



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية مؤسسة

تحت عنوان:

أثر التكنولوجيا المالية على أداء الجودة البنكية

"دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_عين تموشنت"

تحت اشراف:

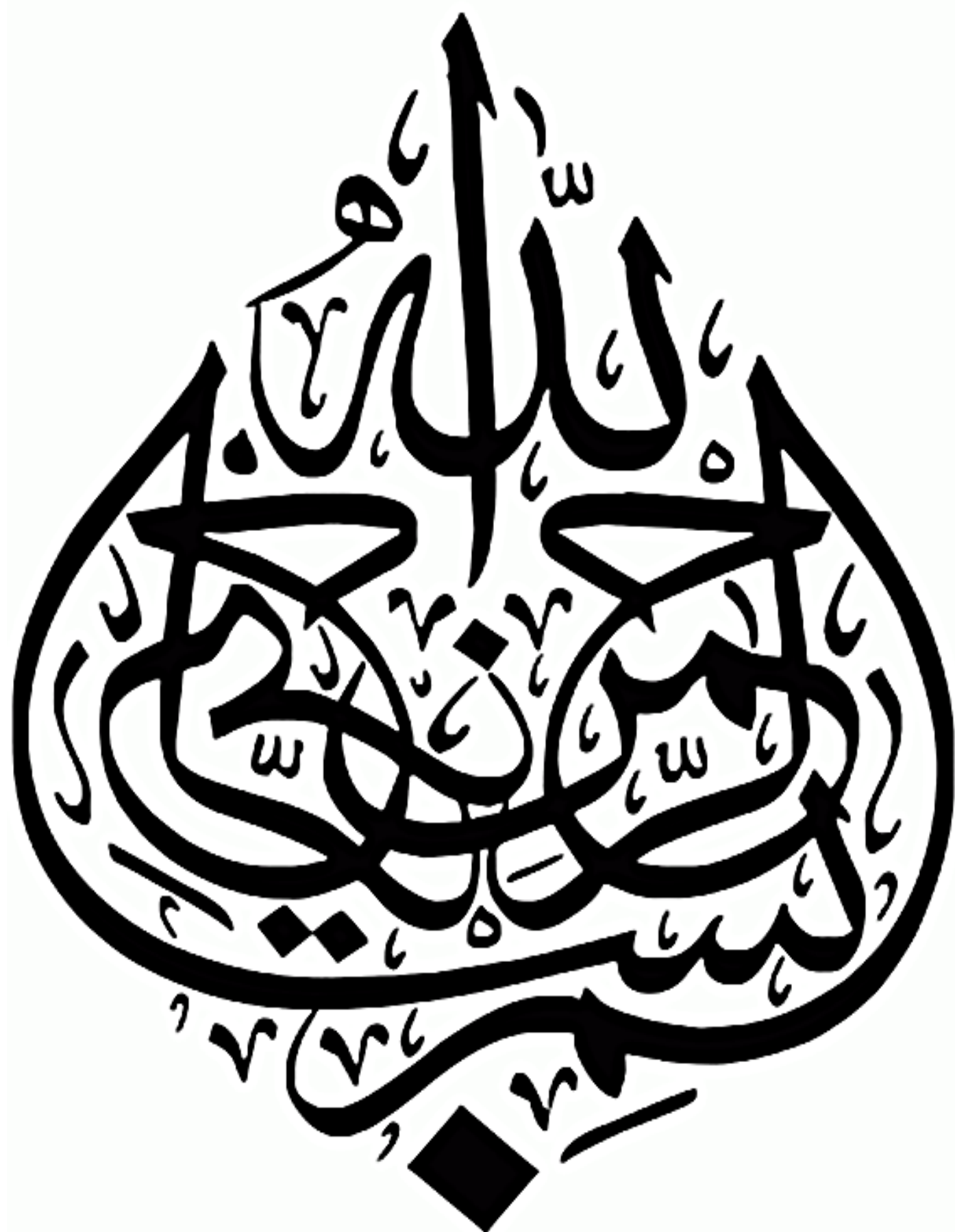
من اعداد الطالبة:

ا.د.حولية يحيى

✓ قرين دعاء

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ:

أعضاء لجنة التقييم



شكر وعرفان



قبل كل شيء احمده الله على نعمة العلم لقوله تعالى بعد بسم الله

الرحمان الرحيم

"وقل رب زدني علما"(ط:114)

الحمد لله الذي وفقني وأعاني على إتمام هذا العمل، نحمده سبحانه

ونشكره على نعمه الكثيرة

اما بعد أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير الى الاستاذ الدكتور

"حولية يحيى" الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة، ولما قدمه لي من

توجيهات قيمة ونصائح علمية سديدة

كما أوجه الشكر والتقدير الى لجنة المناقشة وكافة أساتذة قسم

العلوم الاقتصادية

ولا يفوتني ان أتقدم بجزيل الشكر الى المؤسسة التي أتاحت لي فرصة

إجراء الدراسة الميدانية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة

عين تموشنت والى جميع الموظفين فيه على تعاونهم ومساعدتهم لي

وكل من ساعدني في انجاز هذا العمل المتواضع من بعيد ومن قريب



الإهداء

اهدي هذا البحث الى منبع الحنان ومصدر العطاء، الى القلب الذي ينبض
حبا ودعاء في كل وقت "حبييتي أُمي الغالية"

رغم مرضك بقي دعائك لي اكبر قوة تدفعني للاستمرار والنجاح، اسأل الله
ان يمن عليك بالشفاء العاجل وان يلبسك ثوب الصحة والعافية

الى من علمني ان الدنيا كفاح الى من سعى لأجل راحتي ونجاحي الذي لم
يخل علي بأي شيء الى أعظم واعز رجل في الكون

"أبي الغالي"

الى من ساندتني في صلاتها ودعائها أروع امرأة في الوجود أُمي الثانية
"ميما فاطنة"

الى أخواتي اللواتي كنوا دائما الى جانبي يشجعونني ويقفون معي في كل
الظروف

الى كل عائلتي الكريمة ومن يحملهم القلب ولم يسعهم القلم

كما أتقدم بجزيل الشكر الى أستاذي الدكتور "حولية يحيى" حيث لم يبخلني
بنصائحه وتوجيهاته القيمة

وفي الاخير الى كل من ساهم في هذا نجاح هذا العمل وإتمامه ولو بكلمة
طيبة

"حمداء"

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

الإهداء

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

مقدمة عامة.....أ

الفصل الأول التكنولوجيا المالية وأثرها على أداء الجودة البنكية.....7

تمهيد:.....8

المبحث الاول: البعد النظري للتكنولوجيا المالية واداء الجودة البنكية.....9

المطلب الاول: ماهية التكنولوجيا المالية.....9

المطلب الثاني: ماهية اداء الجودة البنكية.....23

المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية باداء الجودة البنكية.....33

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....38

المطلب الاول: الدراسات باللغة العربية.....38

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الفرنسية.....40

الخلاصة:.....46

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR_ وكالة عين تموشنت47

تمهيد:.....48

المبحث الاول: عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.....49

المطلب الاول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.....49

52.....	المطلب الثاني: مهام واهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR
54.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR
56..	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR _وكالة عين تموشنت
56.....	المطلب الاول: الاجراءات المنهجية للدراسة
58.....	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وتبائه
62.....	المطلب الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة
71.....	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية
75.....	خلاصة:
76.....	خاتمة عامة
79.....	قائمة المراجع
85.....	الملاحق
90.....	الملخص

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
11	الجوانب الاساسية للتكنولوجيا المالية	(01-01)
58	درجات سلم ليكارث الخماسي	(01_02)
59	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول «التكنولوجيا المالية»	(02_02)
60	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني " أداء الجودة البنكية"	(03-02)
61	ثبات الاستبيان	(04-02)
62	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(05-02)
63	توزيع العينة حسب العمر	(06-02)
65	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	(07-02)
66	توزيع العينة حسب الخبرة	(08_02)
68	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	(09-02)
68	تحليل عبارات المحور الأول "التكنولوجيا المالية"	(10-02)
70	تحليل عبارات المحور الثاني «أداء الجودة البنكية»	(11-02)
72	نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	(12-02)
73	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للتكنولوجيا المالية على أداء الجودة البنكية	(13-02)

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(01-01)	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	14
(02-01)	مراحل تقييم اداء الجودة البنكية	27
(02-01)	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	55
(02-02)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	63
(03-02)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	64
(04-02)	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	65
(05-02)	توزيع العينة حسب الخبرة	67

مقدمة عامة



يشهد العالم تحولاً رقمياً متسارعاً لم يسلم منه القطاع المصرفي حيث فرضت التكنولوجيا المالية نفسها كقوة دافعة للابتكار وتغيير نماذج الأعمال التقليدية مما أحدث ثورة في طريقة تقديم الخدمات المصرفية وتفاعل العملاء معها، ان هذه الثورة لم تقتصر على تحديث الانظمة بل اترث بشكل جوهري على اداء وكفاءة البنوك.

ومع تنامي تأثير التكنولوجيا المالية على قطاع الخدمات المالية اصبحت البنوك مجبرة على ادخال عناصرها ضمن منظومة عملها البنكي، والانتقال من الاساليب التقليدية الى الاساليب الحديثة لاستقطاب اكبر عدد ممكن من الزبائن والمتعاملين ومواكبة هذا التطور.

باعتبار البنوك المحرك الرئيسي لاقتصاديات الدول، وحفاظاً على هذه المكانة تجدد نفسها اليوم مجبرة على مساهمة التطور لتحسين ادائها والاستمرار ومواجهة موجة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية من اجل تحقيق الشمول المالي.

ومن ثم لا يمكن اعتقال الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين اداء الجودة البنكي، حيث تعد من العوامل الاساسية لتحقيق رضا المستفيدين وضمان فعالية البنك. فالتكنولوجيا المالية تتيح بيئة عمل حديثة تساعد على تسريع الاجراءات، تقليل الاخطاء، وضمان دقة المعطيات، مما ينعكس مباشرة على اداء الجودة البنكية المقدمة. من خلال العرض المطروح وما توصلنا اليه. يمكن صياغة اشكالية البحث كالتالي:

مامدى تأثير التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية لبنك الفلاحة والتنمية _وكالة عين
BADRتموشنت؟

الاسئلة الفرعية:

وللاجابة على اشكالية البحث قمنا بصياغة اسئلة فرعية تساعد في دراسة وتحليل الموضوع:

- ماهية التكنولوجيا المالية وفيما تتمثل ابعاد التكنولوجيا المالية؟
- ماهية اداء الجودة البنكية وفيما تتمثل ابعادها؟
- هل هناك علاقة إحصائية بين التكنولوجيا المالية واداء الجودة البنكية؟
- كيف تساهم التكنولوجيا المالية (FinTech) في تحسين اداء الجودة البنكية؟

الفرضيات:

وللاجابة على التساؤلات المطروحة والوصول الى نتائج مرغوبة تم صياغة الفرضية التالية:

يوجد اثر للتكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

BADR_وكالة عين تموشنت.

مبررات اختيار الدراسة:

اسباب شخصية:

- مرتبطة بمجال تكوين الباحثة وكذلك رغبة منها في اثراء الدراسة حول هذا الموضوع؛
- محدودية الدراسات السابقة لهذا الموضوع خاصة بين التكنولوجيا المالية واداء الجودة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة عين تموشنت.
- اهمية وقيمة هذا الموضوع مع امكانية البحث فيه خاصة بتخصص مالية مؤسسة.

اسباب موضوعية:

- بحكم التخصص فان هذا الموضوع له صلة بتخصص مالية مؤسسة؛
- ان اختياري لموضوع اثر التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية جاء نتيجة الاهمية التي يحظى بها هذا الموضوع في الوقت الحالي.
- محاولة تطبيق الدراسة النظرية على محيط بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

اهمية الدراسة:

تكمن اهمية الدراسة في النقاط التالية:

- __ معرفة مدى التوافق العلمي مع الدراسة النظرية وذلك من خلال الدراسة التطبيقية:
- __ محاولة التعريف بالتكنولوجيا المالية، واداء الجودة البنكية وتفسير علاقة الارتباط بينهما.
- __ محاولى ابراز الاهمية والدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها بمختلف ابعادها في تحسين اداء الجودة البنكية.

__كما تتجلى اهمية تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك كونها تزود صناع القرار بمعلومات علمية دقيقة وادوات مناسبة لتحليل البيانات والاستفادة منها ومدى مساهمتها في تحسين اداء جودة الخدمات البنكية في البنوك.

اهداف الدراسة:

__مناقشة مستوى فعاليات استغلال المعلومات المنتجة من قبل التكنولوجيا المالية بعد

اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR اسلوب لمعالجة وتحسين اداء الجودة البنكية.

__تحديد اهمية واهداف التكنولوجيا المالية واثرها على اداء الجودة البنكية.

__ دراسة مدى التزام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتطبيق التكنولوجيا المالية.

__استخلاص النتائج والتوصيات القابلة للتطبيق التي يمكن لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الاستفادة منها لتحسين اداء الجودة البنكية.

حدود الدراسة:

__الحدود المكانية بهدف دراسة تطبيق التكنولوجيا المالية واثرها على اداء الجودة البنكية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وحاولنا اسقاط الدراسة على هذا البنك.

__الحدود الزمنية شملت الدراسة خلال الفترة من: 2025 /12/21 الى غاية 2025 /12/27

منهج الدراسة:

لغرض الامام والاحاطة بمختلف جوانب واهداف الموضوع وتحليل ابعاده من اجل الاجابة على التساؤلات المطروحة في البداية واثبات او نفي صحة فرضيات الموضوع.

فاننا اتبعنا المنهج التاريخي لاستعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع لتمكن من خلالها بتدعيم الاسس النظرية واعتمدنا على المنهج الوصفي الموافق للدراسة النظرية من خلال دراسة التعريفات المختلفة لمصطلح التكنولوجيا المالية و اداء الجودة البنكية واعتمدنا على اسلوب دراسة حالة يوافق طبيعة موضوع البحث.

الادوات المستخدمة:

- 1_ **المسح المكتبي:** يعمل في الاطلاع على الكتب المقالات والوثائق الرسمية وكل ماله صلة مباشرة او غير مباشرة بموضوعي بالإضافة الى الاعتماد على رسائل الماجستير والدكتوراه وهذا من اجل تعزيز فهم الموضوع والاستفادة من الدراسات السابقة.
- 2_ **الاستبيان:** يعتبر تقنية اساسية في البحث، اذ انه يعطي الحرية لكل فرد بالإجابة دون محايده وهو يسعى لجعل الدراسة أكثر موضوعية.
- 3_ **برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS:** حيث قمت باستخدام هذا البرنامج من اجل تسهيل عملية عرض تحليل واستقراء معطيات الجانب التطبيقي والحفاظ على دقتها.
- 4_ **صعوبات الدراسة:**

يعد هذا البحث محاولة لبيان التكنولوجيا المالية واثرها على اداء الجودة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ومن الطبيعي ان يصادف الباحث مجموعة من الصعوبات والعقبات تحد من امكانية الباحث، وتمنعه من الوصول الى افضل نتائج، واهمها:

__ ان موضوع التكنولوجيا المالية واثرها على اداء الجودة البنكية هو مجال شديد الاهتمام والتطور، ومازالت دراسته مستمرة، وهو من المواضيع التي تزامنت مع بروز النظام الاقتصادي العالمي الجديد وقد دفع هذا المجال نحو تحولات هائلة وتطورات سريعة، فهو يحتوي على مستجدات لم تكن موجودة من قبل.

__ قلة الكتب والمذكرات والاطروحات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية في المكتبة الجامعية.

__ عدم توفر المراجع بصفة كافية ولازمة حول الموضوع عامة باللغة الفرنسية والانجليزية مما ادى بنا الى اللجوء الى المجالات والمقالات العلمية.

هيكل الدراسة:

من خلال المعلومات المتوفرة لدينا قمنا بتقسيم بحثنا الى فصلين وفق منهجية IMRAD

حيث الفصل الاول تطرقنا الى الجانب النظري، حيث حاولنا التركيز على الاساس النظري المرتبط مباشرة بموضوعنا والمتعلق بالتكنولوجيا المالية واثرها على اداء الجودة البنكية في البنوك، ابراز الدور بطبيعة الحال اضافة الى ذكر اهم الدراسات والابحاث العلمية السابقة لموضوع دراستنا، اما الفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية للموضوع وتم ادراج الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة لتوضيح كيفية انجاز الدراسة كما اشرنا فيه عرض لنتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.



الفصل الأول

التكنولوجيا المالية وأثرها على أداء
الجودة البنكية

تمهيد:

تلعب التكنولوجيا المالية دورا هاما في المؤسسات المالية وتعتبر عنصرا حيويا في الابتكار من اجل تحسين كفاءة تقديم الخدمات المالية، حيث تقدم هذه الخدمات عبر منصات تكنولوجية وتمارس عمل البنوك بطريقة متطورة باستخدام تقنيات حديثة وذات جودة عالية.

وعلى الرغم من حداثتها، استطاعت التكنولوجيا المالية ان تكتسب شعبية واسعة وتؤثر في قطاعات مختلفة لتقديم الخدمات المالية، ومن ابرز هذه القطاعات: القطاع البنكي.

حيث يعتبر الاداء البنكي ركيزة اساسية يقوم عليها الاقتصاد ويتوجب الحفاظ على هذه المكانة. لذلك تعمل البنوك على استغلال موجة التكنولوجيا المالية، حيث تعد هذه الخطوة من القرارات الاستراتيجية الضرورية لتحقيق الاستقرار.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق الى مفاهيم حول التكنولوجيا المالية والجودة البنكية وعلاقة التكنولوجيا المالية باداء الجودة البنكية.

المبحث الاول: البعد النظري للتكنولوجيا المالية واداء الجودة البنكية

تتطور التكنولوجيا المالي دون قيود وبسبب ذلك تكتسب اهمية بالغة في الاقتصاد المحلي والعالمي الذي تسعى فيه البنوك التجارية الى احداث نقلة نوعية في القطاع المصرفي من خلال تحسين ادائها البنكي، وتحقيق الكفاءة والفعالية للمعاملات والانشطة التي تقوم بها البنوك.

المطلب الاول: ماهية التكنولوجيا المالية

هي مجال يركز على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتسيير **Fin tech** التكنولوجيا المالية وتحسين الخدمات المالية والمصرفية. حيث تتضمن التكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من الابتكارات التقنية التي تهدف الى تسهيل الوصول الى الخدمات المالية، وتقليل التكاليف، وزيادة الكفاءة.

• الفرع الاول: تعريف التكنولوجيا المالية وخصائصها

_اولا: تعريف التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي عبارة عن ابتكار مالي يمكن ان يؤدي الى نماذج اعمال او تطبيقات او عمليات او منتجات او خدمات جديدة، لها تاثير مادي يؤثر على الاسواق والمؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية.¹ وهناك مفاهيم اخرى تتعلق بمصطلح التكنولوجيا المالية نذكر منها:

- عرفها صندوق النقد الدولي: على انها التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الاعمال الجديدة، التطبيقات، والعمليات والمنتجات.²
- عرفها مجلس الاستقرار المالي: على انها ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي، والخدمات التي قد تؤدي الى اندماج الاعمال والتطبيقات والعمليات والمنتجات الجديدة التي لها تاثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية.³

¹ John schindler .fintech and financial innovation: drivers and depth. Finance and economics discussion series7.sep2017.P02

²Chikako Baba, a.o,Fintech in Europe:Promises and Threats,IMF,Européen Département,2020,P12.

³ شعب مقلاتي , بويغل زاوي , اثر التكنولوجيا المالية على اداء البنوك , مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة المالية , جامعة عبد الحفيظ بو الصوف , سنة 2020 / 2021 ص 8 .

- حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية: فان التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاعات المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الاموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة ومعرفة الارباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية.¹
- وتعرف ايضا التكنولوجيا المالية (**fin tech**) او "فينتك" بانها مصطلح مركب من مقطعين "fin" اختصار لكلمة "finance" و "tech" اختصار لكلمة "technology" وتعني الاعتماد على الابتكارات والتحديات في الاساليب المالية التقليدية وتسهيل ادارة العمليات المالية.
- وبناء على ما تقدم يمكن القول ان التكنولوجيا المالية هي دمج الحلول المالية مع الابتكارات التكنولوجية لتقديم خدمات ومنتجات مالية للمستهلكين، التي غيرت العالم المصرفي والمالي حيث سهلت الوصول اليها، ونظمت سير العمليات المالية بعدة طرق منها الدفع الالكتروني، والتمويل الرقمي وغيرها.

__ ثانيا: خصائص التكنولوجيا المالية:

- تتميز التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص نذكر منها مايلي:²
- __ التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والاساليب البنكية.
- __ التكنولوجيا المالية هي وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والبنكية لتحقيق اهدافها.
- __ الخدمة البنكية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- __ لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على اداء الخدمة المالية والمصرفية، بل يعتمد على الاساليب الادارية.

¹ وهيبه عبد الرحيم، اشواق بن قدور، "توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ماجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تلمسان، الجزائر المج د 07، 2018، ص 14.

² عبد القادر مطاي، متطلبات ارساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد، 11 قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسينة بن بوعللي، الشلف، الجزائر، 2013، ص 53.

وتجدر الإشارة هنا الى ان التكنولوجيا المالية تقوم على اربعة جوانب اساسية تتمثل في:

- الجانب المادي
- الجانب الاستخدامي
- الجانب العلمي
- الجانب الابتكاري

حيث يمكن توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01_01): الجوانب الاساسية للتكنولوجيا المالية

الجانب المادي	يتمثل في الالات والمعدات المستخدمة
الجانب الاستخدامي	يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات
الجانب العلمي	يتمثل في المعرفة المالية والعلمية المطلوبة
الجانب الابتكاري	يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية

المصدر: عبد القادر مطاي، متطلبات ارساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 10، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، جوان 2013، ص، 24.

الفرع الثاني: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية مفهوم قديم ظهر بعد ثورة الانترنت مما ساعد على تسهيل المعاملات والاعمال التجارية.

وقد ساهم في نشأتها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم

التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة

بالبنوك ليتمكن العميل من اجراء معاملاته عبر الانترنت من خلال اي جهاز سواء كان من الحاسوب النفسي او الهاتف الذكي وتوفير ادوات حديثة للاستثمار المالي عبر الانترنت وكل الانشطة تهدف الى توفير الوقت والجهد للأفراد، واصبحت الان تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش في عمليات ادارة المخاطر.¹

وقد مر تطور هذا المفهوم بثلاث مراحل رئيسية وهي:²

➤ **المرحلة الاولى (1866_1967):** تتضمن هذه المرحلة بناء البنية التحتية التي تدعم الخدمات المالية والعملية، ووضع اول كابل عبر المحيط الاطلسي (سنة 1988) وشبكة بنك الاحتياطي الفدرالي (1918) في الولايات المتحدة من اول نظام الكتروني لتحويل الاموال باستخدام تقنيات مثل: التلغراف ورمز مورس، والتي كانت اساسية وفقا للمعايير المعتمدة حاليا، وخلال هذه المرحلة كانت القدرة على اجراء المعاملات المالية على مسافة اكبر وجد معقدة.

➤ **المرحلة الثانية (1967_2008):** شهدت فترة التسعينيات اولى التحركات نحو الخدمات المصرفية الرقمية، حيث بدا العملاء بادارة اموالهم بطرق مختلفة، اين تم اطلاق خدمة (paypal) في عام 1998 والذي كان حجر الاساس لانظمة الدفع الجديدة في ظل تزايد اتصال العالم بالانترنت. في فترة السبعينيات قامت مؤسسة (NASDAQ) بانشاء اول بورصة رقمية في العالم وجمعية

(SWIFT) (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك) وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود، تميزت بداية هذه المرحلة بتركيب اول جهاز صراف الي من قبل " باركليز" في عام 1967، وتتميز بالانتقال من التناظرية الى الرقمنة المالية، استمرت هذه المرحلة خلال ثمانينات القرن الماضي مع ظهور اجهزة الكمبيوتر المركزية للبنك، وتغيرت طريقة التعاملات التجارية للأفراد بفعل تنامي الخدمات المصرفية عبر الانترنت، حيث ادت ثورة الانترنت الى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية اللازمة المالية العالمية 2008 ، هي التي اسدلت الستار على عصر التكنولوجيا المالية المعاصرة ودفع بالابتكار خلال الحقبة التالية.

¹ نصرة زعاف، اثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيى فارس، المدينة، الجزائر 26 سبتمبر 2019، ص3 و4.

² حنان عائشة ومشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الاداء البنكي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية مؤسسة، جامعة احمد دراية ادرار، سنة 2021/2022، ص09 و10.

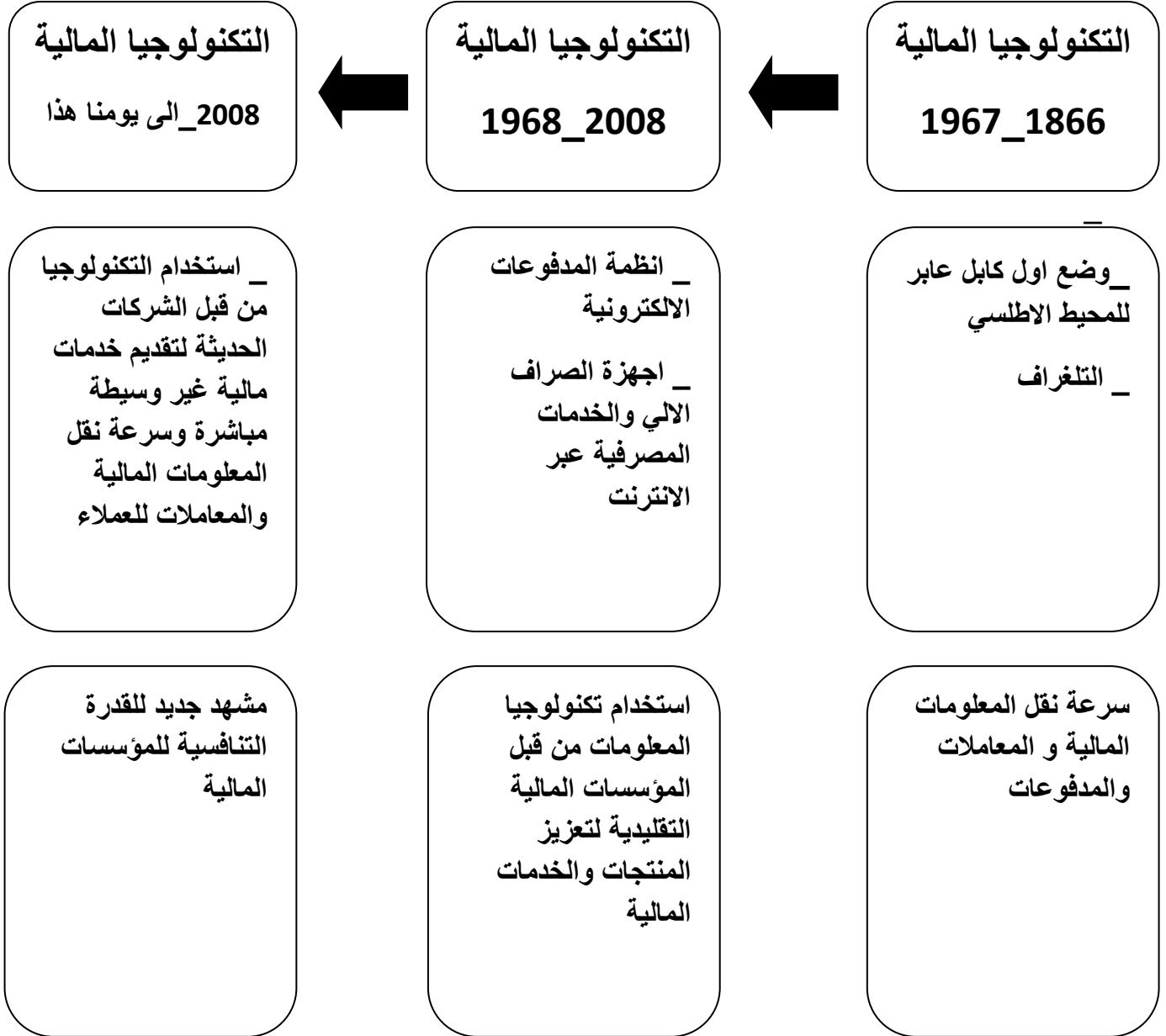
➤ المرحلة الثالثة (2008_ الى يومنا هذا): بعد الازمة المالية لعام 2008 اصبح عصر الشركات الناشئة، مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى ان البنوك التقليدية بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، حيث قامت بفتح تقنيات جديدة لتسهيل انشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول الى البيانات المالية. كخدمة (BAAS) و(Treeszor) و (Bnk Solaris)، مما سهل على البنوك والمؤسسات المالية الاخرى الابتعاد عن الانظمة القديمة المعقدة لتمكينها من اطلاق البنوك الجديدة.

وخلال هذه المرحلة، ظهرت البتكوين في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الاخرى باستخدام تقنية البلوكتشين (Blockchain) يعني اعتماد الهواتف الذكية، وبالتالي تصبح الاجهزة المحمولة الوسيلة الاساسية التي يستخدمها الاشخاص للوصول الى الويب والخدمات المالية الاخرى.

وفي عصرنا الحالي، اصبحت التكنولوجيا المالية 3.5 تؤثر في كل مجال من مجالات النظام العالمي، فقد شهدنا على سبيل المثال تاثيرها الكبير في الصين، متمثلا في شركات ALI BABA

وBaidou و Tencent التي احدثت تطورا جذريا في عملية الشراء وسداد المدفوعات، ولكون البنية المصرفية التقليدية للصين غير قادرة على تغطية جميع العملاء بينما التطور التكنولوجي حاصر في انحاء البلاد، مما جعل دولة الصين ارضا خصبة لمظاهر التكنولوجيا المالية، حيث اوجدت وسائل واساليب بديلة لخدمات المصارف التقليدية، كذالك بدأت الاسواق الناشئة، لا سيما في افريقيا اسيا في خوض تجربة التكنولوجيا المالية، مدعومة بسياسات حكومية متعددة ضمن اطار تحقيق التنمية الاقتصادية لهذه الدول.

الشكل رقم (01_01): التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية¹



¹ Fintech and Bankining: what do we know.Of financial·Anjanv.Thakrالمصدر: p3·2019 ·efar ·washington university in st.louis·interm ediation

الفرع الثالث: اهداف واهمية التكنولوجيا المالية

_اولا: اهداف التكنولوجيا المالية

تتمثل اهداف استخدام التكنولوجيا المالية البنكية في:¹

ا.الاداء: يرتبط مفهوم الاداء ارتباطا وثيقا بمفهوم الادارة ويشكل احد المحاور الرئيسية التي ينصب عليها الاهتمام، الاداء يمثل قدرة المنظمة للوصول الى اهدافها عبر استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية، وهو انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها لتحقيق اداها، ويشير مفهوم الاداء ايضا الى قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بكونه بكونه يمثل قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها طويلة الامد التي تتمثل في البقاء والنمو والتكيف، ويرى اخرون ان الاداء يعكس قدرة المنظمة في استخدام مواردها التي تمكنها من تحقيق اهدافها، فالاداء يعتبر انعكاسا لكيفية استخدام المنظمة للموارد البشرية والمادية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها، هناك من يرى ان الاداء يعكس الفكرة الاوسع فاعلية للمنظمة وغالبا ما يتخذ الاداء شكلين:

الاداء المالي: يركز على استخدام المخرجات البسيطة التي تعتمد على المؤشرات المالية المتمثلة في الربح والعائد على الاستثمار والتدفق النقدي.

الاداء التشغيلي: يعد المفهوم الاوسع لاداء الاعمال وقياسها من خلال مؤشرات المبيعات والحصة السوقية واتجاهات الزبائن وولائهم.

ب. الفاعلية: تتجسد فاعلية تقديم الخدمات البنكية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وبأقل جهد وتكلفة، فكلما الطرفين متلقي الخدمة ومقدمها يصلح الى توفير الوقت، فالعمل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له يبحث عن المصدر الذي يحقق رغباته في اتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد او عناء او انتظار، كما يسعى دائما للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية، والمصرف يطمح الى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة وهذا الامر لا يتحقق الا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

¹ مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا في تقليص الخدمات المصرفية على تحسين اداء البنوك العامة في فلسكين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة القدس المفتوحة، 2018، ص 72 ص 73.

ج. التوسع: يتيح استخدام التقنية الحديثة والمتطورة زيادة حجم التعاملات مع قاعدة عملاء متعددة قطاعيا وجغرافيا تتخطى حدود الاقليم حيث استطاع مسيرو البنوك من الاتصال والتواصل مع العملاء في مختلف اماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم الى فرع البنك، حيث بالامكان اتمام مختلف الخدمات البنكية من سحب وايداع ودفع الفواتير وتغطية الشيكات واطمام التعاملات التجارية عبر استخدام الوسائل الالكترونية التي يوفرها البنك، وهذا الامر عزز من قدرات البنوك للوصول الى مختلف مناطق نشاطها المصرفي دون الحاجة لفتح فروع كثيرة ومكلفة.

د. خفض التكاليف: لقد شكل استخدام التكنولوجيا في اتمام العمليات البنكية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف احد اهم الركائز التي يستند فيها المصرف للتقليل من النفقات الادارية، وذلك من خلال الاعتماد على الركائز الالكترونية في انجاز العمل المصرفي مما يوفر التكاليف والاسعار على حد سواء.

اضافة الى:¹

__ تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دورا اساسيا في جعل الخدمات اكثر جاذبية للعملاء.

__ تساعد التكنولوجيا المقدمة المصرف في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم.

__ الرفع من ربحية المصرف، حيث تستفيد هذه الاخيرة عند اصدارها للادوات والمنتجات الالكترونية من رسوم عديدة، مثل رسوم الاصدار ورسوم الاشتراك وتباين المعلومات والبيانات البنكية والى استحداث العديد من المنتجات التمويلية الحديثة مثل بطاقات الائتمان.

__ زيادة القيمة المضافة لدى المصارف نتيجة ممارستها للحدائث البنكية بدا تطلبه من نظم ابتكارية عالية التكلفة.

__ تحرير الاعمال البنكية من الروتين والاعباء الادارية مما يخفف الضغط على موظفي المصرف ويساعدهم على زيادة الاهتمام بجودة الخدمة من خلال توجيه الوقت نحو العمل الخلاق مما يساعد على تحسين ربحية المصرف.

¹ منال حيدر علي وآخرون، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز ابعاد التوجه الريادي المصرفي، مجلة العراقية للعلوم الادارية، مجلد16، العدد64، جامعة الكلية للإدارة والاقتصاد، العراق، 2020، ص246 ص247 .

_ثانيا: اهمية التكنولوجيا المالية

يمكن حصر اهمية التكنولوجيا المالية فيما يلي :¹

- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تسهيل اتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وادارة المخاطر.
- تسير التجارة الخارجية والتحويلات للعاملين في الخارج وتوفير اليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية الى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من اصلاحات الفجوات في الاطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والامن المعلوماتي.
- تخفيض التكاليف المترتبة على البنك خاصة عند التوسع وفتح فروع جديدة.
- اعادة هندسة النظم المصرفية وتسهيل التعاملات بين المصارف، وكذا رفع جودة انظمة التحويلات المالية وتحسينها.
- التخلص من طوابير الانتظار من خلال تقليص تكلفة ووقت العمليات المالية.
- تطوير اساليب الرقابة والمراجعة وكذا نظم المعلومات مما يساهم في تحسين المركز التنافسي للمصارف.
- تعزيز الشمول المالي للفئات المستبعدة ماليا وكذا اعطاء فرصة احسن للمؤسسات الناشئة للتمويل.
- تحقيق الاستقرار المالي الاقتصادي من خلال تعزيز الشفافية، الحوكمة، ادارة المخاطر.
- دعمها وتمكينها لنماذج اعمال ومنتجات وخدمات مالية لم يكن بالامكان تحقيقها سابقا.²
- عززت كفاءة الاسواق وحسنت من تجربة العملاء والمستهلكين.
- ساهمت في تقديم خدمات مالية وحلول تقنية افضل.

¹ مليكة بن علقمة، يوسف سائح، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، المركز الجامعي تلمنراست، الجزائر، 2018، ص 93 .

² عبد الكريم احمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في صناعة الاسلامية، صندوق النقد العربي، 2019، ص 36 .

- ساهمت العقود الذكية في تقليل المخاطر القانونية.

الفرع الرابع: تطبيقات التكنولوجيا المالية وقطاعاتها

__اولا: تطبيقات التكنولوجيا المالية¹

ان اهم تطبيقات التكنولوجيا المالية تتمثل في:

__المدفوعات الالكترونية: مثل Pay Pal، Apple pay، و Google pay تسمح للمستخدمين باجراء مدفوعات الكترونية بسهولة.

__البنوك الالكترونية: بنوك مثل Revolut، N26، و Chime تقدم خدمات بنكية الكترونية شاملة، بما في ذلك ادارة الحسابات، المدفوعات والتحويلات.

__التداول الالكتروني: عبارة عن منصات مثل Robinhood، etoro، و Binance تسمح للمستخدمين باجراء تداولات الكترونية في الاسواق المالية.

__الاقراض الالكتروني: يجري عن طريق منصات مثل Lending Club، prosper و sofi تقدم خدمات اقراض الكترونية، بما في ذلك القروض الشخصية، القروض العقارية، والقروض.

__ادارة الاستثمارات: يكون عبر منصات خاصة مثل Betterment، Wealthfront، و Personal Capital تقدم خدمات ادارة استثمارات الكترونية، بما في ذلك الاستثمار التلقائي والاستشارة المالية.

__التحليل المالي: عن طريق ادوات مثل Mint، Personal Capital و Yodlee تقدم خدمات تحليل مالي الكترونية، بما في ذلك تتبع النفقات، تحليل الائتمان، وتخطيط الاستثمارات.

__ التامين الالكتروني: عبارة عن شركات تامين تقدم خدمة تامين الكترونية مثل Lemonade

Oscar، Zhonga، بما في ذلك التامين على الحياة، التامين الصحي، والتامين على الممتلكات.

__ثانيا: قطاعات التكنولوجيا المالية

¹ حسب تقرير " The Future of Payments :Trends and Innovations الصادر عن (Deloitte، 2020).

يمكن حصر قطاعات التكنولوجيا فيما يلي:¹

__ **عمليات الدفع والتحويلات:** تتمثل في نقل القيمة كخدمة باستخدام التكنولوجيا كالتحويلات بين الشركات والمستهلكين، ومن بين تطبيقاتها بوابات الدفع الالكتروني التي تعتبر برنامجا متطورا يسمح بتدفق الدفعات المالية الالكترونية المختلفة، والمتاجر الالكترونية ومختلف التطبيقات، حيث تضمن الامن والحماية خلال نقل الاموال الالكترونية، وقد صممت بوابة الدفع الالكتروني لتستخدم كل عمليات التفويض للتأكد من تمتع الطرفين "التاجر والعميل" بالامان.

__ **الاقراض:** يقصد بالاقراض اي طرف غير مصرفي يستعمل منصة تقنية لاقراض الاموال، ومن ابرز اشكاله نجد الاقراض المباشر (LENDING P2P) والذي يعرف بانه طريقة تسمح للأفراد والشركات باقراض الاموال لبعضهم البعض، ويعمل الاقراض المباشر دون تدخل المؤسسات المالية. انتشر في الآونة الأخيرة بشكل كبير نظرا لما يقدمه من مميزات كمساعدة كل المقرضين والمقترضين بتخطي عقبات وشروط المؤسسات المالية.

__ **التمويل الجماعي:** وهو عبارة عن عملية تمويل جماعية تعاونية تنشأ من خلال منصة تجمع بين المستثمرين واصحاب المشاريع الذين هم بحاجة الى التمويل، تركز هذه الخدمة بشكل اساسي على قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث يتم عرض هذه المشاريع عبر منصات التمويل الجماعي من قبل اصحابها ليقوم المستثمر باختيار المشروع حسب ما يلي رغبته، ويحصل الممولين على فائدة او مكافاة او نسبة من الارباح، كما قد يكون التمويل مجانيا.²

__ **الخدمات المصرفية للمستثمرين/ راس المال: اسواق:** وهي عبارة عن خدمات تقدمها عادة المصارف الاستثمارية.

__ **تكنولوجيا التامين:** وهي بمثابة استخدام التكنولوجيا الحديثة في قطاع التامين، والتي من شأنها تقديم منتجات وخدمات مبتكرة، وخلق نماذج اعمال في عمليات التامين، كذلك تحقيق العديد من المزايا للعملاء كالسرعة،

¹ وهيبية عبد الرحيم، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 3، سنة 2019 .

² عبد الحكيم عمران، مصطفى فريد، منصات التمويل الجماعي كآلية مبتكرة لتمويل المشروعات، مجلة اجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 7، العدد 01، الجزائر، 2018، ص 295 .

والسهولة في العمل، مع تقليل التكاليف وضمان الحماية، ومنه استقطاب شريحة كبيرة من العملاء خاصة اولائك الذين يواجهون ضغوطات من شركات التأمين بسبب ظروفهم الخاصة.

__ **ادارة الثروات:** عبارة عن شركات او منصات يتمثل عملها الرئيسي في تقديم خدمات ادارة الثروات باستخدام التكنولوجيا لرفع الكفاءة او خفض الرسوم او تقديم عروض مميزة مقارنة بنموذج الاعمال التقليدي، كذلك تتضمن منصات تقنية لمستثمري التجزئة، بمشاركة الافكار والرؤى من خلال البحث الكمي والنوعي.¹

__ **تكنولوجيا مراقبة اللوائح التنظيمية:** وهي تكنولوجيا تساعد المؤسسات على تقديم خدمات مالية توافق قواعد الالتزام المالية، كما تعرف ايضا على انها: "ادارة العمليات التنظيمية ضمن الصناعة المالية من خلال التكنولوجيا"، حيث تتضمن المراقبة التنظيمية واعداد التقارير وغيرها، ومن اهم اولويات التكنولوجيا التنظيمية رقمنة قواعد مكافحة غسل الاموال لتقليل العوائد غير المشروعة، وقاعدة(اعرف عميلك) هي العمليات التي تهدف لتحديد هوية العملاء والتحقق منهم في المؤسسات المالية بهدف منع الغش والممارسات غير السليمة.

__ **سلسلة الكتل البلوكتشين BLOCK CHAIN:** عبارة عن مجموعة من سجلات المعاملات المرتبطة مع بعضها البعض بطريقة متسلسلة ومشفرة وموزعة على مختلف العقد المكونة للشبكة التي تقوم عليها، معتمدا في ذلك على مجموعة تكنولوجيا الكمبيوتر، كتكنولوجيا السجلات الموزعة، شبكة الند للند، وخوارزميات التشفير، وتعتبر دفتر رمي لا مركزي تسجل فيه المعاملات التي تتم في العملات الرقمية المشفرة حيث تحتوي هذه القائمة على جميع المعاملات والتي بدورها تضاف اليها عناصر جديدة باستمرار. في السنوات الاخيرة عرفت البلوك تشين انتشارا واسعا، حيث بدأت كشبكة للعملة الرقمية البتكوين لادارة المعاملات المالية، وتطورت لتسمح تكنولوجيا البلوك تشين بتخزين ونقل المعلومات بشفافية وامان دون الحاجة لهيئة مركزية تحكمها، فقد قدمت ادوات خارجة عن سيطرة البنوك التقليدية والمؤسسات المالية الكبرى، فاصبح تدفق الاموال حرا للمستثمرين بالاضافة الى السرعة والامان العالي.

¹ مقالتي شعيب والزواوي بو بعل، اثر التكنولوجيا المالية على اداء البنوك، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة مالية، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميله، سنة 2020/ 2021 ص 13_ 14.

الفرع الخامس: مخاطر التكنولوجيا المالية

يمكننا ذكر ان اهم المخاطر الممكنة لاستخدامات التكنولوجيا في الخدمات المالية التي حذرت منها الانظمة المصرفية والمنظمات المالية الدولية، والعديد من الهيئات التي سعت الى تجنب مخاطرها وهي كما يلي:¹

- **مخاطر امن معلومات المستخدم:** تعتمد الخدمات المالية التي تقدمها منصات الفينتك بشكل كبير على التكنولوجيا الرقمية، اذ تؤثر سرية وموثوقية وامن التكنولوجيا الرقمية بشكل مباشر على جودة الخدمات المالية وامن المستخدمين، ويتم من خلال ظاهرة الاحتيال المالي وتسريب معلومات العملاء، بالحاق ضرر لا يمكن اصلاحه لمعلومات المستخدم وممتلكاته وكذلك يؤثر على استقرار سوق المالية بأكمله.
- **مخاطر الطرف الثالث:** هو الخطر الناشئ عن تفويض البنك لطرف ثالث يتمثل في شركات التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات ومعاملات باستخدام بيانات البنك، نيابة عن العملاء.
- **مخاطر زيادة ائتمان الفينتك:** هو الخطر الناتج عن تقديم الائتمان او الاقراض او الاقتراض باستخدام منصات الفينتك مثل الاقراض من نظير الى نظير P2P او منصات التمويل الجماعي مما يسبب ضعف في معايير الاقراض، كما يمكن ان تؤدي الى حدوث مخاطر نظامية.
- **مخاطر المساس بالاستقرار المالي:** من خلال خطر عدم توافق الانظمة المستخدمة للتكنولوجيا عبر الحدود.
- **مخاطر افتقار المستعملين للمعرفة الكافية:** تعاملات الفينتك مما يؤثر على قدرات تحديد المخاطر والوقاية منها، ومخاطر ضعف الرقابة المالية على استخدامات ومنتجات التكنولوجيا المالية، ومخاطر ضعف موظفو الخدمات المالية، لان الافتقار الى المعرفة يعوق الاستخدام لتعزيز التنمية واتساع نطاق التعاملات المالية الحديثة.
- **مخاطر الاحتكا و قتل المنافسة:** بمجرد انشاء نظام بيئي مقيد، لن يكون لدى المنافسين المحتملين مجال كبير لبناء منصات منافسة يمكن للمنصات المهيمنة ان تعزز موقعها من خلال رفع جواجز الدخول، يمكنهم استغلال قوتهم في السوق والشبكات الخارجية لزيادة تكاليف تغيير المستخدم او استبعاد المنافسين المحتملين.

¹ محمد قوجيل، عبد العزيز طيبة، مخاطر التكنولوجيا المالية وإدارتها في القطاع المصرفي _دراسة تنظيمية واحترافية، مجلة الاقتصاد المالية، المجلد 08، العدد 02، جامعة حسينة بن بوعلوي بالشلف الجزائر، سنة 2022، ص 189، 190.

كما ان زيادة الانفاق على اجراءات الامن والحماية قد يـؤثر على اداء المؤسسات المالية من خلال استغلال الفرص الاستثمارية المتاحة وعليه يجب على المؤسسات المالية الموازنة بين استراتيجياتها لاستخدامات التكنولوجيا المالية وادارة مخاطرها مع محيطها الاستثماري.

• مخاطر انظمة التشغيل ومنصات التكنولوجيا المستخدمة لقنوات الدفع الرقمية: على غرار محطة

الخدمة الذاتية SST، والخدمات المصرفية عبر الانترنت وتطبيقات اجهزة الجوال. هذا بسبب الاعتماد الكبير على التكنولوجيا المالية في البنية التحتية للسوق المالية والمصارف، والعلاقة المتبادلة في تعاملاتها مع اطراف متعددة محليا ودوليا، هو ما يزيد من تعقيد تعرض القطاع الى الهجوم او الخطر الالكتروني.

• مخاطر منصات القرض من نظير الى نظير: يكمن في قلة المعلومات عن المقترضين وكذلك عدم تحمل

المستثمرين لمخاطر الائتمان وبالتالي عدم دقة نظام تسجيل الدرجات بمقتضي P2P حول التخلف عن السداد، وكذا عدم القدرة لنفس النظام على قياس المخاطر النظامية الناشئة عن اليات العدوى بين المقترضين لتربط الشبكات على الصعيد العالمي.

• مخاطر الامن السيبراني: الذي يعبر عن احتمال حدوث الخسائر التي قد تنتج عن مخاطر الانترنت

المتعلقة بالمؤسسة المالية كفقدان البيانات او الخسارة المالية او الاضطراب والاضرار بسمعة المنظمة بسبب فشل انظمة التكنولوجيا، من بين هذه المخاطر الاكثر شيوعا هجمات القرصنة، خرق البيانات، نقل الفيروسات، الابتزاز السيبراني، تعطيل الشبكة، وكذا الاخطاء البشرية كالموظفين.

كما انه هناك مخاطر اخرى تتمثل في:¹

• حقوق المساهمين في الشركات الناشئة غير واضحة واذا حدث اي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة

حقوقه بالضبط.

• اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الانترنت وقد تكون غير مساهمة للمستهلكين.

• التعرض للمخاطر التكنولوجية مثل اساءة استخدام البيانات والحسابات للهجمات الالكترونية وخطر

الاختراق او الاحتيال

• المخاطر التي تتم عبر الانترنت مثل تعرض المعلومات والبيانات للسرقة.

¹ الداوي اسماء، دور التكنولوجيا المالية ف تحقيق الشمول المالي دراسة حالة الجزائر ومقارنتها ببعض الدول العربية 2004/ 2020، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية البنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2021/ 2022 ص 5_6 .

- مخاطر خاصة بالتكوينات البديلة للعملاء الرقمية والاثار الناتجة عن استخدام هذه العملات على السياسة النقدية.
- التأثير السلبي على ربحية المصارف وحصتها السوقية نتيجة توسع في استخدام الابتكارات للتكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة وقلل تكلفة.
- مخاطر تشغيلية في التنظيم قد يؤدي تطور هذه الصناعة الى تشابك البنية التحتية للمصارف.
- صعوبة ادارة ومراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة.
- مخاطر امن البيانات والخصوصية ومخاطر غسيل الاموال والجرائم الالكترونية وحماية العملاء.
- تعرض النظام المصرفي للتهديدات وتعرض البيانات الحساسة للانتهاكات نتيجة استخدام عدد اكبر من الاطراف، مما يؤدي الى زيادة التشابك والترابط ودخول اطراف العمليات الاحتمالية.

المطلب الثاني: ماهية اداء الجودة البنكية

يعد اداء الجود البنكية المعيار الحاسم في رضا العملاء وتوقع البنوك تنافسيا، حيث تقاس بمدى تطابق الاداء الفعلي مع التوقعات. تعتمد الجودة على ابعاد فنية (ما يقدم) ووظيفية (كيف يقدم)، وتهدف الى بناء ثقة الزبون عبر السرعة، الدقة، والامان، مما يحقق استمرارية البنك وربحيته في ظل المنافسة الشديدة.

الفرع الاول: مفاهيم حول

اولا: تعريف الجودة

__ يعرف "Joran" الجودة بأنها الملائمة للاستخدام، اي كلما كانت الخدمة او السلعة المصنعة ملائمة للاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة.

__ كما عرفها "كروسبي" بأنها اجتماع لثلاثة شروط وهي: الوفاء بالمتطلبات، انعدام العيوب، تنفيذ العمل بصورة صحيحة من اول مرة وكل مرة.¹

__ ويعرفها "Mitra" ملائمة المنتج او الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه المستهلك.²

¹ زياد فرحان، ادارة الجودة الشاملة البدوية، دار بيسان للنشر والتوزيع والاعلام، الطبعة الاولى، سوريا، 2010، ص 14 .

² محمود حسين الوادي، ادارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 19 .

__ تعرف الجمعية الامريكية الجودة بانها تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما، الذي يحمل داخله القدرة على اشباع الحاجات الصريحة والضمنية.

__ كذلك تعرف هيئة المواصفات البريطانية الجودة بانها مجموعة صفات وملامح وخواص المنتج او الخدمة بما يرضي ويشبع الاحتياجات الملحة والضرورية.

__ ومن خلال التعاريف السابقة نرى بان الجودة تعبر عن مدى قدرة السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة على تلبية حاجات عملائها، وتطابقها مع المعايير المعتمدة.

ثانيا: تعريف اداء الجودة البنكية

التعريف الاول: ينظر اليها بانها عملية متكاملة تستخدم فيها جميع البيانات، للتعرف على الوضع الحالي المالي للبنك، وتحديد الطريقة المناسبة التي ادير بها موارده خلال فترة زمنية معينة.¹

التعريف الثاني: تعرف بانها محصلة لكل من الاداء الفردي واداء الوحدات التنظيمية بالاضافة الى تاثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليها.

التعريف الثالث: هي مجموعة من الوسائل اللازمة وواجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات البنكية.

التعريف الرابع: الاداء البنكي لا يختلف معنى اداء المؤسسات الاخرى، حيث يقصد به الاهداف او المخرجات التي يسعى نظام اي مؤسسة الى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية، المادية، المالية.²

__ ومن خلال التعاريف السابقة نرى بان اداء الجودة البنكية هو مجموعة من الوسائل اللازمة وواجه النشاط المختلفة، والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية التي تحقق الاهداف.

¹ احمد عباس حسين، تقييم الاداء المالي للمصارف الخاصة المسجلة في سوق العراق للاوراق المالية، مجلة ميسان للدراسات الاكاديمية، العدد 39، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة ميسان، ص 166 .

² مرزان فهد_نصر حمود، اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2009، ص 25 .

الفرع الثاني: أهمية واهداف اداء الجودة البنكية

_اولا: أهمية اداء الجودة البنكية

اداء البنوك يعتبر محوريا في القطاع المالي ويؤثر على الاقتصاد بشكل عام، ويمكن حصر أهميته في انه يلقي الضوء على الجوانب التالية:¹

- القيام بعمليات تقييم لربحية البنك، تطور نشاط البنك، مديونية البنك، وتطور حجم البنك من اجل تحسين القدرة الكلية له.
- يعتبر احد اهم الركائز التي تبني عليها المراقبة والضبط في البنك.
- تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة القوة والضعف في البنك.
- يفيد الادارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الهامة، سواء التطوير، او الاستثمار، او عند اجراء تغييرات جوهرية.
- يعد من اهم دعائم رسم السياسات العامة، سواء على مستوى البنك او على مستوى القطاع، او على المستوى الدولي.
- يوفر مقياسا لمدى نجاح المنظمة من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق اهدافها.
- ترشيد الانفاق عن طريق متابعة كيفية استخدام البنك لموارده المتاحة.

_ثانيا: اهداف اداء الجودة البنكية

لعملية الاداء في البنوك اهداف عديدة ومتنوعة يمكن عرض ابرزها فيما يلي:²

- متابعة تنفيذ اهداف البنك المحددة مسبقا، الامر الذي يتطلب متابعة تنفيذ الاهداف المحددة كما ونوعا، وضمن الخطة المرسومة والمحددة لها، ويتم ذلك بالاستناد الى البيانات والمعلومات المتوافرة عن سير الاداء.

¹ ايمان قادري، خليل عبد القادر، "ادارة المخاطر ودورها في تحسين الاداء المصرفي (دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري)"، مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 13، العدد 4، 2020، ص 732 .

² محمد عبد الوهاب العزاوي، نظام تقويم اداء المصارف التجارية باستخدام بطاقة الدرجات المتوازنة، مجلة الرشيد المصرفي، العدد الخامس، 2002، ص 14 .

- الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط البنك، واجراء تحليل شامل لها مع بيان مسبباتها، وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها، والعمل على تلافي الوقوع في الاخطاء مستقبلا.
- بيان مدى كفاءة استخدام البنك للموارد المتاحة بالصورة المثلى وتحقيق اقصى عائد ممكن وباقبل تكلفة ممكنة في ضوء الموارد المتاحة.
- تحديد مسؤولية الاقسام والفروع المختلفة في البنك والنشاط الذي يمارسه، من خلال قياس انجازات كل قسم وفرع، ومدى تحقيقها للاهداف المرسومة، الامر الذي يهيء الارضية المناسبة لخلق نوع من المنافسة بين تلك الاقسام والفروع وهذا بدوره سيعمل حتما على رفع مستوى الاداء في البنك.
- توفير البيانات والمعلومات الاحصائية عن نتائج تقييم الاداء في البنوك الى الاجهزة الرقابية مما يسهل عملها ويمكنها من اجراء المتابعة الشاملة والمستمرة لنشاط البنك لضمان تحقيق الاداء الافضل والمتناسق.

الفرع الثالث: مراحل وانواع اداء الجودة البنكية

اولا: مراحل اداء الجودة البنكية

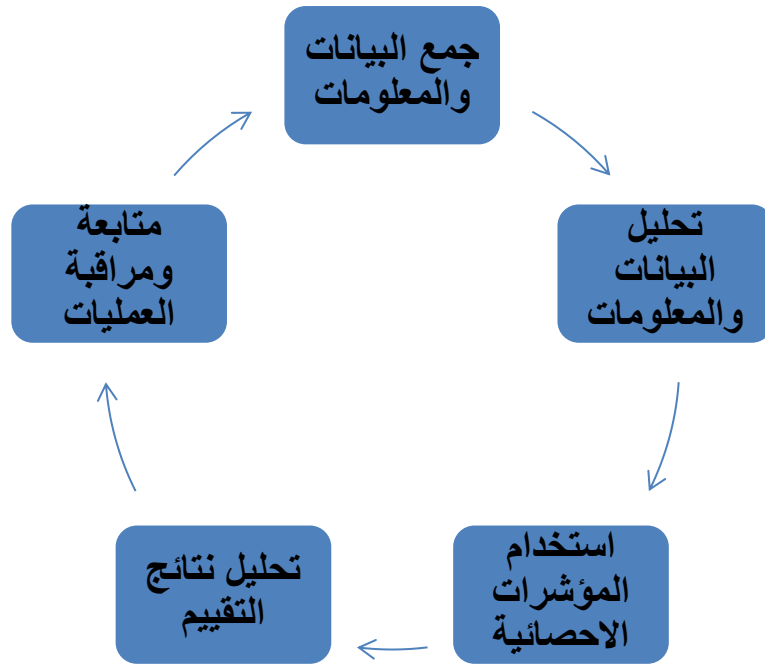
- ✓ (1) _[جمع البيانات والمعلومات]: تعتبر اهم مرحلة في تقييم الاداء البنكي اذ تعد مورد من الموارد الاساسية في عملية التسيير بمختلف مستوياته، اذ يتم من خلالها دراسة الغرض الذي تتطلبه العملية، فيتم الاعتماد على ما تم جمعه لحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في التقييم وتشمل هذه البيانات والاحصاءات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك.¹
- ✓ (2) _[تحليل البيانات والمعلومات]: وهي مرحلة تعتمد على ما تم الحصول عليه وجمعه في المرحلة السابقة، حيث يتم من خلالها تحليل البيانات بطرق ومؤشرات احصائية معروفة تتماشى مع الغرض المطلوب للتقييم ويتم بذلك دراستها وبيان مدى دقتها وصلاحياتها
- ✓ (3) _[مرحلة استخدام المؤشرات الاحصائية]: هي مرحلة اجراء عملية التقييم باستخدام النسب او المؤشرات بالاعتماد على البيانات المتحصل عليها لمختلف النشاطات والعمليات اي جميع أنشطة مراكز المسؤولية في الوحدة، بهدف التوصل الى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه في اتخاذ القرارات.

¹ ميهوب سماح، اثر التكنولوجيا المعلومات على الاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط بنك عن بعد اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص 28 .

✓ (4) _[مرحلة تحليل نتائج التقييم]: يتم من خلال هذه المرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى نجاح او اخفاق الاهداف المسطرة من طرف البنك، ومحاولة اعطاء اسباب الانحرافات التي حصلت في نشاطه وكذلك وضع الحلول، اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق اداء امثل.

✓ (5) _[مرحلة المتابعة والمراقبة]: تعتبر اخر مرحلة بحيث يتم من خلالها متابعة كل العمليات التصحيحية للانحرافات التي تحدث في النشاط البنكي وكذا يتم من خلالها تغذية نظام الحوافز وتزويد الادارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات الناتجة عن عملية التقييم للاستفادة منها وتوفير الشروط اللازمة لتحقيق الاداء المطلوب والاستفادة من عدم تكرار الاخطاء مستقبلا.¹

الشكل (01_02): مراحل تقييم اداء الجودة البنكية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على:

_نصر حمود مزان فهد، اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2009، ص34.

¹ محمد جعفر الكرخي، تقويم الاداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.

ثانيا: انواع اداء الجودة البنكية

هناك عدة انواع لاداء الجودة البنكية اهمها:

(1) _**الاداء المخطط**: ويقصد به تقييم اداء الوحدات الاقتصادية من خلال مدى تحقيقها للاهداف المخططة، وذلك بواسطة مقارنة مؤشرات الاداء المخطط مع المؤشرات الفعلية خلال فترات زمنية محددة. اذ توضح هذه المقارنات التطور الحاصل في الاداء الفعلي لانشطة الوحدة الاقتصادية وكذلك تبرز الانحرافات والاطاء التي حدثت في عملية التنفيذ مع تفسير المسببات والمعالجات اللازمة لها.¹

(2) _**الاداء الفعلي**: ويراد به تقييم كفاءة الموارد المتاحة المادية منها والبشرية، وذلك بمقارنة الارقام الفعلية بعضها ببعض الاخر وذلك من اجل التعرف على الاختلالات التي حدثت، وتأثير درجة مستوى الاداء في توظيف هذه الموارد، وهذا يتطلب تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعنية ودراسة تطورها عبر مدة محددة خلال السنة، وفي ضوء ما تكشفه المؤشرات والنسب في الوحدات الاقتصادية، ويقتضي الامر كذلك مقارنة هذه المؤشرات مع الارقام الفعلية للسنوات السابقة في الوحدة الاقتصادية، اضافة الى مقارنتها مع ما حققته الوحدات الاقتصادية المماثلة من نتائج خلال السنة المالية المعنية والسنوات السابقة ايضا.

(3) _**الاداء المعياري او القياسي**: ونعني به مقارنة النتائج الفعلية مع القيم المعيارية او النتائج المعيارية التي وضعت لتكون مقياسا للحكم فيما اذا كانت النتائج الفعلية مرضية ام لا.

(4) _**الاداء العام او الشامل**: وهو تقييم اداء شامل لكل جوانب النشاط في الوحدة الاقتصادية باستخدام مختلف المؤشرات المخططة والفعلية في عملية القياس والتقييم، وبالإضافة الى التمييز بين اهمية نشاط واخر عن طريق اعطاء اوزان تشير لارجحية منشطة الوحدة.²

¹ مدحت كاظم الفريشي، الاقتصاد الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص212 .

² مجيد الكري، تقويم الاداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007، ص43 .

الفرع الرابع: اساليب اداء الجودة البنكية

اولا: العوامل المؤثرة في اختيار نظام سليم لاداء الجودة البنكية

ان اختيار نظام سليم ومتكامل لتقييم الاداء في البنوك يتاثر بثلاث مجموعات من العوامل وهذه العوامل هي:¹

ا_ العوامل الداخلية: اذ تمارس البنوك نظاما اقتصاديا متميزا يتمثل في تجميع الاموال من مصادر ادخارها المختلفة وذلك على وفق اساليب وقواعد واصول المعينة في تجميع الاموال وتوزيعها. وتقوم هذه البنوك على قاعدة اساسية هي انما لا تمتلك تلك الاموال المودعة لديها وانما هي مؤتمنة عليها.

لذلك فان اختيار نظام سليم لتقييم اداء الجودة في البنوك يتطلب الاخذ بعين الاعتبار طبيعة العوامل الداخلية للبنك وانعكاساتها المختلفة.

ب_ العوامل التاريخية: يقتضي توفير نظام متكامل وسليم لتقييم اداء الجودة البنكية ان ياخذ في الاعتبار التطور التاريخي لهذه البنوك، لتوضيح مدى التأثير الذي الحقته تلك التطورات الحاصلة في نشاط البنك ويرتبط بذلك ما صدر من تشريعات وقرارات كان لها اثر ملموس على لنشطاتها واحجامها ومجالات اعمالها المصرفية.

ت_ العوامل الاقتصادية: يتاثر اداء الجودة البنكية بمجموعة من العوامل الاقتصادية من ابرزها: ماهية طبيعة الجهاز المصرفي ودوره في خط التنمية الاقتصادية، والهيكल السائد لاسعار الفائدة الدائنة والمدينة وتعريفه، والامكانيات المتاحة لمنح الائتمان، والاتجاهات والاسلوب المتوقع تطبيقه في اداء المصارف خلال المرحلة المقبلة لضمان تحقيق ظروف تنافسية عادلة مع المصارف الاجنبية. فبالك تتحد شرائط قيام نظام متكامل وسليم لتقييم اداء الجودة البنكية يرتكز على نسب او مؤشرات مختارة بدقة وموضوعية بالعوامل الثلاثة اعلاه.

¹ نصر حمود مزنان فهد، اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 36، 37 .

ثانيا: مؤشرات تقييم اداء الجودة البنكية

لتقييم اداء الجودة البنكية مؤشرات مختلفة تهدف الى تحسين الاداء العام للبنك وتنقسم الى مجموعتين:

المجموعة الاولى: تشمل على المعايير والمؤشرات التي تستند على الطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الادارة، والتي من وراءها يمكن تحقيق الاهداف المسطرة نذكر منها:¹

- حسن الاستقبال، واسلوب التعامل مع الزبائن.
 - سرعة الخدمة المقدمة للزبائن.
 - مدى وفاء الزبائن الى المصرف الذي يتعاملون معه.
 - قناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه والمسؤوليات المسندة اليهم.
- ان هذه المؤشرات مترابطة ومتداخلة لا يمكن فصلها، ولا دورا واثرا مباشرا على معايير المجموعة الثانية، وهي التي نطلق عليها المعايير الرقمية للنتائج المتحققة من ممارسة الوظائف المصرفية والتي تسعى الى تحقيق اهداف المصرف.
- المجموعة الثانية:** اي المعايير الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف المصرفية، وهي المعايير والمؤشرات التي توضح لنا رقميا ما تم تحقيقه لممارسة العاملين لوظائفهم في اطار تحقق الاهداف وهي تشمل على ما يلي:²

(1) _مؤشرات الربحية: تقيس مدى تحقيق البنك للمستويات المتعلقة بالداء، باعتبارها الغاية التي يسعى البنك الى تحقيقها، اذ ان هذه المؤشرات تمكن من قياس البنك على تحقيق عائد نهائي صاف على الاموال المستثمرة.

ا. هامش الربح

ب. معدل العائد على حقوق الملكية

ت. معدل العائد على الاصول

¹ صالح خالص، تقييم كفاءة الاداء في القطاع المصرفي، ملتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، 2004، ص 389 .

² نفس المرجع السابق، ص 390 .

(2) _مؤشرات السيولة: تقيس مؤشرات السيولة مدى قدرة البنك على تحويل اصوله الى نقدية جاهزة دون التعرض لخسائر كبيرة كما تعني ايضا مدى قدرته على الوفاء بالتزاماته قصيرة الاجل وتتمثل اهم هذه المؤشرات في:¹

ا. نسبة السيولة القانونية

ب. نسبة الاحتياطي القانوني

ت. نسبة الاصول السائلة الى اجمالي الودائع

(3) _مؤشرات الملاءة راس المال: تراعي ما يلزم لها من اموال حتى تتمكن من البدء في تحقيق الارباح، وايضا لمقابلة المخاطر المتوقعة من استخدام الاموال اذ يرتبط حجم راس المال في البنوك بقدر هذه المخاطر.

ا. حقوق الملكية الى مجموع الاستثمارات

ب. حقوق الملكية الى مجموع الودائع

ت. نسبة حق الملكية الى اجمالي القروض

(4) _مؤشرات توظيف الاموال:

ا. مؤشر اجمالي الايرادات الى اجمالي الموجودات

ب. معدل توظيف الموارد

ت. مؤشر اجمالي الايرادات الى اجمالي الاستثمارات²

¹ نعمان محصول، سراج موصو، تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، العدد 2، المجلة 2، مخبر مالية محاسبة وتأمين، جامعة سوق اهراس، ص 125.

² ماهر الامين، لطيف زيود، تقويم اداء المصارف باستخدام ادوات التحليل المالي، دراسة ميدانية للمصرف الصناعي السوري، مجلة جامعة الدراسات والبحوث العلمية، العدد 4، سوريا، ص 10.

الفرع الخامس: نماذج اداء الجودة البنكية

تختلف مؤشرات قياس وتقييم اداء الجودة البنكية باختلاف المستفيدين من تقارير الاداء، وكون هذه العملية شاملة تستفيد منها ادارة البنك وجميع الجهات الرقابية، فقد استخدمت عدة نماذج لقياس الاداء، حيث تعد من اهم النماذج التي يعتمد عليها المحللون الماليون ومستخدمو القوائم المالية في تقييم اداء الجودة البنكية، ونذكر منها:¹

1) _ نموذج القيمة الاقتصادية المضافة:

تعتبر القيمة الاقتصادية المضافة احد مقياس الاداء الاكثر نجاحا التي تستخدمها البنوك ومستشاريها، لانها تعد ايضا مقياسا لاداء الجودة البنكية وتمثل اداة رقابية قوية، كما تعد جوهرية جدا لتحقيق عائدات اكبر للمساهمين. وقد عرفها "ابو حفص" بانها الربح الاقتصادي الكلي، بمعنى انها ليست النتيجة الصافية التقليدية، ولكنها الفائض الناتج بعد طرح تكلفة الاموال الاجمالية بما فيها تكلفة الاموال الخاصة.²

2) _ نموذج العائد على حقوق الملكية:

تقيس هذه النسبة العائد المالي المتحقق من استثمارات المساهمين في المؤسسة. لذا تعتبر مؤشرا على المدى الذي استطاعت فيه الادارة استخدام هذه الاستثمارات بشكل مربح. تعتبر هذه النسبة من المؤشرات المهمة في تقييم اداء الجودة البنكية، حيث تقيس كفاءة البنوك من استغلال الاموال وقدرة هذه الاموال على توليد الارباح، حيث تعبر عن الربحية المتحققة لكل دينار من حقوق الملكية.

3) _ نموذج كاملس:

تتمثل طريقة Camels في مجموعة من المؤشرات التي يتم من خلالها تحليل الوضعية المالية لاي بنك ومعرفة درجة تصنيفه وتعتبر هذه الطريقة احدى الوسائل الرقابية المباشرة التي تتم عن طريق التفتيش الميداني.³

¹ مشعل جهر المطيري، تحليل وقيم الاداء المالي لمؤسسة البترول الكويتية، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، 2011، ص 27 .

² محمد احمد الحوراني، القيمة الاقتصادية المضافة والمؤشرات المالية كعيار لتقييم الاداء المالي: دراسة مقارنة، ماجستير المالية وادارة المخاطر، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان 2018، ص 22 .

³ شوقي بورقة، الكفاءة التشغيلية للمصارف الاسلامية: دراسة تطبيقية مقارنة، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص 72 .

وتسعى البنوك الى تقييم ادائها من خلا تطبيق عدة معايير، هذه المعايير تستند الى خطوات واساليب تساعد على التقييم الفعلي لها قبل حدوث الخلل والازمة داخلها، وذلك من خلال ستة مؤشرات تتمثل اساسا في العناصر التالية: كفاية راس المال، جودة الادارة، جودة الاصول، ادارة الربحية، درجة السيولة، الحساسية اتجاه مخاطر السوق.

المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية باداء الجودة البنكية

الفرع الاول: اثر التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية

تاكيدا على اهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والبنكية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من (Gonzalez, 2018، abbasi & Weigand، 2017) تأثيرا لابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من: تنوع المنتجات والخدمات البنكية، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك والية حماية العملاء، اي بالاحرى الاداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي:¹

__ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات البنكية:

ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات البنكية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الالكترونية، وكذلك قبول الودائع الالكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الالكترونية.

__ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية، في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف ادارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وادارة الموارد.

¹ محمد موسى علي شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي واثره على معدلات الاداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019، ص320 .

__ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار البنوك:

قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنى التحتية للنظام البنكي، فضلا عن دورها في تحقيق المزيد من معدلات الربحية.

__ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء:

وذلك من خلال تدعيم منظمة الاعمال، ومخاطر الغش، والحماية السرية، وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.

__ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات البنكية:

قد يسمح الابتكار باجراء العمليات في بيئة أكثر امانا بفضل استخدام تقنيات التشفير او القياسات الحيوية ومنظمة أكثر قابلية للتشغيل البيئي مما يقلل من فرص الفشل.

__ 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 الفاعلين للتكنولوجيا التنظيمية، يمكن ان يخلق فرصا لاتمام اعداد التقارير التنظيمية ومتطلبات الامتثال لها على سبيل المثال.

الفرع الثاني: مزايا استخدام التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية¹

تشكل التكنولوجيا المالية المتطورة الية مبتكرة لتحسين انظمة وعمليات قطاع الخدمات المالية والبنكية المقدمة مثل خدمات الدفع الالكترونية، وتحويل الاموال بين الافراد، وتسهيل عمليات الاقراض او التمويل او الادخار. كما تساهم تلك التقنية في تقديم منتجات مبتكرة لدعم المستفيدين من صناعة الخدمات المالية المصرفية(الشركات

¹ بن طبة ليلي، بن شلوية هاجر، اثر التكنولوجيا المالية على الاداء المالي للبنوك_دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة خلال الفترة 2014/ 2018 ،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2019/ 2020، ص21 و22 .

واصحاب الاعمال والافراد) لادارة عملياتهم المالية بشكل افضل، خاصة مع استخدام الانترنت والهواتف الذكية بشكل متزايد.

ومن تم تلعب التكنولوجيا المالية دورا محوريا في قطاع الخدمات المالية والبنكية، يتمثل في:

__ تحسين اليات جذب العملاء:

تمتد خدمات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية الى مناطق جغرافية واسعة النطاق، مما يتيح الفرصة امام تلك الشركات لجذب عدد كبير من العملاء، وربما يكون اجتذاب العملاء لتلك الشركات التكنولوجية صعبا في بادئ الامر، الا انها ستحظى باقبال كبير عندما تبدأ تلك الخدمات التكنولوجية في الانتشار على نطاق اكبر. فهناك شركات تخدم عددا هائلا من العملاء من جميع انحاء العالم دون وجود مادي لها في العديد من البلدان.

__ معالجة اسرع للمعاملات المعقدة:

اصبح من الاسهل معالجة المعاملات المالية المعقدة بشكل اسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في القطاع.

__ شمول مالي افضل:

تمكن التكنولوجيا الافراد والشركات من الوصول الى منتجات وخدمات مالية مفيدة وباسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.

__ خفض تكلفة الخدمات:

في الكثير من الاحيان لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية الى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، ما يؤدي الى انخفاض من تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء، بالاضافة الى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل طلبات القروض.

__ تقديم التحليلات المالية المتقدمة:

تتمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة، وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، ما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.

__ نقل المعرفة وتحقيق الشفافية:

تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام راس المال والموارد، وإدارة الملكية الفكرية والاصول، كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها ان تحسن من ثقافة المؤسسات.

__ تحقيق الاستقرار المالي:

تحدد تلك التقنية من المنافسة بين شركات التكنولوجيا الناشئة والبنوك القائمة، ما يقلل من امكانية تجزئة القطاع المصرفي، وسوق الخدمات المالية والمصرفية، ومن ثم تقليل المخاطر التي قد تنتج عن تزايد المنافسة.

الفرع الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين اداء الجودة البنكية¹

ان استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات البنكية، وتعريف العملاء بها يساهم الى حد كبير بتحسين اداء الجودة البنكية، الذي يتجسد من خلال خفض التكاليف، وزيادة حجم النشاط المصرفي، وتعزيز دور المنافسة، اضافة الى تقديم الخدمات بفاعلية وتحقيق رضا العملاء وولاءهم، ويمكن تلخيص دور التكنولوجيا المالية على تحسين اداء الجودة البنكية فيما يلي:

✓ استخدام التكنولوجيا الحديثة والفاعلية:

تتجسد فاعلية تقديم الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وباقل جهد وكلفة، فكلتا الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح الى توفير الوقت. فالعميل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له ويبحث عن المصدر الذي يحقق رغباته في اتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد او عناء او انتظار،

¹ مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين اداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية المجلد 04، العدد 02، سنة 2018.

والبنك يطمح الى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم وهذا الامر لا يتحقق الا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطورة.

✓ استخدام التكنولوجيا الحديثة والتوسع الجغرافي:

تتيح استخدامات التقنية الحديثة، والمتطورة من زيادة حجم التعاملات مع قطاعات عريضة من العملاء، التي تمتد على مساحات جغرافية واسعة تتخطى حدود الاقليم حيث استطاعت ادارات البنوك من الاتصال، والتواصل مع العملاء في مختلف اماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم الى فرع البنك.

✓ استخدام التكنولوجيا الحديثة وخفض التكاليف:

لقد شكل استخدام التكنولوجيا في اتمام العمليات المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع البنك، احد اهم الركائز التي يستند فيها البنك للتقليل من النفقات الادارية، وذلك من خلال الاعتماد المتزايد على الركائز الالكترونية في انجاز العمل المصرفي، والملاحظ ان استخدام التكنولوجيا يوفر خفضا في التكاليف والاسعار على حد سواء.

✓ استخدام التكنولوجيا الحديثة وتعزيز القدرة التنافسية:

تمثل المنافسة احد اهم مبررات استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث تتوقع العديد من الدراسات ان البنوك التي تتخلف عن مواكبة تطوير وتعزيز قدراتها المصرفية الالكترونية لن تستطيع الصمود في السوق المصرفي، واذا ما تأملنا العمل المصرفي في الوقت الحاضر نستنتج ان المنافسة لم تعد قائمة داخل حدود الاقليم، حيث اتاحت التكنولوجيا المتطورة التعامل المصرفي عن بعد باستخدام المواقع الالكترونية للبنوك.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الاول: الدراسات باللغة العربية

- الدراسة التي قامت بها مليكة بن علقمة و يوسف سائحي بعنوان: " دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، سنة 2003، هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية واهميتها وكيفية استفادة البنوك والشركات من التكنولوجيا المالية من التعاون القائم بينهما بما يخدم مصلحة الطرفين مع الاشارة الى التجربة البحرينية وقد توصلت هذه الدراسة الى ان التكنولوجيا المالية تتيح العديد من الامكانيات والمزايا، و لكن لابد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية الملائمة لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال، بالإضافة الى الامن المعلوماتي وتوفير البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- دراسة بوسباطة ريان تحت عنوان " دور التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك التجارية" سنة 2020 ، حيث هدفت الدراسة الى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية، وتوصلت الدراسة الى وجود ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية بابعادها المختلفة، والاداء المالي للبنوك التجارية وفروعها، كما ان التكنولوجيا المالية اداة مساهمة في تحسين الاداء المالي بفضل منصات التمويل الجماعي والبرامج المتطورة لتحويل الاموال وصرف العملة الصعبة.
- دراسة طي اكرام، مولاي امينة، 2023 بعنوان " اثر الذكاء الاصطناعي على اداء البنوك التجارية" (دراسة حالة البنوك التجارية لولايي البيض وتيارت) هدفت هذه الدراسة الى تعريف بالذكاء الاصطناعي والتاثير الذي يلعبه في المجال المالي، وما يمكن ان يحققه للبنوك من خلال تحسين ادائها مما يؤدي الى زيادة ربحيتها، حيث كانت اشكالية الدراسة كالتالي: ماهو اثر الذكاء الاصطناعي على اداء البنوك التجارية الجزائرية؟ ولقد تم اجراء هذه الدراسة في البنوك في ولايتي البيض وتيارت، وتم توزيع استبيان على عينة من موظفي هذا البنك بلغت 100 موظف، وتمت الاستعانة بكا من برنامج SPSS v23 و Amos v23 لاختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها باستعمال نمذجة المعادلات الهيكلية، وتوصل الباحث في الاخير الى ان تطبيقات الذكاء الاصطناعي اصبحت الية من الاليات التي لا يمكن للبنوك الاستغناء عنها وتجاهلها كما تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي على اختصار الوقت والسرعة والدقة في انجاز المهام باقل تكلفة.

- دراسة فاطنة بوخاري، 2011، بعنوان "التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل اداء البنوك" (دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2000_2020) الهدف الرئيسي للدراسة هو ابراز واقع تطبيق التكنولوجيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات الصيرفة الالكترونية والشبكات المعلوماتية... الخ في البنوك الجزائرية، بالإضافة الى تسليط الضوء على مفهوم هذه التقنيات والوسائل المتطورة، وابرار الدور الذي تقوم به من اجل تحسين اداء وفعالية البنوك الجزائرية، حيث كانت الاشكالية كالتالي: ماهو واقع تطبيق التكنولوجيا البنكية؟ وماهو دورها في تحسين اداء البنوك الجزائرية؟ ولمعالجة هذه الاشكالية والاحاطة بمختلف جوانب الموضوع اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ذلك ان البحث يتطلب تجميع المعلومات والبيانات لتحليل وتشخيص واقع تطبيق التكنولوجيات الحديثة في البنوك الجزائرية ولقد اعتمد على بيانات واحصائيات و ارقام من التقارير السنوية لبنك الجزائر والوثائق الداخلية لشركة ساتيم وموقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية خلال الفترة الممتدة ما بين 2002_2020، حيث توصلت لنتائج عدة، من ضمنها ان اعتماد البنوك الجزائرية وتطبيقها لمختلف التكنولوجيات ساهم بشكل فعال في تحسين الاداء من خلال زيادة القدرة التنافسية، وتعظيم الارباح، وزيادة السيولة النقدية، وتخفيض التكاليف التشغيلية، الا ان هذا لا ينفي وجود مشاكل عدة، حيث تعاني المنظومة البنكية الجزائرية من نقص وتاخر في مواكبة التطور الحاصل في الدول الغربية وكذا بعض الدول الغربية من خلال عدم توفر البيئة التقنية الحديثة وشبكة اتصال كاملة تربط بين البنوك الجزائرية.
- دراسة ايمان بومود، عواطف مطرف، شافية شاوي، 2020، بعنوان "ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير اداء البنوك الاسلامية العربية" من بين الاهداف الاساسية التي سعت هذه الدراسة لتحقيقها هي: تسليط الضوء على البنوك الاسلامية ومحاولة مسايرتها لابتكارات التكنولوجيا الحديثة في القطاع المالي والمصرفي بما فيها التكنولوجيا المالية، التعرف على كيفية مواكبة البنوك الاسلامية العربية عصر الرقمنة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية، التعرف على اهم ابتكارات واتحادات التكنولوجيا المالية الاسلامية على مستوى العالم للبنوك الاسلامية. حيث كانت الاشكالية كالتالي: ماهو دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير اداء البنوك الاسلامية العربية؟ ولتحقيق اهداف البحث والاجابة على الاشكالية المطروحة والاسئلة الفرعية تم تقسيم البحث كما يلي: التكنولوجيا المالية وابرز تطوراتها، المفاهيم الاساسية للبنوك الاسلامية، التكنولوجيا المالية والبنوك الاسلامية العربية حيث توصل الباحث الى النتائج التالية: ترفع

ابتكارات التكنولوجيا المالية حظوظ البنوك الاسلامية العربية لما توفره من تقنيات رقمية متقدمة تسهم في الرفع من قدرتها التنافسية، وتزيد من كفاءتها في اداء خدماتها، تشكل ابتكارات التكنولوجيا المالية اداة سحرية للبنوك الاسلامية العربية، تساعد في تعزيز نجاحاتها الحالية وفي نفس الوقت فرض تواجدها في مختلف الاسواق الدولية، حيث تشكل التكنولوجيا المالية وسيلة جديدة لهذه البنوك تساعد على التعريف اكثر بمنتجاتها وخدماتها، اصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة ملحة وسياسة استراتيجية يجب ان تعطى حقها لضمان تواجد اكبر وانتشار اوسع للانظمة البنكية الاسلامية.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الفرنسية

• دراسة [ELHARISSI Hanan ,ELHAIBA FATIMA (2025)]

DAOUI Manar, بعنوان (Les effets des Fin Tech sur le secteur bancaire)

: تهدف هذه الدراسة الى تحليل تاثير التكنولوجيا المالية على القطاع البنكي، خاصة من

حيث جودة الخدمات والاداء

منهجية الدراسة:

__دراسة نظرية

__تحليل التحولات الرقمية في البنوك

النتائج المفصلة:

ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين سرعة الخدمات البنكية مثل التحويلات الفورية ورفع جودت تجربة

العميل حيث ادت الى: تقليل التكاليف التشغيلية، توفير خدمات بنكية على مدار الساعة.

الاستنتاج:

للتكنولوجيا المالية تاثير ايجابي قوي على جودة الخدمات البنكية، لكنها تحتاج الى تنظيم ورقابة فعالة.

- دراسة (EL ACHARI Sanaa , HATTAB Samia) (2023) بعنوان

L'impact du digital sur la performance financière des

(banques): تهدف هذه الدراسة الى تحليل اثر التحول الرقمي على الاداء المالي وجودة الخدمات في البنوك.

منهجية الدراسة:

__دراسة تطبيقيو باستخدام مؤشرات الاداء المالي .

__مقارنة بين البنوك قبل وبعد التكنولوجيا المالية.

النتائج المفصلة:

ادت التكنولوجيا المالية الى تحسين رضا العملاء والرفع من جودة الخدمات البنكية وزيادة ربحية البنوك.

الاستنتاج:

التحول التكنولوجي يمثل اداة استراتيجية اساسية لتحسين جودة الاداء البنكي.

- دراسة (Mané Albert Antoine) (2023) بعنوان **Analyse de l'essor de la**

Fintech sur les services financiers et la performance des

(banques): تهدف هذه الدراسة الى تأثير انتشار التكنولوجيا المالية على اداء البنوك والخدمات المالية.

منهجية الدراسة:

__تحليل وصفي للخدمات المالية الرقمية.

__دراسة تأثيرها على الاداء البنكي.

النتائج المفصلة:

ساهمت التكنولوجيا المالية في التقليل من التكاليف التشغيلية، وزيادة الانتاجية، وتحسين جودة الخدمات من حيث السرعة والدقة، كما ساعدت في تعزيز الشمول المالي (تمكين فئات غير متعاملة مع البنوك من الوصول للخدمات).

الاستنتاج:

تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في تحسين الاداء والجودة البنكية في نفس الوقت.

• دراسة (ELHAJOUJI Amine, MESK Hicham) (2024) بعنوان (Fintech et industrie bancaire: Une revue de littérature)

تحليل دور التكنولوجيا المالية في تغيير الصناعة البنكية.

منهجية الدراسة:

—مراجعة ادبيات

—تحليل استراتيجي

النتائج المفصلة:

التكنولوجيا المالية تعتبر ابتكارا ثوريا في القطاع البنكي حيث ساهمت في تحسين جودة الخدمات، وزيادة الكفاءة التشغيلية، كما فرضت على البنوك التكيف مع التغيرات الرقمية، وتبني استراتيجيات جديدة.

الاستنتاج:

التكنولوجيا المالية (Fintech) تمثل فرصة كبيرة للبنوك لكنها تتطلب تطوير استراتيجيات حديثة.

• دراسة (Senouci Kouider. Ahmed Balbachir Wafa. Ahmed) (2021) بعنوان (Les Fintechs dans le monde stratégies et perspectives)

ماهو تأثير التكنولوجيا المالية على القطاع البنكي من حيث الاداء والجودة؟ بحيث تهدف الى تحليل مفهوم

التكنولوجيا المالية وتطورها، دراسة دور FinTech في تحسين الخدمات المالية وتقييم اثرها على اداء

البنوك، ابراز التحديات التي تواجه البنوك في ظل هذا التحول .

منهجية الدراسة:

__دراسة نظرية تحليلية بالاعتماد على:

__مراجعة الادبيات السابقة ، تقارير دولية حول التكنولوجيا المالية.

النتائج المفصلة:

__رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك، تقديم خدمات رقمية سهلة الاستخدام، تسريع العمليات البنكية، توسيع قاعدة العملاء، التكيف مع التكنولوجيا المالية.

الاستنتاج:

لخصت الدراسة ان التكنولوجيا المالية تمثل عاملا اساسيا في تحسين الاداء والجودة البنكية، حيث تؤدي الى: رفع الكفاءة، تحسين الخدمات، زيادة رضا العملاء، لكن في المقابل تحتاج البنوك الى: تطوير استراتيجيات رقمية، تعزيز الامن المعلوماتي.

المطلب الثالث: الدراسات باللغة الانجليزية

• دراسة (Anjan V.Thakor) بعنوان: (FINTECH AND BANKING)

(WHAT DO WE KNOW): هذه الورقة عبارة عن مراجعة للادبيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وتفاعلها مع البنوك. تشمل الدراسة الابتكارات في انظمة الدفع (بما في ذلك العملات المشفرة)، واسواق الائتمان بما في ذلك اقراض (P2P)، والتأمين، و(Blockchain)، تقدم الورقة تعريفا للتكنولوجيا المالية، وتدرس بعض الاحصائيات والحقائق المبسطة، ثم تستعرض الادبيات النظرية والتجريبية.

• دراسة لجنة بازل للرقابة المصرفية بعنوان: (Implications of fintech)

(developments for banks and banks supervisors): تجمع هذه الورقة بين البحث التاريخي، وتحليل وسائل الاعلام الحالية، وتحليل منتجات التكنولوجيا المالية وتحليل السيناريوهات الممكنة التي تواجهها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية، بالاضافة الى استطلاعات الراي حول أنشطة

اعضاء لجنة بازل بشأن الرقابة المصرفية، لتوفير منظور استشاري حول التكنولوجيا المالية وتأثيرها المحتمل على الخدمات المصرفية والصناعة والاشراف المصرفي. بناء على هذا العمل، حددت لجنة بازل للرقابة المصرفية 10 اثار رئيسية واعتبارات للبنوك.

• دراسة احمد طه العلجوني ومنبر سليمان الحكيم تحت عنوان: (Challenges Financial

Technology in banking Industry:and Opportunities): تهدف

الورقة في المقام الاول الى تسليط الضوء على هذه الموجة من التطور في الصناعة المالية التي اقترنت بها التكنولوجيا المالية، كما تهدف الى توضيح دور التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص. تمت مناقشة خلفية وتعريف التكنولوجيا المالية، بالاضافة الى تحديد قطاعات سوق التكنولوجيا المالية الحالية وبعض منصات التمويل البديلة الخاصة بالتكنولوجيا المالية. في المرحلة الثانية، درست تأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية والاستجابة المطلوبة لمواجهتها.

كما اقترحت الورقة بعض العناوين البحثية المستقبلية حول تأثير التكنولوجيا على الصناعة المالية والقطاع المصرفي في الدوا العربية.

• دراسة مقال ل: (Anjan Thankor (2019 بعنوان التكنولوجيا المالية والبنوك

FINTECH AND BANKING WHAT DO WE KNOW استهدفت

هذه الدراسة مراجعة الادبيات الناشئة عن التكنولوجيا المالية، من التعريف بها مع التركيز على التفاعل بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية في هذه العملية، ثم فحص العديد من المشكلات فيما يتعلق بانظمة الدفع كالعملات المشفرة عقود الائتمان كاقراض النظير بالنظير والعقود الذكية بمساعدة البلوكتشين، كما تم فحص بعض الاحصائيات والحقلق المبسطة، وهذه المراجعة للادبيات النظرية والتجريبية تم عن طريق سياقة اربعة تساؤلات رئيسية:

اولا: كيف ينبغي تغيير نظرياتنا عن الوساطة المالية لتلاءم الوساطة التقليدية والتكنولوجيا المالية؟

ثانيا: كيف ستتأثر اسواق الائتمان والودائع وزيادة راس المال بالتكنولوجيا المالية؟

ثالثا: كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على انظمة المدفوعات ؟

رابعاً: كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على النظام؟ وكانت معظم استنتاجاته بخصوص التساؤل الأول على الدور الذي ستلعبه الثقة في تمييز البنوك عن التكنولوجيا المالية اما عن التساؤل الثاني الذي سيظهر التأثير خاصة باقراض النظير بالنظير P2P في حالة وجود مقترضين ليست لديهم ضمانات للحصول على قروض في البنوك التقليدية وعندما تكون البنوك مقيدة براس المال.

وبالنسبة للتساؤل الثالث فالتأثير هنا ظهر بشكل كبير من خلال توجه الاشخاص نحو عمليات الدفع لفوائيرهم والتزاماتهم المالية عن طريق انظمة الدفع الجديدة واستخدام العملات المشفرة واخيراً تم الاستنتاج من التساؤل الرابع الى ان حتى الان تؤدي العقود الذكية الى تغيير جوهري في التعاقد المالي، مع احداث تغييرات في الهوامش المالية والمكثفة.

• دراسة Catarina Dos Santos Rua 2022، بعنوان The Impact of Fintecg in the Performance of European Banks

يهدف هذا البحث الى تحديد تأثير شركات التكنولوجيا المالية على اداء البنوك، وتقييم الاداء بعدة مقاييس، وفهم تأثير ظهور شركات التكنولوجيا المالية الجديدة في الصناعة المصرفية التقليدية، وقد تم التوصل الى ان شركات FINTECH تؤثر سلباً على اداء البنوك فيما يتعلق بالعائد على الاصول والعائد على حقوق الملكية، كما هو متوقع. يحدث العكس بالنسبة لnim، حيث تم العثور على علاقة ايجابية على الرغم من ان متغير FINTECH ليس ذو دلالة احصائية لاي من مقياس الاداء.

الخلاصة:

تعد البنوك من اهم مكونات الجهاز المصرفي وذلك لانها تقوم بتزويد المشاريع والقطاعات المختلفة بالتمويل اللازم لمواكبة التطور عن طريق التكنولوجيا المالية والتي قامت بتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية والتاثير على اداء الجودة البنكية من خلال ابتكاراتها التي تساهم في تنوع المنتجات المالية وتحسين الكفاءة لمختلف العمليات المصرفية.

ومن خلال هذا الفصل تم التطرق الى اهم المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية واداء الجودة البنكية، وكذلك الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في الرفع والتحسين من اداء الجودة البنكية، حيث انها تؤثر في هذه الاخيرة من خلال مجموعة الحلول المبتكرة والتقنيات الحديثة التي تساهم في تقييم شامل لقدرة المؤسسة على تحقيق الارباح.



الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحية

والتنمية الريفية BADR

وكالة عين تموشنت

تمهيد:

بعد ان تناولنا في الفصل الاول الى اهم المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية واداء الجودة البنكية، سنحاول في هذا الفصل اسقاط الجانب النظري على الواقع من خلال من خلال اجراء دراسة ميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة عين تموشنت.

وسوف نتناول في هذا الفصل نظم المعلومات المعالجة اليا وتأثيرها على الابداع التنظيمي، من طرف الوكالة محل الدراسة، واختبار عينة من الموظفين في هذه الوكالة، بالاضافة الى محاولة اسقاط ما تم دراسته نظريا على الواقع العملي، وذلك من خلال القيام ومنه تم تقسيم هذا الفصل الى: SPSS باستبيان كاداة لجمع البيانات والاعتماد على برنامج

BADR المبحث الاول: عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

_وكالة عين BADR المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

تموشنت

المبحث الاول: عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

المطلب الاول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

انشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 88/ 105 بتاريخ 13 مارس 1982

وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي الى القطاع العمومي، ومع بداية التسوية الاقتصادية سنة

1988 عدل واكمل بقانون 01/88 الذي حدد نهائيا النظام الاساسي للبنك بتاريخ

12/01/1988 ووضع طرق العمل واجراءات التحويل، فتحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الى شركة ذات اسهم وهذا التحويل سجل بعقد اصلي بتاريخ 19/02/1989 لدى مكتب

التوثيق للسيد "مندسان" موثق بالجزائر العاصمة.

وجاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، في

بداية المشوار تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA

واصبح اليوم يتكون من 35 مديرية و 200 وكالة موزعة على المستوى الوطني، ويشغل بنك

الفلاحة والتنمية الريفية حوالي 7000 عامل ما بين اطار و موظف نظرا لكثافة شبكته واهمية

تشكيلته البشرية.¹

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك.

صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من طرف مجلس قاموس البنوك (BANC Almanach) طبعة 2001 في المركز الاول في ترتيب البنوك التجارية ويمثل البنك كذالك المركز 668 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف وقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل نذكرها فيما يلي:¹

- من 1982 الى 1990: خلال السنوات الثمانية الاولى، كان هدف البنك المنشود هو فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الفلاحية، وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالية في ميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية، هذا الاختصاص كان منصوباً في اطار الاقتصاد المخطط، حيث كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.
- من 1991 الى 1999: بموجب صدور قانون 90/10 الذي اتى لإنهاء فترة تخصص البنوك ووسع لبنك الفلاحة والتنمية الريفية افاقه الى مجالات اخرى من النشاط الاقتصادي خاصة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة في المجال التقني، هذه المرحلة كانت بداية لإدخال تكنولوجيا الاعلام والالي 1991، وتطبيق نظام "SWIFT" لتطبيق عمليات التجارة الخارجية.
 - في سنة 1992: تم وضع برمجيات (Progiel Sybu) مع فروعها المختلفة للقيام بالعمليات البنكية مع تسيير القروض، عمليات الصندوق للودائع، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن، ادخال الاعلام الالي على جميع عمليات التجارة الخارجية، ادخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.
 - في سنة 1993: تم انهاء عملية ادخال الاعلام الالي على جميع العمليات البنكية.
 - في سنة 1994: تشغيل بطاقة السحب والتسديد BADR.

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك.

• في سنة 1996: ادخال عملية الفحص السلبي (Tèlètraitement) وفحص انجاز العمليات البنكية عن بعد.

• في سنة 1998: تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك.

اما المرحلة الثانية فتميزت بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبحث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطها ومستوى مردوديتها يسيران قواعد اقتصاد السوق في مجال تمويل الاقتصاد، كما رفع البنك الى حد كبير من حجم القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، وفي نفس الوقت رفع مستوى معوناته للقطاع الفلاحي بهدف مساهمة التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة، ومن اجل الاستجابة لتطلعات زبائنه، مع وضع برنامج خماسي يركز خاصة على عصنة البنك وتحسين الخدمات وكذلك احداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي، ونتج عن هذا البرنامج الانجازات التالية:¹

➤ القيام بفحص دقيق لنقاط القوة ونقاط ضعف البنك وانجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية وكان هذا في سنة 2000 .

➤ تعميم نظام الشبكة المحلية مع اعادة تنظيم برنامج (Sybu) كزبون مقدم الخدمة (Client Serveur) وهذا في سنة 2002.

اما من جانب التطهير الحسابي والمالي:

➤ اعادة النظر في تقليل الوقت وتخفيف الاجراءات الادارية والتقنية المتعلقة بملفات القروق "لمدة تتراوح ما بين 10 و 90 يوما" سواء بالنسبة لقروض الاستغلال او قروض الاستهلاك.

➤ تحقيق مشروع البنك الجالس "Banque Assise" خدمات مشخصة.

➤ ادخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك.

➤ انشاء تطبيق الي يختص يادخال اليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.
من خلال ما سبق ذكره فان بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو البنك الاول في ترتيب البنوك
الجزائرية ويقوم باستعمال:

_ نظام SWIFT منذ سنة 1991.

_ الاعلام الالي في جميع عمليات التجارة الخارجية.

_ الشبكة الاكثر كثافة على التراب الوطني.

_ بنك شامل يقوم بتمويل كل القطاعات الاقتصادية.

ويعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية اول بنك جزائري يطبق مبدأ البنك الجالس مع
خدمات مشخصة وقام بادخال كامل للاعلام الالي على كل شبكة بفضل برمجيات
خاصة Progiel وهي ملك للبنك ومصمم من طرف مهندس المؤسسة. اضافة الى قيامه
بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي وعن بعد، ويقوم بترتيب القروض الوثائقية في زمن
قياسي لا يتجاوز 24 ساعة، كما ان له امكانية فحص الزبائن عن بعد لحساباتهم الشخصية.

المطلب الثاني: مهام واهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

الفرع الاول: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

ان بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى الى تحقيق اهدافه المتمثلة في تمويل القطاع
الفلاحي وذلك من خلال تحديد مختلف المهام التي تساعد على تدعيم هذا القطاع الحيوي،
ولهذا فانه يمكن تلخيص اهم مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي:¹

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك.

- امكانيات المالية الممنوحة من قبل الدولة الجزائرية لتعيم وتنمية القطاع الفلاحي، الري، الصيد والنشاطات الحرفية.
- القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة، والتي تساهم في تنمية العالم الريفي كالأطباء، الصيدلانيون، اطباء الاسنان، البيطريون، الحرفيون (الصناعة التقليدية)، تجار الخواص.
- التطور الاقتصادي للوسيط الفني.
- اعتباره كأداة من ادوات التخطيط المالي قصد المشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف المستويات التنموية.
- القيام بالعمليات التالية:
 - _ منح القروض طويلة ومتوسطو الاجل.
 - _ معالجة جميع العمليات البنكية (قروض، صرف، خزينة)
 - _ تعامل مع مؤسسات القرض العمومية الاخرى.
 - _ تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
- الفرع الثاني: اهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- ان اهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تنحصر فيما يلي:¹
 - الحفاظ على حصته في السوق والتاقل مع هذه التغيرات.
 - جلب الزبائن لتحقيق اكبر ربح ممكن.
 - تطوير جودة الخدمة والعلاقات مع الزبائن.
 - ابقاء اكبر بنك في البلد.
 - العمل على توسيع شبكته لتلبية كل المتطلبات عبر التراب الوطني.
 - شهود نمو سريع وتغير جذري في هيكله هذه المرحلة الانتقالية.

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك.

➤ توسيع ادخال الاعلام الالي وكل الوسائل التكنولوجية الحديثة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

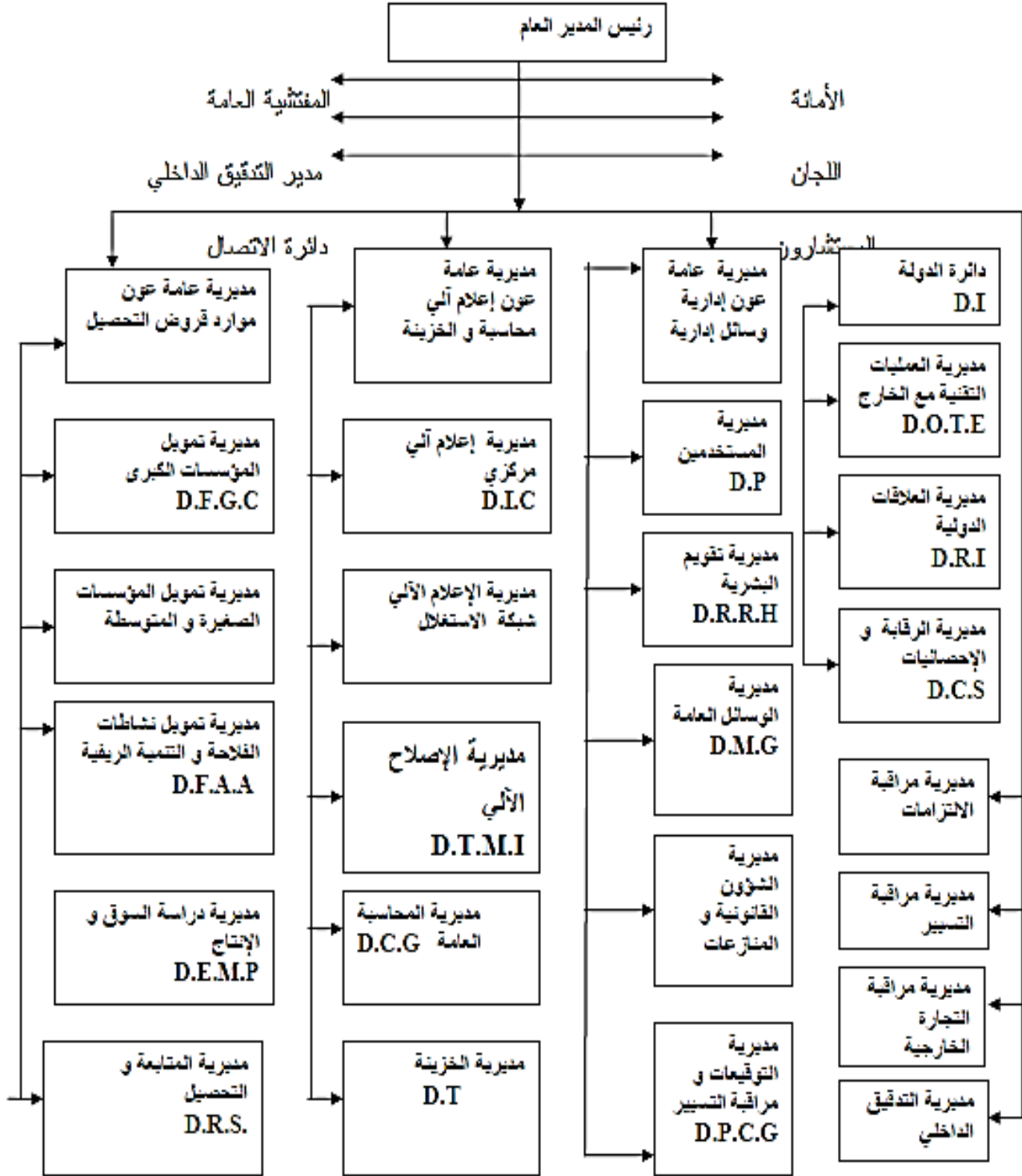
بنك الفلاحة والتنمية الريفية ككل مؤسسة تمتلك هيكل يعتبر كقاعدة تنظيم، حيث يسمح عن طريق مخطط بتقديم بصفة شكلية هيكل البنك، وكذا العلاقات التسلسلية حسب المسؤولية في مختلف اجزاءه، ولاتمام دوره على احسن وجه.

بحيث يمكن ان نتطرق الى الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية حسب ما هو موضح في الشكل التالي:¹

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك.

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
وكالة عين تموشنت

الشكل رقم (01_02): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحية والتنمية الريفية BADR

_وكالة عين تموشنت

المطلب الاول: الاجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الاجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر اهمها: تحديد مجال الدراسة ادوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات الاستمارة، تطبيق البرنامج الاحصائي، SPSS version 26 لتحليل البيانات وسنتطرق اليها فيما يلي:

اولا: مجالات الدراسة وادوات جمع البيانات

1. مجالات الدراسة:

بدات الدراسة الميدانية بتاريخ 21 ديسمبر 2025 واستمرت الى مدى 07 ايام حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبني عليها الدراسة وكذلك اعداد نموذج الاستبيان وضبطه وتحكيمة من طرف الاساتذة تم توزيعه على افراد عينة الدراسة وبعدها تم استرجاع الاستبيان انتقلنا الى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

- **البيانات الاولى:** من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفريغها وتحليلها في البرنامج الاحصائي SPSS واستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- **البيانات الثانوية:** تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسة السابقة.

2. ادوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من بين اهم الادوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن اراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول الى نتائج حيث وجه الاستبيان الى جميع العمال زيادة على ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الاقسام والاطارات على مستوى البنك بغية الاستفسار عن التكنولوجيا المالية واثرها على اداء الجودة البنكية وحقيقة تطبيقها في البنوك الجزائرية وبالاخص بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بعين تموشنت كذالك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد انجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

ثانيا: مجتمع عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يشتمل مجتمع دراستنا على جميع عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بعين تموشنت لسنة 2025.

2. عينة الدراسة: اختير العينة المقصودة حيث وزعت الاستثمارات على كافة عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بعين تموشنت بلغ عددها 50 وكان عدد الاستثمارات المسترجعة والصالحة التي تم اخضاعها للدراسة ب 50 يعني ان عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي اي انها مناسبة للدراسة.

1. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة عين تموشنت.
- الحدود الزمانية: امتدت فترة التبرص من 21 ديسمبر الى 27 ديسمبر 2025.

2. متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية
- المتغير التابع: اداء الجودة البنكية

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وتبائه

الفرع الاول: بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (انظر الملحق) تكون من المعلومات الشخصية و 14 سؤال مغلق، شمل الاستبيان على محورين وهذا لغرض الاحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والاجابة علة الفرضيات المطروحة وكانت محاور الدراسة على النحو التالي:

• المحور الاول: التكنولوجيا المالية

• المحور الثاني: اداء الجودة البنكية

وقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، باعتباره اكثر المقاييس استخداما لقياس الاراء نظرا لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يترجم خمسة احتمالات للاجابة على الاسئلة المطروحة من خلال الاستبيان والمتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وعلى المجيب على الاسئلة وضع علامة (X) امام الاجابة المناسبة التي يختارها، حيث ان الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد (3) ثلاثة درجات، موافق اربع درجات (4)، واخيرا موافق بشدة خمسة درجات (5).

الجدول رقم (01_02): درجات سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: محمد خير أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية (أس بي أس أس)، دار الصفاء، الأردن،

2005، ص: 22.

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم و توجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى و مدى تناسق عبارات الاستبيان و ترابط محاوره و التي أخذت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتمشى و ما تم الإشارة ، بالإضافة إلى عرضه على عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لعين تموشنت من أجل التأكد من محتوى الاستبيان ووضوح عباراته.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم(02_02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول

"التكنولوجيا المالية"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
01	0.514**	0.000
02	0.514**	0.000
03	0.614**	0.000
04	0.419**	0.002
05	0.207	0.000
06	0.540**	0.000

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
وكالة عين تموشنت

0.012	0.354*	07
-------	--------	----

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع العبارات المحور الأول "التكنولوجيا المالية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لجميع عبارات المحور الأول "التكنولوجيا المالية" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني "اداء الجودة البنكية"

الجدول رقم (02-03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني

"اداء الجودة البنكية"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
08	0.858**	0.000
09	0.466**	0.001
10	0.602**	0.000
11	0.207	0.000
12	0.402**	0.004
13	0.858**	0.000
14	0.858**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات المحور الثاني "اداء الجودة البنكية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق

الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني " اداء الجودة البنكية" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات الاستبيان

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة و
تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (02-04): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الاستبيان	14	71.60%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss .

نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل و هو التكنولوجيا المالية والمتغير التابع وهو اداء الجودة البنكية و يمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث أن :

اداء الجودة البنكية : (y) متغير تابع

التكنولوجيا المالية (x) : متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss واختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة و الخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات و الاقتراحات التي يستفيد منها بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة عين تموشنت.

الفرع الأول: دراسة وتحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول و الاشكال التالية :

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي:

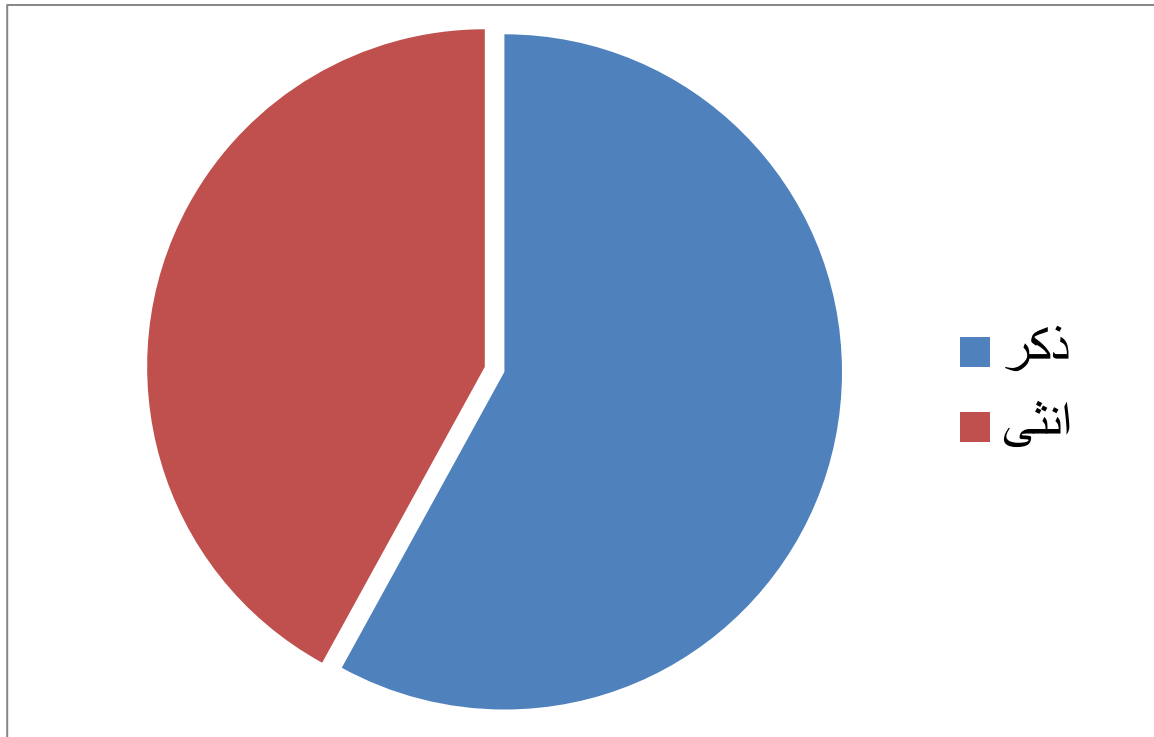
الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
58%	29	ذكر
42%	21	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطلبة استنادا على مخرجات برنامج SPSS

بالنسبة لنوع الجنس : نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 58% في حين أن نسبة الإناث تمثل 42% وبالتالي فإن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث بمعدل 16%

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (02-06): توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
من 19 الى 30 سنة	00	00%
من 31 الى 40 سنة	16	32%
من 41 الى 50 سنة	22	44%

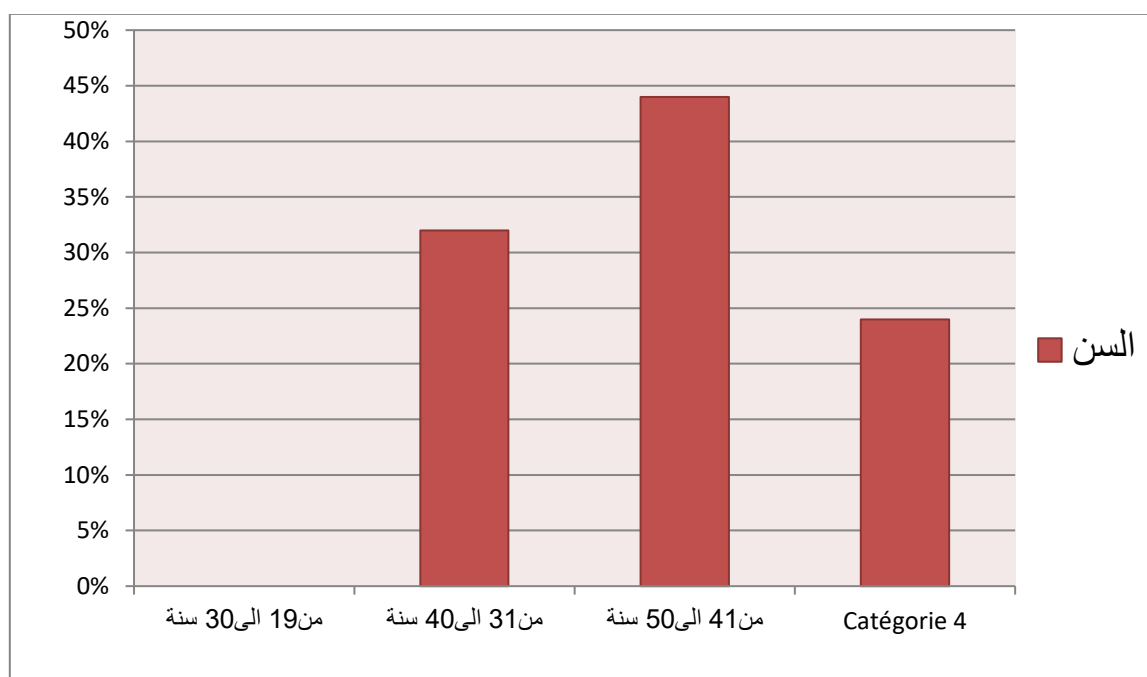
الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR _وكالة عين تموشنت_

24%	12	اكثّر من سنة 50
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على مخرجات برنامج SPSS

بالنسبة للعمر: نجد من خلال الجدول و الشكل أعلاه بأن الفئة الأعمار من 50-41 سنة تمثل أعلى نسبة وبمعدل 44% تليها فئة الأعمار من 31-40 سنة و التي تمثل نسبة 32% ثم فئة أكثر من 50 بنسبة 24% و أخيراً الفئة العمرية من 19-30 بنسبة 00% نلاحظ من خلال المعطيات أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة عين تموشنت يعتمد بدرجة كبيرة على الفئات العمرية 50-41 وهذا لغرض الاستفادة من خبرتهم ورصيدهم العلمي وأن طبيعة عمل المؤسسة تتطلب الحذر و السلاسة في الأداء.

ثالثاً: توزيع افراد العينة حسب "الدرجة العلمية":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

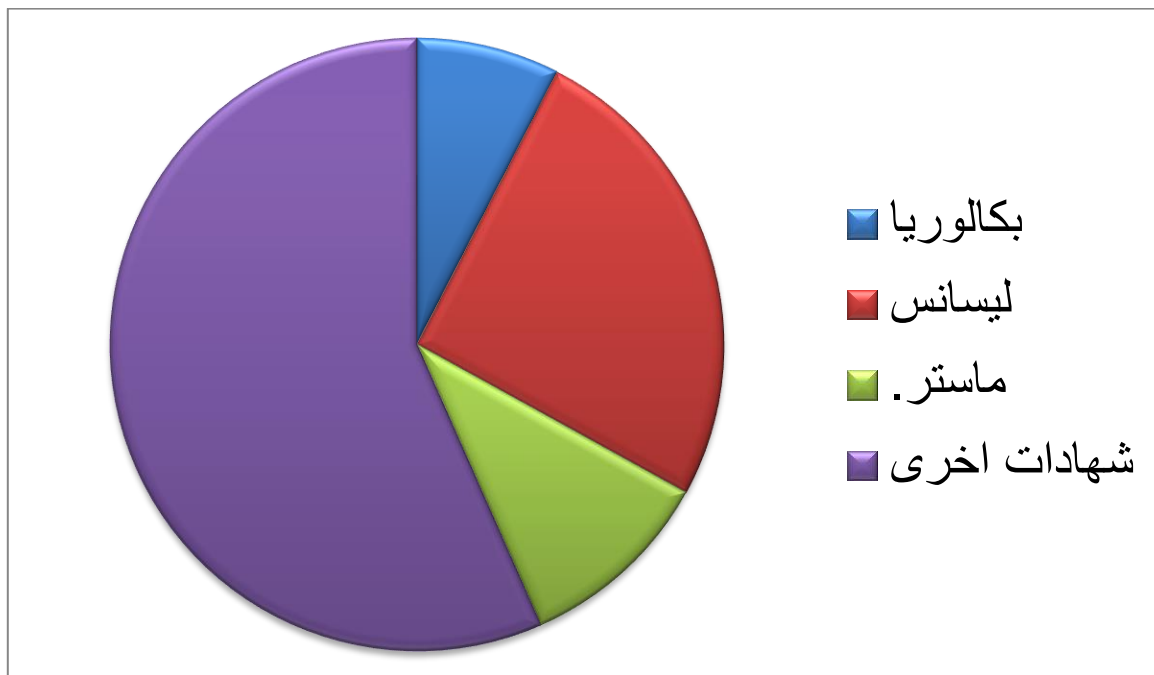
الجدول رقم (07-02): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة
16%	8	بكالوريا
54%	27	ليسانس
22%	11	ماستر
8%	4	شهادات اخرى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (04-02): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية



المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على مخرجات SPSS

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR _وكالة عين تموشنت_

بالنسبة للدرجة العلمية: نلاحظ بان العمال الحاصلين على شهادة ليسانس يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 54 % ثم كل من شهادة الماستر بنسبة 22% تليها شهادة البكالوريا بنسبة مقدرة بـ 16% واخيرا شهادات اخرى بنسبة 8% وهذا يدل على ان البنك يقوم بتوظيف وبنسبة عالية خريجي الجامعات وذوي الكفاءات العلمية.

رابعا: توزيع العينة حسب "الخبرة":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (02-08): توزيع العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة
00%	00	اقل من 5 سنوات
30%	15	من 5 الى 9 سنوات
60%	30	من 10 الى 20 سنة
10%	5	اكثر من 21 سنة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-05): توزيع العينة حسب الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على مخرجات برنامج SPSS

بالنسبة للخبرة : نلاحظ بأن العمال اللذين لديهم خبرة من 10 إلى 20 سنة يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 60 % تم تلها من 5 إلى 9 سنوات المقدرة بنسبة 30 % تلها أكثر من 21 سنة بنسبة مقدرة بـ 10 % تلها أقل من 05 سنوات بنسبة 00% وهذا يدل على أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة عين تموشنت يقوم بتوظيف و بنسبة عالية أصحاب من 10 إلى 20 سنة ذو الخبرة المهنية وكفاءاتهم العالية.

◆ عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

◆ تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى و هو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكارث الخماسي و الذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR _وكالة عين تموشنت_

المدى هي (4=1-5) و التي يتم قسمتها على خلايا المقياس ($0.8=5/4$)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جداً، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً و أن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارث الخماسي

الجدول رقم (09-02): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث

5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.81	1.80-1
مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

المصدر: سلم ليكارث الخماسي.

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: " التكنولوجيا المالية "

الجدول رقم (10-02): تحليل عبارات المحور الأول " التكنولوجيا المالية "

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	المعياري الانحراف	الأهمية	الترتيب حسب	درجة الاستجابة
-------------	----------------	-----------	-------	-------	------------	-----------------	-------------------	---------	-------------	----------------

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
وكالة عين تموشنت

				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
مرتفعة	2	0.370	4.16	8	42	00	00	00	1
				16%	84%	00%	00%	00%	
مرتفعة	2	0.370	4.16	8	42	00	00	00	2
				16%	84%	00%	00%	00%	
مرتفعة جدا	1	0.499	4.58	29	21	00	00	00	3
				58%	42%	00%	00%	00%	
مرتفعة	7	0.495	3.80	2	36	12	00	00	4
				4%	72%	24%	00%	00%	
مرتفعة	6	0.548	3.84	00	46	00	4	00	5
				00%	92%	00%	8%	00%	
مرتفعة	4	0.558	4.12	11	34	5	00	00	6
				22%	68%	10%	00%	00%	
مرتفعة	5	0.198	4.04	2	48	00	00	00	07
				4%	96%	00%	00%	00%	
مرتفعة		0.20862	4.1000	مجموع عبارات المحور الأول " التكنولوجيا المالية "					

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 04. 1000 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري قدر ب 0. 20862

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة للعبارة 3مرتفعة جدا ، حيث بلغ كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري نسبة 4.58_ 0.499

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
وكالة عين تموشنت

أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة مرتفعة إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 3.80_16.4 و انحراف معياري تتراوح قيمته ما بين 0.495_0.370 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة التكنولوجية المالية يميل إلى قبول محتوى العبارة الثالثة.

المحور الثاني: اداء الجودة البنكية

الجدول رقم (02-11): تحليل عبارات المحور الثاني "اداء الجودة البنكية"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
08	3	00	20	26	1	3.44	0.812	5	مرتفعة
	6%	00%	40%	52%	2%				
09	00	00	6	33	11	4.10	0.580	2	مرتفعة
	00%	00%	12%	66%	22%				
10	2	00	15	33	00	3.58	0.702	4	مرتفعة
	4%	00%	30%	66%	00%				
11	00	00	6	36	8	4.04	0.533	3	مرتفعة
	00%	00%	12%	72%	16%				
12	00	00	00	37	13	4.26	0.443	1	مرتفعة جدا
	00%	00%	00%	74%	26%				
13	3	00	20	26	1	3.44	0.812	5	مرتفعة
	6%	00%	40%	52%	2%				
14	3	00	20	26	1	3.44	0.812	5	مرتفعة

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR _وكالة عين تموشنت_

				2%	52%	40%	00%	6%	
مرتفعة		0.454	3.757	مجموع عبارات المحور الثاني "اداء الجودة البنكية"					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 3.757 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري إجمالي قدر ب 0.454

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة للعبارة 12 مرتفعة جدا ، حيث بلغ كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري نسبة 0.454 _ 2.26.

أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة مرتفعة إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 3.44_ 4.10 و انحراف معياري تتراوح قيمته ما بين 0.812 _ 0.580 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور اداء الجودة البنكية يميل إلى قبول محتوى العبارة الثانية عشر.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية

1. دراسة التوزيع:

من خلال العينة ($50 \leq N \leq 50$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي و منه يمكن إجراء الاختبارات التالية:

- اختبار الفرضية:
- لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR- وكالة عين تموشنت، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدةتين الآتيتين:

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR _وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

H1: يوجد اثر ذو دلالة احصائية التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR _وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y : المتغير التابع (اداء الجودة البنكية).

X1: المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية).

a0: الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1 :معامل الانحدار للمتغير المستقل

μ : الخطأ العشوائي

الجدول رقم (02-12): نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية

لنموذج الانحدار للفرضية

قيمة الارتباط	معامل التحديد R^2	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
---------------	---------------------	--------------	----------------	----------------	-------------	--------	-------------------

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
وكالة عين تموشنت

0.000 ^b	1.817	1	0.370	0.370	بين المجموعات	0.036	0.191 ^a
		48	0.203	9.763	داخل المجموعات		
		49		10.133	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط و التي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع اداء الجودة البنكية و المتغير المستقل التكنولوجيا المالية ، تشير R إلى ضعف الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 19.1% وهي درجة ارتباط ضعيفة ، كما أن معامل التحديد R² تشير إلى أن المتغير المستقل التكنولوجيا المالية يفسر 3.6% من التباين الحاصل في المتغير التابع اداء الجودة البنكية.

تشير نتائج تحليل التباين الاحادي الى ان مستوى الدلالة 0.000b sig اصغر من 0.05 وعليه نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم (02-13): نتائج تحليل الانحدار الخطي لاثرا التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية.

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
اداء الجودة	الجزء الثابت	2.050	/	1.617	0.112

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
وكالة عين تموشنت

0.000	1.348	0.191	0.416	التكنولوجيا المالية	البنكية
-------	-------	-------	-------	---------------------	---------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة و الذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين اداء الجودة البنكية و التكنولوجيا المالية حيث بلغ معامل الانحدار التكنولوجيا المالية 0.416 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.416 من المتغير التابع اداء الجودة البنكية.

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 1.384 و هي اقل اصغر من t المجدولة 1.96 و كما بلغت القيمة الاحتمالية 0.000 sig و هي اصغر من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن اداء الجودة البنكية هو متغير مفسر لتكنولوجيا المالية و بالتالي نقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة عين تموشنت مما يعني رفض الفرضية العديمة H0 وقبول الفرضية البديلة H1 والمتمثلة فيما يلي:

يوجد اثر ذو دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير اداء الجودة البنكية والتكنولوجيا المالية

$$Y=2.050+0.416X1$$

خلاصة:

يلعب بنك الفلاحة والتنمية الريفية دورا هاما في دعم الاقتصاد الوطني خاصة من خلال تمويل القطاع الفلاحي وتشجيع الاستثمار في المشاريع التنموية في المناطق الريفية، ويسعى البنك من خلال تطوير خدماته الرقمية واعتماده على التكنولوجيا المالية الى تحسين جودة خدماته البنكية ومواكبة التطورات المتسارعة في القطاع المصرفي، وتحقيق مستويات عالية من الجودة والكفاءة في الخدمات المقدمة للعملاء اضافة الى تحسين مستوى التواصل معهم ورفع درجة رضاهم عن هذه الخدمات.

ومن خلال هذا الفصل تم مناقشة الجانب التطبيقي لغرض الإلمام بجميع عناصر الدراسة وتطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على الواقع العملي و هذا من خلال اسقاط الدراسة المتمثلة في تطبيق التكنولوجيا المالية وتأثيرها على اداء الجودة البنكية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة عين تموشنت وكذا للإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات سابقة الذكر.

خاتمة عامة



بعد تداول موضوع الدراسة من جوانبه المختلفة، سواء من خلال الفصل النظري او الفصل التطبيقي، يجدر بنا ان نختتم موضوع التكنولوجيا المالية بتاكيد اهميته البالغة في اعادة تشكيل العلاقة بين البنوك والعملاء في العصر الحديث. فالتكنولوجيا المالية لا تعد مجرد وسيلة لتمكين البنوك من التوسع في خدماتها، بل تمثل اطارا متكاملًا تعزز الاندماج المالي و تساهم في تحقيق العدالة الاجتماعي والاقتصادية من خلال تمكين الحصول على الخدمات البنكية بسهولة وامان، وتقديم حلول مبتكرة مثل المدفوعات الرقمية، التمويل الجماعي، والتحويلات المالية عبر الانترنت، وايضا تساهم في تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة، وتحسين الشفافية.

تعتبر التكنولوجيا المالية ركيزة اساسية لتحسين اداء الجودة البنكية، حيث تعمل على توسيع قاعدة العملاء وتطوير المنتجات المالية، وتبسيط الاجراءات، علاوة على ذلك تلعب التكنولوجيا المالية دورا محوريا في تعزيز الشمول المالي. وقد بينت هذه الدراسة من خلال تحليل واقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة عين تموشنت ان تبني التكنولوجيا المالية كان له اثر ايجابي وملاموس على اداء الجودة البنكية والخدمات المقدمة، وعلى رضا العملاء وثقتهم بالبنك.

وقد توصلت الدراسة النظرية والميدانية الى جملة من النتائج والتوصيات كما يلي:

نتائج الدراسة:

- ✓ مساهمة تطبيق التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة عين تموشنت في تسهيل الوصول الى الخدمات البنكية وتحسين اداء الجودة البنكية.
- ✓ توفير البيانات والادوات اللازمة من قبل التكنولوجيا المالية تعد عاملا حاسما في تحفيز الابتكار وتحسين الجودة التي تساهم في تحفيز الافراد والفرق لاستكشاف الافكار الجديدة وتطوير حلول مبتكرة للتديات التنظيمية.

- ✓ تمكن التكنولوجيا المالية من رفع مستوى الثقة بين الزبائن والبنك حيث ساهمت في تعزيز الولاء البنكي وزيادة حجم التعاملات.
 - ✓ يوجد اثر ذو دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على تحسين اداء الجودة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_ وكالة عين تموشنت وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الاولى والتي تنص على وجود اثر لقواعد التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية.
 - ✓ اظهرت نتائج الاستبيان ان نسبة كبيرة من العملاء تعتبر الاجراءات البنكية سهلة وبسيطة وهذا ما يسهل الوصول الى الخدمات البنكية.
 - ✓ هناك اهتمام من قبل بنك محل الدراسة بتطوير خدماته الجديدة وتحسين ادائه من خلال تبني التكنولوجيا المالية حيث يحاول اضافة مزايا لخدماته الحالية وتطويرها.
- توصيات الدراسة:
- ✓ ضرورة إعادة تقييم استراتيجيات التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_ وكالة عين تموشنت لضمان فعاليتها في تحسين اداء الجودة البنكية.
 - ✓ الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية بشكل يتناسب مع احتياجات العملاء، مع التركيز على تحسين تجربة المستخدم.
 - ✓ تصميم برامج تدريبية للموظفين لتعزيز مهاراتهم في التعامل مع التكنولوجيا المالية وتقديم خدمة عملاء متميزة.
 - ✓ تعزيز التواصل مع العملاء لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، والعمل على تلبيتها بشكل فعال.
 - ✓ مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات البنكية بشكل دوري لضمان مواكبتها للتطورات التكنولوجية واحتياجات السوق.

قائمة المراجع



❖ المراجع باللغة العربية:

1_ الكتب:

- زياد فرحان، ادارة الجودة الشاملة البدوية، دار بيسان للنشر والتوزيع والاعلام، الطبعة الاولى، سوريا، 2010، ص 14 .
- محمود حسين الوادي، ادارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 19 .
- مرنان فهد_ نصر حمود، اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2009، ص 25 .
- محمد جعفر الكرخي، تقويم الاداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008 .
- نصر حمود مزنان فهد، اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2009، ص 34.
- مدحت كاظم القرشي، الاقتصاد الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 212 .
- مجيد الكرفي، تقويم الاداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007، ص 43 .
- نصر حمود مزنان فهد، اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 36، 37 .

2_ المقالات والمجلات العلمية:

- وهيبه عبد الرحيم، اشواق بن قدور، "توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ماجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تمارست، الجزائر المجلد 07، 2018، ص 14.

- عبد القادر مطاي، متطلبات ارساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد، 11 قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2013، ص 53.
- عبد القادر مطاي، متطلبات ارساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد10، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، جوان 2013، ص، 24.
- مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا في تقليص الخدمات المصرفية على تحسين اداء البنوك العامة في فلسكين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة القدس المفتوحة، 2018، ص 72 ص 73.
- منال حيدر علي وآخرون، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولة المالية ودورها في تعزيز ابعاد التوجه الريادي المصرفي، مجلة العراقية للعلوم الادارية، مجلد 16، العدد 64، جامعة الكلية للادارة والاقتصاد، العراق، 2020، ص 246 ص 247 .
- مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، المركز الجامعي تلمسان، الجزائر، 2018، ص 93 .
- وهيبه عبد الرحيم، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 3، سنة 2019 .
- عبد الحكيم عمران، مصطفى قريد، منصات التمويل الجماعي كالية مبتكرة لتمويل المشروعات، مجلة اجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 7، العدد 01، الجزائر، 2018، ص 295 .
- محمد قوجيل، عبد العزيز طيبة، مخاطر التكنولوجيا المالية وادارتها في القطاع المصرفي _دراسة تنظيمية واحترافية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 08، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف الجزائر، سنة 2022، ص 189، 190 .

- احمد عباس حسين، تقييم الاداء المالي للمصارف الخاصة المسجلة في سوق العراق للاوراق المالية، مجلة ميسان للدراسات الاكاديمية، العدد 39، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة ميسان، ص 166 .
- ايمان قادري، خليل عبد القادر، "ادارة المخاطر ودورها في تحسين الاداء المصرفي (دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري)"، مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 13، العدد 4، 2020، ص 732 .
- محمد عبد الوهاب العزاوي، نظام تقويم اداء المصارف التجارية باستخدام بطاقة الدرجات المتوازنة، مجلة الرشيد المصرفي، العدد الخامس، 2002، ص 14 .
- نعمان محصول، سراج موصو، تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، العدد 2، المجلة 2، مخبر مالية محاسبة وتامين، جامعة سوق اهراس، ص 125 .
- مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين اداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية المجلد 04، العدد 02، سنة 2018 .

3 _ الرسائل والاطروحات:

ا_ اطروحات دكتوراه:

- ميهوب سماح، اثر التكنولوجيا المعلومات على الاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط بنك عن بعد اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص 28 .
 - ماهر الامين، لطيف زيود، تقويم اداء المصارف باستخدام ادوات التحليل المالي، دراسة ميدانية للمصرف الصناعي السوري، مجلة جامعة الدراسات والبحوث العلمية، العدد 4، سوريا، ص 10 .
 - شوقي بورقة، الكفاءة التشغيلية للمصارف الاسلامية: دراسة تطبيقية مقارنة، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص 72
- ب_ مذكرة الماجستير:

- مشعل جهاز المطيري، تحليل وقيم الاداء المالي لمؤسسة البترول الكويتية، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، 2011، ص 27 .
- محمد احمد الحوراني، القيمة الاقتصادية المضافة والمؤشرات المالية كمعيار لتقييم الاداء المالي: دراسة مقارنة، ماجستير المالية وادارة المخاطر، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان 2018، ص 22 .

ج_ مذكرة الماستر:

- شعيب مقلاتي , بوبغل زاوي , اثر التكنولوجيا المالية على اداء البنوك , مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة المالية , جامعة عبد الحفيظ بو الصوف , سنة 2020 / 2021 ص 8 .
- حناني عائشة ومشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الاداء البنكي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية مؤسسة، جامعة احمد دراية ادرار، سنة 2021/2022، ص 09 و ص 10.
- مقالتي شعيب والزواوي بو بغل، اثر التكنولوجيا المالية على اداء البنوك، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة مالية، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، سنة 2020 / 2021 ص 13 _ 14.
- الداوي اسماء، دور التكنولوجيا المالية ف تحقيق الشمول المالي دراسة حالة الجزائر ومقارنتها ببعض الدول العربية 2004 / 2020، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية البنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2021 / 2022 ص 5 _ 6 .
- بن طبة ليلي، بن شلوية هاجر، اثر التكنولوجيا المالية على الاداء المالي للبنوك_دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة خلال الفترة 2014 / 2018، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة_، سنة 2019 / 2020، ص 21 و 22 .

4 _ الاتفاقيات والملتقيات:

- نصرة زعاف، اثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيى فارس، المدينة، الجزائر التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول

- المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيى فارس، المدية، الجزائر 26 سبتمبر 2019، ص 3 و ص 4.
- عبد الكريم احمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في صناعة الاسلامية، صندوق النقد العربي، 2019، ص 36.
- حسب تقرير " The Future of Payments :Trends and Innovations الصادر عن (Deloitte ، 2020).
- صالح خالص، تقييم كفاءة الاداء في القطاع المصرفي، ملتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، 2004، ص 389 .

❖ الدراسات باللغة الاجنبية:

- John schindler .fintech and financial innovation: drivers and depth. Finance and economics discussion series7.sep2017.P02
- Chikako Baba, a.o,Fintech in Europe:Promises and Threats,IMF,Européen Département,2020,P12.
- Fintech and Bankining: what do we know.Of financial,Anjanv.Thakr: p3,2019، efar، washington university in st.louis,interm ediation

الملاحق





وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



**العنوان: اثر التكنولوجيا المالية على أداء الجودة البنكية
دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

استمارة استبيان:

السادة عملاء البنك، السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته... تحية طيبة، اما بعد
تقوم الطالبة بإجراء دراسة ميدانية تهدف الى قياس " اثر التكنولوجيا المالية على أداء
الجودة البنكية" وذلك في طور الإعداد لشهادة الماستر " تخصص مالية مؤسسة "
وعليه فإنني أرجو منكم التكرم بمساعدتي و الإجابة على الأسئلة المطروحة والفقرات
المطروحة من خلال التعبير عن رأيكم بوضع علامة (X).
كما أعلمكم ان هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي فقط وان كل إجاباتكم ستحظى بالسرية
التامة.

تقبلوا فائق التحية والاحترام

اشراف الاستاذ: د. حولية يحيى

اعداد الطالبة:

_ قرين دعاء

_ التكنولوجيا المالية: هي دمج التكنولوجيا في الخدمات المالية لتقديم حلول مبتكرة تشمل
الخدمات المصرفية عبر الهاتف، الدفع الرقمي، والتمويل الجماعي بهدف تحسين الكفاءة، و
سهولة الوصول للمستهلكين و الشركات، وهي تعتبر ثورة في القطاع المصرفي.

الجزء الاول: البيانات الشخصية

(1) الجنس

☐ أنثى

☐ ذكر

(2) العمر

☐ 41_50 سنة

☐ 19_30 سنة

☐ أكثر من 50

☐ 31_40 سنة

(3) الدرجة العلمية

☐ ماجيستر

☐ باكالوريا

☐ دكتوراه

☐ ليسانس

☐ شهادة أخرى

☐ استر

(4) الخبرة المهنية

☐ من 10 الى 20 سنة

☐ اقل من 5 سنوات

☐ أكثر من 21 سنة

☐ من 5 الى 9 سنوات

الجزء الثاني: محاور الدراسة.

المحور الاول: المتغير المستقل: اثر التكنولوجيا المالية.

المتغير المستقل: هو العامل الذي يؤثر على متغير آخر ولا يتأثر، ويمكن التحكم فيه من طرف الباحث

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين دقة و جودة الخدمات					
2	ساهمت التكنولوجيا المالية في تعزيز التواصل بين البنك و العملاء					
3	أدت التكنولوجيا المالية الى تقليل التكاليف على البنك					
4	مكنت التكنولوجيا المالية من تقديم خدمات بنكية أكثر وضوحا و شفافية					
5	رفعت التكنولوجيا المالية رضا العملاء بشكل عام					
6	تستخدم التكنولوجيا المالية للتأكد من موثوقية معلومات البنك المالية والمحاسبية					
7	التكنولوجيا المالية ساعدت في تسريع تنفيذ العمليات البنكية					

المحور الثاني: المتغير التابع: أداء الجودة البنكية.

المتغير التابع: هو المتغير الذي يمثل النتيجة أو الأثر في الدراسة، ويتأثر بالتغيرات التي تحدث في المتغير المستقل.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
8	يوفر البنك ظروف عمل ملائمة تدعم تحسين أدائه					
9	يمتلك البنك نماذج وأساليب فعالة لقياس الأداء					
10	تأثر الخطة الإستراتيجية المتبعة من طرف المديرية العامة على زيادة أداء البنك					
11	يقوم البنك بتقييم أداء موظفيه دوريا					
12	تساعد التكنولوجيا المالية في اتخاذ القرارات المالية الأكثر نجاح في البنك					
13	عدد الزبائن لديكم في ارتفاع بفعل إدراج التكنولوجيا المالية					
14	تعمل مؤشرات التقييم الذاتي على تحقيق اهداف البنك					

الملخص



الملخص

الدراسة التي اجريت على بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR تهدف الى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على اداء الجودة البنكية. ويتضح ان الهدف من الدراسة هو استكشاف كيفية تجسيد نظم التكنولوجيا المالية في مختلف جوانب التنظيم الاداري للبنك، ومحاولة فهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية واداء الجودة البنكية، وتشير النتائج ان بنك BADR قد ساهم في تسهيل الوصول الى مختلف الخدمات البنكية وتحسين اداء الجودة البنكية المقدمة للعملاء وتعزيز الولاء البنكي وزيادة حجم التعاملات.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، اداء الجودة البنكية بنك BADR.

Abstract

The study, conducted on the Bank of Agriculture and Rural Development (BADR), aims to analyze the impact of financial technology (FinTech) on banking quality performance. The main objective is to how FinTech systems are integrated into various aspects of the bank's administrative structure and to understand the relationship between FinTech and banking quality performance. The results indicate that BADR has contributed to facilitating access to various banking services, improving the quality of banking services provided to customers, enhancing customer loyalty, and increasing transaction volume.