة معينة على تلبية حاجيات معينة.<sup>2</sup>

إن الهدف الأساسي من تطبيق جودة الخدمة في المؤسسات المصرفية هو خفض شكاوى بالنسبة لجودة السلع والخدمات المقدمة لهم وزيادة المبيعات، الحصة السوقية والأرباح، الزيادة الإنتاجية وتحسين نوعيتها، تحقيق الفاعلية في أداء الأنشطة بسبب تخفيض الأخطاء، تخفيض مدة الخدمة وتخفيض مدة التكاليف، الارتقاء بمقاييس الجودة للوصول إلى مستوى الجودة العالمية، تحسين الاتصال والتعاون بين وحدات وأقسام المصرف.

### ثانياً: أهمية الجودة الخدمة البنكية

تعد الجودة في الخدمة المصرفية مؤشرا مهما في قياس مستوى الرضا لدى العميل عن الخدمة المقدمة له من قبل المصرف حيث تخضع للتحسين المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف، هادفة لتحقيق الشمولية (تعني التوسع في مستوى جودة الخدمات التي يتوقعها العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة لهم وبكافة جوانبها) والتكاملية (نظام مكون من أنظمة فرعية يعتمد بعضها على البعض الاخر، ولكل نظام فرعي برامجه الخاصة الا انه يتكامل مع البرامج الأخرى) في الأداء لتحقيق الرضا لدى الزبون من الخدمة المصرفية المقدمة له.<sup>3</sup>

كما يمكننا الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية الجودة عند تقديم الخدمة:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - بوقرة سمير، قياس جودة الخدمة المصرفية باستخدام نموذج الفجوات، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق مصرفي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2020، ص 23.

<sup>2</sup> - بوابطة ميرة، خلاصي سارة، تقييم جودة الخدمة البنكية من منظور الزبون، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق خدمات، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2016/2015، ص 23.

<sup>3</sup> - بوصالح سفيان، إدارة جودة الخدمات البنكية مدخل استراتيجي، كلية العلوم الاقتصادية التسيير وعلوم تجارية، جامعة ابوبكر بلقايد تلمسان، المجلد 19 / العدد 1 جوان 2023، ص 330.

<sup>4</sup> - رجم شهلة، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص إدارة مالية، معهد العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بالصفوف ميلة، 2022/2021، ص 21.

➤ **نمو مجال الخدمة:** إذا تزايدت اعداد المؤسسات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الاعمال التجارية الامريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة إلى ان نمو المؤسسات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بالتوسع.

➤ **ازدياد المنافسة:** اذ من المعلوم ان بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها علة القدر الكافي من المنافسة. لذلك فان توفر جودة الخدمة في المنتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها من المزايا التنافسية.

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

➤ **المدلول الاقتصادي:** المؤسسات تحرص على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة زبائنها، وهذا يعني ان المؤسسات يجب ان لا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن جدد، ولكنه يجب عليها ان تحافظ على الزبائن الحاليين.

### الفرع الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة البنكية

هناك عدة نماذج قياس الجودة الخدمة البنكية منها:<sup>1</sup>

#### ➤ نموذج الفجوة Servquel:

ويسمى أيضا **(Five Gaps Model)**، وهو نموذج تم تصميمه لقياس الفرق بين توقعات العملاء عن الخدمة، والخدمة المقدمة لهم بشكل فعلي، كما يتعلق بتوقعات العميل للخدمة وإدراك العميل لها. ويتضمن هذا النموذج خمسة ابعاد:

**الفجوة 1:** وهي الفجوة بين توقعات العميل للخدمة وتصور الإدارة لتلك الخدمة.

**الفجوة 2:** الفجوة بين تصور الإدارة للخدمة ومواصفات جودة الخدمة التي تقوم بتقديمها. وهي الحالة التي يمكن فيها للإدارة إدراك ما يريده العميل بشكل صحيح، ولكن قد لا يتم تحدد معايير الأداء بشكل صحيح.

**الفجوة 3:** هي الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة.

**الفجوة 4:** الفجوة بين تقديم الخدمة والاتصال الخارجي، وتحدث هذه الفجوة عندما لا تتحقق توقعات العملاء المفترضة والنتيجة عن المعلومات المقدمة من مقدمي الخدمة.

**الفجوة 5:** الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة التي تمت تجربتها سابقا.

#### ➤ نموذج الاتجاه:

<sup>1</sup> - د حسين نجار، نماذج وطرق قياس جودة الخدمات المصرفية بالبنوك، قناة الأخبار erowoMY، الأحد 22 أوت 2022، على الموقع: <https://www.economy-24.com/13320>, accès le 21 Mars 2024, 1:30AM

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

يقوم نموذج على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا النموذج إلى تقييم المباشر لأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على هذه الأبعاد الخمسة: العناصر الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف:

- **الملموسية:** حيث يتم تقييم جودة الخدمات البنكية من قبل العميل في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدلات والأجهزة، والافراد، ووسائل الاتصال التابعة للبنك)، فالبنك الذي يمتلك صرافاً ليا أو معدات لتدقيق وحساب النقد، أولاً يمتلك أبسط مستلزمات الراحة للعاملين والعملاء (أجهزة التكييف أو الإضاءة الكافية أو المقاعد الخ) ستكون نتيجة تقييم خدماته سيئة من قبل العميل.
- **الاستجابة:** ويعني استعداد ورغبة البنك في تقديم المساعدة للعملاء، والرد على استفساراتهم، والسرعة في تقديم الخدمة التي يحتاجون إليها، والمساهمة في حل مشكلات العملاء المحددة.
- **الأمان:** ويعني خلو المعاملات التي تتم بين العميل والبنك من الخطورة والشك، مثل ما درجة الأمان لاستخدام العميل لصراف الآلي.
- **الاعتمادية:** تشير الاعتمادية على قدرة البنك على انجاز أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه.
- **التعاطف:** وهي التي تعبر عن درجة العناية بالعميل ورعايته، والاهتمام بمشكلاته، وإيجاد حلول لها بطرق راقية.

### الفرع الثالث: ابعاد ومستويات جودة الخدمة البنكية.

#### أولاً: ابعاد جودة الخدمة البنكية.

تحديد عشرة معايير يستخدمها المستهلك في تقييم جودة الخدمة بصفة عامة مبينة في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (2): أبعاد قياس جودة الخدمة بصفة عامة.

البعد	التعريف
1. المصداقية Crédibilité	المعتمدية (كون الشيء جدير بالثقة والاعتماد) إمكانية التصديق، أمانة واستقامة المزودة.
2. الأمن Security	الخلو من الخطر (مخاطرة أو شك).
3. سهولة الوصول للشيء Access	إمكانية الوصول اليه، وسهولة الاتصال.
4. الاتصالات Communication	الاستماع إلى الزبائن، والمحافظة على اخبارهم باللغة التي يستطيعون فهمها.

5. فهم ومعرفة الزبائن Comprendre le client	وضع الجهود لمعرفة الزبائن والتعرف الدقيق على احتياجاتهم.
6. الملموسية Tangibilité	إظهار التسهيلات المادية، المعدات، الأشخاص، ووسائل الاتصالات .... الخ.
7. الاعتمادية Réliabilité	القدرة على إنجاز الوعود للخدمة باعتمادية وعلى نحو دقيق وصحيح.
8. الاستجابة Responsive Ness	استجابة الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فوراً بالخدمة.
9. الكفاية Compétence	امتلاك المهارات والمعرفة المطلوبة.
1. الدمائية (الكياسة) Courtesy	لطف (كياسة)، الاحترام، مراعاة المشاعر والصدقة لأشخاص الاتصال والودية.

المصدر: تيسير العفشيات العجامة، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 277.

تم دمج هذه الابعاد العشرة في خمسة أبعاد هي:<sup>1</sup>

1. الاعتمادية: القدرة على انجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات (أي ثقة يعتمد عليها، بأداء

صحيح).

2. الاستجابة: قدرة على تقديم الخدمة بسرعة، ومساعدة الزبائن باستمرار عند الطلب.

3. الثقة (التوكيد): معرفة العاملين، والكياسة، والقدرة على كسب الثقة، والثقة بالنفس.

4. التتمص والاعتناق (التعاطف): سهولة الاتصال، الاتصالات الجيدة، وتفهم الزبائن والعناية بهم.

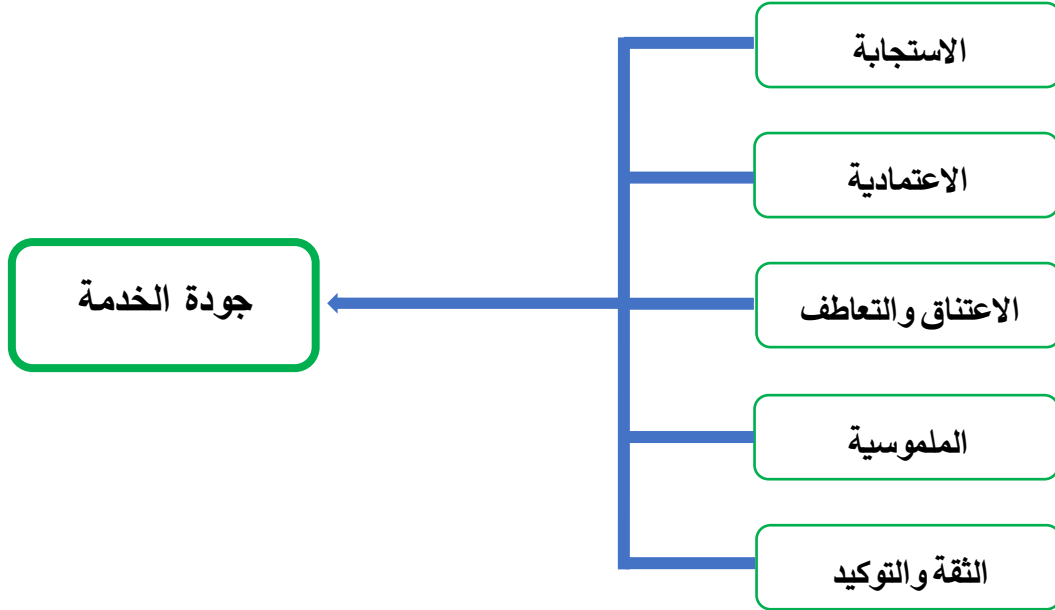
5. الملموسية: التسهيلات المادية، المعدات، ظهور الأشخاص في الوحدة الواحدة (أي ظهور العناصر

المادية).

<sup>1</sup> - تيسير العفشيات العجامة، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 277.

تم دمج هذه الأبعاد كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم (3): أبعاد قياس جودة الخدمة البنكية



المصدر: تيسير العفيشات العجارمة، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 278.

ثانياً: مستويات جودة الخدمة البنكية

هناك عدة مستويات نذكر منها:

### 1. الجودة المتوقعة:

تمثل توقعات الزبون لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر أهمها:

✓ احتياجات الزبون وخبرته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.

✓ الجودة المدركة من قبل الإدارة: وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات زبائنه وتقديم الخدمة البنكية

بالموصفات التي أدركها (البنك) لتكون في المستوى الذي يرضي الزبون.<sup>1</sup>

### 2. الجودة المروجة:

وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة البنكية وخصائصها، وما تعهد المصرف بتقديمه. والتي يتم نقلها إلى

الزبائن من خلال الحملات الترويجية والإعلانات.<sup>2</sup>

### 3. الجودة الفعلية المقدمة للعميل:

<sup>1</sup> - مفيدة فرطاس، اناس غايط، أثر إدارة العلاقة مع العملاء الالكترونية في تعزيز جودة الخدمة البنكية، مرجع سبق ذكره، ص 54.

<sup>2</sup> - نفس مرجع، ص 54.

## الفصل الأول..... مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

وهي الجودة التي تؤدي الخدمة، وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقاً للمواصفات التي حددها البنك، وهي بلا شك تتوقف على مهارات العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم، وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل<sup>1</sup>.

### 4. الجودة المدركة من طرف الزبون:

وهي تقدير الأداء الخدمة الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع العميل، فمثلاً إذا كان يتوقع الحصول على خدمة في مدة (10 دقائق)، يتم تقديمها فعلياً له في مدة تزيد عن (15 دقيقة مثلاً) فإن العميل هنا قد يحكم بانخفاض جودة الخدمة، ويعد هذا

النوع من أنواع الجودة الأكثر استحواذاً على اهتمام الباحثين، وذلك باعتباره معياراً أساسياً لاكتساب الميزة التنافسية من خلال استخدام حاجات الزبائن وتوقعاً كأساس لتصميم الخدمات وكافة نظم البنك.<sup>2</sup>

### المبحث الثالث: آليات التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمة البنكية

تعتبر التكنولوجيا المالية أحد العوامل الرئيسية لتحسين الخدمة البنكية حيث تساهم في توفير آليات مبتكرة لتلقي المدفوعات بشكل عابر للحدود وذلك من خلال تقديم خدمات مالية متطورة بالإضافة إلى ذلك، إن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة المصرفية، مما يستدعي ضرورة مواكبة القطاع المالي للابتكارات التقنية ودعم البنية التحتية التقنية لتحقيق شراكة ناجحة بين الابتكارات والخدمات المالية التقليدية من خلال توفير خدمات أكثر سهولة وكفاءة وأماناً للعملاء.

### المطلب الأول: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمة البنكية

الفينتيك غيرت بشكل جذري الطريقة التي يقدم بها البنوك خدماتها وتفاعلها مع العملاء فترسخ التكنولوجيا في عمليات البنوك يعزز الوصول إلى الخدمات المالية ويعمل على تبسيط العمليات وتوفير تجارب أفضل للعملاء.

### الفرع الأول: ابتكارات التكنولوجيا المالية البنكية

ساهم التطور الكبير في المجال التكنولوجي إلى دعم القطاع المالي، حيث أن التكنولوجيا المالية أفرزت العديد من الابتكارات التي ساعدت المؤسسات المالية والمصرفية في تطوير مزاياها التنافسية ودعم جهود الدول لتحقيق مساعيها والشكل الموالي يوضح ذلك.

<sup>1</sup> حلوزة وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضی العميل، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، تخصص بنوك، جامعة أبوبكر بلقايد تلمسان، 2014/2013، ص 24.

<sup>2</sup> نفس مرجع، ص 24.

الجدول رقم (3): أهم الابتكارات في التكنولوجيا المالية البنكية

الابتكار	الترجمة الإنجليزية	خصائصه
العملة المشفرة (العملة الرقمية)	Crypto Currency	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تشفير المعلومات لخلق عملات رقمية.</li> <li>• التحقق من التبادلات المالية في المستقبل.</li> </ul>
البيتكوين (النسخة الرقمية من نظير إلى نظير)	Bitcoin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أبرز العملات الرقمية.</li> <li>• تسمح بالقيام بتعاملات وتبادلات على الإنترنت مباشرة ومن طرف لآخر.</li> </ul>
البلوكشين	Blockchain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يمثل دفتر الأستاذ الموزع.</li> <li>• الاحتفاظ بقاعدة بيانات إلكترونية للعملات المشفرة.</li> <li>• بمثابة سجل أرصدة لكل المعاملات الخاصة بالمعاملات الرقمية.</li> </ul>
الإثيريوم	Ethereum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ابتكار ميلي مستحدث للبلوكشين.</li> <li>• مصمم للأشخاص لبناء التطبيقات اللامركزية.</li> <li>• الإثير هو الرمز المميز للبلوكشين الإثيريوم.</li> </ul>
التكنولوجيا التنظيمية	Reg Tech	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تساعد مؤسسة الخدمات المالية على الالتزام بأسس الضبط المالي.</li> <li>• رقم مناطق قواعد مكافحة غسيل الأموال.</li> </ul>
تكنو تأمين	Insurtech	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صنف خاص يتفرع من التكنولوجيا المالية.</li> <li>• تبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين.</li> </ul>
عرض العملة الأولى	Initial Coin Offering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تمويل جماعي للشركات الناشئة</li> <li>• خصوصية التعامل مع مؤيدي الاستثمارات بدلا من المساهمين، وهو ما يقربه أكثر من تجربة التمويل الجامعي.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• فكرة نشأ في الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية.</li> <li>• السماح بتداخل أطراف أخرى لإنشاء برمجيات رقمية مختلفة، اعتماد على قواعد بيانات المصارف.</li> <li>• استخدم واجهات لبرمجة التطبيقات من خلال الرموز.</li> </ul>	Open Banking	العملات المصرفية المفتوحة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تنفيذ العقود تلقائياً بين المشتري والبائع.</li> <li>• قائمة على أساس البلوكتشين.</li> </ul>	Contrats Smart	العقود الذكية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دليل توجيهي معتمد من قبل المؤسسات المالية من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية</li> </ul>	Accelerators	المسرعات

المصدر: طبائيه رمزي، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد: 08، العدد الأول، السنة 2023.

### الفرع الثاني: دور خدمات التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات البنوك

خدمات التكنولوجيا المالية تلعب دوراً حيوياً في تطوير البنوك وتحسين أدائها وخدماتها ومن بين هذه الأدوار

يمكن نكر ما يلي:

➤ **روبوت المحادثة:** وهي برامج حاسوب يتم إعدادها لتتمكن من التحدث مع الأشخاص الحقيقيين والتفاعل معهم سواء عن طريق الكتابة أو التحدث، وقد ازدادت معدلات توظيف الروبوتات بعد ظهور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في العديد من البلدان بهدف أدائي عدد من المهام الرئيسية فهي تستخدم في تحسين خدمة العملاء أو وظائف العمليات المساندة حيث إن غالبية عملاء البنوك في بعض الدول يعتادوا على تواصل وتحدث مع عدد من الروبوتات والمساعدات الافتراضيين الذين أصبحوا نجوماً في القطاع المصرفي.<sup>1</sup>

➤ **خدمات الإقراض "الند للند":** وهي مشابهة للتمويل الجماعي، حيث توفر الشركات المقدمة لهذه الخدمات منصات تتيح إمكانية حصول الأفراد على قروض موجهة للاستهلاك، بحيث يكون المقرضون أفراد عاديين وليسوا

<sup>1</sup>- خلود براهيمية، صليحة ابصالح، دور التكنولوجيا المالية في تطوير قطاع المالي، مرجع سبق ذكره، ص 67.



## الفصل الأول..... مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

مستثمرين أو مؤسسات مالية وتقدم هذه القروض مقابل الحصول على نسبة فائدة تكون عموماً أقل مقارنة بالقروض الاستهلاكية التي توفرها المؤسسات المالية التقليدية.<sup>1</sup>

➤ **منصات التمويل الجامعي:** وهي طريقة تمويل يتم من خلالها جمع مبالغ صغيرة من الأموال من أعداد كبيرة من الأفراد أو الكيانات القانونية لتمويل أعمال، أو مشاريع محددة، أو استهلاك فردي، أو أية احتياجات تمويلية أخرى وهو ما ينطوي على استخدام منصات القائمة على الإنترنت للربط ما بين مستخدمي الأموال (المقرضين) بالمولين الأفراد (المقرضين) ويتجاوز في العديد من الحالات دور الوسطاء الماليين التقليديين. بمعنى جمع مبالغ صغيرة من الأموال من عدد كبير من الممولين وتوجيهها إلى عدد كبير من المقرضين باستخدام التقنيات الرقمية.<sup>2</sup>

➤ **منصات مقارنة القروض:** توفر منصات المقارنة مختلف العروض التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة في خصائص كل عرض وهذا ما يسهل على المستفيد البحث عن أفضل عرض من ناحية الفرصة والتكلفة المناسبين له دون عناء البحث وطول الوقت فهي توفر حلول تمويلية لدعم نمو قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة والذي يعد بمثابة العمود الفقري للاقتصاد والذي لا يحظى بالدعم المطلوب.<sup>3</sup>

### الفرع الثالث: تطور حجم استثمارات في مجال التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي

يشهد قطاع الخدمات البنكية ثورة هائلة بفضل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech)، مما أدى إلى زيادة حجم الاستثمارات بشكل ملحوظ خلال السنوات الماضية.

### أولاً: الدول الأكثر استخداماً للتكنولوجيا المالية

يعتمد مؤشر التكنولوجيا المالية لترتيب الدول الأكثر تقدماً في هذا المجال على عدة معايير منها مستوى تأمين المعاملات الرقمية، إدارة الثروات، الحلول المالية المبتكرة في البنوك، استخدام التكنولوجيا الحديثة في منظومة إدارة المدفوعات ومنها البلوك تشين والعملات المشفرة، فضلاً عن سرعة خدمات الإنترنت وسنوضح هذه الدول في الجدول التالي وفقاً لمؤشر التكنولوجيا المالية لسنة 2020:

### الجدول رقم (4): أفضل 10 دول في مجال التكنولوجيا المالية في العالم لسنة 2020

الدول	الترتيب	مؤشر تكنولوجيا المالية العالمي
الولايات المتحدة الأمريكية	1	31.789 درجة

<sup>1</sup> - لزهاوي زواويد، حجاج نفيسة التكنولوجيا المالية ثورة الدفع مالي... واقع وإفاق، مرجع سبق ذكره، ص 67

<sup>2</sup> - هبة عبد المنعم، رامي يوسف عبید، منصات تمويل جماعي الافاق واطر تنظيمية، مجلة الدائرة الاقتصادية صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2019، ص 9.

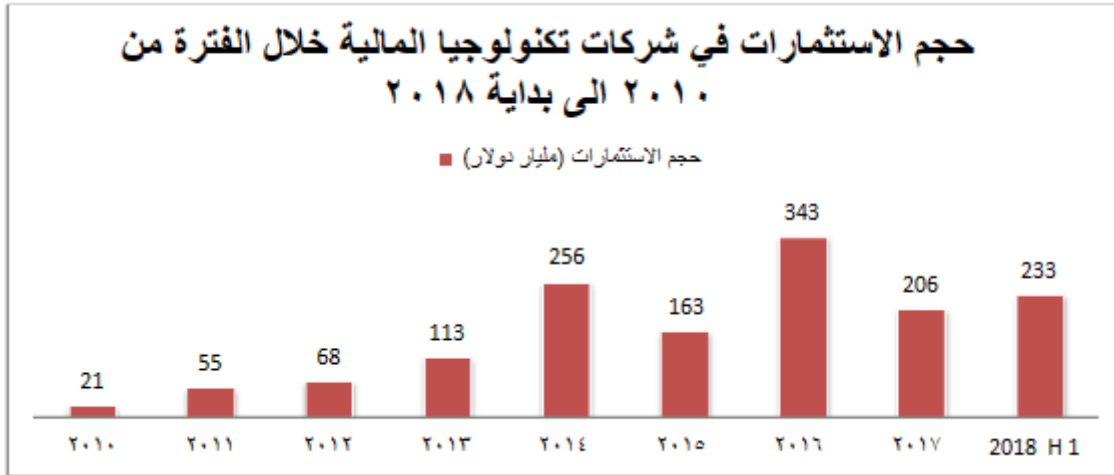
<sup>3</sup> - خلود براهيمية، صليحة ابصالح، دور التكنولوجيا المالية في تطوير قطاع المالي، مرجع سبق ذكره، ص 67.

بريطانيا	2	23.262 درجة
سنغافورة	3	19.176 درجة
ليتوانيا	4	17.343 درجة
سويسرا	5	16.000 درجة
هولندا	6	14,464 درجة
السويد	7	14.272 درجة
أستراليا	8	13.555 درجة
كندا	9	13.322 درجة
إستونيا	10	13.303 درجة

المصدر: أوبختي رشيدة، ثورة التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: التحديات والآفاق، المجلد 19 العدد (1)، جوان 2023، جامعة أبي بكر تلمسان، ص 454.

#### ثانيًا: حجم الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية

عرفت الاستثمارات المالية العالمية في تكنولوجيا المالية نمواً سريعاً، حيث تشير التوقعات إلى استمرار نموها بقوة خلال السنوات الموالية والشكل التالي يوضح حجم استثمارات التكنولوجيا المالية في العالم. الشكل رقم (4): الاستثمار العالمي في التكنولوجيا المالية للفترة (2013-2018)



المصدر: بختي عمارية، كمال بن موسى، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المتقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، (مجلد خاص، مؤتمر جامعات البلقاء التطبيقية)، جامعة الجزائر 3 ص 133.

إن استخدام التكنولوجيا المالية يساهم في نمو الاقتصاد الرقمي نمو التجارة الرقمية، وكما يساهم في تطوير المنتجات البنكية حيث تم تطوير العديد من الخدمات ما ساهم في استفادة قطاع البنوك منها في تحسين جودة وتكلفة منتجاته، فقد تبنت البنوك بفعل التقدم الاقتصادي خطوة أولى في مسافة الف ميل لهذه التقنية من خلال

## الفصل الأول.....مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

استخدامها لوسائل الدفع الإلكتروني لإدراكها أن الحلول التكنولوجية تفتح لها آفاقا جديدة، كما باشرت بوضع استراتيجيات تستهدف من خلالها رفع درجة رضا العملاء من خلال نشر الخدمات البنكية وتحقيق الشمول المالي وتسهيل تقديم خدمات للعملاء و توسيع ي حصصها في السوق من خلال استهداف فئة جديدة من العملاء لم يكونوا ضمن عملاء البنك وتحفيزهم للتعامل مع البنك، رفع الكفاءة التشغيلية وكل ذلك من خلال استخدام التكنولوجيا المالية.

لقد طرحت لجنة بازل في تقريرها الصادر في أوت 2018 سيناريوهات لي وضعية القطاع البنكي في ظل تحديات شركات التكنولوجيا المالية تضمنت في مجموعها 5 احتمالات لمصير البنوك في ظل التكنولوجيا المالية وتمثلت في:

- تبني فكرة التكنولوجيا المالية من خلال تطوير منتجاتها البنكية استخدام التكنولوجيا.
- خلق بنوك جديدة قائمة على تكنولوجيا المالية واندثار البنوك في شكلها التقليدي.
- اقتسام السوق بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية.
- اقتصار دور البنوك على تقديم خدمات غير منظورة عمليا كما هو الحال عند انتشار منصات الدفع الإلكتروني أين تحول البنك إلى خزانة واقتصر دوره على التأكد ومراقبة العمليات.
- اندثار فكرة البنك وحلول شركات التكنولوجيا المالية مكانه لقدرتها على فهم احتياجات العميل من خلال قاعدة البيانات التي يمتلكها عنه.

ولذلك يمكن لشركات التكنولوجيا المالية أن تساعد البنوك عن طريق إيجاد شراكة بينهما من خلال استثمار حصتهما بالسوق والتي تمثل نسبة 87% وخاصة في مجال المدفوعات والتجارة الإلكترونية، ومن بين أهم المنافع أو المزايا لطرفي هذه الشراكة هو تحقيق مداخيل وإيجاد تطبيقات جديدة وتخفيض من تكاليف وخلق نماذج أعمال جديدة خاصة مع ظهور بنوك التكنولوجيا المالية، وكان من بين أهم مزايا هذا التعاون هو الوصول إلى التمويل بشكل أفضل كما يبقى للبنوك علاقة قوية مع العملاء بوجود ثقة أكبر، فالبنوك تتمتع بمراكز قوية في السوق، إذا يفضل عدد كبير من العملاء استخدام البنوك لأسباب ترتبط بالأمن والثقة في حين لا يزال هذا الأمر يشكل تحديا كبيرا بالنسبة لشركات التكنولوجيا المالية من خلال بناء الثقة وإثبات موثوقيتها مر قارنة بالبنوك التقليدية.

## المطلب الثاني: تأثير التكنولوجيا المالية على خدمة البنكية

تأكيدا على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت الدراسة كل تأثيرات ابتكارات التكنولوجيا المالية نذكر منها:

➤ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية:** ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكتروني، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

➤ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:** قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية المالية في التعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصنف الواحد وتكاليف الإدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وإدارة الموارد.<sup>2</sup>

➤ **تأثير التكنولوجيا المالية على استقرار البنوك:** قدمت الابتكارات التكنولوجية المالية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار البنكي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل والسوق، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنى التحتية للنظام البنكي، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.<sup>3</sup>

➤ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء:** وذلك من خلال تدعيم أنظمة الاعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء، وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.<sup>4</sup>

➤ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التنظيمية:** يمكن استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين عمليات الامتثال التنظيمي في المؤسسات المالية، تتزايد اللوائح التنظيمية على الصعيد العالمي والتطوير والتطبيق الفعالين للتكنولوجيا التنظيمية، يمكن ان يخلق فرصا لإتمام اعداد التقارير التنظيمية ومتطلبات الامتثال لها على سبيل المثال.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء المالي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

<sup>2</sup> - نفس مرجع، ص 22.

<sup>3</sup> - بلخماس ابتسام، بلج اكرام زينب، دور التكنولوجيا المالية في تحسين العمليات البنكية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2022-2023، ص 25.

<sup>4</sup> - بلخماس ابتسام، بلج اكرام زينب، دور التكنولوجيا المالية في تحسين العمليات البنكية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2022-2023، ص 25.

<sup>5</sup> - خالد بيلوطة، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 57-58.

➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات المصرفية: قد يسمح الابتكار بإجراء العمليات في بيئة أكثر امانا بفضل استخدام تقنيات التشفير أو القياسات الحيوية وأنظمة أكثر قابلية للتشغيل البيئي مما يقلل من فرص الفشل.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>- نفس مرجع، ص 57-58.

### خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل معرفة أهم المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية وعلاقة التأثير والتأثر بينهما، فتوصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك الاختراعات والابتكارات الحديثة في مجال القطاع المالي وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأسهل والأرخص وتمكن عدد كبير من الأفراد الوصول إليها.

إذ تعتبر الخدمة المصرفية أحد ركائز التكنولوجيا المالية حيث تعمل على جعل البنوك التجارية تطبق آثارها، لتحقيق رغبات العملاء، توفير الراحة لهم، وتحسين صورتها الداخلية والخارجية وذلك للبقاء والاستمرارية في ظل البيئة الاقتصادية.

هناك القليل من الدراسات التي تناولت التكنولوجيا المالية في البنوك، وهناك العديد من الدراسات التي تناولت الخدمات البنكية، كما تم التطرق إلى الدراسات السابقة التي درست متغيرات الدراسة.

الفصل الثّاني:

دراسة ميدانية لبنك الجزائري

الخارجي

-وكالة برج بوعريش-

**تمهيد:**

بعد إتمام الفصل النظري والذي تناول مفاهيم حول الخدمة البنكية وأهم ما قدمت التكنولوجيا المالية، سنحاول في هذا الفصل في الجانب التطبيقي معرفة نوع العلاقة وإلى أي مدى تؤثر التكنولوجيا المالية على الخدمة للبنك الخارجي الجزائري (BEA).

وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بتوزيع استبيان على عينة من زبائن البنك لمعرفة إلى أي مدى يتم تحقيق التطورات والتكنولوجيات والتماشي معها وهل تم تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك الجزائري، ثم تحليل معطيات الاستبيان عن طريق التحليل الإحصائي، بالمتوسطات الحسابية وقيم الانحراف باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وعرض النتائج المتحصل عليها.

ولتكون الدراسة الميدانية شاملة سيتم تقسيم الفصل الثاني إلى مبحثين كالتالي:

**المبحث الأول:** تقديم بنك الجزائري وكالة برج بوعرييج.

**المبحث الثاني:** تحليل البيانات واختبار الفرضيات.



## المبحث الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري -وكالة برج بوعرييج-

سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم البنك الجزائري الخارجي من نشأة وتعريف واهداف وهيكل تنظيمي، بالإضافة إلى خدمات البنكيّة.

### المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الخارجي الجزائري

يمكن تقديم البنك الخارجي الجزائري بالشكل التالي<sup>1</sup>:

#### الفرع الأول: نشأة بنك الخارجي الجزائري

تأسس بنك الجزائر الخارجي بتاريخ 1 أكتوبر 1967 بموجب المرسوم رقم 204\_67، كبنك تجاري تم إنشاؤه على أنقاض خمسة بنوك اجنبية، و ذلك تبعا لتأميم القطاع البنكي و حدد رأسمالها مبدئيا ب 20 مليون دينار جزائري (20000000) مدفوعة من قبل الدولة اما الحالي فقد بلغ 150 مليار جزائري، مقره الجزائر العاصمة بإمكانه إقامة وكالات و فروع بموافقة من الوزير المالية، كما بإمكانه إقامة وكالات خارج الوطن حيث لا يكون تصنيفها الا بموجب نص تشريعي، تم إنشاؤه على انقاض المؤسسات البنكيّة المالية: القرض الليوني المؤسسة العامة، قرض الشمال البنك الصناعي، بنك باركليزو..

ومن تاريخ نشأته مر البنك الجزائري الخارجي بالتطورات التالية:

- 1970م : تولى بنك مهمة إتمام كافة المعاملات البنكيّة التي تخص الشركات الصناعية الوطنية مع الخارج.
- 1980م : ظهور عدة مديريات تحت سلطو بنك الجزائري الخارجي وإشرافه.
- 1986م : تكريس مبدا تخصص البنوك اما بالنسبة لبنك الجزائري الخارجي التكفل بمعاملات الشركات الصناعية بالوطن.
- 2006م : إعادة هيكلة واسعة للوظائف الأساسية بالبنك وذلك مرحلة جديدة من العصرية والتجديد التي مست هياكلها المركزية ومختلف شبكاتها.
- 2008م : مساهمة بتمويل أكبر المشاريع بحجم قدره 100 مليار دينار سنويا و بناء قدراته التمويلية و كفاءته في الأداء و صنف البنك الجزائري الخارجي في المرتبة الأولى مغربيا و السادس من بين مئتي بنك افريقي.
- 2013م : تدعيم 09 وكالات جديدة موزعة عبر الولايات معسكر، مغنية، تلمسان، وهران، شلف، قسنطينة، الجزائر العاصمة، عنابة، البليدة لتصبح 92 وكالة بالمجموع يغطي البنك 127 وكالة.
- 2014م : تقودها بواحد وكفاءات مؤهلة وقادرة على رفع صعاب المنافسة.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من الوكالة.

## الفرع الثاني: تعريف بنك الجزائري BEA وكالة برج بوعريـريـج

بنك الجزائري الخارجي-وكالة برج بوعريـريـج- هو بنك يتعامل مع اشخاص طبيعيين و معنويين يخضع لقرارات القانون التجاري الجزائري، و يعتبر مركز للخدمات و الاستعمالات التجارية التي تسمح للمؤسسات التجارية ببيع منتجاتها في احسن الظروف، مع مراعاة الظروف الاقتصادية العالمية كما يساهم في ترقية الصادرات مع مراعاة الصادرات من المنتجات المصنعة لمختلف فروع النشاط ، مقره برج بوعريـريـج و بدا العمل في 01 جانفي 1985م و جاء في اطار استراتيجية البنك الجزائري الخارجي لتدعيم و توسيع نشاطاته البنكية المختلفة عبر الوطن، من اجل تنمية طلبات تمويل المشاريع في مختلف الولايات الوطنية.

## المطلب الثاني: أهداف وأهمية البنك الجزائري -وكالة برج بوعريـريـج

لدى البنك الجزائري الخارجي وكالة برج بوعريـريـج مجموعة من الأهداف والأهمية تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

### الفرع الأول: أهداف بنك الجزائري الخارجي BEA

يسعى البنك الجزائري الخارجي إلى تحقيق عدة أهداف هي:

- توطين الكتلة النقدية عن طريق جمع المدخرات عن طريق وضعها في البنك بصفة (دفاتر الادخار، سندات صندوق، ودائع لأجل).
- تطوير الاقتصاد الوطني عن طريق زيادة الناتج القومي الإجمالي.
- تمويل مختلف مشاريع الاستثمارية على شكل قروض متوسطة وطويلة الاجل.
- تطوير التجارة الالكترونية من اجل توطين تحكم في الكتلة النقدية داخل النظام المصرفي وتجنب التعامل بالسيولة.

- المحافظة على مكانة البنك وسمعته بين البنوك وطنيا وعالميا.
- تحسين وتطوير الخدمات الموجهة للعملاء وجودتها.
- تحقيق أكبر ربح ممكن، وذلك بتقديم خدمات مصرفية جديدة.

### الفرع الثاني: أهمية بنك الجزائري BEA

تكمن أهمية البنك الجزائري الخارجي من خلال:

- تقديم الخدمات المصرفية للأفراد والشركات.
- دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- جذب الاستثمار.

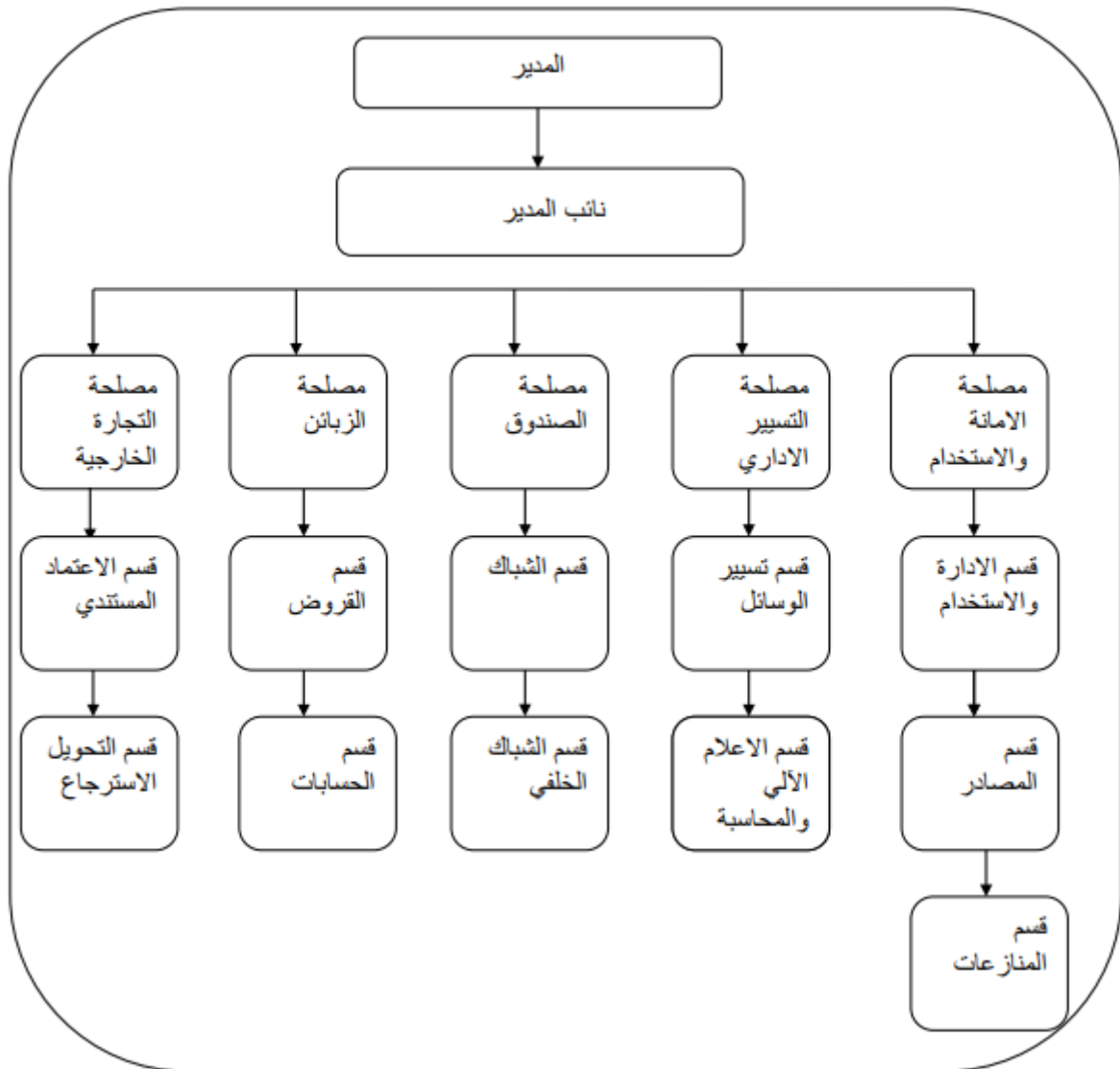
<sup>1</sup>- وثائق مقدمة من الوكالة.

- تقديم الخدمات المالية للمغتربين.
- دعم الاندماج المالي.

### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري الخارجي -وكالة برج بوعرييج-

تتكون وكالة البنك الجزائري لولاية برج بوعرييج -058- من عدة مصالح يشرف عليها المدير لضمان السير الحسن لعمل الوكالة، وفيما يلي الهيكل التنظيمي العام للوكالة برج بوعرييج.

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي -وكالة برج بوعرييج-



المصدر: وثائق مقدمة من الوكالة

يضم الهيكل التنظيمي للوكالة المدير ونائبه بالإضافة إلى عدة مصالح وأقسام تتمثل مهامها فيما يلي:<sup>1</sup>

### أولاً: مهام المدير ونائبه

1. مدير: تقع تحت مسؤولية المدير المهام التالية:

- تحسين نوعية المعالجة للملفات المطروحة.
- تنظيم وتنمية وفحص نشاطات الوكالة.
- تحقيق أقصى ربح للوكالة.
- تطوير مستوى موظفي الوكالة.

2. نائب المدير: يقوم بدوره بأعمال مختلفة وهي:

- ربط ومتابعة مخطط العمل التجاري للوكالة.
- معالجة الشكاوى المقدمة من طرف الزبائن.
- تحقيق فحوصات معمقة في كل الإنتاجيات البنكية.

### ثانياً: مصلحة الأمان والاستخدام

1. قسم إدارة الاستخدام: تعمل على:

- فتح وتكوين ملفات الزبائن وملف السماحية للقرض.
- تعبئة القروض المتفق عليها وتحضير شهادات الاندماج، تعهد، الضمانات إلى آخره.
- خلق بطاقات التعبئة ووضع إحصائيات للأمر المسددة والغير مسددة.

2. قسم المصادر:

- كل ما لدى الوكالة من أموال وعقارات التي تسهر على إبقائها وزيادتها.

3. قسم المنازعات:

- المحافظة على الملفات والوثائق القانونية للزبون.
- السهر على مراقبة وتسيير كل الجوانب القانونية الخاصة بالوكالة والزبون.

ثالثاً مصلحة التسيير الإداري: تقوم بالاعتماد على قسمين هما:

1. قسم تسيير الوسائل:

- السهر على التسيير والمحافظة على رأس مال الشركة.
- تقييم احتياجاتك من العمال وتكوين الميزانية التقديرية لتكوين الوكالة.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من الوكالة.

• تكوين وضعيات استهلاك دورية للميزانية.

• إدارة المباني والآلات وإدارة الاقتصاد في الوكالة.

2. قسم الإعلام الآلي والمحاسبة: من مهامه ما يلي:

• فتح وغلق نظام الإعلام الآلي للوكالة وإدارة التطبيقات على النظام.

• تحقيق تخزين للأيام المحاسبية.

• تدوين مجموعة اللوائح الخاصة باليوم.

رابعا: مصلحة الصندوق: تقسم هذه المصلحة إلى قسمين رئيسيين وهما كالتالي:

1. قسم عمليات الشباك: يتكون من شباك رئيسي وشبابيك فرعية ويشرف على المهام التالية:

• الإشراف على استقبال الزبائن وطلبات وضعيتهم.

• إدارة وحفظ صكوك الزبائن.

• السحب والتحويلات بالدينار والعملة الصعبة.

• الاعتمادات، شهادات الشيكات، بيع الشيكات البنكية.

2. قسم الشباك الخلفي: ويقوم بالوظائف التالية:

• إدارة ومتابعة حسابات الخزينة والمحافظة على المفاتيح والصكوك البنكية للخزينة.

• تقديم المكالمات.

خامسا: مصلحة الزبائن: هي المصلحة المسؤولة عن الزبائن وتنقسم إلى:

1. قسم القروض: من مهامه:

• إجراء تعليمات في ملفات القروض الخاصة بالزبائن وإعلامهم بذلك.

• متابعة القروض الممنوحة.

2. قسم الحسابات:

• وضع مخطط يتماشى مع تحقيق أهداف تجارية معينة

• تحليل الربح للزبون

• تقديم النصائح للعملاء

سادسا: مصلحة التجارة الخارجية: تتكفل هذه المصلحة بمعالجة إصدار واستقبال العمليات من الخارج

ومن مهامها:

• تسيير وسائل الدفع من الخارج.

• تحقيق تحويل وإرجاع الأموال من الخارج.

## المطلب الرابع: الخدمات البنكية المقدمة

إن الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف محله مثل البنوك العمومية الأخرى وتتمثل في:<sup>1</sup>

### الفرع الأول: الخدمات التقليدية

أولاً: الودائع: وتشمل مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لجذب الودائع.

1. **سند الصندوق:** وهو عبارة عن إيداع لأجل، ويصبح مادياً بواسطة سند يلتمس من خلاله الزبون الاككتاب

بمبلغ محدد بمدة من اختياره وبمعدل فائدة متغير حسب مدة الإيداع.

2. **دفاتر التوفير:** دفتر يخول لصاحبه الحق في فتح حساب للادخار، إذ يمكنه من سحب أمواله المودعة

في أي وقت يشاء ويمكنه أيضاً من الحصول على فائدة توظف إلى رصيده كل ثلاث أشهر، ويمكن للعميل أن يتابع حسابه لأن جميع العمليات مسجلة في ذلك الدفتر.

3. **حساب الإيداع لأجل:** يفتح هذا الحساب من طرف ثاني لصاحب الحساب بهدف إيداع أمواله مقابل

حصوله على فائدة محددة من طرف البنك حسب مدة الإيداع.

ثانياً: القروض: وتنقسم إلى نوعين:

1. **قروض الاستغلال:** تمنح قروض الاستغلال للمؤسسات لمدة ثلاثة أشهر كحد أدنى 24 شهر كحد

أقصى، وهي موجهة لرفع رأس المال العامل قصد تجديد المخزونات وتمويل الخزينة النقدية للمؤسسة ويحدد المبلغ الأقصى للقروض من طرف البنك بحسب رقم أعمال المؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار نسبة المخاطر.

2. **قروض الاستثمار:** يشمل هذا النوع من القروض متوسطة الأجل والقروض الطويلة الأجل وتستعمل

لتمويل الأصول الثابتة ووسائل العمل داخل المؤسسة.

### الفرع الثاني: الخدمات الحديثة

يقوم بنك الجزائري بالعديد من الخدمات الحديثة ومنها:

أولاً: **الصيرفة الإلكترونية في البنك الجزائري -برج بوعريبيج-**

➤ **الصراف الآلي:** هو عبارة عن جهاز يتواجد في الواجهات الأمامية لفرع البنك يستعمل للسحب عن طريق

استخدام بطاقة البنكية بنوعها.

➤ **الانترنت البنكي:** والتي يبقى استعمالها محدود في البنك الجزائري فرع برج بوعريبيج فقط،

حيث اكتفى هذا الأخير فقط بإنشاء موقع له على شبكة الإنترنت، يحمل بعض المعلومات على البنك وخدماته وتمكين العميل من خلاله من معرفة رصيده.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من الوكالة.

➤ **الهاتف البنكي:** حيث قام البنك بفتح رقم أخضر تحت تصرف عملائه، من أجل استفسارهم عن أرصدهم وخدمات البنك وغيرها من الأمور.

### ثانياً: وسائل الدفع الإلكترونية لفرع البنك الخارجي الجزائري

إن استعمال البطاقات البنكية تقنية جديدة يستعملها الفرع لتجميع عدة خدمات أو منتجات في منتج واحد، حيث يصدر الفرع نوعين من البطاقات الإلكترونية وهي:

#### ➤ **بطاقة الدفع:**

هي بطاقة ممغنطة تسمح لي زبون البنك بسحب مقدار محدد من المال من الموزعات الآلية التابعة للبنك أو الموزعة الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على إصدار هذه البطاقة، وتوجد نوعين من هذه البطاقة.

• **البطاقة الكلاسيكية:** تعرض خدمات الدفع والسحب ما بين البنوك، وتعرض هذه البطاقة على الزبائن حاسبة المعايير الموضوعية من طرف البنك ولون هذه البطاقة أزرق مدرج(الملحق رقم 04).

• **البطاقة الذهبية:** وتعرض أيضا على الزبائن حسب المعايير الموضوعية من طرف البنك بغض النظر عن كونها بطاقة دفع وسحب هذه البطاقة تقدم وظائف إضافية وسقف سحب أكبر (الملحق رقم 03).

#### ➤ **البطاقة الذكية:**

ولقد اعتمدها البنك حديثا حيث تعد في مرحلتها الأولى ويعد البنك الخارجي الجزائري هو أول بنك في الجزائر الذي يعتمد صيغته الشركة في السوق الوطنية مشيرة إلى أن ذلك سيساهم في جعل عمليات السحب النقدي أكثر سهولة وأمان.

والبطاقة الذكية هي بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريحة ويمكن حفظ المعلومات الرقمية والأبجدية فيها، وتتوافق مع أجهزة حاسوبية ونستطيع قراءة البيانات داخل الشريحة وتحويلها إلى معلومات مقروءة تعتمد على طبيعة البرنامج والشيفرة الإلكترونية المحفوظة بها، تختلف أحجم التخزين من شريحة إلى أخرى.

### **المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة (تحليل البيانات والنتائج واختبار الفرضيات)**

في هذا المبحث سوف نحاول ابراز منهجية الدراسة بمختلف جوانبها بعرض الأسلوب المتبع والمجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات، صدق وثبات الاستبيان، إضافة إلى نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

## المطلب الأول: تحليل وعرض البيانات

من خلال هذا الجزء سنتطرق إلى مجتمع الدراسة والأدوات المعتمدة وصدق وثبات أداة الدراسة، وتوزيع عينة الدراسة في محل الدراسة للبنك الجزائري.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة:

وهو المجموعة التي يهتم بها الباحث، والتي يريد أن يعمم عليها النتائج التي يحصل عليها من العينة، المتم حسنا تحليل بيانات اختبار الفرضيات وهو فيما بعد ثاني مشترك في زبائن بنك الجزائري الخارجي BEA وهم الأشخاص المعنيون بالاستبيان

ثانياً: عينة الدراسة:

هي عبارة عن شريحة (جزء) من مجتمع الدراسة، تحمل خصائص وصفات هذا المجتمع، وتمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث، ويتم اختيارها بطريقة معينة. وقد تضمنت عينة الدراسة 51 فرد موزعة على زبائن البنك الجزائري BEA تم توزيع استبيان عليهم.

الجدول رقم (05): عينة الدراسة للبنك الجزائري وكالة برج بوعرييج

عدد أفراد العينة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة
51	51	51

الفرع الثاني: أداة الدراسة:

قصد تحقيق الغرض من الدراسة، لا بد من الاعتماد على مجموعة من الأدوات لتسهيل الحصول على المعلومات المراد وصفها، وتحليلها ومعالجتها، واختبار مدى صحة الفرضيات للوصول بذلك إلى نتائج دقيقة للدراسة، وقد تم اعتماد الاستبيان الذي يمثل: " مجموعة من الأسئلة المتنوعة، والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، ويرسل الاستبيان بالبريد أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث.

وتتحدد خطواتها كما يلي:

• تحديد الأهداف المطلوبة من عمل الاستبيان في موضوع البحث ومشكلته، ومن ثم تحديد البيانات والمعلومات المطلوب جمعها.

• ترجمة وتحويل الأهداف إلى مجموعة من الأسئلة، والاستفسارات واختيار أسئلة الاستبيان وتجربتها على مجموعة محدودة من الأفراد المحددين في عينة البحث لإعطاء رأيهم بشأن نوعيتها من حيث الفهم والشمولية



## الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لبنك الجزائري الخارجي -وكالة برج بوعرييج-

والدلالة، وكذلك كميتها، وكفايتها لجمع المعلومات المطلوبة عن موضوع البحث ومشكلته في ضوء الملاحظات التي يحصل عليها، فإنه يستطيع تعديل الأسئلة بالشكل الذي يعطي مردودات جيدة.

- تصميم وكتابة الاستبيان بشكله النهائي، ونسخه بالأعداد المطلوبة.
- توزيع الاستبيان حيث يقوم باختيار أفضل وسيلة لتوزيع وارسال الاستبيان بعد تحديد الأشخاص والجهات التي اختارها كعينة لبحثه.

• متابعة الإجابة على الاستبيان، فقد يحتاج الباحث إلى التأكيد على عدد الأفراد والجهات في إنجاز الإجابة على الاستبيان عادته، وقد يحتاج إلى إرسال نسخ أخرى منه خاصة إذا فقدت بعضها.

- تجميع نسخ الاستبيان الموزعة للتأكد من وصول نسخ جديدة منها، حيث لابد من جمع ما نسبته 75% أكثر من الإجابات المطلوبة لتكون كافية لتحليل معلوماتها.

وقد قسم الاستبيان إلى ثلاثة محاور هي:

**المحور الأول:** تضمن البيانات الشخصية لعينة الدراسة المتعلقة بأفراد العينة والمشكل من 4 عبارات.

**المحور الثاني:** تضمن التكنولوجيا المالية (متغير مستقل) والمشكل من 16 عبارة.

**المحور الثالث:** تضمن الخدمة البنكية (متغير تابع) والمشكل من 13 عبارة موزعة على خمسة أبعاد:

الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والتوكيد، التقمص والاعتناق، الملموسية.

حيث بلغ إجمالي عدد الفقرات 29 فقرة وقد كانت إجابة كل فقرة من أبعاد الدراسة على أسلوب ليكارت.

### الجدول رقم (06): مقياس الاستبيان

الإجابات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

ولتحديد طول الخلايا لمقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) ثم حساب المدى (4=5-1)، ثم

تقسيمه على عدد الخلايا أي (0.8=4/5) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الخلية الأدنى الواحد الصحيح

وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه يتم تفسير النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي

الفئات	الإجابات	الدرجات	طول الخلايا	درجة الارتباط
الفئة الأولى	غير موافق تماما	5	من 1.00 إلى أقل من 1.80	منخفض جدا
الفئة الثانية	غير موافق	4	من 1.80 إلى أقل من 2.60	منخفض
الفئة الثالثة	محايد	3	من 2.60 إلى أقل من 3.40	متوسط
الفئة الرابعة	موافق	2	من 3.40 إلى أقل من 4.20	مرتفع
الفئة الخامسة	موافق تماما	1	من 4.20 إلى أقل من أو تساوي 5.00	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء نتائج الاستبيان.

#### نتائج الاتساق الداخلي لمحور التكنولوجيا المالية للبنك:

يقصد به مدى الاتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي وضعت لقياسه وقمنا بحساب

الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة باستعمال معامل الارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (08): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور التكنولوجيا المالية للبنك والدرجة الكلية

#### للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.587**	01. يعتمد البنك على تكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية
0.001	0.511**	02. يوفر البنك مختلف الخدمات الحديثة وفي مختلف المجالات كالخدمات الإلكترونية (البطاقة البنكية والتطبيق الخاص بالبنك)
0.001	0.599**	03. توفر التطبيقات المالية الجهد والوقت في الحصول على الخدمة
0.001	0.457**	04. تتيح تطبيقات الخدمات البنكية الاطلاع على الرصيد
0.001	0.557**	05. توفير الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها
0.001	0.572**	06. هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي الخاص بالبنك
0.001	0.580**	07. يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني بالاعتماد على التكنولوجيا المالية

0.05	0.275	08. يعتمد البنك نظام المقاصة الإلكترونية المعتمد على التكنولوجيا المالية
0.001	0.576**	09. استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية
0.004	0.396**	10. التكنولوجيا المالية تسهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية
0.001	0.573**	11. يمكن استخدام التكنولوجيا المالية في التقليل من الرسوم والأعباء الإضافية ادخلي على الخدمات المقدمة
0.001	0.634**	12. التكنولوجيا المالية حسنت من تجربة العملاء في البنك
0.001	0.608**	13. تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر الناتجة عن تقديم الخدمات المالية
0.001	0.581**	14. تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة تلبي الاحتياجات متطورة للعملاء
0.083	0.245	15. تعمل التكنولوجيا المالية على تمكين البنوك من الوصول بشكل أفضل إلى السكان الذين لا يمتلكون حسابات بنكية ويعانون من نقص الخدمات البنكيّة
0.002	0.420**	16. تحدث التكنولوجيا المالية تحولا جذريا في صناعة الخدمة البنكيّة التقليدية

\* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* \* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (08) يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارة محور التكنولوجيا المالية والد رجاء الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر المحور صادقا في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم (09): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الاعتمادية والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.649**	17. تسمح البطاقات البنكية المعتمدة من طرف البنك بتوفير خدمات متنوعة للزبائن
0.001	0.585**	18. يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمة بنكية تتلاءم مع احتياجات العملاء
0.001	0.863**	19. يقدم البنك التعاطف مع الزبائن إذا واجهتهم مشاكل يقوم بحلها
0.001	0.698**	20. يقدم البنك وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (09) يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الاعتمادية والدرجة الكلية للبعد والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم (10): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الاستجابية والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.846**	21. يحرس موظفي البنك على الدقة في ابغلي العملاء بمواعيد تقديم الخدمة البنكية
0.001	0.855**	22. البنك له استعداد دائم لمساعدة الزبائن

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لبنك الجزائري الخارجي -وكالة برج بوعرييج-

الجدول رقم (10) يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الاستجابة والدرجة الكلية للبعد والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  وبذلك يعتبر البعد صادقا في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم (11): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة والتوكيد والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.879**	23. البنك يعمل على كسب ثقة الزبون
0.001	0.923**	24. البنك يقوم بجذب انتباه الزبون

\* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (11) يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة والتوكيد والدرجة الكلية للبعد والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  وبذلك يعتبر البعد صادقا في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم (12): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد التقمص والاعتناق والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.779**	25. والاعتناق البنك يقوم بمعاملة الزبائن كأفراد بشكل شخصي
0.001	0.765**	26. يعمل البنك على تقديم الخدمة لزيونه من خلال الانتباه الخاص به
0.001	0.790**	27. يقوم البنك بمعاملي واللف في التعامل مع طلبات الزبون

\* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (12) يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد النقص والاعتناق والدرجة الكلية للبعد والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  وبذلك يعتبر البعد صادقا في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم (13): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الملموسية والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.916**	28. يقدم البنك تسهيلات مادية والمستلزمات للزبون الجديد
0.001	0.850**	29. يتلاءم المظهر العام للبنك مع طبيعة الخدمات التي يقدمها للزبائن

\* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (13) يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الملموسية والدرجة الكلية للبعد والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  وبذلك يعتبر البعد صادقا في قياس ما وضع لقياسه.

الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة يقيس مدى تحقق أهداف التي تريد الأداة

الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبانة.

الجدول رقم (14): معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	البعد
0.000	0.849**	التكنولوجيا المالية للبنك
0.000	0.686**	الاعتمادية
0.000	0.653**	الاستجابية
0.000	0.596**	الثقة والتوكيد
0.000	0.769**	النقص والاعتناق
0.000	0.667**	الملموسية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (12) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية  $\alpha=0.05$  وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

**ثبات الاستبانة:** إن ثبات أداة الدراسة يعني استقرارها في النتائج حتى ولو تم إعادة توزيعها على نفس العينة لمرات عديدة لفترة زمنية معينة، وقد تم التحقق من ذلك عن طريق استعمال معامل (ألفا - كرو نباخ) وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول رقم (15): اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة**

المحور	التكنولوجيا المالية للبنك	الخدمة البنكية	الاستبيان ككل
معامل الثبات	0.808	0.865	0,895
الملاحظة	مقبول	مقبول	الثبات الإجمالي مقبول

المصدر: من إعداد الطابنتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (15) يتضح أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ مقبولة لكل محور من محاور الاستبيان كذلك فإن قيمة ألفا كورونا باخل جميع فقرات الاستبيان كانت 0.895 وهي نسبة جيدة تسمح بالوثوق في النتائج المتوصل إليها إلى حد ما.

ومن خلال الجدول أيضاً، نجد أن معامل الثبات الخاص بمحور التكنولوجيا المالية للبنك يساوي 0.808 أي أن هناك ثباتاً بالنسبة لهذا البعد بنسبة 80.8%، أما معامل الثبات الخاص بمحور الخدمة البنكية يساوي 0.865، الذي يمثل بـ 86.5% دليل على وجود مصداقية للبيانات التي جمعت حول هذا المحور، وفي حين بلغت قيمة معامل ألفا كورونا باخ المحوري الاستبيان مجتمعين هي 89.5% وهي نسبة مقبولة لأغراض التحليل الأمر الذي يمكننا من اعتماد نتائج الاستبيان واعتبارها تعكس رأي الأغلبية لعينة الدراسة الذي شملهم الاستبيان.

#### الفرع الثاني: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.

سيتم عرض وتحليل أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والمتعلقة بالبيانات العامة لعينة الدراسة، ولغرض التعرف على خصائص البيانات لأفراد عينة الدراسة، فسيتناول الجزء الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية لأفراد العينة، وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي بالإضافة إلى الوظيفة. **أولاً: متغير الجنس:** يعتبر تحديد نوع الجنس من البيانات الشخصية التي تساعد الباحث على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيراً ما يعتمد عانيها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية وبالتالي يكون توزيع أفراد العينة حسب النوع من خلال الجدول والشكل التالي:

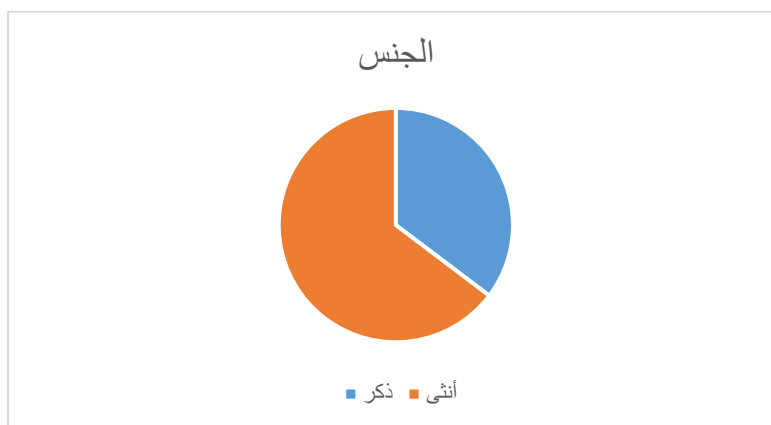
الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
35.30	18	ذكر
64.70	33	أنثى
100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه فيما يتعلق بمتغير نوع الجنس أعلى نسبة كانت لصالح الإناث حيث بلغت 64.70% بينما بلغت نسبة الذكور 35.30% كما هو موضح في الشكل التالي:

في الشكل رقم (06): توزيع العينة حسب نوع الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج Excel

ثانياً: متغير العمر: يتم من خلاله تقسيم عينة الدراسة إلى فئات عمرية حسب ما هو موضح في الجدول والشكل التالي:

الجدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
45.10	23	أقل من 30 سنة
13.70	07	من 30 إلى 39 سنة
13.70	07	من 40 إلى 40 سنة
27.50	14	من 50 سنة فما فوق
100	51	المجموع

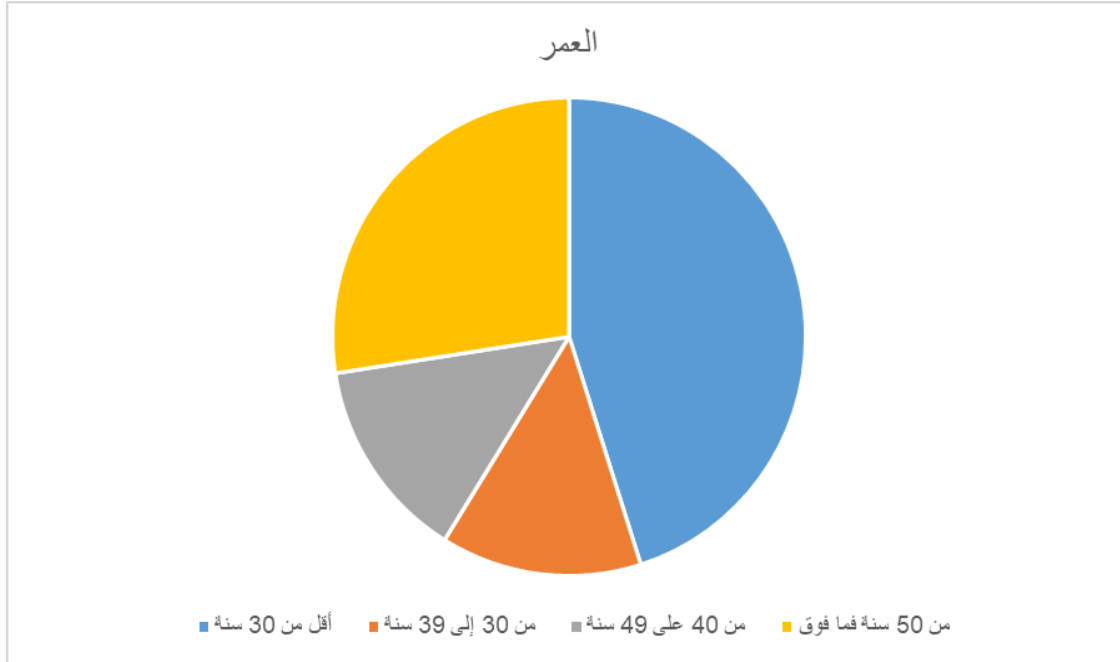
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS



وفيما يتعلق بالعمر فقد كانت أعلى نسبة لصالح أقل من 30 سنة إذ بلغت نسبتها 45.10%، كما هو

موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (07): توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج Excel

ثالثا متغير المؤهل العلمي: حيث تم تقسيم عينة الدراسة إلى خمس مستويات (ثانوي فما أقل كيف، ليسانس،

ماستر، ماجستير، دكتوراه) وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

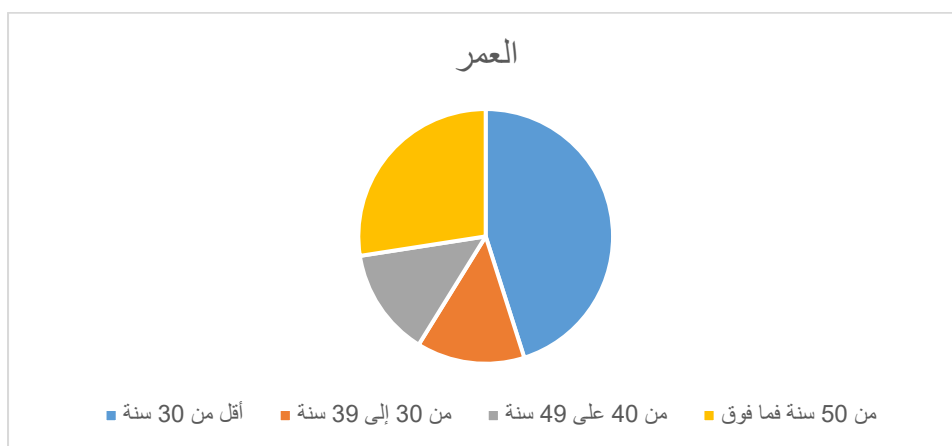
النسبة المئوية %	التكرار	البيان
15.70	08	ثانوي فما أقل
15.70	08	ليسانس
64.70	33	ماستر
00	00	ماجستير
3.90	02	دكتوراه
100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد كانت أعلى نسبة لصالح ماستر إذ بلغت 64.70% كما هو موضح في

الشكل الموالي:

الشكل رقم (08): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج Excel

رابعا: متغير حسب الوظيفة

الجدول رقم (19): توزيع أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية

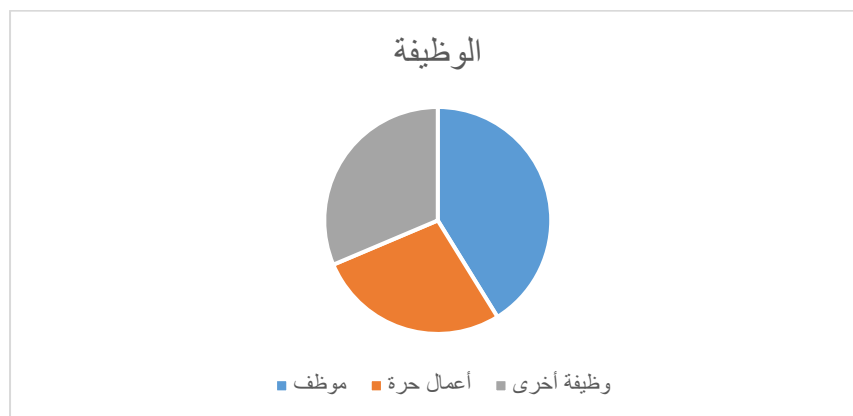
البيان	التكرار	النسبة المئوية %
موظف	21	41.20
أعمال حرة	14	27.50
وظيفة أخرى	16	31.40
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

أما بالنسبة لم تغير طبيعة العمل فكانت النسبة الأكبر لفئة موظف بنسبة 41.20% كما هو موضح في

الشكل التالي:

الشكل رقم (09): توزيع العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج Excel

**المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.**

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة في المحور الأول (المتغير المستقل):

لمعرفة واقع التكنولوجيا المالية في بنك الجزائري وكافة برج بوعرييج، سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد الدراسة لفقرات المحور الأول (التكنولوجيا المالية) وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول رقم (20): استجابات أفراد العينة لمحور التكنولوجيا المالية للبنك**

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة
01	التكرار	12	35	02	02	1.88	0.653	مرتفع
	%	23.50	68.60	3.90	3.90			
02	التكرار	18	28	03	02	1.78	0.730	مرتفع
	%	35.30	54.90	5.90	3.90			
03	التكرار	19	25	03	04	1.84	0.857	مرتفع
	%	37.30	49.00	5.90	7.80			
04	التكرار	21	28	02	00	1.63	0.564	مرتفع
	%	41.20	54.90	3.90	00			
05	التكرار	18	26	06	01	1.80	0.722	مرتفع
	%	35.30	51.00	11.80	2.00			
06	التكرار	18	28	02	03	1.80	0.775	مرتفع
	%	35.30	54.90	3.90	5.90			
07	التكرار	15	33	03	00	1.76	0.551	مرتفع
	%	29.40	64.70	5.90	00			
08	التكرار	07	29	15	00	2.16	0.644	مرتفع
	%	13.70	56.90	29.40	00			
	التكرار	21	26	03	01	1.69	0.678	مرتفع

			00	2.00	5.90	51.00	41.20	%	<b>09</b>
مرتفع	0.532	1.61	00	00	01	29	21	التكرار	<b>10</b>
			00	00	2.00	56.90	41.20	%	
مرتفع	0.849	1.86	00	04	03	26	18	التكرار	<b>11</b>
			00	7.80	5.90	51.00	35.30	%	
مرتفع	0.540	1.71	00	00	02	32	17	التكرار	<b>12</b>
			00	00	3.90	62.70	33.30	%	
مرتفع	0.785	1.94	00	03	05	29	14	التكرار	<b>13</b>
			00	5.90	9.80	56.90	27.50	%	
مرتفع	0.688	1.75	00	01	04	27	19	التكرار	<b>14</b>
			00	2.00	7.80	52.90	37.30	%	
مرتفع	0.720	1.96	00	01	06	33	11	التكرار	<b>15</b>
			00	2.00	11.80	64.70	21.60	%	
مرتفع	0.722	1.86	00	02	04	30	15	التكرار	<b>16</b>
			00	3.90	7.80	58.80	29.40	%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (21): استجابات أفراد العينة لمحور التكنولوجيا المالية للبنك

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكنولوجيا المالية
مرتفع	0.688	1.814	البنك

تم اختبار بيانات هذا المحور والمكون من 16 عبارة حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.814 وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن هناك إجماع من قبل أفراد العينة، وتوضح هذه النسبة مدى أثر التكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة، ويمكن توضيح ذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وذلك كما يلي:

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية، حيث أن المتوسط لجميع العبارات كان مستوى القبول عندها مرتفع حيث جاءت العبارة رقم (10) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 1.61 وانحراف معياري 0.532، وهذا دليل على موافقة أغلب أفراد العينة بأن التكنولوجيا المالية تسهم في اختصار وقت الحصول

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لبنك الجزائري الخارجي -وكالة برج بوعرييج-

على الخدمات المالية، وفي المرتبة الأخيرة تأتي العبارة رقم (08) بمتوسط حسابي 2.16 وانحراف معياري 0.644 وهذا للموافقة على أن البنك يعتمد نظام المقاصة الإلكترونية المعتمد على التكنولوجيا المالي.

ثانياً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة في المحور الثاني (المتغير التابع)

الجدول رقم (22): استجابات أفراد العينة لبعد الاعتمادية

رقم العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة	
أولاً: الاعتمادية									
مرتفع	0.847	2.02							
مرتفع	0.750	1.73	00	02	03	25	21	التكرار	17
			00	3.90	5.90	49.00	41.20	%	
مرتفع	0.631	2.04	00	01	08	34	08	التكرار	18
			00	2.00	15.70	66.70	15.70	%	
مرتفع	1.062	2.14	01	10	07	24	09	التكرار	19
			2.00	19.60	13.70	47.10	17.60	%	
مرتفع	0.946	2.16	00	07	06	26	12	التكرار	20
			00	13.70	11.80	51.00	23.50	%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لبعد الاعتمادية حيث أن متوسط جميع العبارات كان مستوى القبول عندها مرتفع، حيث احتل الترتيب الأول للعبارة رقم (20) بقيمة 2.16 في حين سجلت العبارة رقم (17) آخر ترتيب بقيمة 1.73، في حين جاء المتوسط العام للبعد بقيمة 2.02 أي بدرجة موافقة مرتفعة.

الجدول رقم (23): استجابات أفراد العينة لبعد الاستجابية

رقم العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة
<b>ثانياً: الاستجابية</b>								
مرتفع	11	31	02	06	01	2.18	0.883	مرتفع
21	التكرار	21.60	60.80	3.90	11.80	2.12	0.952	مرتفع
	%	21.60	60.80	3.90	11.80			
مرتفع	07	30	09	05	00	2.24	0.815	مرتفع
22	التكرار	13.70	58.80	17.60	9.80			
	%	13.70	58.80	17.60	9.80			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لبعد الاعتمادية حيث أن متوسط جميع العبارات كان مستوى القبول عندها مرتفع، حيث احتل الترتيب الأول للعبارة رقم (20) بقيمة 2.16 في حين سجلت العبارة رقم (17) آخر ترتيب بقيمة 1.73، في حين جاء المتوسط العام للبعد بقيمة 2.02 أي بدرجة موافقة مرتفعة.

الجدول رقم (24): استجابات أفراد العينة لبعد الثقة والتوكيد

رقم العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة
<b>ثالثاً: الثقة والتوكيد</b>								
مرتفع	16	32	03	00	00	1.805	0.627	مرتفع
23	التكرار	31.40	62.70	5.90	00	1.75	0.560	مرتفع
	%	31.40	62.70	5.90	00			
مرتفع	15	29	06	01	00	1.86	0.693	مرتفع
24	التكرار	29.40	56.90	11.80	2.00			
	%	29.40	56.90	11.80	2.00			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لبعد الاستجابية حيث أن متوسط جميع العبارات كان مستوى القبول عندها مرتفع، حيث احتل الترتيب الأول للعبارة رقم (22) بقيمة 2.24 في حين سجلت العبارة رقم (21) آخر ترتيب بقيمة 2.12، في حين جاء المتوسط العام للبعد بقيمة 2.18 أي بدرجة موافقة مرتفعة.

الجدول رقم (25): استجابات أفراد العينة لبعء التقمص والاعتناق

رقم العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة	
<b>رابعا: التقمص والاعتناق</b>									
مرتفع	0.870	2.25							
مرتفع	0.896	2.27	00	06	11	25	09	التكرار	25
			00	11.8	21.6	49.0	17,6	%	
مرتفع	0.739	2.12	00	02	11	29	09	التكرار	26
			00	3.9	21.6	56.9	17.6	%	
مرتفع	0.976	2.35	01	06	12	23	09	التكرار	27
			00	11.8	23.5	45.1	17.6	%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لبعء التقمص والاعتناق، حيث أن متوسط جميع العبارات كان مستوى القبول عندها مرتفع، حيث احتل الترتيب الأول للعبارة رقم (27) بقيمة 2.35 وانحراف معياري بي قيمة 0.976 في حين سجلت العبارة رقم (26) آخر ترتيب بقيمة 2.12 وانحراف معياري بقيمة 0.739، في حين جاء المتوسط العام للبعء بقيمة في 2.25 وانحراف بقيمة 0.870 أي بدرجة موافقة مرتفعة.

الجدول رقم (26): استجابات أفراد العينة لبعء الملموسية

رقم العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة	
<b>خامسا: الملموسية</b>									
مرتفع	0.802	2.05							
مرتفع	0.849	2.20	00	06	06	31	08	التكرار	28
			00	11.8	11.8	60.8	15.7	%	
مرتفع	0.755	1.90	00	03	03	31	14	التكرار	29
			00	5.9	5.9	60.8	27.5	%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

## الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لبنك الجزائري الخارجي -وكالة برج بوعرييج-

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي للبعد الملموسية، حيث أن متوسط جميع العبارات كان مستوى القبول عندها مرتفع، حيث احتل الترتيب الأول للعبارة رقم (28) بقيمة 2.20 وانحراف معياري بي قيمة 0.849 في حين سجلت العبارة رقم (29) آخر ترتيب بقيمة 1.90 وانحراف معياري بقيمة 0.755، في حين جاء المتوسط العام للبعد بقيمة في 2.05 وانحراف بقيمة 0.802 أي بدرجة موافقة مرتفعة.

وفي المجمل لدينا وسط حسابي قدر ب 2.06 وانحراف قيمته 0.689 وهذا يدل على موافقة أفراد العينة بأن البنك يسعى لرفع الثقة بين المستهلكين والخدمات، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): استجابات أفراد العينة لمحور الخدمة البنكية

الخدمة البنكية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	2.06	0.805	مرتفع

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

#### الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية للبنك وابعاد الخدمة البنكية في المؤسسة محل الدراسة ولاختبار هذه الفرضية نقوم بتجزئته الفرضية صفرية وبديلة كما يلي:

• الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا المالية ومستوى أداء الخدمة البنكية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 5%.

• الفرضية البديلة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومستوى أداء الخدمة البنكية لدى زبائن البنوك عند مستوى المعنوية 5%.

ولاختبار هذه الفرضية سيتم الاعتماد على معامل الارتباط سبيرمان بين متغيرات الدراسة، حيث إذا كانت القيمة تساوي واحد فإنها تدل على قوة العلاقة بين المتغيرين أما إذا كانت تساوي صفر فهي تدل على عدم وجود علاقة بين المتغيرين، أما إذا كانت القيمة تتراوح بين 0.01 و0.30 فهي علاقة ضعيفة، وإذا انحصرت بين 0.30 و0.50 فالعلاقة متوسطة، أما إذا كانت محصورة بين 0.51 و0.80 فالعلاقة قوية أما فوق 0.80 فالعلاقة قوية جدا، والجدول الموالي يوضح علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة:



الجدول رقم (28): معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية للبنك والخدمة البنكية للمؤسسة محل الدراسة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سبيرمان للارتباط	الفرضية
0.001	جيدة	**0.553	التكنولوجيا المالية للبنك وأداء الخدمة البنكية

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (28) أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة الإحصائية بين التكنولوجيا المالية والخدمة البنكية في البنك محل الدراسة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  كما وصف العلاقة بين المتغيرين بأنها جيدة حيث بلغ معامل الارتباط 0.553.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والاعتمادية في

البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (29): معامل الارتباط بين محور للتكنولوجيا المالية للبنك

وبعد الاعتمادية للمؤسسة محل الدراسة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سبيرمان للارتباط	الفرضية
0.001	جيدة	**0.455	الفرضية الفرعية الأولى

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (29) معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك وبعد الاعتمادية أي أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة الإحصائية بين التكنولوجيا المالية والخدمة البنكية في البنك محل

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لبنك الجزائري الخارجي -وكالة برج بوعرييج-

الدراسة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  كما وصف العلاقة بين المتغيرين بأنها جيدة حيث بلغ معامل الارتباط 0.455.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والاستجابية في البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (30): معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك

وبعد الاستجابية للمؤسسة محل الدراسة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سبيرمان للارتباط	الفرضية
0.001	جيدة	**0.446	الفرضية الفرعية الثانية

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (30) معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك وبعد الاستجابة أي أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والخدمة البنكية في البنك محل الدراسة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  كما وصف العلاقة بين المتغيرين بأنها جيدة حيث بلغ معامل الارتباط 0.446.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والثقة والتوكيد في

البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (31): معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك

وبعد الثقة والتوكيد للمؤسسة محل الدراسة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سبيرمان للارتباط	الفرضية
0.001	جيدة	**0.439	الفرضية الفرعية الثالثة

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

## الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لبنك الجزائري الخارجي -وكالة برج بوعرييج-

يوضح الجدول رقم (31) معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك وبعد الثقة والتوكيد أي أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والخدمة البنكية في البنك محل الدراسة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  كما وصف العلاقة بين المتغيرين بأنها جيدة حيث بلغ معامل الارتباط 0.439.

**اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والتقصم والاعتناق في البنك محل الدراسة.

**الجدول رقم (32):** معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك

وبعد التقمص والاعتناق للمؤسسة محل الدراسة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سبيرمان للارتباط	الفرضية
0.001	جيدة	**0.524	الفرضية الفرعية الرابعة

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (32) معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك وبعد التقمص والاعتناق أي أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والخدمة البنكية في البنك محل الدراسة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  كما وصف العلاقة بين المتغيرين بأنها جيدة حيث بلغ معامل الارتباط 0.524.

**اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية للبنك والملموسية في البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (33): معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك

وبعد الملموسية للمؤسسة محل الدراسة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سبيرمان للارتباط	الفرضية
0.004	جيدة	**0.394	الفرضية الفرعية الخامسة

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (33) معامل الارتباط بين محور التكنولوجيا المالية للبنك وبعد الملموسية أي أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة الإحصائية بين التكنولوجيا المالية والخدمة البنكية في البنك محل الدراسة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  كما وصف العلاقة بين المتغيرين بأنها جيدة حيث بلغ معامل الارتباط 0.394.

### خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل اسقاط الجانب النظري على الواقع العلمي من خلال دراسة تطبيقية على البنك الخارجي الجزائري (BEA) وكالة برج بوعرييج، و تم التعرض إلى تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتحليل محاور الاستبيان لمعرفة مدى تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك محل الدراسة ودورها في تحسين أداء الخدمة البنكية، واختبار الفرضيات بالاعتماد على المعالجة الإحصائية وفق برنامج SPSS24 لإجابات أفراد عينت الدراسة حول عبارات الاستبيان بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة عن طريق تأكيد فرضياتها أو نفيها والوقوف على دور تكنولوجيا في تحسين أداء الخدمة بأبعادها في هذه وكالة (BEA).

الخاتمة

## الخاتمة:

اكتسحت التكنولوجيا المالية العالم وأصبحت واقعا يفرض نفسه على الاقتصاد، من خلال تقديمها خدمات مالية متعددة وبكفاءة وجودة عالية وبدأت تتوسع حتى مست قطاعات مختلفة وأبرزها قطاع البنوك الذي كان يعاني صعوبة إجراء العمليات البنكية، وقلة خبرة الموظفين في تخزين المعلومات ونقص المؤهلات، وكل هذه العناصر اختفت بمجرد معرفة العالم للتكنولوجيا المالية.

وأصبحت البنوك تتنافس حول المراتب الأولى في الدقة والسرعة وحتى رضا المتعاملين باعتبارهم محور الاهتمام من حيث الأهداف المسطرة، ولكن البنوك الجزائرية لازالت تسعى جاهدة إلى الرفع مستواها والكفاءات العاملة إلى أقصى ما يمكن، وربما يرجع هذا التأخير إلى عدم السماح للبنوك الأجنبية بالاندماج مع البنوك الوطنية أو السيطرة التي تصنعها الدولة على القطاع البنكي.

## نتائج الدراسة:

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

## نتائج الجانب النظري:

✓ التكنولوجيا المالية هي كل اختراع يعتمد على التكنولوجيا لتطوير القطاع البنكي وتعتمد خدماتها على السهولة والسرعة.

✓ مساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية.

✓ تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم المفاهيم الأساسية التي تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق أهدافها.

✓ تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك وذلك من خلال استخدام ابتكاراتها.

✓ تطوير الخدمات في القطاع البنكي منى التقليدية إلى الحديثة.

✓ تساعد التكنولوجيا المالية البنوك على التخفيض من التكاليف وكسب الوقت والراحة وكذلك تقديم الخدمة بجودة عالية مما يساعد البنك على كسب أداء متميز.

## نتائج الجانب التطبيقي:

✓ بالرغم من الجهود المبذولة يبقى تقبل الزبائن ضعيفا للتعاملات الإلكترونية وهذا لغياب الثقافة البنكية الإلكترونية في المجتمع.

✓ البنك محل الدراسة يسعى لتقديم خدمات بنكية متطورة باستخدام أساليب وطرق حديثة.

✓ تقدم البنوك فوائد عديدة لعملائها عن طريق تطوير خدماتها إلكترونيا باستخدام نظام والمقاس الإلكترونية فأصبحت المعاملة تعالج في وقت قصير.

✓ مستوى التكنولوجيا المالية في البنك محل الدراسة كان متوسطا.

#### الاقتراحات:

هناك بعض الاقتراحات التي يمكن أن نقدمها في مجال

✓ ضرورة تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء من جهة ومن

جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات فينتيك

✓ ضرورة الاستفادة من تجارب الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية، وإعداد منصات للتمويل الجماعي

على المواقع الإلكترونية.

✓ تخصيص ميزانية معتبرة من أجل تكوين وتدريب مسيري البنوك في مجال التكنولوجيا المالية.

#### 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 جسرا يربط بين بحوث سبقت

فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية

لأبحاث أخرى نذكر منها :

✓ دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي الجزائري.

✓ آليات التمويل المبتكرة لشركات التكنولوجيا المالية ودعمها للقطاع المصرفي.



# قائمة والمراجع

أولاً: الكتب

1. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى والثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن 2005 و2013.

2. رعد الحسن الصرن، عولمة الجودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2007.

3. محمود جاسم الصميد، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل الإستراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية 2018.

ثانياً: الرسائل الجامعية

1. بلخماس ابتسام، بليح اكرام زينب، دور التكنولوجيا المالية في تحسين العمليات البنكية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2023/2022.

2. بوابطة ميرة، خلاصي سارة، تقييم جودة الخدمة البنكية من منظور الزبون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2016/2015.

3. بوساطة ريان، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية-دراسة عينة من الوكالات البنكية ام البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهدي ام البواقي، الجزائر، 2021/2020.

4. بوقرة سمير، قياس جودة الخدمة المصرفية باستخدام نموذج الفجوات، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021.

5. حلوزة وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضى العميل، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابوبكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2014.

6. الحمزة رمزي، مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2021/2020.

## قائمة المصادر والمراجع

7. حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في في الرفع من جودة الأداء البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية ادرار، الجزائر، 2023.
8. خالد بيلوطة، رمضان براغشة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2022.
9. خلود براهيمية، صليحة ايصالح، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر، 2021.
10. رجم شهلة، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2022.
11. سارة لزيار، سارة بالقاضي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل ازمة كورونا- دراسة حالة اندونيسيا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج، الجزائر، 2022.
12. شوعيب مقلاتي، بويغل الزواوي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021.
13. غالم روميسة، لخضر مروة، واقع وتحديات التكنولوجيا المالية في العالم: تجارب دول مجلس التعاون الخليجي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2022.
14. فوزية خديم الله، منيرة حمروش، تأثير التسويق الداخلي على زيادة مستوى جودة الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر، 2016.
15. قادري اكرام، داوش ايمن، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج، الجزائر، 2022.

## قائمة المصادر والمراجع

16. لرابي محمد، التكنولوجيا المالية و Fintech ودورها في تعزيز العمل المصرفي - تجربة البنوك الكويتية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، علوم التسيير، جامعة ان خلدون تيارت، الجزائر، 2022.
17. لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي. الواقع والافاق، ورقة بحثية، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات، جامعة قصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
18. لطرش مقدودة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-تجربة البحرين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021.
19. محجوز يوسف، محوز بشير، دار التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2022.
20. مغربي إبراهيم، دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019.
21. مفيدة فرطاس، أناس غايظ، أثر إدارة العلاقة مع العملاء الالكترونية في تعزيز جودة الخدمة البنكية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2021.
22. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2011.
23. نسيمة خنافرة، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، الجزائر، 2013.
24. الهام حجربوة، خليصة بن حمادي، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمى برج بوعرييج، الجزائر، 2020/2019.

ثالثا: مجلات وملتقيات علمية

1. اوبختي رشيدة، ثورة التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا: التحديات والافاق، المجلد 19، العدد1، جامعة ابي بكر تلمسان، الجزائر، جوان2023.
2. بختي عمارية، كمال بن موسى، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، (مجلد خاص، مؤتمر جامعات البلقاء التطبيقية)، جامعة الجزائر3.
3. بوصالح سفيان، إدارة جودة الخدمات البنكية مدخل استراتيجي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابوبكر بلقايد تلمسان، المجلد19، العدد1، جوان2023.
4. حرفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة الافاق العلمية، العدد03.
5. حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد08، العدد01، 2019.
6. سليم صيفور، بوتاعة سليمة، دور الخدمات المصرفية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد23، العدد02.
7. طبابيه رمزي، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، المجلد08، العدد الأول، 2023.
8. مروان درويش، انعكاسات الاستخدام التكنولوجي الحديثة في تقييم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد04، العدد02، جامعة القدس فلسطين، 2018.
9. مصطفى سلام عبد الرضا والآخرين، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، قسم المالية والمصرفية، مجلة جامعة جهان-أربيل، كردستان العراق.
10. منار حيدر علي واخرون، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز ابعاد التوجه الريادي المصرفي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد16، العدد64، 2020.
11. نسيمة لعرابي، مزيان ايمان، خدمات البنكية المقدمة وتأثيرها على رضى الزبون-دراسة حالة تطبيقية في بنك التنمية الريفية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد04، العدد02، جامعة الجزائر3، 2021.
12. هبة عبد المنعم، رامي يوسف عبيد، منصات تمويل جماعي الافاق وأطر تنظيمية، مجلة الدائرة اقتصادية صندوق النقد العربي، ابوظبي، 2019.

1. محاضرة ثالثة، اساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي، سنة أولى ماستر قسم العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2023.

• المراجع باللغة الأجنبية:

1. Ahmed T AI Aliouni, Mounir AI-hakim, **Financial Technology in Banking Industry: Challenges Opportunities**, Internatinal Conference on Economics and Admiinistrative Sciences, Applied Sciences University, Jordan, 11-12 April 2018.

2. Matthieu Llorca, **Les banque aux prises avec les fintechs**, Editions Alternatives économique, Dans L'Economie politique (N°75), 2017/3.

• المواقع الإلكترونية:

1. د حسين النجار، نماذج وطرق قياس جودة الخدمات المصرفية بالبنوك، قناة الأخبار erowoMY،

الأحد 22 أوت 2022، <https://www.economy-24.com/13320>, accès le 21 Mars 2024,

1:30 AM

الملاحق

## الملحق رقم (01): استمارة الاستبانة

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

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

سيدي المحترم، سيديتي المحترمة:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها  
قصده استكمال مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية بعنوان: "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء الخدمة  
البنكية دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة برج بوعرييرج".

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في التعزيز والتحسين من الخدمة البنكية الموجهة  
للعلاء، وفي سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة آمليين منكم التكرم بالإجابة على  
جميع الأسئلة التالية بتمعن وموضوعية، وهذا بوضع علامة (X) على الخانة التي تتفق مع إجابتك وأيضا مع  
توخي مبدأ الصدق في الإجابة حيث أن صحة أن النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم.  
تقبلوا منا فائق الشكر والاحترام والتقدير على تعاونكم.

الموسم الجامعي: 2023 2024.

### المحور الأول: البيانات الشخصية:

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفة للزبون بغية تحليل النتائج  
المستخلصة منها فيما بعد، لذا نرجو من سيادتكم التكرم باختيار الإجابة المناسبة على المقترحات الآتية:

#### 1. الجنس:

ذكر

أنثى

#### 2. الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة

من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة

من 50 سنة فما فوق



3. المؤهل العلمي:


ثانوي فما أقل

ليسانس

ماستر

ماجستير

دكتوراه

4. الوظيفة:


موظف

اعمال حرة

وظيفة اخرى

المحور الثاني: التكنولوجيا المالية للبنك

التكنولوجيا المالية: هي مصطلح متكون من المالية والتكنولوجيا ومجموعة من الاختراعات والابتكارات

الحديثة في مجال القطاع المالي.

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يعتمد البنك على تكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية					
2	يوفر البنك مختلف الخدمات الحديثة وفي مختلف المجالات كالخدمات الإلكترونية (البطاقة البنكية والتطبيق الخاص بالبنك)					
3	توفر التطبيقات المالية الجهد والوقت في الحصول على الخدمة					
4	تتيح تطبيقات الخدمات البنكية الاطلاع على الرصيد					
5	توفير الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها					
6	هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي الخاص بالبنك					
10	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني بالاعتماد على التكنولوجيا المالية					

					يعتمد البنك نظام المقاصة الإلكترونية المعتمد على التكنولوجيا المالية	11
					استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية	12
					التكنولوجيا المالية تسهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية	13
					يمكن استخدام التكنولوجيا المالية في التقليل من الرسوم والأعباء الإضافية ادخلي على الخدمات المقدمة	14
					التكنولوجيا المالية حسنت من تجربة العملاء في البنك	15
					تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر الناتجة عن تقديم الخدمات المالية	16
					تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة تلبي الاحتياجات متطورة للعملاء	17
					تعمل التكنولوجيا المالية على تمكين البنوك من الوصول بشكل أفضل إلى السكان الذين لا يمتلكون حسابات بنكية ويعانون من نقص الخدمات البنكيّة	18
					تحدث التكنولوجيا المالية تحولاً جذرياً في صناعة الخدمة البنكيّة التقليدية	19

**المحور الثالث: الخدمة البنكيّة**

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	الأبعاد					
	أولاً الاعتمادية					
1	تسمح البطاقات البنكيّة المعتمدة من طرف البنك بتوفير خدمات متنوعة للزبائن					
2	يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمة بنكية تتلاءم مع احتياجات العملاء					
3	يقدم البنك التعاطف مع الزبائن إذا واجهتهم مشاكل يقوم بحلها					

					يقدم البنك وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق	4
					<b>ثانياً: الاستجابية</b>	
					يحرس موظفي البنك على الدقة في ابليغي العملاء بمواعيد تقديم الخدمة البنكيّة	1
					البنك له استعداد دائم لمساعدة الزبائن	2
					<b>ثالثاً: الثقة والتوكيد</b>	
					البنك يعمل على كسب ثقة الزبون	1
					البنك يقوم بجذب انتباه الزبون	2
					<b>رابعاً: التقمص والاعتناق</b>	
					والاعتناق البنك يقوم بمعاملة الزبائن كأفراد بشكل شخصي	1
					يعمل البنك على تقديم الخدمة لزيونه من خلال الانتباه الخاص به	2
					يقوم البنك بمجاملتي واللفظ في التعامل مع طلبات الزبون	3
					<b>خامساً: الملموسية</b>	
					يقدم البنك تسهيلات مادية والمستلزمات للزبون الجديد	1
					يا تلائم المظهر العام للبنك مع طبيعة الخدمات التي يقدمها للزبائن	2



Corrélations						
			تسمح البطاقات البنكية المعتمدة من طرف البنك بتوفير خدمات متنوعة للزبان	يقدم الموقع الإلكتروني البنك خدمة بنكية تتلائم مع احتياجات العملاء	يقدم البنك التعاطف مع الزبان إذا واجهتهم مشاكل يقوم بحلها	يقدم البنك وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق
Rho de Spearman	Y1	Coefficient de corrélation	1.000	,649**	,585**	,863**
		Sig. (bilatérale)		0.000	0.000	0.000
		N	51	51	51	51
		Coefficient de corrélation	,649**	1.000	0.264	,448**
		Sig. (bilatérale)	0.000		0.062	0.001
		N	51	51	51	51
		Coefficient de corrélation	,585**	0.264	1.000	,524**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.062		0.000
		N	51	51	51	51
		Coefficient de corrélation	,863**	,448**	,524**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.001	0.000	
		N	51	51	51	51
		Coefficient de corrélation	,698**	,327*	,327*	,427**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.019	0.019	0.002
		N	51	51	51	51

Corrélations				
			يحرص موظفي البنك على الدقة في المعنى العملاء بمواعيد تقديم الخدمة البنكية	البنك له استعداد دائم لمساعدة الزبان
Rho de Spearman	Y2	Coefficient de corrélation	1.000	,846**
		Sig. (bilatérale)		0.000
		N	51	51
		Coefficient de corrélation	,846**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	
		N	51	51
		Coefficient de corrélation	,855**	,492**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000
		N	51	51

Corrélations				
			البنك يعمل على كسب ثقة الزبون	البنك يقوم بجذب انتباه الزبون
Rho de Spearman	Y3	Coefficient de corrélation	1.000	,879**
		Sig. (bilatérale)		0.000
		N	51	51
		Coefficient de corrélation	,879**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	
		N	51	51
		Coefficient de corrélation	,923**	,655**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000
		N	51	51

Corrélations					
			والاعتناق البنك يقوم بمعاملة الزبان كأفراد بشكل شخصي	يعمل البنك على تقديم الخدمة لزبونه من خلال الانتباه الخاص به	يقوم البنك بمجاملتي واللفظ في التعامل مع طلبات الزبون
Rho de Spearman	Y4	Coefficient de corrélation	1.000	,779**	,790**
		Sig. (bilatérale)		0.000	0.000
		N	51	51	51
		Coefficient de corrélation	,779**	1.000	,556**
		Sig. (bilatérale)	0.000		0.000
		N	51	51	51
		Coefficient de corrélation	,765**	,556**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	
		N	51	51	51
		Coefficient de corrélation	,790**	,346*	,489**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.013	0.000
		N	51	51	51

Corrélations			
			يتلائم المظهر العام للبنك مع طبيعة الخدمات التي يقدمها للزبائن
	Y5	يقدم البنك تسهيلات مادية والمستلزمات للزبون الجديد	
Rho de Spearman	Y5	Coefficient de corrélation	1.000
		Sig. (bilatérale)	,916**
		N	51
يقدم البنك تسهيلات مادية والمستلزمات للزبون الجديد	Y5	Coefficient de corrélation	,916**
		Sig. (bilatérale)	1.000
		N	51
يتلائم المظهر العام للبنك مع طبيعة الخدمات التي يقدمها للزبائن	Y5	Coefficient de corrélation	,850**
		Sig. (bilatérale)	,629**
		N	51

Corrélations								
		X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
Rho de Spearman	X	Coefficient de corrélation	1.000	,455**	,446**	,439**	,524**	,394**
		Sig. (bilatérale)		0.001	0.001	0.001	0.000	0.004
		N	51	51	51	51	51	51
Y1	X	Coefficient de corrélation	,455**	1.000	,513**	0.229	,684**	,530**
		Sig. (bilatérale)	0.001		0.000	0.105	0.000	0.000
		N	51	51	51	51	51	51
Y2	X	Coefficient de corrélation	,446**	,513**	1.000	,395**	,526**	,447**
		Sig. (bilatérale)	0.001	0.000		0.004	0.000	0.001
		N	51	51	51	51	51	51
Y3	X	Coefficient de corrélation	,439**	0.229	,395**	1.000	,381**	,378**
		Sig. (bilatérale)	0.001	0.105	0.004		0.006	0.006
		N	51	51	51	51	51	51
Y4	X	Coefficient de corrélation	,524**	,684**	,526**	,381**	1.000	,558**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000	0.006		0.000
		N	51	51	51	51	51	51
Y5	X	Coefficient de corrélation	,394**	,530**	,447**	,378**	,558**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.004	0.000	0.001	0.006	0.000	
		N	51	51	51	51	51	51

Rho de Spearman	Z	Coefficient de corrélation	1.000	,849**	,686**	,653**	,596**	,769**	,667**
		Sig. (bilatérale)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	51	51	51	51	51	51	51
X	Z	Coefficient de corrélation	,849**	1.000	,455**	,446**	,439**	,524**	,394**
		Sig. (bilatérale)	0.000		0.001	0.001	0.001	0.000	0.004
		N	51	51	51	51	51	51	51
Y1	Z	Coefficient de corrélation	,686**	,455**	1.000	,513**	0.229	,684**	,530**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.001		0.000	0.105	0.000	0.000
		N	51	51	51	51	51	51	51
Y2	Z	Coefficient de corrélation	,653**	,446**	,513**	1.000	,395**	,526**	,447**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.001	0.000		0.004	0.000	0.001
		N	51	51	51	51	51	51	51
Y3	Z	Coefficient de corrélation	,596**	,439**	0.229	,395**	1.000	,381**	,378**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.001	0.105	0.004		0.006	0.006
		N	51	51	51	51	51	51	51
Y4	Z	Coefficient de corrélation	,769**	,524**	,684**	,526**	,381**	1.000	,558**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.006		0.000
		N	51	51	51	51	51	51	51
Y5	Z	Coefficient de corrélation	,667**	,394**	,530**	,447**	,378**	,558**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.004	0.000	0.001	0.006	0.000	
		N	51	51	51	51	51	51	51

\*\* .La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques		الجنس-01	الفئة العمرية -02	المؤهل العلمي -03	الوظيفة -04
N	Valide	51	51	51	51
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		1.65	2.24	2.57	1.90
Ecart type		0.483	1.290	0.806	0.855
<b>Table de fréquences</b>					
<b>01-الجنس</b>					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	18	35.3	35.3	35.3
	أنثى	33	64.7	64.7	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
<b>02- الفئة العمرية</b>					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	23	45.1	45.1	45.1
	من 30 إلى 39 سنة	7	13.7	13.7	58.8
	من 40 إلى 49 سنة	7	13.7	13.7	72.5
	من 50 سنة فما فوق	14	27.5	27.5	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
<b>03- المؤهل العلمي</b>					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فما أقل	8	15.7	15.7	15.7
	ليسانس	8	15.7	15.7	31.4
	ماجستير	33	64.7	64.7	96.1
	دكتوراه	2	3.9	3.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
<b>04- الوظيفة</b>					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	21	41.2	41.2	41.2
	أعمال حرة	14	27.5	27.5	68.6
	وظيفة أخرى	16	31.4	31.4	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Statistiques																
	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات	بمجرد ذلك، على التوالي في كثير من الحالات
N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Moyenne	1.88	1.78	1.84	1.63	1.80	1.80	1.76	2.16	1.69	1.61	1.86	1.71	1.94	1.75	1.96	1.86
Ecart type	0.653	0.730	0.857	0.564	0.722	0.775	0.551	0.644	0.678	0.532	0.849	0.540	0.785	0.688	0.720	0.722

Table de fréquences					
يعتمد البنك على تكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	12	23.5	23.5	23.5
	موافق	35	68.6	68.6	92.2
	محايد	2	3.9	3.9	96.1
	غير موافق	2	3.9	3.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
يوفر البنك مختلف الخدمات الحديثة وفي مختلف المجالات كالخدمات الإلكترونية (البطاقة البنكية والتطبيق الخاص بالبنك)					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	18	35.3	35.3	35.3
	موافق	28	54.9	54.9	90.2
	محايد	3	5.9	5.9	96.1
	غير موافق	2	3.9	3.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
توفر التطبيقات المالية الجهد والوقت في الحصول على الخدمة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	19	37.3	37.3	37.3
	موافق	25	49.0	49.0	86.3
	محايد	3	5.9	5.9	92.2
	غير موافق	4	7.8	7.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
تتيح تطبيقات الخدمات البنكية الاطلاع على الرصيد					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	21	41.2	41.2	41.2
	موافق	28	54.9	54.9	96.1
	محايد	2	3.9	3.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
	توفير الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها				
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	18	35.3	35.3	35.3
	موافق	26	51.0	51.0	86.3
	محايد	6	11.8	11.8	98.0
	غير موافق	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي الخاص بالبنك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	18	35.3	35.3	35.3
	موافق	28	54.9	54.9	90.2
	محايد	2	3.9	3.9	94.1
	غير موافق	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني بالاعتماد على التكنولوجيا المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	15	29.4	29.4	29.4
	موافق	33	64.7	64.7	94.1
	محايد	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	



يعتمد البنك نظام المقاصة الإلكترونية المعتمد على التكنولوجيا المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	7	13.7	13.7	13.7
	موافق	29	56.9	56.9	70.6
	محايد	15	29.4	29.4	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	21	41.2	41.2	41.2
	موافق	26	51.0	51.0	92.2
	محايد	3	5.9	5.9	98.0
	غير موافق	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	21	41.2	41.2	41.2
	موافق	29	56.9	56.9	98.0
	محايد	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
يمكن استخدام التكنولوجيا المالية في التقليل من الرسوم والأعباء الإضافية ادخلي على الخدمات المقدمة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	18	35.3	35.3	35.3
	موافق	26	51.0	51.0	86.3
	محايد	3	5.9	5.9	92.2
	غير موافق	4	7.8	7.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
التكنولوجيا المالية حسنت من تجربة العملاء في البنك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	17	33.3	33.3	33.3
	موافق	32	62.7	62.7	96.1
	محايد	2	3.9	3.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر الناتجة عن تقديم الخدمات المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	14	27.5	27.5	27.5
	موافق	29	56.9	56.9	84.3
	محايد	5	9.8	9.8	94.1
	غير موافق	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة تلبى الاحتياجات متطورة للعملاء					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	19	37.3	37.3	37.3
	موافق	27	52.9	52.9	90.2
	محايد	4	7.8	7.8	98.0
	غير موافق	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

تعمل التكنولوجيا المالية على تمكين البنوك من الوصول بشكل أفضل إلى السكان الذين لا يمتلكون حسابات بنكية ويعانون من نقص الخدمات البنكية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	11	21.6	21.6	21.6
	موافق	33	64.7	64.7	86.3
	محايد	6	11.8	11.8	98.0
	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
تحدث التكنولوجيا المالية تحولاً جذرياً في صناعة الخدمة البنكية التقليدية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	15	29.4	29.4	29.4
	موافق	30	58.8	58.8	88.2
	محايد	4	7.8	7.8	96.1
	غير موافق	2	3.9	3.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Statistiques														
		يقدم الموقع الإلكتروني	يقدم البنك التعاطف مع الزبائن	يقدم البنك خدمة العملاء	يقدم البنك دعم العملاء	يقدم البنك دعم العملاء	يقدم البنك دعم العملاء	يقدم البنك دعم العملاء	يقدم البنك دعم العملاء	يقدم البنك دعم العملاء	يقدم البنك دعم العملاء	يقدم البنك دعم العملاء	يقدم البنك دعم العملاء	يقدم البنك دعم العملاء
N	Valide	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	1.73	2.04	2.41	2.16	2.12	2.24	1.75	1.86	2.27	2.12	2.35	2.20	1.90
	Ecart type	0.750	0.631	1.062	0.946	0.952	0.815	0.560	0.693	0.896	0.739	0.976	0.849	0.755

Table de fréquences					
تسمح البطاقات البنكية المعتمدة من طرف البنك بتوفير خدمات متنوعة للزبائن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	21	41.2	41.2	41.2
	موافق	25	49.0	49.0	90.2
	محايد	3	5.9	5.9	96.1
	غير موافق	2	3.9	3.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمة بنكية تتلائم مع احتياجات العملاء					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	8	15.7	15.7	15.7
	موافق	34	66.7	66.7	82.4
	محايد	8	15.7	15.7	98.0
	غير موافق	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
يقدم البنك التعاطف مع الزبائن إذا واجهتهم مشاكل يقوم بحلها					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	9	17.6	17.6	17.6
	موافق	24	47.1	47.1	64.7
	محايد	7	13.7	13.7	78.4
	غير موافق	10	19.6	19.6	98.0
	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
يقدم البنك وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	12	23.5	23.5	23.5
	موافق	26	51.0	51.0	74.5
	محايد	6	11.8	11.8	86.3
	غير موافق	7	13.7	13.7	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

يحرص موظفي البنك على الدقة في ابغلي العملاء بمواعيد تقديم الخدمة البنكية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	11	21.6	21.6	21.6
	موافق	31	60.8	60.8	82.4
	محايد	2	3.9	3.9	86.3
	غير موافق	6	11.8	11.8	98.0
	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
البنك له استعداد دائم لمساعدة الزبائن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	7	13.7	13.7	13.7
	موافق	30	58.8	58.8	72.5
	محايد	9	17.6	17.6	90.2
	غير موافق	5	9.8	9.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
البنك يعمل على كسب ثقة الزبون					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	16	31.4	31.4	31.4
	موافق	32	62.7	62.7	94.1
	محايد	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
البنك يقوم بجذب انتباه الزبون					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	15	29.4	29.4	29.4
	موافق	29	56.9	56.9	86.3
	محايد	6	11.8	11.8	98.0
	غير موافق	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
والاعتناق البنك يقوم بمعاملة الزبائن كأفراد بشكل شخصي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	9	17.6	17.6	17.6
	موافق	25	49.0	49.0	66.7
	محايد	11	21.6	21.6	88.2
	غير موافق	6	11.8	11.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
يعمل البنك على تقديم الخدمة لزبونه من خلال الانتباه الخاص به					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	9	17.6	17.6	17.6
	موافق	29	56.9	56.9	74.5
	محايد	11	21.6	21.6	96.1
	غير موافق	2	3.9	3.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
يقوم البنك بمجاملتي والطف في التعامل مع طلبات الزبون					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	9	17.6	17.6	17.6
	موافق	23	45.1	45.1	62.7
	محايد	12	23.5	23.5	86.3
	غير موافق	6	11.8	11.8	98.0
	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

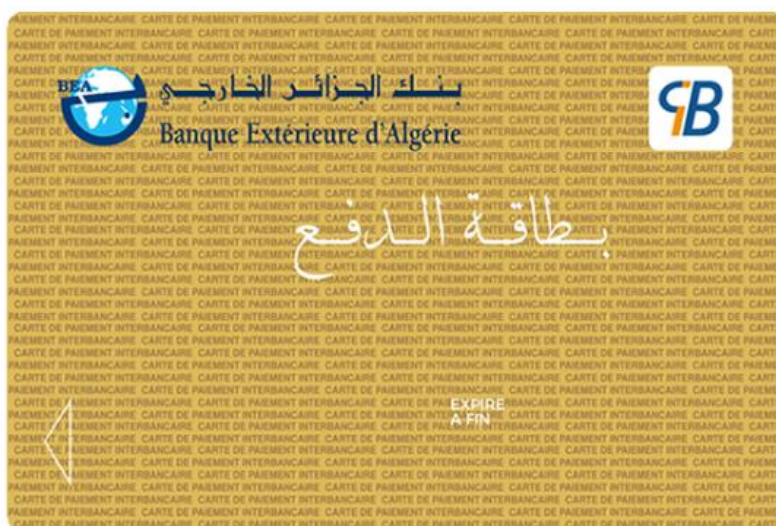
يقدم البنك تسهيلات مادية والمستلزمات للزبون الجديد					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	8	15.7	15.7	15.7
	موافق	31	60.8	60.8	76.5
	محايد	6	11.8	11.8	88.2
	غير موافق	6	11.8	11.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	
يتلأم المظهر العام للبنك مع طبيعة الخدمات التي يقدمها للزبان					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	14	27.5	27.5	27.5
	موافق	31	60.8	60.8	88.2
	محايد	3	5.9	5.9	94.1
	غير موافق	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Echelle : ALL VARIABLES			
Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	51	100.0
	Exclu <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	51	100.0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			
Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments		
0.805	16		
Echelle : ALL VARIABLES			
Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	51	100.0
	Exclu <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	51	100.0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			
Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments		
0.865	13		

Echelle : ALL VARIABLES				
Récapitulatif de traitement des observations				
		N	%	
Observations	Valide	51	100.0	
	Exclu <sup>a</sup>	0	0.0	
	Total	51	100.0	
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.				
Statistiques de fiabilité				
Alpha de Cronbach		Nombre d'éléments		
0.895		29		
Corrélations				
			X	Y
Rho de Spearman	X	Coefficient de corrélation	1.000	,553**
		Sig. (bilatérale)		0.000
		N	51	51
	Y	Coefficient de corrélation	,553**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	
		N	51	51

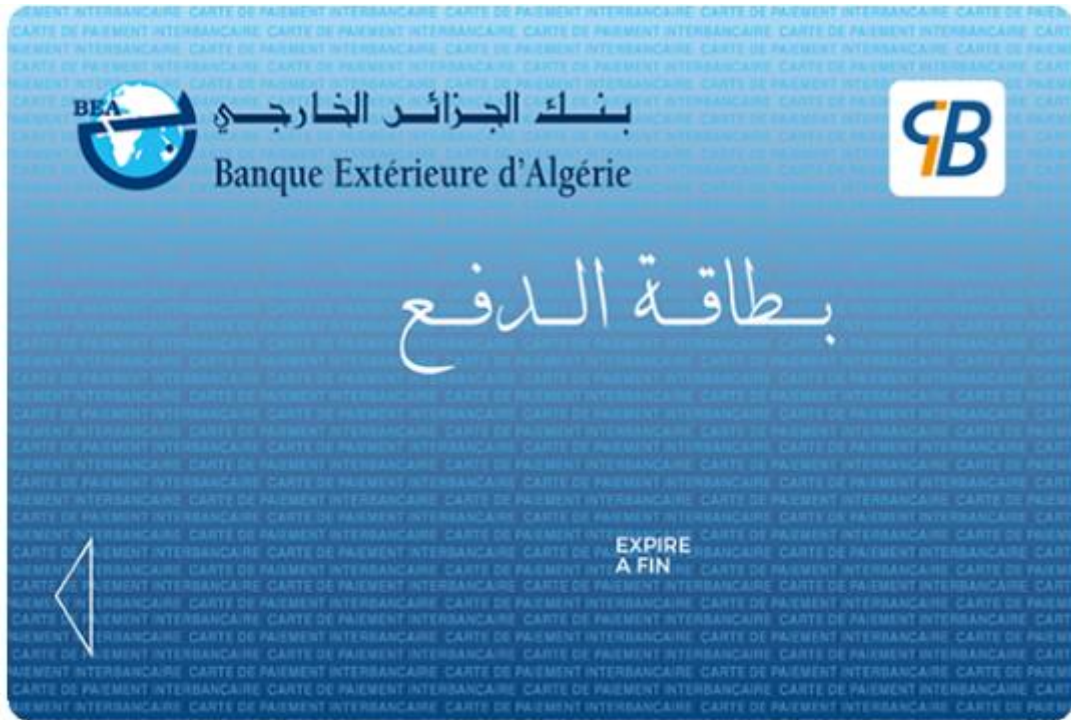
\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (03): بطاقة الدفع الذهبية



Carte CIB Gold

الملحق رقم (04): بطاقة الدفع الكلاسيكية



## Carte CIB Classique

الملحق رقم (05): بطاقات الدفع أمريكيان اكسبريس

### Nos Cartes American Express



Cartes Green



Cartes Gold



Cartes Platinum

الملحق رقم (06): صور لخدمات البنك الجزائري الخارجي

BEA

بنك الجزائر الخارجي  
Banque Extérieure d'Algérie

**BEA موبيل**  
كل الخدمات البنكية  
في هاتفكم الذكي

BEA MOBILE

في مستوى تطلعاتكم

إبقوا على إتصال دائم و سَيروا حساباتكم  
المصرفية عن بعد باستخدام تطبيق  
"BEA موبيل" الخاص بكم.

أطلق بنك الجزائر الخارجي خدمة "BEA موبيل"، تطبيق  
يسمح لكم باستشارة حساباتكم بشكل آمن وإدارة  
العمليات المصرفية الخاصة بكم. بصفتكم زبون  
لبنك الجزائر الخارجي يمكنكم الإستفادة من هذه  
الخدمات بواسطة حساب شخصي عبر الهاتف الذي  
أو لوحة إلكترونية

يجب تثبيت التطبيق فقط على الأجهزة من المنصات  
الرسمية، باستخدام هاتف ذكي أو لوحة إلكترونية  
متصلين بالإنترنت



أينما كنتم



متوفر



بكل أمان

### الفوائد والخدمات المرتبطة

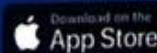
- ✓ إطلعوا على الأرصدة البنكية و آخر العمليات المصرفية ؛
- ✓ البحث عن العمليات الحسابية في كشف حساباتكم البنكية ؛
- ✓ مراجعة و مشاركة رقم التعريف المصرفي الخاص بك (RIB) ؛
- ✓ إتباع سعر الصرف وتحويل عملتكم ؛
- ✓ إتصال دائم مع الوكالة البنكية التي تتعامل معها ؛
- ✓ إجراء التحويلات وتوقيع خصومات ؛
- ✓ تجدون جميع فروع البنك الجزائري الخارجي على Google Maps.

بفضل شهادة SSL التي تقوم بتشفير جميع البيانات  
المتبادلة مع البنك، الإبحار في التطبيق يتم بكل أمان.

لمزيد من المعلومات  
[www.bea.dz](http://www.bea.dz)



حملوا التطبيق بواسطة الرمز الاستجابة السريعة





BEA **بنك الجزائر الخارجي**  
Banque Extérieure d'Algérie

mastercard.

# Découvrez la gamme Mastercard BEA

Plus de détails sur : [www.bea.dz](http://www.bea.dz)  

# فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر وعران
-	الإهداء
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ - و	مقدمة
الفصل الأول: عمون مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية	
8	تمهيد
9	المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية
9	المطلب الأول: مفهوم وخصائص التكنولوجيا المالية
13	المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية
17	المطلب الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية
18	المطلب الرابع: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية
20	المطلب الخامس: معيقات التكنولوجيا المالية
21	المبحث الثاني: عموميات حول الخدمة البنكية
21	المطلب الأول: الخدمة البنكية
24	المطلب الثاني: دورة حياة الخدمة البنكية وأنواعها
30	المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمة البنكية
35	المبحث الثالث: آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمة البنكية.
36	المطلب الأول: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمة البنكية
41	المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على خدمة البنكية
43	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة "برج بوعريبرج"	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري وكالة برج بوعريبرج

46	المطلب الأول: نشأة وتطور البنك الخارجي الجزائري -برج بوعرييج-
47	المطلب الثاني: أهمية وأهداف البنك الخارجي الجزائري -برج بوعرييج-
48	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري -برج بوعرييج-
51	المطلب الرابع: الخدمات البنكية المقدمة
52	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
53	المطلب الأول: تحليل وعرض البيانات
64	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
69	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
74	خلاصة الفصل الثاني
76	الخاتمة
79	قائمة المصادر المراجع
85	الملاحق
104	فهرس المحتويات