

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور البشير-البيضا-

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت عنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية
-دراسة حالة-

تحت إشراف الأستاذ:

أ. د. حفيظ الياس

من إعداد الطالبتين:

- هاشيمي خنساء
- مولاي سمية هديل

اللجنة المناقشة:

الملاحظة	اسم المؤسسة	الرتبة العلمية	الاسم واللقب
رئيسا	المركز الجامعي نور البشير البيضا	أستاذ التعليم العالي	1-
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي نور البشير البيضا	أستاذ التعليم العالي	2- . د. حفيظ الياس
ممتحنا	المركز الجامعي نور البشير البيضا	أستاذ التعليم العالي	3-

السنة الجامعية: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص :

نظرا للتطور التكنولوجي الذي يشهده العالم انتقلت البنوك بشكل كبير من الخدمات المصرفية التقليدية الى خدمات مصرفية إلكترونية حديثة، بحثت هذه الدراسة عن دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية للبنكين الوطني الجزائري BNA الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP بمشرية ولاية النعامة ، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم تحليل عينة بحجم (30) موظف باستخدام برنامج SPSS، توصلت نتائج الدراسة الى ان هناك توجه كبير لتبني التكنولوجيا المالية مما تحمله من ابتكارات جديدة التي من شأنها تنويع الخدمات التي تقدمها البنوك.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات البنكية، البنك الوطني الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

Abstract:

Due to the technological development that the world is witnessing, banks have moved significantly from traditional banking services to modern electronic banking services. This study searched for the role of financial technology in developing banking services for the two banks. The data where a sample size of (30) employees was analyzed using a program. It will diversify the services provided by banks


Keywords: financial technology, banking services, the National Bank of Algeria, .the National Savings Fund and reserve



الاهداء

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى.

أهديها إلى من رأيتني بقلبيها قبل عينيها.... إلى شجرتي التي لا تذبل "أمي الغالية" وإلى صاحب القلب الكبير والروح الطيبة ورمز العطاء "أبي الغالي" بفضل مساعدته التشجيعية لما وصلت إلى ما أنا عليه الآن فأطال الله في عمره وأدام له صحته وعافيته. إلى كل أصدقائي وصديقاتي الذين أشرف بصدقاتهم سهل الله لهم كل ما هو خير.





شكر و عرفان

قال تعالى: (فَتَبَسَّمْ ضَاحِكًا مِنْ قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ) سورة النمل الآية 19

اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك

نتقدم بخالص الشكر إلى الأستاذ المشرف حفيظ إلياس على ارشاداته وتوجيهاته الرشيدة وإتاحته طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة وإلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذه المذكرة ومناقشتها وإلى كل طاقم صندوق التوفير والاحتياط لوكالة مشرية والبنك الوطني الجزائري لوكالة مشرية على سعة صدورهم وترحيبهم واستقبالهم وإمدادنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا العمل المتواضع وإلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة.



قائمة المحتويات

الشكر

الإهداء

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

مقدمة

أ - هـ

الفصل الأول: الإطار النظري حول دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية

07	تمهيد
08	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول التكنولوجيا المالية
08	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية
10	المطلب الثاني: تطور التكنولوجيا المالية (Anjan V, 2019)
12	المطلب الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية ومؤشرات قياسه
17	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي حول الخدمات البنكية
17	المطلب الأول: تعريف الخدمات البنكية
17	المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية
20	المطلب الثالث: جودة الخدمات البنكية
23	المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية
23	المطلب الأول: استخدامات ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك
25	المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية
26	المطلب الثالث: الدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الجزائري

37	تمهيد
38	المبحث الأول: التقديم بالبنوك محل الدراسة
38	المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA
45	المطلب الثاني: تقديم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك - CNEP



53المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.....
53المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.....
60المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
63المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج.....
63المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج المحور الأول (الأداء البنكي).....
68المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المحور الثاني (التكنولوجيا المالية).....
72خلاصة الفصل.....
74	الخاتمة
78	المراجع
	الملاحق
	ملخص



12	الشكل رقم 01: التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية.....
14	الشكل رقم 02: خدمات التكنولوجيا المالية.....
16	الشكل رقم 03: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية.....
19	الشكل رقم 04: أنواع الخدمات الرئيسية للبنوك.....
24	الشكل رقم 05: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك.....
41	الشكل 06: الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري لوكالة مشرية.....
50	الشكل رقم 07: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لوكالة مشرية 465
54	الشكل رقم 08: نموذج الدراسة.....
55	الشكل رقم 09: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....
56	الشكل رقم 10: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.....
57	الشكل رقم 11: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي.....
58	الشكل رقم 12: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.....
59	الشكل رقم 13: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.....



قائمة الجداول:

- 09 الجدول رقم 01: وجهات نظر بعض الباحثين حول التكنولوجيا المالية.
- 31 الجدول رقم 02: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.
- 44 جدول رقم: 03 أسقف البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري.
- 55 الجدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.
- 56 الجدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.
- 57 الجدول رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي.
- 58 الجدول رقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.
- 59 الجدول رقم 08: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.
- 60 الجدول رقم 09: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة.
- 61 الجدول رقم 10: مقياس ليكارت يبين سلم تنقيط الدرجات.
- 61 الجدول رقم 11: طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي.
- 62 الجدول رقم 12: نتائج اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة.
- 63 الجدول رقم 13: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة للبعد الأداء التسويقي.
- 64 الجدول رقم 14: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة للبعد الأداء المالي.
- 66 الجدول رقم 15: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة للبعد الأداء الوظيفي.
- 67 الجدول رقم 16: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة للبعد الأداء الاستراتيجي.
- 69 الجدول رقم 17: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة المحور الثاني "التكنولوجيا المالية".



قائمة الاختصارات والرموز:

المختصرات	الوصف الكامل بالأجنبية	الوصف الكامل بالعربية
Fin Tech	Finance et technologie	التكنولوجيا المالية
Paypal	Est une entreprise américaine offrent un système de service de paiement en ligne dans le monde entier	شركة أمريكية تقدم نظام خدمة دفع عبر الأنترنت في جميع أنحاء العالم
NASDAQ	Est une bourse de valeur ouverte en 1971 actuellement le deuxième plus important marché d'action des États-Unis en volume traité	هي بورصة وهي حاليا ثاني أكبر سوق للأوراق المالية في و.م.أ من حيث حجم التداول
Swift	The society for worldwide Interbank Financial telecomuni	جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك الدولية
Treezor solaris bank	Banking as a service	مؤسستان بنكيتان تقدمان الخدمات المصرفية
Big Data	Digital Data	البيانات الضخمة
Block chain	Block digital Data	قاعدة بيانات موزعة



مقدمة

مقدمة:

مقدمة:

ان العالم يعيش في دوامة من التغيرات والتحولات في جميع المجالات العلمية نتيجة تطور في وسائل التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية وهذا ما يدفع بالدول للتسابق وتبني جميع التطورات للبروز فيما بينها وضمان وجودها واستمراريتها.

ومن أهم المواضيع التي يجري الحديث عنها في الساحة الاقتصادية مؤخرًا هي التكنولوجيا المالية في القطاعين المالي والمصرفي حيث تعتبر الأداة الرئيسية لتحسين اليات جذب العملاء وخفض تكلفة الخدمات ونقل المعرفة، وبالرغم من حداثة مصطلح التكنولوجيا المالية والجدل القائم عليها فيما يخص معالمها وأساسيتها إلا أنها استطاعت اكتساح قطاعات مختلفة في تقديم الخدمات المالية خاصة قطاع المدفوعات والإقراض وتحويل الأموال لهذا يمكننا القول أن التكنولوجيا المالية تتمتع بقدره حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية وجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمنًا وشفافية واثابة، حيث يعتبر القطاع البنكي من أهم المحاور التي تتركز عليها التنمية الاقتصادية في العالم لكونه يلعب دورًا أساسيًا في تقديم العديد من الخدمات المالية والمصرفية وهذا ما جعل من البنوك تعمل على ركوب موجة التكنولوجيا المالية بإعادة تحديد هيكلها القاعدية بناءً على ما تقتاضيه سبل مواكبة هذا التطور مما ينعكس ذلك إيجابًا على أداء المؤسسات وبالتالي تحسين جودة الخدمة البنكية وكسب رضا العملاء المتعاملين من خلال التوسع في الاعتماد على التكنولوجيا المالية والاستفادة من منافعها.

ونظرًا للأهمية البالغة التي تكتسبها مؤسسات المصرفية في وسط المجتمع، ارتأينا أن يكون موضوع دراستنا التطبيقية حول دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية في البنك الوطني الجزائري لوكالة مشرية 725 والصندوق الوطني لتوفير والاحتياط وكالة مشرية.



أولاً: اشكالية الدراسة

من خلال العرض المقدم ونظراً لدور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية نطرح السؤال الجوهرى

التالى والذى يمثل اشكالية الدراسة:

- ما هو دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية للوكالات محل الدراسة؟

ثانياً: الأسئلة الفرعية

- ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟
- هل تسمح التكنولوجيا المالية بتطوير الخدمات البنكية؟
- ماهى أهم الخدمات الإلكترونية التى يقدمها بنك CNEP وBNA بوكالة مشرية؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة

- الفرضية 01: سمح تطبيق التكنولوجيا المالية من تنمية وتطوير الخدمات البنكية نظراً لما توفر من أنظمة وبرامج الكترونية متطورة.
- الفرضية 02: تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف فى البنوك.

رابعاً: مبررات اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع من عدة أسباب منها:

- الميول الشخصى لمواضيع مجال التكنولوجيا المالية.
- ارتباط الموضوع بمجال تخصصى اقتصاد نقدي وبنكي.
- الاهتمام الشخصى بمعالجة مواضيع المتعلقة بالبنوك.
- حداثة موضوع التكنولوجيا المالية بتطوير الخدمات البنكية.



خامسا: أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من خلال العناصر التالية:

- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الحديثة التي تناولت موضوع دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية.
- معرفة التطور الحاصل في التكنولوجيا المالية لدى البنك.

سادسا: أهداف الدراسة

- معرفة دور التكنولوجيا المالية على المعاملات المالية في الوكالات البنكية محل الدراسة.
- معرفة آراء مسيري الوكالة البنكية محل الدراسة حول التكنولوجيا المالية بأبعادها ومدى مساهمتها في تحسين أدائها.
- إبراز أهمية وواقع التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات البنكية محل الدراسة من خلال دراسة التطبيقية للبنكين (بنك الوطني الجزائري والصندوق الوطني لتوفير والاحتياط).

سابعاً: حدود الدراسة

تبرز حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على معرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية

- الحدود المكانية:

تمت الدراسة في مجموعة من البنوك (بنك الوطني الجزائري **BNA** والصندوق الوطني لتوفير والاحتياط

CNEP) بوكالة مشرية

- الحدود البشرية:



طبقت هذه الدراسة على موظفي البنكين (بنك الوطني الجزائري **BNA** والصندوق الوطني لتوفير والاحتياط **CNEP** بمختلف مستوياتهم الوظيفية.

-الحدود الزمانية:

تناولت هذه الدراسة موظفي مؤسسة بنك الوطني الجزائري **BNA** وكالة مشرية 725 والصندوق الوطني لتوفير والاحتياط **CNEP** وكالة مشرية 465 حيث تم توزيع الاستبانة على هذه واسترجاعها وتحليلها باستخدام أساليب التحليل الاحصائي.

ثامنا: المنهج المتبع

من أجل الإجابة على الإشكالية الدراسة والتحقيق من الفرضيات تم اتباع المناهج التي تتناسب مع طبيعة وأهداف الدراسة وهي:

يتم الاعتماد على هذا المبحث على المنهج الوصفي والتحليلي في استعراض مفاهيم الأساسية متعلقة بالتكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية إضافة الى منهج دراسة الحالة من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى البنك الوطني الجزائري **BNA** والصندوق الوطني لتوفير والاحتياط **CNEP** بوكالة مشرية معتمدين في ذلك على تحليل البيانات الإحصائية.

تاسعا: صعوبات الدراسة

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

- عدم استجابة الفئة المستهدفة بسرعة عند توزيع الاستبيان.
- يصعب إعطاء معلومات متعلقة بالإدارة كالميزانيات، الأرشيف.
- النقص في المادة العلمية المتعلقة التكنولوجيا المالية خاصة من ناحية الكتب.



عاشرا: هيكل الدراسة

لتجسيد موضوع البحث والوصول الى النتائج المنتظرة من هذه الدراسة، فان الخطة المعتمدة في معالجة مشكلة الدراسة قسمت الى فصلين، الفصل الأول يتضمن الجانب النظري والفصل الثاني خصص للجانب التطبيقي، حيث تطرقنا في الفصل الأول الى الإطار النظري لدور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية، وقد قسم بدوره الى ثلاثة مباحث. تم تخصيص المبحث الأول الى مدخل مفاهيمي حول التكنولوجيا المالية، بينما تم التطرق في المبحث الثاني الى خدمات التكنولوجيا المالية ومؤشرات قياسه، أما المبحث الثالث تطرقنا الى دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية أما الفصل الثاني أي التطبيقي حاولنا اسقاط الدراسة النظرية على الدراسة التطبيقية حيث قمنا بدراسة حالة في وكالتين وكالة البنك الوطني الجزائري (725) بوكالة مشرية والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك-(465) بوكالة مشرية، والذي قسمناه الى ثلاث مباحث،



الفصل الأول :

الإطار النظري حول دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية

تمهيد:

أدت التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الى ظهور التكنولوجيا المالية، التي تعتبر ذات أهمية كبيرة في القيام بتحسين وتطوير العديد من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية بمختلف أنواعها، وهذا نظرا لكونها تتعلق بجميع الأعمال التجارية المرتبطة بصناعة الخدمات المالية.

سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على التكنولوجيا المالية من خلال التطرق الى المفاهيم المتعلقة به وكذا التعرف على التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية.

حيث تم تقسيم الفصل الأول الى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول التكنولوجيا المالية.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي حول الخدمات البنكية.

المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول التكنولوجيا المالية.

التكنولوجيا المالية هو مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية شبكات اتصال تجارة الكترونية، عملات رقمية، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات. في هذا المبحث نتطرق الى مدخل مفاهيمي حول التكنولوجيا المالية وخدمات التي تقدمها.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، ففتح عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة الكترونية، عملات رقمية حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات، وهي خطوة متأخرة مقارنة بالمجالات الأخرى كالإعلام (تكنولوجيا الاعلام) والتجارة (التجارة الإلكترونية) النقود (النقود الإلكترونية) (حرفوش سعيدة، 2019) ، من خلال هذا المحور سنحاول تسليط الضوء على مفهوم تكنولوجيا المالية.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية

✓ **التعريف الأول:** هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية (توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، 2018)

✓ **التعريف الثاني:** تعرفها لجنة بازل للرقابة المصرفية على أنها: أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نماذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية.



✓ التعريف الثالث:

هناك العديد من التعاريف لتكنولوجيا المالية "Fin Tech" ومن بين هذه التعاريف نجد:

- التكنولوجيا المالية: هي عملية ابتكار رئيسية للأدوات المالية والتقنيات والمؤسسات والأسواق المالية الجديدة، حيث أن هذه العملية تتطور باستمرار وتواكب التطورات والمعلومات والتقنيات المتقدمة والجديدة. (STEINVILLE, 2020)

✓ وجهات نظر بعض الباحثين حول التكنولوجيا المالية:

يمثل الجدول التالي وجهة نظر بعض الباحثين حول التكنولوجيا المالية:

الجدول رقم (1): وجهات نظر بعض الباحثين حول التكنولوجيا المالية

الباحث	مفهوم التكنولوجيا المالية	
1	Oxford English dictionary	حسب قاموس أكسفورد هي " برامج الحاسب الآلي والتقنيات الأخرى تستخدم لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية.
2	MICU & MICU , 2016	التكنولوجيا المالية تمثل قطاع جديد في الصناعة المالية حيث تضم الكم الهائل من التكنولوجيا المستخدمة في التمويل للتيسير الجارة وكذلك تضم جميع الابتكارات الجديدة في مجال الخدمات المالية.
3	Shim & shin , 2016	الفينتك هي عبارة عن قطاع الخدمات المالية الناشئ التي تشمل الدفع من الطرف الثالث، منتجات التأمين، ادارة المخاطر، الاقراض من نظير الى نظير.
4	Wharton,2014	الفينتك اصطلحا: هي صناعة اقتصادية تتكون من شركات تستخدم التكنولوجيا لجعل الأنظمة المالية أكثر كفاءة.

المصدر: سلام ريم، مذكرة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي دراسة حالة مجموعة من البنوك صفحة 9



✓ تعريف شامل للتكنولوجيا المالية:

نستخلص من خلال التعاريف السابقة أن التكنولوجيا المالية هي مجال جديد في الإدارة المالية وتستخدم التكنولوجيا أفكار ابتكارية وإبداعية لتحسين عمليات الدفع من خلال اقتراح حلول تكنولوجيا وفقا لظروف العمل المختلفة: استخدام الهواتف الذكية في الخدمات المصرفية خدمات الاستثمار عبر الهاتف المحمول، العملات الرقمية المشفرة التي هدفها أن الخدمة المالية تكون في متناول الزبون.

المطلب الثاني: تطور التكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية الى عدد من المراحل المختلفة حيث شهدت كل من هذه المراحل الثلاثة مستوى مميزا من التمايز في السوق أدى الى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم: (Anjan V, 2019)

✓ المرحلة الأولى من (1886-1967):

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



✓ المرحلة الثانية من (1967-2008):

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

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

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

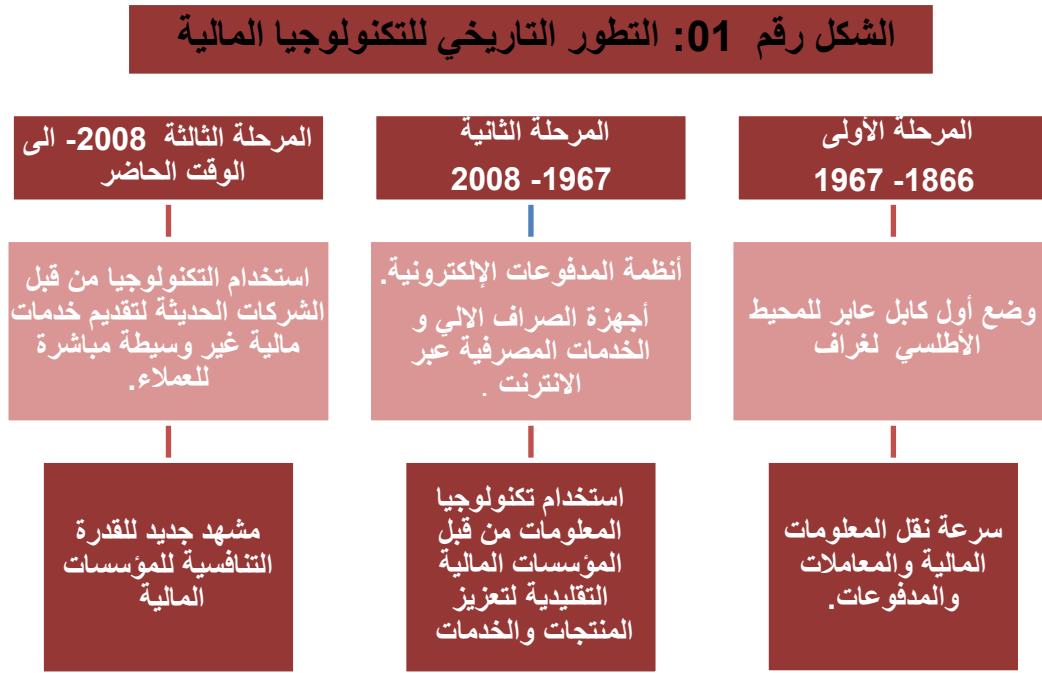
✓ المرحلة الثالثة من (2008 الى يومنا هذا):

وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، تم فتح تقنيات جديدة انشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول الى البيانات المالية. مما جعلت منصات الخدمات المصرفية كخدمة بما في ذلك (Treezor) و (Solaris Bank) من السهل على البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد عن الأنظمة القديمة المقعدة لتمكينها من إطلاق "البنوك الجديدة".



وعليه يمكننا القول اننا تم تطوير (Fintech) لمراعاة التغييرات في سلوك المستهلك وكيفية وصولهم الى الأنترنت في العالم النامي، الدولتان اللتان تتمتعان بأعلى استخدام للتكنولوجيا المالية هما الصين والهند، لم تكن هذه البلدان تتمتع بالبنية التحتية المصرفية المادية كتلك الموجودة في الغرب، وبالتالي تمكنت من تبني حلول جديدة بسرعة أكبر من نظيراتها الغربية.

الشكل رقم (1): التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية



المصدر: (Anjan V, Thakor ; FINTECH AND BANKING : what do know ? journal of financial intermediation , Washington University in st.Louis, CFAR , 2019 , p.3)

المطلب الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية ومؤشرات قياسه:

الفرع الأول: خدمات التكنولوجيا المالية

ان تكنولوجيا المالية لها العديد من الخدمات من بينها: (حرفوش سعيدة ، 2019)

1-خدمات الدفع: هي النشاطات المصرفية التي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من العملاء، بحث توفر لهم

أساليب دفع مختلفة أهمها ما يلي:

- الدفع عبر الهاتف النقال.
- التحويلات المالية الى الخارج تكون بأقل تكلفة يقصد بيها تخفيض تكاليف التبادل الدولي للنقود.
- تقوم بتسهيل عمليات الدفع عبر الأنترنت.
- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.

2-العمليات المصرفية الموجهة للأفراد:

تشمل الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد عبر الأنترنت دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة ولديها أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

3-الاستثمار والتمويل:

- تقوم التكنولوجيا باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق البساطة في العروض الممنوحة.
- توفير منصات التمويل أو الاستثمار في رأس المال.
- تقديم الاستثمار عبر الأنترنت لمساعدة الأفراد في ادارة مدخراتهم.
- تقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للعميل.

4-الخدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات Big Data:

- تقديم حلول للقطاع البنكي والمصرفي في جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات لتحسين ادارة العلاقة مع الزبون.
- تعمل في الأمن لأجل الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المعامل (تحديد المكان الجغرافي للهواتف الذكية أو تشفير البيانات والمعلومات الحساسة).

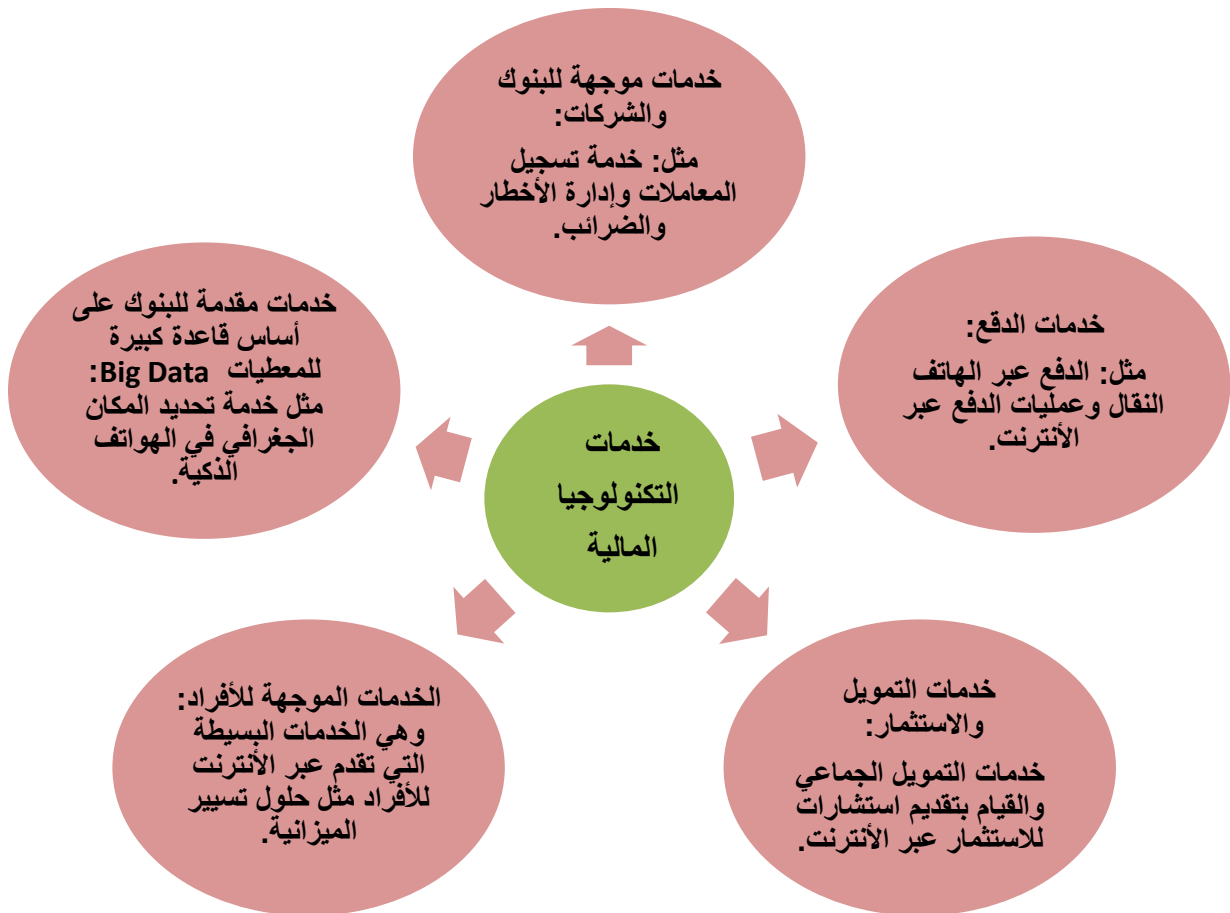


5- الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين ادارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية بنوك تشين Block chain التي تطور حلول معتمدة فيما يتعلق بتسجيل المعاملات وكذا اجراء حلول في أنظمة المعلومات وإدارة المخاطر والضرائب.

الشكل التالي يوضح لنا خدمات التكنولوجيا المالية:

الشكل رقم 02: خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبتين.

الفرع الثاني: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

يتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية الشمول المالي (GPII) على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي هذه المؤشرات تتناول ثلاثة أبعاد رئيسية وهم: (عوض، 2021)

1- الوصول إلى الخدمات المالية Access to Financial Services:

يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلي).

2- استخدام الخدمات المالية Usage of Financial Services :

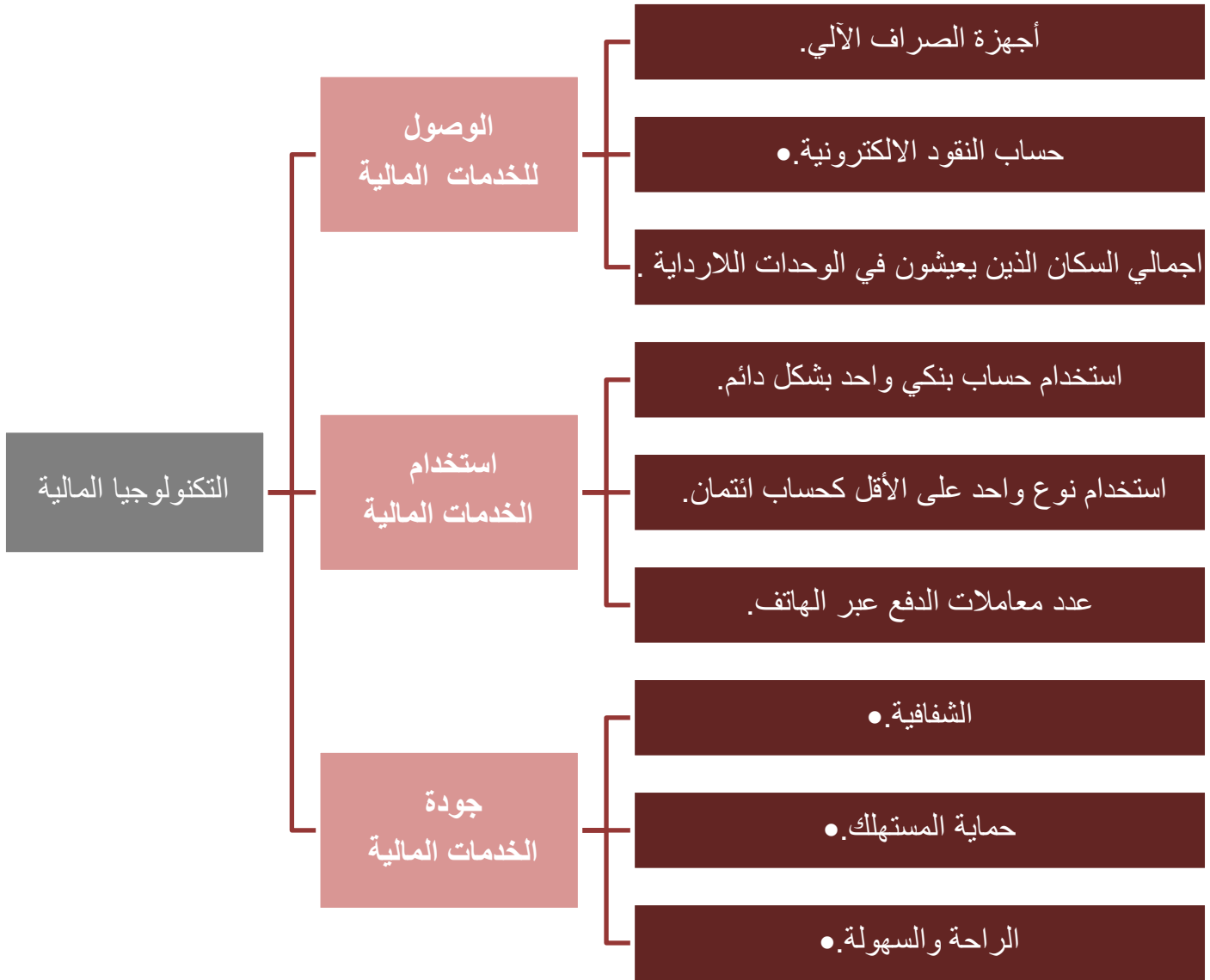
يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية.

3- جودة الخدمات المالية Quality of The Service Delivery :

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أن الوصول إلى الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمات المصرفية أن السعي من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، حيث بعد بعداً غير مباشر إذ توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، مدى التثقيف المالي للعملاء، وخدمات حماية العملاء، وشفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة العميل (Alliance for financial inclusion AFI (2013). Alliance for financial inclusion Policy model AFI core set of financial inclusion indicators (2021))



الشكل رقم (03): مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية



المصدر : من اعداد الطالبتين

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي حول الخدمات البنكية

تعتبر الخدمات البنكية التي يقدمها البنك من اهم عناصر المزيج التسويقي وتكون مهمة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك، فلا بد من تحسين وتطوير الخدمات البنكية المقدمة لهم والتحسين من جودتها.

يتضمن هذا المبحث ثلاثة مطالب حيث سنتعرف في المطلب الاول الى مفهوم الخدمة البنكية وفي المطلب الثاني سنتعرف على انواع الخدمات البنكية، وفي المطلب الثالث سنتعرض الى جودة الخدمات البنكية.

المطلب الاول: تعريف الخدمات البنكية

ونذكر عدة تعاريف من بينها ما يلي:

✓ **التعريف الاول:** "فهي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة والتي تدرك من قبل الافراد او المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية والتي تشكل في القوت نفسه مصدرا الربحية البنك وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين" (وسيم محمد الحداد و اخرون، 2012)

✓ **التعريف الثاني:** " الخدمة البنكية هي: مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والاعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها ونتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة " (الرحومي، 2008)

✓ **تعريف الثالث:** "وتعرف كذلك على انها مجموعة الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الاساسية للبنوك وهي الايداع، الائتمان وخدمات الاستثمار" (القادر، 2005-2006)

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استنتاج التالي:

"ان مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمات بصورة عامة."

المطلب الثاني: انواع الخدمات البنكية

نظرا للتطور الحاسم في العمل البنكي والذي جعله يأخذ اتجاهها جديدا ومختلفا تمثل بظهور النقود واتساع رقعة الانشطة البنكية في مجالات عديدة، الامر الذي ادى الى تطوير وتنويع الخدمات البنكية المقدمة



تلجأ المصارف الى أبرز خدماتها المقدمة للعملاء من خلال الانواع التالية: (الصرن)

- **خدمة الائتمان:** تعرف هذه الخدمة على انها الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما يضع تحت تصرفه مبلغا من المال لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين حيث يقوم المقترض في نهاية المدة بالوفاء بالالتزام لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثل في الفوائد والعملات والمصارف.

- **خدمة الودائع:** تعرف الودائع على انها المبالغ المصرح بها بأية عملة والمودعة لدى المصرف والواجبة الدفع او التأدية عند الطلب او بعد انذار في تاريخ استحقاق معين.

- **خدمة الاقراض والتسليف:** وهي خدمة تزود الافراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة على ان يعتمد المقترض بسداد هذه الاموال وفوائدها وعمولاتها المستحقة عليها والمصارف دفعة واحدة او على اقساط في تواريخ محددة.

- **خدمة الاعتمادات المستندية:** تعرف غرفة التجارة الدولية القواعد للاعتمادات المستندية في نشرتها رقم 500 الاعتماد المستندي بانه: اي ترتيب مهما كانت تسميته او وصفه يجوز بمقتضاه للمصرف مصدر الاعتماد الذي يتصرف اما بناء على طلب وتعليمات احد الزبائن (طالب فتح الاعتماد) او بالأصالة عن نفسه ان يدفع الى او لأمر طرف ثالث (المستفيد) او يقبل ويدفع سحبا او سحبوات مسحوبة من المستفيد, او ان يفوض مصرفا اخر بالدفع او بقبول او دفع مثل هذا السحب او السحبوات، او ان يفوض مصرفا اخر بالتفاوض مقابل مستند او مستندات منصوص عليها شريطة ان تكون هذه المستندات مطابقة تماما لشروط الاعتماد ولأغراض هذه المواد تعتبر فروع المصرف المتواجدة في بلدان اخرى مصرفا مستقلا (رعد حسن، الصرف)، واذا تم اختيار الاعتماد المستندي كوسيلة لتمويل وتنفيذ عملية الاستيراد والتصدير، فانه يتم ابرام العقد او الفاتورة المبدئية او النهائية بين طرفي العملية والتي يتم بموجبها انشاء الاعتماد المستندي (غنيم، 2004).

- **خدمة التحصيل المستندي:** تعرف غرفة التجارة الدولية القواعد والاعراف الموحدة للتحصيل المستندي في نشرتها رقم التحصيل المستندي بانه: مستندات مالية مصحوبة بمستندات تجارية او انه مستندات تجارية غير مصحوبة بمستندات مالية (رعد حسن، الصرف)، او تلقي بنك ما امرا من مصدر بائع البضائع او خدمات بان يحول مستندات شحن الى مستورد مشتري في بلد اخر مقابل الحصول على قيمة هذه المستندات سواء تم ذلك نقدا او مقابل توقيع كمبيالة تستحق في وقت لاحق (غنيم، " الاعتماد المستندي " ، 1998).



الشكل رقم (04): أنواع الخدمات الرئيسية للبنوك



المصدر: سليمان الجيوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة

للتسويق والتوريدات، القاهرة - مصر، 2010، ص 245.

المطلب الثالث: جودة الخدمات البنكية

يسعى القطاع البنكي الى تحسين كيفية تقديم الخدمة بغية المحافظة على الزبائن الحاليين مع استقطاب اخرين في نفس الوقت وبالتالي أصبحت جودة الخدمات البنكية تحتل موقع صدارة من بين اهتمامات البنوك مما استدعى إدارة المصارف الى البحث عن مستوى أعلى في تقديم الخدمات المصرفية كأساس لتحقيق التمييز والاستمرار.

الفرع الأول: جودة الخدمات البنكية

حيث تعددت تعريفات جودة الخدمات البنكية نذكر منها ما يلي:

✓ **تعريف الأول:** يقصد "بجودة الخدمة البنكية" الخدمات المقدمة، المتوقعة، المدركة، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، فبعض المنظمات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة" (التسويق المعاصر ، 2009).

✓ **تعريف الثاني:** "يشير طارق طه على مفهوم الجودة البنكية على أنها قدرة المصرف على توفير مستوى أداء الخدمة البنكية يحقق إشباع قائم الاحتياجات العميل" (طارق طه، 2000).

✓ **تعريف الثالث:** تعرف على أنها "إرضاء المتطلبات العملاء ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلب القدرة على التفاءها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب الا يسعى من خلالها إلى التعرف على متطلبات العملاء (رعد حسن، المصرف).

✓ **تعريف الشامل:**

"أنها إرضاء متطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التفاءها."

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة البنكية

من خلال الدراسات الشهيرة التي قدمها كلا من (BERRY ZEITHNAL 1985) حول قياس جودة الخدمات وتحديد الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات البنكية حيث أبرزوا هؤلاء الباحثين إن الخدمة تتمثل في 10 ابعاد وهي: (الحديثي، 2008)

1) **درجة الثقة والمصدقية في الأداء:** وتعني الانسياب في الأداء وإنجاز الخدمة البنكية كما تم الوعد بذلك وأداء الخدمة البنكية بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى.



- 2) سرعة الاستجابة: وتشير إلى المبادرة في مساعدة الزبائن ولرد السريع على استفساراتهم اتجاه حاجات الزبائن والسرعة في أداء الخدمة البنكية.
- 3) الكفاءة أو القدرة: وتعكس المهارة والقدرة على أداء الخدمة البنكية والتي تستمد من توفير المعلومات والإمام بظروف وطبيعة العمل وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق الأداء السليم للخدمة البنكية.
- 4) الوصول للخدمة البنكية: لا يتضمن هذا الجانب سهولة الاتصال فحسب ولكن ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة مثلاً.
- 5) المصداقية: وتشمل الأمانة والثقة والسمعة في كل من البنك ومقدم الخدمة.
- 6) الاتصال: إمداد الزبون بالمعلومات ومخاطبة الزبون بالغة التي يقيمها.
- 7) الأمان: ويعكس ذلك درجة الأولى لخلو معاملات البنك من الشك والتزوير.
- 8) الفهم: ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون وموائمة الخدمة البنكية في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي للزبون وسهولة التعرف على احتياجاته.
- 9) اللباقة: ويعني أن يكون مقدم الخدمة البنكية على قدر من الاحترام والأدب وان يتسم بالمعاملة الودية مع الزبون.
- 10) النواحي المادية الملموسة: وتشير إلى التسهيلات المادية والمعدات والعاملين ومستوى التكنولوجيا.

الفرع الثالث: العلاقة النظرية بين جودة الخدمات البنكية وتنافسية البنوك

سنتطرق في هذا العنصر الى العلاقة التي تربط بين المتغير التابع والمتغير المستقل والتي تتمثل في النقاط التالية:

1- نلجأ الى تعريف بالقدرة التنافسية البنوك:

يقصد بالقدرة التنافسية هي عملية ديناميكية تتغير باستمرار بتغير مكوناتها الذاتية والتي تشمل الموارد التقنية والبشرية والنظم والنتائج ويمكن اعتبار البنك قادر على المنافسة إذا استطاع المحافظة على حصته في السوق أو زيادتها عبر الزمن (مصطفى، 2003).

2- جودة الخدمات البنكية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك:

تعدد الاستراتيجيات التنافسية المصرفية فهناك التنافس بالوقت والتنافس بالتكلفة والتنافس بالجودة (أحمد سيد مصطفى، 2004) وهو محور اهتمامنا في هذا البحث.

تعد جودة الخدمة المصرفية سلاحاً تنافسياً فاعلاً أصبحت البنوك تستعمله كوسيلة لتميز خدماتها عن



منافسيها لتحقيق الميزة التنافسية، ويتطلب التنافس بالجودة تحت مظلة إدارة الجودة الشاملة TQM في

البنك عدة مقومات أهمها (أحمد سيد مصطفى ، 2004):

- ✓ استلهم حاجات العملاء وتوقعاتهم كأساس لتصميم الخدمات وكافة وظائف ونظم البنك، أي اعتبار العميل هو المحور الرئيسي الذي تدور حوله كل استراتيجيات البنك.
- ✓ جعل الجودة على رأس أولويات الإدارة العليا في البنك.
- ✓ زرع وتنمية ثقافة الجودة لدى كل العاملين بالبنك.
- ✓ زيادة ولاء المستهلك ودفعه لاستمرار التعامل معها وتقل حساسيته للسعر، ويمكن البنك من زيادة أرباحه

والحصول على نصيب وحصّة سوقية أكبر (أحمد محمد أبو بكر المكاوي، 2001)

وتلخص المزايا التي تعود على البنوك من وراء تركيز الجهود على تحسين جودة خدماتها في الآتي:

(عوض بدير الحداد، 1999)

- ✓ تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي القدرة على مواجهة الضغوط التنافسية.
- ✓ تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء والتحكم في أداء العمليات المصرفية.
- ✓ أن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة للبنك إمكانية رفع الأسعار والعمولات وتحقيق أرباح أكبر.
- ✓ أن الخدمة المتميزة وذات الجودة العالية تمكن البنك من الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد.
- ✓ أن الخدمة المتميزة تجعل من زبائن البنك كمندوبي بيع في توجيه وإقناع زبائن جدد من الأصدقاء والزملاء



المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية

أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال الأعمال البنكية، ويعتمد دور التكنولوجيا الجديدة على معدل تزايد تلك التكنولوجيا وكذلك درجة استيعابه بواسطة البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت البنوك من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا المعلومات واستفادت من هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمات البنكية وفي زيادة كفاءة العمل البنكي.

يتفرع هذا المبحث الى ثلاث مطالب:

المطلب الأول: استخدامات ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين الأداء البنكي وجودة الخدمات المصرفية وتسهيل انتشارها عبر العالم عن طريق استقلال التقنيات والتطبيقات التي تقدموا تطورات صناعة التكنولوجيا المالية ويمكن إبراز خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في النقاط التالية: (محمد موسى علي شحاتة، 2019)

1 - خدمات الدفع: وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا التي قدمها التكنولوجيا للزبائن، بحيث يكون لديه

العديد من الاختيارات للدفع أهمها ما يلي:

- الدفع بواسطة الهاتف النقال: مما يجعل من السهل تسريع عملية الانتقال والتنوع في اختيارات الدفع.
- التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل: تحويلات مجانية للخارج.
- تبادل الممثلات بدون تكاليف.
- إدارة نفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الانترنت.

2 - الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد: وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون

أي وجود مادي للوكالة، وبتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول تسيير الميزانية، وكذلك أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

3 - الاستثمار والتمويل: تتيح التكنولوجيا المالية للاستثمار من خلال توفير منصات التمويل الجماعي سواء كان

في شكل قروض أو الاستثمار في رأس المال وفي شكل تبرعات، وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات العالية (LIORCA, 2017).

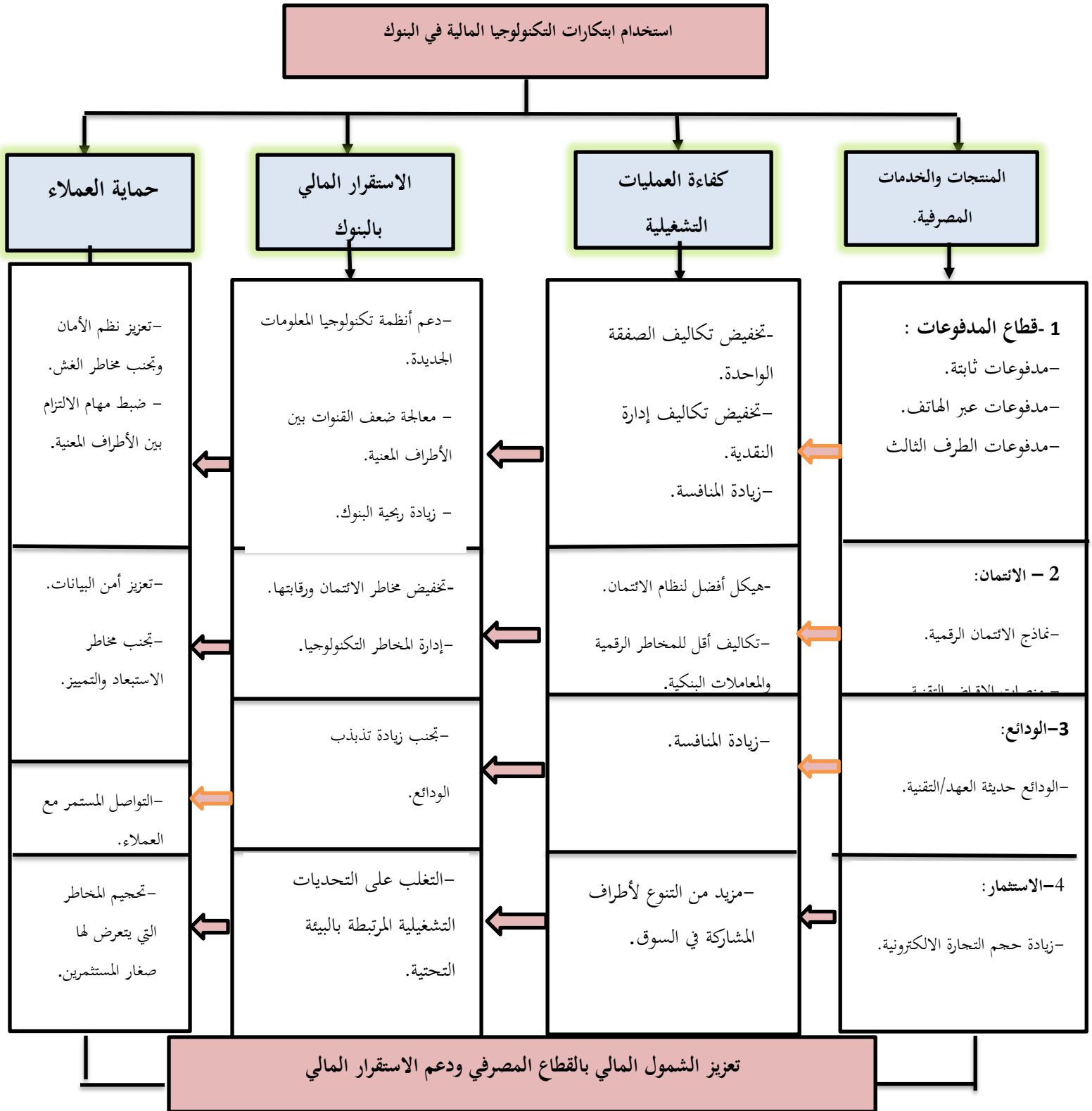
4 - الخدمات المقدمة للبنوك بناءا على البيانات الضخمة: وهي عبارة عن حلول مقدمة للقطاع الذكي

والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص (LIORCA, 2017)



الشكل الموالي يوضح استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك:

الشكل رقم (05): استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك:



المراجع: (محمد موسى علي شحاته، 2019)

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية

تأكيدا على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والبنكية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من (Gonzalez, 2018, Abbasi & Weigand, 2017) تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من: تنوع المنتجات والخدمات البنكية، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك وآلية الحماية للعملاء، أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي: (محمد موسى علي شحاته، 2019)

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية:

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

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

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

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار البنوك:

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



- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء: وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تحسين مخاطر التمييز بين العملاء.

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات المصرفية: قد يسمح الابتكار بإجراء العمليات في بيئة أكثر أمانا بفضل استخدام تقنيات التشفير أو القياسات الحيوية وأنظمة أكثر قابلية للتشغيل البقي مما يقلل من فرص الفشل.

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التنظيمية:

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

المطلب الثالث: الدراسات السابقة

من خلال المسح الشامل للدراسات السابقة في موضوع دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية تم تحليل مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي لها صلة بالموضوع وستتطرق الى النتائج المتوصل عليها.

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

✓ دراسة سعيدة حرفوش (2019) بعنوان التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي: (حرفوش

سعيدة، 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مجال التكنولوجيا المالية وخدماته، وما حققه من استثمارات عالمية بعد الأزمة المالية العالمية، كما تهدف إلى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية واعتمدت في ذلك تحليل دراسة إحصائية لبعض شركات الكبرى في العالم للتكنولوجيا المالية.



✓ دراسة (مليكة بن علقمة، يوسف سائحي)، 2018 بعنوان دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع

الخدمات المالية والمصرفية: (مليكة بن علقمة، يوسف سائحي ، 2018)

تسعى هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها وكيفية استفادة البنوك وشركات التكنولوجيا المالية من التعاون التام بينهما بما يخدم مصلحة الطرفين، مع الإشارة للتجربة البحرينية، وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تتيح العديد من الإمكانيات من في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية ولكن لا بد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية والبيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال.

✓ دراسة (سالم) (2019) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي":

(سالم ، 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت وبيان أثر وسائل الدفع على الأداء المصرفي مستخدما في ذلك المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص العلاقة بين المتغيرين و61 استبان وزعت في 7 مصارف على الإداريين العاملين في تلك المصارف وخلصت الدراسة إلى أن هناك تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء المصرفي من خلال تخفيض التكاليف وتقليل الجهد.

✓ دراسة (بن موسى وعلماي) بعنوان " التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية

الإلكترونية في البنوك العمومية -دراسة تجربة الامارات المتحدة-: (بن موسى وعلماي)

هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور التكنولوجيا المالية والتي تمكن البنوك العمومية في بناء مزايا تنافسية من خلال تقديم خدمات الكترونية تجعلها قادرة على مواجهة التحديات الكبرى العالمية في قطاع البنوك الالكترونية، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية مناسبة لموضوع الدراسة، وقد خلصت



الدراسة الى ان اهمية التكنولوجيا المالية لعصرنة خدمات الصيرفة الالكترونية تأتي من اهمية البرامج ووسائل المدفوعات الرقمية التي توفرها شركات التكنولوجيا المالية للبنوك، مما يساهم في الرقي بالبنوك خاصة العمومية منها.

✓ دراسة (حناني عائشة ومشهور هوارية) بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الاداء

البنكي" دراسة حالة بنك التنمية المحلية-BDL- وكالة ادار سنة 2021-2022: (حناني

عائشة ومشهور هوارية، 2021-2022)

بحثت هذه الدراسة عن دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي لبنك التنمية المحلية على مستوى وكالة ادار 429، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم تحليل العينة باستخدام برنامج SPSS واستخدمت عدة اساليب احصائية لاختبار فرضيات الدراسة، وتم الوصول الى مجموعة من الاستنتاجات كان اهمها وجود أثر معنوي عند مستوى الدلالة (0,05) للتكنولوجيا المالية في الاداء البنكي لبنك التنمية المحلية وكالة ادار محل الدراسة.

✓ دراسة بوسباطة ريان تحت عنوان دور " التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية" دراسة

حالة عينة من الوكالات البنكية -ام البواقي- سنة 2020: (بوزباطة ريان ، 2020)

حيث هدفت الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة (التمويل التحويلات المالية، الإقراض والأداء المالي) للبنوك التجارية وفروعها، كما أن التكنولوجيا المالية أداة مساهمة في تحسين الأداء المالي بفضل منصات التمويل الجماعي والبرامج المتطورة لتحويل الأموال وصرف العملة الصعبة.



✓ دراسة (سلام ريم) بعنوان " اثر التكنولوجيا المالية على الاداء البنكي " دراسة حالة بعض البنوك

العمومية وكالات ام البواقي (BADR, BEA, BNA, CNEP) سنة 2020-2021:

(سلام ريم، 2020-2021)

تهدف هذه الدراسة بشكل اساسي الى ابراز مفهوم التكنولوجيا المالية باعتباره موضوع العصر في الميدان المالي والمصرفي وأثرها على اداء البنوك، تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وتحليلها بالاعتماد على برنامج خلصت الدراسة مجموعة من النتائج اهمها وجود تأثير ايجابي معنوي للتكنولوجيا المالية على اداء البنوك محل الدراسة وأنها الاداء الانسب لتقدم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية.

✓ دراسة (خالد بيلوطة ورمضان براغشة) بعنوان " اثر التكنولوجيا المالية على اداء البنوك " دراسة

ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة (CPA,BADR,BNA) سنة 2021-

2022: (خالد بيلوط ورمضان براغشة، 2021-2022)

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على أثر التكنولوجيا المالية على الاداء البنكي دراسة ميدانية في الوكالات البنكية لمدينة قالمة باستخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات عن متغيراتها، وتوصلت نتائج الدراسة الى ان هناك توجه كبير لتبني التكنولوجيا المالية مما تحمله من ابتكارات مالية جديدة التي من شأنها تنويع الخدمات والمنتجات، كذلك الاداء فهو يعطي صورة شاملة للبنك، كما خلصت الدراسة الى وجود علاقة بين التكنولوجيا المالية والاداء لكنها لم تصل الى مرحلة النضج الكافي في البنوك الجزائرية محل الدراسة.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

✓ دراسة (VIVES, 2017) بعنوان "تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك": **The impact**

"of fitnch on bancking" : (VIVES, 2017)



وتهدف الدراسة الى تبيان تطور التكنولوجيا المالية وتأثيرها على كفاءة وهيكل السوق المصرفي والاستقرار المالي، ولخصت الدراسة بان البنوك تكيف مع العالم الرقمي وان التكنولوجيا المالية تتمتع بتأثير كبير على البنوك من حيث تقديم فوائد للمستهلكين والشركات دون تعريض الاستقرار المالي للخطر.

✓ مقال ل **Anjan V.Thankor (2019)** بعنوان التكنولوجيا المالية والبنوك ماذا تعرف

(ANJAN : Fitnech and banking What do you know

V.Thankor, 2019)

هذه الورقة عبارة عن مراجعة الادبيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وتفاعلها مع البنوك. تشمل الدراسة الابتكارات في أنظمة الدفع (بما في ذلك العملات المشفرة) وأسواق الائتمان بما في ذلك إقراض (P2P)، والتأمين، و (Blockchain)، تقدم الورقة تعريفا للتكنولوجيا المالية، وتدرس بعض الاحصائيات والحقائق المبسطة، ثم تستعرض الادبيات النظرية والتجريبية.

✓ مقال علمي لتوتي أنجيتا سافيتري (2019) بعنوان تطور التكنولوجيا المالية في اندونيسيا: **The**

development of fitnech in Indonesia (لتوتي انجيتا سافيتري ، 2019)

واستهدفت هذه الدراسة تطور التكنولوجيا المالية في أندونيسيا، حيث تعتبر هذه الأخيرة أرض خصبة للنمو السريع في استخدام أفرادها إلى تبني خدمات التكنولوجيا المالية خاصة أسواق الإقراض، البطاقات والمدفوعات كونها بلد مسلم ونسبة لعدد الأفراد الذين لا يملكون حسابات بنكية تجنبا للربا. وقد اعتمدت الدراسة على منهج التحليل الوصفي الكمي وأظهرت النتائج أن هناك تطورا عاليا في مجال خدمات التكنولوجيا المالية كون السكان على دراية بميزاتها كونها تتسم بالكفاءة والفعالية مقارنة بالخدمات المالية الأخرى وجود تحفيزات لمستخدميها من طرف الدولة.



الفرع الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الجدول رقم (02): المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

الدراسة الحالية	الدراسات الاجنبية	الدراسات الوطنية	الدراسات العربية	موضوع الدراسة
دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية دراسة حالة بعض البنوك الجزائرية (BNA,) (CNEP)	1-تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك The impact of fintech on banking 2-التكنولوجيا المالية والبنوك ماذا تعرف؟ Fitnech and banking : what do you know? 3-تطور التكنولوجيا المالية في اندونيسيا The developement of fitnech in Indonesia	1-دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الاداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية (BDL) 2-دور التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية 3-اثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي دراسة حالة بعض البنوك العمومية (BADR, BEA, BNA,) (CNEP) 4-اثر التكنولوجيا المالية على اداء البنوك دراسة عينة من البنوك الجزائرية (CPA,) (BADR, BNA	1-التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي 2-دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية 3-أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء المصرفي 4-التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية	موضوع الدراسة
هدفت هذه الدراسة الى التعرف على التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات البنكية وتم التوصل الى ان هناك توجه كبير لتبني التكنولوجيا المالية ابتكارات جديدة التي من شأنها تنويع الخدمات البنكية.	1-هدفت هذه الدراسة الى تبيان تطور التكنولوجيا المالية وتأثيرها على كفاءة وهيكل السوق المصرفي، وان البنوك تتكيف مع العالم الرقمي وان التكنولوجيا المالية تتمتع بتأثير كبير على البنوك من حيث تقديم فوائد للمستهلكين والشركات دون تعريض الاستقرار المالي للخطر.	1-هدفت هذه الدراسة في دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الاداء البنكي، وتم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات 2-هدفت هذه الدراسة الى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء البنكي كما ساهمت في تحسين الاداء المالي بفضل منصات التمويل الجماعي والبرامج المتطورة وتم	1-هدفت هذه الدراسة التعرف على مجال التكنولوجيا المالية وما حققته من استثمارات علمية كما هدفت الى التعرف على التكنولوجيا المالية في الوطن العربي واهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية 2-هدفت هذه الدراسة ان التكنولوجيا المالية تتيح العديد	هدف الدراسة



	<p>من الامكانيات في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية</p> <p>3-هدفت هذه الدراسة الى التعرف على إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات ولاحظت ان هناك تأثير لاستخدامها من خلال تخفيض التكاليف وتقليل الجهد</p> <p>4-هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية في بناء مزايا تنافسية من خلال تقديم الكترونية واهمية التكنولوجيا لعصرنة خدمات الصيرفة الالكترونية</p>	<p>استخدام الاستبيان كأداة للدراسة</p> <p>3-هدفت هذه الدراسة الى ابراز مفهوم التكنولوجيا المالية وأثرها على اداء البنوك، وأنها الاداة الانسب لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية، استخدمت الاستبيان كأداة للدراسة</p> <p>4-هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على أثر التكنولوجيا المالية على الاداء البنكي وتوصلت الى وجود علاقة بين التكنولوجيا المالية والاداء، تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة</p>	<p>2-هدفت هذه الدراسة الى التعرف على التكنولوجيا المالية وتفاعلها مع البنوك، تشمل الدراسة انظمة الدفع واسواق الائتمان والتأمين.</p> <p>3-هدفت هذه الدراسة ان تطور التكنولوجيا المالية في اندونيسيا أصبح عاليا في هذا المجال كونه يتسم بالكفاءة مقارنة بالخدمات المالية الاخرى ووجود تحفيزات لمستخدميها من طرف الدولة</p>
<p>عينة الدراسة</p>	<p>1-الوطن العربي</p> <p>1- البحرين</p> <p>2- وادي حضرموت اليمن</p> <p>3- الامارات المتحدة</p>	<p>1-ادار</p> <p>2-ام البواقي</p> <p>3-ام البواقي</p> <p>4-قالمة</p>	<p>1- /</p> <p>2- /</p> <p>3-اندونيسيا</p>
<p>فترة الدراسة</p>	<p>1 - 2019</p> <p>2- 2018</p> <p>3- 2019</p> <p>4- 2020</p>	<p>1- 2022-2021</p> <p>2- 2020</p> <p>3- 2021-2020</p> <p>4- 2022-2021</p>	<p>1- 2017</p> <p>2- 2019</p> <p>3- 2019</p>
<p>طريقة معالجة الموضوع</p>	<p>1-وصفي تحليلي</p> <p>2-وصفي تحليلي</p> <p>3-وصفي تحليلي</p> <p>4-وصفي تحليلي</p>	<p>1-وصفي تحليلي</p> <p>2-وصفي تحليلي</p> <p>3-وصفي تحليلي</p> <p>4-وصفي تحليلي</p>	<p>1- /</p> <p>2- /</p> <p>3-التحليل الوصفي الكمي</p>

المصدر: من اعداد الطالبين

من خلال الجدول يتضح ان الدراسات السابقة تشابه مع دراسة الحالية في جوانب وتختلف معها في جوانب اخرى.



نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسات باللغة العربية والدراسة الحالية:

✓ نقاط التشابه: على الرغم من اختلاف في اشكالية الدراسة الا انها تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات

السابقة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي وادوات الدراسة التي اغلبها اتبعت

الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة.

وتتشرك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في جزء من الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية وخدماتها، وفي

الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في البنوك.

✓ نقاط الاختلاف: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الحدود الجغرافية التي اجريت

فيها الدراسة، كما تختلف ايضا من حيث حجم الدراسة والفترة الزمنية التي اجرين بينها كما لا تتفق

الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع حيث تم ربط الدراسات السابقة مع

متغيرات مختلفة.

وتختلف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في كونها تشمل جميع المؤسسات المالية ولا تقتصر على البنوك

فقط.

نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسات باللغة الاجنبية والدراسة الحالية:

✓ نقاط التشابه: على الرغم من اختلاف في اشكالية الدراسة الا انها تشابه الدراسة الحالية مع

الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي وادوات الدراسة التي

اغلبها اتبعت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة.

تتشرك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التعرف على التكنولوجيا المالية وتأثيرها على البنوك.

✓ نقاط الاختلاف: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الحدود الجغرافية التي

اجريت فيها الدراسة، كما تختلف ايضا من حيث حجم الدراسة والفترة الزمنية التي اجرين بينها كما



لا تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع حيث تم ربط الدراسات السابقة

مع متغيرات مختلفة.



خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل معرفة أهم المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية ومدى أهميتها وتأثيرها على مجالات مختلفة بشكل إيجابي وتصنيفها نحو الأفضل، منها مجال العمل المصرفي الذي يعتبر من أهم الميادين التي تعتمد على مختلف التكنولوجيات في تطوير الخدمات المصرفية والتحسين من كفاءة أدائها لتعادي أخطاء الماضي والتطلع إلى المستقبل ومواجهة مختلف التحديات، توجب على البنوك تبني التكنولوجيا المالية وابتكاراتها، وذلك بهدف مواكبة عصر الرقمنة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية، خاصة في ظل اعتماد معظم البنوك على الأنظمة القديمة والتقليدية كما أشرنا أيضا الى مفهوم جودة الخدمة المصرفية حيث قمنا بتعريف كل من (الخدمة البنكية، وجودة الخدمة البنكية) وتوصلنا أيضا الى أبعادها وعلى هذا السياق تطرقنا الى عرض الدراسات المتبعة لموضوعنا حيث تم تقسيم هذا الفصل الى دراسات وطنية وعربية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخدمات البنكية.



الفصل الثاني:

الإطار النظري حول دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية

تمهيد:

بعد أن تم التطرق الى أهم المفاهيم المتعلقة بالاطار النظري حول التكنولوجيا المالية وتطوير الخدمات البنكية سنحاول من خلال هذا الفصل التطبيقي اسقاط ما تم دراسته نظريا على الميدان والمتمثلة في موظفين مجموعة من البنوك وهما البنك الوطني الجزائري وبنك التوفير والاحتياط حيث نسعى من خلال هذا الفصل الى تحقيق الهدف الأساسي من الدراسة والمتمثلة في دور التكنولوجيا المالية وتطوير الخدمات البنكية وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بتوزيع استبيان على عينة من موظفي بنوك لمعرفة إلى أي مدى يتم تحقيق التطورات والتكنولوجيات والتماشي معها وهل تم تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية بالتحديد بلدية مشرية ولاية النعامة ثم تحليل معطيات الاستبيان عن طريق التحليل الإحصائي، باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وعرض النتائج المتحصل عليها. وقد تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: تقديم البنوك محل الدراسة.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير النتائج.



المبحث الأول: التقديم بالبنوك محل الدراسة

لقد تمثلت بنوك الدراسة في مجموعة من الوكالات البنكية في بلدية مشرية لولاية النعامة وهي على التوالي:

البنك الوطني الجزائري وبنك التوفير والاحتياط.

المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

يعتبر البنك الجزائري الوطني من أهم البنوك على المستوى الوطني لما له من أهمية اقتصادية واجتماعية،

وهو يعتبر حسب القانون التجاري شخص معنوي يقوم بعمليات خاصة بجمع رؤوس الأموال من الأشخاص

وكذلك يضع تحت تصرف الزبائن وسائل الدفع وتسييرها ويمكن تقديم البنك الوطني الجزائري من خلال

التطرق الى نشأته وبعض المعلومات المتعلقة به ومختلف النشاطات التي يقوم بها.

الفرع الأول: نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري BNA

يعتبر البنك الوطني الجزائري BNA أول البنوك التجارية التي تم تأسيسها في الجزائر المستقلة، حيث أنشئ بموجب

المرسوم 66-178 برأس مال قدره عشرون (20) مليون دينار جزائري، وقد جاء ليحل محل سلسلة من البنوك

الأجنبية التي كانت في الحقبة الاستعمارية، وقد تطور هذا البنك منذ نشأته على النحو التالي:

(<https://w.w.w.bna.dz>, consulte le :02/07/2020 à 00:35h)

✓ **سنة 1966:** أول بنك تجاري وطني أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث

مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل

القطاع الزراعي.

✓ **سنة 1982:** إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة

والتنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المحال الفلاحي.



✓ سنة 1988: القانون رقم 01-88، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988 المتضمن توجيه المؤسسات

الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

- خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها.

- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك.

- حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات.

✓ سنة 1990: القانون رقم 10-190 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح

بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، هذا القانون وضع

أحكاما أساسية من بينها انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى التسيير الذاتي.

على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدي مهنة ائتمانية، كافة

العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات الفروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف

الزبائن.

✓ سنة 1995: يعد أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر

1995.

✓ سنة 2009: في شهر جوان 2009 تم رفع رأسمال البنك من 14 مليار دينار جزائري إلى 41 مليار

دينار جزائري.

✓ سنة 2018: في شهر جوان 2018 تم رفع رأسمال البنك من 41 مليار دينار جزائري إلى 150 مليار

دينار جزائري.



الفرع الثاني: تعريف بالبنك الوطني الجزائري " لوكالة مشرية "

أولا: تعريف بالبنك الوطني الجزائري " لوكالة مشرية 725 " BNA (من اعداد طالبتين)

هو مؤسسة عمومية ذات أسهم وطابع تجاري تأسست في 06 جوان 1986 عدد عمالها 17 عمال ذات رأس مال يقدر ب 51.6 مليار دينار جزائري، تهدف لتحقيق أرباح.

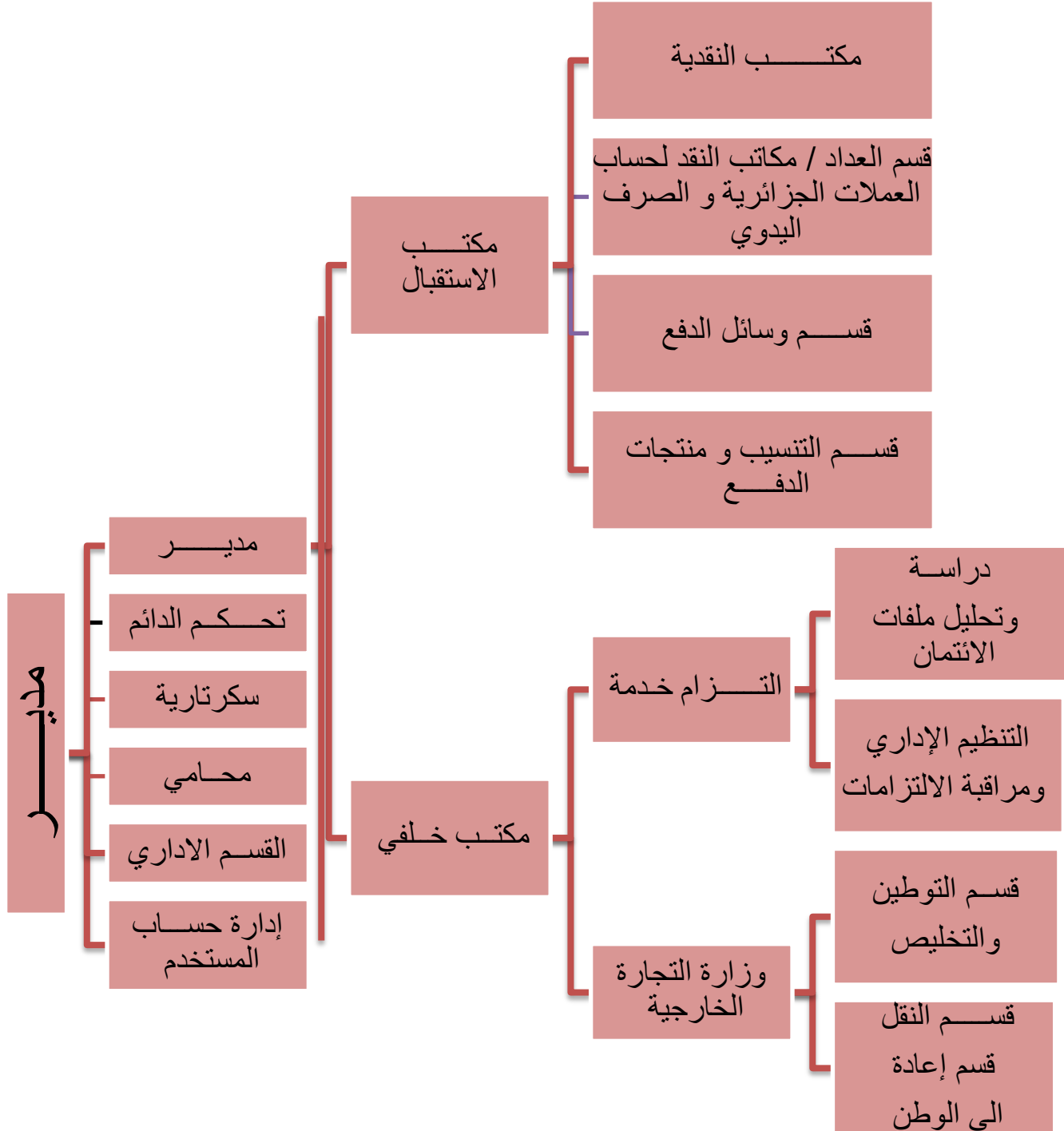
ثانيا: خدمات البنك الوطني الجزائري " لوكالة مشرية 725 " BNA (من اعداد طالبتين)

- فتح حسابات بنكية (العمال) (ouverture de comptes bancaires)
- فتح حساب تجاري (ouverture de compte commercial)
- فتح حسابات التوفير والاحتياط (بدون أو بفائدة)
- سحب والدفع (retrait et versement)
- الدفع والسحب بالبطاقة البنكية (carte bancaire)
- منح قروض
- منح قروض الاستثمار (طويلة المدى) لمدة 07 سنوات بمعدلات فائدة مختلفة
- منح قروض الاستغلال (قصيرة المدى) لمدة سنة
- منح قروض الاستهلاك (قصيرة المدى) لمدة 03 سنوات
- القرض العقاري (طويل المدى)
- فتح حساب بالعملة الصعبة الأورو
- تحويلات مالية بالعملة الصعبة نحو الخارج:
- ✓ لشراء الأدوية
- ✓ دفع مصاريف العلاج
- ✓ دفع مصاريف الدراسة



ثالثا: الهيكل التنظيمي للوكالة 725 بمشورية: (من اعداد طالبتين)

الشكل (6) الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري لوكالة مشورية



المصدر: المعلومات مقدمة من طرف البنك

الفرع الثالث: أهداف وخدمات البنك الوطني الجزائري BNA

1-أهداف البنك الوطني الجزائري: (خالد بيلوطة، رمضان براغشة ، 2021/2022)

تتعدد أهداف البنك ونوجزها في بعض النقاط نذكر منها:

- توسيع الشبكة البنكية وتقريبها من الزبائن.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والوسائل التقنية.
- فرض الرقابة عن طريق تقدير الوسائل المادية والتقنية.
- إدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي في ظل الإصلاحات النقدية.
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة كمنح القروض وجذب الودائع.
- احتلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي.
- لعب دور فعال في إحداث التنمية الاقتصادية.

2-أنواع البطاقات الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA:

- أنواع البطاقات الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA

البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وتأتي في شكلين، وحسب دخل حامل البطاقة (من اعداد طالبين):

✓ البطاقة البنكية الكلاسيكية.

✓ البطاقة البنكية الذهبية.

البطاقة البنكية هي بطاقة للسحب والدفع تسمح بإجراء العمليات البنكية التالية:

- ✓ السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية.
- ✓ الدفع الإلكتروني.
- ✓ الدفع الجوّاري على أجهزة الدفع الإلكتروني.
- ✓ الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبايك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري).



- ✓ التحويلات على الشبايبك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري.
- ✓ باقة من الميزات الأخرى تجدها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبايبك الأوتوماتيكية.
- ✓ البطاقة البنكية مجانا وصالحة لمدة ثلاث سنوات.
- ✓ تسهل وتشكل آمن معاملات الدفع والسحب.
- ✓ وفرة أموالكم 24/24 ساعة و 7/7 أيام على جميع أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبايبك الأوتوماتيكية للبنك المتواجدة على الساحة البنكية، وكذا المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة.
- ✓ إشعاركم برسالة حول رصيد حسابكم البنكي.
- ✓ إشعاركم برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.



الحياة أسهل مع بطاقات CIB البنكية للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري BNA



جدول رقم: 03 أسقف البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي
البطاقات البنكية الكلاسيكية	100.000 دج	100.000 دج
البطاقات البنكية الذهبية	150.000 دج	150.000 دج

المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري BNA

الصلاحية: كل البطاقات البنكية صالحة لمدة 03 سنوات.

3- خدمات البنك الوطني الجزائري (BNA): البنك الوطني الجزائري أهم الخدمات و شروط فتح

حساب في بنك (BNA, 2023)

يقدم البنك عدة خدمات منتجات ومميزات مالية تجارية ومصرفية هامة ومتكاملة في المزيد والعديد من القطاعات والمجالات:

- خدمات البنك عن بعد:

يسعى البنك الوطني الجزائري دائماً إلى مواكبة الحداثة والتطورات العصرية بهدف تسهيل المعاملات على عملاءه وتبسيطها. لذلك يوفر خدمات بنك عن بعد. تتمثل هذه الخدمات خاصة في الخدمات الإلكترونية للبنك التي لا تحتاج إلا لتوفر الإنترنت الهاتف الشخصي وكل ذلك لتسهيل وتحسين فعاليات المواطنين من أهم مكونات هذه الخدمة:

- الخدمات البنكية الإلكترونية.
- خدمة تبادل المعطيات المرقمنة.
- خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت.
- الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الإنترنت.
- تطبيق wimpay - bna.
- طلب التمويل عن بعد.



- خدمات التأمين البنكي:

يقوم البنك الوطني الجزائري بواسطة الاستغلال الشبكي، بعملية تسويق لمنتجات تأمين تقترحها شركات تأمين وتشمل الأشخاص والممتلكات.

- خدمات التوفير والادخار:

تنقسم هذه الخدمة إلى نوعين الإيداعات لأجل وإيداعات الحرة.

- خدمات التجارة الخارجية:

يوفر البنك الوطني الجزائري خدمات تجارية على المستوى الخارجي، بواسطة عدة تفرعات وفروع خارجية وداخلية وشبكة علاقات تجارية هامة.

- خدمات التمويل:

تتمثل هذه الخدمات في تقديم قروض لعدة فئات وفقاً لمعايير وشروط محددة.

المطلب الثاني: تقديم بنك التوفير والاحتياط CNEP

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك، من أهم المصارف الفاعلة في السوق المصرفية الجزائرية كونه يختص في قطاع حساس وهو قطاع العقار، بحيث لقب ببنك العقار، ومن خلال هذا المطلب سنقوم بتقديم أهم الخدمات التي يوفرها هذا المصرف، وكذا تقديم الوكالة محل الدراسة وتبيين هيكلها التنظيمي.

الفرع الأول: نشأة بنك توفير والاحتياط CNEP

مر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- بمحطات كثيرة منذ نشأته نستعرضها كالتالي:

أولاً: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك: (الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط)

تأسس عام 1964 وهو بنك جزائري متخصص في جمع أموال التوفير منح القروض العقارية للخواص

تمويل المقاولين العموميين والخواص تمويل مؤسسات إنتاج عتاد البناء ومؤسسات الإنجاز التي لها صلة بالبناء، بالإضافة الى وكالاته البالغ عددها 206 وكالة ومديرياته الجهوية البالغ عددها 15 مديرية جهوية موزعة على كامل التراب الوطني الجزائري يتواجد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك على مستوى شبكة البريد لأجل جمع أموال التوفير.



ثانيا: نشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك:

أنشأ " الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط «بمقتضى القانون رقم 2764 المؤرخ في 10 أوت 1964 لتحريك الادخار، لكن التنفيذ لم يتم فوراً لسببين رغبة المدير العام للخزينة العمومية آنذاك في دراسة السوق لضمان نجاح العملية والتغيير السياسي الذي حدث في 19 جوان 1965.
(<https://www.cnepanque.dz/presentation.php>, en 1964)

- جمع التوفير في الدفتر 1964-1970:

كان يتمثل نشاط الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط فقط في جمع التوفير في الدفتر مع منح فروض اجتماعية رهنية كانت شبكة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط تشمل على وكالتين مفتوحتين فقط للمواطنين في 1967 وعلى 575 نقاط جمع المتواجدة على مستوى شبكة البريد.

- تشجيع تمويل السكن 1977-1979:

في أبريل 1971، أصدرت تعليمة تكلف بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لتمويل برامج إنجاز سكنات باستعمال موارد الخزينة العمومية. بالتالي توفير الأسر يعرف انطلاقة وتطور هائل. في نهاية 1975 تعد الفترة التي تم فيها بيع أول السكنات لصالح مالكي دفاتر التوفير. في 1979، كان للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط 46 وكالة عملية.

- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في خدمة الترقية العقارية عشية 80:

مهام أخرى خصصت للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، يتعلق الأمر بالفروض العقارية الموجهة للخواص وذلك من أجل بناء سكنات وتمويل السكن الترقوي وذلك حصرياً للموفرين. في 31 ديسمبر 1988، تم بيع 11.590 مسكن في إطار بلوغ الملكية. اتخذ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط سياسة تنويع القروض الممنوحة، لاسيما لصالح أصحاب المهن الحرة، عمال قطاع الصحة وتعاونيات الخدمة والنقل، توسعت شبكة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط حيث بلغ عدد وكالاته 120 وكالة (47 وكالة ولائية و73 وكالة ثانوية).



- وضع قانون النقد والقرض 1990:

يبقى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الرائد في جمع التوفير بالجزائر وذلك نظرا لأهمية مبالغ موارد التوفير التي تم جمعها بالنسبة ل 135 وكالة و2652 مكتب بريد متواجد وذلك إلى غاية 31/12/1990 بمجموع 82 مليار دج وقيمة القروض الممنوحة للخواص إلى غاية نفس التاريخ قدرت ب 12 مليار دينار جزائري لمجموع 80.000 قرض.

- أبريل 1997 أصبح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنكا:

في 6 أبريل 1997، غير الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط نظامه الأساسي بحصوله على ترخيص كبنك من الآن فصاعدا، أصبح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنكا-، وأيضا، يمكنه القيام بكل العمليات البنكية ما عدى عمليات التجارة الخارجية.

- تمويل الاستثمارات في قطاع العقار 31 ماي 2005:

قررت الجمعية الغير عادية في 31 ماي 2005 بإعطاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك إمكانية تركز أكثر في تمويل النشاطات المرتبطة بالبناء لاسيما لإنجاز أملاك عقارية ذات طابع إعادة مهني إداري وصناعي، وأيضا البدايات التحتية الفندقية، الصحية الرياضية الترويية والثقافية.

- إعادة التمرکز الاستراتيجي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك:

قررت الجمعية العامة العادية ل 28 فيفري 2007 المرتبطة بإعادة تركز الاستراتيجي للبنك السماح:

- ✓ بما يتعلق بالقروض العقارية للخواص والقروض الاستهلاكية.
- ✓ بالقروض الرهنية المقررة بالنصوص القانونية السارية المفعول لدى البنك.
- ✓ كما تم منح قرار القروض بصفة الأولوية وأساسية للموفرين وبصفة ثانوية للغير موفرين.
- ✓ بما يتعلق بتمويل الترقية العقارية، فتم السماح باقتناء أراضي للبناء وإنجاز برامج السكن.
- ✓ البرامج المختارة للتمويل هي البرامج الموجهة حصريا للموفرين.



الفرع الثاني: خدمات ووظائف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط □ (موقع الرسمي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط)

- خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:

يتوفر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات البنكية أبرزها:

- القروض العقارية للخواص.
- التوفير والإيداعات.
- تمويل المقاولين والمؤسسات.
- بالإضافة الى العديد من الخدمات الأخرى للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك-.
- وظائف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط: (الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط)

1- جمع المدخرات:

بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط يمنح زبائنه عدة طرق لتوظيف أموالهم في إطار جمع المدخرات يمكن تصنيفها الى:

- توظيف أني لدى الطلب: هي ودائع رصيدها مستحق الطلب في الحال أي يمكن للزبائن سحب ما اودعوه في أي لحظة.
- التوفير لأجل: تختلف الودائع عن سابقتها بكونها ادخارية بطبيعتها ومجمدة الى حين حلول اجل التاريخ المقرر لاستردادها.

2- منح القروض:

يمنح البنك قروض للأفراد على نوعين:

- قروض لفائدة المدخرين.
- قروض لغير المدخرين.

الفرق بينهما يكمن في نسبة الفائدة التي تقدر وقت إعداد التقرير للموفرين، تتعلق هذه القروض بما يلي قرض محل تجاري، قرض لشراء سكن، قرض لتوسيع أو تهيئة مسكن، قرض لشراء قطعة ارض.



الفرع الثالث: خدمات ووظائف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

أولاً: تعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ببنك وكالة مشربة

تم انشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك وكالة مشربة في فيفري 1986، تحت رقم 465 عدد عمالها 10 عامل ويقدر رأس مالها ب 46 مليار دينار جزائري (من اعداد طالبتين).

ثانياً: خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (من اعداد طالبتين):

يتوفر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط مجموعة متنوعة من الخدمات البنكية أهمها:

- التوفير والاحتياط.
- تمويل السكنات.
- تمويل المؤسسات.
- تمويل المشاريع.
- الخدمات المالية (حساب صك، بطاقات بنكية، حساب جاري تجاري)

ثالثاً: هيكل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (من اعداد طالبتين):

يتشكل هرم التنظيم العام للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من مجموعة من المديرات العامة التي تقوم كل واحدة منها بمجموعة من المهام والتي تقوم بالسهر على حسن السير لمختلف النشاطات داخل البنك، سنتطرق الشرح مختلف مكوناته.

1-التنظيم المركزي للبنك:

نجد في قمة هرم الهيكل التنظيمي مجلس الإدارة الذي يعد بمثابة الهيئة التداولية للبنك، له مهام واسعة إذ يتولى وضع التنظيمات الداخلية واتخاذ القرارات الهامة والملمزة، كما يقع على عاتقه ضمان التكيف والمواكبة لكل المستجدات الحاصلة يرأس مجلس الإدارة الرئيس المدير العام، له ديوان يتألف من مكلفين بالدراسات والمستشارين والمكلفين بالتحليل (المديرية العامة).



2-التنظيم اللامركزي:

ينتظم البنك لا مركزيا على مستوى الشبكات والوكالات التابعة له كما يلي:

-المديريات الجهوية: تعتبر هيئة دعم للوكالات الموزعة على المحيط الإقليمي والمعرفة بواسطة نصوص تنظيمية حيث تقوم بكل الأعمال المفوضة لها من طرف المديرية العامة على المستوى الجهوي، أي أن الشبكة هي الناطق باسم السلطات والوحدات المحلية التي تستطيع تمويلها تبعا للإمكانيات التي تستحقها كل المشاريع المرتبطة، وتمارس مديرية الشبكة على مستوى الجهوي جملة من العمليات المصرفية أهمها:

- التخطيط.
- التحكم.
- التنظيم.
- التنسيق.

-الوكالات: هيكلها التنظيمي يختلف حسب نوع الوكالات التي نميز فيها بين ثلاث أصناف:

الوكالة الرئيسية A: تقوم بمهام الإقراض والادخار وتمويل السكن.

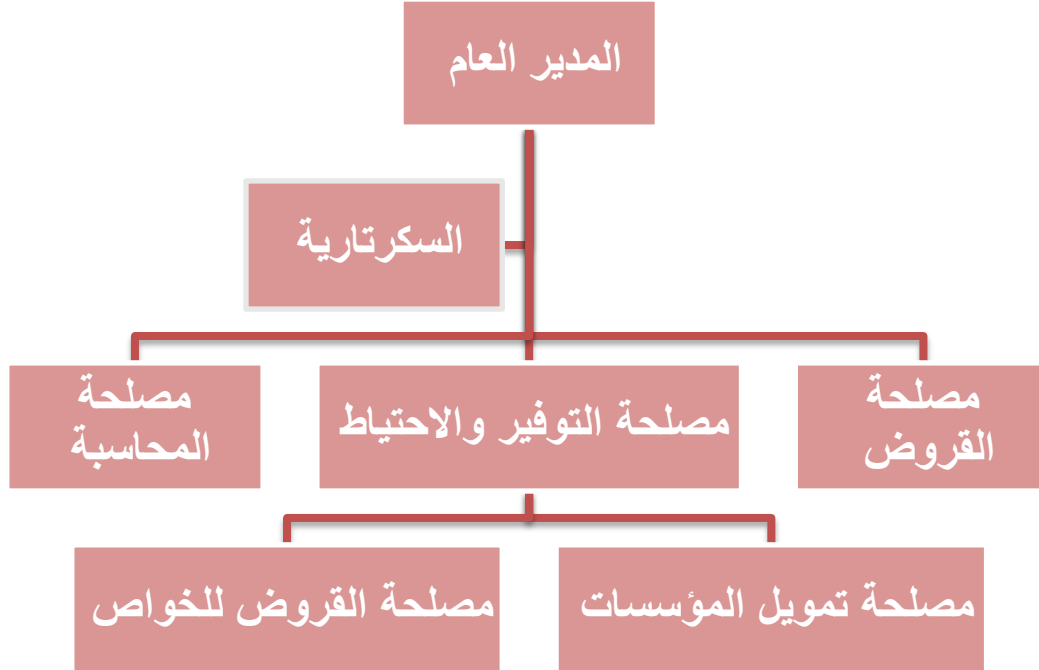
الوكالة من الصنف B : وتقوم فقط بمهام الإقراض أو الادخار وليس من صلاحياتها تمويل المؤسسات الترقية العقارية أي تمويل السكن.

الوكالة من الصنف C: تقتصر مهامها على الادخار ولا يمكنها منح القروض للأفراد فضلا عن ترقوي.



الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (من اعداد طالبتين):

الشكل رقم (7): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لوكالة مشرية 465



المصدر: من طرف البنك

رابعا: البطاقات البنكية المستخدمة في CNEP لوكالة مشرية (من اعداد طالبتين):

1- بطاقة ما بين البنوك (CIB) **Carte inter bancaire**: هي بطاقة مصرفية مستقلة عن

الشركة المصنعة لها مخصصة للبنك المصدر وتعني CIB بطاقة ما بين البنوك وتتألف من أجهزة الصراف

الآلي ومحطات الدفع الالكترونية وشبكة الانترنت التي يمكن استخدامها من قبل حاملي بطاقات الدفع

بموافقة البنك.

هناك بطاقتان متاحتان:

- بطاقة CIB الذهبية.

- بطاقة CIB الكلاسيكية.

توضح صورة لبطاقة الدفع الالكتروني العامة CIB



2- بطاقة التوفير (CE): **Carte épargne** هي وسيلة سحب وإيداع المدخرات في حسابات الودائع للعملاء لدى البنك، أستحدث مكان دفاتر التوفير، ويتم فيها حفظ العمليات على الحساب الكترونيا.

توضح نموذج لبطاقة التوفير CE



3- نظام تحويل الأموال الإلكتروني **E-PAIEMENT**: هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو بنكين مختلفين.



4-الانترنت المصرفي: هو وسيلة من وسائل الدفع أتاحت لعملاء البنك يتم من خلالها التعامل مع موقع من مواقع مقدم الخدمات عبر الإنترنت مثل شركات التأمين، شركات الكهرباء.

بالإضافة إلى الخدمات عبر الإنترنت المتمثلة في البنك عبر موقعه بحيث يمكن للعملاء من الاطلاع على الرصيد، كشف حساب، طلب دفتر الشيكات.

5-أجهزة الصراف الآلي ATM لدى الوكالة جهازين من الموزع الآلي للنقود (DAB): يتواجد جهاز بمقر الوكالة والموزع الثاني يوجد بمقر المديرية الجهوية بمشيرة يسمح هذا الجهاز بالسحب لكل حائر على بطاقة السحب، يعمل دون انقطاع جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها يوميا، وهذا النوع من الأجهزة ساهم بشكل كبير في تخفيض نشاط السحب في الفروع.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

بعد عرض مختلف الجوانب النظرية لموضوع دراستنا والوقوف على أهم العناصر المتغيرات الدراسة، استدعى منا ذلك التنقل إلى الميدان المعرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية، حيث قمنا بدراستنا عبر وكالتين محلية بمدينة مشرية، وهي وكالات بنك الوطني الجزائري BNA، صندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP بنك وكالة مشرية.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

لتوضيح أكثر منهجية الدراسة سنتطرق إلى مفهوم المجتمع والعينة من خلال ما يلي:

أولاً: مجتمع الدراسة: يعرف بأنه مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج دراسته، ويعني

كافة العناصر التي يرغب الباحث في اجراء استدلال عليها ويفرق الباحثون بين ما يسمى بالمجتمع المستهدف والمجتمع المتاح، حيث يعد هذا الأخير جزءاً من الجزء المستهدف، ويلي حاجات الدراسة وأهدافها كما تختار منها العينة، أما المجتمع المستهدف فهو أكبر من المجتمع المتاح وكلما اقترب المجتمعين كانت النتائج أكثر دقة (سمرة، 2020).

يضم مجتمع الدراسة الخاص بدراستنا الميدانية موظفي وكالتين محلية بمدينة مشرية، وهي وكالات بنك الوطني الجزائري BNA، صندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP.

ثانياً: عينة الدراسة: نظراً لصعوبة الإلمام بجميع أفراد مجتمع الدراسة، قمنا باستخدام أسلوب العينة، حيث تعرف

العينة على أنها جزء من مجتمع الدراسة، وتمثل عدد الحالات التي تأخذ من المجتمع، وتجمع البيانات منها، بقصد دراسة خصائص المجتمع، أي أن العينة مجموعة جزئية من المجتمع يتم اختيارها بطريقة علمية للحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بالمجتمع.



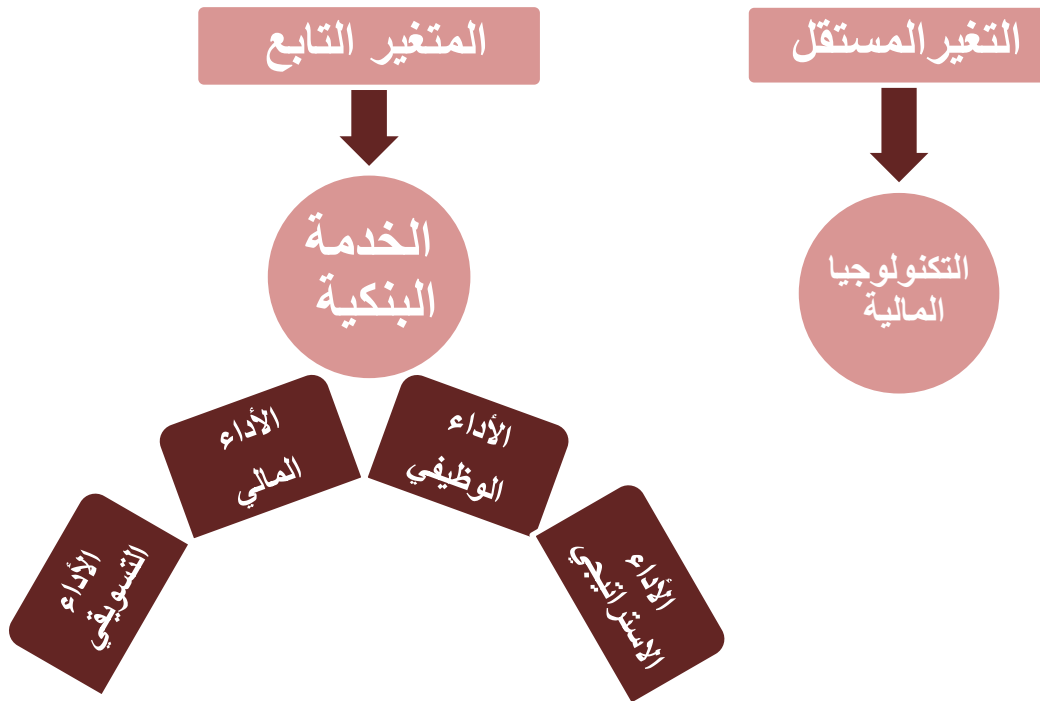
ثالثا: متغيرات ونموذج الدراسة

يجسد هذا النموذج العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في دور التكنولوجيا المالية والمتغير التابع المتمثل في تطوير الخدمات البنكية وذلك عن طريق توضيح مختلف المتغيرات التي من المحتمل أن تؤثر في العلاقة بين المتغيرين والتي من بينها المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، وهذا ما يوضحه نموذج الدراسة التالي:

المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية

المتغير التابع: خدمات البنكية

الشكل رقم (08): نموذج الدراسة



رابعا: وحدة المعاينة:

يمثل كل فرد من الاشخاص المعنيين بالاستبيان في مجموعة الوكالات البنكية محل الدراسة تم تقسيمها كما يلي: اطارات، عمال تحكم، عمال تنفيذ.

خامسا: تقنية المعاينة:

هنا يكون افراد مجتمع الدراسة متباينة في الخصائص بحيث يشكل كل منهم طبقة (اطارات، عمال التحكم، عمال تنفيذيين) وقد تم تقسيمهم بالاعتماد على العينة الطبقيّة التناسبية والتي تمثل نوع من انواع المعينات الاحتمالية وهذا لتباين مواقفهم من مشكلة الدراسة استنادا الى طبقتهم وقد تم اختيار نسبة محددة من كل طبقة وتم توزيع 33 استبيان عليهم واسترجعنا منها 30 استمارة قابلة للتحليل الاحصائي.

وسيتم عرض الجداول والدوائر النسبية، التي تم التوصل اليها من خلال تحليل النتائج وفق مخرجات SPSS، والمتمثلة في الجنس، العمر، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة والمؤهل العلمي لعينة الدراسة من خلال الاجابات المتحصل عليها من الاستبيان.

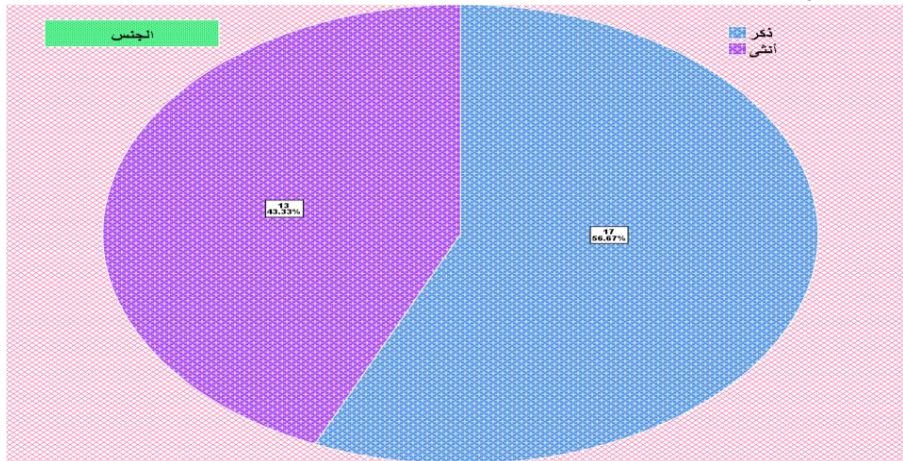
✓ توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

التكرار	النسبة المئوية	
17	56.7%	أنثى
13	43.3%	ذكر
30	100%	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

الشكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول (04) والشكل السابق (09) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس (ذكر، انثى) حيث يتضح ان معظم العمال البنوك محل الدراسة كانوا اناثا اذ قدر عددهم ب 17 بنسبة %56.7 وفي المقابل 13 من افراد العينة ذكورا، حيث بلغت نسبتهم %43.3.

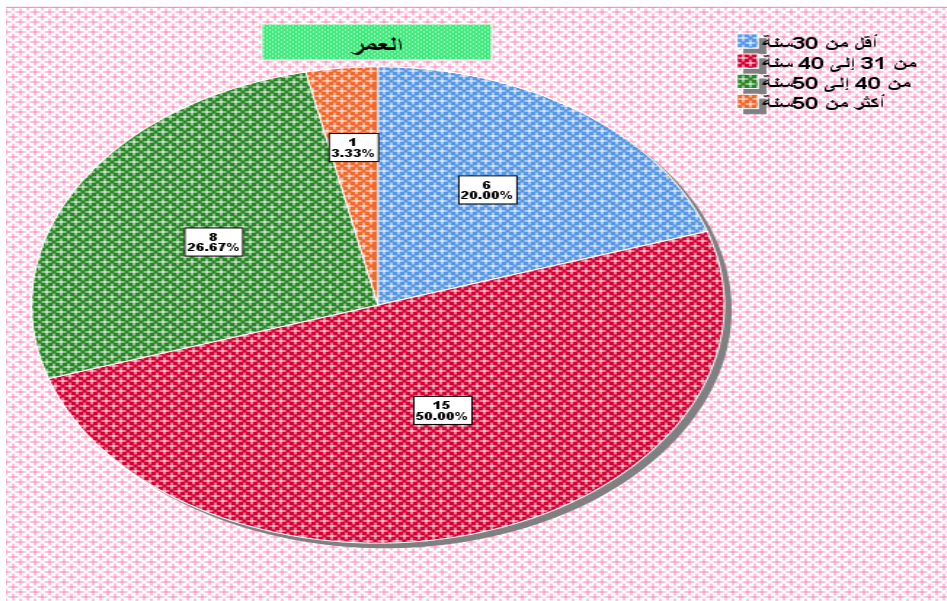
✓ توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الجدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

التكرار	النسبة المئوية	
06	20%	أقل من 30 سنة
15	50%	من 31 إلى 40 سنة
08	26.7%	من 40 إلى 50 سنة
01	3.3%	أكثر من 50 سنة
30	%100.0	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

الشكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول (05) والشكل السابق (10) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر حيث يتبين ان اغلبية افراد عينة الدراسة كانت اعمارهم من 31-40 سنة بنسبة 50% ثم تليها الفئة العمرية من 40-50 سنة بنسبة 26,7% واقل من 30 سنة بنسبة 20% وفي الاخير من 50 سنة واكثر بنسبة 3,3%

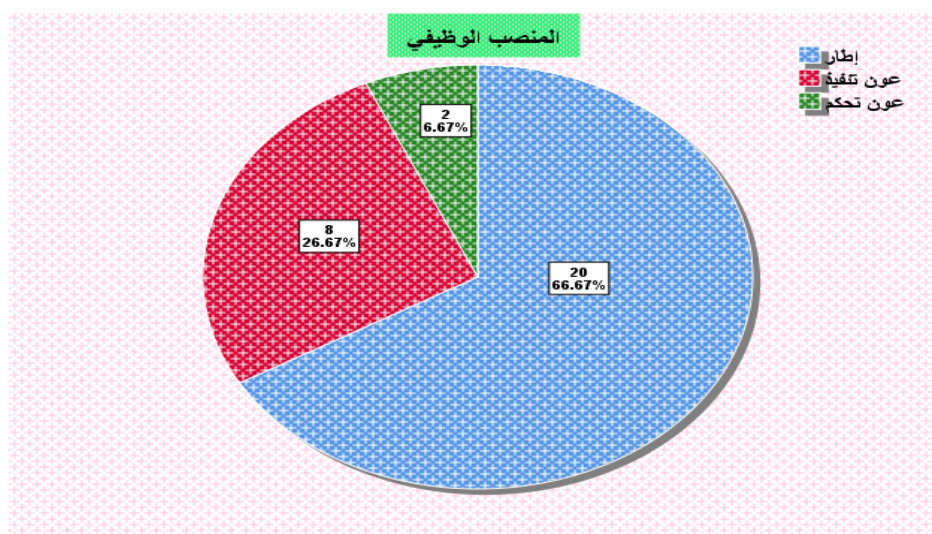
✓ توزيع عينة الدراسة حسب المتغير المنصب الوظيفي:

الجدول رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

التكرار	النسبة المئوية	
20	66.7%	إطار
08	26.7%	عون تنفيذ
02	6.7%	عون تحكم
30	100.0%	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

الشكل رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول (06) والشكل السابق (11) أن أغلب أفراد العينة تنتمي الى الفئة الأولى اطار وذلك بعدد 20 أي ما يعادل نسبة 66,7%، وهذا نظرا لاحتكاكهم أكثر ببيئة العمل و فهمهم لجوانب المتعلقة بالدراسة، ثم الفئة الثانية التي تمثل عون تنفيذ بعدد 08 أي بنسبة 26,7%، ثم الفئة الثالثة التي تمثل عون تحكم بعدد 02 أي بنسبة 6,7% وهم من بين المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة ونوابهم ومساعدتهم.

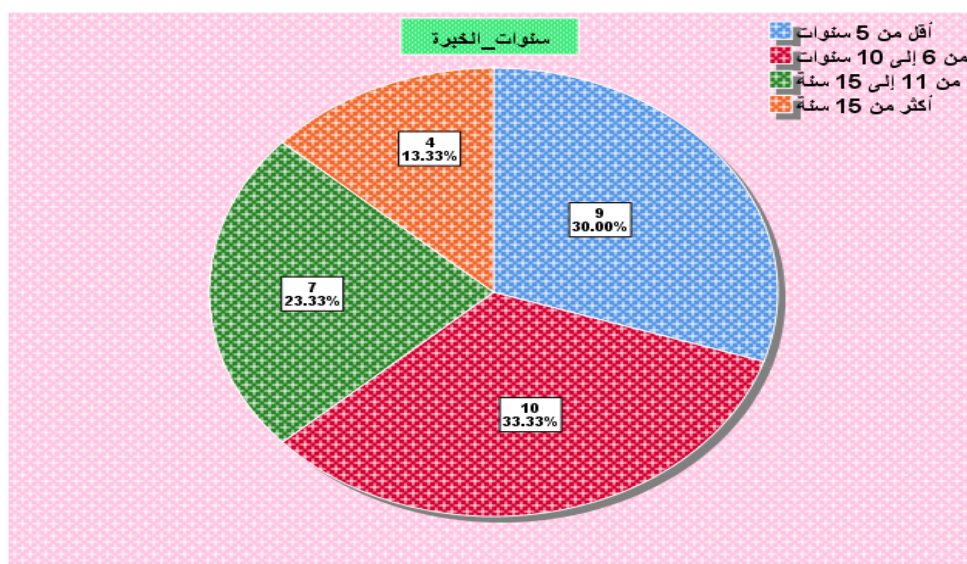
✓ توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة:

الجدول رقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

التكرار	النسبة المئوية	
09	30%	أقل من 5 سنوات
10	33.3%	من 6 إلى 10 سنوات
07	23.3%	من 11 إلى 15 سنة
04	13.3%	أكثر من 15 سنة
30	%100.0	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

الشكل رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من الجدول (07) والشكل (12) ان اعلى نسبة من عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة تقدر ب 33,3% للموظفين الذين لهم خبرة من 06-10 سنوات، ثم تليها نسبة 30% من لديهم مدة اقل 05 سنوات، ثم تليها نسبة 23,3% من لديهم خبرة من 11-15 سنة، 13,3% لأكثر من 15 سنة وهذا دليل على ان المؤسسة تستقطب الفئات الشبابية حاملي الشهادات الجامعية لتنمية قدراتهم المهنية والرفع من كفاءاتهم.

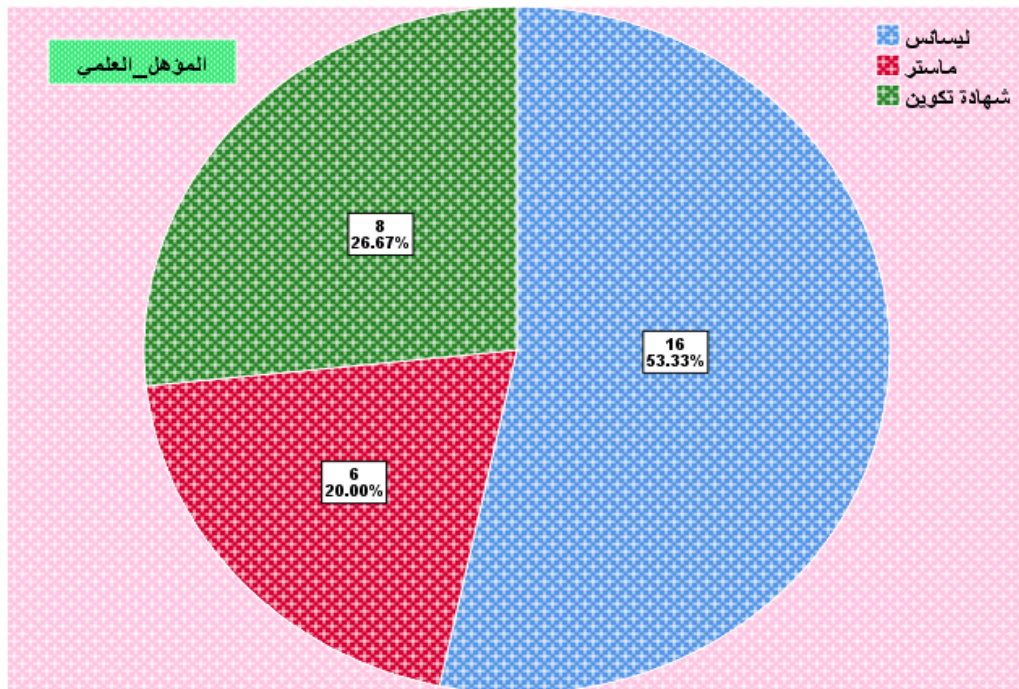
✓ توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم 08: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

التكرار	النسبة المئوية	
16	53.3%	ليسانس
06	20%	ماستر
08	26.7%	شهادة تكوين
30	%100.0	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

الشكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول (08) والشكل (13) يتضح أن أعلى نسبة من عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي تقدر ب 53,3% لحاملي شهادة ليسانس وهذا يدل على حاملي الشهادات الجامعية ليسانس بنسبة معتبرة داخل المؤسسة وهذا يرجع الى شروط التوظيف التي تعتمد عليها، ثم تاليها نسبة 26,7% لحاملي شهادات التكوين المهني وفي الأخير نسبة 20% للماستر.

الجدول رقم 09: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.504	1.4333	الجنس
0.776	2.1333	العمر
0.621	1.4000	المنصب الوظيفي
1.030	2.2000	سنوات الخبرة
0.868	1.7333	المؤهل العلمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين هذا الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات التي تم دراستها سابقا (الجنس، العمر، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة والمؤهل العلمي).

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

اولا: أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من خلال استطلاع عينة الدراسة لأجل اختبار النموذج المقترح في الدراسة، والتعرف على مدى صحته، واشتملت على جزئين كما يلي:

الجزء الأول: ويضم البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة والمؤهل العلمي.

الجزء الثاني: ويضم محاول الاستبيان وهي:

✓ المحور الأول: متعلق بالأداء البنكي يتضمن أربعة أبعاد، حيث تم الاعتماد على العديد من الدراسات السابقة مع القيام ببعض التعديلات عليها لي تناسب الدراسة الحالية:

-البعد الأول: الأداء التسويقي، يحتوي أربع فقرات



-البعد الثاني: الأداء المالي، يحتوي أربع فقرات

-البعد الثالث: الأداء الوظيفي، يحتوي على أربع فقرات

-البعد الرابع: الأداء الاستراتيجي، يحتوي على أربع فقرات

✓ المحور الثاني: خاص بالتكنولوجيا المالية، ويتضمن 16 فقرة، حيث تم الاعتماد على الدراسات السابقة في صياغة فقراته مع القيام ببعض التعديلات عليها حتى تتناسب مع دراستنا.

ثانيا: مقياس الاداة:

ولمعرفة درجة الموافقة تم الاعتماد على أسلوب (ليكارت) الخماسي وهو كالتالي:

الجدول رقم (10): مقياس ليكارت يبين سلم تنقيط الدرجات

موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
5 درجة	4 درجة	3 درجات	2 درجة	1 درجة

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مرجع (عبد السلام، 2011، صفحة 20)

وتم تحديد طول مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

-نحسب المدى: المدى = اعلى قيمة - أدنى قيمة (4=5-1)

-نقسم المدى على اعلى قيمة من اجل الحصول على طول الفئة (8،0=4/5) ثم نقوم بإضافة اقل قيمة في المقياس وبذلك تكون المستويات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي

الاتجاه	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة أقل	غير موافق	غير موافق بشدة
الفئة	5 - 4.2	4.2 - 3.4	3.4 - 2.6	2.6 - 1.8	1.8 - 1

المصدر: من اعداد الطالبتين على ضوء نتائج الاستبيان



ثالثاً: اختبار صدق وثبات الدراسة:

تم تصميم استبيان الدراسة بطريقة واضحة، من خلال فقراته لمن سوف يشمله الاستبيان، كما عرض الاستبيان على مجموعة أساتذة التخصص لتحكيمه والأخذ بعين الاعتبار كافة التصحيحات لإخراج الاستبيان في صورته النهائية، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة

الأبعاد		(ألفا كرونباخ Alpha cronbache)
المحور الثاني	الأداء التسويقي	04
	الأداء المالي	04
	الأداء الوظيفي	04
	الأداء الاستراتيجي	04
المحور الثاني: الأداة البنكية		16
المحور الثالث: التكنولوجيا المالية		16
معامل الثبات ألفا كرونباخ للأستبيان		32
		0.844
		0.841
		0.838
		0.826
		0.774
		0.771
		0.983

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة عند كل محور، والاستبيان ككل، حيث جاءت معظمها أكبر من 0,7 وهي قيمة مقبولة احصائيا في البحوث والدراسات العلمية، مما يجي بثبات الاستبيان.

✓ طريقة تحليل البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على الحزمة الاحصائية SPSS اصدار 25 في تحليل البيانات واستخراج النتائج، وقد استخدمت في تحليل مجموعة من الأساليب الاحصائية والتي تمثلت فيما يلي:

- المتوسطات الحسابية: لتحليل بيانات الافراد المتعلقة بتقييم أفراد العينة من خلال التكنولوجيا المالية وأبعاد الأداء البنكي.
- الانحرافات المعيارية: لقياس درجة تشتت قيم استجابة أفراد العينة عن المتوسطات الحسابية.
- معامل ثبات ألفا كرونباخ: معامل التميز لكل سؤال، معامل الاتساق الداخلي.



المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج

سيتم في هذا المبحث عرض نتائج الاستبيان المتحصل عليها من خلال برنامج الحزم الاحصائية SPSS الذي يمكننا من تحليل المحاور الدراسية.

المطلب الاول: عرض وتحليل النتائج المحور الأول (الأداء البنكي)

من خلال هذا العنصر سنعرض مختلف النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS التي تمكنا من تفسير اجابات عينة الدراسة التي تخص المحور الاول متضمنا الابعاد التالية: الاداء التسويقي، الاداء المالي، الاداء التوظيفي، الاداء الاستراتيجي.

✓ عرض وتحليل نتائج فقرات البعد الاول " الاداء التسويقي ":

يمثل الجدول التالي مختلف النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS (التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) الخاصة بفقرات البعد الاول:

الجدول رقم(13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة للبعد الأداء التسويقي

الرقم	البعد الأداء التسويقي	البدائل							
		متوسط حسابي	انحراف معياري	اتجاه العينة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة أقل	غير موافق بشدة	غير موافق
01	يملك البنك مهارات تسويقية متطورة	4.6	0.621	موافق بشدة	20	08	02	00	00
					التكرار	66.7	26.7	6.7	00
02	يستجيب البنك تساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني	4.6	0.621	موافق بشدة	20	08	02	00	00
					التكرار	66.7	26.7	6.7	00
03	يوفر البنك خدمات جديدة فالوقت المناسب	4.6	0.479	موافق بشدة	20	10	00	00	00
					التكرار	66.7	33.3	00	00
04	يقدم البنك خدمة سريعة لزبون	4.2	0.583	موافق	10	18	02	00	00
					التكرار	33.3	60	6.7	00
	البعد الأداء التسويقي	18.13	2.129	موافق بشدة	70	44	6	0	0
					التكرار	58.32%	36.66%	5.02%	0.00%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول رقم (13) اجابات افراد العينة عن عبارات المتعلقة ببعء الاداء التسويقي جاءت الفقرة 1 و 2 في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4,6 وانحراف معياري 0,621 وهذا دليل على شدة موافقة اغلب افراد العينة بان البنك يمتلك مهارات تسويقية متطورة ويستجيب تساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني، اما في المرتبة الثالثة تأتي الفقرة 3 بمتوسط حسابي 4,6 وانحراف معياري 0,479 بموافق بشدة لأفراد العينة على ان البنك يوفر خدمات جديدة في الوقت المناسب اما في الرتبة الرابعة تأتي الفقرة 4 بمتوسط حسابي 4,2 وانحراف معياري 0,583 بموافقة افراد العينة على ان البنك يقدم خدمة سريعة للزبون.

واجمالا جاء هذا البعد الخاص بالأداء التسويقي بمتوسط حسابي 18,13 وانحراف معياري 2,129 مما يشير الى موافق بشدة على هذا البعد من قبل افراد العينة، أي ان المؤسسة تهتم بتلبية حاجات العملاء وتقديم مختلف الخدمات بسرعة ودقة.

✓ عرض وتحليل نتائج فقرات البعد الثاني " الاداء المالي "

الجدول التالي يمثل مختلف النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS (التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) الخاصة بفقرات البعد التالي:

الجدول رقم(14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة البعد الأداء المالي

الرقم	البعد الأداء المالي	البدائل						متوسط حسابي	انحراف معياري	اتجاه العينة
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة أقل	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار			
01	يشهد البنك مستوى أرباح مرتفع خلال السنوات الأخيرة	20	10	00	00	00	التكرار	4.6	0.479	موافق بشدة
		66.7	33.3	00	00	00	النسبة المئوية %			
02	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك	20	05	05	00	00	التكرار	4.5	0.776	موافق بشدة
		66.7	16.7	16.7	00	00	النسبة المئوية %			
03	مؤشر العائد على الملكية في تطور مستمر في البنك	14	13	03	00	00	التكرار	4.3	0.668	موافق بشدة
		46.7	43.3	10	00	00	النسبة المئوية %			
04	تسعى إدارة البنك الى تعظيم ثروة المساهمين بما يفوق توقعاتهم	22	08	00	00	00	التكرار	4.7	0.449	موافق بشدة
		73.3	26.7	00	00	00	النسبة المئوية %			
	البعد الأداء المالي	76	36	8	0	0	التكرار	18.26	2.196	موافق بشدة
		63.33%	29.99%	6.67%	0.00%	0.00%	النسبة المئوية %			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول (14) اجابات افراد العينة عن عبارات المتعلقة ببعد الاداء المالي

جاءت الفقرة 4 في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4,7 وانحراف معياري 0,449 و هذا دليل على شدة موافقة اغلب افراد العينة بان ادارة البنك تسعى الى تعظيم ثروة المساهمين بما يفوق توقعاتهم، اما في الرتبة الثانية تأتي الفقرة 1 بمتوسط حسابي 4,6 وانحراف معياري 0,479 بشدة موافقة افراد العينة ان البنك يشهد مستوى ارباح مرتفع خلال السنوات الاخيرة وتليها الفقرة 2 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4,5 وانحراف معياري 0,776 بشدة موافقة افراد العينة على ان التكنولوجيا المالية تقلل من التكاليف في البنوك اما في المرتبة الرابعة تأتي الفقرة 3 بمتوسط حسابي 4,3 وانحراف معياري 0,668 بشدة موافقة افراد العينة على ان مؤشر العائد على الملكية في تطور مستمر في البنك

واجمالا جاء هذا البعد الخاص بالأداء المالي بمتوسط حسابي 18,26 وانحراف معياري 2,196 مما يشير الى شدة الموافقة على هذا البعد من قبل افراد العينة اي ان المؤسسة تسعى لتحقيق الربحية وتطوير الانظمة المالية.

✓ عرض وتحليل نتائج فقرات البعد الثالث " الاداء الوظيفي " :

الجدول التالي يمثل مختلف النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS (التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) الخاصة بفقرات البعد الثالث:



الجدول رقم(15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة البعد الأداء الوظيفي

الرقم	البعد الأداء الوظيفي	البدائل							متوسط	انحراف معياري	اتجاه العينة
		موافق بشدة	موافق	موافق	بدرجة أقل	موافق	غير موا	غير موافق بشدة			
01	موظفون البنك لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية	22	08	00	00	00	00	00	4.7	0.449	موافق بشدة
		النسبة المئوية %	73.3	26.7	00	00	00	00			
02	يراقب البنك مستويات أداء العاملين	23	07	00	00	00	00	4.7	0.430	موافق بشدة	
		النسبة المئوية %	76.7	23.7	00	00	00				00
03	اعتماد التكنولوجيا في البنك ساهمت في تقليل الأخطاء أثناء العمل	25	05	00	00	00	00	4.8	0.379	موافق بشدة	
		النسبة المئوية %	83.3	16.7	00	00	00				00
04	معايير تقييم أداء العاملين في البنك متطورة وواضحة	18	06	06	00	00	00	4	0.643	موافق بشدة	
		النسبة المئوية %	20	60	20	00	00				00
	البعد الأداء الوظيفي	76	38	6	0	0	0	18.3	1.728	موافق بشدة	
		النسبة المئوية %	63.2	31.74	5.00%	0.0%	0.0%				0.0%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول (15) اجابات افراد العينة عن عبارات المتعلقة ببعد الاداء الوظيفي

جاءت الفقرة 3 في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4,8 وانحراف معياري 0,379 وهذا دليل على شدة موافقة اغلب افراد العينة بان اعتماد التكنولوجيا المالية في البنك ساهمت في تقليل الاخطاء اثناء العمل، اما في المرتبة الثانية تأتي الفقرة 1 بمتوسط حسابي 4,7 وانحراف معياري 0,449 بشدة موافقة افراد العينة على موظفون البنك لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية، وتليها الفقرة 2 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4,7 وانحراف معياري 0,430 بشدة موافقة افراد العينة على ان البنك يراقب مستويات اداء العاملين وفي المرتبة الاخيرة تأتي الفقرة 4 بمتوسط حسابي 4 وانحراف معياري 0,643 بموافقة افراد العينة على ان معايير تقييم اداء العاملين في البنك متطورة وواضحة.

وإجمالاً جاء هذا البعد الخاص بالأداء الوظيفي بمتوسط حسابي 18,3 وانحراف معياري 1,728، مما يشير الى شدة الموافقة على هذا البعد من قبل افراد العينة اي ان المؤسسة تهتم بتدريب العاملين ورفع من مستوى ادائهم.

✓ عرض وتحليل نتائج فقرات البعد الرابع " الاداء الاستراتيجي " :

الجدول التالي يمثل مختلف النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS (التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) الخاصة بفقرات البعد الرابع:

الجدول رقم(16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة البعد الأداء الاستراتيجي

الرقم	البعد الأداء الاستراتيجي	البدائل						متوسط حسابي	انحراف معياري	اتجاه العينة
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة أقل	غير موافق	غير موافق بشدة	النسبة المئوية %			
01	يقوم البنك بتطوير تطبيقات الكترونية بطرق إبداعية من أجل رفع مستوى الأداء	21	09	00	00	00	70	4.7	0.466	موافق بشدة
		التكرار	النسبة المئوية %							
02	يعتمد البنك اليقظة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة	24	06	00	00	00	80	4.8	0.406	موافق بشدة
		التكرار	النسبة المئوية %							
03	يقوم البنك بتطوير بيئاته المستخدمة من خلال البحث والدراسة	09	21	00	00	00	30	4.3	0.466	موافق
		التكرار	النسبة المئوية %							
04	ساعد التحول الرقمي البنك على تطوير خطته الاستراتيجية من أجل رفع كفاءة أدائه	20	10	00	00	00	66.7	4.6	0.479	موافق بشدة
		التكرار	النسبة المئوية %							
البعد الأداء الاستراتيجي		74	46	0	0	0	61.68	18.4	1.525	موافق بشدة
		التكرار	النسبة المئوية %							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول (16) اجابات افراد العينة عن عبارات المتعلقة ببعد الاداء الاستراتيجي

جاءت الفقرة 2 في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4,8 وانحراف معياري 0,406 وهذا دليل على شدة موافقة اغلب افراد العينة بان البنك يعتمد اليقظة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة، اما المرتبة الثانية تأتي الفقرة 1 بمتوسط حسابي 4,7 و انحراف معياري 0,466 بشدة موافقة افراد العينة على ان البنك يقوم بتطوير تطبيقات الكترونية بطرق ابداعية من اجل رفع مستوى الاداء، وتليها الفقرة 4 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4,6 وانحراف معياري 0,479 بشدة موافقة افراد العينة على ان التحول الرقمي ساعد البنك على تطوير خطته الاستراتيجية ما اجل رفع كفاءة ادائه، وفي المرتبة الاخيرة تأتي الفقرة 3 بمتوسط حسابي 4,3 وانحراف معياري 0,466 بالموافقة على ان البنك يقوم بتطوير الياته المستخدمة من خلال البحث والدراسة.

وإجمالاً جاء هذا البعد الخاص بالأداء الاستراتيجي بمتوسط حسابي 18,4 وانحراف معياري 1,525 مما يشير الى شدة الموافقة على هذا البعد من قبل افراد العينة على ان المؤسسة تهتم بتطوير الاليات المستخدمة وتحقيق الاستراتيجيات المسطرة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المحور الثاني (التكنولوجيا المالية):

من خلال هذا العنصر سنعرض مختلف النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS التي تخص المحور الثاني، المتمثل في التكنولوجيا المالية والعمل على تحليل وتفسير هذه النتائج



الجدول رقم(17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة المحور الثاني "التكنولوجيا المالية":

الرقم	المحور الثاني: التكنولوجيا المالية	البدائل						متوسط حسابي	انحراف معياري	اتجاه العينة
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة أقل	غير موافق	غير موافق بشدة	موافق بشدة			
01	تملك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية والية تنفيذها في العمل المصرفي	التكرار	18	12	00	00	00	4.4	0.498	موافق بشدة
		النسبة المئوية %	60	40	00	00	00			
02	قطاع المدفوعات اهم قطاعات التكنولوجيا المالية	التكرار	18	12	00	00	00	4.6	0.498	موافق بشدة
		النسبة المئوية %	60	40	00	00	00			
03	يملك البنك بنية تحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	التكرار	15	12	02	00	01	4.3	0.884	موافق بشدة
		النسبة المئوية %	50	40	6.7	00	3.3			
04	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت للحصول على خدمات مالية	التكرار	14	16	00	00	00	4.4	0.507	موافق
		النسبة المئوية %	46.7	53.3	00	00	00			
05	يمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية	التكرار	25	04	00	00	00	4.8	0.379	موافق بشدة
		النسبة المئوية %	83.3	16.7	00	00	00			
06	الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	التكرار	10	20	00	00	00	4.3	0.479	موافق
		النسبة المئوية %	33.3	66.7	00	00	00			
07	تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية	التكرار	10	18	01	01	00	4.2	0.678	موافق
		النسبة المئوية %	33.3	60	3.3	3.3	00			
08	من أبرز خدمات التكنولوجيا المالية في مصرفكم خدمات الدفع عبر الانترنت	التكرار	14	16	00	00	00	4.4	0.507	موافق
		النسبة المئوية %	46.7	53.3	00	00	00			



موافق	0.507	4.4	00	00	00	16	14	التكرار	يعتمد مصرفكم على برامج تقنية رقمية في تسيير عملياته	09
			00	00	00	53.3	46.7	النسبة المئوية %		
موافق بشدة	0.508	4.5	00	00	00	15	15	التكرار	سينخفض استخدام النقود الورقية في المستقبل	10
			00	00	00	50	50	النسبة المئوية %		
موافق بشدة	0.449	4.7	00	00	00	08	22	التكرار	عمليات الدفع التي يوفرها البنك بفضل التكنولوجيا أحسن من الطرق التقليدية	11
			00	00	00	26.7	73.3	النسبة المئوية %		
موافق بشدة	0.379	4.8	00	00	00	05	25	التكرار	توفير عمليات الدفع عن بعد الجهد والوقت لموظفي البنك	12
			00	00	00	16.3	83.3	النسبة المئوية %		
موافق بشدة	0.479	4.3	00	00	00	10	20	التكرار	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع	13
			00	00	00	33.3	66.7	النسبة المئوية %		
موافق بشدة	0.479	4.6	00	00	00	10	20	التكرار	إنجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق استقرار المالي في البنك	14
			00	00	00	33.3	66.7	النسبة المئوية %		
موافق بدرجة اقل وغير موافق	0.958	2.6	02	12	12	02	02	التكرار	من عيوب الابتكارات المصرفية عدم القدرة على استخدامها بشكل جيد	15
			6.7	40	40	6.7	6.7	النسبة المئوية %		
غير موافق	0.731	2.5	01	16	10	03	00	التكرار	لدى البنك مراكز متخصصة لتطوير الابتكارات في الخدمات والتقنيات	16
			10	33.3	53.3	3.3	00	النسبة المئوية %		
موافق بشدة	7.359	73.2	4	29	25	179	242	التكرار	المحور الثاني: التكنولوجيا المالية	
			1.25	4.79	6.46	37.0	50.4	النسبة المئوية %		
			%	%	%	7%	3%	%		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يبين الجدول (17) اجابات افراد العينة عن عبارات المتعلقة بمحور التكنولوجيا المالية

جاءت في فقرة 12 و 5 في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4,8 وانحراف معياري 0,379 وهذا دليل على شدة موافقة اغلب افراد العينة، بان البنك يوفر عمليات الدفع عن بعد الجهد والوقت لموظفيه ويمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية، اما المرتبة الثانية تأتي الفقرة 11 بمتوسط حسابي 4,7 وانحراف معياري 0,449 بشدة موافقة افراد العينة على عمليات الدفع التي يوفرها البنك بفضل التكنولوجيا وتليها الفقرة 2 و 14 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4,6 وانحراف معياري 0,498 و 0,479 على التوالي معناه ان افراد العينة يوافقون بشدة على ان قطاع المدفوعات اهم قطاعات التكنولوجيا المالية وانجاز العمليات بالتكنولوجيا يحقق استقرار مالي في البنك.

ثم تليها الفقرة 10 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4,5 وانحراف معياري 0,508 بشدة موافقة افراد العينة على انه سينخفض استخدام النقود الورقية في المستقبل، اما في المرتبة الخامسة للفقرات 4 ، 8 و 9 و 1 بمتوسط حسابي 4,4 ، وانحراف معياري 0,507 (بالنسبة الى الفقرات 4 و 8 و 9)، وانحراف معياري 0,498 (بالنسبة الى الفقرة 1) بموافقة افراد العينة على ان التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار الوقت للحصول على الخدمات المالية ومن ابرز خدماتها في المصرف هي خدمات الدفع عبر الانترنت و اعتماد المصرف على برامج التقنية الرقمية في تسيير عملياتها (الفقرات 4 و 8 و 9)، اما ادارة البنك تملك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية والية تنفيذها في العمل المصرفي (الفقرة 1)،

في المرتبة السادسة للفقرات 3 و 6 و 13 بمتوسط حسابي 4,3 وانحراف معياري 0,884 (الفقرة 3) و 0,479 (الفقرات 6 و 13) بشدة موافقة افراد العينة على ان البنك يمتلك بنية تحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية (الفقرة 3)، وموافقة افراد العينة ان الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من ايجاد اسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد (الفقرة 6) وبشدة موافقة افراد العينة على ان التكنولوجيا المالية تساهم في تقليص فجوة تمويل المشاريع (الفقرة 13)،

اما في المرتبة السابعة للفقرة 7 بمتوسط حسابي 4,2 وانحراف معياري 0,678 بموافقة افراد العينة على ان التكنولوجيا المالية تساهم في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية، وتليها المرتبة الثامنة الفقرة 15 بمتوسط حسابي 2,6 وانحراف معياري 0,958 بموافقة بدرجة اقل وعدم موافقة افراد العينة على ان من عيوب الابتكارات المصرفية عدم القدرة على استخدامها بشكل جيد، وفي المرتبة الاخيرة تأتي الفقرة 16 بمتوسط حسابي 2,5 وانحراف معياري 0,731 بعدم موافقة افراد العينة على ان لدى البنك مراكز متخصصة لتطوير الابتكارات.



وإجمالاً جاء هذا المحور بمتوسط حسابي 73,2 وانحراف معياري 7,359 مما يشير إلى شدة موافقة أغلب أفراد العينة على أن التكنولوجيا المالية لها دور أساسي في تطوير الأداء البنكي.



خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل اسقاط الجانب النظري على الواقع العلمي من خلال دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك (CNEP , BNA), حيث تم تقديم البنوك التي وزعت فيها الاستبيانات وذلك من خلال تصميم استبيان متكون من متغيرات فرعية لمحاورة الدراسة وتم التعرض الى تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتحليل محاوره لمعرفة مدى تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة ودورها في تطوير الخدمات البنكية، بالاعتماد على المعالجة الاحصائية وفق برنامج SPSS V25 لإجابات افراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان بغية الاجابة على تساؤلات الدراسة.



خاتمة

الخاتمة

ان الدور الفعال الذي يشهده العالم للتكنولوجيا الان استطاعت ان تكتسح جميع ميادين الحياة، ومن بينها القطاع المالي ونخص بالذكر تأثيره على الاداء البنكي، الذي عرف تحولا جذريا نتيجة تأثره بالتطور التكنولوجي فظهر ما يعرف بالتكنولوجيا المالية، التي تعبر عن تقديم خدمات بنكية بإحداث التقنيات والوسائل المبتكرة مثل التمويل الجماعي بالإضافة الى جودة الخدمات وقلة تكاليفها والحصول عليها في وقت وجيز، مستقطبة بذلك عدد كبير من العملاء.

ولقد أصبح العميل أكثر الماما بتكنولوجيا المالية التي احدثت تغيير في حجم تطلعاته للخدمات التي يقدمها له المصرف مما ادى الى اهتمامه بالخدمات الالكترونية، بحيث بدأت المصارف الجزائرية إدراك اهمية التكنولوجيا المالية والاختذ بمعاييرها والاستفادة منها، لهذا تعمل جاهدة على الالتحاق بركب المصارف المتطورة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك محل الدراسة (CNEP، BNA) بمشورية ومعرفة مدى وعي عملائها باستخدام التكنولوجيا المالية من خلال تصميم استبيان موجه لهم.

نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا هذه توصلنا لمجموعة من النتائج اهمها:

- ✓ التكنولوجيا المالية هي الاداة الانسب لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية، البنوك وشركات التامين في عالم ميزته السرعة والتغيير.
- ✓ تعد التكنولوجيا المالية سلاحا تنافسيا فعالا لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم.
- ✓ تسمح التكنولوجيا المالية الى الوصول الى شريحة كبيرة من الافراد الذين لا يتعاملون مع الجهاز البنكي.
- ✓ بالرغم ما تحققة التكنولوجيا المالية والمصرفية من مزايا متعددة تخدم القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير، الا انه وجدت مخاطر مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية التي من شأنها ان تلحق الضرر بهذه المؤسسات إذا لم يتم اكتشافها ومعالجتها في الوقت المناسب.
- ✓ اكدت العينة المبحوثة ان التكنولوجيا المالية تساهم في تحقيق الاستقرار المالي من خلال الامتثال للقواعد التنظيمية وادارة المخاطر، واستخدام وسائلها سيحسن من الاداء المالي للبنوك.



- ✓ أكدت العينة المبحوثة ان التكنولوجيا المالية تخفض من التكاليف التي يتحملها العملاء من جراء صرف للعملة الصعبة والتحويلات المالية.
- ✓ ضرورة توفير الحماية الكافية لنظم المعلومات من المخاطر التي قد تصاحب استخدام التكنولوجيا المصرفية في البنوك الجزائرية.
- ✓ تعزيز الوعي لدى العملاء قصد رفع من الجاهزية التكنولوجية لهؤلاء العملاء لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية.

توصيات الدراسة:

- من خلال دراستنا يمكن ان نضع مجموعة من التوصيات نوجزها فيما يلي:
- ✓ الحرص على توسيع مجال استخدام التكنولوجيا المالية كونها تساهم في الرفع من جودة الخدمات البنكية.
- ✓ العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يسمح المؤسسات بالاعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المالية المبتكرة.
- ✓ تخصيص ميزانيات معتبرة من اجل تكوين وتدريب مسيري البنوك في مجال التكنولوجيا المالية.
- ✓ توجيه العملاء للاعتماد على الطرق الحديثة في الحصول على الخدمات المالية بدل الطرق التقليدية للوكالات محل الدراسة.
- ✓ ابراز الوكالات محل الدراسة اهمية الخدمات الالكترونية لتلبية حاجاتهم بطرق أسهل.
- ✓ يجب تطوير آليات الخدمات الالكترونية بما يتماشى مع التغيرات التكنولوجية.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: تسمح التكنولوجيا المالية بتطوير الخدمات البنكية

قد سمح تطبيق التكنولوجيا المالية من تنمية وتطوير أداء البنوك نظرا لما توفره من أنظمة وبرامج الكترونية متطورة، ولكن من جهة أخرى تشكل تحديا كبيرا لها، ويفرض عليها استغلال كل التقنيات الجديدة والمتطورة للرفع من كفاءة الخدمات والمعاملات المالية التي توفرها للعملاء من أجل البقاء والاستمرار في السوق.



الفرضية الثانية: تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك

استطاعت التكنولوجيا المالية بالفعل من تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك لما توفره من منصات وروبوتات تستطيع أن تحل محل الموظفين، بل وحتى الفروع البنكية التي تشهد تراجعاً في عددها، كما أن ذلك يعد أمراً حتمياً للبنوك من أجل تدارك تراجع الربحية التي تشهدها بسبب التكنولوجيا المالية المنافسة وبالتالي فإن التكنولوجيا المالية تقلل فعلاً من التكاليف في البنوك.



قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أحمد سيد مصطفى. (2003). التنافسية في القرن الحادي والعشرين. القاهرة : دار الكتب .
2. احمد غنيم. (2004). "دور الاعتمادات المستندية في عمليات الاستيراد والتصدير «. موسوعة الاعتمادات المستندة، الطبعة الثالثة بدون دار النشر والبلد.
3. طارق طه. (2000). ادارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية. اسكندرية، مصر: دار الكتب للنشر والتوزيع. عوض.(2021) .
4. أحمد محمد أبو بكر المكاوي. (2001). أثر جودة الخدمات المصرفية على زيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة تطبيقية على البنوك المصرية. رسالة دكتوراه غير منشورة، أكاديمية السادات، مصر.
5. نظام موسى سويدان ، شفيق ابراهيم حداد. (2009). التسويق المعاصر . عمان، الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
6. وسيم محمد الحداد واخرون. (2012). الخدمات المصرفية الالكترونية ، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
7. - احمد غنيم. (1998). " الاعتماد المستندي " . الطبعة السادسة بدون دار النشر وبلد النشر.
8. محمود أحمد أبو سمرة. (2020). مناهج البحث العلمي من التبيين الى التمكين . .
9. (2022/2021)مذكرة تخرج تحت عنوان أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك . قالمة .
10. عوض بدير الحداد. (1999). تسويق الخدمات المصرفية. دار البيان لي طباعة والنشر، القاهرة، مصر
11. تامر البكري واحمد الرحومي. (2008). تسويق الخدمات المالية ، الطبعة الاولى . عمان: اثراء للنشر والتوزيع.



12. الصرف، ر. ح " (s.d.). عولمة جودة الخدمة المصرفية ". دار التواصل العربي ، عمان - الأردن بدون سنة النشر.
13. بريش عبد القادر. (2006-2005). التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية. اطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية
14. توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة.(2018) .
15. محمد موسى علي شحاتة. (2019). نموذج محاسبي مقترح لقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي. جامعة مدينة السادات : كلية التجارة.
16. محمد موسى علي شحاتة. (2019). نموذج محاسبي مقترح للقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي. مصر: كلية التجارة ، جامعة مدينة السادات
17. من اعداد طالبتين (s.d.). بناء على المعلومات المقدمة من طرف البنك.
18. الحديثي.(2008) .

المجلات :

19. حرفوش سعيدة . (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوكن العربي.
20. حرفوش سعيدة. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. العدد 3(المجلد 11).
21. رعد حسن، الصرف. (بلا تاريخ). أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية. جامعة بسكرة: مجلة العلوم الانسانية.
22. - أحمد سيد مصطفى . (2004). ادارة الجودة الشاملة كمدخل للتنافسية في الصناعة المصرفية. مجلة افاق اقتصادية مركز البحوث غرفة الصناعة والتجارة بدبي.



موقع الالكتروني :

23. موقع الرسمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط. (s.d.).

24. الاحتياط، م. ر. (s.d.).

13 <https://w.w.w.bna.dz>. (consulte le :02/07/2020 à 00:35h).

25. البنك الوطني الجزائري أهم الخدمات وشروط فتح حساب في بنك, (2023, BNA. mars 23). Récupéré sur <https://economy.faharas.net>.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Alliance for financial inclusion AFI (2013).Alliance for financial inclusion Policy model AFI core set of financial inclusion indicators (2021). (s.d.).
2. Anjan V, T. (2019). FINTECH AND BANKING : WHAT DO WE KNOW ? .
3. (en 1964). Récupéré sur <https://www.cnepbanque.dz/presentation.php>.
4. LIORCA. (2017). LES BANQUES AUX PRISES AVEC LES FINTECH. L.E.POLITIQUE.éd.
5. STEINVILLE, T. (2020). la fintech et les nouveaux rapports de force sur le secteur bancaire et financier.



الملاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور البشير-البيضاء



معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية

استمارة الاستبيان

اشراف : د. حفيظ الياس

من اعداد الطالبتين:

✓ هاشيمي خنساء

✓ مولاي سمية هديل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج التي تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاقتصادية تخصص إقتصاد نقدي و بنكي بجامعة نور البشير بالبيضاء، نقوم بإعداد مذكرة

تحت عنوان "دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية"

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين الاجابة عليه حيث أن صحة نتائج الاستبانة تعتمد بدرجة كبيرة على دقة وموضوعية إجاباتكم بما يساعد إلى الوصول إلى نتائج علمية مضبوطة.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام



المحور الأول: البيانات الوصفة العامة: الهدف من هذا المحور هو معرفة بعض البيانات التي تتعلق بالخصائص الشخصية للمستجوبين.

ضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة:

الجنس	
<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
العمر	
<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 31-40 سنة
<input type="checkbox"/> من 40-50 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 50 سنة
المنصب الوظيفي	
<input type="checkbox"/> اطار	<input type="checkbox"/> عون تحكم <input type="checkbox"/> عون تنفيذ
سنوات الخبرة	
<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 6 - 10 سنوات
<input type="checkbox"/> من 11 - 15 سنة	<input type="checkbox"/> 15 سنة فأكثر
المؤهل العلمي	
<input type="checkbox"/> شهادة تكوين مهني	<input type="checkbox"/> ليسانس
<input type="checkbox"/> ماجستير (ماجستير)	<input type="checkbox"/> دراسات عليا (دكتوراه-)

المحور الثاني: الأداء البنكي



غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة أقل	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم
الأداء التسويقي						أولا
					يمتلك البنك مهارات تسويقية متطورة	1
					يستجيب البنك تساؤلات زبائنه عبر موقعه الإلكتروني	2
					يوفر البنك خدمات جديدة فالوقت المناسب	3
					يقدم البنك خدمة سريعة لزبون	4
الأداء المالي						ثانيا
					يشهد البنك مستوى أرباح مرتفع خلال السنوات الأخيرة	1
					تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك	2
					مؤشر العائد على الملكية في تطور مستمر في البنك	3
					تسعى إدارة البنك الى تعظيم ثروة المساهمين بما يفوق توقعاتهم	4
الأداء الوظيفي						ثالثا
					موظفون البنك لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية	1
					يراقب البنك مستويات أداء العاملين	2
					اعتماد التكنولوجيا في البنك ساهمة في تقليل الأخطاء أثناء العمل	3
					معايير تقييم أداء العاملين في البنك متطورة وواضحة	4
الأداء الاستراتيجي						رابعا
					يقوم البنك بتطوير تطبيقات الكترونية بطرق إبداعية من أجل رفع مستوى الأداء	1
					يعتمد البنك اليقظة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة	2



					يقوم البنك بتطوير الياته المستخدمة من خلال البحث والدراسة	3
					ساعد التحول الرقمي البنك على تطوير خطته الاستراتيجية من أجل رفع كفاءة أدائه	4

المحور الثالث: التكنولوجيا المالية

مصطلح مركب من المالية finance والتكنولوجيا technology هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق بشدة	غير موافق
التكنولوجيا المالية						
1	تملك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية والية تنفيذها في العمل المصرفي					
2	قطاع المدفوعات اهم قطاعات التكنولوجيا المالية					
3	يمتلك البنك بنية تحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية					
4	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت للحصول على خدمات مالية					
5	يمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية					



					6	الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد
					7	تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية
					8	من أبرز خدمات التكنولوجيا المالية في مصرفكم خدمات الدفع عبر الانترنت
					9	يعتمد مصرفكم على برامج تقنية رقمية في تسيير عملياته
					10	سينخفض استخدام النقود الورقية فالمستقبل

الملحق رقم(1): ترخيص بإجراء دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري - مشرية-



البيضاء في

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
المديرية المساعدة للدراسات في التدرج

إلى السيدة):
السيدة الوكيل لوزنم والاحياط - بنك
المستقر

الموضوع: ف/ي تسهيل مهمة الطلبة

تحية طيبة وبعد....

في إطار الترتيبات القصيرة المدى لطلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي نور البشير البيضاء برسم السنة الجامعية 2022/2023، ومن أجل استكمال مذكرة التخرج، نرجو من سيادتكم المحترمة استقبال الطلبة الآتية أسماؤهم:

- هادي بن يحيى خنساء
- محمد بن يحيى بن مسعود
-
-

الشعبة: علوم إقتصادية تخصص: إقتصاد نقدي ويكي مدة الترتيب: أسبوع

وذلك حتى يتسنى لهم إجراء دراسة حالة ميدانية حول موضوع المذكرة، والحصول على المراجع و التقارير والإحصائيات الموجودة على مستوى مصالحكم للمدة التي تمكنكم من ذلك،

موضوع المذكرة: دور المؤسسات المالية في تمويل الخدمات البنكية

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

المؤسسة المستقبلة

المؤسسة الأصلية

توقيع الأستاذ المشرف

Notion de l'épargne et
MECHERFA
46
مدير المؤسسة
عبدالقادر مولاي

المركز الجامعي نور البشير
المديرية المساعدة
دراسات في التدرج
البيضاء

د. بوعبد

البيضاء في

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
المديرية المساعدة للدراسات في التدرج

إلى السيدة (ة):
السيدة الوكيل لوزم والاختيار بنك
المطرح

الموضوع: ف/ي تسهيل مهمة الطلبة

تحية طيبة وبعد....

في إطار الترتيبات القصيرة المدى لطلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي نور البشير البيضاء برسم السنة الجامعية 2023/2022، ومن أجل استكمال مذكرة التخرج، نرجو من سيادتكم المحترمة استقبال الطلبة الآتية أسماؤهم:

هاشمي خنساء
عبدالله بن محمد بن عبد الله

الشعبة: علوم إقتصادية تخصص: إقتصاد نقدي ويكر مدة الترخيص: أسبوع

وذلك حتى يتسنى لهم إجراء دراسة حالة ميدانية حول موضوع المذكرة، والحصول على المراجع و التقارير والإحصائيات الموجودة على مستوى مصالحكم للمدة التي تمكنكم من ذلك،

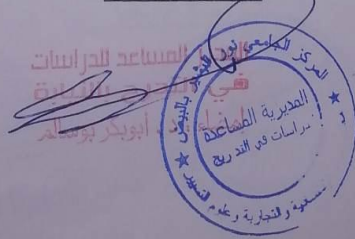
موضوع المذكرة: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

المؤسسة المستقبلة

المؤسسة الأصلية

توقيع الأستاذ المشرف



د. ف. ح. م.



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque

DEMANDE D'ADHESION AU SERVICE E-BANKING

Identification du Client

Nom : _____ Prénom : _____
Raison sociale (si entreprise) : _____
N° de téléphone fixe : _____ N° de téléphone mobile : _____
Adresse postale : _____
E-Mail : _____
Agence domiciliaire : _____ Code : _____

Identification des comptes

N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque

DEMANDE D'ADHESION AU SERVICE E-BANKING

Identification du Client

Nom : _____ Prénom : _____
Raison sociale (si entreprise) : _____
N° de téléphone fixe : _____ N° de téléphone mobile : _____
Adresse postale : _____
E-Mail : _____
Agence domiciliaire : _____ Code : _____

Identification des comptes

N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____
N° de compte : _____ Nature du compte : _____



الملحق رقم(4): صور عن خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP



بطاقة التوفير لكتاب-بنك
Carte Epargne « CE »



E-banking



الملحق رقم(5): صور عن خدمات البنك الوطني الجزائري BNA



الدفع الإلكتروني عبر الانترنت



www.bna.dz 021 426 426



تطبيق "BNAtic"



www.bna.dz 021 426 426



Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Exclude ^a	0	.0
Total		30	100.0

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

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.983	32

Frequencies



Statistics

		الجنس	العمر	المنصب_الوظيفي	سنوات_الخبرة	المؤهل_العلمي
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.4333	2.1333	1.4000	2.2000	1.7333
Std. Deviation		.50401	.77608	.62146	1.03057	.86834

Frequency Table

الجنس

	Frequency	Valid Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	17	56.7	56.7	56.7
أنثى	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	



العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	6	20.0	20.0	20.0
من 31 إلى 40 سنة	15	50.0	50.0	70.0
من 40 إلى 50 سنة	8	26.7	26.7	96.7
أكثر من 50 سنة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المنصب_الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إطار	20	66.7	66.7	66.7
عون تنفيذ	8	26.7	26.7	93.3
عون تحكم	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

سنوات_الخبرة



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	9	30.0	30.0	30.0
من 6 إلى 10 سنوات	10	33.3	33.3	63.3
من 11 إلى 15 سنة	7	23.3	23.3	86.7
أكثر من 15 سنة	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المؤهل_العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ليسانس	16	53.3	53.3	53.3
ماستر	6	20.0	20.0	73.3
شهادة تكوين	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	





البيض في:

القسم:

إذن بإيداع مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله: الأستاذ محمد بريجة

المشرف على مذكرة الماستر المقدمة من طرف الطلبة:

- 1: هاشمي حسيمة
- 2: مولاي سمينة دويل

تحت عنوان: در الشؤولوجيا الكاليتة في تطوير
الحتمات التسيير

ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة اقتصاد تدي و تسيير
تخصص علوم إقتصادية

أوافق أن المذكرة قد استوفت كل شروط المناقشة أو التقييم.

امضاء الأستاذ المشرف:

