الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور البشير –البيض

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة ماستر

الشعبة: علوم التسيير **تخصص: ادارة مالية**

أثر التكنولوجيا المالية في دعم وتطوير الخدمات المصرفية

مقدمة من طرف الطلبة: **تحت اشراف :**

- **فرقو عقيلة خلود** **سايح حمزة**
- **كروشي بوبكر**

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب:	الرتبة العلمية:	الجامعة:	الصفة:

الموسم الجامعي: 2023-2024

قال الله تعالى:

" نرفع درجات من نشاء وفوق كل ذي علم عليم"

(يوسف: 76)

شكر وتقدير:

نحمد الله تعالى ونشكره بتوفيقه لنا على اتمام هذا العمل، ونصلي ونسلم على أشرف

الانبياء والمرسلين وعلى أله وصحبه اجمعين

عن ابي هريرة عن النبي ﷺ قال:" لا يشكر الله من لا يشكر الناس."

واقتداءا بهذا الهدي النبوي نتوجه بخالص الشكر والتقدير والعرفان

" الى الاستاذ الفاضل سايح حمزة"

على ما اسداه لمن من نصح وتوجيه، وارشاد خلال اعداد هذه الدراسة

منك تعلمنا ان للنجاح قيمة ومعنى، ومنك تعلمنا كيف يكون التفاني والاخلاص في العمل

نشكر الذين كانوا عونا لنا في بحثنا هذا، الى زملاء الدراسة الى من زرعوا التفاؤل في قلبنا، وقدموا

لنا المساعدات والمعلومات

ربما دون ان يشعروا بدورهم ذلك لهم منا كل الشكر

كما نتقدم بالشكر والاحترام والتقدير للسادة الافاضل اعضاء لجنة المناقشة الموقرين على

ما بذلوه من جهد في قراءة رسالتنا المتواضعة

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان الى كل من أمدنا بيد العون، والمساعدة من قريب او بعيد.

الى كل الاساتذة واداريين معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بوبكر _ خلود

إهداء

الحمد الله حبا وشكراً وامتنان على البدء والختام

(وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِين)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفاً بالتسهيلات، لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يستر البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه اهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة اولاً ابتذت بطموح وانتهت بنجاح ثم الى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية دمتم لي سنداً لا عمر له بكل كل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي الى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره والذي بذل جهد السنين من اجل ان اعتلي سلالم النجاح الى من احمل اسمه بكل فخر والى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم لطالما عاهدته بهذا النجاح ها انا اتممت وعدي واهديته اليك " **والدي العزيز**"

الى من علمتني الاخلاق قبل الحروف إلى الجسر الصاعد بي الى الجنة الى اليد الخفية التي أزالت عن طريقي الاشواك، ومن تحملت كل لحظة ألم مررت بها وساندتني عند ضعفي وهزلي "**والدتي العزيزة**"

اهدي تخرجي الى ملهمي نجاحي، من ساندني بكل حب عند ضعفي وازاح عن طريقي المتاعب ممهداً لي الطريق زارعاً الثقة والإصرار بداخلي، سندي والكتف الذي استند عليه دائماً لطالما كانوا الظل لهذا النجاح "**إخوتي**"

الى من كان له الفضل في هذه الدراسة أستاذي **سايح حمزة**

وأحب ان اختم الإهداء إلى أصحاب الفضل العظيم أصدقاء الرحلة والنجاح إلى من وقفوا بجانبي كلما أوشكت أن أتعثر "**صديقاتي وزملائي** "

واخيراً من قال أنا لها "نالها" وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها ما كنت لأفعل لولا توفيق من الله ها هو اليوم العظيم هنا اليوم الذي أجريت سنوات الدراسة الشاقة حالمة فيها حتى توالت بمنه وكرمه لفرحة التمام، الحمد لله الذي به خيراً واملأ واغرقنا سروراً وفرحاً ينسيني مشقتي

عقيلة خلود

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى واهله ومن وفى اما بعد:

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

بفضله تعالى مهداة الى من ذهبوا وحملهم قلبي بالدعاء ومشاعري بالفقد والحزن

الى **روح امي وابي** رحمة الله عليهم

الى **زميلتي** في هذا العمل

الى الذي له الفضل الكريم على هذه الدراسة

وتكرمه بنصحي وتوجيهي حتى اتمام هذه لدراسة

استاذي سايح حمزة



بوبكر

المحتوى:	الصفحة:
قائمة المحتويات	I – II
قائمة الجداول	III
قائمة الأشكال	IV
قائمة الملاحق	V
الملخص	VI– VII
مقدمة عامة	أ–ث
الفصل الاول: الادبيات النظرية لمتغيرات الدراسة	
تمهيد	2
المبحث الاول: التكنولوجيا المالية	3–21
المطلب الاول: عموميات حول التكنولوجيا المالية	3–8
المطلب الثاني : ابعاد التكنولوجيا المالية	9–13
المطلب الثالث: القطاعات و التقنية المستخدمة في التكنولوجيا المالية	13–21
المبحث الثاني : الاطار النظري للخدمات المصرفية	22– 29
المطلب الاول : اساسيات الخدمات المصرفية	22–25
المطلب الثاني : مكونات و ابعاد الخدمات المصرفية	25–28
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية	28–29
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	30– 41
تعريف الدراسات السابقة	30
اهمية الدراسات السابقة	30
عرض الدراسات السابقة	31–39
موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	39–41
ملخص الفصل الاول	42
الفصل الثاني: اثر التكنولوجيا المالية على دعم و تطوير الخدمات المصرفية"دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الوطني الجزائري– وكالة الصيرفة الاسلامية–	
تمهيد	44
المبحث الاول : تقديم لمؤسسات الدراسة الميدانية	45–49
المطلب الاول: تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية	45–46

المطلب الثاني: تقديم البنك الوطني الجزائري	**48-47**
المطلب الثالث : تقديم وكالة الصيرفة الاسلامية	**49**
المبحث الثاني : تقديم الاطار المنهجي للدراسة الميدانية	**49**
المطلب الاول: منهجية الدراسة و مصادر جمع المعلومات	**65 -50**
المطلب الثاني:ادوات جمع البيانات	**54 -51**
المطلب الثالث: الخصائص السيكومترية للاستبيان (الصدق و الثبات)	**60 -54**
المطلب الرابع: التحليل الوصفي لدراسة	**65-60**
المبحث الثالث : تحليل نتائج الدراسة	**80-66**
المطلب الاول: عرض و تحليل وصفي لاجابات افراد العينة	**73 -66**
المطلب الثاني: اختبار و مناقشة الفرضيات	**80-73**
خلاصة الفصل الثاني	**81**
الخاتمة	**85-83**
قائمة المراجع	**95-87**
قائمة الملاحق	**119-96**

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	عينة الدراسة	50
02	توزيع الفقرات على أبعاد المتغير المستقل	51
03	توزيع الفقرات على المتغير التابع	51
04	طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية	51
05	نتائج اختبار قيم ثبات الدراسة معامل الثبات الفا كرونباخ	53
06	معاملات الارتباط بين فقرات العملات الرقمية والدرجة الكلية	54
07	معاملات الارتباط بين فقرات الانظمة الدفع الرقمي والدرجة الكلية	55
08	معاملات الارتباط بين فقرات التمويل الالكتروني ومنصات الاستثمار والدرجة الكلية	55
09	معاملات الارتباط بين فقرات ادارة الثروة والدرجة الكلية	56
10	معاملات الارتباط بين ابعاد التكنولوجيا المالية والدرجة الكلية	57
11	الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثالث المتغير التابع	57
12	تحليل خصائص العينة من حيث الجنس	59
13	تحليل خصائص عينة الجنس	60
14	تحليل خصائص العينة المستوى التعليمي	61
15	تحليل خصائص العينة المنصب الوظيفي	62
16	تحليل خصائص العينة حسب الخبرة المهنية	63
17	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات التكنولوجيا المالية	64
18	نتائج تحليل اجابات افراد العينة على عبارات الخدمات المصرفية	68
19	نتائج اختبار معامل التضخم التباين المسموح به	72
20	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية	73
21	نتائج اختبار الانحدار البسيط لعملات الرقمية والخدمات المصرفية	74
22	نتائج اختبار الانحدار البسيط لأنظمة الدفع الرقمي والخدمات المصرفية	75
23	نتائج اختبار الانحدار البسيط للتمويل الالكتروني ومنصات الاستثمار والخدمات المصرفية	77
24	نتائج اختبار الانحدار البسيط لادارة الثورة والخدمات المصرفية	78

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	المرحلة الاولى للتكنولوجيا المالية	4
02	المرحلة الثانية للتكنولوجيا المالية	5
03	المرحلة الثالثة للتكنولوجيا المالية	6
04	قطاعات التكنولوجيا المالية	13
05	انواع الخدمات المصرفية	23
06	ابعاد الخدمات المصرفية	26
07	الهيكل التنظيمي لبنك بدر	45
08	هيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	47
09	الهيكل التنظيمي لوكالة الصيرفة الاسلامية	48
10	نموذج الدراسة	52
11	تحليل خصائص العينة	59
12	تحليل خصائص العينة –السن	60
13	تحليل خصائص العينة المستوى التعليمي	61
14	تحليل خصائص العينة المنصب الوظيفي	62
15	تحليل خصائص العينة حسب الخبرة المهنية	63

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	94-98
02	معامل الثبات	98
03	صدق الدراسة	99- 109
04	تحليل الوصفي	110-111
05	اتجاه العينة متوسط الحسابي	111-112
06	اختبار التوزيع الطبيعي	113-117

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التطرق لمفهوم التكنولوجيا المالية بشكلها الواسع وإبراز مختلف التقنيات الرقمية المبتكرة لها ودورها في دعم و تطوير الخدمات المصرفية ، وذلك من خلال توزيع استبيانات موجهة لعينة من عمال البنوك لوكالات ولاية البيض عددها 80 استمارة، وتم استرجاعها كاملة ، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على ثلاث مناهج رئيسية وهي المنهج الوصفي و التاريخي لاستيعاب مختلف الجوانب النظرية إضافة الى المنهج التجريبي الذي تم استخدامه في الفصل التطبيقي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات ،و تم استخدام عدد من الاساليب الإحصائية و معالجتها ببرنامج spss_v.22 ، قصد قياس اثر التكنولوجيا المالية في دعم و تطوير الخدمات المصرفية و قد خلصت الدراسة الى ان هناك ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية ضمن بنك التنمية و الفلاحة الريفية و البنك الوطني الجزائري وكالة الصيرفة الإسلامية لولاية البيض .

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية ،التقنيات الرقمية، الخدمات المصرفية

summary :

The purpose of this study is to address the concept of financial technology in its broad form and to highlight the various innovative digital technologies for it and its role in supporting and developing banking services, through the distribution of questionnaires to a sample of 80 bank workers of el bayadh State agencies, which were fully retrieved. In this study, we have adopted three main methods: the descriptive and historical approach to the various theoretical aspects, as well as the experimental approach used in the applied chapter. The questionnaire has been used as a key tool for gathering information. A number of statistical methods have been used and dealt with in the spss_v.22 programme, with a view to measuring the impact of financial technology on the support and development of banking services. The study concluded that there is a positive correlation between financial technology and banking services within the Bank for Development, Rural Farming and the Algerian National Bank, the Islamic Banking Agency for the White State.

Keywords: financial technology, digital technologies, banking services

مقدمة:

شهد العالم منذ بداية الألفية الثالثة تغيرات قوية وسريعة نتيجة التطور التكنولوجي الهائل، الذي يمثل ثورة تكنولوجية حقيقية تختلف في شدتها وسرعتها واتساع مداها عن الثورات السابقة. تعتمد هذه الثورة في جوهرها على التكنولوجيا، من خلال اندماج التكنولوجيات المالية وتغلغلها السريع في البنية التحتية للمؤسسات والهيئات. تشمل هذه التكنولوجيات إنترنت الأشياء، الحوسبة السحابية، تحليلات البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، وتقدم نماذج أعمال جديدة تحول البيانات والمعلومات الرقمية إلى قيم.

فرض العصر الرقمي العديد من التغيرات في كل القطاعات، وعلى رأسها القطاع المصرفي الذي يعد من أوائل القطاعات التي تبنت التكنولوجيا المالية. يساهم هذا التحول في تحقيق النمو والاستدامة، خاصة مع توسع استعمال وتطبيق التقنيات الرقمية في تنفيذ العمليات والاستفادة من الخدمات المالية المتاحة ضمن إطار العمل الرقمي. تعتبر التكنولوجيا المالية او ما يعرف بالفينتك، ضرورية لدورها الهام في دعم وتطوير القطاع المصرفي، الذي يسعى إلى تحسين خدماته وتسهيل وصول المستفيدين، من خلال توظيف التقنيات الحديثة بشكل أمثل بما يخدم سير العمل داخل البنوك وخارجها.

لم يعد قطاع الخدمات المالية محدودًا بالقروض التقليدية أو التجارة في الأوراق المالية، بل أصبح متغلغلًا في جميع مجالات النشاط الاقتصادي والمالي للحكومات والمؤسسات والأفراد، بفضل الفينتك التي سهلت عمليات السحب والدفع والتمويل، وتسوية المعاملات المالية دون الحاجة إلى زيارة المؤسسات المالية أو المصرفية.

و انطلاقا مما سبق ذكره يمكن صياغة الاشكالية الرئيسية فيمل يلي:.

1. اشكالية الدراسة :

تعد التكنولوجيا المالية من التطورات التكنولوجية الكبيرة التي غيرت نشاطات القطاعات و حولا اتجاه الدول حول البحث عن الخدمة المصرفية ،حيث لجا اليها العديد من العملاء لإتمام معاملاتهم المالية والتجارية، و منه فان الاشكالية المطروحة في هذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو التالي :

ما هو أثر التكنولوجيا المالية على دعم و تطوير الخدمات المصرفية ضمن المؤسسات البنكية في ولاية البيض؟

و لغرض الاحاطة بمختلف الجوانب النظرية و التطبيقية لهذا الموضوع يمكن طرح مجموعة من الاسئلة الفرعية تتمثل في:

السؤال الفرعي الاول:

هل يوجد تطبيق لابعاد التكنولوجيا المالية ضمن المؤسسات البنكية محل الدراسة؟

السؤال الفرعي الثاني:

هل تساهم التكنولوجيا المالية في دعم و تطوير الخدمات المصرفية ضمن المؤسسات محل الدراسة؟

2. فرضيات الدراسة:

على ضوء ما سبق و من اجل الاجابة على الاشكاليات السابقة حاولنا صياغة الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد اثر للتكنولوجيا المالية على دعم و تطوير الخدمات المصرفية ضمن المؤسسة محل الدراسة

الفرضيات الفرعية:

يتم تطبيق ابعاد التكنولوجيا المالية ضمن المؤسسات البنكية محل الدراسة في ولاية البيض

يتم تطوير الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا المالية في المؤسسات محل الدراسة لولاية البيض

3. اسباب اختيار الموضوع:

- الاهتمام الشخصي بمعالجة المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا المالية
- يتميز هذا الموضوع بالحداثة و الديناميكية
- قلة البحوث و الدراسات بالجزائر في مثل هذه المواضيع ذات الصلة المباشرة بالتكنولوجيا المالية و مدى اثرها على دعم و تطوير الخدمات المصرفية في البنوك
- المام الاستاذ المشرف بالمجال البنكي و تطوراته .

4. اهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

تحديد مدى تاثير التكنولوجيا المالية على دعم و تطوير الخدمات المصرفية بعينة من البنوك بولاية البيض، وبناءا على الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يمكن ادراج الاهداف الفرعية التالية :

- التعرف على الجوانب الفكرية للتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية

- التعرف على واقع تبني التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية ضمن البنوك محل الدراسة "بنك الفلاحة و التنمية الريفية ،البنط الوطني الجزائري (وكالة الصيرفة الاسلامية)"_ البيض_
- الوصول الى نتائج يمكن من خلالها التوصل الى بعض التوصيات القابلة للتطبيق و التي يمكن الاستفادة منها في البنوك

5. اهمية الدراسة:

لدراسة الحالية اهمية كبيرة سواءا من الناحية الموضوعية او التطبيقية ،سيتم توضيحها على النحو التالي:

الاهمية الموضوعية:

تكمن اهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا جديدا ذو اهمية بالغة، اذ ان هناك ندرة في الدراسات حول موضوع التكنولوجيا المالية ،و التي تعتبر من المفاهيم المعاصرة و التي لازال هناك حاجة لدراسة جوانبها المختلفة و خاصة كيفية اسهامها في دعم و تطوير الخدمات المصرفية ،حيث تناولت الدراسة التكنولوجيا المالية و اثرها في دعم و تطوير الخدمات المصرفية ،من خلال التطرق الى الاطار المفاهيمي لكل من التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية،اظهار دو الخدمات المصرفية ،اظهار دور و اثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية، حيث تسعى البنوك على استحداث خدمات تعتمد على التكنولوجيا المالية بهدف تقديم خدمات مصرفية فعالة

الاهمية التطبيقية :

تظهر الاهمية التطبيقية لهذه الدراسة من خلال العمل على سد الفجوة التطبيقية لهذا الموضوع ،و بما انه لم تتم دراسة هذا الموضوع من قبل بهذه العلاقات و المتغيرات فسيكون هناك حتما احتياج حقيقي لمثل هذه الدراسات للاستفادة من نتائجها و توصياتها ،و ايضا التعرف على مدى تطبيق لدى الموظفين في البنوك و دورها في تطوير الخدمات المصرفية .

6. حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: في عصر يسوده التقدم التكنولوجي السريع باتت التكنولوجيا المالية او ما يعرف ب الفينتك قوة دافعة رئيسية في اعادة تشكيل و تعزيز الخدمات المصرفية، حيث تحاول هذه الدراسة ابراز العلاقة بين التكنولوجيا المالية على دعم و تطوير الخدمات المصرفية .

الحدود المكانية:

اجريت الدراسة ضمن بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الوطني الجزائري –وكالة الصيرفة الاسلامية–

الحدود الزمانية:

اجريت الدراسة في الفترة الممتدة من نوفمبر 2023الى غاية ماي 2024،اما فيما يخص توزيع الاستبيان فقد خلال الاسبوع الاول من شهر ماي 2024.

7. منهج الدراسة:

بغرض معالجة موضوع الدراسة و الاجابة على الاشكالية المروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي و المنهج التاريخي لتغطية كافة المنظورات النظرية المتعلقة بالموضوع، بإضافة الى المنهج التجريبي من خلال الاعتماد على اسلوب دراسة حالة حيث تم تطبيق المعرفة النظرية المكتسبة في سياق واقعي من خلال دراسة ميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الوطني الجزائري –وكالة الصيرفة الاسلامية–

8. صعوبات الدراسة

- صعوبة الحصول على المعلومات من طرف البنوك .
- قلة المراجع و خاصة منها الكتب المتعلقة بالتكنولوجيا المالية.
- الصعوبات المتعلقة الدراسة الميدانية حيث تم رفض الاستقبال من طرف البنوك الاخرى و التي كانت تمثل القطاع الانسب لهذه الدراسة.

9. تقسيمات الدراسة:

نظرا لاعتماد على طريقة ايمراد تم تقسيم الدراسة الى جزئين:

الجزء الاول: يمثل الجزء الاول في الفصل الاول للدراسة الذي يضم الادبيات النظرية لدراسة حيث تم تقسيمه الى ثلاثة اجزاء تضمن الجزء الاول المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية، اما الجزء الثاني المتغير التابع الخدمات المصرفية، و في الجزء الثالث و الاخير الدراسات السابقة التي تتعلق بالموضوع .

الجزء الثاني: تمثل في الفصل الثاني اي الجانب التطبيقي الذي تم عرضه من خلال اجراء دراسة ميدانية على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الوطني الجزائري–وكالة الصيرفة الاسلامية–

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

تمثل التكنولوجيا المالية، المعروفة باسم FinTech، نقطة التقاطع بين الابتكار التكنولوجي والخدمات المالية التقليدية. تمثل هذه الظاهرة نقلة نوعية في صناعة الخدمات المالية، حيث ان الاستخدام الذكي للتكنولوجيا الحديثة والبيانات الضخمة (Big Data) والذكاء الاصطناعي وتقنيات البلوكتشين والتحليل الرسومي يعزز القدرة على تقديم خدمات مالية مبتكرة وفعالة. بدأت التكنولوجيا المالية كمحرك استجابة للحاجة الملحة لتحسين وتبسيط الخدمات المالية التقليدية، فضلا عن تلبية تطلعات العملاء الذين يتطلعون إلى تجارب مستخدم مرنة ومبتكرة. ومن خلال تقديم حلول تكنولوجية مبتكرة، يمكن للتكنولوجيا المالية تحقيق مزيج من السرعة والكفاءة والتكلفة المنخفضة مما يجعل الخدمات المالية أكثر إمكانية بالنسبة للعديد من الأفراد والشركات، تتضمن تكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من الحلول والتطبيقات، بما في ذلك التمويل التشاركي، والدفع الإلكتروني، والتحليل البياني، والتنبؤ بالسوق، والعملات الرقمية، والتأمين التكنولوجي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية. ومن خلال الفصل بين هذه التطورات، يمكن للمستثمرين والمستهلكين والشركات الصغيرة والمتوسطة الاستفادة من التجارب مالية المحسنة والمتقدمة، وهذا يعزز التنمية الاقتصادية ويدفع نحو تغييرات إيجابية في النظام المالي العالمي. تعتبر التكنولوجيا المالية مجالًا متطورًا ومتغيرًا باستمرار، مما يفتح الأبواب امام للابتكار والنمو في مختلف قطاعات الاقتصاد، نظرا لتزايد الطموحات للتحول الرقمي ومن المتوقع أن يستمر دور التكنولوجيا المالية في تحديث وتحسين الخدمات المالية في المستقبل.

المبحث الاول :الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

المطلب الأول :عموميات حول التكنولوجيا المالية

1. مفهوم التكنولوجيا المالية:

لقد اختلف الأدب الاقتصادي لحد الان لإيجاد تعريف مشترك للتكنولوجيا المالية بحكم حداثة المصطلح وقلة فهم المختصين

في هذا المجال الذي لم يكشف عن مسار طريقه ولم يلحق مرحلة الادراك الكاملة ويمكن تعريفها على النحو التالي :

التعريف الأول: مصطلح التكنولوجيا المالية «fin Tech" أصله انجليزي يتكون من مفهومين الخدمات المالية "finance" والحلول القائمة على تكنولوجيا الاتصال "Technology".وقد ترجمت هذه العبارة في قاموس أكسفورد كالتالي :التكنولوجيا المالية هي برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة والتطبيقات لتدعيم أو تمكين الخدمات المصرفية المالية **(سعيدة ، 2022، صفحة 129)**

التعريف الثاني:

هي عبارة عن مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فنتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة إلكترونية، عملات رقمية... الخ، حيث يتم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات، وهي خطوة متأخرة مقارنة بالمجالات الاخرى كالإعلام (تكنولوجيا الاعلام) والتجارة (التجارة الإلكترونية)، النقود (النقود الإلكترونية) **(وهيبة و اشواق ، 2018، صفحة 14)**

التعريف الثالث: عرف مجلس الاستقرار المالي FSB التكنولوجيا المالية بأنها: ابتكار ممكن تقنيا في الخدمات المالية يمكن ان ينتج عنه نماذج اعمال وتطبيقات او منتجات جديدة ذات تأثير مادي مرتبط بالأسواق والمؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية. تؤثر ابتكارات المالية على العديد من المجالات المختلفة للخدمات المالية. **(محمد امين و محمد ، 2022، صفحة 749)**

التعريف الرابع: التكنولوجيا المالية او الفنتك مصطلح يمزج بين المعرفة المالية و المهارات التكنولوجية في تقديم الخدمات المالية و تحسين الاداء الداخلي للمؤسسات، ولقد لفت الأنظار اليها الانتشار المتسارع للعملات الافتراضية المشفرة بعدcrypotcurrencies ، التمويل الجماعيcrowfunding ، منصات سلسلة الثقة و الدفع بلا وسطاء بلوكتشين platform and peer to peer lending و نضوج علوم: الذكاء الاصطناعيAI ، و البيانات الضخمةbig data ، و تعلم الالةmachine learning ،و انترنت الأشياء internet of things **(بريش و ازناق، 2021، صفحة 144)**

وانطلاقا من التعاريف السابقة يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها مجال يرتبط بتطوير وتحسين الخدمات المالية باستخدام التكنولوجيا الحديثة عن طريق تصميم وتقديم خدمات ومنتجات مالية. هدفها تحسين وأتمتة تقديم الخدمات المالية وتتضمن منصات الدفع الالكتروني، التطبيقات المصرفية، والعملات الرقمية مثل (البيتكوين، التكنولوجيا القائمة على البلوكتشين، والعديد من الابتكارات الاخرى التي تجعل الخدمات المالية أكثر سهولة وإتاحة للجميع .

2. نشأة وتطور التكنولوجيا المالية:

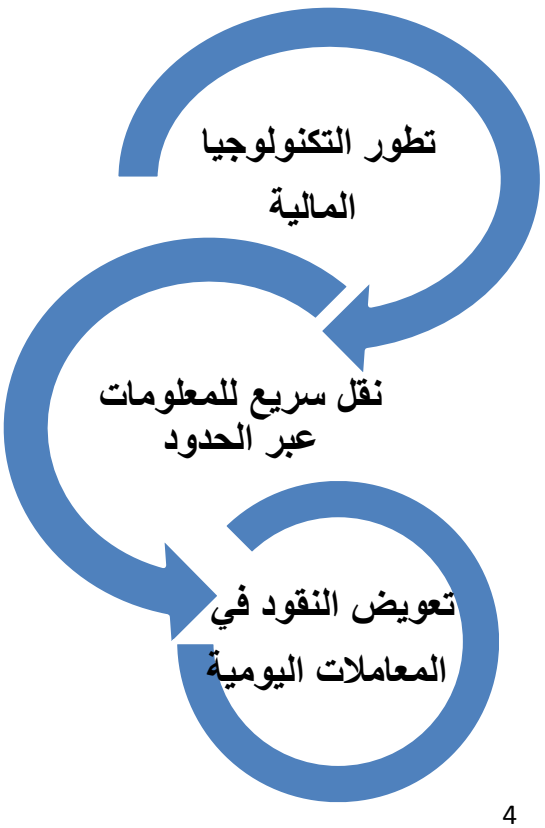
ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الأنترنت. ظهور الهواتف الذكية مما جعل من الضرورة ظهور بعض التسهيلات لأي اعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجلات، مثل التعاملات بين الشركات و عملاءها و رجال الاعمال و كذلك البنوك و غيرها و شهدت السنوات الأخيرة زيادة نادرة لعالم التكنولوجيا المالية (زعاف، 2019، صفحة 03)

1 .2. المرحلة الأولى: (1866-1967)

تزامنت هذه الفترة مه العولمة المالية حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية؟ وإضافة الى انشاء اول كابل أطلسي والفدواير (fedwire) عام 1918 في الولايات المتحدة الامريكية ليأتي بعدها في 1950 ابتكار بطاقات الائتمان، لتخفيف عبئ حمل النقود من قبل داينرز كلوب (diners club) (**emilio , segura , gonzalez , & eloy , 2020**)

الشكل رقم (1) المرحلة الاولى للتكنولوجيا المالية

المصدر: من اعداد الطالبين



- **التكنولوجيا المالية المرحلة الأولى**
- **من سنة 1866 م الى 1967م**

- **ظهور التلغراف وانشاء السكك الحديدية**
- **انشاء اول كابل بحري عبر المحيط الأطلسي**

- **1951 ظهور بطاقات الائتماء**

محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي، دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية و نظم المعلومات، مصر ،ص99-100

2.2. المرحلة الثانية (1967-2008)

و لقد تم فيها اطلاق اول الة حاسبة محمولة و اول جهاز صراف الي تم تثبيته من قبل بنك باركليز (Barclays)| و انشاء بورصة ناسداك (Nasdaq) اول بورصة رقمية في العالم و التي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية، و في عام 1973 تم تأسيس (Swift) جمعية الاتصالات المالية بين البنوك في جميع انحاء العالم ، حيث تم تقدم الخدمات المصرفية عبر الانترنيت الى العالم ، و التي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج اعمال الأنترنت ، و التجارة الالكترونية ، و لقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الانترنيت، تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال و علاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمات المالية؛ (**emilio , segura , gonzalez , & eloy , 2020**)

الشكل رقم (2) المرحلة الثانية للتكنولوجيا المالية



- **التكنولوجيا المالية المرحلة الثانية**
- **من سنة 1967 م الى 2008 م**

- **ظهور الآلات الحاسبة وأجهزة المحمول**
- **ظهور الصراف الالي سنة 1967**

- **ظهور البورصات الرقمية**
- **ظهور نظام سويفت**

المصدر: من اعداد الطالبين

محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي، دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية و نظم المعلومات، مصر، ص99-100

2.3.المرحلة الثالثة (2008_2019)

انشات مطور الكمبيوتر الذين يعملون تحت الاسم المستعار سأتوشى ورقة بيضاء لتأسيس نموذج ل Block Chain، و بالمثل في عام 2009 قام بتنفيذها و الذي يمكن ارسالها على أساس نظير الى نظير دون الحاجة الى البنك المركزي او سلطة للعمل ؛**Google pay2011** كخدمة دفع من نظير الى نظير تسمح بإرسال الأموال و استلامها من جهاز كمبيوتر دون أي تكلفة على المرسل او المستلم ؛

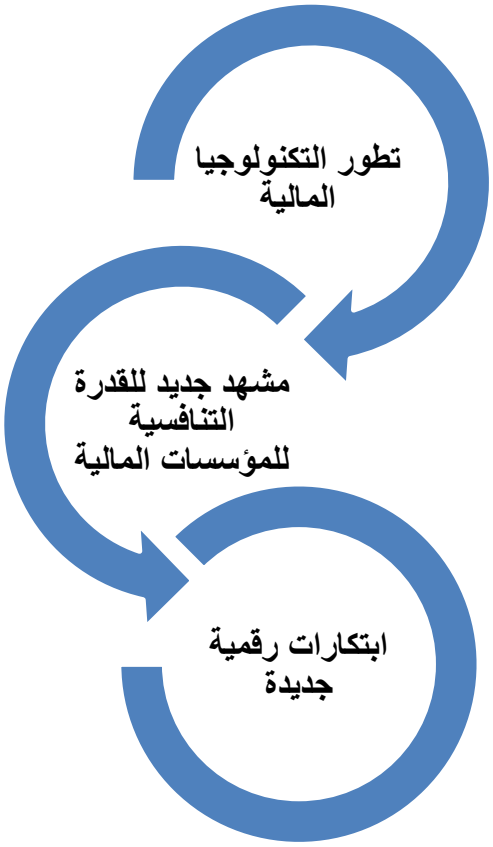
-**Coinbasp 2012** تم تأسيس coinbasp كمنصة تداول للعملات المشفرة ؛

-**Appel pay2014** تم اطلاق (appel pay) كخدمة دفع عبر الهاتف المحمول ؛

- **عام 2015** تم انشاء العملة المشفرة وبعد ذلك في عام 2016 تم انشاء اول برنامج لدرجة البكالوريا في Fin Tech و الذي يعتمد على الابتكار الرقمي في التكنولوجيا المالية؛

- و بعد ذلك في عام 2018 تأسست Google Ventures بأول استثمار في تكنولوجيا المالية؛ و في عام 2019 يعقد المؤتمر المستوى للاتحاد الأوروبي بنهج دولي للتمويل المستدام لتأكيد الحاجة العالمية للتكنولوجيا المالية (emilio , segura , gonzalez , & eloy , 2020, pp. 03-04)

الشكل رقم (03) المرحلة الثالثة للتكنولوجيا المالية



- التكنولوجيا المالية الثالث
- من سنة 2008 الى 2019 م

- نموذج Blockchain
- Google blay

- coinbase appel pay
- العملة المشفرة
- Google ventures

المصدر: من اعداد الطالبين

محمد عبد العليم صابر التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي،دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية و نظم المعلومات مصر ،ص99-100

خصائص التكنولوجيا المالية:

رغم بدايتها المتأخرة تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن مجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تعتبر التكنولوجيا المالية جملة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية **(حرفوش، 2019، صفحة 730)**
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء الخدمات المالية و المصرفية بل يمتد الى المصارف الإدارية. **(حرفوش، 2019، صفحة 730)**
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء شريحة واسعة من العروض مع توفير عدة للدفع مقابل الخدمات المقدمة (حرفوش، 2019، صفحة 730)
- يعتبر المجال المصرفي هو المجال الأساسي لتطبيق الفنتك من خلال الخدمات المصرفية **(صابر، بدون سنة النشر)**
- تعتبر التكنولوجيا المالية اهم وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق أهدافها. **(صابر، بدون سنة النشر، صفحة 100)**
- خدمات التكنولوجيا تكون مصممة بعناية حسب احتياجات العملاء حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدمين عند القيام بتصميم المنتجات. **(صابر، بدون سنة النشر، صفحة 100)**
- استخدام التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية يجعلها أكثر مرونة، وتساهم في تطوير قطاع الصيرفة سوآءا كانت الإسلامية او العادية. **(صابر، بدون سنة النشر، صفحة 100)**
- تساهم التكنولوجيا المالية في توفير اليات مبتكرة لتلقي المدفوعات تكون عابرة الحدود تتسم بالكفاءة والشفافية والمردودية العالية مقارنة باليات البنوك التقليدية او شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية؟ وبذلك يمكن تخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع العلاقات بين الدول **(مناصرية ، 2022)**
- تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة، حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز معاملات في بضعة دقائق مستفيدة من الخوارزميات **(فلاق و شارفي ، 2022)**
- وفق للجنة بازل للرقابة المصرفية فان التكنولوجيا المالية مرتبطة بقطاعات رئيسية تتعلق مباشرة بالخدمات المصرفية الأساسية و هي: الائتمان و الإيداع و جمع راس المال، المدفوعات والتسوية، و إدارة الاستثمارات،الثروات،التامين و تموين السوق **(بسواك و عيساوي، 2022، صفحة 05)**

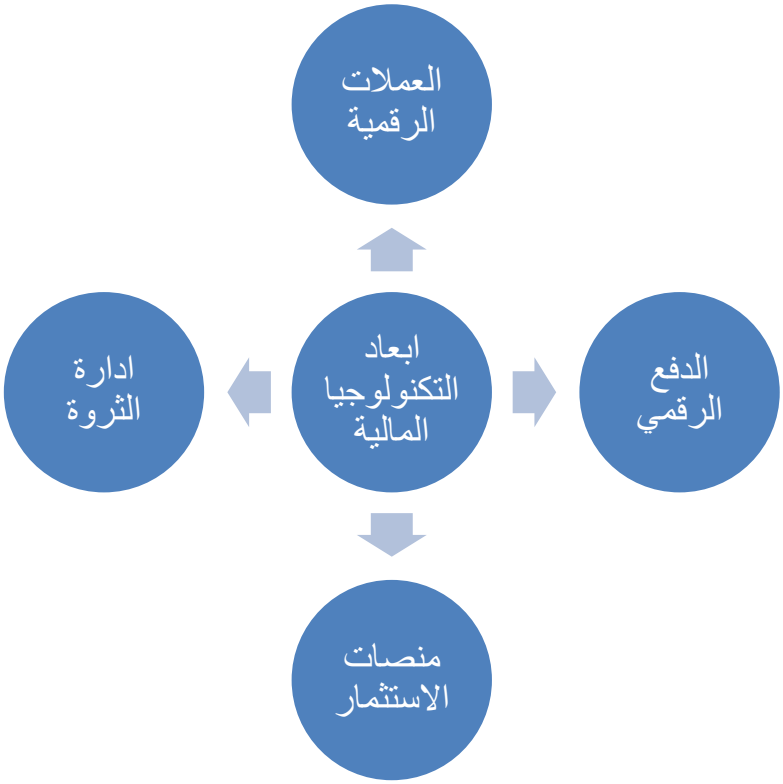
4. أهمية التكنولوجيا المالية:

تبرز أهمية التكنولوجيا المالية كونها احدى القنوات الرئيسية في خدمة المستفيدين من منتجاتها وخدماتها المالية الحديثة وإنها تقدم تقنيات كبيرة تساهم في تمويل مجموعة من المؤسسات المختلفة ولقد استقرت بعض الدراسات على أهمية التكنولوجيا المالية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تعزيز الاحتواء المالي و النمو الاحتوائي و تنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية. **(بن عقلية و سائحي ، 2018)**
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكتروني الى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية و حماية المستهلك والامن المعلوماتي **(بن عقلية و سائحي ، 2018، صفحة 93)**
- تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل: عمليات التمويل الجماعي، حلول الدفع عبر الهاتف

  والتحويلات المالية الدولية، و أدوات المحتفظ الاستثمارية بالأنترنت و التي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين **(سلام عبد الرضا، حيدر ، و سنان ، 2020، صفحة 129)**
- تعمل على تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام ومنهجية اليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بشكل خاص مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر امانا وشفافية واتاحة لهذه الخدمات. **(سلام عبد الرضا، حيدر ، و سنان ، 2020، صفحة 129)**
- تساعد في تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح متوفرة في أي وقت وأي مكان حيث يتم التركيز على تقديم الخدمات المالية وتسليمها للزبائن. **(سلام عبد الرضا، حيدر ، و سنان ، 2020، صفحة 129)**
- تساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية فكلما كانت هذه المؤسسات أكثر تقدما من الناحية التكنولوجية زادت قدرتها على المنافسة بالمستويين الإقليمي والعالمي. **(سلام عبد الرضا، حيدر ، و سنان ، 2020، صفحة 129)**

المطلب الثاني: ابعاد التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبين

1- العملات الرقمية Digital Currencies :

توجد أكثر من 200 عملة رقمية مستقلة وغير ورقية في السوق، ومن بينها 12 عملة تمتلك رؤوس أموال تفوق 5 ملايين دولار. تعتبر عملتا Bitcoin و Litecoin من بين العملات الرقمية الأكثر أهمية. تعمل العملات الرقمية على إلغاء الوساطة المالية وتوفير قنوات اتصال جديدة بين الأفراد لإجراء المدفوعات والتحويلات الدولية عبر نظام الند للند. وحتى عام 2014، كان هناك أكثر من 63,000 تاجر حول العالم يقبلون استخدام عملة Bitcoin في التعاملات. ومع ذلك، لا يزال تقلب أسعار هذه العملات يشكل مصدر قلق للمستثمرين الحاليين والمحتملين، بالإضافة إلى المخاوف المستمرة بشأن الأمان وضعف التشريعات القانونية المتعلقة بهذا النوع من العملات. (**Brummer و Gorfine، Fintech:Building A 21st-Century Regoulators Toolkit، 2014، صفحة 02**)

تُعرف Bitcoin بأنها نظام نقدي إلكتروني لامركزي، تم تصميمه وتطويره في البداية بواسطة ساتوشي ناكاموتو، الذي يُزعم أن اسمه مزيف من قبل بعض الأشخاص، والذي لم يُسمع عنه منذ أبريل 2011. تم وصف تصميم البيتكوين لأول مرة في ورقة عمل باسم ناكاموتو في عام 2008. ومنذ اختراعها،

اكتسبت البيتكوين شعبية هائلة واهتمامًا كبيرًا من وسائل الإعلام. يوجد حوالي 7 ملايين بيتكوين في التداول، وتتم قيمة المعاملات التي تتم يوميًا بالبيتكوين بين 2 مليون دولار أمريكي و5 مليون دولار. وهناك حوالي ثمانية عشر عملة رسمية تتداول مع البيتكوين لتقديم خدمات الصرف في العالم الحقيقي، مثل اليورو، الدولار الأمريكي، الدولار الكندي، الدولار الأسترالي، الجنيه الإسترليني، والين الياباني. وقد شهدت عملة البيتكوين تقلبات كبيرة في سعر صرفها على مر الزمن، حيث وصلت قيمتها إلى 30 دولارًا أمريكيًا لكل Bitcoins على الرغم من أنها كانت تقريبًا 5 دولارات أمريكية في بدايتها. تعتبر عملة البيتكوين وسيلة للدفع الإلكتروني ولكنها تقوم أيضًا بالتحقق من صحة كل عملية على الشبكة من خلال هيكل بيانات غير قابل للتزوير، والذي يعتمد عليه النظام المعروف باسم سلسلة الكتل Block (Chain). يمكن تعريف البيتكوين على أنها عملة رقمية غير مرتبطة بأي حكومة أو بنك أو منظمة، وتعتمد على بروتوكولات التشفير وشبكة توزيع متعددة المستخدمين وعمليات تخزين ونقل الأموال. (**امير علي، 2018**)

2- أنظمة الدفع الرقمي digital payment systems:

ما زالت سوق أنظمة الدفع عبر الهاتف النقال تعاني من حالة من التذبذب، على الرغم من كونها سوقًا مربحًا وتحمل فرص نمو للعديد من الشركات خارج القطاع المصرفي. يضع بعض العملاء ثقتهم في مقدمي الخدمات المعتمدين على الإنترنت، مع وجود مستوى ملحوظ من الولاء. تعتبر شركات مثل " Amazon " و"Apple " و"PayPal " و"Google " من بين هذه الشركات، حيث تقدم خدمات مالية سهلة الاستخدام ومريحة بشكل يشبه مقدمي الخدمات المالية التقليديين. تقدم أمازون سلسلة قيمة متكاملة للتجار التجزئة والعملاء، تشمل خيارات الدفع من مصدر واحد بسهولة.. (**Dapp & thomas , 2014, p. 20**)

أن أنظمة الدفع الرقمية تستمر في التطور وتغيير الطريقة التي يتفاعل بها المستهلكون والشركات . اذ يضيف الإصدار الأخير من Apple Pay مزود خدمة آخر للدفع بواسطة الهاتف النقال إلى قائمة المبتكرين الذين يتطلعون إلى تعطيل سوق الدفع التقليدي، ويقدر الدفع بواسطة الهواتف النقالة أكثر من 700 مليار دولار في المعاملات نهاية عام 2017 بالنسبة لشركة Apple Pay وحدها . في حين أن شركة PayPal تنظم معاملات الدفع بما يقرب من 7000 دولار في كل ثانية. والجدير بالذكر هذه الشركات والتي تسمى FINTECH تعمل على الابتكار عن طريق استخدام تجميع البيانات والتحليلات الائتمانية الجديدة على أساس المعاملات، وهاتان الشركتان Apple" ،" PayPal " يمكنهما الآن من دخول سوق الإقراض للشركات الصغيرة عن طريق تقديم قروض مخصصة. اما الابتكارات في توصيل المدفوعات وضمان أمن تلك المدفوعات قد تسبب في تحولات سريعة ، فمثلا تقنيات الدفع بالبطاقة الذكية (المجموعة المهيمنة من معايير التشغيل البيني Europay, MasterCard, Visa) ستكون بحاجة إلى استبدال محطات نقاط البيع القديمة، إذ ان التكنولوجيا الجديدة في الأجهزة النقالة تسمح بتوصيل

المدفوعات عن طريق وضع الأجهزة على مقربة من بعضها البعض (ميزة الاتصال القريب NFC) . فضلاً عن هذه التطورات هناك ابتكارات مهمة اذ يتم استبدال وكلاء الدفعات الحساسة أو امكانية الاحتفاظ بالبيانات الشخصية ، وتشهد انظمة الدفع الالكترونية المنافسة الشرسة بين الشركات المزودة للخدمة فيما يتعلق بمستقبل أنظمة الدفع والتوثيق(**Brummer و Gorfine، Fintech:Building A 21st- Century Regoulators Toolkit، 2014، صفحة 03**).

أن خدمات الدفع التي تقدمها FinTech هي جزء لا يتجزأ من رحلة الزبون في العديد من مواقع التجارة الإلكترونية والتي تهدف إلى تحسين معدلات تحويل الاموال في مرحلة الشراء دون أي التزامات او مخاطر كبيرة (**امير علي، 2018**)

3- التمويل الإلكتروني ومنصات الاستثمارات online finance and investment platforms:

نتيجة الأزمة المالية الاخيرة في عام 2007 تغيرت سياسة المصارف و أصبحت الأكثر تحفظا ،مما أدى الى صعوبة الحصول على القروض من طرف المستهلكين ،حيث بدات المصارف تتبع ممارسات غير فعالة من خلال إضافة طبقات كثيرة بين المقترضين والمستثمرين، اذ يمر المقترضون بعملية تطبيق واسعة قبل حصولهم على القرض، فضلاً عن امكانية بيع القروض للمستثمرين عن طريق مجموعة متنوعة من الأدوات الاستثمارية كالتوريق مثلا . كل من هذه الطبقات تستهلك جزءا من الهامش بين المقترض والمقرض وبالتالي ارتفاع كلفة القرض. ونتيجة لذلك أدت شركات FinTech دورا متزايدا في تشكيل البيئة المالية والمصرفية مما دفع المصارف الى بيان قلقها إزاء عدم تكافؤ الفرص لأن شركات FinTech عندما تقدم القروض لا تخضع لنفس الرقابة الصارمة . (**jagtiani & lemieux, 2017, p. 34**) وهنا قدمت شركات FinTech ما يعرف بتمويل الفرد للفرد (P2P) ، او ما يسمى أيضا Marketplace او سوق الاقراض ، اذ تعد الصين في طليعة الدول التي تمتلك منصات الاقراض (P2P) اذ انتقلت من منصة واحده عام 2007 الى اكثر من 2136 منصة عام 2015 بحجم تبادل يصل الى 82.5 مليار يوان شهريا (arner & barberis, p. 79)، كما تتنافس منصات الاقراض (P2P) مباشرة مع المصارف عن طريق تقديم اسعار أفضل وتجربة مبسطة باستخدام السوق المشتركة Marketplace ،

ان ظهور الإقراض بين الافراد p2p على الانترنت لم يتغير فقط باعمال القروض التجارية، و لكن اظهر أيضا أنواعا جديدة من المخاطر.فكونه نوعا جديدا من الخدمات المالية مازال في مرحلة مبكرة من عملية تشريع القوانين و اللوائح المناسبة و المصممة خصيصا للاقراض عبر الانترنت ,الى جانب ضعف وجود معايير صناعة واضحة, و يمكن تحديد تسعة أنواع من المخاطر التي تواجه صناعة الإقراض عبر الانترنت ترافق مختلف مراحل صفقة القروض بين الافراد peer to peer هي : (**chen و storey vs، 2014، صفحة 1136**)

1. ضعف الية التحقق من الوضع الائتماني للمقترض
2. لا توجد وساطة و طرف ضامن
3. ضعف السداد في الوقت المناسب
4. ضعف السيولة و درجة الشفافية
5. إمكانية الفشل التشغيلي و الفني
6. المخاطر القانونية و الرافعة المالية و المخاطر الأخلاقية

ومع ذلك، فإن مخاطر الائتمان لا تزال تعتبر أهم المخاطر التي يمكن التحكم فيها في هذه المنصات الإلكترونية، ويتم تحقيق ذلك من خلال عملية التحقق من الوضع الائتماني التي تعد جوهر عمل شركات التكنولوجيا المالية والتي تقدم منصات الإقراض الإلكترونية عبر الإنترنت. (**chen و storey vs، 2014، صفحة 1136**) و تقدم منصات الاستثمار والتمويل الجماعي الإلكترونية المساعدة لأصحاب المشاريع الجديدة والشركات الصغيرة من خلال جمع الأموال عبر الإنترنت مباشرة من الجمهور. (**Brummer و Gofrine، Fintech:Building A 21st- Century Regulotorm**)

4-ادارة الثروة Wealth manager

يشير إدارة الثروة (WM) إلى استراتيجية مالية تهدف إلى توفير مستوى متقدم من الخدمات المالية الخاصة للأفراد والأسر، مثل التخطيط العقاري والاستشارات القانونية وإدارة الاستثمار، بهدف دعم وتوسيع الثروة على المدى الطويل. يمكن أن يكون التخطيط المالي مفيدًا للأفراد الذين يمتلكون ثروة متراكمة أو يبدأون في تراكم الثروة، بينما تكون عملية إدارة الثروة (MM) أكثر فاعلية للعملاء الذين يمتلكون كمية كبيرة من الثروة.

كما تشير إدارة الثروة (WM) إلى استراتيجية مالية تهدف إلى توفير مستوى متقدم من الخدمات المالية الخاصة للأفراد والأسر، مثل التخطيط العقاري والاستشارات القانونية وإدارة الاستثمار، بهدف دعم وتوسيع الثروة على المدى الطويل. يمكن أن يكون التخطيط المالي مفيدًا للأفراد الذين يمتلكون ثروة متراكمة أو يبدؤون في تراكم الثروة، بينما تكون عملية إدارة الثروة (MM) أكثر فاعلية للعملاء الذين يمتلكون كمية كبيرة من الثروة.

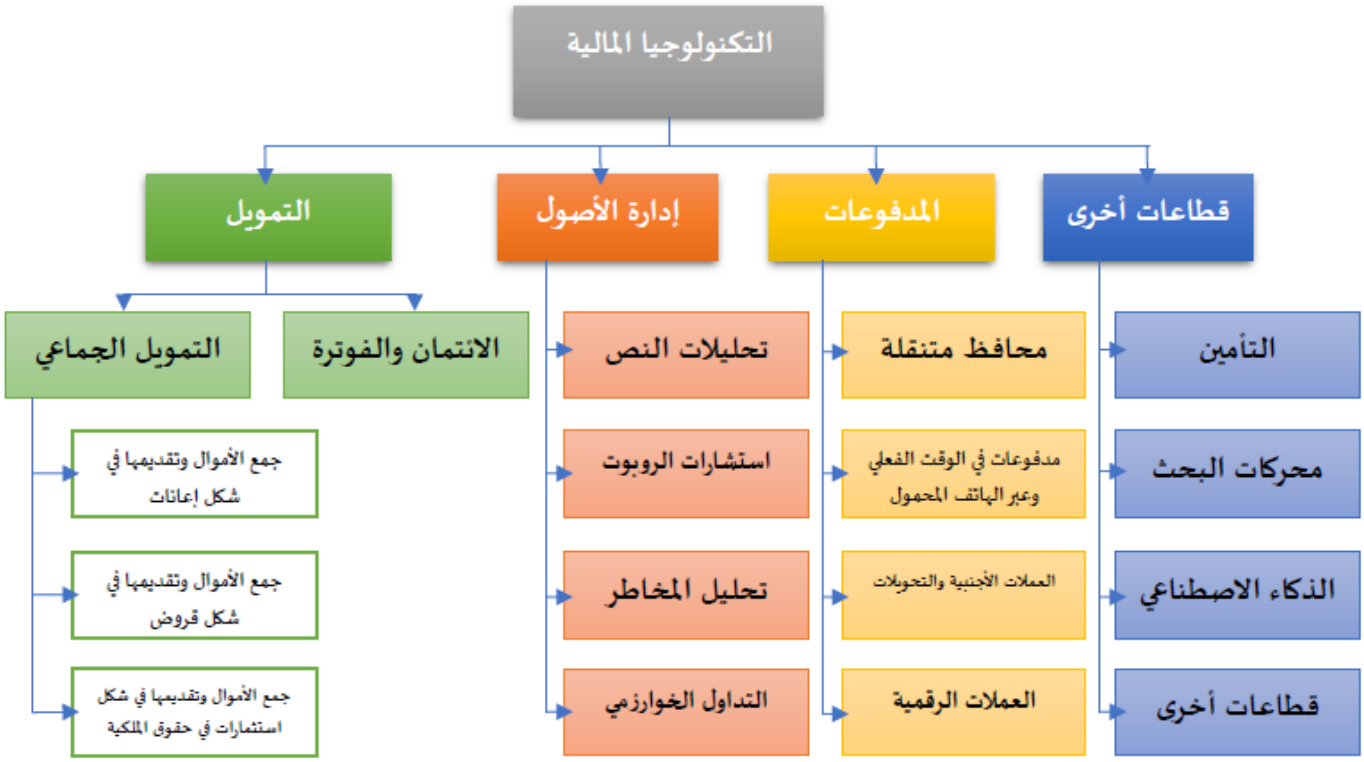
وتقوم شركات FinTech المتخصصة بإدارة الثروة (WM) عبر فئات مختلفة من الأصول مثل الأسهم العادية، والدين العام واسعار الصرف ، فضلا عن كون مديرو هذه الشركات ذات الأصول الصغيرة يتقاضون رسوماً اقل من مديري الأصول الحاليين لأن تكاليفهم أقل بكثير فشركات FinTech المختصة تتاجر وتتابع الأسواق الأخرى إدارة المكتب الخلفي والوصول إلى المستثمرين) في آن واحد. وأن سبب

انخفاض الرسوم لهذه الشركات كون تكاليفها منخفضة وهيكلها التنظيمي رشيق ، وايضا مديروها دائما ما يفكرون في شيء واحد فقط : الصفقات المربحة. (امير علي، 2018)

المطلب الثالث: القطاعات و التقنيات الرقمية المبتكرة للتكنولوجيا المالية

1-قطاعات التكنولوجيا المالية لحد الان لم يتوصل الباحثون الى اتفاق رسمي للقطاعات التي تشكل حدود صناعة التكنولوجيا المالية حتى الان. و على الرغم من التجارب المختلفة لتقسيم هذه الصناعة، فان معظمها يركز على الشركات التي تعتمد اعتمادا كبيرا على الابتكار القائم على التكنولوجيا في الخدمات المالية .

قسمت دوفليتنر الشركات في صناعة التكنولوجيا المالية الى اربع قطاعات رئيسية وفقا لنماذج اعمالها المميزة. ويمكن التمييز بين التكنولوجيات المالية على أساس مشاركتها في مجالات مثل التمويل وإدارة الأصول والمدفوعات، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من التكنولوجيات المالية التي تقدم خدمات مختلفة.



وتتضمن هذه التكنولوجيات مجموعة متنوعة من الشركات التي تقدم وظائف مختلفة، مقارنة بالمجالات التقليدية التي تقدم قيمة مضافة في قطاع الخدمات المالية العالمي(**AHMED TAHA & MONIR, 2018**) .

الشكل 4 قطاعات التكنولوجيا المالية

المصدر:من اعداد الطالبين باعتماد على (MONIR AHMED TAHA، 2018)

انطلاقا من الشكل أعلاه يمكن لنا ان نعرف كل قطاع على النحو التالي :

1-1 التمويل financing

يعنى التمويل بتحديد احتياجات الأفراد والمنظمات والشركات من الموارد النقدية وتحديد سبل جمعها واستخدامها مع الأخذ في الحسبان المخاطر المرتبطة بمشاريعهم، عملت التكنولوجيا المالية على تطوير أنظمة تمويل حديثة تتماشى والتطورات الحاصلة في المجال

1.1.1 التمويل الجماعي (crowdfunding)

يمثل التمويل الجماعي جمع مبالغ صغيرة من الاموال من اعداد كبيرة من الافراد او الكيانات القانونية لتمويل اعمال، او مشاريع محددة، او استهلاك فردي، او أية احتياجات تمويلية اخرى، و هو ما ينطوي على استخدام المنصات القائمة على الانترنت للربط ما بين وحدات العجز المالي (المقترضين) ووحدات الفائض(المقرضين) و يتجاوز في العديد من الحالات دور الوسطاء الماليين التقليديين رغم اختلاف تعريف التمويل الجماعي من مؤسسة الى اخرى الا انه غالبا مايجمع ثلاث عناصر اساسية و هي :

- جمع مبالغ صغيرة من الأموال
- من عدد كبير من الممولين و توجيهيها الى عدد كبير من المقترضين
- باستخدام التقنيات الرقمية

و يمكن القول ان هذه الافكار و الممارسات المتعلقة بالتطبيقات المعاصرة للتمويل الجماعي قد تجعل من هذا النوع من التمويل بديلا ممها للكثير من اصحاب المشروعات مهما كان نوعها و شكلها مقارنة بالتمويل التقليدي، لانه يجعل عدد كبير من الافراد في صلب القرارات الاستثمارية التمويلية للمشروعات ،و خصوصا تلك المشروعات ذات الأثر الاجتماعي الكبير على مستوى المجتمعات المحلية. **(هبة و رامي، 2019، الصفحات 9-10)**

1-1-2 الائتمان و الفوترة credit and factoring

يشير ائتمان (FinTech) الى النشاط الائتماني الذي تسيره المنصات الالكترونية. يتضمن هذا عادة لقاء المقترضين مباشرة مع المستثمرين كما ان بعض المنصات تستخدم ميزانيتها الخاصة للاقراض. تعمل منصات (FinTech)على تسيير اشكال مختلفة من الائتمان، بما في ذلك الإقراض الاستهلاكي والتجاري، و الإقراض مقابل العقارات، و تمويل الديون غير المقترضة مثل تمويل الفواتير .

هناك تباين في قاعدة الدائيين في هذه المنصات حيث ان بعض مصادر التمويل تاتي في الغالب من مستثمري التجزئة ،بينما يستفيد البعض الاخر تمويلا كبيرا من المستثمرين المؤسسين و البنوك و أسواق الأوراق المالية حيث تنشئ البنوك قروضا لمنصات ائتمان (fintech) في العديد من البلدان. ان توفر البيانات الرسمية حول ائتمان (fintech)محدود ،لذلك تعتمد معظم تحليلات هذه الأسواق على استطلاعات القطاع غير الرسمي و الافصاحات المالية للمنصات،قد يتطلب توافر البيانات و جودتها مزيدا من الاهتمام بتطور أسواق الائتمان الخاصة بالتكنولوجيا المالية.ان التحول الرقمي الكبير للعمليات

و التركيز المتخصص لمنصات (FinTech)الائتمانية قد يقلل من تكاليف المعاملات و يحقق الراحة للمستخدمين النهائيين.و يوفر أيضا الوصول الى الائتمان و الاستثمارات للشرائح غير المستفيدة من السكان او قطاع الاعمال.

هناك عدد من نقاط الضعف المحتملة التي قد تعيق النمو المستقبلي للصناعة، يمكن أن يتأثر الأداءالمالي للمنصات بشكل كبير من خلال التقلبات في ثقة المستثمرين، بالنظر إلى نماذج الإقراض المتوفرة، علاوة على ذلك، قد تكون المخاطر المالية في المنصات أعلى من تلك الموجودة في البنوك بسبب زيادة الرغبة في مخاطر الائتمان، وعمليات المخاطر غير المختبرة، والتعرض الأكبر نسبيًا للمخاطر الإلكترونية حيث يكون التركيز المنخفض للائتمان في النظام المصرفي التقليدي مفيدًا في حالة وجود مشاكل خاصة في البنوك، كما تحفز منصات (FinTech)البنوك الحالية لتكون أكثر كفاءة في توفير الائتمان. في الوقت نفسه، إذا حقق ائتمان التكنولوجيا المالية حصة كبيرة من أسواق الائتمان، فقد يؤدي ذلك إلى ظهور مخاوف بشأن المخاطر النظامية. يمكن لبعض العوامل التي تساهم تخفيض معايير الإقراض في البلدان التي تكون فيها أسواق الائتمان عميقة بالفعل. علاوة على ذلك، يمكن أن يكون توفير ائتمان التكنولوجيا المالية مسايرا للاتجاهات الدورية نسبيًا، والأهم من ذلك، أن هناك احتمالية لحدوث تراجع في الائتمان الممنوح لأجزاء معينة من الاقتصاد بسبب فقدان ثقة المستثمر في أوقات الشدة. قد تتحمل البنوك الحالية المزيد من مخاطرالائتمان استجابةً لزيادة المنافسة على الإق ا رض، في حين أن التآكل المفاجئ لربحيتها يمكن أن يؤدي إلى صعوبات أوسع للنظام المالي، بالنظر إلى توفير البنوك لمجموعة من الخدمات المهمة على مستوى النظام أخيرا ، يفرض ائتمان (FinTech)تحديات على المحيط التنظيمي ومراقبة السلطات للنشاط الائتماني. **(credit، 2017)**

2-1 المدفوعات payment (Broom، 2015، الصفحات 6-7)

ليس من المستغرب أن يكون قطاع مدفوعات المستهلكين والتجزئة هو الأسرع تحركا من حيث الابتكار واعتماد أدوات دفع جديدة. وقد سهل النمو في التجارة الإلكترونية وشجع على حد سواء تطويرالتجارب الخاصة بالمدفوعات الرقمية مع التحرك نحو اقتصاد "ما بعد النقدية" مدفوعا أيضا بتوقعات متزايدة للمستهلكين للمدفوعات في الوقت الحقيقي (real-time Payments)

تتجه شركات المدفوعات الى تعزيز الإمكانيات المتاحة للمستهلكين في بعض مجال مدفوعات التجزئة، حيث أصبح الشباب البارعون في مجال التكنولوجيا اليوم قادة الأعمال في المستقبل، فإن الطلب على تجربة مدفوعات متطورة من حيث السرعة والراحة وامكانية الوصول المتعدد القنوات ينتشر في مجال – مدفوعات الشركات، وتشمل هذه الابتكارات من جانب البيع بالتجزئة ما يلي:

1-2-1محافظ متنقلة mobile wollets

أدى انتشار الهواتف الذكية على نطاق واسع في السوق إلى ابتكارات في "محافظ الهاتف المحمول"، والتي تتيح للمستهلكين إجراء عمليات الدفع باستخدام هواتفهم المحمولة. على سبيل المثال، إذا تم تخزين نسخة رقمية من بطاقة ائتمان في محفظة ال هاتف المحمول واستخدامها للدفع، يمكن للمصرف ربط رقم البطاقة بحساب المستخدم وإجازة المعاملة.

كان الحد من المخاطر محورًا رئيسيًا للابتكار المالي. ويُعد تطوير القياسات الحيوية والترميز (تحويل تفاصيل بطاقة الائتمان الخاصة بالمستهلك إلى "رمز" مؤقت يسمح له بالدفع مقابل المشتريات دون الكشف عن تفاصيل بطاقته الائتمانية (الحساب ورقم التعريف الشخصي) إلى بائع التجزئة) خطوة مهمة نحو معالجة هذه المشكلة وزيادة الثقة في المدفوعات عبر الهاتف المحمول بشكل عام فيما يلي بعض القضايا الرئيسية التي يجب معالجتها حيث يعد تطوير "رمز بطاقة الائتمان" (الذي يسمح للأشخاص بدفع ثمن المشتريات دون الكشف عن تفاصيل بطاقة الائتمان الخاصة بهم (الحساب ورقم التعريف الشخصي) لتاجر التجزئة خطوة مهمة نحو معالجة هذه المشكلة وزيادة الثقة في المدفوعات عبر الهاتف المحمول ككل.

1-2-2 المدفوعات عبر الهاتف المحمول p2p

توفر الدفعات عبر الهاتف المحمول من شخص إلى شخص P2P وسيلة لتحويل النقود بين الأفراد أو من مؤسسة إلى أخرى والعكس عبر الأجهزة المحمولة، وقد شهدت الفترة الأخيرة نموا في هذا القطاع، حيث يتوقع المتنبئون أن يتسارع هذا النمو في الوقت الحالي، كان لإمكانيات الهواتف المحمولة تأثير أقل في مجال مدفوعات الشركات والشركات بالجملة، مما يعكس المخاوف الأمنية والحاجة إلى معلومات أكثر تعقيدًا مرتبطة بالمعاملات. ومع ذلك، مع توقع زيادة انتشار الهواتف الذكية في مجال المدفوعات، فإن ذلك يمثل فرصة ممتازة للبنوك للنظر في الحلول الخاصة بالأجهزة المتعددة وتكييفها.

1-2-3 العملات الأجنبية و التحويلات

العملات الأجنبية هي مجال آخر من مجالات المدفوعات التي يتم تسويقها من قبل عدد متزايد من مقدمي الخدمات. تقليديًا، تعرض المؤسسات الاقراضية بالعملات الأجنبية أسعارا كوسيلة للحماية من تقلبات أسعار الصرف، ولكن الابتكار التكنولوجي مكّن من تبادل الأموال آنيا، مما قلل من مخاطر العملة التي تواجهها البنوك ووكالات تحويل الأموال. لقد أدرك عدد من مزودي خدمات الفوركس البديلين هذه الفرصة ودخلوا السوق، وقدموا حدًا أدنى من التكاليف على سبيل المثال:(WeSwap) في نماذج أعمال (P2P) تمكن المستخدمين من شراء وبيع العملات مباشرة بسعر متفق عليه – بين البائع والمشتري.

هذه الطريقة في تجاوز الشبكات المصرفية فعالة بلا شك، ويجب أن يكون الوجود المتزايد لمقدمي الخدمات غير المصرفيين بمثابة حافز للبنوك لإعادة النظر في استراتيجيات العملات الأجنبية الخاصة بهم.

1-2-4 المدفوعات في الوقت الاني Real-time payments

يستفيد الأفراد في الخدمات المصرفية أيضًا من تطوير أنظمة الدفع الآني بدلاً من الطريقة التقليدية والبطيئة نسبيًا للمعالجة المجمعة. وقد أدى هذا بدوره إلى زيادة الابتكار، وتمكين المستهلكين من إجراء المدفوعات دون الحاجة إلى بطاقات الائتمان أو البنوك؛ بدلاً من ذلك، استخدام طبقات الخدمة التي تعمل فوق البنى التحتية الحالية للدفع في ال وقت الفعلي (على سبيل المثال، Zapp في المملكة المتحدة، والذي يعتبر الأسرع في خدمة المدفوعات). يشكل الانتقال إلى المدفوعات في الوقت الفعلي تحديات فنية خطيرة للبنية التحتية المصرفية العالمية، وتحديد الروابط لمكافحة غسيل الأموال AML وقواعد بيانات الإبلاغ، فضلا عن حسابات العملاء الدائنة، المستحقة والتي تمت تسويتها.

و مع ذلك ،مع بدء الوافدين الجدد الى قطاع المدفوعات باستخدام نماذج المدفوعات في الوقت الفعلي (مثال :paypal)،و مع توقع العملاء هذه المعايير العالية و المطالبة بها، فان أي فشل في تقديم مدفوعات في الوقت الفعلي على المدى الطويل سيترك البنك عرضة للمنافسة.

1-2-5 العملات الرقمية digital currency

العملات الرقمية أو الإلكترونية هي بدائل للعملات التقليدية "الورقية" وهي غير مدعومة بسلعة كوسيلة لتخزين القيمة ونقلها. البيتكوين (bitcoin)هي العملة الأكثر شهرة وتستخدم هيكل P2P الذي يسهل المعاملات بين الأطراف دون الحاجة إلى وسيط.عندما تتم عملية الدفع، يتم تسجيل التغييرات في ملكية البيتكوين فيما يُعرف باسم سلسلة الكتل(blockchain)، وتُضاف الكتل إلى سلسلة الكتل عندما ينفق المستخدمون عملات البيتكوين الخاصة بهم. تعمل البنية التحتية للدفع بعملة (bitcoin) من خلال نقل الأموال الورقية إلى الداخل والخارج، وتتحمل رسومًا أقل بكثير من المعاملات التقليدية القائمة على بطاقات الائتمان. ومع ذلك، تتطلب معظم الحلول حاليًا من المستهلكين شراء أو بيع عملة البيتكوين أو غيرها من العملات الرقمية بشكل صريح، وهو ما يمثل عائقًا رئيسيًا أمام اعتمادها. (**Broom، 2015، الصفحات 6-7**)

1-3 إدارة الأصول /الاستثمارات asset management

يتم استخدام التكنولوجيا المالية في العديد من مجالات إدارة الاستثمار،تشمل تطبيقات إدارة الاستثمار تحليلات النصوص و معالجة اللغة و الخدمات الاستثمارية الالية و تحليل المخاطر و التداول الحسابي.

1-3-1 تحليل النص و معالجة اللغة

يستخدم التحليل النصي برامج حاسوبية لتحليل مجموعات كبيرة من البيانات النصية أو الصوتية غير المهيكلة، وعادةً ما تكون إيداعات الشركات والتقارير المكتوبة والتقارير المالية الفصلية ووسائل التواصل الاجتماعي ورسائل البريد الإلكتروني والمنشورات على الإنترنت والاستطلاعات. تتضمن تحليلات النصوص برامج الكمبيوتر التي تقوم تلقائيًا باسترجاع المعلومات من مجموعة متنوعة من المصادر غير ذات الصلة للمساعدة في عملية اتخاذ القرار. يمكن استخدام التحليل النصي في التحليل التنبؤي لتحديد مؤشرات الأداء المستقبلي، مثل ثقة المستهلك.

1-3-2 خدمات استثمارات الروبوت robo –advisory services

منذ ظهورها في عام 2008، قدمت الشركات الناشئة، بالإضافة الى كبار رجال الاعمال، خدمات استثمارية الية توفر حلولا استثمارية من خلال منصات عبر الانترنت، مما يقلل من الحاجة الى التفاعل المباشر مع المستشارين الماليين.

نظرًا لأن المستشارين الآليين أصبحوا أكثر اندماجًا في المشهد الاستثماري، فقد جذبوا انتباه الجهات التنظيمية. في الولايات المتحدة، يجب أن يتم تأسيس شركات الاستشارات الآلية كمستشارين استثماريين مسجلين ويتم تنظيمها من قبل لجنة الأوراق المالية والبورصات(SEC) . وفي نفس الوقت يتم تنظيمهم من قبل هيئة السلوك المالي. في أستراليا، يجب أن يكون جميع المستشارين الماليين حاصلين على ترخيص خدمات مالية أسترالية، وتقدم هيئة الأوراق المالية والاستثمار الأسترالية إرشادات بشأن المستشارين الرقميين الأسترالية للأوراق المالية والاستثمار.كما ان عدد المستشارين الآليين في تزايد مستمر في أجزاء آسيا وبقية العالم. على الرغم من اختلاف المتطلبات التنظيمية، من المرجح أن يخضع المستشارون الآليون لنفس المستوى من التدقيق ومدونات قواعد السلوك مثل غيرهم من المتخصصين في مجال الاستثمار.

1-3-3 تحليل المخاطر risk analysis

وفقا لتوجيهات الجهات التنظيمية في جميع انحاء العالم، اتخذت صناعة الاستثمار العالمية خطوات رئيسية في اختبار الضغط و الاجهاد و تقييم المخاطر التي تنطوي على تحليل كميات هائلة من بيانات المخاطر الكمية و النوعية ,تتضمن البيانات المطلوبة معلومات عن سيولة الشركة و شركائها التجاريين ،و مواقف الميزانية العمومية، و التعرضات الائتمانية ،و الأصول المرجحة بالمخاطر ،و معايير المخاطر ،قد تأخذ اختبارات الاجهاد أيضا المعلومات النوعية في الاعتبار ،مثل إجراءات تخطيط راس المال و التغييرات المتوقعة في خطة العمل و استدامة نموذج الاعمال و المخاطر التشغيلية.

4-3-1 التداول الخوارزمي tranding

التداول الخوارزمي هو بيع و شراء الأدوات المالية وفقا للقواعد و الارشادات المحددة مسبقا,غالبا ما يستخدم التداول الخوارزمي لتنفيذ أوامر مؤسسية كبيرة و تقسيم الطلبات الى أجزاء اصغر و التجزئة عبر مختلف التبادلات و أماكن التداول حيث يوفر tranding للمستثمرين العديد من الفوائد ،بما في \لك سرعة التنفيذ و إخفاء الهوية و انخفاض تكاليف المعاملات.على مدار اليوم ،تقوم الخوارزميات بتحديث و مراجعة استراتيجية التنفيذ الخاصة بها باستمرار على أساس تغير الأسعار و الاحجام و تقلبات السوق .و قد تحدد الخاورزميات أيضا افضل طريقة لتسعير الامر (على سبيل المثال،الحد او امر السوق)و مكان التداول الأنسب (على سبيل المثال، بالتبادل او التجمع المظلم)لتوجيه التنفيذ (**J.Mack و Robert** ، **2018، الصفحات 465-469**)

التكنولوجيا المالية في مجالات أخرى other fintech:

التامين insu rance

اصطدمت التكنولوجيا المتقدمة بقضايا العملاء طويلة الأمد فخلق ذلك سلسلة من التحديات العميقة والدائمة و النظامية للتامين، فتغير سلوك المستهلك و التقنيات المتقدمة تؤدي الى تعطيل صناعة التامين,بالإضافة الى ذلك ،تواصا insurtechs و الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا التكيف مع تجربة العملاء من خلال ابتكارات مثل الاكتتاب الخالي من المخاطر و الشراء الفوري و التفعيل ومعالجة المطالبات فقد برزت نماذج الاعمال في مجال التامين مثل التامين من نظير الى نظير و التامين القائم على الاستخدام و عند الطلب. تعتبر التطورات التكنولوجية و توقعات العملاء المتغيرة هي الدوافع الرئيسية للابتكار في صناعة التامين. يتم تطوير هذه الابتكارات من قبل شركات التامين القائمة وشركات التكنولوجيا الجديدة او الشركات الجديدة المعروفة باسم insurtech الناشئة (**Baumann، 2018، صفحة 07**)

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات technologie IT and infrastructure

تم تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على انها الخدمات المادية،و الإدارة التي تدعم جميع موارد الحوسبة في المؤسسة.وذكروا كذلك انه يدعم جميع تطبيقات ITللمؤسسات بما في ذلك العمليات والتوثيق و التكامل و الصيانة،ان هذا هو الأساس لقدرة iTiالمدرجة في الميزانية و التي توفرها وظيفة نظام المعلومات و يتم مشاركتها عبر وحدات عمل متعددة و مجالات وظيفية ،و مع ذلك،أشار كذلك الى ان ITايشمل كل من الخبرة الفنية و الإدارية لتقديم خدمة موثوقة . (**Wali، 2013، صفحة 19**)

2 التقنيات الرقمية المبتكرة للتكنولوجيا المالية:

من بين الابتكارات التي توصلت اليها صناعة التكنولوجيا المالية تقنيات رقمية و أنظمة الكترونية متطورة نذكر أهمها وفق التالي:

2-1 تقنية البلوك شين block chain

تعد هذه التقنية او ما يعرف ب"سلسلة الكتل" سجل رقمي كبير موزع و مفتوح يتيح نقل ملكية الأصول بين الأطراف في وقت اني real timeدون اللجوء للوساطة و بكل امان بعيدا عن الغش و التلاعب. فتقنية البلوك شين تشرك جميع الافراد عبر العالم مما يجعل منها اكبر قاعدة بيانات موزعة عالميا بين الافراد. و عليه يمكن وفق هذه التقنية بناء سجل دفتري الكتروني لامركزي مشفر ترتب بياناته تاريخيا لا يتلاعب بها ولا تعدل .كما تمتاز هذه التقنية بالشفافية و سرعة و سهولة اجراء الصفقات، مع إمكانية تدخل الأطراف المعنية لبنائها و التأكد من صحتها و الحفاظ عليها وفقا للتنظيم و التعليمات الخاصة باستخدامها. وقد شمل اول استخدام لهذه التقنية التعاملات بالعملات المشفرة كعملة البيتكوين دون تسجيل الخبراء أي اختراق لها منذ انشائها سنة 2008و هذا دليل على امن معلوماتها رغم حداثتها. **(المانسبع ، 2022، صفحة 633)**

2-2 تقنية العقود الذكية smart contracts

هي برنامج حاسوبي تفاعلي غرضه اتمتة المعاملات بين الطرفين او اكثر في العقد تتم برمجته الكترونيا باوامر مشفرة ذاتية التنفيذ، و يستخدم ضمن سجل حسابات لامركزي موزع و مشترك و مستنسخ كنظام "بلوك تشين" لتحويل الأصول او العملات الرقمية كعملة البتكوين. **(المانسبع ، 2022، صفحة 638)**

2-3 تقنية الحوسبة السحابية cloud computing

عرفت ميكروسوفت الحوسبة السحابية بانها"تقديم خدمات الحوسبة (الخوادمو التخزين، قواعد البيانات، والشبكات، والبرمجيات، والتحليلات و اكثر من ذلك)عبر الانترنت، و تسمى الشركات التي تقدم خدمات الحوسبة هذه مقدمي الخدمات السحابية و عادة ما تتقاضى رسوما مقابل خدمات الحوسبة السحابية على أساس الاستخدام ،على غرار الطريقة التي يتم بها تحرير فاتورة المياه و الكهرباء في المنزل . **(بريش، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الاسلامية، 2022-2023)**

2-4انترنت الأشياء internet of things

تعرف على انها شبكة عملاقة يتصل عبرها ملايين الأجهزة، و تتيح جمع و مشاركة البيانات بين الأجهزة و المجسمات و غيرها من أدوات توليد البيانات و تخزينها، بطريقة تسمح معرفة حالاتها و هي بعيدة عن مستخدميها . **(بريش، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الاسلامية، 2022-2023)**

2-5 التشفير (استخدام العملات المشفرة /cryptocurrencies

العملات المشفرة تنتج عن طريق التعدين و يتم تبادها بطريقة لامركزية،يحتوي هذا النوع من العملات على مزايا عديدة ساهمت في تطور قطاع المدفوعات و التجارة العالمية. هذا لسهولة عملية الفع و تسوية المعاملات بسرعة كبيرة و باقل التكاليف من خلال تحويل الأموال دون وسيط من نظير الى نظير. لكن عدم وجود سلطة مركزية عليها يطرح مشكلة حماية الأموال و الاستقرار المالي و حتى الاقتصادي ككل. **(نصيرة و رابح، 2022، صفحة 98)**

2-6 البيانات الضخمة big data

هي مجموعات من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابيا للكشف عن الأنماط و الاتجاهات، لاسيما فيما يتعلق بسلوك الانسان و تفاعلاته, و البيانات الضخمة قد يقاس عددها ب (التيرابايت او ال "بيتابايت" من البيانات التي تتألف من مليارات و تريليونات من سجلات ملايين الأشخاص –جميعها من مصادر مختلفة (مثل شبكة الانترنت، المبيعات، مركز اتصال العملاء، الوسائط الاجتماعية، بيانات الجوال) **(فريد رابح، 2019، صفحة 38)**

2-7 الذكاء الاصطناعي(الدردشة الالية/ Artificiel intelligence

يعني الذكاء الاصطناعي ان الحواسيب يمكنها أداء المهام بطرق "ذكية" من خلال البرمجة الحاسوبية فقط .بينما يعد تعليم الالة فرعا من فروع الذكاء الاصطناعي ،الا انه يعتمد على فكرة بناء الات قادرة على استيعاب و معالجة كم هائل من البيانات و التعلم منها تبقاء نفسها. اما الذكاء الاصطناعي، فلا يعتمد على التعلم البيانات ،بل هو في ابسط صوره ليس الا برنامج متقدم للحاسوب قادر على تنفيذ المهام بطريقة تعتبر "ذكية". **(فريد رابح، 2019، صفحة 46)**

المبحث الثاني : الإطار النظري للخدمات المصرفية

لقد شهد القطاع المصرفي العديد من التطورات العالمية مثل التقدم التكنولوجي الهائل في الصناعة المصرفية، و استحداث أدوات مالية جديدة، هذا بالإضافة إلى انفتاح الأسواق المالية و ظاهرة الدمج المصرفي بين البنوك الكبيرة، و من الجدير بالذكر عن معظم الدول التي شهدت أزمات مالية و اقتصادية، و قد كانت أزمات البنوك قاسما مشتركا، و أحد الأسباب الهامة التي أدت إلى حدوث أزمات مالية و اقتصادية، و يرجع ذلك إلى أهمية القطاع المصرفي في الاقتصاد باعتباره مرآة تعكس الظروف و المعطيات الاقتصادية و تؤثر فيها و يتأثر بها، و لقد أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات و التطورات في مجال الأعمال المصرفية حيث تعد التكنولوجيا سلاحا ذو حدين فمن ناحية أخرى فهي تفرض قيودا و محددات على تلك البنوك و هذه الأخيرة يمكن التغلب عليها من خلال إجراء التغييرات الملائمة في استراتيجية البنك، بالإضافة إلى ذلك فإن تكنولوجيا تمنح البنوك المقدرة على إيجاد و تقديم منتجات و خدمات مالية جديدة للعملاء في سوق الاعمال المصرفية للأفراد و المؤسسات، كما أن النجاح و المنافسة في هذه المجالات من شأنه خلق طلب جديد على المنتجات و الخدمات التي يقدمها البنك و هذا بدوره يوجد قيودا و محددات إضافية على البنك.

المطلب الأول :أساسيات الخدمات المصرفية

تعد الخدمات المصرفية الواجهة الرئيسية للمتعاملين مع المصرف و وسيلة هامة لجذب الزبائن الجدد و المحافظة على الزبائن الحاليين فهي بوابة العبور للتعامل مع أنشطة المصرف المختلفة.

مفهوم و أنواع الخدمات المصرفية

سنتطرق من خلال المطلب إلى فرعين أولا مفهوم الخدمات المصرفية ، ثانيا أنواع الخدمات المصرفية.

الفرع الأول : مفهوم الخدمات المصرفية

تنوعت مفاهيم الخدمات، بحسب المجال او المجالات التي تتصل به، فهناك خدمات اجتماعية، وأخرى مصرفية، و أخرى سياحية، و قد تجمع بين اكثر من مجال، و تعتبر الخدمات المصرفية مكونا هاما من مكونات العمل في أي مصرف، بل إنها غدت من أكثر الأنشطة التي تنال الاهتمام و التطوير، حتى أضحت ميدانا رئيسيا للتنافس فيما بين المصارف، و يقوم الفكر المصرفي المعاصر على تطوير الخدمات المصرفية، بحيث تكون وسيلة و هدفا في الوقت ذاته، إذ تعد الخدمات من أهم الأنشطة المصرفية التي تهتم المصارف بتصميمها و تطويرها لجذب العملاء، لما تشكله هذه الخدمات من مصدر ربحية مغر لإدارات المصارف، فهي تهدف إلى تحقيق جانب من الإيرادات نتيجة أداء الخدمة ، كما أنها في الوقت ذاته أداة لجذب أكبر عدد من المتعاملين سواء في نظم الودائع أو في تظم التوظيف والاستثمار التي يمارسها المصرف، و هو ما يؤدي بشكل غير مباشر إلى تحقيق إيرادات اكبر للمصرف، والخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية لا تخالف هذا الفهم ، فهي تعتبر وسيلة لخدمة المتعاملين و تلبية

حاجاتهم و رغباتهم، و بما يساعد على جذب متعاملين جدد مع المحافظة على المتعاملين الحاليين، وذلك بالنسبة للإبداعات أو للتوظيفات. (**غيث، 2020**)

و يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر و هذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة و لا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس. (**الرويس، 2002**).

و قد يخلط البعض بين السلع و الخدمات، و التفرقة الواضحة بين السلع و الخدمات تكمن في أن الخدمة ليست شيئا ملموسا و لا يمكن تملكها، فعلى سبيل المثال عندما نستأجر غرفة في الفندق لا نأخذ شيئا ماديا عندما نترك الفندق ، و إنما نحصل على درجة من الإشباع و هي الخدمة التي تلقيناها و هي شيء غير ملموس، كذلك الحال عندما نتقدم إلى البنك لإجراء عملية تحويل مبلغ من المال لاحد الأقارب فإننا لا نحصل على شيء مادي ملموس، و إنما نحصل على الإشباع و الرضى من خلال تحويل مبلغ من المال. (**محمد، 2020**)

كما يعرفها كل من Kotler et Armostrong (**P.Kotler, 1996**) بأنها أنشطة أو منافع او إشباعات يقدمها طرف لطرف آخر ، و هي بطبيعتها غير ملموسة، و لا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، و قد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها و تقديمها بمنتج مادي ملموس.

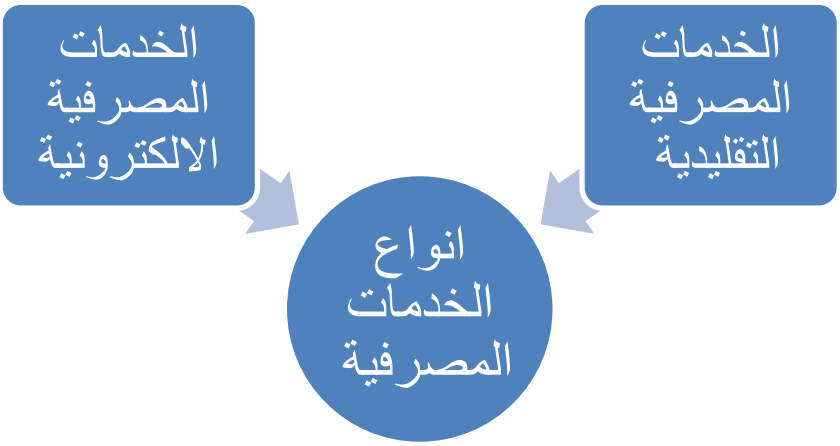
و تعرف الخدمات المصرفية على أنها محصلة التفاعل بين العميل و المصرف نفسه، و أنه يكمن في مدركات العملاء و يشكل في ضوء توقعاتهم عندما يكون مفهوم رضا العميل محلا للتطبيق، و لهذا فإن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس العملاء و تعبر عنها. (**معلا، 2007**)

كما يعبر عنها كونها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، التي تدرك من قبل الافراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها، وقيمها النفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية، و تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية المصرف، و ذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين. (**رهام، 2016**)

الخدمة المصرفية هي أي نشاط او منفعة يستطيع المصرف تقديمها لطرف آخر و يجب أن تكون بالضرورة ملموسة و لا تؤدي على ملكية أي شيء مثل إيداع النقود. (نجم، بدون سنة نشر)

الفرع الثاني : أنواع الخدمات المصرفية

الشكل رقم (5) انواع الخدمات المصرفية



المصدر من: اعداد الطالبين بالاعتماد على (أحمد، 2000) (رشاد العصار و رياض الحلبي ، 2000) (صلاح الدين محمد أمين الامام، 2005) (أوراغ، 2018) (اسماعيل، 2007) (الحمداني، 2003)

تعتبر الخدمات المصرفية حجر الزاوية في الاقتصاد العالمي ،فهي توفر البنية التحتية اللازمة لاجراء المعاملات المالية اليومية .و هي تنقسم الى فئات عدة تغطي احتياجات مالية متنوعة للافراد و الشركات على حد سواء و ذلك كالتالي:

أولا : الخدمات المصرفية التقليدية

تعتبر الخدمات المصرفية أداة لجذب أكبر عدد ممكن من المتعاملين سواء في أنظمة الودائع والتوظيف و الاستثمار التي يمارسها المصرف ، حيث تعددت هذه الخدمات و المتمثلة كالآتي :

- تقديم القروض المتوسطة و الطويلة إذ تعد هذه الوظيفة الاستثمار الأول و الرئيس للمصارف التجارية كما تعد أهم مصادر التمويل الخارجية لمؤسسة الأعمال.
- إصدار خطابات الضمان و الاعتمادات المستندية لتسهيل عمليات التجارة الخارجية. **(أحمد، 2000)**
- بيع و شراء الأوراق المالية و تحصيل الأوراق التجارية لصالح الزبائن فضلا عن تقديم الخدمات الاستشارية للزبائن فيما يتعلق بأعمالهم و مشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالمصرف. **(رشاد العصار و رياض الحلبي ، 2000)**
- فتح الحسابات الجارية و القيام بخدمات ترويج الأسهم و إدارة الاكتتاب فيها و خدمات المبادلات و المستقبليات و العقود الآجلة و التفضيل. **(أحمد، 2000)**

- تمارس المصارف عن طريق خدماتها المصرفية دور الوكيل عن طريق توظيف أموال الزبائن في مجالات اقتصادية مختلفة ذات مردود اقتصادي مهم. **(صلاح الدين محمد أمين الامام، 2005)**
- دراسة الأوضاع الاقتصادية و المالية و القوانين و التشريعات و تقديم المقترحات التي تهدف على تشجيع الاستثمار و تنمية المدخرات و الصادرات و تطوير التكنولوجيا و زيادة الإنتاج.

ثانيا : الخدمات المصرفية الالكترونية :

أمام التطورات التكنولوجية التي عرفتها الحياة الاقتصادية، شرعت مختلف البنوك بتكثيف الاستفادة من التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، بهدف تطوير اساليبها و خدماتها وعصرنة النشاط المصرفي بالتوجه إلى الصيرفة الالكترونية في السنوات الأخيرة. **(أوراغ، 2018)**

1- **أجهزة الصرف الآلي:** خدمة تقدمها المصارف لزبائنها لتخفيض ضغط العمل و تجنب الإجراءات الإدارية.

2- **البطاقات البلاستيكية الممغنطة:** البطاقات المدفوعة مسبقا.

3- **بنك الهاتف النقال:** تعتبر خدمة الواب المصرفي من أحدث التقنيات التي تقدمها البنوك و هي تتيح لعملاء البنك الوصول إلى حساباتهم المصرفية و إجراء معاملاتهم عبر أجهزة الهاتف الخلوي. **(اسماعيل، 2007)**

4- **الصيرفة عبر الانترنيت :** يعد العمل المصرفي عبر الانترنيت من أحدث التقنيات المصرفية لما يؤول عليه من نظم و تكنولوجيا تواكب التطورات الحاصلة في مجال التجارة الالكترونية و نظم المعلومات و وسائل الاتصالات الحديثة و يعرف العمل المصرفي عبر الانترنت بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنيت وسيلة للاتصال بين المصرف و الزبون. **(الحمداني، 2003)**

المطلب الثاني : مكونات و أبعاد الخدمات المصرفية

تناولنا في هذا المطلب مكونات الخدمات المصرفية كفرع أول ثم أبعادها كفرع ثاني.

الفرع الأول : مكونات الخدمات المصرفية

أولا : الحساب المصرفي :

تم تعريف الحساب المصرفي من وجهات نظر متعددة، بعضها قانونية و الأخرى اقتصادية كالتالي:

من الناحية القانونية الحساب المصرفي هو اتفاق بين البنك الذي يفتحه و الشخص الذي يفتح لصالحه، حيث ينظم العلاقات القائمة بينهما سواء كانت سحبا أو إيداعا أو عملية أخرى. **(لطرش، 2011)**

أما من منظور اقتصادي، فالحساب المصرفي هو رقم تسلسلي يرمز إلى صاحبه يمثل مختلف العمليات القائمة بينه و بين البنك. و هو رمز شخصي لا يمكن لأي شخص آخر التصرف فيه سوى صاحبه أو بأمر منه، يتجسد ذلك في التوقيع على وثيقة السحب.

ثانيا : القروض : تعتبر القروض من أهم أوجه استثمار الموارد المالية للبنك، فهي تمثل الجانب الأكبر من الأصول، كما يمثل العائد المتولد عنها الجانب الأكبر من الإيرادات ، إذ أن هذه العملية هي التي تحقق السياسة المالية في أي بلد و في الجزائر على وجه التحديد. (إبراهيم، 2015)كلما أتيحت البيانات بشكل أكثر حول التحويلات المالية عبر الحدود ، كلما استقطبت هذه التدفقات المالية اهتماما متزايدا من قبل القطاع الخاص، و الحكومات و هيئات التنمية على حد السواء. (ايسرن، 2005)

رابعا : الخدمات الاستثمارية :

تهدف الخدمات الاستثمارية للاستثمار الأجنبي إلى مساعدة الحكومات الأعضاء في إعادة النظر و تعديل السياسات، و الأنظمة، و الاستراتيجيات الاستثمارية المؤثرة في مجال الاستثمار الأجنبي. (المتحدة)

خامسا : الخدمات الالكترونية :

جميع الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية و اللاسلكية، و المعلومات، وتقنيات الوسائط المتعددة. (الغني، 2022)

الفرع الثاني : أبعاد الخدمات المصرفية

الشكل(06) :ابعاد الخدمات المصرفية



المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على (الطاهر، 2019) (محمد تركي ، 2006)

تباينت آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة المصرفية ، و في دراسة أجريت عام 1985 في محاولة لوضع مقياس لجودة الخدمة كأول نموذج لقياس و تفسير جودة الخدمة توصلت إلى

أن هناك عشرة أبعاد لجودة الخدمة ، و في سنة 1990 تم دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة ابعاد لتقييم جودة الخدمات المصرفية تتمثل في : **(الطاهر، 2019)**

1- **الاعتمادية** : و تتمثل في ثبات الأداء، أي الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد المحدد و بشكل دقيق و مستقل. **(الطاهر، 2019)**

تعني الأداء او الموثوقية او المعولية أي الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد. و يصفها (Davis) انها درجة التزام المصرف بالموعد اتجاه الزبون. ويشير (kotler) الا انها من الوسائل الطبيعية للمصرف و قدرته على تقديم خدمة بشكل موثوق و دقيق حسب الموعد و تقدم المصارف الخدمات حسب هيكلية محددة يجب مراعاتها عند موعد التسليم و تقديم خدمة و حل المشكلات و السعر **(محمد تركي ، 2006)**

2- **الملموسية** : تمثل المرافق و التسهيلات المادية المستخدمة في تقديم الخدمة و المعدات و مظهر الموظفين في مكان الخدمة. **(الطاهر، 2019)**

تعني الدليل المادي للخدمة و يتم التعرف على الملموسية بسهولة من خلال الزي الرسمي لموظفي المصرف،و توفير المكان المناسب للموظفين حتى يتمكنوا من تقديم خدمة جيدة للزبون في الوقت الازم .و يرى (kotler) ان الملموسية تعني الوسائل المادية المتمثلة بالمرافق العامة و هياة الموظفين و غالبا ماتعتمد المصارف على بعد الملموسية لبناء علاقات جيدة مع الزبائن الحاليين و المتوقعين **(محمد تركي ، 2006)**

3- **الاستجابة** : تتمثل في الاستعداد و الرغبة لمساعدة العميل، و قدرة إدارة المصارف على تقديم الخدمة السريعة و تطويرها. **(الطاهر، 2019)**

و يقصد بها وجود الرغبة في المساعدة الفورية للزبائن و تزويدهم بالخدمة و يتجسد هذا في سرعة انجاز الخدمة و كيفية التعامل مع متطلبات الزبون (الشكاوي و الأسئلة) و يرى (Davis) ان الاستجابة تعني الرغبة في استعداد المصرف لتقديم خدمة للزبون بسهولة **(محمد تركي ، 2006)**

4- **الأمان** : و تمثل نقل الثقة و الأمان للعميل بالمحافظة على سرية تعاملاته و الأمن المالي والصدق في التعامل. **(الطاهر، 2019)**

تسعى جميع المنظمات المصرفية لكسب قناعة الزبون و ذلك بقدرة المصرف على كسب ثقة الزبائن بالمعلومات و لطف القائمين على تقديم الخدمة و قدرتهم على استلهام الثقة و يرى (Davis) بانها المصداقية و الأمانة التي يعتقد بها الزبون في المصرف و يميل هذا البعد الى أهمية واضحة للخدمات التي يدركها الزبون كالمخاطر او شعور بعدم التأكد بخصوص قدراته على تقييم منافعها و مخرجاتها كالخدمات المصرفية و خدمات التامين. **(محمد تركي ، 2006)**

5- **التعاطف:** يمثل التواصل الجيد و الاهتمام بالعملاء و تفهمهم و العناية بهم. **(الطاهر، 2019)**

يشير الى الادب و الاحترام و المودة من خلال الاتصال الشخصي بالزبون. فمقدم الخدمة (المصرف) يضع سياسات عامة لتوطيد العلاقة مع الزبون و الموظفين و العلاقات الشخصية تحصل عن طريق التعامل باستمرار بين مقدم الخدمة و طالبها و خاصة في المصارف التي تتعامل مع عدد قليل من الزبائن . التعاطف يعني العناية بالزبون و الاهتمام بالمشكلات التي قد يتعرض لها في المصرف و العمل على إيجاد حلول بطرائق إنسانية راقية . **(محمد تركي ، 2006)**

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى فرعين هما كالآتي :

الفرع الأول : سعر الفائدة و الخصم و الضمانات المصرفية :

أولا : سعر الفائدة :

تعرف الفائدة على أنها مبلغ من المال يدفع مقابل استخدام رأس المال لمدة زمنية معينة. **(فاضل، 1999)**

إما سعر الفائدة فغنه النسبة المئوية لمقدار الفائدة منسوبا إلى المبلغ الأصلي و الذي لا يدفع فقط ثمنا للاقتراض و إنما كنوع من المكافآت المدخرين. **(عطية، 2008)**

ثانيا : سعر الخصم :

سعر الخصم هو نسبة مئوية قد تقترب من سعر الفائدة المعتمدة بالبنوك و تستخدم لغرض خصم الأوراق التجارية –الحوالة ، الكمبيالة– التي تقدمها الوحدات الاقتصادية قبل موعد الاستحقاق لتلك الموجودات لغرض الحصول على السيولة النقدية عبر العمليات المصرفية أما سعر إعادة الخصم فهو سعر الفائدة التي يحصل عليها البنك المركزي لقاء ما يعيد خصمه من أوراق تجارية تقدمها البنوك التجارية للحصول على الأموال.

ثالثا : الضمانات المصرفية :

يعرف الضمان بأنه تعهد بسداد القرض أو مواجهة التزام على شخص آخر إذا عجز المدين الأصلي عن السداد فقد اعتبر الضمان التزاما طارئ إذ تتميز الظروف الحالية بمخاطر كبيرة في هذا المجال نظرا لكون إصدار الضمانات يشكل جانبا هاما من الخدمات المصرفية على اعتبار انها نوعا من الحماية و التأمين للمصرف من مخاطر التوقف عن السداد فضلا عن أنها توفر الموثوقية الكاملة لكافة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف. **(خالد، 2003)**

و تكون إما ضمانات نقدية أو أوراق مالية أو ضمانات شخصية أو ضمانات مقابل بضائع أو ضمانات عقارية.

الفرع الثاني : تنوع التسهيلات الائتمانية المقدمة و جودة الخدمة المصرفية المقدمة

أولا : تنوع التسهيلات الإئتمانية المقدمة

هي خدمات مصرفية يستطيع زبون المصرف أن يحصل عليها بغض النظر عن وضعه القانوني والمالي و التجاري، و تصنف هذه التسهيلات إلى : (نجم، بدون سنة نشر)

- التسهيلات الائتمانية المباشرة.
- التسهيلات الائتمانية غير المباشرة.

ثانيا : جودة الخدمة المصرفية المقدمة :

و تعرف بأنها ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إداركهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العميل نتيجة حصولهم على الخدمة لذا فإن الخدمة الجيدة هي التي تتفق وتتطابق مع توقعات العملاء و بالتالي هي أداة جذبهم لهذه الخدمة. **(اسماعيل، 2007)**

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

1. تعريف الدراسات السابقة:

تعرف الدراسات السابقة على انها: يعد إدراج الدراسات السابقة أمراً بالغ الأهمية في البحث العلمي، فهو جزء لا يتجزأ من ضمان دقة البحث وشموله. لا تتضمن الورقة البحثية المكتوبة جيدًا نتائج الباحث العلمي فحسب، بل تعتمد أيضًا على مجموعة المعرفة الموجودة في هذا المجال. ومن خلال القيام بذلك، يصبح البحث موردا قيما للدراسات والتحقيقات المستقبلية. تشير الدراسات السابقة إلى مجموعة الأبحاث التي تتعلق بالموضوع المحدد الذي يتم تناوله. ويعتمد الباحث العلمي على هذه الدراسات في تحليل وفحص محتواها، مما يسمح بإجراء مقارنة دقيقة بين الدراسات السابقة والأبحاث الحالية الجاري إجراؤها **(يحياوي، 2021)**

كما تعرف بانها: تشمل الدراسات السابقة جميع الأبحاث المتعلقة بالموضوع والتي تم نشرها بأي شكل من الأشكال، طالما أنها تقدم مساهمة علمية قيمة. ويمكن نشر هذه الدراسات من خلال المنشورات المطبوعة، أو المحاضرات، أو العروض التقديمية الصوتية، أو مجموعة من الوسائط السمعية والبصرية. كما يمكن تقديمها إلى المؤسسات العلمية بغرض الحصول على درجة علمية أو مقابل تعويض مالي، أو ببساطة من باب الرغبة في المساهمة في المجتمع العلمي. تشير الدراسات السابقة إلى مجموعة الأبحاث الجماعية التي أجرتها مجموعات بحثية أخرى تستكشف نفس الموضوع الذي يتناوله الباحث العلمي الحالي. تعمل هذه الدراسات كأساس لتحليل وفحص الموضوع في البحث العلمي الخاص بالباحث. ومن خلال دراسة وتدقيق هذه الدراسات السابقة، يستطيع الباحث مقارنة نتائجه مع أبحاثه الخاصة، وبالتالي تعزيز عمق واتساع بحثه العلمي **(حمزة ، حسين ، و عبد الله، 2022)**.

و عليه يمكن القول بان الدراسات السابقة هي و عليه يمكن القول بان الدراسات السابقة في البحث العلمي هي مجموعة الأبحاث والدراسات التي أجريت من قبل علماء آخرين في نفس المجال الذي يدرسه الباحث حاليًا. و تعتبر الدراسات السابقة مصدرا هاما للمعرفة والفهم العميق للموضوع المدروس، حيث تقدم إطارا للتفكير والتحليل والتوجيه للبحث الجديد.

2. أهمية الدراسات السابقة: (طواهر و ميدون، 2021)

- يمكن أن يساعد الإلمام بالدراسات السابقة الباحثين على اتخاذ الخيارات الصحيحة لأبحاثهم ويوفر عليهم عناء تكرار الدراسات السابقة.
- تعرف الباحث بالصعوبات التي وقع فيها الباحثون الاخرون ماهي الحلول التي توصل اليها
- تزويد الباحث بالإجراءات التي يمكن ان يستفيد منها
- تساعد الباحث في اختيار أداة او سيلة او تصميم أداة مشابهة لاداة أخرى ناجحة لتلك البحوث

تبرز أهمية البحوث السابقة في المشاريع البحثية باعتبارها العمود الفقري للبحث. فالبحوث السابقة تزود الباحث بوجهات نظر متعددة ومتنوعة حول البحث، وتوفر للباحث نظاماً ومعرفة حول مشروعه، والآليات المنهجية المناسبة للبحث، والأساليب والتقنيات التي استخدمها السابقون والنتائج التي توصلوا إليها.

3. عرض الدراسات السابقة:

يمكن ابراز عدد الدراسات التي تناولت موضوع البحث و عالجته فيما يلي:

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية

هناك العديد من الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغتين العربية و الأجنبية و سيتم التطرق اليها من خلال هذا المطلب

دراسة (بالعبيدي و مشراوي ، 2023)، المعنونة ب: تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كألية لرقمنة الشمول المالي –دراسة تجارب بعض الدول العربية– تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية في بعض الدول العربية ودورها في رفع مستوى الشمول المالي الرقمي. حيث تم ذلك من خلال تسليط الضوء على العلاقة المتداخلة بين تقنيات التكنولوجيا المالية والشمول المالي الرقمي، باستخدام المنهج الوصفي لعرض الجانب النظري للدراسة والمنهج التحليلي لدراسة تجارب بعض الدول العربية في استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية، بالإضافة إلى واقع الشمول المالي الرقمي في الوطن العربي. وخلصت الدراسة إلى أن :

- ✓ تعتبر التقنيات المالية الذكاء الاصطناعي و البيانات الضخمة أدوات فعالة لتعزيز الشمول المالي الرقمي من خلال تسريع تسريع وصول الخدمات المالية الرقمية للفئات المهمشة ماليا بتكلفة اقل وجودة اكبر
- ✓ الدول العربية تسعى جاهدة لرفع مستوى الشمول المالي الرقمي من خلال استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية

دراسة (احسن ، عماد، و سارة ، 2022) ،الموسومة ب : تحليل واقع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية –التجربة المصرية نموذجا– تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية، من خلال عرض وتحليل حجم الاستثمارات العربية في التكنولوجيا المالية المتعلقة بالشركات الناشئة نظرًا للحاجة المتزايدة للخدمات المالية الحديثة والرقمية لزيادة تطوير حجم ونوعية العملاء، مع عرض تجربة شركات التكنولوجيا المالية الناشئة المصرية كنموذج حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤلات الدراسة و لتحقيق أهدافها فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الاطار الفكري و النظري لموضوع الدراسة و التحليلي للقيام بتحليل البيانات و التجارب الدولية وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

- ✓ عدم جدوى الفرضية الأولى القائلة ان التكنولوجيا المالية هي شكل من اشكال الابتكار في تقنيات الخدمات المالية و التي تحاول وضع تعريف شامل لها حيث انه يمكن الحصول على فهم افضل من خلال تطوير و تعزيز الخدمات المالية و تحسينها بفعل تقنيات جديدة

تتميز التكنولوجيا المالية عالميا بتنوع التقنيات و المجالات فيها، حيث عرفت نموا سريعا في حجم النشاط الاستثماري

دراسة (سعيدة ، 2019)، المسماة ب: التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مجال التكنولوجيا المالية وخدماتها، وتحليل النتائج التي تحققت في مجال الاستثمار العالمي بعد الأزمة المالية العالمية. كما تهدف الدراسة إلى فهم واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وتحديد أهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، وتحليل دوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية. و توصلت هذه الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية هي قطاع ناشئ يوفر جميع أنواع الخدمات المالية التقليدية بطريقة متطورة وسريعة ودقيقة. وقد تم أيضًا الاستنتاج بأن الدول العالم قد أحرزت تقدمًا كبيرًا في هذا المجال على الرغم من حداثته. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ التكنولوجيا المالية هي أي اختراع يعتمد على التكنولوجيا لتطوير قطاع التمويل و تعتمد خدماتها على السهولة و السرعة.
- ✓ يواجه استخدام التكنولوجيا المالية في الدول العربية صعوبات عدة أهمها :ضعف الاعمال و ندرة الاعمال المغامرة إضافة الى مشاكل جودة الانترنت و الاتصال .

دراسة (بن عيسى و موري، 2022) ،**التكنولوجيا المالية الاسلامية ...ثورة التمويل الرقمي –التجربة الماليزية–**،تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية كآلية عصرية لتعزيز خدمات التمويل والدفع في المصارف الإسلامية بطريقة أكثر فعالية وبأقل تكلفة،بالنظر الى طبيعة الموضوع و من اجل الوصول الى اهداف الدراسة و الإحاطة بمختلف جوانبها تم الاعتماد على المنهج الوصفي لوصف حيثيات الدراسة و تطورها و كذا المنهج التحليلي لتحليل مختلف بيانات واحصائيات الدراسة و من اهم نتائج هذه الدراسة :

- ✓ التوجه نحو التكنولوجيا المالية يفرض على المصارف و المؤسسات المالية الإسلامية مواكبة التطورات و تعزيز الخدمات المالية بتقنيات حديثة تسمح للمتعاملين بممارسة الصيرفة بجودة عالية و اقل تكلفة و خطورة .

دراسة (وفاء و ايمن ، 2021)، **شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كآلية لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل فيروس كورونا – حالة الدول العر بية–**، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الذي يمكن أن تلعبه شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في توفير التمويل المستحدث المناسب

للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة فيروس كورونا. حيث تمت مجريات هذه الدراسة من خلال دراسة حالة الدول العربية في مجال تعزيز المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتوفير التمويل اللازم قبل وأثناء وبعد انتشار الفيروس. تعتمد الدراسة على نماذج أعمال شركات التكنولوجيا المالية الناشئة التي تعتمد على التمويل البديل الرقمي المبتكر، وتحليل علاقتها بتحقيق أهداف التنمية المستدامة لعام 2030. كما تقوم الدراسة بتقديم وتحليل واقع شركات التكنولوجيا المالية ومنصاتها الرقمية وتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية قبل انتشار فيروس كورونا. و تم الاعتماد على المنهج الوصفي و التحليلي المقارن الأكثر ملاءمة لوصف و تحليل المشكلة المطروحة و الاحصائي لتحليل مجموعة من الاحصائيات و المعلومات و خلصت الدراسة الى ان نماذج اعمال شركات التكنولوجيا المالية و تطبيقاتها تسهم بشكل كبير في استحداث بدائل تمويلية جديدة لتمويل المشاريع الصغيرة و المتوسطة .

دراسة (Bansal، 2021)، perspective of Financial technologie in achieving Financial inclusion rural India تهدف هذه الدراسة الى :

- ✓ تعمل التكنولوجيا المالية كقوة دافعة لتحقيق المزيد من الاستدامة و الشمول
- ✓ تتيح لنا التكنولوجيا المالية جمع البيانات و المعلومات

المنهج المتبع هو المنهج الوصفي

خلصت الدراسة الى النتائج التالية:

- ✓ تعمل التكنولوجيا المالية كقوة دافعة لتحقيق المزيد من الاستدامة و هيكل اقتصادي شامل

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالخدمات المصرفية:

دراسة (ديدوش و حريري ، 2022)، **تحت عنوان واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية،**هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية و التطرق الى واقع هذه الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية العامة و الخاصة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي و من بين النتائج المتوصل اليها ما يلي :

- ✓ الخدمة المصرفية الالكترونية نمط جديد في المجال يشهد اقبالا متزايدا من طرف الافراد
- ✓ للخدمات المصرفية الالكترونية مساهمة كبيرة في استراتيجية توزيع الخدمات المصرفية
- ✓ يتميز العمل المصرفي الجزائري بانه يقدم خدمات تقليدية الا ان التطور التكنولوجي الزمه ان يتبنى خدمات مصرفية حديثة
- ✓ واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام الجزائري مازال في مرحلة اولية

دراسة (عمران و موراد، 2016)،**اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف دراسة حالة الوكالات العمومية و الخاصة لولاية البليدة،** تهدف هذه الدراسة معرفة اثر

الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف من خلال بعض الوكالات العمومية و الخاصة العاملة بمدينة البليدة ،وذلك باستخدام استبيان وجه لعينة مكونة من 223 عَميل من عملاء تلك الوكالات، ولقد بَينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة المصرفية.

تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة و هذا حسب مختلف أبعاد الجودة ، كما أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة (محلوس، بقاط، و دوه، 2021)، مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية –دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك–كالة الوادي،

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية و تم التركيز على نموذج خاص لدراسة العلاقة السابقة من خلال الابعاد التالية: الاعتمادية والاستجابة و طبقت الدراسة على الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط _بنك، وكالة الوادي حيث وزعت 120 استمارة على زبائن البنك ، 90 منها فقط صالحة للتحليل حيث تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)و قد توصلت الدراسة الى نتائج اهمها :

- ✓ ساهمت الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال الابعاد التالية: الاعتمادية و الاستجابة

دراسة (سعاد و محمد، 2023)،تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية–دراسة حالة البنك الوطني الجزائري–، تكمن اهمية هذه الدراسة في اهمية تطوير الخدمات المصرفية، باعتبارها محدد استراتيجي لبقاء المصرف و استمراريته و معرفة التطور الحالي في استخدام الدفع عبر الانترنيت في الجزائر ولتعرف على اهم التطورات في الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري حيث استخدما في هذه الدراسة المنهج الوصفي بتوظيف اداتي الوصف و التحليل ،و هذا لوصف و تقديم المفاهيم المتعلقة بالخدمة المصرفية و تحديثها، بالإضافة الى التحليل من خلال جمع البيانات المتعلقة باستخدام الدف عبر الانترنيت و حجم المعاملات المالية ،بالإضافة الى تحليل بيانات البنك الوطني الجزائري (BNA) وهذا بالاستعانة ببرنامج اكسيل و لقد توصلا من خلال هذه الدراسة الى ان انظمة الدفع عبر الانترنيت عرفت تزايدا ملحوظا خلال سنتي 2021– 2022 ،كما ان البنك الوطني الجزائري، من اكثر البنوك الجزائرية تطويرا و تحديثا لخدماته المصرفية بالإضافة الى ادخال خدمات الصيرفة الاسلامية ضمن تشكيلة خدماته المصرفية .

دراسة (عمارة و يونسي، 2021) بعنوان، اثر تنوع الخدمات المصرفية الاسلامية في تحقيق رضا الزبون،

تهدف هذه الدراسة الى اختبار اثر الخدمات المصرفية الاسلامية على رضا الزبون،اذ تتنوع هاته الخدمات بين التقليدية ،الخدمات الاستثمارية و الخدمات الاجتماعية حيث اعتمد الباحثان على الاستبانة ،حيث وزعت 155استبانة على عينة من زبائن بنك البركة الجزائري ،و تم تحليلها باستخدام البرنامج

الاحصائي Spss .توصلت الدراسة الى وجود اثر ايجابي و قوي بين الخدمات المصرفية الاسلامية ورضا الزبائن .

دراسة (حياة ، 2023) **المعنونة ب: تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية مطلب لتعزيز الشمول المالي :حالة الجزائر**، يهدف هذا المقال الى تسليط الضوء على واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر وبيان مساهمتها في دعم و تعزيز الشمول المالي .و ذلك من خلال اجراء دراسة تحليلية على تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر. و قد خلصت نتائج الدراسة الى انه رغم تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر و زيادة التعامل بها في السنوات الاخيرة ،الا ان مساهمتها في تعزيز الشمول المالي لم ترق الى المستوى المطلوب.

دراسة (بلمهدي ، علام ، و خليفي ، 2018) ، بعنوان الخدمات المصرفية الالكترونية –دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الالكترونية البنك الوطني الجزائري BEA – ،هدفت الدراسة لتقييم واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية ،اذ حاول الباحثين الالمام بمختلف الادبيات النظرية المتعلقة الدراسة، و من اجل اسقاط موضوعي للمفاهيم تم اجراء دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الجزائر الخارجي BEA. و بعد الدراسة و التحليل تم الوصول لمجموعة من النتائج مفادها اهتمام البنك بأبجديات التسويق الالكتروني و الصيرفة الالكترونية اذ تبين ان بنك BEA يتبنى مقاربة الخدمات المصرفية الالكترونية حيث يجسد ذلك عبر عدة اساليب منها الدف الالكتروني.

الدراسات السابقة المتعلقة بالخدمات المصرفية باللغة الاجنبية :

دراسة (f.faghani–، 2012) بعنوان mobile banking service quality and customes (satisfaction (application of servqual model)

هذه الدراسة لتطبيق نموذج جودة الخدمات من اجل دراسة العلاقة بين الخدمات المصرفية عن بعد وارضاء العميل،و حاول الباحث سد الفراغ عبر تطبيق نموذج servqual لدراسة جودة هذه الخدمات المقدمة من طرف البنوك في ايران ،الباحث استعمل هدف ارضاء العميل كمتغير معتمد على الابعاد الخمسة للخدمات المصرفية كما هو الحال مع المتغير المستقل حيث تبين انه من شانها ان تترابط مع ارضاء الزبون بشكل فعال .

الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية :

دراسة (**زواويد و حجاج ، 2018**)، **تحت عنوان: التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي....الواقع و الافاق،** تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على تطور التكنولوجيا المالية كموضوع حديث في المجال المالي والمصرفي، وتناقش أهم الخدمات والحلول التي تقدمها شركات Fintech. كما نهدف أيضًا إلى دراسة الشركات الرائدة عالميًا في قطاع التكنولوجيا المالية وتحليل تطورها، والتوصل إلى الآفاق

المستقبلية لهذا القطاع في ظل الثورة التكنولوجية التي غيرت طرق الادخار والاستثمار والإنفاق والاقتراض.

دراسة (ايمان ، عواطف ، و شافية ، 2020) ابتكارات التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير اداء البنوك الاسلامية العربية،

يهدف هذا البحث الى القاء الضوء على التأثير الإيجابي لابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، حيث تمكن تقنيات و ابتكارات التكنولوجيا المالية البنوك من سهولة التعريف بمنتجاتها المالية و تقديم خدماتها بكل كفاءة و جودة عالية مما ينعكس بالإيجاب على قدرتها لا على التنافس في السوق المالية وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث توصل البحث الى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ ترفع ابتكارات التكنولوجيا المالية حظوظ البنوك الإسلامية العربية لما توفره من تقنيات رقمية متقدمة تسهم في الرفع من قدراتها التنافسية و تزيد من كفاءتها في أداء خدماتها
- ✓ تشكل ابتكارات التكنولوجيا المالية أداة سحرية للبنوك الإسلامية العربية ،تساعدها في تعزيز نجاحاتها الحالية و في نفس الوقت فرض تواجدها في مختلف الأسواق الدولية
- ✓ أصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة ملحة و سياسة استراتيجية يجب ان تعطي حقها لضمان تواجد اكبر و انتشار أوسع للأنظمة البنكية الإسلامية

دراسة (عمران و جعيل ، 2020) **تكنولوجيا المالية الحديثة و اثارها على البنوك والمؤسسات المالية**

يهدف هذا البحث الى عرض و مناقشة أهمية استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة على مستوى عمل البنوك و المؤسسات المالية عبر استعراض بعض النتائج و الحقائق الهامة في هذا المجال ووفقا لطبيعة البحث، و تحقيقا لاهدافه الأساسية ،وبما يتوافق بالإجابة على الأسئلة المطروحة ،فقد تطلب ذلك استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع البيانات و الاحصائيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية الحديثة ،وتحديد اثارها في عمل و سياسة البنوك و المؤسسات المالية و تم التوصل من خلال هذا البحث الى مجموعة من النتائج الهامة ، لعلنا نذكر منها النتائج التالية:

- ✓ ان التقنيات الرقمية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أصبحت بدون شك تشكل بالنسبة للشركات و للبنوك و المؤسسات المالية عاملا هاما من عوامل الإنتاج الحديثة
- ✓ ان اهم اسهام للتقنيات الرقمية و تكنولوجيا المعلومات هو تخفيض التكاليف للمعاملات عبر تحقيق مستويات هامة من الكفاءة العالية

دراسة (بوخاري، 2022) **دور التكنولوجيا المالية في تطوير اداء البنوك الاسلامية، عرض لتجارب دول رائدة**

تهدف هذه الورقة البحثية الى معرفة و تبيان دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء المصارف الإسلامية و الصناعة المصرفية الإسلامية، و تسليط الضوء على واقع استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية من خلال عرض لتجارب دول رائدة انموذجا، اذ اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصل البحث لمجموعة من النتائج، من ضمنها ان التكنولوجيا المالية تسهم بشكل فعال في تحقيق تنمية مستدامة للصناعة الإسلامية من خلال الحلول المبتكرة و الأدوات ،و المنتجات المالية الجديدة التي خلقتها، كما انها تساهم في التقليل من مخاطر التمويل و تحقيق الشمول المالي في البلدان محل الدراسة و غيرها .

دراسة (سعيدة ن.، 2022)،التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية،

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في ابراز أهمية تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في مجال الخدمات المالية و محاولة تحديد اثار التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية و الاقتصاد ككل، وذلك من خلال التطرق للمفاهيم النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و المؤسسات الناشئة التي تمارس نشاطها في هذا المجال مع ذكر تجارب بعض البلدان الرائدة و للإجابة على اشكالية هذا البحث تم الاعتماد على منهجين الوصفي من خلال معالجة المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع البحث، و التحليلي من خلال معالجة بعض المعطيات الميدانية و تجارب بعض البلدان في هذا الميدان و قد خلصت الدراسة الى ان القيود التي تواجه اداء الخدمات المالية ساعد على انتشار التكنولوجيا المالية

دراسة (راشدة ، 2021) تحت عنوان: تأثير المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على البنوك العمومية بالجزائر،

تهدف هذه الدراسة لتحليل تأثير المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على البنوك العمومية بالجزائر حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ،كونه ملائما للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة. حيث خلصت الى مجموعة من النتائج، اهمها ان توجه المؤسسات الناشئة نحو مجال التكنولوجيا المالية يؤثر و يتاثر بدرجة تطور النظام البنكي و قدرته التنافسية

دراسة (عمروش و شنايت، 2023)،المسماة ب: التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير الخدمات المالية الاسلامية،

يهدف هذا البحث الى :

- ✓ التعرف على التكنولوجيا المالية في مختلف مؤسسات التمويل الاسلامي.
- ✓ ادراك اثر التكنولوجيا المالية على المصارف بصفة عامة ،و معرفة مختلف الفرص التي تتيحها هذه التكنولوجيا للصيرفة الاسلامية.
- ✓ تسليط الضوء على تقنيات التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية الاسلامية .
- ✓ تحديد الاثار الناجمة على الادماج التكنولوجي في المؤسسات المالية الاسلامية.

و بغية الالمام و الاحاطة بمختلف جوانب الموضوع و الاجابة على الاشكالية المطروحة تم اعتماد الاسلوب الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات لدراستها، من خلال وصف طبيعة التكنولوجيا المالية ،و تحليل دورها و اثارها على الخدمات المالية الاسلامية و من خلال هذا البحث تم الوصول الى النتائج التالية :

- ✓ تعتمد التكنولوجيا المالية على الجمع بين الخدمات المالية و احدث التقنيات التكنولوجية، لتطوير و ابتكار خدمات و منتجات مالية مستحدثة.
- ✓ التكنولوجيا المالية الاسلامية هي اي تكنولوجية مالية تلبي احتياجات المؤسسات المالية الاسلامية و هي مصممة لحفظ المبادئ التي وضعتها الشريعة الاسلامية .
- ✓ تعدد انواع شركات التكنولوجيا المالية تبعا لتعدد اغراضها، فهناك شركات تعمل في مجال التمويل و اخرى في مجال ادارة الثروات او الاصول و منها من يعمل في مجال المقطوعات.

دراسة (فاطمة الزهراء ، 2021)بعنوان ،واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الاسلامية، تهدف هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على موضوع التكنولوجيا المالية في المصارف الاسلامية والتطرق لمختلف تطورات الفينتك في مختلف مؤسسات التمويل الاسلامي حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف طبيعة التكنولوجيا المالية، و تحليل دورها في المصارف الاسلامية و من بين اهم نتائج هذه الدراسة انه يمكن للتكنولوجيا المالية ان تفتح افاقا جديدة و ابتكارات كبيرة في منتجات التمويل الاسلامي في المصارف الاسلامية .

دراسة (نصيرة و رابح ، 2022)، **بعنوان استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الاسلامية –دراسة حالة دول منظمة العمل الاسلامي** – تسعى الدراسة الى تبيان استخدامات تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الاسلامية ،مثل البلوكتشين و العملات المشفرة ،وواقعها في دول منظمة التعاون الاسلامي ،و لتحقيق اهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي ،و المنهج التحليلي من اجل توضيح كل المفاهيم المتعلقة بالدراسة و تحليلها و توصلت الدراسة ان التكنولوجيا المالية من خلال تقنياتها ساهمت في انتشار المالية الاسلامية و طورتها بالرغم من حداثة هذه الاخيرة.

الدراسات الاجنبية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية :

دراسة(Idah, 2021) The impact of fintech on Islamic banking and the collaboration model:a systematic review studies in indonesia

يهدف هذا البحث الى تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك الاسلامية و اكتشاف نوذج التعاون بين الاثر و البنوك الاسلامية لتحسين الخدمات المالية، تم معالجة هذه الدراسة بواسطة مراجعة الادبيات المنهجية ،ثم تم تحليلها باستخدام برنامج NVIVO 12 لتحديد الكلمات المتقاطعة على الاوراق الموجودة وتحليل

14 ورقة في المراجعة المنهجية حيث كانت نسبة الخدمات مرتفعة مقارنة المستخدم و العميل حيث تم الوصول الى الهدف الرئيسي والذي ان التكنولوجيا اداة مصرفية اسلامية فعالة .

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

بعد استعراض عدد من الدراسات حول موضوع المذكرة، لوحظ وجود تقاطعات و تباينات بينها. سيتم في هذا الجزء مناقشة مكانة هذه الدراسة من حيث الهدف ،و المنهجية و النتائج .

من حيث الهدف:

يمكن تقسيم الدراسة من حيث الهدف الى خمس مجموعات كما يلي:

تمثلت المجموعة الاولى في دراسة (**بن عيسى و موري، 2022**) و دراسة (**بوخاري، 2022**) و دراسة (**عمروش و شنايت، 2023**) و دراسة (**فاطمة الزهراء ، 2021**) و دراسة (**نصيرة و رابح ، 2022**) و دراسة (**Idah، 2021**) (**ايمان ، عواطف ، و شافية ، 2020**) حيث جاءت بهدف توضيح اثر و دور التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك الاسلامية و تحديد الطبيعة بينهم.

اما المجموعة الثانية ،تضمنت دراسة كل (**احسن ، عماد، و سارة ، 2022**) و دراسة (**وفاء و ايمن ، 2021**)و دراسة (**راشدة ، 2021**) و دراسة (**زواويد و حجاج ، 2018**)حيث حاولت هذه الدراسات توضيح اثر الشركات او المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية على القطاع المالي و المصرفي .

اما المجموعة الثالثة فقد تضمنت دراسة (**بالعبيدي و مشراوي ، 2023**) و دراسة (**Bansal، 2021**)حيث تمثل الهدف الرئيسي لدراستين في ابراز اهمية التكنولوجيا المالية و دورها في رفع مستوى الشمول المالي

اما المجموعة الرابعة فقد تضمنت دراسة (**f.faghani–، 2012**) و دراسة (**محلوس، بقاط، و دوه، 2021**) حيث كان هدف الدراسة هو ابراز اثر التكنولوجيا المالية في البنوك على رضا الزبون .

اما المجموعة الخامسة فقد تضمنت الدراسات التالية (**ديدوش و حريري ، 2022**) و دراسة (**سعاد و محمد، 2023**) و دراسة (**عمارة و يونسي، 2021**) حيث كان الهدف من هذه الدراسة التعرف على واقع الخدمات المصرفية في ظل تطور قطاع الخدمات المالية .

المجموعة السادسة و الاخيرة تضمنت دراسة (**حياة ، 2023**) و دراسة (**بلمهدي ، علام ، و خليفي ، 2018**) فكان هدف الدراستين توضيح واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر .

و من خلال ما سبق نلاحظ ان دراستنا تشترك جزئيا من حيث الهدف مع المجموعات الستة و تختلف عنها في بعض النقاط حيث:

تشترك دراستنا مع المجموعة الاولى في الهدف و الذي هو توضيح اثر و دور التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك الاسلامية، غير ان دراستنا هدفت الى توضيح اثر التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك ككل اي بصفة عامة.

اما المجموعة الثانية فهدفت الى توضيح اثر الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية على القطاع المالي و المصرفي اما دراستنا فهدفت الى توضيح قطاعات و تقنيات المبتكرة في التكنولوجيا المالية و اثر على القطاع المصرفي و المالي.

اما المجموعة الثالثة فهدفت الى ابراز اهمية التكنولوجيا المالية و دورها في رفع مستوى الشمول المالي الا ان دراستنا جاءت لتبرز اهمية التكنولوجيا في رفع مستوى الخدمات المصرفية

اما المجموعة الخامسة فقد هدفت الى التعرف على واقع الخدمات المصرفية في ظل تطور قطاع الخدمات المالية الا ان هدف دراستنا كان عكس ذلك و هو واقع التكنولوجيا المالية اي واقع تطور قطاع الخدمات المالية على دعم القطاع المصرفي.

اما المجموعة السادسة فكان هدفها توضيح الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر الا ان دراستنا كان هدفها واقع الخدمات المصرفية في ظل التطورات التكنولوجية في عينة من بنوك ولاية البيض .

من حيث الموقف المنهجي :

عالجت الدراسات الاتية المواضيع التي تناولتها من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي في عرض مختلف الادبيات النظرية التي تتعلق بالموضوع و تمثلت هذه الدراسات في: دراسة (**بالعبيدي و مشراوي ، 2023**)،دراسة (**سعيدة ح.، 2019**)،دراسة (**سعاد و محمد، 2023**)،دراسة (**زواويد و حجاج ، 2018**) (**حمدي و اوقاسم ، 2019**).

اما بالنسبة لدراستنا فقد اعتمدت على اسلوب دراسة حالة بالإضافة الى المنهج الوصفي ,

بالنسبة لباقي الدراسات فبالإضافة الى الاعتماد على المنهج الوصفي في عرض مختلف الادبيات التي تتعلق بالموضوع تم الاعتماد على اسلوب دراسة حالة ويمكن تقسيم الدراسات من حيث البرامج المستعملة في هذا الجانب الى :

تمت الاستعانة ببرنامج SERVQUAL في دراسة (**f.faghani-، 2012**)

في حين اعتمدت دراسة (**Idah، 2021**)على برنامج NIVIVO 12 لتحديد الكلمات المتقطعة في الاوراق الموجودة

اما بقية الدراسات فقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي للاحاطة بجوانب الموضوع

و من هنا نلاحظ اختلاف بينها و بين دراستنا من حيث البرنامج و المنهج الذي تم الاعتماد عليه

اما بالنسبة لدراسة (**عمارة و يونسي، 2021**) و دراسة (**عمران و موراد، 2016**)و دراسة (**محلوس، بقاط، و دوه، 2021**) فتم الاعتماد على برنامج SPSS في المعالجة الاحصائية للبيانات غير انه يمكن الاختلاف بين دراستنا و الدراسات السابقة في :

من حيث المتغيرين:

تمثلت متغيرات الدراسة كل من (**عمران و موراد، 2016**) و دراسة (**محلوس، بقاط، و دوه، 2021**) في الخدمات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية ،اما دراسة (**عمارة و يونسي، 2021**) ، فقد تمثلت متغيرات هذه الدراسة في الخدمات المصرفية الاسلامية و رضا الزبون، اما دراستنا فقد جمعت بين التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية .

من حيث تقسيمات الاستبيان و منهج المتبع في الجانب التطبيقي:

نجد ان دراسة (عمران و موراد، 2016) و دراسة (محلوس، بقاط، و دوه، 2021) قد اعتمدت على تبين واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بجودة الخدمات المصرفية و قد تم ادخال البيانات الشخصية وتحديد الفروق الاحصائية غير اننا لم نعتمد على البيانات الشخصية في تحديد الاثر ،اما دراسة (عمارة و يونسي، 2021) قد جرت الدراسة الميدانية في البنوك الاسلامية اي انها تمثل الخدمات المصرفية اما دراستنا كانت تشمل المصارف بصفة عامة و تبين ما اذا كانت التكنولوجيا المالية تطبق على مستوى المؤسسة محل الدراسة كما ان دراستنا اختلفت مع دراسات التي تم ذكرها سابقا من حيث الفئة المستهدفة فكلها كانت موجهة لزبائن البنك الا ان دراستنا كانت موجهة لعمال البنوك برغم من اختلافها من حيث محاور الاستبيان و المتغيرين فكلها تضمنت الخدمات المصرفية الالكترونية و الخدمات المصرفية الاسلامية الا ان دراستنا تضمنت التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية.

من حيث النتائج:

توصلت المجموعة الاولى الى ان التكنولوجيا المالية ترتبط و تؤثر على تطوير البنوك الاسلامية وان هناك علاقة ايجابية بينهما ،اما المجموعة الثانية فقد توصلت الى وجود اثر بين الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية على القطاع المالي و المصرفي الا انها اختلفت من حيث درجة التاثير ، فيما يخص المجموعة الثالثة فقد اجتمعت على وجود اهمية كبيرة للتكنولوجيا المالية على رفع مستوى الشمول المالي، اضافة الى المجموعة الرابعة فقد اتفقت على الاثر الايجابي الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في البنوك على رضا الزبون ،اما المجموعة الخامسة فقد توصلت الى التقدم الايجابي للخدمات المصرفية في ظل تطور قطاع الخدمات المالية .

و اخيرا اجتمعت المجموعة السادسة و الاخيرة على الواقع الايجابي الذي تمر به الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر .

و بهذا نلاحظ ان اغلب الدراسات اتفقت حول الدور الايجابي الذي تلعبه التكنولوجيا المالية و تقنياتها على مختلف المتغيرات و ما تشترك فيه دراستنا مع الدراسات السابقة غير انها تختلف عنها من حيث الاطار المكاني و الزماني بالاضافة الى اختلاف درجة التاثير .

خلاصة الفصل الأول:

تناولنا في هذا الفصل الأسس النظرية للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية بحيث أوضحنا مجموعة من المفاهيم وأهداف خاصة بهم واكتشفنا أن التحول الرقمي في الجهاز المصر في أصبح ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الحاصلة في الأسواق المالية والتكنولوجيا المستمرة واشتداد المنافسة التي أفرزتها التطورات المتلاحقة في القطاع المصرفي، لتلبية حاجات ورغبات زبائنها باعتبارهم محور اهتمامهم في تحقيق أهدافها ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى مع التقنيات الحديثة للتكنولوجيا المالية وهذه الأخيرة لها عدة أشكال منها تقنية العقود الذكية ، تقنية البلوك شين ، الحوسبة السحابية.

وكذلك تم العرض إلى أهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية منها، والتي تناولت زاوية أو عدة زوايا من موضوعنا ومقارنتها بدراستنا

وفي الفصل الموالي سنتطرق للدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في دعم و تطوير الخدمات المصرفية

الفصل الثاني: اثر التكنولوجيا المالية على دعم وتطوير الخدمات المصرفية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية و البنك الوطني الجزائري- وكالة الصيرفة الاسلامية-

تمهيد :

بعد التطرق في الجانب النظري، من هذا البحث الى مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية ،وكذلك العديد من الدراسات السابقة و التي لها علاقة بموضوع البحث بصفة مباشرة ،سيتم اسقاط الجانب النظري على الجانب العملي، وذلك من خلال اجراء دراسة ميدانية في البنوك، بنك الفلاحة و التنمية الريفية ،البنك الوطني الجزائري(وكالة الصيرفة الاسلامية) لولاية البيض ،حيث سيتناول هذا الفصل وصفا لمنهج و نموذج الدراسة ،بدءا من مجتمع و افراد العينة و كذلك الادوات المستخدمة لجمع البيانات و الاساليب الاحصائية المتبعة في تحليل البيانات، و اداة البحث المتمثلة في استبيان و كيفية اعداده صدقا و ثباتا ،كما سيتضمن هذا الفصل وصفا لإجراءات التي سيتم استخدامها في تقنين ادوات الدراسة و تطبيقها، و المعالجات الاحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل و تفسير البيانات المجمعة ،واختبار الفرضيات باستعمال الاختبارات و الادوات الازمة ،حيث تم تقسيم فصل الدراسة الميدانية الى ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الاول: تقديم لمؤسسات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تقديم الاطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

المبحث الاول: تقديم مؤسستي الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سنتناول طريقة الدراسة الميدانية من خلال تقديم البنوك محل الدراسة

المطلب الاول :تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR:

اكد الميثاق الوطني على الاهمية الاستراتيجية للفلاحة الجزائرية و نظرا للطاقات الموجودة في البلاد فيما يخص الموارد الفلاحية و مؤهلاتها من المناخ و التربة و غير ذلك مما يساهم في تنميتها و نظرا للضرورة تبني الحاجيات الوطنية للمنتجات الغذائية فان الفلاحة تكتسب اهمية كبرى و تطوراتها احد الاولويات التي يجب التركيز عليها

تعريف بنك الفلاحة و التنمية BADR:

هو بنك عمومي انشا بموجب المرسوم الرئاسي رقم 82/106المؤرخ في 17جمادى الاولى 1402 الموافق ل 13مارس 1982،والذي عدل بمرسوم 85,84 المؤرخ في 30افريل 1985،وهو عبارة على شركة مساهمة (شخصية معنوية) ذات راس مال قدره 330000000000 دج،الكائن مقرها الرئيسي ب 17شارع عميروش بالجزائر العاصمة حيث يتمتع بالاستقلال المالي و يعد تاجرا مع الغير ،بدا بنك BADR ب 140 وكالة متنازل له عنها من طرف BNA ليضم في الوقت الراهن 292وكالة و 41 مديريات عامة و هذه الكثافة في زيادة و تطور مستمر وفق استراتيجية من شانها جعل البنك الاشمل على المستوى الوطني و نظرا للأهمية الشبكية و اهمية تشكيلها و هدفها ،صنف البنك BADRمن طرف قاموس البنوك BANKERS AL Manachالطبعة 2001 المركز الاول في ترتيب البنوك الجزائرية و المرتبة 668 في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك مصنف .

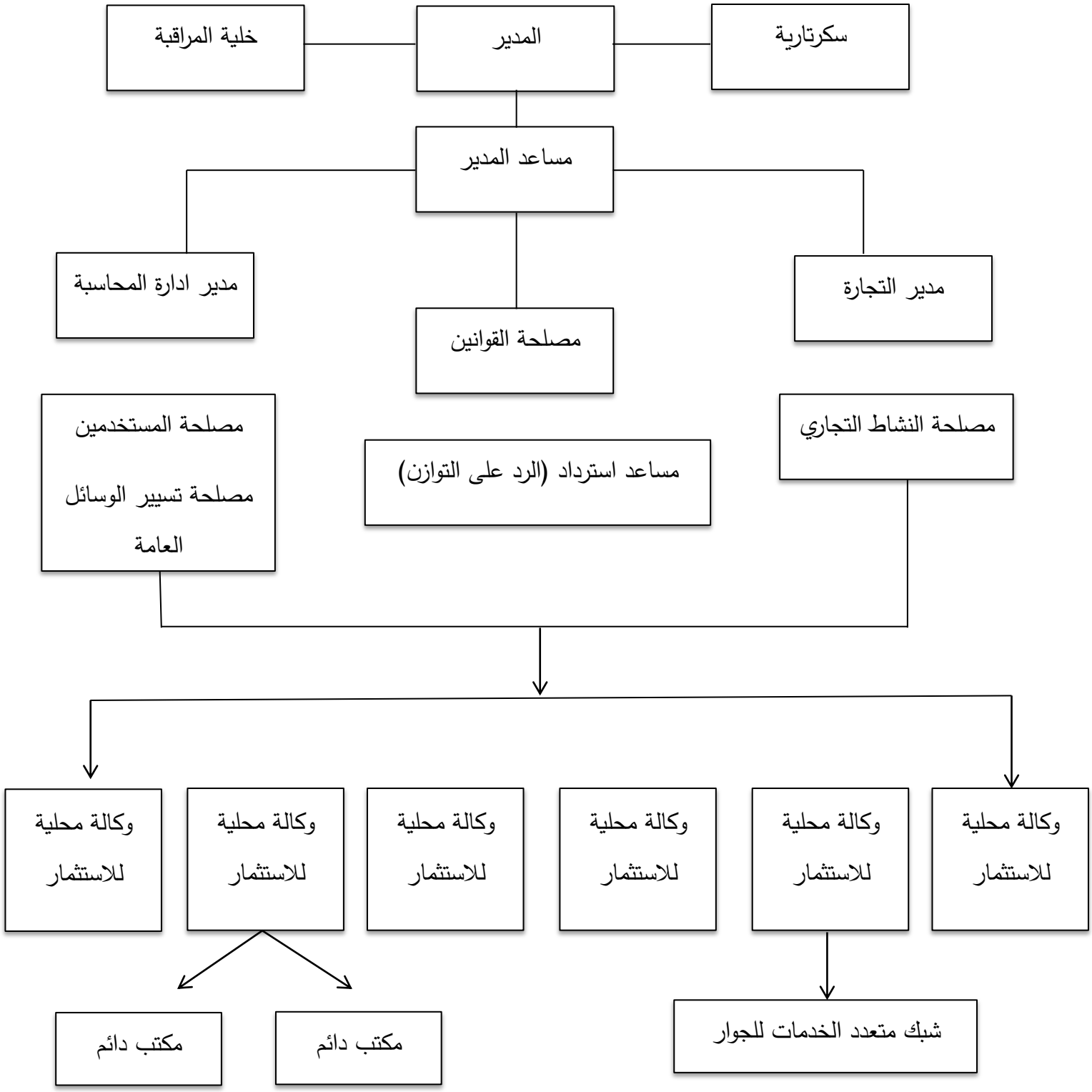
اهداف بنك الفلاحة و التنمية :

تنمية و تطوير القطاع الزراعي و تعزيز العالم الريفي

دعم النشاطات الصناعية التقليدية و الحرفية

الهيكل التنظيمي لبنك بدر BADR:

الشكل رقم(7): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية



المصدر من اعداد الطالبين و بناءا على الوثائق الداخلية للوكالة

المطلب الثاني : تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

تعريف البنك الوطني الجزائري

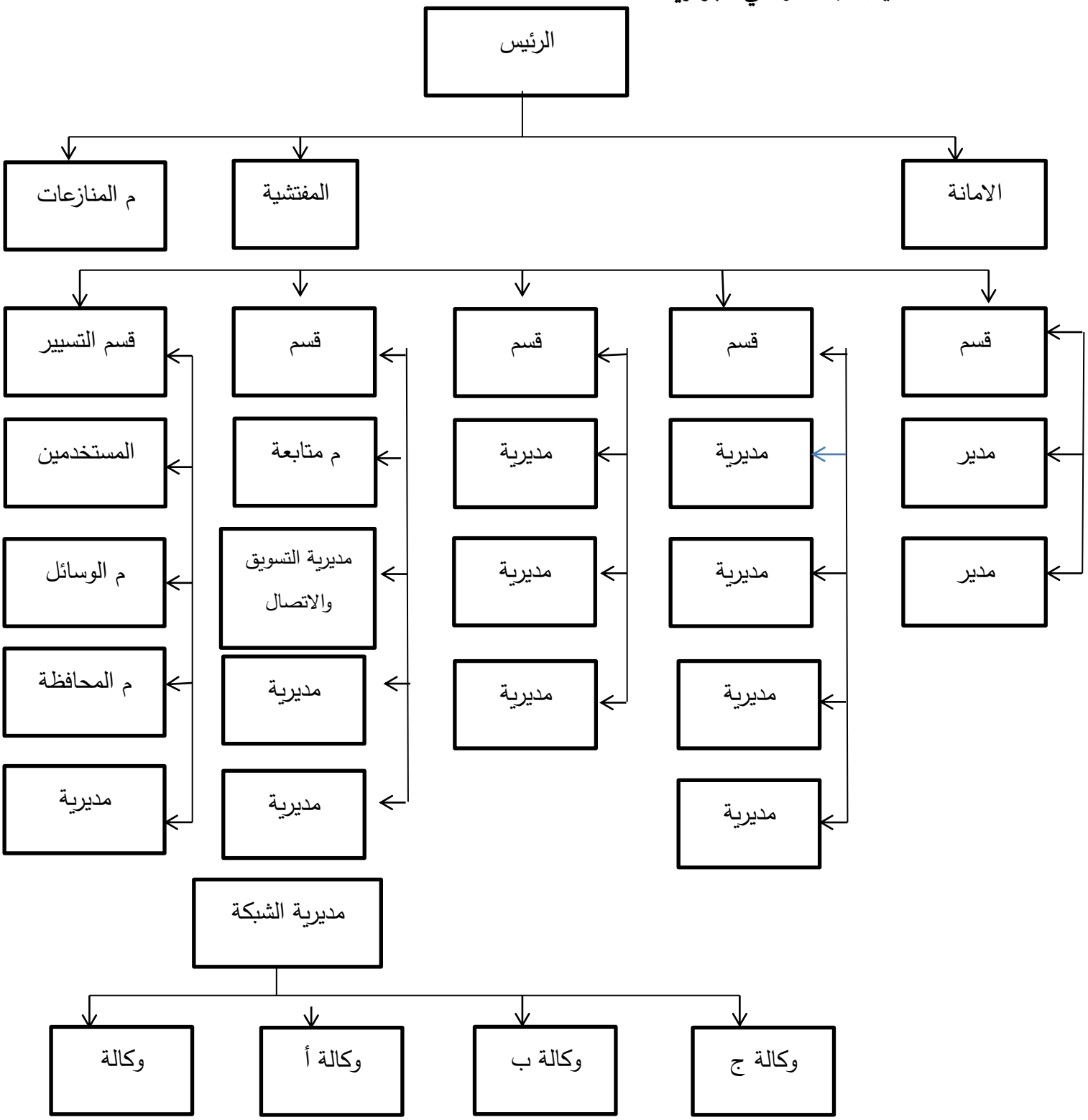
البنك الوطني الجزائري هو عبارة عن شركة اسهم (SPA) تم انشاء هذا البنك بعد تاميم بعض البنوك الاجنبية التي كانت قائمة في ذلك الوقت و بالضبط في 13جوان 1966 ،حيث كان مسؤولا عن تمويل القطاع العام و الاقتصادي و الزراعي و الصناعي و التجاري و كذلك القطاعات الاستراتيجية لاسيما الزراعة ,و كذلك اهتم بالقطاع الخاص من خلال دعم الشركات الخاصة الوطنية .

اهداف البنك الوطني الجزائري:

للبنك الجزائري جملة من الاهداف اهمها ما يلي :

- ✓ محاولة التوسع بفتح المزيد من الوكالات في كل الولايات الوطنية
- ✓ ادخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي ،في ظل الاصلاحات النقدية
- ✓ ترقية العمليات المصرفية المختلفة كمنح القروض و جذب الودائع
- ✓ اختلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي

الشكل 8 هيكل البنك الوطني الجزائري BNA:



المصدر من اعداد الطالبين و بناءا على الاوراق الداخلية للوكالة

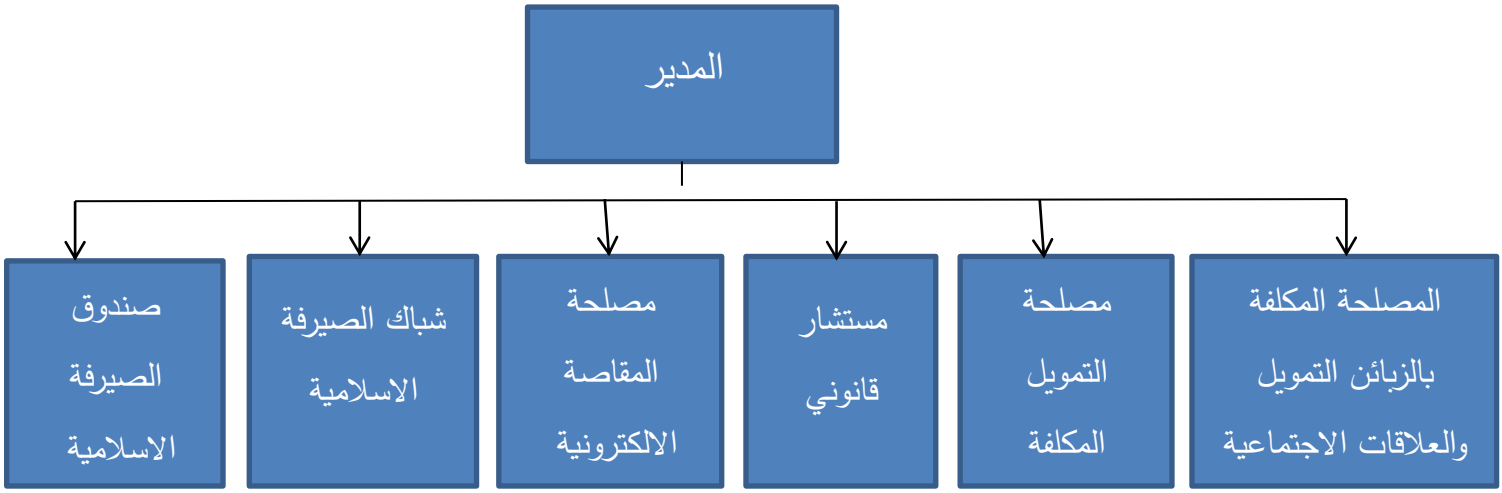
تعريف وكالة الصيرفة الاسلامية:

تحمل وكالة الصيرفة الاسلامية رقم 1210 تم انشاءها 22سبتمبر2022 و هي سادس وكالة مخصصة للصيرفة الاسلامية من حيث التأسيس، و تابعة ادرايا الى المديرية الجهوية للاستغلال التي تقع في ولاية سيدي بلعباس و ايضا الى قسم الصيرفة الاسلامية بالجزائر العاصمة .

اهداف وكالة الصيرفة الاسلامية :

- الالتزام بالشريعة الاسلامية
- تقديم تشكيلة من المنتجات المصرفية الاسلامية
- المساهمة في التنمية الاقتصادية
- تشجيع الاستثمار

الشكل رقم 9: الهيكل التنظيمي لوكالة الصيرفة الاسلامية:



المصدر: معلومات مقدمة من طرف وكالة الصيرفة الاسلامية 10 12 البيض BNA

المبحث02 :الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سيتم من خلال هذا البحث توضيح منهجية الدراسة الميدانية بداء بتحديد مجتمع الدراسة و الأدوات المستخدمة و المتمثلة في أداة الاستبيان ،و مختلف الأساليب الإحصائية ، حيث تشمل العينة مختلف عمال بنك (Bna–Badr –وكالة الصيرفة الاسلامية) تم اختيارهم بصفة عشوائية حتى تتمكن من تعميم النتائج.

المطلب الأول: منهجية الدراسة و مصادر جمع المعلومات

يقدم في هذا المطلب المنهجية المتبعة في الدراسة انطلاقا من تحديد منهج الدراسة وأسلوب جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة.

- **الفرع الأول: منهج الدراسة :**
- **يتم تعريف المنهج العلمي على انه:** "الطريقة التي يعتمدها الباحث للوصول الى هدفه المنشود، و بعبارة اخرى هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الافكار العديدة ,اما من اجل الكشف عن الحقيقة او من اجل البرهنة عليها" **(مناد، 2023، صفحة 168)**
- يعتبر موضوع الدراسة احد المواضيع التي تندرج ضمن مجال التسيير ،حيث تمثل الهدف من الدراسة في توضيح اثر **التكنولوجيا المالية** كمتغير مستقل على **الخدمات المصرفية** كمتغير تابع، و من اجل تحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي الذي يهدف للتأكد من صحة الفرضية المبينة بين المتغيرين او نفيها
- **الفرع الثاني: مصادر جمع معلومات**

تم استخدام نوعين من المصادر في تقديم هذه الدراسة هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية.

ا/ البيانات الثانوية: هيا البيانات التي يتم إعدادها مسبقا، ويتم تجميعها من الدراسات السابقة والكتب ومقالات والأطروحات الجامعية بالإضافة إلى بعض المحاضرات ومواقع شبكة الانترنت التي تتناول جوانب الموضوع حول **تكنولوجيا ، تكنولوجيا المالية،الخدمات المصرفية**

ب/ البيانات الأولية: اعتمادنا في جمع البيانات الأولية من المؤسسة محل الدراسة و هي بنك --bna –badr –وكالة الصيرفة الاسلامية –بالبيض

1–مجتمع الدراسة :

المجتمع هو كل ما يمكن أن تعمم عليه نتائج البحث، ويتم حصر ضروريا من اجل إسقاط على العينة بدلا من تطبيق بحث عن مجتمعه، وكذلك معرفة مدى قابلية نتائج البحث لتعميم وتأكيد تمثيل العينة للمجتمع، حيث يتمثل مجتمع دراستنا في عمال بنك –bna–badr –وكالة الصيرفة الاسلامية – بالبيض

2-عينة الدراسة:

تعرف العينة على انها :هي جزء معين او نسبة معينة من افراد المجتمع الاصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع .و هي المجموعة التي تؤخذ المعلومات منها لاجراء دراسة ما. (عادل و عائشة ، 2009)

يتم اللجوء لاختيار العينة من المجتمع ما إذا تعذر إجراء الدراسة على جميع أفراد المجتمع ويعود ذلك إما إلى التكاليف المادية والبشرية والوقت والى كثرة أفراد المجتمع، حيث كان حجم العينة المعتمد في دراستنا مساوي 80 عامل من بنك .

الجدول رقم : 01

الاستبيانات الموزعة		المسترجعة		الصالحة للدراسة	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
المجموع	80	%100	80	%100	80	%100

المصدر : من إعداد الطالبين

المطلب الثاني :أدوات جمع البيانات

تمثل عملية تجميع البيانات من أهم الخطوات المستخدمة في البحث العلمي حيث تعمل على تحليل و تصنيف البيانات و تجميعها وفقا للمنهج المستخدم لعرضها على شكل نتائج يمكن الاستفادة منها و تطبيقها على ظواهر مشابها للدراسة و تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ، حيث تعتبر هذه الأداة من أهم الأدوات في إعداد البحوث العلمية.

الفرع الأول : تصميم الاستبيان

اشتمل الاستبيان على ثلاث محاور أساسية، يضم كل جزء مجموعة من أسئلة تغطي جانب من الدراسة، حريصين على وضع هذه الأسئلة أن تكون مفهومة ومختصرة وشاملة وملمة لموضوع الدراسة حيث كان التقسيم على الشكل التالي:

الجزء الأول: يشمل البيانات الشخصية من أفراد العينة المتمثلة في:" الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية

- **المحور الأول:** حيث هذا الجزء يركز على المتغير المستقل المتمثل في : "**التكنولوجيا المالية** " و تكون إذ تناولنا فيه أربع أبعاد متمثلة في: بعد العملات الرقمية، بعد أنظمة الدفع الرقمي، بعد تمويل الالكتروني ، و بعد ادارة الثروة تكون هذا المحور من 20 سؤال

- **جدول رقم 02: توزيع الفقرات على أبعاد المتغير المستقل(التكنولوجيا المالية)**

	أبعاد المتغير	الفقرات (العبارات)
تكنولوجيا المالية	العملات الرقمية	05-01
	أنظمة الدفع الرقمي	10-06
	تمويل الالكتروني	15-11
	إدارة الثروة	20-16

المصدر : من إعداد الطالبين

- **المحور الثاني** : حيث هذا الجزء يركز على المتغير التابع المتمثل في : "**الخدمات المصرفية** " و تكون هذا المحور من 16 سؤال
- **جدول رقم 03.: توزيع الفقرات على المتغير التابع(الخدمات المصرفية)**

المتغير التابع	الفقرات (العبارات)
الخدمات المصرفية	36-21

المصدر : من إعداد الطالبين

حيث تكون الإجابة على هذه العبارات وفق سلم ليكارت الذي يحتوي على خمس درجات ويعتبر من المقاييس المناسبة وزعت درجاته على النحو التالي:

يتم حساب طول الفئة عن طريق: **المدى/ عدد درجات المقياس**

المدى: يمثل الفرق بين أعلى وأدنى الدرجة (5-1=4)

عدد الدرجات المقياس هو: 5 ويمثل (منخفضة جدا، منخفضة،متوسطة ،عالي، عالي جدا)

ومنه طول الفئة: 5/4 =0.8

الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي: 1 إلى 1 +0.79، وهكذا بالنسبة لقيم المتوسطات الحسابية الأخرى، فيكون التوزيع حسب الجدول التالي:

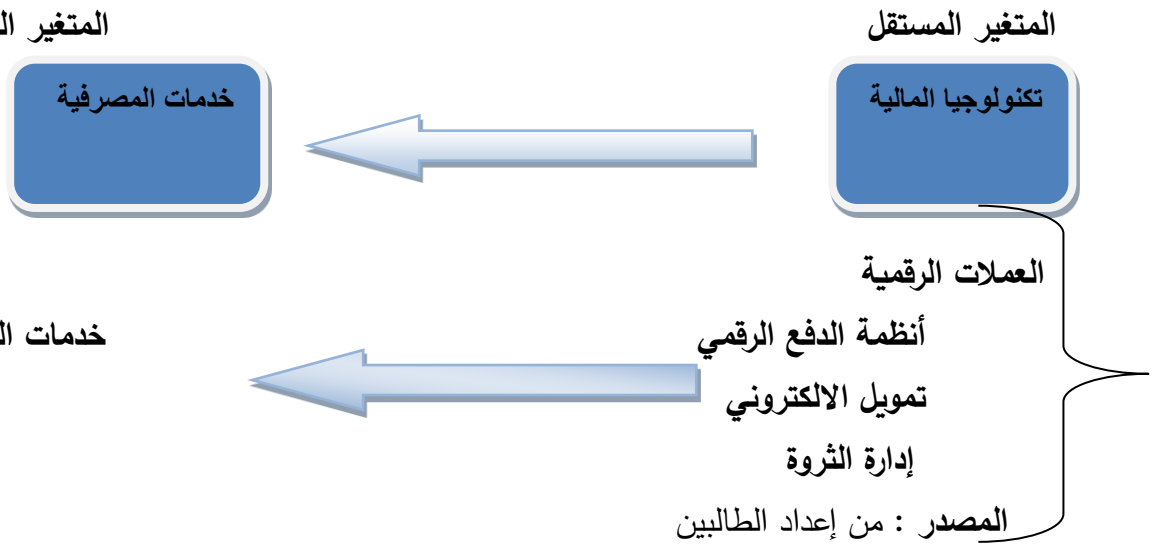
الجدول رقم (04): طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية

	الدرجة 1	الدرجة 2	الدرجة 3	الدرجة 4	الدرجة 5
القيمة المعطاة عند التفريغ	**01**	**02**	**03**	**04**	**05**
درجة توافر الفقرة	منخفضة جدا (غير موافق)	منخفضة (غير موافق)	متوسطة (محايد)	عالي (موافق)	عالي جدا (موافق تماما)

	تماما)				
المجال	]1.79-1]	-1.80]]2.59	-2.60]]3.39	-3.40]]4.19	[5-4.20]

نموذج الدراسة : يمثل نموذج الدراسة في المتغيرين التالية :تكنولوجيا المالية كمتغير مستقل وخدمات المصرفية كمتغير التابع ، و يتمثل النموذج التي اعتمدت عليه الدراسة في الشكل الموالي :

الشكل رقم (10): نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبين

الفرع الثاني :الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة

لمعالجة البيانات والعبارات الموضوعة في الاستبيان تم الاعتماد على برنامج spss الإصدار 22، حيث تم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية متمثلة في:

- **معامل الثبات الفا-كرونباخ:** لتأكد من الثبات لعبارات الاستقصاء، حيث يأخذ معامل الثبات قيما تتراوح ما بين 0.6و1، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان ثبات مرتفعا وكلما انخفضت اقل من 0.6 كان الثبات منخفضا.
- **معامل الارتباط بيرسون Pearson:**لاختبار ابعاد المتغير المستقل على المتغير التابع للدراسة
- **جدول توزيع التكرارات و النسب المئوية:** استعملت بهدف تحليل البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة
- **المتوسطات الحسابية و انحراف المعياري** : استخدمت لحساب القيمة التي يعطيها افراد العينة لكل فقرة من فقرات المحاور و ترتيبها .

- **استخدام تحليل انحدار MultipeRegressionAnylises:** لمعرفة نسبة تأثير المتغيرات المستقلة في التابعة، حيث يعتمد على قياس المعلومات التالية:

– R^2:لتحديد نسبة ما يفسره المتغير المستقل من المتغير التابع.

– R: لتحديد علاقة ارتباط بين متغير مستقل و تابع.

المطلب الثالث : الخصائص السيكومترية للاستبيان (الصدق و الثبات)

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب الى الخصائص السيكومترية من اجل التحقق من مدى صدق وثبات الاستبيان .

الفرع الأول :ثبات أداة الدراسة

و يقصد ب هان يكون الاختبار يحقق دائما نفس النتائج في حالة تطبيقه اكثر من مرة على نفس عينة و نفس مجتمع الدراسة للتأكد من ثبات الدراسة تم حساب معامل الثبات ألفا–كرونباخ cronbach–Alpha لأبعاد حيث كانت قيم معامل الثبات مقبولة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): نتائج اختبار قيم ثبات الدراسة " معامل الثبات ألفا –كرونباخ"

متغيرات الدراسة	أبعاد متغيرات الدراسة	فقرات الدراسة	معامل الثبات
التكنولوجيا المالية	العملات الرقمية	**05-01**	0,8970
	انظمة الدفع الرقمي	**10-06**	0,8990
	التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار	**15-11**	0,9000
	ادارة الثروة	**20-16**	0,8840
الخدمات المصرفية		**36-21**	0.890
قيمة الإجمالية الاستبيان		**36 فقرة**	0.913

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

نلاحظ من خلال الجدول رقم(5): إن اغلب القيم معامل الثبات فاقت(**0.6**) بالنسبة لكل المتغيرات، سواء المستقلة أو التابعة حيث بلغت ما بين 0.884 و 0.900 معادلات جيدة و مقبولة،وبالنسبة لإجمالي قيمة معامل الثبات ألفا – كلونباخ بلغت (**0.913**)، ومنه نقول إذا تم إعادة توزيع هذا الاستبيان على عينة أخرى من نفس المجتمع وبنفس حجم العينة،فان النتائج ستكون مقاربة للنتائج المتحصل عليها

في العينة الأولى، وتكون نتائج العينتين متساويتين باحتمال يساوي نسبة **(91.3%)**بالتالي يمكن القول إن العبارات الاستبيان قادرة على تمثيل مجتمع الدراسة.

الفرع الثاني :صدق الاتساق الداخلي

يقصد به إيجاد مدى اتساق كل مؤشر من مؤشرات القياس والبعد الذي ينتمي إليها، حيث قمنا بحساب الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للبعد نفسه، من خلال الاعتماد على مقياس برسون (pearson) و هو موضح في الجدول التالي :

1- الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثاني – المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) :

1-1 الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول (العملات الرقمية)

رقم (06): معاملات الارتباط بين فقرات العملات الرقمية والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	يستخدم البنك تقنيات رقمية حديثة '' الذكاء الاصطناعي AI''	**0.786**	**0.000**
02	يستفيد البنك من البنى الحديثة مثل الواجهات الرقمية، الحوسبة السحابية، التطبيقات.	**0.729**	**0.000**
03	يطور البنك التكنولوجيا المالية و يدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين.	**0.813**	**0.000**
04	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.	**0.751**	**0.000**
05	هل يجب على البنك العمل على تطوير منتجات مالية جديدة تستند إلى العملات الرقمية.	**0.660**	**0.000**

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين فقرات العملات الرقمية و الدرجة الكلية له كانت محصورة ما بين 0.660 و0.813 هي كلها اكبر من 0.05 و بمستوى معنوية اقل 0,05 ، و بالتالي يمكننا استنتاج أن جميع فقرات العملات الرقمية مرتبطة بالدرجة الكلية للاستبيان ،بذلك يعتبر بعد العملات الرقمية صادق لما وضعت لقياسه.

2-1 الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني (أنظمة الدفع الرقمي)

رقم (07): معاملات الارتباط بين فقرات أنظمة الدفع الرقمي والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	أنظمة الدفع الرقمي تعزز الكفاءة في تعاملات البنك	0.729	0.000
02	هل تلاحظ تنامي الطلب على الدفع الرقمي من قبل العملاء في السنوات الأخيرة	0.745	0.000
03	هل يتوفر تدريب كاف للموظفين على استخدام أنظمة الدفع الرقمي	0.664	0.000
04	ان أنظمة الدفع الرقمي قللت من حالات الاحتيال المالي.	0.825	0.000
05	هل تعتبر نظم الدفع الرقمي فعالة في تقليل التكاليف مقارنة بالطرق التقليدية.	0.663	0.000

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين فقرات أنظمة الدفع الرقمي و الدرجة الكلية له كانت محصورة ما بين 0.663 و0.825 هي كلها اكبر من 0.05 و بمستوى معنوية اقل 0,05 ، و بالتالي يمكننا استنتاج أن جميع فقرات أنظمة الدفع الرقمي مرتبطة بالدرجة الكلية للاستبيان ،بذلك يعتبر بعد أنظمة الدفع الرقمي صادق لما وضعت لقياسه.

3-1 الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث **(التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار)**

رقم (08): معاملات الارتباط بين فقرات التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	ان منصات التمويل الالكتروني تعمل على تسهيل العمليات الاستثمارية للعملاء	0.809	0.000
02	تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع فرص الاستثمار المتاحة للبنك	0.799	0.000
03	ان منصات التمويل الالكتروني توفر خيارات استثمارية متنوعة و جاذبة للعملاء	0.831	0.000
04	يمتلك البنك برامج امنية تساعد على استقرار منصات التمويل الالكتروني والاستثمار	0.734	0.000

05	للبنك القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في عالم التمويل الالكتروني والاستثمار.	0.669	0.000

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين فقرات التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار و الدرجة الكلية له كانت محصورة ما بين 0.669 و0.831 هي كلها اكبر من 0.05 و بمستوى معنوية اقل 0,05 ، و بالتالي يمكننا استنتاج أن جميع فقرات التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار مرتبطة بالدرجة الكلية للاستبيان ،بذلك يعتبر بعد التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار صادق لما وضعت لقياسه.

3-1 الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع **(ادارة الثروة)**

رقم (09): معاملات الارتباط بين فقرات ادارة الثروة والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	إن خدمات إدارة الثروات تلبي احتياجات العملاء المتنوعة	0.720	0.000
02	ان استراتيجيات الاستثمار المتبعة في إدارة الثروة مبتكرة و متطورة	0.713	0.000
03	إن البنك يوفر مستوى مناسب من الدعم الشخصي لعملائه في إدارة الثروات.	0.785	0.000
04	هل تساهم تقنيات إدارة الثروة الرقمية في تنويع خيارات الاستثمار المتاحة للعملاء.	0.777	0.000
05	ان منصات إدارة الثروة تقدم للعملاء قيمة مضافة مقارنة بالطرق التقليدية.	0.725	0.000

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين فقرات ادارة الثروة و الدرجة الكلية له كانت محصورة ما بين 0.713 و0.777 هي كلها اكبر من 0.05 و بمستوى معنوية اقل 0,05 ، و بالتالي يمكننا استنتاج أن جميع فقرات ادارة الثروة مرتبطة بالدرجة الكلية للاستبيان ،بذلك يعتبر بعد ادارة الثروة صادق لما وضعت لقياسه.

رقم (10): معاملات الارتباط بين ابعاد التكنولوجيا المالية والدرجة الكلية

الرقم	ابعاد متغير مستقل	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	العملات الرقمية	**0.859**	**0.000**
02	انظمة الدفع الرقمي	**0.876**	**0.000**
03	التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار	**0.856**	**0.000**
04	ادارة الثروة	**0.880**	**0.000**

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين ابعاد التكنولوجيا المالية و الدرجة الكلية له كانت محصورة ما بين 0.856 و0.880 هي كلها اكبر من 0.05 و بمستوى معنوية اقل 0,05 ، و بالتالي يمكننا استنتاج أن جميع فقرات التكنولوجيا المالية مرتبطة بالدرجة الكلية للاستبيان ،بذلك يعتبر محور التكنولوجيا المالية صادق لما وضعت لقياسه.

2- الجدول رقم 11: الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثالث – المتغير التابع (الخدمات المصرفية) :

الرقم	فقرات متغير التابع – الخدمات المصرفية	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	ان البنك يتمتع بمستوى عال من الاعتمادية في المعاملات المالية	**0.767**	**0.000**
02	يتبع البنك أفضل الممارسات الصناعية لضمان اعتمادية الخدمات المصرفية	**0.793**	**0.000**
03	تتوفر الخدمات المصرفية دون انقطاع أو تأخير لعملائها	**0.739**	**0.000**
04	إن البنك يدير المخاطر التقنية و المالية بطريقة فعالة لدعم الاعتمادية	**0.719**	**0.000**
05	يوفر البنك التدريب الدوري للموظفين حول الحفاظ على الاعتمادية في الخدمات المصرفية	**0.726**	**0.000**
06	إن المرافق و المعدات المستخدمة في فروع البنك حديثة و تعمل بكفاءة عالية	**0.777**	**0.000**

07	يعكس المظهر الخارجي للفروع مستوى جودة الخدمات المقدمة من البنك	**0.730**	**0.000**
08	تعتبر المكاتب و المساحات المخصصة للعملاء مريحة و ملائمة لأغراضهم	**0.571**	**0.000**
09	الخدمات المصرفية الذاتية كأجهزة الصراف الآلي كقوة من حيث الوظائف و السهولة	**0.726**	**0.000**
10	يسهل البنك على العملاء التعرف على منتجاته من خلال المواد الملموسة المقدمة.	**0.743**	**0.000**
11	يعمل البنك على تطوير و تحسين آليات الاستجابة للتعامل بشكل افضل مع المتطلبات المتغيرة للعملاء.	**0.798**	**0.000**
12	يقدم البنك معلومات دقيقة و كافية استجابة لأسئلة العملاء	**0.751**	**0.000**
13	يظهر البنك استعدادا لتوفير الخدمات فور الطلب من العملاء.	**0.800**	**0.000**
14	البنك يقوم بتحديث و صيانة بيئته التكنولوجية بانتظام لضمان الأمان	**0.774**	**0.000**
15	هل تشعر بأن لديك المعلومات و الأدوات الكافية للتعامل مع تهديدات أمان الخدمات المصرفية	**0.784**	**0.000**
16	هل تشعر ان البنك يؤكد على أهمية التعاطف تجاه متطلبات العملاء.	**0.745**	**0.000**

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين فقرات الخدمات المصرفية و الدرجة الكلية له كانت محصورة ما بين 0.571 و0.800 هي كلها اكبر من 0.05 و بمستوى معنوية اقل 0,05 ، و بالتالي

يمكننا استنتاج أن جميع فقرات الخدمات المصرفية مرتبطة بالدرجة الكلية للاستبيان ،بذلك يعتبر محور الخدمات المصرفية صادق لما وضعت لقياسه.

المطلب الرابع : تحليل الوصفي للدراسة

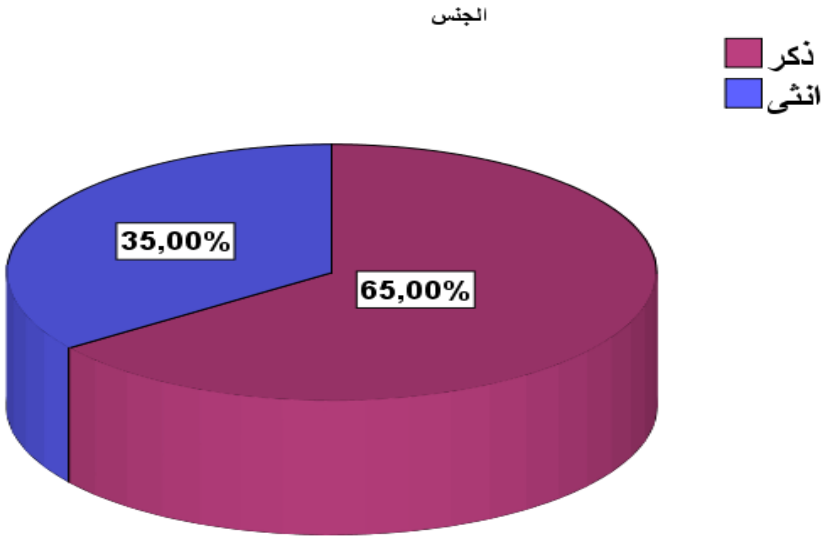
1- المحور الأول :البيانات الشخصية

أ. خصائص العينة من حيث الجنس :

جدول رقم (12): تحليل خصائص العينة–الجنس		
الجنس	**التكرارات**	**النسبة المئوية**
ذكر	52	65,0
انثى	28	35,0
المجموع	80	100,0

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

شكل رقم (11): تحليل خصائص العينة–الجنس



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج EXCEL

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن اغلب عينة الدراسة يتوزعون حسب متغير الجنس اغلبهم ذكور بنسبة 65% ،في حين بلغت نسبة الاناث 35% ، و هذا يعود الى طبيعة الخدمات في بنك الموزعة عليهم الاستمارة و الذي تفسر على ان نسبة الذكور فئة مسيطرة في هذا المجال من العمل و بالتالي نستنتج ان عمال بنك اغلبهم الذكور .

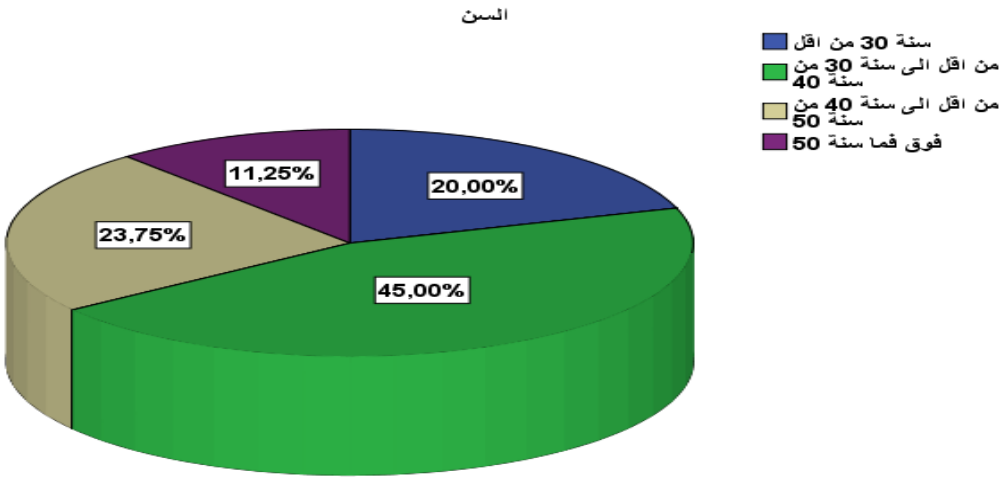
ب. خصائص العينة من حيث السن :

جدول رقم (13): تحليل خصائص العينة–الجنس

السن	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	16	20,0
من 30 سنة الى اقل من 40 سنة	36	45,0
من 40 سنة الى اقل من 50 سنة	19	23,8
50سنة فما فوق	9	11,3
المجموع	80	100,0

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

شكل رقم (12): تحليل خصائص العينة–السن



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج EXCEL

يتضح من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن اغلب عمال بنك هم فئة شباب الذي يبغ عمرهم ما بين 30 إلى اقل من 40 سنة بنسبة 45% ، ثم تليها فئة العمال من 40 الى اقل من 50 سنة بنسبة 23.8% بينما فئة من اقل من 30 سنة جاءت بنسبة 20 % و في فئة الاخيرة جاءت فئة العمال اكثر من 50 سنة بنسبة 11.3%هي اقل نسبة مقارنة مع نسب الفئات العمرية الاخرى وهذا راجع على ان العمال بنك اغلبهم شباب مما يدل على ان المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز و تتمتع بالنشاط و القدرة على تادية مهامهم خلال هذه الفترة .

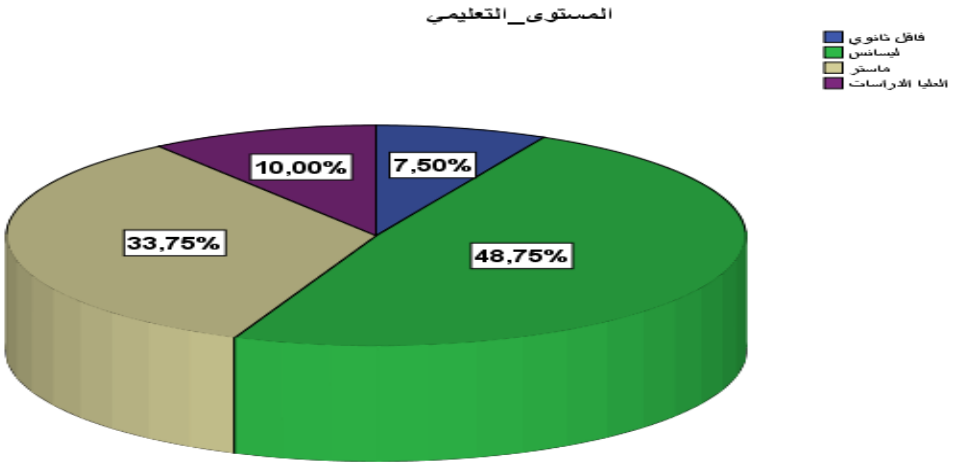
ج- خصائص العينة من حيث المستوى التعليمي :

جدول رقم (14): تحليل خصائص العينة-المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي فاقل	6	7,5
ليسانس	39	48,8
ماستر	27	33,8
الدراسات العليا	8	10,0
المجموع	80	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS.V.22

شكل رقم (13): تحليل خصائص العينة-المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج EXCEL

يتضح من الجدول و الشكل أعلاه أن اغلب عمال بنك يملكون مستوى ليسانس بنسبة 48.8 %، ثم تليها فئة حاملين شهادة ماستر بنسبة متقاربة تقدر ب 33.8 % ثم تليها فئة الدراسات العليا بنسبة 10% و تليها الفئة الاخرين الذين يملكون مستوى اقل من ثانوي بنسبة 7.5 % و هذا قد يعود للشروط التي تفرضها المؤسسة من اجل توظيف العمال.

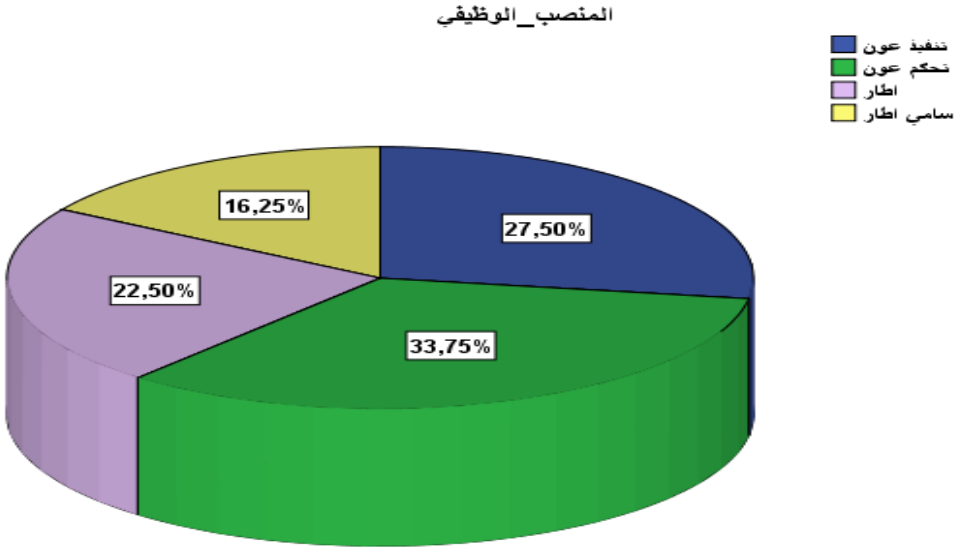
د–توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي:لمنصب الوظيفي

جدول رقم (15): تحليل خصائص العينة– المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية
عون تنفيذ	22	27,5
عون تحكم	27	33,8
اطار	18	22,5
اطار سامي	13	16,3
المجموع	80	100,0

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

شكل رقم (14): تحليل خصائص العينة– المنصب الوظيفي



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج EXCEL

يتضح من الجدول و الشكل أعلاه حسب متغير المنصب الوظيفي في البنك نجد ان فئة الغالبة هي اعوان تحكم بنسبة 33.8 % ثم تليها فئة اعوان تنفيذ بنسبة 27.5 % ثم تليها فئة لاطارت في بنك بنسبة 22.5% . و في المرتبة الاخيرة اطارات السامية بنسبة 16.3 % وهذا طبيعي نظرا لطبيعة النشاط التي تتطلب وجود أعوان تحكم و تنفيذ بكثرة مقارنة بالفئات الاخرى

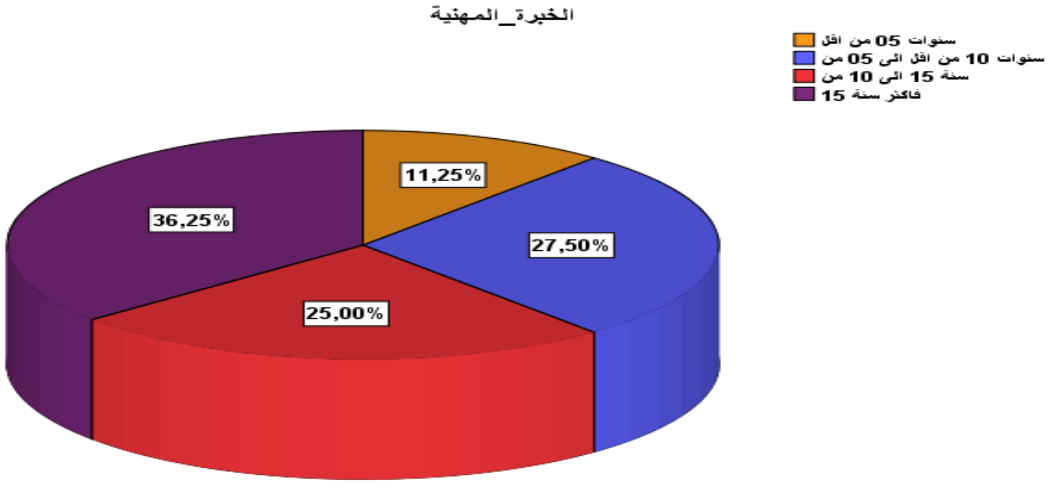
د–توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

جدول رقم (16): تحليل خصائص العينة– الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	9	11,3
من 05 الى اقل من 10 سنوات	22	27,5
من 10 الى 15 سنة	20	25,0
15سنة فاكثر	29	36,3
المجموع	40	100,0

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

شكل رقم (15): تحليل خصائص العينة– الخبرة المهنية



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج EXCEL

يتضح من الجدول و الشكل أعلاه نجد ان فئة الغالبة تتراوح مدة خبرتهم من اكثر من 15 سنة اذ تمثل نسبة 36.3 %من مجموع العينة ، في حين نجد الذي تتراوح مدة خبرتهم من 05 سنوات الى اقل من

10 سنوات تمثل نسبة 27.5 % اما الفئة الذي تتراوح مدة خبرتهم من 10 سنوات الى اقل من 15 سنوات جاءت في بنسبة 25% . و في المرتبة الاخيرة فئة اقل من 05 سنوات بنسبة 11.3 %و هذا ما يدل على عمال بنك يتمتعون بخبرة سنوية جيدة و ما تفضله البنك بتوفير الاستقرار اتجاه العمال و ما يمكن استنتاجه من الجداول السابقة للمعلومات الشخصية عن العمال هو ان :

جنس الذكور يحتل المرتبة الأولى في الفئة العمرية من 30 الى اقل من 40 سنة و الذين يملكون مستوى تعليمي لشهادة ليسانس و اعوان تحكم و تحدد فترة عملهم اكثر من 15 سنة هم الاكثر حسب العينة المدروسة.

المبحث الثالث : مناقشة و تحليل النتائج

سيتم التطرق في هذا المبحث لمختلف العمليات الاختبارية لمحور التكنولوجيا المالية ببنك بعين البنيان ، سيتم حساب المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لجميع إجابات الأفراد التي شملت محاور الدراسة

المطلب الأول : عرض و تحليل وصفي لإجابات أفراد العينة

أولا: عرض و تحليل وصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول المتعلق بتكنولوجيا المالية

لمعرفة آراء و اتجاهات مفردات عينة الدراسة نحو محددات التكنولوجيا المالية فيتم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة و كذا الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور

جدول رقم 17 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
01	يستخدم البنك تقنيات رقمية حديثة '' الذكاء الاصطناعي''	2,83	1,329	**04**	متوسطة
02	يستفيد البنك من البني الحديثة مثل الواجهات الرقمية، الحوسبة السحابية، التطبيقات.	2,86	1,166	**03**	متوسطة
03	يطور البنك التكنولوجيا المالية و يدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين.	2,96	1,326	**02**	متوسطة
04	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.	3,11	1,201	**01**	متوسطة
05	هل يجب على البنك العمل على تطوير منتجات مالية جديدة تستند إلى العملات الرقمية.	2,74	1,199	**05**	متوسطة
البعد الأول :العملات الرقمية		**2.9**	**1.23**	**02**	متوسطة
01	أنظمة الدفع الرقمي تعزز الكفاءة في تعاملات البنك	2,64	1,204	**04**	متوسطة
02	هل تلاحظ تنامي الطلب على الدفع الرقمي من قبل العملاء	2,38	1,084	**05**	متوسطة

	في السنوات الأخيرة				
03	هل يتوفر تدريب كاف للموظفين على استخدام أنظمة الدفع الرقمي	2,83	1,111	**02**	متوسطة
04	ان أنظمة الدفع الرقمي قللت من حالات الاحتيال المالي.	2,64	1,105	**03**	متوسطة
05	هل تعتبر نظم الدفع الرقمي فعالة في تقليل التكاليف مقارنة بالطرق التقليدية.	2,94	1,586	**01**	متوسطة
البعد الثاني : أنظمة الدفع الرقمي		**2.68**	**1.21**	**04**	متوسطة
01	إن منصات التمويل الالكتروني تعمل على تسهيل العمليات الاستثمارية للعملاء	2,54	1,242	**05**	متوسطة
02	تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع فرص الاستثمار المتاحة للبنك	2,78	0,968	**04**	متوسطة
03	ان منصات التمويل الالكتروني توفر خيارات استثمارية متنوعة و جاذبة للعملاء	2,84	1,130	**03**	متوسطة
04	يمتلك البنك برامج امنية تساعد على استقرار منصات التمويل الالكتروني والاستثمار	3,14	1,230	**01**	متوسطة
05	للبنك القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في عالم التمويل الالكتروني والاستثمار.	2,91	1,193	**02**	متوسطة
البعد الثالث :التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار		**2.84**	**1.15**	**03**	مرتفعة
01	إن خدمات إدارة الثروات تلبي احتياجات العملاء المتنوعة	2,71	1,203	**05**	متوسطة
02	ان استراتيجيات الاستثمار المتبعة في إدارة الثروة مبتكرة و متطورة	2,91	1,081	**04**	متوسطة
03	إن البنك يوفر مستوى مناسب من الدعم الشخصي لعملائه في إدارة الثروات.	3,14	1,088	**01**	متوسطة
04	هل تساهم تقنيات إدارة الثروة الرقمية في تنويع خيارات الاستثمار المتاحة للعملاء.	3,13	1,216	**02**	متوسطة
05	ان منصات إدارة الثروة تقدم للعملاء قيمة مضافة مقارنة بالطرق التقليدية.	2,95	1,168	**03**	متوسطة

البعد الرابع :إدارة الثروة	**2.96**	**1.18**	**01**	متوسطة
نتائج المحور الثاني	**2.84**	**1.19**		متوسطة

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

يبين الجدول أعلاه القيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لأبعاد الخاصة التكنولوجيا المالية ببنك بالبيض ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمحور 2.84 و انحراف معياري بلغ.1.19 التي تعتبر درجة متوسطة حيث ان المتوسط الحسابي لهذا المحور يقع ضمن المجال **[2.60–3.39]**،حيث كان ترتيبه على كما يلي :

- جاءت في المرتبة الأولى **بعد ادارة الثروة** بمتوسط حسابي بلغ 2.84 و بدرجة متوسطة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال **[3.40–4.19]**كان ترتيب الفقرات بعد إدارة الثروة كما يلي :

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (03)=x 3.14 يعكس موافقتهم في إجابتهم إن البنك يوفر مستوى مناسب من الدعم الشخصي لعملائه في إدارة الثروات. **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (04) x=3.13 ما يعكس موافقتهم في هل تساهم تقنيات إدارة الثروة الرقمية في تنويع خيارات الاستثمار المتاحة للعملاء. **بدرجة متوسطة**

–بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (05) x=2.95 ما يعكس موافقتهم في إجابتهم ان منصات إدارة الثروة تقدم للعملاء قيمة مضافة مقارنة بالطرق التقليدية. **بدرجة متوسطة**

–بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (02) x=2.91 ما يعكس موافقتهم في ان استراتيجيات الاستثمار المتبعة في إدارة الثروة مبتكرة و متطورة **بدرجة متوسطة**

–بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (01) x=2.71 ما يعكس موافقتهم في إجابتهم إن خدمات إدارة الثروات تلبي احتياجات العملاء المتنوعة **بدرجة متوسطة**

- جاءت في المرتبة الثانية **بعد العملات الرقمية** بمتوسط حسابي بلغ 2.9 و بدرجة متوسطة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال **[2.60–3.39]**حيث كان ترتيب الفقرات لبعد العملات الرقمية كمايلي :

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (04) x=3.11 ما يعكس موافقتهم في إجابتهم يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية. **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (03) x=2.96 ما يعكس موافقتهم يطور البنك التكنولوجيا المالية و يدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين. **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (02) x=2.86 ما يعكس موافقتهم في يستفيد البنك من البني الحديثة مثل الواجهات الرقمية، الحوسبة السحابية، التطبيقات. **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (01) x=2.83 ما يعكس موافقتهم في اجابتهم يستخدم البنك تقنيات رقمية حديثة '' الذكاء الاصطناعي'' **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (05) x=2.74 ما يعكس موافقتهم في اجابتهم على هل يجب على البنك العمل على تطوير منتجات مالية جديدة تستند إلى العملات الرقمية. **بدرجة متوسطة**

- جاءت في المرتبة الثالثة **بعد_ التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار** بمتوسط حسابي بلغ 02.84 و بدرجة متوسطة حيث ان المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال**[2.60–3.39]**حيث كان ترتيب الفقرات لبعد التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار كما يلي :

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (04) x=3.14 ما يعكس موافقتهم في اجابتهم يمتلك البنك برامج امنية تساعد على استقرار منصات التمويل الالكتروني والاستثمار **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (05) x=2.91 ما يعكس موافقتهم في اجابتهم للبنك القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في عالم التمويل الالكتروني والاستثمار. **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (03) x=2.84 ما يعكس موافقتهم في اجابتهم ان منصات التمويل الالكتروني توفر خيارات استثمارية متنوعة و جاذبة للعملاء **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (02) x=2.78 ما يعكس موافقتهم في إجابتهم على تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع فرص الاستثمار المتاحة للبنك **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (01) x=2.54 ما يعكس موافقتهم في إجابتهم على إن منصات التمويل الالكتروني تعمل على تسهيل العمليات الاستثمارية للعملاء **بدرجة متوسطة**

- جاءت في المرتبة الثالثة **بعد_ انظمة الدفع الرقمي** بمتوسط حسابي بلغ02.68 و بدرجة متوسطة حيث ان المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال**[2.60–3.39]**حيث كان ترتيب الفقرات لبعد انظمة الدفع الرقمي كمايلي :

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (05) x=02.94 ما يعكس موافقتهم في اجابتهم هل تعتبر نظم الدفع الرقمي فعالة في تقليل التكاليف مقارنة بالطرق التقليدية. **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (03) x=2.83 ما يعكس موافقتهم في اجابتهم هل يتوفر تدريب كاف للموظفين على استخدام أنظمة الدفع الرقمي **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (04) x=2.64 ما يعكس موافقتهم في اجابتهم ان أنظمة الدفع الرقمي قللت من حالات الاحتيال المالي. **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (01) x=2.64 ما يعكس موافقتهم في إجابتهم أنظمة الدفع الرقمي تعزز الكفاءة في تعاملات البنك **بدرجة متوسطة**

– بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (02) x=2.38 ما يعكس موافقتهم في إجابتهم هل تلاحظ تنامي الطلب على الدفع الرقمي من قبل العملاء في السنوات الأخيرة **بدرجة متوسطة**

جدول رقم 18 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الخدمات المصرفية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
01	ان البنك يتمتع بمستوى عال من الاعتمادية في المعاملات المالية	2,65	1,284	**16**	**متوسطة**
02	يتبع البنك أفضل الممارسات الصناعية لضمان اعتمادية الخدمات المصرفية	2,90	1,051	**15**	**متوسطة**
03	تتوفر الخدمات المصرفية دون انقطاع أو تأخير لعملائها	3,08	1,111	**11**	**متوسطة**
04	ان البنك يدير المخاطر التقنية و المالية بطريقة فعالة لدعم الاعتمادية	3,23	1,359	**06**	**متوسطة**
05	يوفر البنك التدريب الدوري للموظفين حول الحفاظ على الاعتمادية في الخدمات المصرفية	3,43	1,339	**01**	**مرتفعة**
06	ان المرافق و المعدات المستخدمة في فروع البنك حديثة و تعمل بكفاءة عالية	3,35	1,148	03	**متوسطة**
07	يعكس المظهر الخارجي للفروع مستوى جودة الخدمات المقدمة من البنك	3,36	1,235	**02**	**متوسطة**
08	تعتبر المكاتب و المساحات المخصصة للعملاء مريحة و ملائمة لأغراضهم	3,34	1,090	**04**	**متوسطة**
09	الخدمات المصرفية الذاتية كأجهزة الصراف الآلي كقوة من حيث الوظائف و السهولة	2,91	1,295	**14**	**متوسطة**
10	يسهل البنك على العملاء التعرف على منتجاته من خلال	3,11	1,322	**10**	**متوسطة**

	المواد الملموسة المقدمة.				
11	يعمل البنك على تطوير و تحسين آليات الاستجابة للتعامل بشكل أفضل مع المتطلبات المتغيرة للعملاء.	3,18	1,281	**07**	**متوسطة**
12	يقدم البنك معلومات دقيقة و كافية استجابة لأسئلة العملاء	3,06	1,325	**12**	**متوسطة**
13	يظهر البنك استعدادا لتوفير الخدمات فور الطلب من العملاء.	3,04	1,174	**13**	**متوسطة**
14	البنك يقوم بتحديث و صيانة بيئته التكنولوجية بانتظام لضمان الأمان	3,14	1,338	**09**	**متوسطة**
15	هل تشعر بأن لديك المعلومات و الأدوات الكافية للتعامل مع تهديدات أمان الخدمات المصرفية	3,14	1,209	**08**	**متوسطة**
16	هل تشعر ان البنك يؤكد على أهمية التعاطف تجاه متطلبات العملاء.	3,30	1,326	**05**	**متوسطة**
نتائج المحور الثاني		**3.13**	**1.23**	**متوسطة**	

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

يبين الجدول أعلاه القيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لأبعاد الخاصة بالخدمات المصرفية بالنسبة لعمال البنك، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمحور 3.13 و انحراف معياري بلغ 1.23 التي تعتبر درجة متوسطة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا المحور يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**،حيث كان ترتيبه على كما يلي :

-جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (05) :" يوفر البنك التدريب الدوري للموظفين حول الحفاظ على الاعتمادية في الخدمات المصرفية" بمتوسط حسابي بلغ 03.43 و **بدرجة مرتفعة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[3.40-4.19]**

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (07) :" يعكس المظهر الخارجي للفروع مستوى جودة الخدمات المقدمة من البنك

" بمتوسط حسابي بلغ 03.36 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (06) :" ان المرافق و المعدات المستخدمة في فروع البنك حديثة و تعمل بكفاءة عالية"" بمتوسط حسابي بلغ 03.35 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم (08) :" تعتبر المكاتب و المساحات المخصصة للعملاء مريحة و ملائمة لأغراضهم" بمتوسط حسابي بلغ 03.34 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم (16) :" هل تشعر ان البنك يؤكد على أهمية التعاطف تجاه متطلبات العملاء. بمتوسط حسابي بلغ 3.30 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة السادسة العبارة رقم (04) :" ان البنك يدير المخاطر التقنية و المالية بطريقة فعالة لدعم الاعتمادية" بمتوسط حسابي بلغ 3.23 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة السابعة العبارة رقم (11) :" يعمل البنك على تطوير و تحسين آليات الاستجابة للتعامل بشكل أفضل مع المتطلبات المتغيرة للعملاء. " بمتوسط حسابي بلغ 3.18 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة الثامنة العبارة رقم (15) :" هل تشعر بأن لديك المعلومات و الأدوات الكافية للتعامل مع تهديدات أمان الخدمات المصرفية" بمتوسط حسابي بلغ 3.14 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة التاسعة العبارة رقم (14) :" البنك يقوم بتحديث و صيانة بيئته التكنولوجية بانتظام لضمان الأمان" بمتوسط حسابي بلغ 3.14 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة العاشرة العبارة رقم (10) :" يسهل البنك على العملاء التعرف على منتجاته من خلال المواد الملموسة المقدمة. " بمتوسط حسابي بلغ 3.11 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة الحادية عشر العبارة رقم (03) :" تتوفر الخدمات المصرفية دون انقطاع أو تأخير لعملائها" بمتوسط حسابي بلغ 3.08 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

-جاءت في المرتبة الثانية عشر العبارة رقم (12) :" يقدم البنك معلومات دقيقة و كافية استجابة لأسئلة العملاء" بمتوسط حسابي بلغ 3.06 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60-3.39]**

–جاءت في المرتبة الثالثة عشر العبارة رقم (13) :" يظهر البنك استعدادا لتوفير الخدمات فور الطلب من العملاء." بمتوسط حسابي بلغ 3.04 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60–3.39]**

–جاءت في المرتبة الرابعة عشر العبارة رقم (09) :" الخدمات المصرفية الذاتية كأجهزة الصراف الآلي كقوة من حيث الوظائف و السهولة" بمتوسط حسابي بلغ 2.91 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60–3.39]**

–جاءت في المرتبة الخامسة عشر العبارة رقم (02) :" يتبع البنك أفضل الممارسات الصناعية لضمان اعتمادية الخدمات المصرفية بمتوسط حسابي بلغ 2.90 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60–3.39]**

–جاءت في المرتبة السادسة عشر العبارة رقم (01) :" ان البنك يتمتع بمستوى عال من الاعتمادية في المعاملات المالية" بمتوسط حسابي بلغ 2.65 و **بدرجة متوسطة** حيث ان المتوسط الحسابي لهذا الفقرة يقع ضمن المجال **[2.60–3.39]**

المطلب الثاني : اختبار و مناقشة الفرضيات

سنتأول من خلال هذه المطلب اختبار و مناقشة فرضيات الدراسة وذالك باستخدام الانحدار البسيط.

من اجل اختبار هذه الفرضيات يجب ضمان ملائمة البيانات **لتحليل الانحدار** و**التوزيع الطبيعي،** ومن اجل ذلك لابد من التأكد من عدم وجدود ارتباط عالي بين المتغيرات **(Multi – collinearity**)لتحليل انحدار وهنا سنقوم بحساب معامل تضخم التباين(**factory**) **inflation variance–FIV** وإجراء اختبار للتباين المسموح(**Tolérance**)لكل بعد من أبعاد المتغيرات ، والقاعدة العامة تقول انه يجب أن يكون معامل تضخم التباين للمتغيرات المستقلة أن لا يتجاوز(**10**)وقيمة التباين المسموح به أن تزيد عن (**0.05**)، من اجل تحقيق عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات .

الجدول رقم(19): نتائج اختبار معامل التضخم التباين المسموح به

الأبعاد	التباين المسموح Tolérance	معامل تضخم التباين FIV
العملات الرقمية	0,443	2,258
أنظمة الدفع الرقمي	0,399	2,505
التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار	0,433	2,309

إدارة الثروة	0,381	2,625

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

يتضح من خلال الجدول رقم (19): أن قيم معامل تضخم التباين (**FIV**)لجميع الأبعاد تقل عن (**10**) حيث تراوحت بين (**2.309**و**2.625**)، بالإضافة إلى أن قيم التباين المسموح (**Tolérance**)جاءت أكبر من(**0.05**) حيث تراوحت بين(**0.381**و**0.443**)، ومنه نستنتج عدم وجود ارتباط عالي بين أبعاد المتغيرات.

1- الفرضية الرئيسية :تنص على ما يلي :

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) **بين التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية في بنك.**

من اجل اختبار الفرضيات ومعرفة مدى قبولها او رفضها تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية :

- **تقبل الفرضية الصفرية H0** : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اقل من القيمةF الجدولية و القيمة SIG اكبر مستوى المعنوية من 0.05و ذلك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية
- **تقبل الفرضية البديلة** H1 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة F الجدولية و القيمة SIG اقل مستوى المعنوية من 0.05و ذلك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية
- و من اجل اختبار الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية و تم الاعتماد على حساب قيمة معامل الارتباط R و حساب مستوى المعنويةSIG اضافة الى اختبار تحليل التباين Anova و اختبار test و جدول يبين ذلك
- **جدول رقم 20 : نتائج اختبار الانحدار البسيط لتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية**

تكنولوجيا المالية	الثابت	beta	T	Sig T	معامل R الارتباط	معامل R^2 التحديد	معاملFالمحسوب	مستوى المعنوية
	0.964	**0.799**	**11.750**	**0.000**	**0.799**	**0.639**	**138.071**	**0.000**
معادلة تحليل انحدار :Y =0.964+0.799X								

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

تشير نتائج الجدول رقم الى وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) قوية بين تكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية في بنك ،حيث قدرت قيمة معامل الارتباط R =0.799 التي تشير ان 79.9 % من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع ناتجة عن التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل .

- وبلغ معامل التحديد: 0.639 = R^2و هذا ما يدل على قدرة المتغير المستقل **(تكنولوجيا المالية)** على تفسير ما نسبته(63.9%)من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع **(الخدمات المصرفية)**،و يبقى ما قيمته 36.1% ( )تفسره المتغيرات أخرى.
- و كذالك من خلال الجدول كذالك فان المستوى المعنوية يقدر ب 0.000 و هو اقل من المستوى المعنوية 5%عند قيمة F المحسوبة بلغت 138.071 و منه قبول الفرضية البديلة H1التي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية في بنك
- من خلال التحليل الإحصائي يمكن استنتاج معادلة نموذج الانحدار بالصيغة التالية:
- Y =A° +A1x
- حيث ان:Y: المتغير التابع /:A° الثابت / X: المتغير المستقل
- **Y =0.964+0.799X** ومن هذه المعادلة نموذج الانحدار نستخلص أن تكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يزيد من الخدمات المصرفية ب (0.799) أي **(7.99%)**
- **1-1- الفرضية الفرعية الاولى :تنص على ما يلي :**

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) **بين العملات الرقمية و الخدمات المصرفية في بنك.**

من اجل اختبار الفرضيات ومعرفة مدى قبولها او رفضها تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية :

- **تقبل الفرضية الصفرية H0** : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اقل من القيمةF الجدولية و القيمة SIG اكبر مستوى المعنوية من 0.05و ذلك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين العملات الرقمية و الخدمات المصرفية
- **تقبل الفرضية البديلة** H1 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة F الجدولية و القيمة SIG اقل مستوى المعنوية من 0.05و ذلك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين العملات الرقمية و الخدمات المصرفية
- و من اجل اختبار الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط بين العملات الرقمية و الخدمات المصرفية و تم الاعتماد على حساب قيمة معامل الارتباط R و حساب مستوى المعنويةSIG اضافة الى اختبار تحليل التباين Anova و اختبار test و جدول يبين ذلك

- **جدول رقم 21 : نتائج اختبار الانحدار البسيط لعملات الرقمية و الخدمات المصرفية**

العملات الرقمية	الثابت	beta	T	Sig T	معامل R الارتباط	معامل R^2 التحديد	معاملFالمحسوب	مستوى المعنوية
	0.710	0.714	9.011	0.000	0.714	0.510	81.198	0.000
معادلة تحليل انحدار :Y =0.710+0.714X1								

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

تشير نتائج الجدول رقم الى وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) جيدة بين العملات الرقمية و الخدمات المصرفية في بنك ،حيث قدرت قيمة معامل الارتباط R =0.714 التي تشير ان 71.4 % من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع ناتجة عن التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل

- وبلغ معامل التحديد: 0.510 = R^2و هذا ما يدل على قدرة المتغير المستقل (**العملات الرقمية**) على تفسير ما نسبته(51%)من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (**العملات الرقمية**)،و يبقى ما قيمته 49% ( )تفسره المتغيرات أخرى.
- و كذلك من خلال الجدول كذلك فان المستوى المعنوية يقدر ب 0.000 و هو اقل من المستوى المعنوية 5%عند قيمة F المحسوبة بلغت 81.198 و منه قبول الفرضية البديلة H1التي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين العملات الرقمية والخدمات المصرفية في بنك
- من خلال التحليل الإحصائي يمكن استنتاج معادلة نموذج الانحدار بالصيغة التالية:
- $Y = A° + A1x1$
- حيث ان:Y: المتغير التابع /:A° الثابت / X1: المتغير المستقل
- **Y =0.710+0.714X1** ومن هذه المعادلة نموذج الانحدار نستخلص أن العملات الرقمية بوحدة واحدة يزيد من الخدمات المصرفية ب (0.714) أي (**7.14%**)

1- 2 الفرضية الفرعية الثانية :تنص على ما يلي :

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) **بين انظمة الدفع الرقمي و الخدمات المصرفية في بنك.**

من اجل اختبار الفرضيات ومعرفة مدى قبولها او رفضها تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية :

- **تقبل الفرضية الصفرية H0** : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اقل من القيمةF الجدولية و القيمة SIG اكبر مستوى المعنوية من 0.05و ذلك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين انظمة الدفع الرقمي و الخدمات المصرفية
- **تقبل الفرضية البديلة** H1 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة F الجدولية و القيمة SIG اقل مستوى المعنوية من 0.05و ذلك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين انظمة الدفع الرقمي و الخدمات المصرفية
- و من اجل اختبار الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط بين انظمة الدفع الرقمي و الخدمات المصرفية و تم الاعتماد على حساب قيمة معامل الارتباط R و حساب مستوى المعنويةSIG اضافة الى اختبار تحليل التباين Anova و اختبار test و جدول يبين ذلك
- **جدول رقم 22 : نتائج اختبار الانحدار البسيط لأنظمة الدفع الرقمي و الخدمات المصرفية**

انظمة الدفع الرقمي	الثابت	beta	T	Sig T	معامل R الارتباط	معامل R^2 التحديد	معاملFالمحسوب	مستوى المعنوية
	0.641	**0.605**	**06.715**	**0.000**	**0.605**	**0.366**	**45.091**	**0.000**
معادلة تحليل انحدار :Y =0.641+0.605X2								

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

تشير نتائج الجدول رقم الى وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) جيدة بين انظمة الدفع الرقمي و الخدمات المصرفية في بنك ،حيث قدرت قيمة معامل الارتباط R =0.605 التي تشير ان 60.5 % من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع ناتجة عن التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل

- وبلغ معامل التحديد: R^2 = 0.366و هذا ما يدل على قدرة المتغير المستقل (**انظمة الدفع الرقمي**) على تفسير ما نسبته(36.6%)من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (**الخدمات المصرفية**)،و يبقى ما قيمته 63.4% ( )تفسره المتغيرات أخرى.
- و كذالك من خلال الجدول كذالك فان المستوى المعنوية يقدر ب 0.000 و هو اقل من المستوى المعنوية 5%عند قيمة F المحسوبة بلغت 45.091 و منه قبول الفرضية البديلة H1التي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين انظمة الدفع الرقمي و الخدمات المصرفية في بنك
- من خلال التحليل الإحصائي يمكن استنتاج معادلة نموذج الانحدار بالصيغة التالية:
- $Y = A° + A1x1$
- حيث ان:Y: المتغير التابع /:A° الثابت / X2: المتغير المستقل

- **Y =0.641+0.605X2** ومن هذه المعادلة نموذج الانحدار نستخلص أن انظمة الدفع بوحدة واحدة يزيد من الخدمات المصرفية ب (0.605) أي **(6.05%)**

1-3 الفرضية الفرعية الثالثة :تنص على مايلي :

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) **بين التمويل الالكتروني و منصات الاستمار و الخدمات المصرفية في بنك.**

من اجل اختبار الفرضيات ومعرفة مدى قبولها او رفضها تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية :

- **تقبل الفرضية الصفرية H0 :** إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اقل من القيمةF الجدولية و القيمة SIG اكبر مستوى المعنوية من 0.05و ذلك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار **و** الخدمات المصرفية
- **تقبل الفرضية البديلة** H1 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة F الجدولية و القيمة SIG اقل مستوى المعنوية من 0.05و ذالك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار و الخدمات المصرفية
- و من اجل اختبار الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط بين التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار و الخدمات المصرفية و تم الاعتماد على حساب قيمة معامل الارتباط R و حساب مستوى المعنويةSIG اضافة الى اختبار تحليل التباين Anova و اختبار test و جدول يبين ذلك
- **جدول رقم 23 : نتائج اختبار الانحدار البسيط للتمويل الالكتروني و منصات الاستثمار و الخدمات المصرفية**

تكنولوجيا المالية	الثابت	beta	T	Sig T	معامل R الارتباط	معامل R^2 التحديد	معاملFالمحسوب	مستوى المعنوية
	0.699	0.665	07.872	0.000	0.665	0.443	61.963	0.000
معادلة تحليل انحدار :Y =0.699+0.655X3								

المصدر:من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات SPSS.V.22

تشير نتائج الجدول رقم الى وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) جيدة بين التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار و الخدمات المصرفية في بنك ،حيث قدرت قيمة معامل الارتباط R =0.665 التي

تشير ان 66.5 % من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع ناتجة عن التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل

- وبلغ معامل التحديد: 0.443 = R^2و هذا ما يدل على قدرة المتغير المستقل **(التمويل الالكتروني** و **منصات الاستثمار)** على تفسير ما نسبته(44.3%)من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع **(الخدمات المصرفية)**،و يبقى ما قيمته 55.7% ( )تفسره المتغيرات أخرى.
- و كذلك من خلال الجدول فان المستوى المعنوية يقدر ب 0.000 و هو اقل من المستوى المعنوية 5%عند قيمة F المحسوبة بلغت 61.963 و منه قبول الفرضية البديلة H1التي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار و الخدمات المصرفية في بنك
- من خلال التحليل الإحصائي يمكن استنتاج معادلة نموذج الانحدار بالصيغة التالية:
- Y =A° +A1x1
- حيث ان:Y: المتغير التابع /:A° الثابت / X3: المتغير المستقل
- **Y =0.699+0.655X3** ومن هذه المعادلة نموذج الانحدار نستخلص أن التمويل الالكتروني بوحدة واحدة يزيد من الخدمات المصرفية ب (0.655) أي **(6.55%)**

4-1 الفرضية الفرعية الرابعة :تنص على مايلي :

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) **بين ادارة الثروة و الخدمات المصرفية في بنك.**

من اجل اختبار الفرضيات ومعرفة مدى قبولها او رفضها تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية :

- **تقبل الفرضية الصفرية H0** : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اقل من القيمةF الجدولية و القيمة SIG اكبر مستوى المعنوية من 0.05و ذالك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ادارة الثروة و الخدمات المصرفية
- **تقبل الفرضية البديلة** H1 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة F الجدولية و القيمة SIG اقل مستوى المعنوية من 0.05و ذلك عند مستوى الثقة 0.95 و منه قبول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ادارة الثروة و الخدمات المصرفية
- و من اجل اختبار الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط بين ادارة الثروة و الخدمات المصرفية و تم الاعتماد على حساب قيمة معامل الارتباط R و حساب مستوى المعنويةSIG اضافة الى اختبار تحليل التباين Anova و اختبار test و جدول يبين ذلك
- **جدول رقم24 : نتائج اختبار الانحدار البسيط لادارة الثروة و الخدمات المصرفية**

ادارة الثروة	الثابت	Beta	T	Sig T	معامل R الارتباط	معامل R^2 التحديد	معامل Fالمحسوب	مستوى المعنوية
	0.856	0.790	11.387	0.000	0.790	0.624	129.665	0.000
معادلة تحليل انحدار :Y =0.856+0.790X4								

المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22

تشير نتائج الجدول رقم الى وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) جيدة بين ادارة الثروة و الخدمات المصرفية في بنك ،حيث قدرت قيمة معامل الارتباط R =0.790 التي تشير ان 79 % من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع ناتجة عن التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل

- وبلغ معامل التحديد: R^2 = 0.624و هذا ما يدل على قدرة المتغير المستقل **(ادارة الثروة)** على تفسير ما نسبته(62.4%)من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع **(الخدمات المصرفية)**،و يبقى ما قيمته 35.6% ( )تفسره المتغيرات أخرى.
- و كذلك من خلال الجدول كذلك فان المستوى المعنوية يقدر ب 0.000 و هو اقل من المستوى المعنوية 5%عند قيمة F المحسوبة بلغت 126.665 و منه قبول الفرضية البديلة H1التي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ادارة الثروة و الخدمات المصرفية في بنك
- من خلال التحليل الإحصائي يمكن استنتاج معادلة نموذج الانحدار بالصيغة التالية:
- Y =A° +A1x1
- حيث ان:Y: المتغير التابع /:A° الثابت / X4: المتغير المستقل
- **Y =0.856+0.790X4** ومن هذه المعادلة نموذج الانحدار نستخلص أن ادارة الثروة بوحدة واحدة يزيد من الخدمات المصرفية ب (0.790) أي **(7.90%)**

و من هنا نستنتج ان ادارة الثروة هي البعد الاكثر تاثيرا على دعم وتطوير الخدمات المصرفية مقارنة بالأبعاد الاخرى

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل و الذي تم فيه اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، لمحاولة معرفة واقع اعتماد البنوك (BNA_BADR) لولاية _البيض_ للتكنولوجيا المالية و اثرها في دعم و تطوير الخدمات المصرفية ،حيث تضمن هذا الجانب تعريفا يخص هذه المؤسسة، و من ثم التأكد من اداة الدراسة تحقق الهدف الذي وضعت من اجله من خلال قياس صدق و ثبات، ثم تم وصف خصائص العينة التكرارات و النسب المئوية من حيث الجنس ،السن المستوى التعليمي ،المنصب الوظيفي و الخبرة المهنية، وبعدا تم تقييم كل بعد من ابعاد المتغيرين من خلال حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري، من ثم تمت الاجابة على الفرضيات الرئيسية و الفرعية من خلال اجراء T test نتأكد من وجود التكنولوجيا المالية و ابعادها ،و دعم و تطوير الخدمات المصرفية ضمن المؤسسات محل الدراسة ،كما تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط في تحديد اثر التكنولوجيا المالية في دعم و تطوير الخدمات المصرفية .

خـاتـمـــة

احدثت ثورة التكنولوجيا الرقمية في القطاع المالي، حيث ادت الى ظهور منتجات مبتكرة ساهمت بشكل كبير في تسريع التحول من النظام المصرفي التقليدي الى النظام الرقمي ،فمع تطبيقات التكنولوجيا المالية و الذكاء الاصطناعي و غيرها من التقنيات المتطورة ،لعبت التكنولوجيا المالية دورا محوريا في تغيير سلوك الافراد و توجهاتهم .فقد ادى استخدام التكنولوجيا المالية الى تحول الافراد من التعاملات التقليدية الى التعاملات الرقمية، مما وفر لهم نطاقا واسعا من الخيارات و الخدمات ،و يعود ذلك الى ما حققته المصارف من قبول و انتشار و تنوع في الخدمات و المنتجات من خلال شبكاتها المتطورة المدعومة بأحدث التقنيات الالكترونية. سيؤدي هذا النوع من التكنولوجيا ايضا الى تسهيل الربط بين المؤسسات المالية ،سواءا فيما بينها او مع القطاعات الاخرى، مع القطاع المصرفي.

و من هنا يتضح جليا دور التكنولوجيا المالية في دعم و تطوير الخدمات المصرفية بشكل يعكس كفاءة و فاعلية العاملين في تقديم خدمات مصرفية تتميز بدرجة عالية من التطور و الجودة ،مما يؤدي الى تحقيق التقدم و رفع كفاءة اداء العمال.

من هذا المنطلق قمنا بإسقاط الجانب النظري على واقع البنوك الجزائرية متخذين في ذلك عينة من وكالات ولاية البيض من خلال توزيع استبيان و دراسة و تحليل نتائجه، و انطلاقا من الفرضية التي تنص على وجود اثر للتكنولوجيا المالية على دعم و تطوير الخدمات المصرفية ضمن المؤسسات البنكية ، و قد توصلت الدراسة الى مجموعة من نتائج لعل اهمها :

نتائج الدراسة :

نتائج الدراسة الميدانية:

تم الوقوف على جملة من النتائج في الدراسة النظرية تتمثل في:

- التكنولوجيا المالية ماهي الا مجال يربط تطوير و تحسين الخدمات المالية باستخدام التكنولوجيا الحديثة
- تطبيق التكنولوجيا المالية من قبل البنوك يسمح لها بتحسين اداءها و يؤدي الى زيادة كفاءتها و فعاليتها

- تطبيق التكنولوجيا المالية من قبل المصارف يحقق لها مجموعة من المزايا مما يساعد على تحسينها و تطورها
- تعتمد الخدمات المصرفية على خمسة ابعاد
- تقنيات الحديثة للتكنولوجيا المالية تهدف للبحث عن حلول ابداعية في مجال الخدمات المصرفية ،لرضا العملاء و جذب اكثر عدد ممكن منهم
- استخدام التكنولوجيا المالية و تقنيات التعاملات المالية اصبح ضرورة ملحة لمواكبة التطورات العالمية

نتائج الدراسة التطبيقية :

تناول الفصل الثاني الدراسة الميدانية على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الوطني الجزائري –وكالة الصيرفة الاسلامية– لولاية البيض باعتبارهم احد المؤسسات المصرفية العمومية ،و جاء هذا الفصل للإجابة على الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود اثر للتكنولوجيا المالية على دعم و تطوير الخدمات المصرفية و التساؤلات الفرعية التي تنص على :

- يتم تطبيق ابعاد التكنولوجيا المالية ضمن المؤسسات البنكية محل الدراسة في ولاية البيض
- يتم تطوير الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا المالية في المؤسسات محل الدراسة لولاية البيض

و قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

تشير النتائج الى توافق اتجاه افراد العينة في اجاباتهم حول ان المؤسسات المصرفية تسعى الى تطبيق التكنولوجيا المالية و ابعادها بهدف تطوير الخدمات المصرفية

- تظهر النتائج انه يتم تطبيق ابعاد التكنولوجيا المالية ضمن المؤسسة محل الدراسة
- تبين النتائج وجود تطوير للخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا المالية ضمن المؤسسة محل الدراسة
- وجود ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية و البنوك محل الدراسة
- هناك علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية لبعد العملات الرقمية على الخدمات المصرفية

- هناك علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية انظمة الدف الرقمي على الخدمات المصرفية
- هناك علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار على الخدمات المصرفية
- هناك علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية ادارة الثروة على الخدمات المصرفية

قائمة المصادر والمراجع:

- ✓ **قائمة المراجع:**

الكتب:

- ✓ رابح بريش، و فامة ازناق. (2021). *دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي_ دراسة حالة اندونيسيا*. ادرار، الجزائر: مخبر دراسات التنمية المكانية و تطوير المقاولاتية.
- ✓ رائد نصري أبو مؤنس ، مجدي علي غيث. (2020). *ماهية الخدمات المصرفية في المصارف الاسلامية أبعادها، عناصرها و خصائصها* . الأردن: الجامعة الأردنية.
- ✓ رشاد العصار و رياض الحلبي . (2000). *النقود و البنوك*. عمان: دار الصفاء للنشر .
- ✓ الطاهر لطرش. (2011). *تقنيات البنوك*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- ✓ عبد المنعم هبة ، و يوسف عبيد رامي. (2019). *منصات التمويل الجماعي:افاق والاطر التنظيمية*. ابوظبي: امانة مجلس محافظي المصارف المركزية و مؤسسات النقد العربية،صندوق النقد العربي.
- ✓ لحلوح رفاه و زين الدين رهام. (2016). *اثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العمال في البنوك التجارية في مدينة نابلس* . نابلس: دار النجاح الوطنية.
- ✓ ليان فريد رابح. (2019). *التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الى المستقبل*. اتحاد شركات الاستثمار.
- ✓ محمد عبد العليم صابر. (بدون سنة النشر). التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي.
- ✓ مصطفى سلام عبد الرضا، محمد كريم حيدر ، و عبد الله جرحان سنان . (2020). *التكنولوجيا المالية و دورها في تحقيق التنمية المستدامة*. العراق.
- ✓ ناجي معلا. (2007). *الأصول العلمية للتسويق المصرفي* . عمان ، الأردن: بدون دار النشر.
- ✓ نصيرة زعاف. (2019). *اثر التكنولوجيا المالية على تحسين و ابتكار جودة الخدمة المصرفية*. الجزائر، المدية.
- ✓ Al AJLOUNI AHMED TAHA و ،al-hakim MONIR .(2018) .Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities ., *International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018*.

- ✓ Andy fred Wali .(2013) .Information technology infrastructure and customer service deliverty.
- ✓ chiang rh chen و ، storey vs .(2014) .busines intelligence and analyticts:from big data to big impact .*springer*.
- ✓ chris Brummer و ،daniel Gofrine .(بلا تاريخ) .*Fintech:Building A 21st-Century Regulotorm.*
- ✓ chris Brummer و ،daniel Gorfine .(2014) .Fintech:Building A 21st-Century Regoulators Toolkit .*centre for financial Market Milken institute*.
- ✓ Dapp و ،f thomas .(2014) . fintech –the digital (R)evolution in the financial sector Algorithm-Based Banking with the human touch . *Deutsche bank Research*.
- ✓ Dominic Broom .(2015) .*Innovation in Payments :The Future is Fintech .* BNY MEllon.
- ✓ douglas w arner و ،janos barberis .(بلا تاريخ) .fintech in china:from the shadows .*the journal of financial perspectives .winter fintech* صفحة ، .2015
- ✓ emilio , a., segura , m., gonzalez , d., & eloy , l. (2020). *financialtechnology :review of trends ;approches and management.* spain: article in journal mathematics.
- ✓ Fintech credit .(2017) .*Market structure,business models and financial stability implications .*
- ✓ G.Armstrong P.Kotler .(1996) .*principale of marketing services* .usa: edition prentice hall.
- ✓ julapa jagtiani و ،catharine lemieux .(2017) .fintech lending :financial inclusion .risk pricing .and alternative information .*federal reserve bank*.
- ✓ Neal Baumann .(2018) .*A catalyst for change:How fintech has sparked a revolution in insurancce* .Deloitte –london.

قائمة المصادر والمراجع:

المقالات والمدخلات:

- ✓ اتحاد. (2018). *ابتكارات التكنولوجيا المالية و مستقبل الخدمات البنكية*. المؤتمر البنكي العربي.
- ✓ احمد ممدوح حسين ريهام . (2020). اثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية . *مدرس اقتصاد باكاديمية السادات للعلوم الادارية* .
- ✓ بريش محمد. (2020). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا*، 253.
- ✓ بهية عمروش، و مراد شنايت. (2023). التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير الخدمات المالية الاسلامية. *مجلة دراسات في المالية الاسلامية و التنمية* .
- ✓ بومود ايمان ، مطرف عواطف ، و شاوي شافية . (2020). ابتكارات التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير اداء البنوك الاسلامية العربية . *مجلة رؤى الاقتصادية* .
- ✓ حرفوش سعيدة . (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. *مجلة افاق علمية* .
- ✓ حمدوش وفاء ، و بوزانة ايمن . (2021). شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كآلية لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل فيروس كورونا – حالة الدول العر بية-. *مجلة البحوث الادراية و الاقتصادية* .
- ✓ خولة مناصرية . (2022). *التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا الفرص و التحديات*. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية ة الإدارية.
- ✓ ديدوش هاجرة و حريري عبد الغني. (2022). واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية. *مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية و المالية* ، 23.
- ✓ رابح امين المانسبع . (2022). اليات رقمنة الخدمات المالية و المصرفية لارساء الشمول المالي الرقمي –اعتماد ابتكارات التكنولوجيا المالية كسبيل-. *دراسات اقتصادية، 16*(03).
- ✓ راهيم يحياوي. (2021). الدراسات السابقة اهميتها و كيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية. *مجلة علوم الانسان و المجتمع، 10*(01)، الصفحات 319-341.

قائمة المصادر والمراجع:

- ✓ زايخ محمد امين، و يونسي محمد . (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي–تجربة المملكة العربية السعودية. *دفتر البحوث العلمية، 10*(01).
- ✓ زكية محلوس، حنان بقاط، و محمد ياسين دوه. (2021). مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية –دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط –بنك– كالة الوادي. *مجلة التنمية الاقتصادية*.
- ✓ زينب حمدي ، و الزهراء اوقاسم . (2019). مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية . *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية* .
- ✓ سبع فاطمة الزهراء . (2021). واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الاسلامية. *مجلة العلوم الاسلامية و الحضارة*.
- ✓ سعيد احسن ، بركان عماد، و بن مالك سارة . (2022). تحليل واقع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية –التجربة المصرية نموجا–. *مجلة البحوث الاقتصادية و المالية* .
- ✓ سعيدة حرفوش. (2019). لتكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. *مجلة افاق علمية*
- ✓ شاكر تركي اسماعيل. (2007). التسويق المصرفي الالكتروني و القدرة التنافسية للمصارف الاردنية ''المصارف الديناصورات تواجه الانقراض''. *المؤتمر العلمي الخامس* (صفحة 42). الاردن: جامعة فلاديفيا.
- ✓ صلاح الدين محمد أمين الامام. (2005). خدمات وحدات الثقة بين الوساطة المصرفية التقليدية و استراتيجيات التغيير الحديث – دراسة تحليلية–. *المؤتمر العلمي الرابع* (صفحة 40). الاردن: جامعة فلاديفيا.
- ✓ صليحة فلاق، و سامية شارفي . (2022). *دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي تجربة دولة البحرين*. الجزائر، باتنة: مجلة علماجتماعية و إنسانية.
- ✓ عايدة عبير بالعبيدي ، و حدة مشراوي . (2023). تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كالية لرقمنة الشمول المالي –دراسة تجارب بعض الدول العربية–. *مجلة البحوث و الدراسات العلمية* .
- ✓ عبد الجليل طواهر، و عبد الباسط ميدون. (2021). الدراسات السابقة في البحوث العلمية. *مجلة القبي لدراسات النفسية و الاجتماعية، 04*(13)، الصفحات 104–115.

قائمة المصادر والمراجع:

- ✓ عبد الحكيم عمران ، و جمال جعيل . (2020). التكنولوجيا المالية الحديثة و اثارها على البنوك و المؤسسات المالية. *مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية* .
- ✓ عبد الرحيم وهيبة ، و بن قدور اشواق . (2018). توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة. *الاجتهاد لدراسات القانونية و الاقتصادية، 07*(03).
- ✓ عزيرو راشدة . (2021). تاثير المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على البنوك العمومية بالجزائر . *مجلة دراسات اقتصادية* .
- ✓ عمر علي بابكر الطاهر. (2019). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء. *arab journal for scientific publishing ASJP*، 84.
- ✓ فاطمة لزرق، و ربيحة نمر . (2023). التكنولوجيا المالية الاسلامية و اثرها على تطور الصكوك الاستثمارية الماليزية –عرض تجربة الصكوك الرقمية –PRIHATIN. *مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة*.
- ✓ لخضر عمارة ، و مصطفى يونسي. (2021). اثر تنوع الخدمات المصرفية الاسلامية في تحقيق رضا الزبون . *مجلة الاستراتيجية و التنمية* .
- ✓ لزهاري زواويد، و نفيسة حجاج . (2018). التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي .. الواقع و الافاق . *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية* .
- ✓ لوراتي إبراهيم. (2015). القروض البنكية و إجراءات منحها. *مجلة الحقوق و العلوم الانسانية – دراسات اقتصادية –*، 199.
- ✓ محاجبية نصيرة ، و بريش رابح . (2022). استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الاسلامية –دراسة حالة دول منظمة العمل الاسلامي –. *حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية و الانسانية*.
- ✓ محاجبية نصيرة ، و بريش رابح. (2022). استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الاسلامية. *حوليات حول جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية و الانسانية، 16*(02).
- ✓ مرابطي عادل ، و نحوي عائشة . (2009). العينة . *مجلة الواحات للبحوث و الدراسات*.
- ✓ ملحم محمد فاضل. (1999). هيكل أسعار الفائدة المصرفي. *مجلة البنوك في الأردن* ، 19.

قائمة المصادر والمراجع:

- ✓ مليكة بن عقلية، و يوسف سائحي . (2018). *دور التكنولوجيا في دعم قطاع الخدمات المالية و المصرفية*. الجزائر: مجلة الاجتهاد للدراساتالقانونية و الاقتصادية المجلد.
- ✓ مهدي عطية. (2008). أثر تغيرات اسعار الفائدة في النشاط المصرفي. *مجلة القاسدية* ، 20.
- ✓ موساوي سعاد، و تقرورت محمد. (2023). تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية–دراسة حالة البنك الوطني الجزائري–. *مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال*.
- ✓ نجار حياة . (2023). تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية مطلب لتعزيز الشمول المالي :حالة الجزائر . *مجلة اقتصاد المال و الاعمال* .
- ✓ نعمر اعطيات . (2023). دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة حالة مصرف الراجحي–. *مجلة رؤى الاقتصادية* .
- ✓ نيس سعيدة . (2022). التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية. *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 07*(02).
- ✓ نيس سعيدة. (2022). التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية. *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة*.
- ✓ هاجرة ديدوش، و عبد الغاني حريري . (2022). واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية. *مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية و المالية* .
- ✓ يوسف بلمهدي ، عادل علام ، و امينة خليفي . (2018). الخدمات المصرفية الالكترونية – دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الالكترونية البنك الوطني الجزائري BEA –. *المجلة الجزائرية للاداء الاقتصادي*.
- ✓ Barbara J.Mack و ،Kissell Robert .(2018) . *Fintech in invensment Management,Reading 43 .*
- ✓ S.f.amiri aghadie –f.faghani .(2012) .mobile banking service quality and customes satisfaction (application of servqual model .(*jurnl manag* ، .(04)*02*

مذكرات الماجستير واطروحات الدكتوراه

- ✓ امال بسواك ، و الشافعي عيساوي. (2022). *معيفي ضياء الدين دور التكنولوجيا المالية في تدعيم الكفاءة المصرفية*. الملتقى الدولي الافتراضي ,البيانات الضخمة و الاقتصاد الرقمي كالية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية الفرص و التحديات.
- ✓ بشراير عمران، و تهتان موراد. (2016). اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف دراسة حالة الوكالات العمومية و الخاصة لولاية البليدة. *معارف*.
- ✓ بن احمد لخضر . (2012). متطلبات تطوير و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع و الافاق). *اطروحة دكتورة في علوم التسيير* . الجزائر ، علوم التسيير ، جامعة الجزائر 03.
- ✓ بولنوار الياس زكرياء مناد. (2023). حوكمة المخاطر المصرفية و انعكاساتها على رفع مردودية المؤسسات البنكية (دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية و البنوك الاسلامية). *اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه* . الجزائر، علوم التسيير ، المركز الجامعي نور البشير البيض.
- ✓ رابح بريش. (2022–2023). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الاسلامية. *اطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه*. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية: جامعة البليدة 2 لونيسي علي.
- ✓ فاطنة حنان بوخاري. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تطوير اداء البنوك الاسلامية،عرض لتجارب دول رائدة. *مخبر تسيير المؤسسات،جامعة الجيلالي اليابس* ،.
- ✓ قدة حمزة ، صالحي حسين ، و زين عبد الله. (2022). توظيف الدراسات السابقة في البحوث الاجتماعية. *مجلة السراج في التربية و قضايا المجتمع، 06*(04)، الصفحات 111–119.
- ✓ الموسوي امير علي. (2018). مساهمة شركات التكنولوجيا المالية في دعم الودائع المصرفية و انعكاسها في تعيز السياسة النقدية. *اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه*. كلية الادارة و الاقتصاد قسم العلوم المالية و المصرفية، جامعة كربلاء.
- ✓ مساهمة شركات التكنولوجيا المالية في دعم الودائع المصرفية و انعكاسها في تعزيز الساسة النقدية. (بلا تاريخ). *اطروحة* . كلية الادارة و الاقتصاد قسم العلوم المالية و المصرفية، جامعة كربلاء.

- ✓ منير بن عيسى ، و سمية موري. (2022). التكنولوجيا المالية الاسلامية ...ثورة التمويل الرقمي –التجربة الماليزية–. *دراسات اقتصادية* .
- ✓ SHashank Bansal .(2021) .perspective of Financial technologie in achieving Financial inclusion rural india .*symbioses institue of management studios annula research conférence.*
- ✓ Zuhroh Idah .(2021) .The impact of fintech on Islamic banking and the collaboration model:a systematic review studies in indonesia .*perspektif Pemniayaan dan Pembangunan Daerah*.

المواقع:

- ✓ الأمم المتحدة. (بلا تاريخ). *الأمم المتحدة ESCWA*. تم الاسترداد من unescwa: www.unescwa.org
- ✓ عبد الخالق أحمد. (2000). *البنوك الشاملة*. تم الاسترداد من الدليل الالكتروني للقانون العربي: www.arablawin.com

مـــــلاحـــق

ملاحق الدراسة

ملحق رقم 01

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

السن أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة ☐

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فما فوق ☐

المستوى العلمي ثانوي فأقل ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐

الدراسات العليا ☐

المنصب الوظيفي عون تنفيذ ☐ عون تحكم ☐ إطااطار ☐

إطار سامي ☐

الخبرة المهنية أقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى اقل من 10 سنوات ☐

من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني : التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
العملات الرقمية						
01	يستخدم البنك تقنيات رقمية حديثة '' الذكاء الاصطناعي AI[1]''					
02	يستفيد البنك من البنى الحديثة مثل الواجهات الرقمية، الحوسبة السحابية، التطبيقات.					
03	يطور البنك التكنولوجيا المالية و يدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين.					
04	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.					
05	هل يجب على البنك العمل على تطوير منتجات مالية جديدة تستند إلى العملات الرقمية.					
أنظمة الدفع الرقمي						
01	أنظمة الدفع الرقمي تعزز الكفاءة في تعاملات البنك					
02	هل تلاحظ تنامي الطلب على الدفع الرقمي من قبل العملاء في السنوات الأخيرة					
03	هل يتوفر تدريب كاف للموظفين على استخدام أنظمة الدفع الرقمي					
04	ان أنظمة الدفع الرقمي قللت من حالات الاحتيال المالي.					
05	هل تعتبر نظم الدفع الرقمي فعالة في تقليل التكاليف مقارنة بالطرق التقليدية.					

[1] AI: الذكاء الاصطناعي : ان الحواسيب يمكنها أداء المهام بطرق ذكية من خلال البرمجة الحاسوبية فقط.

التمويل الالكتروني و منصات الاستثمار						
01	ان منصات التمويل الالكتروني تعمل على تسهيل العمليات الاستثمارية للعملاء					
02	تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع فرص الاستثمار المتاحة للبنك					
03	ان منصات التمويل الالكتروني توفر خيارات استثمارية متنوعة و جاذبة للعملاء					
04	يمتلك البنك برامج امنية تساعد على استقرار منصات التمويل الالكتروني والاستثمار					
05	للبنك القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في عالم التمويل الالكتروني والاستثمار.					
إدارة الثروة						
01	إن خدمات إدارة الثروات تلبي احتياجات العملاء المتنوعة					
02	ان استراتيجيات الاستثمار المتبعة في إدارة الثروة مبتكرة و متطورة					
03	إن البنك يوفر مستوى مناسب من الدعم الشخصي لعملائه في إدارة الثروات.					
04	هل تساهم تقنيات إدارة الثروة الرقمية في تنويع خيارات الاستثمار المتاحة للعملاء.					
05	ان منصات إدارة الثروة تقدم للعملاء قيمة مضافة مقارنة بالطرق التقليدية.					

المحور الثالث : الخدمات المصرفية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	ان البنك يتمتع بمستوى عال من الاعتمادية في المعاملات المالية					
02	يتبع البنك أفضل الممارسات الصناعية لضمان اعتمادية الخدمات المصرفية					
03	تتوفر الخدمات المصرفية دون انقطاع أو تأخير لعملائها					
04	ان البنك يدير المخاطر التقنية و المالية بطريقة فعالة لدعم الاعتمادية					
05	يوفر البنك التدريب الدوري للموظفين حول الحفاظ على الاعتمادية في الخدمات المصرفية					
06	ان المرافق و المعدات المستخدمة في فروع البنك حديثة و تعمل بكفاءة عالية					
07	يعكس المظهر الخارجي للفروع مستوى جودة الخدمات المقدمة من البنك					
08	تعتبر المكاتب و المساحات المخصصة للعملاء مريحة و ملائمة لأغراضهم					
09	الخدمات المصرفية الذاتية كأجهزة الصراف الآلي كقوة من حيث الوظائف و السهولة					
10	يسهل البنك على العملاء التعرف على منتجاته من خلال المواد الملموسة المقدمة.					
11	يعمل البنك على تطوير و تحسين آليات الاستجابة للتعامل بشكل افضل مع المتطلبات المتغيرة للعملاء.					
12	يقدم البنك معلومات دقيقة و كافية استجابة					

	لأسئلة العملاء					
13	يظهر البنك استعدادا لتوفير الخدمات فور الطلب من العملاء.					
14	البنك يقوم بتحديث و صيانة بيئته التكنولوجية بانتظام لضمان الأمان					
15	هل تشعر بأن لديك المعلومات و الأدوات الكافية للتعامل مع تهديدات أمان الخدمات المصرفية					
16	هل تشعر ان البنك يؤكد على أهمية التعاطف تجاه متطلبات العملاء.					

ملحق رقم 02

معامل الثبات:

Reliability Statistics

Cronbachs Alpha	N of Items
,913	5

Item Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item-Total Correlation	Cronbachs Alpha if Item Deleted
الرقمية_العملات	11,6275	9,613	,766	,897
الرقمي_الدفع_انظمة	11,8450	9,970	,754	,899
الالكتروني_التمويل	11,6875	9,949	,752	,900
الثروة_ادارة	11,5600	9,749	,829	,884
المصرفية_الخدمات	11,3900	9,484	,799	,890

صدق الدراسة

Correlations

		الرقمية_العملات_1	الرقمية_العملات_2	الرقمية_العمالات_3	الرقمية_العملات_4	الرقمية_العملات_5	_العملات الرقمية
الرقمية_العملات_1	Pearson Correlation	1	,556**	,499**	,409**	,448**	,786**
	Significance(2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
الرقمية_العملات_2	Pearson Correlation	,556**	1	,447**	,391**	,363**	,729**
	Significance(2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80
الرقمية_العمالات_3	Pearson Correlation	,499**	,447**	1	,702**	,368**	,813**
	Significance(2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80
الرقمية_العملات_4	Pearson Correlation	,409**	,391**	,702**	1	,311**	,751**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000		,005	,000
	N	80	80	80	80	80	80
الرقمية_العملات_5	Pearson Correlation	,448**	,363**	,368**	,311**	1	,660**
	Significance(2-tailed)	,000	,001	,001	,005		,000
	N	80	80	80	80	80	80
الرقمية_العملات	Pearson Correlation	,786**	,729**	,813**	,751**	,660**	1
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

**. Correlation at 0.01(2-tailed):...

Correlations

		_الدفع_انظمة 1_الرقمي	_الدفع_انظمة 2_الرقمي	_الدفع_انظمة 3_الرقمي	_الدفع_انظمة 4_الرقمي	_الدفع_انظمة 5_الرقمي	_الدفع_انظمة الرقمي
_الدفع_انظمة 1_الرقمي	Pearson Correlation	1	,484**	,406**	,518**	,280*	,729**
	Significance(2-tailed)		,000	,000	,000	,012	,000
	N	80	80	80	80	80	80
_الدفع_انظمة 2_الرقمي	Pearson Correlation	,484**	1	,381**	,654**	,286*	,745**
	Significance(2-tailed)	,000		,000	,000	,010	,000
	N	80	80	80	80	80	80
_الدفع_انظمة 3_الرقمي	Pearson Correlation	,406**	,381**	1	,504**	,216	,664**
	Significance(2-tailed)	,000	,000		,000	,054	,000
	N	80	80	80	80	80	80
_الدفع_انظمة 4_الرقمي	Pearson Correlation	,518**	,654**	,504**	1	,391**	,825**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
_الدفع_انظمة 5_الرقمي	Pearson Correlation	,280*	,286*	,216	,391**	1	,663**
	Significance(2-tailed)	,012	,010	,054	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
_الدفع_انظمة الرقمي	Pearson Correlation	,729**	,745**	,664**	,825**	,663**	1
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

**. Correlation at 0.01(2-tailed):...

*. Correlation at 0.05(2-tailed):...

Correlations

		_التمويل 1_الالكتروني	_التمويل 2_الالكتروني	_التمويل 3_الالكتروني	_التمويل 4_الالكتروني	_التمويل 5_الالكتروني	_التمويل الالكتروني
_التمويل 1_الالكتروني	Pearson Correlation	1	,597**	,631**	,423**	,434**	,809**
	Significance(2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
_التمويل 2_الالكتروني	Pearson Correlation	,597**	1	,672**	,505**	,367**	,799**
	Significance(2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80
_التمويل 3_الالكتروني	Pearson Correlation	,631**	,672**	1	,517**	,393**	,831**
	Significance(2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
_التمويل 4_الالكتروني	Pearson Correlation	,423**	,505**	,517**	1	,345**	,734**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000		,002	,000
	N	80	80	80	80	80	80
_التمويل 5_الالكتروني	Pearson Correlation	,434**	,367**	,393**	,345**	1	,669**
	Significance(2-tailed)	,000	,001	,000	,002		,000
	N	80	80	80	80	80	80
_التمويل الالكتروني	Pearson Correlation	,809**	,799**	,831**	,734**	,669**	1
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

**. Correlation at 0.01(2-tailed):...

Correlations

		1_الثروة_ادارة	2_الثروة_ادارة	3_الثروة_ادارة	4_الثروة_ادارة	5_الثروة_ادارة	الثروة_ادارة
1_الثروة_ادارة	Pearson Correlation	1	,506**	,379**	,362**	,413**	,720**
	Significance(2-tailed)		,000	,001	,001	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
2_الثروة_ادارة	Pearson Correlation	,506**	1	,548**	,345**	,297**	,713**
	Significance(2-tailed)	,000		,000	,002	,007	,000
	N	80	80	80	80	80	80
3_الثروة_ادارة	Pearson Correlation	,379**	,548**	1	,609**	,414**	,785**
	Significance(2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
4_الثروة_ادارة	Pearson Correlation	,362**	,345**	,609**	1	,548**	,777**
	Significance(2-tailed)	,001	,002	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
5_الثروة_ادارة	Pearson Correlation	,413**	,297**	,414**	,548**	1	,725**
	Significance(2-tailed)	,000	,007	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
الثروة_ادارة	Pearson Correlation	,720**	,713**	,785**	,777**	,725**	1
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

**. Correlation at 0.01(2-tailed):...

Correlations

		الرقمية_العملات	الرقمي_الدفع_انظمة	الالكتروني_التمويل	الثروة_ادارة	المالية_تكنولوجيا
الرقمية_العملات	Pearson Correlation	1	,673**	,600**	,691**	,859**
	Significance(2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
الرقمي_الدفع_انظمة	Pearson Correlation	,673**	1	,687**	,684**	,876**
	Significance(2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
الالكتروني_التمويل	Pearson Correlation	,600**	,687**	1	,690**	,856**
	Significance(2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
الثروة_ادارة	Pearson Correlation	,691**	,684**	,690**	1	,880**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
المالية_تكنولوجيا	Pearson Correlation	,859**	,876**	,856**	,880**	1
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

**. Correlation at 0.01(2-tailed):...

Correlations

		الخدمات_المصرفية_1	الخدمات_المصرفية_2	الخدمات_المصرفية_3	الخدمات_المصرفية_4	الخدمات_المصرفية_5	الخدمات_المصرفية_6	الخدمات_المصرفية_7	الخدمات_المصرفية_8	الخدمات_المصرفية_9	الخدمات_المصرفية_10	الخدمات_المصرفية_11	الخدمات_المصرفية_12	الخدمات_المصرفية_13	الخدمات_المصرفية_14	الخدمات_المصرفية_15	الخدمات_المصرفية_16	الخدمات_المصرفية
الخدمات_المصرفية_1	Pearson Correlation	1	,725**	,613**	,510**	,463**	,488**	,480**	,420**	,499**	,516**	,623**	,512**	,597**	,559**	,602**	,568**	,767**
	Significance(2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_2	Pearson Correlation	,725**	1	,635**	,477**	,445**	,575**	,497**	,395**	,552**	,637**	,597**	,596**	,650**	,604**	,559**	,594**	,793**
	Significance(2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_3	Pearson Correlation	,613**	,635**	1	,693**	,489**	,614**	,395**	,365**	,445**	,477**	,587**	,470**	,628**	,470**	,586**	,431**	,739**
	Significance(2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_4	Pearson Correlation	,510**	,477**	,693**	1	,636**	,541**	,448**	,264*	,436**	,507**	,639**	,358**	,534**	,428**	,628**	,447**	,719**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,018	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_5	Pearson Correlation	,463**	,445**	,489**	,636**	1	,643**	,633**	,265*	,453**	,402**	,539**	,556**	,610**	,504**	,581**	,398**	,726**

	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,018	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_6	Pearson Correlation	,488**	,575**	,614**	,541**	,643**	1	,498**	,471**	,447**	,516**	,491**	,684**	,582**	,602**	,603**	,562**	,777**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_7	Pearson Correlation	,480**	,497**	,395**	,448**	,633**	,498**	1	,519**	,559**	,463**	,512**	,419**	,584**	,582**	,602**	,520**	,730**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

الخدمات_المصرفية_8	Pearson Correlation	,420**	,395**	,365**	,264*	,265*	,471**	,519**	1	,344**	,553**	,383**	,502**	,316**	,384**	,339**	,385**	,571**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,001	,018	,018	,000	,000		,002	,000	,000	,000	,004	,000	,002	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_9	Pearson Correlation	,499**	,552**	,445**	,436**	,453**	,447**	,559**	,344**	1	,576**	,643**	,498**	,594**	,533**	,525**	,532**	,726**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_10	Pearson Correlation	,516**	,637**	,477**	,507**	,402**	,516**	,463**	,553**	,576**	1	,594**	,625**	,470**	,542**	,418**	,559**	,743**

	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_11	Pearson Correlation	,623**	,597**	,587**	,639**	,539**	,491**	,512**	,383**	,643**	,594**	1	,546**	,678**	,532**	,565**	,573**	,798**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_12	Pearson Correlation	,512**	,596**	,470**	,358**	,556**	,684**	,419**	,502**	,498**	,625**	,546**	1	,560**	,580**	,516**	,544**	,751**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

الخدمات_المصرفية_13	Pearson Correlation	,597**	,650**	,628**	,534**	,610**	,582**	,584**	,316**	,594**	,470**	,678**	,560**	1	,649**	,647**	,473**	,800**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_14	Pearson Correlation	,559**	,604**	,470**	,428**	,504**	,602**	,582**	,384**	,533**	,542**	,532**	,580**	,649**	1	,583**	,654**	,774**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_15	Pearson Correlation	,602**	,559**	,586**	,628**	,581**	,603**	,602**	,339**	,525**	,418**	,565**	,516**	,647**	,583**	1	,614**	,784**

	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية_16	Pearson Correlation	,568**	,594**	,431**	,447**	,398**	,562**	,520**	,385**	,532**	,559**	,573**	,544**	,473**	,654**	,614**	1	,745**
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
الخدمات_المصرفية	Pearson Correlation	,767**	,793**	,739**	,719**	,726**	,777**	,730**	,571**	,726**	,743**	,798**	,751**	,800**	,774**	,784**	,745**	1
	Significance(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

تحليل الوصفي

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	52	65,0	65,0	65,0
	انثى	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30اقل من	16	20,0	20,0	20,0
	سنة 40سنة الى اقل من 30من	36	45,0	45,0	65,0
	سنة 50سنة الى اقل من 40من	19	23,8	23,8	88,8
	سنة فما فوق 50	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

التعليمي_المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي فاقل	6	7,5	7,5	7,5
	ليسانس	39	48,8	48,8	56,3
	ماستر	27	33,8	33,8	90,0
	الدراسات العليا	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الوظيفي_المنصب

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عون تنفيذ	22	27,5	27,5	27,5
	عون تحكم	27	33,8	33,8	61,3
	اطار	18	22,5	22,5	83,8
	اطار سامي	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

المهنية_الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 05اقل من	9	11,3	11,3	11,3
	سنوات 10الى اقل من 05من	22	27,5	27,5	38,8
	سنة 15الى 10من	20	25,0	25,0	63,8
	سنة فاكثر 15	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

اتجاه العينة : متوسط الحسابي

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1_الرقمية_العملات	80	1	5	2,83	1,329
2_الرقمية_العملات	80	1	5	2,86	1,166
3_الرقمية_العمالات	80	1	5	2,96	1,326
4_الرقمية_العملات	80	1	5	3,11	1,201
5_الرقمية_العملات	80	1	5	2,74	1,199
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1_الرقمي_الدفع_انظمة	80	1	5	2,64	1,204
2_الرقمي_الدفع_انظمة	80	1	5	2,38	1,084
3_الرقمي_الدفع_انظمة	80	1	5	2,83	1,111
4_الرقمي_الدفع_انظمة	80	1	5	2,64	1,105
5_الرقمي_الدفع_انظمة	80	1	12	2,94	1,586
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1_الالكتروني_التمويل	80	1	5	2,54	1,242
2_الالكتروني_التمويل	80	1	5	2,78	,968
3_الالكتروني_التمويل	80	1	5	2,84	1,130
4_الالكتروني_التمويل	80	1	5	3,14	1,230
5_الالكتروني_التمويل	80	1	5	2,91	1,193
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1_الثروة_ادارة	80	1	5	2,71	1,203
2_الثروة_ادارة	80	1	5	2,91	1,081
3_الثروة_ادارة	80	1	5	3,14	1,088
4_الثروة_ادارة	80	1	5	3,13	1,216
5_الثروة_ادارة	80	1	5	2,95	1,168
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1_المصرفية_الخدمات	80	1	5	2,65	1,284
2_المصرفية_الخدمات	80	1	5	2,90	1,051
3_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,08	1,111
4_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,23	1,359
5_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,43	1,339
6_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,35	1,148
7_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,36	1,235
8_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,34	1,090
9_المصرفية_الخدمات	80	1	5	2,91	1,295
10_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,11	1,322
11_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,18	1,281
12_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,06	1,325
13_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,04	1,174
14_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,14	1,338
15_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,14	1,209
16_المصرفية_الخدمات	80	1	5	3,30	1,326
Valid N (listwise)	80				

اختبار التوزيع الطبيعي

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,296	,229		1,292	,200		
	الرقمية_العملات	,302	,096	,304	3,160	,002	,443	2,258
	الرقمي_الدفع_انظمة	-,070	,107	-,067	-,658	,513	,399	2,505
	الالكتروني_التمويل	,195	,102	,185	1,907	,060	,433	2,309
	الثروة_ادارة	,539	,112	,498	4,804	,000	,381	2,625

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
الرقمية_العملات	80	1,00	5,00	2,9000	,93321	,038	,269
الرقمي_الدفع_انظمة	80	1,00	5,00	2,6825	,87710	,418	,269
الالكتروني_التمويل	80	1,00	5,00	2,8400	,88326	,229	,269
الثروة_ادارة	80	1,20	4,80	2,9675	,85651	,050	,269
Valid N (listwise)	80						

الفرضية الرئيسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,799[a]	,639	,634	,56129

a. Predictors: (constant) المالية_تكنولوجيا...

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	43,499	1	43,499	138,071	,000[b]
	Residual	24,574	78	,315		
	Total	68,073	79			

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

b. Predictors: (constant) المالية_تكنولوجيا...

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,393	,242		1,625	,108		
	المالية_تكنولوجيا	,964	,082	,799	11,750	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

الفرضية الفرعية 01

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,714[a]	,510	,504	,65391

a. Predictors: (constant) الرقمية_العملات...

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	34,720	1	34,720	81,198	,000[b]
	Residual	33,353	78	,428		
	Total	68,073	79			

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

b. Predictors: (constant) الرقمية_العملات...

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,077	,240		4,488	,000		
	الرقمية_العملات	,710	,079	,714	9,011	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

الفرضية الفرعية 02

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,605[a]	,366	,358	,74366

a. Predictors: (constant) الرقمي_الدفع_انظمة...

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	24,937	1	24,937	45,091	,000[b]
	Residual	43,137	78	,553		
	Total	68,073	79			

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

b. Predictors: (constant) الرقمي_الدفع_انظمة...

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,419	,269		5,275	,000		
	الرقمي_الدفع_انظمة	,641	,095	,605	6,715	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

الفرضية الفرعية 03

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,665[a]	,443	,436	,69740

a. Predictors: (constant) الالكتروني_التمويل...

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	30,137	1	30,137	61,963	,000[b]
	Residual	37,937	78	,486		
	Total	68,073	79			

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

b. Predictors: (constant) الالكتروني_التمويل...

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,152	,264		4,361	,000		
	الالكتروني_التمويل	,699	,089	,665	7,872	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

الفرضية الفرعية 04

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,790[a]	,624	,620	,57254

a. Predictors: (constant) الثروة_ادارة...

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	42,505	1	42,505	129,665	,000[b]
	Residual	25,569	78	,328		
	Total	68,073	79			

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات

b. Predictors: (constant) الثروة_ادارة...

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,596	,232		2,568	,012		
	الثروة_ادارة	,856	,075	,790	11,387	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: المصرفية_الخدمات