



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة
التخصص: مالية المؤسسة

الموضوع

دور التكنولوجيا المالية في نشاط البنوك التجارية
حالة عينة من البنوك العاملة في ولاية عين تموشنت

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في شعبة علوم المالية والمحاسبية تخصص مالية المؤسسة

تحت إشراف الأستاذ:

د.مسكيني أنس

إعداد الطلبة:

- يحلى وفاء

- زايد إيمان

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ محاضر قسم "ب"	أ.طويل مريم
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر قسم "ب"	د.مسكيني أنس
ممتحنا	أستاذ محاضر قسم "ب"	أ.عدادي توفيق

السنة الجامعية 2024-2025



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة
التخصص: مالية المؤسسة

الموضوع

دور التكنولوجيا المالية في نشاط البنوك التجارية
حالة معينة من البنوك العاملة في ولاية عين تموشنت

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في شعبة علوم المالية والمحاسبية تخصص مالية المؤسسة

تحت إشراف الأستاذ:

د.مسكيني أنس

إعداد الطلبة:

- يحلى وفاء

- زايد إيمان

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ محاضر قسم "ب"	أ.طويل مريم
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر قسم "ب"	د.مسكيني أنس
ممتحنا	أستاذ محاضر قسم "ب"	أ.عدادي توفيق

السنة الجامعية: 2024-2025

قال الله تعالى:

“قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ
وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ”

{الزمر: 9}

سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه و الصلاة و السلام على اشرف
مخلوق أناره الله بنوره و اصطفاه

و انطلاقا من باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله نتقدم بخالص الشكر و
التقدير للأستاذ المشرف "مسكيني انس" على إرشاداته و توجيهاته التي لم
يبخل بها علينا يوما، كما نتقدم بجزيل الشكر و العطاء إلى كل يد رافقتنا في
هذا العمل الشكر الموصول كذلك لأولياننا الذين سهروا على تقديم لنا كل
الظروف الملائمة لانجاز هذا العمل

كما لا ننسى أن نشكر جميع الأساتذة الذين تعلمنا على أيديهم و أخذنا منهم
الكثير



وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

إلى أبي العزيز

رمز العطاء والصبر، وسند الأيام... شكرًا لك على كل ما قدمته لي

إلى أمي الغالية

مصدر الحنان والدعاء، ونور دربي... لك كل الامتنان والحب

إلى إخوتي الأحبة

أنتم الدعم الدائم والابتسامة التي لا تغيب... دمتم سندًا لي

إلى أصدقائي الأوفياء

من شاركوني لحظات التعب والفرح... أنتم جزء من هذا الإنجاز

أهديكم ثمرة جهدي، فأنتم شركاء النجاح

طالبة وفاء



وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

بفضل الله و توفيقه أولا نحمده و نشكره
ثانيا إلى من كانوا النور الذي أنار دربي بدعواتهم أمي و أبي

إلى زوجي و ابني مصدر قوتي و سندي في كل خطوة
إلى توأمي و إخوتي الذين آمنوا بي حين شككت بنفسي

أهديكم ثمرة جهدي و نجاحي فهو منكم و إليكم و بكم يكتمل معنى هذا
التخرج

طالبة إيمان

الصفحة	المحتوى
	شكرو تقدير
	الاهداء
VII	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الاشكال
XI	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية البنوك التجارية
02	مقدمة الفصل
03	المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية
03	المطلب الأول: نشأة و تعريف التكنولوجيا المالية
03	أولاً: نشأة و تطور التكنولوجيا المالية
05	ثانياً: مفهوم التكنولوجيا المالية
05	المطلب الثاني: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية البنكية
06	المطلب الثالث: قطاعات التكنولوجيا المالية و التقنيات المستخدمة فيها
06	أولاً: قطاعات التكنولوجيا المالية
09	ثانياً: التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية
13	المبحث الثاني : ماهية البنوك التجارية
13	المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية و أهدافها
13	أولاً: تعريف البنوك التجارية
14	ثانياً: أهداف البنوك التجارية
14	المطلب الثاني: خصائص البنوك التجارية و وظائفها
14	أولاً: خصائص البنوك التجارية
15	ثانياً: وظائف البنوك التجارية
16	المطلب الثالث: موارد و استخدامات البنوك التجارية
16	أولاً: موارد البنوك التجارية
18	ثانياً: استخدامات البنوك التجارية

19	المطلب الرابع: اثار استخدام التكنولوجيا المالية على نشاط البنوك
20	المبحث الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والبنوك
20	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة
25	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة
27	المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
28	خاتمة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لعينة من البنوك العاملة لولاية عين تموشنت
30	مقدمة الفصل
31	المبحث الأول: الإطار الوصفي والمنهجي للدراسة
31	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
31	أولا: عينة الدراسة وإجراءات جمع الاستبيان
32	ثانيا: نموذج الدراسة
32	المطلب الثاني: الإطار الوصفي للدراسة
32	أولا: اختبار أداة الاستبانة
33	ثانيا: صدق الاستبانة
37	ثالثا: وصف عينة الدراسة
42	المبحث الثاني : تحليل وتفسير النتائج
42	المطلب الأول: تقييم مستوى متغيرات الدراسة في بنوك محل الدراسة
42	أولا: عرض و تحليل نتائج المحور الأول
46	ثانيا: عرض و تحليل نتائج المحور الثاني
49	المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي
50	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
52	خاتمة الفصل
54	الخاتمة العامة
56	قائمة المراجع
60	الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	العقود الذكية مقابل العقود التقليدية	10
(2-1)	افضل 10 عملات رقمية اداء لسنة 2024	12
(1-2)	اجراءات توزيع الاستبيان	31
(2-2)	درجات سلم ليكارث الخماسي	31
(3-2)	ثبات اداة الاستبانة	33
(4-2)	البعد الاول التكنولوجيا المالية و البنية التحتية الرقمية	33
(5-2)	البعد الثاني التكنولوجيا المالية و العمليات المصرفية	34
(6-2)	البعد الثالث التكنولوجيا المالية و رضا العملاء	34
(7-2)	البعد الاول الربحية	35
(8-2)	البعد الثاني التوسع في الخدمات المصرفية	37
(9-2)	البعد الثالث كفاءة العمليات المصرفية	37
(10-2)	توزيع افراد العينة حسب الجنس	37
(11-2)	توزيع افراد العينة حسب السن	38
(12-2)	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	39
(13-2)	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	40
(14-2)	توزيع افراد العينة حسب المسمى الوظيفي	41
(15-2)	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	42
(16-2)	البعد الاول التكنولوجيا المالية و البنية التحتية الرقمية	43
(17-2)	البعد الثاني التكنولوجيا المالية و العمليات المصرفية	44
(18-2)	البعد الثالث التكنولوجيا المالية و رضا العملاء	45
(19-2)	البعد الاول الربحية	46
(20-2)	البعد الثاني التوسع في الخدمات المصرفية	47
(21-2)	البعد الثالث كفاءة العمليات المصرفية	48
(22-2)	جدول التوزيع الطبيعي	49
(23-2)	معامل التحديد لنموذج الدراسة	50
(24-2)	معاملات الانحدار	50

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
04	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	(1-1)
09	قطاعات التكنولوجيا المالية	(2-1)
10	أسباب اعتماد على الذكاء الاصطناعي	(3-1)
11	تطور تكنولوجيا البلوكتشين	(4-1)
32	نموذج الدراسة	(1-2)
37	توزيع افراد العينة حسب الجنس	(2-2)
38	توزيع افراد العينة حسب السن	(3-2)
39	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	(4-2)
40	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	(5-2)
42	توزيع افراد العينة حسب المسعى الوظيفي	(6-2)

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
60	الاستبيان	(1)
64	قائمة المحكمين	(2)
64	نتائج برنامج SPSS	(3)

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح تأثير توظيف التكنولوجيا الحديثة على النشاط المصرفي، حيث يتجلى هذا التأثير في التحول من الأساليب التقليدية لتقديم الخدمات البنكية إلى الأساليب الإلكترونية مما يساهم في خفض التكاليف، وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتوسيع قاعدة العملاء المستفيدين الأمر الذي يؤدي بدوره إلى رفع مستوى الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة، حيث استُخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري، بينما تم استخدام منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي.

وقد أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية مدى تأثير التكنولوجيا المالية على نشاط البنوك العاملة في ولاية عين تموشنت، من خلال مساهمتها في تحسين تقديم الخدمات المصرفية، وتطوير خدمات جديدة تلبى احتياجات العملاء، وتحقيق مستويات عالية من الكفاءة والفعالية في الأداء.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية ، نشاط بنوك ، خدمات مصرفية ، بنوك عاملة في ولاية عين تموشنت.

Abstract:

This study aimed to clarify the impact of employing modern technology on banking activities. This impact is evident in the shift from traditional methods of providing banking services to electronic methods, which contributes to reducing costs, improving the quality of services offered, and expanding the customer base. These improvements, in turn, lead to increased productivity and enhanced competitiveness.

To achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical method was adopted. The descriptive approach was applied to the theoretical aspect, while the analytical approach was used for the practical aspect.

The findings of the practical study demonstrated the extent of the impact of Financial technology on the operations of banks operating in the Wilaya of Ain Témouchent. This was reflected in its role in enhancing the delivery of banking services, developing new services that meet customer needs, and achieving high levels of efficiency and effectiveness in performance.

Keywords: Financial Techology , Banking Activity , Banking Services , Banks operating in ain témouchent province

مقدمة عامة

يشهد العالم في الفترة الأخيرة تحولاً جذرياً بفعل الثورة التكنولوجية، التي أثرت بشكل مباشر على القطاع المالي من خلال بروز ما يُعرف بالتكنولوجيا المالية (FinTech). وتشير هذه الأخيرة إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية التي تعتمد على التقنيات الحديثة لتحسين جودة وكفاءة الخدمات التقليدية. وتتميز التكنولوجيا المالية بالسرعة، والدقة، وانخفاض التكاليف، وسهولة الوصول بفضل استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة مثل الهواتف الذكية، وشبكات الاتصال، والعملات الرقمية، مما ساهم في تسهيل عمليات الدفع، والتحويل، والإقراض، والتأمين بشكل يومي. وغالباً ما يتم تطوير هذه الحلول من قبل شركات ناشئة تسعى إلى تقديم خدمات مالية مبتكرة وفعالة للأفراد.

وتُعد التكنولوجيا المالية من الأساليب المتقدمة في المجال المالي، نظراً لاعتمادها على أحدث التقنيات والابتكارات لتبسيط المعاملات وتقديمها بشكل أكثر كفاءة من الوسائل التقليدية، حيث توفر للمستخدمين خدمات سريعة، سهلة، منخفضة التكلفة وفعالة، ما جعلها عنصراً محورياً في رسم ملامح مستقبل الخدمات المالية والمصرفية.

وفي هذا السياق، يُعتبر القطاع البنكي أحد الركائز الأساسية للتنمية الاقتصادية العالمية، نظراً لدوره الحيوي في توفير مختلف الخدمات المالية. وقد أصبحت البنوك اليوم أمام ضرورة مواكبة هذه التطورات التكنولوجية، من خلال دمج التكنولوجيا في أنظمتها التشغيلية لتقديم خدمات أكثر تطوراً وملائمة لاحتياجات العصر.

وفي هذا السياق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير نشاط البنوك التجارية لعينة من البنوك العاملة في ولاية عين تموشنت؟

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية توجهنا إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟
- هل تمكن وسائل التكنولوجيا المالية في تحسين نشاط البنوك؟
- ما هو أثر التكنولوجيا المالية على البنوك التجارية؟

الفرضيات:

انطلاقاً من الإشكالية و التساؤلات الفرعية التي تم طرحها حول الموضوع ، و لتقديم إجابات أولية تم صياغة الفرضيات كما يلي :

- يوجد تطبيق لتكنولوجيا المالية في بنوك محل الدراسة.

➤ التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل إيجابي على النشاط البنكي في بنوك محل الدراسة.
+ أهمية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أساسيات التكنولوجيا المالية باعتبارها مفهوماً حديثاً حظي باهتمام واسع في الدراسات السابقة، وذلك في ظل التغيرات المستمرة التي تشهدها. كما تسعى إلى بيان مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تغيير الشكل العام للقطاع البنكي، والدور المهم الذي تؤديه في دعم نشاط البنوك من خلال الابتكارات والتقنيات المستحدثة في هذا المجال.

+ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

➤ الإحاطة بالجوانب النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية كونها مصطلحاً حديثاً في عالم الاقتصاد و المال؛

➤ بيان أثر منتجات التكنولوجيا المالية في نشاط البنوك محل الدراسة لولاية عين تموشنت؛

➤ معرفة مدى تطبيق واستخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية؛

+ حدود الدراسة:

➤ الإطار الموضوعي: للتكنولوجيا المالية عدة تأثيرات، وعليه ارتقينا أن نبين مدى تأثير هذه التكنولوجيا على النشاط البنكي؛

➤ الإطار المكاني: عينة من البنوك لولاية عين تموشنت؛

➤ الإطار الزمني: تم إجراء الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من 12 إلى 24 مارس؛

+ منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وذلك من خلال التعرف على المفاهيم الأساسية و الأدبيات النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و البنوك التجارية و العلاقة التي تربط بينهما أما بخصوص الجانب التطبيقيتم استخدام المنهج دراسة حالة من خلال أسلوب الاستبيان الموزع على أفراد البنوك التجارية -عين تموشنت-

+ هيكل الدراسة:

قصد الإلمام بدراستنا و للإجابة على الأسئلة المطروحة و اختيار الفرضيات، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث يمثل الفصل الأول الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية و البنوك التجارية و يتناول ثلاث مباحث، يتمثل الأول بعنوان مدخل عام للتكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني جاء بعنوان ماهية البنوك

التجارية، و المبحث الثالث تم التطرق فيه إلى الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و البنوك التجارية

تم تخصيص الفصل الثاني للإطار التطبيقي ويتناول مبحثين الأول كان مخصص للإطار الوصفي والمنهجي للدراسة بالتعريف على نموذج الدراسة والأساليب وكذلك صدق الاتساق الظاهري والداخلي، أما المبحث الثاني فتم التطرق فيه إلى عرض وتحليل النتائج ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

✓ صعوبات الدراسة:

لايخلو أي بحث علمي من الصعوبات و أثناء القيام بهذه الدراسة واجهنا بعض من العقبات من أهمها:

- توفر نفس المعلومات في أكثر من مرجع؛
- حداثة الموضوع محل الدراسة وصعوبة الحصول على معلومات في بنوك محل الدراسة.

الفصل الأول

الإطار النظري والتجريبي للتكنولوجيا المالية

والبنوك التجارية

مقدمة الفصل:

في ظل التحولات الجذرية التي يشهدها العالم المعاصر، برزت التكنولوجيا المالية كأحد أهم الابتكارات التي أحدثت نقلة نوعية في النظام المالي العالمي. فقد أصبحت التكنولوجيا اليوم عنصراً محورياً في إعادة تشكيل طرق تقديم الخدمات المالية والمصرفية، وجسراً يربط بين متطلبات العملاء الحديثة وقدرات المؤسسات المالية تمثل تداخلا استراتيجيا بين التقنية و التمويل حيث تعتمد التكنولوجيا المالية على مواكبة التغيير والمعروفة اختصارا بـ Fintech.

في هذا السياق، تجد البنوك التجارية نفسها أمام تحديات وفرص غير مسبوقة. فهي لم تعد مؤسسات تقليدية تقتصر على تقديم خدمات الإيداع والإقراض فقط، بل أصبحت مطالبة بإعادة ابتكار نماذج أعمالها لتتكيف مع التحول الرقمي العميق. التفاعل بين التكنولوجيا المالية والبنوك التجارية لا يتمثل فقط في المنافسة، بل يتجسد أيضاً في التعاون والشراكة، إذ تسعى العديد من البنوك إلى الاستثمار في شركات التكنولوجيا المالية أو تطوير حلول رقمية داخلية لمجاراة التوقعات المتزايدة للعملاء، خاصةً من الجيل الجديد الذي يعتمد بشكل كامل على القنوات الرقمية في تسيير شؤونه المالية.

لقد ساهمت التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي عبر الوصول إلى شرائح واسعة من المجتمع كانت تعاني سابقاً من التهميش البنكي، كما فتحت آفاقاً جديدة لتقديم منتجات وخدمات مالية مبتكرة مثل المحافظ الإلكترونية، التمويل الجماعي، القروض الرقمية، وتطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول. في المقابل، تواجه البنوك التجارية ضغوطاً متزايدة لتحديث بنيتها التحتية، وتحسين تجربتها الرقمية، والامتثال للمعايير التنظيمية المعقدة التي تحكم التكنولوجيا الحديثة، ومن أجل الإحاطة بهذا الموضوع قسمنا الفصل الأول إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية؛

المبحث الثاني: التعريف بالبنوك التجارية؛

المبحث الثالث: الدراسات السابقة؛

المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية المبتكرة أهم الصناعات الواعدة على مستوى العالم، وذلك لتمييزها بتقنيات و طرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية، كما تقدم حزمة متنوعة من الخدمات المالية بما فيها خدمات المدفوعات والإقراض، إدارة الثروات و العملات الرقمية إضافة إلى خدمات التأمين.

المطلب الأول: نشأة وتعريف التكنولوجيا المالية

أولاً: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت والهواتف الذكية، مما جعل من الضرورة وجود بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة لعالم التكنولوجيا المالية.

مر تطور التكنولوجيا المالية بثلاث مراحل نوضحها فيما يلي (بريش، 2022، صفحة 52):

✓ العصر الأول (1866 – 1967): من التماثلية إلى الرقمية:

تميز هذا العصر بالتركيز على البنية التحتية كأساس للتكنولوجيا المالية الناشئة. كان اختراع الطباعة التي مكنت الدول من إصدار عملاتها المحلية أحد أبرز مظاهر هذا التطور. ظهرت تقنيات جديدة مثل التلغراف وإنشاء أول كابل بحري عبر المحيط الأطلسي، إلى جانب تطور القنوات والسكك الحديدية، مما ساهم في تسريع نقل المعلومات المالية عبر الحدود، مهيئاً الطريق نحو عصر العولمة المالية كما شهد هذا العصر ظهور أدوات كسر الشفرات التي استُغلت تجاريًا من قبل شركات مثل "آي بي إم"، إضافة إلى تقديم بطاقات الائتمان في الخمسينيات عبر مؤسسات مثل داينرز كلوب (1950)، بنك أوف أمريكا، وأمريكان إكسبريس (1958). إلا أن الإنجاز الأكبر تمثل في تطور شبكات الاتصال، مثل شبكة "تيلكس" العالمية. كما أطلقت شركة "زيروكس" أول جهاز فاكس باسم التصوير بالرنين المغناطيسي لمسافات طويلة (LDX) عام 1964، مما شكّل خطوة مهمة نحو الجيل التالي من التقنيات المالية

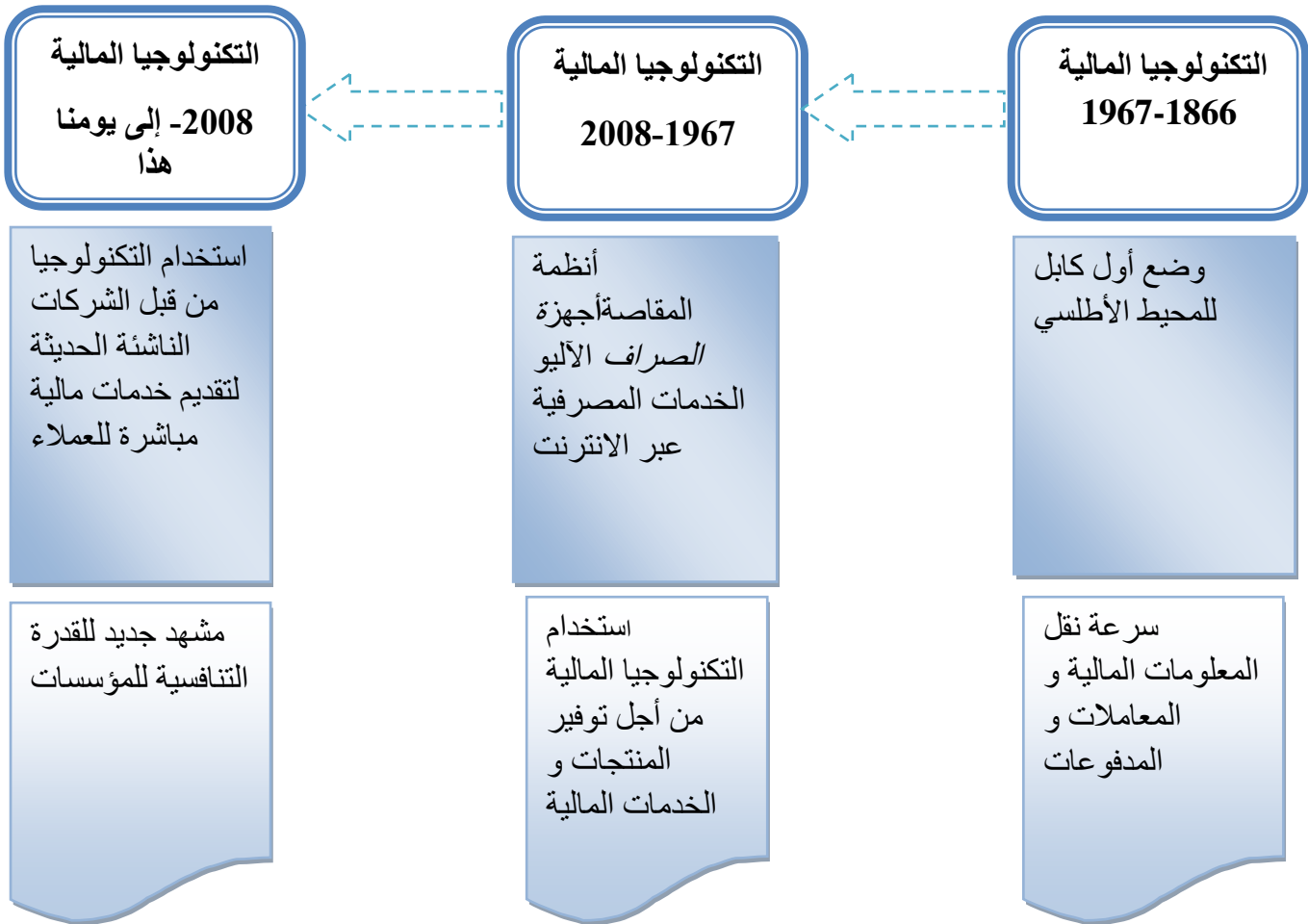
✓ العصر الثاني 1967-2008 التكنولوجيا المالية في البنوك:

في هذه المرحلة، أصبح التركيز منصبًا على رقمنة القطاع البنكي. بدأ التحول الرقمي للبنوك بظهور الآلات الحاسبة، وتبع ذلك إطلاق أول جهاز صراف آلي من قبل بنك باركليز في المملكة المتحدة عام 1967. كما تم تطوير نظام "Fedwire" الذي أُطلق عام 1918 ليصبح في السبعينيات نظامًا إلكترونيًا لتحويل الأموال بديلاً للتلغراف. في هذا السياق، تأسست جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT) لتسهيل وتأمين عمليات الدفع عبر الحدود. وبفضل هذه التطورات، أصبحت الاتصالات بين المؤسسات المالية أسرع وأكثر أمانًا، وظلت البنوك الفاعل الرئيسي في تنفيذ معظم المعاملات المالية خلال هذه المرحلة

✓ العصر الثالث 2008 الى يومنا هذا التكنولوجيا المالية الحديثة:

بدأ هذا العصر في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، حيث تراجعت ثقة الناس في النظام البنكي التقليدي نتيجة فقدان العديد من العاملين في القطاع المالي لوظائفهم، إضافة إلى ارتفاع التكاليف وصعوبة الحصول على القروض. هذا التغيير فتح المجال أمام الشركات الناشئة لتقديم حلول مالية مبتكرة. شهدت هذه المرحلة ولادة عملة "البيتكوين" وظهور العملات المشفرة الأخرى، إلى جانب التوسع في استخدام الهواتف المحمولة والمدفوعات الرقمية. وقد أسهمت هذه الابتكارات في إحداث تحول جذري في شكل القطاع المالي العالمي. أصبحت التكنولوجيا المالية أداة قوية لحل العديد من العقبات التي تواجه العملاء في معاملاتهم، من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة وسهولة، ومن أبرز النماذج على ذلك شركة PayPal، التي تُعد من أهم مزودي خدمات الدفع الإلكتروني على مستوى العالم.

الشكل رقم (1-1): التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية



المصدر: journée of financial: Anjav .thakor fintech and Banking

ثانياً: مفهوم التكنولوجيا المالية

- حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات و حسابات نسب الفائدة و الأرباح و معرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات و غير ذلك من العملات المصرفية. (وهيبة وبن قدور، 2018، صفحة 13)
- عرف مجلس الاستقرار المالي FSB التكنولوجيا المالية بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها اثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية. (اتحاد المصارف العربية، 2018، صفحة 1)
- وتُفهم التكنولوجيا المالية كذلك على أنها مجموعة المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا بهدف تحسين جودة وكفاءة الخدمات المالية التقليدية. وتمتاز هذه الخدمات بسرعة الأداء، وانخفاض التكلفة، وسهولة الوصول، مما يتيح شمولاً مالياً أوسع. وغالباً ما تكون هذه الحلول من تطوير شركات ناشئة تسعى لتوسيع نطاق أعمالها من خلال تقديم عروض مبتكرة ومنافسة، إما بالتعاون مع المؤسسات المالية القائمة أو بمنافستها..

كما تُعرف لجنة بازل للرقابة المصرفية التكنولوجيا المالية بأنها "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي يؤدي إلى ظهور نموذج أعمال، أو عملية، أو منتج جديد يؤثر على الأسواق والمؤسسات المالية" (حرفوش، 2019، صفحة 727)

ومنه التعريفات السابق ذكرها كلها محصورة على أن التكنولوجيا المالية هي ابتكارات مالية تعتمد على التكنولوجيا، أو هي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية لتسهيل الوصول إليها وكذا تخفيض تكاليفها مقارنة بالمعاملات التقليدية.

المطلب الثاني: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية البنكية

تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير وتحسين أداء القطاع المصرفي بشكل ملحوظ ومن أهم أهدافها (معهد الدراسات المصرفية، 2022):

- ✓ سهولة وسرعة تنفيذ العمليات المصرفية داخل وخارج حدود الدولة؛
- ✓ الشمول المالي وتوسيع قاعدة العملاء بسبب تبسيط الخدمات المقدمة؛
- ✓ تخفيض تكاليف إنشاء فروع جديدة، بسبب انخفاض الحاجة للتعامل المباشر مع موظفي المصرف؛
- ✓ زيادة حجم النشاط المصرفي، ومن ثم زيادة الأرباح بسبب سهولة وتنوع وجودة الخدمات المقدمة؛
- ✓ مساعدة الاقتصادية العالمية و بشكل خاص اقتصاديات الدول النامية في الوصول إلى مستهدفات الاقتصاد الرقمي التي تبنتها في أجندها التنموية.

المطلب الثالث: قطاعات التكنولوجيا المالية والتقنيات المستخدمة فيها

أولاً: قطاعات التكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية الى قطاعات مختلفة وفقاً لنماذج أعمالها المميزة وتقنيات متعددة شهدت صناعة التكنولوجيا المالية تطوراً كبيراً في فترة وجيزة مما جعلها من أكثر الدواخل الجديدة تطوراً، و تمثل القطاعات المالية أهم قطاعات التشغيل فيها:

➤ الموجة الأولى:

و تشمل القطاعات التالية:

✓ قطاع المدفوعات:

شهد قطاع المدفوعات تطوراً ملحوظاً بفضل التكنولوجيا المالية، حيث تحولت العمليات التقليدية مثل دفع الفواتير وتحويل الأموال المحلية واختيار البنك الأنسب، إلى خدمات رقمية أكثر كفاءة وسرعة. فقد أصبحت الفواتير تُدفع بسهولة وأمان عبر التطبيقات، واستبدلت المحافظ الإلكترونية النقود الورقية في العديد من المتاجر. كما بات بإمكان الأفراد إرسال الأموال فوراً من خلال منصات الدفع المختلفة.

ويضم هذا القطاع مجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة، من أبرزها:

➤ الدفع عبر الهاتف المحمول: مثل منصات PayPal وApple Pay

➤ الفوترة المتكاملة: مثل Uber وAhead وOrder وiBeacon

➤ المدفوعات المبسطة: مثل MagicBand وbPay وShipwallet

➤ تقنيات أمان الجيل القادم: مثل XYverify وBiyo وNuance (زواق، 2020، صفحة 342).

✓ قطاع الإقراض:

يشمل الشركات التي تقدم خدمات الإقراض من نظير إلى نظير و التمويل الجماعي و تدوير المال و منصات مقارنة القروض (حكيم وبن فضة، 2020، صفحة 115):

❖ الإقراض من نظير إلى نظير (Peer to Peer Lending):

يُعد الإقراض من نظير إلى نظير أحد أشكال الاقتصاد التشاركي الحديثة، حيث تتيح منصات الإقراض "P2P" للمستثمرين والمقترضين التواصل المباشر دون الحاجة إلى وسيط تقليدي مثل البنوك. تعمل هذه المنصات على تسهيل عملية الإقراض بين الأفراد بطريقة مرنة وأكثر كفاءة.

❖ التمويل الجماعي: (Crowdfunding)

تمثل منصات التمويل الجماعي أدوات إلكترونية لجمع الأموال من الجمهور بغرض دعم وتمويل المشاريع المختلفة. يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح أهدافه ومزاياه، مع تحديد التكلفة المطلوبة لإنجازه. وبمجرد الوصول إلى المبلغ المستهدف خلال فترة زمنية محددة، يمكن استخدام الأموال في تنفيذ المشروع. وقد شكلت هذه المنصات فرصة حقيقية للمبدعين ورواد الأعمال، إذ منحتهم حرية مالية أكبر وقللت من اعتمادهم على المستثمرين التقليديين. مثال على ذلك شركة "إيواء" في الأردن

تدوير المال:

تُعد منصة "تدوير المال" نموذجًا للإقراض الرقمي المباشر القائم على شبكة المستخدمين دون تدخل وسطاء ماليين. وهي تتيح للأفراد الحصول على قروض دون الحاجة إلى البنوك، بالإضافة إلى إمكانية بناء سجل ائتماني شخصي استنادًا إلى سلوكهم المالي ضمن هذه المنصة. من الأمثلة على ذلك شركة "Fellows Money" في مصر، التي تأسست عام 2014.

❖ منصات مقارنة القروض:

تُوفر هذه المنصات بديلًا تمويليًا فعالًا، خاصة لدعم نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة. حيث تتيح للمستخدمين مقارنة العروض التمويلية المختلفة المتوفرة في السوق، مع عرض خصائص كل منتج تمويلي، مما يساعد في اختيار الأنسب من حيث الفرص والتكاليف دون الحاجة إلى البحث الطويل والمجهد.

➤ الموجة الثانية:

يمكن عرض قطاعاتها فيما يلي:

✓ قطاع التأمين:

أصبحت شركات التأمين اليوم تعتمد على البيانات الضخمة لتحديد الأسعار، بالاستناد إلى مجموعة من العوامل مثل المهنة التي يشغلها العميل، والتصنيف الائتماني، بل وحتى نشاطه على منصات التواصل الاجتماعي. ومع دخول التكنولوجيا المالية (Fintech) إلى هذا القطاع، توسعت الإمكانيات بشكل كبير، حيث بات بإمكان المستخدمين تصفح الإنترنت لمقارنة الأسعار، واستعراض عروض شركات التأمين، واختيار الأنسب منها بكل سهولة، مما أتاح تجربة تسوق غير مسبوقه في مجال التأمين.

ويضم هذا القطاع مجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة، أبرزها:

✓ منصات المقارنة التسويقية مثل Money ،: BeatThatQuote ، Supermarket

✓ منصات الاقتصاد التشاركي مثل Airbnb ،: Uber ، Getaround

✓ شركات صناديق التحوط والأوراق المالية المرتبطة بالتأمين مثل Triplepoint Capital ،: Leadenhall Capital

Partners (زواق، 2020، صفحة 343).

✓ قطاع إدارة الثروات:

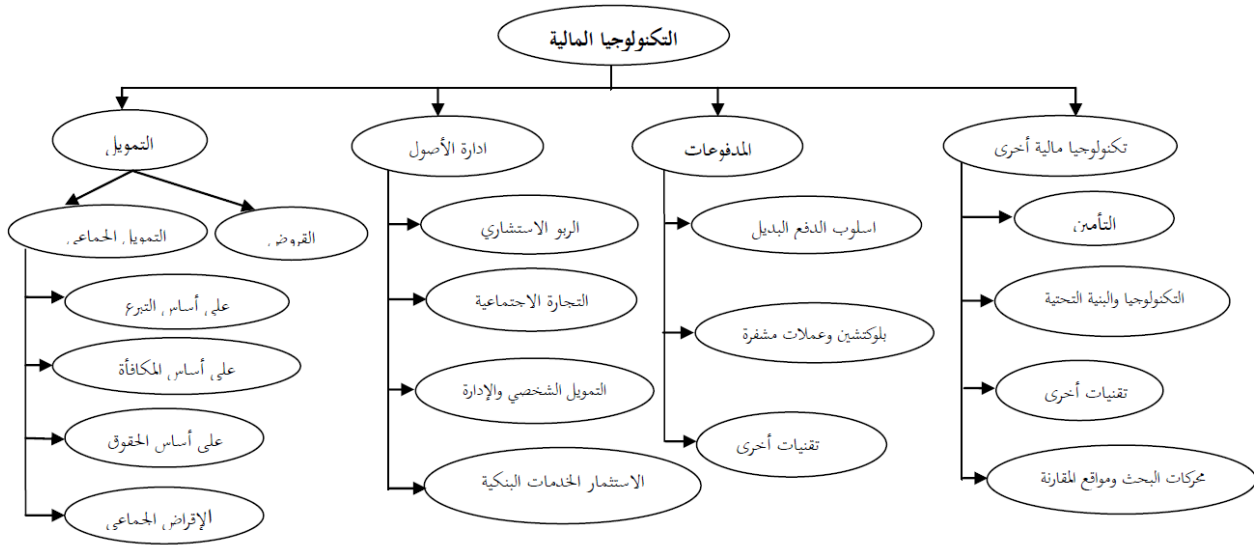
تشمل خدمات إدارة الثروات كلاً من التخطيط المالي، وإدارة المحافظ الاستثمارية، بالإضافة إلى مجموعة من الخدمات المالية المتكاملة الموجهة للأفراد ذوي الملاة المالية العالية، وأصحاب الأعمال الصغيرة، والعائلات الباحثة عن استشارات مالية متخصصة. وتُقدّم هذه الخدمات من قِبَل خبراء معتمدين يتولون تنسيق مختلف الجوانب مثل الخدمات المصرفية، التخطيط العقاري، الموارد القانونية، إدارة الضرائب، والاستثمار.

وفي هذا السياق، بدأت شركات التكنولوجيا المالية بالحلول محل المؤسسات المصرفية التقليدية من خلال تقديم حلول مبتكرة تستهدف شرائح غير مخدومة سابقاً، مثل الأفراد غير المتعاملين مع البنوك، والمغتربين، وأصحاب الدخل المرتفع، عبر تمكينهم من استثمار مدخراتهم بطرق مرنة وسهلة الوصول. وتتجه هذه الخدمات بشكل متسارع نحو منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مدفوعةً بعدد كبير من المغتربين ومستويات الدخل المرتفعة، لا سيما في دول الخليج العربي.. (زينب وأوقاسم، 2019، صفحة 409)

✓ قطاع التحويل المالي الدولي:

وفقاً لتقرير صادر عن "غولدمان ساكس"، تبلغ قيمة سوق التحويلات المالية الدولية عالمياً نحو 580 مليار دولار سنوياً، مع معدل نمو سنوي يقدر بحوالي 5%. وتشير التقديرات إلى أن متوسط تكلفة هذه المعاملات يتراوح بين 6% و7% من إجمالي المبالغ المحوّلة، ما يعادل قرابة 30 مليار دولار سنوياً، في مواجهة هذه التكاليف المرتفعة، ظهرت حلول مبتكرة لتقليلها، وتُعد شركة wise transfer من أبرز هذه المبادرات. فعلى سبيل المثال، تبلغ تكلفة إرسال 100 جنيه إسترليني من المملكة المتحدة إلى ألمانيا عبر Wise حوالي 0.5% فقط، مقارنة بـ 6.8% عبر HSBC، و 5.1% عبر RBS، و 3.3% عبر Western Union. وتعتمد Wise في عملها على خوارزميات ذكية تطابق عمليات التحويل في الاتجاه المعاكس، مما يساهم في تقليل التكاليف بشكل كبير. (لطرش، 2019، صفحة 9)

الشكل رقم (1-2): قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: (بريش، 2023-2022، صفحة 59)

ثانيا: التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية

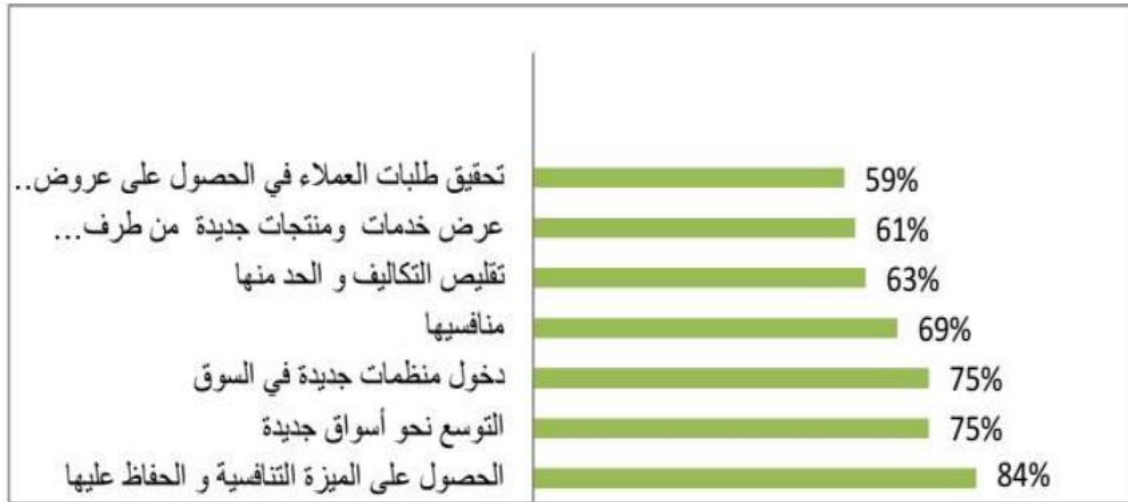
تتمثل هذه التقنيات في مايلي:

✓ **البيانات الضخمة (big Data)** : تشير البيانات الضخمة إلى الكمّ الهائل من المعلومات التي تتميز بحجمها الكبير، وتنوع مصادرها وأنواعها، وسرعة إنتاجها وتضاعفها المستمر، إضافةً إلى القيمة التي يمكن استخراجها منها. ويُعد الإنترنت المصدر الرئيسي لتدفق هذه البيانات. تتخذ البيانات الضخمة أشكالاً لغوية أو رياضية أو رمزية، وتمثل مفاهيم متعلقة بالأشخاص والأحداث، كما تشمل معاملات المنظمات وملاحظات حول الظواهر المادية. وعليه، يمكن تعريف البيانات الضخمة بأنها مجموعة معقدة وضخمة من المعلومات، تتسم بالتوزيع الواسع والحجم الكبير والتنوع العالي، وتُنتج بسرعة فائقة، مما يجعل من الصعب على أنظمة الحوسبة التقليدية تخزينها أو معالجتها أو تحليلها بفعالية. وغالبًا ما تكون هذه البيانات متاحة في الوقت الفعلي، ويمكن أن تقدم رؤى عميقة وذات قيمة إذا أُحسن فهمها واستُخدمت بشكل فعّال في دعم اتخاذ القرار. (الغبيري وعبد الرحمان، 2019، صفحة 35)

✓ **الذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence)**: الذكاء الاصطناعي هو مجال يُعنى بمحاكاة السلوك البشري بطرق ذكية باستخدام الروبوتات أو الآلات المدمجة بأنظمة قادرة على التفكير المعرفي كما يفعل الإنسان. يهدف هذا المجال إلى تنفيذ مهام معقدة مثل حل المشكلات، اتخاذ القرارات، التعرف على الكلام، الترجمة، وغيرها من المهام التي تتطلب قدرات عقلية. ويُعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه القدرة التي تظهرها الآلات والبرمجيات لمحاكاة القدرات الذهنية والسلوكية للإنسان، كالتعلم، الاستنتاج، والتفاعل، حيث تُقلد الآلة آليات عمل العقل البشري، بما في ذلك التفكير، الاكتشاف، والاستفادة من التجارب السابقة. كما يُنظر إلى الذكاء الاصطناعي على أنه مجموعة من الأنظمة والتقنيات الحاسوبية التي تُنفذ عمليات بطريقتة تُعد ذكية، من خلال التعلم،

استخلاص النتائج، فهم المحتوى المعقد، إجراء المحادثات مع البشر، والمساهمة في تعزيز القدرات الإدراكية. (سداوي، 2024، صفحة 208)

الشكل (3-1): أسباب اعتماد على الذكاء الاصطناعي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ما سبق

✓ العقود الذكية (Smart contract) : العقود الذكية، والتي تُعرف أيضاً بالعقود الرقمية أو عقود سلسلة الكتل (البلوك تشين)، هي برامج حاسوبية تحتوي على أوامر مشفرة تُنفذ ذاتياً، وتُستخدم ضمن تقنيات البلوك تشين لتبادل الأصول أو العملات الرقمية بين الأطراف تحت شروط محددة مسبقاً. (حدة وبالعبدي، 2023)

الجدول (1-1): العقود الذكية مقابل العقود التقليدية

الفرق بين العقود التقليدية والعقود الذكية		
البيان	العقود التقليدية	العقود الذكية
الطرف الثالث	مؤسسات سيادية، محامون	لا ينطبق
وقت التنفيذ	يوم الى 3 أيام	دقائق
التحويلات	عبر الوسائل التقليدية	مؤتمتة، عبر شبكة الحاسوب
الشفافية	غير موجودة	متوافرة
الأرشفة	صعبة	سهلة
الأمن	محدود	التأمين بالتشفير
التكلفة	عالية	بسيطة
التوقيع	يدوي	توقيع رقمي

المصدر: فريد حبيب ليان (2019). التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل. اتحاد شركات الاستثمار، صندوق

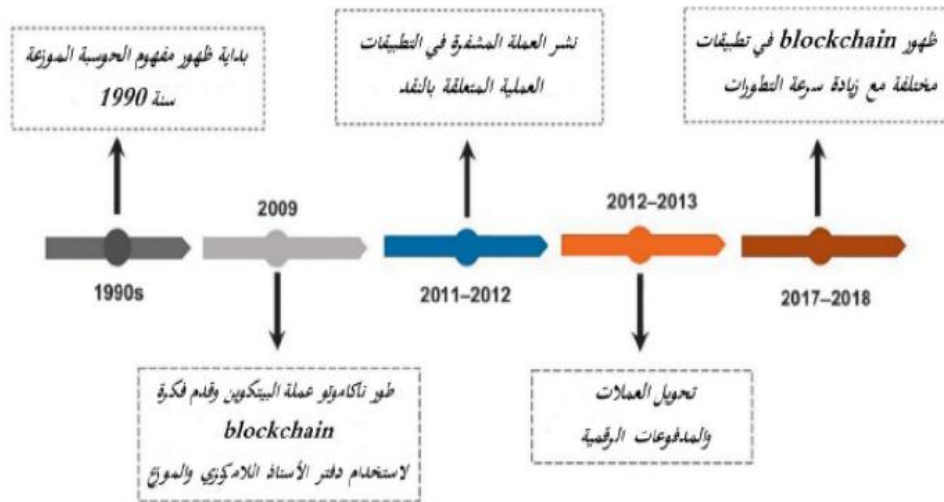
النقد العربي، أبو ظبي، ص4

✓ الحوسبة السحابية (cloud computing) : تُعرف الحوسبة السحابية بأنها توفير الموارد التقنية التي يحتاجها المستخدم - سواء كانت برمجيات، تطبيقات، خدمات، أو بنية تحتية - من خلال شبكة الإنترنت،

دون الحاجة لتحميلها على جهازه الشخصي أو شراءها بشكل مباشر. كما تُعرّف أيضاً بأنها نموذج لتقديم الموارد الحاسوبية (سواء البرمجية أو المادية) عند الطلب عبر الإنترنت، بطريقة شبيهة بتوفير الخدمات الأساسية مثل الكهرباء والماء، حيث يحصل المستخدمون على الخدمة دون الحاجة لفهم التفاصيل التقنية لكيفية عملها. ظهر مفهوم الحوسبة السحابية لوصف فئة من خدمات الحوسبة المتقدمة، والتي تم توفيرها تجارياً من البداية من قبل شركات كبرى مثل Amazon و Google و Microsoft، وهو نموذج يقوم على اعتبار البنية التحتية للحوسبة كـ"سحابة" تتيح الوصول إلى البيانات والتطبيقات من أي مكان في العالم، دون قيود. (مجدوب وزباني، 2020، صفحة 327)

✓ سلسلة الكتل (Block chain) تعد سلسلة الكتل (Blockchain) أكبر سجل رقمي موزع ومفتوح، يتيح نقل ملكية الأصول بين الأطراف مباشرة، في نفس الوقت، ودون الحاجة إلى وسيط. كما يوفر هذا النظام مستوى عالٍ من الأمان، مما يجعله مقاوماً لمحاولات الغش أو التلاعب. ويشارك في استخدام هذا السجل الملايين من الأفراد حول العالم، ما يجعله أكبر قاعدة بيانات موزعة حتى الآن. ظهر نظام البلوكتشين لأول مرة عام 2008، حيث استُخدم كأساس لتكنولوجي لعملة البيتكوين الرقمية، والتي اكتسبت ثقة المستخدمين بفضل هذه التقنية. ويخلط البعض بين البيتكوين والبلوكتشين، رغم أن الأخير هو الإطار التقني الذي تعتمد عليه البيتكوين، وليس العملة نفسها. وبالإضافة إلى استخدامه في العملات الرقمية، يمكن الاستفادة من البلوكتشين في مجالات أخرى مثل تسجيل الممتلكات، توثيق المعاملات، والوساطة. (خليفة، 2018، صفحة 1)

الشكل رقم (4-1): تطور تكنولوجيا البلوكتشين



المصدر: (سيد وملوح، 2021)

العملات الرقمية (Digital Currencies) : هي عملات افتراضية رقمية ليس لها وجود مادي ملموس، ويتم إنشاؤها باستخدام برامج حاسوبية متقدمة. لا تخضع هذه العملات لرقابة البنوك المركزية أو لأي جهة رسمية دولية، بل تُستخدم عبر الإنترنت في عمليات البيع والشراء أو تحويلها إلى عملات أخرى. وتُعتمد على نطاق اختياري بين المستخدمين الذين يتعاملون بها. ومن أبرز أنواع هذه العملات نذكر: بيتكوين (Bitcoin)، لايتكوين (Litecoin)، إيثريوم (Ethereum)، زيكاش (Zcash)، ريببل (Ripple)، داش (Dash)، مونيرو (Monero XMR)، إيوس (EOSIO)، منصة نيو (Neo)، وكاردانو (cardano) (كعيبوش، 2019، صفحة 280).

الجدول (2-1): أفضل 10 عملات رقمية أداء لسنة 2024

العملة الرقمية	نسبة الارتفاع	القيمة السوقية
بيبي	1570%	9 مليارات دولار
سوي	509%	13.7 مليار دولار
دوغيكوين	333.1%	56.9 مليار دولار
إكس بي آر	303.9%	142.3 مليار دولار
هيديرا Hederal	247.7%	11.5 مليار دولار
ستيلا	233.4%	12.9 مليار دولار
تونكوين	155.6%	14.6 مليار دولار
ترون	155.1%	23.7 مليار دولار
شيبا إنو	150.1%	15.2 مليار دولار
بتكوين	135.9%	تريليونا دولار

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا على <https://www.aljazeera.net>ebusniss>

المبحث الثاني: ماهية البنوك التجارية

تعتبر البنوك على اختلاف أشكالها و البنوك التجارية على وجه الخصوص إحدى أدوات النظام الاقتصادي الهامة في العصر الحديث و لا يمكن لأي نظام اقتصادي أن ينمو و يزدهر دون الاستعانة بها لذلك تزايد الاهتمام بدراستها، و سنحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على ماهية البنوك التجارية بشكل عام.

المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية وأهدافها

أولاً: تعريف البنوك التجارية

هناك عدة تعاريف للبنوك التجارية و من أهمها مايلي:

التعريف 01: يُعدّ البنك التجاري أحد أنواع المؤسسات المالية التي تتمحور أنشطتها حول قبول الودائع وتقديم الائتمان. ويُنظر إليه كوسيط مالي بين الأفراد أو الجهات التي تمتلك فوائض مالية، وأولئك الذين يحتاجون إلى تمويل. ورغم أن البنوك التجارية ليست الوسيط الوحيد في هذا المجال، إلا أنها تتميز بخصائص محددة تميزها عن غيرها من المؤسسات المالية. (جلدة س.، 2009، صفحة 14)

التعريف 02: مؤسسات ائتمانية غير متخصصة تستقبل ودائع الأفراد القابلة للسحب عند الطلب أو بعد فترة زمنية قصيرة، وتتركز معاملاتها في مجال الائتمان قصير الأجل. أي أن البنوك التجارية تتعامل مع مختلف القطاعات الاقتصادية، وتعتمد أساساً على الودائع كمورد رئيسي، مع تركيز نشاطها على المعاملات قصيرة الأمد (هاني، 2003، صفحة 206).

التعريف 03: تمثل البنوك التجارية مشروعات رأسمالية تهدف أساساً إلى تحقيق أعلى قدر ممكن من الأرباح بأقل تكلفة، من خلال تقديم خدمات مصرفية متعددة أو من خلال خلق نقود الودائع. ويضيف هذا التعريف بُعداً جديداً يتمثل في سعي البنك لتحقيق الربح، مع المحافظة في الوقت ذاته على السيولة الكافية لتلبية طلبات السحب. (حمد، 2002، صفحة 19)

و من التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف شامل: و هو أن البنوك التجارية هي "المؤسسات المالية الوسيطة التي وظيفتها الأساسية قبول الودائع الادخارية و استخدامها في عملياتها المختلفة، مثل الخصم و الإقراض و التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية لجميع الزبائن دون تخصيص و انفرادها بميزة خلق نقود الودائع".

ثانياً: أهداف البنوك التجارية

تسعى البنوك التجارية إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية تتمثل في:

➤ **الربحية:** هي قدرة المصرف على تحقيق زيادة في الأصول المستثمرة، وزيادة النقدية التي يحققها أصحاب رؤوس الأموال باعتبارها تمثل الفرق بين النقد المدفوع على شراء عناصر الاستثمار المتمثلة بالفوائد المدفوعة على الودائع وبين النقد المقبوض على بيع عناصر الاستثمار وهي القروض والتسهيلات الائتمانية المتمثلة بالفوائد المقبوضة. حيث ومن أجل تطبيق هذا المفهوم الاقتصادي لا بد من تقييم الأصول والخصوم في بداية ونهاية المدة، ويعتبر فارق التقييم بين صافي الأصول والخصوم ربحاً أو خسارة من خلال ما سبق يمكننا القول بأن الربحية تعتبر من بين الأهداف الرئيسية التي يسعى المصرف لتحقيقها وهي مؤشر ومقياس لمدى القدرة المالية للمصرف على استخدام موارده بصورة كفئة تضمن له تحقيق عوائد خلال فترة معينة. (شخوم وحفاي، 2021، صفحة 15)

➤ **السيولة:** تتمثل السيولة في قدرة البنك الفردي على مواجهة التزاماته، والتي تتمثل بصفة أساسية في عنصرين هما: تلبية طلبات المودعين للسحب من الودائع، وتلبية طلبات الائتمان، أي القروض و السلفيات لتلبية احتياجات المجتمع، كما يعرف كل من Philippe و Youcef AZZOUZI, IDRISI و MADIES السيولة على أنها قدرة البنك على توفير و خلق النقد المطلوب في الوقت المناسب. و أيضاً السيولة هي قدرة البنك على تحويل تعهداته إلى نقد حاضر عن الطلب، بمعنى أن العميل يستطيع أن يسحب نقداً باستخدام ودائعه لدى البنك في أي وقت يرغب. (فخاري وزبيري، 2018، صفحة 177)

➤ **الأمان:** لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأس مالها. فأي خسائر من هذا النوع معناه التهام جزء من أموال المودعين وبالتالي إفلاس البنك التجاري، ولهذا تسعى البنوك التجارية إلى توفير أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب مشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطرة. و من أجل ذلك يجب على البنوك أن تضع قواعد محددة للإقراض تقلل قدر الإمكان مقدار المخاطرة المصرفية التي تعاني منها جراء قيامها بوظائفها المختلفة. (سمينة، 2017، صفحة 21)

المطلب الثاني: خصائص البنوك التجارية ووظائفها

أولاً: خصائص البنوك التجارية

تتسم البنوك التجارية بالعديد من الخصائص والتي يمكن استخلاص معظمها من التعاريف المذكورة سابقاً، وذلك كما يلي:

- ✓ تُعد البنوك التجارية من الركائز الأساسية ضمن الهيكل المالي لأي دولة، حيث تحتل موقعاً مهماً يلي البنك المركزي مباشرة في النظام البنكي.

✓ يتعدد عدد البنوك التجارية تبعاً لاتساع السوق النقدي، حجم النشاط الاقتصادي، ومستوى الادخار في الدولة، بخلاف البنك المركزي الذي يحتفظ بمكانته كهيئة مركزية وحيدة تشرف على النظام المصرفي.

✓ يتولى البنك المركزي مهام الإشراف والرقابة على البنوك التجارية، وذلك من خلال مراجعة البيانات والتقارير المالية التي تمكنه من مراقبة الأداء وتوجيه السياسات النقدية وفق الأهداف العامة.

إلى جانب ذلك، تتميز البنوك التجارية بما يلي:

✓ كونها مؤسسات مالية تهدف إلى تحقيق الربح من خلال المتاجرة بالنقود وتقديم الخدمات المصرفية المختلفة.

✓ استقبالها لمختلف أنواع الودائع، والتي تُعد الودائع الجارية المصدر الأساسي لتمويل عملياتها، كما تقوم بتقديم مجموعة متنوعة من القروض للعملاء.

✓ ممارستها لعملية "خلق الودائع"، أي توليد ودائع جديدة من خلال الإقراض، مما يؤدي إلى زيادة المعروض النقدي في الاقتصاد.. (كلاش، 2022، صفحة 08)

ثانياً: وظائف البنوك التجارية

تنقسم وظائف البنوك التجارية إلى وظائف تقليدية و أخرى حديثة:

➤ **الوظائف التقليدية:**

قبول الودائع: تُعدّ وظيفة قبول الودائع من أبرز المهام التي تقوم بها البنوك التجارية، حيث تقوم هذه الأخيرة بجذب أموال المدخرين من أشخاص طبيعيين أو معنويين على شكل سيولة نقدية تُسلّم إلى البنك، وتشكل هذه الودائع التزاماً قانونياً على البنك تجاه المودعين. وتُقسم الودائع التي تقبلها البنوك إلى عدة أنواع، أبرزها:

الودائع الجارية: وهي ودائع تحت الطلب، يمكن للمودع سحبها في أي وقت، وغالباً ما يحتفظ بها العملاء لاستخدامها في معاملاتهم اليومية.

الودائع لأجل: وهي ودائع لا تُسحب إلا بعد انقضاء فترة زمنية محددة يتم الاتفاق عليها مسبقاً بين المودع والمصرف، وتُدفع عليها فوائد.

ودائع التوفير: تشبه الودائع لأجل من حيث الاستفادة من الفوائد، والتي تُحسب عادة عن الأشهر الكاملة التي تمكث فيها الوديعة في الحساب.

تمكّن هذه الودائع البنك من الحصول على موارد مالية يستخدمها في تنفيذ وظيفة أساسية أخرى، وهي تقديم

القروض.. (مليكة، 2020، صفحة 31)

■ **منح الائتمان:** يقوم البنك التجاري بتوفير السيولة النقدية للأفراد ورجال الأعمال في شكل قروض، سواء كانت نقوداً ورقية أو نقوداً مصرفية، وغالباً ما تكون لأجل قصير لا يتجاوز السنة الواحدة. وتُمنح هذه القروض لمساعدة المقترضين على تغطية النفقات العاجلة أو مباشرة أنشطتهم التجارية، على أن تُسدّد لاحقاً مع الفوائد

المرتبة على الإقراض.. (العزیز ومدحت، دون سنة نشر، صفحة 65)

▪ خلق النقود: من خلال عمليات قبول الودائع ومنح القروض، تساهم البنوك في خلق النقود الائتمانية أو ما يُعرف بنقود الودائع. حيث تمنح البنوك قروضاً ليس فقط من الأموال المودعة لديها فعلياً، وإنما أيضاً من خلال إصدار تعهدات بالدفع تحل محل النقود الحقيقية. بذلك، تُنتج البنوك وسائل دفع جديدة، مثل الشيكات، التي يمكن للزبائن استخدامها في معاملاتهم، وهو ما يعادل خلق نقود جديدة في النظام المالي..(كلاش، 2022، صفحة 13)

➤ الوظائف الحديثة:

يسعى البنك جاهداً إلى رفع رقم أعماله وإلى تقليص و ترشيد نفقاته و هذا ما جعله يطور من خدماته باعتبار أن المنافسة بين البنوك تعتمد على تقديم خدمات جديدة، جيدة و مبتكرة للعمل على كسب ثقة العملاء و من أبرز الخدمات الجديدة التي تقدمها البنوك ما يلي(صوفيا، 2024، صفحة 09):

- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين معه من خلال مشاركته في إعداد الدراسات المالية المطلوبة لتحديد حجم التمويل الأمثل للمشروع.
- القيام بخدمات بالنيابة عن العملاء مثل إنجاز عمليات التحويلات النقدية بين العملاء والقيام بتحصيل شيكات و كمبيالات العملاء.
- القيام بوظيفة أمناء الاستثمار لحساب عملائها الذين ليس لديهم من الوقت و الخبرة ما يمكنهم من مباشرة عمليات الاستثمار بطريقة مضمونة و بدرجة كافية.
- شراء و بيع الأوراق المالية و حفظها لصالح العملاء.
- شراء و بيع العملات الأجنبية و القيام بعمليات تحويل العملة.
- فتح الاعتمادات المستندة وإصدار خطابات الضمان و تمويل التجارة الخارجية.
- سداد المدفوعات نيابة عن الغير.
- خدمات البطاقات الائتمانية.
- تحصيل فواتير العملاء.
- تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء.

المطلب الثالث: موارد واستخدامات البنوك التجارية

أولاً: موارد البنوك التجارية

تأتي أموال البنوك من مصادر متنوعة و التي تستخدمها في تمويل نشاطاتها و تقديم خدماتها المالية للعملاء و التي يمكن تقسيمها إلى مصادر داخلية (موارد ذاتية) و مصادر خارجية (موارد غير ذاتية).

➤ الموارد الذاتية: و تشمل الموارد الذاتية رأس المال و الاحتياطات

✓ رأس المال المدفوع: Paidupcapital

يمثل رأس المال المدفوع إجمالي المبالغ التي سددها المساهمون فعلياً للمساهمة في تأسيس رأسمال البنك. ويُعتبر هذا المبلغ نقطة البداية لتكوين الأصول الثابتة وتمويل العمليات الأساسية للبنك. وعلى الرغم من أن رأس المال لا يُشكل المورد الأساسي للبنك التجاري، إلا أنه يُعد مؤشراً مهماً على متانة المركز المالي ويُعزز ثقة المودعين والمتعاملين، خاصة في علاقاته مع البنوك الأجنبية. وغالباً ما تفرض القوانين المصرفية حداً أدنى لرأس المال المدفوع، حيث يشترط قانون البنك المركزي الأردني ألا يقل رأس مال البنك التجاري، المسجل كشركة مساهمة عامة، عن خمسة ملايين دينار أردني مدفوع بالكامل.

✓ الاحتياطات:

ويقصد بهذه الاحتياطات تلك المبالغ التي تقطع الأرباح ولا توزع على المساهمين وتوضع جانبا في شكل احتياطي، وذلك بغرض استخدامها في أنشطة معينة للبنك، وتتألف الاحتياطات من:

أ-الاحتياطي القانوني (الإلزامي):

وهو مجموع ما يقتطعه البنك من صافي أرباحه كل عام وهذا بنسبة يحددها البنك المركزي، و يبقى البنك يقتطع النسبة و يضيفها إلى احتياطاته الإلزامية حتى يصبح هذا الاحتياطي مساويا لرأس المال المدفوع للبنك التجاري.

ب-الاحتياطي الاختياري:

وهو احتياطي يقوم البنك باقتطاعه من صافي أرباحه بشكل اختياري و بالنسبة التي تلاؤمه، و ليس إجباري، و ذلك لمواجهة أي طارئ قد يتعرض له المصرف في المستقبل.

ج-الأرباح المدورة:

و هي الأرباح غير الموزعة من السنوات السابقة للبنك التجاري، و سميت بالأرباح المدورة لأن المصرف يجمعها كل عام و يضيفها إلى الميزانية بشكل دوري. و هكذا فإنه كلما ارتفعت نسبة رأس المال و الاحتياطي إلى الودائع كلما قل الخطر الذي يتعرض له المودعين في فترات الضيق المالي و الأزمات، و مع ذلك فإن الموارد الذاتية للبنك التجاري تحتل دائما نسبة صغيرة من مجموع موارد البنك، فال مورد الأساسي للبنك هو من الودائع على اختلاف أنواعها. (جلدة س.، 2008،

(صفحة 16)

➤ الموارد غير الذاتية (الخارجية): وتشمل:

- ✓ الودائع: ويمثل هذا القسم من الحسابات أكبر مبلغ من خصوم البنك، ويتكون من المبالغ يودعها العملاء في الحسابات الجارية، وحسابات الودائع التي يحصل منها البنك على فوائد وحسابات التوفير.
- ✓ شيكات وحوالات واعتمادات دورية مستحقة الدفع: هي عبارة عن ذمم والتزامات على البنك يكون ملزماً بتسديدها عند تاريخ الاستحقاق.
- ✓ مستحق البنوك: ويمثل التزامات البنك التجاري لبنوك أخرى محلية أو أجنبية، حيث تنشأ هذه الالتزامات عند نقص السيولة. (يونس و مبارك، 2003)

ثانياً: استخدامات البنوك التجارية

يمكن تصنيف استخدامات البنك التجاري إلى مايلي:

- السيولة من الدرجة الأولى:

هي السيولة النقدية الحاضرة وهي الأرصدة الحاضرة في خزائن البنك والأرصدة النقدية المودعة في البنك المركزي والبنوك الأخرى و يعتبر خط الدفاع الأول للبنك.

- السيولة من الدرجة الثانية:

وهي السيولة شبه النقدية وتتضمن الموجودات غير السائلة حالياً ولكن القابلة للتحويل إلى سيولة مطلقة مثل الكمبيالات المخصومة التي تتكون من أدونات الخزينة والأوراق التجارية المخصومة و التي يمكن إعادة خصمها بسهولة لدى البنك المركزي.

- القروض التي يقدمها البنك (التسليف أو الائتمان):

يتركز نشاط البنك التجاري على منح القروض، حيث يحقق عائداً مرتفعاً يوازي الخطورة المحتملة وتكون درجة سيولتها منخفضة جداً، والقروض التي يقدمها البنك تكون على شكل نقود قانونية أو في شكل اعتمادات مستندية لتمويل التجارة الخارجية أو مجرد فتح حساب دائن، و في المقابل يحصل البنك على سعر فائدة يحتسب على أساس مدة القرض و قيمته.

- الأوراق المالية (محفظة الأوراق المالية):

قد يخصص البنك نسبة معينة من أمواله لتوظيفها في شراء الأوراق المالية (السندات) وهي تمثل سيولة من الدرجة الثالثة، لصعوبة تحويلها إلى سيولة من الدرجة الأولى، وقد تتعرض إلى خسارة نتيجة التقلبات في القيمة السوقية، و هي تمثل قروض طويلة الأجل. (جواني، 2024، صفحة 13)

المطلب الرابع: اثراستخدام التكنولوجيا المالية في نشاط البنوك

تساهم التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي في عدة جوانب نذكرها فيما يلي:

- ✓ أثراستخدام التكنولوجيا المالية Fintech على زيادة ربحية البنوك: تعيد البنوك حالياً توزيع خدماتها من خلال تقنيات الهواتف المحمولة، كما أن فترة انخفاض أسعار الفائدة لفترة طويلة كان لها تأثير واضح. ومن أجل الحفاظ على ربحيتها، اتجهت العديد من البنوك إلى التركيز بشكل أكبر على الخدمات التي تولد الرسوم. ورغم أن البنوك تعمل كوسيط مالي تقليدياً، فإن شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) تعيد تشكيل طريقة عمل مقدمي الخدمات المالية. هذا التحول يؤثر بشكل جوهري على طبيعة عمل البنوك وطريقة تقديم خدماتها. ونتيجة لذلك، فإن البنوك باتت مطالبة بالتكيف مع هذا المشهد الرقمي المتغير من خلال تبني حلول التكنولوجيا المالية لتحقيق ميزة تنافسية، خصوصاً أن شركات التكنولوجيا المالية غالباً ما تتمتع بتمويل أسهم يفوق بكثير ما يتوفر للبنوك التقليدية (قاسم ورشوان، 2022).
- ✓ اثراستخدام التكنولوجيا المالية على العمليات المصرفية: يساهم الابتكار في التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية من خلال توفير بيئة تشغيل أكثر أماناً، بفضل تقنيات مثل التشفير والقياسات الحيوية، إلى جانب أنظمة أكثر توافقاً مع بيئة التشغيل، مما يقلل من احتمالية حدوث الأعطال أو الفشل. (شحاتة، 2019، صفحة 620)
- ✓ تحسين تجربة العملاء: يساهم التعلم الآلي في تحليل بيانات العملاء وفهم تفضيلاتهم، مما يتيح تطوير الخدمات والمنتجات بما يتماشى مع توقعاتهم. كما تتيح التقنيات الحديثة للعملاء الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات، ومقارنة الأسعار، واختيار الأنسب وفقاً لاحتياجاتهم ومعاييرهم الشخصية. (الهام ح.، 2024، صفحة 71)
- ✓ زيادة المنافسة: لطالما عملت البنوك التقليدية في بيئة مستقرة نادراً ما تطلبت تغييرات جذرية في أساليب العمل. إلا أن ظهور شركات التكنولوجيا المالية والشركات التكنولوجية الكبرى فرض تحديات جديدة هددت استمرارية البنوك إن لم تواكب وتتبنى الابتكار. وقد دفعها ذلك إلى التكيف مع المستجدات من خلال دعم الابتكار بوسائل متعددة، مثل التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية ومواكبة متطلبات المنافسة المتزايدة. (الهام ح.، 2024)

المبحث الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والبنوك التجارية

من خلال هذا المبحث نقوم بعرض ومناقشة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع محل الدراسة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

➤ الدراسات المحلية (الجزائرية):

دراسة (الهام، 2023) بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء للبنوك التجارية ; دراسة حالة بنك التنمية المحلية –وكالة مستغانم

تناول هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، حيث يتم تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صناعة الخدمات المصرفية وتحسينها.

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أهم تقنيات التكنولوجيا المالية التي يمكن للبنوك استخدامها ودورها في تحسين كفاءة أداء البنك ككل. و من أجل تحقيق هذا الهدف قمنا بدراسة ميدانية في بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم و قد أثبتت هذه الدراسة النتائج التالية: أن هناك توجدا كبيرا لتبني التكنولوجيا المالية مما تحمله من ابتكارات مالية جديدة التي من شأنها تنوع الخدمات والمنتجات، كذلك الأداء فهو يعطي صورة شاملة للبنك عن البيئة الداخلية والخارجية عن طريق قياسات تساعد في تحسين عملية التقييم، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين التكنولوجيا والأداء لكنها لم تصل إلى مرحلة النضج الكافي في البنك محل الدراسة.

دراسة) خديجة & كنوز(2023 , بعنوان:

تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية; دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية فروع (ورقلة-تقرت)

هدفت الدراسة إلى تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية، و لقد قمنا بدراسة ميدانية لعينة من البنوك العمومية والمختلطة، و لتحقيق هدف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي و منهج تحليل البيانات، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات و كانت الدراسة على عينة عشوائية متمثلة في (60) موظفا، و تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية و معالجتها ببرنامج SPSS;V , و قد توصلت الدراسة إلى:

- ✓ وجود ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية و البنوك التجارية.
- ✓ البنوك الجزائرية تستخدم مواردها المالية بكفاءة و فعالية تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها
- ✓ التكنولوجيا المالية لها أثر واضح في البنوك التجارية الجزائرية.
- ✓ البنوك التجارية تحتوي على مجموعة من الخدمات المصرفية في مختلف المعاملات المصرفية.

دراسة) بختي & مجاني(2020 , بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي

حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أن العالم شهد ثورة تكنولوجيا غيرت من ملامحه في جميع المجالات ، وقد كان قطاع الخدمات المالية احد هذه المجالات و طورت من أدواتها وتقنياتها بل وصل الأمر إلى ظهور شركات رقمية كانت نتاج التزاوج بين المجال المالي والتكنولوجيا عرفت بشركات فنتك .تخصصت في تقديم خدمات مالية مختلفة من مدفوعات وإقراض وغيرها .

واستخدم الباحثين في دراستهما المنهج الوصفي التحليلي، المنهج الوصفي الذي تم فيه أن التكنولوجيا المالية هي مصطلح يضم جانب تكنولوجي مع الجانب المالي ، فنتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة الكترونية وعمليات رقمية ، حيث تم توجيه احدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية ، والمنهج التحليلي حيث جسدوا فيه دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصري وحجم الاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية خلال الفترة من 2010 إلى بداية سنة 2018.

ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية :

- مساهمة التكنولوجيا المالية الإلكترونية لتشمل تحويل الأموال والمدفوعات والإقراض والتأمين
- مساهمة التكنولوجيا المالية الإلكترونية مع البنوك من اجل الحفاظ على ثقة العملاء (من البنوك) من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات فنيبتيك.
- تهيئة البيئة القانونية من خلال وضع اطر تنظيمية وتشريعية تنظم أسس الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.
- أوضحت الدراسة أن التكنولوجيا المالية أصبحت واقعا يفرض نفسه على الاقتصاد من خلال تقديمها لخدمات مالية متعددة وبكفاءة وجودة عالية.

دراسة) قدير & قعمور(2022) .:

تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي في البنوك التجارية: دراسة حالة البنوك التجارية في الجزائر خلال فترة (2010-2019)

حاولت هذه الدراسة الكشف عن أثر تطبيق التكنولوجيا المالية ممثلة بأجهزة الصراف الآلي وبطاقات الدفع ما بين البنوك على الأداء المالي للقطاع المصرفي في الجزائر ممثلا بمؤشر الربحية معدل العائد على حقوق الملكية (ROE)، ومعدل العائد على الأصول (ROA)، لبيانات سنوية خلال الفترة (2010-2019) ، باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد، وقد سبق ذلك دراسة إحصائية لواقع تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر خلال الفترة (2016-2021). ومن أهم ما توصل إليه من نتائج وجود أثر معنوي موجب لمؤشري التكنولوجيا المالية على معدل العائد على حقوق الملكية (ROE)، ومن جانب آخر كان أثر ذلك على معدل العائد على الأصول (ROA) معنويا لكن متباينا، حيث كان هناك أثر معنوي موجب لاستخدام أجهزة الصراف الآلي على (ROA)، بينما كان أثر استخدام بطاقات الدفع ما بين البنوك على (ROA)، سالباً لكن ضعيفا جدا يكاد ينعدم خلال فترة الدراسة.

دراسة (بيلوطة و براغشة، 2022) بعنوان:

أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك: دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة -BNA CPA-BADR

هدفت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي-دراسة ميدانية في الوكالات البنكية لمدينة قلمة- استهدفت هذه الدراسة ثلاث وكالات محلية للبنوك التالية: (CPA,BADR,BNA). وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات عن متغيراتها، إذ تم توزيعه على عينة هدفية شملت 35 عينة من الأفراد العاملين في الوكالات خلال الفترة الزمنية (جوان 2022). توصلت نتائج الدراسة إلى: أن هناك توجه كبير لتبني التكنولوجيا المالية مما تحمله من ابتكارات مالية جديدة التي من شأنها تنويع الخدمات والمنتجات، كذلك الأداء فهو يعطي صورة شاملة للبنك عن البيئة الداخلية والخارجية عن طريق قياسات تساعد في تحسين عملية التقييم، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين التكنولوجيا والأداء لكنها لم تصل إلى مرحلة النضج الكافي في البنوك الجزائرية محل الدراسة دراسة (طارق و زغدي، 2022):

دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر

تهدف هذه الورقة البحثية إلى استكشاف أنماط الخدمات المصرفية الحديثة الناتجة عن التقدم التكنولوجي، ومدى ارتباطها بالقطاع المالي، مع التركيز على مدى تطبيق هذه الخدمات في القطاع المصرفي والمالي في الجزائر، ومساهمتها في تعزيز جهود تحقيق الشمول المالي. وقد اعتمدت الدراسة على منهج وصفي مقارن، وتوصلت إلى أن القطاع المصرفي والمالي في الجزائر يشهد تطوراً ملحوظاً، رغم بطء تحسن مؤشرات الوصول إلى الشمول المالي المستهدف.

دراسة (حليمة و مكي، 2024) بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري; حالة البنك الوطني الجزائري (وكالة مستغانم (BNA)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات والمنتجات المصرفية، حيث اعتمدت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا لمعرفة دور التكنولوجيا المالية، وذلك باستخدام جملة من الأدوات لجمع المعلومات وكان من بينها الاستبيان، ومن النتائج المتوصل إليها لعل أبرزها أن التكنولوجيا المالية تعد من أهم الآليات المناسبة لتسهيل الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى أن البنك الوطني الجزائري محل الدراسة يولي أهمية كبيرة للتكنولوجيا المالية، حيث يعمل على توفير كل المتطلبات لإرساء المدخل التكنولوجي ضمن نشاطه، وأيضاً وضع إستراتيجية لإدارة عنصر تكنولوجيا الصناعة المصرفية.

دراسة (ابتسام و بليح، 2023) بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين العمليات البنكية - دراسة ميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة تيارت

– 543

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين العمليات البنكية، فتطرقنا بداية إلى تحليل تطور التكنولوجيا المالية و التعرف على مختلف قطاعاتها، و فهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية و القطاع المالي مع تبيان واقع الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري و مدى تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الجزائرية و

كيفية تأثيرها على أداء البنوك، و قد تم إجراء الدراسة على بنك الفلاحة و التنمية الريفية، بحيث اعتمدنا على وثائق المؤسسة و الملاحظة التي ساعدتنا في التعرف على أهم التقنيات المطبقة في البنك لتحسين جودة خدماته.

و تم التوصل إلى أن المصارف الجزائرية عامة و بنك الفلاحة و التنمية الريفية خاصة تعاني من نقص الخدمات المصرفية الالكترونية حيث ينحصر تعاملها على بعض البطاقات المصرفية، و هذا راجع إلى نقص عامل الثقة لدى عملائها كما تعاني من نقص التكنولوجيا على مستوى بعض الفروع

➤ الدراسات الأجنبية:

دراسة (منيرة و اخرون، 2020) مقال بعنوان:

الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية؛ دراسة حالة ماليزيا و دول مجلس التعاون الخليجي

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية الإسلامية مع دراسة حالي ماليزيا و دول مجلس التعاون الخليجي، و قد تم التوصل إلى أنه في عالم التكنولوجيا، يجب على المصارف بصفة عامة و المصارف الإسلامية بصفة خاصة أن تتأقلم مع الوضع، و استغلال وسائل التكنولوجيا المالية كالهواتف الذكية و الانترنت، و تقنياتها كالمنصات الرقمية و العملات المشفرة..... الخ حتى تستطيع المنافسة و تحافظ على عملائها، و بالتالي البقاء في الساحة المصرفية.

دراسة (Iriobe & Oyinola, 2017):

The Effect of Financial Technology Services on Banks Customers Satisfaction in Nigeria

تأثير خدمات التكنولوجيا المالية على رضا عملاء البنوك في نيجيريا

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير خدمات التكنولوجيا المالية على رضا عملاء البنوك في نيجيريا، مع التركيز على مدى إسهام هذه الخدمات في تحسين مستوى رضا العملاء. اعتمدت الدراسة على تصميم بحث تفسيري وعرضي، واستهدفت طلاب الجامعات في نيجيريا كمجتمع للدراسة، حيث تم اختيار خمس جامعات بطريقة عشوائية. تم جمع البيانات الأولية من خلال توزيع 250 استبياناً منظمًا، وقد تم استكمال 243 استبياناً منها بشكل صحيح. استخدم الباحث برنامج SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) لتحليل البيانات وعرض النتائج. أظهرت نتائج الدراسة أن مجموعة من العوامل، مثل سهولة الوصول إلى خدمات التكنولوجيا المالية، وتكلفة المعاملات، وتوافر الخدمات، وكفاءة العمليات، إلى جانب مستوى الراحة والأمان، لها تأثير ملحوظ على رضا عملاء البنوك. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة خدمات التكنولوجيا المالية تُسهم بشكل إيجابي وكبير في تعزيز رضا العملاء. كما بيّنت نتائج الاستبيانات أن فعالية هذه الخدمات تلعب دورًا مهمًا في كسب رضا العملاء والاحتفاظ بهم، مما ينعكس بدوره في زيادة الإيرادات التي تحققها البنوك.

دراسة (Zhu, 2023) مقال بعنوان:

The Role of Fintech in the Innovation and Transformation of the Banking Industry

اعتمدت هذه الورقة على دراسة الأدبيات المحلية و الدولية حول التكنولوجيا المالية و التحول الرقمي في الصناعة المصرفية، و استعراض و تحليل الوضع الحالي لتحول البنوك التجارية، و الإشارة إلى مشاكل عملية تحول البنوك التجارية في مختلف المناطق و مدى تغلغل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية، و يتناول البحث دراسة حالة التحول الرقمي للبنك الصيني الشهير، ICBC حيث تم التوصل إلى ضرورة اعتماد تقنيات التكنولوجيا المالية كالذكاء الاصطناعي، و البيانات الضخمة، و الحوسبة السحابية لمواجهة التحديات، و تسريع تحولها الرقمي لمواكبة اتجاهات التطور في البيئة المالية و تمكين الابتكار في البنوك التجارية، و هذا من خلال تحليل الوضع الحالي و تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية الرئيسية ذات الصلة على تطوير الصناعة المصرفية.

دراسة (ابراهيم، صلاح، و بخيت، 2021) بعنوان:

Reality of the financial technology industry in India and Kenya

و اقع صناعة التكنولوجيا المالية في الهند و كينيا

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على واقع وتوجهات قطاع التكنولوجيا المالية في كل من الهند وكينيا، من خلال استعراض تطورات المشهد العالمي للاستثمار في هذا المجال، ثم تحليل تجريبي البلدين باعتبارهما من النماذج الرائدة في آسيا وإفريقيا. وقد تناولت الورقة أبرز مجالات التكنولوجيا المالية في البلدين والعوامل الرئيسية التي ساهمت في نجاح كل تجربة. وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في الهند تميز بالاعتماد على تطوير بنية تحتية رقمية متينة، إضافة إلى دعم الابتكار من قبل الشركات الناشئة، واستكمال هذه المنظومة بالتعاون الفعال من قبل الحكومة. أما في كينيا، فقد برزت كوجهة رائدة للتكنولوجيا المالية في إفريقيا بفضل النجاح الباهر والسريع لخدمة الدفع عبر الهاتف، التي جاءت استجابة لحاجة ملحة بسبب قصور المؤسسات المالية التقليدية، إلى جانب بيئة عمل "M-Pesa" المحمول وتنظيم معلوماتية مهيئة لدعم هذا النوع من الابتكارات

دراسة (احمد، 2019):

The Role of financial technology in supporting financial activity and innovation –Bahrain's experience

دعم التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي و الابتكار تجربة البحرين

سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع التكنولوجيا المالية (Fintech) من خلال تجربة مملكة البحرين، حيث شكّل هذا القطاع خلال السنوات القليلة الماضية تحولاً جذرياً في الأنظمة المالية على المستويين العالمي والعربي. وقد أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية أصبحت تلبى احتياجات متعددة في المجال المالي، بطرق متقدمة تُنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية، سواء من حيث السرعة أو انخفاض التكلفة.

وقد استطاعت الشركات الناشئة في البحرين العاملة في مجال التكنولوجيا المالية تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات، شملت المدفوعات، والعملات الرقمية، وتحويل الأموال، إضافة إلى الإقراض، والتمويل الجماعي، وإدارة الثروات، وخدمات التأمين، مستندةً في ذلك إلى البنية التحتية الرقمية والتقنيات الحديثة.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستقبل العمليات المالية بجميع أشكالها، سواء كانت دفعاً أو استثماراً أو ادخاراً أو تحويلات، سيكون ضمن إطار التكنولوجيا المالية، التي لم تعد مجرد خيار مطروح، بل باتت تمثل ملامح المستقبل المالي القادم.

دراسة (الابيض و الشعراي، 2018):

The impact of technological Innovation on Bank performance

تأثير الابتكار التكنولوجي على أداء البنوك

تبحث هذه الدراسة في تأثير عوامل الابتكار التكنولوجي على أداء المصارف اللبنانية خلال فترة تمتد لثمان سنوات (من عام 2010 إلى عام 2017)

استخدم البحث العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) كمؤشرين لقياس مستوى الأداء. تشمل عوامل الابتكار التكنولوجي: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، والاستثمار في برامج الحاسوب.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الاستثمار في أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت له تأثير إيجابي على أداء المصارف اللبنانية.

كما كشفت النتائج عن عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والاستثمار في برامج الحاسوب على أداء المصارف اللبنانية.

دراسة (عقل و حلبي، 2023):

اثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك- دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر-

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك العاملة في مصر، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على عينة مكونة من 20 بنكاً خلال الفترة من 2016 إلى 2020، باستخدام بيانات ثانوية من القوائم المالية للبنوك وقواعد بيانات البنك الدولي، واعتماداً على أسلوب البيانات المدمجة (Panel Data) والتحليل الإحصائي باستخدام برنامج STATA. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي معنوي لأرصدة بطاقات الائتمان على كل من معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية، في حين لم تُظهر النتائج وجود أثر معنوي لقيمة الأصول التكنولوجية على هذين المؤشرين. وبناءً عليه، تم رفض الفرض الأول المتعلق بعدم وجود أثر لأرصدة بطاقات الائتمان، وقبول الفرض الثاني الذي ينص على عدم وجود أثر لقيمة الأصول التكنولوجية على الأداء المالي.

المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

من خلال هذا الجزء نناقش الدراسات السابقة التي قمنا بعرضها في المطلب الأول من هذا المبحث.

➤ من حيث الهدف:

تنوعت الدراسات السابقة في معالجة الموضوع كل منها بصيغة إلى أنها ركزت على هدف موحد يتمثل في أثر و مدى تطور التكنولوجيا المالية في أداء البنوك وهذا ما رأيناه في معظم الدراسات كدراسة (مليكة قدير ، زهرة قعمور،

(2022) و دراسة (خالد ببلوطة ، رمضان براغشة ، 2020) و أيضا (بن قادة إلهام، 2023) و منها دراسات أجنبية (الأبيض و الشعراي، 2018) و (عقل و حلي 2023) كمثال على ذلك حيث ركزت دراسة (مرسلي؛ حليلة مكي عمارية، 2022) و (بلخماس؛ بلسم؛ بلح إكرام زينب) و (Zhifei Zhu, 2023) على مدى تطور التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية، حيث اختلفت عنهم دراسة (Grace Iriobe; Oyinlola M. Akinyede, 2017) بمعالجتها مدى تأثير الخدمات المصرفية على رضا العملاء.

➤ من حيث الأسلوب:

أغلب الدراسات المحلية و الأجنبية استعملت خلال دراستها أسلوب تحليلي للبيانات المجمعة عن طريق الاستبيان كدراسة (مرسلي حليلة، مكي عمارية، 2022) و دراسة (شافو خديجة ، كنوز عائشة، 2023) و (براغشة رمضان؛ خالد ببلوطة، 2022) بالإضافة إلى الدراسات الأجنبية كدراسة (Grace Iriobe; Oyinlola M. Akinyede, 2023) و (Zhifei Zhu, 2023). اختلفت عنهم دراسة (مليكة قدير ، زهرة قعمور ، 2022) باستخدامها نموذج الانحدار الخطي المتعدد و كذلك دراسة (عقل و حلي 2023) باعتمادها على أسلوب البيانات المدمجة (Panel Data) والتحليل الإحصائي باستخدام برنامج STATA الذي ساعدهم في الوصول لنتائجهم.

➤ من حيث عينة الدراسة:

الدراسات المحلية كلها استعملت الجزائر كعينة للدراسة و ذلك بأخذ مختلف البنوك الجزائرية من أنحاء الوطن كدراسة (طارق و زغدي 2022) و دراسة (مليكة قدير ، زهرة قعمور ، 2022)، أما دراسة (مرسلي حليلة، مكي عمارية، 2022) ركزت على البنك الوطني الجزائري، كذلك (براغشة رمضان؛ خالد ببلوطة، 2022) أخذت ثلاثة وكالات BNA-CPA-BADR أما بخصوص الدراسات الأجنبية اختلفت تماما من حيث العينات، حيث أخذت (Zhifei Zhu, 2023) البنك الصيني CBC و دراسة (بباس منيرة؛ فالي نبيلة، 2020) استعملت حالة ماليزيا و مجلس التعاون الخليجي، أما دراسة (Grace Iriobe; Oyinlola M. Akinyede) أخذت عينة طلاب نيجيريا ل 5 جامعات مختلفة و أخيرا دراسة (ابراهيم ، صلاح و بخيت) اخذت البنوك العاملة في الهند و كينيا كعينة لدراستها.

➤ من حيث النتائج المتوصل إليها:

معظم الدراسات سواء محلية أو أجنبية توصلت إلى نتيجة واحدة و هي أن التكنولوجيا المالية أحد العوامل الرئيسية الدافعة للتطور و التحول الذي يشهده القطاع المصرفي و المالي و هذا ما توصلت إليه دراسة (إبراهيم ، صلاح و بخيت 2021) و أكدت عليها دراسات أخرى كدراسة (بباس منيرة ، فالي نبيلة، 2020) و (Zhifei Zhu 2023) بأنه من الضروري اعتماد تقنيات التكنولوجيا المالية كالبيانات الضخمة ، العملات المشفرة... الخ لتسريع التحول الرقمي و تمكين الابتكار في البنوك التجارية. اختلفت عنهم دراسة واحدة (بلخماس؛ بلسم؛ بلح إكرام زينب) بوصولها إلى أن المصارف الجزائرية تعاني من نقص التكنولوجيا المالية و نقص في خدماتها الإلكترونية و كذا راجع إلى نقص عامل الثقة لدى عملائها.

المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

بعد التطرق للدراسات السابقة نلاحظ أنها اتفقت نوعاً ما من خلال أهدافها و النتائج المتوصل إليها فمعظم الدراسات أخذت التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل و اختلفت في المتغير التابع الذي سواء كان أداء مالي أو خدمات مصرفية ، و هنا تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة في المتغير المستقل و تختلف عنهم في المتغير التابع الذي يتمثل في نشاط البنوك التجارية، بحيث أن هذا المتغير يجمع العديد من المتغيرات المتعلقة بالبنوك كالأداء المالي، والخدمات المصرفية، و لتحقيق هدف الدراسة سيتم استخدام برنامج SPSS و الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات و هذا ما تم استخدامه في أغلب الدراسات فلم تختلف عنهم الدراسة الحالية ، إلى أنها اختلفت من حيث العينة فسيتم تطبيق الدراسة على مجموعة البنوك العاملة في ولاية عين تموشنت.

خاتمة الفصل

تمثل التكنولوجيا المالية تطورا كبيرا في نشاط البنوك التجارية، فهل تمنح هذه الأخيرة فرصة لتحسين أدائها و زيادة رضا العملاء، كما توفر السرعة و الأمان فنظرا لما يشهده العالم من تغيرات مسارعة فوجب على البنوك تبني التكنولوجيا المالية لرسم سياسات مناسبة لرفع و تحسين مستوى نشاطها تم من خلال هذا الفصل التطرق إلى أهم المفاهيم الأساسية للبنوك التجارية و التكنولوجيا المالية و كذا تأثيرها على نشاط هذه البنوك من خلال ابتكاراتها الحديثة لإتمام المعاملات المالية و تنوع وسائل الدفع و بالتالي تحقيق أهدافها.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية لعينة من البنوك العاملة لولاية عين

تموشنت

مقدمة الفصل الثاني:

تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لموضوع الدراسة، و سنحاول في هذا الفصل تطبيق ما جاء به الجانب النظري، وهذا لعينة مكونة من أربعة وكالات بنكية لولاية عين تموشنت (BADR_BDL_BNA_BE) وهدفنا هو معرفة دور التكنولوجيا المالية في النشاط البنكي، أين تم تقسيم الفصل إلى جزئين، الأول تم التطرق إلى الإطار الوصفي و المنهجي للدراسة، و الثاني إلى تحليل و تفسير النتائج المتوصل إليها باستخدام طرق و أساليب إحصائية تمكننا من الوصول إلى نتائج بشكل دقيق.

المبحث الأول: الإطار الوصفي و المنهجي للدراسة؛

المبحث الثاني: تحليل و تفسير النتائج المتوصل إليها.

المبحث الاول:الإطار المنهجي والوصفي للدراسة

يمثل هذا الجزء من الدراسة محورا أساسيا لضمان مصداقيتها العلمية، إذ يدمج بين الإطارين المنهجي والوصفي لتقديم تصور شامل عن تنفيذ الدراسة الميدانية. حيث يشمل الإطار المنهجي اختيار العينة، وإجراءات جمع البيانات، وبناء النموذج، بينما يركز الإطار الوصفي على اختبار ثبات الأداة ووصف العينة من حيث الخصائص الديموغرافية والمهنية. ويسهم هذا التكامل في تعزيز موضوعية النتائج ودقتها.

المطلب الاول:الإطار المنهجي للدراسة

يشمل الإطار المنهجي للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها عينة الدراسة وإجراءات جمع البيانات بالإضافة إلى عرض نموذج الدراسة الذي يوضح العلاقة بين المتغيرات و يساعد في اختبار الفرضيات .

أولا:عينة الدراسة وإجراءات جمع الاستبيان

نظرا لصعوبة الوصول لجميع البنوك العاملة في ولاية عين تموشنت، وكما هو معلوم أن عينة الدراسة هي مجموعة جزئية من المجتمع، قمنا بدراستنا باختيار عينة الدراسة بصفة عشوائية، وتم احتسابها عن طريق معادلة ستيفن تامبسون التالية:

$$n = \frac{NP(1 - p)}{(N - 1) \left(\frac{d^2}{Z^2}\right) + P(1 - P)}$$

بحيث أن:

N: حجم العينة

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d: نسبة الخطأ وتساوي 0.05

P: نسبة توفر خاصية والمحايدة وتساوي 0.5

وعليه تم تقدير مجتمع الدراسة ب 80 عامل في كامل البنوك العاملة في ولاية عين تموشنت

الجدول 1-2:إجراءات توزيع الاستبيان

نسبة الاستجابة	الاستبيانات المستردة	الاستبيانات الموزعة
90%	54	60

المصدر: من إعداد الطالبتين

يشتمل مجتمع دراستنا على جميع الوكالات البنكية لولاية عين تموشنت أما فيما يخص عينة الدراسة تم اختيار أربع بنوك تجارية حيث وزعت الاستمارات على كافة الموظفين وبلغ عددها 60 و كان عدد الاستمارات المسترجعة و الصالحة التي تم إخضاعها للدراسة ب 54 يعني أن عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي مناسبة للدراسة.

الجدول 2-2: درجات سلم ليكارث الخماسي

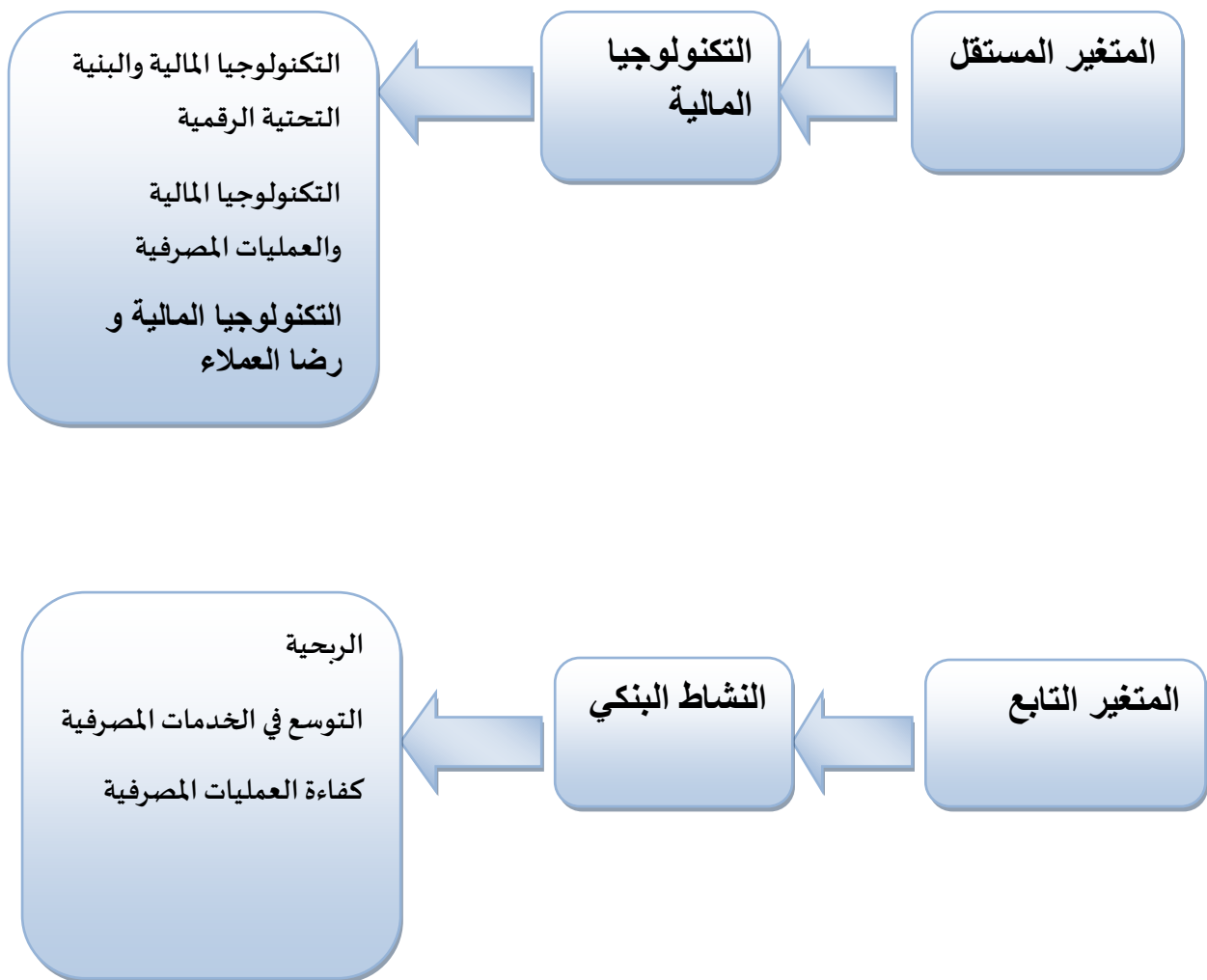
التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي النموذج المعتمد في دراستنا المتكون من متغيرين أساسيين هما "النشاط البنكي والتكنولوجيا المالية" حيث قسمنا المتغير المستقل إلى ثلاث أبعاد و الشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل 1-2: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الإطار الوصفي للدراسة

أولا: اختبار أداة الاستبانة

كما هو معلوم إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي 0.60، يمكننا القول بأن أداة الدراسة تتمتع بثبات عال. وفيما يلي الجدول رقم (02) الذي يلخص نتائج اختبار معامل "ألفا كرونباخ" لمختلف أبعاد الاستبيان ومحاوره

الجدول 2-3: ثبات أداة الاستبانة (ألفا كرونباخ)

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
30	0.752

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة كرونباخ الإجمالية بلغت 75,2% و هي قيمة تعتبر ثبات مرتفعة جدا لأنها أعلى من النسبة المقبولة في الدراسة و هي 60%، مما يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات مما يجعلها صالحة لاستوفاء متطلبات الدراسة.

ثانيا: صدق الاستبيان

➤ الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة ، حيث تم الاستفادة من ملاحظتهم و توجيهاتهم فيما يخص كل من شكل ، محتوى و مدى تناسق عبارات الاستبيان و ترابط محاوره و التي أخذت بعين الاعتبار ، بالإضافة إلى عرضه على عينة من عمال البنوك التجارية بولاية عين تموشنت من اجل التأكد من محتوى الاستبيان و وضوح عباراته.

➤ الصدق الداخلي لعبارات الاستبيان:

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط بيرسون

(Pearson) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0,05

أ- الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول " التكنولوجيا المالية

الجدول 2-4: البعد الأول لتكنولوجيا المالية والبنية التحتية الرقمية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
01	يعتمد البنك على أنظمة إلكترونية متطورة في تقديم الخدمات المصرفية.	0,597	0,000
02	يوفر البنك تطبيقات مصرفية تتيح إجراء العمليات بسهولة وأمان.	0,687	0,000
03	يعتمد البنك على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم الاستشارات المالية.	0,767	0,000
04	يتم استخدام تقنيات التشفير لحماية بيانات العملاء والمعاملات المصرفية.	0,859	0,000
05	يوفر البنك أجهزة صراف آلي ذكية تدعم عمليات الإيداع والتحويل الفوري.	0,804	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الأول التكنولوجية المالية و البنية التحتية الرقمية موجبة و قوية، و كلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05 مما يشير إلأن جميع العبارات صادقة و مرتبطة مع بعضها البعض.

الجدول 2-5: البعد الثاني التكنولوجية المالية والعمليات المصرفية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
01	تساهم التكنولوجيا المالية في تسريع عمليات التحويل المالي داخل البنك وخارجه.	0,462	0,000
02	أدت التكنولوجيا المالية إلى تقليل التعاملات الورقية في المعاملات المصرفية.	0,818	0,000
03	يساعد اعتماد التكنولوجيا المالية في خفض التكاليف التشغيلية للخدمات المصرفية.	0,787	0,000
04	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك.	0,692	0,000
05	يوفر البنك خدمات مصرفية إلكترونية متاحة يوميا وعلى مدار الساعة.	0,540	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه ، يتضح إن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني التكنولوجية المالية و العمليات المصرفية موجبة و قوية ، و كلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05 مما يشير إلى إن جميع العبارات صادقة و مرتبطة مع بعضها البعض

الجدول 2-6: البعد الثالث التكنولوجية المالية ورضا العملاء

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.	0.634	0,000
02	توفر التطبيقات المصرفية الحديثة تجربة استخدام سهلة وسريعة.	0.663	0,000
03	تؤدي التكنولوجيا المالية إلى تقليل أخطاء العمليات المصرفية التقليدية.	0.732	0,000
04	يشعر العملاء بثقة أكبر في التعامل مع البنوك التي تعتمد التكنولوجيا المالية.	0.664	0,000
05	يساهم الابتكار التكنولوجي في جذب شرائح جديدة من العملاء.	0.551	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه ، يتضح إن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث التكنولوجية المالية ورضا العملاء موجبة و قوية ، و كلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05 مما يشير إلى إن جميع العبارات صادقة و مرتبطة مع بعضها البعض.

ب- الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " النشاط البنكي "

الجدول 2-7: البعد الأول الربحية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
01	ساعدت التكنولوجيا المالية في زيادة إيرادات البنك من خلال تقديم خدمات مبتكرة.	0,479	0,000
02	أدى التحول الرقمي إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الأرباح.	0,710	0,000
03	يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية لتقديم حلول تمويلية مبتكرة.	0,791	0,000
04	ساهمت الخدمات المصرفية الرقمية في زيادة حجم الودائع والاستثمارات بالبنك.	0,618	0,000
05	أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية.	0,408	0,002

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه ، يتضح إن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الأول النشاط البنكي و الربحية موجبة و قوية ، و كلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05 مما يشير إلى إن جميع العبارات صادقة و مرتبطة مع بعضها البعض.

الجدول 2-8: البعد الثاني التوسع في الخدمات المصرفية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	sig
01	أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية	0,623	0,000
02	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية متنوعة تلبي احتياجات العملاء بطرق مبتكرة.	0,605	0,000
03	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة عدد العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية.	0,786	0,000
04	يعتمد البنك على التحليل الرقمي لفهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات مخصصة.	0,784	0,000
05	مكنت التكنولوجيا المالية البنك من تقديم قروض وتمويلات بسرعة وكفاءة أعلى.	0,300	0,028

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه ، يتضح إن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني النشاط البنكي والتوسع في الخدمات المصرفية موجبة وقوية ، و كلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05 مما يشير إلى إن جميع العبارات صادقة و مرتبطة مع بعضها البعض

الجدول 2-9 : البعد الثالث كفاءة العمليات المصرفية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
01	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليل مدة معالجة العمليات المصرفية اليومية.	0,546	0,000
02	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين دقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.	0,625	0,000
03	مكنت الحلول الرقمية البنوك من تحسين إدارة تدفق السيولة بشكل أكثر كفاءة.	0,606	0,000
04	ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل وقت الانتظار عند تنفيذ المعاملات المصرفية.	0,841	0,000
05	عززت التكنولوجيا المالية من قدرة البنوك على إدارة البيانات وتحليلها بفعالية	0,821	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه ، يتضح إن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث النشاط البنكي و كفاءة العمليات المصرفية موجبة و قوية ، و كلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05 مما يشير إلى إن جميع العبارات صادقة و مرتبطة مع بعضها البعض.

ثالثا : وصف عينة الدراسة

• توزيع أفراد العينة حسب "الجنس"

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التاليين :

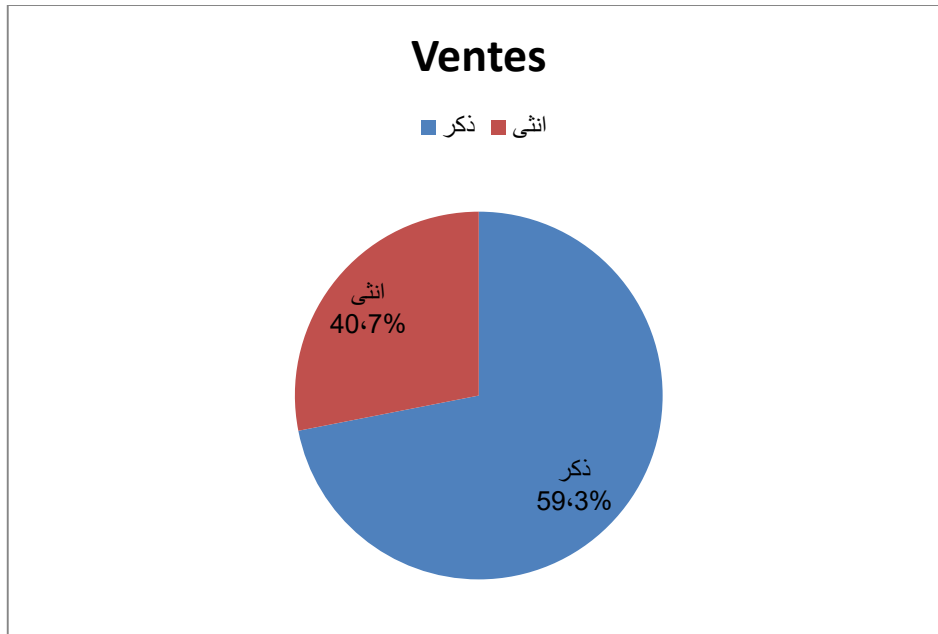
الجدول 2-10: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	32	59,3%
أنثى	22	40,7%
المجموع	54	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

و يمكن توضيح توزيع أفراد العينة من خلال الشكل التالي :

الشكل (2-2) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

بالنسبة لنوع الجنس نلاحظ من الجدول و الشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 59,3% في حين أن نسبة الإناث تمثل 40,7% و بالتالي فان نسبة الذكور أعلى وهذا يرجع إلى طبيعة العمل.

• توزيع أفراد العينة حسب السن

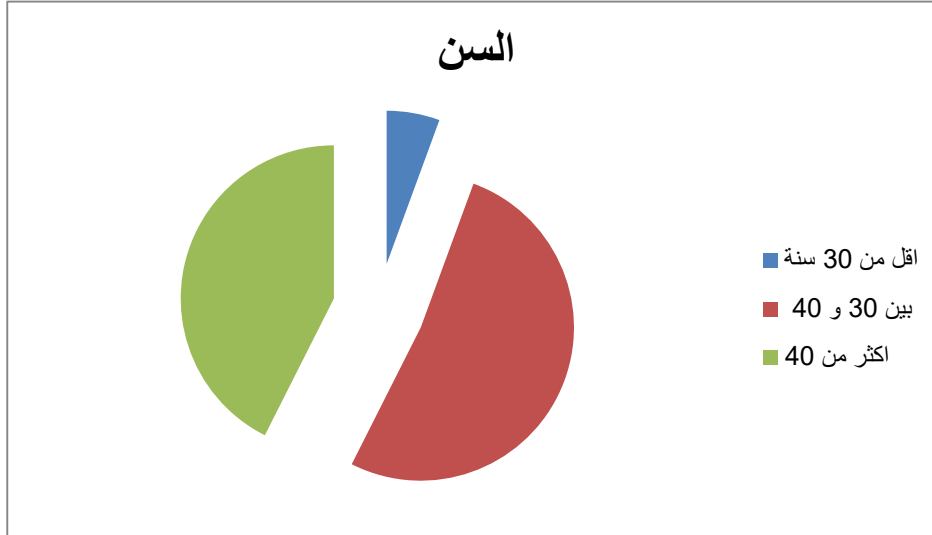
الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي :

الجدول 2-11: توزيع أفراد العينة حسب السن

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	03	5,6%
بين 30 و 40 سنة	28	51,9%
أكثر من 40 سنة	23	42,6%
المجموع	54	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

الشكل 2-3: توزيع افراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الفئة السنية الغالبة على إجمالي العينة هي (بين 30 و 40 سنة) حيث بلغ عددها 28 فردا بنسبة 51,9% و هو السن الذي يتميز به الفرد بنشاط عال في عمله ، بعد ذلك تأتي الفئة (أكثر من 40 سنة) التي بلغ عددها 23 فردا بنسبة 42,6% و أخيرا الفئة السنية (اقل من 30 سنة) والتي كان عددها قليل جدا تمثل في 03 أفراد بنسبة 5,6% هذا ما بيّن لنا أن الفئة العمرية المتوسطة هي الأكثر نشاطا في البنوك التجارية حسب العينة المدروسة

• توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

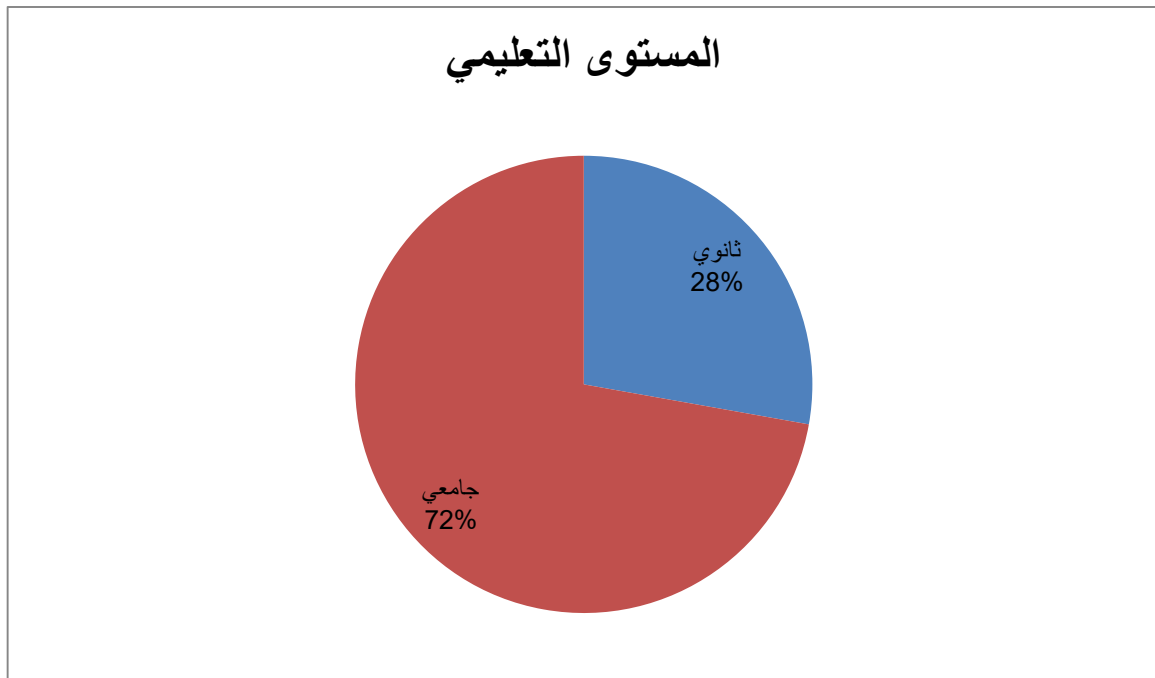
هذا ما سنوضحه من خلال الآتي :

الجدول 2-12: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	15	27.8%
جامعي	39	72.2%
المجموع	54	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

الشكل 2-4: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول و الشكل الموضح نلاحظ أن اغلب أفراد العينة لهم شهادات جامعية بنسبة 72,2% حيث بلغ عددهم 39 فردا و هذا راجع إلى طبيعة العمل بحكم نشاط البنوك يحتاج إلي قدرات و كفاءات جامعية ثم بعد ذلك تليها فئة المستوى الثانوي التي بلغ عددها 15 فردا من أفراد العينة بنسبة 27,8%

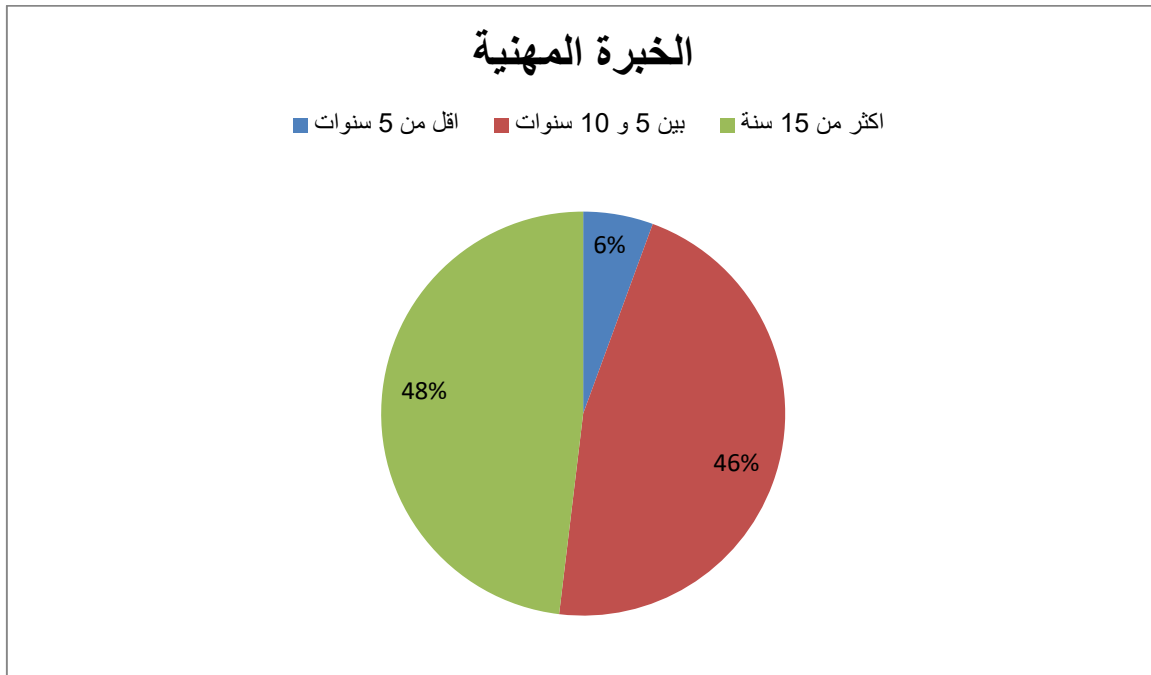
• توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول 2-13: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	03	%5.6
بين 5 و 10 سنوات	25	%46.3
اكثر من 15 سنة	26	%48.1
المجموع	54	%100

من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج:المصدر SPSS

الشكل 2-5: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

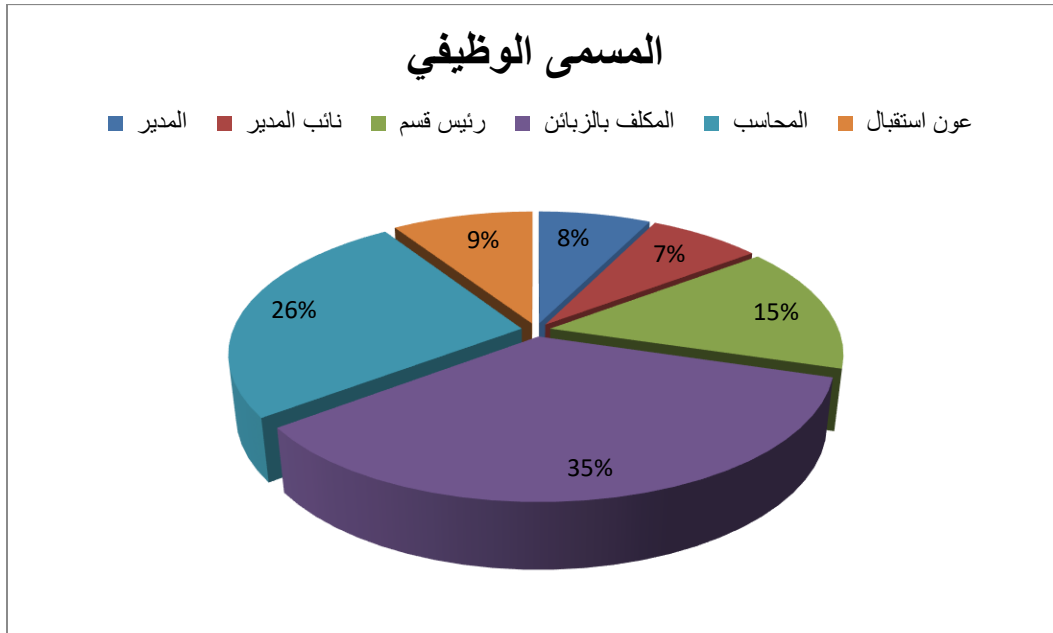
- توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

الجدول 2-14: توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المدير	04	7,4%
نائب المدير	04	7,4%
رئيس قسم	08	14,8%
المكلف بالزيائن	19	35,2%
المحاسب	14	25,9%
عون الاستقبال	05	9,3%
المجموع	54	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

الشكل 2-6: توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

المبحث الثاني: تحليل وتفسير النتائج

المطلب الأول: تقييم مستوى متغيرات الدراسة في بنوك محل الدراسة: (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) سيتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى تقييم مستوى آراء عينة الدراسة حول مدى تطبيق التكنولوجيا المالية، وهذا وفق نتائج المتوسطات الحسابية وكذا الانحراف المعياري. ➤ عرض وتحليل نتائج المحور الأول :

يمكن أن نلخص نتائج إجابات الأفراد المتعلقة بمحور التكنولوجيا المالية المستخرجة من برنامج spss

الجدول 2-15: توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث

4,21_5	3,41_4,20	2,61_3,40	2,60_1,81	1,80_1
مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا

الجدول 2-16 البعد الأول التكنولوجيا المالية و البنية التحتية الرقمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
01	يعتمد البنك على أنظمة إلكترونية متطورة في تقديم الخدمات المصرفية.	4,1296	0,47766	03	مرتفعة
02	يوفر البنك تطبيقات مصرفية تتيح إجراء العمليات بسهولة وأمان.	4,2037	0,4906	01	مرتفعة جدا
03	يعتمد البنك على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم الاستشارات المالية.	4,1296	0,64563	03	مرتفعة
04	يتم استخدام تقنيات التشفير لحماية بيانات العملاء والمعاملات المصرفية.	4,2037	0,56233	01	مرتفعة جدا
05	يوفر البنك أجهزة صراف آلي ذكية تدعم عمليات الإيداع والتحويل الفوري.	4,1667	0,57462	05	مرتفعة
	التكنولوجيا المالية و البنية التحتية الرقمية	4,1667	0,41254		مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج spss

يشير الجدول أعلاه الى أن إجابات أفراد العينة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و الخاصة بالبعد الأول التكنولوجيا المالية و البنية التحتية الرقمية كانت ايجابية تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات (4,12 و 4,20) و المتوسط الحسابي للبعد الأول ككل ب(4,16) على مقياس ليكارت الخماسي و الانحراف المعياري قدر ب 0,41 بدرجة استجابة مرتفع العبارة رقم 02 و 04 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر 4,20 و انحراف معياري (0,49 و 0,56) بدرجة مرتفعة جدا و هذا ما يدل فعلا على أن البنك يوفر تطبيقات مصرفية تتيح تسهيل إجراء العمليات و بأمان و يعتمد على استخدام تقنيات التشفير لحماية بيانات العملاء بعد ذلك في المرتبة الثانية العبارتين 01 و 03 بمتوسط حسابي 4,12 و انحراف معياري (0,47 و 0,64) بدرجة مرتفعة أي أن البنك يعتمد على أنظمة إلكترونية متطورة في تقديم الخدمات المصرفية إضافة إلى تقنيات

الذكاء الاصطناعي و في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي 4،16 و انحراف معياري 0،57 بدرجة مرتفعة و هذا ما يشير إلى أن البنك يوفر أجهزة صراف إلى ذكية تدعم عمليات الإيداع و التحويل الفوري
الجدول 2-17: البعد الثاني التكنولوجيا المالية و العمليات المصرفية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
06	تساهم التكنولوجيا المالية في تسريع عمليات التحويل المالي داخل البنك وخارجه.	4,2593	0,6199	04	مرتفعة جدا
07	أدت التكنولوجيا المالية إلى تقليل التعاملات الورقية في المعاملات المصرفية.	4,277	0,5635	03	مرتفعة جدا
08	يساعد اعتماد التكنولوجيا المالية في خفض التكاليف التشغيلية للخدمات المصرفية.	4,2037	0,5277	05	مرتفعة جدا
09	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك.	4,3519	0,5197	01	مرتفعة جدا
10	يوفر البنك خدمات مصرفية إلكترونية متاحة يوميا وعلى مدار الساعة.	4,3148	0,5074	02	مرتفعة جدا
	التكنولوجيا المالية و العمليات المصرفية	4,2814	0,35928		مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني التكنولوجيا المالية و العمليات المصرفية كانت ايجابية تراوحت المتوسطات بين (4،20 و 4،35) و نتج المتوسط الحسابي العام للبعد (4،28) و انحراف معياري (0،35) بدرجة استجابة مرتفعة جدا العبارة رقم 09 في المرتبة الأولى بدرجة استجابة مرتفعة جدا حيث قدر المتوسط الحسابي ب 4،35 و انحراف معياري 0،51 ما يبين لنا أن التكنولوجيا المالية أدت إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك

المدرسة ، بعد ذلك تأتي العبارة 10 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4,31 و انحراف معياري 0,50 بدرجة مرتفعة جدا التي أشارت إلى أن البنك يوفر خدمات مصرفية إلكترونية متاحة يوميا و على مدار الساعة ، العبارة 07 تأتي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4,27 و انحراف معياري 0,56 بدرجة مرتفعة جدا و في المرتبة الرابعة جاءت العبارة 06 بمتوسط حسابي 4,25 و انحراف معياري 0,61 بدرجة مرتفعة جدا أي أن التكنولوجيا المالية تساهم في تسريع عمليات التحويل المالي داخل البنك و خارجه و أخيرا المرتبة 05 العبارة 08 بمتوسط حسابي قدر ب متوسط حسابي 4,20 و انحراف معياري 0,54 بدرجة مرتفعة جدا و هذا ما يشير على أن التكنولوجيا المالية تساعد في خفض التكاليف التشغيلية للخدمات المصرفية

الجدول 2-18: التكنولوجيا المالية ورضا العملاء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
11	تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.	4,1667	0,60657	05	مرتفعة
12	توفر التطبيقات المصرفية الحديثة تجربة استخدام سهلة وسريعة.	4,2593	0,52071	02	مرتفعة جدا
13	تؤدي التكنولوجيا المالية إلى تقليل أخطاء العمليات المصرفية التقليدية.	4,2037	0,56233	04	مرتفعة جدا
14	يشعر العملاء بثقة أكبر في التعامل مع البنوك التي تعتمد التكنولوجيا المالية.	4,2778	0,56357	01	مرتفعة جدا
15	يساهم الابتكار التكنولوجي في جذب شرائح جديدة من العملاء.	4,2593	0,58874	02	مرتفعة جدا
	التكنولوجيا المالية ورضا العملاء	4,2333	0,36806		مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث التكنولوجيا المالية ورضا العملاء كانت ايجابية تراوحت المتوسطات بين (4,16 و 4,27) و نتج المتوسط الحسابي العام للبعد (4,23) و انحراف معياري (0,36) بدرجة استجابة مرتفعة جدا العبارة 14 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,27 و انحراف معياري 0,56 بدرجة استجابة مرتفعة جدا حيث تدل على أن العملاء يشعرون بثقة أكبر في التعامل مع البنوك التي تعتمد على التكنولوجيا المالية ، في المرتبة الثانية العبارتين 12 و 15 بمتوسط حسابي 4,25 و انحراف معياري 0,58 و 0,52 بدرجة مرتفعة جدا هذا يعني أن التطبيقات المصرفية الحديثة توفر تجربة استخدام سهلة و سريعة ، في المرتبة الرابعة العبارة 13 بمتوسط

حسابي 4,20 و انحراف معياري 0,56 بدرجة مرتفعة جدا هذا يدل على أن التكنولوجيا المالية فعلا تؤدي إلى التقليل من أخطاء العمليات المصرفية التقليدية ،أخيرا العبارة 11 احتلت المرتبة 05 بمتوسط حسابي 4,16 و انحراف معياري 0,60 بدرجة مرتفعة التي أشارت إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعمال بناء على آراء الموظفين حول التكنولوجيا المالية نقبل الفرضية الأولى هناك تطبيق للتكنولوجيا المالية في البنوك

عرض وتحليل نتائج المحور الثاني :

يمكن أن نلخص نتائج إجابات الأفراد المتعلقة بمحور النشاط البنكي المستخرجة من برنامج spss

الجدول 2-19 : البعد الأول الربحية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
01	ساعدت التكنولوجيا المالية في زيادة إيرادات البنك من خلال تقديم خدمات مبتكرة.	4,0741	0,66876	02	مرتفعة
02	أدى التحول الرقمي إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الأرباح.	3,9444	0,83365	05	مرتفعة
03	يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية لتقديم حلول تمويلية مبتكرة.	4,1296	0,61572	01	مرتفعة
04	ساهمت الخدمات المصرفية الرقمية في زيادة حجم الودائع والاستثمارات في البنك	4,0370	0,64319	04	مرتفعة
05	أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية.	4,0556	0,65637	03	مرتفعة
	الربحية	4,0481	0,41288		مرتفعة

المصدر: spss من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول المتعلق بالربحية كانت ايجابية تراوحت المتوسطات بين (3,94 و 4,12) و نتج المتوسط الحسابي العام للبعد (4,04) و انحراف معياري (0,41) بدرجة استجابة

مرتفعة جدا العبارة رقم 03 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,12 و انحراف معياري 0,61 بدرجة مرتفعة أي أن ابنك يعتمد على التكنولوجيا لتقديم حلول تمويلية مبتكرة ، في المرتبة الثانية العبارة 01 بمتوسط حسابي 4,07 و انحراف معياري 0,66 بدرجة مرتفعة ما يشير أن التكنولوجيا المالية ساعدت في زيادة إيرادات البنك من خلال تقديم خدمات مبتكرة ، في المرتبة الثالثة العبارة 05 بمتوسط حسابي 4,05 و انحراف معياري 0,65 بدرجة مرتفعة يدل أن التكنولوجيا المالية أدت إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية ، المرتبة الرابعة تأتي العبارة 04 بمتوسط حسابي 4,03 و انحراف معياري 0,64 بدرجة مرتفعة ما يعني ان الخدمات المصرفية الرقمية ساهمت في زيادة حجم الودائع و الاستثمارات للبنك ، أخيرا في المرتبة الخامسة العبارة 02 بمتوسط حسابي 3,94 و انحراف معياري 0,83 بدرجة مرتفعة التي أشارت إلى أن التحول الرقمي أدى إلى تقليل التكاليف التشغيلية و زيادة الأرباح .

الجدول 2-20: البعد الثاني التوسع في الخدمات المصرفية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
06	أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية	4,1296	0,58427	05	مرتفعة
07	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية متنوعة تلبى احتياجات العملاء بطرق مبتكرة.	4,2407	0,47325	01	مرتفعة جدا
08	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة عدد العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية.	4,2222	0,66351	02	مرتفعة جدا
09	يعتمد البنك على التحليل الرقمي لفهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات مخصصة.	4,1481	0,59582	04	مرتفعة
10	مكنت التكنولوجيا المالية البنك من تقديم قروض وتمويلات بسرعة وكفاءة أعلى.	4,1852	0,67500	03	مرتفعة
	التوسع في الخدمات المصرفية	4,1852	0,36827		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني التوسع في الخدمات المصرفية كانت ايجابية تراوحت المتوسطات بين (4،12 و 4،24) و نتج المتوسط الحسابي العام للبعد الثاني (4،18) و انحراف معياري (0،36) بدرجة استجابة مرتفعة جدا

في المرتبة الأولى العبارة 07 بمتوسط حسابي 4،24 و انحراف معياري 0،47 بدرجة مرتفعة جدا بما يدل على أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تقديم خدمات مصرفية متنوعة تلبى احتياجات العملاء ، في المرتبة الثانية العبارة 08 بمتوسط حسابي 4،22 و انحراف معياري 0،66 بدرجة مرتفعة جدا بينت أن التكنولوجيا المالية تساهم في زيادة عدد العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية ، بعد ذلك المرتبة الثالثة تأتي العبارة 10 بمتوسط حسابي 4،18 و انحراف معياري 0،67 بدرجة مرتفعة بما تشير إلى التكنولوجيا المالية مكنت البنك من تقديم قروض و تمويلات بسرعة و كفاءة أعلى ، العبارة رقم 09 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4،14 و انحراف معياري 0،59 بدرجة مرتفعة برأي أن البنك يعتمد على التحليل الرقمي لفهم احتياجات العملاء و تقديم خدمات متخصصة ، في المرتبة الأخيرة العبارة 06 بمتوسط حسابي 4،12 و انحراف معياري 0،58 بدرجة مرتفعة و التي أشارت إلى استخدام التكنولوجيا المالية أدى إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية .

الجدول 2-21: البعد الثالث كفاءة العمليات المصرفية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
11	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليل مدة معالجة العمليات المصرفية اليومية.	4,1852	0,6750	02	مرتفعة
12	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين دقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.	4,2778	0,5961	01	مرتفعة جدا
13	مكنت الحلول الرقمية البنوك من تحسين إدارة تدفق السيولة بشكل أكثر كفاءة.	4,1852	0,4787	02	مرتفعة
14	ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل وقت الانتظار عند تنفيذ المعاملات المصرفية.	4,1296	0,7535	04	مرتفعة
15	عززت التكنولوجيا المالية من قدرة البنوك على إدارة البيانات وتحليلها بفعالية	4,0755	0,7557	05	مرتفعة
	كفاءة العمليات المصرفية	4,1833	0,45298		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث كفاءة العمليات المصرفية كانت ايجابية تراوحت المتوسطات بين (4,07 و 4,27) نتج المتوسط الحسابي العام للبعد الثالث (4,18) و انحراف معياري (0,45) بدرجة استجابة مرتفعة في المرتبة الأولى العبارة 12 بدرجة مرتفعة جدا و متوسط حسابي 4,27 و انحراف معياري 0,59 و التي أكدت بان التكنولوجيا المالية أدت إلى تحسين دقة العمليات و تقليل الأخطاء البشرية ، في المرتبة الثانية العبارة 11 و 13 بمتوسط حسابي 4,18 و انحراف معياري 0,47 و 0,67 بدرجة مرتفعة أشارت إلى أن الحلول الرقمية مكنت البنوك من تحسين إدارة تدفق السيولة بشكل أكثر كفاءة و مساهمة التكنولوجيا المالية في تقليل مدة معالجة العمليات المصرفية ، في المرتبة 04 العبارة 14 بمتوسط حسابي 4,12 و انحراف معياري 0,75 بدرجة مرتفعة بحيث تقول بان الأنظمة الرقمية ساعدت في تقليل وقت الانتظار في تنفيذ العمليات المصرفية ، و أخيرا المرتبة الأخيرة العبارة 15 التي تأتي بمتوسط حسابي قدره 4,07 و انحراف معياري 0,75 و درجة مرتفعة جاءت بان التكنولوجيا المالية عززت من قدرة البنوك على إدارة البيانات و تحليلها بفعالية.

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات تم إجراء اختبار كلمجروف_سمنروف (Kolmogorov-simirnov) للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي كاختبار ضروري للفرضيات لان معظم الاختبارات تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا و في هذا السياق نطرح الفرضيتين التاليتين:

• H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

• H1: البيانات تتبع التوزيع الغير طبيعي

و قد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستمارات و جمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، و كانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول 2-22: جدول التوزيع الطبيعي

محاور الاستبيان	محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول	التكنولوجيا المالية	0,093	0,200
المحور الثاني	النشاط البنكي	0,037	0,113

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ النتيجة بالنسبة للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) تعبر عن مستوى الدلالة 0,200 و هي اكبر من مستوى المعنوية 0,05 ، أما المتغير التابع (النشاط البنكي) مستوى الدلالة كان 0,113 و هي اكبر من 0,05 و منه نقبل الفرضية العدمية القائلة بان توزيع بيانات هذه الدراسة يخضع للتوزيع الطبيعي .

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

بعد عرضنا للتحليل الإحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة ، سنتطرق في هذا المطلب إلى اختبار فرضيات الدراسة من اجل التاكيد من صحتها و اثباتها او نفيها للوصول الى بالخاصة في الوكالات محل الدراسة و مناقشة النتائج و ذلك باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط

انحدار الخطي البسيط

لاختبار الانحدار الخطي البسيط يتم صياغة الفرضيات على النحو التالي :

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على النشاط البنكي

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على النشاط البنكي

الجدول 2-23: معامل التحديد لنموذج الدراسة

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد	الخطأ في التقدير
النموذج	0,277	0,177	0,28963

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج spss

من خلال الجدول يتبين أن هناك علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) و المتغير التابع (النشاط البنكي) و هو يقدر ب 0,277، أما معامل التحديد فهو يساوي 0,177 و بالتالي نستنتج أن متغير التكنولوجيا المالية يفسر قيمته 17% من التغيرات التي تحصل في متغير النشاط البنكي ، أما الباقي 83% فهي ترجع إلى متغيرات أخرى منها الخطأ العشوائي كما نلاحظ الخطأ في التقدير قدر ب 0,289 نسبة صغيرة جدا و هذا يعني أن النموذج لديه قدرة و صالح للتنبؤ

الجدول 2-24: معاملات الانحدار

التموذج	قيمة المعاملات	قيمة T	الدلالة sig
الثبات	2,556	3,350	0,002
التكنولوجيا المالية	0,374	2,077	0,043

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن نتائج الانحدار ايجابية من خلال معاملات المعادلة و الذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين التكنولوجيا المالية و النشاط البنكي حيث بلغ معامل الانحدار للتكنولوجيا المالية 0,374 يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0,374 من المتغير التابع النشاط البنكي

بلغت القيمة الاحتمالية $sig=0.043$ و هي اقل من مستوى المعنوية 0,05 مما يدل على ان النشاط البنكي هو متغير مفسر للتكنولوجيا المالية و بالتالي نقول انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على النشاط البنكي في البنوك محل الدراسة لولاية عين تموشنت ، مما يعني رفض الفرضية العدمية H_0 و قبول الفرضية البديلة H_1 و المتمثلة فيما يلي : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية

خاتمة الفصل:

اكتسحت التكنولوجيا المالية العالم وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من الواقع الاقتصادي، إذ قدمت خدمات مالية متنوعة بكفاءة وجودة عالية. ومع توسعها السريع، طالت تأثيراتها العديد من القطاعات، وعلى رأسها قطاع البنوك، الذي كان يعاني سابقاً من صعوبات في تنفيذ العمليات البنكية، وضعف خبرات الموظفين في حفظ البيانات، إضافة إلى نقص الكفاءات المؤهلة. إلا أن هذه التحديات تلاشت تدريجياً مع دخول التكنولوجيا المالية إلى الساحة.

في هذا الفصل حاولنا معرفة هل هناك تطبيق التكنولوجيا المالية في ومدى استخدامها في مجال أعمال البنوك التجارية،

مدى مواكبة هذه البنوك للتطورات الحاصلة في قطاع الخدمات المالية كما حاولنا معرفة مدى استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية بالاعتماد أداة الاستبيان المتكون من عدة فقرات و أبعاد، تم توزيعه على عينة عشوائية من موظفي البنوك، ومن خلال تحليل النتائج توصلنا انه يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على النشاط البنكي لبنوك محل الدراسة.

خاتمة عامة

تعد التكنولوجيا المالية من أبرز المواضيع التي نالت اهتماماً واسعاً نظراً لما أدخلته من تقنيات وابتكارات جديدة في المجال المالي، أدت إلى إحداث تحول جوهري في طبيعة الخدمات المالية. فقد أصبحت الاستعانة بالتكنولوجيا ضرورة حتمية في العمل البنكي، حيث وجدت البنوك نفسها أمام منافسة متزايدة تتطلب منها إثبات وجودها عبر تحسين جودة خدماتها لتلبية تطلعات الزبائن الذين يُعدّون محوراً أساسياً في تحقيق الأهداف المنشودة. وتشكل التقنيات والمنتجات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية فرصة حقيقية للبنوك لتطوير أدائها وتعزيز قدرتها على مواكبة التغيرات العالمية، مما يساهم في ترسيخ مكانتها في السوق وتحقيق ميزة تنافسية فعالة

حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على مدى تطبيق التكنولوجيا المالية و دورها في نشاطها البنكي في البنوك الجزائرية لولاية عين تموشنت و ذلك من خلال التطرق إلى الجانب النظري في هذا الموضوع، ثم أسقطنا الجانب النظري في الدراسة الميدانية في البنوك التجارية انطلاقاً من الإشكالية :

1-نتائج الدراسة:

و قد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية وعينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية عين تموشنت

- تطوير الخدمات في القطاع المصرفي من التقليدية إلى الالكترونية

- بالرغم من الجهود المبذولة و الخصائص المتنوعة للتكنولوجيا المالية إلى أن إقبال الزبائن ضعيفا

للتعاملات الالكترونية و هذا راجع لغياب الثقافة البنكية الالكترونية في المجتمع

- على الرغم من الخدمات المصرفية الكترونية مقدمة من طرف البنوك الى انها تبقى محدودة، مقارنة بما تشهده

الساحة المصرفية العالمية

2- اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى التي نصت على انه "يوجد تطبيق للتكنولوجيا المالية في بنوك محل الدراسة " حيث تم تأكيد هذه الفرضية

من خلال الاجابات الموافقة و الموافقة بشدة للموظفين العاملين في البنوك حول محور التكنولوجيا المالية و كذلك

حساب المتوسطات الحسابية باستخدام برنامج spss

الفرضية الثانية: و التي نصت على ما يلي: "التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل ايجابي على النشاط البنكي في بنوك محل

الدراسة" اكدنا و قبلنا هذه الفرضية بناء على نتائج الانحدار الخطي التي كانت ايجابية مما يدل على انه فعلا

التكنولوجيا المالية تؤثر على نشاط البنوك بشكل ايجابي

قائمة المصادر والمراجع

❖ مراجع باللغة العربية:

أولاً: كتب

- ✓ حمد ابورضا صاحب ، ادارة المصارف (مدخل تحليلي كمي معاصر) ، دار الفكر ، الأردن ، 2002
- ✓ سامر بطوس جلدة ، النقود و البنوك ، دار البداية ، ط 1 ، الأردن 2008
- ✓ سامر جلدة، البنوك التجارية و التسويق المصرفي ، الطبعة 1 ، الأردن 2009
- ✓ عزيزة بن سمينة، الائتمان في البنوك التجارية – مخاطر و أساليب تسليمها- دار الأيام ، الأردن ط 1 ، 2017
- ✓ محمد عبد العزيز عجمية، مدحت محمد العقاد، النقود و البنوك و العلاقات الاقتصادية الدولية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، دون سنة نشر
- ✓ محمود يونس ، مبارك عبد المنعم ، النقود و اعمال البنوك و الاسواق المالية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2003

- ✓ هاني بن حسين ، اقتصاديات النقود و البنوك ، الأردن ، 2003

ثانياً: المجلات و الملتقيات

- ✓ اتحاد المصارف العربية ، ابتكارات التكنولوجيا المالية و مستقبل الخدمات البنكية ، المؤتمر البنكي العربي ، ادارة البحوث و الدراسات ، 2018
- ✓ الشعراي و الابيض ، تأثير الابتكار التكنولوجي على اداء البنوك ، مجلة الخدمات المصرفية و التجارية عبر الانترنت ، المجلد 23 العدد 03 ، 2021
- ✓ إيهاب خليفة ، الثورة التكنولوجية القادمة في عالم المال و الإدارة ، المستقبل للأبحاث و الدراسات المتقدمة ، العدد 03 ، 2018
- ✓ بالعبيدي عايذة عبير ، مشراوي حدة ، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي – دراسة تجارب بعض الدول العربية- مجلة البحوث و الدراسات العلمية ، المجلد 17 ، العدد 01 ، 2023 جامعة بسكرة
- ✓ بباس منيرة و اخرون ، الصناعة المصرفية الاسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية دراسة حالة ماليزيا و دول مجلس التعاون الخليجي ، المجلة الدولية للمالية و الريادة ، المجلد 03 ، العدد 01 ، 2020
- ✓ بلقلة ابراهيم ، صلاح محمد ، بخيت محمد ، واقع صناعة التكنولوجيا المالية في الهند و كينيا ، مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة ، المجلد 0- ، العدد 02 ، 2021
- ✓ بن فضة ويسام ، بن حسان حكيم ، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ، مجلة العلوم الإدارية و المالية ، المجلد 04 ، العدد 03 ، 2020 جامعة بومرداس
- ✓ حمدي زينب، أوقاسم زهراء ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 08 ، العدد 01 ، 2019 ، المركز الجامعي لتامنغست
- ✓ رحيمة شخوم ، عبد القادر حفاي ، اثر المخاطرة المصرفية على ربحية المصارف التجارية ، مجلة دراسات العدد الاقتصادي ، المجلد 12 ، العدد 02 ، 2021 ، جامعة الاغواط

- ✓ زينب عبد الحفيظ قاسم ، عبد الرحمان محمد رشوان ، الخدمات البنكية في ظل ابتكارات التكنولوجيا المالية (فرص و تحديات) ، الأكاديمية الدولية للهندسة و علوم الإعلام ، المجلد 01 ، العدد 01 ، 2022
- ✓ سداوي نورة ، تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية – تجربة الامارات المتحدة – مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 08 ، العدد 01 ، 2024 ، المركز الجامعي البيض
- ✓ سعيدة حرفوش ، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي ، مجلة آفاق علمية ، المجلد 11 ، العدد 03 ، 2019 ، جامعة الجلفة
- ✓ شحاتة محمد موسى علي ، نموذج محاسبي مقترح للقياس و الإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول و أثره على معدلات الأداء المصرفي ، مجلة البحوث العلمية ، المجلد 06 ، العدد 01 ، 2019 جامعة طنطا ، مصر
- ✓ عامرية بختي، غنية مجاني ، مقال دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي ، مجلة المدبر ، المجلد 07 ، العدد 02 ، 2020
- ✓ عبد الجبار بن علي كعبوش ، النقود المشفرة (بتكوين و مشتقاتها) بحث في حقيقتها و تخرج أحكامها الفقهية ، مجلة الشهاب ، المجلد 05 ، العدد 02 ، 2019 ، جامعة الوادي
- ✓ علاش احمد ، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي و الابتكار تجربة البحرين ، مجلة الإبداع ، المجلد 09 ، العدد 01 ، 2019
- ✓ فاروق فخاري ، نورة زبيري ، الإدارة السليمة لمخاطر السيولة البنكية بالإشارة لحالة النظام البنكي الجزائري ، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة ، المجلد 02 ، العدد 02 ، 2018 ، جامعة المسيلة
- ✓ قدوري طارق ، زغدي باديس ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر ، مجلة الاقتصاد و التنمية المستدامة ، المجلد 05 ، العدد 01 ، 2022
- ✓ كمال زواق، ثورة الاستثمار في صناعة التكنولوجيا المالية (fintech) حقائق و إحصاءات ... فرص و تحديات ، مجلة معهد العلوم الاقتصادية ، المجلد 23 ، العدد 01 ، 2020 ، جامعة المدية
- ✓ مجدوب خيرة ، زباني عبد الحق ، واقع إدراك المؤسسات الجزائرية لمنافع تبني الحوسبة السحابية –دراسة استطلاعية بعدد من المؤسسات و البنوك التجارية على مستوى ولاية تيارت – مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، المجلد 13 ، العدد 01 ، 2020 ، جامعة تيارت
- ✓ مرسل حليمة ، مكي عمارة ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري حالة البنك الوطني الجزائري ، مجلة reuue algérienne d' economie et gestion ، المجلد 18 ، العدد 01 ، 2024
- ✓ معهد الدراسات المصرفية ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي ، الكويت ، 2022
- ✓ هاجرلطرش، اتجاهات الخدمات المالية و المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية ، ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية بالدول العربية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة يحي فارس ، المدية

- ✓ وهيبة عبد الرحيم ، أشواق بن قدور ، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 07 ، العدد 3، 2018 ، المركز الجامعي لتامنغست – الجزائر-
- ✓ ياسر محمدي عبد القادر عقل ، حلمي ابراهيم سلام ، اثر التكنولوجيا المالية على الاداء المالي للبنوك دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر ، المجلة الاكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة ، المجلد 03 ، العدد 03، 2023
- ثالثا : الأطروحات والمذكرات
- ✓ الهام حجربوة ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي ، أطروحة دكتوراه ، 2024 ، غرداية
- ✓ بريش رايح ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، 2023 ، جامعة البليدة
- ✓ بلخامس ابتسام ، بليح اكرام زينب ، دور التكنولوجيا المالية في تحسين العمليات البنكية ، 2023، جامعة ابن خلدون – تيارت-
- ✓ بن قادة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء للبنوك التجارية، 2023، جامعة عبد الحميد بن باديس ، -مستغانم -
- ✓ بيلوطة خالد، رمضان براغشة ، اثر التكنولوجيا المالية على اداء البنوك 2022، جامعة قلمة
- ✓
- ✓ جواني صوفيا ، اثر المخاطرة المالية على كفاية رأس المال في البنوك التجارية دراسة قياسية لعينة من البنوك السعودية خلال الفترة 2008-2021 ، أطروحة دكتوراه 2024 ، قلمة
- ✓ رميسة كلاش، المخاطرة المالية في البنوك التجارية و أثرها على الأداء المالي ، دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر 2004-2018 ، 2022 ، أم بواقي
- ✓ قدير مليكة، قعمور زهرة ، تأثير التكنولوجيا المالية على الاداء المالي في البنوك التجارية ، 2022، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-
- ✓ كنوز عائشة ، شافو خديجة ، تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية ، 2023، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-

❖ مراجع بالغة الاجنبية :

- Iriobe Grace ; Oyinol M.Akinyeade, The Effect of Financial Technology Services on Banks Customers Satisfaction in Nigeria , SSRN, 2017
- Zhifei Zhu , The Role of Fintech in the Innovation and Transformation of the Banking Industry university college London 2023

الملاحق

الملحق رقم 01:

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبية
تخصص: مالية المؤسسة

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

أخي الكريم/أختي الكريمة، تحية طيبة وبعد؛

في إطار قيام الطلبة بإعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستار تحت عنوان "ادراج عنوان المذكرة"، يسعدنا اختياركم كعينة الدراسة.

ومع شكرنا المسبق لحسن تعاونكم، نرجو منكم التفضل بالإجابة على جميع فقرات هذا الاستبيان بدقة وموضوعية في الخانة التي تتوافق مع رأيكم، وذلك بوضع العلامة (X)، كما نحيطكم علما بأن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان، هي لأغراض البحث العلمي فقط، وأن إجاباتكم سوف تعامل بسرية تامة.

تفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الأستاذ المؤطر:

الطلبة:

- الدكتور: مسكيني أنس

- يحلى وفاء

- زايد ايمان

المحور الأول: البيانات الشخصية

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

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. السن:

أقل 30 بين 30 و 40 سنة أكثر من 40 سنة

3. المستوى العلمي:

متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

4. الخبرة المهنية:

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

5. المسمى الوظيفي:

مدير نائب مدير رئيس قسم

م بالزبائن محاسب عون استقبال

المحور الثاني: تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك

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

الرقم	الفقرات	1	2	3	4	5
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- التكنولوجيا المالية والبنية التحتية الرقمية						
01	يعتمد البنك على أنظمة إلكترونية متطورة في تقديم الخدمات المصرفية.					
02	يوفر البنك تطبيقات مصرفية تتيح إجراء العمليات بسهولة وأمان.					
03	يعتمد البنك على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم الاستشارات المالية.					
04	يتم استخدام تقنيات التشفير لحماية بيانات العملاء والمعاملات المصرفية.					
05	يوفر البنك أجهزة صراف آلي ذكية تدعم عمليات الإيداع والتحويل الفوري.					
2- التكنولوجيا المالية والعمليات المصرفية						
06	تساهم التكنولوجيا المالية في تسريع عمليات التحويل المالي داخل البنك وخارجه.					
07	أدت التكنولوجيا المالية إلى تقليل التعاملات الورقية في المعاملات المصرفية.					
08	يساعد اعتماد التكنولوجيا المالية في خفض التكاليف التشغيلية للخدمات المصرفية.					
09	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك.					
10	يوفر البنك خدمات مصرفية إلكترونية متاحة يوميا وعلى مدار الساعة.					
3- التكنولوجيا المالية ورضا العملاء						
11	تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.					
12	توفر التطبيقات المصرفية الحديثة تجربة استخدام سهلة وسريعة.					
13	تؤدي التكنولوجيا المالية إلى تقليل أخطاء العمليات المصرفية التقليدية.					

					يشعر العملاء بثقة أكبر في التعامل مع البنوك التي تعتمد التكنولوجيا المالية.	14
					يساهم الابتكار التكنولوجي في جذب شرائح جديدة من العملاء.	15

المحور الثالث: النشاط البنكي

فيما يلي مجموعة من الفقرات المتعلقة بالنشاط البنكي، يرجى التكرم باختيار ووضع إشارة (X) على الإجابة التي تراها مناسبة لكل عبارة.

الرقم	الفقرات	1 غير موافق بشدة	2 غير موافق	3 محايد	4 موافق	5 موافق بشدة
1-الربحية						
01	ساعدت التكنولوجيا المالية في زيادة إيرادات البنك من خلال تقديم خدمات مبتكرة.					
02	أدى التحول الرقمي إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الأرباح.					
03	يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية لتقديم حلول تمويلية مبتكرة.					
04	ساهمت الخدمات المصرفية الرقمية في زيادة حجم الودائع والاستثمارات بالبنك.					
05	أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية.					
2- التوسع في الخدمات المصرفية						
06	أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية					
07	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية متنوعة تلبي احتياجات العملاء بطرق مبتكرة.					
08	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة عدد العملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية.					
09	يعتمد البنك على التحليل الرقمي لفهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات مخصصة.					
10	مكنت التكنولوجيا المالية البنك من تقديم قروض وتمويلات بسرعة وكفاءة أعلى.					

3- كفاءة العمليات المصرفية

					11	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليل مدة معالجة العمليات المصرفية اليومية.
					12	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين دقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.
					13	مكنت الحلول الرقمية البنوك من تحسين إدارة تدفق السيولة بشكل أكثر كفاءة.
					14	ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل وقت الانتظار عند تنفيذ المعاملات المصرفية.
					15	عززت التكنولوجيا المالية من قدرة البنوك على إدارة البيانات وتحليلها بفعالية.

انتهى...

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
جامعة عين تموشنت	د. مناد بولنوار الياس زكرياء
جامعة عين تموشنت	د. دريش زهرة
جامعة عين تموشنت	د. زايدي أسامة

الملحق رقم 03 : نتائج برنامج Spss

جنس الموظف

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	32	59,3	59,3	59,3
	انثى	22	40,7	40,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 30 سنة	3	5,6	5,6	5,6
	بين 30 و 40 سنة	28	51,9	51,9	57,4
	اكثر من 40 سنة	23	42,6	42,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

المستوى تعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	15	27,8	27,8	27,8
	جامعي	39	72,2	72,2	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 5 سنوات	3	5,6	5,6	5,6
	بين 5 سنوات و 10 سنوات	25	46,3	46,3	51,9
	اكثر من 15 سنة	26	48,1	48,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

المسمى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid المدير	4	7,4	7,4	7,4
نائبالمدير	4	7,4	7,4	14,8
رئيسالقسم	8	14,8	14,8	29,6
المكفبالزبان	19	35,2	35,2	64,8
المحاسب	14	25,9	25,9	90,7
عونالاستقبال	5	9,3	9,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

البعد الأول:

Correlations							
		يعتمد البنك على أنظمة الكروتية مطوره في تقديم الخدمات المصرفية	يوفر البنك تطبيقات مصرفية نتج اجراء العمليات بسهولة و امان	يعتمد البنك على تقنيات الأكاء الاصطناع في تقديم الاستشارات المالية	بتم استخدام تقنيات الفتنر لحماية بيانات العملاء و المعاملات المصرفية	يوفر البنك اجهزة صراف الي ذكية تدعم عمليات الإيداع و الحوئل الفوري	التكنولوجيا المالية والبنية التحتية الرهبة
يعتمد البنك على أنظمة الكروتية مطوره في تقديم الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	1	,771**	,128	,251	,264	,597**
	Sig. (2-tailed)		,000	,356	,067	,054	,000
	N	54	54	54	54	54	54
يوفر البنك تطبيقات مصرفية نتج اجراء العمليات بسهولة و امان	Pearson Correlation	,771**	1	,213	,462**	,279*	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000		,122	,000	,041	,000
	N	54	54	54	54	54	54
يعتمد البنك على تقنيات الأكاء الاصطناع في تقديم الاستشارات المالية	Pearson Correlation	,128	,213	1	,705**	,653**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,356	,122		,000	,000	,000
	N	54	54	54	54	54	54
بتم استخدام تقنيات الفتنر لحماية بيانات العملاء و المعاملات المصرفية	Pearson Correlation	,251	,462**	,705**	1	,710**	,859**
	Sig. (2-tailed)	,067	,000	,000		,000	,000
	N	54	54	54	54	54	54
يوفر البنك اجهزة صراف الي ذكية تدعم عمليات الإيداع و الحوئل الفوري	Pearson Correlation	,264	,279*	,653**	,710**	1	,804**
	Sig. (2-tailed)	,054	,041	,000	,000		,000
	N	54	54	54	54	54	54
التكنولوجيا المالية والبنية التحتية الرهبة	Pearson Correlation	,597**	,687**	,767**	,859**	,804**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	54	54	54	54	54	54

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations							
		ساهم التكنولوجيا المالية في سرعة عمليات الحوئل المالي داخل البنك وخارجة	أدت التكنولوجيا المالية إلى تظن العمليات الزهية في المعاملات المصرفية	ما تد اعداد التكنولوجيا المالية في خصص الكلف التشغيلية للخدمات المصرفية	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين الكفاءه التشغيلية للشبكة	يوفر البنك خدمات مسرعة إلكترونية ملاحه يوميا وعلى مدار الساعة	التكنولوجيا المالية والبنية التحتية الرهبة
ساهم التكنولوجيا المالية في سرعة عمليات الحوئل المالي داخل البنك وخارجة	Pearson Correlation	1	,222	,297**	,063	-,204	,462**
	Sig. (2-tailed)		,107	,029	,651	,138	,000
	N	54	54	54	54	54	54
أدت التكنولوجيا المالية إلى تظن العمليات الزهية في المعاملات المصرفية	Pearson Correlation	,222	1	,694**	,433**	,348**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,107		,000	,001	,010	,000
	N	54	54	54	54	54	54
ما تد اعداد التكنولوجيا المالية في خصص الكلف التشغيلية للخدمات المصرفية	Pearson Correlation	,297**	,694**	1	,353**	,249	,787**
	Sig. (2-tailed)	,029	,000		,009	,069	,000
	N	54	54	54	54	54	54
أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين الكفاءه التشغيلية للشبكة	Pearson Correlation	,063	,433**	,353**	1	,502**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,651	,001	,009		,000	,000
	N	54	54	54	54	54	54
يوفر البنك خدمات مسرعة إلكترونية ملاحه يوميا وعلى مدار الساعة	Pearson Correlation	-,204	,348**	,249	,502**	1	,540**
	Sig. (2-tailed)	,138	,010	,069	,000		,000
	N	54	54	54	54	54	54
التكنولوجيا المالية والبنية التحتية الرهبة	Pearson Correlation	,462**	,818**	,787**	,692**	,540**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	54	54	54	54	54	54

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

البعد الثالث:

Correlations							
		تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء	توفر التطبيقات المصرية الحديثة تجربة استخدام سهلة وسريعة	تؤدي التكنولوجيا المالية إلى تقليل أخطاء المعاملات المصرية التقليدية	يشعر العملاء بقلق أكثر في التعامل مع التوك التي تعتمد التكنولوجيا المالية	تساهم الابتكار التكنولوجي في جذب تراخيص جديدة من العملاء	التكنولوجيا المالية ورضا العملاء
تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء	Pearson Correlation	1	,816**	,175	,028	,035	,634**
	Sig. (2-tailed)		,000	,205	,843	,800	,000
	N	54	54	54	54	54	54
توفر التطبيقات المصرية الحديثة تجربة استخدام سهلة وسريعة	Pearson Correlation	,816**	1	,203	,071	,084	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000		,141	,608	,544	,000
	N	54	54	54	54	54	54
تؤدي التكنولوجيا المالية إلى تقليل أخطاء المعاملات المصرية التقليدية	Pearson Correlation	,175	,203	1	,711**	,293*	,732**
	Sig. (2-tailed)	,205	,141		,000	,031	,000
	N	54	54	54	54	54	54
يشعر العملاء بقلق أكثر في التعامل مع التوك التي تعتمد التكنولوجيا المالية	Pearson Correlation	,028	,071	,711**	1	,348*	,664**
	Sig. (2-tailed)	,843	,608	,000		,010	,000
	N	54	54	54	54	54	54
تساهم الابتكار التكنولوجي في جذب تراخيص جديدة من العملاء	Pearson Correlation	,035	,084	,293*	,348*	1	,551**
	Sig. (2-tailed)	,800	,544	,031	,010		,000
	N	54	54	54	54	54	54
التكنولوجيا المالية ورضا العملاء	Pearson Correlation	,634**	,663**	,732**	,664**	,551**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	54	54	54	54	54	54

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المحور الثاني:

Correlations							
		تساعد التكنولوجيا المالية في زيادة إيرادات البنك من حالات تقديم خدمات مبتكرة.	أدى التحول الرقمي إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الأرباح	يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية لتقديم حلول تمويلية مبتكرة	تساهم الخدمات المصرية الرهنية في زيادة حجم الودائع والاستثمارات بالبنك.	أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية	الربحية
تساعد التكنولوجيا المالية في زيادة إيرادات البنك من حالات تقديم خدمات مبتكرة.	Pearson Correlation	1	,380**	,389**	-,094	-,267	,479**
	Sig. (2-tailed)		,005	,004	,498	,051	,000
	N	54	54	54	54	54	54
أدى التحول الرقمي إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الأرباح	Pearson Correlation	,380**	1	,455**	,180	-,029	,710**
	Sig. (2-tailed)	,005		,001	,193	,837	,000
	N	54	54	54	54	54	54
يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية لتقديم حلول تمويلية مبتكرة	Pearson Correlation	,389**	,455**	1	,416**	,169	,791**
	Sig. (2-tailed)	,004	,001		,002	,223	,000
	N	54	54	54	54	54	54
تساهم الخدمات المصرية الرهنية في زيادة حجم الودائع والاستثمارات بالبنك.	Pearson Correlation	-,094	,180	,416**	1	,442**	,618**
	Sig. (2-tailed)	,498	,193	,002		,001	,000
	N	54	54	54	54	54	54
أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية	Pearson Correlation	-,267	-,029	,169	,442**	1	,408**
	Sig. (2-tailed)	,051	,837	,223	,001		,002
	N	54	54	54	54	54	54
الربحية	Pearson Correlation	,479**	,710**	,791**	,618**	,408**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	
	N	54	54	54	54	54	54

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

البعد الثاني:

	أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية متنوعة تلبي احتياجات العملاء بطرق مبتكرة.	ساهم التكنولوجيا المالية في زيادة عدد العملاء المستخدمين من الخدمات المصرفية.	يعتمد البنك على التحليل الرهصي لفهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات مخصصة.	مكنت التكنولوجيا المالية البنك من تقديم فروض وتمويلات بسرعة وكفاءة أعلى.	الوسع في الخدمات المصرفية
أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية	Pearson Correlation	1	,567**	,362**	,323*	-,206
	Sig. (2-tailed)		,000	,007	,017	,136
	N	54	54	54	54	54
ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية متنوعة تلبي احتياجات العملاء بطرق مبتكرة.	Pearson Correlation	,567**	1	,367**	,340*	-,201
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,012	,144
	N	54	54	54	54	54
ساهم التكنولوجيا المالية في زيادة عدد العملاء المستخدمين من الخدمات المصرفية.	Pearson Correlation	,362**	,367**	1	,631**	,033
	Sig. (2-tailed)	,007	,006		,000	,814
	N	54	54	54	54	54
يعتمد البنك على التحليل الرهصي لفهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات مخصصة.	Pearson Correlation	,323*	,340*	,631**	1	,118
	Sig. (2-tailed)	,017	,012	,000		,395
	N	54	54	54	54	54
مكنت التكنولوجيا المالية البنك من تقديم فروض وتمويلات بسرعة وكفاءة أعلى.	Pearson Correlation	-,206	-,201	,033	,118	1
	Sig. (2-tailed)	,136	,144	,814	,395	
	N	54	54	54	54	54
الوسع في الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	,623**	,605**	,786**	,784**	,300*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,028
	N	54	54	54	54	54

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

البعد الثالث

Correlations

	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليل مدة معالجة العمليات المصرفية اليومية.	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين دقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية	مكنت الحلول الرهصي البنوك من تحسين إدارة تدفق السيولة بشكل أكثر كفاءة.	ساعد الأنظمة الرهصي في تقليل وقت الانتظار عند تنفيذ المعاملات المصرفية.	عززت التكنولوجيا المالية من قدرة البنوك على إدارة البيانات وتحليلها بفعالية	كفاءة العمليات المصرفية
ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليل مدة معالجة العمليات المصرفية اليومية.	Pearson Correlation	1	,660**	,098	,119	,546**
	Sig. (2-tailed)		,000	,482	,516	,398
	N	54	54	54	54	53
أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين دقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية	Pearson Correlation	,660**	1	,147	,254	,169
	Sig. (2-tailed)	,000		,289	,063	,226
	N	54	54	54	54	53
مكنت الحلول الرهصي البنوك من تحسين إدارة تدفق السيولة بشكل أكثر كفاءة.	Pearson Correlation	,098	,147	1	,508**	,487**
	Sig. (2-tailed)	,482	,289		,000	,000
	N	54	54	54	54	53
ساعد الأنظمة الرهصي في تقليل وقت الانتظار عند تنفيذ المعاملات المصرفية.	Pearson Correlation	,090	,254	,508**	1	,934**
	Sig. (2-tailed)	,516	,063	,000		,000
	N	54	54	54	54	53
عززت التكنولوجيا المالية من قدرة البنوك على إدارة البيانات وتحليلها بفعالية	Pearson Correlation	,119	,169	,487**	,934**	1
	Sig. (2-tailed)	,398	,226	,000	,000	
	N	53	53	53	53	53
كفاءة العمليات المصرفية	Pearson Correlation	,546**	,625**	,606**	,841**	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	54	54	54	54	53

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

نبيات أداة الاستبانة: (ألفا كلومبار)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	98,1
	Excluded ^a	1	1,9
	Total	54	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	30

ب- تقييم مستوى متغيرات الدراسة في بنوك محل الدراسة: (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري)

المحور الأول:

-اتجاه أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول:

Descriptive Statistics

	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean		Std. Deviation Statistic
				Statistic	Std. Error	
يعتمد البنك على انظمة الكروبيد منطوره في تقديم الخدمات المصرفيه	54	2,00	5,00	4,1296	,06500	,47766
بوفر البنك تطبيقات مصرفيه تنيح اجراء العمليات بسهولة و امان	54	3,00	5,00	4,2037	,06677	,49065
يعتمد البنك على تقنيات الاكاء الاصطناعيه في تقديم الاستشارات الماليه	54	2,00	5,00	4,1296	,08786	,64563
يتم استخدام تقنيات الشيفر لحمايه بيانات العملاء و المعاملات المصرفيه	54	3,00	5,00	4,2037	,07652	,56233
بوفر البنك اجهزه صراف الي ذكيه تدعم عمليات الإبداع و التحويل الفوري	54	3,00	5,00	4,1667	,07820	,57462
التكنولوجيا الماليه والبنيه التحتيه الرقميه	54	3,40	5,00	4,1667	,05614	,41254
Valid N (listwise)	54					

-اتجاه أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني:

Descriptive Statistics						
	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean		Std. Deviation Statistic
				Statistic	Std. Error	
تساهما التكنولوجيا المالية في تسريع عملياتنا حول الماليد اخلالينكو خارجة.	54	3,00	5,00	4,2593	,08437	,61996
أدت التكنولوجيا المالية إلى تقليل التعاملات الورقية في المعاملات المصرفية.	54	3,00	5,00	4,2778	,07669	,56357
يساعد اعتماد التكنولوجيا المالية في خفض التكاليف التشغيلية للخدمات المصرفية.	54	3,00	5,00	4,2037	,07181	,52771
أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك.	54	3,00	5,00	4,3519	,07072	,51970
يوفر البنك خدمات مصرفية إلكترونية متاحة مياو علمدار الساعة	54	3,00	5,00	4,3148	,06906	,50746
التكنولوجيا المالية والعمليات المصرفية	54	3,60	5,00	4,2815	,04889	,35928
Valid N (listwise)	54					

-اتجاه أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث:

Descriptive Statistics						
	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean		Std. Deviation Statistic
				Statistic	Std. Error	
تساهما التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء	54	2,00	5,00	4,1667	,08254	,60657
توفر التطبيقات المصرفية الحديثة تجربة استخدام سهلة وسريعة	54	3,00	5,00	4,2593	,07086	,52071
تؤدي التكنولوجيا المالية إلى تقليل أخطاء العمليات صرفية التقليدية	54	3,00	5,00	4,2037	,07652	,56233
يشعر العملاء بثقة أكبر في التعامل مع البنوك التي تعتمد د التكنولوجيا المالية	54	3,00	5,00	4,2778	,07669	,56357
يساهم الابتكار التكنولوجي في جذب بشران جديدة من العملاء	54	3,00	5,00	4,2593	,08012	,58874
التكنولوجيا المالية ورضا العملاء	54	3,40	5,00	4,2333	,05009	,36806
Valid N (listwise)	54					

المحور الثاني:

-اتجاه أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول:

Descriptive Statistics						
	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean		Std. Deviation Statistic
				Statistic	Std. Error	
ساعدت التكنولوجيا المالية في زيادة إيرادات البنك من خلال تقديم خدمات مبتكرة.	54	3,00	5,00	4,0741	,09101	,66876
أدانت التحول الرقمي لقبول التكيف التشغيلية وزيادة الأرباح	54	1,00	5,00	3,9444	,11345	,83365
يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية لتقديم حلول تمويلية مبتكرة	54	2,00	5,00	4,1296	,08379	,61572
ساهمت الخدمات المصرفية الرقمية في زيادة حجم ودائع الاستثمارات بالبنك.	54	2,00	5,00	4,0370	,08753	,64319
أدانت استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية	54	2,00	5,00	4,0556	,08932	,65637
الربحية	54	2,60	5,00	4,0481	,05619	,41288
Valid N (listwise)	54					

-اتجاه أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني:

Descriptive Statistics						
	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean		Std. Deviation Statistic
				Statistic	Std. Error	
أدانت استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين كفاءة إدارة المخاطر المالية	54	2,00	5,00	4,1296	,07951	,58427
ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية متنوعة تلبي احتياجات العملاء بطرق مبتكرة.	54	3,00	5,00	4,2407	,06440	,47325
تساهمت التكنولوجيا المالية في زيادة عدد العملاء المسجلين في خدمات المصرفية.	54	2,00	5,00	4,2222	,09029	,66351
يعتمد البنك على التحليل الرقمي لقياس احتياجات العملاء لاء وتقديم خدمات مخصصة.	54	2,00	5,00	4,1481	,08108	,59582
مكنت التكنولوجيا المالية البنك من تقديم مقروضات تمويلية بسرعة وكفاءة أعلى.	54	1,00	5,00	4,1852	,09186	,67500
التوسع في الخدمات المصرفية	54	2,80	5,00	4,1852	,05012	,36827
Valid N (listwise)	54					

-اتجاه أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث:

Descriptive Statistics

	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean		Std. Deviation Statistic
				Statistic	Std. Error	
مكنتا التكنولوجيا المالية البنك منتقد ميمقروض وتمو يلا تبسرعة وكفاءة أعلى.	54	1,00	5,00	4,1852	,09186	,67500
أدتا التكنولوجيا المالية المتحسيندقة العملياتات وتقليد لالأخطاء البشرية	54	2,00	5,00	4,2778	,08112	,59611
مكنتا الحلولا لرقمية البنوك منتحسينا إدارة تدفقالا سيولة بشكلا أكثر كفاءة.	54	3,00	5,00	4,1852	,06515	,47876
مساعدتا الأنظمة الرقمية في تقليل وقت الانتظار عند تد فيد المعاملات المصرفية.	54	2,00	5,00	4,1296	,10254	,75351
عززتا التكنولوجيا المالية منقدرة البنوك على إدارة البي انات وتحليلها بفعالية	53	2,00	5,00	4,0755	,10381	,75572
كفاءة العملياتا المصرفية	54	3,00	5,00	4,1833	,06164	,45298
Valid N (listwise)	53					

3- اختبار التوزيع الطبيعي:

Tests of Normality

	Statistic	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk		
		df	Sig.	Statistic	df	Sig.
النشاط البنكي	370,	54	,13 [*]	,935	54	,006
التكنولوجيا المالية	,093	54	,200 [*]	,976	54	,363

* . This is a lower bound of the true significance.