



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي و مالي

الموضوع

الابتكارات التكنولوجية المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية في
مؤسسة اقتصادية سونلغاز بوحدة-عين تيموشنت خلال الفترة الممتدة
ديسمبر 2025 إلى غاية ماي 2026

مذكرة النخرج مقدمه ضمن متطلبات نيل شهادة ماسر اكاديمي – الطور الثاني ل.م.د.

أستاذ المشرف

إعداد الطالبة

بن سبع إلياس

كمبوش سعيدة روفيدة

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا		الأستاذ (ة): حرطاني عبد المجيد
مشرفا		الأستاذ (ة): بن سبع إلياس
ممتحنا		الأستاذ (ة): عدة خير الدين سليم

السنة الجامعية: 2025-2026



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي و مالي

الموضوع

**الابتكارات التكنولوجية المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية في
مؤسسة اقتصادية سونلغاز بوحدة- عين تيموشنت- خلال الفترة الممتدة
ديسمبر 2026 إلى غاية ماي 2026**

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

إعداد الطالبة : أستاذ المشرف

كمبوش سعيدة روفيدة

بن سبع إلياس

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

الأستاذ (ة): حرطاني عبد المجيد		رئيسا
الأستاذ (ة): بن سبع الياس		مشرفا
الأستاذ (ة): عدة خير الدين سليم		ممتحنا

السنة الجامعية: 2025 - 2026



المحتويات فهرس

الصفحة	المحتوى
I	البسملة
IX	شكر
X	الإهداء
أ	المقدمة
1	الفصل الأول: الإطار النظري للابتكارات التكنولوجية المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية
2	مقدمة الفصل
3	المبحث الأول: ماهية الابتكارات المالية التكنولوجية FinTech
3	المطلب الأول: مفهوم الابتكارات التكنولوجية المالية وتطورها التاريخي
6	المطلب الثاني: أدوات التكنولوجيا المالية
8	المطلب الثالث: أهم المجالات وتطبيقات التكنولوجيا المالية
10	المبحث الثاني: ماهية الخدمات المالية
10	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية
13	المطلب الثاني: أبعاد الخدمات المالية
16	المطلب الثالث: مؤشرات قياس تطور الخدمات المالية
19	المبحث الثالث: تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية على الخدمات المالية
19	المطلب الأول: تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية على كفاءة الخدمات المالية
21	المطلب الثاني: دور الابتكارات التكنولوجية المالية في توسيع النمو المالي
24	المطلب الثالث: تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية على جودة الخدمات المالية
27	خاتمة الفصل
30	الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز - وحدة عين تموشنت
30	تمهيد
31	المبحث الأول: تقديم شركة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب عين تموشنت
31	المطلب الأول: تعريف شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب عين تموشنت
31	المطلب الثاني: تنظيم العام للمديرية توزيع الكهرباء

الصفحة	المحتوى
31	المطلب الثالث :مهام وأهداف مديرية توزيع
32	المبحث الثاني:الإطار المنهجي للدراسة
37	المطلب الأول:أداء الدراسة
44	المطلب الثاني:تحديد مجتمع و عينة الدراسة
44	المطلب الثالث:الأدوات الإحصائية المستخدمة
47	المبحث الثالث:عرض و تحليل بيانات الدراسة و اختبار فرضيات
55	المطلب الأول: وصف الإحصائي لعينة البحث وفق خصائص الشخصية
55	المطلب الثاني: عرض و تحليل النتائج المتغيرات الدراسة
57	المطلب الثالث: إختبار صحة الفرضيات و مناقشة النتائج
65	خلاصة الفصل
66	الخاتمة
66	قائمة المراجع
72	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	فهرس الجداول
أ	جدول: الدراسات السابقة
35	جدول 1: سلم ليكرت الخماسي
35	جدول 2: الإحصائيات الاستبائية الموزعة والمترجمة على العينة
35	جدول 3: متغيرات الدراسة
36	جدول 4: توزيع العينة حسب الفئة العمرية
36	جدول 5: الإحصائيات الاستبائية الموزعة والمترجمة على العينة
38	جدول 6: توزيع العينة حسب الخبرة
38	جدول 7: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
39	جدول 8: توزيع العينة حسب الوظيفة
40	جدول 9: معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة
41	جدول 10: الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول - الابتكارات التكنولوجية
42	جدول 11: الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني - تطوير الخدمات المالية
43	جدول 12: الاتساق الداخلي لعبارات كفاءة الأنظمة الرقمية
44	جدول 13: الاتساق الداخلي لعبارات التدريب والتأهيل التكنولوجي
45	جدول 14: الاتساق الداخلي لعبارات رضا الموظفين عن الخدمات المالية

الصفحة	فهرس الجداول
45	جدول 15: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للابتكارات التكنولوجية
47	جدول 16: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتطوير الخدمات المالية
49	جدول 17: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكفاءة الأنظمة الرقمية
50	جدول 18: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتدريب والتأهيل الرقمي
51	جدول 19: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا الموظفين عن الخدمات المالية
54	جدول 20: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر كفاءة الأنظمة الرقمية على تحسين جودة الخدمات المالية لدى موظفي سونلغاز وحدة عين تموشنت
56	جدول 21: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التدريب والتأهيل التكنولوجي على تحسين جودة الخدمات المالية لدى موظفي سونلغاز وحدة عين تموشنت
57	جدول 22: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر رضا الموظفين عن الخدمات المالية الرقمية على تحسين جودة الخدمات المالية لدى موظفي سونلغاز وحدة عين تموشنت

فهرس الأشكال

الصفحة	فهرس الأشكال
4	الشكل 1: مراحل تطور التكنولوجيا المالية
6	الشكل 2: أنواع شركات التكنولوجيا المالية

فهرس الملاحق

الصفحة	فهرس الملاحق
72	الملحق 1: الاستبيان
76	الملحق 2: مخرجات SPSS

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير الخدمات المالية داخل مؤسسة سونلغاز، من خلال إبراز مدى مساهمة التقنيات المالية الحديثة في تحسين الأداء المالي وجودة الخدمات المقدمة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات بواسطة استبيان وُزِعَ على عينة من موظفي المؤسسة، ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS واختبار الفرضيات بالأساليب الإحصائية المناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للابتكارات التكنولوجية المالية على تطوير الخدمات المالية، من خلال تحسين سرعة إنجاز المعاملات المالية، ودقتها، ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسة. كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التحول الرقمي وتبني المزيد من التقنيات المالية الحديثة بما يساهم في تحسين الخدمات المالية وتطويرها مستقبلاً.

الكلمات المفتاحية:

التكنولوجيا المالية، الابتكارات التكنولوجية المالية، تطوير الخدمات المالية، التحول الرقمي، الكفاءة المالية

Abstract

This study aims to identify the role of financial technological innovations (FinTech) in developing financial services within Sonelgaz Corporation by highlighting the extent to which modern financial technologies contribute to improving financial performance and the quality of services provided.

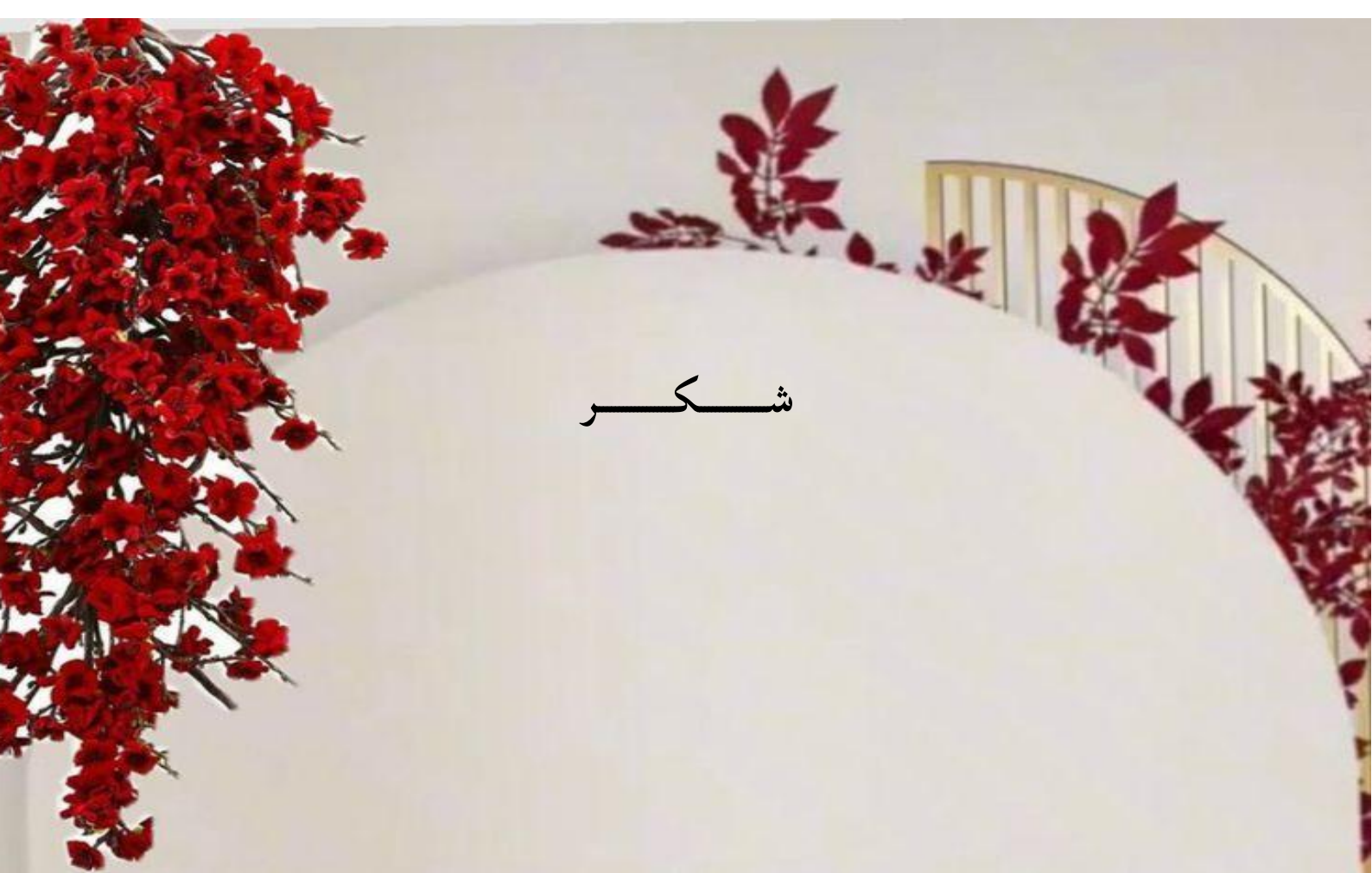
The study adopted a descriptive-analytical approach. Data were collected through a questionnaire distributed to a sample of the corporation's

employees and analyzed using the SPSS software, with hypotheses tested through appropriate statistical methods.

The findings revealed a positive impact of financial technological innovations on the development of financial services by improving the speed and accuracy of financial transactions and enhancing operational efficiency within the corporation. The study also recommended strengthening digital transformation and adopting more advanced financial technologies to further improve and develop financial services in the future.

Keywords:

Financial Technology (FinTech), Financial Technological Innovations, Financial Services Development, Digital Transformation, Financial Efficiency.



شكر

قال تعالى "ولئن شكرتم لأزيدنكم"

نرى أنه من الواجب علينا قبل المضي قدما في عرض هذه المذكرة

وأن نشكر المولى عز وجل الذي أنار لنا الطريق إلى ما فيه الخير ووفقنا وأعاننا
ووهبنا نعمة العلم.

وعملا بقول الرسول "من لم شكر الناس لم يشكر الله"

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا في سبيل أن ننتهي إلى وضع وجود
لهذه المذكرة كنهاية مشوارنا الدراسي والعلمي، وذلك من بعيد أو قريب وعلى
رأسهم الأستاذ المشرف "بن سبع الياس" الذي كان نعمة الأستاذ على النصائح

والإرشادات القيمة التي لم يخل علينا بها جزاه الله خيرا

نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لكل أساتذة كلية العلوم الإقتصادية

والتجارية علوم التسيير جزاهم الله خيراً

وإلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد نتقدم لهم بالشكر الجزيل

كلكم لكم هني تحية طيبة

الإهداء

الحمد لله حبا و شكرا و امتنانا على البدء و الختام ، أهدي هذا المشروع لنفسي أولا بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الصعوبات و المشقة و التعب ، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي اقطف ثمار تعبتي و ارفع قبعتي بكل فخر .

"الى الرجل الذي لم يقل يوما " انا متعب " ليؤمن لي سبل النجاح ، اعرف كم كان الطريق طويلا عليك، و كم كانت الاعباء ثقيلة لتصل بي الى هذه اللحظة ، ها ابتك اليوم تهديك نجاحها يا سندي الغالي...أحبك يا أبي .

"الى التي كانت ترفع يدها للسماء في كل ليلة امتحان، فتفتح لي دعواتها مغاليق العلم.. تخرجي اليوم هو استجابة الله لندائك الصادق ...تخرجت يا غاليتي لأجعل رأسك مرفوعا بين الجميع".....امي الغالية .

"الى من قال فيهم " سنشد عضدك بأخيك " الى الجدار الدافئ الذي أستند عليه، الى اخوتي ،الذين لم يتركوني يوما ، اهديكم هذا النجاح "

"الى رفيقات الدراسة و الطموح ...نجحنا معا و طاب بنا المسير.

المقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى ظهور العديد من الابتكارات التكنولوجية التي أحدثت تحولًا جذريًا في مختلف القطاعات الاقتصادية والمالية. ويُعد القطاع المالي من أكثر القطاعات تأثرًا بهذه التحولات، حيث ساهمت الابتكارات التكنولوجية المالية (FinTech) في إعادة تشكيل طبيعة الخدمات المالية وأساليب تقديمها، من خلال توفير حلول رقمية متطورة تتميز بالسرعة والكفاءة والأمان، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة المستفيدين منها.

وتشير الابتكارات التكنولوجية المالية إلى استخدام التقنيات الحديثة مثل التطبيقات الذكية، والدفع الإلكتروني، والمحافظ الرقمية، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وتقنيات تحليل البيانات الضخمة، بهدف تطوير الخدمات المالية وجعلها أكثر فعالية واستجابة لاحتياجات العملاء. وقد أصبحت هذه الابتكارات عنصرًا أساسيًا في استراتيجيات المؤسسات المعاصرة التي تسعى إلى تحقيق التميز التنافسي وتحسين أدائها التشغيلي ورفع مستوى رضا العملاء.

وفي ظل التوجه العالمي نحو الرقمنة والتحول الرقمي، أصبحت المؤسسات الاقتصادية مطالبة بتبني الحلول التكنولوجية الحديثة لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال. وتُعد مؤسسة سونلغاز من بين المؤسسات الجزائرية التي تسعى إلى تحديث أنظمتها الإدارية والمالية من خلال تبني العديد من التطبيقات والخدمات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل العمليات المالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة لمختلف المتعاملين معها.

وتبرز أهمية دراسة الابتكارات التكنولوجية المالية من خلال دورها في تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وتسريع المعاملات المالية، وتحسين دقة العمليات، إضافة إلى دعم الشفافية والرقابة المالية. كما تكتسي هذه الدراسة أهمية خاصة في البيئة الجزائرية التي تشهد جهودًا متزايدة لترسيخ التحول الرقمي وتطوير الخدمات المالية بما يتوافق مع متطلبات التنمية الاقتصادية الحديثة.

وانطلاقًا من ذلك، جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ "الابتكارات التكنولوجية المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية داخل مؤسسة سونلغاز" بهدف تسليط الضوء على مفهوم الابتكارات التكنولوجية المالية وأهم تطبيقاتها، وتحليل مدى مساهمتها في تطوير الخدمات المالية داخل المؤسسة محل الدراسة، مع الوقوف على أبرز الآثار الإيجابية التي تحققها والتحديات التي قد تواجه عملية تبنيها وتفعيلها.

المقدمة

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة الجانب النظري المتعلق بالابتكارات التكنولوجية المالية والخدمات المالية، إضافة إلى الجانب التطبيقي الذي يهدف إلى قياس أثر هذه الابتكارات على تطوير الخدمات المالية داخل مؤسسة سونلغاز، وصولاً إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة من التكنولوجيا المالية وتحسين الأداء المالي للمؤسسة.

إشكالية الدراسة

في ظل التحول الرقمي المتسارع واعتماد العديد من المؤسسات الاقتصادية على الابتكارات التكنولوجية المالية لتحسين أدائها المالي، تبرز الحاجة إلى تقييم مدى مساهمة هذه الابتكارات في تطوير الخدمات المالية ورفع كفاءتها داخل المؤسسات العمومية.

وعليه يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية كما يلي:

إلى أي مدى تساهم الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير وتحسين الخدمات المالية بمؤسسة سونلغاز
وحدة عين تموشنت من منظور مالي؟

الأسئلة الفرعية

1. ما مدى مساهمة الابتكارات التكنولوجية المالية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات المالية داخل مؤسسة سونلغاز؟

2. ما أثر الابتكارات التكنولوجية المالية على دقة وكفاءة العمليات المالية داخل مؤسسة سونلغاز؟

3. إلى أي مدى تساهم الابتكارات التكنولوجية المالية في تطوير جودة الخدمات المالية المقدمة داخل مؤسسة سونلغاز؟

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكارات التكنولوجية المالية وتطوير الخدمات المالية بمؤسسة سونلغاز وحدة عين تموشنت.

الفرضيات الفرعية:

المقدمة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لكفاءة الانظمة الرقمية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة سونلغاز.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للتدريب وتأهيل التكنولوجيا على تحسين الخدمات المالية في المؤسسة سونلغاز.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لرضا الموظفين عن الخدمات المالية الرقمية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة سونلغاز.

جدول الدراسات السابقة:

رقم	الباحث (السنة)	الدراسة عنوان	الهدف	النتائج أهم	التشابه أوجه	الاختلاف أوجه
1	طارق قدوري باديس وزغدي (2022)	التكنولوجيا دور تطوير في المالية الخدمات لتحقيق المصرفية في المالي الشمول الجزائر	دور إبراز التكنولوجيا في المالية تطوير الخدمات المصرفية	أثر وجود إيجابي للتكنولوجيا على المالية الخدمات المصرفية	أثر دراسة التكنولوجيا على المالية الخدمات المالية	على التطبيق وليس البنوك سونلغاز
2	محمد بلقيل النور وعبد زيد (2022)	المالية التكنولوجيا المالي والشمول	مساهمة دراسة التكنولوجيا في المالية الشمول تحقيق المالي	تحسين إلى الوصول الخدمات المالية	تناول التكنولوجيا المالية والخدمات المالية	على التركيز المالي الشمول
3	نيس سعيدة (2022)	التكنولوجيا دور تطوير في المالية المالية الخدمات	أهمية إبراز التكنولوجيا في المالية المؤسسات المالية	جودة تحسين الخدمات المالية	نفس المتغيرات الأساسية للدراسة	نظرية دراسة عامة
4	هجيرة رزاق حمزة وبيكتور (2024)	التكنولوجيا دور تطوير في المالية المصرفي القطاع	أثر قياس التكنولوجيا على المالية القطاع المصرفي	الأداء تحسين المالي والخدمات البنكية	أثر دراسة التكنولوجيا على المالية المالي الأداء	في أجريت الوطني البنك الجزائري
5	وبن آية بوحبل صوفيا كحلة (2024)	التكنولوجيا دور تحسين في المالية البنكية الخدمة أداء	جودة تحسين الخدمات البنكية	أثر وجود إيجابي للتكنولوجيا المالية	تطوير دراسة الخدمات المالية	مصرفي قطاع فقط
6	خيرة ساحة بن وقويدري ميمونة (2024)	التكنولوجيا دور تحسين في المالية المؤسسات أداء المصرفية	أثر معرفة التكنولوجيا على المالية البنوك أداء	كفاءة رفع وتحسين الأداء الخدمات	على الاعتماد التكنولوجيا كمتغير المالية مستقل	مقارنة دراسة بنوك بين
7	شيماء عاشور حياة ويندره (2025)	التكنولوجيا دور تعزيز في المالية المالي الشمول	أثر دراسة التكنولوجيا على المالية المالي الشمول	استخدام زيادة الخدمات المالية	تناول التكنولوجيا المالية والخدمات المالية	على ركزت المالي الشمول
8	بوزيدي الحبيب (2025)	التكنولوجيا دور تطوير في المالية البنوك أداء الجزائرية	أثر إبراز التكنولوجيا على المالية البنوك	الأداء تحسين وجودة الخدمات	العلاقة دراسة التكنولوجيا بين المالية والخدمات	على التطبيق البنوك الجزائرية

المقدمة

9	عبد شيخ بن الرحمن (2021)	المالية التنمية تسيير وتحديات المالية الخدمات إلكترونياً	دراسة الخدمات المالية الإلكترونية	وسائل أهمية الدفع الإلكتروني	التحول تناول الرقمي والخدمات المالية	على ركزت التحديات الإلكترونية
10	Yang وآخرون (2025)	How FinTech Affects Financial Sustainability	أثر دراسة التكنولوجيا على المالية الاستدامة المالية	الكفاءة تحسين والأداء المالية	أثر دراسة التكنولوجيا على المالية المالي الأداء	أجنبية دراسة بنوك على الجزائر خارج

الفصل الاول الإطار النظري الابتكارات التكنولوجية المالية

ودورها في تطوير الخدمات المالية

مقدمة الفصل

يشهد القطاع المالي في العصر الحديث تحولات متسارعة نتيجة التطور التكنولوجي وظهور الابتكارات الرقمية التي أثرت بشكل كبير على طبيعة الخدمات المالية وأساليب تقديمها. وقد أصبحت التكنولوجيا المالية من أهم العوامل التي ساهمت في تطوير المؤسسات المالية وتحسين كفاءتها التشغيلية وجودة خدماتها، من خلال الاعتماد على الأنظمة الرقمية، الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، وتقنيات الدفع الإلكتروني. كما ساهمت هذه الابتكارات في تعزيز سرعة المعاملات المالية، توسيع الشمول المالي، وتقليل التكاليف التشغيلية، مما جعلها محور اهتمام المؤسسات الاقتصادية والمصرفية في مختلف دول العالم.

وفي هذا الإطار، يهدف هذا الفصل إلى تقديم الإطار النظري المتعلق بالتكنولوجيا المالية والخدمات المالية، من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتكنولوجيا المالية، أهم تطبيقاتها وأبعاد الخدمات المالية ومؤشرات قياس تطورها، إضافة إلى دراسة تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية على كفاءة الخدمات المالية، النمو المالي، وجودة الخدمات المقدمة. ويساعد هذا الفصل على بناء قاعدة نظرية تمهد لفهم الدراسة التطبيقية وتحليل نتائجها في الفصول اللاحقة.

المبحث الاول ماهية الابتكارات المالية التكنولوجية fintech

المطلب الاول مفهوم الابتكارات التكنولوجية المالية وتطورها التاريخي

لقد جاءت التكنولوجيا المالية لتعيد صياغة العلاقة بين المؤسسات المالية والعملاء، حيث لم يعد تقديم الخدمات المالية حكراً على البنوك الكبرى، بل أصبح في متناول شركات ناشئة ومبتكرين يستعملون أدوات تكنولوجية متطورة لتحقيق الكفاءة السرعة والشفافية في تقديم الخدمات المالية. هذا التغير لم يكن وليد الصدفة، بل نتيجة حتمية لتحولات اقتصادية واجتماعية وتقنية دفعت النظام المالي إلى التكيف والانفتاح على نماذج جديدة أكثر مرونة.

ومن أجل فهم هذا التحول، من الضروري التوقف عند المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية، تحديد خصائصها الجوهرية التي تميزها عن الأنظمة التقليدية، ثم التطرق إلى أسباب انتشارها واعتمادها المتزايد من طرف الأفراد والمؤسسات. كما لا يمكن الحديث عن Fintech دون تحليل النظام البيئي الذي يُحيط بها ويضمن استمراريتها، من بنية تحتية رقمية، تشريعات شركاء تكنولوجيين، وبيئة أعمال مرنة تدعم الابتكار.

كل هذه المحاور تُشكّل أساساً متيناً لفهم الظاهرة الجديدة المسماة "التكنولوجيا المالية"، والتي أصبحت اليوم أحد أهم ركائز التحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي.

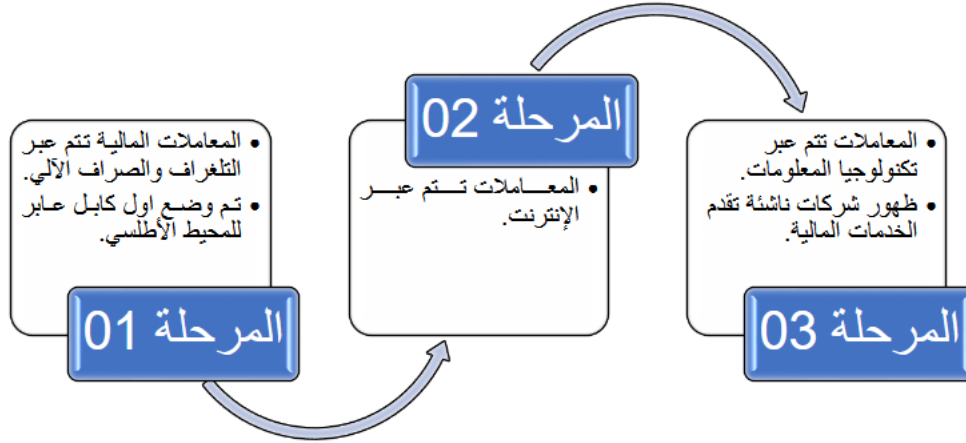
لم يتفق كتاب وعلماء الاقتصاد إلى حد الآن على تعريف مشترك للتكنولوجيا المالية، بحكم حداثة المصطلح وقلة فهم المختصين في هذا المجال الذي لم يُكشف عن كل محاوره ولم يبلغ مرحلة النضج التام، لذا تعددت التعاريف المتعلقة بمصطلح التكنولوجيا المالية لتعدد مجالاتها وتطورها المستمر.

- حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية، دبلن فإن التكنولوجيا المالية عُرفت على أنها عبارة عن اختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المالي، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها : المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبادل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأداء المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية. .

عرفها مجلس الاستقرار المالي FBS على أنها "ابتكار" قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات، الذي يؤدي إلى نماذج تجارية وعمليات ومنتجات جديدة، التي لها تأثير مادي مرتبط بالأسواق المالية والمؤسسات • تعريف صندوق النقد العربي يعرف التكنولوجيا المالية بأنها الابتكارات المالية التي تعتمد على

التكنولوجيا ويمكن أن تنطوي عليها نماذج عمل وتطبيقات، وعمليات ومنتجات جديدة ذات تأثير على الأسواق المالية وتوفير الخدمات المالية¹

الشكل 1 مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبة

I. الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص يمكن اجمالها فيما يلي:

الوصول لكل المستخدمين في الخدمات المالية التقليدية يقيم العميل على اساس ملكيته لأصول كبيرة او حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، اما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات والفئات وتقوم بتعزيز امكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات او اعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود بشكل.

المرونة والقدرة على تحمل التكاليف : لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي او اسبوعي او حتى شهري²

¹ طالم صالح، إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية - منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجاً، مجلة دفاتر اقتصادية، 13 (2) 2022 ص251

² قادري أكرم داون، أيمن دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد البشير الابراهيمى برج بوعريش 2022 ص.12

السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق فقط مستفيدة من البيانات الضخمة التي تتوفر لديها، فعلى سبيل المثال نجد شركة تقدم خدمة تحويل الأموال دوليا بين المصاريف في خلال 20 ثانية، مع العلم ان هذه العملية تستغرق في العادة من يومين الى ستة ايام عمل.

انخفاض تكاليف الخدمات المالية: تقديم خدمات مالية بأسعار تنافسية، فعلى سبيل المثال تقدم شركة خدمة تحويل الاموال دوليا والتي تعتبر أرخص بثمانية أضعاف وأسرع بخمس مرات من البنوك³

II 2. اسباب استخدام التكنولوجيا المالية

هناك العديد من الاسباب والدوافع التي تدفع وتشجع الكثيرين على استخدام التكنولوجيا المالية منها:⁴
توفير خدمات جديدة مصممة لمقابلة احتياجات العملاء المتجددة.

ه انخفاض التكاليف واختصار الزمن.

ه الدفع الفوري وتوفير مزيد من اختبارات الدفع

تيسير فرص الحصول على التمويل من طرف الافراد واصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
تسهيل اجراء المعاملات المالية خاصة في الظروف غير العادية مثل حدوث الازمات.

تحقيق نمو اعلى وأكثر احتواء لجميع شرائح السكان.

رفع كفاءة القطاع المالي وتقوية ادارة المخاطر وتعزيز الامتثال للنظم والقواعد.

حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع التعامل التكنولوجيات المصرفية وتطور تقنيات الدفع الالكتروني.

سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية مقارنة بالتعامل في العالم التقليدي الذي سيتوجب فتح حسابات مصرفية الداخل والخارج.

³ قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر اطروحة، مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، 2024، ص4

⁴ طالم صالح، إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية - منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجا، مجلة دفاتر اقتصادية 13 (2) 2022 ص 252

الشكل 2 أنواع شركات تكنولوجيا المالية



المصدر: عبد الكريم أحمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، الامارات العربية المتحدة، 1729، ص 13.

المطلب الثاني: أدوات التكنولوجيا المالية

تشمل التكنولوجيا المالية مجموعة من الأدوات والتقنيات الحديثة التي تعتمد على التطور التكنولوجي في تقديم الخدمات المالية بطريقة أكثر سرعة وكفاءة وأقل تكلفة مقارنة بالأساليب التقليدية. وقد ساهمت هذه الأدوات في إحداث تحول كبير في القطاع المالي من خلال تسهيل العمليات المالية وتحسين تجربة العملاء وزيادة الشمول المالي. كما تعتمد المؤسسات المالية الحديثة على أدوات التكنولوجيا المالية لتطوير خدماتها وتحقيق ميزة تنافسية في الأسواق المالية التي تشهد تطوراً سريعاً نتيجة التقدم التكنولوجي وانتشار استخدام الإنترنت والهواتف الذكية.

تعد تطبيقات الدفع الإلكتروني من أهم أدوات التكنولوجيا المالية، حيث تسمح للأفراد والمؤسسات بإجراء مختلف العمليات المالية مثل تحويل الأموال، دفع الفواتير، وشراء السلع والخدمات عبر الإنترنت دون الحاجة إلى استعمال النقود التقليدية. وقد ساهمت هذه التطبيقات في تسهيل المعاملات المالية وتقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بها، كما عززت الاعتماد على المعاملات غير النقدية في العديد من الدول. وتتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالسرعة، الأمان، وسهولة الاستخدام، مما جعلها من أكثر أدوات التكنولوجيا المالية انتشارًا في العالم.

5

تشكل الخدمات المصرفية الإلكترونية إحدى أبرز أدوات التكنولوجيا المالية، إذ تمكن العملاء من إدارة حساباتهم البنكية وإجراء التحويلات المالية ودفع الفواتير باستخدام الإنترنت أو تطبيقات الهواتف الذكية وقد ساهمت هذه الخدمات في رفع كفاءة البنوك من خلال تقليل الاعتماد على الفروع التقليدية وتوفير الخدمات⁶ على مدار الساعة، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات المالية عبر السرعة والدقة في تنفيذ العمليات المختلفة.

تعتبر تقنية البلوكشين والعملات الرقمية من أهم الابتكارات الحديثة في مجال التكنولوجيا المالية، حيث تعتمد تقنية البلوكشين على نظام سجلات إلكترونية موزعة يتيح تسجيل المعاملات المالية بطريقة آمنة وشفافة دون الحاجة إلى وسيط مالي تقليدي⁷. وقد أدى ظهور هذه التقنية إلى انتشار العملات الرقمية المعتمدة على التشفير، مما ساهم في تغيير طرق تحويل الأموال وإدارة المعاملات المالية. كما تتميز هذه التقنية بدرجة عالية من الأمان والشفافية، إضافة إلى قدرتها على تقليل التكاليف وتسريع العمليات المالية.

يعد التمويل الجماعي من الأدوات الحديثة التي وفرتها التكنولوجيا المالية، حيث يسمح بجمع الأموال من عدد كبير من الأفراد عبر منصات إلكترونية بهدف تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة⁸. وقد وفر هذا النوع من التمويل مصادر بديلة للأفراد والشركات التي تواجه صعوبات في الحصول على التمويل من المؤسسات المالية

⁵ Peter Gomber, Robert J. Kauffman, Chris Parker, Bruce Weber: On the FinTech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Journal of Management Information Systems, 2018, pp. 230–235.

⁶ Frederic Mishkin: The Economics of Money, Banking and Financial Markets, Pearson Education, 2019, pp. 270–275.

⁷ Arvind Narayanan, Joseph Bonneau, Edward Felten: Bitcoin and Cryptocurrency Technologies, Princeton University Press, 2016, pp. 10–15.

⁸ Belleflamme Paul, Lambert Thomas, Schwienbacher Armin: Crowdfunding: Tapping the Right Crowd, Journal of Business Venturing, 2014, pp. 590–595.

التقليدية، كما يساهم في تشجيع الابتكار ودعم المشاريع الناشئة، الأمر الذي جعله من الوسائل المهمة في الاقتصاد الرقمي الحديث.

يعتبر الذكاء الاصطناعي⁹ من أهم التقنيات المستخدمة في مجال التكنولوجيا المالية، إذ تعتمد عليه المؤسسات المالية في تحليل البيانات الضخمة، التنبؤ بسلوك العملاء، وتقييم المخاطر المالية. كما يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة اتخاذ القرارات وتقليل الأخطاء البشرية، بالإضافة إلى تطوير خدمات مالية مخصصة تتلاءم مع احتياجات العملاء المختلفة. لذلك أصبحت هذه التقنية عنصراً أساسياً في تعزيز كفاءة المؤسسات المالية وزيادة قدرتها التنافسية.

تعد البيانات الضخمة (Big Data)¹⁰ من الأدوات الأساسية في التكنولوجيا المالية، حيث تعتمد المؤسسات المالية على تحليل كميات هائلة من البيانات للحصول على معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة. كما تسهم هذه التقنية في فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتطوير الخدمات المالية بما يتوافق مع متطلباتهم، إضافة إلى دورها في تحسين إدارة المخاطر ورفع كفاءة العمليات المالية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.

المطلب الثالث اهم المجالات وتطبيقات التكنولوجيا المالية

تطورت التكنولوجيا المالية بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة وأصبحت تشمل العديد من المجالات والتطبيقات التي ساهمت في تطوير القطاع المالي وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للأفراد والمؤسسات. وقد أدى الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا الرقمية إلى ظهور نماذج جديدة للخدمات المالية تعتمد على الإنترنت والهواتف الذكية، مما ساهم في تسهيل المعاملات المالية وزيادة كفاءة المؤسسات المالية. كما ساعدت تطبيقات التكنولوجيا المالية على توسيع نطاق الخدمات المالية والوصول إلى فئات جديدة من العملاء، وهو ما ساهم في تحقيق الشمول المالي وتحسين أداء القطاع المالي.

1- مجال الخدمات المصرفية الرقمية¹¹

⁹ Bernard Marr: Artificial Intelligence in Practice, Wiley Publishing, 2019, pp. 205–210.

¹⁰ Thomas H. Davenport: Big Data at Work, Harvard Business Review Press, 2014, pp. 45–50.

¹¹ رزاق هجيرة، بيتور حمزة: دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، 2024، ص 44-40.

يعد القطاع المصرفي من أكثر المجالات تأثراً بالتكنولوجيا المالية، حيث أصبحت البنوك تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الرقمية لتقديم خدماتها للعملاء. وتشمل الخدمات المصرفية الرقمية فتح الحسابات البنكية عبر الإنترنت وتحويل الأموال ودفع الفواتير والاستعلام عن الرصيد باستخدام التطبيقات الإلكترونية. وقد ساهمت هذه الخدمات في تحسين كفاءة العمل المصرفي وتقليل التكاليف التشغيلية للبنوك، كما ساعدت على توفير الخدمات المالية للعملاء بطريقة أسرع وأكثر سهولة مقارنة بالخدمات التقليدية.

2- مجال الدفع الإلكتروني¹²

يعتبر الدفع الإلكتروني من أهم تطبيقات التكنولوجيا المالية، حيث يسمح بإجراء العمليات المالية عبر الوسائل الرقمية مثل البطاقات البنكية والهواتف الذكية ومنصات الدفع عبر الإنترنت. وقد ساهمت وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الاعتماد على النقود التقليدية وزيادة سرعة تنفيذ المعاملات المالية، كما ساعدت على تحسين مستوى الأمان في العمليات المالية وتقليل مخاطر السرقة والتزوير. ويعد الدفع الإلكتروني من أكثر تطبيقات التكنولوجيا المالية انتشاراً في العالم نظراً لدوره في تسهيل المعاملات التجارية والمالية.

3- مجال التمويل الإلكتروني¹³

يمثل التمويل الإلكتروني أحد أهم مجالات التكنولوجيا المالية، حيث يتيح للأفراد والمؤسسات الحصول على التمويل من خلال المنصات الإلكترونية دون الحاجة إلى التعامل المباشر مع المؤسسات المالية التقليدية. ويشمل التمويل الإلكتروني التمويل الجماعي والقروض الإلكترونية وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث ساهم هذا النوع من التمويل في توفير مصادر تمويل بديلة ودعم المشاريع الاستثمارية. كما يساعد التمويل الإلكتروني على تسهيل الحصول على التمويل وتقليل الإجراءات الإدارية مقارنة بالطرق التقليدية.

4- مجال العملات الرقمية وتقنية البلوكشين¹⁴

تعتبر العملات الرقمية وتقنية البلوكشين من أهم مجالات التكنولوجيا المالية الحديثة، حيث تعتمد هذه التقنية على تسجيل المعاملات المالية في قواعد بيانات إلكترونية موزعة تضمن الأمان والشفافية. وقد ساهمت هذه

¹² قدوري طارق، زغدي باديس: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، 2022، ص 10-14.

¹³ عسائي إسمهان: نماذج تطبيقات التكنولوجيا المالية في الجهاز المصرفي - دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة سوق أهراس، 2024، ص 35-39.

¹⁴ قطار فاطمة الزهراء: أثر التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 3، 2024، ص 25-29.

التقنية في تطوير الخدمات المالية من خلال تسهيل عمليات تحويل الأموال وتقليل التكاليف المرتبطة بها، كما تساعد على تقليل الاعتماد على الوسطاء الماليين. وتعد تقنية البلوكشين من أهم الابتكارات التي ساهمت في تطوير القطاع المالي خلال السنوات الأخيرة.

5- مجال التأمين الإلكتروني¹⁵

يعد التأمين الإلكتروني من المجالات الحديثة للتكنولوجيا المالية، حيث تعتمد شركات التأمين على الوسائل الرقمية في تقديم خدمات التأمين مثل إصدار وثائق التأمين ودفع الأقساط ومتابعة التعويضات عبر الإنترنت. وقد ساهم التأمين الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات التأمينية وتسهيل حصول العملاء عليها، كما ساعد على تقليل التكاليف الإدارية وتحسين سرعة إنجاز المعاملات التأمينية.

المبحث الثاني ماهية الخدمات المالية

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية

تعريف الخدمات المالية:

يمكن تعريف الخدمة المالية من خلال تفصيل المصطلح إلى كلمتين:

الخدمة و تعرف أنها " نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"¹⁶

وعلى ضوء هذا التعريف يمكن القول أن الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين طرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.

المالية (بالإنجليزية : Finance) تُعد المالية العلم والطريقة التي تصف إدارة، وجلب، ودراسة المال، والأمور البنكية، والاستثمارات، والائتمان، والتي تُشكل الأنظمة المالية ، بالإضافة لدراسة الأدوات المالية هذه¹⁷

¹⁵ صحراوي محمد، قنوش مولود: تبني تقنيات التكنولوجيا المالية لدى الشركات الناشئة في الجزائر، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، 2025، ص 91-95.

¹⁶ محمد عبد العظيم أبو النجاء "التسويق المتقدم"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص18.

¹⁷ مفاهيم مالية، <https://teb21.com/article/financial-concepts> ، تاريخ الإطلاع: 2021-06-02.

و تعرف أيضا " العلم الذي يدرس القواعد المنظمة للنشاط المالي للهيئات العمومية و مؤسسات الدولة، وهو ذلك النشاط الذي تبذله هذه الهيئات في سبيل الحصول على الموارد الضرورية اللازمة لإنفاقها من أجل الوصول إلى إشباع الحاجات العامة¹⁸

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن الخدمة المالية هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف ما إلى طرف آخر، ويخضع إلى قوانين أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.

خصائص الخدمة المالية

تمتاز الخدمات المالية بعدة خصائص و من بينها ما يلي:¹⁹

- **الملموسية الإئتمانية:** ونقصد بها إلزام مقدم الخدمة بإعطاء الإهتمام الكافي و العناية اللازمة بالعمل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته و تحمل مسؤوليته الإئتمانية القائمة على الثقة.
- **اللاملموسية:** تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى و لا يمكن لمسها قبل شرائها، و هذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازمة للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة ، فمثلا ترغب بعض المصارف في إيصال معلومات إلى جمهورها المهتم بخدماتها مفادها أن تقديم خدماتها يتسم بالسرعة و الفعالية، وقد تضيف لمنتجاتها الخدمية، منتجات ملموسة تضيف المصدقية اللازمة للخدمة و التي تساعد على التقليل من عنصر المخاطرة مثال ذلك تهيئة المكان المناسب للعملاء الذي يتسم بالجمال و الراحة لإستقبالهم وللمظهر العام دوره في عكس صورة السرعة و الفاعلية للخدمات. التلازمية (تكامل الخدمة المالية): بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت إنتاج الخدمة المصرفية ووقت إستهلاكها.

¹⁸ محمد عباسي محرز، " إقتصاديات المالية العامة " ، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005، ص 34

¹⁹ أسماء دردور ، أثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية دراسة مصرف سوسيقي جنرال الجزائر وكالة قسنطينة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص تسويق، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، السنة الدراسية 2015-2016 ص 33-34.

□ **عدم التجانس:** بمعنى عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة لكل العملاء، حيث يختلف أداء مقدم الخدمة من فرد لآخر.

□ **قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الإستخدام بسرعة :** بمعنى تلاشي الخدمة بعد تقديمها، و من ثم عدم إمكانية تخزينها للإستفادة من نتائجها مرة أخرى.

□ **التأكد من تقديم ما يطلبه العميل.**

□ **الإعتماد على الودائع:** حيث تعتمد هذه المصارف في أداء أعمالها على جمع الودائع من أصحاب الفائض و إعادة إقراضها لأصحاب العجز.

تنوع و تعدد الخدمات: ينبغى تقديم مجموعة واسعة من المنتجات و الخدمات التي تلبي الإحتياجات المتنوعة من الرغبات و الإحتياجات التمويلية و الإئتمانية و الخدمات الأخرى .
التدريب والتطوير للعمالة.

الحاجة إلى الهوية.

إستخدام أحدث التقنيات.

أنواع الخدمات المالية

يمكن تقسيم أنواع الخدمات المالية على النحو التالي: ²⁰

1- **قبول الودائع:** و تتمثل في مختلف الحسابات و الودائع التي تترك لدى المصارف و هي:

الودائع الجارية (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب).

الودائع الإدخارية : وهي الودائع لأجل محدد ودائع التوفير ، و شهادات الإيداع.

2- **تقديم التسهيلات الإئتمانية :** و تتمثل في القروض بمختلف أنواعها القصيرة و المتوسطة و طويلة الأجل، بالإضافة إلى خطابات الضمان و فتح الإعتمادات المستندية.

²⁰ حدو على "إنعكاسات الإتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية" ، مذكرة مقدمة - ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2013-2014، ص 12-13.

3- الخدمات المصرفية التقليدية وهي كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لزبائنهم مقابل حصولها على العمولات مثل:

صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية و الأجنبية.

تحصيل الشيكات لصالح زبائن المصرف.

إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن بالداخل و الخارج.

إصدار الشيكات للزبائن .

فتح الحسابات بالعملة المحلية و الأجنبية.

إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.

4- الخدمات المتعلقة بالإستثمار في الأوراق المالية:

و تتمثل في الإستثمار في الأوراق المالية ، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الإستثمارية ، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الإستثمار لصالح الزبائن ، تقديم الإستشارات المالية، دراسة الجدوى الإقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

5- الخدمات المصرفية الحديثة: لقد حدث تطور هام في أسلوب و مجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت و تنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف، وكذلك أسلوب تقديمها للعملاء و ذلك بالإعتماد على وسائل إلكترونية .

المطلب الثاني: أبعاد الخدمات المالية

تشكل الخدمات المالية أحد الأعمدة الأساسية للنظام الاقتصادي المعاصر، إذ تُمكن من تعبئة الموارد المالية وتوجيهها بكفاءة نحو الاستخدامات الإنتاجية، كما تساهم في تحقيق الاستقرار المالي وتعزيز النمو الاقتصادي. ومع التحولات التي شهدتها القطاع المالي خلال العقود الأخيرة، خاصة في ظل التطور الرقمي وظهور الابتكارات التكنولوجية المالية، لم يعد من الممكن النظر إلى الخدمات المالية من زاوية تقليدية ضيقة، بل أصبح تحليلها يتطلب دراسة أبعادها المختلفة، سواء من الناحية الكمية أو النوعية أو التكنولوجية أو الرقابية.

أولاً: البعد الكمي للخدمات المالية

يرتبط البعد الكمي بحجم الأنشطة المالية المنجزة داخل المؤسسة، مثل عدد الحسابات المفتوحة، حجم الودائع، قيمة التحويلات، وعدد العمليات اليومية المنفذة. ويُعد هذا البعد مؤشراً أولياً على مستوى انتشار الخدمة واتساع نطاقها. وقد أشار ²¹ إلى أن تطور الخدمات المالية في العصر الرقمي يقاس بدرجة توسعها وانتشارها في السوق، إضافة إلى حجم العمليات التي تتم عبر القنوات الإلكترونية مقارنة بالقنوات التقليدية. ويعكس هذا التوسع قدرة المؤسسة على استقطاب عملاء جدد وزيادة نشاطها المالي.

غير أن التركيز على الكم دون مراعاة الكفاءة قد يؤدي إلى ارتفاع التكاليف التشغيلية أو زيادة المخاطر الائتمانية، وهو ما يجعل من الضروري ربط البعد الكمي بمؤشرات الأداء المالي الأخرى مثل معدل دوران الأصول ونسبة التكاليف إلى الإيرادات.

ثانياً: البعد الكيفي للخدمات المالية

يمثل البعد الكيفي مستوى جودة الخدمة المقدمة ومدى رضا العملاء عنها. ويتجسد ذلك في سرعة إنجاز المعاملات، دقة العمليات، وضوح الإجراءات، وشفافية المعلومات المالية. وقد أكدت دراسة ²² أن جودة الخدمات المالية في ظل التكنولوجيا المالية ترتبط بمدى تحسين تجربة العميل وتقليل الأخطاء التشغيلية. كما أن الجودة تساهم في تعزيز الثقة وتقليل مخاطر السمعة التي قد تؤثر على الأداء المالي للمؤسسة.

في السياق المالي، تُعد الجودة عاملاً مؤثراً في تخفيض التكاليف غير المباشرة الناتجة عن الأخطاء أو الشكاوى، كما تعزز ولاء العملاء، وهو ما ينعكس إيجاباً على الاستقرار المالي طويل الأجل.

ثالثاً: البعد التكنولوجي

²¹ Gomber, Peter; Kauffman, Robert J.; Parker, Chris; Weber, Bruce W., "On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services", Journal of Management Information Systems, Vol. 35, No. 1, 2018, pp. 220-265.

²² Lee, In & Shin, YongJae, "Fintech: Ecosystem, Business Models, Investment Decisions, and Challenges", Business Horizons, Vol. 61, Issue 1, 2018, pp. 35-46.

مع التحول الرقمي، أصبح البعد التكنولوجي من أهم أبعاد الخدمات المالية. ويتمثل في مدى اعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية، التطبيقات الإلكترونية، تقنيات الدفع الإلكتروني، وتحليل البيانات الضخمة. وقد بين²³ أن تطور التكنولوجيا المالية أدى إلى إعادة تشكيل بنية الخدمات المالية من خلال إدخال حلول رقمية ترفع الكفاءة وتقلل التكاليف التشغيلية.

إن استخدام التكنولوجيا لا يقتصر على تسريع العمليات فحسب، بل يمتد إلى تحسين الرقابة الداخلية وتوفير معلومات مالية دقيقة وفورية، مما يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة. ومن منظور مالي، فإن الاستثمار في التكنولوجيا يمثل تكلفة أولية، لكنه يحقق وفورات طويلة الأجل عبر خفض النفقات الإدارية وتحسين الإنتاجية.

رابعاً: البعد الرقابي والتنظيمي

تخضع الخدمات المالية لمنظومة من القوانين والمعايير التي تهدف إلى حماية النظام المالي وضمان استقراره. ويشمل هذا البعد مدى التزام المؤسسة بالمعايير المحاسبية، قواعد الامتثال، وإجراءات مكافحة الاحتيال وغسل الأموال. وتشير أدبيات صندوق النقد الدولي إلى أن تطور الخدمات المالية يجب أن يترافق مع إطار رقابي فعال يحد من المخاطر النظامية ويعزز الاستقرار المالي. ويؤدي ضعف الرقابة إلى زيادة احتمالية التعرض للعقوبات أو الخسائر المالية، مما يؤثر سلباً على سمعة المؤسسة ومركزها المالي.

خامساً: البعد الاقتصادي والتمويلي

ترتبط الخدمات المالية بقدرتها على تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمار، إضافة إلى تحسين إدارة السيولة داخل المؤسسة. وقد أشار إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تخفض تكاليف الوساطة المالية، مما يزيد من كفاءة تخصيص الموارد ويعزز النمو المالي.

ومن هذا المنطلق، فإن الخدمات المالية الفعالة تساهم في تحسين التدفقات النقدية، تقليل فجوات التمويل، وتحقيق توازن أفضل بين مصادر الأموال واستخداماتها.

سادساً: بعد إدارة المخاطر

²³ Arner, Douglas W., Barberis, Janos & Buckley, Ross P., "The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?", Georgetown Journal of International Law, Vol. 47, 2016, pp. 1271-1319.

تتعرض الخدمات المالية لمخاطر متعددة، مثل مخاطر الائتمان، السيولة، والمخاطر التشغيلية. ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا، ظهرت أيضاً مخاطر سببرانية جديدة. وتشير دراسة²⁴ إلى أن استخدام التكنولوجيا في العمليات المالية يمكن أن يقلل من بعض المخاطر عبر تحسين دقة التقييم الائتماني، لكنه في الوقت نفسه يفرض تحديات أمنية جديدة تتطلب أنظمة حماية متطورة.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس تطور الخدمات المالية

إن تطور الخدمات المالية لا يمكن تقييمه بصورة وصفية فقط، بل يتطلب الاعتماد على مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي تسمح بقياس مدى فعاليتها، كفاءتها، واستجابتها للتحويلات الاقتصادية والتكنولوجية. وفي ظل الانتقال نحو الرقمنة والاعتماد المتزايد على الابتكارات التكنولوجية المالية، أصبحت عملية القياس أكثر تعقيداً، إذ لم تعد تقتصر على المؤشرات التقليدية المرتبطة بحجم النشاط، بل امتدت لتشمل مؤشرات الأداء الرقمي، الجودة، وإدارة المخاطر.

أولاً: مؤشرات الانتشار والوصول (Access Indicators)

يُقصد بها المؤشرات التي تقيس مدى انتشار الخدمات المالية وسهولة الوصول إليها من قبل الأفراد والمؤسسات. وتشمل عدد الحسابات المصرفية المفتوحة، عدد نقاط الخدمة، حجم العمليات المنفذة إلكترونياً، ونسبة استخدام الدفع الرقمي مقارنة بالمدفوعات النقدية.

وقد اعتمد البنك الدولي ضمن قاعدة بيانات *Global Findex* مؤشرات مثل نسبة البالغين الذين يمتلكون حساباً مالياً، ونسبة استخدام المدفوعات الرقمية، لقياس مستوى تطور الخدمات المالية والشمول المالي²⁵ فارتفاع نسبة استخدام الحسابات الرقمية يعد مؤشراً مباشراً على تطور البنية التحتية المالية.

ثانياً: مؤشرات الكفاءة التشغيلية

تقيس هذه المؤشرات مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بأقل تكلفة ممكنة مع الحفاظ على مستوى أداء مرتفع. ومن أهمها:

²⁴ Fuster, Andreas; Plosser, Matthew; Schnabl, Philipp; Vickery, James, "The Role of Technology in Mortgage Lending", Review of Financial Studies, Vol. 31, No. 7, 2018, pp. 2742-2783.

²⁵ بن طاهر، سامية، "دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماستر في العلوم المالية، جامعة قسنطينة 3، 2020، ص 34-57.

• نسبة التكاليف إلى الإيرادات (Cost-to-Income Ratio)

• متوسط تكلفة المعاملة المالية

• سرعة إنجاز العمليات

• معدل دوران الأصول المالية

وقد أوضح Gomber وآخرون (2018) أن التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الاعتماد على الفروع التقليدية وخفض تكاليف المعالجة اليدوية. كما أن انخفاض نسبة التكاليف إلى الإيرادات يُعد مؤشراً على نجاح المؤسسة في توظيف التكنولوجيا لتحسين أدائها المالي²⁶

ثالثاً: مؤشرات الجودة ورضا العملاء

يرتبط تطور الخدمات المالية بمدى رضا العملاء عن مستوى الخدمة المقدمة. ويمكن قياس ذلك عبر:

• معدل الشكاوى

• زمن معالجة الشكاوى

• نسبة العمليات الخالية من الأخطاء

• مؤشر رضا العملاء (Customer Satisfaction Index)

فالابتكارات التكنولوجية المالية حسّنت تجربة العملاء من خلال تسريع العمليات وتبسيط الإجراءات، مما أدى إلى رفع مستويات الرضا والثقة.

رابعاً: مؤشرات الربحية والأداء المالي

تمثل الربحية مؤشراً أساسياً لتقييم تطور الخدمات المالية، خاصة في المؤسسات الاقتصادية. ومن أهم هذه المؤشرات:

²⁶ Gomber, Peter; Kauffman, Robert J.; Parker, Chris; Weber, Bruce W.,

“On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services”, Journal of Management Information Systems, Vol. 35, No. 1, 2018, pp. 220–265.

- العائد على الأصول (ROA)
- العائد على حقوق الملكية (ROE)
- هامش الربح الصافي
- نمو الإيرادات الناتجة عن الخدمات الرقمية
- إدماج التكنولوجيا في الوساطة المالية يمكن أن يخفض تكاليف الخدمات ويزيد من هامش الربح، مما ينعكس إيجاباً على مؤشرات الأداء المالي.

خامساً: مؤشرات المخاطر والاستقرار المالي

- لا يمكن الحديث عن تطور الخدمات المالية دون تقييم مستوى المخاطر المرتبطة بها. وتشمل هذه المؤشرات:
- نسبة القروض المتعثرة
 - نسبة كفاية رأس المال
 - مؤشر السيولة
 - معدل الخسائر الناتجة عن الاحتيال أو الهجمات السيبرانية
 - وأشار صندوق النقد الدولي (IMF) ²⁷ (2019) إلى أن التطور الرقمي يفرض ضرورة تعزيز أدوات الرقابة وإدارة المخاطر، حتى لا يؤدي التوسع السريع في الخدمات الرقمية إلى تهديد الاستقرار المالي.

سادساً: مؤشرات التحول الرقمي

مع ظهور التكنولوجيا المالية، برزت مؤشرات جديدة لقياس تطور الخدمات، منها:

- نسبة العمليات المنفذة إلكترونياً
- حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

²⁷ العربي، محمد، “أثر التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المصرفية في الدول العربية”، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 15، العدد 2، 2021، ص 45-68.

- عدد التطبيقات والخدمات الرقمية المتاحة
- مستوى تكامل الأنظمة الإلكترونية

ان التحول الرقمي أصبح معياراً أساسياً لقياس حداثة النظام المالي وقدرته على التكيف مع المتغيرات العالمية²⁸

المبحث الثالث تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية على الخدمات المالية

المطلب الاول تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية على كفاءة الخدمات المالية

شهد القطاع المالي خلال العقدین الأخيرین تحولاً جذرياً بفعل الثورة الرقمية وظهور الابتكارات التكنولوجية المالية، التي أصبحت تشكل ركيزة أساسية في تطوير النظم المالية المعاصرة. ولم يعد مفهوم الكفاءة في الخدمات المالية يقتصر على تقليل النفقات فقط، بل أصبح يشمل السرعة، الدقة، جودة المعالجة، القدرة على إدارة المخاطر، وتحقيق أفضل استخدام ممكن للموارد المتاحة. وفي هذا الإطار، تلعب الابتكارات التكنولوجية المالية دوراً محورياً في إعادة تشكيل البنية التشغيلية للمؤسسات الاقتصادية، بما يسمح لها بتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة المالية.

مفهوم الكفاءة في الخدمات المالية²⁹

تعرف الكفاءة المالية بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أقصى منفعة ممكنة من مواردها المالية والمادية والبشرية بأقل تكلفة ممكنة، مع الحفاظ على مستوى أداء مرتفع. ويشير الأدب المالي إلى وجود نوعين من الكفاءة: الكفاءة التقنية التي ترتبط بمدى استخدام الموارد دون هدر، والكفاءة التخصيصية التي تتعلق بتوجيه الموارد نحو الأنشطة الأكثر إنتاجية.

وفي القطاع المالي، تقاس الكفاءة عادة من خلال مؤشرات مثل نسبة التكاليف إلى الإيرادات (Cost-to-Income Ratio)، معدل دوران الأصول، ومتوسط تكلفة المعاملة الواحدة. وكلما انخفضت التكاليف التشغيلية مع الحفاظ على جودة الخدمة، دلّ ذلك على ارتفاع مستوى الكفاءة.

²⁸ فندوسي ريم، "التحول الرقمي وأثره على كفاءة الخدمات المالية في البنوك الجزائرية"، مذكرة ماستر في المالية، جامعة الجزائر 3، 2021، ص 22-40.

²⁹ بن قيدة، مروان : جاسم، كريمة"تأثير تطبيق الأنظمة التكنولوجية المالية على كفاءة الأداء المالي للبنوك - دراسة ميدانية بوكالات مصرفية جزائرية"، مجلة

الاقتصاد الجديد، المجلد 15، العدد 4، 2024، ص. 207.

دور التكنولوجيا المالية في تخفيض التكاليف التشغيلية

من أبرز التأثيرات المباشرة للابتكارات التكنولوجية المالية هو تخفيض التكاليف التشغيلية المرتبطة بتقديم الخدمات. فالتحول من المعاملات الورقية إلى الأنظمة الرقمية يقلل من تكاليف الطباعة، التخزين، والأرشفة، كما يحد من الحاجة إلى عدد كبير من الموظفين لمعالجة العمليات يدوياً.

وتنعكس هذه الوفورات على تحسين هامش الربح، خاصة في المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على حجم العمليات اليومية، حيث تؤدي وفورات الحجم المدعومة بالتكنولوجيا إلى تعزيز الكفاءة الكلية.

تسريع العمليات وتحسين الإنتاجية³⁰

تساهم الابتكارات التكنولوجية في تقليص الزمن اللازم لإنجاز العمليات المالية، سواء تعلق الأمر بالتحويلات، التحصيل، أو منح التمويل. فأنظمة الدفع الإلكتروني تمكن من تنفيذ المعاملات في ثوانٍ معدودة، مقارنة بالأيام التي كانت تستغرقها سابقاً في الأنظمة التقليدية. فاستخدام التكنولوجيا في معالجة طلبات القروض أدى إلى تقليص مدة دراسة الملفات وزيادة دقة التقييم الائتماني، مما حسن الإنتاجية وقلل من المخاطر في آن واحد. كما أن اعتماد أنظمة المعالجة الآلية يقلل من الأخطاء البشرية، ويزيد من عدد العمليات المنجزة في فترة زمنية قصيرة.

وبالتالي، فإن تسريع العمليات لا يعزز فقط رضا العملاء، بل يرفع أيضاً من كفاءة استخدام الوقت والموارد.

تحسين جودة المعلومات ودعم اتخاذ القرار

تعتمد الكفاءة المالية بشكل كبير على دقة المعلومات المتاحة للإدارة. فالقرارات الاستثمارية والتمويلية تتطلب بيانات آنية وموثوقة. وتوفر أنظمة التكنولوجيا المالية إمكانيات تحليل البيانات الضخمة (Big Data) واستخلاص مؤشرات دقيقة حول الأداء المالي، المخاطر، وسلوك العملاء فلابتكارات التكنولوجيا مكّنت المؤسسات المالية من الاستفادة من البيانات بشكل غير مسبوق، مما عزز القدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معلومات دقيقة. كما أن الأنظمة الرقمية تسمح بتتبع العمليات في الوقت الحقيقي، وهو ما يرفع من مستوى الرقابة الداخلية ويقلل من احتمالات الخطأ أو التلاعب.

³⁰ بوشريط، سمير، "أثر التحول الرقمي على كفاءة التشغيل ودقة المعلومات البنكية - دراسة تحليلية"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 14، العدد 6، 2023، ص. 98.

تعزيز إدارة المخاطر

لا تقتصر الكفاءة على تقليل التكاليف، بل تشمل أيضاً القدرة على إدارة المخاطر بكفاءة. فالأنظمة الذكية القائمة على الذكاء الاصطناعي قادرة على تحليل السلوكيات غير الطبيعية واكتشاف محاولات الاحتيال بسرعة كبيرة. وتشير تقارير صندوق النقد الدولي إلى أن التكنولوجيا المالية، رغم ما تفرضه من تحديات تنظيمية، توفر أدوات فعالة لتحسين الرقابة وإدارة المخاطر، خاصة في مجال مكافحة غسل الأموال والجرائم المالية. كما أن التقييم الائتماني القائم على الخوارزميات يسمح بتقليل مخاطر التعثر، عبر تحليل بيانات موسعة حول العملاء، وهو ما يعزز الاستقرار المالي ويقلل من الخسائر المحتملة.

إعادة هيكلة العمليات الداخلية

أدت الابتكارات التكنولوجية إلى إعادة تصميم العمليات الداخلية داخل المؤسسات المالية، بحيث أصبحت تعتمد على النظم المندمجة (Integrated Systems) التي تربط بين مختلف الأقسام المالية والمحاسبية. هذا التكامل يسمح بتقليل الازدواجية، تسريع تبادل المعلومات، وتحسين التنسيق بين الوحدات المختلفة. ومن منظور مالي، فإن هذا التحول يؤدي إلى تقليص التكاليف غير المباشرة وزيادة الإنتاجية، مما يرفع من كفاءة الأداء العام للمؤسسة.

التحديات المرتبطة بالكفاءة الرقمية³¹

رغم المزايا الكبيرة، إلا أن اعتماد التكنولوجيا المالية يتطلب استثمارات أولية مرتفعة في البنية التحتية الرقمية، التدريب، وأمن المعلومات. كما أن المخاطر السيبرانية قد تشكل تهديداً إذا لم يتم تأمين الأنظمة بشكل جيد. إلا أن الدراسات تشير إلى أن العائد طويل الأجل لهذه الاستثمارات يفوق تكلفتها، خاصة إذا تم دمجها ضمن استراتيجية مالية واضحة.

³¹ العنزي، سالم محمد معطش، "تأثير Fintech في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الكويتية"، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية، المجلد 51، العدد 4، أكتوبر 2023، ص 773

المطلب الثاني: دور الابتكارات التكنولوجية المالية في توسيع النمو المالي

أصبح النمو المالي في ظل الاقتصاد الرقمي مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بقدرة المؤسسات على تبني الابتكارات التكنولوجية وتوظيفها ضمن استراتيجياتها التنافسية. فالابتكارات التكنولوجية المالية لم تعد مجرد أدوات تقنية لتحسين الأداء الداخلي، بل تحولت إلى محرك أساسي للتوسع المالي وتعزيز الإيرادات وفتح أسواق جديدة. ويقصد بالنمو المالي هنا الزيادة المستدامة في حجم النشاط المالي، وتحسن مؤشرات الربحية، واتساع الحصة السوقية، وارتفاع قيمة المؤسسة في السوق. وفي هذا السياق، تمثل التكنولوجيا المالية عاملاً استراتيجياً في إعادة تشكيل نماذج الأعمال التقليدية، بما يسمح بتوسيع قاعدة العملاء وتعزيز التدفقات النقدية³²

لقد ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليص الحواجز الجغرافية التي كانت تحد من توسع المؤسسات المالية، إذ أصبح بإمكانها تقديم خدماتها عبر المنصات الرقمية دون الحاجة إلى التوسع المادي في الفروع. هذا التحول مكّن العديد من المؤسسات من الوصول إلى شرائح جديدة من العملاء، خاصة في المناطق النائية أو ذات الكثافة السكانية المنخفضة، مما انعكس إيجاباً على حجم الودائع والقروض والخدمات المالية الأخرى. وتشير بيانات **World Bank** في تقرير **Global Findex** إلى أن انتشار الحسابات الرقمية ساهم بشكل مباشر في رفع معدلات الشمول المالي عالمياً، الأمر الذي أدى إلى توسيع النشاط المالي في العديد من الاقتصادات الناشئة. إن هذا التوسع لا ينعكس فقط على زيادة عدد العملاء، بل يؤدي كذلك إلى تنويع مصادر الدخل وتعزيز استقرار الإيرادات.

ومن الناحية المالية، فإن تبني الابتكارات التكنولوجية يساهم في خلق مصادر دخل جديدة لم تكن متاحة في النماذج التقليدية. فقد ظهرت خدمات المحافظ الإلكترونية، التمويل الجماعي، منصات الدفع الرقمي، والإقراض عبر الإنترنت، وهي جميعها نماذج أعمال قائمة على التكنولوجيا وتتميز بانخفاض تكاليف التشغيل مقارنة بالنماذج التقليدية. فالنظام البيئي للتكنولوجيا المالية يفتح المجال أمام المؤسسات لتطوير منتجات مالية مبتكرة تساهم في زيادة الإيرادات وتحسين الربحية. إن هذه الخدمات الرقمية لا تعتمد على البنية المادية المكلفة، بل

³² جاسم، كريمة و بن قيدة، مروان، "التحول إلى التكنولوجيا المالية وأثره على تحسين جودة الخدمة المصرفية - دراسة وكالات البنوك التجارية لولاية المدية (BADR, BDL, BEA, CPA)", مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 16، العدد 2، 2025، ص 149-162.

تستند إلى البنية الرقمية التي تتيح التوسع السريع بأقل تكلفة حدية، وهو ما يؤدي إلى تحقيق وفورات الحجم وتعظيم الأرباح³³

كما أن الابتكارات التكنولوجية تسهم في تحسين إدارة التدفقات النقدية، وهو عنصر أساسي في تحقيق النمو المالي. فالأنظمة الرقمية تتيح تحصيل المدفوعات بشكل فوري، وتقلل من فترة التحصيل، مما ينعكس على سرعة دوران رأس المال العامل. إن تقليص دورة التحصيل يتيح للمؤسسة إعادة استثمار أموالها بسرعة أكبر، مما يدعم توسعها في تقديم خدمات إضافية أو تمويل مشاريع جديدة. ومن منظور مالي بحت، فإن تقليل مدة تجميد السيولة يرفع من معدل العائد على الأصول، ويعزز قدرة المؤسسة على تمويل نموها ذاتياً دون الاعتماد المفرط على الاقتراض الخارجي.

إضافة إلى ذلك، تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة داخل السوق، وهو ما يشكل عاملاً حاسماً في تحقيق النمو المستدام. فالمؤسسات التي تعتمد حلولاً رقمية متقدمة تكون أكثر قدرة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء، وأكثر مرونة في تعديل منتجاتها وخدماتها وفقاً للتغيرات السوقية. الابتكارات المالية الرقمية تعزز المنافسة داخل القطاع المالي، مما يدفع المؤسسات إلى تحسين كفاءتها وتطوير خدماتها بشكل مستمر، وهو ما ينعكس في النهاية على توسع النشاط المالي.

ومن جانب آخر، فإن استخدام تقنيات تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي يمكن المؤسسات من فهم سلوك العملاء بشكل أدق، مما يسمح بتقديم عروض مخصصة تزيد من احتمالية الاستخدام المتكرر للخدمات المالية. إن هذا التخصيص يرفع من قيمة العميل على المدى الطويل (Customer Lifetime Value)، وهو مؤشر مالي مهم يعكس القدرة على تحقيق إيرادات مستدامة. كما أن التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للعملاء يتيح للمؤسسة تصميم منتجات مالية تتلاءم مع توقعاتهم، مما يعزز الولاء ويزيد من الحصة السوقية.

ولا يمكن إغفال دور الابتكارات التكنولوجية في تسهيل عمليات الاستثمار والتمويل. فقد ساهمت منصات التمويل الجماعي والتقنيات القائمة على سلسلة الكتل في توفير بدائل تمويلية مبتكرة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الأمر الذي أدى إلى تنشيط الدورة الاقتصادية وخلق فرص نمو جديدة. كما أن الإقراض الرقمي القائم

³³ العروسي، عبد الحكيم، "الإدارة الرقمية وخفض التكاليف في المصارف الجزائرية" أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، 2023 ص120

على الخوارزميات يقلل من مدة دراسة الملفات ويزيد من عدد العمليات المنجزة، مما يرفع من حجم المحفظة الائتمانية ويعزز الأرباح³⁴

ومن منظور الاقتصاد الكلي، فإن انتشار التكنولوجيا المالية ينعكس إيجاباً على النمو الاقتصادي العام، من خلال تعزيز الشمول المالي وزيادة كفاءة تخصيص الموارد. فكلما توسعت قاعدة المتعاملين مع النظام المالي، زادت المدخرات المتاحة للاستثمار، وتحسنت قدرة المؤسسات على تعبئة الموارد المالية. التحول الرقمي في القطاع المالي العربي ساهم في دعم النمو الاقتصادي وتحسين بيئة الأعمال، خاصة في ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي. ومع ذلك، فإن تحقيق النمو المالي عبر التكنولوجيا يتطلب بيئة تنظيمية ملائمة وبنية تحتية رقمية قوية. فضعف الإطار القانوني أو محدودية الثقة في الأنظمة الرقمية قد يعيق الاستفادة الكاملة من هذه الابتكارات. كما أن المخاطر السيبرانية قد تؤثر سلباً على سمعة المؤسسة إذا لم يتم التعامل معها بفعالية. غير أن الدراسات تشير إلى أن المؤسسات التي تنجح في دمج التكنولوجيا ضمن استراتيجية واضحة، وتستثمر في الأمن السيبراني وبناء الثقة، تحقق معدلات نمو أعلى مقارنة بنظيراتها التقليدية. فالتحول الرقمي لا يمثل مجرد خيار تكميلي، بل أصبح ضرورة استراتيجية لضمان الاستمرارية والتوسع في بيئة تنافسية متسارعة. فالمؤسسات التي تتبنى الابتكار المالي تكون أكثر قدرة على استغلال الفرص السوقية، وأكثر استعداداً للتكيف مع التحولات الاقتصادية. وعليه، يمكن القول إن الابتكارات التكنولوجية المالية تمثل عاملاً محورياً في توسيع النمو المالي، ليس فقط من خلال زيادة الإيرادات، بل أيضاً عبر تحسين إدارة الموارد، وتعزيز التنافسية، وتطوير نماذج أعمال مستدامة.

المطلب الثالث تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية على جودة الخدمات المالية

أصبح التنافس في قطاع الخدمات المالية مع دخول الابتكارات التكنولوجية أكثر ارتباطاً بتقديم جودة عالية في الخدمات المقدمة للعملاء، ليس فقط من حيث السرعة والدقة، بل أيضاً من حيث قدرة المؤسسة على الاستجابة لتوقعات المستخدمين وتخصيص الحلول المالية وفق احتياجاتهم. فقد مهد التطور التكنولوجي في المجال المالي الطريق أمام نماذج جديدة من الخدمات الرقمية التي عززت جودة التفاعل بين المؤسسات وعملائها، مثل

³⁴ العامري، سعيد & بوقرة، سعيد "التكنولوجيا المالية ودورها في تنمية القطاع المصرفي - دراسة حالة البنوك الجزائرية" مجلة العلوم الاقتصادية والمالية،

المجلد 11، العدد 3، 2023، ص 85

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والمحافظ الرقمية ومنصات الدفع الفوري ونظم الذكاء الاصطناعي. ويُلقى هذا التحول بظلاله على جودة الخدمات باعتبارها عنصرًا أساسيًا في تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم للمؤسسة³⁵

أظهرت الدراسات الحديثة أن التكنولوجيا المالية تسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تيسير الوصول إلى الخدمات، وخفض الأخطاء التشغيلية، وتوفير مزايا إضافية مثل التخصيص والتفاعل السريع مع العملاء. ففي دراسة تحليلية عن دور الابتكارات المالية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية، فالاعتماد على التكنولوجيا المالية في المؤسسات المصرفية العراقية ساهم في ارتفاع مستويات جودة الخدمات المصرفية مقارنة بالفترة التي كانت تعتمد فيها المصارف على الطرق التقليدية، وهو ما يعكس قدرة FinTech على إعادة تعريف تجربة العميل المصرفي. كما أظهرت دراسة تطبيقية على البنوك الجزائرية أن هناك علاقة معنوية قوية بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء، إذ توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على جودة هذه الخدمات، مما يدل على أن التكنولوجيا المالية تعزز من مستوى خدمات التحويلات، والخدمات الإلكترونية، والوصول إلى المعلومات³⁶

في السياق ذاته، كشفت دراسة أجريت على عدد من المؤسسات المالية الجزائرية مثل بنك الجزائر الوطني وBADR وغيرها، أن استخدام نظم FinTech ساهم بشكل ملموس في تحسين جودة الخدمات عبر زيادة الأمان، تعزيز الشفافية، وخفض التكاليف الناتجة عن المعالجات اليدوية، بالإضافة إلى إتاحة مزايا الاستجابة الفورية للأوامر المالية. وقد بيّنت النتائج أن التجربة الرقمية للعملاء أصبحت أكثر إيجابية بفعل التطور التكنولوجي، مما رفع من مستوى رضاهم العام عن الخدمة.

وتؤكد الأدبيات الأكاديمية الأجنبية أن جودة خدمات FinTech ترتبط بشكل مباشر برضا العملاء وسلوكياتهم تجاه الاستمرار في استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية. فبحسب دراسة نُشرت في مجلة MDPI حول **Fintech**، وجد الباحثون أن جودة خدمات التكنولوجيا المالية تلعب دورًا مهمًا في تعزيز نية العملاء للاستمرار في استخدام الخدمات الرقمية، وهو ما يعزز بدوره الأداء المستدام للمؤسسات المالية. وذكرت الدراسة

³⁵ جاسم، كريمة & بن قيدة، مروان، "التحول إلى التكنولوجيا المالية وأثره على تحسين جودة الخدمة المصرفية - دراسة وكالات البنوك التجارية لولاية المدية (BADR, BDL, BEA, CPA)", مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 16، العدد 2، 2025، ص 149-162

³⁶ بن زرقعة، إكرام وصلعة، سمية، "أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية"، مجلة الإبداع، Vol. 13 No 1، يونيو 2023، ص 407.

أن العوامل المرتبطة بجودة الخدمة مثل الاعتمادية وتقديم الخدمات الدقيقة والموثوقة تؤثر بشكل إيجابي على رضا المستخدمين.

من جهة أخرى، أظهرت دراسات متعددة أن الابتكارات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لها أثر كبير على تحسين جودة الخدمات المالية. فقد وجد الباحثان خميسي وحجروية³⁷ في دراسة حديثة أن استخدام الذكاء الاصطناعي ضمن حلول FinTech زاد من قدرة المؤسسات على الاستجابة لاحتياجات العملاء بدقة وسرعة أعلى، مما ساهم في تقديم خدمات مالية أكثر تخصيصاً وثقة، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وهو ما يساهم في تعزيز جودة التجربة المالية بشكل عام.

كما يظهر من التجارب العملية والشواهد في المنطقة العربية أن تعزيز جودة الخدمات المالية الرقمية يحتاج إلى تضافر الجهود بين البنوك التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية. ففي الدراسة الخاصة بالبنوك الكويتية، أشار الباحث سالم محمد معطش العنزي إلى أن تبني أحدث حلول FinTech أصبح ضرورياً لضمان سرعة المعاملات، وتوفير خدمات متنوعة، مما يرفع جودة خدمات العملاء ويجعل التجربة المصرفية أكثر انسجاماً مع احتياجات العصر الرقمي. كما ركزت الدراسة على أهمية التعاون بين البنوك وشركات FinTech للحفاظ على ثقة العملاء وتقليل المخاطر المرتبطة بالأنظمة الرقمية.

إضافة إلى ذلك، تؤكد الأدبيات أن تحقيق جودة الخدمات المالية في ظل FinTech لا يُعد هدفاً منفرداً وإنما مرتبطاً بتحسين أداء المؤسسة المالي ككل، وذلك من خلال زيادة رضا العملاء، نشر ثقافة الاستخدام الإلكتروني، وتوسيع نطاق الخدمات المتاحة. ومن هذا المنطلق، فإن المؤسسات التي تستثمر في البنية التحتية الرقمية والأمن السيبراني وتحديث الأنظمة بشكل مستمر تكون أكثر قدرة على تقديم خدمات مالية عالية الجودة، تتماشى مع تطلعات العملاء في البيئة الرقمية اليوم.

إن تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية على جودة الخدمات المالية لا يقتصر فقط على السرعة أو الدقة، بل يمتد إلى تحسين تجربة العميل، زيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات، تعزيز الثقة، وتقديم خدمات مخصصة تلبي توقعات المستخدمين. ومن منظور متخصص في المالية، فإن جودة الخدمة أصبحت معياراً حيوياً في تقييم أداء

³⁷ خميسي، قايد و حجروية، إلهام، "دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات التكنولوجيا المالية - دراسة تحليلية"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، Vol. 10 No. 1, 2025، ص 804.

المؤسسات المالية في العصر الرقمي، مما يجعل الاستثمار في تقنيات FinTech ضرورة استراتيجية لتعزيز تنافسية المؤسسة واستدامتها في السوق.

اخاتمة الفصل

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن التكنولوجيا المالية أصبحت من أهم المحركات الأساسية لتطوير القطاع المالي والمصرفي، لما توفره من حلول رقمية حديثة تساهم في تحسين الأداء المالي ورفع كفاءة الخدمات المقدمة. فقد أدت الابتكارات التكنولوجية إلى إحداث تحول جذري في أساليب تقديم الخدمات المالية، من خلال الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية والتطبيقات الذكية التي ساعدت على تسريع العمليات وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات.

كما تبين أن تطور الخدمات المالية لم يعد مرتبطاً فقط بحجم النشاط المالي، بل أصبح يعتمد كذلك على مستوى التطور التكنولوجي، جودة الخدمات، كفاءة إدارة المخاطر، ومدى قدرة المؤسسات على التكيف مع التحولات الرقمية. إضافة إلى ذلك، فإن اعتماد المؤسسات المالية على التكنولوجيا الحديثة ساهم في توسيع الشمول المالي وتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق مستويات أعلى من النمو المالي.

وعليه، فإن الاستثمار في التكنولوجيا المالية يمثل ضرورة استراتيجية للمؤسسات المالية الراغبة في تحسين أدائها وضمان استمراريته في بيئة اقتصادية تتسم بالتغير السريع والمنافسة المتزايدة، وهو ما يمهد للانتقال إلى الجانب التطبيقي من الدراسة وتحليل واقع استخدام التكنولوجيا المالية داخل المؤسسة محل الدراسة.

- سونلغاز بمؤسسة ميدانية دراسة :الثاني الفصل
-تموشت عين وحدة

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى دراسة أثر الابتكارات التكنولوجية على تحسين جودة الخدمات المالية داخل مؤسسة سونلغاز، من خلال الاعتماد على دراسة ميدانية بمديرية التوزيع لولاية عين تموشنت باعتبارها نموذجاً يعكس واقع المؤسسات التي تبنت الابتكارات التكنولوجية في تسييرها. ولتحقيق هذا الهدف، تم في البداية تقديم المؤسسة محل الدراسة من حيث نشأتها، تنظيمها، وأهم مهامها، ثم عرض المنهجية المعتمدة، بما في ذلك أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، إضافة إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

وفي الأخير، تم التطرق إلى عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها، واختبار فرضيات الدراسة، بهدف الوصول إلى استنتاجات دقيقة حول طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة، ومدى تأثيرها داخل المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الأول: تقديم شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب ولاية عين تموشنت

يعتبر توزيع الكهرباء والغاز خدمة عامة بهدف ضمان التموين بالكهرباء في أحسن ظروف الاستمرارية والجودة والأمن والسعر واحترام القواعد والتقنية وينقسم هذا المبحث إلى أربع مطالب حيث تطرقنا في هذه المطالب إلى تقديم شركة سونلغاز لغرب ومديرية التوزيع لعين تموشنت والتنظيم العام لشركة SDO بعين تموشنت والتنظيم لمصلحة المحاسبة والمالية، ومهام وأهداف مديرية التوزيع لولاية عين تموشنت.

المطلب الأول: التعريف بشركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب لولاية عين تموشنت

شركة سونلغاز sonelgaz هي الشركة الوطنية للكهرباء والغاز في الجزائر وتعتبر مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) تأسست سنة 1969 بعد إعادة هيكلة شركة الغاز والكهرباء الفرنسية (EDF) التي كانت تنشط في الجزائر قبل الاستقلال، وتقع في المنطقة الغربية من الجزائر، وبالتحديد في ولاية عين تموشنت. مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لعين تموشنت تعتبر واحدة من المؤسسات التي تنتمي إلى شركة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب حيث أنها تشرف على التسيير التقني و التجاري لشبكتي الكهرباء و الغاز عبر كامل بلديات الولاية كما أنها تتم تعب ذمة مالية و معنوية تغطي المديرية احتياجات ثمانية دوائر بشبكة الكهرباء و الغاز عين تموشنت الغرب (بني صاف، حمام بوحجر، عين الكيحل، عين تموشنت) الشمال (عين الأربعاء، العامرية. ولهافة) حيث أنها توظف 300 عون من جميع الفئات المهنية و هي مهينة بستة وكالات تجارية و ثلاثة مصالح تقنية في الكهرباء و ثلاثة أخرى في الغاز، و تشغل ما يقارب 2700 كلم من شبكة الكهرباء و 679 من شبكة الغاز كما تضم حوالي 38749 زبون في الغاز و 92109 في الكهرباء.

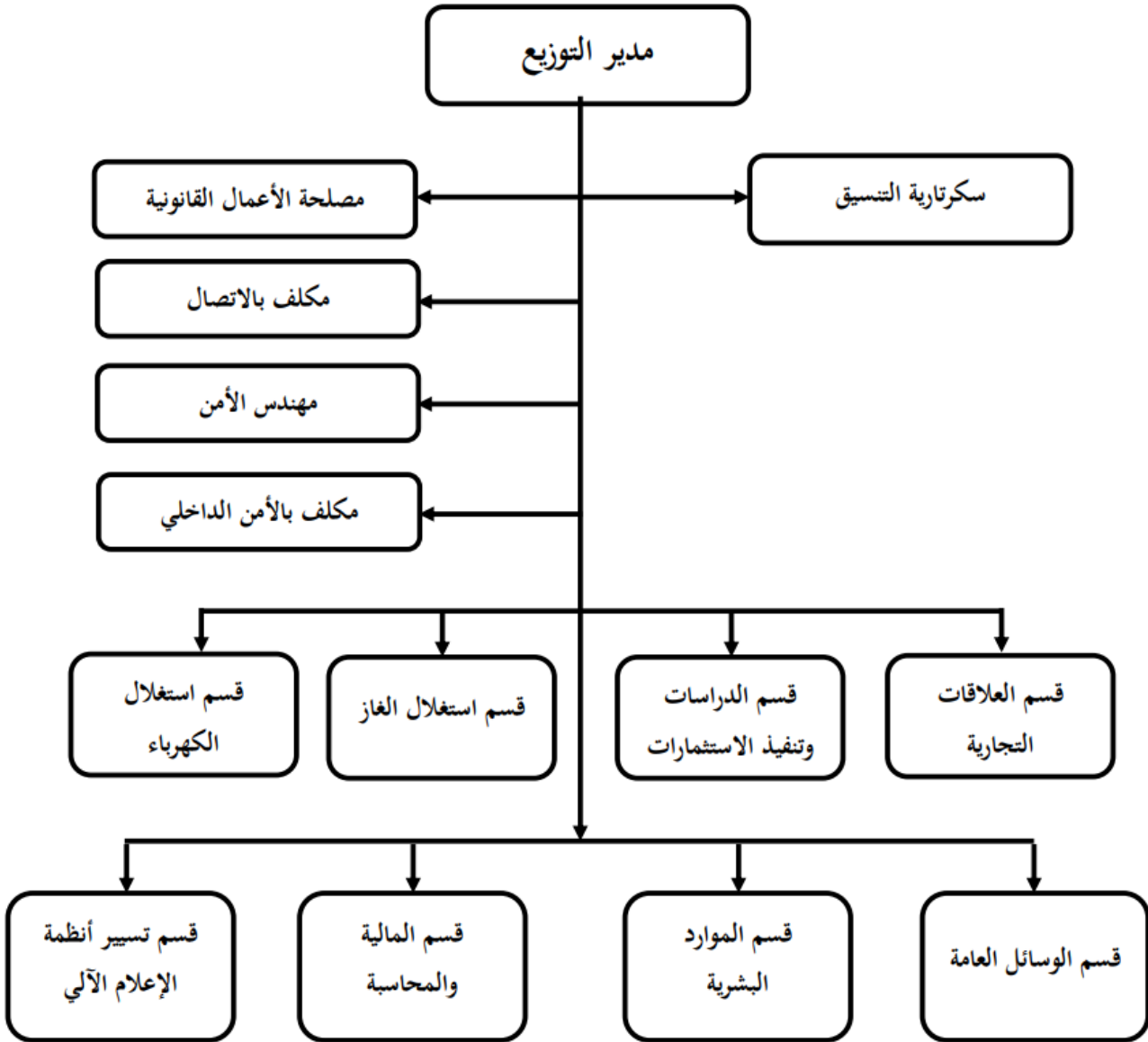
إن للمديرية دورا أساسيا و المتمثل في ضمان توزيع الطاقة والاستفادة منها وتموين الزبائن بها في أحسن الظروف، أصبحت تسمى مديرية التوزيع للكهرباء في سنة

2019SADEG (Société algérienne de distribution de l'électricité et de gaz).

المطلب الثاني: التنظيم العام لمديرية توزيع الكهرباء والغاز عين تموشنت

1. دراسة الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع عين تموشنت

الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية عين تموشنت



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

ينقسم الهيكل التنظيمي الى عدة مصالح وأقسام رئيسية:

مستوى الإدارة العليا:

- مدير التوزيع: هو المسؤول الأول والأعلى في المديرية. يشرف على جميع الأنشطة ويتخذ القرارات الاستراتيجية.

2. المصالح المباشرة التابعة لمدير التوزيع:

1. مصلحة الأعمال القانونية : تتولى الشؤون القانونية والعقود والنزاعات.
2. مكلف بالاتصال : مسؤول عن التواصل الداخلي والخارجي والعلاقات العامة.
3. مهندس الأمن : مسؤول عن السلامة والأمن الصناعي.
4. مكلف بالأمن الداخلي : يتولى حماية المنشآت والأفراد داخل المديرية.
5. سكرتارية التنسيق : تقوم بالتنسيق بين مختلف المصالح والمتابعة الإدارية.

المستوى الثاني (الأقسام الرئيسية):

يتفرع من مدير التوزيع أربعة أقسام رئيسية:

- قسم استغلال الكهرباء
- قسم استغلال الغاز
- قسم الدراسات وتنفيذ الاستثمارات
- قسم العلاقات التجارية

المستوى الثالث (الأقسام الداعمة):

تحت هذه الأقسام توجد أربعة أقسام وظيفية أساسية:

1. قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي: نظم المعلومات والرقمنة.
 2. قسم المالية والمحاسبة: الإدارة المالية والمحاسبية.
 3. قسم الموارد البشرية: إدارة الموظفين والتكوين.
 4. قسم الوسائل العامة: اللوجستيك، الصيانة العامة، النقل..
- المطلب الثالث: مهام وأهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية عين تموشنت

1. مهام مديرية التوزيع

- ضمان التموين المستمر بالكهرباء والغاز
- صيانة وتطوير شبكات التوزيع
- تحسين جودة الخدمات للزبائن
- تطبيق السياسات العامة لمجمع سونلغاز
- إدارة الموارد المالية والبشرية بكفاءة

2. الأهداف الرئيسية:

- تحقيق تغطية كهربائية شاملة
- تقليل الخسائر التقنية وغير التقنية
- تحسين الإيرادات وترشيد النفقات
- تعزيز الرقمنة في العمليات الإدارية والمالية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

سننتظر في هذا المبحث إلى توضيح كيفية إنجاز الدراسة الميدانية، و إبراز كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع، ووصف كيفية تلخيص المعطيات والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

المطلب الأول: أداة الدراسة

الاستبيان: نظرا لطبيعة البيانات المراد جمعها، و صعوبة الحصول على المعلومات الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة عن طريق المقابلات الشخصية أو الزيارات الميدانية أو الملاحظات الشخصية، تم اللجوء إلى أداة أكثر ملائمة في تحقيق أهداف هذه الدراسة وهي الاستبيان (الملحق رقم 01)، وقد تمت الاستعانة في إعداد الاستبيان بمجموعة من البحوث و الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع بالإضافة إلى توجيهات الأستاذ المشرف و التعديلات قصد ملامسة العلاقة للموضوع محل الدراسة، حيث تم تصميم هذا الاستبيان و تقسيمه إلى جزئين كما يلي:

□ **الجزء الأول:** يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة للموظفين في شركة سونلغاز في عين تموشنت (فئة العمر، فئة الخبرة، المستوى التعليمي، فئة المنصب).

□ **الجزء الثاني:** يتعلق بمحاور الدراسة:

▪ **القسم الأول:** يتعلق بالمتغير المستقل الابتكارات التكنولوجية في شركة سونلغاز بعين تموشنت يحتوي على 10 عبارات؛

▪ **القسم الثاني:** يتعلق بالمتغير التابع تطوير الخدمات المالية في شركة سونلغاز في عين تموشنت يحتوي على 10 عبارات؛

▪ القسم الثالث: يتعلق بكفاءة الأنظمة الرقمية في شركة سونلغاز في عين تموشنت يحتوي على 10 عبارات؛

▪ القسم الرابع: يتعلق بالتدريب والتأهيل التكنولوجي في شركة سونلغاز في عين تموشنت يحتوي على 10 عبارات؛

▪ القسم الخامس: يتعلق برضا الموظفين عن الخدمات المالية الرقمية في شركة سونلغاز في عين تموشنت يحتوي على 10 عبارات؛

تكون سلم الاستجابة على فقرات الاستبيان من (03) استجابات حسب تدرج سلم ليكرت الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) كما هو موضح في الجدول الموالي

جدول 1 سلم ليكرت الخماسي

موافق	محايد	غير موافق	معارض	معارض بشدة
3	2	1	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة

- بعد اختيار عينة الدراسة سلمت و وزعت الأداة على أفراد العينة ، ثم تم تبويب البيانات و ترميزها و معالجتها إحصائيا؛ و لتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان و قارنتها؛
- والانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها؛

المدى لتحديد طول الفئة -أعلى درجة اتفق-أدنى درجة لا اتفق / عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاهاتهم نحو كل عبارة هل جدول 2 الاحصائيات الاستيعابية الموزعة و المترجمة على العينة هو: (مرتفع، منخفض، متوسط)

جدول 3 متغيرات الدراسة

المطلب الثاني: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

- متغيرات الدراسة:

الجدول رقم (02-03): متغيرات الدراسة

الابتكارات التكنولوجية	المتغير المستقل
جودة الخدمات المالية	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبة

■ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في شركة سونلغاز بعين تموشنت.

■ عينة الدراسة:

قد تم اخذ عينة عشوائية لإجراء هذه الدراسة من المجموع الكلي لعدد الموظفين حيث قدر حجم هذه العينة ب 30 مفردة ، مأخوذة من موظفي شركة سونلغاز في عين تموشنت، والجدول التالي يبين عينة الدراسة.

جدول 4 توزيع العينة حسب الفئة العمرية

البيان	العدد
الاستبيانات الموزعة	30
الاستبيانات المسترجعة	30
الاستبيانات المرفوضة	00
(الاستبيانات المعتمدة (الصالحة للتحليل	30

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثالث: الأدوات الإحصائية المستخدمة:

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى جهاز الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss النسخة (26) بعد تفريغ الاستبيانات في برنامج Excel، وتم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha (a)) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات

الدراسة K حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد، فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة وذلك من خلال قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل عند 0.6؛

2. معامل الارتباط لبيرسون: يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى

الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة، أي مدى وجود علاقة ارتباط بين هذه المحاور؛

3. مقاييس الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب تمثلت في: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري واستخدمت للإجابة على أسئلة ترتيب العبارات لكل محور من محاور الاستبيان تنازلياً؛

4. **Model summary**: لدراسة العلاقة بين المتغيرات.

5. الاحدار الخطي البسيط: لمعرفة الأثر بين المتغيرات.

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق الخصائص الشخصية

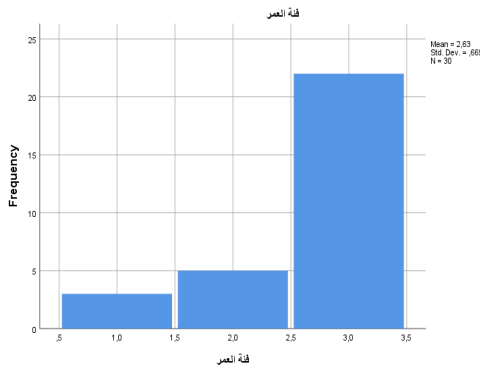
أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

سنحاول التطرق لعرض وتحليل الخصائص العامة والوظيفية لعينة الدراسة كما يلي:

أ- الفئة العمرية:

الجدول رقم (02-05): توزيع العينة حسب الفئة العمرية الشكل رقم (02-02): توزيع العينة حسب

الفئة العمرية



الفئة العمرية	التكرار	% النسبة
اقل من 30	3	10,0
31-40 سنة	5	16,7
أكثر من 40 سنة	22	73,3
المجموع	30	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS v26

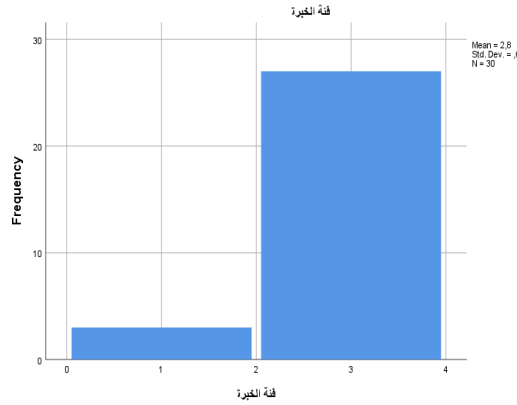
يظهر توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية سيطرة واضحة للفئة الأكبر سناً، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين تجاوزت أعمارهم 40 سنة 73.3%، مقابل 16.7% للفئة العمرية بين 31 و 40 سنة، و 10% فقط لمن هم أقل من 30 سنة. يعكس هذا التوزيع أن عينة الدراسة تتكون غالباً من موظفين ذوي خبرة عمرية طويلة، مما يعزز مصداقية آرائهم حول الابتكارات التكنولوجية وجودة الخدمات المالية.

ب-الخبرة:

جدول 6 توزيع العينة حسب الخبرة

الشكل رقم (02-03): توزيع العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	% النسبة
اقل من 05 سنوات	3	10,0
من 5 إلى 10 سنوات	0	0
أكثر من 10 سنوات	27	90,0
المجموع	30	100,0



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج v26SPSS

يبرز توزيع العينة حسب الخبرة المهنية طابعا واضحا للخبرة المتراكمة، حيث ينتمي 90% من أفراد العينة إلى فئة أكثر من 10 سنوات خبرة، بينما بلغت نسبة ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات 10% فقط، وغابت تماماً الفئة المتوسطة (5-10 سنوات). يتسق هذا التوزيع مع التوزيع العمري، ويمنح الدراسة عمقا كبيرا لأن أغلبية المستجوبين يمتلكون رؤية تاريخية حول تطور الخدمات المالية والابتكارات التكنولوجية داخل المؤسسة.

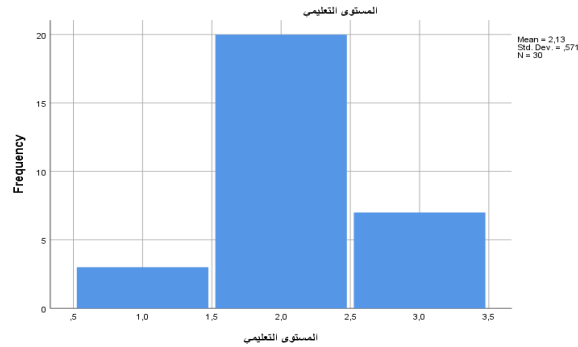
ت- المستوى التعليمي:

جدول 7 توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الشكل (02-04) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	% النسبة
------------------	---------	----------

10,0	3	ثانوي
66,7	20	جامعي
23,3	7	دراسات عليا
100,0	30	المجموع



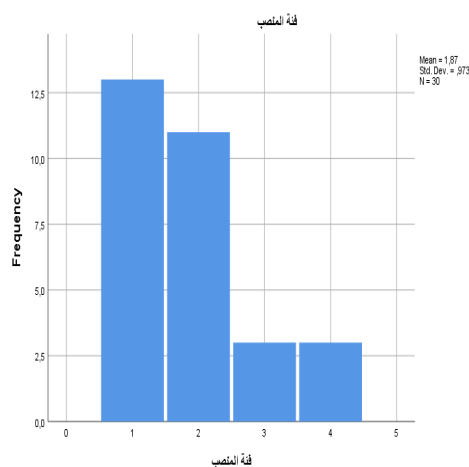
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج 26SPSS V

يظهر توزيع العينة حسب المستوى التعليمي غلبة واضحة للمستوى الجامعي بنسبة 66.7%، يليه حاملو الدراسات العليا بنسبة 23.3%، بينما بلغت نسبة حاملي الشهادة الثانوية 10% فقط. يعكس هذا المستوى التعليمي المرتفع نسبياً قدرة جيدة لدى أفراد العينة على فهم وتقييم بنود الاستبانة المتعلقة بالابتكارات التكنولوجية وجودة الخدمات المالية.

ث-المنصب الوظيفي:

جدول 8 توزيع العينة حسب الوظيفة

الشكل (02-05): توزيع العينة حسب الوظيفة



النسبة %	التكرار	المسمى الوظيفي
43,3	13	إداري
36,7	11	عون تنفيذي
10,0	3	مالي
10,0	3	رئيس قسم
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج 26SPSS V

يتميز توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي بتنوع معقول بين المستويات الهرمية، حيث جاء الإداريون في الصدارة بنسبة 43.3%، يليهم العون التنفيذيون بنسبة 36.7%، بينما حصلت فئتي المالي ورئيس قسم على نسبة 10% لكل منهما. يعطي هذا التنوع الدراسة بعداً شاملاً، إذ يجمع بين الرؤية الاستراتيجية (الإداريين ورؤساء الأقسام) والتجربة العملية الميدانية (العون التنفيذي والمالي)، مما يثري النتائج المتعلقة بتأثير الابتكارات التكنولوجية على جودة الخدمات المالية.

ثانياً: صدق وثبات أداة الدراسة:

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدمين في ذلك تحكيم الاستبيان.

1: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيدها مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض مجموعة من الأساتذة في التخصص، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله.

2: ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الدراسة التأكد من مدى موثوقية أداة القياس المستخدمة والمتمثلة في الاستبيان، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة الدراسة والتي يقصد بها مدى استقرارها و عدم تناقضها مع نفسها، أي أنها تعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة و تحت الظروف نفسها، و قد تم استخدام في ذلك أحد معاملات الثبات و هو معامل ألفا كرونباخ وذلك باستخدام برنامج 26SPSS v وقد تم التوصل للنتائج التالية:

جدول 9 معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha Cronbach
عدد عبارات الاستبيان	50	0.781

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (02-04) أن معامل الثبات الداخلي لأداة الدراسة، والمتمثلة في استبيان مكون من 50 عبارة، بلغ قيمة 0.781 وفقاً لمعامل ألفا كرونباخ، وهي قيمة تصنف ضمن المستوى الجيد حسب المعايير الإحصائية المتعارف عليها في العلوم الاجتماعية والتربوية. وتشير هذه النتيجة إلى وجود اتساق داخلي مرتفع بين عبارات الاستبيان، مما يعكس قدرة الأداة على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة وثبات مناسبين، ويؤكد بالتالي مصداقية البيانات التي تم جمعها وإمكانية الاعتماد عليها في التحليلات الإحصائية اللاحقة.

3: الاتساق الداخلي لأداة الدراسة :

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان قمنا باختبار الاتساق الداخلي له من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 5%. والنتائج المحصل عليها مبينة في الجداول التالية:

جدول 10 الاتساق الداخلي لعبارة المحور الأول-الابتكارات التكنولوجية

العبارة	معامل بيرسون	sig
01	0.489*	0.020
02	0.740**	0.000
03	0.714**	0.000
04	0.583**	0.006
05	0.729**	0.000
06	0.605**	0.004
07	0.546**	0.010
08	0.793**	0.000
09	0.690**	0.001
10	0.524*	0.013

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات 26SPSS v

أظهرت نتائج معاملات ارتباط سبيرمان بين كل عبارة ودرجة المحور الكلية اتساقاً داخلياً جيداً جداً لهذا المحور. تراوحت قيم الارتباط من 0.489 إلى 0.793، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 5% أو أقل. سجلت العبارة الثامنة ("تسعى الإدارة لتطبيق أدوات رقمية جديدة") أعلى قيمة ارتباط بلغت 0.793**، بينما جاءت العبارة الأولى ("تستخدم المؤسسة أنظمة رقمية حديثة") بأدنى قيمة (0.489*)، ومع ذلك فهي لا تزال ضمن النطاق المقبول. يعكس هذا الاتساق العالي تماسكاً قوياً بين عبارات المحور، مما يؤكد قدرته على قياس البعد المقصود بدقة وثبات مناسبين.

جدول 11 الاتساق الداخلي لعبارة المحور الثاني-تطور الخدمات المالية

العبارة	معامل بيرسون	sig
01	0.589**	0.005
02	0.199	0.214
03	0.611**	0.004
04	0.523*	0.013
05	0.497*	0.018
06	0.854**	0.000
07	0.811**	0.000
08	0.727**	0.000
09	0.416*	0.043
10	0.694**	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات 26SPSS v

بلغت معاملات الارتباط في هذا المحور نطاقاً واسعاً من 0.199 إلى 0.854، معظمها دال إحصائياً عند مستوى 0.01 أو 0.05. حققت العبارة السادسة ("الابتكار يعزز رضا الموظفين") أعلى قيمة ارتباط (0.854**), تلتها العبارة السابعة (0.811**) والثامنة (0.727**). ومع ذلك، سجلت العبارة الثانية ("تقلل التكنولوجيا المالية من الأخطاء") قيمة ارتباط منخفضة جداً (0.199) وغير دالة إحصائياً (Sig. = 0.214)، مما يشير إلى ضعف مساهمتها في قياس البعد. يبقى الاتساق الداخلي لهذا المحور جيداً بشكل عام، لكن يُوصى بمراجعة أو حذف العبارة الثانية لتعزيز الثبات الكلي.

جدول 12 الاتساق الداخلي لعبارة كفاءة الانظمة الرقمية

العبارة	معامل بيرسون	sig
01	0.690**	0.001
02	0.590**	0.006
03	0.746**	0.000
04	0.864**	0.000
05	0.679**	0.001
06	0.579**	0.006
07	0.743**	0.000
08	0.758**	0.000
09	0.789**	0.000
10	0.811**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات 26SPSS v

أظهر هذا المحور أعلى مستوى من الاتساق الداخلي بين جميع محاور الاستبيان، حيث تراوحت معاملات الارتباط من 0.579 إلى 0.864، وكانت جميعها دالة إحصائية عند مستوى 0.01 (معظمها Sig. = 0.000). سجلت العبارة الرابعة ("سرعة الأنظمة مناسبة للعمل") أعلى قيمة (0.864**), بينما جاءت العبارة السادسة ("الأجهزة المستخدمة حديثة") بأدنى قيمة (0.579**). يدل هذا النطاق المرتفع والتجانس العالي على أن عبارات المحور متماسكة بشكل ممتاز وتقيس البعد المستهدف بدقة عالية، مما يجعله من أقوى الأبعاد في الأداة دون الحاجة إلى أي تعديل.

جدول 13 الاتساق الداخلي لعبارات التدريب و التأهيل التكنولوجي

العبارة	معامل بيرسون	sig
01	0.347	0.079
02	0.560**	0.008
03	0.924**	0.000
04	-0.356	0.074
05	0.400*	0.050
06	0.750**	0.000
07	0.633**	0.002
08	0.324	0.095
09	0.593**	0.005
10	-0.035	0.446

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS 26

كشفت نتائج الارتباط في هذا المحور عن تباين كبير، إذ تراوحت القيم من -0.356 إلى 0.924. سجلت العبارة الثالثة ("التدريب يساعد على تطوير المهارات") أعلى قيمة ارتباط (0.924**), تلتها العبارة السادسة (0.750**). ومع ذلك، ظهرت أربع عبارات ذات ارتباط ضعيف أو سلبي أو غير دال إحصائيًا: العبارة الأولى (0.347)، الرابعة (-0.356)، الثامنة (0.324)، والعاشر (-0.035). يعكس هذا الوضع اتساقًا داخليًا متوسطًا إلى ضعيف نسبيًا مقارنة بباقي المحاور. يُنصح بمراجعة هذه العبارات الأربع بعناية، ويفضل حذفها أو إعادة صياغتها لتحسين جودة المحور ورفع مستوى الثبات الكلي.

جدول 14 الاتساق الداخلي لعبارات رضا الموظفين عن الخدمات المالية

العبارة	معامل بيرسون	sig
01	0.267	0.142
02	0.561**	0.008
03	0.621**	0.003
04	0.909**	0.000
05	0.425*	0.039
06	0.684**	0.001
07	0.721**	0.000
08	0.820**	0.000
09	0.713**	0.000
10	0.561**	0.008

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS 26

أظهرت معاملات الارتباط في هذا المحور مستوى عاليًا من الاتساق الداخلي، حيث تراوحت القيم من 0.267 إلى 0.909، وكانت تسع عبارات من أصل عشر دالة إحصائيًا. حققت العبارة الرابعة ("الأمن المعلوماتي جيد") أعلى قيمة ارتباط (0.909**)، تلتها العبارة الثامنة (0.820**) والسابعة (0.721**). في المقابل، جاءت العبارة الأولى ("الخدمات الرقمية الحالية تلبي الاحتياجات") بقيمة منخفضة (0.267) وغير دالة (Sig. = 0.142). يبقى الاتساق الداخلي لهذا المحور جيدة جدا إلى ممتاز، ويُوصى بمراجعة أو حذف العبارة الأولى فقط لتعزيز التماسك بشكل أكبر.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج متغيرات الدراسة

أولاً: قياس المحور الأول الابتكارات التكنولوجية:

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس الابتكارات التكنولوجية ثم تحليلها. جدول 15 قيم المتوسطان الحسابية و الانحرافات المعيارية للابتكارات التكنولوجية

الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	درجة الاستجابة
1	0.263	2.00	تستخدم المؤسسة أنظمة رقمية حديثة.	متوسطة
10	0.450	2.27	تواكب المؤسسة التطورات التكنولوجية.	متوسطة
5	0.481	2.10	يوجد دعم للتحويل الرقمي داخل المؤسسة.	متوسطة
1	0.587	2.00	تعود الأنظمة التكنولوجية بالفائدة على العمل.	متوسطة
11	0.615	2.37	حجم الابتكار داخل المؤسسة مرضي.	مرتفعة
5	0.403	2.10	توجد جهود لتطوير الخدمات المالية رقمياً.	متوسطة
4	0.521	2.07	تعتمد المؤسسة حلولاً تقنية فعالة .	متوسطة
3	0.615	2.03	تسعى الإدارة لتطبيق أدوات رقمية جديدة.	متوسطة
5	0.607	2.10	توافر البنية التحتية يسمح بالابتكار.	متوسطة
9	0.629	2.13	العاملون منفتحون على التغيير التكنولوجي.	متوسطة

المتوسط العام للمحور	2.11	0.3686	-	متوسط
----------------------	------	--------	---	-------

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على نتائج SPSS V26

أظهرت نتائج محور الابتكارات التكنولوجية أن المتوسط العام بلغ (2.11) بانحراف معياري قدره (0.3686)، وهو ما يعكس مستوى استجابة متوسطاً وفق مقياس ليكرت الثلاثي. من منظور مالي، تشير هذه النتيجة إلى أن المؤسسة تعتمد الابتكارات التكنولوجية بدرجة متوسطة، الأمر الذي يساهم جزئياً في تحسين الأداء المالي والتشغيلي دون الوصول إلى مرحلة تحقيق مزايا تنافسية مرتفعة. كما يدل ذلك على أن المؤسسة تمتلك قاعدة تقنية تسمح بدعم الأنشطة المالية، إلا أن الاستفادة منها لا تزال دون المستوى الأمثل.

فيما يتعلق باستخدام المؤسسة لأنظمة رقمية حديثة بمتوسط (2.00)، فإن ذلك يعكس اعتماداً متوسطاً على الأنظمة الحديثة، وهو ما قد يحد من القدرة على تحسين سرعة المعاملات وتقليل التكاليف التشغيلية. أما مواكبة المؤسسة للتطورات التكنولوجية بمتوسط (2.27)، فتشير إلى وجود توجه نحو متابعة المستجدات التقنية بما يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية. كما أن وجود دعم للتحويل الرقمي بمتوسط (2.10) يوضح أن المؤسسة تبذل جهوداً لتطوير بيئتها التقنية بما يسمح بتعزيز كفاءة الأداء المالي مستقبلاً. أظهرت النتائج كذلك أن الأنظمة التكنولوجية تعود بفائدة على العمل بمتوسط (2.00)، إلا أن هذا الأثر ما يزال في المستوى المتوسط، مما يشير إلى أن العوائد الناتجة عن الاستثمار التكنولوجي لم تتحقق بالشكل الكامل. كما أن ارتفاع متوسط عبارة "حجم الابتكار داخل المؤسسة مرضٍ" إلى (2.37) يشير إلى وجود بيئة تشجع الابتكار نسبياً، الأمر الذي قد ينعكس إيجابياً على تطوير الخدمات المالية وتحسين الأداء المؤسسي. وفيما يتعلق بجهود تطوير الخدمات المالية رقمياً وتوفير البنية التحتية والانفتاح على التغيير التكنولوجي، فقد جاءت جميعها بمستوى متوسط، ما يعكس وجود مقومات للتحويل الرقمي لكنها تحتاج إلى دعم أكبر لتحقيق أثر مالي واضح.

ثانياً: قياس المحور الثاني تطوير الخدمات المالية:

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس تطوير الخدمات المالية ثم تحليلها.

جدول 16 قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لتطوير الخدمات المالية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
1 تساهم الابتكارات المالية في تسريع الخدمات	1.93	0.450	4	متوسطة

2	تقلل التكنولوجيا المالية من الأخطاء	1.93	0.450	4	متوسطة
3	تحسن الابتكارات من جودة الخدمة	1.97	0.556	2	متوسطة
4	الرقمنة تزيد من كفاءة المؤسسة	1.93	0.521	4	متوسطة
5	الأنظمة المالية الرقمية أكثر دقة	1.93	0.583	4	متوسطة
6	الابتكار يعزز رضا الموظفين	1.80	0.484	10	متوسطة
7	الخدمات الرقمية تحقق استجابة أسرع	2.03	0.669	1	متوسطة
8	الرقمنة تسهل متابعة العمليات	1.93	0.583	4	متوسطة
9	تزيد الابتكارات من موثوقية المعاملات	1.83	0.699	9	متوسطة
10	تحسن التكنولوجيا المالية شفافية العمل	1.87	0.434	8	متوسطة
	المتوسط العام لبعد تطوير الخدمات المالية	1.91	0.311	—	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج 26SPSS V

أظهرت نتائج محور تطوير الخدمات المالية أن المتوسط العام بلغ (1.91) بانحراف معياري قدره (0.311)، وهو ما يعكس مستوى متوسطاً للاستجابة. ومن الناحية المالية، فإن هذه النتيجة تشير إلى أن التكنولوجيا والابتكارات المالية تسهم في تطوير الخدمات بدرجة مقبولة، إلا أن تأثيرها ما يزال محدوداً ولا يحقق المستوى المطلوب من الكفاءة والفعالية.

بالنسبة لمساهمة الابتكارات المالية في تسريع الخدمات وتقليل الأخطاء والرقمنة في زيادة كفاءة المؤسسة، فقد سجلت جميعها متوسطات متقاربة بلغت (1.93)، ما يعكس أن تأثيرها الإيجابي موجود لكنه ليس مرتفعاً. ويدل ذلك على أن المؤسسة بدأت في الاستفادة من الحلول الرقمية في تحسين العمليات المالية، إلا أن هذه الاستفادة لا تزال جزئية.

كما سجلت عبارة "الخدمات الرقمية تحقق استجابة أسرع" أعلى متوسط بلغ (2.03)، وهو ما يدل على أن أهم أثر إيجابي للرقمنة يتمثل في تقليل الوقت اللازم لإنجاز الخدمات والمعاملات المالية. في المقابل، سجلت عبارة "الابتكار يعزز رضا الموظفين" أدنى متوسط بلغ (1.80)، ما يشير إلى أن أثر الابتكارات المالية على الجوانب البشرية والوظيفية لا يزال محدوداً. كذلك فإن متوسطات موثوقية المعاملات وشفافية العمل جاءت متوسطة، مما يعكس حاجة المؤسسة إلى تعزيز نظم الرقابة والشفافية لرفع الثقة في الخدمات الرقمية.

ثالثاً: قياس المحور الثالث كفاءة الأنظمة الرقمية:

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس كفاءة الأنظمة الرقمية ثم تحليلها.

جدول 17 قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكفاءة الانظمة الرقمية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الاهمية	درجة الاستجابة
1 الأنظمة الرقمية سهلة الاستخدام	1.97	0.556	7	متوسطة
2 يوجد تكوين كافٍ لاستعمال الأنظمة	2.43	0.504	1	مرتفعة
3 الأنظمة مستقرة ونادراً ما تتعطل	2.13	0.571	3	متوسطة
4 سرعة الأنظمة مناسبة للعمل	1.90	0.607	8	متوسطة
5 توفر الأنظمة معلومات دقيقة	1.97	0.490	7	متوسطة
6 الأجهزة المستخدمة حديثة	2.10	0.548	5	متوسطة
7 الدعم التقني فعال وسريع	2.10	0.662	5	متوسطة
8 التحديثات منتظمة	2.13	0.571	3	متوسطة
9 البرمجيات مناسبة لطبيعة العمل	1.90	0.481	8	متوسطة
10 الأرشفة الرقمية فعالة	2.27	0.785	2	متوسطة
المتوسط العام لبعد كفاءة الأنظمة الرقمية	2.09	0.426	—	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS V 26

أظهرت نتائج محور كفاءة الأنظمة الرقمية أن المتوسط العام بلغ (2.09) بانحراف معياري (0.426)، وهو ما يعكس مستوى متوسطاً لكفاءة الأنظمة المستخدمة داخل المؤسسة. من منظور مالي، تشير هذه النتيجة إلى أن الأنظمة الرقمية تسهم بدرجة متوسطة في دعم العمليات التشغيلية وتقليل تكاليف الوقت والجهد، إلا أنها لم تصل إلى مستوى الكفاءة المرتفعة.

أظهرت النتائج أن عبارة "يوجد تكوين كافٍ لاستعمال الأنظمة" سجلت أعلى متوسط حسابي بلغ (2.43)، مما يشير إلى أن المؤسسة تستثمر في تدريب موظفيها على استخدام الأنظمة الرقمية، وهو ما ينعكس إيجاباً على تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين الأداء المالي. كما أن استقرار الأنظمة والتحديثات المنتظمة جاء بمستويات متوسطة، ما يساعد على ضمان استمرارية العمل وتقليل تكاليف الأعطال.

في المقابل، سجلت عبارتا "سرعة الأنظمة مناسبة للعمل" و"البرمجيات مناسبة لطبيعة العمل" متوسطاً بلغ (1.90)، مما يشير إلى وجود بعض النقائص المتعلقة بفعالية الأنظمة المستخدمة. وقد يؤدي ذلك إلى إبطاء العمليات المالية وارتفاع تكلفة المعاملات. كما أن فعالية الأرشفة الرقمية جاءت بمستوى جيد نسبياً، الأمر الذي يعزز إدارة المعلومات وتقليل تكاليف التخزين والاسترجاع.

رابعاً: قياس المحور الرابع التدريب والتأهيل الرقمي:

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس التدريب والتأهيل الرقمي ثم تحليلها.

جدول 18 قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للتدريب و التأهيل الرقمي

الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	درجة الاستجابة
3	0.712	2.10	التكوين التكنولوجي كافٍ	متوسطة
3	0.481	2.10	تقدم المؤسسة دورات تكوينية حديثة	متوسطة
2	0.571	2.13	التدريب يساعد على تطوير المهارات	متوسطة
6	0.371	2.00	أساليب التكوين مناسبة	متوسطة
1	0.651	2.30	عدد الدورات التكوينية كافٍ	متوسطة
6	0.695	2.00	التدريب يحسن جودة العمل	متوسطة
8	0.414	1.97	الموظفون مستعدون للتكوين المستمر	متوسطة
6	0.371	2.00	التدريب يساهم في التحول الرقمي	متوسطة
10	0.346	1.87	التكوين يوفر معرفة بالأدوات الرقمية	متوسطة
5	0.450	2.07	البرامج التدريبية واضحة وسهلة	متوسطة

متوسطة	—	0.337	2.05	المتوسط العام لبعث التدريب والتأهيل التكنولوجي	
--------	---	-------	------	--	--

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج 26SPSS V

أظهرت النتائج أن المتوسط العام لمحور التدريب والتأهيل التكنولوجي بلغ (2.05) بانحراف معياري قدره (0.337)، وهو ما يشير إلى مستوى متوسط. ومن منظور مالي، يعد التدريب استثماراً في رأس المال البشري، لأنه يساهم في تحسين كفاءة العاملين وتقليل الأخطاء التشغيلية. سجلت عبارة "عدد الدورات التكوينية كافٍ" أعلى متوسط حسابي بلغ (2.30)، مما يعكس اهتمام المؤسسة بتوفير برامج تدريبية تدعم تطوير قدرات العاملين. كما أظهرت النتائج أن التدريب يساعد على تطوير المهارات بمتوسط (2.13)، وهو ما ينعكس إيجابياً على جودة الأداء والإنتاجية. في المقابل، سجلت عبارة "التكوين يوفر معرفة بالأدوات الرقمية" أدنى متوسط بلغ (1.87)، مما يدل على أن المحتوى التدريبي قد لا يغطي جميع الجوانب التقنية المطلوبة. وقد يؤدي ذلك إلى ضعف الاستفادة من الأنظمة الرقمية وانخفاض كفاءة استخدامها داخل المؤسسة.

خامساً: قياس المحور الخامس: رضا الموظفين على الخدمات المالية:

سيتم عرض نتائج العبارات التي تقيس رضا الموظفين على الخدمات المالية ثم تحليلها.

جدول 19 قيم المتوسطات الحساسة و الانحرافات المعيارية لرضا الموظفين على الخدمات المالية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
1 الخدمات الرقمية الحالية تلبي الاحتياجات	1.93	0.450	4	متوسطة
2 واجهة الأنظمة الرقمية سهلة	2.13	0.346	1	متوسطة
3 سرعة المعاملات مناسبة	1.90	0.607	6	متوسطة
4 الأمن المعلوماتي جيد	1.83	0.531	9	متوسطة
5 الخدمات المالية الرقمية موثوقة	1.87	0.507	7	متوسطة
6 استخدام الأنظمة الرقمية يقلل الأخطاء	1.87	0.629	7	متوسطة
7 رضائي العام عن الخدمات الرقمية جيد	1.97	0.414	3	متوسطة
8 الخدمات الرقمية تسهل المهام	1.87	0.507	7	متوسطة

متوسطة	4	0.450	1.93	توفر الأنظمة الرقمية الوقت	9
متوسطة	1	0.346	2.13	المعاملات الرقمية واضحة وسلسلة	10
متوسطة	—	0.395	1.94	المتوسط العام لرضا الموظفين عن الخدمات المالية	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج 26SPSS V

أظهرت نتائج هذا المحور أن المتوسط العام بلغ (1.94) بانحراف معياري قدره (0.395)، وهو ما يعكس مستوى متوسطاً من رضا الموظفين عن الخدمات المالية الرقمية. ومن منظور مالي، يعتبر رضا الموظفين مؤشراً مهماً على فعالية الأنظمة والخدمات المستخدمة داخل المؤسسة.

أظهرت النتائج أن عبارتي "واجهة الأنظمة الرقمية سهلة" و"المعاملات الرقمية واضحة وسلسلة" سجلتا أعلى متوسط بلغ (2.13)، ما يشير إلى أن سهولة استخدام الأنظمة تساهم في تسريع الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية. كما سجلت عبارة "رضاي العام عن الخدمات الرقمية جيد" متوسطاً بلغ (1.97)، وهو ما يعكس وجود مستوى مقبول من الرضا.

في المقابل، سجلت عبارة "الأمن المعلوماتي جيد" أدنى متوسط بلغ (1.83)، مما يشير إلى وجود بعض التخوفات المتعلقة بأمن المعلومات والبيانات المالية. ومن الناحية المالية، فإن ضعف الثقة في الجوانب الأمنية قد يؤدي إلى مخاطر تشغيلية ومالية مستقبلية، لذلك يتطلب الأمر تعزيز أنظمة الحماية والأمن السيبراني لضمان كفاءة وموثوقية الخدمات الرقمية.

المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرع الأول: اختبار صحة الفرضيات:

بهدف التأكد من صحة فرضيات الدراسة، قمنا باختبارها والوصول إلى إجابة على إشكالية البحث، وذلك بالاعتماد على الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

أولاً: الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكارات التكنولوجية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة سونلغاز.

الجدول (02-20): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الابتكارات التكنولوجية على تحسين

جودة

الخدمات المالية لدى موظفي سونلغاز وحدة عين تموشنت

المقاييس الإحصائية	R	R ²	B	F	مستوى الدلالة F	T	مستوى الدلالة	المتغير التابع
الثابت Constant			0.912			3.208	0.003	
المتغير المستقل: الابتكار التكنولوجي	0.561	0.315	0.475	12.874	0.001	3.588	0.001	تطوير الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج 26SPSS V

يتضح من نتائج الجدول أن معامل الارتباط (R) بلغ (0.561)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الابتكار التكنولوجي وتطوير الخدمات المالية. كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة (0.315)، مما يعني أن الابتكار التكنولوجي يفسر نسبة 31.5% من التغيرات الحاصلة في تطوير الخدمات المالية، بينما تعود النسبة المتبقية 68.5% إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج. كما بلغت قيمة اختبار (F) 12.874 عند مستوى دلالة 0.001 وهو أقل من مستوى المعنوية (0.005)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ككل وصلاحيته للتفسير. كذلك بلغت قيمة معامل الانحدار (B) 0.475، ما يشير إلى أن زيادة الابتكار التكنولوجي بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة تطوير الخدمات المالية بمقدار (0.475)، أما قيمة اختبار (T) فقد بلغت 3.588 عند مستوى دلالة 0.001، وهي أقل من (0.005).

نصيغ معادلة الانحدار الخطي تكون وفق الصيغة العامة:

$$Y = a + bX$$

حيث:

• Y : تطوير الخدمات المالية (المتغير التابع)

• a : الثابت = 0.912

• b : معامل الانحدار = 0.475

• X : الابتكار التكنولوجي (المتغير المستقل)

إذن معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$(التكنولوجي الابتكار) = 0.912 + 0.475 \text{ المالية الخدمات تطوير}$$

تشير معادلة الانحدار إلى أنه عند زيادة الابتكار التكنولوجي بوحدة واحدة، فإن تطوير الخدمات المالية يزداد بمقدار (0.475)، مع ثبات العوامل الأخرى. كما أن قيمة الثابت البالغة (0.912) تمثل قيمة تطوير الخدمات المالية في حالة انعدام تأثير الابتكار التكنولوجي.

مما سبق نستنتج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للابتكار التكنولوجي على تطوير الخدمات المالية. وعليه يتم قبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار التكنولوجي على تطوير الخدمات المالية"، ورفض فرضية العدم.

ثانيا: الفرضيات الفرعية:

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الأنظمة الرقمية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة سونلغاز.

جدول 20 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لآثر كفاءة الأنظمة الرقمية على تحسين جودة الخدمات المالية لدى موظفي سونلغاز وحدة عين تموشنت

المتغير التابع	مستوى الدلالة	T	مستوى الدلالة F	F	B	R^2	R	المقاييس الإحصائية
	0.000	4.135			0.926			الثابت Constant

المتغير المستقل: كفاءة الأنظمة الرقمية	0.649	0.421	0.474	20.328	0.000	4.509	0.000	تطوير الخدمات المالية
---	-------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	-----------------------------

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج 26SPSS V

يتضح من نتائج الجدول أن معامل الارتباط (R) بلغ (0.649)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية بين كفاءة الأنظمة الرقمية وتطوير الخدمات المالية. كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة (0.421)، مما يعني أن كفاءة الأنظمة الرقمية تفسر نسبة 42.1% من التغيرات الحاصلة في تطوير الخدمات المالية، بينما تعود النسبة المتبقية 57.9% إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج. كما بلغت قيمة اختبار (F) 20.328 عند مستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية (0.005)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ككل وصلاحيته للتفسير. كذلك بلغت قيمة معامل الانحدار (B) 0.474، ما يشير إلى أن زيادة كفاءة الأنظمة الرقمية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة تطوير الخدمات المالية بمقدار (0.474)، أما قيمة اختبار (T) فقد بلغت 4.509 عند مستوى دلالة 0.000، وهي أقل من (0.05).

نصيغ معادلة الانحدار الخطي وفق الصيغة العامة:

$$Y = a + bX$$

حيث:

• **Y:** تطوير الخدمات المالية (المتغير التابع).

• **a:** الثابت = 0.926.

• **b:** معامل الانحدار = 0.474.

• **X:** كفاءة الأنظمة الرقمية (المتغير المستقل).

إذن معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$(الرقمية الأنظمة كفاءة) 0.926 + 0.474 = \text{المالية الخدمات تطوير}$$

تشير معادلة الانحدار إلى أنه عند زيادة كفاءة الأنظمة الرقمية بوحدة واحدة، فإن تطوير الخدمات المالية يزداد بمقدار (0.474)، مع ثبات العوامل الأخرى. كما أن قيمة الثابت البالغة (0.926) تمثل قيمة تطوير الخدمات المالية في حالة انعدام تأثير كفاءة الأنظمة الرقمية.

مما سبق نستنتج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكفاءة الأنظمة الرقمية على تطوير الخدمات المالية. وعليه يتم قبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الأنظمة الرقمية على تطوير الخدمات المالية"، ورفض فرضية العدم.

2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتأهيل التكنولوجي على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة سونلغاز.

جدول 21 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاثـر التدريب و التأهيل التكنولوجي على تحسين جودة الخدمات المالية لدى موظفي سونلغاز وحدة عين تموشنت

المقاييس الإحصائية	R	R ²	B	F	مستوى دلالة F	T	مستوى دلالة	المتغير التابع
الثابت Constant			0.625			2.342	0.027	
المتغير المستقل: التدريب والتأهيل التكنولوجي	0.680	0.462	0.629	24.084	0.000	4.908	0.000	تطوير الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج SPSS V 26

يتضح من نتائج الجدول أن معامل الارتباط (R) بلغ (0.680)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة قوية نسبياً بين التدريب والتأهيل التكنولوجي وتطوير الخدمات المالية. كما بلغ معامل التحديد (R²) قيمة (0.462)، مما يعني أن التدريب والتأهيل التكنولوجي يفسر نسبة 46.2% من التغيرات الحاصلة في تطوير الخدمات المالية، بينما تعود النسبة المتبقية 53.8% إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج.

كما بلغت قيمة اختبار (F) 24.084 عند مستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية (0.005)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ككل وصلاحيته للتفسير. كذلك بلغت قيمة معامل الانحدار (B)

0.629، ما يشير إلى أن زيادة التدريب والتأهيل التكنولوجي بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة تطوير الخدمات المالية بمقدار (0.629)، أما قيمة اختبار (T) فقد بلغت 4.908 عند مستوى دلالة 0.000، وهي أقل من (0.005)، مما يؤكد معنوية الأثر إحصائياً.

نصيغ معادلة الانحدار الخطي وفق الصيغة العامة:

$$Y = a + bX$$

حيث:

Y: تطوير الخدمات المالية (المتغير التابع)

a: الثابت = 0.625

b: معامل الانحدار = 0.629

X: التدريب والتأهيل التكنولوجي (المتغير المستقل)

إذن معادلة الانحدار المقدرة هي:

"تطوير الخدمات المالية" = 0.625 + 0.629 (التدريب والتأهيل التكنولوجي)

تشير المعادلة إلى أنه عند زيادة التدريب والتأهيل التكنولوجي بوحدة واحدة، فإن تطوير الخدمات المالية يزداد بمقدار (0.629)، مع ثبات العوامل الأخرى. كما أن قيمة الثابت البالغة (0.625) تمثل قيمة تطوير الخدمات المالية في حالة انعدام تأثير التدريب والتأهيل التكنولوجي.

مما سبق نستنتج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتأهيل التكنولوجي على تطوير الخدمات المالية. وعليه يتم قبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتأهيل التكنولوجي على تطوير الخدمات المالية"، ورفض فرضية العدم.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا الموظفين عن الخدمات المالية الرقمية على

تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة سونلغاز.

جدول 22 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لآثر رضا الموظفين عن الخدمات المالية الرقمية على

تحسين جودة الخدمات المالية لدى موظفي سونلغاز وحدة عين تموشنت

المقاييس الإحصائية	R	R ²	B	F	مستوى الدلالة F	T	مستوى الدلالة	المتغير التابع
الثابت Constant			1.004			4.230	0.000	

تطوير الخدمات المالية	0.001	3.918	0.001	15.350	0.469	0.354	0.595	المتغير المستقل: رضا الموظفين عن الخدمات المالية
-----------------------------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	--

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج 26SPSS V

يتضح من نتائج الجدول أن معامل الارتباط (R) بلغ (0.595)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين رضا الموظفين عن الخدمات المالية وتطوير الخدمات المالية. كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة (0.354)، مما يعني أن رضا الموظفين يفسر نسبة 35.4% من التغيرات الحاصلة في تطوير الخدمات المالية، بينما تعود النسبة المتبقية 64.6% إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

كما بلغت قيمة اختبار (F) 15.350 عند مستوى دلالة 0.001 وهو أقل من مستوى المعنوية (0.005)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ككل وصلاحيته للتفسير. كذلك بلغت قيمة معامل الانحدار (B) 0.469، ما يشير إلى أن زيادة رضا الموظفين عن الخدمات المالية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة تطوير الخدمات المالية بمقدار (0.469)، أما قيمة اختبار (T) فقد بلغت 3.918 عند مستوى دلالة 0.001، وهي أقل من (0.005)، مما يؤكد معنوية الأثر إحصائياً.

نصيغ معادلة الانحدار الخطي وفق الصيغة العامة:

$$Y = a + bX$$

حيث:

Y: تطوير الخدمات المالية (المتغير التابع)

a: الثابت = 1.004

b: معامل الانحدار = 0.469

X: رضا الموظفين عن الخدمات المالية (المتغير المستقل)

إذن معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{"تطوير الخدمات المالية"} = 1.004 + 0.469 (\text{رضا الموظفين عن الخدمات المالية})$$

تشير المعادلة إلى أنه عند زيادة رضا الموظفين عن الخدمات المالية بوحدة واحدة، فإن تطوير الخدمات المالية يزداد بمقدار (0.469)، مع ثبات العوامل الأخرى. كما أن قيمة الثابت البالغة (1.004) تمثل قيمة تطوير الخدمات المالية في حالة انعدام تأثير رضا الموظفين.

مما سبق نستنتج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرضا الموظفين عن الخدمات المالية على تطوير الخدمات المالية. وعليه يتم قبول الفرضية البديلة (1H) التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا الموظفين عن الخدمات المالية على تطوير الخدمات المالية"، ورفض فرضية العدم.

الفرع الثاني: مناقشة النتائج:

أولاً: مناقشة الفرضية الرئيسية

أكدت نتائج الدراسة قبول الفرضية الرئيسية القائلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للابتكارات التكنولوجية على تحسين جودة الخدمات المالية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بعين تموشنت. حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.561$) ومعامل التحديد ($R^2 = 0.315$)، مما يعني أن الابتكار التكنولوجي يفسر نسبة 31.5% من التغيرات في جودة الخدمات المالية.

هذه النتيجة تتفق مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي والتشغيلي للمؤسسات (مثل دراسات TAM و TOE). ومع ذلك، تبقى نسبة التفسير (31.5%) متوسطة، مما يشير إلى أن الابتكار التكنولوجي في سونلغاز - عين تموشنت لا يزال في مرحلة انتقالية، وأن هناك عوامل أخرى (تنظيمية، بشرية، ثقافية) تلعب دوراً مهماً في تحديد مستوى جودة الخدمات المالية.

ثانياً: مناقشة الفرضيات الفرعية

1. الفرضية الفرعية الأولى: كفاءة الأنظمة الرقمية

أكدت نتائج الدراسة قبول الفرضية الفرعية الأولى القائلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لكفاءة الأنظمة الرقمية على تحسين جودة الخدمات المالية. حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.649$) ومعامل التحديد ($R^2 = 0.421$)، مما يعني أن كفاءة الأنظمة الرقمية تفسر نسبة 42.1% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المالية.

تعد هذه النتيجة من أقوى النتائج في الدراسة، وهي تعكس أهمية البنية التقنية كركيزة أساسية لنجاح الخدمات المالية الرقمية. وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أن جودة النظام (الاستقرار، السرعة، الدقة، وسهولة الاستخدام) تعد من أبرز العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي. ومع ذلك، يشير المتوسط العام لكفاءة الأنظمة (2.09) إلى أن هذه الأنظمة لا تزال في مستوى متوسط، مما يعني وجود هامش كبير للتحسين خاصة في سرعة الأنظمة وحداثة الأجهزة والبرمجيات.

2. الفرضية الفرعية الثانية: التدريب والتأهيل التكنولوجي

أكدت نتائج الدراسة قبول الفرضية الفرعية الثانية القائلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للتدريب والتأهيل التكنولوجي على تحسين جودة الخدمات المالية. حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.680$) ومعامل التحديد ($R^2 = 0.462$)، مما يعني أن التدريب والتأهيل التكنولوجي يفسر نسبة 46.2% من التغيرات في جودة الخدمات المالية، وهو أعلى نسبة تفسير بين الفرضيات الفرعية.

تبرز هذه النتيجة أهمية العنصر البشري حتى في ظل الرقمنة، وتؤكد أن التدريب هو حلقة الوصل بين التقنية والأداء الفعلي. وتتوافق النتيجة مع نظريات الموارد البشرية والدراسات السابقة التي أكدت على دور التكوين المستمر في رفع كفاءة استخدام التقنيات الحديثة. ورغم ذلك، يشير المتوسط العام للتدريب (2.05) وانخفاض بعض العبارات (مثل توفير معرفة بالأدوات الرقمية) إلى أن البرامج التدريبية الحالية لا تزال غير كافية لمواكبة احتياجات التحول الرقمي بشكل كامل.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: رضا الموظفين عن الخدمات المالية الرقمية

أكدت نتائج الدراسة قبول الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لرضا الموظفين عن الخدمات المالية الرقمية على تحسين جودة الخدمات. حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.595$) ومعامل التحديد ($R^2 = 0.354$)، مما يعني أن رضا الموظفين يفسر نسبة 35.4% من التغيرات في جودة الخدمات المالية.

تشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة القوة بين رضا الموظفين وتحسين الخدمات المالية. وتتفق مع نظرية قبول التكنولوجيا (TAM) التي تربط بين الرضا والاستخدام الفعال للأنظمة. ومع ذلك، يبقى مستوى الرضا العام (1.94) متوسطاً، خاصة في جوانب الأمن المعلوماتي والثقة في المعاملات، مما يعكس وجود فجوة بين الجانب التقني والجانب النفسي والسلوكي لدى الموظفين.

خلاصة الفصل الثاني:

في ختام هذا الفصل، أظهرت الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة قوامها 30 موظفاً بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بعين تموشنت أن مستوى الابتكارات التكنولوجية وجودة الخدمات المالية وجميع الأبعاد المرتبطة بها (كفاءة الأنظمة الرقمية، التدريب والتأهيل التكنولوجي، ورضا الموظفين) جاءت في المستوى المتوسط. وقد أكدت نتائج التحليل الإحصائي قبول الفرضية الرئيسية وكذلك الفرضيات الفرعية الثلاث، حيث سجل الابتكار التكنولوجي أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية على تحسين جودة الخدمات المالية ($R = 0.561$ ، $R^2 = 0.315$). ويُعد التدريب والتأهيل التكنولوجي أقوى الأبعاد تأثيراً، يليه كفاءة الأنظمة الرقمية. وتشير النتائج بصفة

عامّة إلى أن المؤسسة قد بدأت فعلياً في مسار التحول الرقمي، إلا أن هذا التحول لا يزال في مرحلة انتقالية تحتاج إلى تكثيف الجهود التقنية والبشرية لتحقيق نقلة نوعية في جودة الخدمات المالية.

الخاتمة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبحت التكنولوجيا المالية من أهم العوامل المؤثرة في تطوير القطاع المالي والمصرفي، حيث ساهمت في إحداث تغيرات جوهرية في طبيعة الخدمات المالية وأساليب تقديمها. وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الابتكارات التكنولوجية المالية في تحسين الخدمات المالية وتعزيز كفاءة الأداء المالي داخل المؤسسات، من خلال دراسة مختلف التطبيقات الرقمية الحديثة وأثرها على جودة الخدمات، الكفاءة التشغيلية، والنمو المالي.

ومن خلال الجانب النظري للدراسة، تبين أن التكنولوجيا المالية أصبحت تمثل أداة أساسية لتحسين سرعة المعاملات المالية، تقليل التكاليف التشغيلية، تعزيز الشمول المالي، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما أظهرت الدراسة أن استخدام أدوات مثل الدفع الإلكتروني، الخدمات المصرفية الرقمية، الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، وتقنية البلوكشين ساهم بشكل كبير في تطوير الأداء المالي للمؤسسات وزيادة قدرتها التنافسية في ظل البيئة الرقمية الحديثة.

أما من خلال الجانب التطبيقي، فقد أظهرت النتائج أن اعتماد المؤسسات على الابتكارات التكنولوجية المالية ينعكس إيجاباً على تحسين كفاءة الخدمات المالية وجودتها، من خلال تسريع العمليات، تحسين دقة المعلومات، رفع مستوى رضا العملاء، وتعزيز القدرة على إدارة المخاطر. كما تبين أن نجاح التحول الرقمي يتطلب توفير بنية تحتية تكنولوجية قوية، تكوين الموارد البشرية، وتطوير أنظمة الحماية والأمن السيبراني لمواجهة المخاطر الرقمية المختلفة.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية لم تعد مجرد خيار تقني، بل أصبحت ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية المؤسسات المالية وتحقيق النمو والتنافسية في ظل الاقتصاد الرقمي. وعليه، توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، تشجيع الابتكار المالي، تطوير التشريعات المنظمة للتكنولوجيا المالية، والعمل على تكوين الموارد البشرية القادرة على مواكبة التحولات الرقمية الحديثة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

الكتب

- أبو النجاء، محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
- عباسي محززي، محمد، اقتصاديات المالية العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005.

المقالات العلمية

- طالم، صالح، “إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية - منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجاً”، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 13، العدد 2، 2022.
- قدوري، طارق؛ زغدي، باديس، “دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر”، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، 2022.
- صحراوي، محمد؛ قنوش، مولود، “تبني تقنيات التكنولوجيا المالية لدى الشركات الناشئة في الجزائر”، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، 2025.
- العربي، محمد، “أثر التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المصرفية في الدول العربية”، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 15، العدد 2، 2021.
- بن قيدة، مروان؛ جاسم، كريمة، “تأثير تطبيق الأنظمة التكنولوجية المالية على كفاءة الأداء المالي للبنوك — دراسة ميدانية بوكالات مصرفية جزائرية”، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 15، العدد 4، 2024.
- بوشريط، سمير، “أثر التحول الرقمي على كفاءة التشغيل ودقة المعلومات البنكية — دراسة تحليلية”، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 14، العدد 6، 2023.
- العنزي، سالم محمد معطش، “تأثير Fintech في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الكويتية”، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية، المجلد 51، العدد 4، 2023.

- جاسم، كريمة؛ بن قيدة، مروان، “التحول إلى التكنولوجيا المالية وأثره على تحسين جودة الخدمة المصرفية – دراسة وكالات البنوك التجارية لولاية المدية (BADR, BDL, BEA, CPA)”, مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 16، العدد 2، 2025.
- العامري، سعيد؛ بوقرة، سعيد، “التكنولوجيا المالية ودورها في تنمية القطاع المصرفي – دراسة حالة البنوك الجزائرية”، مجلة العلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 11، العدد 3، 2023.
- بن زرقة، إكرام؛ صلعة، سميرة، “أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية – دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية”، مجلة الإبداع، المجلد 13، العدد 1، 2023.
- خميسي، فايد؛ حجيوة، إلهام، “دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات التكنولوجيا المالية – دراسة تحليلية”، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 10، العدد 1، 2025.

الرسائل الجامعية والأطروحات

- قادري، أكرم داوود؛ أيمن، “دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية”، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريش، 2022.
- قيمش، خولة، “متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر”، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس سطيف، 2024.
- رزاق، هجيرة؛ بيتور، حمزة، “دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي – دراسة حالة البنك الوطني الجزائري”، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، 2024.
- عساسي، إسمهان، “نماذج تطبيقات التكنولوجيا المالية في الجهاز المصرفي – دراسة حالة الجزائر”، مذكرة ماستر، جامعة سوق أهراس، 2024.
- قطار، فاطمة الزهراء، “أثر التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك”، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 3، 2024.
- بن طاهر، سامية، “دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية”، مذكرة ماستر في العلوم المالية، جامعة قسنطينة 3، 2020.

- قندوسي، ريم، “التحول الرقمي وأثره على كفاءة الخدمات المالية في البنوك الجزائرية”، مذكرة ماستر في المالية، جامعة الجزائر 3، 2021.
- العروسي، عبد الحكيم، “الإدارة الرقمية وخفض التكاليف في المصارف الجزائرية”، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، 2023.
- أسماء دردور، “أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية – دراسة مصرف سوسيتي جنرال الجزائر وكالة قسنطينة”، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2016.
- حدو، علي، “انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية”، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2014.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

الكتب الأجنبية

- Mishkin, Frederic, The Economics of Money, Banking and Financial Markets, Pearson Education, 2019.
- Narayanan, Arvind; Bonneau, Joseph; Felten, Edward, Bitcoin and Cryptocurrency Technologies, Princeton University Press, 2016.
- Marr, Bernard, Artificial Intelligence in Practice, Wiley Publishing, 2019.
- Davenport, Thomas H., Big Data at Work, Harvard Business Review Press, 2014.

المقالات الأجنبية

- Gomber, Peter; Kauffman, Robert J.; Parker, Chris; Weber, Bruce W., “On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of

Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services”,
Journal of Management Information Systems, Vol. 35, No. 1,
2018.

Lee, In; Shin, Yong Jae, “Fintech: Ecosystem, Business Models, •
Investment Decisions, and Challenges”, Business Horizons, Vol.
61, Issue 1, 2018.

Arner, Douglas W.; Barberis, Janos; Buckley, Ross P., “The •
Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?”,
Georgetown Journal of International Law, Vol. 47, 2016.

Fuster, Andreas; Plosser, Matthew; Schnabl, Philipp; Vickery, •
James, “The Role of Technology in Mortgage Lending”, Review
of Financial Studies, Vol. 31, No. 7, 2018.

Belleflamme, Paul; Lambert, Thomas; Schwienbacher, Armin, •
“Crowdfunding: Tapping the Right Crowd”, Journal of Business
Venturing, 2014.

ثالثًا: المواقع الإلكترونية

• موقع مفاهيم مالية، “مفاهيم مالية”، متاح على: [teb21](#)، تاريخ الاطلاع: 2021-06-02.

الملاحق

الملحق 1 الاستبيان

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء الموظفين حول الابتكارات التكنولوجية المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية داخل مؤسسة سونلغاز – وحدة عين تموشنت

القسم الأول: فئات الموظفين

التعليمة: يرجى وضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

فئة العمر:

أقل من 30	☐
من 30 إلى 40	☐
أكثر من 40	☐

فئة الخبرة:

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

المستوى التعليمي:

ثانوي	☐
جامعي	☐
دراسات عليا	☐

فئة المنصب:

إداري	☐
تقني	☐
مالي	☐
مسؤول قسم	☐

القسم الثاني: الابتكار التكنولوجي داخل المؤسسة

التعليمة: يرجى اختيار الإجابة المناسبة:

العبارة	غير موافق	محايد	موافق	معارض	معارض بشدة
تستخدم المؤسسة أنظمة رقمية حديثة.					
تواكب المؤسسة التطورات التكنولوجية.					
يوجد دعم للتحويل الرقمي داخل المؤسسة.					
تعود الأنظمة التكنولوجية بالفائدة على العمل.					
حجم الابتكار داخل المؤسسة مرضي.					
توجد جهود لتطوير الخدمات المالية رقمياً.					
تعتمد المؤسسة حلولاً تقنية فعالة.					
تسعى الإدارة لتطبيق أدوات رقمية جديدة.					
توافر البنية التحتية يسمح بالابتكار.					
العاملون منفتحون على التغيير التكنولوجي.					

القسم الثالث: دور الابتكارات المالية في تطوير الخدمات

التعليمة: يرجى اختيار الإجابة المناسبة:

العبارة	غير موافق	محايد	موافق	معارض	معارض بشدة
تساهم الابتكارات المالية في تسريع الخدمات.					
تقلل التكنولوجيا المالية من الأخطاء.					
تحسن الابتكارات من جودة الخدمة.					
الرقمنة تزيد من كفاءة المؤسسة.					
الأنظمة المالية الرقمية أكثر دقة.					
الابتكار يعزز رضا الموظفين.					
الخدمات الرقمية تحقق استجابة أسرع.					

					الرقمنة تسهل متابعة العمليات.
					تزيد الابتكارات من موثوقية المعاملات.
					تحسن التكنولوجيا المالية شفافية العمل.

القسم الرابع: كفاءة الأنظمة الرقمية

التعليمة: يرجى اختيار الإجابة المناسبة:

العبارة	غير موافق	محايد	موافق	معارض	معارض بشدة
الأنظمة الرقمية سهلة الاستخدام.					
يوجد تكوين كافٍ لاستعمال الأنظمة.					
الأنظمة مستقرة ونادراً ما تتعطل.					
سرعة الأنظمة مناسبة للعمل.					
توفر الأنظمة معلومات دقيقة.					
الأجهزة المستخدمة حديثة.					
الدعم التقني فعال وسريع.					
التحديثات منتظمة.					
البرمجيات مناسبة لطبيعة العمل.					
الأرشفة الرقمية فعالة.					

القسم الخامس: التدريب والتأهيل التكنولوجي

التعليمة: يرجى اختيار الإجابة المناسبة:

العبارة	غير موافق	محايد	موافق	معارض	معارض بشدة
التكوين التكنولوجي كافٍ.					
تقدم المؤسسة دورات تكوينية حديثة.					
التدريب يساعد على تطوير المهارات.					
أساليب التكوين مناسبة.					
عدد الدورات التكوينية كافٍ.					
التدريب يحسن جودة العمل.					
الموظفون مستعدون للتكوين المستمر.					

					التدريب يساهم في التحول الرقمي.
					التكوين يوفر معرفة بالأدوات الرقمية.
					البرامج التدريبية واضحة وسهلة.

القسم السادس: رضا الموظفين عن الخدمات المالية الرقمية

العبارة	غير موافق	محايد	موافق	معارض	معارض بشدة
الخدمات الرقمية الحالية تلبي الاحتياجات.					
واجهة الأنظمة الرقمية سهلة.					
سرعة المعاملات مناسبة.					
الأمن المعلوماتي جيد.					
الخدمات المالية الرقمية موثوقة.					
استخدام الأنظمة الرقمية يقلل الأخطاء.					
رضاي العام عن الخدمات الرقمية جيد.					
الخدمات الرقمية تسهل المهام.					
توفر الأنظمة الرقمية الوقت.					
المعاملات الرقمية واضحة وسلسة.					

القسم السابع: أسئلة مفتوحة

- اذكر أهم الابتكارات التكنولوجية المالية اللازمة للمؤسسة.
- كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية؟
- ما التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية؟
- ما مدى جاهزية المؤسسة للتحول الرقمي الكامل؟
- كيف تقيم مستوى الدعم التقني المتوفر داخل المؤسسة؟
- ما اقتراحاتك لتطوير الأنظمة الرقمية الحالية؟
- ما الأدوات الرقمية التي تحتاجها المؤسسة مستقبلاً؟
- كيف ترى مستقبل التكنولوجيا المالية داخل سونلغاز؟

فئة العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3_أقل من 0	3	7,0	10,0	10,0
	من 30 إلى 40	5	11,6	16,7	26,7
	أكثر من 40	22	51,2	73,3	100,0
	Total	30	69,8	100,0	
Missing	System	13	30,2		
Total		43	100,0		

فئة الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	3	7,0	10,0	10,0
	أكثر من 10 سنوات	27	62,8	90,0	100,0
	Total	30	69,8	100,0	
Missing	System	13	30,2		
Total		43	100,0		

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	3	7,0	10,0	10,0
	جامعي	20	46,5	66,7	76,7

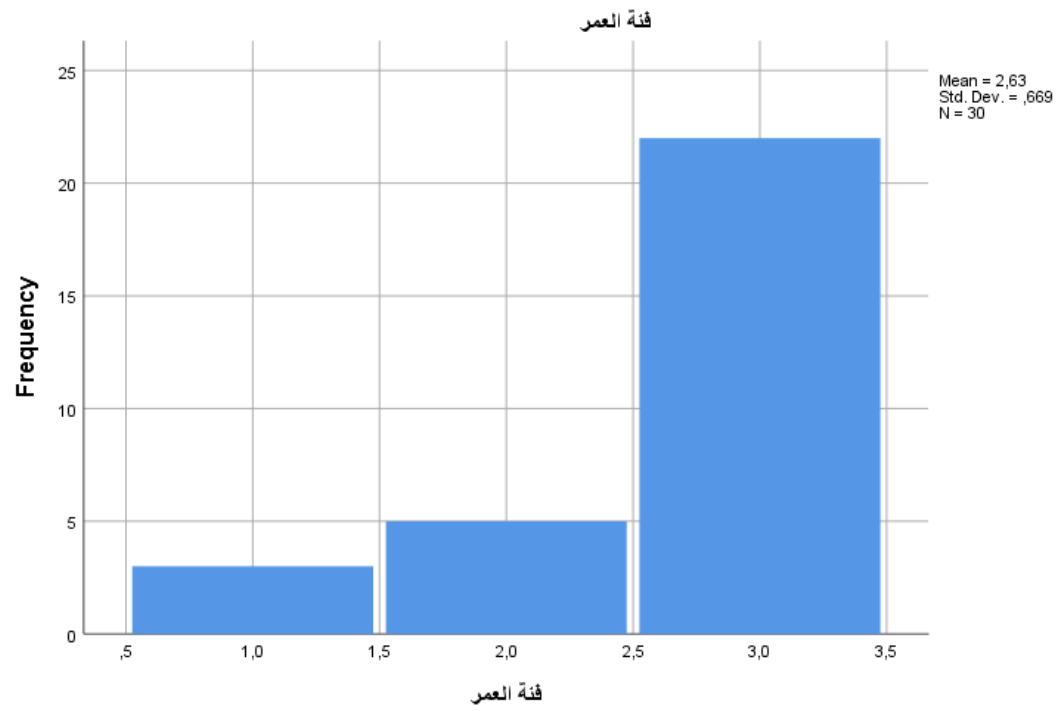
	دراسات ليا	7	16,3	23,3	100,0
	Total	30	69,8	100,0	
Missing	System	13	30,2		
Total		43	100,0		

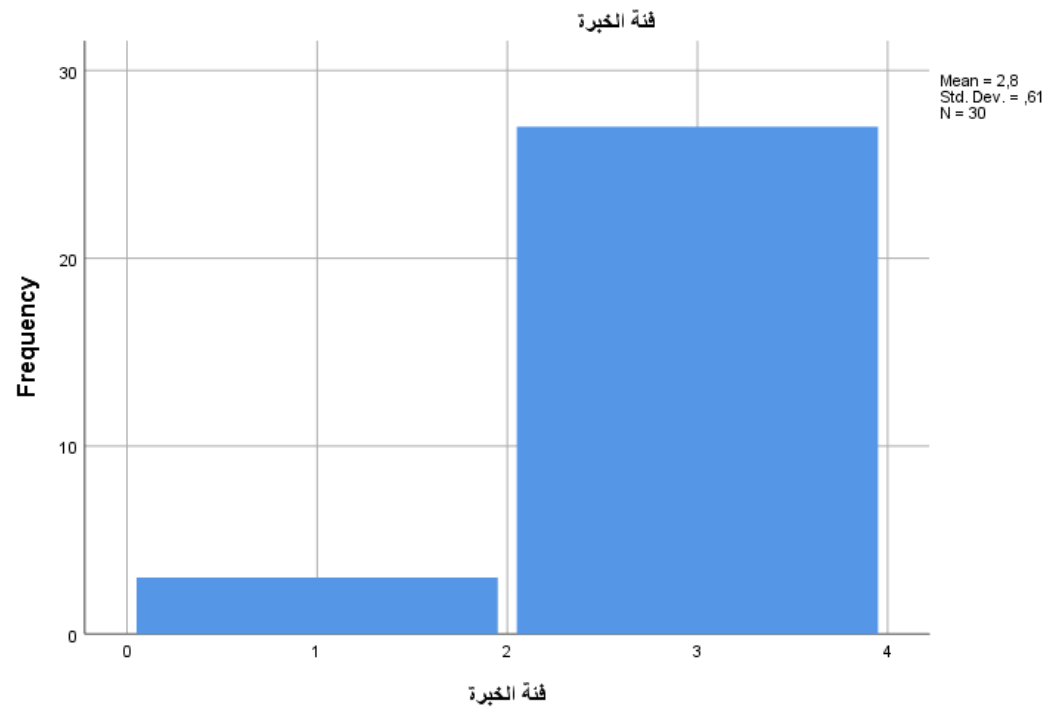
فئة المنصب

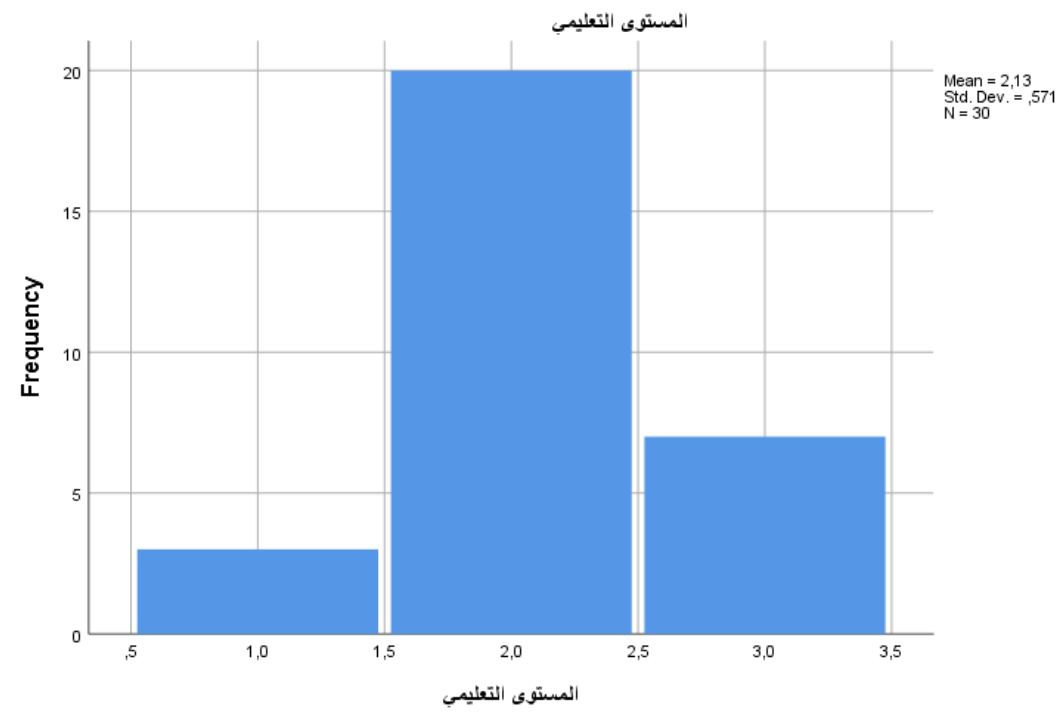
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إداري	13	30,2	43,3	43,3
	مسؤول تقني	11	25,6	36,7	80,0
	مالي	3	7,0	10,0	90,0
	رئيس قسم	3	7,0	10,0	100,0

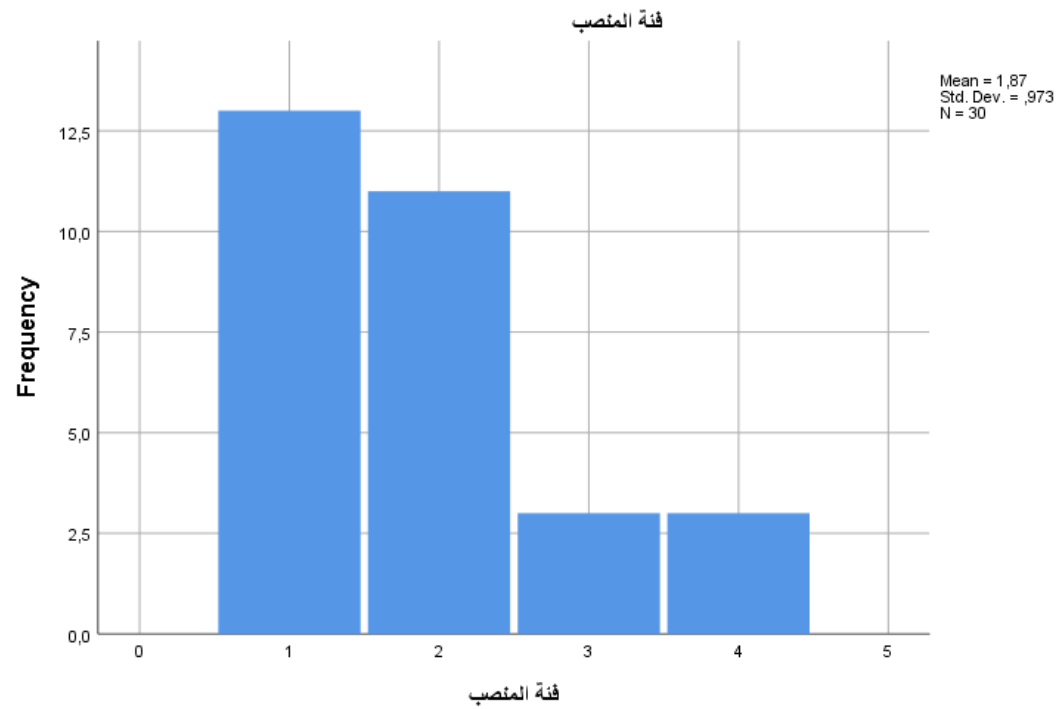
	Tota l	30	69,8	100,0	
Mi ssi ng	Syst em	13	30,2		
Total		43	100, 0		

Histogram









Descriptive Statistics

	N	M i n i m u m	M a x i m u m	M e a n	Std . De via tio n
تستخدم المؤسسة أنظمة رقمية حديثة.	3 0	1	3	2 , 0 0	,26 3
تواكب المؤسسة التطورات التكنولوجية.	3 0	2	3	2 , 2 7	,45 0
يوجد دعم للتحويل الرقمي داخل المؤسسة.	3 0	1	3	2 , 1 0	,48 1
تعود الأنظمة التكنولوجية بالفائدة على العمل.	3 0	1	3	2 , 0 0	,58 7

حجم الابتكار داخل المؤسسة مرضٍ.	3 0	1	3	2 , 3 7	,61 5
توجد جهود لتطوير الخدمات المالية رقمياً.	3 0	1	3	2 , 1 0	,40 3
تعتمد المؤسسة حلولاً تقنية فعالة.	3 0	1	3	2 , 0 7	,52 1
تسعى الإدارة لتطبيق أدوات رقمية جديدة.	3 0	1	3	2 , 0 3	,61 5
توافر البنية التحتية يسمح بالابتكار.	3 0	1	3	2 , 1 0	,60 7
العاملون منفتحون على التغيير التكنولوجي.	3 0	1	3	2 , 1 3	,62 9

الابتكار_التكنولوجيا ي	3 0	1 , 6 0	2 , 8 0	2 , 1 1 6 7	,36 86 7
Valid N (listwise)	3 0				

DESCRIPTIVES VARIABLES=ع11ع12ع13ع14ع15ع16ع17ع18ع19ع20 تطوير_الخدمات_المالية=

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptive Statistics

N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
---	-----	-----	------	----------------

تساهم الابتكارات المالية في تسريع الخدمات.	30	1	3	1,93	,450
تقلل التكنولوجيا المالية من الأخطاء.	30	1	3	1,93	,450
تحسن الابتكارات من جودة الخدمة.	30	1	3	1,97	,556
الرقمنة تزيد من كفاءة المؤسسة.	30	1	3	1,93	,521
الأنظمة المالية الرقمية أكثر دقة.	30	1	3	1,93	,583
الابتكار يعزز رضا الموظفين.	30	1	3	1,80	,484

الخدمات الرقمية تحقق استجابة أسرع.	3 0	1	3	2 , 0 3	,66 9
الرقمنة تسهّل متابعة العمليات.	3 0	1	3	1 , 9 3	,58 3
تزيد الابتكارات من موثوقية المعاملات.	3 0	1	3	1 , 8 3	,69 9
تحسن التكنولوجيا المالية شفافية العمل.	3 0	1	3	1 , 8 7	,43 4
تطوير_الخدمات_ا لمالية	3 0	1 , 3 0	2 , 5 0	1 , 9 1 6 7	,31 19 3
Valid N (listwise)	3 0				

Descriptive Statistics

	N	M i n i m u m	M a x i m u m	M e a n	Std . De via tio n
الأنظمة الرقمية سهولة الاستخدام	30	1	3	1,97	,556
يوجد تكوين كافٍ لاستعمال الأنظمة	30	2	3	2,43	,504
الأنظمة مستقرة ونادراً ما تتعطل	30	1	3	2,13	,571
سرعة الأنظمة مناسبة للعمل	30	1	3	1,90	,607

توفر الأنظمة معلومات دقيقة.	3 0	1	3	1 , 9 7	,49 0
الأجهزة المستخدمة حديثه.	3 0	1	3	2 , 1 0	,54 8
الدعم التقني فعال وسريع.	3 0	1	3	2 , 1 0	,66 2
التحديثات منتظمة.	3 0	1	3	2 , 1 3	,57 1
البرمجيات مناسبة لطبيعة العمل.	3 0	1	3	1 , 9 0	,48 1
الأرشفة الرقمية فعالة.	3 0	1	3	2 , 2 7	,78 5

كفاءة_الانظمة_الرقمية	30	140	300	20900	,42698
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
التكوين التكنولوجي.كافٍ	30	1	3	2,10	,712
تقدم المؤسسة دورات تكوينية حديثة.	30	1	3	2,10	,481

التدريب يساعد على تطوير المهارات	3 0	1	3	2 , 1 3	,57 1
أساليب التكوين مناسبة.	3 0	1	3	2 , 0 0	,37 1
عدد الدورات التكوينية كافٍ.	3 0	1	3	2 , 3 0	,65 1
التدريب يحسن جودة العمل.	3 0	1	3	2 , 0 0	,69 5
الموظفون مستعدون للتكوين المستمر.	3 0	1	3	1 , 9 7	,41 4
التدريب يساهم في التحول الرقمي.	3 0	1	3	2 , 0 0	,37 1

التكوين يوفر معرفة بالأدوات الرقمية	3 0	1	2	1 , 8 7	,34 6
البرامج التدريبية واضحة وسهلة	3 0	1	3	2 , 0 7	,45 0
التدريب و_التأهيل _التكنولوجي	3 0	1 , 4 0	2 , 7 0	2 , 0 5 3 3	,33 70 6
Valid N (listwise)	3 0				

Descriptive Statistics

	M i n i m u m	M a x i m u m	M e a n	Std . De via tio n
N				

الخدمات الرقمية الحالية تلبي الاحتياجات.	3 0	1	3	1 , 9 3	,45 0
واجهة الأنظمة الرقمية سهلة.	3 0	2	3	2 , 1 3	,34 6
سرعة المعاملات مناسبة.	3 0	1	3	1 , 9 0	,60 7
الأمن المعلوماتي جيد.	3 0	1	3	1 , 8 3	,53 1
الخدمات المالية الرقمية موثوقة.	3 0	1	3	1 , 8 7	,50 7
استخدام الأنظمة الرقمية يقلل الأخطاء.	3 0	1	3	1 , 8 7	,62 9

رضاي العام عن الخدمات الرقمية جيد.	3 0	1	3	1 , 9 7	,41 4
الخدمات الرقمية تسهّل المهام	3 0	1	3	1 , 8 7	,50 7
توفر الأنظمة الرقمية الوقت	3 0	1	3	1 , 9 3	,45 0
المعاملات الرقمية واضحة وسلسة	3 0	2	3	2 , 1 3	,34 6
رضا الموظفين ع ن الخدمات المالية	3 0	1 , 2 0	2 , 9 0	1 , 9 4 3 3	,39 53 9
Valid N (listwise)	3 0				

Variables Entered/Removed^a

	Var	Var	M
M	iabl	iabl	e
o	es	es	t
d	Ent	Re	h
e	ere	mo	o
l	d	ved	d
1	الاب تكار ال تكنو لوج بي ^b	.	E n t e r

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,561a	,315	,291	,26274

a. Predictors: (Constant), الابتكار_التكنولوجي

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	R e g r e s s i o n	,88 9	1	,88 9	1 2 , 8 7 4	, 0 0 1 b
	R e s i d u a l	1,9 33	2 8	,06 9		
	T o t a l	2,8 22	2 9			

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

b. Predictors: (Constant), الابتكار_التكنولوجي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,912	,284		3,208	,03
	الاب تكار	,475	,132	,561	3,588	,01
	ال_تكنو					
	لوج					
	ي					

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

Variables Entered/Removed^a

	Var iab l	Var iab l	M e t h o d
	es Ent ere d	es Re mo ved	
1	كفاءة الا نظمة الر قيمة b	.	E n t e r

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,649 a	,421	,400	,24163

a. Predictors: (Constant), كفاءة_الانظمة_الرقمية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	R e g r e s s i o n	1,1 87	1	1,1 87	2 0 , 3 2 8	, 0 0 0 b
	R e s i d u a l	1,6 35	2 8	,05 8		
	T o t a l	2,8 22	2 9			

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

b. Predictors: (Constant), كفاءة_الانظمة_الرقمية

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,926	,224		4,135	,000
	كفاءة_ا لانظمة _الرقم ية	,474	,105	,649	4,509	,000

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

Variables Entered/Removed^a

	Var iab l	Var iab l	M e t h o d
	es Ent ere d	es Re mo ved	
1	التدر يب_ و_ لتأه يل_ لتكنو لوج بي ^b	.	E n t e r

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,680 ^a	,462	,443	,23276

a. Predictors: (Constant), التدريب_و_التأهيل_التكنولوجي

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	R e g r e s s i o n	1,3 05	1	1,3 05	2 4 , 0 8 4	, 0 0 b
	R e s i d u a l	1,5 17	2 8	,05 4		
	T o t a l	2,8 22	2 9			

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

b. Predictors: (Constant), التدريب_و_التأهيل_التكنولوجي

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,6	,2		2	,
	2	6		,	0
	5	7		3	2
				4	7
				2	
التدريب_و_ال تأهيل_التكنولوجيا جي	,6	,1	,68	4	,
	2	2	0	,	0
	9	8		9	0
				0	0
				8	

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	رض _الم وظ _فين _عن الخد مات _الما الية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,595 ^a	,354	,331	,2513

a. Predictors: (Constant), رضا_الموظفين_عن_الخدمات_المالية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	R e g r e s s i o n	,99 9	1	,99 9	1 5 , 3 5 0	, 0 0 1 b
	R e s i d u a l	1,8 23	2 8	,06 5		
	T o t a l	2,8 22	2 9			

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

b. Predictors: (Constant), رضا_الموظفين_عن_الخدمات_المالية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,004	,237		4,230	,000
رضا_الموظفين_ع ن_الخدمات_المالية	,469	,120	,595	3,918	,001

a. Dependent Variable: تطوير_الخدمات_المالية

