



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



الموضوع

أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية
-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بني صاف 525-

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني ل.م.د

إعداد الطالبتين

مختاري زهرة مختارية

فقيه وصال

مقدمة امام لجنة المناقشة المكونة من:

الأستاذ(ة): الاسم واللقب: عمير فضيلة رئيسا

الأستاذ(ة): الاسم واللقب: دريش زهرة مشرفا

الأستاذ(ة): الاسم واللقب: منقوري منال ابتسام ممتحنا

السنة الجامعية: 2025-2026



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

Ain Témouchent University Belhadj Bouchai



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الموضوع

أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية
- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بني صاف 525 -

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني ل.م.د.

إعداد الطالبتين

مختاري زهرة مختارية

فقيه وصال

مقدمة امام لجنة المناقشة المكونة من:

الأستاذ(ة): الاسم واللقب: عميمر فضيلة رئيسا

الأستاذ(ة): الاسم واللقب: دريش زهرة مشرفا

الأستاذ(ة): الاسم واللقب: منقوري منال ابتسام ممتحنا

السنة الجامعية: 2025-2026

كلمة شكر

عظم المراد فهان الطريق، فجاءت لذة النجاح والوصول لتهون مشقة الطريق

قبل كل شيء، الحمد لله الواحد الأحد الذي لم يضيع لنا تعباً ولم يخيب لنا سعياً لإنجاز هذه المذكرة

أما بعد يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة "دريش زهرة" على جميل صبرها، وسعة بالها، ونصائحها وتوجيهاتها التي لم تبخل علينا بها، تصويبا لهذه المذكرة وإثراء لها

كما نتقدم بشكر خاص لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بالموافقة على مناقشة موضوعنا وإثرائه بملاحظاتهم إضافة إلى شكر خالص لكافة الأساتذة وعمال جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

وفي الختام نتقدم بالشكر لكل عمال البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525- لمساهمتهم في إنجاز هذا العمل وكافة الأصدقاء والزملاء الذين شاركونا هذه الرحلة

الإهداء

"بسم الله خالقي وميسر أموري وعصمت أمري، لك الحمد والامتنان"

أهدي هذا النجاح لنفسي أولاً ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمتم لي سنداً وعمراً
إلى من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي
وقوتي بعد الله "أبي الغالي"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، قدوتي ومعلمتي الأولى
وصديقة أيامي "أمي الغالية"

إلى من ساندوني عند ضعفي وشد الله بهم عضدي فكانوا خير معين، قرة عيني ونبض قلبي

"أختي وإخوتي"

إلى من كانت صحبتهم خير ما جادت به الصدفة، رفيقات الدرب من كن شموعاً تنير لي طريقي عند عتمته

"صديقاتي العزيزات"

أهديكم هذا النجاح الذي لا طالما سعت من أجله، ها أنا اليوم أبلغ إحدى أهديني بفضل من الله وتوفيقه
فالحمد لله على ما هداني إليه "وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين"

فقيه وصال

الإهداء

"وقل ري زدني علما"

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبفضله تتحقق الأمنيات، وبعونه تصل الخطى إلى غايتها له الشكر أولا
وآخرا ظاهرا وباطنا

ها أنا اليوم أهدي نجاحي إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة

إلى الذي علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى أعظم وأعز رجل في
الكون "أبي الغالي"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمننت أن تقر
عينها لرؤيتي في يوم كهذا "أمي الغالية"

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي، إلى ملهمي نجاحي وخيرة أيامي وصفوتها، إلى قرة أعيني

"أختي وإخوتي"

إلى صديقات المواقف لا السنين، شريكات الدرب الطويل من كانوا في السنوات العجاف سحبا ممطرا

"صديقاتي الغاليات"

اهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لا طالما تمنيت، ها أنا اليوم أتممت أول ثمراته راجية من الله تعالى أن ينفعني
بما علمني وأن يعلمني ما أجهل ويجعله حجة لي لا علي

مختاري زهرة مختارية

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الاشكال	
قائمة المختصرات	
قائمة الملاحق	
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية للدراسة	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: التكنولوجيا المالية
24	المطلب الأول: مفاهيم التكنولوجيا المالية
27	المطلب الثاني: ابعاد التكنولوجيا المالية
27	المطلب الثالث: مجالات تطبيق التكنولوجيا المالية
31	المطلب الرابع: نماذج التكنولوجيا المالية حول العالم
37	المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية
37	المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة المصرفية
38	المطلب الثاني: ابعاد جودة الخدمة المصرفية
40	المطلب الثالث: خصائص ومستويات جودة الخدمة المصرفية
41	المطلب الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية
45	المبحث الثالث: الدراسات السابقة

45	المطلب الأول: دراسات متعلقة بالتكنولوجيا المالية
50	المطلب الثاني: دراسات متعلقة بالخدمة المصرفية
54	المطلب الثالث: دراسات متعلقة بالمتغيرين
58	المطلب الرابع: الفجوة البحثية
60	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتقييم أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525-	
62	تمهيد
63	المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA
63	المطلب الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري BNA
64	المطلب الثاني: نشأة البنك الوطني الجزائري BNA
65	المطلب الثالث: أبرز الخدمات التي يتيحها البنك الوطني الجزائري BNA
66	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
66	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
67	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة
73	المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها
73	المطلب الأول: نتائج الدراسة
90	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
97	خلاصة الفصل الثاني
99	خاتمة

102	قائمة المراجع
109	الملاحق
121	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	1-1
34	الفرق بين العقود التقليدية والعقود الذكية	2-1
36	اهم الفروقات بين العملات الرقمية والعملات المشفرة	3-1
58	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	4-1
69	مستويات الموافقة تبعاً لمقياس ليكرت الخماسي	1-2
70	الاتساق الداخلي	2-2
71	الصدق البنائي	3-2
72	نتائج معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات محاور استبانة الدراسة	4-2
73	التوزيع التكراري والنسبي لأفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	5-2
81	كيفية تفسير قيم المتوسط الحسابي والنسب الموجودة في الجدول	6-2
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البنية التكنولوجية	7-2
83	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الخدمات المصرفية الرقمية	8-2
85	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأمان وحماية المعلومات	9-2
87	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا	10-2
89	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك	11-2
91	ملخص نتائج معاملات الارتباط واختبار الفرضيات	12-2

92	نتائج تحليل التباين Anova لمعنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط	13-2
92	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر ابعاد التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية	14-2
93	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر البنية التكنولوجية على تحسين جودة الخدمة المصرفية	15-2
94	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الخدمات المصرفية الرقمية على تحسين جودة الخدمة المصرفية	16-2
95	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الأمان وحماية المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية	17-2
96	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا على تحسين جودة الخدمة المصرفية	18-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
75	اتجاهات العينة حسب النوع	1-2
76	اتجاهات العينة حسب الفئة العمرية	2-2
77	اتجاهات العينة حسب المستوى التعليمي	3-2
78	اتجاهات العينة حسب الخبرة المهنية	4-2
79	اتجاهات العينة حسب مدة التعامل مع المصرف	5-2
80	اتجاهات العينة حسب المهنة	6-2

قائمة المختصرات

اللغة العربية	المختصر	اللغة الأجنبية
اللائحة العامة لحماية البيانات	GDBR	General Data Protection Regulation
لجنة بازل للرقابة المصرفية	BCBS	Basel Committee on Banking Supervision
البنك الوطني الجزائري	BNA	Banque nationale d'Algerie
التكنولوجيا المالية	Fintech	Finance Technologie

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	مخرجات Spss ver 25	107
02	الاستبيان	116

الملخص:

جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وبيان أثر هذا التحول الرقمي على كفاءة الأداء المصرفي في البنك الوطني الجزائري-وكالة بني صاف 525-. ولتحقيق اهداف الدراسة، تم توزيع استبانة ورقية على عينة مكونة من 91 زبون في البنك محل الدراسة. حيث تم استرجاع كافة الاستبيانات وكانت جميعها صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة استجابة 100%. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدام برنامج Spss V25 لمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة ان ابعاد التكنولوجيا المالية لها أثر بالغ على تحسين جودة الخدمة المصرفية، حيث ان التأثير الأكبر يتركز على بعدي البنية التكنولوجية وكفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا، بينما تفاوتت نسب تأثير الابعاد الأخرى كالأمان وحماية المعلومات والخدمات المصرفية الرقمية، مما يؤكد على ان جودة الخدمة أصبحت تقاس بالتقدم التكنولوجي المستخدم في البنك والموارد البشري المطبق لهذه التكنولوجيا

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، جودة الخدمة المصرفية، الرقمنة المصرفية، التحول الرقمي، البنك الوطني الجزائري BNA

Summary:

This study came with the aim of identifying the role of financial technology in improving the quality of banking services, and to show the impact of this digital transformation on the efficiency of banking performance in the National Bank of Algeria - Beni Saf Agency 525. To achieve the objectives of the study, a paper questionnaire was distributed to a sample of 91 customers in the bank under study. Where all questionnaires were retrieved and all were valid for statistical analysis at a 100% response rate. The descriptive analytical method was relied on, and the Spss V25 software was used to process data and test the study hypotheses

The results of the study showed that the dimensions of financial technology have a profound impact on improving the quality of banking service, as the greatest impact is based on the dimensions of the technological structure and the efficiency of human resources in the use of technology, while the percentages of the impact of other dimensions such as safety, information protection and digital banking services varied, which confirms that the quality of service has become measured by the technological progress used in the bank and the human resource applied to this technology

مقدمة

أحدثت الطفرة التكنولوجية تحولا جذريا في بنية العالم المعاصر، ملقية بظلالها على شتى جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية. وبرز هذا التأثير بوضوح في القطاع المالي، حيث أضحى التقدم التقني المحرك الأساسي لتطوير أساليب تقديم الخدمات المالية، مستندا الى تدفق مستمر من الابتكارات التي اعادت صياغة تجربة المستخدم. فقد تجاوزت هذه التحولات مجرد تسهيل المدفوعات لتصل الى إعادة هيكلة رقمية شاملة للمؤسسات المصرفية والبنى التحتية للمراكز المالية العالمية

ولما كان القطاع المالي يمثل الشريان الحيوي للاقتصاد وحجر الزاوية في تحقيق التنمية المستدامة وتيسير التدفقات النقدية، فقد توج هذا التطور بظهور مفهوم "التكنولوجيا المالية"، وهو المصطلح الذي يجسد الاندماج الاستراتيجي بين العلوم المالية والحلول التقنية المتقدمة

وقد شهدت هذه الصناعة نموا متسارعا أحدث ثورة بنوية في المعاملات المصرفية، نجحت في تدليل العقبات البيروقراطية ورفع كفاءة الأداء التشغيلي الى اقصى مستوياته. فبعد ان كانت العمليات التقليدية تتطلب حضورا ماديا للتعامل داخل الازقة المصرفية للاستعلام او السداد، انتقلت هذه الخدمات بفضل Fintech الى الهواتف الذكية، مما أتاح إدارة الأموال وعبور المعاملات للقرارات والحدود بمرونة فائقة وبضغط زر واحدة. وبذلك، استطاعت التكنولوجيا المالية ان تترجم مخرجات التقنية الى قيمة مضافة حقيقية، تمثلت في اختزال الجهد وتقليص التكاليف واستثمار الوقت وتحقيق رفاهية غير مسبقة للعملاء

وبالموازاة مع ذلك، تعتبر جودة الخدمة بمثابة المعيار الذي يقيس مدى نجاح المصرف في تلبية حاجات وتوقعات عملاءه. في ظل المنافسة القوية لم تعد الجودة مجرد خيار، بل أصبحت استراتيجية بقاء، فهي تشمل ابعادا حيوية تبدأ من "الملموسية"، مروراً بـ "الموثوقية" في تنفيذ العمليات دون أخطاء، وصولاً الى "الاستجابة" و "الأمان" و "التعاطف". ان التحدي الأكبر امام المصارف هو كيفية الحفاظ على مستويات عالية من الجودة في ظل غياب التفاعل البشري المباشر والاعتماد المتزايد على الواجهات الرقمية

ومن هذا المنطلق نجد ان العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية هي علاقة وسيلة بغاية، فالتكنولوجيا المالية بابتكاراتها المختلفة تعمل كمحرك أساسي لتحسين ابعاد الجودة. فمن خلال التطبيقات الذكية

يتم تعزيز سرعة الاستجابة اللحظية، ومن خلال التشفير المتطور يتم رفع مستوى الأمان والخصوصية، كما تساهم سهولة الاستخدام في تحسين تجربة العميل الكلية

1. إشكالية الدراسة:

يشهد العالم اليوم تحولات تقنية متسارعة أعادت صياغة المشهد المالي العالمي، حيث برزت التكنولوجيا المالية كقوة دفع أساسية لتطوير العمل المصرفي التقليدي. وبالرغم من سعي المصارف لتبني هذه الابتكارات (كالذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل والمنصات الرقمية) لرفع كفاءة أدائها، إلا أن هناك تحدياً جوهرياً يتمثل في كيفية ترجمة هذه التقنيات إلى تحسين ملموس في جودة الخدمة المصرفية. والجزائر ليست بمعزل عن هذا التوجه حيث تسعى المؤسسات المصرفية والمالية الجزائرية جاهدة لتبني حلول الرقمنة وتحديث خدماتها، غير أنها تواجه عقبات عدة في مواكبة هذه الطفرة التكنولوجية وتحقيق رضا الزبون

وعليه، يمكن صياغة التساؤل الرئيسي للدراسة كما يلي:

"كيف تساهم التكنولوجيا المالية بابتكاراتها المختلفة في تحسين ابعاد جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني

الجزائري -وكالة بني صاف 525-؟"

2. الأسئلة الفرعية:

ولإحاطة أكثر بهذا الموضوع وبشكل أكثر تفصيلاً يمكننا طرح ثلاثة أسئلة فرعية أخرى حول التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية:

- هل توجد علاقة بين تطبيق التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة المصرفية؟
- ما هو أثر ابعاد التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العينة؟

3. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية
- يوجد أثر لأبعاد التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية

4. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من محورين، يركز الأول على اثر البحث العلمي من خلال استقصاء العلاقة بين حلول Fintech ومعايير الجودة الحديثة، بينما يتجلى المحور الثاني في تقديم رؤية تطبيقية لصناع القرار حول التكنولوجيا في تحسين تجربة الزبون، مما يساهم في تمكين البنك من الصمود امام المنافسة الشرسة وتحقيق استدامة العلاقة مع عملائه

5. اهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- ابراز الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية وتوضيح اهم ادواتها الحديثة (الدفع الالكتروني، التطبيقات)
- تحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في ظل استخدام التقنيات المالية من وجهة نظر الزبائن
- قياس أثر استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين ابعاد جودة الخدمة (الموثوقية، الاستجابة، الأمان، السهولة)
- محاولة الوصول الى نتائج وتوصيات تساهم في تطوير الاستراتيجيات الرقمية للبنوك لرفع مستوى رضا الزبائن

6. منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري نظرا لما تقتضيه طبيعة الدراسة القائمة وذلك لوصف طبيعة متغيرات الدراسة وتحديد العلاقة بينهما، كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، من خلال استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات من البنك محل الدراسة، ومن ثم معالجتها احصائيا باستخدام برنامج (Spss25)

7. أسباب اختيار الموضوع:

- أسباب موضوعية: الحداثة التي يتميز بها مفهوم التكنولوجيا المالية، والتسارع الكبير في تبني الحلول الرقمية في القطاع المصرفي الجزائري
- أسباب ذاتية: الميول الشخصي لدراسة موضوع له علاقة بالتكنولوجيا المالية، والربط بين الجوانب النظرية في الجامعة بالواقع الميداني للمؤسسات المالية
- التحديات التي تواجه البنوك التقليدية في الحفاظ على جودة خدماتها امام المنافسة الرقمية الشديدة

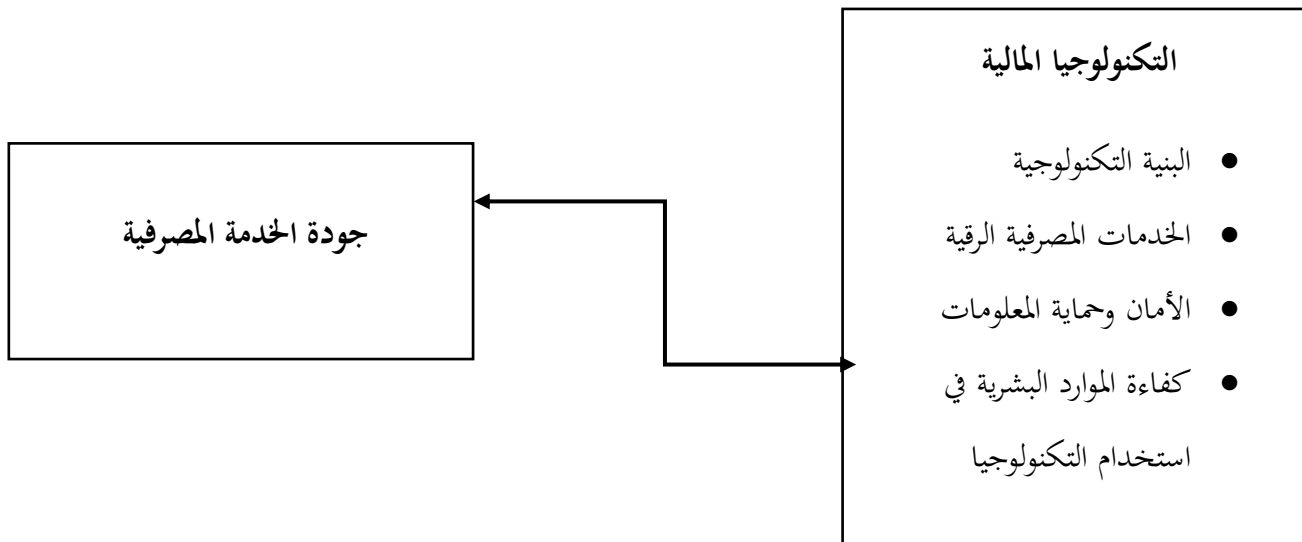
8. حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في المجالات التالية

- **الحدود الموضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على تحديد العلاقة بين متغيرين، المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية، اما المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة المصرفية
 - **الحدود المكانية:** تم اجراء الدراسة الميدانية على مستوى البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525-
 - **الحدود الزمنية:** أنجزت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2026/2025
 - **الحدود البشرية:** زبائن البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525-
9. هيكل الدراسة:

تحتوي هذه الدراسة على فصلين رئيسيين، يجمعان بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، حيث خصص الفصل الأول للأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، ومن خلاله تم عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وكيف تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث، تضمن المبحث الأول التكنولوجيا المالية من حيث النشأة، التعريف، الابعاد، مجالات التطبيق، إضافة الى نماذج التكنولوجيا المالية حول العالم، كما خصص المبحث الثاني لجودة الخدمة المصرفية حيث تضمن التعريف، الابعاد، خصائص ومستويات جودة الخدمة المصرفية، إضافة الى أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، اما المبحث الثالث فقد خصص للدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وتحليل اهم نتائجها

اما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة التطبيقية، حيث تم فيه تقديم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ومنهجية البحث المعتمدة، تم عرض وتحليل البيانات المجمعة من خلال الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، واختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج المتوصل اليها، وصولا الى اهم الاستنتاجات، مع تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن ان تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية



الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تمهيد:

تعتبر التكنولوجيا المالية من أبرز المستجدات الحديثة التي تسهم في إعادة صياغة المحيطين الاقتصادي والمالي عالمياً، حيث أصبح القطاع الخاص والمؤسسات المصرفية العريقة تعتمد بشكل متزايد على المبتكرات الرقمية لمواكبة حاجات الزبائن المتصاعدة، وتقوية قدرتها التنافسية في سوق دائم التغير. وتشمل هذه الابتكارات نطاقاً واسعاً من التطبيقات الجديدة مثل وسائل الدفع الإلكتروني، والتمويل التشاركي والبدايل الرقمية للعملة، والاتفاقيات المبرمجة، إضافة إلى استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي في دراسة المعطيات المالية. وفي هذا الإطار يظهر مستوى جودة الخدمة المصرفية كأحد الدلائل الجوهرية التي تأثرت بشكل إيجابي بهذه التغيرات الرقمية، إذ ساعدت التكنولوجيا المالية في رفع فعالية التعاملات المصرفية وتسريع الإجراءات وتقديم خدمات أكثر ضبطاً وملاءمة لمتطلبات الزبائن، وهو ما يقوي من قناعة المتعاملين ويثبت موقع المؤسسات المالية في البيئة التنافسية

وانطلاقاً من الأهمية المتصاعدة لهذا المفهوم، يهدف هذا الفصل إلى تقديم تصور مفاهيمي متكامل للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية، إضافة إلى الدراسات السابقة التي تحمل نفس الموضوع، حسب النحو التالي:

المبحث الأول: التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية من المواضيع الحالية التي اكتسبت أهميتها من واقع حال الاقتصاد المحلي والدولي الذي تسعى فيه المصارف الى إحداث تحول نوعي في القطاع المصرفي من خلال رفع الأداء المالي من خلال هذا المبحث، سيتم توضيح مجموعة من المفاهيم حول التكنولوجيا المالية ومختلف أبعادها، مجالاتها ونماذجها حول العالم

المطلب الأول: مفاهيم التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي أحد أبرز المسارات المستجدة في المجال المالي، إذ تدمج بين الأدوات الرقمية والخدمات المصرفية بهدف تحسين اساليب إيصال الخدمات الرقمية للمستخدمين، وقد نتج عن هذا الاندماج مفهوم مستحدث يعيد صياغة كيفية تعاطي الأشخاص والشركات مع الأموال والمعاملات المصرفية، الأمر الذي يقتضي إدراك حقيقة هذا المفهوم وأبعاده المتنوعة

1. نشأة وتطور التكنولوجيا المالية:

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة مستحدثة وناشئة فالخدمات المصرفية ومؤسسات الخدمات المالية هما مصطلحان تم تداولهما منذ القرن الماضي، ويمكن تقسيم مراحل تطور التكنولوجيا المالية إلى ثلاثة مراحل رئيسية كما يلي: (صابر، 2023)

• المرحلة الأولى 1866-1967:

تزامنت هذه الحقبة مع العولمة المالية، إذ ساهم التطور التكنولوجي المالي في ظهور التلغراف والقطارات في تمكين تداول المعلومات المالية بسرعة عبر الحدود لأول مرة (Bates, 2017)، علاوة على ذلك تم مد أول كابل عبر المحيط الأطلسي والفدواير عام 1918 في الولايات المتحدة الأمريكية بواسطة فدواير والتي تعتبر أول منظومة الكترونية لتحويل المبالغ، لتليها في عام 1950 بطاقات الدفع لتخفيف أعباء حمل السيولة النقدية من قبل Diners club (زعاف، 2019)

• المرحلة الثانية 1967-2008:

في هذه المرحلة ظلت التكنولوجيا المالية مهيمنة ضمن قطاع صناعة الخدمات المصرفية التقليدية والتي استملت التكنولوجيا المالية من اجل اتاحة المنتجات والخدمات المالية وقد شهدت هذه الحقبة بدء توفير المدفوعات الالكترونية، أنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الشبكة العنكبوتية (سعيدة، 2019)

• المرحلة الثالثة من 2008 إلى يومنا هذا:

بعد الأزمة المالية لعام 2008 صار عهد المقاولات الناشئة بوجود حافز للإبداع لدى الممولين و الزبائن الذين يدفعون تيارا من السلع و المنافع الجديدة ، حتي البنوك المستقرة بدأت تتصرف و تعرف نفسها كمنشآت ناشئة ، أتاحت تقنيات حديثة التيسير ابتكار عروض بنكية رقمية باستغلال الخدمات المصرفية المفتوحة و التي تسمح لشركات أخرى بالاطلاع على المعطيات المالية ، تخللت هذه الفترة بازدهار العملات الرقمية المتداولة و تغلغل الهواتف المحمولة بشكل واسع في الأسواق مما سهل وصول الأنترنت لملايين الأفراد في شتى أنحاء العالم ، شهدت في عام 2011 طرح محفظة Google و تلتها شركة Apple pay عام 2014 (ايهاب، 2024-2025) والجدول التالي يوضح باختصار المراحل التي أدت الى ظهور التكنولوجيا المالية

الجدول رقم 1-1: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

السنة	الحدث التكنولوجي
1866	البنك الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي يستخدم كابات التليقرام في عمليات التحويل الالكتروني للأموال
1967	ظهور منصات التداول الالكترونية كنظام سوفيت الى جانب الخدمات المصرفية الالكترونية
1990	إمكانية الدفع عبر الهاتف مع انتشار الانترنت والتجارة الالكترونية واتحاد التقنية المالية
2008	تطور خدمات الاستثمار الآلي، إطلاق عملة البيتكوين، تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عبر منصات التجارة الالكترونية
2010	منصات التمويل عبر الانترنت تطور طرق الدفع عبر الهواتف الذكية، والاقتراض من نظير الى نظير

بنوك المدفوعات في الأسواق الناشئة مثل الهند، الخدمات المالية المضمّنة، تطور الخدمات المصرفية عبر التلاصقية	2014 إلى يومنا هذا
---	--------------------

المصدر: (خولة، 2023-2024)

2. تعريف التكنولوجيا المالية:

عرفت هيئة الاستقرار المالي BCBS التكنولوجيا المالية على أنها الإبداعات المالية التي تمكنها التقنية والتي قد تنشئ نماذج أعمال أو تطبيقات أو إجراءات أو سلعاً جديدة ذات أثر جوهري يتعلق بالأسواق والهيئات المالية في تقديم الإمدادات المالية (Basel committee on banking supervision, 2018)

شيد Nicoletti تصوره للمالية التكنولوجية على ماورد في معجم أكسفورد الذي وصفها بأنها "برمجيات الحاسوب والأساليب المستعملة لتمويل الخدمات المصرفية والمالية" لي طرح المؤلف تعريفاً أوفى وأكثر تفصيلاً انطلاقاً مما تقدم لهذه الموجة الدولية، إذ رأى Nicoletti في التكنولوجيا المالية أنها قطاع وعمل تجاري يعتمد على توظيف برمجيات الحاسوب في تقديم الخدمات المالية من قبل مؤسسات حديثة تقصد منازعة الشركات القديمة (nicoletti.B, 2017)

كما بينها معهد الأبحاث الرقمية في دبلن بولندا، هي أحدث إبداع تقني وابتكار في حقل المجال المالي، تتضمن هذه الإبداعات مجموعة البرامج الإلكترونية التي تستعمل في الإجراءات المالية للمصارف والتي منها التعاملات مع العملاء والخدمات النقدية كتحويل الأموال وتغيير العملات وحساب معدلات الفائدة والمكاسب ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات البنكية (وهيبة، 2018)

التكنولوجيا المالية هي مصطلح جديد يضم كل من التكنولوجيا والخدمات المصرفية وعليه فإنه يقصد به إتاحة الخدمات المالية عبر الاستخدام الكبير للتكنولوجيا، سواء كان الأمر يتعلق بالخدمات المقدمة من المؤسسة للمستهلك أو تلك التي تقدم من كيان لآخر يقوم بأخذها وتعديلها وتنفيذها بأسلوب متباين ومحدث عن ذاك التي تتبعه الهيئات المالية المعتادة (Tiberius & Rasche, 2017)

انطلاقاً من التعريفات السابقة يمكن تحديد التكنولوجيا المالية بأنها مصطلح يشير إلى توظيف التقنيات المستحدثة لتجويد وعرض الخدمات المصرفية بأساليب أنجز وأسرع وأكثر إبداعاً، يضم هذا الميدان الجمع بين التمويل والتكنولوجيا لتقديم مقاربات مالية إلكترونية تحسن تجربة التعامل وتعزز الانتشار المالي دولياً

المطلب الثاني: أبعاد التكنولوجيا المالية:

لتقييم منسوب التأهب الرقمي في المصارف والهيئات المالية، يمكن توظيف طيف من المقاييس أو المعايير التي تضم النواحي التقنية والإدارية والبشرية: (جميلة و زين العابدين، 2024-2025)

1. **البنية التكنولوجية:** يقدر الاستعداد الرقمي عبر المقدرة على دمج الأنظمة الرقمية الحديثة كمنصات الدفع

الالكتروني والأنظمة المصرفية على الانترنت ويشمل هذا كذلك تأمين الشبكات المتقدمة ومقاربات الأمان

السيبراني التي تصون المعلومات والمعاملات المالية من الاعتداءات الالكترونية

2. **الخدمات المصرفية الرقمية:** تشير الى الخدمات المصرفية المقدمة عبر القنوات الالكترونية مثل التطبيقات

والمواقع

3. **الأمان وحماية المعلومات:** تعتبر تدابير الأمن السيبراني احدى الركائز الجوهرية في الاستعداد الرقمي، يستلزم

هذا الجانب توفير منظومات لصون المعلومات المالية والشخصية للزبائن ضد الاعتداءات الالكترونية وقيم

كذلك مدى التقيد المصرفي بالضوابط الارشادية المرتبطة بصيانة المعطيات مثل لائحة حماية البيانات العامة

GDPR في الإتحاد الأوروبي أو التشريعات المحلية في البلدان المتنوعة

4. **كفاءة الموارد البشرية:** يتضمن هذا البعد أهيل الكوادر على استعمال المنصات الالكترونية المستحدثة

بفعالية، يشمل ذلك تدريب العاملين في المصالح المتنوعة مثل مساندة الزبائن، التسيير المالي والتدقيق، كما

يتوجب على المصارف ضخ استثمارات في التثقيف الالكتروني للزبائن عبر حملات توعية بشأن كيفية

استخدام الخدمات البنكية الرقمية بأمان وإتقان (بن عزيزة و زغواني، 2024-2025)

المطلب الثالث: مجالات تطبيق التكنولوجيا المالية

لقد انتشرت التكنولوجيا المالية في العديد من المجالات الفرعية للخدمات المالية، إذ باتت قاعدة زبائن

التكنولوجيا المالية كبيرة من مختلف فئات الأفراد والكيانات ويعود ذلك للنمو في استحداث الخدمات والمنتجات

التي تطرحها حيث تتصف في مجملها بالتنافس الشديد فهي يسيرة الاستعمال وواضحة وفعالة ومؤتمنة في آن واحد،

فالتكنولوجيا المالية تشمل نطاقا واسعا في العديد من المجالات نوجزها فيما يلي:

الفرع الأول: قطاعات الموجة الأولى:

المقصود بقطاعات الموجة الأولى أنها القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة المستحدثة والتي يتميز أغلب زبائنها بامتلاك الأدوات التقنية الأولية كالهواتف الذكية والتطبيقات التي تتيح لهم إنجاز معاملاتهم المالية الأساسية كالدفع ونيل القروض في المقام الأول، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تنظيماهم النظامية والتشريعية التي تراها مناسبة لهم والتي تكفل استمرارية عمل آمنة ومستقرة إلى حد كبير

المهام الجوهرية لهذه الشريحة تتجسد في المنافع التي توفرها المؤسسات المالية عبر الشبكة أو التي تتجه الشركات المستحدثة لتقديمها بالتعاون مع المصارف أو بصورة مباشرة منها، ومن أبرز شرائح الموجة الأولى ما يلي: (مشاعلي، 2022-2023)

1/ قطاع المدفوعات: The payments sector

يعد دفع ثمن المنتج أو الخدمة باستعمال جهاز الجوال دافعا للمستهلكين المعاصرين نظرا لسهولة وأمانه بحيث يمكن شراء أي شيء تقريبا، وهي من الأفعال الأشد مرونة التي توفرها المصارف لزبائنها إذ تمنحهم:

- ✓ الدفع عبر الجوال
- ✓ التحويلات للخارج تكون بأدنى تكلفة تدنية تكاليف التبادل الدولي للنقود Transfor Wise
- ✓ تبديل العملات دون تكلفة Kantox
- ✓ تدبير مسارات الدفع المتوفرة لتجارة الالكترونيات وتسهيل إجراءات الدفع على الانترنت وبين الأشخاص

2/ قطاع الإقراض ورؤوس الأموال:

يعد الإقراض من نظير إلى نظير P2P صنفًا مستحدثًا من اقتصاد التشارك ، حيث تساعد منصات الإقراض P2P على وصل المستثمرين بالمقترضين دون اشتغال المصرف كوسيط ، ففي العادة تحتكر المصارف جانب القروض ، لكن الإشكالية التي سعت الشركات الناشئة إلى معالجتها هي أنها بدأت تجذب جانب الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية و كذلك طالبي رؤوس الأموال أصحاب المشاريع المتوسطة و الصغيرة التي لا تقدم لهم المصارف نسبة ملموسة من التسهيلات الائتمانية و تعمل غالبا على تهميشهم ، أسهم هذا كثيرا في نمو جانب العمل لدى هذه المنظمات الناشئة المختصة بالتكنولوجيا المالية و أهم الأنشطة الممارسة في هذا الإطار هي كالآتي:

- ✓ تدوير الأموال: Money recycling

هي واجهة للإقراض الائتماني الموضوعي بشكل مباشر دون وسطاء، تحركها بالكامل شبكة مستخدميها ومثال نجد شركة MONEY FELLOWS في مصر، تسمح للأفراد نيل قرض دون التوجه للمصرف وكذلك تسمح للمستخدمين بتشيد سجل ائتماني استنادا لأدائهم في الجولات التمويل

✓ التمويل الجماعي: Crowd funding

هي مواقع الكترونية لجمع التبرعات من عامة الافراد لتمويل أصحاب المشاريع مع تحديد قيمة المشروع ويمكن لصاحب الفكرة استغلال المبالغ المجموعة بعد إتمام المبلغ اللازم لتمويل المبادرة خلال مدة زمنية معينة، فكرة مواقع التمويل المشترك كانت كمتنافس للمبتكرين وأصحاب الأعمال لأنها أسهمت أولا في رفع حريتهم المادية وثانيا أعانت المبالغ من عامة الأفراد وذلك لغاية تمويل عمل ما، يعرض صاحب العمل فكرته وتبيان مزايا وغايات إبعادهم عن سلطة الممولين وكمثال نرى شركة IWWA في الأردن

✓ منصات مقارنة القروض: Loan comparison platforms

هذه المنصات أضحت دور المخرج التمويلي البديل لتعزيز ازدهار قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة الذي يمثل بمثابة الدعامة الأساسية للاقتصاد والذي لا ينال الخطوة الكافية، تتيح منصات الموازنة شتى الخيارات التمويلية وتعرض كافة الأشكال المتاحة مع سمات كل خيار مما ييسر على طالب الخدمة تقصي أفضل عرض دون مجهود كمثال نلمس مؤسسة Comparietem.com في الإمارات

الفرع الثاني: قطاعات الموجة الثانية

في هذا النطاق تتسع رقعة فاعليات مؤسسات التكنولوجيا المالية لتشمل ممارسات تعتمد بشكل متزايد على التقنيات فائقة التخصص والأساليب المبتكرة في المجال المالي، وذلك عبر توفير مناخ أكثر تطورا وأسواقا أكثر اكتظاظا رقميا ونشاطا استثماريا أشمل من القطاع السابق، ويتم تصنيف هذه المجالات كالآتي:

1/ قطاع إدارة الثروات: Wealth management sector

ضمن هذا البند فإن خدمة إدارة الثروات تشمل كلا من التخطيط المالي وإدارة محافظ الاستثمارات ومجموعة من الخدمات المالية الموحدة للأفراد الأثرياء وأصحاب المشروعات الصغيرة والأسر التي تطلب عوناً وإرشاداً مالياً من خبراء مرخصين لتنظيم ثرواتهم بدءاً من تنسيق المهام المصرفية والتصميم العقاري والموارد القانونية وإدارة الضرائب

المتخصصة والاستثمار..... إلخ ، وقد حلت الشركات الناشئة العاملة في مجال التكنولوجيا المالية محل التعاملات المصرفية وتنافسها باستغلالها لفرصة فئة الأفراد الذين ليس لهم حسابات مصرفية ، إضافة إلى المغتربين والأفراد ذوي العائد المرتفع في استثمار مدخراتهم (مشاعلي، 2022-2023)

2/ قطاع تحويل الأموال: Money transfer sector

يعرف تطبيق التكنولوجيا المالية في خدمات التحويلات المالية على أنه تبني الدفع البديل في أساليب تحويل الأموال، أي الاستفادة من الانترنت أول الهاتف المحمول على العكس تماما، يشمل مزودو خدمات التحويلات المالية التقليدية المؤسسات التي تقدم خدماتها ويتم التعاقد بشأنها عبر فروع المصارف أو الممثلين الفعليين أو مراكز الاتصال، ما يميز هذين النوعين من الأعمال هو نقطة الوصول التي تقدم من خلالها خدماتها، وهنالك نماذج أعمال عديدة للتحويلات العابرة للحدود تديرها شركات التكنولوجيا المالية ووفقا لتحالف الشمول المالي فإن هذه النماذج تشتمل على منصات الانترنت والتحويلات المعتمدة على BLOKCHAIN والتحويلات بواسطة الهواتف الذكية (فرجاني و عبد الرزاق، 2022)

3/ قطاع التأمين: Insurance sector

يوجد جزء كبير من الموظفين لا يملكون حسابا مصرفيا وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن إيجاد سجل ائتماني، ولن يكون هناك اشتراك في هيئات تهتم بالخدمات التأمينية لكن شركات start-up للتكنولوجيا المالية ابتكرت حلا لذلك عبر التأمين متناهي الصغر ويقصد به "كل خدمة تأمينية تستهدف أصحاب الدخل المحدودة في حقول تأمين الممتلكات والأفراد لحمايتهم من مخاوف قد تصيبهم مقابل تسديد أقساط تتناسب مع طبيعة الخطر المؤمن عليه (مشاعلي، 2022-2023)

المطلب الرابع: نماذج التكنولوجيا المالية حول العالم

غدا التلاؤم مع عالم الرقمنة والتكنولوجيا ضرورة جوهرية لمستقبل قطاع التكنولوجيا المالية، حيث يعتبر المجال المصرفي المحرك الأساسي في التحول الرقمي للاقتصاد لكونه أكبر مستفيد من الأساليب التقنية، وأثمرت هذه النقلة عن ظهور العديد من التقنيات في حقل التكنولوجيا المالية محدثة تحولا جذريا في شتى نواحي المهنة المالية (كردوسي،

2023-2024) وحسب مجلس الاستقرار المالي للتكنولوجيا المالية فقد رصد عددا من التقنيات المساندة لسوق التكنولوجيا المالية نستعرضها كالتالي:

1. الحوسبة السحابية Cloud computing:

هي عبارة عن نموذج حاسوبي تمكن المستخدم من الحصول على حيز تخزين شبكي والإطالة على مكتسبات الحاسوب التي تنال عبر الشبكة العنكبوتية ومن أبرز النماذج على ذلك هو الإرسال البريدي الذي يمن كل العتاد والبرمجيات لدعمه بمجرد الارتباط بالإنترنت إذ تتيح تسجيل ولوج لهذه البرمجيات كمثال عبر الإرسال البريدي المطلاع على أي موقع ويمكن القول إنها منظومة يقوم فيها أصحاب الاهتمامات ببيت برامجهم التطبيقية على هيكلية متطورة تديرها جهات خارجية وتؤمن

المكتسبات لتطبيقات البرامج عند الحاجة وتحصل أجورا مالمكها مقابل استغلال موارد الدفع، يتسم هذا النظام بمرونته كونه يتيح إعادة توجيه الموارد تبعا لزيادة أو تناؤل الحاجة (حجروية، 2023-2024)

تبدي الهيكلية التحتية للحوسبة السحابية طائفة من الإيجابيات وفيما يلي سنستعرض بعض المزايا للحوسبة السحابية:

- ✓ تمكن الحوسبة السحابية المستخدمين من الوصول تمكن الحوسبة السحابية المستخدمين من الوصول إلى الموارد الحاسوبية بومضة وسهولة من أي مكان ووقت، كذلك يستطيع المستخدمين رفع أو تقليل الموارد وفقا لمطلباتهم
- ✓ يدفع المستخدمين في الحوسبة السحابية غلبا فقط عند استغلال الموارد وهذا ما يفضي إلى توفير نفقات الاستثمار ونيل أسعار أكثر ملائمة للاستهلاك
- ✓ تيسر الحوسبة السحابية للمستخدمين الاطلاع على الموارد وتديرها عبر واجهة مستخدم ميسرة وهذا يجعلها سهلة الاشتغال حتى للأفراد غير المتمرسين في تقنية المعلومات
- ✓ تقدم خدمات الحوسبة السحابية مستوى بالغ الارتفاع من الحماية والخصوصية وتحفظ البيانات في وحدات تخزين مؤمنة للغاية وتتلقى تدقيقا متواصلا، كما تراقب الاتصالات وتشفر البيانات المتبادلة وتلاحظ سير نقل المعطيات

2. الذكاء الاصطناعي Artificial intelligence:

الذكاء الاصطناعي هو عبارة عن البراعة التي تبديها الآلات بخلاف الذكاء الفطري الذي يظهره الانسان، وغالبا ما يستخدم مصطلح الذكاء الاصطناعي للإشارة إلى الآلات أو الأنظمة الحاسوبية التي تحاكي الأعمال الذهنية التي يربطها البشر بالعقل البشري التعلم وإيجاد الحلول للمسائل والذكاء الاصطناعي هو جهاز مهيأ لإنجاز المهام أو لإنجاز المهام وإيجاد الحلول للمشكلات التي يتم تنفيذها عادة بواسطة فطنة البشر

يساهم الذكاء الاصطناعي في تحويل وإعادة هيكلة الكيفية التي تتفاعل بها مع الكون ومؤسسات التجارة عموما، ويتمثل الغرض الجوهرى من إقرار أي مؤسسة للذكاء الاصطناعي في تسهيل انجاز الإجراءات والخدمات لقاعدة زبائنها، كما يمكن استغلال الذكاء الاصطناعي بقدر كبير جدا في المجال المصرفي وله استخدامات عديدة لا سيما في المصارف وتشمل: (فيل و اخرون، 2025)

✓ التأمين

✓ المحافظ الرقمية

✓ الخدمات المالية الفردية

✓ الخدمات المصرفية الصوتية

✓ إتمام المعاملات المصرفية عبر الأوامر الصوتية

يعد الذكاء الاصطناعي نوعا من العلوم المستحدثة التي ذاع انتشارها في الفترة الأخيرة حتى توغل في العديد من الميادين الصناعية والاستكشافية وعلى رأسها الروبوتات والخدمات الذكية للحكومة والشركات ويتميز بمجموعة من القدرات والسمات أبرزها: (بني و عمروش، 2022)

✓ يحصل الذكاء الاصطناعي على المعارف عبر المزاولة الفعلية وهو أيضا بإمكانه التفريق بين المسائل بصورة ملحوظة

✓ تجاوب الذكاء الاصطناعي مع التحولات واتصافه بالمرونة والفتور في الاستجابة في شتى الأوضاع

✓ يمتلك الذكاء الاصطناعي مقدرة على الاستيعاب البصري ومن ثم اتخاذ الاحكام بشكل صائب، استنادا الى تحليل كافة الاحتمالات واتقان عواقبها ثم انتقاء انسب الخيارات التي تفضي الى النتائج المرجوة

✓ القدرة على كشف الزلات وتعديلها بسرعة واجراء التطويرات الأمثل مستقبلا

3. سلسلة الكتل أو البلوكشينBlockchain:

بحسب تقرير المهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا NIST عرفت سلاسل البلوكتشين على أنها: تقنية تسمح لمجموعة من المستعملين بتدوين العمليات في سجل حسابات موحد ضمن هذا المجتمع بحيث لا يمكن تبديل أي عملية حال نشرها في ظل التشغيل الاعتيادي لشبكة البلوكتشين، وتستخدم تقنية البلوكتشين لوظيفتين: (كردوسي، 2024-2023)

الوظيفة الأولى (التسجيل والتخزين): تتيح تقنية البلوكتشين إثبات القيم والمعاملات وتخزينها بشكل كامل، فعندما يدخل أي تدخل أي قيمة أو بيانات الى النظام تضمن في وحدة مشفرة مرتبطة بالوحدة السابقة، وبسبب استحالة التعديل أو تغيير المدخلات المخزنة في الوحدات فإن هذه الأخيرة تكون ملف بيانات لا يمكن العبث به يحوي سجلا دقيقا لكل من المبادلات والعمليات التي أنجزت عليها منذ بدايتها

الوظيفة الثانية (الإصدار والنقل): بالاعتماد على مقدرتها في سعة تدوين المعلومات وحفظها بأسلوب موثق، تتيح تقنية البلوكتشين إمكانية إصدار ونقل الموجودات الرقمية الأساسية كنظير للبيتكوين عبر آلية تدعى التشفير حيث تتضمن تشفير الأصل الفعلي تحويل الامتيازات المتعلقة به الى سجل رقمي فعند تسجيلها على تقنية البلوكتشين يصبح من الممكن تداول الرمز داخل المنظومة ويتم متابعة كامل السجل الملازم لامتلاك هذا الأصل في السجلات بناء على التوضيح المعطى يمكن استنتاج ان هذا الأسلوب يتميز بثلاث خصائص رئيسية:

- ✓ هي مستودع معلومات او سجل متاح يمكن كافة مستخدميها سواء كانوا عموميين او خاصين من تدوين وتنظيم المعلومات والبيانات التي تخصهم
- ✓ سجل منتشر أي نظام غير مركزي حيث تتوزع البيانات على كافة حواسيب المستخدمين المتصلين بالشبكة والتي تعرف باسم العقد وتنفذ هذه العملية آليا عبر تقنية البلوكتشين
- ✓ عملية الاستخلاص كآلية تركز عليها تقنية البلوكتشين وهي تهدف إلى التأكد من سلامة "الهاش" أي الشفرة الصحيحة والمميزة للمعاملة

4. العقود الذكية Smart contracts:

تعد العقود الذكية احدى أروع تقنيات تكنولوجيا البلوكتشين ومع ذلك بالإمكان استخدامها دون الحاجة لتقنية البلوكتشين ذاتها، وقد أسهمت العقود الذكية في ابتكار حل لأهم المعضلات التي تعترض التفاهات التي تتم بين الأطراف المتعاملة بعيدا عن وجود أي وسيط او طرف آخر كالمصارف مثلا، و العقد الذكي هو برنامج حاسوبي

مؤلف من مجموعة الاكواد التي تجسد المتطلبات و التفاصيل التي تصاغ في العقد بالرضا بين الطرفين المتعاقدين، تعمل البرمجية فقط في حل استيفاء المتطلبات المدونة في العقد وتنفيذها باستخدام احدى تطبيقاتها (مروان و بهناس، 2024)

ومن إيجابيات العقود الذكية ما يلي: (فيل و اخرون، 2025)

- ✓ متابعة التعهدات والالتزامات التعاقدية دون تدخل بشري مما ينتج عنه تقليل الهفوات
- ✓ السرعة وخفض النفقات
- ✓ الحماية والوضوح إذ يسمح بتبادل أي شيء كالأموال والأسهم والممتلكات وكل ذلك في حينه

وبين الجدول الآتي جملة من الاختلافات بين العقود التقليدية والعقود الذكية

الجدول رقم 1-2: الفرق بين العقود التقليدية والعقود الذكية

البيان	العقود التقليدية	العقود الذكية
الطرف الثالث	مؤسسات سيادية، محامون	لا ينطبق
وقت التنفيذ	يوم إلى 3 أيام	دقائق
التحويلات	عبر الوسائل التقليدية	مؤتمنة، عبر شبكة الحاسوب
الشفافية	غير موجودة	متوفرة
الارشفة	صعبة	سهلة
الامن	محدود	التأمين بالتشفير
التكلفة	عالية	بسيطة
التوقيع	يدوي	رقمي

المصدر: (ليان، 2019)

العملات الرقمية والعملات المشفرة:

أولاً: العملات الرقمية Digital currencies:

هي الأرصد المتداولة عبر الانترنت ولها كافة مميزات الأموال التقليدية وأقرب نموذج لها بطاقات الائتمان والخصم ويمكن توظيفها لدفع قيمة السلع والخدمات، مثل الاتصالات عبر الشبكة والهاتف المحمول والمحلات التي تباع البضائع عبر الانترنت وغير ذلك، وليس للنقود الالكترونية قيود جغرافية أو سياسية وقد يتم ارسال مبالغ من أي مكان الى أي جهة في المعمورة وإجراء أية تسويات مع أي موقع آخر في العالم (مروان و بهناس، 2024)

ثانياً: العملات المشفرة Crypto currencies:

تمثل عملات رقمية يجري تسييرها خفية، وتستخدم التشفير لضمان سلامتها لا تساندها أية هيئة مركزية وليس لها أي صلة راسخة بالعملة المتداولة حالياً، ويعمل أغلبها عبر دفاتر حسابات موزعة، تثبت المعاملات عبرها وتدقق بواسطة شبكة من العقد (مرزوق، 2020)

ثالثاً: الفرق بين العملات الرقمية والعملات المشفرة

تتمثل أهم الفروقات فيما يلي:

الجدول رقم 1-3: أهم الفروقات بين العملات الرقمية والعملات المشفرة

على الرغم من ان العملات المشفرة لا تتطلب أي مستندات خاصة بالمعاملات المنجزة من خلالها ولا يتم تقديم أي معلومات شخصية إلا أنها تكون مسجلة ويتم تعقبها	الكشف عن هوية المتعاملين
---	---------------------------------

الشفافية	لا يمكن للغير تعقب مسار العملات الرقمية في حين يمكن عرض التدفقات الخاصة بالعملات المشفرة
القابلية للتحكم	العملات الرقمية تحت سيطرة السلطات الرقابية والبنوك المركزية بالتالي يمكن التحكم بها في حالة حدوث تلاعبات بينما العملات المشفرة تخضع للمعاملات بين مستخدميها فقط
الجوانب القانونية	تتميز العملات الرقمية بالتنظيم القانوني على عكس العملات المشفرة لا توجد تشريعات تنظم التعامل بها
قيمة العملة	العملات الرقمية يتم تحديد قيمتها من طرف البنوك المركزية وعادة تمول استقرار اما العملات المشفرة تتحدد وتتأثر قيمتها بعوامل اخرى كالتوقعات والمضاربة غالبا تكون أكثر تقلبا

المصدر: (ريان، 2024-2025)

5. البيانات الضخمة Big Data:

تعرف بأنها معلومات تتطلب سعتها وتنوعها أو انتشارها توظيف هياكل ومعالجة تقنية مستحدثة لإتاحة بصائر تكشف عن موارد جديدة لمنفعة الأعمال (حجوي، 2023-2024)

المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية

تعد جودة الخدمات المصرفية الركيزة الأساسية لتحقيق رضا العملاء وبناء ولائهم فهي تعبر عن مدى قدرة البنك على تلبية توقعات الزبائن وتقديم خدمات تتميز بالدقة السرعة والابتكار التكنولوجي

من خلال هذا المبحث سيتم توضيح مجموعة من المفاهيم حول جودة الخدمات المصرفية وأبعادها إضافة الى أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة المصرفية

من الصعب وضع تعريف محدد لجودة الخدمة المصرفية لذلك يجب التطرق الى معرفة معنى الجودة ومعرفة معنى جودة الخدمة للوصول الى تعريف ملم وشامل لجودة الخدمة المصرفية

1. مفهوم الخدمة:

تعرف الخدمة على أنها "تتضمن على أنشطة إجراءات وإنجازات وجميع هذه الأنشطة والإجراءات تفضي الى انتاج أمر " (الصعيدى، 2010)

وتعرف أيضا على أنها "منتج غير ملموس يقدم مكاسب ومنافع للزبون نتيجة تطبيق أو استعمال جهد أو طاقة بشرية أو آلية على افراد أو أشياء معينة ومحددة الخدمة لا يمكن امتلاكها أو استهلاكها ماديا" (أسعد أحمد أورمان، 2001)

ومنه يمكن تعريف الجودة بأنها "مدى انطباق المنتج او الخدمة للمعايير والمواصفات المحددة ومدى قدرتها على تلبية احتياجات وتوقعات المستهلكين وهي تعد مؤشرا أساسيا في قياس كفاءة الأداء ورضا العملاء "

2. مفهوم جودة الخدمة:

ان مفهوم جودة الخدمة يعتمد على وجهة نظر العميل إذا فهو يختلف من عميل لآخر، وتعرف على أنها "مستوى الأداء يتوقف على تقدير العمل الذي يقرر من شأنها عبر مضاهاة ما ناله فعليا بما ارتقبه من تلك الخدمة" (الجياشي، 2010)

وتعرف أيضا على أنها "التلبية الكاملة لمتطلبات المستهلك بأدنى تكلفة داخلية" (sudma.m, 2007)

ومنه يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها "مدى مقدرة الخدمة المقدمة على تلبية أو تجاوز توقعات الزبائن وتقاس جودة الخدمة انطلاقا من التفاوت بين ما يتوقعه العميل وما يتلقاه فعليا "

3. تعريف جودة الخدمة المصرفية:

تعرف على أنها " تقييم لمستوى النوعية المقدمة مع امال الزبون بإعطاء خدمة جيدة يعني في النتيجة الأخيرة أن تكون الخدمة مطابقة لأمال الزبون " (الزامل، 2023)

وتعرف أيضا على أنها "عبارة عنما يقدمه المصرف ضمن نطاق عمله المتعلق بالزبون فهي تعتبر الاشباع الذي يترمي الى تحقيقه الزبون لمتطلباته ورغباته المتنوعة من قبل المتصرف فهي تمثل منبعاً للربح " (الدسوقي، 1994)

ومنه يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية بأنها "مدى استطاعة المصرف على تلبية توقعات ومتطلبات الزبائن بشكل يفوق أو يوازي تطلعاتهم عبر تقديم خدمات دقيقة مؤتمنة سريعة ومبنية على التفاعل الإيجابي والاحترام مما يعزز رضا العملاء ويزيد من ولائهم "

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

لم يتفق الباحثون على جوانب جودة الخدمة المصرفية وذلك لصعوبة وضع إجراءات رقابية من المنظمات الخدمية لتحديد معايير جودة الخدمات المقدمة للعملاء ولكن رغم هذا الاختلاف عدها بعض الباحثين أنها تتمثل في الجودة المادية (المعدات والتسهيلات المادية، والمباني وغيرها من العناصر المادية)

ويرى البعض أن جودة الخدمات تنطوي على خمسة أبعاد وهي المهنية والمهارات لمقدمي الخدمة، الشهرة لمنظمة الخدمة، المصداقية والسلوك والاتجاهات لمقدمي الخدمة، وإمكانية الوصول الى الخدمة وأخيرا الثقة والاعتمادية

كما يرى (cronross;1984) أن لجودة الخدمة بعدين اثنين هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية. ووجد اخرون A. Zeithaml, Berry ,Parasuraman مجموعة من الابعاد وصلت من حيث عددها الى عشرة أبعاد وهي كالتالي (العربي، 2016)

1. **الملموسية:** في الخدمة تعني شعور الزبون بما يدركه عبر الهيئة أو المظهر والمرافق المادية والأدوات والأشخاص ووسائل التواصل
2. **الاعتمادية:** وتتضمن محتوى الأداء الموثوق وتعني القدرة على تقديم الخدمة الموعدة بدقة وبمستوى عال من الاعتمادية
3. **الاتصالات:** وهي القدرة على التعامل المؤثر مع جميع متطلبات الزبائن والاستجابة للملاحظات والعمل على انهاءها سريعا وبتفان بما يقنع الزبائن بأنهم موضع تقدير واحترام من البنك الذي يتعاملون معه

4. تفهم الاحتياجات: استيعاب الزبائن وتحديد حاجاتهم بدقة
 5. الوصول الى الخدمة: وتعني توفر الخدمة في الموضع والوقت اللذين يرتضيها الزبائن
 6. المصداقية: وتعني مدى التقيد بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للزبائن فيما يخص المعونة المقدمة وتطويرها
 7. جدارة العاملين: وهي امتلاك القائمين على تقديم الخدمة للمهارات والمعارف اللازمة
 8. الأمان: هو التيقن بأن الخدمة المعروضة للزبائن خالية من الخلل أو الخطر مشتملة التيقن الروحي والمادي
 9. التعاطف: وهو اظهار روح الود والعناية بالعمل وشعوره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة وفقا لاحتياجاته
- لذلك

10. الاستجابة: وهي رغبة مقدم الخدمة في تقديم العون للزبائن والرد السريع على تساؤلاتهم واستعدادهم لذلك
- وتعتبر هذه المعايير ملائمة لجودة الخدمات وقد أوجزت هذه الأبعاد الى خمسة اتفق عليها معظم الباحثون على أنها تحدد كيفية تقييم الزبائن لمعلوماتهم في الخدمة وقياس رداءتها من خلال تحديد توقعات استيعابهم وأطلقت عليها نموذج جودة المتاع وتمثل اتحاد كل من الخدمة والجودة وهي بمثابة مقياس متعدد الأبعاد لتقدير جودة الخدمات

وفيما يلي نعرض ايضاحا مقتضبا لأبعاد مستوى جودة الخدمات المعتمد في هذا البحث وطرائق تقييم الزبائن لها من خلال صفاتها (مختارية، 2022)

- **المللموسية:** وتمثل الجوانب المللموسة والمرتبطة بالخدمة مثل المباني والتقنيات الحديثة المستخدمة والتسهيلات الداخلية للأبنية والمعدات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين
- **الاعتمادية:** تعكس درجة ثقة الزبون بالبنك ومدى قدرته للوفاء بالتعهدات كما تبين مقدرة البنك على تقديم الخدمة في اللحظة التي يرغب بها العميل وتلبي طموحه ومدى التزام البنك كذلك بتعهداته اتجاه العميل
- **الاستجابة:** تعني قدرة البنك على المبادرة لمساندة الزبائن والرد الواضح على تساؤلاتهم من خلال المكنة على المعالجة الفعالة لكل متطلبات الزبائن والاستجابة لمطالبهم والعمل على تسويتها سريعا وبفاعلية بما يقنع الزبائن بأنهم موضع تقدير وتبجيل من قبل البنك الذي يتعاملون معه مما يقوي إيمانهم به
- **الأمان:** تعبر عن الاطمئنان من قبل الزبائن بأن الخدمة التي تقدم إليهم تخلو من الغلط أو الخطر أو الريبة

- **التعاطف:** هو اظهار روح الود والاهتمام بالزبون واشعاره بقيمته والرغبة في تقديم العون له طبقا لرغباته ومتطلباته كما تعبر هذه الناحية عن مدى العناية التي يبديها تسيير البنك وموظفوه لمتطلبات الزبائن وحرصهم على تقديم معطيات دقيقة وكافية عن كل تساؤلاتهم

المطلب الثالث: خصائص ومستويات جودة الخدمة المصرفية

أولا: خصائص جودة الخدمة المصرفية

تتوزع السمات والخصائص الأساسية لجودة الخدمة المصرفية الى: (الصرن، 2008)

الجودة الفنية: تتركز هذه الجودة على مقدار المعرفة والبراعة التي يمتلكها موظفو المصرف في انجاز الخدمات المصرفية واتمام الإنجازات المتنوعة بمهارة وبعد هذا النوع من الجودة ضروريا للخدمات المصرفية المتشابكة كبرامج التقاعد والمعاشات

الجودة الوظيفية: تركز هذه الجودة على أسلوب إيصال الخدمة ودرجة تناغمها مع تطلعات الزبائن فهي تعتمد بالشكل الأهم على طبيعة التواصل بين المصرف وزبائنه مما يجعل مرونة الزبون في تقييم رفعة الخدمة عاملا حاسما ولتحقيق هذا يجب على المصارف تطوير وسائل الاتصال مع الزبائن وتقوية درجة العناية بهم وضمان تقديم الخدمات بأسلوب يانع ومثمر يلبي متطلباتهم ويرفع مستوى قبولهم

ثانيا: مستويات جودة الخدمة المصرفية

تتباين جودة المراد المصرفي المقدم للزبائن بناء على عدة مناسيب ويمكن تصنيفها كما يلي: (خرشي، 2023-2024)

الجودة المتوقعة: تعكس تطلعات الزبائن حول مستوى المراد المصرفي الذي ينبغي أن يحظوا به حيث تستند الى تصور الزبون لما يجب أن توفره المنشأة المصرفية

الجودة المدركة: تشير الى مدى استيعاب إدارة البنك لمتطلبات الزبائن وتوقعاتهم مما يعني أنه لتأمين ارتياح الزبائن يجب أن تتوافق الخدمة المقدمة مع تلك التوقعات

الجودة الفعلية: تتمثل في كيفية انجاز الموظفين للمراد وفقا للمعايير المقررة مسبقا وتتأثر هذه الجودة بخبرات ومهارات الموظفين بالإضافة الى عوامل كحالتهم النفسية ومستوى ارهاقهم خلال العمل

الجودة المروجة: تتعلق بالانطباع الذي تظهره المنشأة المصرفية لزبائنهم عبر الإعلانات والحملات الترويجية والتي تسهم في تكوين تصوراتهم حول مستوى المراد

الجودة الفنية: تعبر عن محتوى المراد المقدم للزبائن أي "ماذا يحصل الزبون من البنك" وتشمل أيضا الطريقة التي يسلم بها المراد وفقا للمقاييس المحددة

الجودة الوظيفية: تتعلق بكيفية تعامل الموظفين مع الزبائن أثناء تقديم المراد مما يستوجب تدريبهم على أساليب المعاملة الجيدة حيث يلعب التفاعل بين مزودي الخدمة والزبائن دورا محوريا في تبيان جودة المراد المصرفي

وبالتالي فان جودة المراتد المصرفية ليست جامدة بل تتأثر بعدة مكونات بدءا من تطلعات وانتهاء بطريقة إتمام المراد فعليا

المطلب الرابع: أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

لقد أحدثت التكنولوجيا المالية تحولا في الخدمات المصرفية من مفهوم "الخدمة كعاملة" الى "الخدمة كتجربة للمستخدم" حيث صار الاهتمام مركزا على السهولة، السرعة والأمنية الفائقة. لهذا ارتأت المصارف والبنوك أن تطور نماذج أعمالها وأساليب ممارستها لأنشطتها لتتمكن من المنافسة والبقاء في السوق

1. ادماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي:

القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة شهد تحولات جوهرية نتيجة التقدم السريع في التكنولوجيا المالية التي غدت تمثل قوة دافعة لتطوير الخدمات البنكية التقليدية. فقد نتج عن هذا الاندماج بروز نماذج مستحدثة في تقديم الخدمات المصرفية تتسم بالسرعة والمرونة والاعتماد على الحلول الرقمية المبتكرة ومن أبرز مظاهر ادماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ما يلي: (الهام، 2023-2024)

- **تقنية الشريحة الذكية:** تسهم هذه الشريحة في تقليص الخسائر الناتجة عن حوادث التزوير عبر استخدام التقنية المضمنة في الشريحة لكلمة سر مؤقتة لكل عملية

- **أجهزة الاستشعار البيومترية:** تمكن أجهزة الاستشعار البيومترية و الماسحات الضوئية الصرافات الآلية من الاستغناء عن ضرورة حمل البطاقات البلاستيكية و رموز التعريف الشخصية فمن خلالها تستطيع أجهزة الصراف الآلي الوصول الى حسابات الزبائن دون الحاجة لكلمات المرور بل تعتمد على الهاتف المحمول و أجهزة استشعار بصمات الأصابع و راحة الكف أو التعرف على العين لتحديد هوية صاحب الحساب مما يجعل الإجراءات التي تتم عبر الصراف الآلي أكثر أماناً وسرعة من السابق كما تم اعتماد استخدام الأوردة الدقيقة التي تقضي على أخطاء الصرافات الآلية في تمييز العملاء
- **غرفة المقاصة الآلية:** تعين في تسيير الدفعات الإلكترونية بين المصارف في دولة ما
- **الخدمات المصرفية متعددة القنوات والتمويل بدون فروع بنكية:** تسمح هذه الميزة بخفض اعتماد البنك على فروعه في أداء المهام وعليه قلصت العديد من البنوك من فروعها بالاعتماد على هذه الخدمات في التكنولوجيا المالية فالبنسبة للاتحاد الأوروبي وحده تم اغلاق نحو 1666 فرعاً بنكياً في نهاية 2015 فقط
- **روبوتات الدردشة لخدمة الزبائن:** هي أجزاء برمجية تعتمد على التعلم الآلي لتتمكن من التطور المستمر عبر التفاعل البشري تعمل هذه الخدمة على تسهيل تعاملات الزبائن عبر معالجة استفساراتهم وتوجيههم الى الأقسام المطلوبة كما يمكنها من تقديم الارشادات الاستثمارية وبهذا ترفع من فاعلية الخدمات المصرفية وسرعتها
- **الذكاء الاصطناعي:** يساعد الذكاء الاصطناعي في اكتشاف الاحتيال عن طريق إطلاق تنبيهات عند وجود أي محاولة تزوير محتملة تليها عملية تحقيق بشرية للتثبت مما إذا كانت عملية الاحتيال حقيقة أم لا ومع تعقيد أساليب التزوير لجأت البنوك الى النماذج الإحصائية المعتمدة على التعلم الآلي ومنصة تجميع البيانات لأتمتة الإجراءات وللمساعدة في كشف عمليات غسيل الأموال كما تساعد البيانات السابقة في توقع الهجمات الاحتيالية وتحديد طرائقها وبذلك يمكن تقليص الجهد البشري بأكثر من 21 %
- **المحافظ الإلكترونية:** يعد ازدهار المحافظ الإلكترونية برهاناً على التطور ونجاح المعاملات المتعلقة بالتقنية المالية في القطاع المصرفي والتي بواسطتها يمكن البدء بمدفوعات من الند للند سداد المستحقات التحويلات الوطنية حجز التذاكر وغيرها
- **الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول:** أتاح الاستخدام الواسع للهواتف الذكية توجه المصارف نحو امتلاك تطبيقات جوال فائقة التطور اذ أصبح في الإمكان تمييز بصمات أصابع الزبون دون أي معدات

بيومترية مما يسارع الوصول السريع لإيداع الشيكات أو الأموال لإنجاز عدة إجراءات كالدفع الفوري للمستحقات رصيد الحسابات وغير ذلك

2. تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية:

لتحقيق خدمة مصرفية ذات جودة رفيعة ينبغي توفر عدة معايير لذلك وهذه الأخيرة يمكن للمصرف دعمها أو إنجازها ببراعة تامة عبر مزاجية التكنولوجيا المالية وأبرز ما يمكن أن تناله هذه الأخيرة للمصارف هو الاتي (زعاف، 2023)

- **قياس وضعية المصرف بالنسبة للمنافسين:** تعمل المصارف دائما على تبين موقعها بالنسبة للمنافسين ويتم ذلك ان اعتمدت الشعار التالي "أين تقع والى أين ترغب في الوصول " ولتحقيق هذا كان لازما عليها دمج الخدمات المصرفية عن بعد وخاصة الالكترونية منها حتى تواجه منافسيها من المصارف الأخرى والمؤسسات المالية وغير المالية التي أضحت تقدم خدمات مصرفية بأساليب تتوافق مع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصون حصتها السوقية وبالتالي استقرارها
- **التطور المستمر للإدارة :** ينبغي على المسؤولين الإداريين احداث التغيير المتواصل في أساليب التنظيم و التخطيط الاستراتيجي للمصرف على أن تحقق هذه الأخيرة التطور المستمر للخدمة و كذلك تأمين الحماية و انجاز قناعة المتعاملين بالخدمة المقدمة و بالإضافة الى ذلك عملت المصارف على الغاء بعض الأقسام و إضافة شعب أخرى كما عملت على تبديل المهام و إعادة توزيعها للتكيف مع الوضع الجديد الناجم عن دمج العمل المصرفي عن بعد و ما أسفر عنه من اتاحة الخدمة 24/24 ساعة و 7/7 يوم بهدف تحقيق سرور المتعاملين علاوة على جعل مواضع توزيع الخدمة ملائمة لمتطلبات المتعاملين من حيث الزمان والمكان كما ساعدت التطورات التي شهدتها الإدارة المصرفية على البحث المتواصل في اليات توفير الأمان لهذا النشاط عبر ادماج كل ما هو جديد في حقل أنظمة الصون
- **الرقابة:** يتعين على المصارف وضع نظام مراقبة صارم على كافة المستويات وان يكون استباقيا ولاحقا وأثناء الإنجاز كما يجب على المصارف وضع نظام رصد ملائم عبر تجزئة المصرف الى هيئات تنظيمية تيسر مراكز التكليف وتعيين لكل منها صلاحياتها وسلطتها بأسلوب جيد ولا يستطيع المصرف انجاز كل ذلك الا عبر دمج المنظومات المعلوماتية التي تبسط وتسرع العمل من ناحية وتساعد تعزيز مجال الاشراف من ناحية أخرى

- الاهتمام بولاء العميل: ترتبط درجة اخلاص المتعاملين ارتباطا كبيرا بدرجة ارتياحهم وقبل معرفة العوامل المساعدة على تحقيق ذلك يجب تحديد الشرائح المختلفة للزبائن ويمكن التفريق بين أربع مجموعات وهي كالآتي:

شريحة الاوفياء: تشمل هذه الفئة الزبائن المطمئنين حيث يتجلون بارتياحهم واخلاصهم الكبير للمؤسسة المالية شريحة غير الاوفياء: حيث تتميز بالراحة العالية والولاء المنخفض حيث يظهر عليها سهولة تبديل المصرف بمجرد علمها بوجود مصرف اخر يقدم خدمات أفضل من خدمات المصرف الذي يتعاملون معه

شريحة الرهائن: وهي فئة تتصف بإخلاص مرتفع للمصرف ونسبة ارتياح متدنية

شريحة المدمرون: تتسم هذه الفئة بأن نسبة ارتياحها متدنية وولائها قليل حيث يتوجب على المصرف توخي الحذر من هذه الفئة

من خلال ما سبق نلاحظ تنوع الأنماط المتعاملة مع المصرف و بالتالي الحفاظ عليها ليس بالمهمة اليسيرة بل يتطلب العمل و البحث المتواصل في مناهج تقديم الخدمة لإنجاز نسبة ارتياح أعلى للمتعاملين ومن ثم رفع الحصة السوقية , ولا يستطيع المصرف بلوغ ذلك الا اذا أدرك التحديات الناجمة عن التطور المتتابع في تقنيات المعلومات و الاتصالات و عمله على ادماجها بشكل دائم لتحقيق خاصية السرعة الكلفة المناسبة المردود اللائق التعامل الحسن السرية و التحديث المستمر لإنجاز العرض الجديد و المتنوع من الخدمات للزبون ومن ثم تحقيق رضاه و الوصول الى ولائه . ومنه يمكن القول إن الزبون بالنسبة للمصرف يمكن أن يكون أحد أو كل ما يلي هو سبب وجود المصرف:

الزبون هو أئمن ملك من ملكيات المصرف

الزبون هو من يحرك دورة حياة المصرف

الزبون هو شريان المصرف وبدونه لن يكون هناك عمل

الزبون هو سبب بقاء ذلك العمل وما يصبو اليه

الزبون هو من يستخدم السلعة أو الخدمة وبالتالي يحقق هذا الأخير غاياته

الزبون هو من يأتي إلينا لأجل سلعة أو خدمة محددة ومن الواجب أن نؤمنها له ونكسب ارتياعه

الزبون هو من يقيم جودة السلعة أو الخدمة

الزبون هو من يسوق السلعة أو الخدمة للمحيطين به وهذا أقوى أنواع الترويج لهذه السلعة أو الخدمة

الزبون هو الشخص الأهم في المصرف سواء قابلناه شخصيا أو هاتفيا أو كتابيا

الزبون هو انسان مثلنا له مشاعر وأحاسيس يتوجب أن نحترمها

أخيرا الزبون هو الشخص الأهم في المصرف و بدونه لن يكون هناك عمل و لاشك أن نجاح المصارف في إرضاء زبائنهم سيحقق لها النجاح و الرقي و المداومة و ذلك عند تطبيقها برامج الاهتمام بالزبون على مبادئ علمية, الأمر الذي سيمكنها من تحقيق العديد من المنافع على سبيل المثال ثقة الزبون و الحصول على ولائه و زيادة عوائد المصارف و مردودها الاستفادة من قدرات الموظفين الإبداعية و زيادة انتاجيتهم و الاحتفاظ بهم و زيادة ولائهم للمصرف و تنمية الإحساس بالتعاون الداخلي بينهم بالإضافة الى بناء مكانة رفيعة للمصرف في المجتمع

- **التكلفة:** من المعلوم أن المصارف تدرك الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا المستحدثة في تقليص الكلفة على المدلى الطويل وعلى زيادة ارتياع الزبائن لذا نجدها تعمل دائما على اعتماد العديد من الخطط لخفض التكاليف خاصة وأن المتعاملين أصبح بمقدورهم معرفة عروض العديد من المنظمات المصرفية وغير المصرفية من خلال استخدام العديد من المنافذ الحديثة وخاصة شبكة الأنترنت

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: دراسات متعلقة بالتكنولوجيا المالية

1. دراسة عبد الله حسن طعمانه (2025) بعنوان التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية مذكرة لنيل شهادة

ماجستير

جاءت هذه الدراسة لتوضح مفهوم التكنولوجيا المالية ومعرفة أهميتها مع بيان اهم مزاياها وادواتها إضافة الى توضيح دورها في تطوير الاعمال المصرفية باستخدام المنهج الوصفي المستند على الادب النظري والدراسات السابقة والمعتمد أيضا على التقارير والاحصائيات التي صدرت عن مجموعة من المؤسسات المالية العاملة في الأردن

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ توضيح مفهوم التكنولوجيا المالية ومعرفة أهميتها
- ✓ بيان وتوضيح دور التكنولوجيا المالية في تطور الاعمال المصرفية
- ✓ بيان أدوات التكنولوجيا المالية لمواكبة التطور

النتائج: ومن أهم النتائج المتوصل اليها

تساهم في تحسين الأداء وتطوير الخدمات المصرفية مما يدعم استقرار البنوك ويرفع من كفاءتها

زيادة حجم استثمارات البنوك وعملياتها وتوسيع قاعدة عملائها (طعمانه، 2025)

2. دراسة ولاء محمد حسان (2025) بعنوان أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية في التحول الرقمي، مقال في مجلة

لجأت الدراسة بشكل أساسي الى تقييم مدى مساهمة تقنيات التكنولوجيا المالية في تعزيز أهداف التنمية المستدامة إضافة الى تقييم تأثير تطبيقاتها على مؤشرات التحول الرقمي في هذا القطاع من خلال تبني منهج وصفي تحليلي لاستكشاف العلاقة المتبادلة بينهما

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ تقييم تأثيرات الفنتك في تعزيز مؤشرات التحول الرقمي بالقطاع المالي
- ✓ تقييم مدى مساهمة التقنيات في تحقيق اهداف التنمية المستدامة
- ✓ فحص دور التحول الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين اعتماد الفنتك وتحقيق الأداء المستدام للمؤسسات المالية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

تعمل الفنتك على توسيع الشمول المالي لخدمة الفئات المهمشة وتعزز الشفافية وتقلل الفساد

تساهم الفنتك في انتشار خدمات الدفع الالكتروني لزيادة الكفاءة المالية (حسن، 2025)

دراسة كردوسي مروة (2023-2024) بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه-جامعة 08 ماي 1945 قلمة

جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال تحديد مفهوم دقيق للتكنولوجيا المالية والشمول المالي وتحديد واقعهما في الجزائر باستخدام المنهج الوصفي التحليلي

الهدف: هدفت الدراسة الى

✓ تحديد مفهوم دقيق للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ توضيح العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ تحديد واقع التكنولوجيا المالية والشمول المالي ومدى تطبيقهما في السوق المالي الجزائري

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

يساهم استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز وتحسين الشمول المالي لوجود علاقة إيجابية بينهما

تبني تقنيات الفنتك ذو الكفاءة العالية يوفر خدمات مالية سهلة الوصول (مروة، 2023-2024)

3. دراسة حجريوة الهام (2023-2024) بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي-دراسة

حالة أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث —جامعة غرداية

تلجأ هذه الدراسة الى التعرف على دور منتجات التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي واستخلاص أهم المتطلبات التي من شأنها تطوير هذا المجال بالقطاع المصرفي من خلال اجراء دراسة قياسية على دول الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب افريقيا خلال الفترة 2015-2021 بالاعتماد على برنامج STATA14 وباستخدام نماذج السلاسل الزمنية المقطعية

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ التعرف على مختلف اشكال التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية
- ✓ التعرف على اهم متطلبات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي
- ✓ ابراز اهم العراقيل التي يمر بها القطاع المصرفي دون استخدام التكنولوجيا المالية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

انتشار واسع للفتنك على مستوى العالم نظرا لسهولة استخدامها وحاجاتها لتلبية متطلبات الأفراد
تعزيز الشمول المالي عبر الهواتف المحمولة مما قلل من الحاجة الى الفروع المالية التقليدية وزاد من كفاءة الخدمات
المالية (الهام، 2023-2024)

4. دراسة قيمش خولة (2023-2024) بعنوان متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية

في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول أطروحة لنيل شهادة دكتوراه-سטיפ 1/جامعة فرحات عباس
توضح الدراسة معرفة متطلبات تبني وتفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الجزائرية من خلال
عرض تجارب دول رائدة في هذا المجال بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ توضيح دور التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص
- ✓ الامام بالمفاهيم المرتبطة بالتكنولوجيا المالية ومعرفة تأثيرها على الصناعة المصرفية
- ✓ البحث في تحديات ومعوقات تنشيط التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الجزائرية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

الاهتمامات الرئيسية للجمهورية الجزائرية في مجال الفتنك تتمثل في رقمنة الخدمات المالية والنهوض بالشمول المالي
والتوظيف والاستثمار

التحديات التي يمكن مواجهتها في مجال الفتنك هي القوانين التوظيف والاحتفاظ بالكفاءات بالإضافة الى جمع
الاستثمارات (خولة، 2023-2024)

5. دراسة بن زرقة اكرام صلعة سمية (2023) بعنوان أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية -دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية مقال في مجلة

قامت هذه الدراسة الى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية مع تحديد المنافع المتولدة عن استخدامها من خلال اجراء دراسة تطبيقية على عينة من عملاء البنوك التجارية الجزائرية والبالغ عددها 170 عميل بالاعتماد على مخرجات النموذج الاحصائي SPSS V26 بتطبيق أسلوب التحليل التمييزي

الهدف: هدفت الدراسة الى

✓ دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية

✓ تحديد منافع الاستخدام والاعتماد على التكنولوجيا المالية

✓ دمج نموذج التكنولوجيا المالية في نموذج أعمال البنوك

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

دمج التكنولوجيا المالية في الخدمة المصرفية يقدم منافع زمانية ومكانية عديدة للعميل

ساهمت التكنولوجيا المالية في النمو السريع لقطاع المدفوعات والتحويلات (اكرام و صلعة، 2023)

6. دراسة Aws Alhares, Radwah Elareer (2024) بعنوان Financial

Technology and Consumer Financial satisfaction، مقال في مجلة

توضح الدراسة كيفية تأثير استخدام المدفوعات عبر الهاتف المحمول والتكنولوجيا المالية على السعادة المالية باستخدام بيانات من مسح منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول القدرات المالية الوظيفية

الهدف: هدفت الدراسة الى

✓ تحديد ماهية الفنتك والابتكارات والوسائل التقنية التي يمكن توظيفها في خدمة الصناعة المصرفية

✓ قياس تأثير استخدام الفنتك في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك

✓ كيفية مساهمة تبني الفنتك في القطاع المصرفي في تحقيق اهداف التنمية المستدامة

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

وفرت التكنولوجيا المالية ابتكارات متعددة ساعدت البنوك على تلبية رغبات العملاء بشكل فعال

تساهم حلول التكنولوجيا المالية في مساعدة البنوك على تحسين عملياتها (Aws Alhares & rawdha, 2024)

7. دراسة Ahmad Mohammad Ali Aljabli And Others (2024) بعنوان The Role Of Financial Technology In Achieving Competitive Advantage In Jordanien Islamic Banks To Acheive Sustainable Development Goals، مقال في مجلة

ركزت الدراسة الى تحديد التكنولوجيا المالية واستخداماتها في القطاع المصرفي ودور استخدام هذه الخدمات في التأثير على الميزة التنافسية بين البنوك الإسلامية الأردنية لتحقيق اهداف التنمية المستدامة
الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ التعرف على ماهية الفنتك وتحديد الخدمات التقنية المحددة التي يحتاجها العملاء
- ✓ الكشف عن أهمية توظيف الفنتك في تمكين البنوك الإسلامية من تحقيق الميزة التنافسية
- ✓ ابراز دور التكنولوجيا المالية في تحسين رضا العملاء وكفاءة العمليات

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

ساهمت الفنتك في زيادة الحصة السوقية وكسب ثقة العملاء من خلال سرعة الإنجاز

استجابة البنوك لهذا التطور ساهم بشكل كبير لمواكبة تطلعات العملاء وكسب ولائهم (ALjabli & others, 2024)

المطلب الثاني: دراسات متعلقة بجودة الخدمة المصرفية

1. دراسة بن سعادة مفيدة (2023-2024) بعنوان جودة الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات -واقع وافاق-أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه جامعة ام البواقي

توضح هذه الدراسة الى التحقيق من جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية وتأثيرها على ابعاد رضا العملاء وأبعاد سلوكهم من خلال تحليل كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوفرة في البنوك على جودة

تلك الخدمات من خلال اجراء دراسة حالة على عينة من البنوك التجارية بولاية قلمة عن طريق استخدام برنامج
AMOS VER 25 و SPSS VER 27

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية
- ✓ التعرف على مدى توفر ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على أبعاد جودة الخدمات المصرفية
- ✓ توضيح المتطلبات التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من خلال عدة تطبيقات

جودة الخدمات المصرفية تعتمد بشكل كبير على التفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة (مفيدة، 2023-2024)

2. دراسة بملول خيرة (2021-2022) بعنوان مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة

الخدمات المصرفية أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه- جامعة احمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-

لجأت الدراسة الى توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال ابراز العلاقة بين تطبيقات الإدارة الالكترونية والخدمة المصرفية في البنوك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للحصول على المعلومات لدراسة 140 عينة

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ بناء إطار معرفي حول الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية
- ✓ التعرف على نوعية ومستوى الخدمات المقدمة من طرف البنوك العمومية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية
- ✓ تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيقات الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

استخدام التكنولوجيا المصرفية يساعد البنوك على تحقيق كفاءة وجودة عالية من خلال تبني الإدارة الالكترونية

يمكن اعتبار الإدارة الالكترونية السبب الرئيسي وراء استحداث التعاملات المصرفية الالكترونية (خيرة، 2021-2022)

3. دراسة عبد الحفيظ حسام الدين (2020-2021) بعنوان جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة

القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية أطروحة لنيل شهادة دكتوراه جامعة محمد بوضياف -المسيلة

لجأت الدراسة الى اختبار أثر جودة الخدمة المصرفية على القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية من خلال تحديد ابعاد الخدمة المصرفية والعلاقة التي تربط بينها وبين القدرة التنافسية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لإجابات استبيان لعينة مشكلة من 540 فردا

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ التعريف بجودة الخدمة المصرفية وتحديد أبعادها الأساسية
- ✓ تحديد مفهوم القدرة التنافسية ومجالات بناءها في البنوك التجارية
- ✓ البحث عن العلاقة الترابطية بين جودة الخدمة المصرفية والقدرة التنافسية للبنوك التجارية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

تبني التكنولوجيا المصرفية الحديثة يضمن جودة الخدمة المصرفية ويجعلها أكثر مرونة وشمولية لتلبية احتياجات كافة العملاء بشكل فعال وسريع

يساهم الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية المقدمة في التكامل بين جميع العمليات والمصالح في البنوك (الدين، 2020-2021)

4. دراسة د. عمر علي بابكر الطاهر (2020) بعنوان أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء

دراسة ميدانية المصارف التجارية بمحافظة الدرب، مقال في مجلة

توضح الدراسة الى معرفة مفهوم جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا العملاء وتحديد ما إذا كان لأبعادها التأثير على رضا العملاء من خلال قياس مدى جودة الخدمة المصرفية عن طريق استخدام المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات لعينة تبلغ 100 عميل

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ معرفة مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها وكذلك مفهوم رضا العملاء
- ✓ تحليل أثر جودة الخدمة على رضا عملاء المصارف محل الدراسة
- ✓ التعرف على الأبعاد التي يوليها عملاء المصارف أهمية لقياس مدى جودة الخدمة المصرفية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

وجود علاقة ارتباط موجبة بين جودة الخدمة المقدمة لعملاء المصرف ورضاهم

جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية لها تأثير موجب على رضا العملاء (الطاهر، 2020)

5. دراسة Sami Zabat ،Rafika Boukrika (2022) بعنوان THE Impact Of Servises Quality On Customer Satisfaction In Banking Institiions Stydy Of A Sample Of Private Banks Customers In Jijel، مقال في مجلة

تسعى الدراسة الى استكشاف تأثير جودة الخدمات على رضا العملاء في المؤسسات المصرفية من خلال القيام بالتحقيق الميداني في اراء عملاء البنوك حول الخدمات المقدمة لهم

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ تقديم تعريف شامل لجودة الخدمة ورضا العملاء
- ✓ دراسة رضا العملاء جودة الخدمة في البنوك
- ✓ تقديم اقتراحات مناسبة للبنوك

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

استمرار جودة الخدمة في البنوك تساهم في الحفاظ على العملاء

جودة الخدمة المصرفية لها تأثير إيجابي على رضا العملاء في المؤسسات المصرفية (Boukrika &

Zabat, 2022)

6. دراسة (Aboubakr Boussalem (2022) بعنوان Customer Relationship Management And The Quality Of Banking Services Cas Study On Algerian Banking Sector، مقال في مجلة

تساهم الدراسة الى معرفة العلاقة بين إدارة علاقات العملاء وجودة الخدمة في القطاع المصرفي الجزائري من خلال الاستخدام الأمثل لأنظمة إدارة علاقات العملاء

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ معرفة العلاقة بين إدارة علاقة العملاء وجودة الخدمة في قطاع البنوك الجزائري
- ✓ تقييم الأولوية التي توليها البنوك الجزائرية لإدارة علاقة العملاء مقارنة بمدى وعيها بجودة الخدمة
- ✓ الكشف عن أهم العناصر التي تساهم في رفع جودة الخدمة في البنوك

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

البنوك الجزائرية تولي مستوى عال من الأولوية لإدارة علاقات العملاء وجودة الخدمة وجود علاقة إيجابية بين الولاء المصرفي والثقافة المصرفية للعميل وجودة الخدمة المصرفية (boussalem, 2022)

المطلب الثالث: دراسات متعلقة بالمتغيرين

1. دراسة بهاء محمد حسين منصورو حنان محمد مصطفى درويش (2025) بعنوان أثر استخدام التكنولوجيا المالية على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية مع دراسة ميدانية، مقال في مجلة

تساهم الدراسة الى تقييم وتوضيح العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكاليف الخدمات المصرفية داخل القطاع المصرفي من خلال توضيح دور تطبيقات فانتك وأثر استخدامها على خفض تكاليف الخدمات المصرفية عن طريق استخدام ودمج المنهجين الاستقرائي والاستنتاجي

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ توضيح محاور استخدام التكنولوجيا المالية
- ✓ تبيان دور التكنولوجيا المالية في قطاع الخدمات المالية

✓ تحليل أثر استخدام التكنولوجيا المالية على خفض تكلفة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي

النتائج: من أهم النتائج المتوصل إليها

يؤدي استخدام التكنولوجيا المالية الى تقليل التكاليف المادية والزمنية للبنوك وعملائها

تعزيز الخدمات المصرفية من خلال تمكين البنوك من تنفيذ المعاملات بشكل أسرع وأكثر دقة (منصور و درويش، 2025)

2. دراسة م.م سلامة زهراو جبر سراي (2024) بعنوان تأثير التكنولوجيا على تطور الخدمات المصرفية والمالية في العالم العربي دراسة تجربة مصر والكويت مقال في مجلة

لجأت الدراسة الى تبيان تأثير التكنولوجيا على تطوير الخدمات المصرفية والمالية من خلال معرفة دور التكنولوجيا في تطوير الخدمات المالية والمصرفية ودورها في تقديم خدمات تلبي حاجات ورغبات الزبائن المتطورة باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي في جمع البيانات

الهدف: هدفت الدراسة الى

✓ دور التكنولوجيا في تطوير الخدمات المالية والمصرفية التقليدية التي تقدمها المصارف

✓ دور التكنولوجيا في تقديم خدمات جديدة تلبي حاجات ورغبات الزبائن

✓ دراسة حجم الاستثمارات التي تستثمرها الدول العربية في التكنولوجيا المالية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل إليها

التكنولوجيا ساعدت المصارف بشكل كبير في تطوير اعمالها وممارستها بفعالية

ساعدت التكنولوجيا على ابتكار الخدمات المصرفية التي تلبي حاجات ورغبات الزبائن (سراي، 2024)

3. دراسة د. سالم محمد معطش العنزي (2023) بعنوان تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الكويتية دراسة حالة، مقال في مجلة

تساهم الدراسة الى توضيح مدى انتشار فانتك في الدول العربية والتجارب الدولية من خلال التعرف على مدى تأثيرها على الخدمات المصرفية

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ توضيح مدى انتشار التكنولوجيا المالية في الدول العربية
- ✓ التعرف على مدى تأثير الفنتك على الخدمات المصرفية
- ✓ تحديد الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

التكنولوجيا المالية تعد فرصة واسعة للنمو من خلال تبنيها لدعم نمو القطاع المصرفي

ضرورة تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء (العنزي، 2023)

4. دراسة Ritesh Khatwai And Others (2023) بعنوان IMPACT OF BLOKCHAIN ON FINANCIAL TECHNOLOGY INNOVATION IN THE BANKIGN FINANCIAL SERVICES AND INSUARE (BFSI) SECTOR مقال في مجلة

لجأت الدراسة الى تسليط الضوء على تقدم التطورات التكنولوجية التي ظهرت في قطاع البنوك والخدمات المالية والتأمين من خلال حرص هذا القطاع على الإسراع في استخدام حلول تكنولوجية جديدة تساعد على توسيع قاعدة عملائها

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ التعمق في مبادئ تكنولوجيا البلوكشين وفهم كيفية عملها
- ✓ دراسة كيفية تطبيق هذه التكنولوجيا في سياقات اقتصادية مختلفة
- ✓ شرح كيفية استخدام التطبيقات المتقدمة للبلوكشين لتبسيط وتحسين كفاءة قطاع الخدمات المصرفية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في نمو القطاع

تسهيل تقديم مجموعة شاملة من الخدمات وتوسيع الوصول الى الجمهور المستهدف (Khatwai و others، 2023)

5. دراسة Marwa Rabe Mohamed Ali Elkmash (2022) بعنوان **The Impact Of Financial Technology On Banking Sector Evidence From Egypt**، مقال في مجلة

لجأت الدراسة الى فحص كفاءة البنوك في مصر بعد انتشار التكنولوجيا المالية بحيث أصبحت ضرورية لكل مؤسسة لتسهيل وتبسيط المعاملات التجارية بحيث استخدمت الدراسة بيانات القوائم المالية للفترة 2014-2020 للبنوك المصرية

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية في مصر
- ✓ تحديد أفضل الممارسات لجعل العمل المصرفي أكثر كفاءة
- ✓ توضيح أفضل الطرق لخدمات الفنتك للوصول الى جميع فئات المجتمع

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك محدود وفقا للنماذج المستخدمة

كفاءة البنوك المصرية لم تتحسن بشكل ملحوظ بعد ادخال تقنيات الفنتك (elkmash، 2022)

6. دراسة Amer Abdelwali Aimomani (2021) بعنوان **Financial Technology And Its Role In Supporting The Finacial And Banking Services Sector** مقال في مجلة

لجأت الدراسة الى توضيح كيف تستفيد البنوك وشركات التكنولوجيا المالية من التعاون بينهما لصالح الطرفين من خلال تسليط الضوء على مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية

الهدف: هدفت الدراسة الى

- ✓ التعريف بالتكنولوجيا المالية
- ✓ توضيح أهمية شركات التكنولوجيا المالية بالنسبة للبنوك
- ✓ تبيان التحديات التي تواجه صناعة التكنولوجيا المالية

النتائج: من أهم النتائج المتوصل اليها

توفر التكنولوجيا المالية حلول سهلة وسريعة للخدمات المالية

تساعد التكنولوجيا المالية في نمو الاقتصاد وتخفيف القيود على الاستثمارات (aimomani, 2021)

المطلب الرابع: الفجوة البحثية

جدول رقم 1-4: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

وجه المقارنة	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
متغيرات مستقلة	ركزت معظم الدراسات على تقنيات محددة مثل كفاءة الفنتك بشكل عام او كفاءة البنوك بعد انتشار التكنولوجيا المالية	تركز الدراسة الحالية على ابعاد محددة للتكنولوجيا المالية تشمل (البنية التكنولوجية، الخدمات المصرفية الرقمية، الأمان وحماية المعلومات، كفاءة الموارد البشرية)
متغيرات تابعة	ركزت بعض الدراسات على الكفاءة المصرفية او الأداء المالي والانتشار المالي	تركز الدراسة الحالية بشكل دقيق على جودة الخدمة المصرفية بأبعادها الخمسة (اللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف)
البيئة المكانية	أجريت الدراسات السابقة في بيئات متنوعة مثل مصر او الأردن او دراسات عليا عامة	تطبق هذه الدراسة في البيئة المصرفية الجزائرية، وتحديدا على البنك الوطني الجزائري BNA
المنهجية والهدف	هدفت بعض الدراسات الى تحليل الكفاءة عبر بيانات القوائم المالية او توضيح مفاهيم التعاون بين البنوك وشركات الفنتك	تهدف الدراسة الحالية الى قياس أثر التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة المستخدم وتحويل الخدمة من مجرد معاملة الى تجربة متكاملة
العينة	تباينت العينات في الدراسات السابقة بين عملاء بنوك تجارية (170 عميل) او عينات كبيرة وصلت الى 540 فردا او بيانات قوائم وسلاسل زمنية	تركز الدراسة الحالية على عينة مكونة من 91 فردا من المتعاملين مع البنك الوطني الجزائري مما يسمح بتحليل أعمق لاستجابات هذه الفئة المحددة

أداة الدراسة	اعتمدت اغلب الدراسات على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، بينما اعتمدت دراسات أخرى على التقارير المالية والاحصائية	تلتزم الدراسة الحالية باستخدام الاستبيان المصمم وفق مقياس ليكرت الخماسي، مع التركيز على محاور تقنية دقيقة تربط بين الفنتك والجودة
المعالجة الاحصائية	استخدمت الدراسات السابقة برامج إحصائية متنوعة مثل Spss V26-Amos V25-Stata 14	تعتمد الدراسة الحالية على برنامج Spss V25 لإجراء التحليلات الوصفية، حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار الفرضيات الاحصائية

المصدر: من اعداد الطالبات

من خلال مراجعة الادبيات والدراسات السابقة، يلاحظ وجود تباين في النتائج حول تأثير التكنولوجيا المالية، فبينما أكدت بعض الدراسات محدودية تأثيرها على الكفاءة، ترى دراسات أخرى انها أداة جوهرية لتحسين الخدمات. وتكمن الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لسدها في ندرة الدراسات التي تربط بين ابعاد التكنولوجيا المالية المتطورة كالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وتحسين ابعاد جودة الخدمة المصرفية في البيئة المصرفية المحلية، مما يساهم في تقديم نموذج عملي لتعزيز رضا الولاء لدى الزبائن

خلاصة الفصل الأول:

نستخلص من هذا الفصل أن التكنولوجيا المالية لم تعد مجرد خيار تقني للمصارف بل أصبحت ضرورة استراتيجية أعادت صياغة مفهوم العمل المصرفي من خلال دمج الابتكارات الرقمية كالذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل في صلب الخدمات المقدمة. وقد كشف العرض النظري أن هذا التحول الرقمي أدى بالضرورة إلى أحداث تغيير جوهري في معايير جودة الخدمة المصرفية حيث انتقلت من الأبعاد التقليدية المعتمدة على المظهر المادي والتفاعل البشري المباشر إلى أبعاد رقمية حديثة تركز على سرعة الاستجابة اللحظية وأمان المعاملات المشفرة وسهولة تجربة المستخدم عبر المنصات الذكية. ورغم التباين الذي أظهرته بعض الدراسات السابقة حول محدودية أثر التكنولوجيا على الكفاءة المالية في بعض البيئات إلا أن هذا الفصل يؤكد أن النجاح المصرفي المعاصر بات مرهوناً بالقدرة على توظيف أدوات الفنتك لرفع مستوى جودة الخدمة المدركة لدى الزبائن بما يضمن تحقيق ميزة تنافسية مستدامة وتعزيز الشمول المالي في بيئة اقتصادية تتجه نحو الرقمية الكاملة.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لتقييم أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية
في البنك الوطني الجزائري - وكالة بني صاف 525-

تمهيد:

أحدث التقدم التكنولوجي والاستعمال المتصاعد للتكنولوجيا المالية أثرا بالغاً على مناحي الحياة اليومية، والمعاملات المتنوعة للفرد، مما يستوجب التكيف مع هذا الوضع المستجد، حيث غدت هذه التقنيات وسيلة تخدم المواطن وتيسر تفاصيل عيشه اليومي، وانعكس ذلك على مستوى الخدمات المصرفية

في هذا السياق سيتم نقل الجوانب النظرية الى واقع تطبيقي عبر دراسة ميدانية تهدف الى تقييم مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525- حيث يعكس آراء وتجارب الزبائن داخل البنك باعتبارهم العنصر الأساسي المتلقي لهذه الخدمات والمستخدم لأدوات التكنولوجيا الحديثة

وسيتم التطرق في هذا الفصل الى ثلاث مباحث رئيسية وهي:

المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج المتوصل اليها

المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA

سنتناول في هذا المبحث التعريف بالبنك الوطني الجزائري وكالة بني صاف -525- التي تعد من أقدم البنوك في الجزائر، وذلك عبر تناول نشأة وتأسيس هذه الوكالة إضافة إلى أبرز الخدمات التي تتيحها

المطلب الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري BNA

تم إنشاء البنك الوطني الجزائري سنة 1966 حيث يرافق زبائنه سواء كانوا أفراد مهنيين أو مؤسسات، وهذه هي مهمته الأساسية. هذا ما جعله اليوم أحد أكثر البنوك الفاعلة في الساحة المصرفية، مع أكثر من 2.5 مليون زبون

حيث بفضل هندسته المصرفية الاستباقية يحصي البنك الوطني الجزائري مجموعة غنية ومتنوعة من المنتجات والخدمات، كما يقدم أيضا منتجات للتأمين البنكي تهدف أساسا إلى تغطية العديد من المخاطر بسيطة وتنافسية، هكذا تتميز منتجات وخدمات البنك الوطني الجزائري التي تتوافق مع القوانين سارية المفعول، ومكيفة مع جميع احتياجات زبائنها

مع أكثر من 5000 موظف، يوزع البنك موارده البشرية على المستوى الوطني ليكون أقرب من زبائنه، إضافة إلى جودة خدماته التي تضمنها فرق محترفة، يوفرها البنك لزبائنه، المهنيين والمؤسسات عبر حلول تمويلية تتلاءم مع جميع احتياجاتهم، التي تساهم بشكل فعال في إحراز التنمية الاقتصادية لبلادنا (bna.dz, s.d.)

• تعريف وكالة بني صاف 525:

تعتبر وكالة بني صاف -525- وحدة تجارية ومصرفية تابعة للمديرية الجهوية للاستغلال (تابعة للغرب - وهران) وتعمل بصفتها بنكا تجاريا شاملا

الولاية: عين تموشنت

البلدية: بني صاف

العنوان: شارع الجمهورية، بني صاف (الرمز البريدي 46300)

الرمز الهيكلي للوكالة: تحمل الرقم الاستدلالي 525 ضمن شبكات البنك الوطني الجزائري

عدد الزبائن: غير مصرح به

المطلب الثاني: نشأة البنك الوطني الجزائري BNA

يعتبر البنك الوطني الجزائري أول البنوك التجارية التي تم تأسيسها في الجزائر المستقلة، حيث أنشئ بموجب المرسوم 66-178 برأس مال قدره (20) مليون دينار جزائري، وقد جاء ليحل محل سلسلة من البنوك الأجنبية التي كانت في الحقبة الاستعمارية، وقد تطور هذا البنك منذ نشأته على النحو التالي:

- **سنة 1966:** أول بنك تجاري وطني، أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص الى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي

- **سنة 1982:** إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بتمويل وتطوير المجال الفلاحي

- **سنة 1988:** القانون رقم 01-88، المصدر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثير أكيد تنظيم مهام البنك الوطني الجزائري منها:

✓ خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها

✓ حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك

✓ حرية البنك في اتخاذ قرارات تمويل المؤسسات

- **سنة 1990:** القانون رقم 10-90، الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، هذا القانون وضع احكاما

أساسية من بينها انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه الى التسيير الذاتي

على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدي مهنة اعتيادية، كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن

- **سنة 1995:** يعد أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولته مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر

1995

• سنة 2009: في شهر جوان 2009، تم رفع رأس مال البنك من 14 مليار دينار جزائري إلى 41 مليار دينار جزائري

• سنة 2018: في شهر جوان 2018، تم رفع رأس مال البنك من 41 مليار دينار جزائري إلى 150 مليار دينار جزائري (bna.dz, s.d.)

المطلب الثالث: أبرز الخدمات التي يتيحها البنك الوطني الجزائري BNA

يتيح البنك الوطني الجزائري لزبائنه من افراد مهنيين وحرفيين ومؤسسات، باقة واسعة من الخدمات نلخصها فيما يلي:

1. الخدمات المقدمة للأفراد: وتشمل ما يلي:

خدمات الودائع، خدمات فتح حساب شيكي، حساب بالعملة الصعبة، وإصدار الشيكات

خدمات الإيداع، السحب، الدفع والتحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة

الخدمات النقدية: وضع البنك الوطني الجزائري تصرف زبائنه الذين يملكون حساب شيكي، بطاقة السحب CIB والتي تسمح لهم بالقيام بسحب النقود في أي وقت (24 سا / 24 سا)، و(7 أيام / 7 أيام) وذلك على مستوى كل موزعات الصرف الآلي المختلفة

خدمات المساعد: يقوم البنك الوطني الجزائري بإسداء النصيح والاستشارة لزبائنه، عن طريق أشخاص مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعهم، وذلك بتقديم حلول مكيفة حسب حاجة كل زبون

خدمات الادخار والتوظيف: يضع البنك الوطني الجزائري أيضا تحت تصرف زبائنه دفترا للادخار وذلك لتسهيل عمليات سحب وإيداع النقود، بالفائدة أو بدون فائدة حسب رغبة الزبون

تمويل العقارات: يخصص هذا المنتج تمويلا للعقارات كالسكنات الجديدة، سكنات قديمة، توسيع، بناء ذاتي

تمويل السيارات: يقوم البنك الوطني الجزائري بتمويل السيارات السياحية الموجهة للأفراد

خدمة كراء الصناديق

ويواصل البنك الوطني الجزائري تطوير خدماته المقدمة للأفراد من خلال تقديم منتجات جديدة مبتكرة بما في ذلك التأمين على الحيات والممتلكات

2. الخدمات المقدمة للمؤسسات: وتمثل في: (bna.dz, s.d.)

خدمات الودائع، فتح حساب جاري، حساب بالعملة الصعبة، وإصدار الشيكات

خدمات المساعدة: تشمل إسداء النصح والاستشارة فيما يخص إنشاء، تطوير وتوسيع المؤسسات

خدمات الادخار والتوظيف

التمويلات: وتضم:

✓ تمويل الاستغلال عن طريق الصندوق (تمويل المواد الأولية، المنتجات النصف مصنعة، السلع الموجهة

إلى إعادة البيع، تمويل المستحقات، تمويل مسبق للتصدير)

✓ تمويل الاستثمارات

✓ التمويل من خلال الامضاء (رهن المناقصة، كفالات ضمان الأداء، ضمان الدفعة المقدمة)

✓ تمويل السيارات: وتشمل تمويل السيارات النفعية

خدمات على مستوى دولي وتشمل:

✓ تنظيم تدفقات التجارة الخارجية (الاعتماد المستندي للاستيراد، الاعتماد المستندي للتصدير، التسليم

المستندي للاستيراد، التسليم المستندي للتصدير)

✓ ضمانات دولية (للاستيراد والتصدير)

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث استعراض المنهجية المتبعة في البحث الميداني من ناحية المنهج، عينة الدراسة،

ووسيلة تجميع البيانات، والطرق الإحصائية المستعملة (الأساليب)، بما يتماشى مع غاية تقييم أثر التكنولوجيا

المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية على مستوى البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525-

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

أولاً: منهج الدراسة:

تم الاستناد في هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي، لمناسبتها لطبيعة غرض الدراسة، حيث يرمي الى وصف حقيقة جودة التكنولوجيا المالية التي يستخدمها البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525- لتقديم الخدمات لزبائنه، وتحليل العلاقة التي تربط بين ابعاد التكنولوجيا المالية وابعاد جودة الخدمة المصرفية، وذلك الاستناد على البيانات الميدانية التي تم جمعها وتحليلها احصائيا

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في زبائن البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525- الذين يتعاملون مع البنك والذين يستفيدون من شتى الخدمات المصرفية المقدمة، باعتبارهم المورد الاستراتيجي للبيانات المتصلة بتقييم أثر استخدام التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم

ثالثاً: عينة الدراسة:

تم انتقاء عينة الدراسة بشكل عشوائي، اذ وصل حجمها إلى 91 متعاملاً من مراجعي البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525-، بحيث تتيح تأمين معطيات ميدانية كافية لدراسة تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مما يساعد في بلوغ نتائج يمكن الوثوق بها في فحص فرضيات الدراسة

المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة

أولاً: الأداة

جمعت البيانات في هذه الدراسة من خلال استبيان مصمم خصيصاً لقياس أثر استخدام التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال وجهة نظر الزبون، ويتضمن هذا الاستبيان ثلاث محاور رئيسية:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

صمم هذا الجزء خصيصاً لجمع كافة البيانات المتعلقة بالعينة، ويحتوي على عبارات تتضمن: النوع، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية التي يملكها الزبون، مدة تعامل الزبون مع المصرف، إضافة الى المهنة

الجزء الثاني:

المحور الأول: ابعاد التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري

يحتوي هذا المحور على 16 عبارة تتعلق بأبعاد التكنولوجيا المالية مقسمة كآآتي:

البنية التكنولوجية: تحتوي على 4 عبارات من 1 إلى 4 وتتمثل في أنظمة المعلومات والتطورات التكنولوجية التي يواكبها البنك

الخدمات المصرفية الرقمية: تحتوي على 4 عبارات من 5 إلى 8 وتتمثل في سهولة استخدام التطبيقات والمواقع التي يتيحها البنك إضافة الى مرونة الخدمة وتنوعها

الأمان وحماية المعلومات: تحتوي على 4 عبارات من 9 إلى 12 وتتمثل في مستوى الأمان الذي يوفره البنك إضافة الى ثقة الزبائن عند اجراء المعاملات

كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا: تحتوي على 4 عبارات من 13 إلى 16 وتتمثل في كفاءة الموظفين في استخدام التكنولوجيا وحرصهم على تقديم النصح والارشادات للزبائن

المحور الثاني: تقييم مستوى جودة الخدمة المالية في البنك

يتضمن هذا المحور 5 عبارات كل عبارة تبين بعد من ابعاد جودة الخدمة المالية المطبقة على مستوى البنك الوطني الجزائري مما يتيح لنا فرصة دراسة وتحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة المالية

تم الاعتماد على النمط المغلق في تجهيز الاستبيان، اذ شيدت محاور الاستبيان بالاستناد اعلى مقياس ليكرت الخماسي لتقدير آراء أفراد العينة، يشرح هذا المقياس الآراء من خلال عبارات: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة، ويعتر هذا المقياس ترتيبيا، ويوضح الجدول الآتي مستويات الموافقة تبعا لمقياس ليكرت الخماسي

جدول رقم 2-1: مستويات الموافقة تبعا لمقياس ليكرت الخماسي

البيان	الرمز
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبات

ثانيا: أداة تحليل البيانات

تم الاعتماد على برنامج SPSS 25 لإعداد الدوائر النسبية ومختلف الرسومات البيانية، إضافة الى تحليل وتقييم نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات، وقد تم الاستناد على الأساليب الإحصائية التالية:

✓ **تبويب البيانات:** بعد القيام بتفريغ كافة البيانات، تم حساب قيم التكرار والنسب المئوية استنادا على

توزيع إجابات العينة لكل سؤال، مع عرضها في جداول واشكال بيانية موضحة

✓ **مقاييس النزعة المركزية:** استخدم في هذه المرحلة المتوسط الحسابي من اجل تحديد معدل إجابات

العينة، بالاعتماد على الوسيط بهدف التعرف على القيم المكررة بكثرة

✓ **مقياس التشتت:** بسبب عدم كفاية مقاييس النزعة المركزية لوحدها لعرض ملخص شامل للبيانات،

تم اللجوء الى استخدام الانحراف المعياري كواحد من مقاييس التشتت للتعرف على مدى بعد القيم

عن وسطها الحسابي

✓ **معامل الفا كرونباخ (alpha Cronbach):** تم الاعتماد عليه لاختبار ثبات الأداة المستخدمة

في الدراسة وضمان موثوقيتها

✓ **مقياس الارتباط:** تم استخدام معامل ارتباط بيرسون في هذه الدراسة لفهم طبيعة العلاقة ودرجة

الارتباط الموجودة بين متغيرات الدراسة

✓ الانحدار الخطي البسيط والانحدار الخطي المتعدد لتحليل أثر العلاقة بين متغيرات الدراسة

ثالثا: ثبات وصدق الاستبانة

أولا: الصدق

✓ **الصدق الظاهري للمحكمين:** للتأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبيان)، تم عرضها في صورتها الأولية على لجنة من الأساتذة المحكمين والمختصين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. وقد طلب منهم إبداء آرائهم حول مدى وضوح العبارات، وملاءمتها للمحاور التي تنتمي إليها. وبناء على ملاحظاتهم وتوجيهاتهم القيمة، تم إجراء التعديلات اللازمة (من حذف، أو إضافة، أو إعادة صياغة لبعض العبارات)، حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتطبيق الميداني

✓ **صدق الاتساق الداخلي:**

جدول رقم 2-2: الاتساق الداخلي

العبارة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.756**	0.000
2	0.746**	0.000
3	0.623**	0.000
4	0.547**	0.000
5	0.656**	0.000
6	0.704**	0.000
7	0.720**	0.000
8	0.580**	0.000
9	0.760**	0.000
10	0.802**	0.000

0.000	**0.740	11
0.000	**0.735	12
0.000	**0.703	13
0.000	**0.810	14
0.000	**0.537	15
0.000	**0.713	16
0.004	**0.298	17
0.000	**0.678	18
.0.000	**0.733	19
0.000	**0.768	20
0.000	**0.744	21

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتبين من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن قيم معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من العبارات (من 1 إلى 21) والدرجة الكلية للمحور تتراوح ما بين (0.298) و (0.810)، وهي قيم ارتباط موجبة تدل على ترابط قوي وتماسك جزئي بين الأسئلة ومضمون المحور كما يلاحظ أن جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المقابلة للعبارات جاءت مساوية لـ (0.000)، باستثناء العبارة رقم 17 التي بلغت قيمتها (0.004). وبما أن جميع هذه القيم أقل بكثير من مستوى الدلالة المقبول إحصائيا (0.05)، فإن ذلك يؤكد أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى (0.01)

✓ الصديق البنائي:

جدول رقم 2-3: الصديق البنائي والتحليل

مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	المحور
0.000	0.874	بعد البنية التكنولوجية

0.000	0.866	بعد الخدمات المصرفية الرقمية
0.000	0.910	بعد الأمان وحماية المعلومات
0.000	0.877	بعد كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا
0.000	0.869	جودة الخدمة المصرفية

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتبين من خلال النتائج المدرجة في الجدول أعلاه أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية لها جاءت موجبة وقوية، حيث تراوحت قيمها ما بين (0.866) كأقل قيمة لارتباط بعد "الخدمات المصرفية الرقمية"، و (0.910) كأعلى قيمة لارتباط بعد "الأمان وحماية المعلومات" كما يتضح أن جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المقابلة للمحاور بلغت (0.000)، وهي قيم أقل تماما من مستوى الدلالة المقبول إحصائيا (0.05)، مما يؤكد دلالتها الإحصائية العالية عند مستوى (0.01)

ثانيا: الثبات

جدول رقم 2-4: نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور استبانة الدراسة

معامل الثبات	عدد العناصر	المحاور
0.761	4	البنية التكنولوجية
0.767	4	الخدمات المصرفية الرقمية
0.841	4	الأمان وحماية المعلومات
0.790	4	كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا
0.812	5	مستوى جودة الخدمة المالية
0.943	21	مجموع عدد المحاور

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال القراءات الإحصائية المدرجة في الجدول أعلاه أن قيم معامل "ألفا كرونباخ" لقياس ثبات محاور استبيان الدراسة جاءت كلها مرتفعة وممتازة، حيث تراوحت قيم الثبات للأبعاد الفرعية ما بين (0.761) كأقل قيمة مسجلة لبعد "البنية التكنولوجية"، و (0.841) كأعلى قيمة لبعد "الأمان وحماية المعلومات" كما أظهر المؤشر الإجمالي لجميع المحاور العادية (21 عبارة) قيمة ثبات عامة بلغت (0.943)، وهي قيمة قوية جدا وتقترب من الواحد الصحيح

المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها

يقتصر هذا المبحث على توضيح وعرض نتائج الدراسة للتعرف على مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية بالاعتماد على ابعاد التكنولوجيا المالية، لذلك عين هذا المبحث لاستعراض مخرجات الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضيات المطروحة

المطلب الأول: نتائج الدراسة

أولاً: استعراض البيانات الوصفية والتحليلية الخاصة بالعينة

1. توصيف عينة الدراسة وفقاً للمعلومات الشخصية والمهنية

يوضح هذا القسم كيفية توزيع افراد العينة بناء على هوياتهم الشخصية ومساراتهم المهنية (النوع، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، مدة التعامل مع المصرف والمهنة) وذلك من خلال عرض احصائي يعتمد على التكرار والنسبة المئوية لكل فئة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم 2-5: التوزيع التكراري والنسبي لأفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

البيانات	الصف	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	58	63.7 %
	انثى	33	36.3 %
	المجموع	91	100 %
	أقل من 25 سنة	7	7.7 %

من 25 الى 35 سنة	11	%12.1	الفئة العمرية
من 36 الى 45 سنة	45	%49.5	
أكثر من 45 سنة	28	%30.8	
المجموع	91	%100	
متوسط	15	%16.5	المستوى التعليمي
ثانوي	19	%20.9	
جامعي	50	%54.9	
دراسات عليا	7	%7.7	
المجموع	91	%100	
اقل من 5 سنوات	19	%20.9	الخبرة المهنية
بين 5 سنوات و 10 سنوات	32	%35.2	
أكثر من 15 سنة	40	%44.0	
المجموع	91	%100	
اقل من سنة	13	%14.3	مدة التعامل مع المصرف
من سنة الى 5 سنوات	39	%42.9	
من 5 الى 10 سنوات	17	%18.7	
أكثر من 10 سنوات	22	%24.2	
المجموع	91	%100	
موظف	64	%70.3	
متقاعد	11	%12.1	

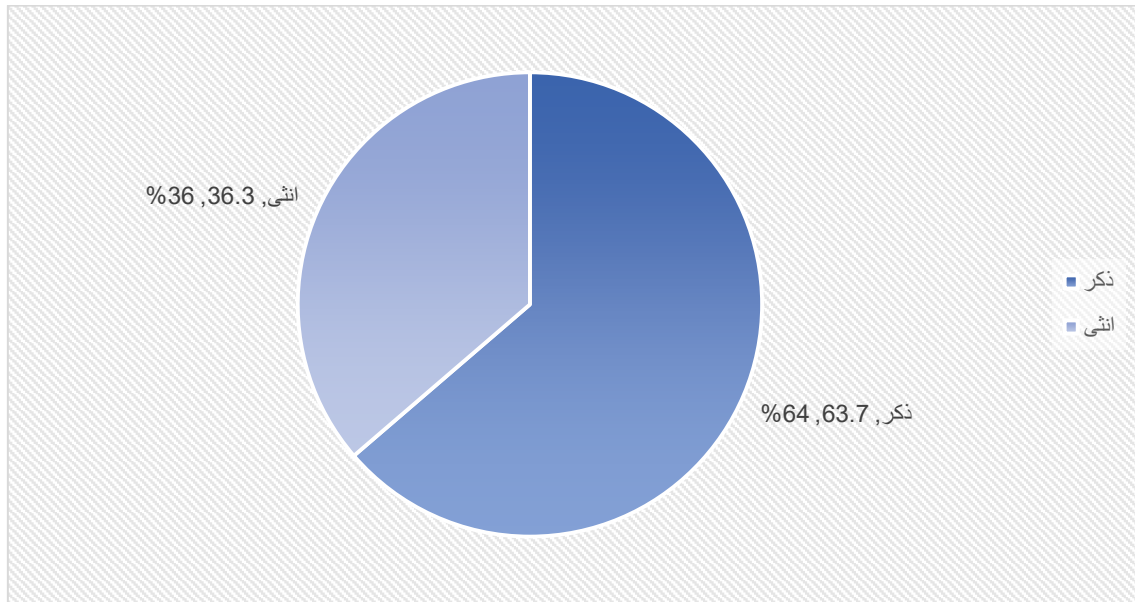
المهنة	أخرى	16	17.6%
	المجموع	91	100%

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

1.1 النوع:

بناءا على توزيع افراد العينة حسب النوع تم نيل التوزيع الموضح في الجدول رقم 06 والممثل رسما في الشكل

الشكل رقم 2-1: اتجاهات العينة حسب النوع رقم 01:



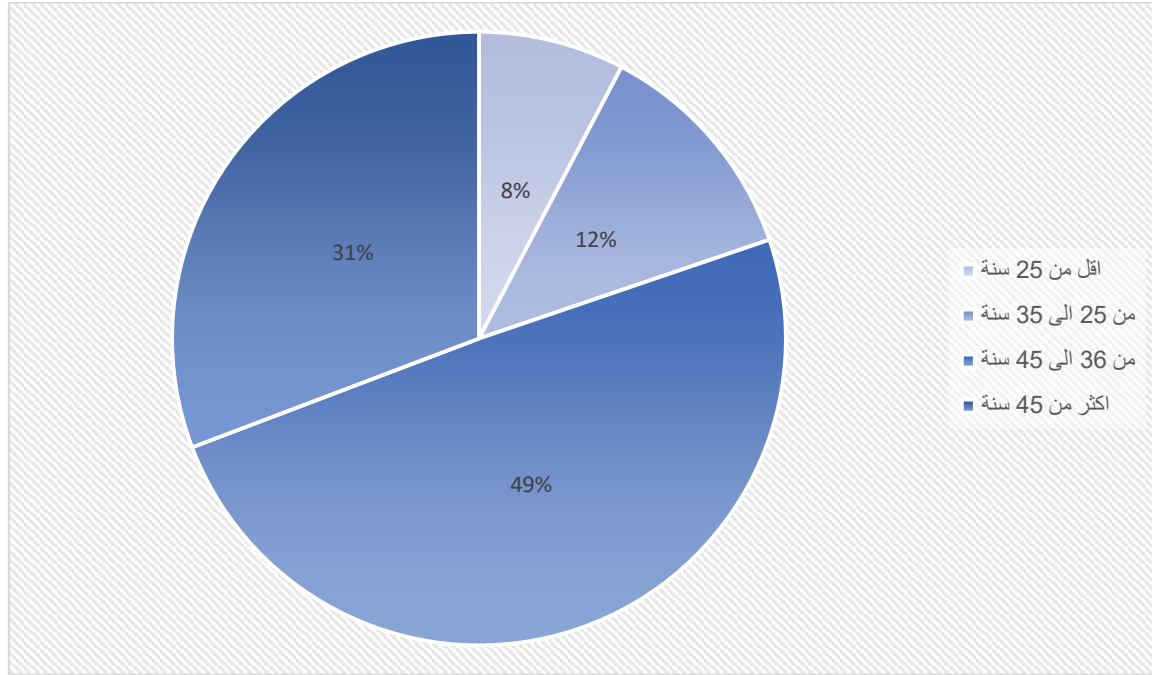
المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

التحليل: يتضح من خلال الشكل المتعلق بتوزيع افراد العينة حسب النوع، ان فئة الذكور هي الفئة الغالبة في الدراسة بنسبة بلغت 63.7% وهو ما يعادل 64 مبحوثا. في حين بلغت نسبة الاناث في العينة 36.3% بواقع 36 مبحوثة. ويشير هذا التوزيع الى وجود تباين في التمثيل النوعي داخل العينة مع ميل واضح لصالح الذكور وهو امر سيتم اخذه بعين الاعتبار عند تحليل استجابات العينة اتجاه متغيرات الدراسة الأخرى

2.1 الفئة العمرية:

تم استعراض الخصائص العمرية للعينة من خلال الجدول رقم 2-5 المدعوم بالشكل البياني رقم 2-2 لتوضيح الاوزان النسبية لكل فئة عمرية كما يلي:

الشكل رقم 2-2: اتجاهات العينة حسب الفئة العمرية



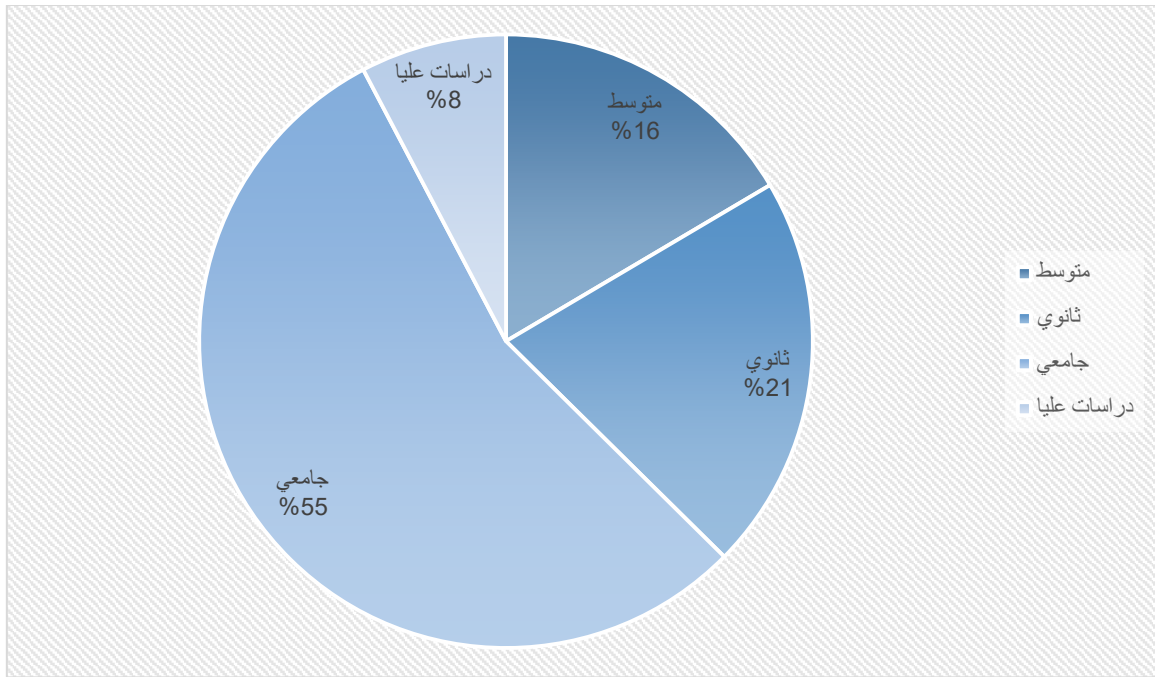
المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

التحليل: يلاحظ من خلال المعطيات ان العينة تميل بشكل واضح نحو التقدم في السن، حيث ان مجموع الفئات التي تتجاوز اعمارها 36 سنة يمثل 80% من اجمالي المشاركين (31%+49%). هذا التركيز يعطي مؤشرا بان نتائج الدراسة تعبر بشكل رئيسي عن فئة عمرية ناضجة، مما قد ينعكس على طبيعة الإجابات واتجاهات العينة المرصودة

3.1 المستوى التعليمي:

تم تصنيف الزبائن في الدراسة بناءا على مستوياتهم التعليمية ويستعرض الجدول رقم 06 والشكل البياني رقم 03 المرفقان تفاصيل هذا التوزيع وأوزانه النسبية:

الشكل رقم 2-3: اتجاهات العينة حسب المستوى التعليمي



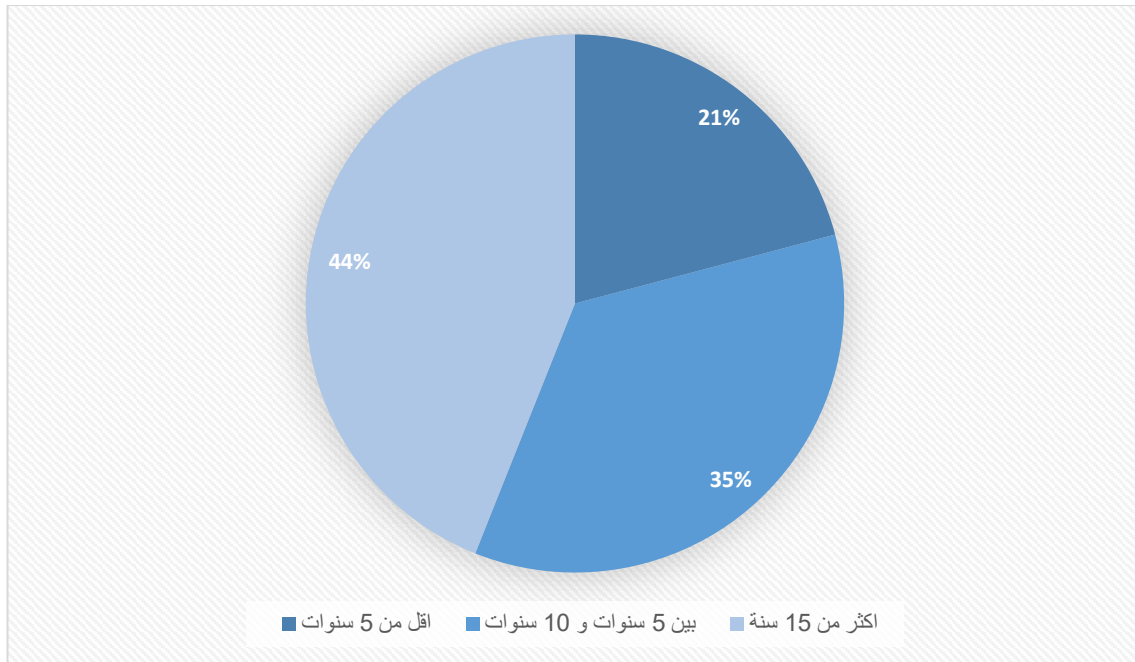
المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

التحليل: يتضح من خلال هذه النتائج ان عينة الدراسة تتميز بصفة تعليمية جامعية بامتياز، حيث ان النسبة الأكبر من الزبائن هم الجامعيون. هذا الامتياز في المستوى التعليمي يعتبر مؤشرا إيجابيا يعكس قدرة افراد العينة على استيعاب الخدمات المقدمة والتعامل معها بوعي، كما يعطي مصداقية أكبر لنتائج الاستبيان نظرا للمستوى المعرفي الذي تتمتع به الفئة الغالبة في العينة

4.1 الخبرة المهنية:

تم تصنيف الزبائن في الدراسة بناء على سنوات خبرتهم المهنية، ويظهر التكرار الاحصائي والشكل البياني رقم 04 الموضح ادناه تفاصيل هذا التوزيع:

الشكل رقم 2-4: اتجاهات العينة حسب الخبرة المهنية



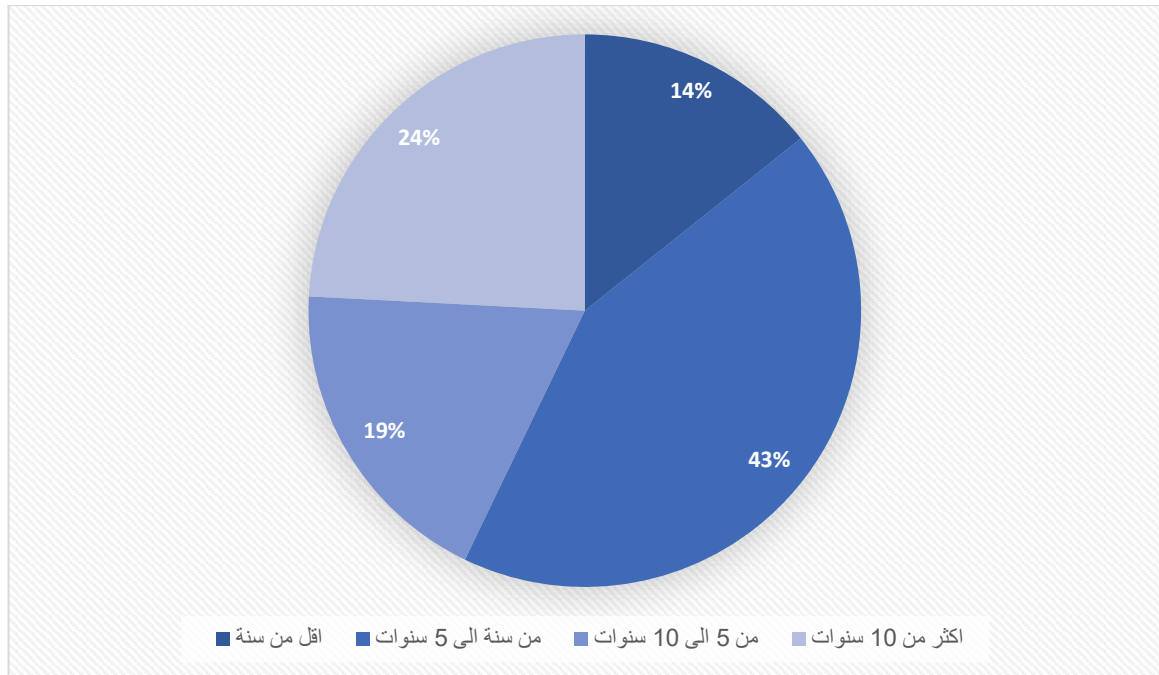
المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

التحليل: يتضح من خلال هذه المعطيات ان عينة الدراسة تتسم بالخبرة الميدانية، حيث ان الغالبية العظمى من المشاركين 79 % تتجاوز خبرتهم المهنية الخمس سنوات. هذا التركيز في الفئات ذات الخبرة الطويلة خاصة فئة أكثر من 15 سنة يعكس ان البيانات التي تم جمعها تعبر عن رؤية ناضجة ومبنية على ممارسة عملية طويلة، وهو ما يخدم اهداف الدراسة في تقييم جودة الخدمات او الأداء المهني بدقة وموضوعية

5.1 مدة التعامل مع المصرف:

يستعرض الجدول رقم 2-5 والشكل البياني رقم 2-5 المرفقان توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير مدة التعامل مع المصرف وذلك لتحديد الاوزان النسبية لكل فئة زمنية:

الشكل رقم 2-5: اتجاهات العينة حسب مدة التعامل مع المصرف



المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

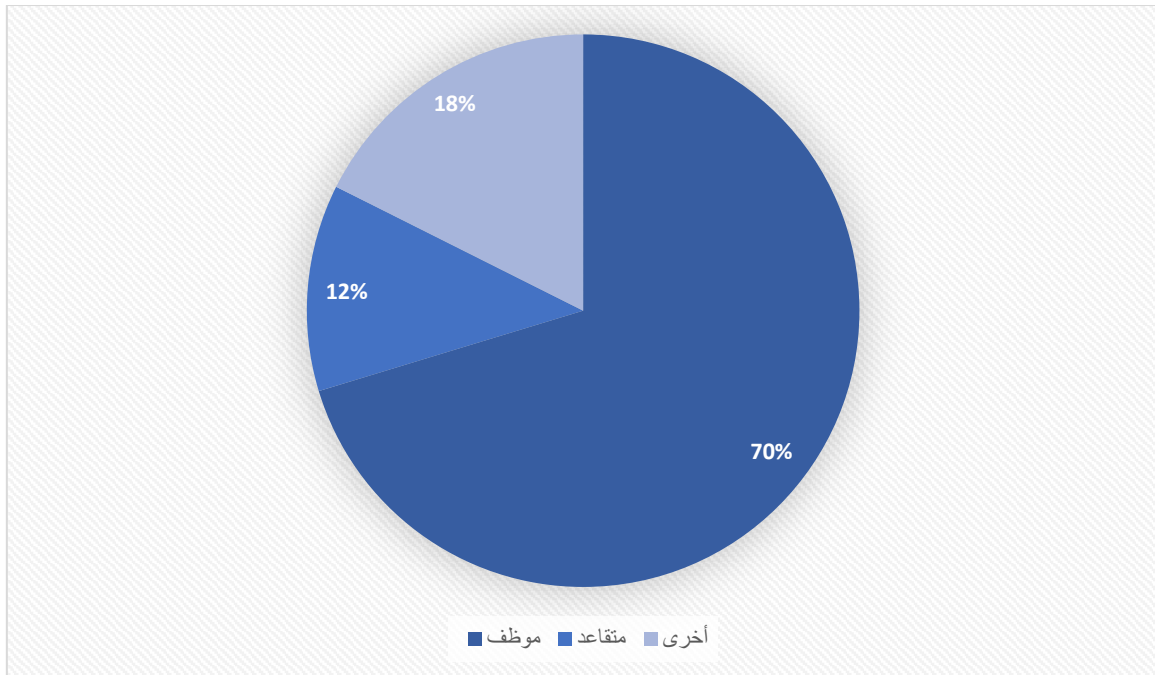
التحليل: يلاحظ من المعطيات أعلاه ان الغالبية العظمى من افراد العينة (86% من مجموع العينة) هم متعاملون تزيد مدة علاقتهم بالمصرف عن سنة كاملة. هذا التراكم الزمني في التعامل يعتبر مؤشرا قويا على استقرار العلاقة بين البنك وزبائنه، مما يجعل اجاباتهم وتقييمهم للخدمات المصرفية مبنيا على تجربة فعلية ومعايشة حقيقية لسياسات حقيقية عبر فترات زمنية مختلفة، وهو ما يعزز من قيمة النتائج المستخلصة في هذه الدراسة

6.1 المهنة:

يوضح الجدول رقم 2-5 والشكل رقم 2-6 الخصائص الوظيفية لعينة الدراسة موزعة حسب الفئات المهنية

المختلفة:

الشكل رقم 2-6: اتجاهات العينة حسب المهنة



المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

التحليل: يتضح من خلال هذه النتائج ان عينة الدراسة تشغل مناصب وظيفية بامتياز، حيث ان 70% من المشاركين هم من فئة الموظفين. هذا التركيز الوظيفي يعطي مؤشرا هاما للمصرف، اذ ان الموظفين يمثلون الشريحة الأكثر احتياجا للخدمات البنكية المرتبطة بتوطين الرواتب، القروض الاستهلاكية، والخدمات الرقمية السريعة. كما ان سيطرة هذه الفئة تمنح نتائج الدراسة طابعا يعبر عن احتياجات وتطلعات الزبائن ذوي القدرة الشرائية والنشاط الاقتصادي المستمر

ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بأبعاد التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري

لتقدير مستويات تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي. ولضمان دقة التصنيف، تم تحديد الفواصل الحسابية بين الفئات من خلال حساب المدى (4=5-1) ثم قسمته على عدد بدائل الإجابة للحصول على طول الفئة الذي بلغت قيمته 0.8. وبناءا عليه يتم تفسير المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء الزبائن وتصنيفها ضمن خمس درجات تقييم تتراوح بين غير موافق بشدة وموافق بشدة

جدول رقم 2-6: كيفية تفسير قيم المتوسط الحسابي والنسب الموجودة في الجداول

إذا كان المتوسط	إذا كانت النسبة	درجة الموافقة	درجة التوفر
أقل من 1.8	أقل من 36%	غير موافق بشدة	منعدمة
من 1.8 وأقل من 2.6	من 36% وأقل من 52%	غير موافق	قليلة
من 2.6 وأقل من 3.4	من 52% وأقل من 68%	محايد	متوسطة
من 3.4 وأقل من 4.2	من 68% وأقل من 84%	موافق	كبيرة
من 4.2 حتى 5	من 84% حتى 100%	موافق بشدة	كبيرة جدا

المصدر: (أحمد، 2019)

1. تحليل ابعاد التكنولوجيا المالية

1.1 البنية التكنولوجية:

تعكس مدى توفر وحدثة الأنظمة التكنولوجية التي يعتمد عليها البنك في تقديم خدماته

جدول رقم 2-7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها البنية التكنولوجية

العبارة	المقياس	بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
يوفر البنك أنظمة معلومات حديثة تدعم تقديم الخدمات المالية	تكرار	4	4	4	12	63	8	3.74	0.85	موافق
	نسبة	4.4%	4.4%	4.4%	13.2%	69.2%	8.8%			
تتميز الأنظمة التكنولوجية في	تكرار	5	21	9	46	10		3.38	1.12	محايد
	نسبة	5.5%	23.1%	9.9%	50.5%	11.0%				

									البنك بالاستقرار وقلة الأعطال
موافق	0.86	3.59	6	56	17	10	2	تكرار	يواكب البنك التطورات التكنولوجية في المجال المالي
			%6.6	%61.5	%18.7	%11	%2.2	نسبة	
موافق	0.58	4.13	19	67	4	0	1	تكرار	تساهم البنية التكنولوجية في تسريع انجاز العمليات المصرفية
			%20.9	%73.6	%4.4	%0	%1.1	نسبة	
كبيرة	0.85	3.71	متوسط بعد البنية التكنولوجية						

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات SPSS

كشفت نتائج التحليل الاحصائي لبعء البنية التكنولوجية عن تقييم إيجابي مرتفع بصفة عامة، حيث استقر المتوسط الحسابي العام لهذا المحور عند (3.71) وبانحراف معياري قدره (0.85). تعكس هذه القيمة درجة موافقة عالية وتوافقا ملحوظا في وجهات نظر افراد العينة حول الدور الجوهرى الذي تلعبه البنية التقنية في تعزيز كفاءة البنك وقد تصدرت العبارة الرابعة قائمة الأولويات بمتوسط حسابي رائد بلغ (4.13) وانحراف معياري منخفض (0.58)، حيث أظهرت النتائج ان الغالبية العظمى من المستجوبين بنسبة تأييد تقارب 94.5% يلمسون اثرا مباشرا للتكنولوجيا في اختصار الوقت والجهد مما يعزز من جودة الخدمة المدركة

وفي سياق متصل، حظيت العبارة الأولى بتقدير مرتفع بمتوسط (3.74)، تليها العبارة الثالثة بمتوسط (3.59). وتؤكد هذه الأرقام وعي العملاء بحرص البنك على تبني أحدث الحلول الرقمية والمنصات المعلوماتية التي تضمن تدفق الخدمات بسلاسة ووفق المعايير المعاصرة

اما فيما يخص العبارة الثانية فقد سجلت أدنى مستوى تقييم بمتوسط قدره (3.38) وانحراف معياري (1.12)، مع ملاحظة وجود تباين في الآراء حيث بلغت نسبة المعارضة والحياد مستويات تستدعي الانتباه. يشير

ذلك الى وجود فرص حقيقية للتطوير في الجوانب التقنية التشغيلية لضمان استدامة الخدمة وتقليل الانقطاعات المفاجئة

وتجسد هذه النتائج صورة ذهنية قوية لدى العملاء حول حداثة البنية التكنولوجية للبنك وقدرتها على تسريع الأداء، مما يمثل حجر الزاوية في رفع مستوى جودة الخدمة المصرفية، مع ضرورة العمل على تعزيز الموثوقية التقنية للوصول الى اعلى درجات الرضا والولاء

2.1 الخدمات المصرفية الرقمية:

تشير الى الخدمات البنكية المقدمة عبر القنوات الالكترونية مثل التطبيقات والمواقع

جدول رقم 2-8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الخدمات المصرفية الرقمية

العبارات	القياس	بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحسابي	المتوسط	المعياري	الانحراف	النتيجة
يتيح البنك خدمات مصرفية رقمية (تطبيقات، مواقع الكترونية) سهولة الاستخدام	تكرار	4	6	20	52	9		3.62	0.92		موافق	
نسبة		4.4%	6.6%	22.0%	57.1%	9.9%						
يمكن انجاز معظم العمليات البنكية عن بعد دون الحاجة للتنقل	تكرار	7	26	15	36	7		3.11	1.14		محايد	
نسبة		7.7%	28.6%	16.5%	39.6%	7.7%						

تتسم الخدمات الرقمية للبنك بالمرونة والتنوع	تكرار	3	10	19	53	6	3.54	0.90	موافق
	نسبة	%3.3	%11.0	%20.9	%58.2	%6.6			
تسهم الخدمات الرقمية في تقليل وقت الانتظار داخل الوكالات	تكرار	1	10	9	59	12	3.78	0.85	موافق
	نسبة	%1.1	%11.0	%9.9	%64.8	%13.2			
متوسط بعد الخدمات المصرفية الرقمية									
							3.51	0.95	كبيرة

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لبعء الخدمات المصرفية الرقمية مستوى تقييم مرتفع بصفة عامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.51) وبانحراف معياري قدره (0.95)، مما يشير الى درجة موافقة عالية من قبل افراد العينة على جودة وتوفر الخدمات الرقمية التي يوفرها البنك

وقد بينت النتائج ان العبارة الرابعة قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.72) وانحراف معياري (0.85)، حيث بلغت نسبة المؤيدين لعبارة موافق وموافق بشدة حوالي 78% يعكس هذا وضوح إدراك العملاء للدور الحيوي الذي تلعبه القنوات الرقمية في تخفيف الازدحام وتحسين كفاءة استهلاك الوقت

كما سجلت العبارة الأولى متوسطا حسابيا قدره (3.62)، تلبها العبارة الثالثة بمتوسط (3.54). وتؤكد

هذه التقييمات الإيجابية رضا العملاء عن واجهة المستخدم وتعدد الخيارات التقنية المتاحة لها

وفي المقابل، جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.11) وهي القيمة الوحيدة التي وقعت ضمن فئة محايد. ويلاحظ هنا ارتفاع الانحراف المعياري الى (1.14)، مما يدل على وجود تباين في آراء العينة حيث ان نسبة 36.3% عبروا عن عدم موافقتهم، مما يشير الى ان بعض الخدمات الرقمية قد لا تغطي كافة الاحتياجات المصرفية التي تضطربهم للذهاب الى الفرع أو ربما لوجود عوائق تقنية تحول دون إتمام بعض العمليات بشكل كامل عن بعد

وتشير هذه النتائج الى ان البنك يسير بخطى ثابتة في التحول الرقمي حيث نجح في توفير بيئة تقنية تقلص أوقات الانتظار وتتسم بالسهولة مع ضرورة العمل على توسيع نطاق العمليات التي يمكن إنجازها إلكترونياً بالكامل لتعزيز استقلالية العميل وتقليل حاجته للتنقل الفعلي للوكالات المصرفية

3.1 الأمان وحماية المعلومات:

تعتبر عن مستوى حماية المعاملات والبيانات المالية والشخصية للزبائن

جدول رقم 2-9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الأمان وحماية المعلومات

العبارة	القياس	بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
يوفر البنك مستوى عال من الأمان عند استخدام الخدمات الرقمية	تكرار	2	7	7	7	59	16	3.88	0.87	موافق
	نسبة	2.2%	7.7%	7.7%	7.7%	64.8%	17.6%			
اشعر بالثقة عند اجراء المعاملات	تكرار	3	16	10	10	49	13	3.58	1.04	موافق
	نسبة	3.3%	17.6%	11.0%	11.0%	53.8%	14.3%			

									المالية الالكترونية
موافق	0.58	4.16	21	66	3	0	1	تكرار	يحافظ البنك على سرية المعلومات الشخصية والمالية للعلماء
			%23.1	%72.5	%3.3	%0	%1.1	نسبة	
موافق	0.77	3.74	12	48	27	3	1	تكرار	يستخدم البنك تقنيات حديثة للحماية من الاختراقات والاحتيال
			%13.2	%52.7	%29.7	%3.3	%1.1	نسبة	
كبيرة	0.82	3.84	متوسط بعد الأمان وحماية المعلومات						

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

تشير نتائج التحليل الاحصائي لبعء الأمان وحماية المعلومات الى مستوى مرتفع جدا من الثقة والرضا لدى افراد العينة، حيث حقق البعد متوسطا حسابيا عاما قدره (3.84) وبانحراف معياري (0.82)، مما يؤكد ان البنك يولي أهمية قصوى لجانب الخصوصية والامن الرقمي في معاملاته المصرفية

وقد أظهرت النتائج الثالثة قد نالت اعلى مستوى تقييم بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وبانحراف معياري منخفض جدا (0.58). وتكشف النسب المئوية ان حوالي 95.6% من العينة يؤيدون هذه العبارة، مما يعكس صورة ذهنية قوية جدا عن البنك كجهة مؤتمنة على البيانات الحساسة للعملاء

كما جاءت العبارة الأولى في المرتبة الثانية بمتوسط قدره (3.88)، تليها العبارة الرابعة بمتوسط (3.74). تشير هذه التقييمات الإيجابية الى ان العميل يلمس جهودا تقنية ملموسة في حماية حسابه المصرفي مما يعزز من اطمئنانه للتحويل نحو الخدمات الالكترونية

اما العبارة الثانية فقد سجلت متوسطا قدره (3.58) وانحرافا معياريا قدره (1.04). ورغم انها تقع ضمن فئة موافق، الا ان ارتفاع قيمة الانحراف المعياري ووجود نسبة معارضة تبلغ 20.9% يشير الى وجود فئة من العملاء لاتزال تسيطر عليها بعض المخاوف الطبيعية المتعلقة بالمخاطر السيبرانية عند تحويل الأموال، وهو امر يتطلب من البنك تكثيف حملات التوعية الأمنية لتعزيز الشعور بالثقة النفسية بجانب الحماية التقنية

وتبرز هذه النتائج ان عنصر الأمان يمثل أحد اقوى دعائم جودة الخدمة المصرفية في البنك، حيث ينجح البنك في طمأنة عملائه بشأن سرية بياناتهم، وهو عامل حاسم في نجاح واستمرارية تبني تكنولوجيا الخدمات المالية الرقمية

4.1 كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا:

تعكس قدرة موظفي البنك على استخدام التكنولوجيا وتوجيه الزبائن بفعالية

جدول رقم 2-10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء كفاءة الموارد البشرية في استخدام

التكنولوجيا

العبارة	المقياس	بشدة موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	النتيجة
يملك موظفو البنك كفاءة في استخدام الأنظمة التكنولوجية	تكرار	2	6	16	57	10	3.74	0.83	موافق
	نسبة	2.2%	6.6%	17.6%	62.6%	11.0%			
يقدم الموظفون إرشادات واضحة حول استخدام الخدمات الرقمية	تكرار	1	16	12	50	12	3.62	0.96	موافق
	نسبة	1.1%	17.6%	13.2%	54.9%	13.2%			
	تكرار	1	6	39	37	8			

موافق	0.79	3.49	%8.8	%40.7	%42.9	%6.6	%1.1	نسبة	يتلقى الموظفون تكوينا مستمرا في مجال التكنولوجيا المالية
موافق	0.86	3.66	9	53	19	9	1	تكرار	يساهم الموظفون في تشجيع العملاء على استخدام الخدمات الرقمية
			%9.9	%58.2	%20.9	%9.9	%1.1	نسبة	
كبيرة	0.86	3.63	متوسط بعد كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا						

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لهذا البعد مستوى تقييم إيجابيا مرتفعا، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.63) وبانحراف معياري قدره (0.86)، مما يعكس اتفاقا من قبل افراد العينة على ان الإطار البشري في البنك يمتلك المهارات والجاهزية اللازمة للتعامل مع التطورات التكنولوجية

وقد تصدرت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.74) وبانحراف معياري (0.83). ويشير ذلك الى ثقة العملاء في القدرات التقنية للموظفين، حيث بلغت نسبة المؤيدين لهذه العبارة حوالي 73.6%، وهو ما يعد ركيزة أساسية لضمان جودة تقديم الخدمات الرقمية

كما جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الثانية بمتوسط (3.66)، تليها العبارة الثانية بمتوسط (3.62). تعكس هذه النتائج الدور الفعال للمورد البشري ليس فقط كأداة تشغيلية للأنظمة، بل كعنصر توعوي يساهم في التحول الرقمي للعملاء من خلال التوجيه والتحفيز

اما العبارة الثالثة فقد سجلت أدنى متوسط في هذا البعد بواقع (3.49) وانحراف معياري (0.79). ورغم وقوعها في فئة موافق الا ان نسبة الحياد المرتفعة التي بلغت 42.9% تشير الى ان قسما كبيرا من العينة قد لا يمتلك تصورا واضحا او اطلاعا كافيا على البرامج التدريبية الداخلية التي يتلقاها الموظفون، او ان هناك حاجة لتعزيز هذه الدورات التكوينية لتواكب التسارع الحاصل في التكنولوجيا المالية

وتؤكد هذه النتائج ان المورد البشري يمثل حلقة وصل قوية بين البنك وعملائه في البيئة الرقمية، وان استثمار البنك في رفع كفاءة موظفيه تقنيا ينعكس بشكل مباشر على ثقة العميل وقدرته على استيعاب الخدمات المصرفية الحديثة

2. تحليل مستوى جودة الخدمة المالية في البنك

جدول رقم 2-11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير مستوى جودة الخدمة المصرفية في

البنك

العبارة	المقياس	بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحساب	المتوسط	المعياري	الانحراف	النتيجة
يتميز البنك بمظهر خارجي جيد من حيث المرافق، التجهيزات، والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات المالية. (بعد الملموسية)	تكرار	0	4	4	4	64	19	4.08	0.65	موافق		
	نسبة	%0	%4.4	%4.4	%4.4	%70.3	%20.9					
يلتزم البنك بتقديم الخدمات المالية في الوقت المحدد وبدقة وموثوقية عالية. (بعد الاعتمادية)	تكرار	1	11	11	11	60	8	3.69	0.84	موافق		
	نسبة	%1.1	%12.1	%12.1	%12.1	%65.9	%8.8					
يبدى موظفو البنك سرعة في الاستجابة لطلبات العملاء وتقديم الخدمات في الوقت المناسب. (بعد الاستجابة)	تكرار	1	9	9	8	58	15	3.85	0.86	موافق		
	نسبة	%1.1	%9.9	%9.9	%8.8	%63.7	%16.5					
يتمتع موظفو البنك بالخبرة والمعرفة اللازمة التي تبعث الثقة والأمان لدى العملاء اثناء التعامل. (بعد الضمان)	تكرار	1	4	4	15	53	18	3.91	0.80	موافق		
	نسبة	%1.1	%4.4	%4.4	%16.5	%58.2	%19.8					
يولي البنك اهتماما فرديا بالعملاء ويسعى الى تفهم احتياجاتهم وتقديم خدمات تتناسب معها. (بعد التعاطف)	تكرار	1	9	9	8	56	17	3.87	0.87	موافق		
	نسبة	%1.1	%9.9	%9.9	%8.8	%61.5	%18.7					

متوسط مستوى جودة الخدمة المالية في البنك	3.88	0.80	كبيرة
--	------	------	-------

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

تشير نتائج التحليل الاحصائي لمتغير جودة الخدمة المالية الى تقييم إيجابي مرتفع جدا من وجهة نظر افراد العينة، حيث حقق المتغير متوسطا حسابيا عاما قدره (3.88) وبانحراف معياري قدره (0.80). تقع هذه القيمة ضمن فئة الموافقة العالية، مما يؤكد ان البنك يمتلك معايير قوية ومستقرة في تقديم خدماته المالية تلبي تطلعات عملائه وقد أظهرت النتائج تفاوتاً إيجابياً بين العبارات الممثلة لأبعاد الجودة، حيث تصدرت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.08)، ونسبة تأييد وصلت الى 91.2%. يعكس ذلك اهتماماً فائقاً من البنك بالبنية التحتية والوسائل المستخدمة كعنصر جذب وبناء انطباع اولي إيجابي

وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة الرابعة بمتوسط (3.91)، تلتها العبارة الخامسة بمتوسط (3.87)، ثم العبارة الثالثة بمتوسط (3.85). تؤكد هذه القيم ان الإطار البشري للبنك يمثل العمود الفقري لجودة الخدمة من خلال مهاراته المهنية وقدرته على التواصل الفعال

اما العبارة الثانية فقد حصلت على المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.69). ورغم انها تظل ضمن فئة موافق، الا انها تشير الى وجود مساحة للتحسين في جوانب الموثوقية الزمنية والدقة التقنية مقارنة ببقية الابعاد، لضمان تقليل نسب عدم الموافقة والحياد التي بلغت حوالي 25.3%

وتؤكد النتائج الاجمالية ان البنك يتبنى استراتيجية جودة شاملة توازن بين المظهر المادي (الملموسية) والكفاءة البشرية، وهو ما يساهم بفعالية في تعزيز مكانته التنافسية وضمان رضا العملاء المستمر عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

1. اختبار الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى معنوية 0.01

جدول رقم 2-12: ملخص نتائج معاملات الارتباط واختبار الفرضيات

البعد	معامل الارتباط (Pearson)	مستوى الدلالة (sig)	العدد (N)	التفسير الإحصائي
البنية التكنولوجية	0.719**	0.000	91	وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند 0.01
الخدمات المصرفية الرقمية	0.632	0.000	91	وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند 0.01
الأمان وحماية المعلومات	0.716	0.000	91	وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند 0.01
كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا	0.743	0.000	91	وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند 0.01

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

تُظهر النتائج الإحصائية لعينة الدراسة (N=91) وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) وقوية بين جميع الأبعاد المدروسة وتحسين جودة الخدمة المصرفية، حيث تراوحت قيم معامل بيرسون بين 0.632 و 0.743. وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) لجميع الأبعاد يساوي 0.000 (وهو أقل من مستوى المعنوية 0.01)، فهذا يؤكد أن العلاقة حقيقية ودالة إحصائياً بنسبة ثقة تتجاوز 99%، مما يعني قبول وإثبات صحة الفرضية الأولى للدراسة. وقد جاء بُعد "كفاءة الموارد البشرية" في المرتبة الأولى كأقوى عامل مؤثر (0.743)، تليها البنية التكنولوجية (0.719)، ثم الأمان وحماية المعلومات (0.716)، وأخيراً الخدمات المصرفية الرقمية (0.632).

2. اختبار الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة

المصرفية عند مستوى 0.01

جدول رقم 2-13: نتائج تحليل التباين Anova لمعنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	20.579	1	20.579	141.636	0.000 ^b
	de Student	12.931	89	0.145		
	Total	33.510	90			

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

يشير جدول تحليل التباين ANOVA للنموذج إلى صلاحية ومعنوية نموذج الانحدار ككل، حيث بلغت القيمة المحسوبة لاختبار فيشر ($F = 141.636$) عند درجات حرية (1، 89)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.01 نظرا لأن المستوى الاحتمالي المرتبط بها بلغ ($\text{Sig.} = 0.000$) وهو أقل من القيمة الحرجة الحاكمة، مما يؤكد وجود أثر حقيقي للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

جدول رقم 2-14: نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر ابعاد التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة

المصرفية

Sig	F	R ²	R	قيمة t	B	
0.000	141.636	0.614	0.784	11.901	0.775	ابعاد التكنولوجيا المالية

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

تُظهر نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (2-14) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية. حيث سجل معامل الارتباط قيمة بلغت ($R = 0.784$)، مما يعكس علاقة طردية قوية بين المتغيرين.

كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.614$ وهو ما يشير إلى أن أبعاد التكنولوجيا المالية مجتمعة تمتلك القدرة على تفسير 61.4% من التغيرات الحاصلة في مستوى جودة الخدمة المصرفية، في حين تعزى النسبة المتبقية لعوامل أخرى

ولدراسة معنوية هذا الأثر وصلاحيته النموذج، يلاحظ أن قيمة اختبار (F) المحسوبة قد بلغت (141.636) وبمستوى دلالة احتمالي بلغ $Sig= 0.000$ وهو أقل من مستوى الدلالة القياسي 0.01، مما يؤكد الكفاءة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار المقدر. وتدعيما لهذه النتيجة، جاءت قيمة معامل الانحدار (B) موجبة بقيمة (0.775) وبدلالة إحصائية واضحة وفقا لاختبار (t) الذي بلغت قيمته (11.901)

بناء على ما سبق، يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود أثر حقيقي وموجب لأبعاد التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

✓ **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التكنولوجية على تحسين جودة الخدمة

المصرفية في البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525- عند مستوى معنوية 0.01

جدول رقم 2-15: نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر البنية التكنولوجية على تحسين جودة الخدمة المصرفية

البعد	B	قيمة t	R	R^2	F	Sig
البنية التكنولوجية	0.658	9.771	0.719	0.518	95.478	0.000

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على خرجات spss

بناء على نتائج الجدول، يظهر تحليل الانحدار البسيط وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية للبنية التكنولوجية على تحسين جودة الخدمة المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.719$)، مما يعكس علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.518$)، وهو ما يعني ان البنية التكنولوجية تفسر ما نسبته 51.8% من التباين الحاصل في وجود الخدمة المصرفية. وبالنظر الى القيمة الاختبارية، نجد ان قيمة ($F=95.478$) وقيمة ($t=9.771$) بمستوى دلالة ($sig=0.000$)، وهي قيمة اقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يؤكد معنوية النموذج احصائيا ويستوجب قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التكنولوجية، حيث يشير معامل الانحدار ($B=0.658$) الى ان زيادة الاهتمام بالبنية التكنولوجية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى تحسين جودة الخدمة المصرفية بمقدار 0.658

✓ **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الرقمية على تحسين جودة

الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525- عند مستوى معنوية 0.01

جدول رقم 2-16: نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الخدمات المصرفية الرقمية على تحسين جودة الخدمة

المصرفية

البعد	B	قيمة t	R	R ²	F	Sig
الخدمات المصرفية الرقمية	0.525	7.700	0.632	0.400	59.286	0.000

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

بناءا على نتائج الجدول، يظهر تحليل نتائج الانحدار البسيط وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد الخدمات المصرفية الرقمية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.632$) مما يعكس علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما وصلت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.400$)، وهو ما يعني ان الخدمات الرقمية تفسر ما نسبته 40% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري-وكالة بني صاف 525-. ويؤكد ذلك قيمة اختبار ($F=59.286$) بمستوى دلالة ($sig=0.000$) وهي اقل من 0.05 مما يثبت صلاحية النموذج احصائيا، بالإضافة الى قيمة معامل الانحدار ($B=0.525$) وقيمة ($t=7.700$) وهو ما يشير بوضوح الى ان تحسين الخدمات الرقمية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي حتما الى رفع مستوى جودة الخدمة المصرفية بمقدار 0.525 وهذا ما يؤدي الى قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الرقمية على تحسين جودة الخدمة المصرفية

✓ **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان وحماية المعلومات على تحسين جودة

الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525- عند مستوى معنوية 0.01

جدول رقم 2-17: نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الأمان وحماية المعلومات على تحسين جودة الخدمة

المصرفية

البعد	B	قيمة t	R	R ²	F	Sig
الأمان وحماية المعلومات	0.637	9.665	0.716	0.512	93.417	0.000

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

بناء على نتائج تحليل الانحدار البسيط الموضحة في الجدول، يتضح وجود أثر إيجابي قوي وذو دلالة إحصائية لبعد الأمان وحماية المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.716$) مما يشير الى علاقة طردية قوية، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.512$)، وهو ما يعني ان متغير الأمان وحماية المعلومات يفسر وحده ما نسبته 51.2% من التباين في مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525-. وتؤكد صلاحية هذا النموذج المعنوي قيمة اختبار ($F=93.417$) بمستوى دلالة ($sig=0.000$) وهي اقل من 0.05 بالإضافة الى قيمة معامل الانحدار ($B=0.637$) وقيمة ($t=9.665$) مما يؤكد ان تعزيز معايير الأمان وحماية المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي حتما الى الرفع من مستوى جودة الخدمة المصرفية بمقدار 0.637 وهذا يعني قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأمان وحماية المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية

✓ **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا

على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525- عند مستوى

معنوية 0.01

جدول رقم 2-18: نتائج تحليل الانحدار البسيط لكفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا على

تحسين جودة الخدمة المصرفية

البعد	B	قيمة t	R	R ²	F	Sig
كفاءة الموارد البشرية	0.676	10.745	0.743	0.552	109.725	0.000

المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات spss

أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية لبعد كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري-وكالة بني صاف 525-، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.743$)، مما يعكس علاقة طردية قوية جدا بين المتغيرين. كما سجل معامل التحديد ($R^2=0.552$)، وهو ما يعني ان كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا تفسر وحدها ما نسبته 55.2% من التباين الحاصل في مستوى جودة الخدمة المصرفية. وتؤكد معنوية هذا النموذج احصائيا من خلال اختبار ($F=109.725$) بمستوى دلالة ($sig=0.000$)، وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05. بالإضافة الى ذلك بلغت قيمة معامل الانحدار ($B=0.676$) وقيمة اختبار ($t=10.745$)، مما يؤكد ان زيادة كفاءة المورد البشري بمقدار وحدة واحدة ستؤدي حتما الى رفع جودة الخدمة المصرفية بمقدار 0.676 وهذا يعني قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا على تحسين جودة الخدمة المصرفية

خلاصة الفصل الثاني:

توصلت الدراسة الميدانية في هذا الفصل الى تقييم اثر التكنولوجيا المالية على جودة خدمات البنك الوطني الجزائري - وكالة بني صاف 525 -، حيث شملت الدراسة عينة مكونة من 91 زبونا من المتعاملين مع الوكالة وقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث كشفت النتائج عن توفر بنية تكنولوجيا حديثة تساهم بفعالية في تسريع العمليات المصرفية، مدعومة بخدمات رقمية تتسم بالسهولة وتعمل على تقليل فترات الانتظار. كما أظهرت الدراسة ثقة عالية لدى الزبائن في معايير الأمان وحماية البيانات وسريتها، مع الإشادة بكفاءة المورد البشري وقدرته على توجيه العملاء نحو التحول الرقمي. وقد اثبتت الاختبارات الإحصائية وجود علاقة ارتباط طردية قوية وأثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين كافة ابعاد التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة المصرفية، مما يؤكد ان الاستثمار في الجوانب التقنية والبشرية يمثل المحرك الأساسي لتعزيز مكانة البنك التنافسية ورضا زبائنه

خاتمة

لقد هدفت هذه الدراسة الى التركيز على الدور المحوري الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية، وبالتطبيق على البنك الوطني الجزائري -وكالة بني صاف 525-. ومن خلال الدمج بين الجانب النظري والدراسة الميدانية التحليلية، تم التوصل الى مجموعة من النتائج التي اكدت في مجملها ان التحول الرقمي ليس مجرد خيار تقني، بل هو استراتيجية حتمية لتعزيز الكفاءة التنافسية وضمان رضا الزبائن

1. النتائج:

تم في هذه الدراسة التوصل الى مجموعة من النتائج منها:

اثبتت نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج Spss25 كفاءة عالية للأداة المستخدمة، حيث بلغت قيمة معامل الفاكرونباخ العام 0.943، مما يؤكد الموثوقية التامة للإجابات والاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان. كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباط طردية قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين كافة ابعاد التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية، حيث سجلت كفاءة الموارد البشرية اعلى معامل ارتباط ب 0.743، تليها البنية التكنولوجية ب 0.719، كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط ان البنية التكنولوجية وحدها تفسر 51.8% من التباين في جودة الخدمة، بينما يفسر بعد الأمان وحماية المعلومات 51.2% من التباين، وهو ما يؤكد معنوية النموذج الاحصائي المعتمد وصلاحيته لاختبار الفرضيات وقبولها بالكامل

2. التوصيات:

بناءا على ما تم التوصل اليه، نقترح على إدارة البنك الوطني الجزائري ما يلي:

- ✓ التحديث المستمر للأنظمة: ضرورة صيانة وتطوير البرمجيات والأجهزة لتفادي الأعطال التقنية التي قد تعيق انسيابية الخدمة
- ✓ تكثيف البرامج التدريبية: العمل على صقل مهارات الموظفين لمواكبة الابتكارات المتسارعة في

Fintech عالم

✓ تعزيز الوعي الرقمي: إطلاق حملات ارشادية للزبائن لتشجيعهم على استخدام القنوات الرقمية وتقليل الاعتماد على التعاملات الورقية والداخلية

3. آفاق الدراسة:

- ✓ تحويل الخدمات المصرفية من مجرد إجراءات آلية لتنفيذ المعاملات الى "تجربة مستخدم" متكاملة تركز على السهولة والارتباط العاطفي بالخدمة
- ✓ إعادة صياغة ابعاد جودة الخدمة التقليدية لاستبدال الملموسية المادية (المباني) بجودة التصميم البصري وسلاسة الواجهات الرقمية للتطبيقات
- ✓ التمييز في البحوث المستقبلية بين توفر التقنية كبنية تحتية وبين القيمة المضافة الحقيقية والجودة التي يشعر بها الزبون عند الاستخدام الفعلي
- ✓ دراسة كيفية الحفاظ على بعد "التعاطف" والاستجابة الإنسانية في ظل الاعتماد الكلي على الذكاء على الذكاء الاصطناعي والخدمات المؤتمنة
- ✓ دراسة دور الثقافة المالية والوعي الرقمي لدى الجمهور كمتغير وسيط يحدد مدى نجاح او فشل تطبيقات التكنولوجيا المالية في تحسين الجودة

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

- أ.م. فوطه، م. عريقات، ج. جرادات، م. ن. الزامل. (2023). تسويق الخدمات المصرفية. الأردن: اثراء للنشر و التوزيع.
- أبي سعد الديوه جي أسعد أحمد أورمان. (2001). التسويق السياحي و الفندقية.
- أحمد خيضر احمد. (2019). جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة. مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 03، العدد 01، 442.
- أمال مرزوق. (2020). العملات المشفرة - فرص وتحديات استخدامها. مجلة البشائر الاقتصادية المجلد 6 العدد 2، 114.
- أيهاب، د. (2024-2025). التكنولوجيا المالية كالية لتحقيق جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالملة (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، قالملة الجزائر : جامعة 8 ماي 1945.
- بن زرقة أكرام، و سمية صلعة. (2023). اثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية. مجلة الابداع المجلد 13 العدد 1، 389-407.
- بن سعادة مفيدة. (2023-2024). جودة الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه). أم البواقي: جامعة أم البواقي.
- بن قيدة مروان، و عباس بهناس. (2024). ابتكارات التكنولوجيا المالية و مستقبل التمويل اللامركزي تحليل الفرص و التحديات. مجلة دراسات اقتصادية المجلد 18 العدد 2، 503.
- بهلول خيرة. (2021-2022). مدلى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه). تيسمسيلت: جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي.
- تيقاوي العربي. (2016). قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء - دراسة ميدانية تحليلية. مجلة الحقيقة المجلد 15 العدد 1، 265-267.

جوناس فيل، و اخرون. (2025). التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط و شمال افريقيا -توجهات قطاع الخدمات المالية. السعودية: مركز التواصل و المعرفة المالية.

حامد أبو زيد الدسوقي. (1994). ادارة البنوك. مصر: مركز جامعة مصر القاهرة للتعليم المفتوح.

حبالي جميلة، و حنان زين العابدين. (2024-2025). دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية- دراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية ،بنك الفلاحة و التنمية الريفية لمغنية و باب العسة (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، مغنية، الجزائر: المركز الجامعي مغنية .

حجربوة الهام. (2023-2024). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي (اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، غرداية: جامعة غرداية.

حرفوش سعيدة. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. مجلة افاق علمية المجلد 11 العدد 03، 728.

د.بهاء محمد حسين منصور، و د.حنان محمد مصطفى درويش. (2025). أثر استخدام التكنولوجيا المالية على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية مع دراسة ميدانية. مجلة البحوث الادارية و المالية و الكمية المجلد 5 العدد 1.

د.سالم محمد معطش العنزي. (2023). تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الكويتية -دراسة حالة . المجلة العلمية للبحوث التجارية العدد 4.

د.عمر علي بابكر الطاهر. (2020). أثر حودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية المصارف التجارية بمحافظة الدرب. المجلة العربية للنشر العدد 15.

ر.ح الصرن. (2008). عوملة جودة الخدمة المصرفية . عمان: اثناء للنشر و التوزيع .

ريان، خ. (2024-2025). دور التكنولوجيا المالية في تطوير جودة الخدمة المصرفية في الجزائر (مذكرة ماستر). تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ،قلمة،الجزائر : جامعة8ماي.1945

- سهيلة فرجاني، و سلام عبد الرزاق. (2022). دور التكنولوجيا المالية في دعم التحويلات الرقمية للهاجرين(عرض نماذج لمنصات تحويل الأموال دوليا). مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية المجلد 6 العدد 1، 101-102.
- عبد الحفيظ حسام الدين. (2020-2021). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية (أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في الاقتصاد). المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
- عبد الرحيم وهيب. (2018). عملة التكوين و تكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية. مجلة حوليات المجلد 32 العدد 3، 66.
- عبد الله حسن طعمانه. (2025). التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية. المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال. الأردن جامعة ال البيت : مذكرة لنيل شهادة الماجستير .
- عثماني مختارية. (2022). جودة الخدمات المصرفية و أثرها على رضا العملاء-دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط . مجلة دفاتر بواذكس المجل 11 العدد 2، 183.
- علي عبد الرضا الجياشي. (2010). نمذجة العلاقة بين ادراك جودة الخدمة و ولاء الزبون دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الاردن. الاردن.
- فريد حبيب ليان. (2019). التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الى المستقبل . الكويت: اتحاد شركات الاستثمار.
- قميش خولة. (2023-2024). متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في الاقتصاد). سطيف، الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف 1.
- كردوسي مروة. (2023-2024). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية (أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية). قالمة : جامعة 8 ماي 1945.

- ل. خرشي. (2023-2024). أثر رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية - دراسة حالة بعض البنوك بولاية سطيف (اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية). سطيف، الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف 1.
- م.م سلامة زهراو جبر سراي. (2024). تأثير التكنولوجيا على تطور الخدمات المصرفية و المالية في العالم العربي دراسة تجربة مصر و الكويت . مجلة واسط للعلوم الانسانية المجلد 20 العدد 4.
- محمد عبد العليم صابر. (2023). التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي -دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية. مجلة الاسكندرية للبحوث الادارية و نظم المعلومات المجلد 1 العدد 1، 99-100.
- محمود جاسم الصعيدي. (2010). تسويق الخدمات. عمان، الأردن: دار الميسرة للنشر و التوزيع.
- مروة كردوسي. (2023-2024). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية (اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث). كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، قالة، الجزائر: جامعة 8 ماي 1945.
- مشاعلي م. (2022-2023). التكنولوجيا المالية و تطبيقاتها في مجال التأمين -مشروع أرضية رقمية لتقديم خدمات التأمين عند الطلب (مذكرة ماستر). تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، قالة، الجزائر: جامعة 8 ماي 1945.
- نصيرة زعاف. (2019). أثر التكنولوجيا المالية على تحسين و ابتكار جودة الخدمات المصرفية . الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية (الصفحات 3-4). الجزائر: المدية.
- نصيرة زعاف. (2023). اثر التكنولوجيا المالية على تحسين و ابتكار جودة الخدمة المصرفية . الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية (الصفحات 12-14). المدية : جامعة يحيى فارس.
- نور الهدى بن عزيزة، و نور الهدى زغواني. (2024-2025). دةر التكنولوجيا المالية -دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميله (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية الاجتماعية و علوم التسيير، ميله، الجزائر: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله.

ولاء محمد حسن. (2025). أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية في التحول الرقمي. مجلة ابن خلدون للدراسات و الابحاث المجلد 5 العدد 8.

ياسمين بلعسل بنت بني، و الحسين عمروش. (2022). الذكاء الاصطناعي و دوره في تحقيق التنمية المستدامة . مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية المجلد 5 العدد 1، 1157.

المراجع باللغة الأجنبية:

<https://www.bna.dz/> (bna.dz, 04 02, 2026). تم الاسترداد من

aimomani, a. a. (2021). financial technology and its role in supporting the finacial and banking services sector . المجلة الدولية للبحوث الاكاديمية في . 11الاعمال و العلوم الاجتماعية المجلد

ALjabli, A. M., & others. (2024). the role of financial technology in achieving competitive advantage in jordanian islamic banks to achieve sustainable development goals. jornal of lifestyle and sdg"s review.

Aws Alhares, & rawdha, E. (2024). financial technology and consumer financial satisfaction. governance and regulation.

Bates, R. (2017). Banking on the future : an exploration of fintech and the consumer interest .

Boukrika, R., & Zabat, S. (2022). the impact of services quality i=on customer satisfaction in banking institions -study of a sample of private banks constomers in jijel. 6مجلة منتدى أبحاث و دراسات الاقتصاد المجلد

boussalem, a. (2022). customer relationship management and the quality of banking services case study on algerian banking sector. 7مجلة الاقتصاد التجاري و الاعمال المجلد

- elkmash, m. r. (2022). the impact of financial technology on banking sector evidence from egypt . 12المجلة الدولية للتمويل و التأمين و ادارة المخاطر المجلد 1. العدد
- jjjjjj. (2024). gestion.
- Khatwai, R., & others. (2023). Impact of Blockchain On Financial Technology Innovation In The Banking Financial Services And Insurance « Bfsi »Sector. 12.مجلة الاحصاء و التطبيقات و الاحتمال المجلة
- nicoletti.B. (2017). the future of fintech (integrating finance and technology in financial services). palgrave studies in financial services technology.
- sudma.m. (2007). the extent of customers for the services offered by commercial banks satisfaction saudi arabia. saudi arabia: research center institute of public administration.
- Tiberius, V., & Rasche, C. (2017). Fintechs :disruptive Gaschaftsmodelle im finanzsektor. edition bankmagazin ,springer gabler

الملاحق

(1) مخرجات Spss Ver25:

[Jeu_de_données1] C:\Users\Newtech\Desktop\ZAHRA MEMORE.sav

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	91	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	91	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.943	21

[Jeu_de_données1] C:\Users\Newtech\Desktop\ZAHRA MEMORE.sav

Statistiques

النوع

N	Valide	91
	Manquant	0

النوع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	58	63.7	63.7	63.7
	أنثى	33	36.3	36.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Statistiques

الفئة

N	Valide	91
	Manquant	0

الفئة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25	7	7.7	7.7	7.7
	25-35	11	12.1	12.1	19.8
	36-45	45	49.5	49.5	69.2
	أكثر من 45	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=التعليمي
/ORDER=ANALYSIS.

→ **Fréquences**

Statistiques

التعليمي

N	Valide	91
	Manquant	0

التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	15	16.5	16.5	16.5
	ناوي	19	20.9	20.9	37.4
	عامي	50	54.9	54.9	92.3
	دراسات عليا	7	7.7	7.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

→ Fréquences

Statistiques

الحيرة

N	Valide	91
	Manquant	0

الكبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5	19	20.9	20.9	20.9
	بين 5-10	32	35.2	35.2	56.0
	اكثر من 15	40	44.0	44.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

→ Fréquences

[Jeu_de_données1] C:\Users\Newtech\Desktop\ZAHRA MEMORE.sav

Statistiques

التعامل

N	Valide	91
	Manquant	0

التعامل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من سنة	13	14.3	14.3	14.3
	من سنة الى 5	39	42.9	42.9	57.1
	من 5-10	17	18.7	18.7	75.8
	اكثر من 10	22	24.2	24.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

```
GET
FILE='C:\Users\Newtech\Desktop\ZAHRA MEMORE.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
FREQUENCIES VARIABLES=المهنة
/ORDER=ANALYSIS.
```

➔ Fréquences

[Jeu_de_données1] C:\Users\Newtech\Desktop\ZAHRA MEMORE.sav

Statistiques

المهنة

N	Valide	91
	Manquant	0

المهنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	64	70.3	70.3	70.3
	مساعد	11	12.1	12.1	82.4
	اخرى	16	17.6	17.6	100.0
Total		91	100.0	100.0	

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.784 ^a	.614	.610	.38118

a. Prédicteurs : (Constante), fintech

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	20.579	1	20.579	141.636	.000 ^b
	de Student	12.931	89	.145		
	Total	33.510	90			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), fintech

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	
		B	Erreur standard	Bêta	t
1	(Constante)	1.034	.242		4.264
	fintech	.775	.065	.784	11.901

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

capitulum des
OVA
efficients

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.719 ^a	.518	.512	.42620

a. Prédicteurs : (Constante), معدل التكنولوجيا

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17.344	1	17.344	95.478	.000 ^b
	de Student	16.167	89	.182		
	Total	33.510	90			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), معدل التكنولوجيا

Coefficients^a

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1.439	.254		5.670	.000
	معدل التكنولوجيا	.658	.067	.719	9.771	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

capitulum des
OVA
efficacités

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.719 ^a	.518	.512	.42620

a. Prédicteurs : (Constante), معدل التكنولوجيا

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17.344	1	17.344	95.478	.000 ^b
	de Student	16.167	89	.182		
	Total	33.510	90			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), معدل التكنولوجيا

Coefficients^a

		Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés			
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1.439	.254		5.670	.000
	معدل التكنولوجيا	.658	.067	.719	9.771	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.632 ^a	.400	.393	.47538

a. Prédicteurs : (Constante), معدل المصروفات الشهرية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	13.398	1	13.398	59.286	.000 ^b
	de Student	20.113	89	.226		
	Total	33.510	90			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), معدل المصروفات الشهرية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés		
	B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2.036			
	معدل المصروفات الشهرية	.525	.632	8.327	.000
				7.700	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.716 ^a	.512	.507	.42860

a. Prédicteurs : (Constante), معدل المصروفات الشهرية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17.161	1	17.161	93.417	.000 ^b
	de Student	16.349	89	.184		
	Total	33.510	90			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), معدل المصروفات الشهرية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés		
	B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1.433			
	معدل المصروفات الشهرية	.637	.716	5.577	.000
a. Variable dépendante : جودة الخدمة		.066		9.665	.000

apitulatif des
VA
icients

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.743 ^a	.552	.547	.41064

a. Prédicteurs : (Constante), كفاءات الموارد البشرية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	18.503	1	18.503	109.725	.000 ^b
	de Student	15.008	89	.169		
	Total	33.510	90			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المقدمة

b. Prédicteurs : (Constante), كفاءات الموارد البشرية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	
		B	Erreur standard	Bêta	t
1	(Constante)	1.429	.238		6.011
	كفاءات الموارد البشرية	.676	.064	.743	10.475

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المقدمة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.803 ^a	.645	.629	.37184

a. Prédicteurs : (Constante), بعد الايمانوجاهة للمعلومات، كفاءات الموارد البشرية، بعد التدريب التكنولوجي، بعد التدريب المستمر هيكل هدية، بعد التدريب التكنولوجي، كفاءات الموارد البشرية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	21.620	4	5.405	39.091	.000 ^b
	de Student	11.891	86	.138		
	Total	33.510	90			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المقدمة

b. Prédicteurs : (Constante), بعد الايمانوجاهة للمعلومات، كفاءات الموارد البشرية، بعد التدريب التكنولوجي، بعد التدريب المستمر هيكل هدية، بعد التدريب التكنولوجي، كفاءات الموارد البشرية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	
		B	Erreur standard	Bêta	t
1	(Constante)	.916	.241		3.795
	كفاءات الموارد البشرية	.376	.099	.413	3.798
	بعد الايمانوجاهة للمعلومات	.314	.097	.343	3.238
	بعد التدريب التكنولوجي	-.008	.089	-.010	-.090
	بعد التدريب المستمر هيكل هدية	.121	.112	.136	1.076

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المقدمة

(2) الاستبيان:



جامعة عين تموشنت – بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال



استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

أخي الكريم/أختي الكريمة، تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد الطلبة لتقرير التريص لنيل شهادة الماستر، تحت عنوان:

"أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المالية"

يسعدنا اختياركم ضمن مجتمع الدراسة المتمثل في زبائن البنك الوطني الجزائري، وكالة 525 – بني صاف، ونتمنى
عاليها تعاونكم في الإجابة على هذا الاستبيان، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التكنولوجيا المالية في تحسين
جودة الخدمات المالية، بالاعتماد على أربعة أبعاد رئيسية هي:

➤ البنية التكنولوجية: تعكس مدى توفر وحدانية الأنظمة التكنولوجية التي يعتمد عليها البنك في تقديم
خدماته.

➤ الخدمات المصرفية الرقمية: تشير إلى الخدمات البنكية المقدمة عبر القنوات الإلكترونية مثل التطبيقات
والمواقع.

➤ الأمان وحماية المعلومات: تعبر عن مستوى حماية المعاملات والبيانات المالية والشخصية للزبائن.

➤ كفاءة الموارد البشرية: تعكس قدرة موظفي البنك على استخدام التكنولوجيا وتوجيه الزبائن بفعالية.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على جميع فقرات هذا الاستبيان بدقة وموضوعية، من خلال وضع العلامة (X) في الخانة
التي تعبر عن رأيكم.

نؤكد لكم أن هذا الاستبيان موجه لأغراض البحث العلمي فقط، كما سيتم التعامل مع جميع إجاباتكم بسرية تامة
وخصوصية كاملة

نشكر لكم تعاونكم ووقتكم الثمين.

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات شخصية بوضع إشارة (X).

1. النوع:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. الفئة العمرية:

☐ أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35 سنة ☐ من 36 إلى 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة

3. المستوى التعليمي:

☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا

4. الخبرة المهنية:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ بين 5 سنوات و 10 سنوات ☐ بين 5 سنوات و 10 سنوات ☐ أكثر من 15 سنة

5. مدة التعامل مع المصرف

☐ أقل من سنة ☐ من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

6. المهنة

☐ موظف ☐ متقاعد ☐ أخرى

المحور الثاني: أبعاد التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري

فيما يلي مجموعة من الفقرات المتعلقة بأبعاد التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري ، يرجى التكرم باختيار ووضع إشارة (X) على الإجابة التي تراها مناسبة لكل عبارة.

الرقم	الفقرات	1 غير موافق بشدة	2 غير موافق	3 محايد	4 موافق	5 موافق بشدة
أولاً: البنية التكنولوجية						
01	يوفر البنك أنظمة معلومات حديثة تدعم تقديم الخدمات المالية.					
02	تتميز الأنظمة التكنولوجية في البنك بالاستقرار وقلة الأعطال.					
03	يواكب البنك التطورات التكنولوجية في المجال المالي.					
04	تساهم البنية التكنولوجية في تسريع إنجاز العمليات المصرفية					
ثانياً: الخدمات المصرفية الرقمية						
05	يتيح البنك خدمات مصرفية رقمية (تطبيقات، مواقع إلكترونية) سهلة الاستخدام.					
06	يمكن إنجاز معظم العمليات البنكية عن بعد دون الحاجة للتنقل.					
07	تتسم الخدمات الرقمية للبنك بالمرونة والتنوع.					
08	تسهل الخدمات الرقمية في تقليل وقت الانتظار داخل الوكالات					
ثالثاً: الأمان وحماية المعلومات						
09	يوفر البنك مستوى عالٍ من الأمان عند استخدام الخدمات الرقمية.					
10	أشعر بالثقة عند إجراء المعاملات المالية الإلكترونية.					
11	يحافظ البنك على سرية المعلومات الشخصية والمالية للعملاء.					
12	يستخدم البنك تقنيات حديثة للحماية من الاختراقات والاحتيال.					
رابعاً: كفاءة الموارد البشرية في استخدام التكنولوجيا						
13	يمتلك موظفو البنك كفاءة في استخدام الأنظمة التكنولوجية.					
14	يقدم الموظفون إرشادات واضحة حول استخدام الخدمات الرقمية.					

15	يتلقى الموظفون تكويناً مستمراً في مجال التكنولوجيا المالية.				
16	يساهم الموظفون في تشجيع العملاء على استخدام الخدمات الرقمية.				

المحور الثالث: تقييم مستوى جودة الخدمة المالية في البنك

فيما يلي مجموعة من الفقرات المتعلقة بتقييم مستوى جودة الخدمة المالية المقدمة في البنك ، يرجى التكرم باختيار ووضع إشارة (X) على الإجابة التي تراها مناسبة لكل عبارة.

الرقم	الفقرات	1 غير موافق بشدة	2 غير موافق	3 محايد	4 موافق	5 موافق بشدة
01	يتميز البنك بمظهر خارجي جيد من حيث المرافق، التجهيزات، والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات المالية. (بعد الملموسيةTangibility)					
02	يلتزم البنك بتقديم الخدمات المالية في الوقت المحدد وبدقة وموثوقية عالية. (بعد الاعتماديةReliability)					
03	يؤدي موظفو البنك سرعة في الاستجابة لطلبات العملاء وتقديم الخدمات في الوقت المناسب. (بعد الاستجابةResponsiveness)					
04	يتمتع موظفو البنك بالخبرة والمعرفة اللازمة التي تبعث الثقة والأمان لدى العملاء أثناء التعامل. (بعد الضمانAssurance)					
05	يولي البنك اهتماماً فردياً بالعملاء ويسعى إلى تفهم احتياجاتهم وتقديم خدمات تتناسب معها. (بعد التعاطفEmpathy)					

انتهى...

الفهرس

الفهرس

قائمة المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الاشكال	
قائمة المختصرات	
قائمة الملاحق	
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية للدراسة	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: التكنولوجيا المالية
24	المطلب الأول: مفاهيم التكنولوجيا المالية
24	1. نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
26	2. تعريف التكنولوجيا المالية
27	المطلب الثاني: ابعاد التكنولوجيا المالية
27	1. البنية التكنولوجية
27	2. الخدمات المصرفية الرقمية
27	3. الأمان وحماية المعلومات
27	4. كفاءة الموارد البشرية
27	المطلب الثالث: مجالات تطبيق التكنولوجيا المالية

28	1. قطاعات الموجة الأولى
29	2. قطاعات الموجة الثانية
31	المطلب الرابع: نماذج التكنولوجيا المالية حول العالم
31	1. الحوسبة السحابية
32	2. الذكاء الاصطناعي
33	3. سلسلة الكتل او البلوكتشين
34	4. العقود الذكية
36	5. البيانات الضخمة
37	المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية
37	المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة المصرفية
37	1. مفهوم الخدمة
37	2. مفهوم جودة الخدمة
38	3. مفهوم جودة الخدمة المصرفية
38	المطلب الثاني: ابعاد جودة الخدمة المصرفية
39	1. الملموسية
39	2. الاعتمادية
40	3. الاستجابة
40	4. الأمان
40	5. التعاطف
40	المطلب الثالث: خصائص ومستويات جودة الخدمة المصرفية

40	1. خصائص جودة الخدمة المصرفية
40	2. مستويات جودة الخدمة المصرفية
41	المطلب الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية
41	1. ادماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي
43	2. تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية
45	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
45	المطلب الأول: دراسات متعلقة بالتكنولوجيا المالية
50	المطلب الثاني: دراسات متعلقة بالخدمة المصرفية
54	المطلب الثالث: دراسات متعلقة بالمتغيرين
58	المطلب الرابع: الفجوة البحثية
60	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتقييم أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري - وكالة بني صاف 525-
62	تمهيد
63	المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA
63	المطلب الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري BNA
63	1. تعريف وكالة بني صاف 525
64	المطلب الثاني: نشأة البنك الوطني الجزائري BNA
65	المطلب الثالث: أبرز الخدمات التي يتيحها البنك الوطني الجزائري BNA
65	1. الخدمات المقدمة للأفراد

66	2. الخدمات المقدمة للمؤسسات
66	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
67	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
67	1. منهج الدراسة
67	2. مجتمع الدراسة
67	3. عينة الدراسة
67	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة واختبار صدق ثبوتية الأداة
67	1. الأداة
69	2. أداة تحليل البيانات
70	3. ثبات وصدق الاستبانة
73	المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها
73	المطلب الأول: نتائج الدراسة
73	1. استعراض البيانات الوصفية والتحليلية الخاصة بالعينة
80	2. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بأبعاد التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري
90	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
90	1. اختبار الفرضية الأولى
92	2. اختبار الفرضية الثانية
97	خلاصة الفصل الثاني
99	خاتمة
99	1. النتائج

99	2. التوصيات
100	3. آفاق الدراسة
102	قائمة المراجع
109	الملاحق
121	الفهرس

