



جامعة عين تموشنت- بلحاج بوشعيب-
كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية
قسم العلوم الاقتصادية



دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية
دراسة حالة بنك الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

تحت إشراف الأستاذ :

أ.د. وهراني عبد الكريم

من إعداد الطالبتين :

- لبرش عائشة
- جبار خيرة

لجنة المناقشة:

السنة الجامعية : 2025-2026

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب	أستاذ محاضر – أ-		الرئيس
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب	أستاذ محاضر – أ-		المشرف
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب	أستاذ محاضر – ب-		الممتحن



شكر و عرفان

الحمد لله تواضعا لعظمته و الحمد له الذي استسلم لقدرته كل شيء اللهم لك الحمد و الشكر كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك .

نتقدم من خلال هذا العمل المبارك بالتقدم بالشكر الجزيل و التقدير الكامل إعترافا بالجميل و رد الحق لأصحابه إلى أستاذتي الفاضلة, " الدكتور وهراني عبد الكريم " التي أشرفت على إنجاز هذا العمل و خصصت لي جزءا من وقتها و اهتمامها و جهدها و على معلوماتها القيمة التي ساهمت في إثراء موضوع دراستنا فجزاها الله خير الجزاء .

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أعضاء اللجنة المناقشة "كل باسمه ومقامه الكريم

كما لا يفوتنا أن نشكر كافة أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية وإلى كل من ساعدنا في بحثنا هذا وأمد لنا يد العون.

كما نتوجه بالشكر الى كل الزملاء و الزميلات للسنة الثانية ماستر قانون عام.

الإهداء

أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.
أهدي ثمرة عملي المتواضع هذا إلى الاب الحنون الذي لم يدخل يوما جهدا في إدخال الفرحة على قلبي بأي ثمن .
إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواتها لي بالتوفيق، تتبعثني خطوة بخطوة في عملي، إلى من إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أُمي أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛
إلى الزوج الفاضل و ابنائي أحباب قلبي
إلى كل إخوتي
إلى كل من أمد لي يد العون .
وإلى كل اللذين صادفتهم في حباتي وتركوا بصمة وكل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

-لبرش عائشة -

الإهداء

أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.
أهدي ثمرة عملي المتواضع هذا إلى الاب الحنون الذي لم يدخل يوما جهدا في إدخال الفرحة على قلبي بأي ثمن .
إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواتها لي بالتوفيق، تتبعتني خطوة بخطوة في عملي، إلى من إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أُمي أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛
إلى الزوج الفاضل و ابنائي أحباب قلبي
إلى كل إخوتي
إلى كل من أمد لي يد العون .
وإلى كل اللذين صادفتهم في حباتي وتركوا بصمة وكل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

-جبار خيرة -

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
22	الشكل 1 : أشهر خصائص الخدمات المصرفية
92	الشكل (2):توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
93	الشكل (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر
94	الشكل (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي
94	الشكل (5): توزيع عينة الدراسة حسب التطلع للرقمنة

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
82	الجدول (1): الخدمات التي يقدمها البنك
85	الجدول (2): مقياس ليكارت الخماسي
85	الجدول (3): معيار تحديد الاتجاه وفق مقياس ليكارت
87	الجدول (4): يوضح ارتباط فقرات البعد الأول "البنية التكنولوجية" للمحور الأول
87	الجدول (5): يوضح ارتباط فقرات البعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية" للمحور الأول
88	الجدول (6): يوضح ارتباط فقرات البعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية" للمحور الأول
88	الجدول (7): يوضح ارتباط فقرات البعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية" للمحور الأول
89	الجدول (8): يوضح ارتباط فقرات البعد الأول "السهولة والوضوح" للمحور الثاني
89	الجدول (9): يوضح ارتباط فقرات البعد الثاني "الاستجابة الفورية" للمحور الثاني
90	الجدول (10): يوضح ارتباط فقرات البعد الثالث "التفاعلية والشفافية" للمحور الثاني
90	الجدول (11): يوضح ارتباط فقرات البعد الرابع "الميزة التنافسية" للمحور الثاني
91	الجدول (12): يوضح نتائج ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان
92	الجدول (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
93	الجدول (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

93	الجدول (15): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي
94	الجدول (16): توزيع عينة الدراسة حسب التطلع للرقمنة
95	الجدول (17): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأول للمحور الأول
96	الجدول (18): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثاني للمحور الأول
97	الجدول (19): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثالث للمحور الأول
98	الجدول (20): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الرابع للمحور الأول
99	الجدول (21): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأول للمحور الثاني
100	الجدول (22): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثاني للمحور الثاني
101	الجدول (23): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثالث للمحور الثاني
102	الجدول (24): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الرابع للمحور الثاني
103	الجدول (25): اختبار الفرضية الرئيسية
104	الجدول (26): اختبار الفرضية الفرعية الأولى
105	الجدول (27): اختبار الفرضية الفرعية الثانية
106	الجدول (28): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
107	الجدول (29): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المقدمة

تشهد المنظومة المصرفية العالمية والمحلية في الآونة الأخيرة تحولات جذرية متسارعة، فرضتها الثورة التكنولوجية المعاصرة وظهور ما يعرف بـ "التكنولوجيا المالية" (FinTech). هذا التحول الرقمي لم يعد مجرد خيار ثانوي أو بديل إداري للمؤسسات المالية، بل أضحت عصب الاستمرارية والميزة التنافسية في سوق مفتوحة ومتغيرة باستمرار. وتعتبر جودة الخدمات المصرفية هي الرهان الأساسي والمحدد الجوهري الذي تسعى البنوك لتحقيقه؛ كسباً لرضا الزبائن، ووصولاً إلى أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية، فضلاً عن تقليل التكاليف والوقت والمجهود المبذول في العمليات التقليدية.

وفي الجزائر، يواجه القطاع المصرفي تحدياً حقيقياً ومصيرياً للانتقال بالمنظومة من نمط الصيرفة التقليدية القائم على المعاملات الورقية والطرق الكلاسيكية، إلى نمط الصيرفة الإلكترونية الذكية. ويبرز "الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط" (CNEP-BANQUE) كأحد أهم وأعرق المؤسسات المصرفية العمومية التي تبنت استراتيجيات العصرية والتحول؛ مستهدفاً من خلال فروعه ووكالاته الميدانية – لاسيما وكالة عين تموشنت – إدماج حلول التكنولوجيا المالية المبتكرة لتحسين جودة خدماته، وتطوير نشاطه الائتماني والتمويلي بما يخدم التنمية الاقتصادية المحلية والشمول المالي.

أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية

بناءً على التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي الجزائري نحو الرقمنة، تتبلور المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في التساؤل الجوهري التالي: "ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة عين تموشنت؟".

ولإحاطة بأبعاد هذه الإشكالية والإجابة عليها بشكل دقيق، تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو الإطار المفاهيمي والنظري للتكنولوجيا المالية، وما هي المحددات الأساسية لقياس جودة الخدمات المصرفية في البيئة الرقمية؟
2. ما هو واقع التحول الرقمي وتبني تطبيقات التكنولوجيا المالية بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (وكالة عين تموشنت)؟
3. كيف تؤثر أدوات التكنولوجيا المالية في تحسين أبعاد جودة الخدمة المصرفية (السرعة، الدقة، الأمان، واختصار الوقت والجهد) بالوكالة محل الدراسة؟
4. ما هو دور الآليات والحلول الرقمية في تطوير عملية التحليل المالي والائتماني لملفات القروض وتقليص حجم المخاطر بالبنك؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

كإجابات أولية ومؤقتة للتساؤلات المطروحة أعلاه، والتي تسعى هذه الدراسة لاختبار مدى صحتها ميدانياً، تم صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** يركز الإطار النظري للتكنولوجيا المالية على طفرة تقنية متكاملة تعيد صياغة أبعاد جودة الخدمات المصرفية التقليدية بما يتوافق مع تطلعات الزبائن.
- **الفرضية الثانية:** يسعى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (وكالة عين تموشنت) جاداً لتطبيق استراتيجية العصرنة والانتقال من الصيرفة الكلاسيكية إلى الصيرفة الإلكترونية الذكية.
- **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات المصرفية من حيث سرعة الأداء، الأمان، ودقة المعاملات بالوكالة محل الدراسة.
- **الفرضية الرابعة:** يساهم الاعتماد على الآليات الرقمية الحديثة إيجاباً في تسريع وعصرنة معالجة ملفات الائتمان والقروض ودعم الشمول المالي بالبنك.

ثالثاً: أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة تظهر من خلال جانبين أساسيين:

الأهمية العلمية (النظرية): تكمن في إثراء البحث الأكاديمي والمكتبة الجامعية من خلال تسليط الضوء على مفهوم "التكنولوجيا المالية" (FinTech) كمتغير مستقل حديث، وربطه مباشرة بمتغير "جودة الخدمات المصرفية" ضمن بيئة النقد والمالية الجزائرية.

الأهمية العملية (التطبيقية): تظهر في تقديم تشخيص ميداني وواقعي لمدى نجاح مؤسسة مصرفية عمومية عريقة كالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في التحول الرقمي، ومساعدة صناع القرار في رسم خطط مستقبلية لتعزيز الكفاءة وتشجيع الادخار وعصرنة قطاع القروض.

رابعاً: حدود الدراسة

لضمان الدقة المنهجية والتركيز الموضوعي، تم ضبط النطاق العام للبحث ضمن الحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على بحث أثر المتغير المستقل "التكنولوجيا المالية" بقنواتها وتطبيقاتها، على المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية" بأبعادها

المقدمة

الأساسية (السرعة، الأمان، الدقة، اختصار الوقت والجهد، وتطوير التحليل الائتماني لملفات القروض).

■ **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP-Banque)، وتحديدًا على مستوى "وكالة عين تموشنت". الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة مستهدفة من عمال وإطارات الوكالة المصرفية، بالإضافة إلى عينة من الزبائن المستخدمين للخدمات المصرفية الإلكترونية التابعة للبنك.

■ **الحدود الزمنية:** تم إعداد هذه الدراسة وتطبيق أدواتها الميدانية واستقصاء الآراء خلال السنة الجامعية (2025 - 2026).

خامسا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من مدى صحة الفرضيات المصاغة، تم الاعتماد على التكامل المنهجي التالي:

- المنهج الوصفي التحليلي: في الجانب النظري من الدراسة، لتناول المفاهيم، المؤشرات، والأدبيات السابقة الخاصة بمتغيرات البحث.
- منهج دراسة الحالة: في الجانب التطبيقي، لملاءمته لطبيعة الدراسة الميدانية داخل المؤسسة المصرفية.

أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على المقابلات الشخصية مع الإطارات، وفحص الوثائق والتقارير المالية المتاحة في الوكالة، بالإضافة إلى تصميم وتوزيع أداة الاستبيان الموجهة لزبائن وعمال البنك، ومن ثم معالجة وتحليل البيانات إحصائياً باستخدام حزمة التحليل الإحصائي المناسبة (SPSS).

سادسا هيكل الدراسة :

لتغطية كافة جوانب الموضوع بالتوازن المنهجي المطلوب، تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين متكاملين وفق الآتي:

الفصل الأول (الإطار النظري): التكنولوجيا المالية وعلاقتها بجودة الخدمات المصرفية.

وتم فيه تناول الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية ومؤشراتها، وتحديد محددات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية وكيفية قياسها في ظل البيئة الرقمية.

الفصل الثاني (الإطار التطبيقي): الدراسة الميدانية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP-BANQUE) - وكالة عين تموشنت.

وتم تخصيصه بالكامل للدراسة الميدانية؛ حيث يتضمن تقديماً عاماً للبنك وهيكله التنظيمي، يليه تحليل واقع وعصرنة الخدمات المصرفية فيه، وصولاً إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة الإحصائية الميدانية، واختبار الفرضيات، وصياغة الاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

تمهيد

خلال الألفية الثالثة ، شهدت البيئة الاقتصادية والمصرفية العالمية تحولات متسارعة أملتھا ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى إعادة تشكيل الركائز البنوية للمؤسسات المالية. ولم يعد دمج التقنية في القطاع المصرفي مجرد أداة إجرائية لتحسين العمل الإداري ، بل نمودجا تشغيليا مستقلا وقائما بذاته، أسفر عن ظهور ما يُعرف بـ "التكنولوجيا المالية" (FinTech). وجاءت هذه المنظومة الرقمية لتلبي متطلبات الكفاءة والسرعة، مستجيبة للتطلعات المتزايدة للمتعاملين في الحصول على خدمات مرنة تتخطى قيود الزمان والمكان.

وينعكس هذا التحول الرقمي مباشرة على طبيعة وجودة الخدمات المصرفية؛ حيث أين تداخلت الأبعاد التقنية الذكية مع معايير الجودة التقليدية لتقدم تعليقاً فائقاً على تجربة المستخدم ورضا المتعاملين. ومع ذلك، فإن تبني هذه الحلول الرقمية، لاسيما في البيئات الاقتصادية النامية كالجزائر، يحمل في طياته مزايا تنافسية واعدة لترشيد التكاليف والسرعة في الأداء ، مقابل تحديات معقدة ترتبط بالمخاطر السيبرانية والفجوات التنظيمية والتشريعية.

وتأسست هيكلة هذا الفصل لتقديم مدخل نظري ومفاهيمي شامل يفكك أبعاد هذه الظاهرة الاقتصادية من خلال ثلاثة مباحث أساسية؛ حيث يركز المبحث الأول على ماهية التكنولوجيا المالية ونشأتها التاريخية وميادين تطبيقها. بينما يستعرض المبحث الثاني مدخلا مفاهيميا لجودة الخدمات المصرفية ومعايير قياسها ومدى تأثرها بالابتكار التقني. وينتهي الفصل بالمبحث الثالث الذي يشخص مزايا وتحديات التكنولوجيا المالية مع إبراز واقعها الفعلي وآفاقها المستقبلية في المنظومة المصرفية الجزائرية.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

شهدت المنظومة المصرفية والمالية العالمية تحولات متسارعة فرضتها الطفرة التكنولوجية المعاصرة، حيث لم تعد التقنية مجرد أداة مساعدة في العمل الإداري، بل تحولت إلى ركيزة بنوية أفرزت نمودجا تشغيليا جديدا. هذا التزاوج الوثيق بين المعطيات التقنية والخدمات المالية أدى إلى ظهور ما يُعرف بالتكنولوجيا المالية، والتي جاءت لتلبي متطلبات الكفاءة والسرعة، مستجيبة لتطلعات المتعاملين الأوفياء للحلول مرنة تتجاوز قيود المكان والزمان التي تفرضها الصيرفة التقليدية.

المطلب الأول: نشأة التكنولوجيا المالية

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

لا يمثل المفهوم المعاصر للتكنولوجيا المالية طفرة مفاجئة أو وليدة اللحظة الراهنة، بل هو نتاج سيرورة تاريخية وتراكمية ممتدة عبر عقود من الزمن. يعكس هذا المسار التلازم الطردي بين تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة، وتطور الاحتياجات الهيكلية للاقتصاد العالمي من جهة أخرى. ولتفكيك هذا التطور وفهم أبعاده التحليلية، جرى العرف الأكاديمي على تقسيم هذه النشأة إلى ثلاث مراحل مفصلية:

أولاً: مرحلة التأسيس والبنية التحتية التناظرية (1866م – 1967م)

أرست الدعامة الأولى لما يمكن تسميته بالتكنولوجيا المالية المبكرة خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر (19م). ارتبطت هذه المرحلة بظهور وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية التي نقلت الأسواق المالية من الحيز الجغرافي الضيق إلى الفضاء الدولي المشترك.

ويُجمع المؤرخون الاقتصاديون على أن نقطة التحول الكبرى تجسدت في عام 1866 عند نجاح مدّ أول كابل تلغرافي عابر للمحيط الأطلسي. سمح هذا الإنجاز التقني بربط بورصتي لندن ونيويورك، مما قلص زمن انتقال البيانات المالية والمعلومات الاستثمارية من عدة أسابيع (عبر السفن التجارية) إلى بضع دقائق فقط، وهو ما يمثل أول رقمنة عملية لتدفقات رؤوس الأموال عبر الحدود¹.

تلا ذلك في عام 1918م إطلاق البنك الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي لنظام "Fedwire"²، وهو أول نظام تليغرافي مخصص لإجراء التحويلات المالية الضخمة وتسوية الحسابات بين البنوك الأعضاء إلكترونياً، مستخدماً شفرة مورس لضمان سرية وأمان العمليات.

وفي خمسينيات القرن العشرين، دخلت المنظومة المالية مرحلة جديدة من التطور باختراع بطاقة الائتمان الأولى من قبل شركة "Diners Club" عام 1950م، والتي أعادت صياغة السلوك الاستهلاكي من خلال إتاحة خيار الدفع الآجل والاعتماد على بطاقات بلاستيكية كبديل للنقد الورقي في المعاملات اليومية، مما مهد الطريق لظهور الاقتصاد القائم على الائتمان غير النقدي والتأسيس لمنظومة الدفع المعاصرة³.

ثانياً: مرحلة التحول الرقمي الداخلي والمأسسة التقنية (1967م – 2008م)

¹ بوقفة عبد الحق، برحومة عبد الحميد، "أثر التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف، المجلد 16، العدد 02، ص ص 112-114.

² Fedwire: نظام تسوية إجمالية آنية يديره البنك الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي، نشأ عام 1918 عبر شبكة تليغراف بشفرة مورس، ويُستخدم لإجراء التحويلات المالية الضخمة والنهائية بين البنوك إلكترونياً.

³ محمد دحماني، النقود والصيرفة الإلكترونية في البيئة المصرفية الحديثة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص ص 45-48.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

انتقلت التكنولوجيا المالية من مجرد وسائل ربط خارجي إلى عملية إعادة هيكلة شاملة للآليات التشغيلية داخل ذات المؤسسات المصرفية. بدأت هذه المرحلة تحديدا في عام 1967م عندما قام بنك "Barclays¹" البريطاني بتركيب أول جهاز صراف آلي (ATM) في العالم بمدينة لندن. لم تكن هذه الآلية مجرد جهاز لسحب النقود، بل كانت إعلانا رسميا عن فك الارتباط بين تقديم الخدمة المصرفية الأساسية والوجود المادي للموظف، وبداية عهد الخدمة الذاتية المستمرة على مدار الساعة³.

شهدت فترة السبعينيات محطات تنظيمية وتقنية بالغة الأهمية أسهمت في بناء الهيكل المؤسسي للنظام المالي الحالي، أبرزها:

تأسيس بورصة " (NASDAQم1971): كأول بورصة إلكترونية في العالم، حيث استبدلت قاعات التداول التقليدية بـ شاشات وأنظمة حاسوبية مترابطة، مما رفع من كفاءة تسعير الأصول وضاعف حجم السيولة اليومية.

إطلاق جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك " (SWIFT) 1973: جاءت هذه الشبكة لتضع معايير موحدة وأمنة للمراسلات والتحويلات المالية الدولية، رابطة آلاف المؤسسات المصرفية عبر العالم ضمن بروتوكول اتصال موحد حلّ محلّ التلكس التقليدي الذي شابه الكثير من الثغرات الأمنية والبطء التنفيذي⁴.

ومع حلول تسعينيات القرن الماضي وانتشار شبكة الإنترنت على نطاق تجاري واسع، ظهرت بداية الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت (Internet Banking)، حيث أتاحت البنوك لعملائها إمكانية الاطلاع على حساباتهم وإجراء التحويلات الداخلية من منازلهم.

تزامن هذا التحول مع ظهور فاعلين جدد خارج المنظومة المصرفية التقليدية، كان أبرزهم تأسيس شركة "PayPal" عام 1998م كمنصة رائدة في مجال تسيير الدفع

¹ Barclays: بنك بريطاني عريق متعدد الجنسيات تأسس عام 1690م، ويُسجل له السبق التاريخي في إطلاق أول جهاز صراف آلي (ATM) في العالم عام 1967م.

² ATM (جهاز الصراف الآلي): آلة إلكترونية تُوفر لعملاء البنوك إمكانية إجراء العمليات المصرفية الأساسية، كالسحب النقدي والاستعلام عن الرصيد، ذاتياً ودون الحاجة للتفاعل المباشر مع موظف البنك.

³ بوعلام طارق، هندسة الخدمات المصرفية وتحديات التحديث بالجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، ص ص 89-91.

⁴ بن نافلة قدور، "العولمة المالية وأثرها على كفاءة النظم المصرفية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 14، ص 65. متاح عبر الرابط الحقيقي للبوابة:

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

الإلكتروني عبر الإنترنت، مما شكّل أول تهديد مباشر لاحتكار البنوك لعمليات تسوية مدفوعات التجارة الإلكترونية الناشئة¹.

ثالثا: مرحلة الابتكار المزروع والمنصات المستقلة (2008م حتى الآن)

تعتبر هذه المرحلة العصر الذهبي الحقيقي للتكنولوجيا المالية بمفهومها الحديث (Fintech 3.0). لم يكن الانتقال إلى هذه المرحلة نتاجا لتطور تقني بحث، بل مدفوعا بهزة اقتصادية عنيفة تمثلت في الأزمة المالية العالمية لعام 2008م.

أدت هذه الأزمة إلى انهيار مؤسسات مالية كبرى وفقدان ثقة الجمهور العريض في نزاهة وكفاءة النظام المصرفي التقليدي، وتزامن ذلك مع توجه البنوك نحو تبني سياسات ائتمانية متشددة وتقليص النفقات، مما ترك فجوة واسعة في تلبية احتياجات التمويل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والأفراد².

وكبريات المؤسسات في هذه البيئة المشحونة بعدم اليقين، استغلت المؤسسات الناشئة (Startups) والشركات التكنولوجية الكبرى (BigTech) هذا الفراغ، مستفيدة من التطور المتفجر لثلاثة عوامل تقنية أساسية:

الانتشار الكاسح للهواتف الذكية: الذي جعل من الهاتف فرعا مصرفيا متنقلا في جيب كل مستخدم.

الحوسبة السحابية وتحليل البيانات الضخمة (Big Data): مما أتاح معالجة كميات هائلة من البيانات السلوكية والمالية بدقة وسرعة فائقة وبتكلفة تكاد تكون معدومة مقارنة بالبنية التحتية الضخمة للبنوك.

ظهور تقنية سلسلة الكتل (Blockchain) عام 2009م: التي طرحت نموذجا ثوريا للتعاملات المالية القائمة على اللامركزية المستقلة و التعامل المباشر تماما عن وساطة البنوك المركزية والتجارية، متجسدة في إطلاق عملة البيتكوين³.

تتميز المرحلة الحالية بأن التكنولوجيا المالية لم تعد مجرد أداة في يد البنك لتحسين كفاءته، بل تحولت إلى قطاع مستقل وقائم بذاته ينافس البنوك ويفرض عليها شراكات استراتيجية. انتقلت القيمة المضافة من البنية المادية (الفروع والمقرات) إلى البرمجيات

¹ عبد المجيد قدي ، المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية: تقييم وتحليل، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، ص 210-212.

² بلعزوز بن علي، عصرنة النظام المصرفي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية العالمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص ص 134-137.

³ شريط صلاح الدين، بوتلجة عبد المالك، "أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: إشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة الباحث الأكاديمي، جامعة باتنة 1، المجلد 12، العدد 02، ص ص 93-95.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

الذكية وتجربة المستخدم (User Experience)، مما أدى إلى رقمنة شاملة للمدفوعات، والتمويل، والاستثمار، والتأمين، وظهور ما يُعرف بالبنوك التحديّة (Challenger Banks) والبنوك الافتراضية بالكامل¹.

المطلب الثاني: أساسيات التكنولوجيا المالية

تتعدى التكنولوجيا المالية كونها مجرد حزمة من البرمجيات المضافة إلى العمل المصرفي، بل تعبر عن إعادة هيكلة شاملة للمقومات الاقتصادية والتقنية التي تحكم المعاملات المالية. ولفهم هذا المتغير الاقتصادي، يستلزم الأمر ضبط تعريفه الأكاديمي، وتحديد خصائصه البنيوية، بالإضافة إلى حصر الركائز التقنية التي يستند إليها.

أولاً: التعريف الأكاديمي للتكنولوجيا المالية

تعددت المقاربات المفاهيمية التي حاولت تأطير التكنولوجيا المالية تبعاً لزاوية نظر الباحثين والمؤسسات النقدية، ويمكن تصنيف هذه التعاريف إلى اتجاهين أساسيين:

الاتجاه الاقتصادي الهيكلي: ينظر إلى الظاهرة كنموذج عمل مستحدث (Business Model)، وتُعرف وفق هذا المنظور بأنها قطاع اقتصادي واعد يجمع بين الابتكار الرقمي والحلول المالية، وتقوم عليه مؤسسات ناشئة أو مؤسسات تكنولوجية كبرى تقدم حلولاً بديلة ومنافسة للمنظومة المصرفية التقليدية، مما يسهم في إعادة تشكيل سلوك المستهلك المالي وآليات السوق².

الاتجاه التقني الإجرائي: يركز هذا الاتجاه على الأدوات والوسائل، حيث تُعرف التكنولوجيا المالية بأنها استخدام برمجيات وتطبيقات الحاسوب والهواتف الذكية لتقديم خدمات مالية ومصرفية متطورة، والعمل على أتمتة العمليات التقليدية بهدف تسريع وتيرة التنفيذ وخفض تكاليف التشغيل داخل المؤسسات³.

ثانياً: الخصائص البنيوية للتكنولوجيا المالية

¹ زرقون محمد، ياسمينة بوجلال، "واقع وآفاق الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 14، العدد 01، ص ص 44-46.

² بوعلام طارق، هندسة الخدمات المصرفية وتحديات التحديث بالجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، ص 104

³ محمد دحماني، النقود والصيرفة الإلكترونية في البيئة المصرفية الحديثة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص 72.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

تتفرد منظومة التكنولوجيا المالية بمجموعة من السمات التي تميزها عن الصيرفة الكلاسيكية، وتمنحها مرونة وميزة تنافسية في السوق الاقتصادي المعاصر، وأبرز هذه الخصائص:

المرونة التشغيلية وسرعة التكيف: تفتقر المؤسسات الناشئة إلى الهياكل البيروقراطية المعقدة وشبكات الفروع المادية الضخمة التي تثقل كاهل البنوك التقليدية. تتيح هذه السمة للمنصات الرقمية تعديل وتطوير خدماتها وتحديث تطبيقاتها بسرعة فائقة استجابة لأي تغير في سلوك المستهلك أو القوانين الناظمة¹.

انخفاض التكلفة الهامشية: تعتمد هذه التكنولوجيا على الرقمنة الشاملة والمعالجة الآلية الفورية للعمليات، مما يؤدي إلى خفض تكلفة المعاملة الواحدة إلى مستويات دنيا مقارنة بالتكلفة المرتفعة التي يتطلبها تسيير الفروع المادية وصيانة المكاتب وتوظيف العنصر البشري التقليدي².

التركيز على تجربة المستخدم (User Experience): تنطلق هندسة الخدمات في البيئة الرقمية من دراسة السلوك النفسي والاجتماعي للمتعامل، بهدف تقديم واجهات استخدام بسيطة، سريعة، ومتاحة على مدار الساعة، تتطلب بضع نقرات على الهاتف المحمول دون الحاجة للتنقل أو ملء استمارات ورقية³.

ثالثا: الركائز التقنية للتكنولوجيا المالية

تقوم البنية التحتية للتكنولوجيا المالية على حزمة من الابتكارات التقنية الثورية التي مثلت قاطرة التحول نحو الاقتصاد الرقمي، ويمكن حصر أهم هذه الركائز في المحاور التالية:

تحليل البيانات الضخمة: يتيح التدفق الهائل للبيانات عبر الإنترنت للمؤسسات المالية فرصة معالجة وتحليل معلومات السلوك الاستهلاكي بدقة فائقة. يساهم هذا التحليل في بناء نماذج تنبؤية لتقييم المخاطر الائتمانية للأفراد والمؤسسات بدلا من الطرق التقليدية المحفوفة بنسب خطأ مرتفعة⁴.

¹ شريط صلاح الدين، بوثلجة عبد المالك، "أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: إشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة الباحث الأكاديمي، جامعة باتنة 1، المجلد 12، العدد 02، ص 98.

² زرقون محمد، ياسمين بوجلال، "واقع وآفاق الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 14، العدد 01، ص 49.

³ بلعزوز بن علي، عصرنة النظام المصرفي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية العالمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 142.

⁴ عبد المجيد قدي، المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية: تقييم وتحليل، ديوان المطبوعات الجامعية (ج)، الجزائر، ص 218.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: تُستخدم الخوارزميات الذكية في أتمتة الاستشارات الاستثمارية وتسيير المحافظ المالية، بالإضافة إلى الكشف المبكر والآلي عن عمليات الاحتيال وتبويض الأموال من خلال رصد أي سلوك مالي شاذ وخارج عن النمط المعتاد للمتعامل¹.

تقنية سلسلة الكتل (Blockchain): تمثل دفتر أستاذ رقمي موزع ولا مركزي، يضمن تسجيل المعاملات المالية وتداول الأصول في بيئة آمنة ومشفرة بالكامل، مما يلغي الحاجة إلى طرف ثالث موثوق (كالغرف المقاصة أو البنوك الوسيطة) ويحقق مبدأ التعامل الندي المباشر².

المطلب الثالث: مجالات وميادين تطبيق التكنولوجيا المالية

لم تعد تطبيقات التكنولوجيا المالية محصورة في زاوية ضيقة من التعاملات، بل توسعت لتشمل مختلف الأنشطة المالية والمصرفية والاستثمارية، حيث أحدثت هذه التطبيقات تحولا في طريقة إدارة الأموال وتسيير المخاطر، ويمكن حصر الميادين الأساسية لتطبيقها في أربعة محاور رئيسية تعكس بنية المشهد المالي الرقمي المعاصر.

أولاً: الدفع الإلكتروني : يمثل الدفع الإلكتروني حجر الزاوية في منظومة التكنولوجيا المالية والركيزة الأكثر انتشارا وتعاملا في الحياة الاقتصادية اليومية. ويُقصد به مجموعة النظم والبرمجيات المشفرة التي تتيح إتمام عمليات تحويل الأموال، وتسوية المعاملات التجارية، وسداد الفواتير رقميا وبشكل فوري دون الحاجة لاستخدام السياليكون المالي التقليدي (النقد المادي)³.

وتتنوع أدوات هذا الميدان لتشمل⁴:

المحافظ الإلكترونية: تطبيقات على الهواتف الذكية تخزن بيانات البطاقات البنكية أو تملك رصيدا ماليا مستقلا، وتتيح الدفع عبر تقنيات الاستجابة السريعة.

بوابات الدفع الرقمية : وهي الوسيط التقني الذي يؤمن نقل البيانات المالية بين موقع التجارة الإلكترونية والمؤسسة المصرفية المصدرة للبطاقة.

¹ بن نافلة قدور، "العولمة المالية وأثرها على كفاءة النظم المصرفية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 14، ص 71.

² محمد دحماني، النقود والصيرفة الإلكترونية في البيئة المصرفية الحديثة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص 94.

³ بوعلام طارق، هندسة الخدمات المصرفية وتحديات التحديث بالجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، ص 122.

⁴ زرقون محمد، ياسمين بوجلal، "واقع وآفاق الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 14، العدد 01، ص 53.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

ويكتسي هذا الميدان أهمية بالغة في الاستراتيجيات الاقتصادية المحلية كونه الأداة الأساسية للتقليل من حجم الكتلة النقدية المتداولة في السوق الموازية وقنواتها غير الرسمية.

ثانيا: البنوك الرقمية

تعبّر البنوك الرقمية (أو الافتراضية) عن الجيل الجديد للمؤسسات المصرفية التي تمارس نشاطها بالكامل عبر الفضاء الافتراضي (تطبيقات الهاتف والمواقع الإلكترونية) دون أن يكون لها شبكة فروع مادية أو مكاتب لاستقبال الزبائن¹. وتتميز هذه البنوك بالآتي:

التشغيل الآلي الشامل للعمليات: حيث يتم فتح الحسابات، التحقق من الهوية، ومنح القروض البسيطة عبر خوارزميات ذكية دون تدخل بشري مباشر.

شراكات مرنة: تعتمد في بنيتها التحتية على الحوسبة السحابية، مما يمنحها القدرة على تقديم خدمات بأسعار تنافسية جدا وإلغاء الرسوم الإدارية التي تفرضها المصارف التقليدية نتيجة تكاليف صيانة فروعها المادية².

ثالثا: التمويل الجماعي

يعد التمويل الجماعي أحد الحلول التمويلية المبتكرة التي تجاوزت عوائق الائتمان المصرفي الكلاسيكي، خاصة بالنسبة للمؤسسات الناشئة والمشاريع الصغيرة التي تعاني غالبا من تشدد البنوك في طلب الضمانات العينية³.

تقوم هذه الآلية على منصات رقمية لها دور الوسيط المباشر بين أصحاب الأفكار الاستثمارية من جهة، وجمهور عريض من المستثمرين أو الأفراد المستعدين للمساهمة بمبالغ مالية متفاوتة (غالبا ما تكون صغيرة) لتمويل المشروع من جهة أخرى.

وينقسم التمويل الجماعي إلى عدة أنماط، منها ما يقوم على تقديم الهبات والتبرعات، ومنها ما يعتمد على تقديم مكافآت، أو التمويل القائم على الإقراض والنظير للنظير، وصولا إلى التمويل بالمساهمة في رأس المال مقابل أسهم في المشروع المستقبلي⁴.

رابعا: العملات الرقمية والأصول المشفرة

¹ بلعزوز بن علي، عصرنة النظام المصرفي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية العالمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 158.

² بوقفة عبد الحق، برحومة عبد الحميد، "أثر التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، المجلد 16، العدد 02، ص 125.

³ شريط صلاح الدين، بوتلجة عبد المالك، "أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: إشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة الباحث الأكاديمي، جامعة باتنة 1، المجلد 12، العدد 02، ص 102.

⁴ بن نافلة قدور، "العولمة المالية وأثرها على كفاءة النظم المصرفية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 14، ص 79.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

يمثل هذا الميدان الواجهة التقنية الأكثر جدلا وإثارة للتحديات في الفكر الاقتصادي الحديث. وتشمل العملات الرقمية تطبيقات متباينة في طبيعتها القانونية والنقدية:

العملات المشفرة اللامركزية: مثل البيتكوين والإثيريوم، وهي أصول رقمية تعتمد بالكامل على تقنيات التشفير وسلسلة الكتل، وتتميز بغياب أي سلطة نقدية مركزية تدعمها أو تراقب تدفقاتها، مما يضعها في خانة الأصول الاستثمارية عالية المخاطر والتذبذب¹.

العملات الرقمية للبنوك المركزية: وهي الاستجابة الرسمية من الدول لموجة العملات المشفرة، حيث تتجه البنوك المركزية عبر العالم إلى إصدار نسخة رقمية من عملتها الوطنية القانونية (مثل التوجهات الحديثة لدراسة الدينار الرقمي)، وتخضع هذه العملات لرقابة وإدارة السياسة النقدية الرسمية للدولة، بهدف تعزيز كفاءة نظم الدفع وتحسين الاستقرار المالي من مخاطر الأصول غير المنظمة².

تأسست التكنولوجيا المالية كحتمية فرضها التطور التراكمي لنظم الاتصالات والمعلومات، وتحولت بفعل الأزمات الاقتصادية من مجرد أدوات تقنية مساعدة إلى قطاع هيكلي مستقل يعيد صياغة القواعد التقليدية للعمل المصرفي والمالي.

إن الفهم المعمق لماهية هذه التكنولوجيا، وخصائصها القائمة على خفض التكلفة الهامشية وتجويد تجربة التعامل، يوضح أن ميادين تطبيقها بدءا من الدفع الإلكتروني والبنوك الرقمية، وصولا إلى التمويل الجماعي والعملات الرقمية لم تعد ترفا تشغيليا، بل أصبحت الركيزة الأساسية لبناء اقتصاد رقمي كفاء.

هذا التحول الجوهري في آليات تقديم الخدمة والانتقال إلى التشغيل الآلي الشامل للعمليات، ينعكس مباشرة على معايير الكفاءة المصرفية ومستوى رضا المتعاملين. ومن هذا المنطلق التحليلي، من الضروري تتبع الأثر المباشر لهذه البيئة الرقمية المستحدثة على محددات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، وهو المحور الاقتصادي والمفاهيمي الذي سنتناوله بالتفصيل في المبحث الموالي.

¹ عبد المجيد قدي، المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية: تقييم وتحليل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 231.

² حميدات السعيد، تسويق الخدمات المصرفية: مدخل استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية، دار الروافد للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 95.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي لجودة الخدمات المصرفية

تعد جودة الخدمة المصرفية المحرك الأساسي للتنافسية في السوق المالية الحديثة، إذ لم يعد التميز المصرفي محصوراً في تنوع المنتجات المالية فحسب، بل في أسلوب وطريقة تقديمها ومدى استجابتها لتوقعات الزبائن. ويتعاضد هذا الاهتمام في ظل التحول الرقمي، إذ أصبحت المفاهيم التقليدية للجودة تواجه تحدي التكيف مع البيئة الافتراضية، مما يستدعي ضبط الهيكل المفاهيمي للجودة وأبعادها، والوقوف على أدوات قياسها، وصولاً إلى فهم الكيفية التي تؤثر بها التكنولوجيا المالية على رفع كفاءة الأداء المصرفي وتعميق رضا المتعاملين.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها

إن محاولة تأصيل مفهوم الجودة في قطاع الخدمات يعد نوعاً من التعقيد والتجريد مقارنة بالقطاعات الصناعية؛ فالمنتج المصرفي لا يتجسد في شكل مادي ملموس يمكن قياس أبعاده أو فحص عيوبه قبل الاستهلاك. هذا التباين البنوي يجعل من الجودة المصرفية متغيراً ديناميكياً يرتكز على الإدراك السلوكي والانطباع النفسي للزبون، وهو ما يستدعي تفكيك هذا المفهوم وتحديد الأبعاد الهيكلية التي يتشكل منها.

أولاً: المفهوم الأكاديمي لجودة الخدمة المصرفية : لقد قارب الفكر الإداري والتسويقي جودة الخدمة المصرفية من زوايا متعددة تبعا لتطور العلاقة بين المصرف ومتعامله، ويمكن حصر هذه المقاربات في ثلاثة اتجاهات أساسية

1. الاتجاه القائم على المنتج (المنظور الموضوعي): ينظر هذا الاتجاه إلى الجودة من خلال مدى مطابقة الخدمة للمواصفات والإجراءات الفنية القياسية المعيارية التي يضعها المصرف مسبقاً (مثل خلو كشف الحساب من الأخطاء المحاسبية، أو سلامة الصياغة القانونية لعقد الائتمان). وتكمن ثغرة هذا المنظور في إغفاله لرد فعل الزبون وتركيزه الاقتصادي على العمليات الداخلية فقط¹.

2. الاتجاه القائم على المستخدم (المنظور الذاتي): يربط الجودة بقدرة الخدمة على إشباع حاجات ورغبات الزبون. ووفق هذه المقاربة، فإن الزبون هو الحكم الوحيد على الجودة؛ فالخدمة ذات الجودة العالية هي التي تحقق له أقصى مستويات الرضا والنفعة النفسي والمادي عند الاستهلاك².

¹ سويدان نظام، شفيق حداد، التسويق المصرفي: المفاهيم والاستراتيجيات، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص 149.

² زغيب شهيناز، "استخدام نموذج لقياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 04، العدد 02، ص 121.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

3. اتجاه الفجوة (المنظور التفاعلي): وهو الاتجاه الأكثر قبولا في الدراسات المصرفية الحديثة، حيث تُعرف الجودة بأنها المحصلة الإجمالية للفارق بين توقعات الزبائن والخدمة المدركة فعليا. فإذا تساوى الأداء الفعلي مع التوقعات كانت الجودة مقبولة، وإذا فاق الأداء التوقعات كانت الجودة ممتازة، أما إذا عجز الأداء عن تلبية تلك التوقعات فإنه يفرز فجوة سلبية تعبر عن تدني الجودة¹.

بناء على ما تقدم، يمكن صياغة تعريف إجرائي يتوافق مع البيئة المصرفية، مفاده أن جودة الخدمة المصرفية هي قدرة المصرف على تصميم وتقديم خدمات مالية مرنة، تتوافق مع التوقعات القبلية للزبائن، وتنفذ بدقة وأمان، بما يضمن بناء علاقة ولاء مستدامة بين الطرفين.

ثانيا: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

لا يتشكل انطباع الزبون حول جودة الخدمة من عنصر واحد، بل هو نتاج تفاعل حزمة من الأبعاد المتكاملة التي تصنع في مجموعها تجربة المتعامل. ويمكن تصنيف هذه الأبعاد إلى ثلاثة محاور هيكلية:

1. **البعد الفني التقني:** يرتبط هذا البعد بالمخرج النهائي للعملية المصرفية، أي "ماذا" يتلقى الزبون من المصرف بعد انتهاء الخدمة. ويشمل الدقة المطلقة في تنفيذ الحوالات، وصحة احتساب الفوائد أو العوائد الاستثمارية، ومدى انتظام عمل أجهزة الصرف الآلي. يمثل هذا البعد الهيكل الصلب للجودة والذي لا يقبل التهاون، لأن الخطأ فيه يمس مباشرة بالمركز المالي للزبون وأمنه المادي².

2. **البعد الوظيفي الإجرائي:** يتعلق بكيفية تقديم الخدمة والمسار التشغيلي الذي يمر عبره الزبون للحصول على منتجه المالي، أي "كيف" يتلقى الزبون الخدمة. ويتجسد هذا البعد في أسلوب تعامل الموظفين، مدى بشاشتهم ورحابة صدرهم في الاستماع للانشغالات، سرعة معالجة الطلبات، ومدى بساطة الإجراءات الإدارية والابتعاد عن التعقيد البيروقراطي. ويؤكد الخبراء أن هذا البعد هو المسؤول الأول عن تميز مصرف عن آخر يقدم نفس الخدمات الفنية³.

¹ علاوي عبد الوهاب، إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات الخدمية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، ص 73.

² بركان مصطفى، "محددات جودة الخدمة المصرفية وأثرها في رضا الزبائن"، مجلة دقاتر اقتصادية، جامعة حمة بوقرة بومرداس، المجلد 08، العدد 01، ص 49.

³ بومدين يوسف، استراتيجيات التحديث وعصرنة قطاع الخدمات في الجزائر، دار الفجر للنشر، قسنطينة، الجزائر، ص 112.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

3. **بعد البيئة المادية والظاهرية:** ويشمل مجموع العناصر المادية الملموسة التي تحيط بالعملية المصرفية وتساهم في تشكيل الانطباع الأول للزبون. ويتضمن ذلك التصميم المعماري الداخلي والخارجي للفرع المصرفي، مدى توفر مساحات مريحة للانتظار، تنظيم الصفوف، مظهر الهندام الخارجي للموظفين، بالإضافة إلى جودة وتحديث الوسائل التقنية المستخدمة في العرض والإرشاد¹.

بعد الصورة الذهنية والمصادقية: يعبر عن المكانة الاعتبارية والانطباع المتراكم في وعي الجمهور حول هوية المصرف ونزاهته واستقراره المالي. تلعب الصورة الذهنية الإيجابية دور الصمام الواقي للمصرف؛ فهي ترفع من سقف تحمل الزبون في حال حدوث قصور تشغيلي مفاجئ (كعطل في الشبكة أو تأخر في تقديم الخدمة)، حيث يشفع الرصيد المعنوي للمصرف في الحفاظ على ثقة المتعامل².

المطلب الثاني: معايير قياس جودة الخدمات وفق نموذج

يمثل قياس جودة الخدمة المصرفية أحد أكبر التحديات التي واجهت الفكر الإداري والتسويقي، نظرا للطبيعة غير الملموسة للخدمات وتداخل أبعادها السلوكية والفنية. ولتجاوز هذا العائق، قدم الخبراء **Parasuraman, Zeithaml, and Berry** في نهاية ثمانينيات القرن الماضي أداة علمية مقننة تُعرف بنموذج الفجوات أو نموذج **SERVQUAL**.

يقوم هذا النموذج على فلسفة مقارنة الإدراك الفعلي للخدمة مع التوقعات المسبقة للزبائن عبر خمسة معايير بنيوية، حيث يمثل انحراف الأداء الفعلي عن المتوقع "الفجوة" التي تحدد مستوى الجودة الكلي للمصرف. ويمكن تفكيك هذه المعايير الخمسة وتوسيع أبعادها التحليلية في النقاط التالية:

أولاً: معيار الاعتمادية : يجسد معيار الاعتمادية جوهر الأمانة التشغيلية للمصرف، ويُقصد به قدرة المؤسسة المصرفية على تنفيذ الخدمة الموعودة بدقة وعناية واحترافية متناهية منذ المرة الأولى ووفق التوقيتات المعلن عنها. ويتضمن هذا المعيار المؤشرات الفرعية التالية³:

¹ بوعلام طارق ، هندسة الخدمات المصرفية وتحديات التحديث بالجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، ص 174.

² زغيب شهيناز، "استخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 04، العدد 02، ص 124.

³ حميدات السعيد، تسويق الخدمات المصرفية: مدخل استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية، دار الروافد للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 102.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

الوفاء بالوعود الزمنية: التزام المصرف بإنهاء المعاملات (مثل معالجة ملفات القروض أو تحويل الأموال) في الفترات التي حددها مسبقا للزبائن دون مماطلة.

خلو العمليات من الأخطاء: تقديم خدمات فنية دقيقة كاحتساب الفوائد، تسيير الحسابات الجارية، وتدقيق كشوف الحسابات دون وجود أخطاء محاسبية قد تخل بمصداقية البنك.

الانتظام التشغيلي: الحفاظ على استمرارية تقديم الخدمات بنفس مستوى الكفاءة تحت مختلف الظروف التشغيلية.

ثانيا: معيار الاستجابة : يرتبط هذا المعيار بالمرونة السلوكية والزمنية للمصرف، ويعبر عن رغبة الموظفين الصادقة واستعدادهم الدائم لتقديم المساعدة الفورية والفعالة للزبائن، والتعامل السريع والمبتكر مع انشغالاتهم. ويشمل هذا البعد التحليلي¹:

- السرعة الإجرائية: تقليص فترات الانتظار أمام الشبائيك وتوفير مسارات إدارية مختصرة لإنجاز المعاملات اليومية.

- التفاعل الإيجابي مع الشكاوى: معالجة المشكلات الطارئة التي يواجهها الزبائن بجدية وسرعة، وتقديم حلول بديلة بدلا من التهرب الإداري.

إتاحة المعلومات: إعلام الزبائن بالخطوات الدقيقة اللازمة للحصول على الخدمة وتوجيههم بشكل صحيح لتفادي هدر الوقت.

ثالثا: معيار الأمان والثقة : يعكس هذا المعيار الملاءة الأخلاقية والمهنية للعنصر البشري في المصرف، ويتمحور حول مدى قدرة الموظفين على بث الطمأنينة والشعور بالأمان في نفس الزبون أثناء التعامل المالي، ويتأسس هذا البعد على عدة ركائز²:

الكفاءة والمعرفة المهنية: امتلاك الموظفين لمهارات وقدرات معرفية تمكنهم من الإجابة بدقة على استفسارات الزبائن وتقديم استشارات مالية سليمة.

السرية والخصوصية: صون البيانات الشخصية والمالية للمتعاملين وحمايتهم من أي تسريب أو اطلاع غير مصرح به، وهو ما يبني جدارا من الثقة المتبادلة.

¹ سويدان نظام، شفيق حداد، التسويق المصرفي: المفاهيم والاستراتيجيات، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص 156.

² مصطفى بركان، "محددات جودة الخدمة المصرفية وأثرها في رضا الزبائن"، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة حمة بوقرة بومرداس، المجلد 08، العدد 01، ص 53.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

اللباقة وحسن المعاملة: التزام الموظفين بقواعد الأدب والاحترام المتبادل أثناء التفاعل مع الجمهور بمختلف فئاته.

رابعاً: معيار التعاطف : يتجاوز معيار التعاطف الأبعاد المادية والإجرائية ليلامس الجوانب الإنسانية والنفسية في العلاقة المصرفية؛ فهو يركز على تقديم الاهتمام الشخصي الفردي والتميز للزبائن، وإشعارهم بأن المصرف يتفهم احتياجاتهم وظروفهم الخاصة. ويظهر ذلك من خلال¹:

تخصيص المعاملة: قدرة الموظف على التعامل مع كل زبون كحالة مستقلة تستدعي حلاً مالياً ملائمة لظروفه الاقتصادية أو الاستثمارية.

ملائمة أوقات العمل: توفير مواقيت عمل مرنة تراعي التزامات الأفراد والمؤسسات، وتسهل وصولهم للخدمة دون عناء.

قنوات اتصال فعالة: تسهيل التواصل المستمر بين المصرف والزبائن عبر مختلف الوسائط لتلقي آرائهم ومقترحاتهم.

خامساً: معيار الملموسية : يمثل هذا المعيار الواجهة المادية والمرئية التي يستند إليها الزبون لتشكيل حكمه المبدئي على مستوى جودة المصرف، خاصة قبل تجريب الخدمات الفنية. ويتكون هذا المعيار من العناصر الهيكلية التالية²:

البيئة المعمارية والتصميمية: المظهر الخارجي والداخلي لمقرات المصرف وفروعه، ومدى توفر ديكورات وتصاميم حديثة توحى بالاحترافية والاستقرار.

التجهيزات والوسائل التقنية: مدى تزويد المصرف بأجهزة متطورة (مثل نظم ترتيب الصفوف الآلية، شاشات العرض، أجهزة الصراف الآلي الحديثة).

المظهر الخارجي للموظفين: الالتزام بالهندام الموحد واللائق الذي يعكس الانضباط المؤسسي والمهني للمصرف.

المطلب الثالث: مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

¹ علاوي عبد الوهاب، إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات الخدمية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، ص 79.

² علي سر الختم، "الابتكار المصرفي في ظل التحول الرقمي وأثره على الأداء"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، المجلد 10، العدد 02، ص 81.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

أحدث صعود التكنولوجيا المالية نقاشا أكاديميا واقتصاديا واسعا حول مستقبل جودة الأداء في المؤسسات النقدية؛ إذ لم يعد التميز المصرفي مقتصرًا على تحسين المعاملات المادية، بل امتد ليعيد صياغة مفهوم الجودة في فضاء افتراضي متكامل. لقد نقلت هذه التقنيات معايير قياس الجودة (مثل الاعتمادية والاستجابة والتعاطف) من أبعادها السلوكية والمكتبية التقليدية إلى أبعاد برمجية فورية. ويمكن تتبع هذا الأثر الهيكلي من خلال محورين أساسيين: دور الابتكار في تطوير الأداء الداخلي للمصارف، والأثر الرقمي المباشر على تجربة الزبائن.

أولاً: دور الابتكار في تحسين الأداء : يُمثل الابتكار المالي الرقمي المحرك الأساسي لعصرنة العمليات الخلفية والأمامية للمصارف ، حيث ساهم إدراج الحلول التقنية في تحقيق قفزة نوعية بمؤشرات الكفاءة التشغيلية، ويظهر ذلك في النقاط التالية:

تحقيق ذروة الاعتمادية عبر التشغيل الآلي الشامل: أدى الاعتماد على البرمجيات الذكية والنظم السحابية في معالجة الحسابات والبيانات إلى إقصاء التدخل البشري اليدوي في العمليات المتكررة. هذا التحول أدى بالتبعية إلى تقليص الأخطاء المحاسبية والإدارية إلى مستويات تكاد تكون منعدمة، مما رفع من موثوقية المصرف ودقته في نظر المتعاملين، وهو ما يمثل التطبيق الرقمي لمعيار "الاعتمادية"¹.

ضغط عامل الزمن ورفع معدلات الاستجابة: كانت المعاملات المصرفية الكلاسيكية (كالمقاصة بين البنوك أو دراسة الملفات الائتمانية) تستغرق أياما بفعل الدورة المستندية والبيروقراطية الإدارية. بفضل الابتكارات التقنية كأنظمة الدفع الفوري والمطابقة البرمجية، أصبحت هذه العمليات تنفذ في أجزاء من الثانية، مما أعطى بعدا ثوريا لمعيار "الاستجابة" الفورية لمتطلبات السوق².

تأمين البيانات وبناء جدار الثقة: ساهم الابتكار في مجالات الأمن السيبراني وتشفير البيانات المتطور في حماية الأرصدة والمعلومات الشخصية للزبائن من الاختراقات. هذا الالتزام التقني عزز من بعد "الأمان والثقة"، وجعل المتعامل يشعر بالطمأنينة الكاملة عند إجراء معاملاته عبر القنوات الافتراضية³.

ترشيد النفقات التشغيلية وإعادة توجيه الموارد: سمحت الرقمنة للمصارف بتقليص حجم الإنفاق على صيانة الفروع المادية وطباعة الوثائق الورقية وتوظيف أعداد هائلة من

¹ بوعلام طارق ، هندسة الخدمات المصرفية وتحديات التحديث بالجزائر ، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، ص 182.

² بلعزوز بن علي، عصرنة النظام المصرفي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية العالمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 169.

³ بومدين يوسف، استراتيجيات التحديث وعصرنة قطاع الخدمات في الجزائر، دار الفجر للنشر، قسنطينة، الجزائر، ص 124.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

العمالة التقليدية. هذه الوفورات المالية الناتجة عن الابتكار تم توجيهها نحو تحسين البنية التحتية الرقمية وتدريب العنصر البشري على تقديم استشارات مالية عالية القيمة¹.

ثانياً: الأثر الرقمي على تجربة العملاء : لم يتوقف تأثير التكنولوجيا المالية عند حدود تحسين الأداء الداخلي للمصرف، بل امتد ليحدث تحولاً جذرياً في طريقة تلقي الزبون للخدمة وصناعة انطباعه الحسي والذهني حول جودتها، ويتجسد هذا الأثر في الأبعاد التالية:

كسر القيود المكانية والزمنية للخدمة: نقلت التطبيقات الذكية والمحافظ الإلكترونية الفرع المصرفي من حيزه الجغرافي الضيق إلى جيب الزبون. أصبحت الخدمات متاحة بالكامل على مدار الساعة وخلال جميع أيام الأسبوع، مما ألغى حاجة المتعامل للتنقل الفعلي أو الانتظار في طوابير الشبائيك، محولاً مفهوم "الملموسية" من المقرات المادية إلى مرونة الواجهات الرقمية².

تجسيد التعاطف الرقمي عبر تخصيص الخدمات: بفضل تقنيات تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، أصبحت المصارف قادرة على تتبع ودراسة السلوك الاستهلاكي والاستثماري لكل زبون على حدة بشكل آلي. هذا التحليل يسمح للمصرف بتقديم عروض مالية وحلول انتمائية مصممة بدقة لتناسب الاحتياجات الفردية للزبون في الوقت المناسب، وهو ما يمثل المفهوم الحديث للتعاطف والاهتمام الشخصي بالمتعامل في البيئة الرقمية³.

التحكم الذاتي وتعميق الولاء: منحت المنصات الرقمية الحديثة للزبون سلطة كاملة ومباشرة في إدارة محفظته المالية، وتتبع حركة أمواله وتلقي التنبيهات الفورية حول أي سحب أو إيداع. هذه التفاعلية العالية رفعت من مستوى شفافية المعاملات وقضت على الضبابية الإجرائية، مما ساهم في صياغة صورة ذهنية إيجابية ومستدامة تعمق من ولاء الزبون للمؤسسة المصرفية⁴.

المبحث الثالث: مزايا وتحديات التكنولوجيا المالية وواقعها في الجزائر

لا يمكن النظر إلى التكنولوجيا المالية كمتغير إيجابي مطلق دون إخضاعها للمساءلة والتحليل الاقتصادي؛ فبقدر ما تحمله هذه المنظومة الرقمية من مكاسب تشغيلية واقتصادية

¹ زرقون محمد، ياسمين بوجلال ، "واقع وآفاق الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 14، العدد 01، ص 61.

² بوقفة عبد الحق، برحومة عبد الحميد، "أثر التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف، المجلد 16، العدد 02، ص 138.

³ شريط صلاح الدين، بوتلجة عبد المالك، "أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: إشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة الباحث الأكاديمي، جامعة باتنة 1، المجلد 12، العدد 02، ص 109.

⁴ بوقفة عبد الحق، برحومة عبد الحميد، "أثر التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف، المجلد 16، العدد 02، ص 145.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

تخدم المصارف والمتعاملين على حد سواء، بقدر ما تفرزه من بيئة معقدة محفوفة بالمخاطر التنظيمية والتقنية المستحدثة. وتتضاعف أهمية هذا التوازن عند إسقاطه على البيئات النامية، مما يستدعي تفكيرك مزايا التكنولوجيا المالية المتمثلة في السرعة وضغط التكاليف، ورصد مخاطرها السيبرانية والتشريعية، وصولاً إلى تشخيص واقعها الفعلي وآفاقها المستقبلية في المنظومة المصرفية الجزائرية.

المطلب الأول: مزايا التكنولوجيا المالية

تستمد التكنولوجيا المالية قيمتها التنافسية وقدرتها على إحداث تحول بنيوي في الأسواق الاقتصادية من خلال تقديم حلول جذرية للاختلالات الهيكلية التي تعيب الصيرفة التقليدية، والمتمثلة أساساً في البطء الإجرائي وارتفاع الكلفة التشغيلية. ومن هذا المنطلق، يركز الأثر الإيجابي لهذه المنظومة على محورين جوهريين يعيدان صياغة كفاءة المعاملات المالية والمصرفية.

أولاً: ميزة السرعة الفائقة وفورية العمليات : تعتبر السرعة المحدد الأساسي للمفاضلة بين الخدمات في البيئة الاقتصادية المعاصرة، حيث بات عامل الزمن يمثل قيمة مالية واستثمارية حاسمة للأفراد والمؤسسات على حد سواء. وتتجلى هذه الميزة في بيئة التكنولوجيا المالية عبر مستويات تحليلية عدة:

1. الآنية والفورية في تسوية المدفوعات: ألغت التطبيقات الرقمية مفهوم "يوم العمل المصرفي" والانتظار التقليدي المرتبط بدورة المقاصة اليدوية بين البنوك. بفضل هذه التقنيات، أصبحت عمليات تحويل الأموال، تسديد قيمة المشتريات عبر الإنترنت، وسداد الفواتير تتم بشكل لحظي وفوري بمجرد نقرة على الواجهة البرمجية، مما يرفع من معدل دوران رأس المال في الاقتصاد الوطني¹.

2. اختزال المسارات المستندية واتخاذ القرار الفوري: في الصيرفة الكلاسيكية، تمر المعاملات الاستثمارية أو طلبات الائتمان عبر لجان متعددة وسلسلة طويلة من الإجراءات البيروقراطية التي تستهلك وقتاً طويلاً. في المقابل، تعتمد منصات التكنولوجيا المالية على خوارزميات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لمعالجة البيانات والتحقق من الجدارة الائتمانية للمتعاملين في ثوانٍ معدودة، مما يسمح باتخاذ قرارات فورية بالموافقة على

¹ محمد دحماني، النقود والصيرفة الإلكترونية في البيئة المصرفية الحديثة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص 111.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

التمويل أو رفضه، وهو ما يخدم كفاءة أداء المؤسسات المصغرة والناشئة التي تتطلب استجابة زمنية سريعة¹.

3. التوفر المستمر واللامحدود للخدمة: أسقطت الحلول الرقمية القيود الزمنية المرتبطة بساعات غلق الفروع المصرفية أو العطل الرسمية؛ إذ تتيح النظم الآلية المستقلة للمتعاملين إجراء أعقد العمليات المالية في أي وقت من الليل أو النهار، مما يعطي السرعة بعدا مستداما لا يتأثر بالعوامل البشرية أو التنظيمية التقليدية².

ثانيا: تقليل التكاليف التشغيلية والهامشية : يمثل خفض النفقات الركيزة الأكثر جاذبية للتكنولوجيا المالية من منظور الهندسة المالية والمصرفية، حيث تسمح الرقمنة الشاملة للمسارات التشغيلية بإعادة صياغة الهيكل المالي للمؤسسات من خلال اتجاهين اقتصاديين:

1. التخلص من عبء التكاليف الهيكلية الثابتة : تقوم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية والمنصات الافتراضية بتقديم خدماتها دون الحاجة لتأسيس شبكة فروع مادية ضخمة في مختلف المناطق الجغرافية، ودون تكبد أعباء الاستثمار في العقارات، التجهيزات المكتبية، أو شبكات الأمن الحراسي المادي. هذا التحرر من البنية المادية يقلص النفقات الرأس الثابتة للمؤسسة إلى حدودها الدنيا³.

2. تدني التكلفة الهامشية للمعاملة الواحدة : تنخفض تكلفة تسيير ومعالجة المعاملة المالية الواحدة (مثل فتح حساب، أو إصدار حوالة) عبر المنصات الرقمية بنسب قياسية مقارنة بالمعالجة الورقية والبشرية الكلاسيكية. يعود ذلك إلى اعتماد نظام التشغيل الآلي الشامل للعمليات، حيث لا تتطلب المعاملة الجديدة أي جهد بشري إضافي أو استهلاك للموارد المادية، مما يتيح للمصارف والمؤسسات الناشئة هامش ربح أعلى مع القدرة على تقديم الخدمات بأسعار ورسوم منخفضة جدا للمستهلك النهائي⁴.

3. دعم الشمول المالي اقتصاديا: يساهم الانخفاض الحاد في تكاليف تقديم الخدمة في تمكين المؤسسات المالية من استقطاب الفئات المجتمعية ذات الدخل المحدود أو المشاريع

¹ زرقون محمد، ياسمين بوجلal ، "واقع وآفاق الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 14، العدد 01، ص 64.

² بوعلام طارق ، هندسة الخدمات المصرفية وتحديات التحديث بالجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، ص 198.

³ شريط صلاح الدين، بوتلجة عبد المالك، "أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: إشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة الباحث الأكاديمي، جامعة باتنة 1، المجلد 12، العدد 02، ص 119.

⁴ بلعزوز بن علي، عصنة النظام المصرفي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية العالمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 176.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

المصغرة التي كانت البنوك التقليدية تحجم عن التعامل معها نظرا لارتفاع تكلفة فتح وتسيير حساباتها مقارنة بالعائد المتوقع منها، مما يجعل من تقليل التكاليف أداة استراتيجية لتحقيق العدالة التوزيعية للخدمات المصرفية¹.

المطلب الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية (الأمن السيبراني، التنظيم)

على الرغم من المكاسب الجوهرية التي تتيحها التكنولوجيا المالية على صعيد ضغط الزمن وترشيد النفقات، إلا أن نقل التعاملات المالية إلى الفضاء الافتراضي والاعتماد على التشغيل الآلي الشامل للعمليات أفرز بيئة معقدة محفوفة بالمخاطر والتحديات الهيكلية. فالانفتاح الرقمي يفرض بطبيعته ثغرات أمنية وتشريعية مستحدثة لم تكن معهودة في البيئة المصرفية الكلاسيكية، وهو ما يمكن تفكيكه عبر محورين أساسيين: التهديدات السيبرانية والقصور التنظيمي والقانوني.

أولاً: مخاطر الأمن السيبراني

يُمثل الأمن السيبراني الهاجس الأكبر للسلطات النقدية والمؤسسات المالية المصدرة للحلول الرقمية؛ فالفضاء الإلكتروني المفتوح يعاني من ديناميكية مستمرة في تطور أساليب الاختراق والابتزاز، وتتخذ هذه المخاطر أبعادا بالغة الحساسية في القطاع المالي:

الهجمات البرمجية واختراق قواعد البيانات المالية: تواجه المنصات الرقمية والمحافظ الإلكترونية تهديدات متواصلة من برمجيات الفدية وهجمات حجب الخدمة الموزعة. تهدف هذه الهجمات إلى شل المنظومة التشغيلية للمصرف ومنعه من تقديم خدماته، أو اختراق الخوادم المركزية لقرصنة البيانات الشخصية والمالية الحساسة للمتعاملين، مما يتسبب في خسائر مادية فادحة ويضرب معيار "الثقة والأمان" في الصميم².

برمجيات التصيد والانتان الوهمي: يستغل المحتالون الفجوة المعرفية وضعف الوعي الرقمي لدى بعض فئات المجتمع عبر تصميم واجهات وتطبيقات وهمية تحاكي التطبيقات الرسمية للبنوك. تُستخدم هذه الأساليب الاستدراجية لسرقة الهويات الرقمية،

¹ بلعزوز بن علي، عصرنة النظام المصرفي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية العالمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 185.

² زرقون محمد، ياسمين بوجلal، "واقع وآفاق الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 14، العدد 01، ص 69.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

كلمات المرور، ورموز التحقق الشخصية للزبائن، وهي مخاطر يصعب على المصارف التحكم فيها بشكل كامل لتعلقها المباشر بسلوك المستخدم النهائي وخلفيته التقنية¹.

مخاطر الاعتماد على أطراف ثالثة: تعتمد العديد من مؤسسات التكنولوجيا المالية في بنيتها التحتية على شركات برمجية خارجية لتسيير الحوسبة السحابية أو بوابات الدفع. هذا الاعتماد يخلق ثغرات أمنية غير مباشرة؛ فأى اختراق يتعرض له الطرف الثالث يمتد أثره تلقائياً إلى النظام المصرفي والعملاء المرتبطين به².

ثانياً: المخاطر التشريعية والتنظيمية

تتحرك الابتكارات في قطاع التكنولوجيا المالية بسرعة مذهلة تفوق بكثير وتيرة تطور النصوص التشريعية والقوانين الناظمة المعمول بها، مما يضع الهيئات الرقابية والبنوك المركزية أمام معضلات تنظيمية معقدة:

معضلة الفجوة التنظيمية والفراغ القانوني: تفتقر العديد من البيئات الاقتصادية إلى أطر قانونية مرنة قادرة على تنظيم الأنشطة المستحدثة (مثل منصات التمويل الجماعي، أو الاستشارات المالية المؤتمتة عبر الذكاء الاصطناعي) دون كبح جماح الابتكار. فالأطر الصارمة جداً قد تخنق الشركات الناشئة، بينما غياب التنظيم يفتح الباب أمام الفوضى الاستثمارية وضياع حقوق المتعاملين³.

تحديات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: تتيح الطبيعة اللامركزية لبعض تطبيقات التكنولوجيا المالية، وبخاصة الأصول المشفرة والتحويلات الند للند، إمكانية تدفق رؤوس الأموال عبر الحدود بسرعة وبطريقة تحجب الهوية الحقيقية لأطراف المعاملة. هذا الغموض يفرز ثغرات هيكلية تسهل عمليات تببيض الأموال وتدفق الأموال غير المشروعة بعيداً عن أعين الرقابة النقدية الرسمية، مما يضع الدول أمام التزامات دولية معقدة لضبط هذه القنوات⁴.

تداخل الصلاحيات وغياب الحماية القانونية للمستهلك: يثير ظهور فاعلين تقنيين يقدمون خدمات مالية دون حيازة صفة "مؤسسة مصرفية خاضعة للقانون التجاري

¹ بوعلام طارق، هندسة الخدمات المصرفية وتحديات التحديث بالجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، ص 204.

² عبد المجيد قدي، المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية: تقييم وتحليل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 249.

³ بن نافلة قدور، "العولمة المالية وأثرها على كفاءة النظم المصرفية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 14، ص 92.

⁴ محمد دحماني، النقود والصيرفة الإلكترونية في البيئة المصرفية الحديثة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص 128.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

الكلاسيكي " إشكالية قانونية حول تحديد الجهة المسؤولة عن الرقابة، ومدى قدرة التشريعات الحالية على حماية المستهلك المالي في حال إفلاس تلك المنصات أو حدوث طفرات تشغيلية تؤدي إلى تجميد الأرصدة الرقمية¹.

المطلب الثالث: واقع التكنولوجيا المالية وآفاقها في الجزائر

يتسم مسار التحول نحو التكنولوجيا المالية في الجزائر بخصوصية توازن بين الرغبة في عصرنه القطاع المصرفي وبين الحذر الحمائي لتفادي الأزمات المالية والسيبرانية. ورغم التطور الذي شهده هذا المجال مؤخرا، إلا أن البيئة النقدية الوطنية لا تزال في مرحلة انتقالية تتأرجح بين قيود الهيكلة الكلاسيكية وطموحات الانفتاح الرقمي الشامل، وهو ما يمكن استعراضه من خلال رصد الواقع التشغيلي الحالي واستشراف الآفاق المستقبلية.

أولا: واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر

يمر تطبيق الحلول التقنية في المعاملات المالية بالجزائر بمرحلة نمو تدريجي، محكوم ببيئة تنظيمية واجتماعية لها سمات محددة:

مبادرات إصلاح المنظومة التشريعية والنقدية: شهدت البيئة التشريعية قفزة من خلال صدور نصوص قانونية محورية، على رأسها قانون النقد والمصرف الجديد، وقانون المبادل الذاتي. تهدف هذه الترسنة القانونية إلى وضع القواعد الأساسية لاعتماد البنوك الرقمية، والعملية الرقمية للبنك المركزي، والترخيص الأولي لشركات التكنولوجيا المالية الناشئة، مما يعكس إرادة سياسية للانتقال نحو الاقتصاد الرقمي².

محدودية الاستغلال والتحول التدريجي للمصارف: تشير القراءات الميدانية إلى أن استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية لا يزال يقع في نطاق محدود مقارنة بالأسواق الدولية؛ حيث تقتصر أغلب الخدمات الحالية على عمليات الدفع الإلكتروني الأساسية وتطبيقات الهاتف المحمول المصرفية التقليدية، دون التوسع الكافي في مجالات التمويل الجماعي أو

¹ نور الدين واضح (وزير اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة)، مداخلته في "فعاليات القمة الثالثة للتكنولوجيا المالية والتجارة الإلكترونية في الجزائر"، الجزائر، جانفي 2025.

² ياسمينه بوجلال، زرقون محمد، "دور الابتكار التكنولوجي في تحسين الأداء المصرفي: دراسة حالة البنوك الجزائرية"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 15، العدد 02، ص 114.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

الاستشارات النقدية المؤتمتة، نظرا لاستمرار هيمنة ثقافة التعامل النقدي الورقي لدى شريحة واسعة من المتعاملين¹.

دور الحاضنات والأطر التجريبية الناشئة: بدأت وزارة اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة في التنسيق مع بنك الجزائر لتوفير بيئات تجريبية معزولة تسمح للمبتكرين الشباب باختبار حلولهم البرمجية ووسائل الدفع المستحدثة قبل طرحها في السوق، مما يساهم في تقليص فجوة الثقة بين القطاع التقني الخاص والمنظومة المصرفية الرسمية².

ثانيا: آفاق التكنولوجيا المالية في الجزائر

تتطلع الجزائر إلى جعل التكنولوجيا المالية ركيزة أساسية لتحقيق الشمول المالي وتحديث الاقتصاد الوطني، وتستند هذه الآفاق المرجوة على عدة مقومات ومستهدفات:

استغلال الطاقات البشرية وكثافة الكتلة الشبابية: تمتلك الجزائر سوقا واعدًا لم يتم استغلال طاقاته بالكامل بعد، ويمتاز بوجود شريحة ديموغرافية شابة منفتحة على التكنولوجيات الحديثة، بالإضافة إلى تدفق الكفاءات الجامعية المتخصصة في البرمجيات والذكاء الاصطناعي، وهو ما يشكل قاعدة بشرية قادرة على قيادة قاطرة الابتكار المالي محليا³.

الشمول المالي واستقطاب الكتلة النقدية الموازية: تراهن السلطات النقدية على آفاق التوسع في حلول الدفع الرقمي والمصارف الافتراضية كآلية أساسية لاستقطاب الأموال المتداولة في السوق الموازية وإدماجها في القنوات المصرفية الرسمية، مما يساهم في ترشيد النفقات العمومية وضمان الشفافية وتحسين كفاءة السياسة النقدية⁴.

الرقابة الوقائية وبناء نموذج دفع آمن: إن بطء وتيرة تبني هذه التكنولوجيات واتساع الرقابة الحكومية يمنحان الجزائر حذرا وقائيا ضد المخاطر والهزات المالية المبالغية؛ وعليه، تتجه الآفاق نحو بناء نموذج وطني يدمج التكنولوجيا المالية بالتوازي مع تطوير

¹ تقرير المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي، "واقع الاقتصاد الرقمي وأنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر (2000-2025)"، اليوم الدراسي المنعقد في أبريل 2026، القليعة، الجزائر، ص 12.

² خديجة شافو، أمال قنوز، "تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 23، العدد 01، ص 45.

³ خديجة شافو، أمال قنوز، "تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 23، العدد 01، ص 45.

⁴ عبد المجيد قدي، إصلاح النظام المصرفي الجزائري كمدخل لتحقيق الاستقرار الاقتصادي، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص 312.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

أنظمة التدقيق المحاسبي الإلكتروني، لضمان الانتقال الآمن نحو الصيرفة الرقمية الشاملة دون المساس بالاستقرار النقدي للدولة¹.

شكلت الهندسة المالية الحديثة نقطة تحول جوهريّة في بنية النظم المصرفية المعاصرة؛ إذ نجحت التكنولوجيا المالية في تقديم حلول جذرية للاختلالات التقليدية عبر ركيزتي السرعة الفائقة لتدفق الرساميل، والتدني القياسي في التكاليف التشغيلية والهامشية، مما أسهم في تعزيز كفاءة المعاملات ودعم الشمول المالي للفئات محدودة الدخل. ومع ذلك، فإن نقل التعاملات إلى الفضاء الافتراضي أفرز بيئة معقدة محفوفة بالتحديات الهيكلية؛ حيث وضعت التهديدات السيبرانية (مثل برمجيات الفدية والتصيد) إلى جانب الفجوات التنظيمية والقصور التشريعي السلطات النقدية والمصارف أمام معضلة الموازنة بين تحفيز الابتكار وحماية المستهلك والاستقرار المالي.

وعند إسقاط هذا التوازن على البيئة النقدية الجزائرية، يظهر واقع تشغيلي يمر بمرحلة انتقالية تدريجية محكومة بحذر وقائي ومبادرات تشريعية طموحة (كتحديث قانون النقد والمصرف وقانون المقاول الذاتي). ورغم التحديات المرتبطة بالثقافة الاستهلاكية السائدة وهيمنة التداول النقدي الورقي، فإن الآفاق المستقبلية تظل واعدة بالنظر إلى الكثافة الديموغرافية الشبابية المنفتحة تقنيا، مما يفتح مجالات واسعة لاستقطاب الكتلة النقدية الموازية وتحقيق قفزة نوعية في الاقتصاد الرقمي الوطني، شريطة الاستمرار في بناء نموذج رقابي وقائي يضمن الانتقال الآمن نحو الصيرفة الرقمية الشاملة.

¹ محمد دحماني، الرقابة النقدية على الصيرفة الإلكترونية في البيئة التشريعية الحديثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 201.

الفصل الأول: مدخل نظري في التكنولوجيا المالية

خلاصة الفصل الأول

يمثل هذا الفصل حجر الزاوية النظري لربط المتغيرات الاقتصادية والتقنية التي تحكم النشاط المصرفي المعاصر؛ إذ تبين من خلال تتبع التحليل أن التكنولوجيا المالية تحولت بفعل الأزمات الهيكلية والتطور التراكمي للبرمجيات من مجرد أدوات تقنية مساعدة إلى قطاع مالي وهيكل مستقل ينافس المنظومة التقليدية ويفرض عليها شراكات استراتيجية. وتتجسد قوة هذه التكنولوجيا في خصائصها البنيوية القائمة على ضغط التكلفة الهامشية وتجويد تجربة التعامل، وتتعدد تطبيقاتها الحيوية لتشمل الدفع الإلكتروني، البنوك الرقمية، التمويل الجماعي، وصولاً إلى الأصول والعملات المشفرة.

إن هذا الانتقال نحو التشغيل الآلي الشامل للعمليات والاعتماد على الخوارزميات والذكاء الاصطناعي أسهم بشكل مباشر في عصرنة أبعاد ومعايير جودة الخدمات المصرفية؛ حيث انتقلت مؤشرات الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، والأمان من سياقها السلوكي والمكتبي التقليدي إلى آليات برمجية فورية ومتاحة على مدار الساعة، مما عزز مستويات الشفافية وسمح بتخصيص الخدمات وفق الاحتياجات الفردية للزبائن.

وفي الختام، يظهر تشخيص واقع هذه المنظومة الرقمية أن المكاسب الاقتصادية المرتبطة بالسرعة الفائقة وتحقيق الشمول المالي لا يمكن الاستفادة منها بشكل كامل دون بناء بيئة تنظيمية وتشريعية صارمة قادرة على كبح المخاطر السيبرانية وإدارة الأزمات التقنية المستحدثة. وهو الأمر الذي يسير فيه الاقتصاد الجزائري تدريجياً من خلال عصرنة نظم الدفع والتوجه نحو صياغة أطر قانونية تدعم الابتكار المالي الرقمي وتضمن الاستقرار النقدي والمصرفي.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية - صندوق الوطني للتوفير و الاحتياط

تمهيد

تأسيسا على الحركية المتسارعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي مع مطلع الألفية الثالثة، لم تعد المنظومة المصرفية والمالية بمنأى عن إفرازات الثورة التكنولوجية الرابعة ؛ إذ شكّل ظهور التكنولوجيا المالية (FinTech) نقطة تحول جوهريّة أعادت صياغة نماذج العمل الكلاسيكية، وانتقلت بالخدمات المصرفية من طابعها المادي القائم على الفروع، إلى بيئة رقمية مرنة تتخطى حواجز الزمان والمكان. إن الرقمنة المصرفية لم تعد مجرد خيار تنظيمي للمؤسسات المالية، بل أصبحت ضرورة استراتيجية حتمية فرضتها التغيرات الهيكلية في سلوك المستهلكين، وتصاعد حدة المنافسة بعد دخول فاعلين ومقاولين جدد يرتكزون بالكامل على الابتكار البرمجي والحلول الذكية. وفي هذا السياق، تسعى المنظومات البنكية في الدول النامية، ومن بينها الجزائر، إلى مواكبة هذه التحولات الجذرية عبر تهيئة الأطر التشريعية والتقنية الحاضنة لأدوات الدفع الإلكتروني والصيرفة اللاتلامسية بهدف تعزيز كفاءتها وتعميق الشمول المالي. وبناء على هذه المعطيات، يهدف هذا الفصل إلى تأصيل الخلفية النظرية والمفاهيمية للتكنولوجيا المالية وعصرنة الخدمات المصرفية، تمهيدا لإسقاطها وتحليلها ميدانيا. ولأجل الإحاطة بجميع جوانب هذا الموضوع، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية على النحو التالي:

- المبحث الأول: واقع تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر.
- المبحث الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة (CNEP-Banque).
- المبحث الثالث: واقع استخدام التكنولوجيا المالية بالبنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.

المبحث الأول: واقع تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر

وإذا كانت أجهزة السحب الآلي (DAB) قد نجحت في ترسيخ ثقافة التعامل مع الآلة المالية وتوفير قنوات سحب سريعة خففت الضغط عن الهياكل التقليدية، فإن هذا التطور التقني لم يقف عند حدود الأدوات التي تقدمها البنوك والمؤسسات العمومية الكبرى فحسب؛ بل أفسح المجال لبروز فاعلين جدد يعتمدون كلياً على الابتكار البرمجي والحلول الذكية والسرعة المقاولاتية. وعليه، تبرز الحاجة لاستعراض دور هذه الكيانات الفتية.

المطلب الأول: خدمة الدفع عبر الأنترنت وعبر محطة الدفع الإلكتروني (TPE) في الجزائر (من 2020 إلى 2025)

شهدت المنظومة المصرفية والمالية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2025 تحولاً رقمياً متسارعاً، مدفوعاً بالإرادة السياسية لتطوير الاقتصاد الرقمي، والتدابير الاستثنائية التي فرضتها جائحة كورونا (كوفيد-19) في بدايات هذه الفترة، والتي شكلت نقطة تحول حقيقية في سلوك المستهلك الجزائري وتوجهه نحو المعاملات الإلكترونية¹ ..

أولاً: خدمة الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني (TPE)

تُعرف محطات الدفع الإلكتروني (Terminaux de Paiement Électronique) بأنها أجهزة تُوضع حيز الخدمة لدى التجار والمؤسسات لتمكين المواطنين من دفع مستحقاتهم عبر البطاقات البنكية البيومترية أو بطاقة "الذهبية"² .

وقد عرفت هذه الخدمة تطوراً ملحوظاً خلال الفترة (2020-2025) على النحو التالي:

التطور العددي للمحطات: انتقل عدد محطات الدفع الإلكتروني المشغلة في الجزائر من حوالي 33,000 جهاز في أواخر سنة 2020 ليقارب الـ 60,000 جهاز في سنتي 2023 و2024، مع استمرار الطموح الحكومي لتوسيع الشبكة لتشمل كافة الأنشطة التجارية³ .

الإطار القانوني والتنظيمي: فرض قانون المالية لسنة 2020 في مادته 111 إلزامية توفير وسائل الدفع الإلكتروني للمستهلكين من طرف التجار، ورغم تمديد الأجل لعدة مرات

¹ بن مالك، شوقي (2021). أثر جائحة كوفيد-19 على توجه المستهلك الجزائري نحو التجارة الإلكترونية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 06، العدد 02، جامعة أم البواقي، ص 45.

² الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP-Banque) (2022). دليل الخدمات المصرفية الرقمية وأجهزة الدفع الإلكتروني، منشورات المديرية العامة، الجزائر، ص 12.

³ تواتي، أحمد، وبن نافلة، قدور. (2022). واقع وآفاق الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل التحول الرقمي. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة الشلف، المجلد 06 (العدد 02)، ص ص 145-160.

لمنح التجار فرصة التأقلم وتوفير الأجهزة، إلا أن هذا الإجراء القانوني شكل قوة دفع أساسية لتعميم أجهزة TPE¹.

حجم المعاملات: سجلت مؤشرات تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) قفزة نوعية؛ حيث ارتفع عدد العمليات عبر هذه المحطات من قرابة مليون عملية في 2020 إلى ملايين العمليات سنويا بحلول عام 2025، مما يعكس بداية تخلص المجتمع تدريجيا من ثقافة الدفع النقدي "الكاش"².

ثانيا: خدمة الدفع عبر الإنترنت (E-Paiement)

تعتبر خدمة الدفع عبر الإنترنت من أبرز ركائز التكنولوجيا المالية التي تتيح للمستخدمين دفع الفواتير، شراء السلع والخدمات، وحجز التذاكر عبر المواقع الإلكترونية الآمنة على مدار الساعة³. وتميزت هذه الخدمة في الجزائر خلال الفترة المدروسة بالآتي:

انضمام القطاعات الحيوية: توسعت شبكة "الويب التجاري" في الجزائر بشكل لافت بين 2020 و2025، حيث لم يعد الدفع مقتصرًا على فواتير الجهات الحكومية والشركات الكبرى (مثل: سونلغاز، سيال، اتصالات الجزائر، والخطوط الجوية الجزائرية)، بل امتد ليشمل شركات التأمين، والجامعات (التسجيلات الجامعية عبر الإنترنت)، ومنصات التجارة الإلكترونية الخاصة⁴.

ثالثا : المؤشرات الرقمية لنشاط الدفع عبر الإنترنت:

وفقا للتقارير الدورية الصادرة عن تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) وسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية، تضاعف عدد المعاملات والقرص المالي الإجمالي للدفع عبر الإنترنت بشكل متسارع كالتالي:

سنة 2020: تم تسجيل حوالي 4.5 مليون عملية دفع إلكتروني عبر الإنترنت⁵.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (2019). (قانون رقم 19-14 مؤرخ في 14 جمادى الأولى عام 1441 الموافق 11 ديسمبر سنة 2019، يتضمن قانون المالية لسنة 2020. الجريدة الرسمية، العدد 81، الصادرة في 30 ديسمبر 2019، المادة 111، ص 14.

² وزارة الرقمنة والإحصائيات، التقرير الدوري حول مؤشرات التحول الرقمي في المؤسسات المالية والبنكية، الجزائر، 2024، ص 22.

³ بوقرة، راجح؛ وطالب، أحمد. واقع وآفاق الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل تحديات عصر الرقمنة، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الشلف، ص 115.

⁴ سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (ARPC) (2025). المؤشرات الإحصائية السنوية لتطور سوق الإنترنت والدفع الإلكتروني في الجزائر (2020-2024)، الجزائر، ص 34.

⁵ تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) (2021). حصيلة نشاط النقد الآلي لسنة 2020، تقرير منشور على الموقع الرسمي للتجمع، شوهده في مارس 2026.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

سنة 2022: تجاوز العدد 9 ملايين عملية دفع، مدفوعا بزيادة الوعي وبدء العمل الفعلي بالبطاقات البنكية المدمجة¹.

الفترة (2024 - 2025): شهدت المنظومة تكاملا أكبر بعد تعميم استخدام الهواتف الذكية وتطبيقات البنوك (Mobile Banking) ومسح رمز الاستجابة السريع (QR Code)، مما دفع بالمعاملات عبر الإنترنت لتسجيل مستويات قياسية غير مسبوقة وتخطي حاجز الـ 15 مليون عملية سنويا².

الترابط البيني (L'interopérabilité): يعد التوافق والترابط البيني بين شبكة بنك الجزائر (البطاقات البنكية CIB) وشبكة بريد الجزائر (بطاقة الذهبية)، والذي تعزز وتوطد خلال هذه الفترة، العامل الأساسي الذي سمح لجميع المواطنين بمختلف شرائحهم بإنهاء معاملاتهم عبر أي منصة دفع دون عوائق تقنية³.

المطلب الثاني: خدمة السحب عبر الجهاز النقدي في الجزائر (DAB)

تعتبر أجهزة الصراف الآلي أو الموزعات الآلية للنقود (DAB/GAB - Distributeurs / Guichets Automatiques de Billets) من أقدم وأكثر أدوات التكنولوجيا المالية انتشارا في المنظومة المصرفية الجزائرية. وبالرغم من التوجه المستمر نحو الرقمنة والدفع الإلكتروني، إلا أن خدمة السحب النقدي عبر هذه الأجهزة لا تزال تشكل شريانا حيويا للاستخدام اليومي للمواطن الجزائري، وقد شهدت هذه الخدمة تطورات هيكلية وتنظيمية ملحوظة خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2025⁴.

أولا: مفهوم الخدمة والإطار التقني المشغل لها

تتيح أجهزة (DAB) لحاملي البطاقات البنكية البيومترية (CIB) وحاملي بطاقة "الذهبية" التابعة لبريد الجزائر، إمكانية الوصول إلى حساباتهم البريدية والبنكية على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع لإجراء عمليات السحب النقدي، الاطلاع على الرصيد، وطلب كشف الحساب المختصر⁵.

¹ ناصر، مراد (2023). عصرنه قطاع البنوك في الجزائر: دراسة تحليلية لتطور أدوات الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة الوادي، ص 89.

² تجمع النقد الآلي (2025) GIE Monétique. التقرير الإحصائي والمؤشرات الرقمية لخدمات الدفع عبر الإنترنت لعام 2024، الجزائر، ص 19.

³ بريد الجزائر (2024). بيان حصيلة الخدمات النقدية والترابط البيني لبطاقة الذهبية مع الشبكة البنكية والمصرفية، نشاطات المديرية العامة للنقدية، الجزائر، ص 05.

⁴ بريد الجزائر. بيان حصيلة الخدمات النقدية والترابط البيني لبطاقة الذهبية مع الشبكة البنكية والمصرفية. نشاطات المديرية العامة للنقدية، الجزائر.

⁵ بومدين، محمد؛ ورحال، علي. عصرنه وسائل الدفع النقدي وأثرها على الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، المجلد 13، العدد 01، جامعة المدية، ص 77.

وتدار هذه الشبكة تقنيا عبر مركزية "تجمع النقد الآلي" (GIE Monétique) وشركة "صيرتيل" (SATIM) التي تضمن التشغيل البيئي الآمن وتدفق البيانات بين مختلف البنوك التجارية ومؤسسة بريد الجزائر¹

ثانيا: تطور شبكة الأجهزة النقدية (2020 - 2025)

تميزت هذه الفترة بديناميكية مكثفة لعصرنة الشبكة وتوسيعها الجغرافي للقضاء على مشكل الاكتظاظ، وتتجلى هذه الديناميكية في النقاط التالية:

النمو العددي للموزعات: ارتفع إجمالي أجهزة السحب الآلي المشغلة في الجزائر (بين قطاع البنوك و بريد الجزائر) من حوالي 3,000 جهاز سنة 2020 ليتجاوز حاجز الـ 5,500 جهاز بحلول عام 2024 والنصف الأول من عام 2025، مما ساهم نسبيا في تخفيف الضغط على المكاتب البريدية والوكالات البنكية².

بروز فضاءات الخدمة الذاتية (Espaces Libre-Service): تبنت البنوك الجزائرية (ومن بينها بنك CNE) استراتيجية جديدة تمثلت في إنشاء فضاءات رقمية جدارية خارج الوكالات التقليدية، تحتوي على أجهزة سحب متطورة (GAB) تتيح خدمات إضافية كإيداع الصكوك والأموال وليس السحب فقط³.

ثالثا: مؤشرات النشاط والترابط البيئي (L'interopérabilité)

حققت المؤشرات الكمية لعمليات السحب النقدي مستويات قياسية نتيجة لعدة عوامل:

تعميم البطاقات: ارتفع عدد البطاقات النقدية المتداولة (الذهبية و CIB) ليتجاوز 15 مليون بطاقة نشطة في الجزائر خلال هذه الفترة، مما انعكس طرديا على حجم الاستخدام اليومي لأجهزة السحب⁴.

توطيد العمل بالترابط البيئي: سمح التوافق التقني التام بين بريد الجزائر والمنظومة البنكية للمواطن بسحب أمواله باستخدام بطاقة "الذهبية" من أي صراف آلي تابع لأي بنك

¹ بريد الجزائر. المرشد التقني لخدمات النقدية والبطاقة الذهبية، منشورات مديرية النقدية والآليات، الجزائر، ص 09.
² شركة هندسة النقد الآلي والخدمات (SATIM 2021). النظام البنكي الجزائري وأدوات الدفع الحديثة، التقرير السنوي، الجزائر، ص 14.

³ تجمع النقد الآلي (GIE Monétique 2024). مؤشرات نشاط النقد الآلي في الجزائر: حصيلة تطور شبكة DAB/GAB لعام 2023، الجزائر، ص 05.

⁴ ناصر، مراد (2023). عصرنة قطاع البنوك في الجزائر: دراسة تحليلية لتطور أدوات الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة الوادي، ص 92.

تجاري (مثل بنك CNEP) والعكس صحيح، وهو ما رفع من عدد عمليات السحب البينية (Transactions Interbancaires) إلى مستويات غير مسبوقة¹.

إحصائيات العمليات: تشير تقارير سلطة الضبط وتجمع النقد الآلي إلى أن أجهزة السحب الآلي سجلت ما يفوق 100 مليون عملية سحب سنويا في الفترات الأخيرة، وهو مؤشر يوضح أنه بالرغم من نمو الدفع الإلكتروني (TPE والإنترنت)، لا يزال السحب النقدي "الكاش" يفرض وجوده بقوة في المعاملات اليومية للجزائريين².

المطلب الثالث: شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر (2020 - 2025)

شهدت البيئة المقاولانية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2025 بزوغ فاعل جديد في الساحة الاقتصادية، تمثل في "شركات التكنولوجيا المالية الناشئة" (FinTech Startups). وجاء هذا التحول استجابة للموجة العالمية للرقمنة، وتجسيدا للاستراتيجية الوطنية الرامية إلى بناء اقتصاد معرفي مستدام، يقلل من التبعية للمؤسسات المالية التقليدية ويفتح المجال للابتكار الشبابي³.

أولا: الإطار التشريعي والمؤسساتي الحاضن لشركات الفنتك

لم يكن لشركات التكنولوجيا المالية وجود حقيقي ومقنن قبل سنة 2020، إلا أن الإرادة السياسية أحدثت ثورة تشريعية لتأطير هذا القطاع من خلال عدة إجراءات محورية:

استحداث وزارة خاصة وقانون المؤسسات الناشئة: تم إنشاء وزارة مقترنة بالاقتصاد المعرفي والمؤسسات الناشئة، وصدر المرسوم التنفيذي رقم 20-254 الذي يحدد شروط منح علامة "مؤسسة ناشئة" (Start-up) و"مشروع مبتكر"، مما منح هذه الشركات امتيازات ضريبية وجمركية كبرى⁴.

قانون النقد والمصرفي الجديد (09-23): شكل صدور قانون النقد والمصرفي سنة 2023 المنعطف الأبرز؛ حيث اعترف رسميا بـ "مقدمي خدمات الدفع" (Prestataires de)

¹ سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE 2025). التقرير السنوي حول تطور سوق الاتصالات والخدمات الرقمية في الجزائر لعام 2024، الجزائر، ص 41.

² بن مالك، شوقي (2024). أثر الترابط البيني لنظم الدفع على تحسين الأداء المصرفي في الجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 09، العدد 01، جامعة أم البواقي، ص 112.

³ تجمع النقد الآلي (GIE Monétique 2025). التقرير الإحصائي الدوري لعمليات السحب والدفع الإلكتروني لعام 2024، المنشور على الموقع الرسمي للتجمع، الجزائر، ص 11.

⁴ عجيلة، محمد؛ وبن ساسي، إلياس (2021). دور شركات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول النامية: إشارة إلى حالة الجزائر، مجلة إستراتيجية والتنمية، المجلد 11، العدد 04، جامعة مستغانم، ص 189.

(Services de Paiement - PSP) ومنحهم إطارا قانونيا للعمل بشكل مستقل أو بالشراكة مع البنوك، كما شرع لاعتماد العملة الرقمية للبنك المركزي (الدينار الرقمي)¹.

ثانيا: مجالات نشاط شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر

تتنوع مجالات ابتكار شركات (FinTech) الجزائرية بين عامي 2020 و 2025، ويمكن تصنيف أبرزها في النقاط التالية:

بوابات الدفع الإلكتروني (Payment Gateways): برزت شركات ناشئة متخصصة في تزويد المواقع الإلكترونية ومنصات التجارة الإلكترونية بحلول برمجية لربطها بشبكة (SATIM) و بريد الجزائر، لتمكين الزبائن من الدفع ببطاقات CIB والذهبية بسلاسة وأمان (مثل منصات: Chargily و MyFatoorah وغيرها)².

تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول (Mobile Wallets): طورت شركات ناشئة حلولاً تعتمد على مسح رمز الاستجابة السريع (QR Code) والدفع الفوري، بالتكامل مع البنوك الناشطة في الجزائر³

منصات التمويل الجماعي (Crowdfunding) وإدارة الأموال: رخصت التشريعات الجديدة لظهور منصات رقمية تجمع بين أصحاب المشاريع والمستثمرين، بالإضافة إلى برمجيات موجهة للمؤسسات لتسيير النفقات والمحاسبة الرقمية⁴.

ثالثا: تحديات هيكله القطاع

رغم النمو المتسارع لعدد الشركات الناشئة الحاصلة على علامة "مؤسسة ناشئة" في مجال الفنتك والذي قارب مئات المشاريع بحلول عام 2025، إلا أن هذا القطاع لا يزال يواجه تحديات هيكلية:

الاندماج مع النظام المصرفي التقليدي: واجهت شركات الفنتك في البداية نوعاً من البطء في استجابة المنظومة البنكية الكلاسيكية لابتكاراتها، قبل أن يتغير الوضع بعد 2023 بفرض شراكات ملزمة لتعزيز الشمول المالي¹.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (2020). المرسوم التنفيذي رقم 20-254 المؤرخ في 15 سبتمبر 2020، الذي يحدد صلاحيات اللجنة الوطنية لمنح علامة مؤسسة ناشئة، العدد 55، ص 06.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (2023). القانون رقم 23-09 المؤرخ في 21 يونيو 2023، المتضمن قانون النقد والمصرفي، العدد 43، المادتين 91 و 92، ص 11.

³ وزارة الاقتصاد المعرفي والمؤسسات الناشئة والمؤسسات المصغرة (2024). التقرير السنوي حول واقع الابتكار والمؤسسات الناشئة في الجزائر لعام 2023، الجزائر، ص 34.

⁴ تجمع النقد الآلي (2025) (GIE Monétique). دليل حلول الدفع عبر الهاتف الذكي ومستقبل مقدمي خدمات الدفع (PSP) في الجزائر، منشورات التجمع، ص 15.

ثقافة المستهلك والأمن السيبراني: تطلب إقناع المواطن والتاجر الجزائري بالانتقال من "الكاش" إلى المحافظ الرقمية الناشئة جهودا تسويقية وتوعوية ضخمة، بالتوازي مع تطوير أنظمة الحماية ضد الهجمات السيبرانية لضمان أمن البيانات المالية².

المبحث الثاني: واقع تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر

وإذا كانت أجهزة السحب الآلي (DAB) قد نجحت في ترسيخ ثقافة التعامل مع الآلة المالية وتوفير قنوات سحب سريعة خففت الضغط عن الهياكل التقليدية، فإن هذا التطور التقني لم يقف عند حدود الأدوات التي تقدمها البنوك والمؤسسات العمومية الكبرى فحسب؛ بل أفسح المجال لبروز فاعلين جدد يعتمدون كلياً على الابتكار البرمجي والحلول الذكية والسرعة المقاولاتية. وعليه، تبرز الحاجة لاستعراض دور هذه الكيانات الفنية عبر الانتقال إلى المطلب الثالث: شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر (2020 - 2025).

المطلب الأول: خدمة الدفع عبر الأنترنت وعبر محطة الدفع الإلكتروني (TPE) في الجزائر (من 2020 إلى 2025)

شهدت المنظومة المصرفية والمالية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2025 تحولا رقميا متسارعا، مدفوعا بالإرادة السياسية لتطوير الاقتصاد الرقمي، والتدابير الاستثنائية التي فرضتها جائحة كورونا (كوفيد-19) في بدايات هذه الفترة، والتي شكلت نقطة تحول حقيقية في سلوك المستهلك الجزائري وتوجهه نحو المعاملات الإلكترونية³.

أولاً: خدمة الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني (TPE)

تُعرف محطات الدفع الإلكتروني (Terminaux de Paiement Électronique) بأنها أجهزة تُوضع حيز الخدمة لدى التجار والمؤسسات لتمكين المواطنين من دفع مستحقاتهم عبر البطاقات البنكية البيومترية أو بطاقة "الذهبية"⁴.

وقد عرفت هذه الخدمة تطورا ملحوظا خلال الفترة (2020-2025) على النحو التالي:

¹ طيبي، حمزة (2023). البيئة القانونية والتنظيمية للتكنولوجيا المالية الفنك في الجزائر: قراءة في التشريعات الحديثة،

مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 16، العدد 02، جامعة الجلفة، ص 412

² ناصر، مراد (2024). آفاق التكامل بين البنوك التجارية وشركات الفنك لتحقيق الرقمنة المصرفية الشاملة في الجزائر،

مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 08، العدد 01، جامعة الوادي، ص 103.

³ بن مالك، شوقي (2021). أثر جائحة كوفيد-19 على توجه المستهلك الجزائري نحو التجارة الإلكترونية، مجلة البحوث

الاقتصادية المتقدمة، المجلد 06، العدد 02، جامعة أم البواقي، ص 45.

⁴ الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (CNEP-Banque 2022). دليل الخدمات المصرفية الرقمية وأجهزة الدفع

الإلكتروني، منشورات المديرية العامة، الجزائر، ص 12.

التطور العددي للمحطات: انتقل عدد محطات الدفع الإلكتروني المشغلة في الجزائر من حوالي 33,000 جهاز في أواخر سنة 2020 ليقارب الـ 60,000 جهاز في سنتي 2023 و 2024، مع استمرار الطموح الحكومي لتوسيع الشبكة لتشمل كافة الأنشطة التجارية¹.

الإطار القانوني والتنظيمي: فرض قانون المالية لسنة 2020 في مادته 111 إلزامية توفير وسائل الدفع الإلكتروني للمستهلكين من طرف التجار، ورغم تمديد الآجال لعدة مرات لمنح التجار فرصة التأقلم وتوفير الأجهزة، إلا أن هذا الإجراء القانوني شكل قوة دفع أساسية لتعميم أجهزة TPE².

حجم المعاملات: سجلت مؤشرات تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) قفزة نوعية؛ حيث ارتفع عدد العمليات عبر هذه المحطات من قرابة مليون عملية في 2020 إلى ملايين العمليات سنويا بحلول عام 2025، مما يعكس بداية تخلص المجتمع تدريجيا من ثقافة الدفع النقدي "الكاش"³.

ثانيا: خدمة الدفع عبر الإنترنت (E-Paiement)

تعتبر خدمة الدفع عبر الإنترنت من أبرز ركائز التكنولوجيا المالية التي تتيح للمستخدمين دفع الفواتير، شراء السلع والخدمات، وحجز التذاكر عبر المواقع الإلكترونية الآمنة على مدار الساعة⁴. وتميزت هذه الخدمة في الجزائر خلال الفترة المدروسة بالآتي:

انضمام القطاعات الحيوية: توسعت شبكة "الويب التجاري" في الجزائر بشكل لافت بين 2020 و 2025، حيث لم يعد الدفع مقتصرًا على فواتير الجهات الحكومية والشركات الكبرى (مثل: سونلغاز، سيال، اتصالات الجزائر، والخطوط الجوية الجزائرية)، بل امتد ليشمل شركات التأمين، والجامعات (التسجيلات الجامعية عبر الإنترنت)، ومنصات التجارة الإلكترونية الخاصة⁵.

ثالثا : المؤشرات الرقمية لنشاط الدفع عبر الإنترنت:

¹ تجمع النقد الآلي (GIE Monétique 2024). التقرير السنوي لنشاط الدفع الإلكتروني في الجزائر لسنة 2023، الجزائر، ص 08.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (2019). قانون المالية لسنة 2020، العدد 81، الصادر في 30 ديسمبر 2019، المادة 111، ص 14.

³ وزارة الرقمنة والإحصائيات (2024). التقرير الدوري حول مؤشرات التحول الرقمي في المؤسسات المالية والبنكية، الجزائر، ص 22.

⁴ بوقرة، رابح؛ وطالب، أحمد (2023). واقع وآفاق الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل تحديات عصر الرقمنة، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الشلف، ص 115.

⁵ سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE 2025). المؤشرات الإحصائية السنوية لتطور سوق الإنترنت والدفع الإلكتروني في الجزائر (2020-2024)، الجزائر، ص 34.

وفقا للتقارير الدورية الصادرة عن تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) وسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية، تضاعف عدد المعاملات والقرص المالي الإجمالي للدفع عبر الإنترنت بشكل متسارع كالتالي:

سنة 2020: تم تسجيل حوالي 4.5 مليون عملية دفع إلكتروني عبر الإنترنت ¹.

سنة 2022: تجاوز العدد 9 ملايين عملية دفع، مدفوعا بزيادة الوعي وبدء العمل الفعلي بالبطاقات البنكية المدمجة ².

الفترة (2024 - 2025): شهدت المنظومة تكاملا أكبر بعد تعميم استخدام الهواتف الذكية وتطبيقات البنوك (Mobile Banking) ومسح رمز الاستجابة السريع (QR Code)، مما دفع بالمعاملات عبر الإنترنت لتسجيل مستويات قياسية غير مسبوقة وتخطي حاجز الـ 15 مليون عملية سنويا ³.

الترابط البيني (L'interopérabilité): يعد التوافق والترابط البيني بين شبكة بنك الجزائر (البطاقات البنكية CIB) وشبكة بريد الجزائر (بطاقة الذهبية)، والذي تعزز وتوطد خلال هذه الفترة، العامل الأساسي الذي سمح لجميع المواطنين بمختلف شرائحهم بإنهاء معاملاتهم عبر أي منصة دفع دون عوائق تقنية ⁴.

المطلب الثاني: خدمة السحب عبر الجهاز النقدي في الجزائر (DAB)

تعتبر أجهزة الصراف الآلي أو الموزعات الآلية للنقد (DAB/GAB - Distributeurs / Guichets Automatiques de Billets) من أقدم وأكثر أدوات التكنولوجيا المالية انتشارا في المنظومة المصرفية الجزائرية. وبالرغم من التوجه المستمر نحو الرقمنة والدفع الإلكتروني، إلا أن خدمة السحب النقدي عبر هذه الأجهزة لا تزال تشكل شريانا حيويا للاستخدام اليومي للمواطن الجزائري، وقد شهدت هذه الخدمة تطورات هيكلية وتنظيمية ملحوظة خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2025 ⁵.

أولاً: مفهوم الخدمة والإطار التقني المشغل لها

¹ تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) 2021). حصيلة نشاط النقد الآلي لسنة 2020، تقرير منشور على الموقع الرسمي للتجمع، شوهده في مارس 2026.

² ناصر، مراد (2023). عصرنة قطاع البنوك في الجزائر: دراسة تحليلية لتطور أدوات الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة الوادي، ص 89.

³ تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) 2025). التقرير الإحصائي والمؤشرات الرقمية لخدمات الدفع عبر الإنترنت لعام 2024، الجزائر، ص 19.

⁴ بريد الجزائر (2024). بيان حصيلة الخدمات النقدية والترابط البيني لبطاقة الذهبية مع الشبكة البنكية والمصرفية، نشاطات المديرية العامة للنقدية، الجزائر، ص 05.

⁵ بريد الجزائر (2024). بيان حصيلة الخدمات النقدية والترابط البيني لبطاقة الذهبية مع الشبكة البنكية والمصرفية، نشاطات المديرية العامة للنقدية، الجزائر، ص 05.

تتيح أجهزة (DAB) لحاملي البطاقات البنكية البيومترية (CIB) وحاملي بطاقة "الذهبية" التابعة لبريد الجزائر، إمكانية الوصول إلى حساباتهم البريدية والبنكية على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع لإجراء عمليات السحب النقدي، الاطلاع على الرصيد، وطلب كشف الحساب المختصر¹.

وتدار هذه الشبكة تقنيا عبر مركزية "تجمع النقد الآلي" (GIE Monétique) وشركة "صيرتيل" (SATIM) التي تضمن التشغيل البيئي الآمن وتدفق البيانات بين مختلف البنوك التجارية ومؤسسة بريد الجزائر².

ثانيا: تطور شبكة الأجهزة النقدية (2020 - 2025)

تميزت هذه الفترة بديناميكية مكثفة لعصرنة الشبكة وتوسيعها الجغرافي للقضاء على مشكل الاكتظاظ، وتتجلى هذه الديناميكية في النقاط التالية:

النمو العددي للموزعات: ارتفع إجمالي أجهزة السحب الآلي المشغلة في الجزائر (بين قطاع البنوك و بريد الجزائر) من حوالي 3,000 جهاز سنة 2020 ليتجاوز حاجز الـ 5,500 جهاز بحلول عام 2024 والنصف الأول من عام 2025، مما ساهم نسبيا في تخفيف الضغط على المكاتب البريدية والوكالات البنكية³.

بروز فضاءات الخدمة الذاتية (Espaces Libre-Service): تبنت البنوك الجزائرية (ومن بينها بنك CNE) استراتيجية جديدة تمثلت في إنشاء فضاءات رقمية جدارية خارج الوكالات التقليدية، تحتوي على أجهزة سحب متطورة (GAB) تتيح خدمات إضافية كإيداع الصكوك والأموال وليس السحب فقط⁴.

ثالثا: مؤشرات النشاط والترابط البيئي (L'interopérabilité)

حققت المؤشرات الكمية لعمليات السحب النقدي مستويات قياسية نتيجة لعدة عوامل:

¹ بومدين، محمد؛ ورحال، علي (2022). عصرنة وسائل الدفع النقدي وأثرها على الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، المجلد 13، العدد 01، جامعة المدية، ص 77.

² بريد الجزائر (2023). المرشد التقني لخدمات النقدية والبطاقة الذهبية، منشورات مديرية النقدية والآليات، الجزائر، ص 09.

³ شركة هندسة النقد الآلي والخدمات (2021 SATIM). النظام البنكي الجزائري وأدوات الدفع الحديثة، التقرير السنوي، الجزائر، ص 14.

⁴ تجمع النقد الآلي (2024 GIE Monétique). مؤشرات نشاط النقد الآلي في الجزائر: حصيلة تطور شبكة DAB/GAB لعام 2023، الجزائر، ص 05.

تعميم البطاقات: ارتفع عدد البطاقات النقدية المتداولة (الذهبية و CIB) ليتجاوز 15 مليون بطاقة نشطة في الجزائر خلال هذه الفترة، مما انعكس طرديا على حجم الاستخدام اليومي لأجهزة السحب¹.

توطيد العمل بالترابط البنكي: سمح التوافق التقني التام بين بريد الجزائر والمنظومة البنكية للمواطن بسحب أمواله باستخدام بطاقة "الذهبية" من أي صراف آلي تابع لأي بنك تجاري (مثل بنك CNEP) والعكس صحيح، وهو ما رفع من عدد عمليات السحب البنكية (Transactions Interbancaires) إلى مستويات غير مسبوقة².

إحصائيات العمليات: تشير تقارير سلطة الضبط وتجمع النقد الآلي إلى أن أجهزة السحب الآلي سجلت ما يفوق 100 مليون عملية سحب سنويا في الفترات الأخيرة، وهو مؤشر يوضح أنه بالرغم من نمو الدفع الإلكتروني (TPE والإنترنت)، لا يزال السحب النقدي "الكاش" يفرض وجوده بقوة في المعاملات اليومية للجزائريين³.

المطلب الثالث: شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر (2020 - 2025)

شهدت البيئة المقاولانية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2025 بزوغ فاعل جديد في الساحة الاقتصادية، تمثل في "شركات التكنولوجيا المالية الناشئة" (FinTech Startups). وجاء هذا التحول استجابة للموجة العالمية للرقمنة، وتجسيدا للاستراتيجية الوطنية الرامية إلى بناء اقتصاد معرفي مستدام، يقلل من التبعية للمؤسسات المالية التقليدية ويفتح المجال للابتكار الشبابي⁴.

أولا: الإطار التشريعي والمؤسساتي الحاضن لشركات الفنتك

لم يكن لشركات التكنولوجيا المالية وجود حقيقي ومقنن قبل سنة 2020، إلا أن الإرادة السياسية أحدثت ثورة تشريعية لتأطير هذا القطاع من خلال عدة إجراءات محورية:

استحداث وزارة خاصة وقانون المؤسسات الناشئة: تم إنشاء وزارة مقترنة بالاقتصاد المعرفي والمؤسسات الناشئة، وصدر المرسوم التنفيذي رقم 20-254 الذي يحدد شروط

¹ ناصر، مراد (2023). عصرة قطاع البنوك في الجزائر: دراسة تحليلية لتطور أدوات الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة الوادي، ص 92.

² سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE 2025). التقرير السنوي حول تطور سوق الاتصالات والخدمات الرقمية في الجزائر لعام 2024، الجزائر، ص 41.

³ بن مالك، شوقي (2024). أثر الترابط البنكي لنظم الدفع على تحسين الأداء المصرفي في الجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 09، العدد 01، جامعة أم البواقي، ص 112.

⁴ تجمع النقد الآلي (GIE Monétique 2025). التقرير الإحصائي الدوري لعمليات السحب والدفع الإلكتروني لعام 2024، المنشور على الموقع الرسمي للتجمع، الجزائر، ص 11.

منح علامة "مؤسسة ناشئة" (Start-up) و"مشروع مبتكر"، مما منح هذه الشركات امتيازات ضريبية وجمركية كبرى¹.

قانون النقد والمصرفي الجديد (09-23): شكل صدور قانون النقد والمصرفي سنة 2023 المنعطف الأبرز؛ حيث اعترف رسميا بـ "مقدمي خدمات الدفع" (Prestataires de Services de Paiement - PSP) ومنحهم إطارا قانونيا للعمل بشكل مستقل أو بالشراكة مع البنوك، كما شرع لاعتماد العملة الرقمية للبنك المركزي (الدينار الرقمي)².

ثانيا: مجالات نشاط شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر

تنوعت مجالات ابتكار شركات (FinTech) الجزائرية بين عامي 2020 و2025، ويمكن تصنيف أبرزها في النقاط التالية:

بوابات الدفع الإلكتروني (Payment Gateways): برزت شركات ناشئة متخصصة في تزويد المواقع الإلكترونية ومنصات التجارة الإلكترونية بحلول برمجية لربطها بشبكة (SATIM) و بريد الجزائر، لتمكين الزبائن من الدفع ببطاقات CIB والذهبية بسلاسة وأمان (مثل منصات: Chargily و MyFatoorah وغيرها)³.

تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول (Mobile Wallets): طورت شركات ناشئة حلولاً تعتمد على مسح رمز الاستجابة السريع (QR Code) والدفع الفوري، بالتكامل مع البنوك الناشطة في الجزائر⁴.

منصات التمويل الجماعي (Crowdfunding) وإدارة الأموال: رخصت التشريعات الجديدة لظهور منصات رقمية تجمع بين أصحاب المشاريع والمستثمرين، بالإضافة إلى برمجيات موجهة للمؤسسات لتسيير النفقات والمحاسبة الرقمية⁵.

ثالثا: واقع وآفاق قطاع الفنتك (2020-2025) والتحديات التي تواجهه

¹ عجيلة، محمد؛ وبن ساسي، إلياس (2021). دور شركات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول النامية: إشارة إلى حالة الجزائر، مجلة إستراتيجية والتنمية، المجلد 11، العدد 04، جامعة مستغانم، ص 189.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (2020). المرسوم التنفيذي رقم 20-254 المؤرخ في 15 سبتمبر 2020، الذي يحدد صلاحيات اللجنة الوطنية لمنح علامة مؤسسة ناشئة، العدد 55، ص 06.

³ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (2023). القانون رقم 23-09 المؤرخ في 21 يونيو 2023، المتضمن قانون النقد والمصرفي، العدد 43، المادتين 91 و92، ص 11.

⁴ وزارة الاقتصاد المعرفي والمؤسسات الناشئة والمؤسسات المصغرة (2024). التقرير السنوي حول واقع الابتكار والمؤسسات الناشئة في الجزائر لعام 2023، الجزائر، ص 34.

⁵ تجمع النقد الآلي (2025) GIE Monétique. دليل حلول الدفع عبر الهاتف الذكي ومستقبل مقدمي خدمات الدفع (PSP) في الجزائر، منشورات التجمع، ص 15.

رغم النمو المتسارع لعدد الشركات الناشئة الحاصلة على علامة "مؤسسة ناشئة" في مجال الفنتك والذي قارب مئات المشاريع بحلول عام 2025، إلا أن هذا القطاع لا يزال يواجه تحديات هيكلية:

الاندماج مع النظام المصرفي التقليدي: واجهت شركات الفنتك في البداية نوعا من البطء في استجابة المنظومة البنكية الكلاسيكية لابتكاراتها، قبل أن يتغير الوضع بعد 2023 بفرض شراكات ملزمة لتعزيز الشمول المالي¹.

ثقافة المستهلك والأمن السيبراني: تطلب إقناع المواطن والتاجر الجزائري بالانتقال من "الكاش" إلى المحافظ الرقمية الناشئة جهودا تسويقية وتوعوية ضخمة، بالتوازي مع تطوير أنظمة الحماية ضد الهجمات السيبرانية لضمان أمن البيانات المالية².

نخلص في نهاية هذا المبحث إلى أن واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر شهد طفرة نوعية بين سنتي 2020 و2025، تلخصها النقاط الآتية:

قفزة في الدفع الإلكتروني: انتعشت قنوات الدفع (TPE) والدفع عبر الإنترنت بشكل غير مسبوق، مدفوعة بالزامية القوانين الرقمية وانضمام القطاعات الحيوية، مما رفع العمليات الافتراضية لأزيد من 15 مليون عملية سنويا.

محورية الترابط البيئي: بالرغم من استمرار هيمنة ثقافة "الكاش" وسحوبات أجهزة (DAB) التي تخطت 100 مليون عملية، إلا أن التوافق التقني بين بطاقات (CIB) والبطاقة "الذهبية" شكل الركيزة الأساسية لتسهيل المعاملات والشمول المالي.

بزوغ شركات الفنتك: أفرزت هذه الفترة ظهور الشركات الناشئة كفاعل جديد مدعوم بقانون النقد والمصرفي الجديد (09-23)، ورغم ابتكارها لبوابات ومحافظ رقمية حديثة، إلا أنها لا تزال تواجه تحديات الاندماج ومقاومة المستهلك الثقافية.

¹ طيبي، حمزة (2023). البيئة القانونية والتنظيمية للتكنولوجيا المالية الفنتك في الجزائر: قراءة في التشريعات الحديثة،

مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 16، العدد 02، جامعة الجلفة، ص 412

² ناصر، مراد (2024). آفاق التكامل بين البنوك التجارية وشركات الفنتك لتحقيق الرقمنة المصرفية الشاملة في الجزائر، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 08، العدد 01، جامعة الوادي، ص 103.

المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية بالبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

تأسيسا على ما تم رصد من قنوات وصيرفة رقمية أتاحتها بنك CNEP-Banque مركزيا، فإن القيمة التطبيقية لهذه الحلول لا تتضح جليا إلا بإسقاطها على مستوى التعاملات المحلية؛ إذ لا يمكن قياس مدى نجاح هذه الخدمات بمجرد وجودها البرمجي، بل بمدى إقبال واستجابة البيئة الميدانية لها، وهو ما يضعنا أمام ضرورة البحث في المؤشرات الكمية للوكالة محل الدراسة عبر الانتقال إلى المطلب الثاني: دراسة إحصائية لواقع استخدام التكنولوجيا المالية بوكالة عين تموشنت

المطلب الأول: قنوات وخدمات الصيرفة الرقمية المتاحة ببنك CNEP-Banque

في إطار تنفيذ استراتيجيته الرامية إلى العصرية والتحول الرقمي، وتماشيا مع توجيهات بنك الجزائر لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني، قام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP-Banque) بالاستثمار في بنيته التحتية البرمجية. وقد أثمر ذلك عن إطلاق حزمة متكاملة من الخدمات والصيرفة الرقمية تتيح للزبائن تسيير حساباتهم وإجراء معاملاتهم عن بُعد دون الحاجة للتنقل المستمر إلى الوكالات التجارية¹.

أولا: خدمة الصيرفة عبر الإنترنت (CNEP Net) وعبر الهاتف المحمول (CNEP Connect)

تعتبر المنصات التطبيقية لبنك CNEP الواجهة الأساسية للصيرفة الإلكترونية (E-Banking)، والتي شهدت تحديثات جوهرية بين سنتي 2020 و 2025 لضمان مرونة وأمان الاستخدام:

خدمة CNEP Net: هي منصة موجهة للزبائن (أفراد ومؤسسات) تتيح لهم عبر المتصفح الإلكتروني الولوج الآمن لحساباتهم على مدار 24 ساعة، ومتابعة حركة الأموال، والاطلاع على كشوف الحسابات الفورية، بالإضافة إلى إمكانية تحميل كشف الهوية البنكية RIB.

تطبيق الهاتف المحمول CNEP Connect: يمثل القفزة النوعية للبنك في مجال تكنولوجيا الهاتف المحمول (Mobile Banking)؛ حيث يتيح التطبيق المتاح على الهواتف الذكية إجراء عمليات تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر (Virements)، والاطلاع

¹ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP-Banque 2021). التقرير السنوي لنشاطات البنك وعصرية نظم الدفع، المديرية العامة، الجزائر، ص 18.

اللحظي على رصيد حسابات التوفير والصكوك، ودفع فواتير الخدمات العامة (الكهرباء، المياه، الهاتف والإنترنت) بمرونة عالية وعبر نظام مصادقة ثنائي الأمان¹.

ثانيا: البطاقات النقدية وآليات الدفع الإلكتروني بالبنك

عمل بنك CNEP على تنويع سلة بطاقاته النقدية المصدرة لزيائنه لتغطية مختلف الاحتياجات الائتمانية والادخارية والتجارية:

البطاقة البنكية النقدية البيومترية (Carte CIB): وهي بطاقة دفع وسحب وطنية مدمجة تقنيا مع شبكة شركة "ساتيم" (SATIM)، وتسمح لحاملها بسحب الأموال من جميع أجهزة الصراف الآلي في الجزائر، فضلا عن إجراء عمليات الشراء عبر محطات الدفع الإلكتروني (TPE) والدفع عبر مواقع الويب التجاري بالتكامل مع بطاقات "الذهبية" لبريد الجزائر².

بطاقة التوفير النقدية (Carte Épargne): استحدث البنك بطاقات نقدية مخصصة حصريا لحسابات التوفير البديلة لدفاتر التوفير الكلاسيكية الكرتونية، مما أحدث ثورة في مفهوم الادخار؛ حيث أصبح بإمكان الموفر سحب أمواله من الصراف الآلي في أي وقت ودون انتظار دور الصندوق التقليدي³.

ثالثا: خدمة الدفع الذكي عبر مسح رمز الاستجابة السريع (QR Code)

مواكبة لأحدث تقنيات الفنتك وبناء على الترسانة القانونية لقانون النقد والمصرفي الجديد، أدرج بنك CNEP حلول الدفع الذكي دون تلامس كقناة مالية حديثة:

تقنية الدفع عبر الهاتف (Mobile Payment): تتيح هذه الخدمة للزبون ربط بطاقته وحسابه المصرفي بالتطبيق الرقمي، وتوليد أو مسح رمز الاستجابة السريع (QR Code) المتواجد لدى التجار المتعاقدين لخصم قيمة المشتريات فوريا⁴.

¹ المديرية المركزية لأنظمة الإعلام الآلي بالـ (CNEP 2023). دليل المستخدم لخدمات الصيرفة الإلكترونية CNEP Net، منشورات بنك CNEP، الجزائر، ص 05.

² قدي، عبد المجيد؛ وبن حفاف، سامية (2024). واقع وعصرنة الخدمات المصرفية بالهاتف المحمول في البنوك العمومية الجزائرية: دراسة حالة CNEP-Banque، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 10، العدد 02، جامعة الشلف، ص 142.

³ تجمع النقد الآلي (2024) GIE Monétique). دليل الترابط البيئي وتطور الشبكة البنكية الوطنية لبطاقات CIB، الجزائر، ص 29.

⁴ الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (2022) CNEP-Banque). منشور إداري رقم 22-105 المتعلق بآليات رقمنة دفاتر التوفير الكلاسيكية واستبدالها بالبطاقات النقدية، مديرية الشبكة والادخار، الجزائر، ص 02.

مزايا الخدمة: تساهم هذه التقنية في تقليص الاعتماد على محطات (TPE) المكلفة ومشاكل صيانتها، وتوفر حلا رقميا سريعا ومنخفض التكلفة للتجار الصغار والشباب، مما يعزز الشمول المالي ويمهد للتحويل الكامل نحو بيئة مالية رقمية خالية من الأوراق النقدية¹.

المطلب الثاني: دراسة إحصائية لواقع استخدام التكنولوجيا المالية بوكالة عين

تموشنت

بعد استعراض القنوات الرقمية التي أتاحها بنك CNEP-Banque على المستوى المركزي، يستلزم البحث الأكاديمي إسقاط هذه المؤشرات على المستوى المحلي للوقوف على مدى التجسيد الفعلي لهذه التكنولوجيات. وسنحاول من خلال هذا المطلب تقديم دراسة كمية وإحصائية لواقع استخدام الخدمات المالية الرقمية على مستوى "وكالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط لولاية عين تموشنت" خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2025²

أولا: تطور شبكة أجهزة السحب الآلي (DAB/GAB) وفضاء الخدمة الذاتية

بالوكالة

تعتبر أجهزة الصراف الآلي الواجهة الأكثر احتكاكا بزبائن وكالة عين تموشنت، وقد شهدت المؤشرات الإحصائية الخاصة بها التطور الآتي:

النمو الهيكلي للأجهزة: مع بداية سنة 2020، كانت وكالة عين تموشنت تتوفر على موزع آلي كلاسيكي واحد (DAB) يشهد ضغطا كبيرا، غير أنه وبحلول سنة 2023 وفي إطار مخطط الرقمنة، تدعمت الوكالة بفضاء جداري حديث للخدمة الذاتية (Espace Libre-Service) يضم أجهزة صراف متطورة (GAB) تعمل على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع³.

إحصائيات عمليات السحب: تشير السجلات الداخلية والدورية للوكالة إلى قفزة نوعية في حجم السحوبات؛ حيث انتقل المتوسط الشهري لعمليات السحب النقدي عبر الصراف الآلي للوكالة من حوالي 3,500 عملية سحب في سنة 2020، ليتجاوز حاجز الـ 8,000

¹ ناصر، مراد (2024). واقع استخدام أدوات النقد الآلي والدفع الإلكتروني على المستوى المحلي بالجزائر، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 08، العدد 02، جامعة الوادي، ص 115.

² ناصر، مراد (2025). آفاق وتحديات تبني تقنية الدفع عبر رمز الاستجابة السريع (QR Code) في المنظومة البنكية الجزائرية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الوادي، ص 65.

³ بن مالك، شوقي (2025). التكنولوجيا المالية كآلية لتفعيل الشمول المالي بالجزائر في ظل التشريعات المصرفية الحديثة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 10، العدد 01، جامعة أم البواقي، ص 88.

عملية سحب شهريا خلال سنتي 2024 و 2025، وهو ما ساهم في امتصاص جزء كبير من طوابير الزبائن داخل بهو الوكالة¹.

ثانيا: معدل إقبال الزبائن على تفعيل التطبيقات الإلكترونية (CNEP Net / Connect)

يعكس معدل الانخراط في التطبيقات الذكية مدى استجابة وتأقلم زبائن وكالة عين تموشنت مع الصيرفة الرقمية عن بُعد:

تطور الاشتراكات في التطبيقات: شهدت الفترة بين 2020 و 2025 تزايدا مستمرا في طلبات تفعيل حسابات (CNEP Net) وتطبيق (CNEP Connect) بالوكالة؛ فبينما لم يتعد عدد المشتركين النشطين بضع مئات في سنة 2020 (بسبب ضعف الترويج والتوجس التقني من الزبائن)، سجلت مصالح الاستقبال بالوكالة طفرة بين سنتي 2022 و 2024 بعد رقمنة ملفات سكنات البيع بالإيجار (AADL) والقروض العقارية، حيث أصبح زبائن الوكالة ملزمين بمتابعة أقساطهم عبر التطبيق².

معدلات الاستخدام بحسب فئات الزبائن: تُظهر القراءة الإحصائية لبيانات الوكالة لعام 2025 أن فئة الشباب والمهنيين (أصحاب الحسابات الجارية) هم الأكثر استخداما للتطبيق بنسبة نفاذ تقارب 65%، في حين لا تزال فئة الموفرين التقليديين وكبار السن تفضل مراجعة حساباتها عبر شباك الوكالة الكلاسيكي³.

ثالثا: حصيلة عمليات الدفع الإلكتروني عبر محطات (TPE) وبطاقات الدفع

تولى القسم التجاري بوكالة عين تموشنت مسؤولية نشر الثقافة الرقمية وسط المتعاملين الاقتصاديين في الولاية من خلال محوريين:

توزيع محطات الدفع الإلكتروني (TPE): قامت وكالة عين تموشنت بمبادرات لتزويد التجار المتعاقدين والأطباء والصيديات في النسيج الحضري للولاية بأجهزة (TPE). ورغم الصعوبات الثقافية في بداية سنة 2021، إلا أن الحصيلة الإحصائية لسنتي 2024

¹ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP-Banque 2023). التقرير الإحصائي الداخلي لنشاط وكالات الغرب الجزائري، المديرية الجهوية لوهرا، ص 14.

² وثائق داخلية غير منشورة (2024). التقرير التقني السنوي لمديرية الاستغلال وأنظمة الإعلام الآلي لوكالة CNEP عين تموشنت، ص 04.

³ البيانات الإحصائية المستقاة من مصلحة الصندوق والمحاسبة (2025). حصيلة المعاملات النقدية اليومية وعمليات أجهزة السحب (DAB/GAB)، وكالة CNEP عين تموشنت.

و2025 تشير إلى نمو مطرد في عدد الأجهزة الموزعة الفعالة، بالتوازي مع الزيادة في قيمة المشتريات المقطعة بها¹.

استبدال دفاتر التوفير بالبطاقات النقدية: حققت الوكالة مؤشرات متقدمة في عملية سحب دفاتر التوفير الورقية القديمة وتعويضها بـ "بطاقات التوفير النقدية الذكية"؛ حيث تشير البيانات الحصالية للوكالة لعام 2024 إلى أن أكثر من 55% من الموفرين بالوكالة أصبحوا يحوزون بطاقات نقدية تمكنهم من التعامل التقني المباشر، مما يثبت نجاح الوكالة التدريجي في استقطاب الزبائن نحو قنوات التكنولوجيا المالية الحديثة².

المطلب الثالث: معوقات وآفاق تقييم تجربة التكنولوجيا المالية ببنك CNEP-

Banque

رغم المجهودات المبذولة من طرف بنك CNEP-Banque وعصرنته لخدماته على مستوى وكالة عين تموشنت، إلا أن تعميم واستغلال التكنولوجيا المالية بشكل كامل لا يزال يصطدم بجملة من التحديات الهيكلية والسلوكية. وسنحاول في هذا المطلب تشخيص أبرز المعوقات التي تواجه البنك، مع استشراف الآفاق المستقبلية الكفيلة بتعزيز مكانته في السوق المصرفية الرقمية³.

أولاً: التحديات التقنية والتنظيمية (الأمن السيبراني والبنية التحتية)

تواجه وكالة CNEP عين تموشنت عقبات ذات طابع تقني وتكتيكي تؤثر سلباً على انسيابية الخدمات الرقمية وتجربة المستخدم، وتتمثل أهمها في:

انقطاعات الشبكة وبطء الخوادم: تعاني المنظومة أحياناً من تذبذب تدفق الإنترنت أو خروج خوادم البنك المركزية عن الخدمة (Bug)، مما يؤدي إلى توقف مفاجئ لتطبيق الهاتف أو تجميد أجهزة الصرف الآلي (DAB/GAB)، وهو ما يثير استياء الزبائن ويدفعهم للعودة إلى الطوابير التقليدية⁴.

تحديات الأمن السيبراني وحماية البيانات: يفرض التحول نحو الفنتك مخاوف مستمرة تتعلق بقرصنة الحسابات، الاختراقات، أو عمليات الاختيال الهندسي المستهدف للزبائن؛

¹ بن مالك، شوقي (2024). أثر رقمنة الخدمات البنكية على تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات المصرفية الجزائرية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 09، العدد 02، جامعة أم البواقي، ص 101.

² وثائق مصلحة الاستقبال والأنظمة الرقمية (2025). سجل الاشتراكات وعمليات التفعيل الخاصة بتطبيق CNEP Connect، وكالة CNEP عين تموشنت، ص 09.

³ بوقرة، رابح؛ وطالب، أحمد (2023). واقع وآفاق الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل تحديات عصر الرقمنة، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الشلف، ص 122.

⁴ وثائق تقييم الأداء الدوري لوكالة CNEP عين تموشنت (2025). التقرير الداخلي الخاص بمعوقات استغلال الموزعات الآلية خلال السداسي الأول، ص 03.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

وهو ما يلزم الوكالة بالاستثمار الدائم في برمجيات الحماية والتحديثات الأمنية المكلفة لحماية البيانات المالية¹.

تأخر الصيانة والدعم الفني: يتطلب حدوث أي عطب ميكانيكي أو برمجي في أجهزة (TPE) أو (GAB) بوكالة عين تموشنت تدخلا من المديرية الجهوية أو الفرق التقنية المركزية، مما يطيل فترة تعطل الأجهزة ويؤثر على موثوقية الخدمة محليا².

ثانيا: العوامل السوسيو-ثقافية المؤثرة على سلوك الزبون

ترتبط التكنولوجيا المالية بشكل وثيق بالثقافة الاستهلاكية للمجتمع، حيث تواجه وكالة عين تموشنت تحديات اجتماعية لعل أبرزها:

سيادة الثقافة النقدية "الكاش": لا يزال قطاع واسع من المواطنين والتجار بالولاية يفضلون المعاملات المادية الورقية ويتحسسون من الدفع الإلكتروني لأسباب تتعلق بضعف الوعي الرقمي أو الرغبة في التهرب الجبائي³.

خصائص الكتلة البشرية للزبائن (فئة كبار السن والموفرين): يتميز بنك CNEP تاريخيا بامتلاكه قاعدة واسعة من الزبائن كبار السن والمتقاعدين (أصحاب حسابات التوفير)، وتجد هذه الفئة صعوبة بالغة في التعامل مع التطبيقات الذكية أو أجهزة الصراف الآلي، وتفضل التواصل البشري المباشر مع موظف الشباك⁴.

ثالثا: الآفاق المستقبلية لتطوير التكنولوجيا المالية ببنك CNEP-Banque

لتجاوز هذه العقبات وتحقيق الشمول المالي الرقمي، يمتلك بنك CNEP رؤية استشرافية واحدة للمرحلة المقبلة (ما بعد 2025):

- تبني تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي (AI): يسعى البنك ضمن خطته المستقبلية لإدراج المساعدين والدرشة الذكية لخدمة الزبائن على مدار الساعة، وتحليل سلوك الموفرين لتقديم خطط ائتمانية وادخارية مخصصة بشكل تلقائي⁵.

¹ طيبي، حمزة (2024). الأمن السيبراني في المنظومة المصرفية الجزائرية كركيزة لتفعيل التكنولوجيا المالية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد 01، جامعة الجلفة، ص 295.

² ناصر، مراد (2024). واقع استخدام أدوات النقد الآلي والدفع الإلكتروني على المستوى المحلي بالجزائر، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 08، العدد 02، جامعة الوادي، ص 120.

³ بن مالك، شوقي (2025). المحددات السلوكية والاجتماعية لبنني أدوات الفنتك في الجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 10، العدد 01، جامعة أم البواقي، ص 94.

⁴ وثائق مصلحة الاستقبال والتوجيه (2025). التقرير الاستطلاعي حول رضا الزبائن وتحديات استخدام تطبيق CNEP Connect، وكالة CNEP عين تموشنت، ص 11.

⁵ المديرية العامة لبنك (CNEP 2025). المخطط الاستراتيجي الخماسي لعصرنة الخدمات البنكية والتحول الرقمي الشامل (2025-2029)، منشورات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الجزائر، ص 31.

- توسيع الشراكات مع شركات الفنتك الناشئة: يتجه البنك لفتح واجهات برمجة التطبيقات (Open Banking APIs) للسماح للمؤسسات الناشئة الجزائرية بابتكار حلول دفع وتسيير عقاري مدمجة مباشرة مع أنظمة البنك، مما يسرع من وتيرة الابتكار¹.
- تطوير الصيرفة الإسلامية الرقمية: يسعى البنك لرقمنة منتجات الصيرفة الإسلامية المتاح لديه حاليا بالكامل، لتمكين الزبائن من طلب تمويلات "المرابحة" إلكترونيا دون الحاجة لتقديم ملفات ورقية، مما يساهم في جذب كتلة مالية ضخمة خارج القطاع المصرفي الرسمي .

نخلص من دراستنا الميدانية لـ بنك CNEP وكالة عين تموشنت (2020-2025) إلى النتائج الآتية:

تطور القنوات الرقمية: نجح البنك في إطلاق حزمة حلول متكاملة (CNEP Connect، وبطاقات التوفير النقدية، وتقنية QR Code) لعصرنة خدماته وتسهيل المعاملات عن بُعد.

نمو مؤشرات الوكالة: حققت وكالة عين تموشنت قفزة إحصائية بمضاعفة سحبات أجهزة (GAB) لأزيد من 8000 عملية شهريا، مع استبدال 55% من الدفاتر الورقية ببطاقات نقدية، وتنامي تفعيل التطبيقات مدفوعا برقمنة ملفات السكن (AADL) والقروض.

عوائق وآفاق واعدة: يواجه التحول الرقمي بالوكالة تحديات تقنية (كثذب الشبكة ومركزية الصيانة) وعقبات اجتماعية (كتمسك كبار السن بالأسلوب التقليدي وسيادة الكاش)، ويسعى البنك لتجاوزها مستقبلا بتبني الذكاء الاصطناعي، والانفتاح على شركات الفنتك، ورقمنة الصيرفة الإسلامية.

المبحث الثاني: تقديم الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

يركز هذا المبحث على دراسة المؤسسات المصرفية الجزائرية من خلال تقديم الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، مع إسقاط الدراسة الميدانية على الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط بوكالة عين تموشنت. ولتحقيق ذلك، يوضح المطلب الأول ماهية الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط بالولاية، ويليه المطلب الثاني بتحليل هيكله التنظيمي ومهامه، لنصل في المطلب الثالث إلى عرض مفصل لمهمة كل منصب ومختلف مصالحه الإدارية والعملية.

¹ ناصر، مراد (2025). آفاق التكامل بين البنوك التجارية وشركات الفنتك لتحقيق الرقمنة المصرفية الشاملة في الجزائر، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الوادي، ص 108.

المطلب الأول: ماهية الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط - وكالة عين تموشنت _

يستلزم الإحاطة بمكانة الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط في المشهد المصرفي المحلي دراسة واقعه الميداني على مستوى وكالة عين تموشنت. لأجل ذلك، يتناول الفرع الأول ظروف نشأة هذه الوكالة والتعريف بها، لينتقل الفرع الثاني إلى رصد الأهداف الاستراتيجية والتنموية التي تسعى إلى تحقيقها، وصولاً في الفرع الثالث إلى استعراض أبرز الوظائف والخدمات الحيوية التي تقدمها لزبائنها بالولاية.

الفرع الأول: تعريف ونشأة الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط وكالة عين

تموشنت

وكالة عين تموشنت واحدة من الوكالات التابعة لبنك الخارجي الجزائري وهي تحمل رقم 072 التابعة لمديرية الجهوية تلمسان وهي شركة ذات أسهم برأس مال يقدر ب 76 مليار دينار جزائري حيث تعتبر وكالة عين تموشنت هي البنية الأساسية للبنك لأنها الوكالة الوحيدة التي يوجد مقرها في قاعدة عين تموشنت ، وقد فتحت أبوابها في 22 ديسمبر 1993 ومنذ ذلك الحين وهي تعمل بشكل كامل من أجل تحقيق أقصى قدر من التمويل لأنشطة عملائها حيث تتعامل مع عدد هام من العملاء سواء كانوا أشخاص مادييين أو معنوييين او تجار.

و من أبرز الخدمات التي تقدمها الوكالة ما يلي:

على المستوى الداخلي: تشمل أنشطة يومية في :

- تحصيل الأموال من خلال فتح الحسابات للعملاء والفوائد من القروض المقدمة لهم.

- يقوم بمنح قروض بجميع أشكالها سواء قروض بضمانات أو تسبيقات بدون ضمانات من أجل تحقيق نشاطات معنية.

- يتولى جميع العمليات المتعلقة بالاكتتاب الخصم وشراء الأوراق التجارية إبداع واستلام الصكوك البريدية.

على المستوى الخارجي: من خلال علاقتها مع البنوك والمؤسسات الأخرى تقوم بما

يلي:

- القيام بمختلف العمليات التجارية والمصرفية مع البنوك الأجنبية عن طريق مصلحة التجارة الخارجية التابعة للوكالة بالعملة الصعبة أو ما يعادلها وحسب نوعية كل معاملة.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

- تمويل عمليات التجارة الخارجية استقبال وديعة مبالغ السندات وأموال ناتجة عن عمليات الدفع والخاصة بالسفحة السند الأمر، الشيك ووثائق التجارة الخارجية الأخرى.
- التبادلات فيما بينها وبين البنوك الأخرى في الصكوك البنكية الخاصة بالزبائن المتواجدين لدى هذه البنوك.

ويعود نشاط وكالة عين تموشنت رهينة الدور الذي يمارسه المدير في التوفيق بين المصالح المتواجدة في الوكالة باعتباره المسئول الأول عن تنظيم وتسيير نشاطاتها وقد ينوب عنه نائبه الذي يتكفل بإعداد الميزانية المتوقعة للوكالة، الحفاظ على مستندات الوكالة ووثاقها، إلى جانب التسويات المختلفة وفي الوقت المناسب والتسيير الإداري لموظفيها.

الفرع الثاني : أهداف الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط - لوكالة عين تموشنت

تعتبر الأهداف التي يسعى البنك تحقيقها والمخاطر التي يتجنبها من العوامل المؤثرة في البناء التنظيمي الخاص به فوكالة CNEP BANQUE كغيرها من المنظمات تسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف تذكر منها

الأهداف المالية : البنك كعون اقتصادي تجاري هدفه:

- تحقيق الربح وتحقيق معدل العائد على الاستثمار
- المحافظة على نسبة معقولة من السيولة

الأهداف الإنتاجية : تذكر منها :

- تحسين الخدمات المصرفية لمواجهة متطلبات جمهور العملاء وجمع الأموال وتوظيفها.

- تخفيض تكاليف تقديم الخدمات مصرفية.

- تعدد الخدمات وتوفير وسائل الدفع.

الأهداف الاقتصادية أهمها :

- ترقية الإنتاج الوطني وتسويق المنتج الوطني.
- تسهيل وتمويل العمليات التجارية الخارجية من خلال منح قروض الاستيراد والتصدير .
- ترقية وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

- تقديم ضمانات لكل من المستوردين والمصدرين بالداخل والخارج وتزويد الطرفين بالمعلومات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
- منح قروض قصيرة الأجل والمتوسطة وطويل الأجل للقطاع الصناعي العام والخاص.
- الأهداف الخاصة بالبقاء والاستمرار وتجنب المخاطر: وهي أهداف متعلقة بالنمو والاستقرار والمحافظة على موارده المالية والبشرية.

الأهداف الاجتماعية : تتمثل في ما يلي:

- تحقيق مستويات مرضية في الخدمات للأطراف المتعامل معها داخليا وخارجيا.
- تحقيق الرفاهية للمجتمع.

الفرع الثالث : وظائف الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط - وكالة عين تموشنت

- تسير العلاقة التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية.
- إنشاء وتحليل وإدارة ملفات القرض الممنوحة للأفراد وكذا المؤسسات.
- المعالجة الإدارية والمحاسبية للعمليات البنكية مع زبائن سواء كانت بالعملة المحلية أو الأجنبية.
- إدارة حسابات التجار وكذا الأفراد.
- تسوية الشيكات.
- العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
- العمليات المتعلقة بتحويل العملات.

ونشاط الوكالة مرهون إلى حد كبير بالدور الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح الموجودة في الوكالة باعتباره المسئول عن تنظيم وتنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة.

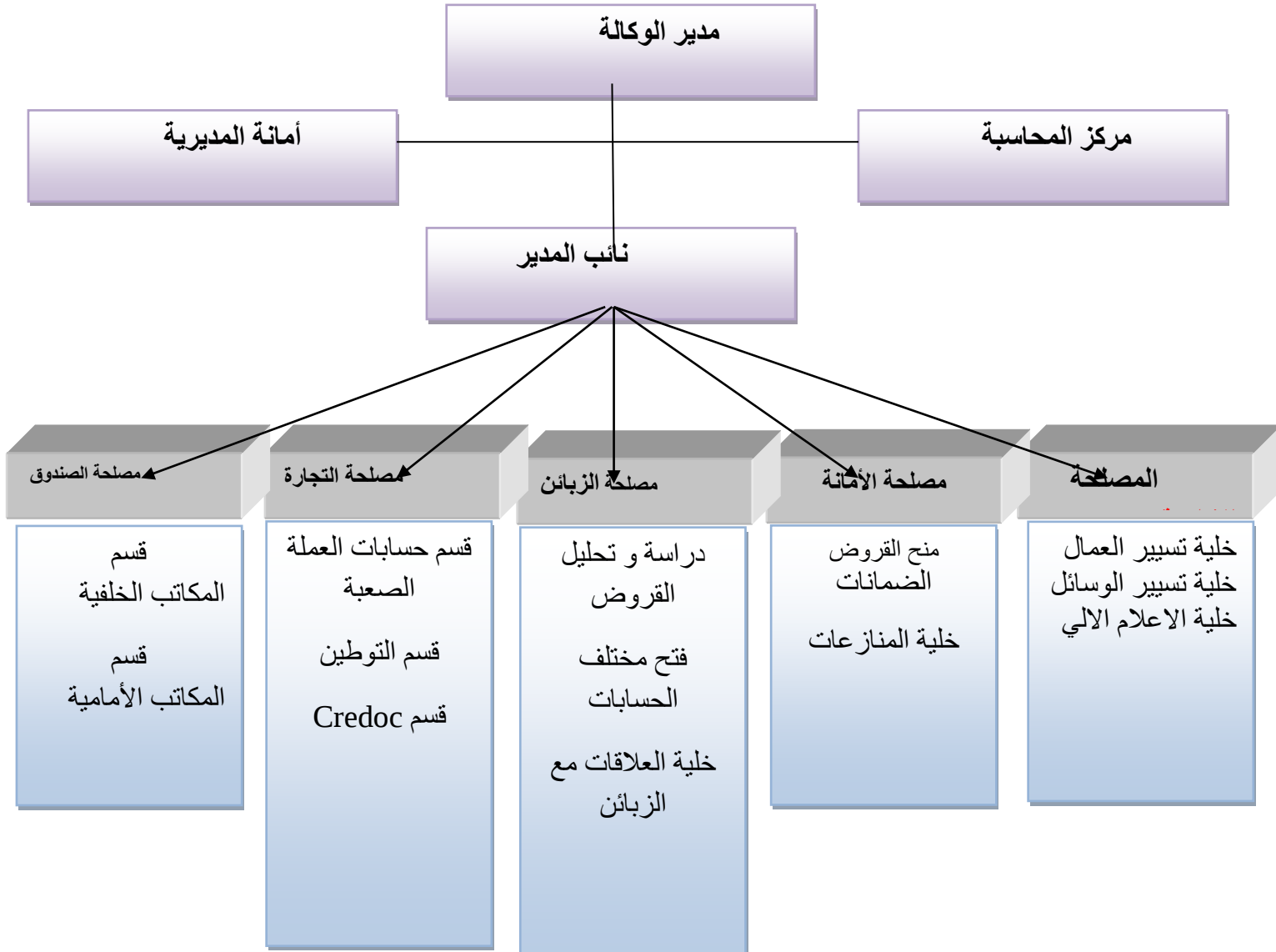
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط و مهامه - وكالة عين تموشنت .

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر وكالة عين تموشنت.

الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط هيكل تنظيمي يحدد العلاقات بين الأطراف المكونة له و هذا ما يبرزه المخطط التالي:

الشكل (03-01) الهيكل التنظيمي الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط وكالة عين

تموشنت



المصدر: اعتمادا على وثائق داخلية خاصة بالصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

وكالة عين تموشنت

الفرع الثاني : مهام مصالح الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط - لوكالة عين

تموشنت -

مصلحة الصندوق والمحفظة : تقسم هذه المصلحة إلى مصالح أخرى فرعية هذه الأخيرة تتولى مهمة القيام بعمليات السحب والدفع عمليات التحويلات المصلحة حساب الزبائن المقاصة والمحفظة.¹

مصلحة التجارة الخارجية : تقوم هذه المصلحة بمجموعة من المهام الرئيسية لتطوير العلاقات مع الخارج، والتي تتنوع ما بين عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة، تقديم الاعتمادات المستندية في عمليات التجارة الخارجية (الاستيراد والتصدير) التحصيلات بالعملة الصعبة.²

مصلحة الزبائن : تقوم هذه المصلحة بدراسة وتحليل القروض و فتح مختلف الحسابات والاهتمام بتوجيه الزبائن وتمويلهم.³

مصلحة الأمانة والالتزامات : لها مكانة رئيسية في الوكالة حيث تهتم خلية الدراسة والتحليل بتسجيل ملف القرض وتحليل الأخطار الناجمة عن القروض المطلوبة، ثم تقوم مصلحة الالتزامات بمتابعة القرض بعد الموافقة عليه، إلى جانب خلية المنازعات التي تتولى تمثيل المؤسسة لدى المصالح القضائية والقانونية والفصل في المنازعات الجماعية والفردية بين العمال والإدارة، أو العمال والإدارة أو العمال فيما بينهم واتخاذ الإجراءات المناسبة. ويقوم البنك بمنح تشكيلة واسعة من القروض من خلال فريق عمل مؤهل ومكلف بتوجيه زبائنه وتمويلهم.⁴

المصلحة الإدارية : تهتم بتسيير كل ما يتعلق بالوسائل والعمال والإعلام الآلي .⁵

و من هنا نستخلص أن البنك المركزي يوجه قرارات أو تعليمات للبنوك الجهوية ويقوم هذا الأخير أيضا بإرسالها إلى مدير الوكالة و الذي يقوم باجتماع مع رؤساء المصالح من أجل التقيد والعمل بتلك المعلومات.

¹ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وكالة عين تموشنت، الدليل التطبيقي الداخلي لتسيير المصالح، وثيقة غير منشورة، ص 05.

² المصدر نفسه، مصلحة التجارة الخارجية: المهام والإجراءات، ص 08.

³ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وكالة عين تموشنت، دليل مصلحة الزبائن وشروط فتح الحسابات، ص 03.

⁴ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وكالة عين تموشنت، نظام منح القروض وإدارة الالتزامات والمنازعات، وثيقة داخلية، ص 12.

⁵ المصدر نفسه، الهيكل التنظيمي لمهام المصلحة الإدارية، ص 15.

المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمثل الإجراءات المنهجية حجر الزاوية في بناء الدراسات العلمية؛ إذ لا يمكن لأي بحث أن يحقق أهدافه أو يجيب عن تساؤلاته دون الاعتماد على خارطة طريق واضحة المعالم تضمن دقة النتائج وسلامتها. وبناء على ذلك، يركز هذا المبحث على الجانب التطبيقي للدراسة من خلال تبيان الخطوات الإجرائية المتبعة لتنفيذها.

المطلب الأول: منهج وحدود الدراسة

أولاً: منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة"

ثانياً: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية (البحثية): تتحدد هذه الدراسة موضوعيا في تسليط الضوء على آليات التمويل المصرفي، وتحديد دراسة الشروط والخطوات الإجرائية والمصرفية المتبعة في معالجة وملف منح قروض الاستثمار وقروض الاستغلال في البنك الخارجي الجزائري، مع رصد واقع التطبيق الميداني لهذه العملية.

الحدود المكانية (الجغرافية): أجريت الدراسة الميدانية التطبيقية في البنك الخارجي الجزائري (CNEP BANQUE)، وتحديدًا في وكالة عين تموشنت 072.

الحدود الزمانية: شملت هذه الدراسة الفترة الممتدة ما بين 2026 /03/22 إلى غاية 2026 /03/28، وهي الفترة التي تزامنت مع جمع المادة العلمية ومتابعة دراسة الحالات التطبيقية داخل البنك.

المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة:

الاستبانة: ولقد كانت الوسيلة الأساسية في جمع البيانات ومعلومات الدراسة، وبهدف التأكد من فرضيات البحث، قمنا بتصميم استمارة تتضمن استبيان ووزعناها على عينة عشوائية من المتعاملين مع المؤسسة محل الدراسة وتحتوي الاستبانة على محورين تتعلق بمتغيرات الدراسة. واعتمدنا فيها على مقياس ليكارت الخماسي لقياس إجابات أفراد العينة لتكون مجالات الإجابة على عبارات الاستبانة على النحو التالي:

الجدول (2): مقياس ليكارت الخماسي

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

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

المصدر: من إعداد الطالبين

ولقد تم تحديد طول فئات مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:
تم حساب المدى من خلال العلاقة (أكبر قيمة في المقياس-أقل قيمة في المقياس)
ومنه المدى = 4 أي 5-1، ومن إذن طول الفئة = $5 \div 4$ ومنه طول الفئة = 0.8.
ومن كل ما سبق تم تحديد فئات المقياس و تحديد اتجاهها كما في الجدول الآتي:
الجدول (3): معيار تحديد الاتجاه وفق مقياس ليكارت

الاتجاه	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1.00 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: المعالجة الإحصائية: قد استخدمت الاختبارات الأساليب الإحصائية لتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال الحزمة الاقتصادية spss لمعالجة البيانات وكانت على النحو التالي¹:
- معامل ألفا كرونباخ: استخدم للتأكد من درجة ثبات المقياس.
- معامل الارتباط سبيرمان: استخدم لقياس قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة والمعدل الكلي المحور الذي تنتمي إليه، أي صدق الاتساق الداخلي.
- المتوسطات والانحرافات المعيارية: استخدمت المتوسطات الحسابية للتعرف على اتجاهات عينة الدراسة نحو الفقرات التي تقيس المتغيرات كما استخدمت الانحرافات المعيارية لبيان مدى تشتت أو تقارب إجابات عينة الدراسة.
- اختبار الانحدار الخطي البسيط استخدم هذا الاختبار لمعرفة أثر المتغير المستقل على التابع و اختبار الفرضيات²
ثانياً: مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عناصر المشكلة أو الظاهرة، ومن خلال دارستنا فإن مجتمع الدراسة يتكون من مجموع المتعاملين مع مؤسسة محل الدراسة - البنك الخارجي عين تموشنت³.

¹ الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وهي أداة برمجية قياسية تُستخدم في معالجة وتحليل البيانات الكمية في البحوث الميدانية.

² للتوسع في أدوات التحليل الإحصائي، انظر: محمد الخطيب، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج SPSS، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2018، ص ص 45-60. (أو أي مرجع إحصائي معتمد في مكتبكم).

³ استناداً إلى البيانات والتقارير الميدانية المحصل عليها من البنك الخارجي الجزائري (BEA) - وكالة عين تموشنت (رقم 072) خلال فترة التربص الميداني.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

ثالثا: عينة الدراسة: بهدف إجراء الدراسة تم توزيع استبيان على مجموعة من أفراد مجتمع الدراسة إلكترونيا حيث تم اختيارهم عشوائيا وبدون تحيز والبالغ عددهم 80 عينة.¹

رابعا: صدق وثبات الأداة

1- صدق أداة الدراسة : يتمثل في صدق الاتساق الداخلي يقصد قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، أي يقيس مدى صدق هذه الفقرات، وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة والبالغة حجمها 32 عبارة وذلك من خلال معاملات الارتباط بين كل فقرة والمعدل الكلي لكل محور كما يلي:

أ- صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول:

- البعد الأول "البنية التكنولوجية"

الجدول (4): يوضح ارتباط فقرات البعد الأول "البنية التكنولوجية" للمحور الأول

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	يملك البنك أجهزة حاسوب ومعدات رقمية حديثة.	0.700**	0.000
02	تتميز البرمجيات والأنظمة المصرفية في البنك بالاستقرار والقدرة على الاستيعاب.	0.815**	0.000
03	توفر شبكة الاتصالات والانترنت بالبنك سرعة تدفق عالية.	0.835**	0.000
04	تخضع البنية التكنولوجية للبنك لعمليات صيانة مستمرة.	0.855**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول (4) يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الأول "البنية التكنولوجية" للمحور الأول تتراوح ما بين 0.700 إلى 0.855 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول للمحور الأول.

البعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية"

الجدول (5): يوضح ارتباط فقرات البعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية" للمحور الأول

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
05	يوفر البنك تطبيقا للمحمول يتضمن خدمات مصرفية متنوعة.	0.699**	0.000

¹ دراسة ميدانية: استمارة الاستبيان الموزعة إلكترونياً على عينة من متعملي البنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت، خلال الفترة الممتدة من (ضع تاريخ بداية التوزيع) إلى (ضع تاريخ نهاية التوزيع) لعام 2026.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

06	يتميز منصة الصيرفة الإلكترونية عبر الانترنت و توفر الخدمات رقمية متنوعة.	**0.814	0.000
07	تغطي أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك مختلف المناطق.	**0.762	0.000
08	تتيح قنوات البنك الرقمية حلولاً مرنة ومتنوعة للدفع الإلكتروني والتسوق.	**0.683	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال الجدول (5) يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية" للمحور الأول تتراوح ما بين 0.683 إلى 0.814 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني للمحور الأول.

البعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية"

الجدول (6): يوضح ارتباط فقرات البعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية" للمحور الأول

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
09	يطبق البنك نظاماً صارماً للتحقق من الهوية وحماية البيانات.	**0.747	0.000
10	تتميز العمليات المالية عبر التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك.	**0.709	0.000
11	يلتزم البنك بحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء ودعم ممتلكاتها.	**0.743	0.000
12	يرسل البنك تنبيهات وإشعارات فورية.	**0.879	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال الجدول (6) يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية" للمحور الأول تتراوح ما بين 0.706 إلى 0.879 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث للمحور الأول.

البعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع"

الجدول (7): يوضح ارتباط فقرات البعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية" للمحور الأول

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى
-------	---------	----------------	-------

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة
13	تواجه الخدمات الرقمية بالبنك انقطاعات متكررة وأعطال.	**0.790	0.000
14	يؤدي نقص الوعي والثقافة الرقمية لدى بعض فئات العملاء.	**0.746	0.000
15	يفتقر بعض موظفي البنك إلى التكوين المستمر والتدريب المتخصص.	**0.867	0.000
16	تتطلب عملية الرقمنة تكاليف مالية باهظة لتحديث البنية التحتية وتأمين الأنظمة.	**0.378	0.001

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول (7) يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية" للمحور الأول تتراوح ما بين 0.378 إلى 0.867 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000 و 0.001، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع للمحور الأول.

ب- صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني:

البعد الأول "السهولة والوضوح"

الجدول (8): يوضح ارتباط فقرات البعد الأول "السهولة والوضوح" للمحور الثاني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
17	تتميز واجهات التطبيقات والموقع الإلكتروني للبنك بالتنظيم.	**0.805	0.000
18	تتطلب خطوات إتمام العمليات المالية عبر القنوات الرقمية .	**0.814	0.000
19	يقدم البنك تعليمات وإرشادات مبسطة ومفهومة على كيفية استخدام الخدمات.	**0.807	0.000
20	يتيح النظام الرقمي للبنك إمكانية تعديل البيانات أو التراجع عن عمليات بسهولة.	**0.765	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الأول "السهولة والوضوح" للمحور الثاني تتراوح ما بين 0.765 إلى 0.814 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول للمحور الثاني.

البعد الثاني "الاستجابة الفورية"

الجدول (9): يوضح ارتباط فقرات البعد الثاني "الاستجابة الفورية" للمحور الثاني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
-------	---------	-----------------------	---------------

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

21	تتميز التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك بسرعة تحميل عالية.	**0.853	0.000
22	يتلقى العميل ردودا سريعة من الدعم الفني أو المساعد الذكي عند حدوث مشكلة.	**0.870	0.000
23	يؤكد النظام العمليات المالية ويرسل إشعارات تأكيد فورية للعمليات المنجزة.	**0.760	0.000
24	تتم معالجة وحل المشكلات التقنية وطعون العمليات الرقمية من طرف البنك بسرعة.	**0.840	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الثاني "الاستجابة الفورية" للمحور الثاني تتراوح ما بين 0.760 إلى 0.870 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني للمحور الثاني.

البعد الثالث "التفاعلية والشفافية"

الجدول (10): يوضح ارتباط فقرات البعد الثالث "التفاعلية والشفافية" للمحور الثاني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
25	تتيح منصات البنك الرقمية للعميل قنوات مرنة لتقديم الآراء والشكاوى.	**0.772	0.000
26	يوفر النظام التفاعلي للبنك إجابات فورية وتغذية عكسية واضحة للاستفسارات.	**0.850	0.000
27	تتميز القنوات الإلكترونية بالشفافية العالية في عرض الرسوم والعمولات المفروضة.	**0.815	0.000
28	يتضمن التطبيق للعميل الاطلاع الآلي على كشوف الحساب وتفصيل الحركات المالية.	**0.697	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الثالث "التفاعلية والشفافية" للمحور الثاني تتراوح ما بين 0.697 إلى 0.850 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث للمحور الثاني.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

البعد الرابع "الميزة التنافسية"

الجدول (11): يوضح ارتباط فقرات البعد الرابع "الميزة التنافسية" للمحور الثاني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
29	تساهم الخدمات الرقمية للبنك في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين.	**0.871	0.000
30	يتميز البنك عن منافسيه بتقديم خدمات إلكترونية فريدة ومبتكرة.	**0.873	0.000
31	تمنح الرقمنة البنك صورة ذهنية حديثة وقوية تعزز مكانته في القطاع.	**0.836	0.000
32	تدعم الحلول الرقمية البنك في خفض تكاليف المعاملات وتقديم أسعار وعمولات أكثر.	**0.740	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الرابع "الميزة التنافسية" للمحور الثاني تتراوح ما بين 0.740 إلى 0.873 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع للمحور الثاني.

1- ثبات الأداة: يقصد بثبات أداة الدراسة دقته في ما يقيسه من معلومات وسلوك واتجاهات المتقضي ولقياس

ثبات الأداة تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.6 فأكثر، فإذا كانت أقل ترفض أداة القياس.

الجدول (12): يوضح نتائج ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحاور والأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: واقع وبنية الرقمية في القطاع	البعد الأول: البنية التكنولوجية
	0.889
	البعد الثاني: تنوع قنوات الرقمية
	0.832
البعد الثالث: الأمان والخصوصية الرقمية	0.859
	البعد الرابع: التحديات والصعوبات في القطاع
	0.792

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

0.881	المعدل الكلي للمحور الأول	
0.879	البعد الأول: السهولة والوضوح	المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية
0.911	البعد الثاني: الاستجابة الفورية	
0.875	البعد الثالث: التفاعلية والشفافية	
0.911	البعد الرابع: الميزة التنافسية	
0.926	المعدل الكلي للمحور الثاني	
0.929	المعدل الكلي لأداة الاستبيان	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يتضح أن معامل ألفا كرونباخ للاستبيان قد بلغ 0.929 وهي قيمة مرتفعة، أما بالنسبة للمحور المحور فقد بلغ 0.881 وأبعاده تراوحت ما بين 0.792 إلى 0.889، والمحور الثاني 0.926 بلغ وأبعاده تراوحت ما بين 0.875 إلى 0.911، وهي قيم مرتفعة مما يدل على ثبات أداة الاستبيان بمحاورها وأبعادها.

المبحث الرابع : عرض ومناقشة النتائج

يتضمن هذا المبحث عرضا لتحليل بيانات واختيار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال إجابات أفراد العينة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها، ومن خلال تحليل فقراتها المتمثلة في المحور الأول بأبعاده والمحور الثاني بأبعاده، وإجراء المعالجات الإحصائية لهذه المحاور.

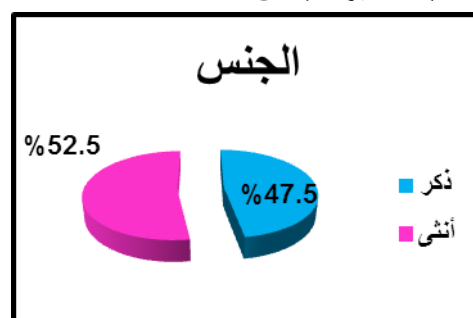
المطلب الأول: عرض ومناقشة البيانات الشخصية:

حتى يتسنى لنا التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة والتي يمكن أن تساعدنا في تحليل نتائج الدراسة، قمنا بإدراج قسم يتضمن البيانات الشخصية للفرد والمتمثلة فيما يلي:

أولا: توزيع العينة حسب متغير الجنس:

الشكل (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
الجدول (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	38	%47.5
أنثى	42	%52.5
المجموع	80	%100



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على

مخرجات spss

يبين الجدول () أن نسبة عينة أفراد الدراسة من الذكور هي 47.5% أقل من الإناث التي بلغت نسبتهم 52.5%

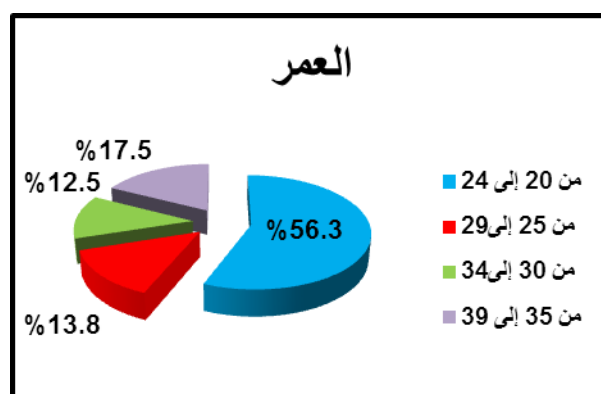
هذا يدل أن نسبة الإناث الذين يتعاملون مع البنك لمؤسسة البنك الخارجي عين تموشنت أكبر من نسبة الذكور، وهذا يعود إلى

طبيعة المجتمع وميله إلى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات المالية.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الشكل (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر الجدول (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
56.3%	45	من 20 إلى 24
13.8%	11	من 25 إلى 29
12.5%	10	من 30 إلى 34
17.5%	14	من 35 إلى 39
100%	80	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول () أن توزيع عمر أفراد العينة، حيث قدرت نسبة

56.3% للذين تتراوح أعمارهم ما بين (20 إلى 24 سنة)، تليها نسبة 17.5%

للذين تتراوح أعمارهم ما بين (35 إلى 39 سنة)، وبالنسبة للذين تتراوح أعمارهم

ما بين (25 إلى 29 سنة) فقد قدرت نسبتهم بـ 13.8%، وأخيرا نسبة 12.5%

للذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 34 سنة)، وهذا ما يدعم فئة الشباب في

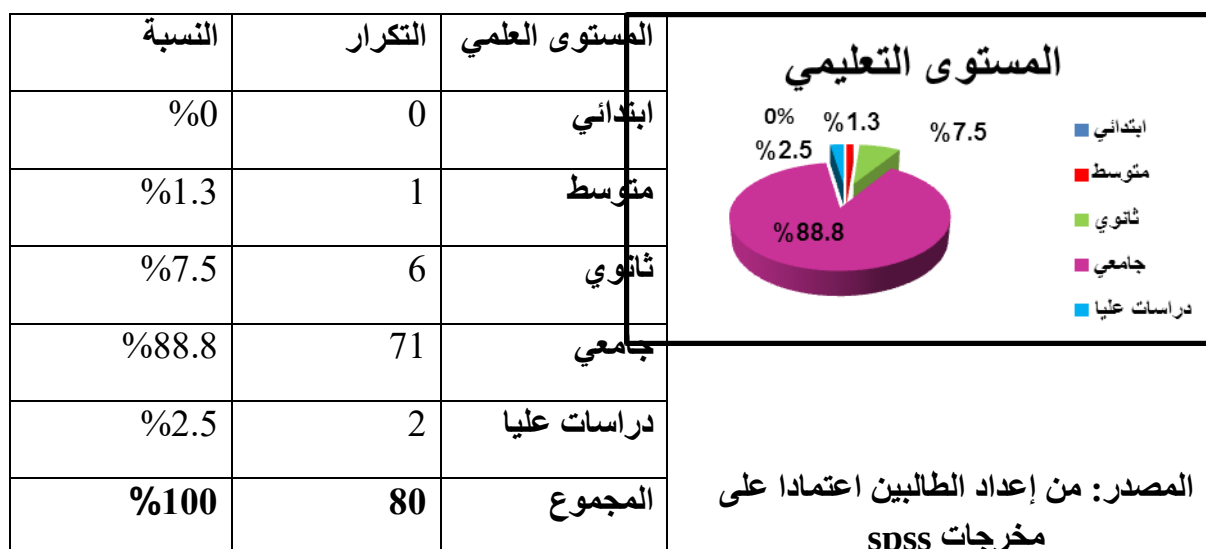
المؤسسة الذين يستفيدون من الخدمات للمؤسسات المالية.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي

الشكل (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي الجدول (15): توزيع عينة الدراسة

حسب متغير المستوى العلمي

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

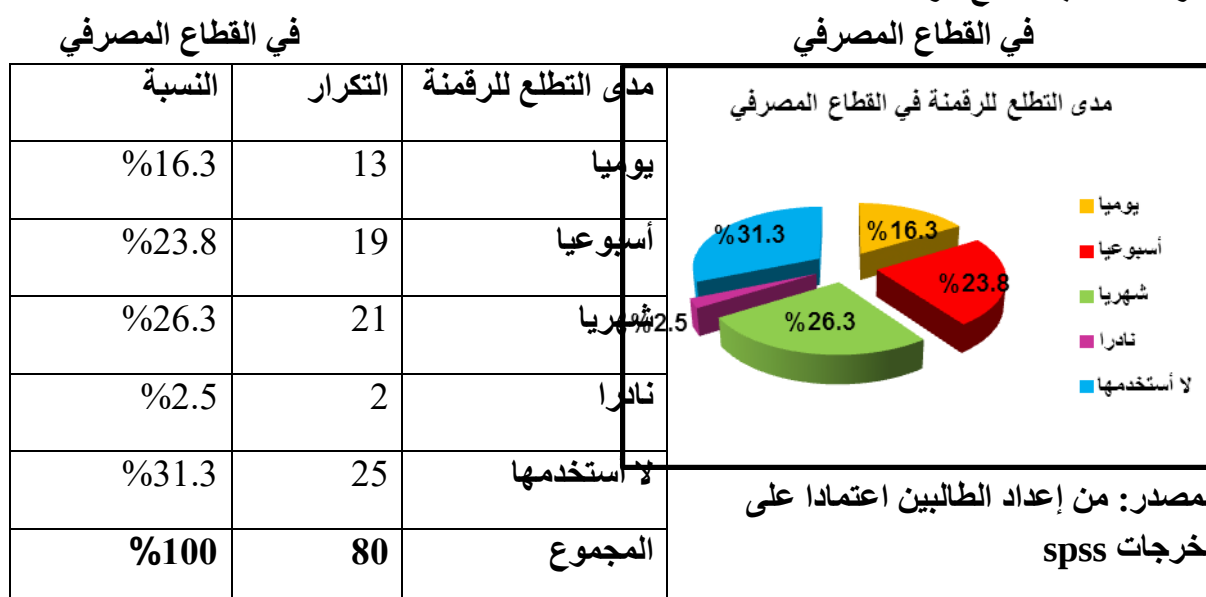


من خلال الجدول (15) نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة هو مستوى جامعي

بنسبة 88.8% ثم ثانوي بنسبة 7.5%، وقد قدرت نسبة دراسات عليا بـ 2.5%، أما متوسط فقد قدرت بـ 1.3%، بالنسبة للمستوى العلمي ابتدائي فهي منعدمة، حيث أثبتت أن معظم أفراد العينة مثقفين أو متحصلين على شهادات جامعية.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب التطلع للرقمنة في القطاع المصرفي:

الشكل (5): توزيع عينة الدراسة حسب التطلع للرقمنة
الدراسة حسب التطلع للرقمنة



من خلال الجدول (16) يتضح أن أفراد العينة بنسبة 31.3% لا يستخدمون الرقمنة في القطاع المصرفي، أما نسبة 26.3% يتطلعون لها "شهريا"، ونسبة 23.8% "أسبوعيا"، والذين يتطلعون لها "يومية" بنسبة 16.3%، وأخيرا نسبة 2.5% للذين يتطلعون عليها "نادرًا".

المطلب الثاني : عرض ومناقشة إجابات أفراد عينة الدراسة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

سيتم التطرق إلى نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة كالآتي:

أولاً: نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات أبعاد المحور الأول

1- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الأول

الجدول (17): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأول للمحور الأول

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 1	التكرار	2	8	16	43	11	0.927	3.662	موافق
	النسبة	2.5 %	10 %	20 %	53.8 %	13.8 %			
الفقرة 2	التكرار	4	10	20	38	8	1.005	3.450	موافق
	النسبة	5 %	12.5 %	25 %	47.5 %	10 %			
الفقرة 3	التكرار	3	20	14	29	14	1.152	3.387	محايد
	النسبة	3.8 %	25 %	17.5 %	36.3 %	17.5 %			
الفقرة 4	التكرار	5	8	21	36	10	1.043	3.475	موافق
	النسبة	6.3 %	10 %	26.3 %	45 %	12.5 %			
المجموع		80 / 100 %					0.830	4.493	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

يوضح الجدول (17) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الأول للمحور الأول إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة الأول "موافق" بنسبة 53.8 %، و"محايد" بنسبة 20 %، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.66) وانحراف معياري (0.927) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة الثانية فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (47.5 %) في حين نسبة "محايد" فهي (25 %)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.45) وانحراف معياري (1.005)، باتجاه استجابة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

"موافق"، أما الفقرة الثالثة فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (36.3%)، في حين "موافق بشدة" و"محايد" قدرت النسبة بـ (17.5%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.38) وانحراف معياري (1.152) باتجاه استجابة "محايد"، وفي الفقرة الرابعة قدرت نسبة (45%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (26.3%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.47) وانحراف معياري (1.043) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الأول للمحور الأول فقد قدر بـ (4.493) وانحراف معياري (0.830) باتجاه استجابة "موافق بشدة".

2- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الثاني

الجدول (18): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثاني للمحور الأول

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 5	التكرار	1	7	11	51	10	0.826	3.775	موافق
	النسبة	1.3 %	8.8 %	13.8 %	63.8 %	12.5 %			
الفقرة 6	التكرار	1	10	15	46	8	0.876	3.625	موافق
	النسبة	1.3 %	12.5 %	18.8 %	57.5 %	10 %			
الفقرة 7	التكرار	4	14	16	38	8	1.050	3.400	موافق
	النسبة	5 %	17.5 %	20 %	47.5 %	10 %			
الفقرة 8	التكرار	2	7	15	42	14	0.937	3.737	موافق
	النسبة	2.5 %	8.8 %	18.8 %	52.5 %	17.5 %			

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

المجموع	80 / 100%	0.683	3.634	موافق
---------	-----------	-------	-------	-------

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (18) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الثاني للمحور الأول إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (5) "موافق" بنسبة 63.8%، و"محايد" بنسبة 13.8%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.77) وانحراف معياري (0.826) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (6) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (57.5%) في حين نسبة "محايد" فهي (18.8%)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.62) وانحراف معياري (0.876)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (7) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (5.47%)، في حين "غير موافق" قدرت النسبة بـ (17.5%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.40) وانحراف معياري (1.050) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (8) قدرت نسبة (52.5%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (18.8%)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.73) وانحراف معياري (0.937) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الثاني للمحور الأول فقد قدر بـ (3.634) وانحراف معياري (0.683) باتجاه استجابة "موافق".

3- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الثالث

الجدول (19): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثالث للمحور الأول

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 9	التكرار	0	3	15	42	20	0.771	3.987	موافق
	النسبة	0%	3.8%	18.8%	52.5%	25%			
الفقرة 10	التكرار	1	3	19	49	8	0.737	3.750	موافق
	النسبة	1.3%	3.8%	23.8%	61.3%	10%			
الفقرة 11	التكرار	1	4	8	46	21	0.826	4.025	موافق
	النسبة	1.3%	5%	10%	57.5%	26.3%			
الفقرة	التكرار	0	2	18	47	13	0.693	3.887	موافق

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

12	النسبة	%0	2.5 %	22.5 %	58.8 %	16.3 %			
المجموع	80 / %100	0.580	3.912	موافق					

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (19) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الثالث للمحور الأول إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (9) "موافق" بنسبة 52.5%، و"موافق بشدة" بنسبة 25%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.98) وانحراف معياري (0.771) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (10) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (61.3%) في حين نسبة "محايد" فهي (23.8%)، وقدرة المتوسط الحسابي بـ (3.75) وانحراف معياري (0.737)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (11) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (57.5%)، في حين "موافق بشدة" قدرت النسبة بـ (26.3%)، وقدرة المتوسط الحسابي بـ (4.02) وانحراف معياري (0.826) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (12) قدرت نسبة (58.8%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (22.5%)، وقدرة المتوسط الحسابي بـ (3.88) وانحراف معياري (0.693) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الثالث للمحور الأول فقد قدر بـ (3.912) وانحراف معياري (0.580) باتجاه استجابة "موافق"

4- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الرابع

الجدول (20): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الرابع للمحور الأول

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 13	التكرار	4	8	17	31	20	1.109	3.687	موافق
	النسبة	%5	%10	21.3 %	38.8 %	%25			
الفقرة 14	التكرار	0	6	18	37	19	0.867	3.862	موافق
	النسبة	%0	%7.5	22.5 %	46.3 %	23.8 %			
الفقرة	التكرار	3	10	12	36	19	1.078	3.725	موافق

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

15	النسبة	3.8 %	12.5 %	15 %	45 %	23.8 %			
الفقرة 16	التكرار	1	10	19	37	13	0.944	3.637	موافق
	النسبة	1.3 %	12.5 %	23.8 %	46.3 %	16.3 %			
المجموع		80 / 100 %						3.728	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (20) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الرابع للمحور الأول إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (13) "موافق" بنسبة 38.8%، و"موافق بشدة" بنسبة 25%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.68) وانحراف معياري (1.109) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (14) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (46.3%) في حين نسبة "موافق بشدة" فهي (23.8%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.86) وانحراف معياري (0.867)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (15) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (45%)، في حين "موافق بشدة" قدرت النسبة بـ (23.8%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.72) وانحراف معياري (1.078) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (16) قدرت نسبة (46.3%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (23.8%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.63) وانحراف معياري (0.944) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الرابع للمحور الأول فقد قدر بـ (3.728) وانحراف معياري (0.703) باتجاه استجابة "موافق".

ثانيا: نتائج أفراد عينة الدراسة لأبعاد المحور الثاني

1- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الأول

الجدول (21): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأول للمحور الثاني

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 17	التكرار	1	7	19	46	7	0.815	3.637	موافق
	النسبة	1.3 %	8.8 %	23.8 %	57.5 %	8.8 %			

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

الفقرة 18	التكرار	0	2	24	46	8	0.665	3.750	موافق
	النسبة	%0	%2.5	%30	57.5 %	%10			
الفقرة 19	التكرار	1	8	17	42	12	0.891	3.700	موافق
	النسبة	1.3 %	%10	21.3 %	52.5 %	%15			
الفقرة 20	التكرار	3	11	17	43	6	0.954	3.475	موافق
	النسبة	3.8 %	13.8 %	21.3 %	53.8 %	7.5 %			
المجموع		80 / %100					0.661	3.640	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (21) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الأول للمحور الثاني إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (17) "موافق" بنسبة 57.5%، و"محايد" بنسبة 23.8%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.63) وانحراف معياري (0.815) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (18) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (57.5%) في حين نسبة "محايد" فهي (30%)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.75) وانحراف معياري (0.665)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (19) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (52.5%)، في حين "محايد" قدرت النسبة بـ (21.3%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.70) وانحراف معياري (0.891) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (20) قدرت نسبة (53.8%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (21.3%)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.47) وانحراف معياري (0.954) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الأول للمحور الثاني فقد قدر بـ (3.640) وانحراف معياري (0.661) باتجاه استجابة "موافق".

2- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الثاني

الجدول (22): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثاني للمحور الثاني

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة	التكرار	7	15	19	32	7	1.121	3.212	محايد

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

21	النسبة	%8.8	18.8 %	23.8 %	%40	%8.8			
الفقرة 22	التكرار	9	5	17	39	10	3.450	1.146	موافق
	النسبة	11.3 %	%6.3	21.3 %	48.8 %	12.5 %			
الفقرة 23	التكرار	4	6	14	46	10	3.650	0.969	موافق
	النسبة	%5	%7.5	17.5 %	57.5 %	12.5 %			
الفقرة 24	التكرار	5	12	20	36	7	3.350	1.044	محايد
	النسبة	%6.3	%15	%25	%45	%8.8			
المجموع		80 / 100 %						0.892	3.415 موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (22) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الثاني للمحور الثاني إذ نجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (21) "موافق" بنسبة 40%، و"محايد" بنسبة 23.8%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.21) وانحراف معياري (1.121) باتجاه استجابة "محايد"، أما الفقرة (22) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (48.8%) في حين نسبة "محايد" فهي (21.3%)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.45) وانحراف معياري (1.146)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (23) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (57.5%)، في حين "محايد" قدرت النسبة بـ (17.5%)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.65) وانحراف معياري (0.969) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (24) قدرت نسبة (45%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (25%)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.35) وانحراف معياري (1.044) باتجاه استجابة "محايد"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الثاني للمحور الثاني فقد قدر بـ (3.415) وانحراف معياري (0.892) باتجاه استجابة "موافق".

3- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الثالث

الجدول (23): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثالث للمحور الثاني

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 25	التكرار	2	10	18	44	6	0.899	3.525	موافق
	النسبة	2.5 %	12.5 %	22.5 %	55 %	7.5 %			
الفقرة 26	التكرار	4	13	20	36	7	1.021	3.362	محايد
	النسبة	5 %	16.3 %	25 %	45 %	8.8 %			
الفقرة 27	التكرار	1	7	19	43	10	0.853	3.675	موافق
	النسبة	1.3 %	8.8 %	23.8 %	53.8 %	12.5 %			
الفقرة 28	التكرار	2	6	15	50	7	0.838	3.675	موافق
	النسبة	2.5 %	7.5 %	18.8 %	62.5 %	8.8 %			
المجموع		80 / 100 %					0.710	3.559	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (23) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الثالث للمحور الثاني إذ نجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (25) "موافق" بنسبة 55 %، و"محايد" بنسبة 22.5 %، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.52) وانحراف معياري (0.899) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (26) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (45 %) في حين نسبة "محايد" فهي (25 %)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.36) وانحراف معياري (1.021)، باتجاه استجابة "محايد"، أما الفقرة (27) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (53.8 %)، في حين "محايد" قدرت النسبة بـ (23.8 %)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.67) وانحراف معياري (0.853) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (28) قدرت نسبة (62.5 %)

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

"موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (18.8%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.67) وانحراف معياري (0.838) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الثالث للمحور الثاني فقد قدر بـ (3.559) وانحراف معياري (0.710) باتجاه استجابة "موافق".

2- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الرابع

الجدول (24): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الرابع للمحور الثاني

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 29	التكرار	2	5	21	35	17	0.948	3.750	موافق
	النسبة	2.5 %	6.3 %	26.3 %	43.8 %	21.3 %			
الفقرة 30	التكرار	3	1	16	44	16	0.882	3.862	موافق
	النسبة	3.8 %	1.3 %	20 %	55 %	20 %			
الفقرة 31	التكرار	1	5	12	42	20	0.876	3.937	موافق
	النسبة	1.3 %	6.3 %	15 %	52.5 %	25 %			
الفقرة 32	التكرار	0	4	18	43	15	0.775	3.862	موافق
	النسبة	0 %	5 %	22.5 %	53.8 %	18.8 %			
المجموع		80 / 100 %					0.725	3.853	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (24) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الرابع للمحور الثاني إذ نجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (29) "موافق" بنسبة 43.8 %، و"محايد" بنسبة 26.3 %، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.75) وانحراف معياري (0.948) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (30) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (55%) في حين نسبة "موافق بشدة" و"محايد" فهي (20%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.86) وانحراف معياري (0.882)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (31) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

(52.5%)، في حين " موافق بشدة" قدرت النسبة بـ (25%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.93) وانحراف معياري (0.876) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (32) قدرت نسبة (43%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (18%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.86) وانحراف معياري (0.775) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الرابع للمحور الثاني فقد قدر بـ (3.853) وانحراف معياري (0.725) باتجاه استجابة "موافق".

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية: سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية والمتمثلة في:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة القطاع المصرفي على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة القطاع المصرفي على جودة الخدمات المصرفية

الجدول (25): اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير التابع	T		F		درجة الحرية	B	R^2	R	المقاييس الإحصائية
	مستوى الدلالة	T	مستوى الدلالة	F	1				
جودة الخدمات المصرفية	0.289	1.069	0.000	136.041	78	0.368	0.636	0.797	رقمنة القطاع المصرفي
	0.000	11.664			79	1.079			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق، وبالإعتماد على مخرجات SPSS، يتضح أنّ العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين هي علاقة ارتباطية إيجابية، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.797$ ، كما يتضح أنّ معامل التحديد الكلي للدراسة بلغت قيمته $R^2 = 0.636$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 63.6% تفسره الرقمنة في القطاع المصرفي بمتغيراتها وتبقى نسبة 36.4% تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

أ) تحليل التباين الأحادي :

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرية المبينة في الجدول، حيث أنّ مستوى الدلالة Sig أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الرقمنة في القطاع المصرفي وجودة الخدمات المصرفية

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

كما يبيّن الجدول أعلاه أنّ قيمة $Sig= 0.000$ وهي أقلّ من مستوى المعنويّة المعتمد 0,05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة إيجابية، حيث بلغ معامل الانحدار B الرقمنة في القطاع المصرفي 1,079، ومنه فإنّه كلّما تغيّر الرقمنة في القطاع المصرفي (المتغيّر المستقلّ) بوحدة واحدة، تؤدّي إلى التغيّر في مستوى جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع) بقيمة 0,368، ومنه يمكن القول أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائيّة إيجابي للرقمنة في القطاع المصرفي على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنويّة $a=0.05$ ، ويمكن توضيح معادلة الانحدار كالتّالي :

ومن هذا المنطلق نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية:

$$Y=0.368+ 1.079 \text{ (الرقمنة في القطاع المصرفي)}$$

1- الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التكنولوجية على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التكنولوجية على جودة الخدمات المصرفية
الجدول (26): اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير التابع	T		F		درجة الحرية	B	R^2	R	المقاييس الإحصائية
	مستوى الدلالة	T	مستوى الدلالة	F	1				
جودة الخدمات المصرفية	0.000	8.318	0.000	86.504	78	1.732	0.526	0.725	البنية التكنولوجية
	0.000	9.301			79	0.540			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق، وباعتماد على مخرجات SPSS، يتّضح أنّ العلاقة بين المتغيّرين هي علاقة ارتباطية إيجابية ، حيث بلغ معامل الارتباط $R=0.725$ ، كما يتّضح أنّ معامل التّحديد الكليّ للدراسة بلغت قيمته $R^2=0.526$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 52.6% تفسره البنية التكنولوجية وتبقى نسبة 47.4 % تفسرها متغيّرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

(أ) تحليل التباين الأحادي :

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرّية المبيّنة في الجدول، حيث أنّ مستوى الدلالة Sig أصغر من مستوى المعنوية 0,05، وعليه نقول أنه هناك دلالة معنويّة كليّة للنموذج.

(ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الرقمنة في القطاع المصرفي وجودة الخدمات المصرفية

كما يبيّن الجدول أعلاه أنّ قيمة $\text{Sig} = 0.000$ وهي أقلّ من مستوى المعنويّة المعتمد 0.05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة إيجابية، حيث بلغ معامل الانحدار B للبنية التكنولوجية 0.540، ومنه فإنّه كلّما تغيّر البنية التكنولوجية (المتغيّر المستقلّ) بوحدة واحدة، تؤدّي إلى التغيّر في مستوى جودة الخدمات المصرفية (المتغيّر التابع) بقيمة 1.732، ومنه يمكن القول أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائيّة إيجابي للبنية التكنولوجية على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنويّة $\alpha = 0.05$ ، ويمكن توضيح معادلة الانحدار كالتّالي :

$$Y = 1.732 + 0.540 (\text{البنية التكنولوجية})$$

ومن هذا المنطلق يمكن أن نستنتج أن البنية التكنولوجية لها تأثير إيجابي على جودة الخدمات المصرفية.

2- الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لعدد تنوع قنوات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد تنوع قنوات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية
الجدول (27): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير التابع	T		F		درجة الحرية	B	R^2	R	المقاييس الإحصائية
	مستوى الدلالة	T	مستوى الدلالة	F	1				
جودة الخدمات المصرفية	0.000	4.930	0.000	70.272	78	1.732	0.474	0.688	تنوع قنوات الرقمية
	0.000	8.383			79	0.540			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق، وبالاعتماد على مخرجات SPSS، يتّضح أنّ العلاقة بين المتغيّرين هي علاقة ارتباطية إيجابية، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.688$ ، كما يتّضح أنّ معامل التّحديد الكليّ للدراسة بلغت قيمته $R^2 = 0.474$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 47.4% تفسره تنوع قنوات الرقمية وتبقى نسبة 52.6% تفسرها متغيّرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

(أ) تحليل التباين الأحادي :

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرية المبينة في الجدول، حيث أن مستوى الدلالة Sig أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعلية نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

(ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الرقمنة في القطاع المصرفي وجودة الخدمات المصرفية

كما يبين الجدول أعلاه أنّ قيمة Sig= 0.000 وهي أقلّ من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة إيجابية، حيث بلغ معامل الانحدار B للتنوع قنوات الرقمية 0.623، ومنه فإنّه كلّما تغيّر تنوع قنوات الرقمية (المتغير المستقل) بوحدة واحدة، تؤدي إلى التغيّر في مستوى جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع) بقيمة 354.1، ومنه يمكن القول أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية إيجابي لتنوع قنوات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويمكن توضيح معادلة الانحدار كالتالي :

$$Y=1.354+ 0.623 \text{ (تنوع قنوات الرقمية)}$$

ومن هذا المنطلق

3- الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والخصوصية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والخصوصية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

الجدول (28): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير التابع	T		F		درجة الحرية	B	R^2	R	المقاييس الإحصائية
	مستوى الدلالة	T	مستوى الدلالة	F					
جودة الخدمات المصرفية	0.060	1.909	0.000	82.184	78	0.635	0.513	0.716	الأمان والخصوصية الرقمية
	0.000	9.066			79	0.762			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss
من خلال نتائج الجدول السابق، وباعتماد على مخرجات SPSS، يتّضح أنّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة ارتباطية إيجابية، حيث بلغ معامل الارتباط $R=0.716$ ، كما يتّضح أنّ معامل التحديد الكلي للدراسة بلغت قيمته $R^2=0.474$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 51.3% يفسره الأمان والخصوصية الرقمية وتبقى نسبة 48.7% تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

أ) تحليل التباين الأحادي :

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرية المبيّنة في الجدول، حيث أنّ مستوى الدلالة Sig أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعلية نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الرقمنة في القطاع المصرفي وجودة الخدمات المصرفية

كما يبيّن الجدول أعلاه أنّ قيمة $Sig= 0.000$ وهي أقلّ من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة إيجابية، حيث بلغ معامل الانحدار B للأمان والخصوصية الرقمية 0.762، ومنه فإنّه كلّما تغيّر الأمان والخصوصية الرقمية (المتغير المستقل) بوحدة واحدة، تؤدّي إلى التغيّر في مستوى جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع) بقيمة 0.635، ومنه يمكن القول أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية إيجابي للأمان والخصوصية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويمكن توضيح معادلة الانحدار كالتالي :

$$Y=0.635+ 0.762 X$$

الرقمنة

ومن هذا

4- الفرضية الفرعية الرابعة:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التحديات والصعوبات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التحديات والصعوبات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

الجدول (29): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير	T		F		درجة الحرية	B	R^2	R	المقاييس الإحصائية
التابع	T		F		1				
	مستوى		مستوى						

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية –الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

	الدالة		الدالة						
التحديات والصعوبات الرقمية	0.047	0.002	78	3.770	0.171	0.680	10.011	0.000	جودة الخدمات المصرفية
			79	0.041			-0.414	0.680	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق، وبالاتماد على مخرجات SPSS، يتّضح أنه لا يوجد علاقة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط $R=0.047$ ، كما يتّضح أنّ معامل التّحديد الكلي للدراسة بلغت قيمته $R^2=0.002$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 0.02% التحديات والصعوبات الرقمية وتبقى نسبة 99.98% تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

(أ) تحليل التباين الأحادي :

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرية المبيّنة في الجدول، حيث أنّ مستوى الدلالة Sig أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعلية نقول أنه ليس هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

(ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين التحول الرقمي وأداء المؤسسة

كما يبيّن الجدول أعلاه أنّ قيمة $Sig= 0.680$ وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة سلبية، حيث بلغ معامل الانحدار B للتحديات والصعوبات الرقمية -0.041، ومنه فإنّه كلّما تغيّر التحديات والصعوبات الرقمية (المتغير المستقل) بوحدة واحدة، تؤدي إلى التغيّر في جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع) بقيمة 3.770، ومنه يمكن القول أنّ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إيجابي للتحديات والصعوبات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة أكبر من $a=0.05$ ، ولا يمكننا كتابة معادلة الانحدار.

ومن خلال ما سبق فإنّه يتم رفض الفرضية البديلة، ويتمّ قبول الفرضية العدمية.

خلاصة

شكلت الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط بنك (CNEP BANQUE) وكالة عين تموشنت محورا أساسيا لإسقاط الأدبيات النظرية على الممارسات المصرفية الفعلية. وقد سمحت المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان، مدعومة بالتحليل المالي والائتماني لملفات القروض، بالوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات المحورية التي تجيب عن إشكالية البحث. تتجلى أبرز مخرجات هذا الفصل في النقاط التالية: واقع النشاط الائتماني: تبين أن الوكالة تعتمد معايير صارمة ودقيقة في دراسة وتحليل ملفات القروض (ماليا وفنيا) لتقليل حجم المخاطر، مع تركيز واضح على تمويل المشاريع الاستثمارية التي تخدم التنمية المحلية في الولاية. التحول الرقمي والدفع الإلكتروني: أظهرت النتائج الميدانية وجود جهود ملموسة من قبل الوكالة لتوسيع نطاق الصيرفة الإلكترونية وتعميم وسائل الدفع الرقمية، مما ساهم في تحسين جودة الخدمة وتقليل الطوابير، رغم استمرار بعض التحديات التقنية والثقافية لدى الزبائن. الكفاءة الإحصائية: أكدت اختبارات الصدق والثبات عبر برنامج (SPSS) تجانس إجابات أفراد العينة، مما يمنح النتائج المتوصل إليها درجة عالية من الموثوقية العلمية التي يمكن الاعتماد عليها لتقديم توصيات عملية.

الخاتمة

الخاتمة

تأسيسا على ما تم تناوله في الفصول السابقة، وفي ختام هذه الدراسة الموسومة بـ "دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، والتي تم إسقاطها ميدانيا على الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بنك بوكالة عين تموشنت؛ يمكن القول إن التحول الرقمي وتبني حلول التكنولوجيا المالية لم يعد ترفا إداريا، بل ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات العصر وعصرنة المعاملات المصرفية.

وقد شكلت الدراسة الميدانية محورا أساسيا مكننا من اختبار الفرضيات، والوصول إلى معطيات واقعية تعكس مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات، ودقة الأداء الائتماني، وتذليل الصعوبات والحد من المخاطر. بناء على ذلك، سنحاول من خلال هذه الخاتمة استعراض أهم النتائج المتوصل إليها بشقيها النظري والتطبيقي، وتقديم جملة من التوصيات والآفاق التي نراها كفيلة بالمساهمة في تطوير الأداء المصرفي الإلكتروني بالوكالة محل الدراسة.

أولاً: نتائج الدراسة

التكيف مع التحولات المصرفية: نجحت وكالة عين تموشنت (رقم 466) في الاستمرار والتوسع بصفاتها البنية الأساسية الوحيدة في قاعدة عين تموشنت منذ افتتاحها في 22 ديسمبر 1993 ، مما يظهر مرونتها في التكيف مع التطورات الراهنة للنظام البنكي. تنوع وتكامل الحزمة الخدمية: يقدم البنك تشكيلة واسعة ومتنوعة من الخدمات والتمويلات تتوزع بين خدمات داخلية كفتح الحسابات ومنح القروض وتسهيل وسائل الدفع ، وخدمات خارجية مثل عمليات التوطين والاعتمادات المستندية بالعملة الصعبة، مما يسهم مباشرة في محاولة تحقيق أهدافه المالية المتمثلة في رفع الربحية ومعدل العائد على الاستثمار.

محورية الدور القيادي والتنسيقي: يرتبط استقرار نشاط الوكالة والتوفيق بين مصالحها بالدور القيادي الذي يمارسه المدير ومساعدته في التنظيم والتسيير والمراقبة، إلى جانب وجود هيكل تنظيمي يحدد بدقة ترابط المهام بين مختلف المصالح (الزبائن، الصندوق، التجارة، والإدارة).

تداخل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية: لا تقتصر أهداف الوكالة على الجانب المالي المحض، بل تمتد لتشمل ترقية وتسويق المنتج الوطني ، وتسهيل تجارة الاستيراد والتصدير ، مع الحفاظ على استقرار مواردها البشرية والمالية لضمان البقاء والاستمرار. تبعية التوجيهات والقرارات: تخضع الوكالة في تسييرها لقرارات وتعليمات البنك المركزي التي تمر عبر البنوك الجهوية، وتُطبق محليا من خلال اجتماعات دورية بين مدير الوكالة ورؤساء المصالح لضمان التقيد الكامل بها.

ثانياً: اقتراحات

عصرنة وسائل الدفع والتحول الرقمي: تماشيا مع أهداف البنك في تخفيض تكاليف تقديم الخدمات وتعدد وسائل الدفع ، يوصى بالاستثمار المكثف في الرقمنة (E-

الخاتمة

(administration) وتطوير الأنظمة البرمجية لخلية الإعلام الآلي لتسريع معالجة العمليات البنكية إلكترونياً.

تفعيل آليات إدارة المخاطر والمنازعات: استناداً إلى دور مصلحة الأمانة والالتزامات في تحليل الأخطار الناجمة عن القروض ، يُنصح بتطوير أدوات استشرافية دقيقة لتقييم الملاءة المالية للمقترضين قبل منح القروض ، مع تعزيز دور خلية المنازعات للتسوية السريعة لحماية الموارد المالية للبنك.

تنشيط العلاقات مع الزبائن واستطلاع آرائهم: يوصى بتفعيل دور "خلية العلاقات مع الزبائن" و"مصلحة الزبائن" للقيام بدراسات دورية تستطلع آراء جمهور العملاء وتحدد مستويات رضاهم ومقترحاتهم حول جودة الخدمات المقدمة.

تحسين الحوكمة والتسيير الإداري للموظفين: بالنظر إلى أن نشاط الوكالة يركز على فريق عمل مؤهل ، وجب على المصلحة الإدارية وخلية تسيير العمال وضع برامج تدريبية مستمرة لمواكبة التطورات المصرفية العالمية ، وضمان التسيير الإداري الأمثل والمحفز للموظفين.

تعزيز التسهيلات الموجهة للتجارة الخارجية: نظراً للأهمية الاستراتيجية لمصلحة التجارة الخارجية وقسم التوطين والـ Credoc في ترقية العلاقات الاقتصادية، يوصى بتبسيط الإجراءات الإدارية والمحاسبية الخاصة بالمتعاملين الاقتصاديين (المستوردين والمصدرين) لتوفير الوقت والجهد وتنشيط الحركة التجارية.

ثالثاً : دراسات مستقبلية

- أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي في التنبؤ بالتعثر الائتماني بالبنوك التجارية:
- دراسة كيفية استخدام الخوارزميات الذكية لتحليل الجدارة الائتمانية للمقترضين وتقليل الديون غير المنتظمة بدقة أعلى من الطرق التقليدية.
- السيادة الرقمية وتحديات الأمن السيبراني في البيئة المصرفية الجزائرية:
- بحث متعمق في الاستراتيجيات الأمنية والتشريعية اللازمة لحماية البيانات المالية للزبائن ضد الهجمات الإلكترونية المتطورة في ظل تعميم الصيرفة الرقمية.
- دور العملات الرقمية للبنوك المركزية (CBDC) في تعزيز الشمول المالي:
- دراسة استشرافية حول مدى جاهزية المنظومة المصرفية الجزائرية لتبني الدينار الرقمي وأثره في امتصاص الكتلة النقدية من السوق الموازية.
- تأثير الخدمات المصرفية المفتوحة (Open Banking) على البيئة التنافسية بين البنوك التقليدية وشركات الفينتك الناشئة:
- تحليل الآثار القانونية والاقتصادية لمشاركة بيانات الزبائن (بعد موافقتهم) عبر واجهات برمجة التطبيقات (APIs) لتطوير خدمات مالية مخصصة.

الخاتمة

- أثر التحول نحو "الصيرفة الخضراء" والتكنولوجيا المالية المستدامة على الأداء المالي للبنوك:
- دراسة ربط الرقمنة المصرفية بالمسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسات المالية في الجزائر.

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: النصوص التشريعية والقانونية

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، (2019) قانون رقم 19-14 مؤرخ في 14 جمادى الأولى عام 1441 الموافق 11 ديسمبر سنة 2019، يتضمن قانون المالية لسنة 2020، الجريدة الرسمية، العدد 81، الصادرة في 30 ديسمبر 2019.
2. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، (2020) المرسوم التنفيذي رقم 20-254 المؤرخ في 15 سبتمبر 2020، الذي يحدد صلاحيات اللجنة الوطنية لمنح علامة مؤسسة ناشئة، الجريدة الرسمية، العدد 55.
3. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، (2023) القانون رقم 23-09 المؤرخ في 21 يونيو 2023، المتضمن قانون النقد والمصرفي، الجريدة الرسمية، العدد 43.

ثانياً: الكتب

1. بلعزوز بن علي، عصرنة النظام المصرفي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية العالمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، الجزائر.
2. بومدين يوسف، استراتيجيات التحديث وعصرنة قطاع الخدمات في الجزائر، دار الفجر للنشر، قسنطينة، الجزائر.
3. بوعلام طارق، هندسة الخدمات المصرفية وتحديات التحديث بالجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، الجزائر.
4. حميدات السعيد، تسويق الخدمات المصرفية: مدخل استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية، دار الروافد للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، الجزائر.
5. سويدان نظام، شفيق حداد، التسويق المصرفي: المفاهيم والاستراتيجيات، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر العاصمة، الجزائر.
6. عبد المجيد قدي، اصلاح النظام المصرفي الجزائري كمدخل لتحقيق الاستقرار الاقتصادي، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر العاصمة، الجزائر.
7. عبد المجيد قدي، المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية: تقييم وتحليل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر العاصمة، الجزائر.
8. علاوي عبد الوهاب، إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات الخدمية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر.
9. محمد دحماني، الرقابة النقدية على الصيرفة الإلكترونية في البيئة التشريعية الحديثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر العاصمة، الجزائر.
10. محمد دحماني النقود والصيرفة الإلكترونية في البيئة المصرفية الحديثة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر العاصمة، الجزائر.

ثالثاً: المجلات والدوريات العلمية

1. بركان مصطفى، "محددات جودة الخدمة المصرفية وأثرها في رضا الزبائن"، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة حمة بوقرة بومرداس، المجلد 08، العدد 01.

2. بن مالك شوقي، "أثر الترابط البيني لنظم الدفع على تحسين الأداء المصرفي في الجزائر"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة أم البواقي، المجلد 09، العدد 01.
3. بن مالك شوقي، "أثر جائحة كوفيد-19 على توجه المستهلك الجزائري نحو التجارة الإلكترونية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة أم البواقي، المجلد 06، العدد 02.
4. بن مالك شوقي، "أثر رقمنة الخدمات البنكية على تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات المصرفية الجزائرية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة أم البواقي، المجلد 09، العدد 02.
5. بن مالك شوقي، "التكنولوجيا المالية كآلية لتفعيل الشمول المالي بالجزائر في ظل التشريعات المصرفية الحديثة"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة أم البواقي، المجلد 10، العدد 01.
6. بن مالك شوقي، "المحددات السلوكية والاجتماعية لتبني أدوات الفنتك في الجزائر"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة أم البواقي، المجلد 10، العدد 01.
7. بن نافلة قدور، "العولمة المالية وأثرها على كفاءة النظم المصرفية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 14.
8. بوقرة رابح، طالب أحمد، "واقع وآفاق الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل تحديات عصر الرقمنة"، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، المجلد 09، العدد 01.
9. بوقفة عبد الحق، برحومة عبد الحميد، "أثر التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، المجلد 16، العدد 02.
10. بومدين محمد، رحال علي، "عصرنة وسائل الدفع النقدي وأثرها على الاستقرار المالي في الجزائر"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة يحيى فارس بالمدينة، المجلد 13، العدد 01.
11. تواتي أحمد، بن نافلة قدور، "واقع وآفاق الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل التحول الرقمي"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، المجلد 06، العدد 02.
12. خديجة شافو، أمال قنوز، "تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 23، العدد 01.
13. زغيب شهيناز، "استخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 04، العدد 02.

14. زرقون محمد، ياسمينه بوجلal، "واقع وآفاق الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 14، العدد 01.
15. شريط صلاح الدين، بوثلجة عبد المالك، "أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: إشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة الباحث الأكاديمي، جامعة باتنة 1، المجلد 12، العدد 02.
16. طيبي حمزة، "الأمن السيبراني في المنظومة المصرفية الجزائرية كركيزة لتفعيل التكنولوجيا المالية"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد 17، العدد 01.
17. طيبي حمزة، "البيئة القانونية والتنظيمية للتكنولوجيا المالية الفتك في الجزائر: قراءة في التشريعات الحديثة"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد 16، العدد 02.
18. عبد المجيد قدي، بن حفاف سامية، "واقع وعصرنة الخدمات المصرفية بالهاتف المحمول في البنوك العمومية الجزائرية: دراسة حالة "CNEP-Banque"، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، المجلد 10، العدد 02.
19. عجيلة محمد، بن ساسي إلياس، "دور شركات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول النامية: إشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، المجلد 11، العدد 04.
20. علي سر الختم، "الابتكار المصرفي في ظل التحول الرقمي وأثره على الأداء"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة لونيبي علي بالبليدة 2، المجلد 10، العدد 02.
21. ناصر مراد، "آفاق التكامل بين البنوك التجارية وشركات الفتك لتحقيق الرقمنة المصرفية الشاملة في الجزائر"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 08، العدد 01.
22. ناصر مراد، "آفاق وتحديات تبني تقنية الدفع عبر رمز الاستجابة السريع (QR Code) في المنظومة البنكية الجزائرية"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 09، العدد 01.
23. ناصر مراد، "عصرنة قطاع البنوك في الجزائر: دراسة تحليلية لتطور أدوات الدفع الإلكتروني"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 07، العدد 02.
24. ناصر مراد، "واقع استخدام أدوات النقد الآلي والدفع الإلكتروني على المستوى المحلي بالجزائر"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 08، العدد 02.

25. ياسمينه بوجلال، زرقون محمد، "دور الابتكار التكنولوجي في تحسين الأداء المصرفي: دراسة حالة البنوك الجزائرية"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 15، العدد 02.
- رابعاً: المداخلات، الندوات والملتقيات العلمية
1. تقرير المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي، "واقع الاقتصاد الرقمي وأنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر (2000-2025)"، اليوم الدراسي المنعقد بالقلعة، الجزائر، أفريل 2026.
2. نور الدين واضح (وزير اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة)، مداخلة أقيمت ضمن فعاليات القمة الثالثة للتكنولوجيا المالية والتجارة الإلكترونية في الجزائر، الجزائر العاصمة، جانفي 2025.
3. خامساً: التقارير والمنشورات الرسمية الصادرة عن الهيئات والمؤسسات
4. بريد الجزائر، (2023) المرشد التقني لخدمات النقدية والبطاقة الذهبية، منشورات مديرية النقدية والآليات، الجزائر العاصمة.
5. بريد الجزائر، (2024) بيان حصيلة الخدمات النقدية والترابط البيئي لبطاقة الذهبية مع الشبكة البنكية والمصرفية، نشاطات المديرية العامة للنقدية، الجزائر العاصمة.
6. تجمع النقد الآلي GIE Monétique، (2021) حصيلة نشاط النقد الآلي لسنة 2020، تقرير منشور على الموقع الرسمي للتجمع (تاريخ الاطلاع: مارس 2026).
7. تجمع النقد الآلي GIE Monétique، (2024) دليل الترابط البيئي وتطور الشبكة البنكية الوطنية لبطاقات CIB، الجزائر العاصمة.
8. تجمع النقد الآلي GIE Monétique، (2024) مؤشرات نشاط النقد الآلي في الجزائر: حصيلة تطور شبكة DAB/GAB لعام 2023، الجزائر العاصمة.
9. تجمع النقد الآلي GIE Monétique، (2025) التقرير الإحصائي والمؤشرات الرقمية لخدمات الدفع عبر الإنترنت لعام 2024، الجزائر العاصمة.
10. تجمع النقد الآلي GIE Monétique، (2025) دليل حلول الدفع عبر الهاتف الذكي ومستقبل مقدمي خدمات الدفع (PSP) في الجزائر، منشورات التجمع، الجزائر العاصمة.
11. سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE، (2025) المؤشرات الإحصائية السنوية لتطور سوق الإنترنت والدفع الإلكتروني في الجزائر (2020-2024)، الجزائر العاصمة.
12. سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE، (2025) التقرير السنوي حول تطور سوق الاتصالات والخدمات الرقمية في الجزائر لعام 2024، الجزائر العاصمة.

13. شركة هندسة النقد الآلي والخدمات SATIM ، (2021) النظام البنكي الجزائري وأدوات الدفع الحديثة، التقرير السنوي، الجزائر العاصمة.
 14. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP-Banque ، (2021) التقرير السنوي لنشاطات البنك وعصرنة نظم الدفع، المديرية العامة، الجزائر العاصمة.
 15. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP-Banque ، (2022) دليل الخدمات المصرفية الرقمية وأجهزة الدفع الإلكتروني، منشورات المديرية العامة، الجزائر العاصمة.
 16. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP-Banque ، (2022) منشور إداري رقم 105-22 المتعلق بآليات رقمنة دفاتر التوفير الكلاسيكية واستبدالها بالبطاقات النقدية، مديرية الشبكة والادخار، الجزائر العاصمة.
 17. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP-Banque ، (2023) التقرير الإحصائي الداخلي لنشاط وكالات الغرب الجزائري، المديرية الجهوية لوهرا.
 18. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP-Banque ، (2025) المخطط الاستراتيجي الخماسي لعصرنة الخدمات البنكية والتحول الرقمي الشامل (2025-2029)، منشورات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الجزائر العاصمة.
 19. المديرية المركزية لأنظمة الإعلام الآلي بالـ CNEP ، دليل المستخدم لخدمات الصيرفة الإلكترونية CNEP Net ، منشورات بنك CNEP ، الجزائر العاصمة . (2023)
 20. وزارة الاقتصاد المعرفي والمؤسسات الناشئة والمؤسسات المصغرة، التقرير السنوي حول واقع الابتكار والمؤسسات الناشئة في الجزائر لعام 2023، الجزائر العاصمة (2024) .
 21. وزارة الرقمنة والإحصائيات، التقرير الدوري حول مؤشرات التحول الرقمي في المؤسسات المالية والبنكية، الجزائر العاصمة (2024) .
- سادسا: الوثائق والبيانات الداخلية غير المنشورة خاصة بالدراسة الميدانية**
1. البيانات الإحصائية المستقاة من مصلحة الصندوق والمحاسبة، حصيلة المعاملات النقدية اليومية وعمليات أجهزة السحب (DAB/GAB) ، وكالة عين تموشنت (2025) .
 2. وثائق داخلية غير منشورة، التقرير التقني السنوي لمديرية الاستغلال وأنظمة الإعلام الآلي، وكالة عين تموشنت (2024) .
 3. وثائق مصلحة الاستقبال والأنظمة الرقمية، سجل الاشتراكات وعمليات تفعيل الخاصة بالتطبيق الرقمي، وكالة عين تموشنت (2025) .
 4. وثائق مصلحة الاستقبال والتوجيه، التقرير الاستطلاعي حول رضا الزبائن وتحديات استخدام التطبيقات والخدمات المصرفية الرقمية، وكالة عين تموشنت (2025) .

5. وثائق تقييم الأداء الدوري، التقرير الداخلي الخاص بمعوقات استغلال الموزعات الآلية خلال السداسي الأول، وكالة عين تموشنت(2025) .

الفهرس

الصفحة	العنوان
أ	الإهداء الأول
ب	الإهداء الثاني
ج	شكر و عرفان
و	فهرس الأشكال والجداول
01	المقدمة
06	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية
07	تمهيد
08	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها الحديثة
08	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية ونشأتها وتطورها التاريخي
15	المطلب الثاني: مؤشرات وأدوات التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي المعاصر
22	المطلب الثالث: الأهمية الاستراتيجية والمخاطر المصاحبة لتطبيقات الفنتك
29	المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية في ظل التحول الرقمي
29	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها السلوكية والتقنية
36	المطلب الثاني: محددات ونماذج قياس جودة الخدمة المصرفية (SERVQUAL نموذج)
43	المطلب الثالث: أثر الرقمنة في رفع كفاءة الخدمات وتطوير الأداء الانتماني
51	خلاصة الفصل الأول
52	الفصل الثاني: واقع التكنولوجيا المالية وأثرها في جودة الخدمات صندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بنك
53	تمهيد
54	(CNEP BANQUE) المبحث الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت -
54	المطلب الأول: ماهية بنك الجزائر الخارجي وظروف نشأة وكالة عين تموشنت
60	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة وتحليل مهامه الأساسية
66	المطلب الثالث: عرض تفصيلي لمهمة كل منصب ومختلف المصالح الإدارية والمالية

73	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية وتحليل أثر الرقمنة على جودة الخدمات بالوكالة
73	المطلب الأول: منهجية الدراسة وعرض أدوات ومجتمع البحث ((الاستبيان والمقابلات
80	المطلب الثاني: تحليل الواقع العملي للخدمات الرقمية والانتمانية ودراسة القروض بالوكالة
89	المطلب الثالث: عرض ومناقشة نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات
98	خلاصة الفصل الثاني
99	((الخاتمة العامة (النتائج والتوصيات
104	قائمة المصادر والمراجع
109	الملاحق
	الملحق 1 كنموذج للاستبيان
	الملحق 2 نتائج الاستبيان

الملاحق

الملاحق

الملحق 1: الاستبيان نموذج



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

علوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

استبيان

السادة والسيدات إدارات، موظفو المؤسسة:

يشرّفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صُمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص "اقتصاد نقدي وبنكي" بعنوان: **دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط** ونحيطكم علماً أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية التامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وفقط، نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الفعالة في الإجابة على العبارات المرفقة، فمشاركتكم ضرورية ولكم عامل أساسي من عوامل نجاحها

ولكم منا فائق الشكر والتقدير

الرجاء وضع الإشارة x أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم
الجزء الأول: المعلومات الشخصية

الجنس	ذكر	أنثى
الفئة العمرية	من 20 الى 24 سنة	من 25 الى 29 سنة
المستوى التعليمي	ابتدائي	متوسط
مدى تطلعك للرقمنة في قطاع المصرفي	يومية	أسبوعيا
دراسات عليا	جامعي	ثانوي
لا استخدمها	نادرا	من 30 الى 34 سنة
من 35 الى 39 سنة	من 30 الى 34 سنة	من 25 الى 29 سنة

الجزء الثاني: الأسئلة الخاصة بالجودة وواقع البنية الرقمية

المحور الأول: واقع وبنية الرقمية في القطاع

الملاحق

الرقم	العبارة	سلم القياس				
	البعد الأول: البنية التكنولوجية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يملك البنك أجهزة حاسوب ومعدات رقمية حديثة					
02	تتميز البرمجيات والأنظمة المصرفية في البنك بالاستقرار والقدرة على الاستيعاب.					
03	توفر شبكة الاتصالات والانترنت بالبنك سرعة تدفق عالية.					
04	تخضع البنية التكنولوجية للبنك لعمليات صيانة مستمرة					
	البعد الثاني: تنوع قنوات الرقمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يوفر البنك تطبيقاً للمحمول يتضمن خدمات مصرفية متنوعة					
02	يتميز منصة الصيرفة الإلكترونية عبر الانترنت و توفر الخدمات رقمية متنوعة					
03	تغطي أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك مختلف المناطق.					
04	تتيح قنوات البنك الرقمية حلولاً مرنة ومتنوعة للدفع الإلكتروني والتسوق.					
	البعد الثالث: الأمان والخصوصية الرقمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يطبق البنك نظاماً صارماً للتحقق من الهوية وحماية البيانات.					
02	تتميز العمليات المالية عبر التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك.					
03	يلتزم البنك بحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء ودعم ممتلكاتها					
04	يرسل البنك تنبيهات وإشعارات فورية					
	البعد الرابع: التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تواجه الخدمات الرقمية بالبنك انقطاعات متكررة وأعطال					
02	يؤدي نقص الوعي والثقافة الرقمية لدى بعض فئات العملاء					
03	يفتقر بعض موظفي البنك إلى التكوين المستمر والتدريب المتخصص					
04	تتطلب عملية الرقمنة تكاليف مالية باهظة لتحديث البنية التحتية وتأمين الأنظمة.					

الملاحق

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

سلم القياس					العبارة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الأول: السهولة والوضوح	
					تتميز واجهات التطبيقات والموقع الإلكتروني للبنك بالتنظيم.	01
					تتطلب خطوات إتمام العمليات المالية عبر القنوات الرقمية .	02
					يقدم البنك تعليمات وإرشادات مبسطة ومفهومة على كيفية استخدام الخدمات.	03
					يتيح النظام الرقمي للبنك إمكانية تعديل البيانات أو التراجع عن عمليات بسهولة.	04
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثاني: الاستجابة الفورية	
					تتميز التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك بسرعة تحميل عالية.	01
					يتلقى العميل ردوداً سريعة من الدعم الفني أو المساعد الذكي عند حدوث مشكلة.	02
					يؤكد النظام العمليات المالية ويرسل إشعارات تأكيد فورية للعمليات المنجزة.	03
					تتم معالجة وحل المشكلات التقنية وطعون العمليات الرقمية من طرف البنك بسرعة.	04
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث: التفاعلية والشفافية	
					تتيح منصات البنك الرقمية للعميل قنوات مرنة لتقديم الآراء والشكاوى	01
					يوفر النظام التفاعلي للبنك إجابات فورية وتغذية عكسية واضحة للاستفسارات.	02
					تتميز القنوات الإلكترونية بالشفافية العالية في عرض الرسوم والعمولات المفروضة.	03
					يتضمن التطبيق للعميل الاطلاع الآلي على كشوف الحساب وتفاصيل الحركات المالية	04
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الرابع: الميزة التنافسية	
					تساهم الخدمات الرقمية للبنك في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين	01
					يتميز البنك عن منافسيه بتقديم خدمات إلكترونية فريدة ومبتكرة	02
					تمنح الرقمنة البنك صورة ذهنية حديثة وقوية تعزز مكانته في القطاع.	03
					تدعم الحلول الرقمية البنك في خفض تكاليف المعاملات وتقديم أسعار وعمولات أكثر	04

الملاحق

الملحق 2: مخرجات برنامج SPSS صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول: واقع وبنية الرقمية في القطاع 1- صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول "البنية التكنولوجية"

Correlations		البنية _ البعد الأول التكنولوجية	أجهزة البنك يمتلك رقمية ومعدات حاسوب حديث	البرمجيات تتميز في المصرفية والأنظمة والقدرة بالاستقرار البنك الاستيعاب على	الاتصالات شبكة توفر سرعة بالبنك والانترنت عالية تدفق	التكنولوجية البنية تخضع صيانة لعمليات للبنك مستمرة
البنية التكنولوجية _ البعد الأول	Pearson Correlation	1	.700**	.815**	.835**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
رقمية ومعدات حاسوب أجهزة البنك يمتلك حديث	Pearson Correlation	.700**	1	.464**	.432**	.417**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
في المصرفية والأنظمة البرمجيات تتميز الاستيعاب على والقدرة بالاستقرار البنك	Pearson Correlation	.815**	.464**	1	.525**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
بالبنك والانترنت الاتصالات شبكة توفر عالية تدفق سرعة	Pearson Correlation	.835**	.432**	.525**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
لعمليات للبنك التكنولوجية البنية تخضع مستمرة صيانة	Pearson Correlation	.855**	.417**	.639**	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية"

الملاحق

Correlations

		البعد الثاني الرقمية_قنوات_تنوع_	تطبيقاً البنك يوفر خدمات يتضمن للمحمول متنوعة مصرفية	الصيرفة منصة يتميز الانترنت عبر الإلكترونية رقمية الخدمات توفر و متنوعة	الصراف أجهزة تغطي للبنك التابعة الآلي المناطق مختلف	الرقمية البنك قنوات تتيح ومتنوعة مرنة حلولاً الإلكتروني للدفع والتسوق
	Pearson Correlation	1	.699**	.814**	.762**	.683**
الرقمية_قنوات_تنوع_البعد الثاني	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.699**	1	.598**	.338**	.217
خدمات يتضمن للمحمول تطبيقاً البنك يوفر	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.053
متنوعة مصرفية	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.814**	.598**	1	.453**	.402**
عبر الإلكترونية الصيرفة منصة يتميز	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
متنوعة رقمية الخدمات توفر و الانترنت	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.762**	.338**	.453**	1	.378**
للبنك التابعة الآلي الصراف أجهزة تغطي	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.001
المناطق مختلف	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.683**	.217	.402**	.378**	1
مرنة حلولاً الرقمية البنك قنوات تتيح	Sig. (2-tailed)	.000	.053	.000	.001	
والتسوق الإلكتروني للدفع ومتنوعة	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية"

Correlations

الملاحق

		الأمان _ البعد الثالث والخصوصية الرقمية _	صارماً نظاماً البنك يطبق وحماية الهوية من للتحقق البيانات	المالية العمليات تتميز التطبيقات عبر للبنك الرقمية والمنصات	بحماية البنك يلتزم الشخصية البيانات ودعم للعملاء والمالية ممتلكاتها	تنبيهات البنك يرسل فورية وإشعارات
	Pearson Correlation	1	.747**	.709**	.743**	.879**
والخصوصية الرقمية _ الأمان _ البعد الثالث	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
الهوية من للتحقق صارماً نظاماً البنك يطبق البيانات وحماية	Pearson Correlation	.747**	1	.328**	.437**	.518**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
التطبيقات عبر المالية العمليات تتميز للبنك الرقمية والمنصات	Pearson Correlation	.709**	.328**	1	.239*	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.033	.000
	N	80	80	80	80	80
الشخصية البيانات بحماية البنك يلتزم ممتلكاتها ودعم للعملاء والمالية	Pearson Correlation	.743**	.437**	.239*	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.033		.000
	N	80	80	80	80	80
فورية وإشعارات تنبيهات البنك يرسل	Pearson Correlation	.879**	.518**	.662**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4- صدق الاتساق الداخلي للبعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع"

Correlations

الملاحق

الرقمنة عملية تتطلب باهظة مالية تكاليف التحتية البنية لتحديث الأنظمة وتأمين	البنك موظفي بعض يفتقر المستمر التكوين إلى المتخصص والتدريب	الوعي نقص يؤدي لدى الرقمية والثقافة العملاء فئات بعض	الرقمية الخدمات تواجه متكررة انقطاعات بالبنك وأعطال	التحديات _البعد الرابع الرقمية _الصعوبات _القطاع في	
.378**	.867**	.746**	.790**	1	Pearson Correlation
.001	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
-.085-	.594**	.639**	1	.790**	Pearson Correlation
.452	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
-.062-	.541**	1	.639**	.746**	Pearson Correlation
.587	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.249*	1	.541**	.594**	.867**	Pearson Correlation
.026		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
1	.249*	-.062-	-.085-	.378**	Pearson Correlation
	.026	.587	.452	.001	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

1- صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول "السهولة والوضوح"

Correlations

الملاحق

		السهولة _ البعد الأول والوضوح	التطبيقات واجهات تتميز للبنك الإلكتروني والموقع بالتنظيم	إتمام خطوات تتطلب عبر المالية العمليات الرقمية القنوات	تعليمات البنك يقدم مبسطة وإرشادات كيفية على ومفهومة الخدمات استخدام	للبنك الرقمي النظام يتيح أو البيانات تعديل إمكانية عمليات عن التراجع بسهولة
السهولة والوضوح _ البعد الأول	Pearson Correlation	1	.805**	.814**	.807**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
والموقع التطبيقات واجهات تتميز بالتنظيم للبنك الإلكتروني	Pearson Correlation	.805**	1	.647**	.545**	.419**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
عبر المالية العمليات إتمام خطوات تتطلب الرقمية القنوات	Pearson Correlation	.814**	.647**	1	.555**	.488**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
مبسطة وإرشادات تعليمات البنك يقدم الخدمات استخدام كيفية على ومفهومة	Pearson Correlation	.807**	.545**	.555**	1	.452**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
تعديل إمكانية للبنك الرقمي النظام يتيح بسهولة عمليات عن التراجع أو البيانات	Pearson Correlation	.765**	.419**	.488**	.452**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني "الاستجابة الفورية"

Correlations

الملاحق

وحل معالجة تتم وطعون التقنية المشكلات من الرقمية العمليات بسرعة البنك طرف	العمليات النظام يؤكد إشعارات ويرسل المالية للعمليات فورية تأكيد المنجزة	ردوداً العميل يتلقى أو الفني الدعم من سريعة عند الذكي المساعد مشكلة حدوث	التطبيقات تتميز للبنك الرقمية والمنصات .عالية تحميل بسرعة	الاستجابة _ البعد الثاني الفورية	
.840**	.760**	.870**	.853**	1	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.638**	.523**	.653**	1	.853**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.660**	.554**	1	.653**	.870**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.498**	1	.554**	.523**	.760**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
1	.498**	.660**	.638**	.840**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث "التفاعلية والشفافية "

Correlations

الملاحق

العملية التطبيقية يتضمن	الإلكترونية القنوات تتميز	التفاعلي النظام يوفر	البنك منصات تتيح	التفاعلية _ البعد الثالث والشفافية	
على الآلي الاطلاع الحساب كشوف الحركات وتفاصيل المالية	في العالية بالشفافية الرسوم عرض المفروضة والعمولات	فورية إجابات للبنك واضحة عكسية وتغذية للاستفسارات	قنوات للعمل الرقمية الآراء لتقديم مرنة والشكاوى		
.697**	.815**	.850**	.772**	1	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.279*	.489**	.630**	1	.772**	Pearson Correlation
.012	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.420**	.558**	1	.630**	.850**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.540**	1	.558**	.489**	.815**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
1	.540**	.420**	.279*	.697**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.012	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4- صدق الاتساق الداخلي للبعد الرابع " الميزة التنافسية "

Correlations

الملاحق

الرقمية الحلول تدعم تكاليف خفض في البنك أسعار وتقديم المعاملات أكثر وعمولات	البنك الرقمنة تمنح حديثه ذهنية صورة في مكانته تعزز وقوية القطاع	منافسيه عن البنك يتميز إلكترونية خدمات بتقديم ومبتكرة فريدة	الرقمية الخدمات تساهم عملاء جذب في للبنك على والحفاظ جدد الحاليين العملاء	الميزة _ البعد الرابع التنافسية	
.740**	.836**	.873**	.871**	1	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.469**	.545**	.836**	1	.871**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.416**	.611**	1	.836**	.873**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
.639**	1	.611**	.545**	.836**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N
1	.639**	.416**	.469**	.740**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
80	80	80	80	80	N

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثبات ألفا كرونباخ للاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	33

ثبات المحور الأول وأبعاده

ثبات المحور الأول"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	17

ثبات البعد الأول

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	5

ثبات البعد الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

ثبات البعد الثالث:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

ثبات البعد الرابع

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

ثبات المحور الثاني وأبعاده

ثبات المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	17

ثبات البعد الأول

Reliability Statistics

الملاحق

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	5

ثبات البعد الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	5

ثبات البعد الثالث

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	5

ثبات البعد الرابع

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	5

البيانات الشخصية

1- الجنس

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	38	47.5	47.5	47.5
أنثى	42	52.5	52.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

2- الفئة العمرية

الفئة العمرية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 20 إلى 24 سنة	45	56.3	56.3	56.3
من 25 إلى 29 سنة	11	13.8	13.8	70.0
من 30 إلى 34 سنة	10	12.5	12.5	82.5
من 35 إلى 39 سنة	14	17.5	17.5	100.0

الملاحق

Total	80	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

3- المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	1	1.3	1.3	1.3
ثانوي	6	7.5	7.5	8.8
جامعي	71	88.8	88.8	97.5
دراسات عليا	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

4- مدى تطلعك للرقمنة في القطاع المصرفي

مدى تطلعك للرقمنة في القطاع المصرفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
يومية	13	16.3	16.3	16.3
أسبوعيا	19	23.8	23.8	40.0
شهريا	21	26.3	26.3	66.3
نادرا	2	2.5	2.5	68.8
لا أستخدمها	25	31.3	31.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

التحليل الإحصائي لفقرات المحاور

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المحاور الأول

البعد الأول: "البنية التكنولوجية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الأول_البنية التكنولوجية	80	3.4937	.83056
يملك البنك أجهزة حاسوب ومعدات رقمية حديثة	80	3.6625	.92700
تتميز البرمجيات والأنظمة المصرفية في البنك بالاستقرار والقدرة على الاستيعاب	80	3.4500	1.00505
توفر شبكة الاتصالات والانترنت بالبنك سرعة تدفق عالية	80	3.3875	1.15280
تخضع البنية التكنولوجية للبنك لعمليات صيانة مستمرة	80	3.4750	1.04306
Valid N (listwise)	80		

البعد الثاني: "تنوع قنوات الرقمية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
--	---	------	----------------

الملاحق

البعد الثاني_تنوع قنوات_الرقمية	80	3.6344	.68314
يوفر البنك تطبيقاً للمحمول يتضمن خدمات مصرفية متنوعة	80	3.7750	.82638
يتميز منصة الصيرفة الإلكترونية عبر الانترنت و توفر الخدمات رقمية متنوعة	80	3.6250	.87692
تغطي أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك مختلف المناطق.	80	3.4000	1.05062
تتيح قنوات البنك الرقمية حلولاً مرنة ومتنوعة للدفع الإلكتروني والتسوق.	80	3.7375	.93786
Valid N (listwise)	80		

البعد الثالث: "الأمان والخصوصية الرقمية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الثالث_الأمان والخصوصية الرقمية	80	3.9125	.58068
يطبق البنك نظاماً صارماً للتحقق من الهوية وحماية البيانات.	80	3.9875	.77122
تتميز العمليات المالية عبر التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك	80	3.7500	.73777
يلتزم البنك بحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء ودعم ممتلكاتها	80	4.0250	.82638
يرسل البنك تنبيهات وإشعارات فورية	80	3.8875	.69344
Valid N (listwise)	80		

البعد الرابع: "التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الرابع_التحديات والصعوبات_الرقمية في القطاع	80	3.7281	.70396
تواجه الخدمات الرقمية بالبنك انقطاعات متكررة وأعطال	80	3.6875	1.10915
يؤدي نقص الوعي والثقافة الرقمية لدى بعض فئات العملاء	80	3.8625	.86776
يفتقر بعض موظفي البنك إلى التكوين المستمر والتدريب المتخصص	80	3.7250	1.07885
تتطلب عملية الرقمنة تكاليف مالية باهظة لتحديث البنية التحتية وتأمين الأنظمة.	80	3.6375	.94459
Valid N (listwise)	80		

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المحور الثاني

البعد الأول "السهولة والوضوح"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الأول_السهولة والوضوح	80	3.6406	.66185
تتميز واجهات التطبيقات والموقع الإلكتروني للبنك بالتنظيم.	80	3.6375	.81511
تتطلب خطوات إتمام العمليات المالية عبر القنوات الرقمية	80	3.7500	.66561
يقدم البنك تعليمات وإرشادات مبسطة ومفهومة على كيفية استخدام الخدمات	80	3.7000	.89159
يُتيح النظام الرقمي للبنك إمكانية تعديل البيانات أو التراجع عن عمليات بسهولة	80	3.4750	.95434
Valid N (listwise)	80		

البعد الثاني "الاستجابة الفورية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الثاني_الاستجابة الفورية	80	3.4156	.89207

الملاحق

تتميز التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك بسرعة تحميل عالية.	80	3.2125	1.12164
يتلقى العميل ردوداً سريعة من الدعم الفني أو المساعد الذكي عند حدوث مشكلة	80	3.4500	1.14627
يؤكد النظام العمليات المالية ويرسل إشعارات تأكيد فورية للعمليات المنجزة.	80	3.6500	.96914
تتم معالجة وحل المشكلات التقنية وطعون العمليات الرقمية من طرف البنك بسرعة.	80	3.3500	1.04458
Valid N (listwise)	80		

البعد الثالث "التفاعلية والشفافية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الثالث_ التفاعلية والشفافية	80	3.5594	.71073
تتيح منصات البنك الرقمية للعميل قنوات مرنة لتقديم الآراء والشكاوى	80	3.5250	.89972
يوفر النظام التفاعلي للبنك إجابات فورية وتغذية عكسية واضحة للاستفسارات.	80	3.3625	1.02183
تتميز القنوات الإلكترونية بالشفافية العالية في عرض الرسوم والعمولات المفروضة.	80	3.6750	.85351
يتضمن التطبيق للعميل الاطلاع الآلي على كشوف الحساب وتفصيل الحركات المالية	80	3.6750	.83855
Valid N (listwise)	80		

البعد الرابع "الميزة التنافسية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الرابع_ الميزة التنافسية	80	3.8531	.72554
تساهم الخدمات الرقمية للبنك في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين	80	3.7500	.94802
يتميز البنك عن منافسيه بتقديم خدمات إلكترونية فريدة ومبتكرة	80	3.8625	.88223
تمنح الرقمنة البنك صورة ذهنية حديثة وقوية تعزز مكانته في القطاع.	80	3.9375	.87647
تدعم الحلول الرقمية البنك في خفض تكاليف المعاملات وتقديم أسعار وعمولات أكثر	80	3.8625	.77531
Valid N (listwise)	80		

اتجاه إجابات الأفراد لأبعاد المحور الأول "واقع وبنية الرقمية للقطاع"

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الأول "البنية التكنولوجية"

يمتلك البنك أجهزة حاسوب ومعدات رقمية حديثة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
Valid غير موافق	8	10.0	10.0	12.5
محايد	16	20.0	20.0	32.5

الملاحق

موافق	43	53.8	53.8	86.3
موافق بشدة	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتميز البرمجيات والأنظمة المصرفية في البنك بالاستقرار والقدرة على الاستيعاب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	10	12.5	12.5	17.5
محايد	20	25.0	25.0	42.5
موافق	38	47.5	47.5	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

توفر شبكة الاتصالات والانترنت بالبنك سرعة تدفق عالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.8	3.8	3.8
غير موافق	20	25.0	25.0	28.8
محايد	14	17.5	17.5	46.3
موافق	29	36.3	36.3	82.5
موافق بشدة	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

خضع البنية التكنولوجية للبنك لعمليات صيانة مستمرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	5	6.3	6.3	6.3
غير موافق	8	10.0	10.0	16.3
محايد	21	26.3	26.3	42.5
موافق	36	45.0	45.0	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية"

يوفر البنك تطبيقاً للمحمول يتضمن خدمات مصرفية متنوعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	7	8.8	8.8	10.0
محايد	11	13.8	13.8	23.8
موافق	51	63.8	63.8	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0

الملاحق

Total	80	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

يتميز منصة الصيرفة الإلكترونية عبر الانترنت و توفر الخدمات رقمية متنوعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	10	12.5	12.5	13.8
محايد	15	18.8	18.8	32.5
موافق	46	57.5	57.5	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

غطي أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك مختلف المناطق.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	14	17.5	17.5	22.5
محايد	16	20.0	20.0	42.5
موافق	38	47.5	47.5	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتيح قنوات البنك الرقمية حلولاً مرنة ومتنوعة للدفع الإلكتروني والتسوق.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
غير موافق	7	8.8	8.8	11.3
محايد	15	18.8	18.8	30.0
موافق	42	52.5	52.5	82.5
موافق بشدة	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية"

يطبق البنك نظاماً صارماً للتحقق من الهوية وحماية البيانات.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	3	3.8	3.8	3.8
محايد	15	18.8	18.8	22.5
موافق	42	52.5	52.5	75.0
موافق بشدة	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتميز العمليات المالية عبر التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك

الملاحق

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	3	3.8	3.8	5.0
Valid محايد	19	23.8	23.8	28.8
موافق	49	61.3	61.3	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يلتزم البنك بحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء ودعم ممتلكاتها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	4	5.0	5.0	6.3
Valid محايد	8	10.0	10.0	16.3
موافق	46	57.5	57.5	73.8
موافق بشدة	21	26.3	26.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يرسل البنك تنبيهات وإشعارات فورية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	2.5	2.5	2.5
Valid محايد	18	22.5	22.5	25.0
موافق	47	58.8	58.8	83.8
موافق بشدة	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع"

تواجه الخدمات الرقمية بالبنك انقطاعات متكررة وأعطال

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	8	10.0	10.0	15.0
Valid محايد	17	21.3	21.3	36.3
موافق	31	38.8	38.8	75.0
موافق بشدة	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يؤدي نقص الوعي والثقافة الرقمية لدى بعض فئات العملاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	6	7.5	7.5	7.5

الملاحق

محاييد	18	22.5	22.5	30.0
موافق	37	46.3	46.3	76.3
موافق بشدة	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يفتقر بعض موظفي البنك إلى التكوين المستمر والتدريب المتخصص

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.8	3.8	3.8
غير موافق	10	12.5	12.5	16.3
محاييد	12	15.0	15.0	31.3
موافق	36	45.0	45.0	76.3
موافق بشدة	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتطلب عملية الرقمنة تكاليف مالية باهظة لتحديث البنية التحتية وتأمين الأنظمة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	10	12.5	12.5	13.8
محاييد	19	23.8	23.8	37.5
موافق	37	46.3	46.3	83.8
موافق بشدة	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد لأبعاد المحور الثاني "جودة الخدمات المصرفية"
اتجاه إجابات الأفراد للبعد الأول "السهولة والوضوح"

تتميز واجهات التطبيقات والموقع الإلكتروني للبنك بالتنظيم.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	7	8.8	8.8	10.0
محاييد	19	23.8	23.8	33.8
موافق	46	57.5	57.5	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتطلب خطوات اتمام العمليات المالية عبر القنوات الرقمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	2.5	2.5	2.5
محاييد	24	30.0	30.0	32.5

الملاحق

موافق	46	57.5	57.5	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يقدم البنك تعليمات وإرشادات مبسطة ومفهومة على كيفية استخدام الخدمات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	8	10.0	10.0	11.3
محايد	17	21.3	21.3	32.5
موافق	42	52.5	52.5	85.0
موافق بشدة	12	15.0	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يتيح النظام الرقمي للبنك إمكانية تعديل البيانات أو التراجع عن عمليات بسهولة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.8	3.8	3.8
غير موافق	11	13.8	13.8	17.5
محايد	17	21.3	21.3	38.8
موافق	43	53.8	53.8	92.5
موافق بشدة	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الثاني "الاستجابة الفورية"

تتميز التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك بسرعة تحميل عالية.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	7	8.8	8.8	8.8
غير موافق	15	18.8	18.8	27.5
محايد	19	23.8	23.8	51.3
موافق	32	40.0	40.0	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يتلقى العميل ردوداً سريعة من الدعم الفني أو المساعد الذكي عند حدوث مشكلة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	9	11.3	11.3	11.3
غير موافق	5	6.3	6.3	17.5
محايد	17	21.3	21.3	38.8
موافق	39	48.8	48.8	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0

الملاحق

Total	80	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

يؤكد النظام العمليات المالية ويرسل إشعارات تأكيد فورية للعمليات المنجزة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	6	7.5	7.5	12.5
محايد	14	17.5	17.5	30.0
موافق	46	57.5	57.5	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتم معالجة وحل المشكلات التقنية وطعون العمليات الرقمية من طرف البنك بسرعة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	5	6.3	6.3	6.3
غير موافق	12	15.0	15.0	21.3
محايد	20	25.0	25.0	46.3
موافق	36	45.0	45.0	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الثالث "التفاعلية والشفافية"

تتيح منصات البنك الرقمية للعميل قنوات مرنة لتقديم الآراء والشكاوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
غير موافق	10	12.5	12.5	15.0
محايد	18	22.5	22.5	37.5
موافق	44	55.0	55.0	92.5
موافق بشدة	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يوفر النظام التفاعلي للبنك إجابات فورية وتغذية عكسية واضحة للاستفسارات.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	13	16.3	16.3	21.3
محايد	20	25.0	25.0	46.3
موافق	36	45.0	45.0	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتميز القنوات الإلكترونية بالشفافية العالية في عرض الرسوم والعمولات المفروضة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3

الملاحق

غير موافق	7	8.8	8.8	10.0
محايد	19	23.8	23.8	33.8
موافق	43	53.8	53.8	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يتضمن التطبيق للعميل الاطلاع الآلي على كشوف الحساب وتفصيل الحركات المالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
غير موافق	6	7.5	7.5	10.0
محايد	15	18.8	18.8	28.8
موافق	50	62.5	62.5	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الرابع "الميزة التنافسية"

تساهم الخدمات الرقمية للبنك في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
غير موافق	5	6.3	6.3	8.8
محايد	21	26.3	26.3	35.0
موافق	35	43.8	43.8	78.8
موافق بشدة	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يتميز البنك عن منافسيه بتقديم خدمات إلكترونية فريدة ومبتكرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.8	3.8	3.8
غير موافق	1	1.3	1.3	5.0
محايد	16	20.0	20.0	25.0
موافق	44	55.0	55.0	80.0
موافق بشدة	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تمنح الرقمنة البنك صورة ذهنية حديثة وقوية تعزز مكانته في القطاع.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	5	6.3	6.3	7.5
محايد	12	15.0	15.0	22.5
موافق	42	52.5	52.5	75.0

الملاحق

موافق بشدة	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

S

تدعم الحلول الرقمية البنك في خفض تكاليف المعاملات وتقديم أسعار وعمولات أكثر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	5.0	5.0	5.0
محايد	18	22.5	22.5	27.5
Valid موافق	43	53.8	53.8	81.3
موافق بشدة	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر للرقمنة في القطاع المصرفي على جودة الخدمات المصرفية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.636	.631	.37542

a. Predictors: (Constant), المحور الأول_واقع_وبنية الرقمية_في القطاع

b. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	19.174	1	19.174	136.041	.000 ^b
1 Residual	10.993	78	.141		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

b. Predictors: (Constant), المحور الأول_واقع_وبنية الرقمية_في القطاع

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	-.368	.344		-1.069	.289	-1.053	.317
المحور الأول_واقع_وبنية الرقمية_في القطاع	1.079	.093	.797	11.664	.000	.895	1.264

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر لبعد البنية التكنولوجية على جودة الخدمات المصرفية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.526	.520	.42823

الملاحق

a. Predictors: (Constant), البعد الأول_البنية التكنولوجية
b. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15.863	1	15.863	86.504	.000 ^b
1 Residual	14.304	78	.183		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية
b. Predictors: (Constant), البعد الأول_البنية التكنولوجية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	1.732	.208		8.318	.000	1.318	2.147
1 البعد الأول_البنية التكنولوجية	.540	.058	.725	9.301	.000	.424	.655

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لبعد تنوع قنوات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.474	.467	.45106

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني_تنوع قنوات الرقمية
b. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	14.297	1	14.297	70.272	.000 ^b
1 Residual	15.870	78	.203		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني_تنوع قنوات الرقمية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	---------------------------------

الملاحق

	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	1.354	.275		4.930	.000	.807	1.901
البعد الثاني تنوع قنوات الرقمية	.623	.074	.688	8.383	.000	.475	.771

a. Dependent Variable: a. المحور الثاني_ جودة الخدمات_ المصرفية

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لبعد الأمان والخصوصية في القطاع على جودة الخدمات المصرفية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.513	.507	.43397

a. Predictors: (Constant), a. البعد الثالث_ الأمان_ والخصوصية الرقمية

b. Dependent Variable: b. المحور الثاني_ جودة الخدمات_ المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15.477	1	15.477	82.184	.000 ^b
1 Residual	14.690	78	.188		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: a. المحور الثاني_ جودة الخدمات_ المصرفية

b. Predictors: (Constant), b. البعد الثالث_ الأمان_ والخصوصية الرقمية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	.635	.333		1.909	.060	-.027-	1.297
1 البعد الثالث_ الأمان_ والخصوصية الرقمية	.762	.084	.716	9.066	.000	.595	.930

a. Dependent Variable: a. المحور الثاني_ جودة الخدمات_ المصرفية

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر للتحديات والصعوبات على جودة الخدمات المصرفية

الملاحق

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.047 ^a	.002	-.011-	.62122

a. Predictors: (Constant), البعد الرابع_التحديات_الصعوبات_الرقمية_في_القطاع

b. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.066	1	.066	.171	.680 ^b
Residual	30.101	78	.386		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

b. Predictors: (Constant), البعد الرابع_التحديات_الصعوبات_الرقمية_في_القطاع

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	3.770	.377		10.011	.000	3.020	4.520
1 البعد الرابع_التحديات_الصعوبات_الرقمية_في_القطاع	-.041-	.099	-.047-	-.414-	.680	-.239-	.157

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وتم إسقاط الدراسة ميدانياً على بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP-BANQUE) بوكالة عين تموشنت ، عبر توزيع استبيان شمل عينة من زبائن وعمال البنك، ومعالجة بياناته إحصائياً بواسطة برنامج (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى أن تبني حلول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي يساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الأداء، وعصرنة وسائل الدفع الإلكتروني، واختصار الوقت والجهد، مما يعزز رضا الزبائن ويحقق ميزة تنافسية. ورغم وجود بعض التحديات التقنية والثقافية، إلا أن الرقمنة تظل ضرورة استراتيجية لعصرنة المنظومة المصرفية وتطوير النشاط الائتماني والتمويلي.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، جودة الخدمات المصرفية، التحول الرقمي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، رضا الزبائن.

Abstract

This study aimed to highlight the role of Financial Technology (FinTech) in enhancing the quality of banking services. The practical study was applied to the National Savings and Insight Bank (CNEP-BANQUE), Ain Témouchent branch, by analyzing a questionnaire distributed to a sample of bank clients and employees using the SPSS software. The study concluded that adopting FinTech solutions and digital transformation effectively contributes to improving operational efficiency, modernizing electronic payment methods, and saving time and effort, thereby boosting customer satisfaction and achieving a competitive advantage. Despite some technical and cultural challenges, digitization remains a strategic necessity for modernizing the banking system and developing credit and financing activities.

Keywords: Financial Technology (FinTech), Banking Services Quality, Digital Transformation, CNEP-BANQUE, Customer Satisfaction.