

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبين:

بن شعشور عماد

حاجي عواد

تحت عنوان:

دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الأداء البنكي
دراسة حالة - الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط تيارت -

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	(أستاذ التعليم العالي)	أ. د مجدوب خيرة
مشرفا ومقررا	(أستاذ التعليم العالي)	أ. د كلاخي لطيفة
مناقشا	(أستاذ مساعد - ب -)	أ. - برزوم حكيمة

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

The image features a highly stylized, black-and-white calligraphic design. The central focus is the Basmala (Bismillah) in Arabic script, written in a bold, cursive style. The letters are thick and interconnected, with long, sweeping flourishes extending downwards and outwards. The text is surrounded by various decorative elements: several small, solid black squares are scattered around the calligraphy, and numerous small, curved lines and dots are interspersed throughout the composition, adding to its intricate and artistic appearance. The entire design is set against a plain white background within a thin black border.

إهداء

الهي لا يطيب الليل الا بذكرك ، و لا يطيب النهار الا بطاعتك ، ولا تطيب الاخرة الا بعفوك

ولا تطيب الجنة الا برؤيتك جل جلالك.

الى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة و نصح الأمة ، الى بني الرحمة و نور العالمين سيدنا مُحَمَّد صلى

الله عليه و سلم.

الى هبة الرحمن لولاهما لما كنت أعيش أسعد أيام حياتي ، فالحمد لله على نعمة الوالدين ، الى من وهبا حياتهما بلا مقابل و علماني مبادئ الحياة ، و كانا سندا لي في حياتي في كل خطوة خطوتها ، و دفعاني الى الأمام حتى نلت بفضل ربي الشهادة و المقام ، و أي شهادة اعلى من بركما : أبي الغالي ، أمي الحنونة فلكما مني كل الحب و التقدير متمنيا لكما حياة حافلة بالعطاء مكللة بالصحة والعافية .

الى جميع أفراد عائلة

بن شعشور عماد

إهداء

الحمد لله أولا وأخرا وشكرا وامتنانا على البدئ والختام والذي بنعمته تتم الصالحات
ها أنا أقف اليوم على عتبة تخرجي و قطف ثمار تعبي وأرفع قبعة فخرا ،فאלلهم لك الحمد
قبل أن ترضى و لك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى .

بكل حب و اخلاص اهدي ثمرة تخرجي و نجاحي : الى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب
ومن دعمني بلا حدود و أعطاني بلا مقابل و من علمني أن الدنيا كفاح و سلاحها العلم و المعرفة .داعمي
الأول في مسيرتي و سند وقوفي بعد الله فخري واعتزازي "والدي " ، و الى من جعل الله الجنة تحت أقدامها
و احتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها و القلب الحنون و الشمعة التي كانت في الليالي
مضللمات "والديتي " .

الى كل من ساندني بكل حب عند ضعفي و أراحوا عن طريقي المتاعب ممهدين لي الطريق زارعين الثقة و
الأصرار بداخلي "جدتي عماتي " الى اخواني حفظهم الله من كبيرهم الى صغيرهم و لا أنسى رفقاء الروح
الذي شاركوني و شجعوني على المثابرة "أصدقائي " .

الى مهما كتبت لهم من العبارات لم أجد لهم أصدق و أوفى من الدعاء "أهل غزة" فاللهم انصرهم نصرنا جميلا
و كن معهم و لا تكن عليهم .

وأخيرا لا يمكن للكلمات أن تعبر عن امتناني لجميع معلمين و أساتذة الذين علموني من خلال مسيرتي
الدراسية.و بكل اخلاص و شكر أتقدم جزيل الشكر للأستاذة المشرفة " كلاخي لطيفة

حاجي عواد

شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف
مخلوق أناره الله بنوره واصطفاه

انطلاقا من باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل أتقدم بخالص
الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة

كلاخي لطيفة على إرشاداتها وتوجيهاتها التي لم تبخل بها علينا يوما
وكل طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير وإلى كل طالب
يسعى لتحقيق مستقبله.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعطاء إلى كل يد رافقتنا في هذا العمل سواء من
قريب أو من بعيد.

فهرس المحتويات

إهداء.....

شكر وتقدير.....

فهرس المحتويات.....

قائمة الجداول.....

قائمة الأشكال.....

مقدمة: Erreur ! Signet non défini.

الفصل الأول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و جودة الاداء البنكي

المبحث الاول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية..... 8

المطلب الأول: نشأة مفهوم التكنولوجيا المالية 8

المطلب الثاني: خصائص و أهمية التكنولوجيا المالية 9

المطلب الثالث: القطاعات و التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية 11

المبحث الثاني: أساسيات جودة الأداء البنكي. 16

المطلب الاول : مفهوم الاداء البنكي وانواعه..... 16

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة البنكية. 18

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على جودة الاداء البنكي..... 19

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بجودة الأداء البنكي 21

المطلب الاول: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك..... 21

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك..... 23

المطلب الثالث : مخاطر التكنولوجيا المالية وكيفية إدارتها..... 26

28..... خلاصة الفصل الأول :

الفصل الثاني دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

32..... تمهيد

33..... المبحث الأول: تقديم بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

33..... المطلب الأول: نشأة ومهام وأهداف بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

37..... المطلب الثاني: مهام وأهداف البنك في تمويل قطاع السكن

40..... المبحث الثاني: الاطار التطبيقي للدراسة

40..... المطلب الاول: تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة

42..... المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

50..... المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

50..... المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى:

Erreur ! Signet non défini. المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية:

55..... خاتمة

63..... قائمة المراجع

96..... الملخص:

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
41	يمثل درجات مقياس ليكرت الخماسي	1-2
42	يبين طول فئات لمقياس ليكرت الخماسي ومستواها	2-2
42	معامل الصدق والثبات لعينة الدراسة.	3-2
43	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والتنظيمية	4-2
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور التكنولوجيا المالية.	5-2
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور جودة الأداء البنكي.	6-2
50	اختبار بيرسون للارتباط بين محاور الدراسة	7-2
56	للارتباط بين محاور الدراسة	8-2
57	تحليل التباين الأحادي لأثر التكنولوجيا المالية على جودة مستوى الأداء البنكي.	9-2

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
13	قطاعات التكنولوجيا المالية	1-1:
35	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك - وكالة تيارت.	1-2

مقدمة

توطئة:

يُعد قطاع المصارف من أكثر القطاعات التي تتأثر وترتبط بالتكنولوجيا. في الدول المتقدمة، نشأ قطاع جديد يركز على الأجهزة المالية والنقدية، وهو قطاع التكنولوجيا المالية، الذي يدمج بين التكنولوجيا والخدمات المالية والمصرفية. هذا المزج خلق بيئة جديدة من المنافسة بين المؤسسات التقليدية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، ويهدف هذا القطاع إلى تقديم جميع الخدمات المالية والمصرفية بأسلوب تقني حديث ومتطور.

وتسعى البنوك إلى تحقيق رضا العملاء، مما يضمن لها البقاء في السوق ومواجهة المنافسة. تُعد الجودة السمة المميزة والعنصر الأكثر أهمية لتحقيق أهداف البنوك وتنويع خدماتها بناءً على الابتكار والتجديد. تسعى البنوك إلى تعزيز مركزها التنافسي وجذب العملاء من خلال جودة خدماتها. من هنا، انبثقت فكرة هذه الدراسة التي تتناول تأثير تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات في البنوك التجارية. إشكالية الدراسة:

تُعد التكنولوجيا المالية من التطورات التكنولوجية الكبيرة التي غيرت نشاطات القطاعات وحولت اهتمام الدول نحو البحث عن جودة الخدمة المصرفية. فقد لجأ العديد من العملاء إلى استخدامها لإتمام معاملاتهم المالية والتجارية، مثل التمويل، والحصول على القروض المالية والتجارية، وإجراء التحويلات المالية، مما أثر بشكل كبير على القطاع المصرفي. بناءً على ذلك، يمكن صياغة الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة على النحو التالي:

1- إشكالية البحث :

ما هو دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي ببنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت؟

تفرع عن الإشكالية الرئيسية التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة مستوى الاداء البنكي ببنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة مستوى الاداء البنكي ببنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت؟

في ضوء الأسئلة الفرعية يمكن وضع الفرضيات التالية:

2-الفرضيات

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

3-أسباب اختيار الموضوع:

يرجع سبب اختيار هذا الموضوع الى ما يلي:

- الاهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع التكنولوجيا المالية في الواقع المعاش و مدى مساهمتها في تحقيق الشمول المالي
- الرغبة الشخصية في دراسة مثل هذه المواضيع التي تعنى بالقطاع البنكي
- تميز هذا الموضوع بالديناميكية.

4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها:

- تجمع بين متغيرين بالغى الأهمية في وقتنا الحاضر وهما التكنولوجيا المالية وجودة الأداء البنكي، إضافة إلى كون أن التكنولوجيا المالية تعتبر من المواضيع الحديثة التي تلقى اهتماما كبيرا في الدراسات الاقتصادية الحالية.
- تعتبر هذه الدراسة كإضافة علمية جديدة لمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير بجامعة تيارت.

5-أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف هذه الدراسة في سلسلة من العناصر أبرزها مايلي:

- تسليط الضوء على ضرورة مواكبة البنوك للتغيرات والتطورات التكنولوجية المستمرة
- تسليط الضوء على مصطلح حديث في عالم المال والاقتصاد وهو التكنولوجيا المالية

مقدمة

- محاولة معرفة الأثر الذي تؤوله التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي
- التعرف على مدى إدراك البنك لاحتية وجود التكنولوجيا المالية في البنوك
- إبراز أهم تقنيات التكنولوجيا المالية، ودورها في تطوير عمل البنوك.

6-حدود الدراسة:

تبرز حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود المكانية: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

الحدود الزمنية: تم توزيع الاستبانة على هذه الفئة محل الدراسة واسترجاعها وتحليلها باستخدام أساليب التحليل الإحصائية خلال الموسم الجامعي 2023 - 2024 (في الفترة الممتدة من شهر ديسمبر إلى شهر جوان).

المجال الموضوعي:

- التركيز على معرفة أثر التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي

7-المنهج المتبع: من أجل الاجابة على إشكالية الدراسة والتحقيق من الفرضيات، تم إتباع المنهج الوصفي من أجل وصف المفاهيم العامة المتعلقة بالاطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في التكنولوجيا المالية وجودة الأداء البنكي، ومن بين أساليب هذا المنهج لدينا دراسة حالة (تم اجراء دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت معتمدين في ذلك على تحليل البيانات الإحصائية).

الدراسات السابقة: اعتمدنا في دراستنا على عدة دراسات سابقة تناولت موضوع بحثنا من جوانب مختلفة أهمها:

- أ- د. عبد الكريم مسعودي وآخرون، **التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الاداء المصرفي - دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار BDL-**، جامعة أحمد درايعية-أدرار، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الافريقي،مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية المجلد 10 العدد 01 جوان 2023، والتي تمثلت إشكاليتهما ما تقدم ي ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الأداء المصرفي؟ حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع اذا تعد التكنولوجيا المالية ميزة تنافسية فعالة تكسب المصارف حلول مبتكرة وتسمح بالوصول لأكثر عدد من الزبائن. ومن أهم النتائج المتحصل عليها هي
- تسهم التكنولوجيا المالية في الرفع من مستوى جودة الاداء المصرفي، تبعاً لتأثير الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم على القطاع المالي، وتأثر القطاع المصرفي بهذه التطورات

مقدمة

- تعمل المصارف على اعتماد طرق جديدة لعرض وتقديم الخدمات المالية؛ لكون أن بقاء المصارف في السوق المالي مرتبط بمدى مسابقتها واستفادتها من التقنيات الحديثة.
 - تسهم التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات وحلول مبتكرة للخدمات المالية، وتعمل على تخفيض التكاليف وريح الوقت والجهد لكسب ثقة أكبر عدد من الزبائن
 - مستوى جودة الاداء المصرفي على مستوى المصرف محل الدراسة، جاء بدرجة متوسطة في العموم، ما يتطلب على البنك بذل جهود أكبر واعتماد خدمات مالية مبتكرة جديدة، كما يعزز من استعمال التكنولوجيا المالية، للرفع من مستوى أدائه المصرفي، بما يضمن الوصول أكبر عدد من الزبائن.
- ب-لمياء عماني، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد المجلد 12 العدد 04، 2021، والتي تمثلت إشكالياتها ما هي دوافع وتحديات تبني التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، يجعله أكثر تطوراً وفعالية لتلبية الاحتياجات المالية للنمو المستدام؟ وتهدف الدراسة الى كيفية مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الأداء المصرفي، نظراً لتأثير الثورة التكنولوجية العالمية على القطاع المالي، وما يتبعه من تأثير على القطاع المصرفي. ومن أهم النتائج المتحصل عليها.
- تعتمد المصارف على طرق جديدة لعرض وتقديم الخدمات المالية، حيث يرتبط بقاؤها في السوق المالي بمدى قدرتها على مواكبة والاستفادة من التقنيات الحديثة.
- ج- وأهم ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة هي أن دراستنا تقدم تحليلاً مفصلاً لبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في وكالة تيارت، مما يضيف فهماً عميقاً لأداء هذا البنك بالذات. تركز الدراسة على الأبعاد المختلفة للتكنولوجيا المالية، بما في ذلك الأداء المالي، التسويقي، الوظيفي، والاستراتيجي، وتوضح تأثير هذه الأبعاد على جودة الأداء البنكي، مما يعمق الفهم حول كيفية تحسين الأداء البنكي من خلال التكنولوجيا المالية. من المحتمل أن تتضمن الدراسة بيانات إحصائية وأدلة ميدانية حول تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في وكالة تيارت، مما يدعم القرارات الإدارية والاستراتيجية للبنك. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة توصيات محددة وقابلة للتنفيذ لبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في وكالة تيارت، مما يساعد في تطبيق التكنولوجيا المالية بفعالية لتحسين الأداء. تساهم هذه الدراسة أيضاً في الأدبيات البحثية حول التكنولوجيا المالية في الجزائر، مع التركيز على حالات عملية يمكن أن تكون مرجعاً لدراسات مستقبلية ومؤسسات أخرى في الجزائر.

8- صعوبات الدراسة:

خلال إعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها فيما يلي:

مقدمة

- عدم استجابة الفئة المستهدفة بسرعة عند توزيع الاستبيان.
- عدم كفاية البيانات والمعلومات اللازم توفرها لإجراء هذه الدراسة.

هيكل الدراسة: تتناول هذه الدراسة موضوع التكنولوجيا المالية وجودة الأداء البنكي من خلال إطارين نظري وتطبيقي. يتضمن الفصل الأول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الأداء البنكي، حيث يبدأ بالمبحث الأول الذي يقدم مدخلاً عاماً حول التكنولوجيا المالية، ثم يستعرض أساسيات جودة الأداء البنكي في المبحث الثاني، ويختتم بالمبحث الثالث الذي يدرس علاقة التكنولوجيا المالية بجودة الأداء البنكي. في الفصل الثاني، تركز الدراسة على حالة بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في وكالة تيارت. يحتوي هذا الفصل على ثلاثة مباحث: الأول يناقش يقدم عرض لبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الثاني يستعرض الاطار التطبيقي للدراسة، والثالث يسلط الضوء على اختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة

الاداء البنكي

تمهيد:

التكنولوجيا المالية تمثل مجالاً حديثاً في إدارة الأمور المالية، حيث تُستخدم التكنولوجيا والأفكار المبتكرة لتطوير الخدمات المالية. وتلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في الشركات المالية، حيث تُعتبر عاملاً رئيسياً في الابتكار لتحسين جودة الخدمات. بفضل الخدمات المالية الرقمية، تقدم المؤسسات المالية خدماتها بطرق متقدمة مع توفير جودة عالية.

رغم حداثةها، استطاعت التكنولوجيا المالية تحويل العديد من القطاعات المالية، مثل الدفعات وتحويل الأموال والتأمين، إلى عمليات أكثر فعالية وتطوراً. يُعتبر أداء البنوك الركيزة الأساسية في النظام المالي، وللحفاظ على هذه المكانة الحيوية، تعمل البنوك على تبني التكنولوجيا المالية كجزء من استراتيجياتها الرئيسية لتحقيق الاستقرار.

سنركز في هذا الفصل على الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي، حيث سنقسم المباحث إلى ثلاثة أقسام.

المبحث الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: أساسيات جودة الأداء البنكي

المبحث الثالث : علاقة التكنولوجيا المالية بجودة الأداء البنكي

المبحث الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية.

تُعتبر التكنولوجيا المالية من الحلول الرئيسية للنهوض بالقطاع المالي والمصرفي وتعزيز الشمول المالي، حيث تسهم في توفير احتياجات مالية ومصرفية مختلفة بأسهل الطرق وبأقل تكلفة ممكنة لجميع فئات المجتمع. وقد أدى التطور السريع في منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية إلى إنتاج منتجات مالية ورقمية تلبي احتياجات الفئات المحرومة وذوي الدخل المحدود، مما يعمل على تحقيق الشمول المالي، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: نشأة مفهوم التكنولوجيا المالية .

اولا: نشأة التكنولوجيا المالية.

تطورت التكنولوجيا المالية على مر العصور، وليست ظاهرة جديدة وحديثة. يمكن تقسيم تاريخ تبني التكنولوجيا في الخدمات المصرفية والمالية إلى ست مراحل، ومن بينها المراحل الثلاث التالية:

أ. المرحلة الأولى (1661-1166): شهدت وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي واختراع أول جهاز صراف آلي. جاءت التكنولوجيا والمالية معًا لتسهيل العولمة المالية في تلك الفترة.

ب. المرحلة الثانية (1661-2001): شهدت استمرارية تفوق التكنولوجيا المالية داخل صناعة الخدمات المالية التقليدية، واستخدمت التكنولوجيا المالية لتوفير منتجات وخدمات مالية مثل المدفوعات الإلكترونية وأنظمة التسوية وأجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

ج. المرحلة الثالثة (2001 - حتى يومنا هذا): بعد الأزمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة قامت بتقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة للشركات والجمهور¹.

ثانيا : مفهوم التكنولوجيا المالية.

يتألف مصطلح التكنولوجيا المالية "Fintech" من مصطلحين: "التكنولوجيا" و"التمويل". يشير إلى الشركات الناشئة المبتكرة التي تستخدم التكنولوجيا لإعادة النظر في الخدمات المالية والبنكية.

التعريف الاول : التكنولوجيا المالية، كما حددها معهد الأبحاث الرقمية في دبلن، بولندا، هي أحدث اختراع تكنولوجي وابتكار في مجال القطاع المالي. تشمل هذه الاختراعات مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدم في

¹ Consumers International, coming together for change, Banking on the future; July 2017, available at: [https://www.consumersinternational.org/media/154710/banking-\(10/02/2024\)on-the-future-full-report.pdf](https://www.consumersinternational.org/media/154710/banking-(10/02/2024)on-the-future-full-report.pdf)

العمليات المالية للبنوك، وتشمل ذلك المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبادل العملات وحسابات الفائدة والأرباح، ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات، وغير ذلك من العمليات المصرفية¹.

التعريف الثاني : توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية. تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل، ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها. وفي معظم الحالات، يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة².

التعريف الثالث: التكنولوجيا المالية تمثل تلك الابتكارات التكنولوجية التي يمكنها إنتاج نماذج أعمال جديدة أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات، تؤثر بشكل واضح على الأسواق المالية والمؤسسات وتقديم الخدمات المالية. تتميز هذه التكنولوجيا بكونها أسرع وأرخص وأسهل، وتتيح لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها. وفي معظم الحالات، يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات من قبل الشركات الناشئة، والتي تكون صغيرة وحديثة، وتعمل على تحسين خدمات الصيرفة للأفراد والشركات، سواء من خلال التعاون مع مقدمي الخدمات المالية القائمين أو منافستهم³.

بناءً على التعاريف السابقة، يُمكن تصوّر التكنولوجيا المالية على أنها: "مجموعة من الأدوات والتطبيقات الذكية المستخدمة لمعالجة وتنظيم العمليات المالية والمصرفية والأمور الإدارية والمحاسبية. تساهم هذه التقنيات في تمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية بسرعة وبتكلفة أقل، وبجودة متميزة".

المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية

اولا:خصائص التكنولوجيا المالية.

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المالية على النحو التالي:

1. التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
2. التكنولوجيا في مختلف المفاهيم ليست غاية في حد ذاتها، ولكنها وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.
3. الخدمات المالية والمصرفية هي المجالات الرئيسية لتطبيق التكنولوجيا.

¹ عبد الرحيم وهيبه اشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد السابع، العدد الثالث، 2018، ص13.

² تقرير حول التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال إفريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير معد بالتعاون مع ومضة وبيفوت، بدون سنة النشر، على الخط متاح على <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publica> 2024/02/10.

³ مختبر ومضة وبيفوت، التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال إفريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية، 2016.

4. التطبيق التكنولوجي لا يقتصر على أداء الخدمات المالية والمصرفية فحسب، بل يمتد إلى كيفية إدارتها¹.

عناصر متشابكة ومتكاملة تشكل مظهر التكنولوجيا في العمل المالي والمصرفي تشمل:

- الجانب المادي: ويتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.
- الجانب الاستخدمي أو الاستعمالي: ويتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
- الجانب العلمي: ويتمثل في المعرفة المالية والمصرفية المطلوبة.
- الجانب الابتكاري: ويتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية.

ثانياً: أهمية التكنولوجيا المالية:

تبرز أهمية التكنولوجيا المالية كقناة أساسية لخدمة المستفيدين من خلال منتجاتها المالية المتطورة، وتسهم في تمويل مختلف المؤسسات وأسواق رأس المال. كما تُمكن التكنولوجيا المالية من توفير البيانات وإدارة المدفوعات والعملاء بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، فإن التكنولوجيا المالية تسهم بشكل كبير في خفض التكاليف وزيادة رأس المال بطريقة سريعة وفعالة لجميع المستفيدين. وتوفر التكنولوجيا المالية أدوات مالية متنوعة مثل التسهيلات الائتمانية، مما يعزز الناتج المحلي الإجمالي للقطاع الاقتصادي، ويمكن ذكر أهمية التكنولوجيا المالية على النحو التالي:

- توفير مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي لا تستطيع البنوك التقليدية تقديمها للعديد من العملاء، مثل التمويل الجماعي، وحلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات الدولية، وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية عبر الإنترنت.
- تغيير هيكل الخدمات المالية عمومًا، ومنهجيات وآليات تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بشكل خاص، لجعل هذه الخدمات أسرع وأرخص وأكثر أمانًا وشفافية، مما يجعل الوصول إليها أسهل.
- التركيز على نقاط الاتصال متعددة القنوات لتقديم الخدمات واستهلاكها، مما يساعد على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة في أي وقت وفي أي مكان. المساهمة في تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في
- قطاع التكنولوجيا المالية، حيث كلما تقدمت هذه المؤسسات تقنيًا، زادت قدرتها التنافسية على المستويين المحلي والإقليمي¹.

¹فلاق صليحة وشارفي سامية ، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز المشمول المالي بالعالم العربي تجربة مملكة البحرين، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة باتنة ، العدد 1 ، 2020،ص22

المطلب الثالث: القطاعات و التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية

أولاً : قطاعات التكنولوجيا المالية.

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات والمجالات المتنوعة، حيث يمكن عرض أهم القطاعات التي تسلكها التكنولوجيا المالية فيما يلي:

1-قطاع المدفوعات

وهو القطاع الأكثر تقدماً في التكنولوجيا المالية، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع . الإنترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية وبالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى، كما أن الشركات التي تركز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بسرعة أسرع وأقل تكلفة.

2-قطاع التمويل الجماعي والإقراض الرقمي :

يشتمل على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات، ووسائل إعلام وأفكار جديدة، ويشمل على ثلاث أطراف المقاول بالمشروع الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشروعات، و الهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من أجل تطوير الخدمات والمنتجات، كما يوجد إقراض النظير للنظير وهو من أكثر النماذج التي تعرف توجهاً كبيراً في التكنولوجيا المالية، وتعمل هذه المنصات على توفير المعلومات للأفراد والشركات بدافع الإقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة وإجراءات أقل تعقيداً.

3-قطاع إدارة الثروات :

إن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر، الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية بالاعتماد على متخصصين لإدارة ثروتهم من تنسيق خدمات مصرفية تخطيط عقاري، وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار.²

4-قطاع التأمين :

لقد أوجدت التطورات التكنولوجية طرقاً جديدة لتقديم الخدمات التأمينية، بالإضافة إلى أساليب

¹مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفى بغداد التجاري والتجارة العراقي،مجلة اربيل جيهان، اربيل للعلوم الانسانية و الاجتماعية، المجلد 4، العدد 2 ، جامعة الفرات الاوسط التقنية ، العراق، 2020،ص129.

²تقرير بيرفوررت 1924 ، التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط و شمال إفريقيا، تاريخ الاطلاع 2024/04/05، على الخط www.wamda.com ://htt

متقدمة لجمع البيانات تؤدي إلى تحديد أفضل المخاطر وما يقابلها من تدابير علاجية، وهو ما أشارت إليه تكنولوجيا التأمين، والتي ترتبط بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، فبفضل التقدم التكنولوجي توجد العديد من الأشكال الجديدة التي دخلت العمليات التشغيلية في مجال التأمين، وهذا رغبة في تجديد كفاءة الوساطة المالية والإدارة الكفؤة لمتطلبات العملاء المتعلقة بالتعويض، فهذه التطورات تهدف إلى التحسين المستمر للخدمات الممنوحة للزبائن. مع تخفيض عمولات ورسوم التأمين.

5-قطاع التكنولوجيا التنظيمية :

هو مجال يستعمل لإدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية، وذلك باستخدام التكنولوجيا المبتكرة، ويحتوي على العديد من الوظائف المتعلقة بالتكيف الرقابي الإفصاح أو الإبلاغ، والامتثال للقواعد والقوانين، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على إيجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض انتهاك البيانات، الاختراقات الإلكترونية، غسيل الأموال وغيرها من الأنشطة والأعمال الاحتيالية. بالإضافة إلى هذه القطاعات توجد خدمات تحويل الأموال عبر العالم، والخدمات المالية القائمة على سلسلة البلوكت الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة.

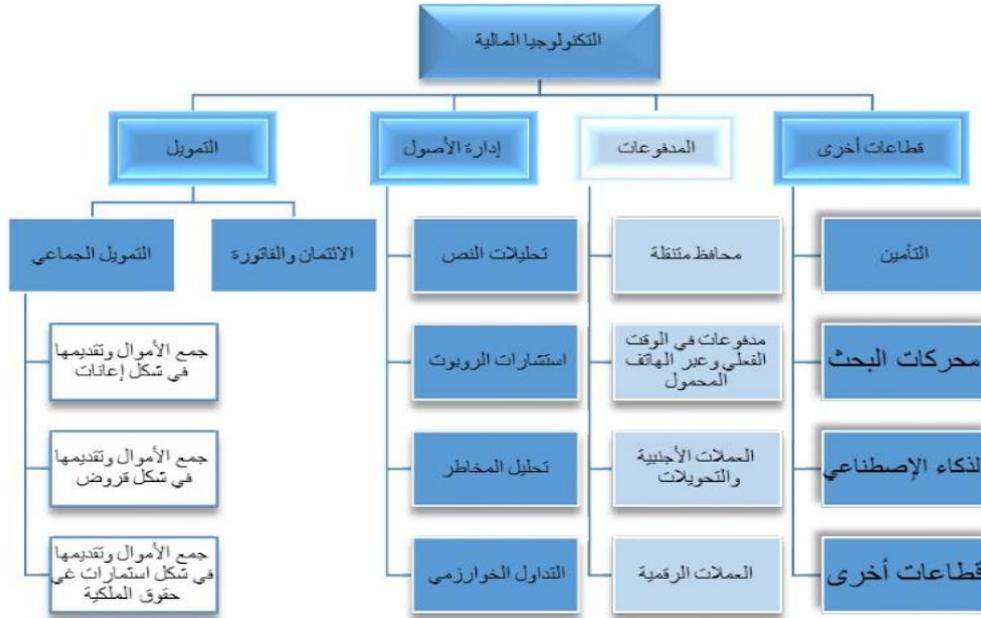
6-خدمة تنظيم وإدارة المخاطر:

وهي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية إلى الالتزام بقواعد الامتثال المالي وإدارة المخاطر التشغيلية وتحسين التزامها التنظيمي.

كما تشمل الحلول التي تساعد الهيئات التنظيمية على تنظيم الشركات التي تشرف عليها بشكل أفضل، و تحسين عملية تجربة العملاء ومخاطرهم، إضافة إلى أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال، والتي تهدف إلى تقليل العائدات المحصلة بصورة غير مشروعة، والاستفادة من البيانات الضخمة لاستخراج رؤى السوق والعملاء.¹

¹فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، إصدارات اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، الكويت ط 1، 2019. ص ص 51-52.

الشكل 1-1 : قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر :

Financial Technology in banking industry Challenge and Monir Al-hakim (Ahmed T.Al Ajlouni International conference on Economics and Administrative Sciences Opportunities p03.2018.، ICEAS2018

ثانياً : أهم التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية

1- الذكاء الاصطناعي: Artificial Intelligence

قام جون مكارثي John McCarthy الملقب بأبي الذكاء الاصطناعي بصك هذا المصطلح في عام 1956 ، ووفقاً له فإن الذكاء الاصطناعي هو «علم هندسة إنشاء آلات ذكية، وبصورة خاصة برامج الكمبيوتر»، أي أنه علم إنشاء أجهزة وبرامج كمبيوتر قادرة على التفكير بنفس الطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري، أي تتعلم مثلما يتعلم البشر وتقرر مثلهم كما تتصرف تصرفات مشابهة لتصرفاتهم ، وبهذا المعنى فإن الذكاء الاصطناعي هو عملية محاكاة الذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر ، فهو محاولة لتقليد البشر ونمط تفكيرهم وطريقة اتخاذ قراراتهم، والتي تتم من خلال دراسة سلوك البشر عبر إجراء تجارب على تصرفاتهم ووضعهم في مواقف معينة ومراقبة رد فعلهم، وتعاملهم مع هذه المواقف، ومن ثم محاولة محاكاة طريقة التفكير البشرية عبر أنظمة كمبيوتر معقدة.¹

¹ذكاء اصطناعي، موقع المعرفة، اطلع عليه ، 2024/05/03 متوفر على الموقع m.marefa.org

2- الحوسبة السحابية:

إن الحوسبة السحابية نموذج لتوريد وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك لإتاحة الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة على نحو ملائم عند الطلب، والتي يمكن توفيرها بأقل جهد ممكن سواء في الإدارة أو التعامل مع مزود الخدمة،¹

وبالتالي فهي نوع من الحوسبة القادرة على الوصول البسيط عند الطلب المجموعة من موارد الحوسبة عالية المرونة، وتمكن مستخدميها من الحصول على خدمات لا حدود لها وبشكل فعال جدا على غرار انخفاض التكاليف، زيادة الثقة في المعاملات، وسهولة وبساطة الاستعمال.

3-إنترنت الأشياء :

تعرف على أنها العلاقة التي تربط الأجهزة بالإنترنت، مما يسمح لها بالنقاط وإرسال وتلقي البيانات وهذه الأجهزة هي جميع الأجهزة التي تخطر على البال البشري، كأجهزة الإنذار و الأجهزة القابلة للارتداد أجهزة التحكم بالحرارة، الصراف الآلي، وغيرها، وتكمن قيمة إنترنت الأشياء في تجاوز دور جمع البيانات المتوفرة في العالم، بل تتعدى هذا من خلال الاستفادة منها على أكمل وجه بفضل بنية تحتية أساسية، هذا ما جعل منها تثير ضجة واسعة وتتهافت عليها كبرى الشركات الضخمة والمؤسسات الناشئة بهدف تطوير أجهزة مبتكرة.

4- الطابعات ثلاثية الأبعاد :

قام بابتكارها العال إيمانويل ساكس وتعد من أحدث أشكال التصنيع، حيث يتم تكوين جسم ثلاثي الأبعاد بوضع طبقات رقيقة متتالية من مادة ما بعضها فوق بعض، وهي تتمتع بالسرعة والسهولة في الاستخدام أحسن من أنواع التكنولوجيا الأخرى المستخدمة في التصنيع، وتتيح القدرة على طباعة أجزاء متداخلة معقدة التركيب، كما يمكن صناعة أجزاء أخرى من مواد مختلفة بمواصفات ميكانيكية وفيزيائية متنوعة، فهي تنتج نماذج تطابق منظر وملمس ووظيفة النموذج الأصلي للمنتج، وفي السنوات الأخيرة أصبح بالإمكان تطبيقها على مستوى المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وبذلك انتقلت النمذجة من الصناعات الثقيلة إلى البيئة المكتبية، ولها عدة تطبيقات في مجال الطب، الخزف، المعادن.

5- سلسلة الكتلة:

تعتبر البلوكشين الترجمة المباشرة لمفهوم سلاسل إنشاء.

¹بحور، خالد محمد سليم. مدى توافر العوامل المؤثرة على تبني وتطبيق اوسبة الابنية المؤسسات اومية من وجة نظردارة العليا، رسالة ماجستير إدارة عمال، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2016 ، ص02

القيمة الاقتصادية، فهذه التقنية الثورية تقدم مفهوماً جديداً لإثبات أي نوع من المعاملات التي تتطلب حركة مالية أو تناقل أصل مادي أو معنوي، وكذلك إجراءات الطلب وما يتبعها من موافقات، كما تعمل على تقديم تسهيلات وحلول للمعاملات وتمنح المعاملات مصداقية وموثوقية ومعايير أمنية يتعذر إنكارها أو التحايل عليها ، حيث أثبت الخبراء أهميتها في مواجهة المخاطر الأمنية المرتبطة بقواعد البيانات الرقمية، وتعرف على أنها برنامج معلوماتي مشفر يتولى مهمة إنشاء سجل موحد للمعاملات الإلكترونية وتمكين سلامتها وأصوليتها عبر شبكة آمنة لا تحتاج إلى وسيط أو نظام مركزي كالأنظمة التقليدية، ويتوقع أن تساهم البلوكشين بأكثر من 3.1 تريليون دولار في القيمة المضافة للأعمال بحلول سنة 2030¹.

¹ علي محمد الخوري، الاقتصاد العالمي الجديد: مابين الاقتصاد المعرفي ومفاهيمه الحديثة والاقتصاد الاقليمي والابتكارات التكنولوجية المتسارعة، مجلس الوحدة الاقتصادية العربية ، القاهرة ، مصر ، 2020، ص 239-240.

المبحث الثاني: أساسيات جودة الأداء البنكي.

تُعد البنوك شريان الاقتصاد الحيوي، فهي تُقدم خدمات مالية أساسية للأفراد والشركات، مثل الودائع والقروض والاستثمارات والخدمات الاستشارية.

يعتمد العملاء على البنوك لتحقيق احتياجاتهم المالية المتنوعة، بدءًا من الحفاظ على الأموال إلى تمويل المشاريع وتحقيق العوائد.

لذا، تسعى البنوك باستمرار لتحسين أدائها من خلال تبني استراتيجيات مبتكرة وتقنيات متطورة، لضمان تقديم خدمات فعالة تلبي احتياجات عملائها وتساهم في دفع عجلة النمو الاقتصادي.

المطلب الأول : مفهوم جودة الأداء البنكي

يعد الأداء البنكي معبرا عن النجاح وتهدف مختلف المؤسسات في السوق إلى تحقيق الاستقرار الأمثل والبنوك إحدى هذه المؤسسات حيث لا تستطيع معرفة ما ضيعته من فرص وما حقته من نتائج.

أولاً: تعريف الأداء ومحدداته

1) تعريف الأداء:

كلمة أصلها إنجليزي، إذ يعود أصلها إلى كلمة PERFORMANCE وهي تعني وضعية الحصان في السباق، وبعد ترجمتها إلى اللغة الفرنسية أخذت حقلا واسعا للتطبيق فأصبحت أيضا تعني إتمام عمل أو عقد أو شغل ما.¹

يعرف الأداء على أنه "إصدار حكم"، ويستنتجون من هذا التعريف أن الأداء مرتبط بالفعل والمعرفة الاجتماعية، مما يؤدي إلى اكتساب الشرعية الاجتماعية للنشاط المعين. هذا يعني أن الأداء الاجتماعي للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة يكون مرتبطاً بالشرعية الاقتصادية².

الأداء يمثل تنفيذ عمل محدد أو إتمام نشاط معين أو تحقيق مهمة، حيث يتمثل في القيام بأفعال تسهم في تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً.³

استنتج من هذه التعريفات أن الأداء هو تنفيذ عمل محدد أو إتمام نشاط معين أو تحقيق مهمة، ويتمثل في القيام بأفعال تساهم في تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً. كما يعبر عن إصدار حكم، ويترتب عليه الارتباط

¹ Hamadouche Ahmed, Critères de mesure de performance des entreprises publiques industrielles dans les P.V.D , Thèse de doctorat d'état, institut de sciences économiques- Université d'Alger(1992), p 135.

² Danielle Kaisergruber et josee landrieu, Tout n'est pas économique , édition l'aube, Paris, 2000, p 119.

³ الشيخ الداودي، تحليل أسس النظرية لمفهوم الاداء ، مجلة الباحث، العدد07، 2010، ص218

بالفعل والمعرفة الاجتماعية، مما يؤدي إلى اكتساب الشرعية الاجتماعية للنشاط المعين، وتتأثر الشرعية الاقتصادية للأنشطة التي يقوم بها المؤسسة بالأداء الاجتماعي لهذه الأنشطة.

- تعريف الأداء البنكي:

يعرف تقييم الأداء البنكي على أنه مجموعة من الإجراءات التي تقارن النتائج المحققة للنشاط بأهدافه المقررة، بهدف بيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف المحددة لتقدير مستوى فعالية الأداء. كما يقوم بمقارنة عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته، للتأكد من أن أداء النشاط المصرفي قد تم بدرجة عالية من الكفاءة.¹

تقييم الأداء كوظيفة إدارية تمثل الحلقة الأخيرة في سلسلة العمل الإداري المستمر. يشمل هذا التقييم مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة لضمان تحقيق النتائج بالشكل المطلوب وبأعلى درجات الكفاءة.²

ويمثل تقييم الأداء البنكي مجموعة من الإجراءات التي تُمكن من تقييم النتائج التي تم التوصل إليها من قبل البنك، ومدى تطابقها مع الأهداف التي وضعتها الإدارة مسبقاً، وذلك باستخدام مؤشرات محددة.³

ومن هذه التعريفات يمكن القول إن تقييم الأداء البنكي يشمل مجموعة من الإجراءات التي يتبناها البنك لتحديد مدى فعالية القرارات التي يتخذها. يتم ذلك من خلال مقارنة النتائج المحققة بالأهداف المسطرة مسبقاً، وذلك باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية. هذا التقييم يساعد على تحسين الأداء العام للبنك وتحقيق أهدافه بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

- جودة الأداء البنكي:

تعرف الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكائن في العناصر الملموسة الغير ملموسة والمقدمة من قبل البنك، و التي يدرها المستفيد من خلال ملامحها وقيمها النفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والانتمائية الحالية و المستقبلية وفي الوقت ذاته مصدراً للأرباح البنك من خلال علاقة تبادلية بين طرفين.⁴

¹ لطيف ريود، وماهر الأمين.. "تقويم أداء المصارف باستخدام أدوات التحليل المالي: دراسة ميدانية للمصرف الصناعي السوري." مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الثالث، 2005، ص 163.

² عبد الوهاب دادن، و رشيد حفصي. تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي خلال الفترة 2006 - 2011. مجلة الواحات للبحوث و الدراسات، جامعة غرداية، الد السابع، العدد الثاني، 2014، ص 24.

³ جلول حروشي.. فاعلية البيانات المحاسبية البنكية في الرقابة على تسيير البنوك التجارية و تقييم أدائها من حيث العوائد و المخاطر. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العدد. 01، 2021، ص 255.

⁴ تيسير العجارمة. التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص 30.

تعرف جودة الخدمة بأنها: "الفرق بين توقعات الزبائن لأداء الخدمة قبل حصولهم عليها و تصوراتهم للخدمة بعد تلقيها"، كما يتم تحديد جودة الخدمة من خلال "الاختلاف بين توقعات العملاء لأداء مزود الخدمة و تقييمهم للخدمة التي تلقوها".¹

تعرف جودة الخدمة البنكية بأنها قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل في تقديم خدمة ذات جودة يعني الميصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العميل.²

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

سنة 1985 قدم الباحثون Parasuraman, Zeithmal & Berry محاولة لوضع مقياس لجودة الخدمات و ذلك من خلال نموذج يتكون من 10 أبعاد و بي: الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، الوصول إلى الخدمة، المجاملة، الاتصال، المصادقية، الأمان، فهم و معرفة العميل و الجوانب المادية الملموسة، و في دراسة لاحقة لنفس الباحثين سنة 1988 ، توصلوا إلى إمكانية دمج الأبعاد السابقة في 5 أبعاد لقياس جودة الخدمات و أطلقوا على النموذج اسم نموذج جودة الخدمة SERVQUAL أو ما يعرف بنموذج الفجوات، حيث يعتمد في قياس جودة الخدمة على المقارنة (الفرق) بين ما يدركه العملاء من الخدمة المتلقاة و توقعاتهم المسبقة عن الخدمة. و يبني العملاء توقعاتهم و ادراكهم على أساس الأبعاد التالية:³

الملموسية: التسهيلات المادية، التجهيزات و مظهر الموظفين؛

الاعتمادية: القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق و دقيق؛

الاستجابة: الرغبة في مساعدة العملاء و تقدن لخدمة فورية؛

الأمان: معرفة ومجاملة الموظفين و قدرتهم على بث الثقة و الأمان؛

التعاطف: العناية و الاهتمام الشخصي الذي تقدمه المنظمة للعملاء.

¹ Mrs.G.Santhiyavalli. (2011, september). Customer's perception of service quality of State Bank of India - A Factor Analysis. *International Journal of Management and Business Studies*, 1(3), 78.

² غيلاني ازدهار و صديقي سعدي، جودة الخدمات البنكية وأثرها على الأداء المالي في البنوك التجارية العاملة في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2022، ص 8.

³ A Parasuraman ، Valerie A Zeithmal ، و Leonard L Berry .(1988).SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality .*Journal of Retailing* ، 1(64) ،

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على جودة الأداء البنكي:

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

أولاً: العوامل الاقتصادية.

تأثير العوامل الاقتصادية على أداء البنك يعكس طبيعة نشاطه وأهميته في الاقتصاد العام. يمثل المحيط الاقتصادي المصدر الرئيسي لموارد البنك ويحدد مسار تطور منتجاته وخدماته. يمكن تقسيم هذه العوامل إلى عوامل اقتصادية عامة، مثل معدلات النمو الاقتصادي وسياسات التجارة الخارجية ومعدلات التضخم وأسعار الفائدة، وعوامل قطاعية تتعلق بالنشاط البنكي، مثل درجة المنافسة وهيكل السوق والعمالة المؤهلة. تحليل هذه العوامل بشكل دقيق يمكن أن يساعد البنك في فهم البيئة الاقتصادية واتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على ذلك.

ثانياً: العوامل الثقافية

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

على غرار مختلف العوامل السابقة فإن العوامل التكنولوجية التي نذكر منها المعارف العلمية ، البحث العلمي و الإبداعات التكنولوجية و غيرها تمثل عنصر بالغ الأهمية ، و ذلك لأن نوعية التكنولوجية التي يستخدمها تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تعظيم حجم التكاليف ، و تحديد نوعية المنتجات مما يساهم في تخفيض أو تعظيم مستويات الأداء وعليه يجب على البنك متابعة التطورات التكنولوجية و التنبؤ بها و تقييمها و تحديد أثارها .

ثالثاً : العوامل السياسية والقانونية

تعتبر العوامل السياسية والقانونية من العوامل ذات التأثير الكبير على الأداء الاقتصادي للبنك. وتشمل هذه العوامل مؤسسات النظام الحكومي، وسياسات الدولة المالية والنقدية، والتشريعات والقرارات الإدارية، واللوائح والإجراءات المنظمة لها. تأثير هذه العوامل يمكن أن يكون متنوعاً، حيث يمكن أن تؤثر على سياسات القروض والفائدة والتحفيز الاقتصادي، وكذلك على متطلبات رأس المال والتنظيمات المالية، والتقارير المالية والإفصاح. بالإضافة إلى ذلك، فإن القوانين واللوائح المنظمة للبنوك والقطاع المالي بشكل عام قد تؤثر على أساليب عمل

البنك وسياساته المالية، وبالتالي تؤثر على أدائه الاقتصادي وقدرته على تحقيق الأهداف المالية والاقتصادية المحددة.¹

¹ عبدالمليك المزهودة ، الاداء بين الكفاءة والفعالية :مفهوم وتقييم . مجلة العلوم الانسانية، 2001،ص 93

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بجودة الأداء البنكي

بعد أزمة 2008 وظهور التكنولوجيا المالية وما يسمى بالمشاريع الناشئة، لم يكن أمام البنوك التي كانت تقليدية آنذاك خيار سوى التحديث رقمنة أنظمتها ومنتجاتها، وفي الواقع أن بعد التحدي الذي أطلقته "الفينتك" أدركت البنوك التهديدات والفرص التي لحقتها من هذا التحدي.

المطلب الأول: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك.

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين الأداء البنكي وجودة الخدمات المصرفية وتسهيل انتشارها عبر العالم عن طريق استغلال التقنيات والتطبيقات التي تقدمها تطورات صناعة التكنولوجيا المالية ويمكن إبراز خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في النقاط التالية:

- **الدفع عبر الهاتف النقال**: يتيح الفينتك للعملاء إجراء عمليات الدفع باستخدام الهواتف النقالة، مما يسهل ويسرع عملية الدفع ويجعلها متاحة في أي وقت ومن أي مكان.
- **التحويلات المالية إلى الخارج بأقل تكلفة**: يقدم الفينتك خدمات التحويل المالي الدولي بتكلفة منخفضة، مما يساعد في توفير تكاليف التبادل الدولي للنقود ويجعل التحويلات المالية الدولية أكثر فاعلية وسرعة.
- **تبادل العملات دون تكلفة**: يمكن للفينتك توفير خدمات تبادل العملات بدون تكلفة، مما يساهم في توفير راحة للعملاء وتسهيل عمليات التبادل المالي.
- **إدارة تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية**: يوفر الفينتك خدمات لإدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية، ويسهل عمليات الدفع عبر الإنترنت من خلال تقديم وسائل دفع مبتكرة تلبى احتياجات العملاء وتوفر سهولة الاستخدام.
- **تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد**: يتيح الفينتك تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد، مما يسهل عملية تبادل الأموال بين الأفراد ويجعلها أكثر فعالية وسرعة.
- **جذب المدخرات الشخصية**: يقوم الفينتك بجذب المدخرات الشخصية عن طريق تبسيط العروض المقدمة، مما يجعل عملية الاستثمار أكثر وصولاً وفعالية للأفراد.
- **توفير منصة للتمويل الجماعي للشركات**: يقدم الفينتك منصات للتمويل الجماعي للشركات، سواء كان ذلك عبر تقديم قروض، أو رأس مال، أو استثمارات، أو حتى التبرعات، مما يسهل عملية الحصول على التمويل للشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة.

- تقديم المشورة المالية عبر الإنترنت: يقدم الفينتك خدمات المشورة المالية عبر الإنترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم وتحليل المخاطر وتقديم مقترحات الاستثمار المالي المختلفة، مما يساعدهم في اتخاذ القرارات المالية الصائبة وتحقيق أهدافهم المالية.
- خدمات البنوك على أساس قاعدة البيانات الضخمة: (Big Data)
- توفير حلول مستهدفة للقطاع المصرفي من خلال جمع وتحليل قواعد البيانات الكبيرة لتحسين إدارة العلاقات مع العملاء، وتعزيز الأمن السيبراني، واكتشاف الاحتيال بشكل مبكر، وتحليل المخاطر، وإدارة المحافظ المالية، وإعداد التقارير التنظيمية.
- الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:
- توفير حلول تقنية مثل تقنية Blockchain لتسجيل المعاملات، وتوفير برامج التجهيز، وإجراءات الرقابة في نظم المعلومات، وإدارة المخاطر، وإدارة الضرائب.
- القطاعات الأساسية التي ترتبط بالخدمات المالية:
- تشمل الائتمان، الودائع، التمويل، المدفوعات، المقاصة والتسوية، وإدارة الاستثمارات والثروات.
- تقسيم تطور التكنولوجيا المالية:
- تم تقسيم تطور التكنولوجيا المالية إلى مرحلتين، الأولى تتضمن حلول الدفع والإقراض، والثانية تتعلق بالتحويلات المالية الدولية، والتأمين، وإدارة الثروات والاستثمارات.
- **تكنولوجيا Blockchain:**
- تُعتبر تكنولوجيا Blockchain بمثابة دفتر رقمي مركزي يُسجل فيه المعاملات التي تتم في العملات الرقمية المشفرة (Cryptocurrencies)، وقد قامت العملات الرقمية المشفرة بغزو أسواق المال العالمية خلال عام 2017، مع أبرزها البتكوين كعملة رقمية افتراضية مشفرة، التي أصبحت أحد أهم أدوات التداول المالي والمضاربة¹.

¹ LIORCA ،M. (2017). Les banques aux prises avec les fintech. (L. e. politique ،Éd.) p. 46.

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك.

أكدت الدراسة على أهمية المؤسسات المالية بشكل عام، وبنوك الابدتار المالي بكشل خاص، واستكشفت تأثير الابدتار المالي على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية، وكفاءة العمليات التشغيلية، والنتائج المالية على التوالي، استقرار البنك، آليات حماية العملاء، اي الاداء العام للبنك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي:

اولا: تأثير الابتكارات التكنولوجية المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية:

تأثرت تنوع المنتجات والخدمات المصرفية بشكل كبير بفعل ابتكارات التكنولوجيا المالية. فبفضل التطورات التكنولوجية الحديثة، أصبح بالإمكان تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء والمؤسسات. يشمل ذلك:

- دعم المدفوعات عبر الهاتف: تقنيات التكنولوجيا المالية فتحت الباب لإمكانية إجراء المدفوعات والتحويلات المالية عبر الهواتف الذكية، مما يوفر سهولة وراحة للعملاء في إدارة أمورهم المالية.
- تقديم خدمات الائتمان الرقمي: بفضل التكنولوجيا المالية، يمكن للبنوك تقديم خدمات الائتمان الرقمي بشكل سهل ومباشر، مما يتيح للعملاء الحصول على التمويل اللازم بشكل أسرع وأكثر فعالية.
- استحداث منصات القرض الإلكترونية: تمكنت التكنولوجيا المالية من إنشاء منصات قروض إلكترونية تسهل عملية القرض والاقتراض، حيث يمكن للعملاء طلب القروض ومعالجتها بشكل سلس ومباشر عبر الإنترنت.
- قبول الودائع الإلكترونية: تقنيات التكنولوجيا المالية تسمح للبنوك بقبول الودائع الإلكترونية من العملاء، مما يجعل عملية إدارة الودائع والحسابات المصرفية أكثر فعالية وسهولة.
- دعم العمليات الاستثمارية: من خلال تقنيات التكنولوجيا المالية، يمكن للمستثمرين إجراء العمليات الاستثمارية بشكل أسهل وأكثر دقة من خلال منصات التجارة الإلكترونية، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات استثمارية مدروسة وفعالة¹.

ثانيا: تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

الابتكارات التكنولوجية تلعب دورًا حاسمًا في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية في البنوك والمؤسسات المالية بشكل عام. تشمل هذه الابتكارات عدة جوانب تؤدي إلى تحسين الكفاءة، منها:

1. تحسين الأتمتة: من خلال تطبيق التكنولوجيا، يمكن تحسين وتوسيع نطاق الأتمتة في العمليات المصرفية. على سبيل المثال، يمكن استخدام الذكاء الصناعي وتقنيات التعلم الآلي لتطوير أنظمة

¹عبد الرحيم واخرون، 2018، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد، العدد 03، ص. 22-24.

تلقائية لمعالجة المعاملات وتحليل البيانات، مما يقلل من الحاجة إلى التدخل البشري ويزيد من سرعة العمليات.

2. **تقليل التكاليف:** باستخدام التكنولوجيا، يمكن تقليل التكاليف المتعلقة بإدارة النقد ومعاملات الائتمان والاستثمار. على سبيل المثال، يمكن استخدام الشبكات اللامركزية مثل تقنية البلوكشين لتقليل تكاليف المعاملات وزيادة الشفافية.

3. **تحسين التكامل وإدارة الموارد:** يمكن للتكنولوجيا أن تساهم في تحسين التكامل بين الأنظمة والعمليات المختلفة داخل المؤسسة، مما يزيد من كفاءة إدارة الموارد وتحسين توزيعها. على سبيل المثال، يمكن استخدام نظم إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) وأنظمة إدارة الموارد المؤسسية (ERP) لتحسين تنظيم العمليات الداخلية وتحسين تجربة العملاء.

ثالثاً: تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار المالي للبنوك:

تعمل الابتكارات التكنولوجية الحديثة على تحسين استقرار المؤسسات المالية وتخفيف الآثار السلبية للمخاطر المالية المختلفة.

1. **تقديم حلول لإدارة المخاطر:** تتيح التكنولوجيا المالية الحديثة تطوير أنظمة متقدمة لإدارة المخاطر تستخدم التحليل الضخم للبيانات والذكاء الاصطناعي لتحديد وتقييم المخاطر بشكل أكثر دقة وفعالية. هذا يساعد في تقليل تعرض المؤسسات المالية لمخاطر مثل الائتمان، والسيولة، والتشغيلية.

2. **تحسين الكفاءة التشغيلية:** من خلال تحسين العمليات وتحديث البنية التحتية للنظام المصرفي، تقلل التكنولوجيا المالية الحديثة من التحديات التشغيلية المرتبطة بالإدارة والتكاليف الإدارية، مما يساهم في زيادة الكفاءة وتحسين استقرار المؤسسة.

3. **توفير أدوات التحليل والتنبؤ:** يمكن للتكنولوجيا المالية توفير أدوات تحليل متقدمة ونماذج تنبؤية تساعد في تحديد الاتجاهات السوقية والمالية المستقبلية، مما يمكن المؤسسات المالية من اتخاذ قرارات أكثر استناداً إلى البيانات والمعلومات الدقيقة.

4. **تعزيز الربحية وتنويع الخدمات:** من خلال تقديم خدمات مبتكرة ومتنوعة مثل الدفع الرقمي والتمويل الجماعي والتحويلات العالمية بتكلفة منخفضة، تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الربحية وتوسيع قاعدة العملاء.

رابعاً: تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء:

1. تدعيم أنظمة الأعمال ومكافحة الاحتيال: يساهم التكنولوجيا المالية في تطوير أنظمة متطورة لرصد وتحليل النشاطات المالية، مما يساهم في اكتشاف الاحتيال والأنشطة غير المشروعة بشكل أسرع وفعال.
2. حماية سرية وخصوصية العملاء: توفر التكنولوجيا المالية الوسائل الضرورية لضمان سرية وخصوصية المعلومات الشخصية والمالية للعملاء، سواء في عمليات الدفع أو التبادل الإلكتروني للمعلومات، مما يعزز الثقة بين العملاء والبنوك.
3. تجنب مخاطر التمييز بين العملاء: باستخدام أدوات التحليل البياني والذكاء الاصطناعي، يمكن للبنوك تقديم الخدمات المالية بشكل مبتكر ودقيق دون التمييز بين العملاء بناءً على أي معايير غير مشروعة مثل العمر أو الجنس أو العرق¹.

خامساً: التكنولوجيا المالية وإدارة المخاطر المالية للبنوك:

1. تكنولوجيا البيانات الكبيرة: تساهم في تحليل بيانات العملاء ومقدمي الطلبات للقروض للتحكم في المخاطر المتعلقة بالقروض، ويتم ذلك من خلال نماذج تحليل بيانات القروض التي تقوم بتقديم خدمات مصرفية تحليلية دقيقة.
2. تكنولوجيا الحوسبة السحابية: توفر منصة سحابية مفتوحة تسهل الابتكار والتحديث في المؤسسات المالية، مما يساعد على بناء تطبيقات مستقرة وآمنة وفعالة بتكلفة أقل، كما توفر حلولاً لإدارة الأمن والتعافي من الكوارث.
3. تكنولوجيا مراقبة المخاطر: تستخدم بيانات المعاملات للتحقق من الهوية وأمان الحسابات والتحكم في المخاطر المالية، مما يساهم في تحليل ومراقبة المخاطر والاستجابة الفورية لها.
4. تكنولوجيا الذكاء الصناعي: توفر خدمة عملاء ذكية تستخدم التنبؤات والتحليل التلقائي لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، كما تُستخدم في تحسين عمليات التأمين لتسريع المعالجة وتحسين جودة الخدمة².

¹ محمد موسى علي شحاته، نموذج محاسبي مقترح لقياس والافصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي واثره على المعدلات الاداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019، ص20.

² عبد الرحيم وهيبه وأشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث، 2018، ص24

المطلب الثالث : مخاطر التكنولوجيا المالية وكيفية إدارتها

تعتبر التكنولوجيا المالية صناعة تقنية حديثة لها تأثير في القطاع المالي و المعرفي وذلك باستخدام التقنيات الحديثة في مواجهة الأساليب لتقليدية التي ي أقل ربحية أو شركات التكنولوجيا المالية تتحدى شركات التقليدية حيث مدى مجلس لاستقرار مالي أبرز عشر قضايا التي تستحق عناية المنظمين والمشرفين وهي

2:1- إدارة المخاطر التشغيلية: من جانب مقدمي الخدمات من الأطراف الثلاثة الى المؤسسات المالية التي قد تحتاج الى التعزيز ولاسيما المؤسسات المالية التي يوجد فيها الاعتماد على مقدمي خدمات المالية الأطراف الثلاثة.

2-التحقيق من مخاطر الانترنت التقارير الأخيرة أكد أن الهجمات الالكترونية كبيرة جدا ناجحة مما

سبب القلق ويوصي و التقرير بذل المزيد من الجهود على وضع خطط الطوارئ الهجمات الالكترونية وتبادل المعلومات والرصد مع التركيز على الإدماج الأمن ي تصميم تقنيات المعلومات.

3-رصد المخاطر المالية الكلية: المخاطر التي يمكن أن تتجم عن تقنيات الدورة الاقتصادية و التحيز المعدي لتقديم التقديرات درجة الجدارة من خلال عدد المصادر بما في ذلك زيادة التركيز في قطاعات السوق و إذا " الفينتيك" تدفق التمويل على منصات الإقراض أصبحت كبيرة وغير مستقرة ويشير التقرير الى أن البيانات متوفرة عن هذا مخاطر محدودة جدا.¹

-المسائل القانونية غير الحدود و الترتيبات التنظيمية، الابتكارات في مجال الإقراض وتوافق الأطر القانوني الوطني، ولا زالت صلاحيات الثانوية وإنقاذ العقود الذكية وغير عن التطبيقات الموزعة التكنولوجية غير مؤكدة.

5-كشف أطر وتحليلات البيانات الكبيرة: استخدام الخوارزميات في مجال أخرى مثل التجارة في الأوراق المالية تعطي المنطقة غموضا فلبعض النماذج و تحليلات تجعل من الصعب على السلطات تقديم مدى متانة النماذج او المخاطر غير متوقعة في السوق الجديدة لتحديد إذا كان المشاركون في سوق تسيطر تماما أنظمتها.

6-تقسيم المحيط التنظيمي وتحديثه في الوقت مناسب وينبغي للمنظمين وجود رشاقة في الاستجابة لتغيرات السريعة في فضاء الفينتيك باستعراض تنظمي محيط بانتظام .

7 التعلم المشترك مع مجموعات متنوعة من أطراف القطاع الخاص: يجب أن تستمر السلطات في تحسين قنوات الاتصال مع القطاع الخاص لتبديل الخبرات التنظيمية من أجل الشركات و محاور الإبداع.

¹ مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا المالية "الفينيك"، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية ، العدد 1 ، 2019 ، ص11

8-تطوير خطوط مفتوحة للاتصالات عبر السلطات المختصة.

9-بناء قدرات الموظفين ف مجالات جديدة من الخبرات المطلوبة المشرفين و المنظمين قد لا يملكون الموارد

و مجموعة المهارات الكافية لتعامل مع التكنولوجيا المالية.

10- دراسة التكوينات البديلة العملات الرقمية : يتعين على السلطات المعنية أن تقوم بتحليل الآثار محتملة للعملات الرقمية في السياسة النقدية من خلال الاستقرار المالي لتنظم النقدي.

ثانيا : إدارة المخاطر التكنولوجيا المالية:

حيث صرح مجلس الاستقرار الدولي أن لهذه التكنولوجيا بعض مخاطر التي يمكن تحديدها وتلاقيها وذلك

لتجنب حدوث أي مخاطر مالية لكل مستخدمي هذه التقنية سواء أفراد أو مؤسسات وقد أوصى المجلس

بضرورة إتباع المسؤولية والجهات الرقابية لهذه النقاط، وإدارة التشغيل من جانب مقدمي الخدمات¹

¹مصباح أبو كرش، المرجع نفسه ، ص11

خلاصة الفصل الأول :

تحدث التكنولوجيا المالية ثورة في القطاع المالي، من خلال تقديم حلول مبتكرة تُعزز كفاءة العمليات، وتُحسّن تجربة العملاء، وتُوسّع نطاق الخدمات المالية.

يُساهم تبني التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي من خلال خفض التكاليف، وزيادة سرعة المعاملات، وتقديم خدمات مُخصصة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.

على الرغم من الفوائد العديدة، تواجه التكنولوجيا المالية بعض التحديات، مثل مخاطر الأمن السيبراني وصعوبة الامتثال للقوانين واللوائح.

بشكل عام، تُمثل التكنولوجيا المالية فرصة كبيرة للابتكار والنمو في القطاع المالي، ولها دور هام في تحسين الأداء البنكي وتقديم خدمات مالية أفضل للعملاء.

الفصل الثاني

دراسة حالة الصندوق الوطني
للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

تمهيد

بعد التطرق إلى الجانب النظري في الفصل السابق إلى أهم المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة (التكنولوجيا المالية وجودة الأداء البنكي).

سنتناول في هذا الفصل منهجية إجراءات الدراسة الميدانية من خلال التعرف على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بالإضافة إلى الاطار التطبيقي للدراسة.

حيث يحتوي الفصل على ثلاث مباحث على النحو الآتي:

المبحث الأول: تقديم بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

المبحث الثاني: الاطار التطبيقي للدراسة

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: تقديم بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

تلعب البنوك العمومية دورا هاما في دفع عجلة الاقتصاد، حيث شرعت هذه الأخيرة في تبني سياسة إعادة التأهيل، وكذا إدخال بعض التغييرات على سياستها المنتهجة لتلبية رغبات وحاجيات زبائنها، ومن بين هذه البنوك نجد بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الذي بذل جهودا كبيرة من خلال تبنيه نظام العصرية القائم على تقريب مصالح البنك من المتعاملين، حيث يظهر جليا في الأعمال الاتصالية التي يقوم بها البنك والتي يسعى من خلالها إلى تحسين صورته.

المطلب الأول: نشأة ومهام وأهداف بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى نشأة ومهام وأهداف بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

أولا: نشأة بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

قبل التطرق للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لوكالة تيارت لابد من إعطاء لمحة عامة حول الصندوق ومراحل تطوره.

بداية نجد أن النظام المصرفي يتحكم في كل البنوك المتواجدة في التراب الوطني بالمقابل كل البنوك تتشكل من هيكل تنظيمي خاص بها، بحيث نجد أن كل بنك يكون من العديد من الوكالات التي تخضع لإدارة المديرية العامة. لقد قطع الصندوق أشواط كبيرة منذ نشأته إلى غاية يومنا هذا وهذا ما يتجسد في المراحل التي سوف نقوم بذكرها فيما يلي:

1- جمع التوفير في الدفتر (1964-1970): خلال هذه الفترة كان يتمثل نشاط الصندوق فقط في جمع التوفير مع منح قروض اجتماعية رهينة، كان الصندوق يشمل وكالتين مفتوحتين فقط للمواطنين في 1967.

2- تشجيع تمويل السكن 1971-1979: أصدرت تعليمة في أفريل 1971 لتمويل برامج انجاز سكنات تكلف بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ولصالح مالكي دفاتر التوفير وباستعمال موارد الخزينة العمومية والتي فيها بيع أول السكنات في نهاية 1975، وكان للصندوق 46 وكالة عمومية في عام 1979.

3- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في خدمة الترقية العقارية لعشرية الثمانينات: خصصت للصندوق مهام أخرى ويتعلق الأمر بالقروض العقارية الموجهة للخواص وذلك من أجل بناء سكنات وتمويل السكن الترقوي وذلك لصالح المودعين وفي 21 ديسمبر مسكن في إطار بلوغ الملكية كما اعتمد الصندوق سياسة تنويع القروض الممنوحة، لاسيما لصالح المهن الحرة، عمال قطاع الصحة وتعاونيات الخدمات والنقل، كما توسعت شبكة الصندوق حيث بلغ عدد وكالاته 120 و 47 وكالة ولائية و 73 وكالة ثانوية.

4- وضع قانون النقد والعرض: يعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الرائد في جميع المدخرات بالجزائر وذلك نظرا لأهمية مبالغ موارد التوفير التي جمعها بالنسبة ل 1359 وكالة و2652 مكتب بريد متواجد وذلك إلى غاية 31/12/1990 بمجموع 82 مليار دج من بينها 34 مليار دينار على دفاتر توفير العملة الصعبة) قيمة القروض الممنوحة للخواص على نفس التاريخ قدرت ب 12 مليار دج مجموع 80.

5- تمويل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك أبريل 1997: في 6 أبريل 1997 أصبح بإمكان الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط القيام بكل العمليات البنكية معا ما عدا عمليات التجارة الخارجية وهذا من خلال معاملاته مع المؤسسات والأفراد في تمويل احتياجاته.

6- تمويل الاستثمارات في قطاع العقار 13 ماي 2005: قررت الجمعية الغير عادية (1) في 31 ماي 2005 بإعطاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك إمكانية التركيز على تمويل البنية التحتية والنشاطات المرتبطة بالبناء لإنجاز أملاك العقارية ذات الطابع المهني والبنية التحتية الفندقية، الصحة، الرياضة، الثقافة.

7- إعادة التمركز الاستراتيجي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط: بإعادة تمركز استقرار البنك السماح لما يتعلق بالقروض العقارية للخواص والقروض الرهينة المقررة النصوص القانونية السارية المفعول لدى البنك وكذلك القروض الاستهلاكية كما تم قرار منح القروض بصفة أولوية وأساسية للموفرين وتصف ثانوية لغير المودعين بما يتعلق بالترقية العقارية فتم اقتناء أراضي للبناء السكني ولإنجاز الموقع السكني.

ثانيا: التعريف بالبنك ودراسة الهيكل التنظيمي للبنك.

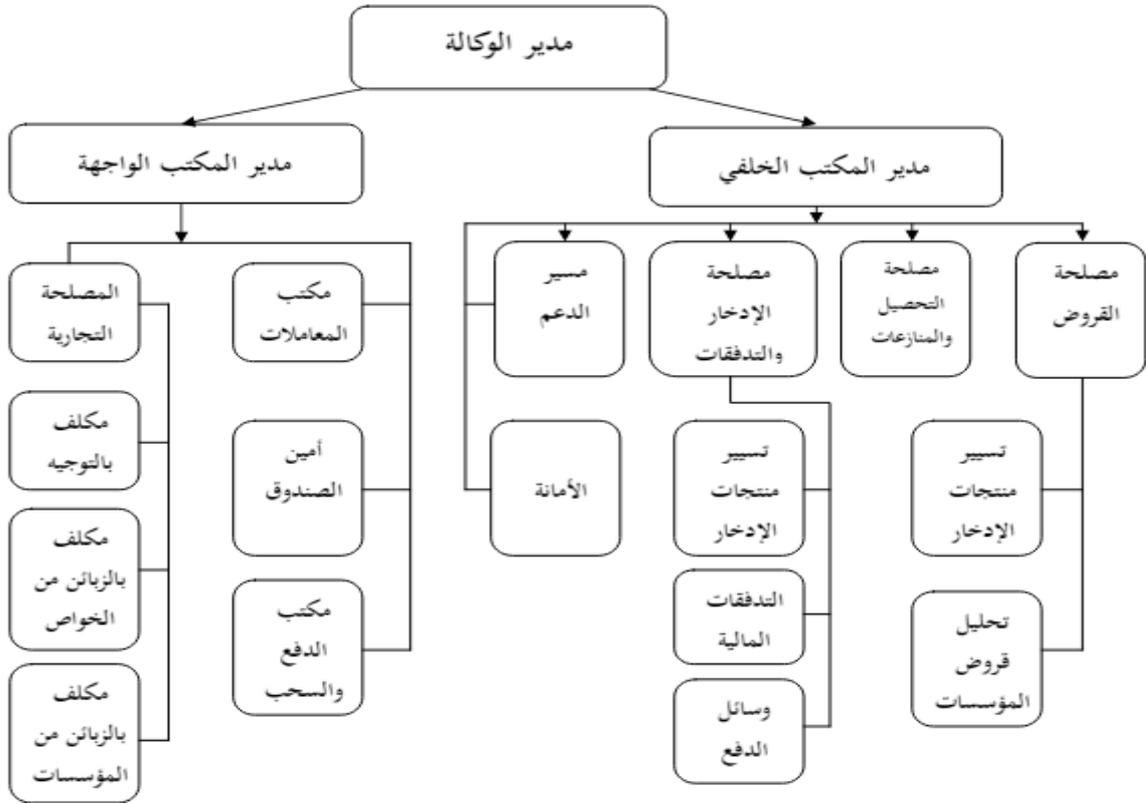
1- التعريف بالبنك: يضم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "بنك" عدة وكالات موزعة عبر الوطن ومن بينها وكالة تيارت التي تحمل رقم 504 وهي من أقدم الوكالات التابعة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط التي أنشئت في 15/03/1975 والتي تضم عمال مؤهلين تحت إشراف مدير الوكالة وهي تابعة لإدارتها الإقليمية لولاية شلف يبلغ عدد موظفين الوكالة حوالي 26 موظف موزعين على مختلف مكاتب ومصالح البنك، ومعظمهم بنكين وآخرين شبه بنكين¹، يسهرون على تسييرها.

2- الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وبنك وكالة تيارت : يتكون الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك وكالة تيارت من مجموعة من المصالح موضحة في

1 2024 تاريخ الإطلاع 25 /04 /06 /2022/04/06 www.cnepbanque.dz

الشكل التالي:

الشكل رقم 1-2 الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك - وكالة تيارت.



المصدر: وثائق مقدمة من الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك - وكالة تيارت.

1- مدير الوكالة: هو الموظف الأعلى درجة في الوكالة والمسؤول العام للتنشيط التجاري، وتتمثل مهامه الأساسية فيما يلي:

- تنفيذ استراتيجية عمل البنك على المستوى المحلي للتنشيط.
- مسؤول عن الفرق الرقابية التي توفر وسائل لتمكينهم من تحقيق أهدافهم.
- تنفيذ الإجراءات اللازمة لضمان الربحية الدائمة للوكالة.

2- مدير مكتب الواجهة تتمثل مهامه الرئيسية فيما يلي:

- تنشيط فريق المبيعات مع مدير الوكالة وضمان التنمية التجارية للوكالة في الأسواق المختلفة.
- المساعدة على تعزيز علاقات صناعية ودية وتبادل مثمر مع اشترك خارج البنك ويتفرع عن هذا الأخير عدة مكاتب هي كالتالي:

أ- مكتب المعاملات: وتتمثل مهمته في الإشراف وإدارة موظفي خدمة المعاملات ويضم عدة خدمات منها ما يلي:

ب- أمين الصندوق: الاستقبال والدفع في الوكالة.

ت- شباك الدفع والسحب: أداء العمليات النقدية.

ث- مكتب المصلحة التجارية: مسؤول عن التنشيط التجاري، ومن مهامه الإشراف وإدارة الموظفين المسؤولين عن عمليات مكتب الواجهة، وتضم هذه المصلحة بدورها مكلفين هم:

- مكلف بالتوجيه توجيه العملاء وفقا لطلباتهم.

- مكلف بالزبائن من الخواص بيع المنتجات والخدمات لعملاء البنك.

- مكلف بالزبائن من المؤسسات تطوير محفظة الوكالة والامتثال للقواعد الاحترازية.

ج- مدير المكتب الخلفي: هو المسؤول عن المكتب الخلفي، وينقسم إلى المكاتب التالية:

- مصلحة القروض: تختص بتقديم القروض للأفراد والمؤسسات وتضم عدة محللين:

- تحليل قروض الخواص: مراجعة الملفات الخاصة بالأفراد.

- تحليل قروض المؤسسات: مراجعة ملفات تمويل الخاصة بالمؤسسات .

د- مصلحة التحصيل والمنازعات: إدارة أحداث التحصيل التي يمكن أن تدخل في عملية حساب أو في سياق الائتمان.

ج- مصلحة الاحتياط والتدفقات المالية: تحتم بضمان تحقيق الأهداف التشغيلية، وتضم هذه المصلحة عدة مكاتب منها:

تسيير منتجات الاحتياط ويهتم هذا المكتب بإدارة مختلف الأحداث المتصلة بنشاط الائتمان أعمال الادخار .

التدفقات المالية: يهتم هذا المكتب بتنفيذ جميع عمليات النتائج المصرفية. وسائل الدفع: يهتم هذا المكتب بإدارة وسائل الدفع ومخزون التدفقات. مصلحة الدعم: تهتم بضمان أحسن تسيير إداري ومحامي للوكالة.

المطلب الثاني: مهام وأهداف البنك في تمويل قطاع السكن

1- مهام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك:

يقوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك - بعدة مهام وتتمثل في جمع وتحصيل المدخرات "توفير واستخدامها في التنمية الاقتصادية وفقا لمهام وأهداف مسطرة.

أولاً: التوفير والاحتياط: ويتمثل في عدة عناصر

1- دفتر توفير السكن هو دفتر يمكن فتحه على مستوى وكالة الصندوق ويستفيد منه شخص طبيعي أو معنوي بالغ أو قاصر تكون دفعته الأولوية على الأقل 5000 . دج وتكون نسبة فائدة التوفير 2% من السكنات في السنة.

2- دفتر توفير شعبي: يفتح لصالح أشخاص طبيعيين أو معنويين تكون قيمة الدفعة الأولوية على الأقل 10.000 دج وتكون قيمة الفائدة 2.5 % في السنة.

3- حساب إيداع لأجل سكن: هو حساب إيداع لأجل مكتسب موجه للأشخاص المعنويين والطبيعيين ومكتسب متغير ومتزايد.

ثانياً: النشاطات البنكية: سيتم ذكر بعض النشاطات التي يقوم بها الصندوق فيما يلي:

1- حساب صك: هو حساب إيداع تحت الطلب بدون فائدة موجه للأشخاص، يتم دفع على الأقل 1000 دج ويمكن تزويد الحساب بالإيداع نقداً أو بالتحويل.

2- حساب جاري تجاري: هو حساب إيداع تحت الطلب موجه للأشخاص المعنوية والطبيعية وذلك النشاط التجاري ويكون الدفع على الأقل 10.000 دج عند فتح الحساب.¹

3- البطاقة البنكية: هي بطاقة سهلة الاستعمال تسمح بإجراء عمليات السحب 7 أيام، 24 ساعة على 24 ساعة، وتستعمل لدفع المستحقات وتضمن البطاقة البنكية حماية أكثر وكذا ربح في وقت معتبر كونها بطاقة.²

ثالثاً تمويل المقاولين: يقوم البنك بعدة تمويلات موجهة لتحقيق نشاط حيث يمول الصندوق بمجمل نشاطات الترقية العقارية الموجهة للبيع أو الإيجار ويمكن أن تكون الأملاك العقارية ذات طابع سكني أو محلات موجهة لنشاطات مهنية تجارية أو صناعية.

¹ تاريخ الإطلاع: 2024 /04/26 على الساعة z 20:56 :banque.dz :banque.cnep.www

² تاريخ الإطلاع: 2024 /04/26 على الساعة :banque.dz :banque.cnep.www

4- تمويل المؤسسات: تمول المؤسسات بقرض استثمار يكون متوسط أو طويل المدى موجه لتمويل المشاريع المبتكرة والجديدة كافتتاح وتدعيم وسائل الإنجاز في القطاعات منها قطاع الطاقة.¹

5- القروض العقارية وهي كالاتي:

- القروض العقارية للخواص.

- القرض لشراء مسكن لدى الخاص.

- قرض لشراء مسكن ترقوي.

- قرض اجتماعي تساهمي.

- بيع مسكن فوق مخطط.

- بناء مسكن.

- قرض لتهيئة مسكن.

- قرض لتوسيع مسكن.

- بناء سكن ريفي.

أهداف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك:

يعتبر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك العقار الأول في الجزائر و قد اكتسب الصندوق منذ نشأته إلى يومنا هذا تجربة تجعله يخوض غمار التأقلم مع المحيط الاقتصادي والذي يعرف تطورات كبيرة و هامة لاسيما في مجال التمويل العقاري ومن بين هذه الأهداف التي سطرها الصندوق قصد نيل ثقة واحترام المقترضين والأفراد على حد سواء نجد:

✓ ترقية السوق العقارية وتطويرها.

✓ تنفيذ البرامج والمخططات المعدة لتحقيق الأهداف المتعلقة بالهياكل والنشاطات الخاصة بمهام هذا البنك.

✓ كسب ثقة واحترام الزبائن وهذا بتحسين نوعية الخدمات.

تاريخ الإطلاع: 2024 /04/26 على الساعة 22:00 :banque.dz :banque.cnep.www¹

- ✓ العمل على توظيف الأموال المودعة والمساهمة في إطلاق عدد هائل من القروض العقارية انعاش السوق العقاري.
- ✓ تنويع الصندوق لتشكيلة القروض وتكييفها مع قرارات وحاجيات الزبائن.
- ✓ تشجيع العائلات على الادخار من جهة والحصول على القروض العقارية بمختلف الصيغ من أخرى.

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

للوصول الى النتائج المرغوبة بشكل دقيق وموضوعي لابد من الاستعانة بمنهج وصفي تحليلي من اجل وصف البيانات على شكل نسب ومن ثم تحليلها تحليلًا احصائيًا وقد حاولنا توضيح حدود الدراسة التي سنقوم بها، والأدوات اللازمة لها، مجتمع وعينة الدراسة

المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة

1. **تحديد مجتمع الدراسة:** شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

2. **اختبار نوع وحجم العينة:** في هذه الدراسة تم الاعتماد على اداة استمارة مقياس ليكرت الخماسي باعتبارها الانسب لمثل هذه الدراسات، حيث شملت العينة (37) موظف ببنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت، اذ تم توزيع استبيان دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.

3. منهجية البحث المستخدم:

استخدمنا المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لهذه الدراسة واعتمد الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، واستخدم الإحصاء الوصفي لتحليل متغيرات الدراسة والاثر الواقع بينهما.

4. أدوات جمع البيانات:

استخدمت الدراسة الرهنة أداة الاستمارة لجمع البيانات التي تم تطبيقها باستخدام طريقة المسح بالعينة حيث تمت صياغة الاستمارة بعدما تم إخضاعها للأسس العلمية من اختبارات الثبات والصدق وعليه فقد اشتملت استمارة بحثنا على 05 أسئلة الخاصة بالبيانات الشخصية وإضافة إلى استبيان التكنولوجيا المالية مكون من 15 عبارات مع استبيان جودة الاداء البنكي المكون من 14 عبارات، تمحورت حول موضوع دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي لدى عمال بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت، حيث تم تقسيم العبارات إلى ثلاث محاور كالتالي :

المحور الأول: وهو محور البيانات الشخصية يضم 05 أسئلة المتعلقة بالمفردة من حيث: الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوظيفة، الاقدمية في العمل.

1. **المحور الثاني:** فقد اشتمل على 15 عبارة كلها تتعلق باستبيان التكنولوجيا المالية.

2. **المحور الثالث:** اشتمل على 19 عبارة تتعلق باستبيان جودة الاداء البنكي، ينقسم الى 04 أبعاد كالتالي:

- **البعد الأول :** فقد اشتمل على 05 عبارة كلها تتعلق ببعد الأداء المالي

- البعد الثاني : فقد اشتمل على 04 عبارة كلها تتعلق ببعد الأداء التسويقي
- البعد الثالث : فقد اشتمل على 05 عبارة كلها تتعلق ببعد الأداء الوظيفي
- البعد الرابع : فقد اشتمل على 05 عبارة كلها تتعلق ببعد الأداء الاستراتيجي

وقد تم إعداد استمارة استبيان وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي)

الجدول رقم 1-2 يمثل درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة الفقرة	لا أوافق بشدة	لا اوافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة +	01	02	03	04	05

للتأكد من فرضيات الدراسة ومعالجة بيانات الاستمارة تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية اصدار 21.0 لأنه الأكثر ملائمة لمعالجة موضوعنا والحصول على نتائج أكثر عمق وأكثر دقة، حيث تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي وحساب طول الخلايا كالتالي:

- حساب المدى بطرح أكبر درجة من أقل درجة من المقياس كالتالي:

$$\text{الحد الأعلى (5) - الحد الأدنى (1) = 4.}$$

- لتحديد طول الفئة تمت العملية التالية: المدى (4) - عدد الفئات (5) = 0.8

- ومنه فإن طول الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+1 = 1.8

- طول الفئة الثانية لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+1.8 = 2.6.

- طول الفئة الثالثة لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+2.6 = 3.4

- طول الفئة الرابعة لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+3.4 = 4.2

- طول الفئة الخامسة لقيم المتوسط الحسابي = 0.8+4.2 = 5.0

الجدول رقم 2-2 يبين طول فئات لمقياس ليكرت الخماسي ومستواها

المتوسط المرجح	الاستجابة	المستوى
من 1 الى 1.8	معارض بشدة	ضعيف جدا
من 1.8 الى 2.6	معارض	ضعيف
من 2.6 الى 3.4	محايد	متوسط
من 3.4 الى 4.2	موافق	مرتفع
من 4.2 الى 5.0	موفق بشدة	مرتفع جدا

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يمكن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها كما يأتي:

1- الصدق والثبات

إن دراسة وتمحيص الاستبيان يستوجب حساب معاملي الصدق والثبات اللذان من خلالهما يتم الجزم بصحة النتائج المتوصل إليها من عدمها، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (2-3): معاملي الصدق والثبات لعينة الدراسة.

المحاور	الصدق	الثبات
- التكنولوجيا المالية	**0.998	0.981
- جودة الأداء البنكي	**0.998	0.976
- بعد الأداء المالي	**0.983	0.934
- بعد الأداء التسويقي	**0.981	0.725
- بعد الأداء الوظيفي	**0.991	0.982
- بعد الأداء الاستراتيجي	**0.984	0.829
الاستبيان		0.989

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان جميع عبارات استبيان صادقة ودالة احصائيا عند 0.01، وهي صادقة وتؤكد على صلاحية الاستبيان كما ان معامل الفاكرونباخ تراوح في المجال (0.970 الى 0.976)، وهو مؤشر جيد يشير إلى صحة محاور الدراسة لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، حيث أنه جميع المحاور لها مستوى عالي من الثبات وهي تدل على أن المقياس ثابت وصالح للقياس.

2- وصف خصائص مجتمع الدراسة

حددت الطالبتان خمسة متغيرات شخصية وتنظيمية أساسية تم اعتبارها متغيرات مستقلة للدراسة وهي الجنس، السن، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالي، الخبرة. والجدول (02) يوضح أفراد العينة.

الجدول (2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والتنظيمية

الرقم	المتغيرات	العناصر	التكرار	النسبة المئوية
01	الجنس	ذكر	15	40.5
		انثى	22	59.5
02	السن	اقل من 30	06	16.2
		30 – 39	17	45.9
		40 – 49	08	21.6
		من 50 فما فوق	06	16.2
03	المؤهل العلمي	دراسات عليا	11	29.7
		جامعي	21	56.8
		ثانوي	05	13.5
04	الوظيفة	اطار	12	32.4
		عون تحكم	16	43.2
		عون تنفيذ	09	24.3

16.2	06	اقل من 05	سنوات الخبرة في الميدان	05
45.9	17	من 06 الى 10		
21.6	08	من 11 الى 15		
16.2	06	اكثر من 15		

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 4-2 أن محور البيانات الشخصية والوظيفية كان لها الاثر الكبير في فهم افراد عينة الدراسة والإجابة عنها بموضوعية كالآتي:

أ. **متغير الجنس:** تبين النتائج المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول بأن نسبة الإناث تمثل 59.5% و هي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور التي تمثل 40.5% من عينة الدراسة، ولعل ذلك يشير إلى طبيعة العمل بينك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت التي يمكن تفسيرها بسياسة التوظيف في هذا المجال الوظيفي والذي يقضي توفر عنصر الذكور كون طبيعة المهام بالبنك تتطلب حضور دائم للعمال الذكور.

ب. **متغير السن:** من خلال الإحصائية المبينة في الجدول يتضح لنا أن معظم أفراد العينة بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت تتراوح أعمارهم ما بين (30-39) وهي فئة تلحق بفئة الشباب وهذا يمثل 17 مفردة من مفردات العينة بنسبة تقدر بـ 45.9% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى والتي تعني أن المؤسسة تقوم بدور الاستقطاب لعنصر الشباب بشكل دوري و مستمر، كما سجلنا ثاني أعلى فئة عمرية للعمال لفئة ما بين (40-49) بنسبة 21.6% وهي فئة تلحق بفئة الكهول، ثم تليها فئة أقل من 30 سنة وفئة من 50 سنة فما فوق بنسبة 16.2%، وإن دل ذلك على شيء فإنما يدل على تواجد عنصر الشباب في هذه المؤسسة البنكية من جهة ومن جهة أخرى ان البنك يعمل على الموازنة بين الموظفين الأكبر سنا والأقل سنا من أجل نقل الخبرات بين الأجيال ومواكبة العصرنة من أجل تحقيق اهداف المؤسسة، ولذلك نستطيع القول أن فئة الشباب تشكل قوة فعالة بالنظر إلى ما تمثله بالنسبة للموارد البشرية ونظرا لما تتميز به من فعالية وقدرة على العمل بمرونة ويمكنها الاستمرار بالمؤسسة لسنوات قادمة، حيث لو تم استغلالها الاستغلال الأمثل لأمكن تحقيق الأهداف البنك.

ت. **متغير المؤهل العلمي:** أظهرت نتائج الدراسة أن نصف افراد عينة الدراسة تقريبا من حملة الشهادات الجامعية وبنسبة (56.8%)، وأن (29.7%) أصحاب الدراسات العليا، وان نسبة (13.5%) لا يتجاوز مستواهم العلمي المستوى الثانوي، وما نلاحظه هنا ان غالبية موظفي البنك حملة شهادات علمية تؤهلهم للتمييز بين مؤسسات البنكية ونوعية الخدمات المقدمة، ومنه يتبين أن الإطار العمالي للبنك هو إطار ذو

قدرات مهنية وتعليمية عالية أي أن عملية الاستقطاب والتوظيف محصورة على الإطارات المتعلمة فقط حيث أن طبيعة العمل بها تفرض وجود كفاءات عالية.

ث. **الوظيفة:** من خلال تحليل التوزيع الوظيفي للعاملين في البنك، يتضح أن هناك تركيزاً كبيراً على أدوار أعوان التحكم بنسبة (43.2%). هذا التوزيع يشير إلى أهمية الأدوار التي تتطلب مراقبة وتحكم دقيق في العمليات البنكية، ما يعكس الحاجة الماسة لضمان تدفق العمليات بشكل سلس وفعال داخل القطاع البنكي. النسبة الكبيرة لأعوان التحكم تعد ضرورية في قطاع يعتمد بشكل كبير على الدقة والتحكم في المخاطر لتوفير خدمات مالية آمنة وموثوقة للعملاء. أما بالنسبة للإطارات التي تمثل (32.4%)، فهذه النسبة تعكس الحاجة للقيادة الإدارية والاستراتيجية التي تتولى مسؤولية تحديد السياسات والإشراف على تنفيذ الخطط والأهداف العامة للبنك، نسبة (24.3%) لأعوان التنفيذ تشير إلى أهمية الدور الذي يلعبه هؤلاء الأعوان في تنفيذ المهام اليومية والعمليات الأساسية التي تحافظ على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، يمكن القول إن توزيع الأدوار في هذه العينة من البنك يعكس تنظيمياً يراعي الحاجة لتوازن بين الرقابة والتحكم، الإدارة الاستراتيجية، وتنفيذ العمليات، وذلك لتعزيز كفاءة الخدمات المالية في بيئة تتطلب مستويات عالية من الأمان والفعالية.

ج. **سنوات الخبرة في الميدان:** تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول أن أقل نسبة 16.2% من أفراد عينة البحث تنحصر أقدمية العمل لديها أقل من 05 سنوات وأكثر من 15 سنة، في حين تمثل نسبة 21.6% منهم فئة 11 الى 15، في حين سجلت فئة من 06 الى 10 سنة أكبر نسبة قدرت بـ 45.9% من أفراد العينة، ومنه يلاحظ أن ذوي الخبرة في المؤسسة يقل عددهم و ذلك راجع إلى السياسة المنتهجة من طرف البنك الذي يعمل على تجديد إطاراته من ذوي الكفاءات العلمية تماشياً مع طبيعة المؤسسة التي تعرف تطوراً علمياً لا مكانة فيه لذوي الخبرة، كما أن عنصر الشباب يزيد عددهم وهو الغالب في العينة و ذلك راجع إلى السياسة إدارة بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث يشكلون قوة فعالة يمكن تفسير هذا لما تتميز به هاته الفئة من فعالية وأداء عالي.

- تقييم مستوى التكنولوجيا المالية في بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

لمعرفة مستوى التكنولوجيا المالية في البنك أعد الطلبة الجدول (03) والذي يتضمن عناصر التكنولوجيا المالية حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

الجدول رقم (2-5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات محور التكنولوجيا المالية.

التكنولوجيا المالية وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه
العبارة 1	3.9189	1.13965	78.378	موافق بشدة
العبارة 2	3.8919	1.26455	77.838	موافق
العبارة 3	4.1081	1.07455	82.162	موافق
العبارة 4	4.0000	1.10554	80	موافق بشدة
العبارة 5	3.9730	.92756	79.46	موافق بشدة
العبارة 6	3.9189	1.01046	78.378	موافق
العبارة 7	4.0811	1.08981	81.622	موافق بشدة
العبارة 8	3.8649	1.15859	77.298	موافق
العبارة 9	4.1892	.87679	83.784	موافق بشدة
العبارة 10	4.3514	.53832	87.028	موافق بشدة
العبارة 11	3.9730	1.16634	79.46	موافق بشدة
العبارة 12	3.8649	1.25083	77.298	موافق
العبارة 13	4.1351	.91779	82.702	موافق بشدة
العبارة 14	4.0000	1.10554	80	موافق بشدة
العبارة 15	3.9189	1.01046	78.378	موافق بشدة

المصدر: اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

- التكنولوجيا المالية: تشير نتائج الجدول أعلاه الى ارتفاع مستوى التكنولوجيا المالية بالمؤسسة البنكية كما ان كل فقرات البعد كانت درجة متوسط الحسابي بها عالية بالنسبة لكل عبارات البعد، وقد حصلت الفقرة رقم (10) على اعلى متوسط حسابي قدره (04.35) وانحراف معياري قدر بـ (0.53)، وتليها الفقرة رقم (09) على ثاني اعلى متوسط حسابي قدره (4.18) وانحراف معياري قدر بـ (0.87) ، وهذا وقد حصلت الفقرة رقم (13) هي الاخرى على متوسط حسابي قدر بـ (4.13) وانحراف معياري قدره (0.91)، وقد حصلت الفقرة رقم (03) على متوسط حسابي قدر بـ (4.10) وانحراف معياري قدره (1.07) وقد حصلت الفقرة رقم (07) على متوسط حسابي قدر بـ (04.08) وانحراف معياري قدره (1.07)، وهذا يدل على قبول المبحوثين لعبارات محور التكنولوجيا المالية، وهذا يشير على ان المؤسسة تعتمد على منظومة التكنولوجيا المالية اعتماد البنك على التكنولوجيا المالية، فهي تمثل خطوة استراتيجية هامة نحو تحسين الكفاءة وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة. التكنولوجيا المالية تمكن البنوك من تقديم خدمات مبتكرة وأكثر تخصيصاً للعملاء، مثل الخدمات المصرفية الرقمية، الدفع الإلكتروني، التحويلات المالية الفورية، وإدارة الأصول الرقمية.

- تقييم مستوى جودة الأداء البنكي لبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

لمعرفة مستوى جودة الأداء البنكي لبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت أعد الطلبة الجدول (6-2) والذي يتضمن محور جودة الأداء البنكي حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

الجدول رقم (2-6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور جودة الأداء البنكي.

الاتجاه	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	جودة الأداء البنكي وعبارات القياس
موافق بشدة	79.46	.89711	3.9730	العبارة 01
موافق	82.16	1.07455	4.1081	العبارة 02
موافق	80.54	1.04047	4.0270	العبارة 03
موافق بشدة	84.32	.85424	4.2162	العبارة 04
موافق بشدة	89.73	.69208	4.4865	العبارة 05
موافق	87.03	.53832	4.3514	العبارة 06
موافق بشدة	79.46	1.16634	3.9730	العبارة 07
موافق	77.3	1.25083	3.8649	العبارة 08
موافق بشدة	82.7	.91779	4.1351	العبارة 09
موافق بشدة	80	1.10554	4.0000	العبارة 10
موافق بشدة	78.38	1.01046	3.9189	العبارة 11
موافق	79.46	.89711	3.9730	العبارة 12
موافق بشدة	82.16	1.07455	4.1081	العبارة 13
موافق	80.54	1.04047	4.0270	العبارة 14

العبارة 15	4.2162	.85424	84.32	موافق
العبارة 16	4.3514	.53832	87.03	موافق بشدة
العبارة 17	3.9730	1.16634	79.46	موافق بشدة
العبارة 18	3.8649	1.25083	77.3	موافق
العبارة 19	4.1351	.91779	82.7	موافق بشدة
العبارة 20	3.8663	1.25121	78.1	موافق
العبارة 21	4.1251	.81779	81.2	موافق بشدة

المصدر: اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يتبين لنا من خلال هذا الجدول ما يلي:

- **جودة الأداء البنكي:** تشير نتائج الجدول أعلاه الى ارتفاع مستوى جودة الأداء البنكي ببنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت كما ان كل فقرات البعد كانت درجة متوسط الحسابي بها عالية بالنسبة لكل عبارات البعد، وقد حصلت الفقرة رقم (05) على اعلى متوسط حسابي قدره (04.48) وانحراف معياري قدر ب (0.69)، وتليها الفقرة رقم (06) على ثاني اعلى متوسط حسابي قدره (4.35) وانحراف معياري قدر ب (0.53) ، وهذا وقد حصلت الفقرة رقم (16) هي الاخرى على متوسط حسابي قدر ب (4.35) وانحراف معياري قدره (0.53)، وقد حصلت الفقرة رقم (04) على متوسط حسابي قدر ب (04.21) وانحراف معياري قدره (0.85) وقد حصلت الفقرة رقم (15) على متوسط حسابي قدر ب (4.13) وانحراف معياري قدره (0.91)، يمكن القول إن قبول المبحوثين لعبارات محور جودة الأداء البنكي يشير إلى وعي واضح وتقدير للجهود التي تبذلها المؤسسة في هذا الجانب. تأكيد العاملين على أهمية جودة الأداء يعكس ثقافة مؤسسية تعزز الكفاءة والفعالية، وتشير إلى التزام الإدارة بتحقيق معايير عالية في جميع عملياتها وخدماتها.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

لغرض الوصول إلى اثبات صحة فرضيات الدراسة أو نفيها سنناقش متغيرات الدراسة المتعلقة بكل من التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة مستوى الأداء البنكي والتي سيتم عرضها كالآتي:

المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

- H_0 = لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

- H_1 = توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

لدراسة الفرضية محل الدراسة نعتمد على اختبار بيرسون (Pearson)، وذلك باستعمال حزمة (SPSS21)، وتتضح النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 2-7 اختبار بيرسون للارتباط بين محاور الدراسة

Correlations			
		التكنولوجيا المالية	جودة الاداء البنكي
التكنولوجيا المالية	Pearson Correlation	1	.993**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	37	37
جودة الاداء البنكي	Pearson Correlation	.993**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	37	37

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

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المحور الأول والمحور الثاني سجلت قيما معنوية عند مستوى التغير (0.01)، وسجل معامل الارتباط علاقة قوية (**0.993)، وهو ما يلزمنا قبول (H₁)، أي أنه كلما زاد الاعتماد وتطبيق التكنولوجيا المالية كلما زادت جودة مستوى الأداء البنكي.

تشير النتائج إلى أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين الاعتماد على التكنولوجيا المالية وجودة الأداء البنكي، حيث يؤدي التحسن في تطبيق التكنولوجيا المالية إلى تحسين كبير في جودة الأداء البنكي. هذا يبرز أهمية الاستثمار في التكنولوجيا المالية لتعزيز الكفاءة العمالية، زيادة رضا العملاء، وتعزيز المرونة والتكيف مع تغيرات السوق. البنك يتبنى هذه التكنولوجيا بشكل فعال مما جعله في وضع أفضل لتحقيق النجاح والنمو المستدام في السوق المصرفي.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

للإجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

H₀ = لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

H₁ = يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

بالاعتماد على تقدير معادلة الانحدار البسيط وعند مستوى الدلالة 5% تم الحصول على ما يلي:

الجدول رقم 2-8 لارتباط بين محاور الدراسة

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.597	.073		8.156	.000
	التكنولوجيا المالية	.870	.018	.993	48.930	.000

Dependent Variable: جودة مستوى الاداء البنكي

المصدر: اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 21.0

التكنولوجيا المالية = 0.597 جودة مستوى الاداء البنكي = 0.870

Sig= 0.000

Sig=0.000

N= 37

R²= 0.986

F= 2394.16 Sig

يتبين من خلال المعادلة أعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات **spss 21.0** أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ التكنولوجيا المالية على جودة مستوى الاداء البنكي حيث انه التغير في التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة من شأنه أن يغير في جودة مستوى الاداء البنكي بـ: **0.870**.

والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية حيث بلغ **R²=0.986** أي أن للمتغير المفسر اثر جوهري في تفسير الظاهرة **98.6%**، وقد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية **Sig f= 0.000**، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 2-9: تحليل التباين الأحادي لأثر التكنولوجيا المالية على جودة مستوى الأداء البنكي.

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	23.981	1	23.981	2394.164	.000 ^b
1	Residual	.351	35	.010		
	Total	24.332	36			
Dependent Variable: جودة مستوى الاداء البنكي						
Predictors: (Constant), التكنولوجيا المالية ^b						

المصدر: اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 21.0.

أما عن الصلاحية الجزئية فقد بلغت ($\text{sig}_1 = \text{sig}_2 = 0.000 < 0.05$)

وعليه يمكن القبول بالفرضية H_1 والتي مفادها أنه يوجد انحدار معنوي بين المتغيرين أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (95%) التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة مستوى الاداء البنكي في بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

قبول الفرضية H_1 يدل على أن التكنولوجيا المالية تلعب دوراً مهماً في رفع جودة الأداء البنكي في بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت. يشير ذلك إلى أهمية الاستثمارات في التكنولوجيا المالية لتحسين الكفاءة التشغيلية، زيادة رضا العملاء، تخفيض التكاليف، وتعزيز التنافسية والاستدامة. البنوك التي تتبنى هذه التكنولوجيا بشكل فعال ستكون في وضع أفضل لتحقيق النجاح والنمو المستدام في السوق المصرفي.

خلاصة الفصل:

يُقدم هذا الفصل تحليلاً دقيقاً لعلاقة التكنولوجيا المالية بجودة الأداء البنكي في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت. وتشير النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين التكنولوجيا المالية وجودة الأداء البنكي، حيث تُؤثر التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي على جميع أبعاد الأداء البنكي (المالي، التسويقي، الوظيفي، الاستراتيجي).

يؤكد ذلك على أهمية دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة وفعالية العمليات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وبناءً على ذلك، يُوصى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت بمواصلة الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتطويرها لتعزيز مزيد من تحسين الأداء البنكي.

خاتمة

إن الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم الآن اكتسحت جميع ميادين الحياة، بما في ذلك القطاع المالي، حيث لعبت دوراً محورياً في إحداث تحول جذري في الأداء البنكي. نتيجة لتأثير التطور التكنولوجي، ظهرت التكنولوجيا المالية، التي تمثل استخدام أحدث التقنيات والوسائل المبتكرة لتقديم الخدمات المالية. تشمل هذه التقنيات مجموعة واسعة من الابتكارات مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، البلوكشين، وتكنولوجيا الدفع الرقمي.

تتميز التكنولوجيا المالية بتقديم خدمات مالية متقدمة بطرق تتسم بالكفاءة والجودة العالية، مع تقليل التكاليف بشكل ملحوظ مقارنة بالطرق التقليدية. يمكن للعملاء الآن الحصول على خدمات مصرفية متنوعة بسرعة وسهولة، من إدارة الحسابات والتحويلات المالية إلى الاستثمار والتمويل. هذا التحول لم يقتصر فقط على تحسين تجربة العميل، بل أثر بشكل كبير على العمليات الداخلية للبنوك، مما أدى إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء البشرية.

لقد أصبح بقاء البنك ونجاحه في السوق المالي مرتبطاً بمدى قدرته على مواكبة والاستفادة من التقنيات الحديثة. البنوك التي تتبنى التكنولوجيا المالية قادرة على تقديم خدمات أكثر تنوعاً وابتكاراً، مما يساعدها في جذب المزيد من العملاء والاحتفاظ بولائهم. علاوة على ذلك، يمكن للتكنولوجيا المالية أن توفر للبنوك أدوات تحليلية قوية لفهم احتياجات العملاء وتوقع توجهات السوق، مما يتيح لها اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر دقة.

في هذا السياق، نرى أن التكنولوجيا المالية ليست مجرد خيار إضافي للبنوك، بل أصبحت ضرورة استراتيجية لضمان البقاء والنمو في بيئة تنافسية متسارعة التغير. البنوك التي تتجاهل هذه التحولات قد تجد نفسها متخلفة عن الركب، غير قادرة على تلبية توقعات العملاء المتزايدة أو التنافس مع المؤسسات المالية الأكثر تقدماً تقنياً. لذلك، يجب على البنوك الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتطوير قدراتها التكنولوجية لضمان مستقبل مستدام ومزدهر في السوق المالي.

أولاً: إختبار صحة الفرضيات:

الفرضية الأولى التي مفادها : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

- هذه الفرضية صحيحة وقد تم التأكد منها ميدانياً بحيث أشرنا حسب الدراسة الميدانية بأن التكنولوجيا المالية تلعب دوراً مهماً في تحسين كفاءة العمليات المصرفية، زيادة رضا العملاء، وتقديم خدمات مالية مبتكرة. لذا، هذه الفرضية صحيحة من حيث الافتراض بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

خاتمة

الفرضية الثانية التي مفادها : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت.

- الفرضية صحيحة .بالنظر إلى أن التكنولوجيا المالية لديها بالفعل تأثيرات ملموسة على جودة الأداء البنكي، فإن هذه الفرضية صحيحة من حيث الأساس النظري والإحصائي.

ثانيا -النتائج:

بعد الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها لمعرفة دور التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي لبنك التنمية المحلية وكالة تيارت، توصلنا من خلال الجانب النظري إلى مجموعة من النتائج والتي نذكر من أهمها ما يلي: تسمح التكنولوجيا المالية بالوصول إلى شريحة كبيرة من الأفراد الذين لا يتعاملون مع الجهاز البنكي.

التكنولوجيا المالية هي الأداة الفعالة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية، البنوك وشركات التأمين في عالم ميزته السرعة والتغيير.

تعد التكنولوجيا المالية سلاحاً تنافسياً فعالاً لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم. تأثر المؤسسات المالية التقليدية بالتكنولوجيا المالية أحدث تطوراً جذرياً في الممارسات والأداء ذلك بالتخلي عن الأساليب التقليدية أو تطويرها مع تبني الفكر الجديد في عرض و تقدي وتسويق الخدمة المالية.

التكنولوجيا المالية تُساهم بدور فعال في تحقيق الأداء البنكي المتميز للبنوك التجارية.

يعكس الأداء قدرة البنك على تحقيق أهدافه ولاسيما طويلة الأمد منها، مثل أهداف الربح والبقاء والنمو والتكيف باستخدام الموارد المالية والبشرية بالكفاءة والفاعلية.

الأداء يمثل النتائج النهائية التي أسفرت عنها مختلف أنشطة البنك من خلال التوفيق بين مختلف موارده خلال فترة زمنية محددة.

تساعد التكنولوجيا المالية للبنوك التجارية على التخفيض من التكاليف و كسب الوقت والراحة وكذلك تقديم جودة عالية مما يساعد البنك على كسب الأداء البنكي المتميز .

أما بالنسبة لنتائج الجانب التطبيقي والميداني تمثلت في النقاط التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة مستوى الاداء البنكي بينك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

خاتمة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة مستوى الاداء البنكي بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت

ثالثا - التوصيات :

- من خلال دراستنا لموضوع دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الأداء البنكي نوصي بما يلي:
- يجب على البنوك الإسراع في تبني الابتكارات والإبداعات المالية الجديدة للحفاظ على مكانتها.
- على البنوك التجارية الحرص على تطوير الصيرفة الإلكترونية ومواكبة التطورات الحديثة كون هذه الأخيرة تساهم بشكل فعال في تحقيق الأداء المصرفي المتميز.
- الحرص على توسيع مجال استخدام التكنولوجيا المالية كونها تساهم في الرفع من جودة الأداء البنكي.
- تخصيص ميزانيات معتبرة للمؤسسات المالية البنكية بالجزائر من طرف الحكومة لتطوير الكفاءات والمهارات المهنية بالتكوين والتدريب على كل مستجدات وتطورات علوم التكنولوجيا والاحتفاظ بها.
- تشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية. العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يسمح للمؤسسات بالاعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المالية المبتكرة.

رابعا - آفاق الدراسة:

بعد تطرقنا لهذا الموضوع برزت لنا بعض المواضيع التي نراها مكملة لموضوعنا ونقترحها في العناوين التالية:

- ✓ دور التكنولوجيا المالية على الأداء المالي في البنوك الاسلامية.
- ✓ دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي دراسة حالة
- ✓ دور التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية (التمويل، ادارة المخاطر، التأمين).

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

I. الكتب

- فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الى المستقبل، اصدارات اتحاد شركات الاستثمار، الكويت ، الكويت ط 1 ، 2019
- تيسير العجارمة. التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر و التوزيع ،عمان، الاردن ، 2005 .

II. الأطروحات والرسائل الجامعية

- بحور، خالد محمد سليم. مدى توافرالعوامل المؤثرة على تبني وتطبيق اوسبة الابية المؤسسات اومية من وجهة نظر ادارة العليا، رسالة ماجستير إدارة عمال، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2016
- سماح ميهوب. أثر تكنولوجيا المعلومات و اللاتصال على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية . علوم الاقتصاد ، مذكرة تخرج ماجيستر ، جامعة قسنطينة ، الجزائر .
- شرف الدين مؤمن، دور الادارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية . علوم التسيير، مذكرة تخرج ماجيستر، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2012.
- نفيسة حجاج، اثر الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي، علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر، 2017.
- عادل عشي، الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، علوم التسيير ، مذكرة ماجيستر، جامعة خيضر، بسكرة، الجزائر ، 2002 .
- زينب بوقابة، التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الاداء في المؤسسة الاقتصادية، علوم تجارية مذكرة تخرج ماجيستر ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، 2011 .
- صونية كيلاني، استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية، علوم التسيير، مذكرة تخرج ماجيستر، جامعة باتنة 1 ، الجزائر ، 2016.

III. المجالات والمؤتمرات

- عبد الرحيم وهيبة اشواق بن قدور ، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة،مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد السابع، العدد الثالث،2018.
- مختبر ومضة وببفوت، التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية، 2016.
- عبد الرحيم واخرون ، 2018 توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد، العدد ، 03 .
- محمد موسى علي شحاته، نموذج محاسبي مقترح لقياس والافصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي واثره على المعدلات الاداء المصرفي، كلية التجارة ، جامعة مدينة السادات ، مصر ، 2019.
- عبدالمليك المزهودة ، الاداء بين الكفاءة والفعالية :مفهوم وتقييم . مجلة العلوم الانسانية، 2001.
- ابراهيم المعشر عيسى، تثر ضغوط العمل على اداء العاملين، ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الاردن، 2009 .
- الشيخ الداودي، تحليل أسس النظرية لمفهوم الاداء ، مجلة الباحث، العدد07 ، 2010.
- علي محمد الخوري، الاقتصاد العالمي الجديد: مابين الاقتصاد المعرفي ومفاهيمه الحديثة والاقتصاد الإقليمي والابتكارات التكنولوجية المتسارعة، مجلس الوحدة الاقتصادية العربية ، القاهرة ، مصر 2020.
- قاسم هاشم صبيحة، و جياذ العبادي رزاق، أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العالمت،المتوازنة، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، القادسية ، العدد 01 ، العراق، 2010 .
- فلاق صليحة وشارفي سامية ، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز المشول المالي بالعالم العربي تجربة مملكة البحرين، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة باتنة ، العدد 1 ، 2020.
- مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي،مجلة اربيل جيهان، اربيل للعلوم الانسانية و الاجتماعية، المجلد 4، العدد2 ، جامعة الفرات الاوسط التقنية ، العراق، 2020.

- لطيف ريود، وماهر الأمين.. "تقويم أداء المصارف باستخدام أدوات التحليل المالي: دراسة ميدانية للمصرف الصناعي السوري." مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الثالث. 2005 .
- عبد الوهاب دادن، و رشيد حفصي. تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي خلال الفترة 2006 - 2011. مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، الد السابع، العدد الثاني، 2014.
- جلول حروشي.. فاعلية البيانات المحاسبية البنكية في الرقابة على تسيير البنوك التجارية و تقييم أدائها من حيث العوائد و المخاطر .مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العدد. 01، 2021.

ثانيا: المواقع الالكترونية.

- تقرير حول التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال إفريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير معد بالتعاون مع ومضة وبيفوت، بدون سنة النشر، على الخط متاح على <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publica.2024/02/10>
- تقرير بيرفوررت 1924 ، التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط و شمال إفريقيا، تاريخ الاطلاع 2024/04/05، على الخط <http://www.wamda.com>
- نكاء اصطناعي، موقع المعرفة، اطلع عليه ، 2024/05/03 متوفر على الموقع m.marefa.org
- www.cnepbanque.dz.2022/04/06 تاريخ الإطلاع /04 /25 2024
- www.cnep.banque :20:56 banque.dz بتاريخ الإطلاع: 2024 /04/26 على الساعة
- www.cnep.banque :21:20banque.dz تاريخ الإطلاع: 2024 /04/26 على الساعة
- www.cnep.banque :22:00 banque.dz تاريخ الإطلاع: 2024 /04/26 على الساعة
- Consumers International, coming together for change, Banking on the future; Jul
- availble at: ،2017 [https://www.consumersinternational.org/media/154710/banking\(10/02/2024\)on-the-future-full-report.pdf](https://www.consumersinternational.org/media/154710/banking(10/02/2024)on-the-future-full-report.pdf)

ثالثا: المراجع الاجنبية:

- A Parasuraman ،Valerie A Zeithmal ، و Leonard L Berry .(1988(.SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality .*Journal of Retailing* ،)1(64 ،.42 10
- Danielle Kaisergruber et jousee landrieu, Tout n'est pas économique , édition l'aube, Paris, 2000,
- Hamadouche Ahmed, Critères de mesure de performance des entreprises publiques industrielles dans les P.V.D , Thèse de doctorat d'état, institut de sciences économiques- Université d'Alger(1992),
- Mrs.G.Santhiyavalli. (2011, september). Customer's perception of service quality of State Bank of India - A Factor Analysis. *International Journal of Management and Business Studies*, 1(3), 78

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون _ تيارت _

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير _

قسم علوم تسيير

استمارة البحث

في إطار إنجاز مذكرة مقدمة استكمالاً لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة مالية

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي

دراسة حالة _ صندوق الوطني لتوفير احتياط

تحت إشراف :

أ.د: كلاخي

من إعداد الطلبة :

* بن شعشور عماد

* حاجي عواد

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تستخدم لأغراض علمية حيث سيتم التعامل معها بسرية،

لذا نرجو منكم التعامل معها بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة حتى

يتسنى لنا الوصول الى معلومات وحقائق تفيد دراستنا، ولكم منا فائق الشكر والاحترام لتعاونكم.

ضع الإشارة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك

السنة الجامعية: 2023-2024

ملاحق

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

نكر أنثى

2- الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة
من 40 إلى 49 سنة من 50 سنة فما فوق

3- المؤهل العلمي:

ثانوي فما أقل
جامعي
دراسات عليا

4- الوظيفة:

إطار عون تحكم عون تنفيذ

5- سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
من 10 إلى 14 سنة من 15 سنة فما فوق

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1-1	التكنولوجيا المالية					
1	تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية					
2	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك					
3	قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية					
4	التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي					
5	يملك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.					
6	تعتمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية					
7	الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية					
8	خدمات المصارف أصبحت أسهل بفضل البنوك الخلوية					
9	استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية					
10	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية					
11	يمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية					
12	الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق إلكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد					

ملاحق

					تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية.	13
					تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع.	14
					تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية	15

المحور الثاني: جودة الأداء البنكي.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تصميم البنك من الداخل مريح وجذاب					
2	مظهر الموظفين بالبنك لائق و أنيق					
3	مقر البنك ملائم للعملاء					
4	يتوفر البنك على صالات انتظار نظيفة ومكيفة وكافية					
5	موظفوا البنك قادرون على الاهتمام بكل فرد من العملاء					
6	يتمتع موظفوا البنك بالسلوك المهذب و المجاملة عند تعاملهم مع العملاء					
7	يتمتع موظفوا البنك بالمعرفة التامة للإجابة على استفسارات العملاء					
8	عند مواجهة مشكلة فإن البنك يظهر الاهتمام الكثير في عمله					
9	يستجيب الموظفون لاحتياجات العميل					
10	يقوم الموظفون بإبلاغ العملاء عن الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة					
11	يستجيب البنك لشكاوي العملاء					
12	يحرص البنك على إعلام العملاء عن مواعيد تقديم الخدمة					
13	أوقات عمل البنك كافية لتقديم الخدمة المناسبة					
14	أشعر بالأمان عند تعاملي مع البنك					
15	يحظى البنك بسمعة جيدة مما يجعل العملاء مطمئنين في التعامل معها					
16	للبنك أجهزة أمنية كافية لحماية ممتلكات ومدخرات الأفراد					
17	يتمتع عمال البنك بالأمانة والأخلاق العالية بشكل يبعث على الثقة					
18	يقدر البنك ظروف العميل ويتعاطف معه					
19	يقدم البنك خدمات في أوقات مناسبة للعميل					

ملاحق

					يضع البنك مصلحة العميل في مقدمة اهتماماته	20
					يسعى البنك للاهتمام بكل عميل بشكل شخصي	21

Notes	
	Output Created 05-MAY-2024 00:52:17
	Comments
	Data D:\2024\spss\ الاداء البنكي\اداء التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة البنكي.sav
	Active Dataset DataSet1
Input	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data File 37
	Matrix Input
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax RELIABILITY /VARIABLES= ف01 ف02 ف03 ف04 ف05 ف06 ف07 ف08 ف09 ف10 ف11 ف12 ف13 ف14 ف15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time 00:00:00.00
	Elapsed Time 00:00:00.03

D:\2024\spss\ [DataSet1] دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي\اداء التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة البنكي.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

ملاحق

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.981	15

Reliability

Notes

	Output Created	05-MAY-2024 00:53:24
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة البنكي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES= ف16 ف17 ف18 ف19 ف20 ف21 ف22 ف23 ف24 ف25 ف26 ف27 ف28 ف29 ف30 ف31 ف32 ف33 ف34 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	21

Reliability

Notes

	Output Created	05-MAY-2024 00:53:53
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة البنكي.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES= 05 ف 04 ف 03 ف 02 ف 01 ف 06 ف 07 ف 08 ف 09 ف 10 ف 11 ف 12 ف 13 ف 14 ف 15 ف 16 ف 17 ف 18 ف 19 ف 20 ف 21 ف 22 ف 23 ف 24 ف 25 ف 26 ف 27 ف 28 ف 29 ف 30 ف 31 ف 32 ف 33 ف 34 ف /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

ملاحق

Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.08

البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء.sav [DataSet1] D:\2024\spss\
البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.989	36

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES= ف16 ف17 ف18 ف19 ف20  
  /SCALE=(' ALLب01'  
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Input	Output Created	05-MAY-2024 00:54:31
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav

ملاحق

	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES= ف16 ف17 ف18 ف19 ف20 ALL ('01') /SCALE('' /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء .sav
[DataSet1] D:\2024\spss\
البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي

01 Scale:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	5

RELIABILITY
/VARIABLES= ف21 ف22 ف23 ف24
ALL ('02') /SCALE(''

Reliability

Notes

	Output Created	05-MAY-2024 00:55:02
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة البنكي.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES= ف21 ف22 ف23 ف24 /SCALE('ب02') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.05

D:\2024\spss\
البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء [DataSet1]
البنكي.sav

Scale: ب02

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0

ملاحق

Excluded ^a	0	.0
Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	4

```

RELIABILITY
  /VARIABLES= ف25 ف26 ف27 ف28 ف29
  /SCALE('ب ALL' 03)
  /MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

	Output Created	05-MAY-2024 00:55:35
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY ف25 ف26 ف27 ف28 ف29 /VARIABLES= ب ALL' 03) /SCALE(' /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

ملاحق

DataSet1] D:\2024\spss\
البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav

Scale: 03ب

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.982	5

```
RELIABILITY  
/VARIABLES= 34ف33 ف32 ف31 ف30 ف  
'04') ALLب /SCALE(''  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created	05-MAY-2024 00:56:09
Comments	
Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>

ملاحق

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES= ف30 ف31 ف32 ف33 ف34 /SCALE('04') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.06

البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء.sav
[DataSet1] D:\2024\spss\
البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي

Scale: 04

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

CORRELATIONS
/VARIABLES= م01 م02 الاداء. المالي الاداء. التسويقي الاداء. الوظيفي الاداء. الاستراتيجي
الاستبيان
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes		
	Output Created	05-MAY-2024 00:59:17
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة البنكي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES= م 01م 02 الاستبيان /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.06

D:\2024\spss\
البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء
البنكي.sav [DataSet1] دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء

FREQUENCIES VARIABLES=
الجنس السن الوظيفة المؤهل.العلمي سنوات.الخبرة
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

ملاحق

Notes

	Output Created	05-MAY-2024 01:01:31
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax	FREQUENCIES VARIABLES= الجنس السن الوظيفة المؤهل العلمي سنوات الخبرة /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

D:\2024\spss\
البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav [DataSet1] دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي

Statistics

		الجنس	السن	الوظيفة	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة
N	Valid	37	37	37	37	37
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	15	40.5	40.5	40.5
	انثى	22	59.5	59.5	100.0
Total		37	100.0	100.0	

ملاحق

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنة	6	16.2	16.2	16.2
من 30 إلى 39 سنة	17	45.9	45.9	62.2
Valid من 40 إلى 49	8	21.6	21.6	83.8
من 50 سنة فما فوق	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اطر	12	32.4	32.4	32.4
Valid عون تحكم	16	43.2	43.2	75.7
عون تنفيذ	9	24.3	24.3	100.0
Total	37	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي	5	13.5	13.5	13.5
Valid جامعي	21	56.8	56.8	70.3
دراسات عليا	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 05 سنوات	6	16.2	16.2	16.2
من 06 إلى 10 سنوات	17	45.9	45.9	62.2
Valid من 11 إلى 15 سنة	8	21.6	21.6	83.8
أكثر من 15	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

ملاحق

DESCRIPTIVES VARIABLES= 01 ف 02 ف 03 ف 04 ف 05 ف 06 ف 07 ف 08 ف 09 ف 10 ف 11 ف 12 ف 13 ف 14 ف 15 ف
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

	Output Created	05-MAY-2024 01:08:27
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة البنكي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES= 01 ف 02 ف 03 ف 04 ف 05 ف 06 ف 07 ف 08 ف 09 ف 10 ف 11 ف 12 ف 13 ف 14 ف 15 ف /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.02

[DataSet1] D:\2024\spss\
البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
01 ف	37	1.00	5.00	3.9189	1.13965
02 ف	37	1.00	5.00	3.8919	1.26455
03 ف	37	1.00	5.00	4.1081	1.07455
04 ف	37	1.00	5.00	4.0000	1.10554
05 ف	37	2.00	5.00	3.9730	.92756
06 ف	37	1.00	5.00	3.9189	1.01046

ملاحق

07ف	37	1.00	5.00	4.0811	1.08981
08ف	37	1.00	5.00	3.8649	1.15859
09ف	37	2.00	5.00	4.1892	.87679
10ف	37	3.00	5.00	4.3514	.53832
11ف	37	1.00	5.00	3.9730	1.16634
12ف	37	1.00	5.00	3.8649	1.25083
13ف	37	2.00	5.00	4.1351	.91779
14ف	37	1.00	5.00	4.0000	1.10554
15ف	37	1.00	5.00	3.9189	1.01046
Valid N (listwise)		37			

DESCRIPTIVES VARIABLES= ف16 ف17 ف18 ف19 ف20 ف21 ف22 ف23 ف24 ف25 ف26 ف27 ف28 ف29
 ف30 ف31 ف32 ف33 ف34
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

	Output Created	05-MAY-2024 01:10:22
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة البنكي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES= ف16 ف17 ف18 ف19 ف20 ف21 ف22 ف23 ف24 ف25 ف26 ف27 ف28 ف29 ف30 ف31 ف32 ف33 ف34 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

ملاحق

D:\2024\spss\ [DataSet1] دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء
البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
16ف	37	2.00	5.00	3.9730	.89711
17ف	37	1.00	5.00	4.1081	1.07455
18ف	37	1.00	5.00	4.0270	1.04047
19ف	37	2.00	5.00	4.2162	.85424
20ف	37	2.00	5.00	4.4865	.69208
21ف	37	3.00	5.00	4.3514	.53832
22ف	37	1.00	5.00	3.9730	1.16634
23ف	37	1.00	5.00	3.8649	1.25083
24ف	37	2.00	5.00	4.1351	.91779
25ف	37	1.00	5.00	4.0000	1.10554
26ف	37	1.00	5.00	3.9189	1.01046
27ف	37	2.00	5.00	3.9730	.89711
28ف	37	1.00	5.00	4.1081	1.07455
29ف	37	1.00	5.00	4.0270	1.04047
30ف	37	2.00	5.00	4.2162	.85424
31ف	37	3.00	5.00	4.3514	.53832
32ف	37	1.00	5.00	3.9730	1.16634
33ف	37	1.00	5.00	3.8649	1.25083
34ف	37	2.00	5.00	4.1351	.91779
Valid N (listwise)	37				

CORRELATIONS
م 01م02 /VARIABLES=
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	05-MAY-2024 01:14:54
Comments	

ملاحق

	Data	D:\2024\spss\ الاداء البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة البنكي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Cases Used	CORRELATIONS م02 م01 /VARIABLES= /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03

البنكي\ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav [DataSet1] D:\2024\spss\
ادور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav

Correlations

		م01	م02
م01	Pearson Correlation	1	.993**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	37	37
م02	Pearson Correlation	.993**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	37	37

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

```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
م02 /DEPENDENT
```

```
01 م /METHOD=ENTER
/SCATTERPLOT=( *ZRESID , *ZPRED)
/RESIDUALS NORMPROB(ZRESID) .
```

Regression

Notes

	Output Created	05-MAY-2024 02:29:28
	Comments	
	Data	D:\2024\spss\ من جودة الاداء البنكي دور التكنولوجيا المالية في الرفع الرفع من جودة الاداء البنكي.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN 02 م /DEPENDENT 01 م /METHOD=ENTER /SCATTERPLOT=(*ZRESID , *ZPRED) /RESIDUALS NORMPROB(ZRESID).
	Processor Time	00:00:04.22
Resources	Elapsed Time	00:00:05.53
	Memory Required	4160 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	336 bytes

ملاحق

D:\2024\spss\ [DataSet1] دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء
البنكي\دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
02م	4.0896	.82212	37
01م	4.0126	.93780	37

Correlations

		02م	01م
Pearson Correlation	02م	1.000	.993
	01م	.993	1.000
Sig. (1-tailed)	02م	.	.000
	01م	.000	.
N	02م	37	37
	01م	37	37

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	01م ^b	.	Enter

02م.a. Dependent Variable:

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.993 ^a	.986	.985	.10008

01م.a. Predictors: (Constant),

02م.b. Dependent Variable:

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.981	1	23.981	2394.164	.000 ^b

ملاحق

Residual	.351	35	.010		
Total	24.332	36			

02ا. Dependent Variable:

01ب. Predictors: (Constant),

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.597	.073		8.156	.000
01ا	.870	.018	.993	48.930	.000

02ا. Dependent Variable:

Residuals Statistics^a

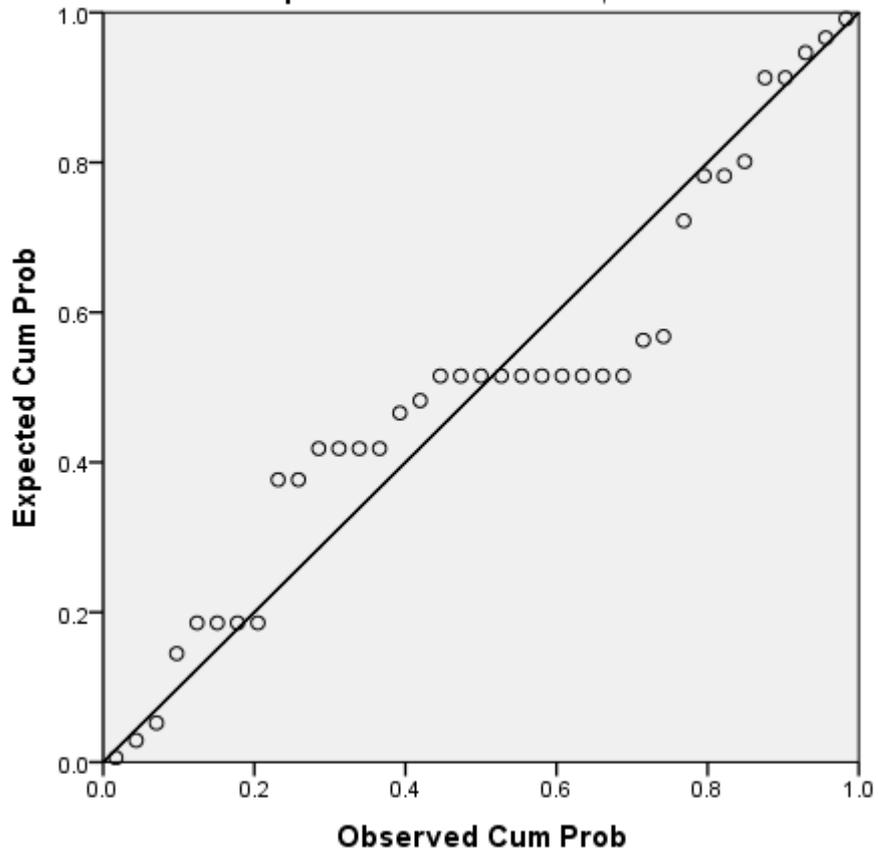
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.8739	4.8909	4.0896	.81617	37
Residual	-.25270	.23967	.00000	.09868	37
Std. Predicted Value	-2.715	.982	.000	1.000	37
Std. Residual	-2.525	2.395	.000	.986	37

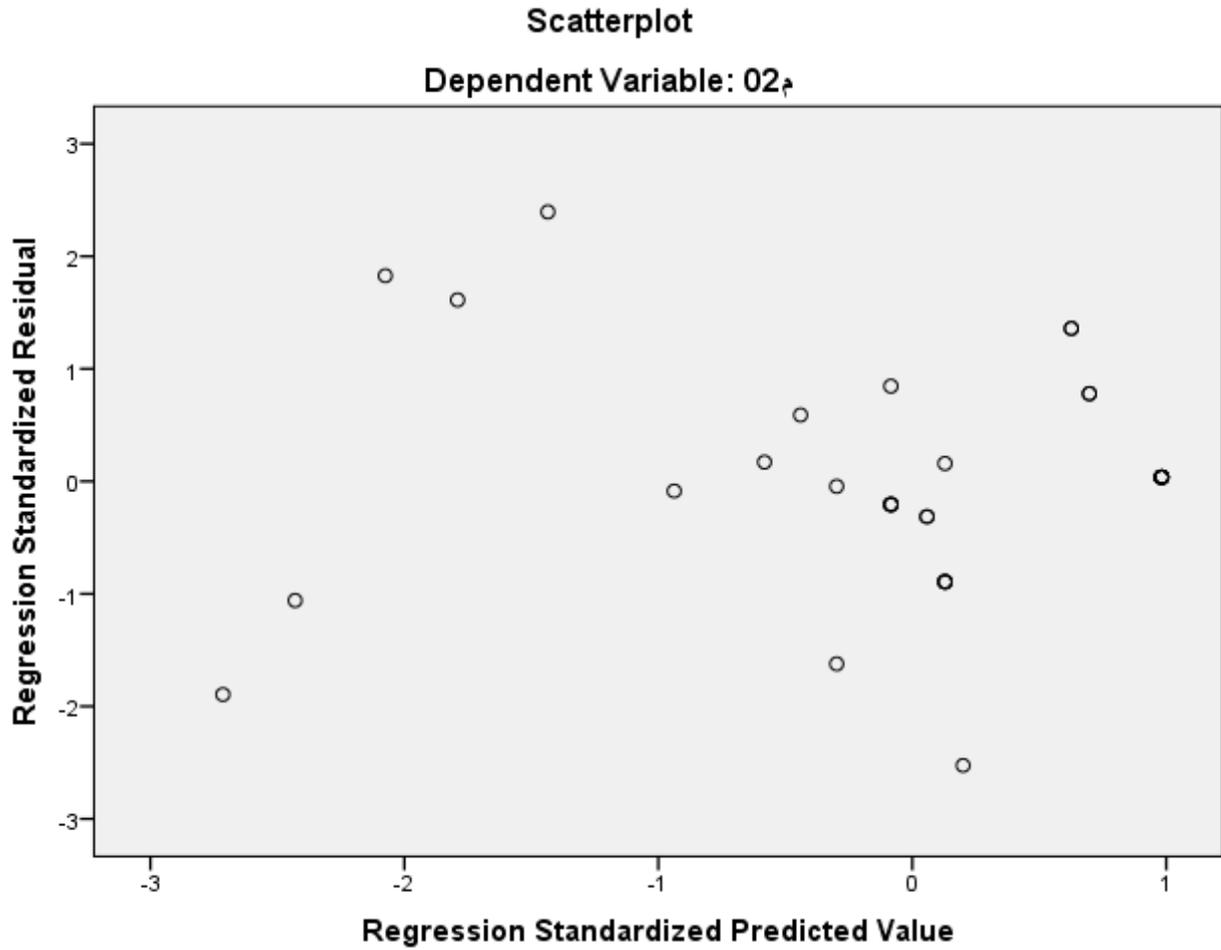
02ا. Dependent Variable:

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: 02م





DATASET ACTIVATE DataSet1.

```
SAVE OUTFILE='D:\2024\spss\  
البنكي\دور+'  
'التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي'.sav'  
/COMPRESSED.
```

ملخص الدراسة

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهمية وأثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الأداء البنكي، وذلك من خلال التعرف على التكنولوجيا المالية ومختلف استخداماتها في البنك وتأثيرها على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية. كما تهدف إلى تقييم جودة الأداء البنكي، لأجل ذلك، تم اختيار بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - تيارت-، حيث تم تحليل التكنولوجيا المالية المستخدمة في الوكالة ومحاولة معرفة أثرها على جودة أداء البنك. توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية وجودة الاداء البنكي بالمؤسسة محل الدراسة. كما أكدت الدراسة أن التكنولوجيا المالية بأدواتها المتطورة تُعتبر أداة مساهمة في تحسين جودة الأداء المالي بفضل منصات التمويل الجماعي، البرامج المتطورة لتحويل الأموال، وصرف العملة الصعبة .

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، البنوك، جودة الأداء البنكي.

Abstract:

The study aims to identify the importance and impact of financial technology in improving the quality of banking performance, by identifying financial technology and its various uses in the bank and its impact on the diversity of banking products and services. It also aims to evaluate the quality of banking performance. For this purpose, the National Savings and Reserve Fund Bank - Tiaret - was chosen, where the financial technology used in the agency was analyzed and its impact on the quality of the bank's performance was attempted.

The study found a positive correlation between financial technology and the quality of banking performance in the institution under study. The study also confirmed that financial technology, with its advanced tools, is considered a contributing tool to improving the quality of financial performance thanks to crowdfunding platforms, advanced programs for money transfer, and hard currency exchange.

Keywords: financial technology, banks, quality of banking performance.