



الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية  
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم الاقتصادية

التخصص إقتصاد نقدي مالي

الموضوع

مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي  
- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA عين تموشنت

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

تحت إشراف:

د. بن الدين نور الهدى

إعداد الطالبين:

بلغزلي الغازي يحيى

بهلول بهية جمعة

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

حروطاني عبد المجيد

:الأستاذ (ة)

مشرفة

بن الدين نور الهدى

:الأستاذ (ة)

ممتحنة

معط الله امال

:الأستاذ (ة)

السنة الجامعية: 2024-2025



الْحَمْدُ لِلَّهِ الْعَظِيمِ

﴿رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ النمل الآية

19

صدق الله العظيم

ونسأل الله التوفيق و النجاح

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي علّم الإنسان ما لم يعلم، وسبحان من جعل للعلم أهله، ورفعهم درجات، فقال في كتابه العزيز:

﴿يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾ [المجادلة: 11]

نحن، الطالبين بلغزلي الغازي يحي وبهلول بهمة جمعة، نتقدم بخالص الشكر وجميل العرفان لأستاذتنا المشرفة الفاضلة

[بن الدين نور الهدى]، التي كانت لنا سندًا في درب البحث، ونموذجًا يُحتذى في العطاء،

فبفضل إشرافها وتوجيهاتها، تمكّنا من تجاوز الصعوبات، وتجاوز العقبات، ولم تبخل علينا بعلم أو نصيحة أو

تشجيع، بل كانت لنا ضوءًا حين خفتت المسارات.

نسأل الله أن يجزيكم خير الجزاء، وأن يجعل ما قدمتموه في ميزان حسناتكم، كما قال رسول الله ﷺ:

"إن الله وملائكته وأهل السموات والأرض، حتى النملة في جحرها، وحتى الحوت في البحر، ليصلّون على معلّم

الناس الخير."

ولكم منا هذه الأبيات المتواضعة، عربون تقدير وامتنان:

"أستاذة الخير يا نبع الوفا أدبًا ويا منار الهدى في الدرب والنهج علمتنا فارتقى الفكر الجميل بنا

فصرت في القلب رمز النور والفرج"

شكرًا من القلب،

ودعاءنا أن يبارك الله لكم في علمكم، ويرفع قدركم في الدنيا والآخرة.

# الإهداء

إلى روح والدي الغالي، الذي رحل جسده عني، لكن ملامحه تسكن قلبي، وصوته يرافقني في خطواتي، كان حلمه أن يراني في هذا اليوم، وها أنا أحققه وفي عيني دموعه وابتسامته، أهدي تخرجي إلى روحه الطاهرة، وأدعو الله أن يسكنه فسيح جناته.

إلى أمي العظيمة،

نبض القلب وسر النجاح، أنت من غرست في الإصرار، وسقيت أيامي بالدعاء والصبر، فلك مني كل الحب، وكل التقدير، وكل الامتنان.

إلى أختي الغالية، رفيقة دربي ومصدر دعمي وسندي، لضحككتك في لحظات تعبي، ولمواساتك عند انكساري، أهديك جزءًا من هذا النجاح، فأنت شريكة كل لحظة فيه.

إلى خطيبتي الحبيبة، رفيقة القلب والروح، لك يا من كنت نوري في العتمة، وهدوئي في العاصفة،

شكرًا لوجودك، لصبرك، لحنانك، ولإيمانك بي حين شككت في نفسي، هذا الإنجاز هو لك كما هو لي، فحلّمي لا يكتمل إلا بك.

إلى زميلي في إعداد هذه المذكرة، الذي شاركني درب العلم والمسؤولية بروح طيبة وتعاون مخلص، لك جزيل الشكر على الجهد والمثابرة.

وإلى أصدقائي، أنتم العائلة التي نختارها بقلوبنا، لكل لحظة صدق، وكل دفعة أمل، وكل كلمة طمأنة، شكرًا لأنكم كنتم نورًا في طريقٍ كان مظلمًا أحيانًا.

إليكم جميعًا، أهدي هذه المذكرة، فنجاحي ما كان ليكون لولاكم بعد الله.

بلغزلي الغازي محيي

# الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل، أهدي ثمرة جهدي إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا لي السند والدعاء،  
إلى أمي الحنون التي منحتني الحب والدعم، وإلى أبي القدوة والمعلم في دروب الحياة.  
وإلى إخوتي الأعزاء: أختاي الغاليتان وأخي العزيز، اللذين كانوا لي خير رفقة وسند.  
إلى ابنة خالتي العزيزة، أختي في الروح، وإلى جدتي الحنونة، صاحبة الدعاء الصادق، وخالاتي الكريمات، مصدر  
الحنان والدعم.

كما أخص بالإهداء خطيبي الغالي، الذي ساندني بصبره وتشجيعه، وكان له الأثر الكبير في دعمي المعنوي.  
وإلى زميلي في المذكرة، الذي شاركني هذا الإنجاز بروح طيبة وتعاون مخلص.  
وأستاذتي المشرفة الفاضلة، التي كانت لنا منارة توجيه ورفيقة درب علمي متميزة.  
لكل من قدّم لي دعاءً أو كلمة طيبة، أقدم هذا العمل عربون شكر وامتنان.

بملول بهية جمعة



# الفهرس



	قائمة المحتويات
I	الفهرس
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة العامة
1	الفصل الأول
1	الاطار النظري للتكنولوجيا المالية و الاداء البنكي
2	تمهيد
3	المبحث الأول :مدخل إلى التكنولوجيا المالية
3	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.....
6	المطلب الثاني: خصائص و أهمية التكنولوجيا المالية.....
8	المطلب الثالث: قطاعات و تقنيات التكنولوجيا المالية.....
18	المبحث الثاني : عموميات حول الأداء البنكي
18	المطلب الأول : ماهية الأداء البنكي.....
22	المطلب الثاني: الأبعاد و العوامل المؤثرة على الأداء البنكي.....
26	المطلب الثالث : العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الأداء البنكي.....
27	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
27	المطلب الأول : الدراسات المحلية.....
29	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية.....
30	المطلب الثالث : الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.....
33	
33	الفصل الثاني
33	دراسة حالة بنك BNA

33	عين تموشنت
34	تمهيد :
35	المبحث الأول : تقديم عام لبنك BNA عين تموشنت
35	المطلب الأول : بطاقة تعريفية لبنك BNA .....
36	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري.....
38	المطلب الثالث : خدمات البنك الوطني الجزائري و مهامه.....
39	المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية
39	المطلب الأول النموذج و العينة.....
40	المطلب الثاني : الأدوات الرئيسية للدراسة الميدانية .....
42	المطلب الثالث : التأكد من صدق وثبات الاستبيان.....
49	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة
49	المطلب الأول : التحليل الوصفي لعينة الدراسة.....
52	المطلب الثاني : التحليل الاحصائي لمحاور الاستبيان.....
63	المطلب الثالث:اختبار فرضيات الدراسة.....
70	خلاصة الفصل :
87	الملخص

## قائمة الجداول

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان	رقم
17	بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية	01-01
41	توزيع مقياس ليكارت الخماسي	02-02
43-42	يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول	03-02
44	يوضح صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول	04-02
45	يوضح صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني	05-02
46	يوضح صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث	06-02
47	يوضح صدق الاتساق الداخلي للبعد الرابع	07-02
48	اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة	08-02
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	09-02
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	10-02
50	توزيع عينة حسب الدراسة متغير المستوى التعليمي	11-02
50	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة .	12-02
51	توزيع عينة حسب الدراسة متغير المركز الوظيفي	13-02
54-52	يوضح نتائج تحليل محور التكنولوجيا المالية	14-02
55	يوضح نتائج تحليل بعد الأداء المالي	15-02
57	يوضح نتائج تحليل بعد الأداء التسويقي	16-02
59	يوضح نتائج تحليل بعد الأداء الوظيفي	17-02
61	يوضح نتائج تحليل بعد الأداء الاستراتيجي	18-02
64	نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية الرئيسية	19-02
65	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط	20-02
66	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 01	21-02
67	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 02	22-02
68	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 03	23-02
69	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 04	24-02

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان	رقم
5	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	01-01
11	الآلية عمل تقنية البلوكشين	02-01
12	العملات المشفرة الأكثر تداولاً	03-01
13	صورة توضيحية حول نظام عمل الحوسبة السحابية	04-01
15	صورة توضيحية حول نظام عمل الحوسبة السحابية	05-01
16	صورة توضيحية لعقد ذكي	06-01
17	بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية	07-01
24	يمثل ابعاد الأداء البنكي	08-01
37	الميكال التنظيمي لبنك BNA	09-02
39	نموذج الدراسة	10-02

## قائمة الملاحق

---

### قائمة الملاحق

رقم	عنوان
01	الاستبيان
02	مخرجات ال SPSS



# المقدمة العامة



تمهيد :

يشهد العالم اليوم تطورات متسارعة في مختلف المجالات، خاصة في الجانب التكنولوجي، الذي أصبح يؤثر بشكل مباشر على أنماط الحياة اليومية والمعاملات الاقتصادية. من أبرز هذه التطورات، نجد بروز ما يُعرف بالتكنولوجيا المالية أو "FinTech"، التي أصبحت لاعباً رئيسياً في تغيير شكل القطاع البنكي، وفرضت نفسها كوسيلة ضرورية لتحسين الأداء وتطوير أساليب العمل داخل البنوك.

في الماضي، كانت الخدمات البنكية تعتمد على الإجراءات الورقية والبنية التقليدية التي تستغرق وقتاً وجهداً، أما اليوم فقد أصبح من الممكن إنجاز معظم العمليات البنكية عن طريق الهاتف الذكي أو الحاسوب، وفي أي وقت ومن أي مكان. وهذا التغير الجذري لم يأت من فراغ، بل هو نتيجة لتبني البنوك تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، وأنظمة الدفع الإلكتروني.

هذا التحول لم ينعكس فقط على طريقة تقديم الخدمات، بل مسّ أيضاً الأداء البنكي من حيث السرعة، الجودة، رضا العملاء، وحتى التكاليف التشغيلية. فالتكنولوجيا المالية ساعدت في تقليص حجم الإجراءات الورقية، وقللت من الاعتماد على العنصر البشري في بعض المهام المتكررة، ما أتاح للبنوك فرصة التركيز أكثر على تقديم خدمات ذات قيمة مضافة، وتطوير منتجات مصرفية جديدة تتماشى مع تطلعات الزبائن وسلوكهم الرقمي.

لكن رغم هذه الإيجابيات، فإن التغير التكنولوجي لا يخلو من التحديات. فالبنوك التي تسعى لتبني هذه الحلول تواجه صعوبات مثل الحاجة لتحديث أنظمتها الداخلية، تأمين بيانات العملاء من التهديدات السيبرانية، وتدريب الموظفين على التعامل مع التقنيات الحديثة. وبالتالي، فإن نجاح التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي لا يعتمد فقط على توفر الأدوات، بل أيضاً على مدى جاهزية المؤسسات البنكية لتقبل هذا التغيير وتوظيفه بالشكل الصحيح.

من هنا تأتي أهمية هذا البحث، الذي يهدف إلى دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي، مع محاولة فهم مدى تأثير هذه التقنيات على واقع البنوك، وكيف يمكن استغلالها بالشكل الأمثل لتحقيق أقصى استفادة ممكنة سواء للبنك أو للزبون

إشكالية البحث:

انطلاقاً مما سبق، يمكن طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي؟

للإجابة على هذا التساؤل الرئيسي، نطرح بعض التساؤلات الفرعية:

- هل يُعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من بين العوامل التي ساهمت في تطوير الأداء البنكي؟
- هل ساهمت التكنولوجيا المالية في تسهيل عملية تقديم الخدمات البنكية؟

## المقدمة العامة

- ما هي العلاقة بين تطور التكنولوجيا المالية وتحسين جودة وكفاءة الخدمات البنكية؟

### فرضية البحث:

للإجابة على إشكالية البحث ثم وضع الفرضيات التالية :

-الفرضية الرئيسية:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضيات الثانوية :

1. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي.
2. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي.
3. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي.
4. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي.

### أهمية البحث:

يمكن أن تتضح أهمية هذا البحث من خلال العناصر التالية :

- يساعد على فهم كيف تغيرت الخدمات البنكية بفضل التحول الرقمي.
- يبرز أهمية التكنولوجيا المالية في تسري مليية تقديم الخدمات البنكية الحديثة وبدقة.
- يعطي نظرة حول مستقبل البنوك في ظل التقدم التكنولوجي.
- يوضح دور التكنولوجيا المالية في تطوير وتحسين أداء البنوك.

### أهداف البحث:

نسى من خلال هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساعد في فهم الموضوع بشكل أعمق، ومن أهمها:

- توضيح مفهوم التكنولوجيا المالية وتطورها
- توضيح كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين جودة وسرعة الخدمات البنكية.
- معرفة تأثير هذه التكنولوجيا على كفاءة الأداء داخل البنوك من خلال تقليص الوقت والتكاليف.
- إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رضا الزبائن وتسهيل تعاملاتهم.
- تقديم رؤية عامة حول مساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع البنكي بشكل عام

### أسباب اختيار الموضوع

- أهمية التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي وتأثيرها المباشر على القطاع البنكي.

## المقدمة العامة

- مواكبة التحولات الرقمية التي يعرفها العالم، وخاصة في المجال المصرفي.
- العلاقة الوثيقة بين موضوع البحث وتخصصي في (الاقتصاد النقدي والمالي).
- رغبتني في تسليط الضوء على الدور الكبير للتكنولوجيا المالية في تحسين الخدمة البنكية وتقريبها من الزبون.

### حدود البحث :

تتمثل فيما يلي :

- الحدود الموضوعية : اهتم هذا البحث بموضوعين من بين المواضيع الحديثة في الاقتصاديات المعاصرة، والمتمثلة في " التكنولوجيا المالية " ، و " الأداء البنكي " .
- الحدود المكانية : لقد حاولنا إسقاط الجانب النظري على البنك الوطني الجزائري BNA بولاية عين تموشنت وذلك لتناسبها مع موضوع الدراسة .
- الحدود الزمنية : من أجل الإحاطة بإشكالية بحثنا والوصول إلى أهم النتائج التي تثبت صحة الفرضيات أو نفيها قد تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة من 23 إلى 29 مارس 2025.

### المنهج المستخدم :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة حيث أن :

- **المنهج الوصفي:** يستعرض الأثر النظري للتكنولوجيا المالية على تحسين الأداء البنكي، مع التركيز على دور التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية وزيادة الكفاءة.
- **المنهج التحليلي:** يتناول تحليل البيانات والإحصاءات المتعلقة بتطبيقات التكنولوجيا المالية في البنوك، وقيّم تأثيرها على الأداء البنكي في ظل الاقتصاد المعرفي.

### هيكل البحث :

قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين ويمكننا صياغتها كما يلي :

- **الفصل الأول :** الاطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي .  
حيث حاولنا من خلاله التطرق للتأصيل النظري حول التكنولوجيا المالية والأداء البنكي و الدراسات السابقة، في هذا المجال من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث.
- **الفصل الثاني :** دراسة حالة في البنك الوطني الجزائري BNA عين تموشنت.  
حيث حاولنا من خلاله إسقاط ما سبق في الجانب النظري على إحدى البنوك الوطنية والمتمثلة في البنك الوطني الجزائري BNA عين تموشنت، من أجل اختبار فرضيات الدراسة والاجابة لى إشكالية البحث الرئيسية، من خلال معالجة ثلاث مباحث في هذا الفصل.



## الفصل الأول

الاطار النظري للتكنولوجيا المالية و الاداء

البنكي



## تمهيد

شهد القطاع البنكي في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة نتيجة لتطور التكنولوجيا المالية، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا من العوامل الرئيسية التي تسهم في تحسين الأداء البنكي. من خلال تطبيق تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، والتحليل البياني، استطاعت البنوك تحسين كفاءتها التشغيلية، وتقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء.

في هذا الفصل، سنناقش أثر هذه التقنيات على تطوير العمليات المصرفية، وزيادة الأمان، وتسريع المعاملات المالية، وكيف ساعدت في تحسين الأداء البنكي بشكل عام.

تناولنا في هذا الفصل ثلاث مباحث تشمل مدخل الى التكنولوجيا المالية، وفي المبحث الثاني التطرق لعموميات حول الأداء البنكي وفي آخر مبحث حاولنا تحليل ومناقشة بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

### المبحث الأول: مدخل إلى التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية من اهم المفاهيم الحديثة في بيئة الأعمال المعاصرة ، حيث يتم في هذا المبحث التطرق الى ماهية التكنولوجيا المالية، خصائصها و القطاعات و التقنيات التي تستخدم بها.

#### المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

سنتطرق في هذا المطلب لنشأة التكنولوجيا المالية ومفهومها

#### الفرع الأول :نشأة التكنولوجيا المالية

وفقا لورقة بحثية أعدها (Arneris و Barberis& Ross)، يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية إلى عدد من المراحل المختلفة شهدت كل من هذه المراحل الثلاثة مستوى مميزا من التمايز في السوق أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم<sup>1</sup>.

#### ● التكنولوجيا المالية (1886-1967)

تتضمن هذه المرحلة بناء البنية التحتية التي ستدعم الخدمات المالية المعولمة، مكن أول كابل عبر المحيط الأطلسي (1866) وشبكة بنك الاحتياطي الفيدرالي (1918) في الولايات المتحدة من أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل التلغراف ورمز مورس. لقد كانت أساسية وفقا لمعايير اليوم، ولكن في وقت تطوير البنية التحتية والنقل، كانت القدرة على إجراء المعاملات المالية على مسافة أكبر جد معقدة.

#### ● التكنولوجيا المالية (1967-2008)

شهدت التسعينيات أولى التحركات نحو الخدمات المصرفية الرقمية، حيث بدأ العملاء بإدارة أموالهم بطرق مختلف، تم إطلاق (PayPal) في عام 1998 والذي كان حجر الأساس لأنظمة الدفع الجديدة التي ستأتي مع تزايد اتصال العالم بالإنترنت.

في فترة السبعينيات قامت (NASDAQ) بإنشاء أول بورصة رقمية في العالم و (SWIFT) (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك، وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود تميزت بداية هذه المرحلة بتكيب أول جهاز صراف آلي من قبل باركليز في عام 1967، وتتميز بالانتقال من التناظرية إلى الرقمنة المالية استمرت هذه المرحلة خلال ثمانينيات القرن الماضي مع ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية

<sup>1</sup> شعيب مقلاتي و بوبغل الزواوي ، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإمارات العربية المتحدة أمودجا ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ،المركز الجامعي ميلة، الجزائر، 2021 ، ص 09.

للبنك تغيرت طريقة التعاملات التجارية للأفراد بفعل تنامي الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، حيث أدت ثورة الإنترنت إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية.

الأزمة المالية العالمية 2008، هي التي أسدلت الستار على عصر التكنولوجيا المالية المعاصر ودفع بالابتكار خلال الحقبة التالية.

### • التكنولوجيا المالية ( من 2008 إلى يومنا هذا)

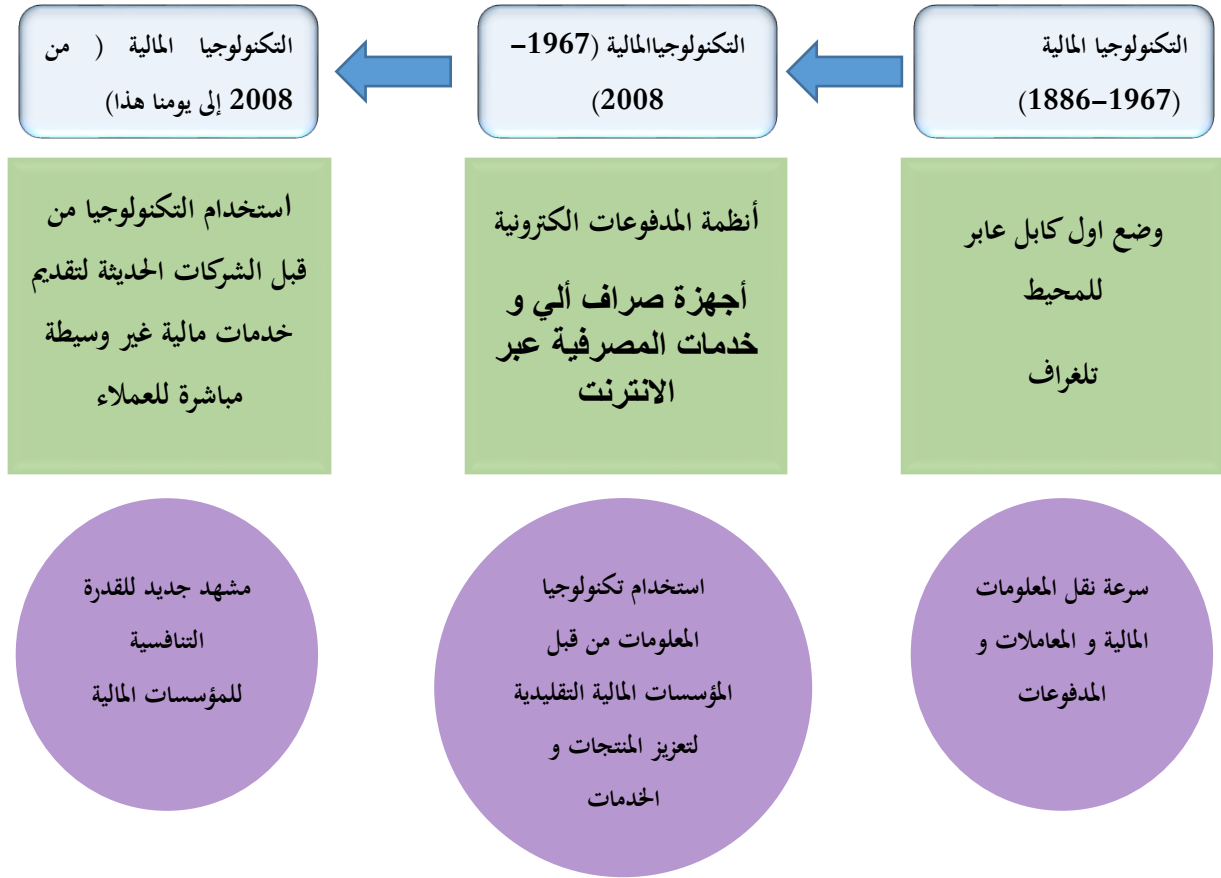
ما بعد الأزمة المالية 2008 أصبح عصر الشركات الناشئة، مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، تم فتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات المالية.

جعلت منصات الخدمات المصرفية كخدمة (Baas) بما في ذلك (Treezor) و (Solaris Bank) من السهل على البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد عن الأنظمة القديمة المعقدة لتمكينها من إطلاق البنوك الجديدة". ولدت (Bitcoin) في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى باستخدام تقنية (blockchain)، يعني اعتماد الهواتف الذكية، وبالتالي تصبح الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الأشخاص للوصول إلى الويب والخدمات المالية الأخرى

- تم تطوير التكنولوجيا المالية (Fintech) . المراعاة التغيرات في سلوك المستهلك وكيفية وصولهم إلى الإنترنت في العالم النامي الدولتان اللتان تتمتعان بأعلى استخدام للتكنولوجيا المالية هما الصين والهند، لم تكن هذه البلدان تتمتع بالبنية التحتية المصرفية المادية كتلك الموجودة في الغرب، وبالتالي تمكنت من تبني حلول جديدة بسرعة أكبر من نظيراتها الغربية. ما ميز (FinTech) . هو الابتعاد عن العالم المالي الذي يهيمن عليه الغرب ويقر بالتقدم الذي يتم إحرازه في الخدمات المصرفية الرقمية حول العالم<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> DOUGLAS ARNER; JÁNOS BARBERIS; ROSSBUCKLEY ,THE EVOLUTION OF FINTECH: A NEW POST-CRISIS PARADIGM? , Research Paper No. 2015/047 , University of Hong Kong Faculty of Law , 2015 , P 06.

الشكل رقم 01: يمثل مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر : (Anjan V. Thakor, FINTECH AND BANKING : What do we know? , Journal of Financial Intermediation, Washington University in St. Louis, CFAR, 2019, p. 3)

### الفرع الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية

عرف مجلس الاستقرار المالي Financial Stability Board التكنولوجيا المالية بأنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات<sup>1</sup>.

- أما لجنة بازل للرقابة المصرفية عرفت التكنولوجيا المالية بأنها : أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بنية حيزية، بنية محمد، الابتكار و التكنولوجيا في التمويل الإسلامي و دوره في دعم التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، التجربة الماليزية أمودجا، المجلة الجزائرية للإدارة و التسويق، العدد : 01، ص:03.

<sup>2</sup> سعيدة حروفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد : 03، 2019، ص 727.

يعد مصطلح التكنولوجيا المالية من المصطلحات الحديثة جدا والتي ظهرت في القرن الواحد والعشرون إذ يتصف النظام المالي بأنه ذو طبيعة ديناميكية تتقاطع فيه قطاعات الخدمات المالية والتكنولوجية، حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية الناشئة بالابتكار المنتجات والخدمات المالية والمصرفية المقدمة فضلا عن وجود صناعة الخدمات المالية التقليدية بالإضافة إلى أن Fintech القدرة على تسهيل زيادة الشمول المالي من خلال تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية لفئة الأفراد والشركات التي تم استثنائها من الأسواق المالية الرسمية. تقوم شركات Fintech بتطوير الخدمات الرقمية التي قد تؤدي إلى وصول مليارات الأشخاص إلى القطاع المصرفي وإلى المنتجات الاستثمارية الجديدة إذ كان للابتكارات الرقمية عبر مختلف المجالات في القطاع المالي تأثير هائل في تعزيز تقديم الخدمات المالية من خلال الانتشار السريع للتكنولوجيا الرقمية في الاقتصاد العالمي<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: خصائص و أهمية التكنولوجيا المالية

سنتناول في هذا الجزء أهم الخصائص التي تميز التكنولوجيا المالية وأهميتها .

#### الفرع الأول : خصائص التكنولوجيا المالية

تتميز التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص والتي تتمثل فيما يلي<sup>2</sup>:

1. تعتبر التكنولوجيا المالية وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها والمتمثلة بتلبية حاجة الأفراد والشركات.
2. تتمثل التكنولوجيا المالية بمجموعة من المهارات والأساليب والطرق العالية والمصرفية التي تمكن المصارف من تلبية احتياجات ورغبات الزبائن
3. تطبق التكنولوجيا المالية على الأساليب الإدارية المختلفة ولا يقتصر دورها على أداء الخدمة المالية فقط.
4. تساعد المصارف على مواكبة التطورات الحاصلة في الخدمات المصرفية والمالية وجعلها ملائمة لحاجات الأفراد والشركات
5. تعمل على تهيئة قاعدة بيانات خاصة بالزبائن تمكنهم من الحصول على الخدمة التي يرغبون دون استخدام الطرق التقليدية.

<sup>1</sup> زهراء صالح حدي، أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الإشارة لتجارب دولية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد: 12، العدد: 28، 2020، ص: 170.

<sup>2</sup> حروفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 3، 2019، ص730.

الفرع الثاني : أهمية التكنولوجيا المالية

إنَّ للتكنولوجيا المالية أهمية كبيرة، حيث تعمل على<sup>1</sup>:

- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية مع مَنْ لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تسهيل اتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
- تسيير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين بالخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

كما يمكن أن تتضح أهميتها من خلال ما يلي :

**- التجارة عبر الحدود وتحويلات العاملين في الخارج:**

إن التكنولوجيا المالية والحلول المالية المبتكرة ذات الصلة العملات الافتراضية، دفاتر الحسابات الرقمية الموزعة القائمة على تكنولوجيا سلسلة مجموعة البيانات "البلوكتشين" يمكن أن تساهم في توفير آليات مدفوعات عابرة للحدود، تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية مقارنة بالبنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية وبذلك يمكن التخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع علاقات المراسلة المصرفية في بعض البلدان.

**- الاستقرار والنزاهة في القطاع المالي :**

من الممكن أن تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي بتخفيض تكاليف التشغيل في البنوك وتسهيل تحليل البيانات الضخمة لإدارة المخاطر وكشف الاحتيال، وفي ظل التوترات الجيوسياسية السائدة من جهة وتزايد التعامل مع قضايا مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب من جهة أخرى، سيكون للتكنولوجيا التي تستند إلى البيانات دور مهم في الامتثال للقواعد التنظيمية بعد انتقال البلدان من مرحلة تحسين القواعد التنظيمية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب إلى مرحلة تنفيذها.

**- العمليات المالية والنقدية :**

<sup>1</sup>مليكة بن علقمة، " يوسف سائحي، " دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث، الجزائر، 2018، ص93.

من شأن التحول الرقمي الإسهام في رفع كفاءة تحصيل الإيرادات وأداء المدفوعات الحكومية، بينما يمكن للتوسع في استخدام وسائل الدفع الالكترونية أن يحد من الاحتيال ويزيد من فعالية انتقال آثار السياسة النقدية.

### المطلب الثالث: قطاعات و تقنيات التكنولوجيا المالية

تم في هذا المطلب التطرق إلى مختلف قطاعات وتقنيات التكنولوجيا، وذلك من خلال تقديم نظرة عامة تهدف إلى توضيحها

### الفرع الأول : قطاعات التكنولوجيا المالية

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات والمجالات المتنوعة ومنه يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية إلى أربعة قطاعات رئيسية وفقا لنماذج أعمالها المميزة ويمكن عرضها في ما يلي:

#### أولا : المدفوعات

اصبحت عملية الدفع اسرع و أكثر أمانا و سهولة ، وحلت تطبيقات المحفظة الإلكترونية على الهاتف المحمول مكان النقود الورقية، فيما تتيح الشركات التي تتولى عمليات الدفع للأفراد بإرسال أموال على الفور ويشمل الفاعلون في هذا المجال<sup>1</sup> :

- عملية الدفع عبر الهاتف المحمول منصات الرائدة فيها AppelPay. Paypal
- الفترة الكاملة ، على رأسها منصات: iBeacon, ordreAhead.Uber
- المدفوعات المبسطة مثل منصات: Shipwallet, bPay, MagicBand
- أمان الجيل القادم من أهمها: Nuance,biyoXYverly
- تبادل العملات بدون تكلفة وتبسيط عمليات الدفع بين الأفراد
- التحويلات المالية إلى الخارج تكون أقل تكلفة Transfer wise

#### ثانيا : التمويل .

يشتمل على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في انشاء منتجات ووسائل الإعلام و افكار جديدة ويشمل على ثلاث أطراف في المقاول بمشروع الذي يحتاج إلى تمويل المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشروعات، والهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من اجل تطوير الخدمات والمنتجات، كما يوجد الإقراض من نظير إلى نظير و هو من النماذج المنتشرة في التكنولوجيا المالية كما أنها تستفيد التكنولوجيا

<sup>1</sup>كمال زواق، ثورة الاستثمار في صناعة التكنولوجيا المالية - حقائق احصائية .. فرص وتحديات، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23 العدد

المالية من المنصات الرقمية التي تشكل دوائر تمويل المباشر (السوق الرقمية) ، وتعمل هذه المنصات على توفير المعلومات لأفراد الشركات بدافع الإقراض المتبادل بسعر فائدة منخفضة و إجراءات اقل تعقيد<sup>1</sup>.

### ثالثا : إدارة الأصول

تتضمن مجموع الشركات التكنولوجيا المالية التي تقدم النصح والمشورة و ادارة الثروات ، حيث تكمن تقنيات البيئات الضخمة والذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة من إعطاء نصائح ذكية حول قرارات الاستثمار دون تدخل بشري مباشر و هو الذي عرف مؤخرا بالمستشار الآلي RoboAdvisor و من تقنيات المستخدمة بكثافة في إدارة الثروة تحليل البيانات المجموعة من أسواق المالية على مر سنوات في معرفة حركة سوق ككل او حركة سهم معين مع اخذ بعين اعتبار المدخلات الأخرى كوسائل التواصل الاجتماعي والقرارات الحكومية ، و هذا ما يقلل الاعتماد على العنصر البشري في جميع البيانات و تحليلها و اتخاذ القرارات<sup>2</sup>.

### رابعا : التأمين .

تسعي التكنولوجيا المالية في سرعة تطور قطاع التأمين وذلك وفق مراسلها من خلال منتجات ذات حلول ابتكارية باستخدام أساليب متقدمة لجمع البيانات تؤدي الى تحديد افضل للمخاطر و ما يقابلها من تدابير علاجية ، كما انها ترتبط بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء ، حيث تولدت منتجات تأمينية وفق الطلب من خلال منصات P2P للتأمين ومنصات للتوزيع الرقمي<sup>3</sup>.

### خامسا : قطاع التكنولوجيا التنظيمية.

هو مجال يستعمل لإدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية. وذلك باستخدام التكنولوجيا المبتكرة، ويحتوي على العديد من الوظائف المتعلقة بالتكليف الرقابي الإفصاح أو الإبلاغ، والامتثال للقواعد والقوانين، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على إيجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض انتهاك البيانات الاختراقات الإلكترونية غسيل الأموال وغيرها من الأنشطة والأعمال الاحتياطية بالإضافة لهذه القطاعات

<sup>1</sup>عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: قراءة للتحديات والإمكانيات،مجلة البحوث في العلوم المالية والحاسبية، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 405.

<sup>2</sup>منير الشاطو، أنور حسن عيد الله عثمان، تطورات التقنية المالية وتأثيرها على التعليم المالي الإسلامي،مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد الإسلامي، المجلد 33 العدد 3، ص 175 متاح على <https://www.researchgate.net/publication/344724869>

<sup>3</sup> الياس قشوط، إنصاف فسوري، الخدمات المالية الرقمية بالبنوك التجارية ودورها في تحقيق الشمول المالي ،الجزء الثالث، كتاب المؤتمر حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة، يومي 24-25 ماي 2021، مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، جامعة ادرار، الجزائر، ص 272.

توجد خدمات تحويل الأموال عبر العالم، والخدمات المالية القائمة على سلسلة البنوك الرقمية مثلا لعمليات الرقمية المشفرة

### سادسا : خدمة تنظيم وإدارة المخاطر.

وهي تقنية تساعد الشركات العاملة فيصناعة الخدمات المالية إلى الالتزام بقواعد الامتثال المالي وإدارة المخاطر التشغيلية وتحسين التزامها التنظيمي . كما تشمل الحلول التي تساعد الهيئات التنظيمية على تنظيم الشركات التي تشرف عليها بشكل أفضل ، وتحسين عملية تجربة العملاء ومخاطرهم، إضافة إلى أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال والتي تهدف إلى تقليل العائدات المحصلة بصورة غير مشروعة، والاستفادة من البيانات الضخمة لاستخراج رؤى السوق والعملاء.

الفرع الثاني: تقنيات التكنولوجيا المالية .

تقنيات التكنولوجيا هي الأدوات والوسائل الحديثة التي تُستخدم لتسهيل العمل وتحسين الحياة اليومية نذكر منها.

أولاً: مفهوم تقنية البلوكشين

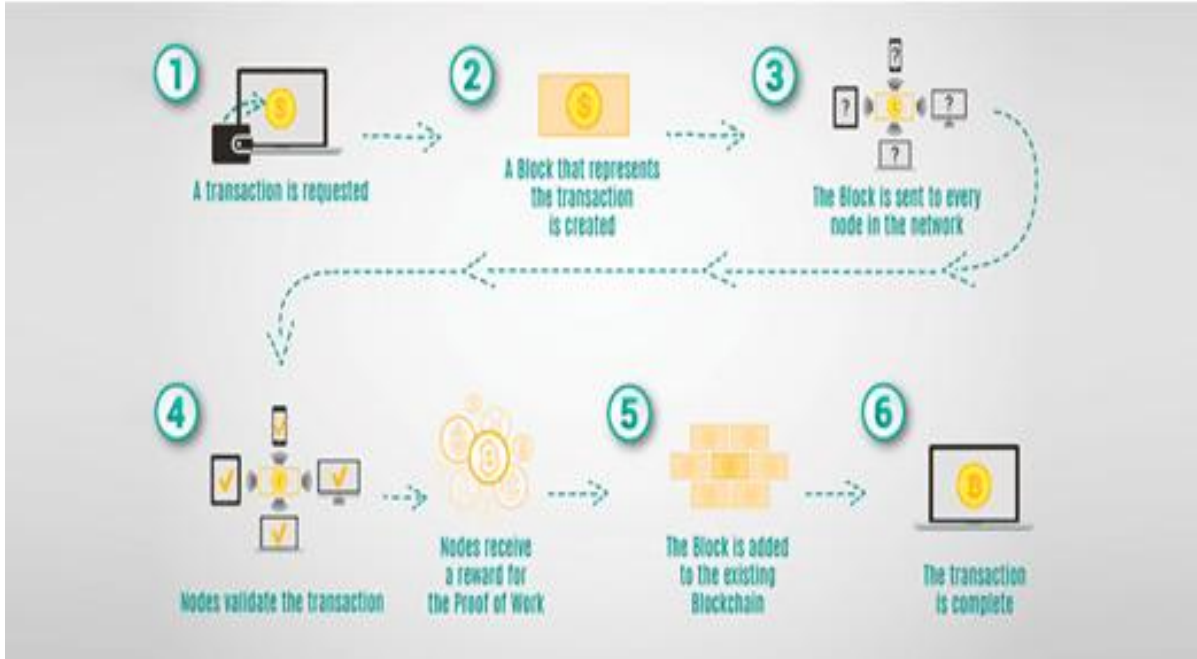
عرف Khan و Salah البلوكشين على انه " دفتر أستاذ لقاعدة بيانات لا مركزي وموزع ومشارك وغير قابل للتغيير يخزن سجل الأصول والمعاملات عبر شبكة من نظير إلى نظير".

وفي تعريف اخر " هو نوع من قاعدة البيانات الإلكترونية الموزعة دفتر الأستاذ التي يمكن أن تحتوي على أي معلومات (مثل السجلات والأحداث والمعاملات) ويمكنها وضع قواعد حول كيفية تحديث هذه المعلومات".

وعليه يمكن القول ان تقنية البلوكشين هي " سلسلة من السجلات او كتل من البيانات المشتركة و الغير قابلة للتغيير ، والتي تسمح بنقل اصول ذات قيمة من شخص الى شخص آخر بأمان وبدون تدخل اي وسيط".

وفيما يلي توضيح حول الية عمل تقنية البلوكشين بشكل عام<sup>1</sup>.

الشكل رقم 02 : يمثل الية عمل تقنية البلوكشين



المصدر: زاهرة بني عامرو الآء، تحسين استكشاف تقنية البلوكشين وتطبيقاتها في المالية الإسلامية، ص05.

<sup>1</sup>قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2024، ص52.

ثانيا : تعريف العملات المشفرة.

عرفها قانون المالية الجزائري لسنة 2018 على انها: "العملة الافتراضية هي تلك التي يستعملها مستخدمو الشبكة العنكبوتية، وهي تتميز بغياب الدعامة المادية كالقطع و الاوراق النقدية ، وعمليات الدفع بالصك او بالبطاقة البنكية"<sup>1</sup> .

اما البنك المركزي الأوروبي فقد عرفها على انها مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات المتعهدين غير من اصدرها ، دون الحاجة الى وجود حساب بنكي عند اجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما<sup>2</sup>.

وعليه يمكن القول ان العملات المشفرة هي : " عملة افتراضية غير مركزية قائمة على التشفير ، تعتمد على قاعدة البيانات البلوكتشين ، ويتم ضمانها بواسطة شبكة لامركزية من اجهزة الكمبيوتر ".  
وفيما يلي عرض لاهم العملات المشفرة تداولاً ، والتي كانت في مقدمتها bitcoin ثم تلتها عملة ethereum ثم باقي العملات، وهو ما يوضحه الشكل التالي.

الشكل رقم 03 : يوضح العملات المشفرة الأكثر تداولاً



المصدر : خالديبلوطة و رمضان براغفة، اثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة، الجزائر 2022، ص 19

<sup>1</sup> كرادودي صبرينة وحليمة عطية والسبتي وسيلة، العملات الافتراضية: حقيقتها واثارها الاقتصادية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وادارة الاعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 2، 2020، ص: 117.

<sup>2</sup> احمد بن هلال الشيخ، العملات الرقمية المشفرة حقيقتها - خصائصها - حكمها، ندوة العملات الرقمية المشفرة المنعقدة يوم: 8 نوفمبر 2021، منظمة التعاون الاسلامي وجمع الفقه الاسلامي الدولي، المملكة العربية السعودية، ص 03.

ثالثا : الحوسبة السحابية.

- حسب المعهد الوطني الامريكى للمعايير و التقنية "الحوسبة السحابية هي نموذج لتمكين الوصول الدائم و الملائم للشبكة بناء على الطلب، و المشاركة بمجموعة من موارد حوسبة الشبكات، الخوادم و وحدات التخزين و التطبيقات والتي يمكن نشرها وتوفيرها بسرعة مع بذل اقل جهد من قبل الادارة والتفاعل مع مجهز الخدمة"<sup>1</sup>.
- تعريف : J. Kaplan "هي نظام واسع من الخدمات القائمة على الشبكة يهدف إلى تمكين المستخدمين من الحصول على نطاق واسع من القدرات الوظيفية على أساس الدفع القبلي ، كانت من قبل تتطلب استثمارا هائلا في البرمجيات والأجهزة ومهارات مهنية يجب اكتسابها"<sup>2</sup>.
- كما عرفت على انها "تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب الى ما يسمى السحابة ، وهي جهاز خادم يتم الوصول اليه عن طريق الانترنت"<sup>3</sup>.
- وفي الاخير يمكن الاجماع على انها "نموذج تكنولوجي يقوم على تخزين الملفات الخاصة بالمستخدم في السحابة بدل حاسوبه الشخصي، مع ضمان الوصول اليها عبر شبكة الانترنت بدون اي عناء او جهد وفي اي وقت ، مع عدم الحاجة لضرورة وجود مزود الخدمة".

والشكل رقم 04: يعطينا صورة توضيحية حول نظام عمل الحوسبة السحابية



المصدر: cloudcomputing, available at:<http://www.justscience.in/articles/hardware-software-borderline-:cloud-,11:35 , 13/05/2025>.

<sup>1</sup>صباح محمد كلو ، الحوسبة السحابية: مفهوما وتطبيقاتها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، جامعة السلطان قابوس، ابوظبي، الامارات العربية المتحدة، 2015، ص:3.

<sup>2</sup> بوالفول هرون وسعيداني جمال، استخدامات الحوسبة السحابية في المؤسسات الاوروبية مع دراسة فروقاتها بين اوروبا الشرقية والغربية، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، العدد 1، 2020، ص:250.

<sup>3</sup> بودينارشرار ورمضاني لطفي، تحديات انتقال المؤسسات الاقتصادية للحوسبة السحابية في ظل الاقتصاد الرقمي ،مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة العدد2، 2021، ص:195.

**رابعا : البيانات الضخمة BIG DATA**

تختلف وتتوسع التعريفات والمفاهيم لهذا المجال ما بين الخبراء والشركات والمنظمات المتخصصة، حيث يعرف معهد ماكنزي العالمي البيانات الضخمة، أنها مجموعة من البيانات التي يفوق حجمها القدرة على معالجتها باستخدام أدوات قواعد البيانات التقليدية من التقاط ومشاركة ونقل وتخزين وإدارة وتحليل، في غضون فترة زمنية مقبولة<sup>1</sup>. تعرف شركة جارنتر المتخصصة في أبحاث واستشارات تقنية المعلومات البيانات الضخمة على أنها الأصول المعلوماتية كبيرة الحجم وسريعة التدفق وكثيرة التنوع التي تتطلب طرق معالجة مجدية اقتصادياً ومبتكرة من أجل تطوير البصائر والمساعدة على اتخاذ القرارات<sup>2</sup>.

حسب شركة (IBM) تنشأ البيانات الضخمة عن طريق كل شيء من حولنا. في كل الأوقات، كل عملية رقمية وكل تبادل في وسائل التواصل الاجتماعي ينتج البيانات الضخمة التي تتناقلها الأنظمة وأجهزة الاستشعار والأجهزة النقالة البيانات الضخمة لها مصادر متعددة تختلف من حيث السرعة والحجم والتنوع لكي نستفيد من البيانات الضخمة، نحتاج إلى معالجة مثالية وقدرة تحليلية ومهارات<sup>3</sup>.

حسب الإتحاد الدولي للاتصالات (ITU) يشير مصطلح البيانات الضخمة إلى مجموعات البيانات التي تتميز أنها فائقة حجماً وسرعة أو تنوعاً، بالقياس إلى أنواع مجموعات البيانات معهودة الاستخدام<sup>4</sup>. - تشكل البيانات الضخمة مجالاً هندسياً يوفر مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدم في تخزين ومعالجة البيانات التي تفوق في حجمها قدرات وإمكانيات الطرق والأدوات التقليدية في وقت قياسي

**خامسا : الذكاء الاصطناعي .**

في حين ظهر عدد من تعريفات الذكاء الاصطناعي (AI) على مدى العقود القليلة الماضية، يقدم جون مكارثي التعريف التالي :

"هو علم وهندسة صنع الآلات الذكية، وخاصة برامج الكمبيوتر الذكية. وهو مرتبط بالمهمة المماثلة المتمثلة في استخدام أجهزة الكمبيوتر لفهم الذكاء البشري، ولكن لا يتعين على الذكاء الاصطناعي أن يقتصر على الأساليب التي يمكن ملاحظتها بيولوجياً"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup>مركز الاحصاء، "مفاهيم عامة حول البيانات الكبيرة"، أدلة المنهجية والجودة، دليل رقم (13)، أبو ظبي، صفحة (4).

<sup>2</sup> Laney, D. et al. (2013). "Big Data Means Big Business", Gartner Inc.

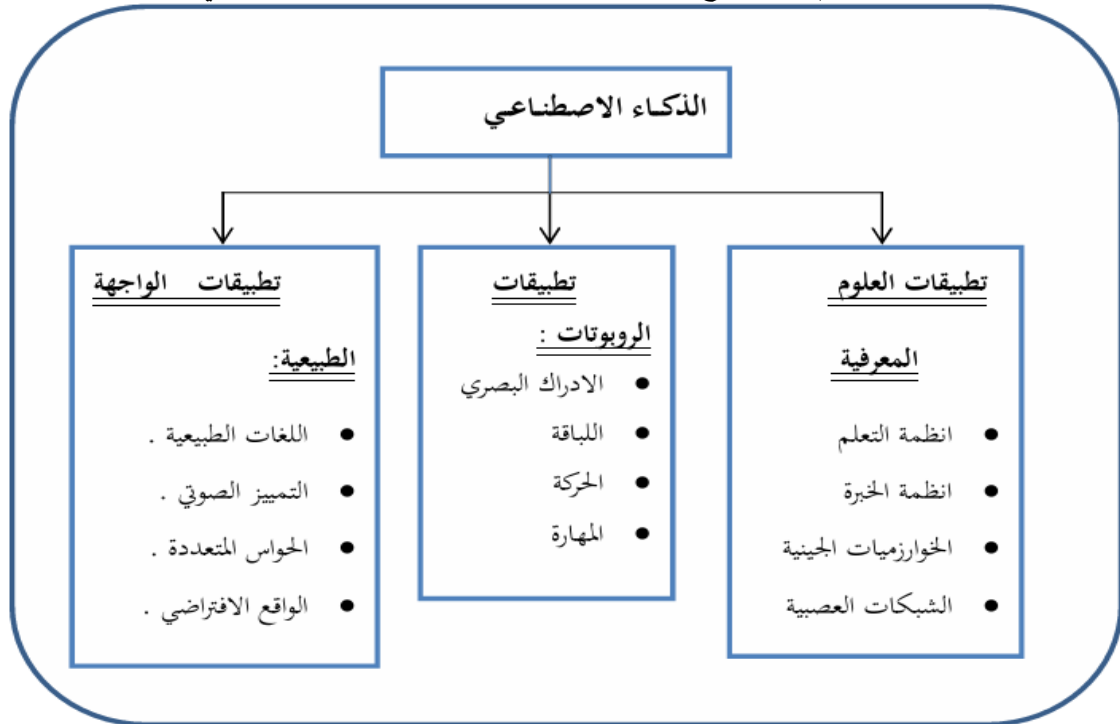
<sup>3</sup>Miele, S. and Shockley, R. (2013). "Analytics: The real-world use of bigdata", IBM Global Services.

<sup>4</sup>ITU, (2013). "Big Data today: normal tomorrow", ITU Technology WatchReport.

<sup>5</sup> What is artificial intelligence? , available at : <https://www.ibm.com/topics/artificial-intelligence> ,date ofview:13/5/2025,11 :44.

- وفقا لوالد الذكاء الاصطناعي جون مكارثي، فإنه علم وهندسة صنع الآلات الذكية، وخاصة برامج الكمبيوتر الذكية».
- فالذكاء الاصطناعي هو "وسيلة لجعل الكمبيوتر أو الروبوت الذي يتحكم فيه الكمبيوتر أو البرنامج يفكر بذكاء بالطريقة المماثلة التي يعتقدها البشر الأذكاء"<sup>1</sup>.
- وفي تعريف اخر الذكاء الاصطناعي (AI) هو الذي يطلق عليه أحياناً ذكاء الآلة، هو ذكاء توضحه الآلات، على عكس الذكاء الطبيعي الذي يعرضه البشر والحيوانات الأخرى، مثل "التعلم" و "حل المشكلات"<sup>2</sup>.  
و منه يمكن اعطاء تعريف مختصر للذكاء الاصطناعي على انه " تزويد الآلة بالذكاء البشري الكافي بحيث يكون هناك ادراك مع ردة فعل منها وكل هذا يسبقه قدرة على الفهم".

الشكل رقم 05: يوضح صورة توضيحية حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي



المصدر JatnBorana, Applications of Artificial Intelligence & Associated Technologies, Proceeding of International Conference on Emerging Technologies in Engineering Biomedical Management and Science, 2016,p:64

<sup>1</sup> Artificial Intelligence, tutorials point ,2015, P 01.

<sup>2</sup> HOWIE BAUM ,AN INTRODUCTION TO ARTIFICIAL INTELLIGENCE, p 02

سادسا : العقود الذكية .

تم اقتراح العقود الذكية لأول مرة في التسعينيات كبروتوكول معاملات رقمية لتنفيذ شروط الاتفاقية<sup>1</sup>. حيث وصف نيك زابو العقود الذكية لأول مرة في التسعينيات و في ذلك الوقت، عرف العقد الذكي على أنه: " أداة تضفي الطابع الرسمي على شبكات الكمبيوتر وتأمينها من خلال دمج البروتوكولات مع واجهات المستخدم"، فعلى سبيل المثال في عالم العملات المشفرة، قد تحدد عقدا ذكيا على أنه تطبيق أو برنامج يعمل على blockchain و التي عادة تعمل كاتفاقية رقمية يتم فرضها من خلال مجموعة محددة من القواعد. اذ يتم تحديد هذه القواعد مسبقا بواسطة رمز الكمبيوتر، والذي يتم تكراره وتنفيذه بواسطة جميع عقد الشبكة<sup>2</sup>.

وفي تعريف آخر العقد الذكي " هو نص يركز على ال blockchain أو بنية تحتية موزعة مماثلة بمجرد أن يتم تشغيله بواسطة معاملة blockchain ويتم التحقق من صحته عبر الشبكة، يتم تنفيذ الإجراءات المحددة مسبقا" نظرا لأن شروط العقد الذكي يتم تخزينها بشفافية على blockchain، فإنها ستعمل دائما كما تنويه جميع الأطراف، مما قد يقلل من مشكلات الثقة بين الأطراف المعنية<sup>3</sup>.

وعليه يمكن تعريف العقد الذكي على انه " عقد الكتروني يتم ابرامه عبر سلسلة البلوكشين باستخدام برامج خوارزمية ، يمكن ان يرم العقد بين شخصين أو أكثر وبالشروط التي يحددها منشئ العقد"، وللتوضيح أكثر حول طبيعة وشكل العقد الذكي يمكن الرجوع الى الشكل التالي :

الشكل رقم 06 : صورة توضيحية لعقد ذكي

```

8 #
9 # Example ETH subcurrency
10 #
11
12 data owner
13 data exchange
14 data market_id
15 data balances[2^160](balance)
16
17 extern exchange: [deposit:[int256,int256,int256]:int256]
18
19 def init():
20     self.owner = msg.sender
21     self.balances[msg.sender].balance = 1000000 * 10 ** 5
22
23 def transfer(recipient, amount):
24     # Prevent negative send from stealing funds
25     if recipient == 0 or amount == 0:
26         return(0)
27
28     # Get user balance
29     balance = self.balances[msg.sender].balance
30

```

المصدر: MOHAMED SAYAD HAGHIGHI, CRYPTOCURRENCY AND BLOCKCHAIN TECHNOLOGY, UNIVERSITY OF TEHRAN, IRAN P26

<sup>1</sup>Hamed Taherdoost, **Smart Contracts in Blockchain Technology: A Critical Review**, journal of Information, P 03.

<sup>2</sup> What Are Smart Contracts?, available at : <https://academy.binance.com/en/articles/what-are-smartcontracts?> ,date of view :13/5/2025.

<sup>3</sup>Lennart Ante, **Smart Contracts on the Blockchain - A Bibliometric Analysis and Review** , blockchain research labBRL Working Paper Series No 10,2020,p05.

و الجدول الموالي يوضح بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية

الجدول رقم 01: بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية

وهي منصات تعمل على توفير نصائح الاستثمار باستخدام الخوارزميات المالية، فهي تحد من الحاجة لمديري الاستثمار البشري، مما يقلل بشكل كبير من تكلفة إدارة المحفظة.	الاستشاري المالي ROBO ADVISOR
هي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي (Anty-Money Laundering (AML) مثل رقمنة قواعد مكافحة غسل الأموال وتعرف على عميلك KYC الذي يتحقق من عملاء المؤسسات المالية لمنع الاحتيال	التكنولوجيا التنظيمية REGTECH
وتنص على أن البنوك يجب أن تسمح للشركات كطرف ثالث بتطوير تطبيقات جديدة باستخدام بيانات البنك مثل تطبيقات المحمول للسماح للعملاء بتحكم أكبر في بياناتهم المصرفية والقرارات المالية.	المعاملات المصرفية المفتوحة OPEN BANKING
والمعروفة أيضا ، مسرعات البذور وهي برامج يتم اعتمادها من قبل المؤسسات المالية التوجيهي العمل مع الشركات الناشئة في التكنولوجيا.	المسرعات ACCELERATORS

المصدر: الشريف مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا المالية الجديد الفيتك مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26، الأردن، من 100

الشكل رقم 07 : بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية



المصدر: خالد بيلوطة و رمضان براغثة، اثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالة، الجزائر 2022، ص21.

## المبحث الثاني : عموميات حول الأداء البنكي

الأداء البنكي يُشير إلى مدى كفاءة وفعالية المؤسسات البنكية (المصرفية) في تحقيق أهدافها المالية والاقتصادية، وتقديم خدماتها للعملاء، والمساهمة في النمو الاقتصادي. فيما يلي عموميات حول الأداء البنكي:

### المطلب الأول : ماهية الأداء البنكي

سنحاول في هذا المطلب تسليط الضوء على ماهية الأداء البنكي

### الفرع الأول : مفهوم الأداء البنكي

قبل التطرق لمفهوم الأداء البنكي نوجز مفهوم الأداء بصفة عامة ، حيث يمكن تعريفه على أنه

- **مفهوم الأداء:** يعرف الأداء بأنه الطريقة التي تنجز بها الأعمال المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة، فالأداء يتحقق من خلال إنجاز الأعمال أو الأنشطة المحددة مسبقا من طرف المنظمة باستخدام

أفضل الطرق والأساليب<sup>1</sup>

### - تعريف الأداء البنكي:

- يعرف الأداء البنكي كذلك على أنه: " مجموعة من التفاعلات بين وحدات المكونة للبنك من أجل تحقيق

الأهداف المسطرة من طرف الإدارة، ومقارنة المدخلات مع مخرجات البنك".

- ويعرف أيضا على أنه محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات وبيئة

الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما<sup>2</sup>.

- و يعرف الأداء البنكي على انه "مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك

بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من اجل تقديم الخدمات البنكية.

- ويعرف أيضا على انه يعبر عن نشاط شمولي مستمر يعكس قدرة المؤسسة على استغلال امكانياتها وفق اسس

ومعايير معينة تضعها بناءا على اهدافها طويلة الأجل<sup>3</sup>

- أي أنه مجموعة الجهود والتفاعلات التي تقوم بها مختلف وحدات وهيئات البنك من أجل تحقيق الأهداف

المسطرة، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة (البشرية، المالية والتقنية)، وذلك في إطار الالتزام بالقوانين

والتنظيمات المصرفية، مع الحرص على تحقيق التوازن بين الكفاءة والفعالية من جهة، وتحقيق رضا الزبائن وتحسين

القدرة التنافسية من جهة أخرى

<sup>1</sup> فرحان قمر و بلوادي، اثر التكنولوجيا المالية على تحسين أداء المؤسسات المالية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية عين تموشنت، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة بلحاج بوشعيب، الجزائر، 2024، ص13.

<sup>2</sup> خالد ببلوطة و رمضان براغثة، اثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة، الجزائر 2022، ص 40

<sup>3</sup> قيرو يمينة و زواق شيماء، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BADR، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة احمد درايعية-ادرار، الجزائر 2023 ص14.

### الفرع الثاني : أهمية الأداء البنكي:

للأداء البنكي أهمية كبيرة تتحلى في مجموعة من النقاط نوجزها فيما يلي<sup>1</sup>:

- معرفة ما تم إنجازه من أهداف البنك.
- توفير المعلومات للمستويات الإدارية كافة الغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية.
- تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات.
- تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص والأخطاء، وإجراء التحسينات بشكل مستمر.
- المساعدة في اجراء عمليات التحليل واجراء المقارنات، وتقييم البيانات المالية.
- كشف العناصر البشرية الكفؤة ووضعها في المواقع المناسبة، فضلا عن تحديد العناصر التي تكون بحاجة التطوير ودعم للنهوض بالأداء
- مساعدة البنك في وضع معايير اللازمة لتطوير أداءها، والتنسيق بين الأقسام المختلفة للبنك.
- معرفة ومتابعة أنشطة البنك وطبيعتها.
- معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك.
- المساعدة في إجراء عمليات التحليل وإجراء المقارنات وتقييم البيانات المالية.

### الفرع الثالث : مؤشرات تقييم الأداء البنكي:

قبل التعرف على مؤشرات الأداء البنكي يتم أولا التعرف على مفهوم مؤشرات الأداء على النحو التالي:<sup>2</sup>

#### أولا - مفهوم مؤشرات الأداء البنكي:

تعرف على أنها مقاييس أو معدلات يتم تحديدها مقدما بناءا على مواصفات هندسية باستخدام الطريقة العملية التقريرية كل من كميات وأسعار الخدمات ومعدلات الأجور ومعدلات الأعباء الأخرى اللازمة لمنتج معين يتم توصيف كاملا ويفترض في تقرير المؤشرات الكمية درجة عالية الكفاءة الإنتاجية، كما يمكن تعريف مؤشرات الأداء بأنه معلومة تساعد المسير على توجيه مهمة معينة نحو تحقيق هدف معين وتسمح له بتقييم الانجاز الذي تم تحقيقه، فتسمح بقياس الوضعية الحالية قصد تطويرها إلى الأفضل.

<sup>1</sup> دراسة عطاوي إلمام، جودة الخدمات المصرفية و أثرها على أداء البنوك : دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي الياصب سيدي بلعباس، الجزائر، 2015، ص201.

<sup>2</sup> قيرو يمينة و زواق شيماء، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BADR، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة احمد درابعية-ادرار، الجزائر 2023 ص15

ثانيا - مؤشرات الأداء البنكي :

تتمثل مؤشرات الأداء البنكي فيما يلي:

❖ **مؤشرات السيولة** تعد السيولة من أهم السمات الحيوية التي تتميز بها البنوك التجارية عن الوحدات الاقتصادية الأخرى ففي الوقت الذي ستصبح في الوحدات تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت فان مجرد إشاعة عدم توفر سيولة لدى البنك كفيلة بان تزعزع ثقة المودعين وتدفعهم لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس.

- ويتحقق جانب السيولة لدى البنوك التجارية من خلال نسبة الاحتياطي القانوني كأحد أساليب الرقابة الكمية التي يمارسها البنك المركزي من دون فائدة، وذلك بنسبة معينة من الودائع لديها، وفي الوقت نفسه تستخدم نسبة الاحتياطي القانوني كأحد أساليب الرقابة الكمية التي يمارسها البنك المركزي للحد من قدرة البنوك التجارية على منح القروض طبق لم تقتضيه السياسة النقدية العامة.
- وتتطلب إدارة السيولة في البنوك التجارية الموازنة بين الاحتياطات المالية في الأجل القصير و المتوسط وبين التوظيف في الأصول المختلفة، مما يستلزم دراسة معينة للودائع في البنك ونمطها من ناحية تكلفة الحصول على الودائع والعائد المتحقق من استخدام هذه الودائع في التوظيفات المختلفة ومدى كفاية هذا العائد لمقابلة تكلفة الودائع من ناحية ، وتحقيق فائض للتوزيع من ناحية أخرى، بمعنى إن توفير السيولة في البنوك التجارية يجب أن يكون ضمن حدود معينة وليس على حساب الربحية، وذلك لان تكلفة الودائع تمثل الجانب الأكبر من مصاريف التشغيل في البنك وبالتالي فان عدم استثمار تلك الودائع سيؤدي إلى تدهور ربحية البنك التجاري، وهو ما قد يعرضه في النهاية إلى مخاطر حقيقية للإفلاس ، ويتم حسابه كما يلي :

1. يشمل عدة مراحل في البداية يحدد المتداول السعر النموذجي TP للفترة المعينة

- السعر النموذجي TP = أعلى سعر + ادنى سعر + سعر الاغلاق / 3

2. ثم يحسب المتداول مقدار تدفق الأموال MF :

- مقدار تدفق الأموال MF = السعر النموذجي \* TP الحجم

3. ثم يحسب المتداول نسبة الأموال بقسمة مقدار التدفق الإيجابي على مقدار تدفق الأموال السلبي

- نسبة الأموال = MR = مقدار التدفق الإيجابي / مقدار التدفق السلبي

4. وأخيرا يحسب المتداول مؤشر تدفق الأموال نسبة الأموال

- مؤشر تدفق الأموال = 100 - (( MR + 1) 1000)

❖ **مؤشرات كفاية رأس المال** : تعمل البنوك التجارية على أن تكون لها رؤوس أموال كافية لتغطية

احتياجاتها من المعدات والتجهيزات وغيرها من الأصول الثابتة، وكذلك ما يلزمها من أموال حتى تتمكن من

البدء في تحقيق الأرباح، وأيضا المقابلة المخاطر المتوقعة من استخدام الأموال إذ يرتبط حجم رأس المال في البنوك التجارية بقدر المخاطر وأهمها المخاطر الائتمانية إذ تؤدي إلى تدهور قيمة الأصول المتواجدة على قروض وسلفيات.

- ويتكون رأس المال البنك التجاري من رأس المال المدفوع والاحتياطات والمخصصات والأرباح المحتجزة و علاوات الإصدار، ويتصف رأس مال البنك التجاري بالصغر النسبي مقارنة بالودائع، وهذا يؤدي إلى ضعف هامش الأمان للمودعين لذا فان الحفاظ لمائة رأس المال في البنك التجاري بعد أمرا هاما وضروريا لدعم ثقة المودعين، حتى يتمكن البنك من اجتذاب الودائع الكافية لتأمين احتياجاته المالية الكفيلة بضمان أداء سليم ومتميز للبنك ، ويحسب وفق العلاقة التالية :

$$( \text{نسبة كفاية رأس المال} = (\text{رأس المال البنكي} / \text{الأصول المرجحة بالمخاطر}) * 100\% )$$

❖ مؤشرات الربحية : تعد هذه المؤشرات من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء البنوك التجارية إذ أن هذه المؤشرات تمكن من قياس قدرة البنك التجاري على تحقيق عائد نهائي صافي على الأموال المستمرة، وذلك يعني أن هذه المؤشرات تركز على الربح الذي بعد المحور الفعال في استمرار البنوك التجارية وتوسعها، من خلال الدور المحوري الذي تلعبه الأرباح المحصلة في تحقيق النمو المستمر للبنوك مما يعزز قدراتها على البقاء وعلى المنافسة، وضمان الاستقرار من خلال تعزيزها لثقة الزبائن والمتعاملين مع البنك التجاري - معدل العائد على حقوق الملكية.

ويمكن توضيح المعادلة المتبعة في احتساب المؤشر على النحو التالي:

مؤشر الربحية - القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية / قيمة الاستثمار الأولية المطلوبة.

### المطلب الثاني: الأبعاد و العوامل المؤثرة على الأداء البنكي.

سنحاول من خلال هذا المطلب الإشارة إلى مختلف أبعاد الأداء البنكي ، مع التطرق لمختلف العوامل التي يمكن أن تساهم و تؤثر على فالية الأداء البنكي.

### الفرع الأول : أبعاد الأداء البنكي

يرتبط مفهوم الأداء ارتباطا وثيقا بمفهوم الإدارة ويشكل أحد أهم المحاور الرئيسية التي ينصب عليها الاهتمام لذلك يركز الأداء على مجموعة من الأبعاد وهي:

### أولا : الأداء الوظيفي

هو كل ما يرتبط بنشاط عمال البنك فالأداء الوظيفي يتمتع بأهمية عالية حيث أن بقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ بإمكان مصرفيين متمثلين في الموارد المالية، التكنولوجية والمعلوماتية إلا أنه يختلفان في تباين أداء الموارد البشرية في كل منهما، ومنه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره ينعكس على إنتاجيته وأدائه وبالتالي على أداء البنك ككل. للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية وهي<sup>1</sup>:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمحالات المرتبطة بها.
- نوعية العمل وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة، مهارات براعة، وقدرة التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- كمية العمل المنجزة أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعملو مقدار سرعة هذا الإنجاز.
- المثابرة والثوق وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

### ثانيا : الأداء الاستراتيجي

مرتبط باستراتيجيات البنك المحدد لتحقيق هدف معين وهو مقياس لكيفية استخدام الموارد من قبل المدربين كفاءة وفاعلية لإرضاء الزبائن ولتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوب فيها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008، ص34.

<sup>2</sup> رميلي حمزة، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الادوية في الجزائر، نموذج لقياس الاداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 07، العدد12، الجزائر، 2018، ص300.

ويعتبر ترجمة للخطط الاستراتيجية والوصول إلى نتائج، ومساعدة المديرين على الاستجابة السريعة وبفاعلية للمتغيرات غير المتوقعة، ويمكن النظر إليه على أنه كيف تعمل المنظمة إجمالاً<sup>1</sup>.

#### ثالثا : الأداء التسويقي.

ونعني به نشاط المصرف التسويقي المرتبط بكل الخدمات المصرفية المعروضة، حيث يصف كفاءة وفاعلية الوظيفة التجارية<sup>2</sup>. حيث تشمل المقاييس التي تستخدمها الإدارة العليا لتقييم الأداء التسويقي على مقاييس مالية كالربحية والمبيعات والحصة السوقية، وأخرى غير مالية كجودة الخدمة ورضا الزبائن وولائهم وقيمة العلامة التجارية وأهمها<sup>3</sup>:

- الربحية: تعتبر الأرباح هدف مركزي لكل مؤسسة هادفة إلى الربح لإثبات وجودها وبقائها ضمن السوق.  
- الحصة السوقية تمثل الحصة السوقية المقياس الأفضل لقياس الأداء التسويقي والتي يتعرف من خلالها على ربحية المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها، فالحصة السوقية تعرف بكونها مؤشرا فاعلا وقويا للتدفق النقدي والربحية، كما أنها تمثل مقياس مهم للأداء التسويقي الجيد والتي يتم من خلالها التمييز بين المؤسسات الناجحة وغير الناجحة في نشاطها.

- رضا الزبائن: لقد أصبح رضا الزبائن واحدة من الأمور الحيوية والهامة لاسيما في قطاع الأعمال المالية سواء كانت هذه الأعمال تقدم خدماتها عالميا أو محليا، إذ أدركت معظم المصارف أن رضا الزبائن يمنحها مبررا قويا للبقاء والنمو وأن عدم تمكنها من تحقيق ذلك الرضا يجعلها عاجزة عن الاستمرار والمنافسة لاسيما في ظل التحديات المتمثلة بالتطور التكنولوجي.

#### رابعا : الأداء المالي.

يتمثل الأداء المالي في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة وتحقيق معدل مردودية بتكاليف منخفضة اعتمادا على عدد من المؤشرات المالية<sup>4</sup>. وتكمن معايير تقييمه في<sup>5</sup>:

<sup>1</sup> طبواوي أمينة، بودريالة حدة سارة، استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الاداء الاستراتيجي لمؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2019، ص93.

<sup>2</sup> ميهوب سمح، مرجع سبق ذكره، ص24.

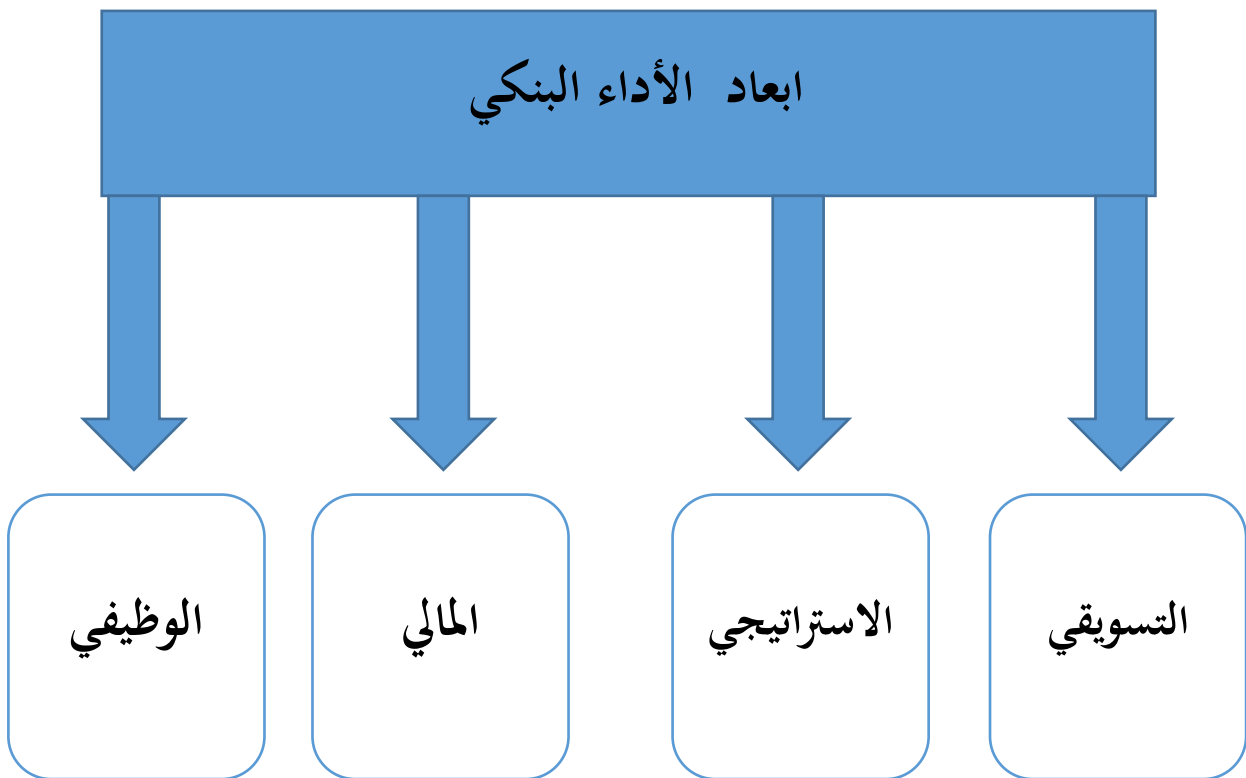
<sup>3</sup> عبد الرحمان الشامي، إلياس سليمان، التوجه السوقي والأداء التسويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية بولاية بشار، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 217 ص46.

<sup>4</sup> نعمان محصول، موصو سراح، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال فترة 2013-2018، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2019، ص123.

<sup>5</sup> خليل محمد حسن الشماع، المحاسبة الادارية في المصارف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01، دمشق، سوريا، 2015، ص653.

- المعايير التاريخية وهي معايير مستمدة من أداء البنك ذاته في الماضي إذ يمكن للمحلل المالي حسب المؤشرات المالية من القوائم المالية الغرض رقابة أداء السنة المعنية، قياسا بتلك السنوات مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف الداخلية للبنك والخارجية.
- المعايير القطاعية هي معايير للأداء مستمدة من القطاع البنكي الذي ينتمي إليه البنك، وهي تشير إلى معدل أداء مجموعة من البنوك، إذ أنه في الوقت الذي تتفاوت فيه البنوك في الأداء فإن هناك خصائص مشاركة بينها.
- المعايير المستهدفة وهي معايير تعمل إدارة البنك على بلوغها، من خلال استراتيجياتها وسياساتها وخططها ويعني الابتعاد عنها أو عدم تحقيقها، الحرافا عن الأداء المطلوب ولا بد من تشخيص مسبباتها ومعالجتها.
- المعايير المطلقة هي عبارة عن المعايير التي تعكس تقاليد أو تشريعات سائدة أو الناشئة من المعايير الدولية وهي تعكس جودة مجموعة من المعايير النسب المالية المتعارف عليها.

الشكل رقم 08 : يمثل ابعاد الأداء البنكي



المصدر: من اعداد الطالبين

### الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي.

يتأثر الأداء البنكي بعوامل عديدة ومتنوعة من شأنها أن تؤثر على أداء البنك، حيث تعد دراستها وتحليلها أمر ضروري لتحقيق منهجية سليمة في تقييم الأداء، ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي: <sup>1</sup>

#### أولا : العوامل الاقتصادية.

العوامل الاقتصادية هي أكثر انعكاسا على الأداء وذلك لطبيعة نشاط البنك من جهة، ولكون المحيط الاقتصادي عموما يمثل مصدر مواردها و مستقبل منتجاتها من جهة أخرى، وهي بدورها تنقسم حسب شموليتها إلى عوامل اقتصادية عامة (Macro) كمعدلات النمو الاقتصادي، سياسات التجارة الخارجية، معدلات التضخم أسعار الفائدة .... الخ، وأخرى قطاعية (Meso) متعلقة بالنشاط كدرجة المنافس، هيكل السوق، اليد العاملة المؤهلة

#### ثانيا : العوامل الثقافية.

تؤثر هذه الأخيرة على الأداء بطريقتين فمن جهة تعتبر العوامل الداخلية الثقافية من ثقافة البنك والمستوى الثقافي لعمال هو إطاراته عامل أساسي في تحديد مدى تطور وقوة أدائه فثقافة البنك ومرونته و مواكبته لتطورات العصر ميزة أساسية، أما من جهة أخرى فالعوامل الثقافية الخارجية والتي تتعلق بالبيئة التي يتواجد فيها البنك كذلك لها نفس الأهمية ، فالوعي والقدرة على تقبل التطورات التي تفرضها العولمة من طرف المجتمع مثلا تسيل على البنك عملية الموازنة بينما تقدم هذا خلال حدود المحلية و ما تقدمه خارجها ، مما يحسن أداء هو يطوره

#### ثالثا : العوامل التكنولوجية و الإبداع.

على غرار مختلف العوامل السابقة فإن العوامل التكنولوجية التي تذكر منها المعارف العلمية ، البحث العلمي والإبداعات التكنولوجية وغيرها تمثل عنصر بالغا لأهمية ، وذلك لأن نوعية التكنولوجيا التي يستخدمها تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تعظيم حجم التكاليف ، و تحديد نوعية المنتجات مما يساهم في تخفيض أو تعظيم مستويات الأداء وعليه يجب على البنك متابعة التطورات التكنولوجية و التنبؤ بها و تقييمها و تحديد آثارها.

#### رابعا : العوامل السياسية والقانونية.

تعتبر هذه العوامل من العوامل ذات التأثير الكبير على الأداء الاقتصادي للبنك، وتتكون من مؤسسات النظام الحكومي، سياسات الدولة المالية والنقدية، كما تشمل أيضا التشريعات والقرارات الإدارية، واللوائح و الإجراءات المنظمة لها، وبصفة عامة تشمل العوامل السياسية والقانونية العوامل التالية:

- مدى قدرة النظام على تحقيق الاستقرار السياسي.
- وضوح الأهداف على مستوى الاقتصاد الوطني.
- التشريعات والقوانين

<sup>1</sup>حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسير،

جامعة احمد دراية ادرار، الجزائر، 2022، ص.18.

### المطلب الثالث : العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الأداء البنكي.

تأكيدا على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والبنكية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من تنوع المنتجات والخدمات البنكية، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك وآلية. حماية العملاء، أي بالأخرى الأداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي<sup>1</sup>:

#### ➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية :

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

#### ➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

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

#### ➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار البنوك :

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

#### ➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء:

وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء

#### ➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات المصرفية:

قد يسمح الابتكار بإجراء العمليات في بيئة أكثر أمانا بفضل استخدام تقنيات التشفير أو القياسات الحيوية وأنظمة أكثر قابلية للتشغيل البيئي مما يقلل من فرص الفشل.

<sup>1</sup>محمد موسى علي شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز التعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، صفحة 320.

#### ➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التنظيمية:

يمكن استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين عمليات الامتثال التنظيمي في المؤسسات المالية، تتزايد اللوائح التنظيمية على الصعيد العالمي والتطوير والتطبيق الفعالين للتكنولوجيا التنظيمية، يمكن أن يخلق فرصا لتنمية إعداد التقارير التنظيمية ومتطلبات الامتثال لها على سبيل المثال.

#### المبحث الثالث: الدراسات السابقة

في هذا المبحث ، سنحاول تحليل عدد من الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث، وصولا إلى أهم نتائجها، و الوقوف على القيمة المضافة للدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة .

#### المطلب الأول : الدراسات المحلية.

- **الدراسة الأولى :** دراسة دراجي أم الخير ، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري ، مذكرة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر ، 2015.

سعت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير الخدمات البنكية على أداء البنوك التجارية الجزائرية ومحاوله الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري، ومن أجل تحقيق ذلك قامت الباحثة باختيار البنك الخارجي الجزائري كعينة للدراسة للفترة (2008-2013) مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري والمنهج التجريبي في الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي منها تحليل الانحدار البسيط، كما تم استخدام برنامج (exel) وبرنامج (eviews8) . وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخدمات المصرفية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية.

في حين أوصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بتطوير التجارة الالكترونية وتقوية شبكة المعلومات المصرفية الالكترونية الجزائرية.

- **الدراسة الثانية:** وداد بوفافة و روميضاء شقروش ، افاق استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري - دراسة ميدانية من وجهة نظر الموظف ، مقال منشور في مجلة الدراسات الاقتصادية والكمية ، العدد 01 ، 2023 .

هدف الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى دراسة أفاق انتشار استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى النظام المالي الجزائري، من خلال دراسة استطلاعية مبنية على وجهة نظر الموظف باعتبار سيادة الطابع العمومي للقطاع من جهة، وهو أكثر عنصر واصل بين دعوة الخطاب الرسمي للاستفادة من الثورة الرقمية، واحتكاك القريب بالفرد

الجزائري من جهة أخرى، ومن خلال دراسة استطلاعية قائمة على منهج وصفي مدعم بدراسة حالة، وبالاعتماد على المقابلة مع عينة من مدراء الوكالات و الموظفين و الإطارات.

فقد توصل الباحثان الى ان رؤية الموظف للثورة الرقمية تقتصر على رقمنة المدفوعات وأنها مدخل باقي العمليات، كذلك خلصت الدراسة إلى عدم وضوح الصورة بشكل كامل للمبحوثين فيما يتعلق بالشكل المتقدم للتكنولوجيا المالية وتنافسيتها مع الخدمة البنكية التقليدية.

- **الدراسة الثالثة:** دراسة بريش رابح تحت عنوان : دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية". مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة 2، 2022-2023.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لحل اشكالية الدراسة ليتوصل الباحث في الأخير إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم بشكل كبير في تحسين نوعية الخدمات المالية الإسلامية، كما أنها مكنت من إيجاد حلول قائمة على التقنيات الحديثة، هذا ما سهل زيادة انتشار الصناعة المالية الإسلامية رغم حداثة التوجه نحو استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية، وفي الجزائر هناك توجهات نحو بناء بيئة قانونية وتنظيمية لتطوير الصناعة المالية الإسلامية، ودعم التكنولوجيا المالية بإنشاء مخبر خاص بها وكذلك تشجيع الشركات الناشئة في هذا القطاع .

- **الدراسة الرابعة** حمدوش، وفاء، لمياء عماني، وسمية بن علي. "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4، 2021.

هدفت الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز القطاع المصرفي الجزائري، من خلال تحديد الدوافع وتحديات تبني التقنيات المالية الرقمية في هذا القطاع،

وقد توصلت الدراسة إلى ضعف مستوى القطاع المصرفي من منظور توسيع الشمول المالي في الجزائر، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية، لكن ذلك يتوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق وتوصي الدراسة بالضرورة الاستفادة من تجارب الدول العربية بإنشاء المختبرات التنظيمية المخصصة لاختبار الخدمات الرقمية، تشجيع الإقبال على أدوات الدفع الإلكتروني، ووضع إطار قانوني يسمح بإنشاء شراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك الجزائرية.

**الدراسة السادسة:** عطوي، إلهام، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجيلالي اليباس، سيدي بلعباس، 2014.

وقد تناولت هذه الدراسة جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء للمصارف من خلال تطبيق نموذج SERVPER لقياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعليا في المصارف الجزائرية والأردنية، وتحديد الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها عملاء هذه المصارف في تقييمهم الجودة الخدمات المصرفية، والبحث في أثر جودة

الخدمة المدركة من قبل العملاء على الأداء المصرفي، كما بينت النتائج إختلاف الأهمية النسبة التي يوليها العملاء للمعايير التي يستخدمونها عند تقويمهم المستوى جودة الخدمات المقدمة من المصارف الأردنية وباستخدام نموذج الانحدار للمتعدد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي اجابي خودة الخدمة المصرفية المقدمة على أداء المصارف مقاسا بمعدل العائد على الموجودات ومعدل العائد على حقوق الملكية.

#### المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

##### الدراسة 01:

hashmi, N. A., and M. Fadaee. "Impact of Financial Performance and Growth Opportunities on Success or Failure of Companies: Evidence from Tehran Stock Exchange." *Journal of Accounting & Marketing*, 2016,.

تهدف هذه الدراسة الى التحقيق في تأثير الأداء المالي وفرص النمو على نجاح أو فشل الشركات المدرجة في سوق طهران للأوراق المالية ، شملت عينة الدراسة 115 شركة مدرجة في سوق طهران للأوراق المالية خلال فترة 07 سنوات (2006-2012). واعتمدت على الاسلوب الوصفي التحليلي. وقد توصلت نتائج هذه الدراسة :

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء المالي ونجاح الشركات أو فشلها.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ربحية السهم ومعدل العائد على الأصول ولكن لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدل العائد على حقوق الملكية وبين فرص النمو.
- حجم الشركات المدرجة في سوق طهران ليس له أي تأثير على نجاحها أو فشلها. والربحية لها تأثير كبير على نجاح أو فشل الشركة.

توصي هذه الدراسة بان العائد على حقوق الملكية ليس معيارا مناسباً لتحديد النجاح أو الفشل ويجب الاهتمام بالمقاييس الأخرى مثل القيمة الاقتصادية المضافة والارباح المحتجزة والتدفقات النقدية.

##### الدراسة 02:

Hamdan, Mohammad Naser, et al. "The Impact of Information Technology Investment on the Financial Performance of the Banks." *Academy of Strategic Management Journal*, vol. 20, no. 6S, 2021

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية على مدى 11 عاما من 2009 إلى 2019 استخدمت هذه الدراسة المنهج التجريبي. خلصت الدراسة الى عدة نتائج أهمها:

- أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين عدد أجهزة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والاداء المالي.

- لا توجد علاقة بين تكلفة البرامج والأجهزة والاداء المالي.

توصي هذه الدراسة مدراء البنوك التجارية في الأردن بالتوسع في استخدام أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت لما لها من تأثير مباشر على زيادة ربحية هذه البنوك وتحسين أدائها.

### الدراسة 03:

Ghonemy, El-Diftar, &Magdy The Impact of Companies' Financial Performance on Growth Potential: Perspectives of Non-Financial Companies Listed on the Egyptian Stock Exchange. *Alexandria Journal of Accounting Research*, vol. 7, no. 3, 2023.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الأداء المالي للشركات على إمكانات النمو للشركات غير المالية المدرجة في البورصة المصرية تغطي البيانات السنوية السنوات 2010 - 2020. وبلغ إجمالي عدد الشركات المشمولة بالدراسة 193 شركة غير مالية مدرجة في البورصة المصرية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

-وجود علاقة كبيرة وإيجابية بين نسب الرافعة المالية عند مستوى أهمية 1%، مما يشير إلى أن الزيادة في الرافعة المالية كانت مرتبطة بإمكانات نمو أعلى للشركات.

- وجدت الدراسة علاقة ضعيفة مع إمكانات نمو الشركات بين الشركات المدرجة في البورصات المصرية.

- وجود علاقة عكسية كبيرة بين نسبة توزيع الأرباح ونمو الشركات بشكل إيجابي، كانت هذه العلاقة السلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% أي الزيادة بمقدار وحدة واحدة في نسبة توزيع الأرباح تقابل انخفاضاً بمقدار 0.02 وحدة في إمكانات نمو الشركات.

وقد أوصت إلى اجراء المزيد من الابحاث حول الاستثمار على مستوى القطاع الى جانب دراسة مقارنة للأسواق الأخرى.

### المطلب الثالث : الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة .

مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة يمكن إنجازه فيما يلي :

- من حيث بيئة الدراسة : قد أجريت دراسات سابقة في بعض الدول العربية وأخرى أجنبية و أخرى هنا في

الجزائر، بينما تم تطبيق الدراسة الحالية في البنك الوطني الجزائري BNA

- من حيث هدف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تجاوز الطابع الوصفي الذي طغى على العديد من البحوث السابقة في المجال المصرفي، من خلال الانتقال إلى مرحلة أعمق تتمثل في تقديم مقترحات عملية وتوصيات قابلة للتطبيق.

وقد تم بناء هذه المقترحات على أسس علمية مستندة إلى البيانات والتحليلات الإحصائية المستخلصة من نتائج الدراسة. إن الهدف من ذلك هو تزويد صنّاع القرار في القطاع المصرفي بأدوات منهجية تساعدهم على اتخاذ قرارات أكثر فاعلية ودقة، تعزز من كفاءة الأداء وتدعم الاستدامة المالية. وبهذا، لا تقتصر مساهمة هذه الدراسة على إثراء الجانب النظري فحسب، بل تمتد أيضًا إلى البعد التطبيقي، مما يعزز من قيمتها العلمية والعملية في آنٍ واحد

-من حيث المتغيرات : في الوقت الذي عمدت فيه الدراسات السابقة إلى تناول بعض متغيرات التكنولوجيا المالية وأداء البنوك بشكل منفصل أحيانا ، تأتي هذه الدراسة لتقدم مقارنة شاملة تسعى إلى توضيح أثر التكنولوجيا المالية على مجموعة من أبعاد الأداء البنكي، وهي: الأداء المالي، الأداء التسويقي، الأداء الوظيفي، والأداء الاستراتيجي.

وتكمن القيمة المضافة لهذا البحث في ربط هذه الأبعاد مجتمعة بالتكنولوجيا المالية، ومحاولة تحديد العلاقة الارتباطية والتأثيرية بينهما ، وصولاً إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها والوقوف على التحديات والعراقيل التي تحول دون ذلك وإدراجها في شكل توصيات متواضعة

خلاصة الفصل :

سعى هذا الفصل إلى تسليط الضوء على أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي، وقد تم تقسيم الدراسة إلى مبحثين رئيسيين.

خُصّص المبحث الأول لتقديم مدخل نظري إلى التكنولوجيا المالية، حيث تم تناول مفهومها، نشأتها، وأهم خصائصها، بالإضافة إلى استعراض أبرز تقنياتها مثل الدفع الإلكتروني، البلوكشين، الذكاء الاصطناعي، والخدمات المصرفية الرقمية. كما تم التطرق إلى التغيرات التي أحدثتها هذه التقنيات في طبيعة العمل المالي والمصرفي، من حيث السرعة، الشفافية، وتوسيع قاعدة الشمول المالي.

أما المبحث الثاني، فقد ركز على الأداء البنكي باعتباره متغيراً حيويًا في تقييم فعالية المؤسسات المالية. وقد تم تناول المفهوم النظري للأداء البنكي، مع عرض لأهم مؤشرات و ابعاده .

وقد سمح الربط بين المبحثين بفهم أعمق لكيفية تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين الأداء البنكي من خلال تعزيز الكفاءة التشغيلية، تقليص التكاليف، وتطوير نماذج الأعمال المصرفية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. ويشكل هذا الفصل أرضية نظرية هامة للتحليل التطبيقي في الفصول الموالية.



## الفصل الثاني

### دراسة حالة بنك BNA

عين تموشنت



تمهيد :

عند معالجة الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وتأثيرها المحتمل على أداء البنوك في الفصل الأول، يأتي هذا الفصل لتجسيد الجانب التطبيقي للدراسة، من خلال تقييم مدى توظيف التكنولوجيا المالية على مستوى البنك الوطني الجزائري - وكالة عين تموشنت.

وقد تم الاعتماد في هذا الفصل على أداة الاستبيان، الذي وُجّه إلى عينة من موظفي الوكالة لجمع بيانات ميدانية حول واقع استخدام التقنيات المالية الحديثة داخل المؤسسة البنكية. ويهدف هذا الجانب التطبيقي إلى قياس الأثر الفعلي لهذه الأدوات الرقمية على تحسين جودة الخدمات، تسهيل العمليات البنكية، ورفع كفاءة الأداء، انطلاقاً من معطيات واقعية تم تحليلها بهدف الوصول إلى نتائج عملية تدعم فرضيات الدراسة

### المبحث الأول : تقديم عام لبنك BNA عين تموشنت

يعتبر البنك الوطني الجزائري من البنوك التجارية التي نشأت بعد الاستقلال مما يدل عليه اسمه فهو بنك عمومي يختص في القيام بمختلف العمليات التجارية سواء في الداخل أو الخارج.

### المطلب الأول : بطاقة تعريفية لبنك BNA

سنتناول في هذا المطلب عرضا عاما حول البنك الوطني الجزائري BNA من خلال تقديم بطاقة تعريفية للبنك

### الفرع الأول : نشأة البنك الوطني الجزائري BNA

نشأ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوات 1966

في عام 1982 تم إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص ابنك الفلاحة والتنمية الريفية مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي.

في سنة 1988 صدر القانون رقم 01-88 المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

- خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها
- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك.
- حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات

بتاريخ 14 أبريل 1990 صدر القانون رقم 10-190 المتعلق بالنقد والفرص، سمح بصياغة جذرية

للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد. هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى تسيير الذاتي على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي يؤدي كمهنة إعتيادية كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات الفروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن.

في شهر 05 سبتمبر 1995 كان البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والفرص بتاريخ في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14 600 مليار دينار جزائري إلى 41600 مليار دينار جزائري.

في شهر جوان 2018، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 41600 مليار دينار جزائري إلى 150 000 مليار دينار جزائري.

الفرع الثاني : تعريف البنك الوطني الجزائري

أول البنك تجاري وطني أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كانت نشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القاع الزراعي.

- الاختصار : BNA

- البريد الإلكتروني : CEC@BNA.DZ

- الهاتف : 0770203306

- النوع : عمل تجاري

- الصناعة : صناعة الصيرفة - خدمات مالية

- الموظفون : 5851 في 2022

- الرأس المال: يبلغ رأس مال البنك 41.600.000.000.00 دينار جزائري.

- المقر الرئيسي: شيكفارا، الجزائر العاصمة

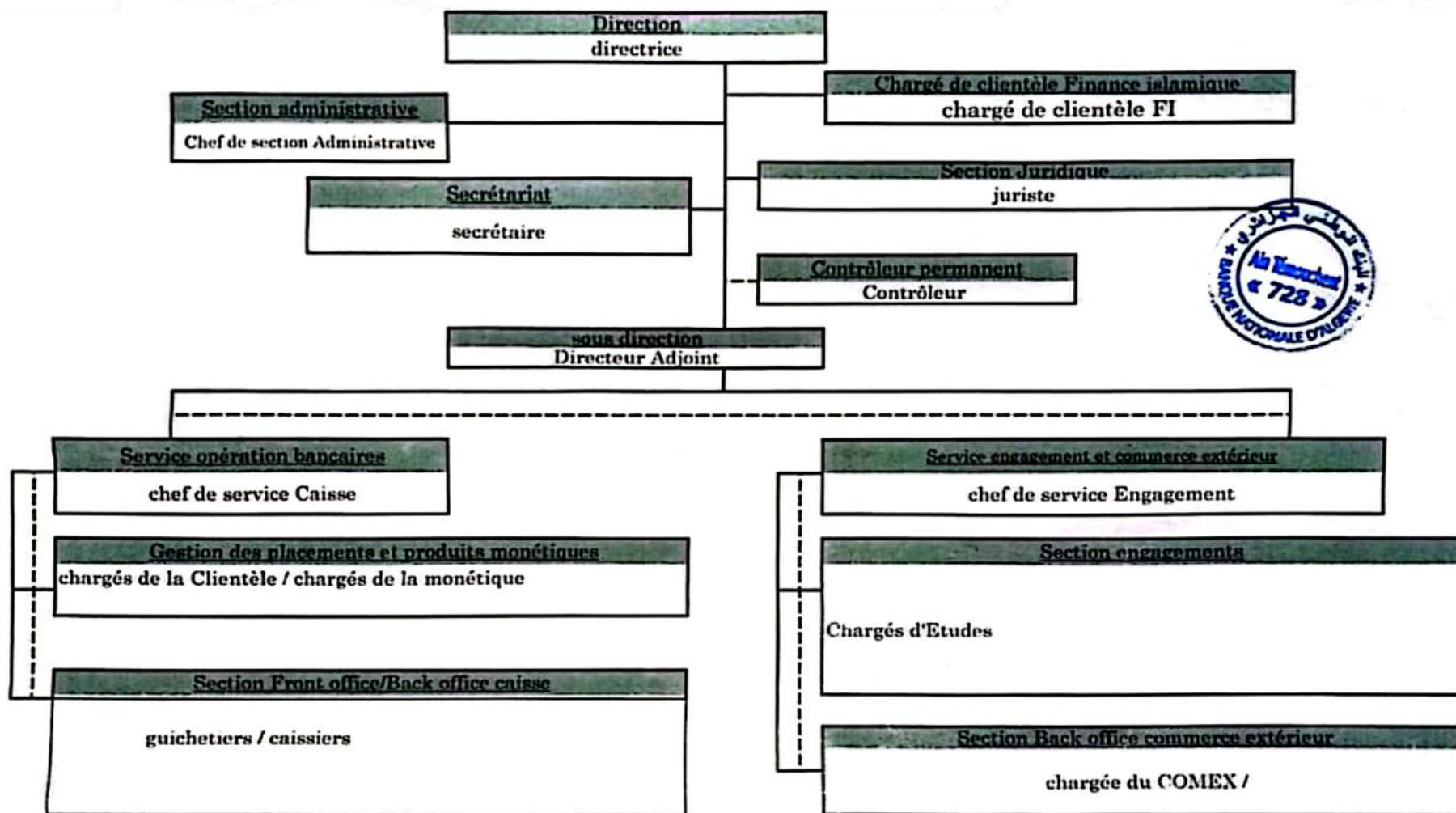
- التطورات: قام البنك برفع رأسماله الاجتماعي إلى 300 مليار دينار جزائري.

- الموقع الإلكتروني: [./https://www.bna.dz](https://www.bna.dz)

- صفحة فيسبوك: [.https://www.facebook.com/bnalgerie/?locale=ar\\_AR](https://www.facebook.com/bnalgerie/?locale=ar_AR)

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

الشكل رقم 09 : يمثل الهيكل التنظيمي



المصدر : من وثائق المؤسسة

### المطلب الثالث : خدمات البنك الوطني الجزائري و مهامه

سنتناول في هذا المطلب خدمات البنك الوطني الجزائري و مهامه

#### الفرع الأول : خدمات البنك الوطني الجزائري (BNA)

يقدم البنك مجموعة واسعة من الخدمات المالية، بما في ذلك:

- القروض الاستهلاكية.
- التوفير والإدخار.
- التجارة الخارجية : التوطين المسبق القرض المستندي، الضمانات الدولية الدفع المستندي، التحويلات المالية، التصدير من غير المحروقات.
- الخدمات الإئتمانية.
- خدمات التأمين البنكي.
- قروض عقارية.
- خدمات بنكية إلكترونية
- تحويلات وسحب مالي داخلية وخارجية.
- تمويل القروض الطويلة والقصيرة المدى.
- تمويل وتسهيل المعاملات التجارية الخارجية.
- السحب والدفع الإلكتروني.

#### الفر الثاني :المهام الأساسية للبنك الوطني الجزائري (BNA)

1. استقطاب الموارد المالية: يقوم البنك بجمع الودائع من الأفراد والمؤسسات، مما يساهم في توفير السيولة اللازمة لتمويل المشاريع الاقتصادية.
2. تقديم القروض والتمويل: يوفر البنك خدمات التمويل لمختلف القطاعات، بما في ذلك القروض العقارية، والقروض الاستهلاكية، وتمويل المشاريع الاستثمارية، مما يدعم التنمية الاقتصادية.
3. توفير وسائل الدفع وإدارتها: يقدم البنك بطاقات بنكية، وخدمات الدفع الإلكتروني، وخدمات الصيرفة عن بعد، مما يسهل العمليات المالية للعملاء.
4. تقديم خدمات التأمين البنكي: يوفر البنك منتجات تأمينية متنوعة تهدف إلى تغطية العديد من المخاطر، مما يعزز الأمان المالي للعملاء.
5. دعم التنمية الاقتصادية: يساهم البنك في تمويل المشاريع التنموية، خاصة في القطاعات الحيوية مثل الزراعة والصناعة، مما يعزز النمو الاقتصادي الوطني.

6. توسيع الشبكة المصرفية: يمتلك البنك شبكة واسعة من الوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني، مما يضمن تقديم الخدمات المصرفية لعدد أكبر من المواطنين.

7. الاستثمار في الرقمنة: يعمل البنك على تطوير خدماته الرقمية، مثل الصيرفة الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول، لتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية

### المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية

تطرقنا في هذا المبحث الى منهجية الدراسة التطبيقية

#### المطلب الأول النموذج و العينة

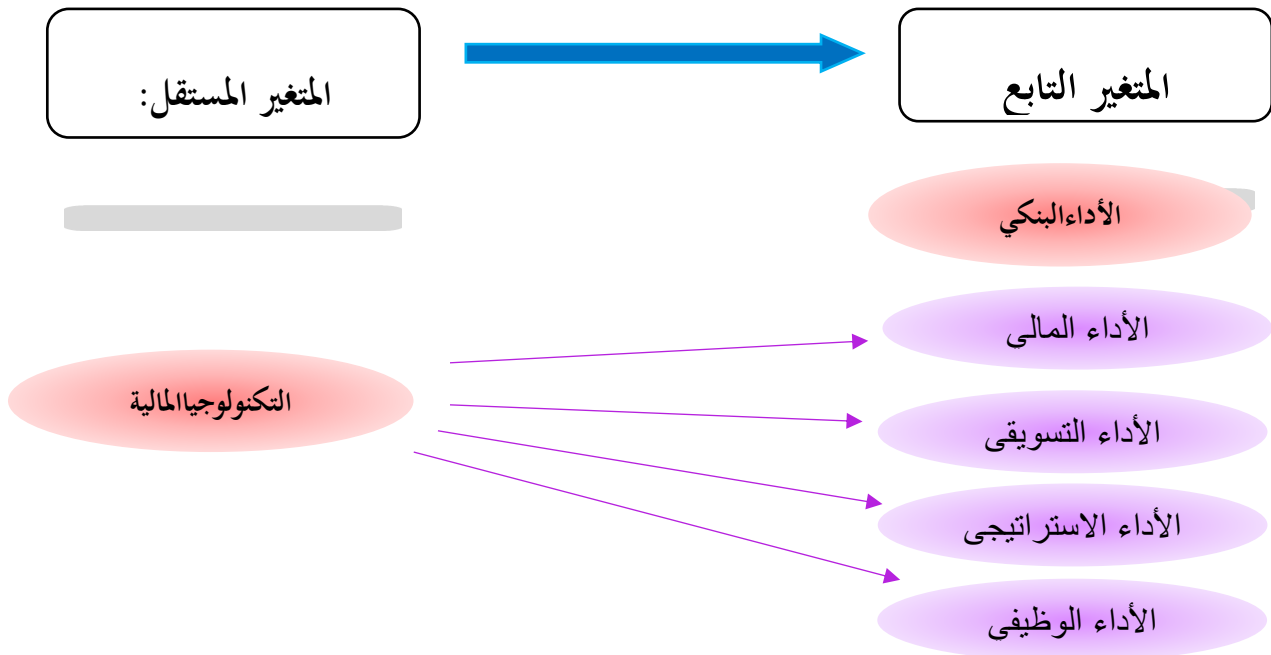
#### الفرع الأول : نموذج الدراسة الميدانية

بالنسبة لنموذج الدراسة تمثل :

- المتغير المستقل في " التكنولوجيا المالية "

- المتغير التابع : في "الأداء البنكي" بأبعاده الموضحة في الشكل الموالي :

الشكل رقم 10 : يمثل نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبين

الفرع الثاني : مجتم وعينة الدراسة

- مجتم الدراسة: يتمثل مجتم الدراسة في كل موظفي البنك الوطني الجزائري BNA بولاية عين تموشنت
- عينة الدراسة: يتشكل من عينة عشوائية لموظفي البنك ، من خلال عملية استطلاع آراء هذه الفئة حول الموضوع الحالي والتي بلغت 48 موظف ، حيث تم توزيع 48 استبيان، واسترجاع 48 استبيان ، وتم إقصاء 3 استبيانات لعدم صلاحيتهم للتحليل ، وبالتالي تم تحديد العينة ب 45 موظف.

المطلب الثاني : الأدوات الرئيسية للدراسة الميدانية

- من خلال الدراسة قمنا باستخدام مقابلة شخصية مباشرة مع المدير ادارة الموارد البشرية للبنك الوطني الجزائري BNA عين تموشنت من اجل الحصول على بيانات أولية تساعدنا في التحليل .
- تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ، الذي وزع على أفراد عينة الدراسة لمعرفة واقع التكنولوجيا المالية في البنك محل الدراسة ، والأداء البنكي ، والوصول إلى طبقة العلاقة التي تربط بين متغيرات الدراسة والتوصل إلى رفض أو قبول صحة الفرضيات .
- لقد قمنا بتصميم استبيان و توزيعه ( أنظر الملحق) يتكون من معلومات شخصية و 36 سؤال،
- يتكون الاستبيان من محورين و هذا للإمام بموضوع الدراسة و إيجاد إجابة مناسبة للفرضيات المطروحة و كانت محاور الدراسة مقسمة على النحو التالي:
- المحور الأول: التكنولوجيا المالية ، والذي يتضمن 18 عبارة .
- المحور الثاني : الأداء البنكي، والذي تضمن 18 عبارة مقسمة إلى 04 أبعاد : الأداء المالي ، الأداء التسويقي ، الأداء الوظيفي، الأداء الاستراتيجي.
- وبالرغم من تنوع الأساليب القياس، فإن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب القياس المستند على مقياس ليكرت الخماسي والجدول رقم (2) يوضح توزيع مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول رقم 02 : توزيع مقياس ليكارت الخماسي

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 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

المصدر: وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان، باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، إدارة البرامج و الشؤون الخارجية الندوة العالمية لشباب الإسلام، 1430هـ، ص 26 .

- لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام اختبارات الأساليب الإحصائية لتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات والمعلومات وكانت على النحو التالي:
- معامل ألفا كروباخ: تم استخدامه للتأكد من درجة ثبات أداة الدراسة المستخدمة .
  - التكرارات والنسب المئوية : تم استخدامه لإظهار نسب إجابات أفراد عينة الدراسة.
  - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: تم استخدام المتوسطات الحسابية للتعرف على مدى توجه عينة الدراسة نحو الفقرات التي من خلالها يتم قياس المتغيرات، كما استخدمت الانحرافات المعيارية لبيان مدى تشتت وتقارب إجابات عينة الدراسة.
  - تحليل التباين ANOVA : لاختبار العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع.
  - تحليل الانحدار الخطي البسيط ( Régression ) : لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

المطلب الثالث : التأكد من صدق وثبات الاستبيان

لغرض الاستبانة بنتائج هذا الاستبيان، قمنا في المرحلة الأولى بالتأكد من صدق وثبات الاستبيان من خلال عدد من الاختبارات يمكن توضيحها في العناصر الموالية .

الفرع الأول : التأكد من صدق الاستبيان.

-تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson : حيث تم استخدامه لقياس قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة والمعدل الكلي للمحور الذي تنتمي إليه أي صدق الاتساق الداخلي.

الجدول رقم 03: يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول

الرقم	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية sig
01	يملك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية. ( تجهيزات تقنية حديثة، أجهزة ومعدات ، هواتف، شبكات وبرامج اتصال )	0.555**	0.000
02	يشجع البنك موظفيه على الاستخدام المستمر للتكنولوجيا الحديثة .	0.599**	0.000
03	ترتبط جميع فروع الشركة وأقسامها بشبكة اتصال داخلية تسهل خدمة النظام داخل البنك	0.602**	0.000
04	يتوفر البنك على شبكة اتصال خارجية ( الاكسترنات )تسهل التعامل مع مختلف الجهات من خارج البنك	0.720**	0.000
05	يعتمد البنك حاليا على التكنولوجيا المالية لتقديم الخدمات المصرفية	0.638	0.000
06	يملك البنك موقع انترنت تدا مفعال	0.491**	0.001
07	يستطيع البنك التخلي عن الاعمال الورقية والتحول الى نظام الكتروني بشكل كلي.	0.655**	0.000
08	يوفر البنك أجهزة الصراف الآلي من أجل تسهيل الخدمات المالية	0.446**	0.002
09	استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية	0.632**	0.000
10	أصبح الاقبال على الشبايبك أقل بعد الاعتماد على الموزع الآلي	0.690**	0.000
11	المتعاملون مع البنك يملكون حسابا الكترونيا للوصول للخدمات المالية	0.651**	0.000

0.000	0.599**	يمكن البنك الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف الذكي	12
0.000	0.574**	يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع في التجارة الإلكترونية بحيث تسمح للعميل بالتسوق عبر الإنترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان.	13
0.005	0.414**	يمكن تحويل الأموال واستخدام معاملات الدفع عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف الذكي	14
0.015	0.362*	تتيح تطبيقات الخدمات المالية إمكانية الإطلاع على الرصيد لتوفير الوقت والجهد	15
0.000	0.620**	توفر مؤسستكم فرص لتمويل مشروع أو خدمة خاصة للعملاء باستخدام شبكة الإنترنت	16
0.000	0.671**	توجد مواقع إلكترونية خاصة بالبنك توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للاستهلاك	17
0.000	0.581**	تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد كثير من الابتكارات المالية	18

**\*\* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.01**

**\* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.05**

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان معاملات الارتباط المحور الأول (التكنولوجيا المالية) تدل على وجود علاقة ارتباطية إيجابية وقوية بين عبارات هذا المحور ، أي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 وهذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول .

## دراسة صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني

## الجدول رقم 04: يوضح صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول

الرقم	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية sig
01	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنوك.	0.851**	0.000
02	تزيد التكنولوجيا المالية من ربحية البنوك.	0.810**	0.000
03	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك.	0.819**	0.000
04	حقق الأداء المالي لدى البنك في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعل ادخال التكنولوجيا المالية.	0.859**	0.000

**\*\* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.01 \* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.05**

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان معاملات الارتباط بالبعد الأول ( الأداء المالي) تدل على وجود علاقة ارتباطية إيجابية وقوية بين عبارات هذا البعد. أي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01 وهذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول.

الجدول رقم 05: يوضح صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني

الرقم	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية sig
01	يملك البنك مهارات تسويقية متطورة.	0.673**	0.000
02	عدد الزبائن لديكم في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية.	0.696**	0.000
03	يقدم البنك خدمات سريعة لزيائنه ( بفضل التكنولوجيا المالية )	0.756**	0.000
04	يستجيب البنك لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الإلكتروني.	0.802**	0.000
05	تكتسب مؤسستكم المالية ثقة متعاملبيها من ناحية أمن بياناتهم ومعلوماتهم	0.673**	0.000
06	متعاملوا البنك يشعرون بالرضا والارتياح عند الاستفادة منالخدماتالمالية لمؤسستكم	0.792**	0.000

**\*\* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.01**

**\* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.05**

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان معاملات الارتباط للبعد الثاني (الأداء التسويقي) تدل على وجود علاقة ارتباطية إيجابية وقوية بين عبارات هذا البعد. أي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01 وهذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني.

الجدول رقم 06: يوضح صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث

الرقم	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية sig
01	يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيق التكنولوجيا المالية.	0.509**	0.000
02	تنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية.	0.736**	0.000
03	يراقب البنك مستويات أداء العاملين.	0.688**	0.000
04	موظفو البنك لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية.	0.690**	0.000

**\*\* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.01**

**\* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.05**

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان معاملات الارتباط للبعد الثالث ( الأداء الوظيفي) تدل على وجود علاقة ارتباطية إيجابية وقوية بين عبارات هذا البعد. أي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01 وهذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث.

الجدول رقم 07: يوضح صدق الاتساق الداخلي للبعد الرابع

الرقم	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية sig
01	لدى جميع العاملين علم وقناعة بالرؤية التي يضعها البنك في مجال التكنولوجيا	0.477**	0.000
02	يعتمد البنك على اليقظة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة خاصة في المجال التكنولوجي.	0.746**	0.000
03	يقوم البنك بتطوير تطبيقاته الالكترونية.	0.328*	0.028
04	يواكب البنك الابتكارات والابداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها.	0.535**	0.000

**\*\* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.01**

**\* علاقة ارتباطية كبيرة عند مستوى الدالة 0.05**

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان معاملات الارتباط للبعد الرابع ( الأداء الاستراتيجي ) تدل على وجود علاقة ارتباطية إيجابية وقوية بين عبارات هذا البعد. أي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 وهذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع.

❖ نستنتج من ما سبق وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين عبارات بناء كل محور، وجميع معاملات الارتباط في جميع محاور الإستبيان دالة إحصائية عند مستوى معنوية  $a=0.05$ ، وهذا ما يدل على أن الإستبيان صادق لما وضع لقياسه.

نستنتج من ما سبق وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين عبا ا رت بناء كل محور، وجميع معاملات على يدل ما وهذا ،  $0.01a=$  معنوية مستوى عند إحصائياً دالة الاستبيان محاور جميع في الإرتباط لقياسه وضع لما صادق الاستبيان أن

### الفرع الثاني : ثبات الاستبيان

تم استخدام معامل الارتباط الفا كرو نباخ « **ALPHA CRONBACH** » لقياس الثبات الكلي للاستبيان حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 08: اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة:

المحاور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
التكنولوجيا المالية	18	88.3%
الأداء البنكي	18	87.8%
القيمة الاجمالية	36	93.3%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول السابق، نستنتج أن معامل ثبات إرتباط ألفا كرونباخ مرتفعة، حيث بلغت قيمته الإجمالية لمحور التكنولوجيا المالية 0.883 ، ومحور الأداء البنكي قيمة 0.878 . كما أظهر الاستبيان معاملاً عالياً من الثبات للدراسة ككل بلغ قيمة 0.933 ، وهو معامل مرتفع في الدراسات الإجتماعية، مما يشير إلى ثبات نتائج الدراسة .

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان، وصلاحيته يمكن اختبار النتائج المترتبة عنه، وامكانية تحليل الفرضيات، واستخلاص النتائج والتوصيات.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث الى التحليل الوصفي و الاحصائي

المطلب الأول : التحليل الوصفي لعينة الدراسة

أولاً: تحليل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس :

في هذا العنصر ستقوم بتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات المتطرق إليها في الاستبيان الموزع عليهم.

الجدول رقم 09 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
42.2%	19	ذكر
57.8%	26	انثى
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

يتضح من خلال الجدول أن الطابع الذكوري 19 شخص بنسبة (42.2%) أما الإناث عددهم 26 بنسبة (57.8%) و الغالب على أفراد العينة هو الاناث

ثانيا : تحليل خصائص عينة الدراسة حسب متغير السن:

الجدول رقم 10 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	العدد	السن
28.9%	13	اقل من 30 سنة
40%	18	من 30 إلى 40 سنة
17.8%	8	من 41 إلى 50 سنة
13.3%	6	أكثر من 50 سنة
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة من 30 إلى 40 سنة والتي بلغت 18 بنسبة (40%)، ثم تليها نسبة الموظفين الذي سنهم اقل من 30 سنة التي بلغت 13 بنسبة (28.9%)، تليها نسبة الموظفين الذين يبلغ سنهم من 41 إلى 50 سنة عددهم 8 أي بنسبة (17.8%) و في الأخير نسبة الموظفين أكثر من 50 سنة و التي بلغت 6 بنسبة 13.3%.

ثالثا: تحليل خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم 11: توزيع عينة حسب الدراسة متغير المستوى التعليمي

المتغيرات	المستوى	العدد	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ثانوي او اقل	6	13.3%
	ليسانس	15	33.3%
	ماستر	15	33.3%
	تقني سامي	8	17.8%
	دراسات عليا	1	2.2%
المجموع		45	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد الموظفين ذو المستوى (ليسانس) و (ماستر) الذي بلغ عددهم (15) بنسبة 33.3%، ثم يليه الموظفون ذو المستوى (تقني سامي) والذي بلغ عددهم (8) أي بنسبة 17.8%، ثم يليه الموظفون ذو المستوى (ثانوي او اقل) والذي بلغ عددهم (6) أي بنسبة 13.3%، وأخيرا يليها الموظفون ذو مستوى (دراسات عليا) بلغ عددهم (1) في العينة أي بنسبة 2.2%

رابعا: تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الجدول رقم 12 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة.

المتغيرات	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الاقدمية	أقل من 5 سنوات	15	33.3%
	من 5 إلى 10 سنوات	14	31.1%
	من 11 الى 20 سنة	5	11.1%
	أكثر من 20 سنوات	11	24.4%
المجموع		45	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد الموظفين اللذين لديهم (أقل من 5 سنوات) والذي بلغ عددهم (15) أي بنسبة 33.3%، ثم يليه الموظفون اللذين (من 5 إلى 10 سنوات) الذي بلغ عددهم (14) بنسبة 31.1%، ثم يليه الموظفون اللذين (أكثر من 20 سنوات) الذي بلغ عددهم (11) بنسبة 24.4%، وأخيرا الموظفون اللذين لديهم (من 11 الى 20 سنة) بلغ عددهم (5) في العينة أي بنسبة 11.1%

خامسا: تحليل خصائص عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي

الجدول رقم 13 : توزيع عينة حسب الدراسة متغير المركز الوظيفي

المتغيرات	المستوى	العدد	النسبة المئوية
المركز الوظيفي	اطار سامي	17	37.8%
	مكلف بالزبائن	7	15.6%
	مكلف بالدراسات	10	22.2%
	محلل مالي	10	22.2%
	غير ذلك	1	2.2%
المجموع		45	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد الموظفين اللذين منصبهم ( اطار سامي ) بلغ عددهم 17 بنسبة 37.8% تم يليه الموظفين اللذين منصبهم (مكلف بالدراسات ) و(محلل مالي) و الذي بلغ عددهم 10 بنسبة 22.2% تم يليه الموظفين اللذين منصبهم (مكلف بالزبائن) و الذي بلغ عددهم 7 بنسبة 15.6% تم يليه الموظفين اللذين منصبهم اخر وقد بلغ عددهم 1 بنسبة 2.2%

المطلب الثاني : التحليل الاحصائي لمخاور الاستبيان

الفرع الأول : عرض وتحليل نتائج المحور الأول " التكنولوجيا المالية "

الجدول رقم 14 : يوضح نتائج تحليل محور التكنولوجيا المالية.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة			غير موافق			موافق بشدة			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	المحور الاول										
01	يملك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية. (تجهيزات تقنية حديثة، أجهزة ومعدات ، هواتف، شبكات وبرامج اتصال)	0	1	2	31	11	00%	2.2%	4.4%	68.9%	24.4%
02	يشجع البنك موظفيه على الاستخدام المستمر للتكنولوجيا الحديثة .	1	0	1	27	16	2.2%	0%	2.2%	60%	35.6%
03	ترتبط جميع فروع الشركة وأقسامها بشبكة اتصال داخلية تسهل خدمة النظام داخل البنك	1	0	4	22	18	2.2%	0%	8.9%	48.9%	40%
04	يتوفر البنك على شبكة اتصال خارجية (الاكسترنات) تسهل التعامل مع مختلف الجهات من خارج البنك	0	4	5	23	13	0%	8.9%	11.1%	51.1%	28.9%
05	يعتمد البنك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات المصرفية	0	1	1	30	13	0%	2.2%	2.2%	66.7%	28.9%
06	يملك البنك موقعاً تترنداً موفراً	1	1	4	25	14					

				31.1 %	55.6 %	8.9 %	2.2 %	2.2 %	
مرتفعة	18	1.151	3.76	12	21	3	7	2	يستطيع البنك التخلي عن الاعمال الورقية والتحول الي نظام الالكتروني بشكل كلي.
				26.7 %	46.7 %	6.7 %	15.6 %	4.4 %	
مرتفعة	1	0.645	4.36	19	24	1	1	0	يوفر البنك أجهزة الصراف الآلي من أجل تسهيل الخدمات المالية
				42.2 %	53.3 %	2.2 %	2.2 %	0%	
مرتفعة	13	0.892	3.98	10	29	3	1	2	استخدام جهاز الموزع الآلي للتقود يتم بكفاءة عالية
				22.2 %	64.4 %	6.7 %	2.2 %	4.4 %	
مرتفعة	11	1.011	4.02	14	25	1	3	2	أصبح الاقبال على الشبايبك أقل بعد الاعتماد على الموزع الآلي
				31.1 %	55.6 %	2.2 %	6.7 %	4.4 %	
مرتفعة	14	1.107	3.96	17	17	4	6	1	المتعاملون مع البنك يملكون حسبا بالكتروني للوصول للخدم اتالمالية
				37.8 %	37.8 %	8.9 %	13.3 %	2.2 %	
مرتفعة	14	0.706	3.96	7	32	3	3	0	يمكن البنك الاستفادة منخدماتالدفعالالكتروني عنطريقالمواقعالالكترونيةوتطبيقاته اتفالذكي
				15.6 %	71.1 %	6.7 %	6.7 %	0%	
مرتفعة	1	0.712	4.36	20	23	0	2	0	يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع في التجارة الالكترونية بحيث تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الاتمان.
				44.4 %	57.1 %	0%	4.4 %	0%	
مرتفعة	8	0.625	4.13	11	30	3	1	0	يمكنتحويلا لأموالواستخدام معاملات الدفع
				24.4 %	66.7 %	6.7 %	2.2 %	0%	

									عن طريق تطبيق المعاملات البنكية عبره
									اتف الذكي
مرتفعة	10	0.900	4.09	13	28	1	1	2	تتيح تطبيق الخدمات المالية إمكانية
				28.9	62.2	2.2	2.2	4.4	الإطلاع على الرصيد لتوفير الوقت والجهد
				%	%	%	%	%	
مرتفعة	17	0.928	3.84	7	31	2	3	2	توفر مؤسستكم فرص
				15.6	68.9	4.4	6.7	4.4	لتمويل مشروعاً وخدمة خاصة للعملاء باستخدام شبكة الانترنت
				%	%	%	%	%	
مرتفعة	16	0.863	3.93	11	24	6	4	0	توجد مواقع إلكترونية خاصة بالبنك
				24.4	53.3	13.3	8.9	0%	توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للاستهلاك
				%	%	%	%		
مرتفعة	4	0.609	4.24	14	29	1	1	0	تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن
				31.1	64.4	2.2	2.2	0%	من إيجاد كثير من الابتكارات المالية
				%	%	%	%		
مرتفعة		0.478	4.09	الإجمالي					
		83	01						

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS.V26

أظهرت نتائج التحليل أن المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الأول بلغ 4.0901، ما يدل على مستوى اتفاق مرتفع بين أفراد العينة، مع انحراف معياري منخفض نسبياً (0.47883)، يعكس تجانساً عاماً في الآراء. كما تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين 3.76 و 4.36، وهي تشير إلى اتجاه إيجابي واضح نحو مضامين هذا المحور، فيما تراوح الانحراف المعياري بين 0.599 و 1.151، مما يعكس بعض التباين في وجهات النظر حيال بعض الجوانب.

تشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة محل الدراسة تولي اهتماماً فعلياً بالتكنولوجيا المالية، وتسعى إلى دمجها ضمن استراتيجياتها التشغيلية والتطويرية، بما ينسجم مع التوجهات العالمية نحو التحول الرقمي في القطاع المالي. ويظهر هذا التوجه وعياً مؤسسياً بأهمية الابتكار الرقمي في تعزيز الكفاءة وتحسين جودة الخدمات المالية.

وتتماشى هذه النتائج مع الأدبيات الحديثة التي تؤكد على أن دمج التكنولوجيا المالية يُعد أحد المحركات الرئيسة لتحسين الأداء المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية، لا سيما في بيئة الأعمال المتسارعة رقمياً. وعليه، فإن البيانات

تدعم الفرضية بوجود اتجاه استراتيجي نحو التحول الرقمي لدى المؤسسة، ما يعزز فرصها في التكيف مع متطلبات السوق المتغيرة.

**الفرع الثاني : عرض وتحليل نتائج محور الأداء البنكي**

بالنسبة للمحور الثاني بلغ المتوسط الحسابي الاجمالي 4.1272 باهمية نسبية مرتفعة ، وانحراف معياري قدر ب. 0.43319، حيث أن تبين أن قيم المتوسط الحسابي للعبارات يتراوح ما بين ( 3.91 – 4.31 )، و الانحراف المعياري ( 0.475 – 0.894 )، وهذا يدل على ان استجابات افراد العينة في المؤسسة يتجه نحو الموافقة، وهذا ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تولى اهتمام الاداء البنكي ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسينه - حيث جاءت نتائج كل بعد كما يلي .

**الجدول رقم 15 : يوضح نتائج تحليل بعد الأداء المالي**

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
بعد " الأداء المالي "										
01	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنوك.	1	2	7	25	10	3.91	0.874	4	مرتفعة
		2.2%	4.4%	15.6%	55.6%	22.2%				
02	تزيد التكنولوجيا المالية من ربحية البنوك.	1	0	2	27	15	4.22	0.735	2	مرتفعة
		2.0%	0%	4.4%	60%	33.3%				
03	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك.	0	2	8	22	13	4.02	0.812	3	مرتفعة
		0%	4.4%	17.8%	48.9%	28.9%				
04	حقق الأداء المالي لدى البنك في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعال ادخال التكنولوجيا المالية.	1	0	3	21	20	4.31	0.793	1	مرتفعة
		2.2%	0%	6.7%	46.7%	44.4%				
الإجمالي										
		4.11 67								
		0.671 24								

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

ظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المتوسط الحسابي الإجمالي لُبعد "الأداء المالي" بلغ 4.1167، وهو ما يعكس أهمية نسبية مرتفعة، ويُشير إلى وجود اتجاه إيجابي قوي من قبل أفراد العينة نحو هذا البعد. كما بلغ الانحراف المعياري 0.67124، ما يدل على تفاوت محدود نسبيًا في استجابات المشاركين، ويُعزز من موثوقية النتائج. عند تحليل البيانات على مستوى العبارات (1-4)، تبين أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 3.91 و 4.31، وهي جميعها تشير إلى درجة عالية من الموافقة، في حين تراوحت قيم الانحراف المعياري بين 0.735 و 0.874، ما يعكس درجة معتدلة من التباين في الآراء.

تشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة تولي اهتمامًا ملحوظًا بتحقيق أداء مالي مستقر ومتوازن، وهو ما يعكس وعياً إدارياً بأهمية هذا البعد كركيزة أساسية لتحقيق الكفاءة التشغيلية، وضمان الاستدامة المؤسسية. ويُعد الأداء المالي من أهم المؤشرات التي تُعبر عن مدى نجاح المؤسسة في استخدام مواردها بكفاءة، وتحقيق التوازن بين النفقات والعوائد. كما أن هذه النتائج تتسق مع الأدبيات الإدارية التي تؤكد على أن تحسين الأداء المالي لا يُعد هدفاً مستقلاً فحسب، بل هو نتيجة طبيعية لتكامل الاستراتيجيات المؤسسية، وجودة الإدارة، وفاعلية النظم المالية والتكنولوجية. ومن ثم، يمكن اعتبار نتائج هذا البعد مؤشراً إيجابياً على تبني المؤسسة لممارسات مالية رشيدة، ووجود رؤية واضحة نحو تعزيز الاستقرار المالي كجزء من استراتيجيتها الشاملة.

الجدول رقم 16 : يوضح نتائج تحليل بعد الأداء التسويقي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة					غير موافق			درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
		1	2	3	4	5	موافق بشدة	موافق	محايد						
01	يمتلك البنك مهارات تسويقية متطورة.	0	4	5	23	13	28.9	51.1	11.1	8.9	0%	مرتفعة	5	0.879	4
							%	1%	%	%					
02	عدد الزبائن لديكم في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية.	0	1	1	28	15	33.3	62.	2.2	2.2	0%	مرتفعة	1	0.618	4.27
							%	2%	%	%					
03	يقدم البنك خدمات سريعة لزبائنه (بفضل التكنولوجيا المالية)	1	0	2	27	15	33.3	60%	4.4	0%	2.2	مرتفعة	2	0.735	4.22
							%		%		%				
04	يستجيب البنك لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الإلكتروني.	1	0	9	23	12	26.7	51.1	20%	0%	2.2	مرتفعة	5	0.826	4
							%	1%			%				
05	تكتسب مؤسستكم المالية ثقة متعاملليها من ناحية أمن بياناتهم ومعلوماتهم	1	2	2	28	12	26.7	62.	4.4	44.	2.2	مرتفعة	4	0.837	4.07
							%	2%	%	%	%				
06	متعاملوا البنك يشعرون بالرضا والارتياح عند الاستفادة منالخدماتالمالية لمؤسستكم	1	2	2	22	18	40%	48.9%	4.4	4.4	2.2	مرتفعة	3	0.894	4.20
							%		%	%	%				
		الإجمالي										مرتفعة		0.589	4.12
							42	59							

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المتوسط الحسابي الإجمالي لُبعد "الأداء التسويقي" بلغ 4.1259، وهو ما يعكس أهمية نسبية مرتفعة، ويدل على وجود اتجاه عام نحو الموافقة من قِبل أفراد العينة. كما بلغ الانحراف المعياري 0.58942، وهي قيمة منخفضة نسبياً، تشير إلى تجانس ملحوظ في استجابات المشاركين.

وعند تحليل العبارات من (5 إلى 10) المدرجة ضمن هذا البعد، تبين أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 4.00 و4.27، ما يدل على تقدير مرتفع من قبل المشاركين لأداء المؤسسة في هذا المجال. في المقابل، تراوحت قيم الانحراف المعياري بين 0.618 و0.894، وهي تشير إلى تفاوت محدود في وجهات النظر، مما يعزز من موثوقية النتائج ودلالاتها.

تشير هذه المعطيات إلى أن المؤسسة محل الدراسة تُولي اهتمامًا واضحًا بُبعد الأداء التسويقي، إدراكًا منها لأهمية هذا البعد في تعزيز موقعها التنافسي في السوق، وتحقيق الانتشار، وجذب العملاء والاحتفاظ بهم. ويُعد ذلك مؤشراً على وجود استراتيجيات تسويقية فاعلة تُعزز من قدرة المؤسسة على فهم احتياجات السوق، وتكييف خدماتها وفقاً لتلك الاحتياجات.

وتتسق هذه النتائج مع ما تؤكدُه الأدبيات التسويقية المعاصرة، والتي تعتبر الأداء التسويقي عنصراً محورياً في تحقيق التميز المؤسسي، وزيادة الحصة السوقية، ورفع مستوى رضا العملاء. وبالتالي، فإن الاهتمام بهذا البعد يعكس رؤية استراتيجية واضحة لدى المؤسسة لتعزيز تنافسيتها عبر أدوات تسويق فعالة ومبنية على أسس علمية وتحليلية.

الجدول رقم 17 : يوضح نتائج تحليل بعد الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	غير					متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
		موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
	بعد " الأداء الوظيفي "	1	2	3	4	5				
01	يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيق التكنولوجيا المالية.	0	2	3	36	4	3.93	0.580	4	مرتفعة
		0%	4.4%	6.7%	80%	8.9%				
02	تنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية.	1	1	4	27	12	4.07	0.809	2	مرتفعة
		2.2%	2.2%	8.9%	60%	26.7%				
03	يراقب البنك مستويات أداء العاملين.	0	1	2	33	9	4.11	0.573	1	مرتفعة
		0%	2.2%	4.4%	73.3%	20%				
04	موظفو البنك لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية.	0	1	5	29	10	4.07	0.654	2	مرتفعة
		0%	2.2%	11.1%	64.4%	22.2%				
	الإجمالي						4.04	0.433	96	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

أ

ظهرت نتائج التحليل أن المتوسط الحسابي الإجمالي لـ "الأداء الوظيفي" بلغ 4.0444، وهو ما يعكس أهمية نسبية مرتفعة، ويدل على مستوى عالٍ من الاتفاق بين أفراد العينة حول أهمية هذا البعد. كما بلغ الانحراف المعياري 0.43396، وهو منخفض نسبياً، مما يشير إلى درجة عالية من التجانس في الآراء، ويُعزز من موثوقية النتائج.

بالنسبة للعبارات من (11 إلى 14)، تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.93 و 4.11، وهي جميعها تقع ضمن النطاق المرتفع على مقياس التقدير، مما يدل على اتجاه إيجابي عام نحو الموافقة. كما تراوحت قيم الانحراف المعياري بين 0.573 و 0.809، وهي تشير إلى تباين محدود في وجهات النظر، ما يعكس اتساقاً نسبياً في تقييم الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

وتُبرز هذه النتائج أن المؤسسة محل الدراسة تولي اهتماماً فعلياً بجوانب الأداء الوظيفي، سواء على صعيد تحسين بيئة العمل أو تطوير مهارات الموظفين، أو تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي. ويُعد هذا البعد من المحاور الأساسية في دعم الكفاءة التشغيلية وتحقيق الأهداف التنظيمية، إذ يُسهم الأداء الوظيفي الفعال في رفع جودة العمليات الداخلية وتحقيق الإنتاجية المستهدفة.

كما تتفق هذه النتائج مع ما تشير إليه الدراسات الإدارية الحديثة من أن تعزيز الأداء الوظيفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الرضا الوظيفي، والتحفيز، والتدريب، والتواصل الداخلي. وبالتالي، فإن ما تعكسه هذه البيانات يشير إلى وجود رؤية تنظيمية واضحة تسعى إلى بناء رأس مال بشري مؤهل، قادر على دعم النمو المؤسسي وتحقيق التميز في الأداء.

الجدول رقم 18 : يوضح نتائج تحليل بعدالأداء الاستراتيجي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة					موافق بشدة		
		1	2	3	4	5	موافق بشدة	موافق	محايد
	بعد "الأداء الاستراتيجي"								
01	لدى جميع العاملين علم وقناعة بالرؤية التي يضعها البنك في مجال التكنولوجيا	1	0	6	24	14	31.1%	53.3%	13.3%
		2.2%	0%						
02	يعتمد البنك على اليقظة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة خاصة في المجال التكنولوجي.	0	1	1	26	17	37.8%	57.8%	2.2%
		0%	2.2%	2.2%	8%				
03	يقوم البنك بتطوير تطبيقاته الالكترونية.	0	0	1	35	9	20%	77.8%	2.2%
		0%	0%						
04	يواكب البنك الابتكارات والابداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها.	0	0	2	29	14	31.1%	64.4%	4.4%
		0%	0%						
	الإجمالي								
مرتفعة						4.21	0.386	56	67

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

ظهرت نتائج التحليل أن المتوسط الحسابي الإجمالي لـ "الأداء الاستراتيجي" بلغ 4.2167، وهو ما يدل على أهمية نسبية مرتفعة، ويعكس مستوى عالٍ من الاتفاق بين أفراد العينة بشأن أهمية هذا البعد في المؤسسة. كما بلغ الانحراف المعياري 0.38656، وهي قيمة منخفضة، تشير إلى درجة عالية من الاتساق والتجانس في استجابات المشاركين.

وبتحليل العبارات من (15 إلى 18)، تبين أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 4.16 و4.27، ما يدل على اتجاه واضح نحو الموافقة، بينما تراوحت قيم الانحراف المعياري بين 0.475 و0.720، وهي ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، وتعكس تبايناً طفيفاً في وجهات النظر حول مكونات هذا البعد.

وتشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة محل الدراسة تولي اهتماماً واضحاً بالأداء الاستراتيجي، إدراكاً منها لدوره في تحقيق الأهداف بعيدة المدى، وضمان استمرارية النمو والابتكار، وتعزيز التميز المؤسسي. كما يعكس هذا التوجه وعياً بأهمية التخطيط الاستراتيجي، وقياس الأداء، ومتابعة تنفيذ الرؤى والأهداف طويلة الأجل، وهي ممارسات تُعد ضرورية في بيئة عمل تنافسية ومتغيرة.

وتتسق هذه النتائج مع الأدبيات الإدارية التي تؤكد أن المؤسسات ذات الرؤية الواضحة والقدرة على ترجمة استراتيجياتها إلى نتائج عملية هي الأكثر قدرة على التكيف والنمو. وبالتالي، فإن اهتمام المؤسسة بهذا البعد يعكس نضجاً تنظيمياً واستعداداً لتبني نهج إداري قائم على التفكير الاستراتيجي والتخطيط المستقبلي."

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد التطرق للتحليل الإحصائي ود راسة متغيرات الدراسة ، سنحاول في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة ، وبما أن حجم العينة  $N=45$  وهي أكبر من 30 ، إذا يمكن إعتبار أن توزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي ومنه، يمكن إجراء الاختبارات التالية من خلال إستخدام:

-معامل الارتباط R

-معامل التّحديد. R2

-تحليل نتائج التباين الأحادي : Anova

-تحليل جدول الإنحدار الخطي البسيط .

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

تمثل الفرضية العدمية والفرضية البديلة في :

$H_0$  : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي لافي المؤسسة محل الدراسة.

$H_1$  : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في المؤسسة محل الدراسة.

$$Y = a_0 + a_1 X_1$$

حيث:

المتغير التابع (الأداء البنكي).

$X_1$ : المتغير المستقل (للتكنولوجيا المالية).

$a_0$ : الثابت وتمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

$a_1$ : معامل الانحدار للمتغير المستقل.

الجدول رقم: 19 :نتائج معامل الارتباط ،والتحديد للفرضية الرئيسية.

قيمة الارتباط R	معامل R <sup>2</sup>	معدل التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	F قيمة	مستوى الدلالة sig
0.845	0.714	بين المجموعات	5.897	5.897	1	107.420	0.000
		داخل المجموعات	2.360	0.055	43		
		المجموع	8.257		44		

المصدر: من إعداد اللطالين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

- يبين الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل ، حيث تشير R إلى قوة الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 84.5% وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما أن معامل التحديد R<sup>2</sup> تشير إلى أن المتغير المستقل للتكنولوجيا المالية يفسر 71.49% من التباين الحاصل في المتغير التابع. الأداء البنكي، و تبقى نسبة 28.51% تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.
- تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة sig 0.000 اقل من 0.05 وعليه نقول أن هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم 20: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل $B\hat{e}t\alpha$	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الأداء البنكي	الجزء الثابت	1.000		3.293	0.002
	التكنولوجيا المالية	0.074	0.845	10.364	0.000

المصدر: من إعداد اللطالين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

يبين الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 10.364 وهي أكبر من t الجدولة 1.96 وكما بلغت القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على ان التكنولوجيا المالية هو متغير مفسر للأداء البنكي وبالتالي نقول انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية.

كما أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال المعادلة والذي يعني وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين التكنولوجيا المالية و الأداء البنكي حيث بلغ معامل الانحدار التكنولوجيا المالية 0.074 الذي يعني التغيير في قيمة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يقابله التغير بمقدار 1.00 في المتغير التابع الأداء البنكي.

- إذا نقبل الفرضية البديلة H1 و التي تنص على انها يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في المؤسسة محل الدراسة.

$$Y = 1 + 0.074X_1$$



❖ اختبار الفرضية الفرعية 2 :

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي في المؤسسة محل الدراسة. و معرفة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدة الآتيتين:

- H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي في المؤسسة محل الدراسة.
  - H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي في المؤسسة محل الدراسة.
- الجدول رقم 22 : نتائج الارتباط ، التحديد، وتحليل الانحدار البسيط بين التكنولوجيا المالي والأداء

التسويقي

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار.			القدرة التفسيرية .			المعنوية الكلية لنموذج الانحدار.		
مستوى الدلالة Sig	T	B	المتغير التابع	R2	R	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	
0.671	0.427	0.207	الثابت					
0.000	8.128	0.958	التكنولوجيا المالية	0.606	0.778	0.000	66.072	

المصدر: من إعداد اللطالين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

- بلغ معامل الارتباط.  $R = 0.778$  وهي درجة ارتباط مرتفعة وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة و قوية بين الأداء المالي و التكنولوجيا المالية، أما قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.606$  هذا يعني ان 60.6% من التغير الحاصل في المتغير التابع "الأداء التسويقي" راجع إلى التغير في المتغير المستقل "التكنولوجيا المالية".
- نلاحظ من الجدول أن قيمة  $T=8.128$  عند مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0,05 كما يظهر من الجدول أن قيمة  $F= 66.072$ ، وهي أكبر من قيمتها الجدولية. مما يشير الى وجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي في المؤسسة محل الدراسة.
- بلغ معامل الانحدار 0.958 ، الذي يعني التغيير في قيمة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يقابله التغير بمقدار 0.207 في المتغير التابع الأداء التسويقي .
- وبناء على هذه النتائج نقبل الفرضية H1 والتي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0,05

❖ اختبار الفرضية الفرعية 03 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي في

المؤسسة محل الدراسة:

تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدة الآتين:

• H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي المؤسسة محل الدراسة.

• H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 23 : نتائج الارتباط ، التحديد، وتحليل الانحدار الخطي البسيط بين التكنولوجيا المالية والأداء

### الوظيفي

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار.			القدرة التفسيرية .			المعنوية الكلية لنموذج الانحدار.	
مستوى الدلالة Sig	T	B	المتغير التابع	R2	R	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة
0.003	3.117	1.037	الثابت	0.658	0.811	0.000	82.766
0.000	9.098	0.735	التكنولوجيا المالية الوظيفي				

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

- من خلال نتائج نتائج الجدول السابق، نلاحظ أن معامل الارتباط بلغت قيمته 0.811 مما يشير إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين ، أما قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.658$  هذا يعني ان 65.8% من التغير الحاصل في المتغير التابع "الأداء الوظيفي" راجع إلى التغير في المتغير المستقل "التكنولوجيا المالية".

- نلاحظ من الجدول أن قيمة  $T=9.098$  عند مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0,05 ، كما يظهر من الجدول أن قيمة  $F=82.766$ ، وهي أكبر من قيمتها الجدولية،

- بلغ معامل الانحدار 0.735 ، الذي يعني التغيير في قيمة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يقابله التغير بمقدار 1.037 في المتغير التابع الأداء الوظيفي .

مما يشير الى وجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

- وبناء على هذه النتائج نقبل الفرضية H1 والتي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0,05.

❖ اختبار الفرضية الفرعية 4 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي في المؤسسة محل الدراسة.

و لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدةتين الآتيتين:

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي في المؤسسة محل الدراسة.

H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 24 : نتائج الارتباط ، التحديد، وتحليل الانحدار البسيط بين التكنولوجيا المالية والأداء

الاستراتيجي

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار.			المعنوية الكلية لنموذج الانحدار . القدرة التفسيرية .					
مستوى الدلالة Sig	T	B	المتغير التابع	R2	R	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	
0.000	8.367	3.326	الثابت	0.107	0.327	0.028	5.148	
0.028	2.269	0.219	التكنولوجيا المالية					

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

- من خلال نتائج نتائج الجدول السابق، نلاحظ أن معامل الارتباط بلغت قيمته 0.327 مما يشير إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين ، أما قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.107$  هذا يعني ان 10.7% من التغير الحاصل في المتغير التابع الأداء الاستراتيجي راجع إلى التغير في ال تغير المستقل "التكنولوجيا المالية"
- نلاحظ من الجدول أن قيمة  $T=2.269$  عند مستوى دلالة 0.028 وهي أقل من 0,05. كما يظهر من الجدول أن قيمة  $F=5.148$  وهي أكبر من قيمتها الجدولية، مما يشير الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي في المؤسسة محل الدراسة
- بلغ معامل الانحدار 0.219 ، الذي يعني التغير في قيمة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يقابله التغير بمقدار 3.326 في المتغير التابع الأداء الاستراتيجي
- وبناء على هذه النتائج نقبل الفرضية H1 والتي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0,05.

## خلاصة الفصل :

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث تم إجراء تربص ميداني على مستوى البنك الوطني الجزائري لولاية عين تموشنت وفروعه، بهدف الوقوف على مدى اعتماد البنك على التكنولوجيا المالية، وتحديد أثر ذلك في تحسين أدائه العملي والخدمي.

خلال فترة التربص، تم التعرف على مختلف الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك، على غرار تطبيقات الدفع الإلكتروني، الصيرفة عبر الإنترنت، أجهزة الصراف الآلي الحديثة، ونظام رقمنة المعاملات البنكية. وقد مكّنتنا هذه التجربة الميدانية من رصد التحديات التي يواجهها البنك في تطبيق هذه التقنيات، ومدى تقبل الزبائن والموظفين لها.

كما تم توزيع استبيانات على عينة من موظفي البنك لجمع بيانات كمية تعكس واقع استخدام التكنولوجيا المالية وانعكاساتها على مؤشرات الأداء كتحسين سرعة المعاملات، تقليل الأخطاء، رفع رضا الزبائن، وتسهيل الإجراءات البنكية.

وبعد استرجاع الاستبيان قمنا بتفريغها ثم استخدام اختبارات الأساليب الإحصائية لتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V26 لمعالجة البيانات حيث توصلنا إلى صحة وقبول الفرضيات التي وضعناها حيث استنتجنا أن:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في المؤسسة محل الدراسة ، مما يدل على أهمية الاستثمار في هذا المجال لتحقيق الفعالية والجودة في تقديم الخدمات البنكية.



# الخاتمة العامة



### خاتمة عامة :

ختاماً، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية لم تعد مجرد أدوات مساعدة للقطاع البنكي، بل أصبحت ركيزة أساسية في عملية التحول البنكي نحو نموذج أكثر كفاءة وابتكاراً. إذ أظهرت نتائج هذا البحث أن إدماج الحلول التكنولوجية، مثل الخدمات البنكية عبر الإنترنت، وتطبيقات الهاتف المحمول، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، وسلاسل الكتل (Blockchain)، قد ساهم بشكل ملموس في تحسين الأداء البنكي من خلال تسريع المعاملات، وتخفيض التكاليف، وتعزيز الشفافية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

كما أبرز البحث أن اعتماد التكنولوجيا المالية مكن البنوك من توسيع قاعدة زبائنها، لاسيما في المناطق النائية، وساهم في رفع معدلات الشمول المالي، وذلك بفضل الخدمات الرقمية التي تتجاوز الحواجز الجغرافية والزمانية. ومن جهة أخرى، فإن التحول الرقمي للبنوك عزز من قدرتها على التنبؤ بالمخاطر والتحكم فيها بشكل أفضل، مستفيدة من تحليل البيانات الضخمة في اتخاذ قرارات استراتيجية دقيقة وسريعة.

ومع ذلك، لا يمكن إغفال التحديات التي تطرحها هذه التكنولوجيا، وعلى رأسها المخاطر المرتبطة بأمن المعلومات والبيانات، فضلاً عن الحاجة المستمرة إلى التكوين والتأهيل المهني لمواكبة هذا التحول السريع. وبناءً عليه، فإن ضمان استفادة مثلى من التكنولوجيا المالية يتطلب من البنوك اعتماد استراتيجيات شاملة تجمع بين الابتكار الرقمي والحوكمة الرشيدة، والاستثمار في رأس المال البشري، وتكييف الأطر القانونية والتنظيمية مع مستجدات العصر.

- وفي ضوء ما سبق، يتأكد أن التكنولوجيا المالية تمثل خياراً استراتيجياً حتمياً وليس ترفاً، إذ إن استدامة الأداء البنكي في المستقبل ستظل مرهونة بمدى قدرة المؤسسات البنكية على مواكبة هذا التقدم التكنولوجي واستثماره بكفاءة عالية

من بين أهم النتائج أيضاً المتوصل إليها بعد معالجة الجانب التطبيقي نوجز ما يلي :

- يولي البنك الوطني الجزائري BNA اهتماماً كبيراً للتكنولوجيا المالية وبطريقة تسييرها بسبب إدراك مسؤوليتها لأهمية التكنولوجيا والعائد الذي يمكن أن يتحقق للمؤسسة في الأداء البنكي.

- توصلنا من خلال استجابات جل أفراد العينة لسؤال مفتوح وجه إليهم محتواه " ما أهم التحديات التي تواجه البنوك في تبني التكنولوجيا الحديثة؟ إلى الأسباب التالية : ضعف البنية التحتية التقنية، مخاوف الأمان والاختراقات

- توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية واثرة ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي عند مستوى دلالة 0,05 .

## الخاتمة العامة

- توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية ايجابية واثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي عند مستوى دلالة 0,05 .
- توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية ايجابية واثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي عند مستوى دلالة 0,05 .
- توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية ايجابية واثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي عند مستوى دلالة 0,05 .

✓ و بالتالي يمكننا القول انه يوجد علاقة ارتباطية إيجابية واثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في المؤسسة محل الدراسة ( BNA ).



# قائمة المراجع



## قائمة المراجع

### الكتب :

- 1 الياس قشوط، إنصاف فسوري، الخدمات المالية الرقمية بالبنوك التجارية ودورها في تحقيق الشمول المالي الجزء الثالث، كتاب المؤتمر حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة، يومي 24-25 ماي 2021، مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، جامعة ادرار، الجزائر.
- 2 خليل محمد حسن الشماع، المحاسبة الادارية في المصارف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01، دمشق، سوريا، 2015.

### المجلات والملتقيات :

- 1 بنية حيزية، بنية محمد، الابتكار و التكنولوجيا في التمويل الإسلامي و دوره في دعم التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، التجربة الماليزية أمودجا، المجلة الجزائرية للإدارة و التسويق، العدد : 01.
- 2 بوالفول هرون وسعيداني جمال، استخدامات الحوسبة السحابية في المؤسسات الاوروبية مع دراسة فروعها بين اروبا الشرقية والغربية، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، العدد 1، 2020.
- 3 بودينارشراز ورمضاني لطفي، تحديات انتقال المؤسسات الاقتصادية للحوسبة السحابية في ظل الاقتصاد الرقمي، محلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة العدد2، 2021.
- 4 حرفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 3، 2019.
- 5 رميلي حمزة، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الادوية في الجزائر، نموذج لقياس الاداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 07، العدد12، الجزائر، 2018.
- 6 زهراء صالح حمدي، أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الإشارة لتجارب دولية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد: 12، العدد: 28، 2020.
- 7 سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد : 11، العدد : 03، 2019.
- 8 صباح محمد كلو، الحوسبة السحابية: مفهوما وتطبيقاتها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، جامعة السلطان قابوس، ابوظبي، الامارات العربية المتحدة، 2015.

- 9 طبابوي أمينة، بودربالة حدة سارة، استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الاداء الاستراتيجي لمؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، الملد 10، العدد 02، الجزائر، 2019.
- 10 عبد الرحمان الشامي، إلياس سليمان، التوجه السوقي والأداء التسويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية بولاية بشار، مجلة التنظيم والعمل، مجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2017 .
- 11 عبد الوهاب صخري، سمية بن علي تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: قراءة للتحديات والإمكانات مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06، العدد 01، 2021.
- 12 كردودي صبرينة وحليمة عطية والسبتي وسيلة، العملات الافتراضية: حقيقتها واثارها الاقتصادية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وادارة الاعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 2، 2020..
- 13 كمال زواق ثورة الاستثمار في صناعة التكنولوجيا المالية - حقائق احصائيات .. فرص وتحديات مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23 العدد 01.2020.342
- 14 مليكة بن علقمة، " يوسف سائحي،" دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث، الجزائر، 2018.
- 15 منير الشاطر، أنور حسن عيد الله عثمان تطورات التقنية المالية وتأثيرها على التعليم المالي الإسلامي مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد الإسلامي، المجلد 33 العدد 03.
- 16 نعمان محصول، موصو سراح، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال فترة 2013-2018، مجلة تماء للاقتصاد و التجارة، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2019.

#### الوثائق الحكومية والرسمية :

- 1 مركز الاحصاء، "مفاهيم عامة حول البيانات الكبيرة"، أدلة المنهجية والجودة، دليل رقم (13)، أبوظبي. الندوات :
- 1 احمد بن هلال الشيخ، العملات الرقمية المشفرة حقيقتها - خصائصها - حكمها، ندوة العملات الرقمية المشفرة المنعقدة يوم: 8 نوفمبر 2021، منظمة التعاون الاسلامي ومجمع الفقه الاسلامي الدولي، المملكة العربية السعودية.

#### المذكرات والأطروحات:

- 1 أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2008.
- 2 حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة احمد دراية ادرار، الجزائر، 2022.

- 3 خالد بيلوطة و رمضان براغثة، اثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمه، الجزائر 2022.
- 4 دراسة عطاوي إلهام، جودة الخدمات المصرفية، و أثرها على أداء البنوك : دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي اليااس سيدي بلعباس، الجزائر، 2015.
- 5 شعيب مقلاتي و بوبغل الزواوي ، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإمارات العربية المتحدة أمودجا، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ،المركز الجامعي ميله، الجزائر، 2021 .
- 6 فرحان قمر و بلوادي، اثر التكنولوجيا المالية على تحسين أداء المؤسسات المالية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية عين تموشنت، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة بلحاج بوشعيب، الجزائر، 2024.
- 7 قيرو يمينة و زواق شيماء، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BADR، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة احمد درايعية-ادرار، الجزائر 2023 .
- 8 قيرو يمينة و زواق شيماء، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BADR، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة احمد درايعية-ادرار، الجزائر 2023 .
- 9 قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2024.
- 10 محمد موسى علي شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز التعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر.

### المراجع الأجنبية

- Artificial Intelligence, tutorials point ,2015.
- HOWIE BAUM ,AN INTRODUCTION TO ARTIFICIAL INTELLIGENCE.
- Laney, D. et al. (2013). "Big Data Means Big Business", Gartner Inc.

- What Are Smart Contracts?, available at :  
<https://academy.binance.com/en/articles/what-are-smartcontracts?> ,dateof view :13/5/2025.
- What is artificial intelligence? , available at :  
<https://www.ibm.com/topics/artificial-intelligence> ,date ofview:13/5/2025.
- DOUGLAS ARNER; JÀNOS BARBERIS; ROSSBUCKLEY , THE EVOLUTION OF FINTECH: A NEW POST-CRISIS PARADIGM? , Research Paper No. 2015/047 , University of Hong Kong Faculty of Law , 2015 .
- HamedTaherdoost, Smart Contracts in Blockchain Technology: A Critical Review, journal of Information.
- ITU, (2013)."Big Data today: normal tomorrow", ITU Technology WatchReport.
- Lennart Ante, Smart Contracts on the Blockchain - A Bibliometric Analysis and Review , blockchain research labBRL Working Paper Series No 10,2020.
- Miele, S. and Shockley, R. (2013)."Analytics: The real-world use of bigdata", IBM Global Services.
- NareshMalhotra, Etudes Marketing, Edition Pearson, 6ieme édition, Paris, France, 2011.



# الملاحق



## • الملحق رقم 01 : استبيان

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب  
كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية ، وعلوم التسيير

سيدي المحترم، سيدي المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان التي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها بقصد استكمال مذكرة ماستر ، تخصص اقتصاد نقدي ومالي بعنوان: " أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي ". وفي سبيل ذلك فأنا نتوقع منكم التكرم بالمساهمة الجادة في انجاز هذه الدراسة. ونحيطكم علما ان جميع اجاباتكم ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم الي لأغراض البحث العلمي لا غير.

ملاحظة : يرجى عدم ترك أي سؤال أو خانة بدون إجابة ، لأن صحة النتائج ونجاح الدراسة يعتمد بدرجة كبيرة على ذلك.

من إعداد الطلبة :

- بلغزلي العازي يحيى ، بملول بيمية جمعة .

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

المحور الأول : البيانات الشخصية.

يهدف هذا الاستبيان الي التعرف علي بعض الخصائص و الوظيفية للعامل بغية تحليل النتائج المستخدمة منها فيما بعد، لذا نرجو من سيادتكم التكرم باختيار الإجابة المناسبة علي المقترحات الآتية، بوضع إشارة (X) امام العبارة المناسبة .

1- الجنس	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	انثي
2- العمر	<input type="checkbox"/>	اقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	من 30 الي 40 سنة
	<input type="checkbox"/>	من 41-50 سنة	<input type="checkbox"/>	أكثر من 50 سنة
3- المستوي العلمي:	<input type="checkbox"/>	ليسانس	<input type="checkbox"/>	ماستر
	<input type="checkbox"/>	ثانوي أو أقل	<input type="checkbox"/>	تقني سامي
	<input type="checkbox"/>	دراسات عليا		

4- المركز الوظيفي:

إطار سامي  مكلف بالزبائن  مكلف بالدراسات  محلل مالي   
غير ذلك يرجى التوضيح :.....

5- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات  من 5 الي 10 سنوات

من 10 الي 15 سنة  أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: استخدامات التكنولوجيا المالية فيالبنوك

محور التكنولوجيا المالية					
أوافق بشدة	موافق	محايد	أعارض بشدة	أعترض بشدة	العبارات
					يملك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية. ( تجهيزات تقنية حديثة، أجهزة ومعدات ، هواتف، شبكات وبرامج اتصال )
					يشجع البنك موظفيه على الاستخدام المستمر للتكنولوجيا الحديثة .
					ترتبط جميع فروع الشركة وأقسامها بشبكة اتصال داخلية تسهل خدمة النظام داخل البنك
					يتوفر البنك على شبكة اتصال خارجية ( الاكسترنات ) تسهل التعامل مع مختلف الجهات من خارج البنك
					يعتمد البنك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية
					يملك البنك موقعان ترندتا موفعا ل
					يستطيع البنك التخلي عن الاعمال الورقية والتحول الي نظام الكتروني بشكل كلي.
					يوفر البنك أجهزة الصراف الآلي من أجل تسهيل الخدمات المالية
					استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية
					أصبح الاقبال على الشبايبك أقل بعد الاعتماد على الموزع الآلي
					المتعاملون مع البنك يملكون حسابا الكترونيا للوصول الى الخدمات المالية
					يمكن البنك الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني ويعتبر طرقا للمواقف الإلكترونية وتطبيقا لها تفالذكي
					يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع في التجارة الإلكترونية بحيث تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان.

					يمكن تحويل الأموال واستخدام معاملات الدفع عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف الذكي
					تتيح تطبيقات الخدمات المالية إمكانية الإطلاع على الرصيد لتوفير الوقت والجهد
					توفر مؤسساتكم فرص لتمويل مشروعاً وخدمة خاصة للعملاء باستخدام شبكة الانترنت
					توجد مواقع إلكترونية خاصة بالبنك توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للاستهلاك
					تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد كثير من الابتكارات المالية

### الجزء الثالث : تأثير التكنولوجيا على الأداء البنكي

العبارة	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<b>الأداء المالي</b>					
تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنوك.					
تزيد التكنولوجيا المالية من ربحية البنوك.					
تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك.					
حقق الأداء المالي لدى البنك في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعل ادخال التكنولوجيا المالية.					
<b>الأداء التسويقي</b>					
يملك البنك مهارات تسويقية متطورة.					
عدد الزبائن لديكم في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية.					
يقدم البنك خدمات سريعة لزيائنه ( بفضل التكنولوجيا المالية )					
يستجيب البنك لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الإلكتروني.					
تكتسب مؤسساتكم المالية ثقة متعاملليها من ناحية أمن بياناتهم ومعلوماتهم					
متعاملوا البنك يشعرون بالرضا والارتياح عند الاستفادة من الخدمات المالية لمؤسساتكم					
<b>الأداء الوظيفي</b>					
يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيق التكنولوجيا المالية.					
تنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية.					
يراقب البنك مستويات أداء العاملين.					
موظفو البنك لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية.					
<b>الأداء الاستراتيجي</b>					
لدى جميع العاملين علم وقناعة بالرؤية التي يضعها البنك في مجال التكنولوجيا					

					يعتمد البنك على اليقظة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة خاصة في المجال التكنولوجي.
					يقوم البنك بتطوير تطبيقاته الالكترونية.
					يواكب البنك الابتكارات والابداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها.

الجزء الرابع: التحديات والمقترحات

➤ ما أهم التحديات التي تواجه البنوك في تبني التكنولوجيا الحديثة؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- ضعف البنية التحتية التقنية  مقاومة العملاء للتغيير
- مخاوف الأمان والاختراقات  تكلفة الاستثمار العالية  آخر:.....

• الملحق رقم 02 : مخرجات ال SPSS

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,933	36

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,883	18

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,878	18

### Statistics

		A	B1	B	B2	B3	B4
N	Valid	45	45	45	45	45	45
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,0901	4,1167	4,1259	4,1259	4,0444	4,2167
Std. Deviation		,47883	,67124	,41984	,58942	,43396	,38656

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,845 <sup>a</sup>	,714	,707	,23429

a. Predictors: (Constant), A

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,897	1	5,897	107,420	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2,360	43	,055		
	Total	8,257	44			

a. Dependent Variable: B

b. Predictors: (Constant), A

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,000	,304		3,293	,002
	A	,765	,074	,845	10,364	,000

a. Dependent Variable: B

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,748 <sup>a</sup>	,560	,550	,45043

a. Predictors: (Constant), A

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,101	1	11,101	54,714	,000 <sup>b</sup>
	Residual	8,724	43	,203		
	Total	19,825	44			

a. Dependent Variable: B1

b. Predictors: (Constant), A

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,174	,584		-,298	,767
	A	1,049	,142	,748	7,397	,000

a. Dependent Variable: B1

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,778 <sup>a</sup>	,606	,597	,37437

a. Predictors: (Constant), A

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,260	1	9,260	66,072	,000 <sup>b</sup>
	Residual	6,026	43	,140		
	Total	15,286	44			

a. Dependent Variable: B2

b. Predictors: (Constant), A

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,207	,485		,427	,671
	A	,958	,118	,778	8,128	,000

a. Dependent Variable: B2

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 <sup>a</sup>	,658	,650	,25668

a. Predictors: (Constant), A

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,453	1	5,453	82,766	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2,833	43	,066		
	Total	8,286	44			

a. Dependent Variable: B3

b. Predictors: (Constant), A

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,037	,333		3,117	,003
	A	,735	,081	,811	9,098	,000

a. Dependent Variable: B3

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,327 <sup>a</sup>	,107	,086	,30666

a. Predictors: (Constant), A

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,484	1	,484	5,148	,028 <sup>b</sup>
	Residual	4,044	43	,094		
	Total	4,528	44			

a. Dependent Variable: B4

b. Predictors: (Constant), A

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,326	,398		8,367	,000
	A	,219	,097	,327	2,269	,028

a. Dependent Variable: B4

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع اهتمام البنوك الجزائرية بالتكنولوجيا المالية (FinTech) من خلال دراسة ميدانية أجريت على بنك وطني جزائري بولاية عين تموشنت بجميع فروعها، وتحليل مدى تأثير استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء البنكي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبيان مكون من مجموعة من المحاور الأساسية، وزّع على عينة مكونة من 48 موظفًا يعملون في مختلف فروع البنك محل الدراسة. وتمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لاختبار الفرضيات وقياس العلاقة بين المتغيرات.

#### أهم النتائج:

- أظهرت الدراسة أن هناك اهتمامًا متزايدًا من قبل البنك محل الدراسة بتبني الحلول الرقمية، لا سيما الخدمات المصرفية الإلكترونية والأنظمة المؤتمتة.
- كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد التكنولوجيا المالية وتحسين مؤشرات الأداء البنكي مثل السرعة في تقديم الخدمة، تقليل الأخطاء البشرية، ورفع مستوى رضا الزبائن.
- بيّنت الدراسة بعض التحديات المرتبطة بالتحول الرقمي في فروع البنك، منها ضعف التكوين الرقمي لدى بعض العاملين، ومحدودية البنية التحتية التقنية.

**لكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا المالية، الأداء البنكي، بنك وطني جزائري، عين تموشنت، SPSS

#### Abstract in English:

This study aims to assess the level of interest shown by Algerian banks in financial technology (FinTech) and its impact on banking performance, through an empirical case study conducted on a national Algerian bank operating across all its branches in the Wilaya of Aïn Témouchent. The research adopted a descriptive and analytical approach, and data were collected using a structured questionnaire distributed to a sample of 48 employees across the bank's branches. The SPSS statistical software was employed to analyze the data and test the study's hypotheses.

#### Main Findings:

- The study revealed a growing interest by the bank in adopting digital solutions, particularly in electronic banking and automation systems.

- A statistically significant positive correlation was found between the adoption of FinTech tools and improvements in key performance indicators, such as service speed, reduced human error, and increased customer satisfaction.
- However, challenges were identified, including limited digital training for some employees and insufficient technological infrastructure in certain branches

**. Keywords: FinTech, banking performance, national Algerian bank, Aïn Témouchent, SPSS**