

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان -



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج

مقدمة للحصول على شهادة ماستر

في شعبة: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

من طرف: بن معمر حنان

بعنوان

أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات في البنوك: دراسة ميدانية لمجموعة
للكالات البنكية لولاية تلمسان
(Fransabank ،GBA ،CNEP ،BEA ،BNA) خلال الفترة 2025.

نوقشت بتاريخ 2025/06/17 أمام لجنة المناقشة المكونة من:

الأستاذ: زغودي احمد	أستاذ محاضر ب	جامعة تلمسان	رئيسا
الأستاذ: بن معمر عبد الباسط	أستاذ محاضر أ	جامعة تلمسان	مشرفا
الأستاذ: مسعد خالد	أستاذ محاضر ب	جامعة تلمسان	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024-2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان -



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج

مقدمة للحصول على شهادة ماستر

في شعبة: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

من طرف: بن معمر حنان

بعنوان

أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات في البنوك: دراسة ميدانية لمجموعة
للكالات البنكية لولاية تلمسان
(Fransabank ،GBA ،CNEP ،BEA ،BNA) خلال الفترة 2025.

نوقشت بتاريخ 2025/06/17 أمام لجنة المناقشة المكونة من:

الأستاذ: زغودي احمد	أستاذ محاضر ب	جامعة تلمسان	رئيسا
الأستاذ: بن معمر عبد الباسط	أستاذ محاضر أ	جامعة تلمسان	مشرفا
الأستاذ: مسعد خالد	أستاذ محاضر ب	جامعة تلمسان	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024-2025



اهداء

قال تعالى: ﴿قُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

الحمد لله الذي بلغني شرفه هذا العلم والمانني على اكماله

لكم جميعا، اهدي ثمرة هذا الإنجاز فهو منكم ولكم

الى والداي، ابي العالم الفاضل والقذوة التي اقتديت بها في مسيرتي العلمية هذا ثمرة من غراس يديك-

الى امي القلب الذي لا يتعب، واليد التي لا تبخل، والعطاء الذي لا ينضب.

الى اخوتي، سندي والأعزاء على قلبي ماجدة-أمجد ومحمد.



شكر

الحمد لله الذي انار لنا درب العلم والمعرفة وامننا على أداء هذا الواجب ونسأله التوفيق فيه،

وأصلي وأسلم على سيدنا محمد، خير من دعا إلى العلم والعمل

أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ الفاضل بن معمر عبد الباسط على تأطيره لهذه الرسالة العلمية

وتوجيهاته القيمة

الشكر الجزيل للأساتذة الأفاضل على تفضلهم لمناقشة هذا العمل العلمي وتقييمه

أتوجه بأصدق عبارات الامتنان والعرفان إلى السادة الأساتذة الأفاضل الذين التقيتُ بهم في

هذه الرحلة والذين كانوا رمزاً للنزاهة والتفاني

ملخص:

هدفت الدراسة الى ابراز أثر التكنولوجيا المالية للرفع من جودة الخدمات البنكية المقدمة ضمن البنوك الجزائرية، كما سلطت الضوء على واقع الجزائر والتحديات الرئيسية التي تعيق تبني هاته التقنيات في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي من اجل تحسين تجربة العملاء وتلبية توقعاتهم ، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تبني دراسة تحليلية بالاعتماد على احدث الاحصائيات ودراسة استقصائية حيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية مكونة من 78 مستجوبا من موظفي مجموعة البنوك (CNEP, BEA, BNA, Fransabank, GBA) على مستوى مدينة تلمسان، باتباع المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الجانب النظري لكل من جودة الخدمة البنكية والتكنولوجيا المالية وعلاقتها، اما الجانب التطبيقي تم تحليل النتائج باستخدام عدة أساليب إحصائية (Spearman Correlation، تحليل الانحدار الخطي المتعدد، One-Way Anova....) بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي SPSS v22، وقد كشف التحليل ان تطبيق التكنولوجيا المالية بشكل فعال يسهم في تعزيز الجودة للخدمات المالية، مع ذلك فان القطاع البنكي الجزائري لا يزال في مراحله الأولى مقارنة مع الواقع العالمي رغم بعض المبادرات مثل الدفع الآني عبر الهاتف النقال وإطلاق منصات الدفع الإلكتروني لأنها تعاني من ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص التشريعات الداعمة وغيرها من التحديات التي تحد من انتشار هاته الحلول التي تسهم في تعزيز الرضا وتحقيق الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، جودة الخدمة البنكية، الشمول المالي، البنوك الجزائرية، الابتكار المالي، الخدمات المصرفية الرقمية، تحسين تجربة العملاء.

Summary :

The study aimed to highlight the impact of financial technology (FinTech) on improving the quality of banking services in Algerian banks, and the main challenges that hinder the adoption of these technologies in digital transformation strategies to improve customer experience and meet their expectations. To achieve this, an analytical study was conducted using the latest statistics and a questionnaire distributed to a random sample of **78** employees from banks (**BNA, BEA, CNEP, GBA, Fransabank**) in Tlemcen, the descriptive-analytical approach was used to study the theoretical relationship between the quality of banking services and FinTech, while the practical aspect involved analysing the results using statistical techniques (**Pearson correlation, multiple linear regression, one-way ANOVA....**) through **SPSS v22**. The analysis revealed that the effective application of FinTech significantly enhances the quality of financial services, however, the Algerian banking sector is still in its early stages compared to global standards, despite initiatives such as the launch of electronic payment platforms because it suffers from weak digital infrastructure, lack of supportive legislation and other challenges that limit the spread of these solutions that contribute to enhancing satisfaction and achieving financial inclusion.

Keywords : Fintech, Banking Service Quality, Financial Inclusion, Algerian Banks, Financial Innovation, Digital Banking, Customer Experience Optimisation.

Résumé:

L'étude visait à mettre en évidence l'impact des technologies financières (FinTech) sur l'amélioration de la qualité des services bancaires dans les banques algériennes, ainsi que les principaux défis qui entravent l'adoption de ces technologies dans les stratégies de transformation numérique afin d'améliorer l'expérience client et de répondre à leurs attentes. À cette fin, une étude analytique a été menée à l'aide de statistiques de pointe et d'un questionnaire distribué à un échantillon aléatoire de **78** employés de **(BNA, BEA, CNEP, GBA, Fransabank)** à Tlemcen, l'approche descriptive-analytique a été utilisée pour étudier la relation théorique entre la technologie financière et la qualité de la production filtrée, tandis que l'aspect empirique a consisté à analyser les résultats à l'aide de méthodes statistiques **(Pearson correlation, multiple linear regression, one-way ANOV....)** à l'aide de **SPSS v22**. L'analyse a révélé que l'application efficace de FinTech améliore considérablement la qualité des services financiers, mais le secteur bancaire algérien est encore à ses débuts par rapport aux normes mondiales, malgré des initiatives telles que le lancement de plateformes de paiement électronique parce qu'il souffre d'une infrastructure numérique faible, d'un manque de législation favorable et d'autres défis qui limitent le déploiement de ces solutions qui aident à améliorer la satisfaction et à réaliser l'inclusion financière.

Mots-clés : Fintech, qualité des services bancaires, inclusion financière, banques algériennes, innovation financière, banque digitale, optimisation de l'expérience client.

قائمة المحتويات:

الاهداء
الشكر والتقدير
الملخص باللغة العربية
الملخص باللغة الانجليزية
الملخص باللغة الفرنسية
قائمة المحتويات
قائمة الجداول
قائمة الاشكال البيانية
قائمة المختصرات
قائمة الملاحق
مقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية للدراسة
المبحث الأول: تحليل الأسس النظرية للخدمة البنكية
المبحث الثاني: تحليل الأسس النظرية لجودة الخدمة البنكية
المبحث الثالث: تحليل الأسس النظرية للتكنولوجيا المالية
الفصل الثاني: الدراسات السابقة
المبحث الأول: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية في البنوك الدولية
المبحث الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية في البنوك العربية
المبحث الثالث: رؤية تكاملية للدراسات السابقة-مقارنة واستفادة-
الفصل الثالث:
دراسة ميدانية لمجموعة الوكالات البنكية لولاية تلمسان
(Fransabank ،GBA ،CNEP ،BEA ،BNA) خلال فترة 2025.
المبحث الأول: واقع الوكالات البنكية الجزائرية-ولاية تلمسان-
المبحث الثاني: الاسقاط المنهجي وإجراءات الدراسة
المبحث الثالث: التحليل الاحصائي لاختبار الفرضيات وتفسير النتائج

الخاتمة
الفهرس
قائمة المراجع
الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
21	استراتيجيات المزيج التسويقي خلال دورة حياة الخدمة البنكية	1
54	الاستراتيجيات التنافسية الثلاث في بناء القدرة التنافسية	2
59	العوامل المؤثرة على الشمول المالي	3
64	خصائص التكنولوجيا المالية	4
69	الفرق بين نماذج اعمال شركات تكنولوجيا التأمين وشركات التأمين التقليدي	5
101	نموذج لبنك MYBank في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية	6
102	نموذج لبنك JPMorgan Chase & Co Bank في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية	7
103	نموذج لبنك Bank of America في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية	8
103	نموذج لبنك Techcombank في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية	9
104	نموذج لبنك الإمارات دبي الوطني ENBD في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية	10
105	نموذج Alrajhi Bank مصرف الراجحي في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية	11
138	أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	12
139	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	13
149	احصائيات البنية التحتية الرقمية للبنك الوطني الجزائري لآخر تحديث 2022- BNA2025	14
150	الخدمات الالكترونية المبتكرة المقدمة من البنك الوطني الجزائري BNA	15
154	احصائيات البنية التحتية الرقمية لبنك الجزائر الخارجي لآخر تحديث 2023- BEA2025	16
154	الخدمات الالكترونية المبتكرة المقدمة من بنك الجزائر الخارجي BEA	17
157	احصائيات البنية التحتية الرقمية لبنك Cnep لآخر تحديث 2025-2022	18
158	الخدمات الالكترونية المبتكرة المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP	19

20	احصائيات البنية التحتية الرقمية لبنك الخليج الجزائر لآخر تحديث 2023-2025 AGB	160
21	الخدمات الالكترونية المبتكرة المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر AGB	160
22	جدول الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة	164
23	جدول اهم الأسئلة التي طرحت حول الموضوع-المقابلة-	168
24	معامل الفا كرونباخ لثبات ابعاد ومحاور الاستبيان	172
25	درجات مقياس Likert الخماسي	173
26	توزيع افراد العينة حسب النوع	174
27	توزيع افراد العينة حسب السن	175
28	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	175
29	توزيع افراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك	176
30	توزيع افراد العينة حسب مستوى الدخل	177
31	توزيع افراد العينة حسب نوع الوكالة محل الدراسة	178
32	توزيع افراد العينة حسب الفئة التي تمتلك حسابات بنكية	179
33	توزيع افراد العينة حسب الرتبة الوظيفية في البنك	179
34	التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمة البنكية وابعادها	180
35	التحليل الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية وابعادها	183
36	اختبار KMO لتقييم ملاءمة البيانات لتحليل العوامل	187
37	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية	189
38	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر التكنولوجيا المالية على بعد التجسيد	190
39	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر التكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية	191
40	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة	191
41	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر التكنولوجيا المالية على بعد الامان	192
42	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر التكنولوجيا المالية على بعد التعاطف	193
43	معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية	195
44	معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وبعد التجسيد	195
45	معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وبعد الاعتمادية	196
46	معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وبعد الاستجابة	197

197	معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وبعد الامان	47
198	معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وبعد التعاطف	48
199	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر ابعاد التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية	49
203	تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق الاحصائية بين متوسطات أداء البنوك المدروسة	50
204	نتائج اختبار المقارنات البعدية (Post Hoc) لتحديد الفروق في تقييم جودة الخدمة البنكية بين أنواع البنوك	51

قائمة الاشكال البيانية:

رقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	دورة حياة الخدمة البنكية	18
2	العوامل المؤثرة في ادراكات الزبون للخدمة	42
3	نموذج الفجوة	43
4	تصنيفات ولاء العملاء	50
5	ابعاد الشمول المالي	57
6	قطاعات التكنولوجيا المالية	65
7	البيات تشفير الكتلة باستخدام دالة الهاش داخل سلسلة الكتل	72
8	التصنيفات الأساسية لخوارزميات تعليم الالة	82
9	مكونات الحوسبة السحابية	85
10	مكونات العقد الذكي	87
11	اشكال العملات الرقمية	89
12	مخطط لمكونات ومهام انترنت الأشياء IoT	90
13	خطط إنفاق شركات التكنولوجيا العملاقة على الذكاء الاصطناعي لعام 2025	91
14	القيمة السوقية للشركات الاسيوية الرائدة لعام 2025	93
15	اقوى 10 شركات تكنولوجيا مالية في الشرق الأوسط لعام 2025	94
16	تطور التجارة الالكترونية في الجزائر لعام 2025	94
17	أبرز البنوك الرقمية حسب قيمة الأصول لسنة 2025	96
18	الشراكات بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية وازدياد تمويلات وعروض التكنولوجيا المالية الربع السنوية في المانيا 2024-2025	96
19	تطوير الدفع عبر الهاتف النقال في الجزائر للفترة 2022-2025	107
20	تعزيز الثقة والأمان في نظام النقد الالي البنكي	109
21	العدد الإجمالي لتوزيع أجهزة الصراف الالي للفترة 2016-2025	110
22	عدد البطاقات البنكية الالكترونية المتداولة خلال الفترة 2023-2025	111
23	نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني للفترة 2016-2025	113
24	دور شبكات الدفع الدولية في تسهيل التجارة العالمية لعام 2025	114

115	نشاط الدفع بواسطة الهاتف للبنوك الجزائرية للفترة 2016-2025	25
116	نشاط الدفع عبر الانترنت للبنوك الجزائرية للفترة 2025-2026	26
116	نشاط السحب على الجهاز النقدي في البنوك الجزائرية من الفترة 2025-2026	27
117	استخدام الخدمات المالية والفجوة بن الجنسين في ملكية الحسابات بين الجزائر، الشرق الأوسط وشمال افريقيا لسنة 2021	28
166	نموذج متغيرات الدراسة	29
174	توزيع افراد العينة حسب النوع	30
175	توزيع افراد العينة حسب السن	31
176	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	32
177	توزيع افراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك	33
188	توزيع افراد العينة حسب مستوى الدخل	34
201	منحنى توزيع التباين الكلي لعوامل التحليل وتحديد العوامل المثلى	35
205	التحقق من توزيع البواقي المعيارية لنموذج الانحدار-منحنى P-P	36

قائمة الاختصارات والرموز:

اللغة العربية	المختصر	اللغة الانجليزية
الصيرفة الشاملة	Universal Banking	Comprehensive Banking
الثورة التكنولوجية	TechRev	Technological Revolution
الحكومة الالكترونية	E-Gov	E-Governance
الفجوة الرقمية	Digital Gap	Digital Divide
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	ICT	Information and Communication Technology
الثورة الصناعية	4IR 3IR	Fourth Industrial Revolution Third Industrial Revolution
خدمات الكترونية	E-Banking Services	Electronic Services
الدفع عبر الهاتف	M-Payment	Phone Payment System
بطاقات الكترونية	E-Cards	Electronic Payment Cards
إدارة الجودة الشاملة	TQM	Total Quality Management
ميزة تنافسية مستدامة	SCA	Sustainable Competitive Advantage
نموذج الفجوة للجودة	Gap Model	Quality Gap Model
نموذج الفجوة للخدمة		Service Gap Model
الشمول المالي	Financial Inclusion	Digital Financial Inclusion
الكثافة المصرفية	Banking Density	Financial Access Density
الوعي الثقافي المصرفي	Financial Literacy	Banking Cultural Awareness
التكنولوجيا المالية	FinTech	Financial Technology
عملاء رقميين	Online Customers	Tech-Savvy Customers Digital Customers
تقنيات التكنولوجيا المالية	FinTech Techs	FinTech Technologies
استراتيجيات تسويقية	Marketing Strategies	Customer Acquisition Strategies

Islamic Banking Industry	IBI	الصناعة المصرفية الإسلامية
Automated Financial Advisor	Robo-Advisor	المستشار الآلي
Peer-to-Peer Lending Platforms	P2P Lending	منصات الإقراض نظير إلى نظير
Crowdfunding Platforms	CF Platforms	منصات التمويل الجماعي
Digital Bartering Systems	Bartering Platforms	منصات المقايضة
Loan Comparison Platforms	LCP	منصات مقارنة القروض
Technological Surveillance	RegTech	الرقابة التكنولوجية
Insurance Technology	InsurTech	تكنولوجيا التأمين
InsurTech Companies	InsurTech Cos	شركات تكنولوجيا التأمين
Internet of Things	IoT	إنترنت الأشياء
Decentralized Distributed Digital Ledger	DLT	سجل رقمي موزع لامركزي
Bitcoin	BTC	البيتكوين
Decentralization	DeFi	اللامركزية
Cryptography	Crypto	التشفير
Distributed Ledger Technology	Blockchain	دفتر الأستاذ الموزع أو قاعدة البيانات الموزعة (سلسلة الكتل)
Big Data	BD	البيانات الضخمة
Artificial Intelligence	AI	الذكاء الاصطناعي
Cryptographic Algorithms	ML Algorithms	خوارزميات التشفير
Machine Learning	ML	التعليم الآلي
Deep Learning	DL	التعلم العميق
Digital Banking Transactions	E-Transfers	المعاملات البنكية الرقمية
Automation	RPA	الآتمنة

Cyber Threat Intelligence	Cybersecurity	الامن السيبراني
Cloud Computing	SaaS	الحوسبة السحابية
Smart Contracts	SCs	العقود الذكية
Ethereum	ETH	الاثيريوم
Cryptocurrencies	Crypto Coin	العملات المشفرة
Virtual Currencies	Tokens	العملات الافتراضية
Digital Currencies	DC	العملات الرقمية
Bitcoin	BTC	البيتكوين
Crypto Mining	Mining	التعدين
Decentralized Autonomous Organizations	DAOs	التحكم اللامركزي
FinTech Companies	FinTechs	شركات التكنولوجيا المالية
E-Commerce	B2B B2C C2C	التجارة الالكترونية
Open Banking Applications	APIs	التطبيقات البنكية المفتوحة
Third-Party Financial Services	Banking APIs	الخدمات البنكية المفتوحة
Digital-Only Banks	Virtual Banks	البنوك الافتراضية
Short Message Services	SMS Banking	خدمات الرسائل القصيرة
Telephone Banking	Phone Banking	الهاتف المصرفي
Internet Banking	E-Banking	الانترنت المصرفي
Electronic Point of Sale	T.P.V	نقطة البيع الالكترونية
Digital Television Services	Pay-TV	خدمات التلفزيون الرقمي
Electronic Trading Platform	E-Exchanges	البورصات الالكترونية
Digital Checks	E-Checks	الشيكات الالكترونية
Smart Cards	ID Cards	البطاقات الذكية
Electronic Money	E-Money	النقود الالكترونية

Gold-backed Cryptocurrency	E-Gold	الذهب الإلكتروني
Digital Wallet	E-Wallet	المحفظة الإلكترونية
Digital Dinar	E-DZD	الدينار الرقمي
Self-Employed	Freelancer	المقاول الذاتي
Digital Signature Biometric Signature	E-Signature	التوقيع الإلكتروني
Automatic Paper Dispenser	APD	موزع الأوراق الأوتوماتيكي
Automated Teller Machine	ATM	الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك
Terminal de Paiement Électronique	TPE	جهاز الدفع الإلكتروني
	DAB	جهاز الصراف الآلي

قائمة الملاحق:

الرقم	عنوان الملحق
1	ترخيص بإجراء دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري BNA-وكالة تلمسان 512.
2	ترخيص بإجراء دراسة ميدانية في بنك الجزائر الخارجي BEA-وكالة تلمسان 96.
3	استبيان الدراسة
4	الثبات الكلي لمحور جودة الخدمة البنكية
5	الثبات الكلي لفقرات جودة الخدمة البنكية
6	الثبات الكلي لمحور التكنولوجيا المالية
7	الثبات الكلي لفقرات التكنولوجيا المالية
8	الثبات الكلي للاستبيان
9	توزيع افراد العينة حسب مستوى الدخل
10	توزيع افراد العينة حسب اسم الوكالة البنكية المتعامل معها
11	نموذج الانحدار لقياس تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية
12	معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية
13	الملحق رقم: مصفوفة الارتباطات الجزئية Anti-image Correlation
14	تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-Way ANOVA) لاختبار دلالة الفروق في جودة الخدمة البنكية بين مجموعة البنوك المدروسة

المقدمة

توطئة:

شهد العالم تطورا تكنولوجيا هائلا من خلال الثورات الصناعية وأبرزها الثورة الصناعية الرابعة التي كان جوهرها الدمج بين التقنيات الرقمية والفيزيائية والبيولوجية ومساهمتها في التحول الاجتماعي، السياسي والاقتصادي على وجه الخصوص الذي أصبح يسير عصر التقنية كثورة مالية رقمية، وعلى هذا الصعيد يعتبر القطاع البنكي احد الركائز الأساسية في بناء الاقتصاد الوطني الذي يلعب دور الوسيط المالي من خلال تحفيز النمو الاقتصادي، تعزيز الاستقرار المالي والتقدي بتوفيره أدوات مالية تساهم في إدارة المخاطر الاقتصادية، ولأجل تعزيز هذا القطاع المهم في ظل التطورات المتسارعة كانت للتكنولوجيا المالية دورا هاما في التأثير الإيجابي عليه من خلال إصابة كافة الجوانب انطلاقا من العمليات الداخلية وصولا للعلاقة مع العميل. يعتبر هذا التحول التكنولوجي للقطاع البنكي من المواضيع الهامة التي تركز على تطوير الصناعة المصرفية من خلال اعتماد أنظمة وتقنيات حديثة تساهم في استحداث حلول رقمية تساهم في تحقيق اهداف أهمها تتبع حركة رؤوس الأموال لضمان الاستقرار المالي، لا بد من ابتكار خدمات متطورة وسهلة توفر الشفافية والموثوقية، السرعة والاعتمادية تساهم في تعزيز شمولية النظام البنكي ودفع الأفراد إلى الاعتماد على الخدمات المصرفية بشكل أكبر، هذا يصب في مفهوم تعزيز الجودة للخدمات المالية المقدمة بتحقيق ابعادها وفق الدمج بينها و بين تقنيات Fintech الذي بدورها تحسن تجربة العميل من خلال تلبية احتياجاتهم والتي هي كذلك تتغير باستمرار تأثرا بهذا التحول التكنولوجي.

مشكلة البحث:

وبناء على ما سبق هذا التطور التكنولوجي العالمي يصيب كذلك القطاع البنكي الجزائري باعتبارها ضرورة ملحة للحصول على بدائل متطورة تقلل التكاليف وتختصر وقت المعاملات على الزبائن ، بالرغم من اقتصادها الواعد الا ان النظام المصرفي الجزائري حتى اليوم يعتبر متأخرا في تبني الحلول التكنولوجية ضمن الصناعة المصرفية ، هذا راجع الى التحديات التي يواجهها في تبني هذه التقنيات من خلال ضعف البنية التحتية الرقمية، التشريعات المالية المقيدة، ونقص الكوادر البشرية وغيرها من العوائق، كلها تحديات تؤثر على نقص تنوع الخدمات المالية التي بدورها تضعف الجودة المحققة والتنافسية على الصعيد العالمي.

وامام هذا الطرح تبلورت إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير تبني تقنيات التكنولوجيا المالية للرفع من جودة الخدمات المالية ضمن البنوك الجزائرية

(Fransabank ،GBA ،CNEP ،BEA ،BNA)؟

وللإحاطة بالموضوع تمت تجزئة الإشكالية الرئيسية الى الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة البنكية وفق النماذج النظرية المعتمدة؟
2. هل توجد علاقة إيجابية بين تبني الحلول الرقمية ورضا العملاء عن الخدمات البنكية؟
3. ما هو القطاع تأثيراً في التحول الرقمي للبنوك الجزائرية مقارنة بقطاعات التكنولوجيا المالية الأخرى كالإقراض الرقمي أو التأمين التقني؟
4. ما واقع تبني الحلول الرقمية في تعزيز الشمول المالي في القطاع البنكي الجزائري؟
5. ما هو واقع تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري لرفع جودة الخدمات البنكية؟
6. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد التكنولوجيا المالية (التكنولوجيا التنظيمية، المدفوعات، الإقراض، التأمين، إدارة الأصول والثروات، الشمول المالي، التنافسية) وأبعاد جودة الخدمة البنكية (التجسيد، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في البنوك الجزائرية المدروسة (Fransabank ،GBA ،CNEP ،BEA ،BNA) ؟

2-فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

1. يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية بمجموعة البنوك محل الدراسة.
2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وابعاد جودة الخدمة البنكية من خلال إجابات موظفي البنوك (Fransabank ،GBA ،CNEP ،BEA ،BNA).

3. توجد تأثيرات ذات دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا المالية (التكنولوجيا التنظيمية، المدفوعات، إدارة الأصول والثروات، الاقتراض، التأمين، الشمول المالي، التنافسية) على جودة الخدمة البنكية ضمن البنوك المدروسة.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمة البنكية بين مختلف البنوك محل الدراسة (BNA، BEA، CNEP، GBA، Fransabank).

5. تعد الجزائر مؤخرًا في مرحلة انتقالية حيث تظهر تقدماً في الدفع الإلكتروني.

3-منهجية الدراسة:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة والاجابة على الإشكالية واختبار الفرضيات تم الاعتماد على مزيج متكامل من المناهج التي شملت المنهج العلمي الحديث الذي يعزز مصداقية البحث ويجنبه الانحياز للنظريات او الواقع فقط كما يضمن تطبيق معايير علمية صارمة ويوسع النتائج لملائمة سياقات جديدة خاصة في دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية وكيفية تعميم النتائج المحلية على المستوى الوطني وكذا تعميم المعايير العالمية على المستوى الوطني، المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة الدراسة من خلال استخدام الوصف لعرض الظاهرة وإبراز الجوانب النظرية المتعلقة بمتغيراتها والأسلوب التحليلي لتحليل البيانات وقياسها لاستخلاص اهم الملاحظات والنتائج، والمنهج الاستقصائي بالاعتماد على ثلاث أدوات مهمة (الملاحظة، المقابلة، الاستبيان) في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة.

4-اهداف الدراسة:

نسعى من خلال الدراسة الى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية على مستوى البنوك الجزائرية وبالتالي يمكن تبويب اهداف الدراسة في النقاط التالية:

- مدى انتشار تقنيات التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية.
- تقييم واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك مثل: البنوك الرقمية، الذكاء الاصطناعي والدفع الإلكتروني.
- قياس أثر التكنولوجيا المالية على الابعاد الأساسية التي تثبت جودة الخدمات المقدمة وتحليل الابعاد الأكثر تأثراً بها.
- تحليل إمكانية الاندماج في النظام المالي الرسمي من خلال إرساء قواعد الشمول المالي.

- تحديد التحديات الرئيسية التي تواجه تبني التكنولوجيا المالية سواءاً تقنية، تنظيمية، ثقافية، مالية والتي تعيق الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات. لمعرفة الثغرات التقنية والتشريعية التي تعيق التحول الرقمي والاستفادة الكاملة من هذه التقنيات في القطاع المصرفي الوطني التي تعزز جودة المعاملات المالية وتوسيع نطاق من خلال توسيع نطاق الاعتماد على النظام المصرفي، وتحفيز الأفراد على التعامل مع البنوك عبر حلول مالية مبتكرة وسياسات جاذبة.
- مقارنة أداء البنوك الجزائرية مع بعض النماذج الدولية الناجحة في تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية على مستوى البنوك لتطوير خدمات أكثر جودة وسهولة.
- تقديم توصيات عملية لصناع القرار والجهات المعنية لتعزيز تبني التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي الجزائري بناءً على نتائج الدراسة الميدانية وتعزيز تنافسية البنوك المحلية.
- تحليل الفجوة بين الخدمات المالية المبتكرة المعمول بها دولياً البنوك الرقمية الكاملة، الإقراض الآلي، التأمين الذكي، وما يتم تطبيقه فعلياً في البنوك الجزائرية بهدف قياس درجة التباين وتحديد أسباب القصور في التبنّي التقني.
- تحليل مساهمة الابتكار في الخدمات البنكية في تعزيز تجربة العملاء وتلبية رغبتهم المتجددة.
- كيفية مساهمة التكنولوجيا المالية في تبني الجزائر للأنظمة الحديثة والاندماج في الاقتصاد العالمي عبر القنوات الإلكترونية وتحرير التجارة الخارجية.

5-أهمية الدراسة:

من خلال حادثة موضوع دمج التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية، تعود أهمية الدراسة الى سد الفجوة البحثية في الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي وتبني التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي الجزائري بمقارنة عملية بين النماذج العالمية والتطبيق المحلي و تحديد أولويات الاستثمار التقني لتحسين الخدمات بتزويد صناع القرار بتحليل دقيق لواقع التكنولوجيا المالية على مستوى البنوك الجزائرية و تقييم فاعليتها في تحسين تجربة العملاء وتعزيز رضاهم وولائهم ، تحليل هاته الامكانيات في سد فجوة الشمول المالي ومعرفة مدى قدرة الفئات المهمشة من الوصول للخدمات البنكية الرقمية والانخراط في النظام المالي الرسمي ، كما تساعد الدراسة في تحليل إمكانية تحقيق الثقة الرقمية وتحديد الاليات التي تسهم بها التكنولوجيا المالية في تحقيق الابعاد الأساسية لجودة الخدمات البنكية، مما تقدم اطاراً عملياً لتعزيز كفاءة الخدمات المقدمة في البيئة المصرفية الجزائرية من خلال تحديد الثغرات التشريعية والتنظيمية وتحليل مدى

توافق القوانين الجزائرية مع متطلبات التكنولوجيا المالية المتطورة وبالتالي معرفة القدرة التنافسية للقطاع البنكي الوطني ومواجهة التحديات الرقمية.

6- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية:

فيما يتعلق بالجانب النظري لم تحدد الدراسة وفق منطقة معينة بل كانت على مستوى عالمي.

بالنسبة للدراسة التحليلية المقارنة فقد اعتمدت على بيانات من أنظمة مصرفية رائدة ونماذج ناجحة في تبني التكنولوجيا المالية من دول ذات بيئات اقتصادية مختلفة وهي دول اسيا ك الصين، الفيتنام وماليزيا، الشرق الأوسط كالسعودية والامارات العربية المتحدة، أوروبا مثل المانيا، بريطانيا، الولايات المتحدة الأمريكية.

بالنسبة للدراسة الميدانية فقد كانت على مستوى الجزائر بالتحديد على الوكالات البنكية المحلية والأجنبية الموزعة على مستوى ولاية تلمسان باعتبارها واحدة من اهم الولايات ذات الخصائص الاقتصادية مما يجعلها نموذجا معبرا عن الواقع المصرفي الجزائري، والتي بلغ عددها 06 وكالات وهي كالتالي: البنك الوطني الجزائري BNA وكالة 512، بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة 96، BEA وكالة 64، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP وكالة 470، بنك الخليج الجزائر GB Algeria، Fransabank El Djazaïr، SPA.

- الحدود الزمانية:

أجريت الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي طوال الفترة الممتدة من نوفمبر 2024 حتى ماي 2025 لضمان تغطية أحدث التطورات في مجال التكنولوجيا المالية، بالنسبة للدراسة الميدانية من جمع البيانات والمقابلات مدة شهرين من مارس حتى ماي.

- اعتمدت الدراسة التحليلية المقارنة على أحدث البيانات المتاحة للدول المرجعية المذكورة والتي شملت 10 سنوات من 2016 حتى 2025.

- توقعات وتقديرات حول تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري بالاعتماد على اخر التحديثات والبيانات المتاحة 2025.

- كما تضمنت التطورات التنظيمية خلال عامي 2022-2023 من خلال تطبيق بنك الجزائر التعليمية 05-2022 بخصوص الخدمات البنكية الرقمية، قانون رقم 09-2023 حول تعزيز البنية التحتية للدفع الرقمي، وصدر القانون 13-22 المتعلق بالدفع الإلكتروني، وصولاً إلى الفترة 2024-2025 من خلال نظام 24-04 وتطبيق بنك الجزائر للتعليمية رقم 01-25 المتضمنات اعتماد ومتطلبات ممارسة نشاط البنوك الرقمية.
- الحدود الموضوعية:

تندرج الدراسة ضمن قيام البنوك الجزائرية بتبني التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المالية بهدف رفع الجودة المقدمة وكسب عملاء جدد والحفاظ على قاعدة عملاء دائمة من خلال خلق الرضا والولاء، تحسين أداء البنوك من خلال مساعدة التقنيات الحديثة على زيادة الأرباح وتخفيض التكاليف، مع التركيز على أي مدى تصل الجزائر في هذا المجال مقارنة مع التطورات العالمية وأهم العقاقير الفعلية التي تعيق مواكبة التغيرات العالمية وقدرتها على المنافسة في ظل هذه التطورات المتسارعة، من خلال الدمج بين المتغيرين ودراسة العلاقة التأثيرية بينهما من خلال دور المتغير المستقل التكنولوجيا المالية في تعزيز المتغير التابع جودة الخدمة البنكية.

7-صعوبات الدراسة:

- النقص في المادة العلمية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية خاصة من ناحية الكتب العربية.
- صعوبة استهداف عملاء البنوك بالدرجة الأولى وفق نظرية الفجوة بناءً على نموذج SERVQUAL باعتبار العملاء المحور الأساسي، من خلال الاعتماد على عدة أساليب الكترونية وتقليدية لكن البنوك لم يسمحوا بالوصول للعملاء والطرق الثانية لم تستهدف الأفراد المتعاملين مع البنوك.
- واجهت الدراسة تحديات جسيمة في مرحلة جمع البيانات من خلال عدم تجاوب إدارات البنوك محل الدراسة لقبول توزيع الاستبيانات والتأخر في الموافقة الرسمية على توزيع الاستمارات.
- عدم إكتراث بعض الموظفين في الإجابة رغم المدة المناسبة لحجم العينة على مستوى كل بنك مع الحاجة للمتابعة لاكتمال البيانات وتأخر استعادة الاستبيانات لعدم الالتزام بمواعيد تسليمها إلا بعد التردد المستمر على الوكالات محل الدراسة.
- رغم إجراء المقابلات الميدانية إلا أنه توجد بشكل واضح محدودية الشفافية من خلال الامتناع عن اظهار البيانات وتوثيقها بشكل منهجي، تقديم إجابات عامة غير قابلة للقياس الكمي.
- نقص الخبرة التقنية لدى الباحثين وضعف فهم بعضهم لمفاهيم التكنولوجيا المالية الأساسية.

- ندرة البيانات الدقيقة والشاملة المتعلقة بتبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري من خلال محدودية البيانات الرسمية، تشتت المصادر، صعوبة الحصول على بيانات مقارنة بين الفروع المختلفة مما يعيق القدرة على تعميم النتائج.

8-هيكل الدراسة:

لغرض الإجابة عن الإشكالية المطروحة وبلوغ الأهداف المرجوة تم تقسيم الدراسة وفق منهية علمية على طريقة (IMRAD) المعتمدة في انجاز البحوث، بحيث احتوت على مقدمة التي عرضت فيها الركائز الأساسية لاي بحث علمي من خلال عرض الأهداف، الأهمية من الدراسة، الفرضيات التي من المهم اختبارها، حدود القيام بالدراسة، وكذا ابراز الصعوبات في الوصول الى المعلومات واجراءها، كما تم تقسيم الفصول الى ثلاث:

تضمن **الفصل الأول** المعالجة النظرية لمتغيرات الدراسة وقد تجزا بدوره الى ثلاث مباحث تخصص كل منهم على التوالي بتحليل الأسس النظرية للخدمات البنكية، في حين تناول المبحث الثاني تحليل الأسس نظريا لتحقيق الجودة في الخدمات البنكية المقدمة وأثرها في تحقيق رضا وولاء العملاء، وتعزيز التنافسية امام البنوك الأخرى، اما المبحث الثالث شمل الجوانب المهمة للتكنولوجيا المالية مع الإشارة الى نماذج عالمية وواقع الجزائر في اهم جزء من الدراسة وهو كيف واهمية تبنيها في القطاع البنكي.

تضمن **الفصل الثاني** عرضا وتحليلا لثلاثين دراسة سابقة حول هذا الموضوع المهم حاليا، من خلال استهداف الدراسات التي تطبقت على مستوى بنوك دول رائدة في دمج التكنولوجيا المالية والصناعة المصرفية مروراً بدول اسيا، الولايات المتحدة، نماذج لدول أوروبية، مروراً بأهم نماذج الدول العربية (الشرق الأوسط، شمال افريقيا)، وصولاً الى الجزائر بعرض دراسات بارزة في مختلف الوكالات عبر التراب الوطني، وقد ساهم هذا التحليل الى التعرف على الجوانب المشابهة الضرورية لإجراء الدراسة، والاختلاف الذي تم تبنيه في الدراسة الحالية لتغطية الفجوات التي لم يتطرق اليها من خلال الاستفادة مما استنتجه الباحثون مسبقاً.

تضمن **الفصل الثالث** تطبيق ما توصل اليه نظريا على ارض الواقع وتضمنت الدراسة الميدانية الوكالات البنكية على مستوى ولاية تلمسان التي لم يسبق لدراسة في نفس الموضوع قد طبقت هنا مما يجعل الدراسة شاملة لمنطقة مهمة في الجزائر ما تدعم تعميم النتائج وبناء على هذا تم عرض الاحصائيات الحديثة حول الخدمات المالية الرقمية، و جهود البنوك محل الدراسة في العمل على تبني تقنيات التكنولوجيا المالية والإجراءات التنظيمية التي تسعى لتحقيق

ذلك، مع استخدام عدة أدوات إحصائية لجمع البيانات المطلوبة، وتحديد الأساليب والاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات والتوصل الى الاستنتاجات التي من خلالها نبلغ الأهداف المرجوة من اعداد الدراسة.

وفي الأخير تمكنت **الخاتمة** من عرض نتائج الدراسة التحليلية المقارنة التي تبرز موقع الجزائر من هذا والكشف عن النتائج التي تم التوصل اليها لاستخلاص الأسس المعالجة للمشكلة التي على أساسها انطلقت عملية اجراء الدراسة.

الفصل الأول:

الادبيات النظرية للدراسة

تمهيد الفصل الأول:

تفردت الخدمات المصرفية عن باقي المنتجات الأخرى كونها ذات بعد منفعي الذي يتصف بتغلب العناصر الغير ملموسة لغرض اشباع الحاجات المالية والائتمانية، وقد حدثت تطورات جوهرية في الخدمات المصرفية عبر العالم وعبر الأزمنة والتي اتخذت مظاهر عدة، باعتبار ان التحول الرقمي من اهم التحديات الحالية والمؤثر الكبير في كافة القطاعات الاقتصادية خاصة المالية منها ويعد القطاع البنكي اكثر القطاعات استجابة للثورة التكنولوجية، ومن اهم التطورات الحاصلة في القطاع هي الدمج بين الصناعة البنكية والتكنولوجيات الحديثة وهي من ابرز المواضيع الحالية وموضوع دراستنا في هذا الصدد يتمركز حول تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المالية خاصة في القطاع البنكي، ومنه يسعى هذا الفصل الى تقديم المفاهيم وتحليل الأسس المتعلقة بالخدمات المصرفية، تحقيق الجودة، التكنولوجيا المالية، كما يناقش العلاقة التفاعلية بين هذه المفاهيم ودراسة الأثر نظريا.

ومن هنا ارتقينا الى تقسيم الفصل الى ثلاث مباحث تتضمن:

المبحث الأول: يتضمن تحليل الأسس النظرية المتعلقة بالخدمات المصرفية.

المبحث الثاني: يتضمن تحليل الأسس النظرية المتعلقة بتحقيق الجودة للخدمات المصرفية.

المبحث الثالث: يتضمن تحليل الأسس المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ودراسة اهم جوانبها، مع الإشارة إلى التحديات والفرص التي تطرحها التكنولوجيا الحديثة في سياق تطوير جودة الخدمات البنكية.

المبحث الأول: تحليل الأسس النظرية للخدمة البنكية

التعامل المتزايد في أسواق راس المال وتغير طبيعة الوساطة المصرفية بسبب الركود الاقتصادي وتواضع معدلات النمو داخل الدول الصناعية مما اضطر البحث عن الربح خارج مجال الإنتاج العيني وقد تحولت الى مجال وساطة الخدمات المالية وتكريس ما يسمى بالصيرفة الشاملة Universal Banking من خلال تكوين وإدارة محافظ الأوراق المالية للعملاء، الاستشارات المالية والتمويل التآجيري.

-الاتجاه نحو الاندماج في البنوك في ظل العولمة وزيادة الميزة التنافسية ولذا اتجهت المصارف الى الاندماج الذي دفع المصارف على توفير حزمة متكاملة من الخدمات المالية بطرق تكنولوجية متطورة وتكاليف منخفضة.

-تطوير وتوسيع الخدمات الالكترونية والتي اعتبرت المصارف من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا المعلومات التي لم تكن متواجدة لولا الثورة التكنولوجية TechRev وتبعاتها المتلاحقة من خلال الصراف الآلي، البطاقات الائتمانية برمجيات الاتصالات والتي ساعدت هذه التكنولوجيات على هندسة عملياتها الإدارية.

-تحرير التجارة في الخدمات المالية وقد حققت التجارة الدولية زيادة في الخدمات المالية مما أتاح للبنوك الأجنبية تقديم خدماتها في الأسواق المحلية، وقد أصبح التعاون في الخدمات المالية ضرورة فرضتها الظروف والمصالح الدولية المشتركة.¹

¹ غزاري عمر، الخدمات المصرفية في ظل التحولات العالمية، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة البليدة، العدد4، الجزائر، 2008، ص23-28.

المطلب الاول: ماهية الخدمة البنكية

1-1: مفهوم الخدمة البنكية Banking services :

-يعرفها الدكتور ردينة عثمان يوسف ومحمد جاسم الصميدعي في كتابه التسويق المصرفي مدخل استراتيجي،
كمي، تحليلي:

هي نشاط او عمل يجعل المستفيد يحصل عليها من خلال ارتباطه بالأفراد العاملين في المصرف او الأجهزة المتواجدة،
أي تقديمها يرتبط بسلعة وقد لا يرتبط بسلعة، وهذا بسبب عدم ملموسية هذا النشاط، وتشمل الخدمة المصرفية
على بعدين أساسيين هما خصائص الخدمة والبعد المنفعي الذي يختلف من فرد لآخر والذي يقيم بحسب مستوى
الاشباع الذي يرتبط بمدى كفاءة الافراد العاملين، ومستوى تطور الأجهزة المستخدمة.¹

-يعرفها الدكتور ناجي معلا في كتابه الأصول العلمية للتسويق المصرفي:

هي مجموعة العمليات ذات المضمون النفعي، وهي مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية)، والغير ملموسة (الغير
حقيقية)، وتعرف على أنها بمثابة مصدر ربح للمصرف وكذا قيمة منفعية تشبع الاحتياجات المالية للأفراد او
المؤسسات من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين، والذي يتجسد العنصران في بعدين أساسيين وهما البعد المنفعي
والذي يمثل المنفعة المادية التي يتحصل عليها من شراء الخدمة المصرفية، اما البعد السمائي الذي يرتبط بالخدمة
نفسها والتي تعبر عن جودتها ومستوى توقعات العميل وادراكاته.²

-تعرفها الدكتورة صباح محمد ابوتايه في كتاب التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق:

الخدمة المصرفية بطبيعتها ليست شيئا ماديا ملموسا، يمكن الحكم على مواصفاتها بمعايير مطلقة وثابتة، كما انها
عرفتها على أنها سلعة، خدمة، فكرة سواء كانت مادية او غير مادية تلبي احتياجات ورغبات مالية ومتطلبات

¹ محمد جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي. كمي. تحليلي، الطبعة 1، دار المناهج للنشر والتوزيع،
الأردن، 2001، ص 59، 60.

² ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة 2، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 34، 35.

استثمارية، كما انها تمثل تبادل للمنافع بين الأطراف المتعاملة بالخدمات المالية، وقد اعتبر انها أحيانا لا تتم مباشرة وتكون بتدخل طرف ثالث يتمثل في البنك او المؤسسة المالية، وتحتاج ترتيبات تسبق العملية، وقد حددت بثلاث مستويات أساسية متمثلة في جوهر المنتج، المنتج الفعلي، المنتج المضاف، المنتج المتوقع، المنتج الكامن.¹

-لقد تعددت التعاريف حول مفهوم الخدمات البنكية وبناءا على ما سبق نستنتج ان الخدمة البنكية هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات عناصر ملموسة وغير ملموسة موضوعة تحت تصرف وفائدة العملاء سواء الافراد او المؤسسات، والتي تتميز بخصائص وسمات تولد منافع يسعى العميل للحصول عليها وتشكل مصدرا لإشباع متطلباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت نفسه مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.²

1-2: خصائص الخدمة البنكية:

- **عدم ملموسية الخدمة:** معنى ذلك ان الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي وتتم عملية الإنتاج والاستهلاك في نفس الوقت، ومنه لا يمكن لمسها او ادراكها بالحواس او نقلها، تخزينها او فحصها او تعبئتها قبل عملية الشراء، ومنه يصعب معاينتها مقارنة بالمنتجات المادية، وبسبب هذا لكي تقدم بشكل فعال لا بد من وضع قواعد أساسية تشمل المعدات، الأسعار، الموقع والمستخدمون.
- **صعوبة تقييم الخدمات المصرفية:** لا يمكن للخدمة المصرفية ان تقسم، او يتم نقلها ماديا لأنها غير ملموسة ومنه فإنها تتميز بالتشابه والنمطية مثل: القروض، الحساب الجاري، حسابات التوفير.
- **تقلبات الطلب:** يمكن انقلاب الطلب على بعض الخدمات المالية بسبب الظروف الموسمية او الاحداث الطارئة، مثل زيادة الطلب على قروض المشاريع السياحية او القروض الطلابية او القروض الزراعية.
- **التغاير (التمييز):** دائما ما تسعى البنوك الى تقديم مجموعة واسعة من الخدمات البنكية من اجل الوصول الى تلبية الاحتياجات المتنوعة للعملاء من المناطق المختلفة.³

¹ صباح محمد ابوتايه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، الطبعة 1، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 82، 220، 221.

² هامش سلمان هناء، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وافاق تطبيق معايير بازل، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013، ص 4.

³ عبد الحفيظ حسام الدين، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية: دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021، ص 23، 24.

- أهمية الانتشار الجغرافي: يتحقق هذا الهدف من خلال انشاء شبكة تحتوي على أكبر قدر من الفروع موزعة جغرافيا تتناسب مع موقع واحتياجات عملاء الخدمات المصرفية، والذي يساهم في توسيع قاعدة العملاء المستفيدين من خدماتها حيث تؤدي العلاقات الشخصية المباشرة بين البنك والعميل الى تحسين جودة توزيع الخدمات المالية وزيادة عدد العملاء.
- التوازن بين النمو والمخاطر: بما ان البنوك من بين أشهر خدماتها هي منح القروض فإنها تتعرض الى مخاطر الائتمان لذلك لابد من العمل على التوازن بين التوسع في نشاط البنك والتحكم في مستوى المخاطر المحتملة، وذلك لان البنك يمارس نشاطه بناء على ثقة تامة ومتبادلة بين العملاء والمصرف.
- تفاوت معايير الاختيار من عميل لآخر: يتم انتاج الخدمة المصرفية عند الطلب وليس مقدما لان المواصفات التي يطلبها العملاء تختلف من عميل لآخر وبالتالي بناء على هذه المعايير يتم اختيار البنك أولا ثم الخدمة، ومنه يمكن القول ان الخدمة البنكية تتميز بسمات التفرد.
- الاعتماد على الودائع: بما ان البنك تاجر المال فان المصدر الأساسي للأموال يتمثل في الودائع، ومنه فان التنوع في خصائص الخدمات يساهم في جذب العديد من العملاء وهذا ما تسعى له البنوك وهو تحقيق الأرباح.
- صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية: تكمن المهمة الرئيسية للمصارف الحصول على الأموال من السوق ثم معاودة استخدامها في السوق، ومنه فان معظم الخدمات المصرفية تتشابه فيما بينها ويكون الاختلاف ضمن حدود مقبولة للغاية.¹

1-3: العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية:

تتأثر الخدمة المصرفية بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية، والتي تؤثر في تطورها وتقديمها بما يلائم العملاء، خاصة مع ظهور العديد من الخدمات المتنوعة بما فيها الخدمات المصرفية الالكترونية وتتمثل هاته العوامل كالآتي:

❖ العوامل الخارجية:

- التشريعات: والتي تتمثل في الشريعة الإسلامية التي تضع ضوابط لأنواع الخدمات المصرفية، للحد من النشاط الربوي، والالتزام بقواعد الحلال والحرام والابتعاد عن الفائدة الربوية في التعامل وقد اعتبر انه عامل مؤثر على الخدمات المصرفية.

¹ نشوان فهمي احمد، دور جودة الخدمات المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في عدد من المصارف التجارية في مدينة دهوك، رسالة ماجستير، منشورة، قسم المالية والمصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الشرق الأدنى، نيقوسيا، 2023، ص23، 24.

- **القوانين:** والتي تتمثل في القوانين الصادرة عن البنك المركزي من خلال السياسات النقدية، تحديد نسب القروض، أسعار الفوائد.
- **الظروف الاقتصادية:** من خلال تقلبات العرض والطلب ومنه للخدمات المصرفية ارتباط وثيق بالعوامل الاقتصادية، مثالا على ذلك ان الخدمات المصرفية تتباطأ أوقات الركود، وكذلك المستوى المعيشي، والقدرة الشرائية تؤثر في تعامل الافراد وكذا المؤسسات مع البنوك، والذي يؤثر كذلك على حجم القروض والودائع.
- **الظروف الاجتماعية:** والتي تتمثل في العوامل الديمغرافية من خلال موقع تركز السكان، معدلات نموهم والفئة القادرة على التعامل مع البنوك من بين الشباب او فئة الكهول، مؤهلاتهم العلمية، مستوى الدخل.
- **الظروف الثقافية:** والتي تشمل العادات والتقاليد ومستوى الوعي المصرفي، والانخراط في النظام الرسمي البنكي ودرجة ثقافتهم تساعد في ابتكار منتجات جديدة ويتجلى ذلك في زيادة العمليات المصرفية.¹
- **الحكومة الالكترونية E-Gov والفجوة الرقمية Digital Gap:** والتي أصبحت من العوامل المؤثرة الرئيسية في عصر الخدمات المصرفية الالكترونية وسعي الخبراء والأكاديميين من اجل تعزيز هذا الجانب وتسهيل تقديم الخدمات للأفراد والمؤسسات بجودة عالية وخالية من مخاطر الفجوة الرقمية.

❖ العوامل الداخلية:

- ويمكن القول انها تتمثل في العوامل المادية والبشرية على ابتكار وتقديم وكذا التسويق للخدمات المصرفية، يمكن لهاته العوامل التحكم بها من خلال إدارة البنوك والتي تتمثل في:
- **إدارة مخاطر الخصوصية والامن:** من خلال ظهور خدمات مصرفية مبتكرة وعصرنة الخدمة الالكترونية، فانه لا بد من تعزيز قواعد الخصوصية والامن والعمل على حماية معلومات المتعاملين داخل البنك من العوامل المؤثرة في إمكانية تطبيقها.
 - **الفردية والمنتج المفصل نحو الزبائن:** والتي تتمثل في ماهي الاستراتيجية المفيدة لكل مرحلة والتي تتمثل في ان المنتج المفصل نحو العملاء هي عملية الاستهداف الشاملة في قطاع سوقي، اما الفردية فتعني هي استهداف الفئة المحددة والاستهداف المباشر على أساس العميل الفرد.²

¹ الهام عطاري، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف الأردنية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن، 2011، ص 26-29.

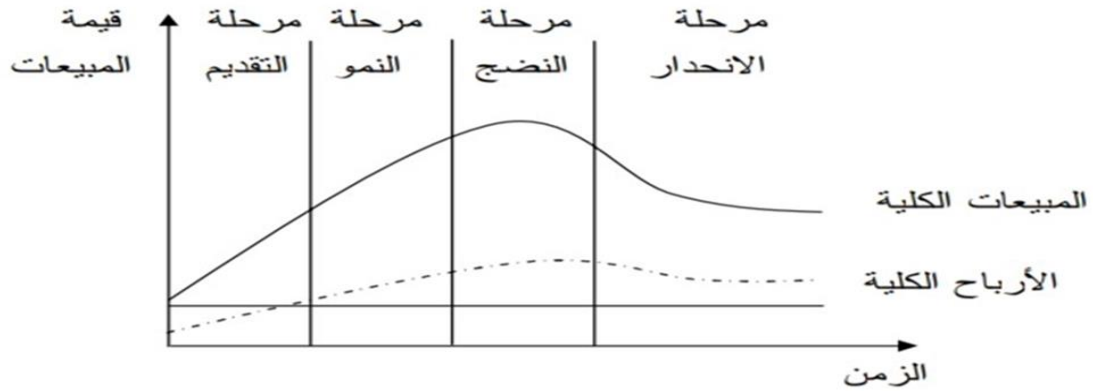
² بن صالح ماجدة، العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021، ص 54، 55.

- **موقع المصرف:** كما ذكرنا سابقا ان الموقع الجغرافي للبنك له أهمية بالغة كذلك قربه من المناطق الصناعية وحيث تركز السكان خاصة الفئة المستهدفة، ويقتصر الامر على الفروع الخاصة به، كذلك امتة الفروع وانشاء بنية تحتية قوية، أجهزة مبتكرة كأجهزة الصراف الآلي، كذلك مع مراعاة الجوانب الملموسة كتصميم البنك الخارجي والتصميم المحيط بالبنك.
- **الترتيب الداخلي:** والذي يتمثل في التصميم الداخلي مع مراعاة التنظيم، المساحة، التهوية، الإضاءة حيث تؤثر هذه العوامل على الموظفين والعملاء على حد سواء، كما انها تؤثر على الأداء والكفاءة في تقديم الخدمة، وسرعة انجاز الاعمال، كما تؤثر على انطباع العملاء الذي سيسهم في إعادة تعاملهم مع البنك او النفور منه.
- **طرق العمل وتجهيزاته:** والتي تشمل تطبيق المزيج التسويقي خاصة مع التركيز على العناصر الجديدة، والتي يقصد بها النظام المتبع والأدوات المستخدمة ومدى حداثتها، فكلما كانت الأجهزة متطورة ستساهم في تحقيق الدقة وتخفيض التكاليف إضافة الى تحسين الإنتاجية، كما ان التعديل على النظام يساهم في التقليل من الاعمال الروتينية، وتوحيد الاجراءات بكفاءة.
- **توفر القوى العاملة، كفاءتها وخبرتها:** يعد العنصر البشري من اهم العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية، وهو أساس تحسينها من خلال مراعاة العدد الملائم للموظفين داخل البنك، توفر الكفاءات والخبرات، التدريب المستمر، مع تطبيق مبدئ الرجل المناسب في المكان المناسب.¹

المطلب الثاني: دورة حياة الخدمة المصرفية: تمر الخدمة المصرفية بنفس المراحل التي تمر بها حياة أي منتج، وتعد مراقبة دورة حياتها من المراحل التي تساعد على وصف الكيفية التي تعمل بها، والتعرف على سلوك كل مرحلة على حدى، كما انها تساعد في تطبيق الاستراتيجيات التسويقية المناسبة لكل مرحلة.

¹ الهام عطوي، مرجع سبق ذكره، ص29، 28.

الشكل رقم 01: دورة حياة الخدمة البنكية



المصدر: بن احمد لخضر، متطلبات وتطوير وتحسين الخدمات المصرفية في الجزائر: دراسة الواقع والافاق، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012، ص26.

ومنه تمر دورة حياة الخدمة المصرفية بأربع مراحل أساسية وهي كالتالي:

1-مرحلة الانطلاق (تقديم الخدمة في السوق) Service Delivery Phase :

تعد هذه المرحلة اول مرحلة من حياة المنتج، حيث يتم إطلاق المنتج اول مرة في السوق، في هذه المرحلة يكون العميل غير متمكن من معرفة مميزات المنتج مقارنة بالمنتجات السابقة، مما يستدعي وقتا طويلا لتوضيح مزاياه ومنه يكون هناك بطؤ في عملية الطلب، كما ان عملية الترويج تتطلب جهدا كبيرا، ومنه تتميز هذه المرحلة بارتفاع معدل فشل الخدمة، ويشير المؤشر الى خسارة بسبب ارتفاع التكلفة نتيجة نفقات التصنيع، البحث، الترويج، ومنه يتجه البنك الى تبني استراتيجيات تضمن المرور الى المرحلة التالية:

- **استراتيجية الكشط السريع:** يتم طرح الخدمة بسعر مرتفع وترويج مرتفع لان خلال هذه المرحلة يكون السوق غير مدرك للمنتج ومنه فان المنافسة شبه معدومة، يسعى البنك من خلال هذه الاستراتيجية الى استرداد التكاليف التي انفقت، كما ان المنتج جديد هذا سيدفع العملاء الى التحمس وتجريب المنتج ومنه اقتناؤه بالسعر المطلوب.

- **استراتيجية الكشط البطيء:** في هذه المرحلة يبقى السعر مرتفع لكن الترويج منخفض هنا يمكن القول انها بداية ظهور بوادر للمنافسة وكذلك قصد تخفيض التكاليف، يطبق البنك هذه الاستراتيجية عندما يكون حجم السوق المستهدف صغير، بداية وجود معرفة بالمنتج من قبل الجمهور، المنافسة في هذه المرحلة ليست شديدة.

- **استراتيجية التغلغل السريع:** يدخل البنك في هذه المرحلة بسعر منخفض وترويج مرتفع أي بذل جهود ترويجية كبيرة، تطبق الاستراتيجية عندما يكون البنك في أسواق كبيرة، يمكن القول ان في هذه المرحلة تكون المنافسة شديدة بسبب إدراك العملاء والمنافسين أهمية هذه الخدمة.
- **استراتيجية التغلغل البطيء:** يركز البنك في هذه المرحلة الى تخفيض السعر وكذلك تخفيض الجهود الترويجية، تطبق إذا كان حجم السوق كبيراً، ويكون العملاء على إدراك تام لمميزات الخدمة، والمنافسون كذلك يقدمون نفس الخدمة، كما ان السوق يكون حساساً للسعر في هذه المرحلة، مع وجود المنافسة.¹

2-مرحلة النمو:

في هذه المرحلة تبدأ ملامح النجاح والقبول السريع للخدمة البنكية، بسبب ازدياد التعامل بالخدمة ويتجلى هذا من خلال ارتفاع حجم المبيعات وزيادة إيرادات المصرف ومستوى الأرباح المحققة، تعد أفضل مرحلة للبنك ويسعى جاهداً للبقاء فيها أطول فترة ممكنة مع المحافظة على حصة السوق بشكل مستمر، مع بدا دخول المنافسين للسوق مع تقديم نفس المنتج او يملك نفس الخصائص، في هذه المرحلة يتبنى البنك استراتيجية فعالة عن طريق تحسين المنتج او إضافة خصائص إضافية له.²

3-مرحلة النضج:

يصل البنك الى هذه المرحلة بعد اجتيازه لمرحلة النمو بنجاح وتحقيقه لموقع تنافسي قوي في السوق لكن بالرغم من ذلك تعد هذه المرحلة هي المرحلة الأطول والأصعب في دورة حياة المنتج البنكي، كما ان معظم المنتجات المتواجدة في السوق تكون متشابهة وفي نفس المرحلة تقريبا، تشهد هذه المرحلة حدة المنافسة والذي يعد خطراً، حيث يشجع الربح الكبير للبنك على دخول وتقديم نفس الخدمات والذي يؤدي الى تخفيض الأسعار وتراجع المبيعات، يلجأ البنك في هذه المرحلة الى استراتيجية دفاعية لكي يتمكن من الحفاظ على الحصة السوقية ومواجهة المنافسة والتي تتمثل في تبني الاستراتيجيات التالية:

¹ عيشوش عبود، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية: دراسة حالة، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر 2009، ص 140، 141.

² عبد الكريم احمد جميل، التسويق المصرفي، الطبعة 1، الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 82.

- استراتيجية تحسين جودة الخدمة المصرفية **Quality of service** من خلال العمل على تحسين أداء تقديم الخدمات المالية، ومراعاة السرعة والدقة في إنجازها، كذلك القيام بالعروض والتسهيلات التي تتلاءم مع احتياجات العملاء، تساعد هذه الاستراتيجية في الأوضاع الذي يسعى فيها الزبائن الى البحث عن امتيازات أكثر او يبحثون عن خدمات مصرفية ذات جودة عالية.
- استراتيجية تطوير خصائص الخدمة المصرفية: من خلال تحقيق قيمة مضافة للعملاء من خلال التعديل على خصائص الخدمة المقدمة وتعزيز الأمان والملائمة للعملاء¹

4-مرحلة الانحدار:

- تشهد هذه المرحلة انخفاض كبير وواضح في المبيعات وبالتالي انخفاض الأرباح، وعليه يدفع البنك الى اخراج الخدمة من السوق لأنها انخفضت عن المستوى المطلوب من الإيرادات وإحدى العوامل الرئيسية لهذا هو التغير السريع في اذواق المستهلكين، او عدم التطوير في تقنيات الخدمات ودخول خدمات منافسة أكثر تطورا وتتمتع بمزايا تنافسية أكبر من المنتج المدروس، ومنه يجد البنك نفسه امام أربع استراتيجيات ممكنة تتمثل في:
- اسقاط الخدمة من حزمة الخدمات التي يقدمها البنك.
 - محاولة ضبط تكاليف التوزيع والترويج.
 - تقليل التكاليف: من خلال تبني منتجات توفر أداء مماثل ولكن بمستويات اقل من حيث التكلفة، بتطبيق ما يسمى نقطة الغلق وهي محاولة تغطية التكاليف الأساسية المتغيرة للوحدة الواحدة.
 - الاستغناء عن التقسيمات السوقية المكلفة، وتهدف تبني هذه الاستراتيجية في مساعدة استمرار المنتج في السوق لضرورته على خلاف أصناف أخرى².

¹ ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دون طبعة، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2001، ص136، 134.

² رسلان علاء الدين، استراتيجيات الإصلاح الإداري: دراسة تطبيقية، دون طبعة، دار رسلان، سوريا، 2019، ص111.

الجدول رقم 01: استراتيجيات المزيج التسويقي خلال دورة حياة الخدمة البنكية

المرحلة الاستراتيجية	التقديم (الدخول)	النمو	النضوج	الانحدار (التدهور)
المنتج	عرض المنتج الأساسي	عرض المنتج الأساسي مع إضافات و ضمانات	علاقات وتصاميم متنوعة	التخلص من العناصر الضعيفة
التوزيع	انتقائي	مكثف	أكثر كثافة	انتقائي والتخلص من المنافذ
السعر	التكلفة زائد ربح	التسعير لاختراق الأسواق	التسعير لمواجهة المنافسة	تخفيض الأسعار
الترويج	استخدام وسائل ترويج تدفع أساسا للتجربة	تقليل الوسائل لتحقيق الفائدة من الطلب لدى المستهلكين	زيادة التشجيع لتغيير العلامات التجارية	التقليص إلى أدنى مستوى

المصدر: عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية-دراسة حالة، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر-باتنة، الجزائر، 2009، ص 143.

المطلب الثالث: عصرنة وتطوير الخدمة البنكية:

3-1: مفهوم تطوير الخدمات البنكية:

يقصد بتطوير الخدمات المالية هو الابتكار في مجال الخدمات سواء كان في شكل منتج بديل أو مستحدث أو جديد كلياً ومكمل للخدمة القائمة، أو هو سعي البنك إلى ابتكار طرق جديدة لتميز الخدمات المصرفية عن قبل، ويهدف تطوير الخدمات المصرفية إلى إنشاء خطوط جديدة لم تكن معروفة من قبل، أو إضافة خطوط من خلال منتجات تكمل خطوط إنتاج موجودة، والسعي دائماً إلى تقييم وتحسين الجودة، وزيادة كفاءة الأداء، مع العمل على تقليل التكاليف الذي يعد مشكلاً للبنوك من خلال استحداث أداء مماثل للخدمات البنكية لكن بمستوى أقل من التكلفة.

3-2: مراحل خلق وتطوير الخدمات البنكية:

تعد هذه المرحلة مهمة جداً حيث من خلالها يتم الحفاظ على الزبائن واستقطاب زبائن جدد، كما تساعد البنك في عملية التخطيط للبنك، وخلق قيمة مضافة تساهم في تمسك العملاء بالبنك:

- **المرحلة الاولى:** مرحلة خلق فكرة جديدة من خلال البحث في حاجات الزبائن، والاعتماد على مصادر داخلية للبنك كقسم الأبحاث والتطوير، قسم التسويق، قسم البيع، وكذلك الاعتماد على مصادر خارجية مثل الجامعات، المشاركة في المعارض والوكالات للحصول على فكرة جديدة لخدمة مبتكرة.
- **المرحلة الثانية:** غرلة الأفكار من خلال التصفية وتحديد الأفكار التي تتماشى مع قدرة واهداف البنك والتي تكون قابلة للتحقيق وبعدها القيام بتشخيص الفكرة وتحديد مقوماتها، وكذا التقييم والتشخيص من خلال دراسة اراء العملاء حول الخدمة، ومدى وملاءمتها مع احتياجات السوق.
- **المرحلة الثالثة:** دراسة وتحليل الجدوى الاقتصادية، من خلال دراسة التكاليف والارباح، كذلك النظر في جوانب الطلب والعرض واستخدام شجرة القرارات وتحليل التكاليف، وكذلك تطوير الاستراتيجيات التسويقية المناسبة للسوق المستهدف للمنتج الجديد، تحديد سعر الخدمة المالية، والاهداف الربحية للمدى الطويل.
- **المرحلة الرابعة:** يتم في هذه المرحلة الشروع في الإنتاج الفعلي للخدمة البنكية مع تحديد دليل العمل التنفيذي.
- **المرحلة الخامسة:** يتم في هذه المرحلة اختبار السوق من خلال تقديم المنتج لأول مرة في السوق ومراعاة التوقيت المناسب، الفئة المهتمة، والمنافسين المحتملين.
- **المرحلة السادسة:** تكون هذه المرحلة بمثابة متابعة وتقييم معدلات المبيعات، مدى استجابة المستهلكين وعلى هذا الأساس يتم نشر الخدمة المستحدثة ونشرها على مستوى الفروع الخاصة بالبنك¹.

3-3: الاشكال المختلفة لتطوير المنتجات المصرفية:

❖ العولمة المالية والصناعة المصرفية:

تعريف العولمة: هي تلاحم غير قابل للفصل بين الاقتصاد المحلي والعالمي، وظاهرة من الحداثة تؤدي الى الكفاءة الاقتصادية لاستخدام الموارد واقتراب الاقتصاديات ببعضها البعض واتصالها بنظام السوق.²

¹ بلحاج نور الهدى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية: دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2022، ص71-72.

² سلمى سلطاني، العولمة الاقتصادية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زياد عاشور-الجلفة، مجلد26، عدد2، الجزائر، 2016، ص364.

تعريف الصناعة المصرفية: هي قطاع اقتصادي يضم مؤسسات مالية تقدم خدمات مصرفية ومالية متنوعة للأفراد، الشركات والحكومات، كما تعد من الركائز الأساسية للاقتصاد بحيث تضم بنوكا تجارية، استثمارية، متخصصة، وبنوك الكترونية تساهم في تعزيز الشمول المالي، ودعم الاستقرار المالي والنقدي.¹

- أصبحت العولمة مرتبطة ارتباطا وثيقا بالنشاط المصرفي.
- ساعدت العولمة المصارف تتجه الى ميادي وانشطة غير مسبوقة.
- كما ساعدت المصارف وكذلك المؤسسات المالية الانتقال من مواقف وانشطة ضيقة الى أنشطة واسعة وأكثر انفتاحا.

- ساهمت العولمة في إعادة هيكلة صناعات الخدمات المصرفية والتوجه الى المصارف الشاملة محليا ودوليا تعرف بما يسمى ب Universal banks.

- تنوع النشاط البنكي والتعامل في المشتقات المالية.
- تقييد الالتزام بمبادئ بازل للحد والتقليل من مخاطر العولمة.²

❖ تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية:

تعريف التحرير المالي: هو الغاء القيود والضوابط المفروضة على حركات رؤوس الأموال القصيرة وطويلة الاجل عبر الحدود الوطنية، وإعطاء السوق مطلق الفعالية للعمليات، وكذا عدم فرض قيود على حركة دخول وخروج صناعة الخدمات المالية.³

والذي ساهم في تطوير الخدمات المصرفية من خلال التأثير على أداء المصارف من خلال:

- خصوصية بنوك القطاع العام.
- حرية دخول وخروج رؤوس الأموال.

¹ بلحشر عائشة وكيفاني شهيدة، الابتكارات المالية الحديثة في مجال الصناعة المصرفية-واقع وتحديات-، مجلة افاق للبحوث والدراسات، جامعة تلمسان، مجلد05، عدد01، الجزائر، 2022، ص332-349.

² نادية عبد الرحيم، تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2011، ص37-48.

³ سعدي فاطمة الزهراء، التحرير المالي: المكاسب والمخاطر الناتجة عنه، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدينة، بدون مجلد، العدد05، الجزائر، 2012، ص209.

- تحرير أسعار الصرف وحرية سعر الفائدة.
- السماح للبنوك الأجنبية الدخول الى السوق المصرفية المحلية.
- كان للحكومة دور كبير في ظهور الاندماج المصرفي Merger .

❖ الخصوصية، الاندماج وتدويل النشاط المصرفي:

تعرف الخصوصية: وهي عكس التأمين، أي تحويل القطاع العام الى شركات تدار على أساس تجاري، والتي تعد وسيلة للمؤسسات التي تفتقر الى الفعالية، الربحية، الإنتاجية العالية والقدرة على المنافسة.¹

تعريف التدويل المصرفي: هو انتقال المؤسسات المالية والبنوك من العمل في السوق المحلية الى الأسواق الدولية بهدف التوسع وتنويع العملاء ومصادر الإيرادات، ويكون في شكل اندماج او استحواذ على بنوك اجنبية، الاستثمار في الأسواق المالية، تقديم خدمات عبر الانترنت، يساعد تحقيق النمو والربحية في أسواق ناشئة أو مستقرة.²

وقد ساهم التدويل والخصوصية في تطوير الخدمات في القطاع المصرفي من خلال:

- مواجهة التحديات التي تواجه الاعمال البنكية في ظل تغيرات المصارف العالمية.
- ساعدت على تجنب الخطر من خلال تنويع الأسواق خاصة في ظل المنافسة وتشبع السوق المحلي.
- المساعدة في التوسيع والنمو إضافة الى خفض التكاليف.
- ساهمت في انشاء مصارف ذات الاستثمار المشترك من خلال المشاركة في راس المال والإدارة معا للمستثمرين المحليين والأجانب.

❖ **التوجه نحو التجارة الالكترونية:** التجارة الإلكترونية هي نظام يعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ الأنشطة التجارية من ترويج، بيع، دفع، وتوزيع، عبر الوسائط الرقمية وتأخذ الاشكال

¹ طيبي حسين، واقع الخصوصية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الاغواط، المجلد 07، العدد 28، الجزائر، 2018، ص 141.

² حاج صدوق بن شرقي، واقع وافاق المنظومة المصرفية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011، ص 11-24.

(B2C,B2B,C2C,C2B)، تتبنى المنصات الالكترونية، نظم الدعم الفني وخدمة العملاء، نظم إدارة الطلبات والمخزون، تساهم في تحقيق المرونة في عرض المنتجات وتحديثها وسهولة الوصول إلى الأسواق العالمية.¹

3-4: المؤثرات الرئيسية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية:

يعد هذا الجزء أساسيا في عملية تطوير الخدمات المصرفية والبحث عن التأثيرات الداخلية والخارجية المؤثرة على البنك وكذلك معرفة ما الذي يبحث عنه العملاء في البنك من خدمات مالية، كما تساعد البنك في اتخاذ القرارات والمخططات الفعالة والتطويرية للخدمات المقدمة، والتي تعد مؤشرا لمدى رضا العملاء تجاه البنك والتي تنقسم كالآتي الى عوامل داخلية وخارجية.

❖ العوامل الداخلية المؤثرة على عملية تطوير الخدمات المصرفية:

- جهود البحث والتطوير داخل البنوك: من خلال أنشطة وجهود مختلف اقسام البنك والتي يسعى من خلالها الى استحداث خدمات مصرفية قائمة وابتكار خدمات جديدة ذات جودة عالية، والعمل على تبني التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي، إضافة الى إيجاد طرق لتمويل وترويج الاعمال والخدمات بصورة دقيقة وشاملة.
- إدارة عمليات التطوير في المصارف: من خلال السعي الى دراسة السوق المستهدف، ومعرفة احتياجات الزبائن وما يفضلون ومدى توافق الخدمات المقدمة مع رغباتهم، مع التركيز على الاستراتيجيات التسويقية المناسبة لكل مرحلة او سوق، مع ضمان استمرار هذه البحوث والدراسات والتي تساعد في زيادة ربحية البنك وحفاظه على الحصة السوقية.
- المناخ الإداري والتنظيمي في المصرف: وهي استهداف البيئة التنظيمية والإدارية للبنك، والتي تتمثل في الممارسات الإدارية ومدى كفاءة الخطط الإدارية والجهاز الإداري، والتي توضح مدى القدرة على تطوير وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
- جهود تحفيز الابتكار داخل البنك: والتي تعكس مدى جودة وقوة القنوات الاتصالية داخل البنك، والسعي الى بناء نظام لتشجيع الموظفين على تقديم أفكارهم، وضرورة الاتصال المباشر والغير مباشر مع الزبائن لمعرفة احتياجاتهم، وهل الخدمات المقدمة تتلاءم مع رغباتهم ومعرفة الانطباع والرأي المتولد من استخدام الخدمات.

¹ عجال وسيلة وزباد احمد، دور الدفع الالكتروني في تعزيز التجارة الالكترونية في الجزائر، مجلة المالية والأسواق، جامعة معسكر، مجلد 12، عدد 01، الجزائر، 2025، ص444-446.

❖ العوامل الخارجية المؤثرة على عملية تطوير الخدمات البنكية:

- التغير السريع في الاحتياجات والدوافع المالية والائتمانية لدى العملاء.
- الأنظمة، القواعد، والتشريعات المنظمة للنشاط البنكي.
- إلى أي مستوى وصل تبني التكنولوجيا المعلومات ICT والاتصالات في الدولة التي يقع بها البنك أو خارجها.¹

المطلب الرابع: استراتيجية تقديم الخدمات البنكية

4-1: المهام الأساسية التي تواجه تقديم الخدمات المصرفية:

من خلال الثورة الصناعية التي شهدتها الاقتصاد العالمي وبرزت التقنيات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، لا بد أن البنوك من أكثر الأنشطة التي تتأثر بهذه النهضة، وهذا ما دفع إلى زيادة حدة المنافسة وظهور الخدمات المبتكرة وتنوعها الهائل، هذا ما يشكل ضغطاً على البنوك الدولية والمحلية على حد سواء، ومنه لا بد من التكيف والتماشي مع هذه المستجدات من خلال العمل على كافة الجوانب الداخلية والخارجية للبنوك وعلى هذا الصدد يتوجب على البنوك القيام بعدة مهام وأساليب عملية للتماشي والاستمرار في الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة وتمثل المهام الرئيسية في ما يلي:

❖ إدارة الجودة Managing services

من خلال المواصفة ISO9001 الصادرة من المنظمة العالمية للتقييس ISO والتي تقدم ما يساعد على تطبيق إدارة الجودة في المصارف من خلال المهام التالية:

- تحليل احتياجات العميل
- السعي إلى توفير كامل احتياجات وتوقعات العملاء.
- العمل على البحث في أهم الجوانب والاستراتيجيات المساعدة في تلبية رغبات الزبائن.
- تعزيز الرقابة والتدقيق المنتظم في أداء العمليات.
- العمل على معرفة ثغرات الجودة.
- توفير الوسائل اللازمة والعمل على تبني التقنيات الحديثة.

¹ معراج هوارى وناصر دادي عدون، المؤثرات الرئيسية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية: دراسة ميدانية، Reformes économiques et Integration en Economie Mondiale، د م، د ع، رقم 1، 2006، ص 22، 23.

الفصل الأول: الادبيات النظرية للدراسة

- ابتكار مؤشرات لقياس الفاعلية لكل معاملة وعملية.
 - التحسين المستمر للخطط الإدارية والاهتمام بمعايير الجودة والأداء.
 - السهر على تطبيق التقنيات والوسائل لتفادي حالات وأسباب عدم المطابقة
- تساعد هذه القواعد والاستراتيجيات التي تبنتها ISO الى زيادة كفاءة الاداء البنكي، وتحسين كفاءة الأنشطة الإدارية هذا ما سيسهم في رفع جودة الخدمات المالية المعروضة، واستحداث تقنيات متطورة تساهم في تقديم الخدمات بسرعة ودقة والذي سيولد رضا العملاء وتعزيز تجربتهم، وبالتالي زيادة الإيرادات التي تتزامن كذلك مع خفض التكاليف.¹

❖ إدارة التميز:

- مفهوم إدارة التميز: هي بمثابة التخطيط وتنسيق الجهود وتشغيلها في تكامل وترابط، لتحقيق الفائدة والقدرة التنافسية على جميع المستويات من خلال الاستغلال الأمثل للكفاءات والموارد البشرية، المادية، المهارات، والعمل على اعداد خطط واستراتيجيات فعالة بدقة متناهية.
- متطلبات إدارة التميز:
- الدعم التكويني والتدريب للكفاءات البشرية، والسعي الى تطوير المورد البشري لأنه أساس الابتكار والابداع.
- الدراسة الدقيقة للبيئة الداخلية والخارجية بالطريقة التي تسهم في ترشيد عملية صنع واتخاذ القرار.
- العمل على مواكبة الثورة الصناعية (IR 3- IR 4) والسهر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام البنكي.
- توفير بيئة ملائمة ونظام فعال يساعد العاملين في القطاع البنكي على تحرير قدراتهم والاستفادة منها مما يسهم في تحقيق معدلات الأداء المستهدفة.
- العمل على تبني مقومات إدارة الجودة الشاملة والسهر على تطبيقها بدقة، وتبيان انها مسؤولية كل فرد في البنك.
- تحديد السياسات والإجراءات لضمان ترشيد وتنظيم قواعد العمل والأداء المنظمي.²

¹ نهال محمد فايز كدو تركماني، أثر تطبيق نظام إدارة الجودة Iso 900 على رضا العملاء في القطاع المصرفي: دراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي، رسالة ماجستير، منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016، ص 10 - 12.

² جنات بن رحمون، أثر إدارة التميز في تحقيق الاسبقيات التنافسية: دراسة ميدانية لمجموعة من البنوك بولاية بسكرة، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الاعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 12، العدد 1، الجزائر، 2023، ص 281-282.

الفصل الأول: الادبيات النظرية للدراسة

ومنه تسهم عملية تطبيق إدارة التمييز في تحقيق وزيادة فاعلية الأداء البنكي في مختلف الأنشطة ويتمثل هذا التأثير في:

- تساهم إدارة التمييز في تحسين مستوى الجودة المقدمة للعملاء.
- تساهم إدارة التمييز في تحقيق الاسبقيات التنافسية للبنوك.
- تجعل البنك في حالة من الابداع الإداري والتفوق التنظيمي.
- تحقيق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ على مستوى البنك.
- تساعد إدارة التمييز البنوك للتخطيط والعمل على قرارات طويلة المدى لأنها في بيئة تتسم بالتغير المستمر ومنه الدراسة والتطوير المستمر للحفاظ على موقعها ونجاحاتها.
- تسمح إدارة التمييز الى مساعدة البنوك التكيف مع ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز قدرتها التنافسية.
- من خلال إدارة التمييز تساعد البنك على الحفاظ على حصته السوقية ضمن سوق متقلب.
- كما انها تساعد على جعل البنك يعمل ضمن سوق مفتوح، وتحمل ضغط المنافسة الشديدة والمستمرة.¹

❖ إدارة الإنتاجية:

- **تعريف إدارة الإنتاجية:** إدارة الإنتاج والعمليات هي الإدارة التي تهدف الى التخطيط، مراقبة العمليات، التوجيه والرقابة على العملية الإنتاجية ونشاطاتها، والتي دائما ما تسعى البنوك الى تطبيقها لأنها الأساس في تحقيق الإنتاج بالنوعية والكمية المطلوبة، وفي الأوقات المتفق عليها وكذا السعي لتخفيض التكاليف.

حيث لم تعد إدارة الإنتاجية تقتصر على الأداء وانما أصبحت الان تتصل اتصالا وثيقا بالخدمات البنكية والتي ساهمت بصورة واضحة في الإنتاج بجودة عالية والتحكم في التكلفة.

- تحقيق المرونة اللازمة التي تساعد البنوك في الاستجابة السريعة للتغيرات وتذبذبات السوق والتي تحصل سواء على مستوى البيئة الداخلية والخارجية.²

¹ رامز رمضان محمد حسين، إدارة التميز ودوره في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي، EKB journal managment system، اكااديمية السادات العلوم الإدارية، مجلد111، عدد538، مصر، 2020، ص149-157.

² رفيق زراولة، مقياس إدارة الإنتاج والعمليات، محاضرات في إدارة الإنتاج والعمليات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2016، ص14-15.

- تساعد قياس الإنتاجية في تحسين مكانة البنوك وحماية مواردها المادية والبشرية إضافة الى زيادة أرباحها.
- من خلال تطبيق تقنيات تحسين الإنتاجية تساعد البنوك على زيادة كفاءة الأداء الذي ينعكس بدوره على تحسين عملية تقديم الخدمات.
- كما تساهم في تحسين خدمة الاستقبال بتحفيز عمالها على تعزيز انتاجيتهم وتوظيف مهاراتهم وقدراتهم.¹

4-2: أساليب تقديم الخدمة المصرفية:

- **تنوع مصادر التمويل:** والتي تتنوع حسب نشاط البنك وقدرته والتي تنقسم الى:
 - وظائف مصرفية تقليدية من خلال منح القروض بأنواعها كقروض السيارات، القروض العقارية، خدمات الدفع والتحويلات كالشيكات المصرفية والتحويلات الخارجية، خدمات الاستثمار التقليدية كصناديق الاستثمار المشتركة.
 - وظائف مصرفية غير تقليدية مثل التوريق أي تحويل الأصول الى أوراق مالية قابلة للتداول، الإقراض طويل الاجل من خارج الجهاز المصرفي وغيرها من الخدمات المستحدثة.
- **التنوع في مجال الاستثمار:** والتي تتجلى في المهام التالية كالدخول في مجالات استثمارية جديدة كالإسناد، تسويق الأوراق المالية، تقديم الاستشارات حول الإصدارات الجديدة.
- **التنوع بدخول مجالات غير مصرفية:** من خلال القيام بأنشطة التأجير التمويلي، الاتجار بالعملة في السوق الحاضرة لإتمام صفقات تجارية دولية، دعم النشاط المالي للعملاء من خلال تقديم الاستثمارات المالية وإنشاء صناديق الاستثمار وكذا تأسيس شركات راس المال المخاطر، القيام بعمليات خصم الديون.
- **تقديم أنشطة تمويلية مبتكرة:** من خلال استحداث خدمات مبتكرة لتعزيز الميزة التنافسية في السوق من خلال تقديم خدمات الدفع عبر الهاتف M-Payment، البطاقات الالكترونية E-Cards، توفير أجهزة صرافات الية ذكية، خدمات الكترونية E-Banking Services.²

¹ دريس يحيى وآخرون، إشكالية قياس الإنتاجية في القطاع الخدمي، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة العربي التبسي، مجلد 12، عدد 3، الجزائر، 2021، ص 299، 300.

² دريس يحيى وآخرون، إشكالية قياس الإنتاجية في القطاع الخدمي، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة العربي التبسي، مجلد 12، عدد 3، الجزائر، 2021، ص 110-112.

المبحث الثاني: تحليل الأسس النظرية لجودة الخدمة البنكية

ان التغيرات التي شهدتها الاقتصاد والتي اثرت على القطاع المصرفي من خلال تسارع وتيرة الاتصالات والمعلومات والتكنولوجيات كلها أدت الى الاهتمام بالجودة والتركيز عليها خاصة ان المستهلك لم يعد يحركه السعر بقدر الجودة والقيمة المضافة التي يقابلها السعر ومنه اصبح التركيز على الجودة للاستجابة الى احتياجات العملاء ، خاصة وان الجودة في القطاع المصرفي تختلف عن القطاع الإنتاجي بحيث تحدد الجودة على أساس عملية تقديمها باعتبار ان الخدمة غير ملموسة ولا يمكن تجربتها بشكل مادي ، كذلك تقييمها يستند على أساس سلوك العاملين من خلال التعامل معهم وسرعة انجازهم للخدمات المطلوبة ، ومنه يمكن اعتبار الجودة في القطاع المصرفي وفق المقياس الشهير International Standard Organisation انها مجموعة القواعد التقنية والخصائص والمميزات الداخلية القادرة على تحقيق العمليات اللازمة لمتطلبات الخدمة وخصائص خارجية قادرة على تحقيق رضا العملاء واشباع متطلباتهم المالية.

المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة البنكية

1-1: مفهوم جودة الخدمة البنكية:

-عرفتها الدكتورة فيروز قطاف وعبلة بزقاري في كتابها جودة الخدمات المصرفية: ان جودة الخدمة المصرفية تكمن في أسلوب تقديم منتجات غير ملموسة وسرعة إنجازها مع تبني استراتيجيات تساعد على تقليل الأخطاء وتحقيق ميزة تنافسية عن باقي المصارف، خاصة في طريقة التعامل مع العملاء والعمل على الاحتفاظ بهم ومنه يمكن القول ان الجودة في الخدمات المصرفية بمثابة محصلة نهائية لان تكون الخدمات المالية متوافقة مع توقعات العملاء.¹

-عرفها احمد محمد الزامل وآخرون في كتاب تسويق الخدمات المصرفية من وجهة نظر العميل: ان جودة الخدمات المصرفية هي تقييم لمعايير يحددها العميل نفسه المستفيد من الخدمة بالرغم من صعوبة تقييمها، ومنه تحقق الجودة في الخدمات المالية باتخاذ البنوك إجراءات لتحقيق مستوى جودة يتوافق مع توقعات العملاء.²

¹ فيروز قطاف وعبلة بزقاري، جودة الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2019، ص 120، ص121.

² احمد محمد الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، اثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص133.

كما تعرف على انها معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة وتوقعات العملاء لها، من خلال التطابق وفق رغبتهم، الوقت الذي يحتاجون فيه الخدمة، وبالتكلفة التي يرضونها¹، و يعني ان تقوم المؤسسة المالية بتصميم وتقديم خدماتها بالشكل الصحيح من اول مرة وهي كما يقيمها ويدركها العملاء فهي شكل من اشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى² وقدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء وان الحكم على جودة الخدمة المصرفية يعتمد على راي العميل وليس المصرف، كما انها سلسلة العلاقات بين العملاء والعاملين في البنوك ولا بد من العمل على تحسين العلاقة من خلال اختيار الكفاءات القادرين على تقديم خدمات بطريقة أمثل، وتعد الجودة بمثابة قدرة البنك على تعزيز ميزة تنافسية له عن باقي المنافسين.³

لقد تعددت التعاريف من خلال ما سبق وعليه نستنتج ان جودة الخدمة البنكية هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين منها، وهي قدرة البنك على تحقيق رضا العملاء وتجاوز توقعاتهم⁴، والتي تتحقق بتكامل مجهودات كافة الأنشطة والاقسام حتى يتحقق خلو الخدمات المقدمة من العيوب والاختفاء في إنجازها والسرعة في تقديمها والتي تصاغ وفق المعادلة بان جودة الخدمة البنكية هي الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية⁵.

¹ نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ملتقى علمي وطني -صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2019-2020، ص9.

² حدوش شروق وشهيد محمد، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -cneq Banque، مجلة الابتكار والتسويق، جامعة تلمسان، العدد 3، 2016، الجزائر، ص190.

³ انزار بنعيد الله، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء: دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، جامعة جازان، العدد 15، السعودية، 2020، ص247-248.

⁴ قاسم شاوش سعيدة، تقييم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات، مجلة الابداع، جامعة البليدة 2، مجلد 8، عدد 1، الجزائر، 2018، ص143-144.

⁵ رحمان مريم وقادري علاء الدين، قياس جودة الخدمة المصرفية: دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية، مجلة ابعاد اقتصادية، جامعة الجيلالي اليابس، مجلد 11، عدد 2، الجزائر، 2021، ص745.

1-2: أهمية تقديم خدمة مصرفية ذات جودة:

تكمن أهمية تقديم خدمة مصرفية ذات جودة من الأهداف الأساسية للبنك حيث ان اغلب الافراد الذين يتعدون عن النظام المصرفي والتعامل معه هو الشعور بعدم الأمان، المصداقية والثقة في العاملين على مستوى البنك، ومنه تكمن الأهمية من تحقيق الجودة في الجوانب التالية:

- الحرص على بناء ثقة متبادلة بين العامل في البنك والعملاء.
- السعي للتطوير والتحسين المستمر ما يولد ثقة ويجذب العملاء بحثا عن القيمة المضافة.
- العمل دائما على بناء قاعدة عملاء وفية للبنك من خلال تعزيز الرضا المتكرر.
- تساعد عملية تصحيح الأخطاء في الأداء تحقق جودة فعلية تتجاوز توقعات العملاء.
- العمل على الرد والتعامل بشكل فوري مع شكاوي ومشاكل العملاء مما يولد استجابة سريعة، وكذلك استخدام وسائل تكنولوجية حديثة تساعد في الرد المستمر والسريع والذي سيحول النقاط السلبية الى نقاط إيجابية للبنك.
- التكيف وبناء استراتيجيات تساعد البنك على التكيف مع المتغيرات المستمرة في البيئة الداخلية والخارجية للسوق.
- العمل على تحديث خدمات تماشيا مع ما يريده العملاء في السوق.
- تطوير استراتيجيات تسويقية حديثة باستمرار تساعد البنك على التكيف مع البيئة التسويقية والمنافسين.¹
- من خلال أبحاث (Donnelly) فان توجه الزبائن الى البنك يعتمد على تحقيق 3 نقاط رئيسية تتمثل في ان الزبون يتعامل مع المصرف بناء على سعر الخدمات، موقع البنك الاستراتيجي المناسب، نوع العلاقة التي تتكون بين الزبائن والعاملين في البنك وبالتالي فان كل ما كان السعر يعبر عن القيمة التي يتلقاها العميل، إضافة الى القدوم الى البنك الذي يكون في موقع مناسب حسب تركز الفئات المستهدفة وكذلك مدى كفاءة العاملين

¹ شريفية بوعبيدة، واقع تطبيق ابعاد جودة الخدمة البنكية داخل البنوك التجارية الجزائرية من خلال منظور الزبون: دراسة تحليلية لعينة من زبائن البنوك التجارية الجزائرية (بأولاد يعيش البلدة)، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، جامعة علي لونيسي البلدة، المجلد 10، العدد 01، الجزائر، 2024، ص88.

في تحقيق علاقة وطيدة مع العملاء هذا سيكون بمثابة تعزيز للميزة التنافسية من خلال استغلال النقاط الثلاث والعمل عليهم¹.

1-3: خصائص جودة الخدمات المصرفية: للخدمات المصرفية ذات الجودة فإنها تملك سمات رئيسية تجعلها منفردة عن بقية المنتجات المالية التي تقدمها البنوك الأخرى والتي من خلال أبحاث كثيرة اقرت انها تنقسم الى قسمين هما كالتالي:

- **الجودة الفنية:** ترتبط الجودة الفنية بالعاملين او الافراد المسؤولة عن تقديم الخدمات المالية، أي بعبارة دقيقة فإنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالموارد البشري المسؤول عن تقديم الخدمات، ومنه عند التحدث عن العنصر البشري فلا بد من التركيز على الخبرة، الكفاءة، و المهارة وعليه فان الخدمات المقدمة تتأثر بمدة فعالية العاملين الافراد ، ومنه يقع على عاتق البنك التدريب والتكوين المستمر لضمان الحفاظ على جودة الخدمات عند التعامل معها، كما ان الجودة الفنية ترتبط بالخدمة المالية نفسها من الناحية التي يعبر عنها بالمعيار الكمي.
- **الجودة الوظيفية:** اما الجودة الوظيفية فإنها ترتبط بالطريقة التي تقدم بها الخدمات المالية، أي مدى توافق الزبائن مع العملاء والذي تنحصر في الجوانب النفسية بين البنك وعملائه، ومنه لا بد من معرفة احتياجات العملاء، مشاكلهم ومستوى توقعاتهم للعمل على الجودة الوظيفية.²

1-4: إدارة الجودة الشاملة:

❖ **مفهوم ادارة الجودة الشاملة TQM:** يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة، وتعني مجموعة المبادئ والأفكار التي يطبقها المؤسسات المالية وحتى المصارف من اجل تحقيق أفضل أداء ممكن من

¹ سمية برنو، محاولة تحقيق جودة الخدمات المصرفية باستخدام مداخل إعادة البناء: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018، ص23.

² عبد الحفيظ حسام الدين، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية: دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021، ص50.

خلال الاستثمار في مهارات وجهود المديرين والموظفين بوتيرة منتظمة ومستمرة، وفي مغزاها الوصول الى التوافق بين توقعات العملاء والجودة الفعلية المقدمة.¹

❖ مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

لابد لإدارة الجودة الشاملة ان يتم تطبيق مبادئ هامة تم تحديدها من طرف الباحثين والتي لخصت على النحو التالي:

- ان يتحقق رضا كلا من العاملين والعملاء.
- لابد من تعزيز روح المشاركة والعمل ضمن الفريق لتوحيد كافة الجهود.
- مدى الكفاءة والفاعلية التي يظهرها الموظفون في اداءهم.
- التكوين والتدريب المستمر للعنصر البشري الذي يعد عاملا مهما في تحقيق الجودة.
- العمل على تبادل الخبرات من خلال فتح المجال للمشاركة وابداء الآراء، وطرح الأفكار المساعدة.
- تحقيق الشفافية في كل الجوانب لضمان القدرة على المقارنة بين ما هو مسطر ومحقق.²

❖ اهداف إدارة الجودة الشاملة:

تسعى إدارة الجودة الشاملة الى تحقيق مجموعة من الأهداف وتعد أهدافا لابد للبنوك او المؤسسات المالية عامة العمل على تحقيقها والمتمثلة في:

- العمل على تحقيق اقصى درجة بين توقعات العميل والخدمة المقدمة.
- بناء صورة ذهنية حسنة عن البنك لدى الزبائن سواء من قاعدة العملاء الوفية ام الزبائن المحتملين.
- المصداقية في تقديم الخدمات بالصورة التي يطلبها العملاء من البنك.
- معرفة دقيقة بمتطلبات واحتياجات العملاء في السوق لمعرفة الجوانب التي يجب العمل عليها.
- العمل على تبني التكنولوجيا المالية ضمن تحول رقمي واسع.
- تعزيز ثقة العملاء وبناء علاقة طويلة الأمد معهم.

¹ إسماعيل صبحي كحيل، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين، رسالة ماجستير، منشورة، تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، فلسطين، 2016، ص 17.

² مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة، مصر، 2015، ص 57.

- إتاحة الفرصة للزبائن على ابداء نقاط الضعف والمشاكل التي يجب على البنك العمل على تطويرها.¹
- ❖ إدارة الجودة الشاملة مدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة SCA :
- ساهمت إدارة الجودة الشاملة في تطوير المؤسسات المالية التي تطبقها والتي تكمن أهميتها في تفعيل العديد من الجوانب التي تضمن للبنوك تحقيق جودة عالية للخدمات المقدمة ومن مزاياها:
- بما ان تركيز المؤسسات قائم على العمل على تقديم جودة عالية للخدمات فقد ساعدت إدارة الجودة في تعزيز موقع تنافسي لها والتي دفعت الى تقليل التكاليف وزيادة الإنتاج.
- ساعدت على الاستثمار الأمثل في الموارد البشرية العاملة في المؤسسات المالية وكفاءة في نشاطات الاستثمار والذي دفع الى زيادة النمو والارباح.
- تحقيق تحسن واضح في الأداء والعمليات من خلال المقارنة بين المخلات والمخرجات.
- الاستغلال الأمثل للمواد المادية والمالية من خلال تقليل الهدر من خلال تقليص العمليات ذات التكاليف العالية والإنتاج الضعيف.
- زيادة حصتها السوقية وبناء صورة حسنة في السوق.
- تعزيز رضا وولاء العملاء من خلال العمل على تقليص الشكاوي.²

المطلب الثاني: تقييم جودة الخدمة البنكية

1-2: مقومات جودة الخدمات المصرفية:

كما هو معروف ان الجودة هي الأساس في تحقيق البنوك للأرباح ونجاحها، ومن خلال الثورة الصناعية والتطورات التي يشهدها القطاع المصرفي فلا بد على البنوك مواكبة التحديات والاهم هو تعزيز الجودة لتحقيق التفرد مقارنة مع

¹ نبيلة حمي، معوقات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني من وجهة نظر هيئة التدريس: دراسة ميدانية من وجهة نظر هيئة التدريس بولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب شتمة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2022، ص 46، 47.

² فاروق عزون، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، منشورة، تخصص إدارة الاعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر، 2015، ص 50.

البنوك الأخرى، وعليه لا يمكن للبنوك تحقيق الجودة مالم تقدم لهم خدمات بنكية تتكيف مع التطورات وعليه على البنوك تحقيق المقومات الرئيسة التي تساعد على هذا التحديث والتي تظهر في العناصر التالية:

- **الرؤيا الاستراتيجية:** اذ يجب على البنوك دائما ان تكون ذات رؤيا واضحة حول التغيرات المستمرة والسريعة في اذواق المستهلكين، وفهم احتياجات العملاء والمشاكل التي يواجهونها من اجل معرفة كيفية العمل على تقديم ما يناسبهم ووضع الخطط طويلة المدى لان الأساس هو الحفاظ على الفئة المستهدفة وبناء ولاء العميل للبنك.
- **وضع قياسات عليا للجودة:** أي من بين المهام الرئيسية للبنك هي قياس الجودة المحققة سواء للأداء والخدمات المالية المقدمة، مع الاعتماد على مؤشرات ونماذج قياس مبتكرة وتطبيقها باستمرار، مع الاهتمام بآراء ودرجة رضا العملاء حول المعاملات، هذا يساعد البنك على التعديل في معايير القياس والتكيف مع العصر التكنولوجي الذي أصبح جزءا مهما من تطوير المصارف في ادائها وخدماتها المالية المقدمة.
- **وضع أنظمة لمراقبة أداء الخدمة:** من خلال سعي البنوك لمعرفة الجوانب التنافسية التي تفرضها البنوك الأخرى، والتقنيات التي تدخلها في خدماتها، بالإضافة الى التركيز والرقابة المنتظمة على كيفية أداء العاملين وتقديمهم للخدمات مع استطلاع آراء الزبائن حول مستوى الأداء وتعامل الموظفين معهم هذا سيعزز وضع إجراءات رقابية صارمة تفرض على التطبيق والالتزام بكل مهام متعلقة بكل فرد من المنظمة البنكية.
- **أنظمة إرضاء الزبائن المشتكين:** تركز هذه المقومة على تحقيق ابعاد الاستجابة والاعتمادية من خلال الردود السريعة والتعامل مع الحالات الطارئة التي تجعل الزبائن في وضع غير مفهوم ومشئت، تساعد هذه المهام على بناء ثقة العملاء تجاه البنك، ومن هنا يتكرر التعامل الذي سيولد الرضا وهو خطوة مهمة يجب على البنك تداركها. بناء ثقة العملاء تجاه البنك، ومن هنا يتكرر التعامل الذي سيولد الرضا وهو خطوة مهمة يجب على البنك تداركها.¹
- **إرضاء العاملين والزبائن في ان واحد:** وتعد هذه النقطة في بادئها بالتركيز على العاملين في المصارف حيث كلما توفرت البيئة المناسبة والتعامل الجيد، وتطبيق السياسات التي تجعل العامل يكرس كل مهاراته وطاقاته التشغيلية، من خلال الامتيازات، الجوائز، الترقيات، البيئة الراقية التي يعمل ضمنها، هذا يعتبر علاقة طردية في

¹ نشوان فهمي احمد، دور جودة الخدمات المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في عدد من المصارف التجارية في مدينة دهوك، رسالة ماجستير، منشورة، قسم المالية والمصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الشرق الأدنى، نيقوسيا، تركيا، 2023، ص41،40.

تحقيق رضا الزبائن كذلك فكلما كانت درجة الثقة الجيدة والعلاقة الجيدة والوطيدة بين العاملين والعملاء تحقق رضا كلاهما.¹

2-2: مستويات جودة الخدمة البنكية:

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمات المالية والبنكية والتي تعبر عن المستويات المتباينة حسب أداء البنك وتوقعات العملاء والتي تتمثل في الآتي:

- **الجودة المتوقعة من قبل العملاء:** The quality expected by customers
والتي تتمثل في مستوى الجودة التي يرى العميل لابد من توفرها والتي ينتظر ويتوقع الحصول عليها والتي تتناسب مع المفهوم الحديث للتسويق المصرفي.
- **الجودة المدركة:** Perceived Quality
هي الجودة التي يدرك المصرف من ضرورة توافرها والتي يستطيع تحقيقها، ومدى ادراكه لاحتياجات عملاءه والمواصفات المطلوبة، وهي جودة مدركة من قبل إدارة المؤسسة المالية او البنك وما تراه مناسباً بشأنها.
- **الجودة الفنية:** Technical Quality
والتي ذكرت سابقاً انها تتوقف على مدى كفاءة ومهارة العاملين وأسلوب تقديمهم للخدمات المالية، والتي تبرز حسن تدريبهم وتكوينهم، بالإضافة الى انها تتحقق وتختلف من عامل لآخر حسب العوامل النفسية، الطاقة في العمل.
- **الجودة المرجوة للعملاء:** Desired quality for customers
والتي تحقق من خلال قياس الأداء، وكذلك مدى قبول ورضا العملاء عن البنك، وهي تحقق الجودة التي وعد بها الزبائن، أي مدى قدرة البنك على التوافق بين توقعات الزبائن او التفوق عليها، من خلال تحقيق تخفيض التكاليف، القيمة المضافة، المستوى الأفضل في تقديمها.
- **الجودة الفعلية:** Actual quality
وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة المالية، وهي الجودة التي تفوق مستوى توقعات العملاء، ومدى التوافق بين رضا العملاء والجودة التي قدمت لهم ومن خلال هذه المعادلة يمكن القول انه تم تحقيق الجودة التي يريدها العملاء.²

¹ نشوان فهمي احمد، مرجع سبق ذكره، ص42.

² ديدوش هاجرة، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2022، ص87- ص88.

2-3: المعايير التي تحدد جودة الخدمة المصرفية

لقد تعدد الأبحاث حول تحديد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمات المصرفية والتي في مجملها ابعاد تتعلق اما بالخدمة نفسها او طريقة تقديمها او تتعلق بالأفراد المقدمة لها ومن بين أشهر الأبحاث نجد:

❖ حسب الباحثان: **Lehtinen and Lehtinen** وجود ثلاثة ابعاد رئيسية تتمثل في:

- **الجودة المادية:** والتي تتمركز في التجسيد الذي ينقسم الى الجوانب المادية الداخلية والجوانب الخارجية للبنك مثل التصميم الخارجي، التجهيزات داخل البنك¹.
- **الجودة المؤسسية:** والتي تعني سمعة المؤسسة وصيتها في السوق المصرفي خلاف البنوك المنافسة الأخرى وكذا سمعتها لدى الزبائن.
- **الجودة التفاعلية:** التي تشير الى مدى قوة قاعدة العملاء الخاصة بالمصرف ومدى تفاعل الجمهور معه.

❖ حسب الباحث **Gronroos**: يرى ان للجودة بعدين أساسيين يتمثلان في:

- **الجودة الفنية: Technical quality** : والتي تشمل الجانب الكمي أي ما يمكن قياسه كمياً كالأجهزة، المعدات، التقنيات الحديثة، ومدى تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- **الجودة الوظيفية: Functional quality** : والتي تعبر عن الطريقة التي يتم بها نقل الجودة من المسؤول عن تقديمها الى المستفيد منها، ومنه كما ذكر سابقاً انها ترتبط بمدى كفاءة المورد البشري في تقديم الخدمات المصرفية والعلاقة التي تجمع بين المقدم والمتلقي².

❖ حسب الباحث **Parasuraman**: الذي حدد ان للجودة 10 ابعاد تتمثل في التجسيد، الأمانة،

الاستجابة، المنافسة، المجاملة، المصداقية، الامن، الحرية، الاتصال، وفهم العميل، ثم بعدها قام بتطوير

¹ الهام عطاري، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف الأردنية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد، والعلوم الإدارية جامعة اليرموك، الأردن، 2011، ص88.

³ الهام عطاري، مرجع سبق ذكره، ص22.

⁴ مرجع سبق ذكره، ص22، 23.

22 بندا لقياس جودة الخدمات المصرفية حسب التسمية SERVQUAL والتي جمعت في 5 ابعاد

رئيسية وهي:

- **الاعتمادية:** والتي تشير الى قدرة البنك على انجاز وتأدية مهامه وفق المبادئ المسطرة، وتوافق ما هو متوقع مع ما هو محقق، مع التركيز على جانب الدقة، والتي تعني قدرة العاملين على تأدية الخدمات والمطلوب من قبل العملاء بطريقة صحيحة من اول مرة دون أخطاء وفي المواعيد المحددة والتي تساهم في بناء ثقة العملاء بالبنك الذي يساهم بدوره في تعزيز الرضا ومنه تشير الاعتمادية الى ثقة العملاء بالبنك المقدم للخدمة والذي يعكس جودتها.¹
- **الأمان:** وهي شعور المتعاملين مع البنك بالأمان والمصدقية في انجاز معاملاتهم والتي تشير الى جانب الرقابة من خلال الإجراءات التي تحد من عمليات السرقة، الاختراقات خاصة مع ادخال التكنولوجيا المالية في المصارف، ومنه مدى قدرة البنك في اثبات مدى خلو الخدمات من الشك والخطر والاطفاء.
- **التجسيد (المللموسية):** تعني اهتمام البنك بالجوانب المادية والتي تعد من الابعاد التسويقية الثلاث الحديثة والتي تسمى بالدليل المادي تشمل الجانب الخارجي المتمثل في تصميم مبنى البنك، الساحات، الموقع الاستراتيجي، الحقائق، موقف السيارات، وكذلك الجانب الداخلي المتمثل في التصميم الداخلي للبنك، المعدات، الأجهزة والتقنيات المستخدمة، التكيف والتهوية، قاعات الانتظار، كتيبات الارشادات، مظهر العاملين، كل هذه الجوانب لابد من مراعاتها والتي تعطي انطباع جيد للعملاء وتظهر البنك في صورة راقية وهي اهم شيء لان من الأساسيات التي يلعب عليها البنك وهي مدى شهرة اسمه في السوق.
- **الاستجابة:** وهي مدى قدرة البنك على التكيف مع المتغيرات التي تحدث بما فيها استفسارات العملاء، الشكاوي، التعطيلات، الحالات الطارئة التي تحدث للعملاء ومدى استجابته لها من خلال مدى كفاءة وفعالية العاملين في تقديم الخدمات بالطريقة التي ترضي الزبائن، وهنا يمكن كذلك النظر في التكنولوجيات الحديثة ومدى تكيف البنك في تبنيها والتي تساعد في تحقيق الاستجابة السريعة، وإنجاز الخدمات في الوقت المتفق عليه، ومواجهة المشاكل وحلها بأقصى سرعة ممكنة.²

¹ بن احمد لخضر، متطلبات تطوير وتحرير الخدمات المصرفية في الجزائر: دراسة الواقع والافاق، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012، ص29.

² مرجع سبق ذكره، ص30، 31.

- **التعاطف:** والتي تعني تفهم مقدم الخدمات المالية لاحتياجات ورغبات العملاء، مع تحليله بالاحترام والآداب في التعامل وسعيه على بناء علاقة وطيدة مع الزبون وليس تقديم الخدمات فقط، مع مراعاة العناية والاهتمام الشخصي بكل عميل على حدة هذه الأساسيات هي التي تعكس الجودة على الخدمات المالية المقدمة.¹

2-4: مقارنة ادراكات المستفيد لتوقعاته حول الخدمة:

- ❖ **مفهوم سلوك المستهلك:** هو مجموعة التصرفات التي يقوم بها الفرد للحصول على سلعة او خدمة تناسب متطلباته سواء اكانت تصرفات ذهنية او عملية، وتظهر من خلال الجهد في البحث، إنفاق النقود، تخصيص الوقت الكافي للشراء للحصول على الخدمة الذي يتوقع ان تناسب احتياجاته المالية.²
- ❖ **توقعات الزبون:** هي النقطة المرجعية للأداء التي تشكلت من خبرات التعامل والشروط التي يرى الزبون انه لابد من توافرها في الخدمة وسوف يحصل عليها.
- ❖ **ادراكات الزبون:** هي النقطة التي يدرك فيها الزبون الخدمة التي قدمت له.
- ❖ **مستويات توقعات الزبون للخدمة:** والتي حددت في ثلاث مستويات:
- **الخدمة المطلوبة: Desired Service** وهي التي تعكس ما يريده الزبون.
- **الخدمة الكافية: Adequate Service** وهي المستوى الذي يسمح للزبون الاستعداد لتقبلها، وهنا تتحقق حالة قبول الزبائن.
- **الخدمة التي يتم التنبؤ بها: Predicted Service:** هي المستوى الذي يتوقع الزبائن انه يمكن ان يحدث.³

¹ بن احمد لخضر، متطلبات تطوير وتحرير الخدمات المصرفية في الجزائر: دراسة الواقع والافاق، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012، ص32.

² قسول سفيان وآخرون، دراسة في سلوك المستهلك البنكي-حالة بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، مجلة الابداع، جامعة طاهري محمد بشار، مجلد 09، عدد 01، الجزائر، 2019، ص272، 273.

³ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة 1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2005، ص355، 344.

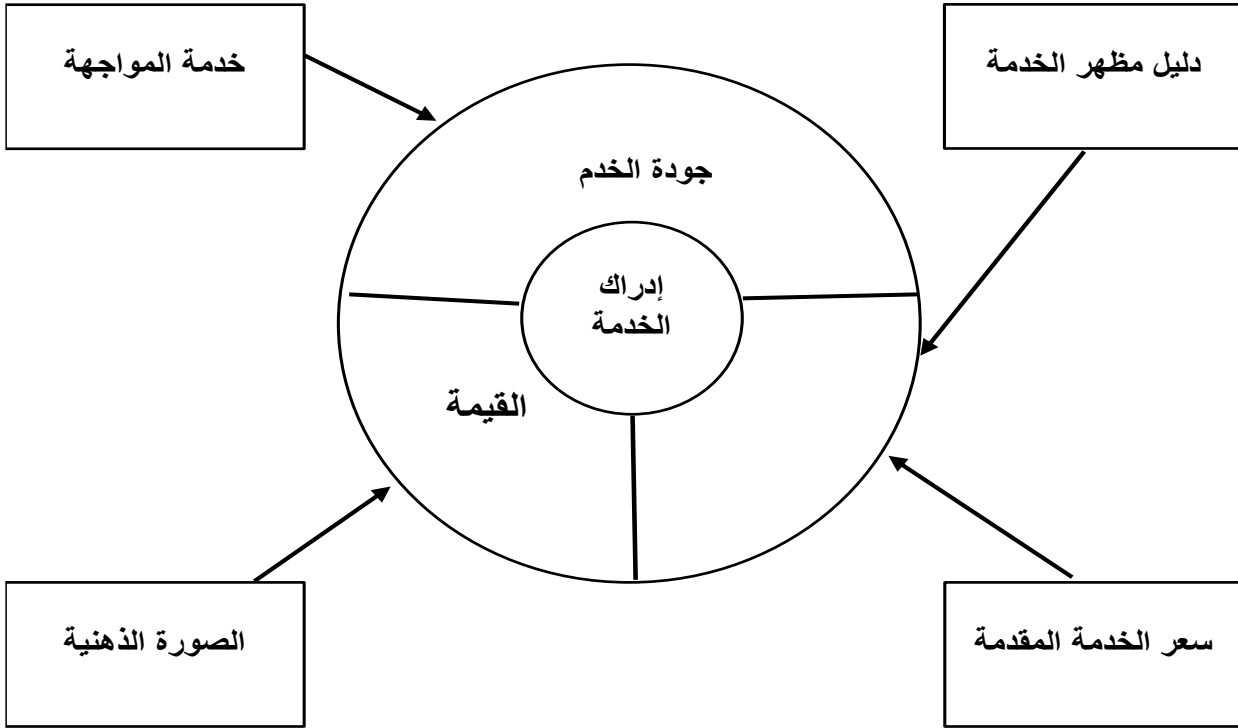
❖ العوامل المؤثرة في توقعات وادراكات المستفيد:

من اهم العوامل التي تؤثر على توقعات العملاء للخدمة:

- **اتصالات الكلمة المنطوقة:** وهي عبارة عن الآراء التي يسمعها العميل من دائرته الاجتماعية والأشخاص الذين يتأثر بهم.
- **الحاجات والتفضيلات الشخصية:** وهي الجوانب التي يرى او يتوقع العميل من تواجهها اثناء تقديم الخدمة المصرفية.
- **التجارب السابقة:** إذا كان العميل من رواد البنك وتكرار المعاملة الجيدة له من طرف العاملين فسيولد لديه صورة إيجابية ويتوقع تكرارها في المرة القادمة.
- **الاتصالات الخارجية:** واهمها الإعلان عن الخدمات المصرفية بشكل منتظم وإشارة الى توافرها يعطي انطباعا إيجابيا عن البنك.¹

¹ حميد عبد النبي الطائي ويشير عباس العلاق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، الطبعة العربية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009، ص248.

الشكل رقم 02: العوامل المؤثرة في ادراكات الزبون للخدمة

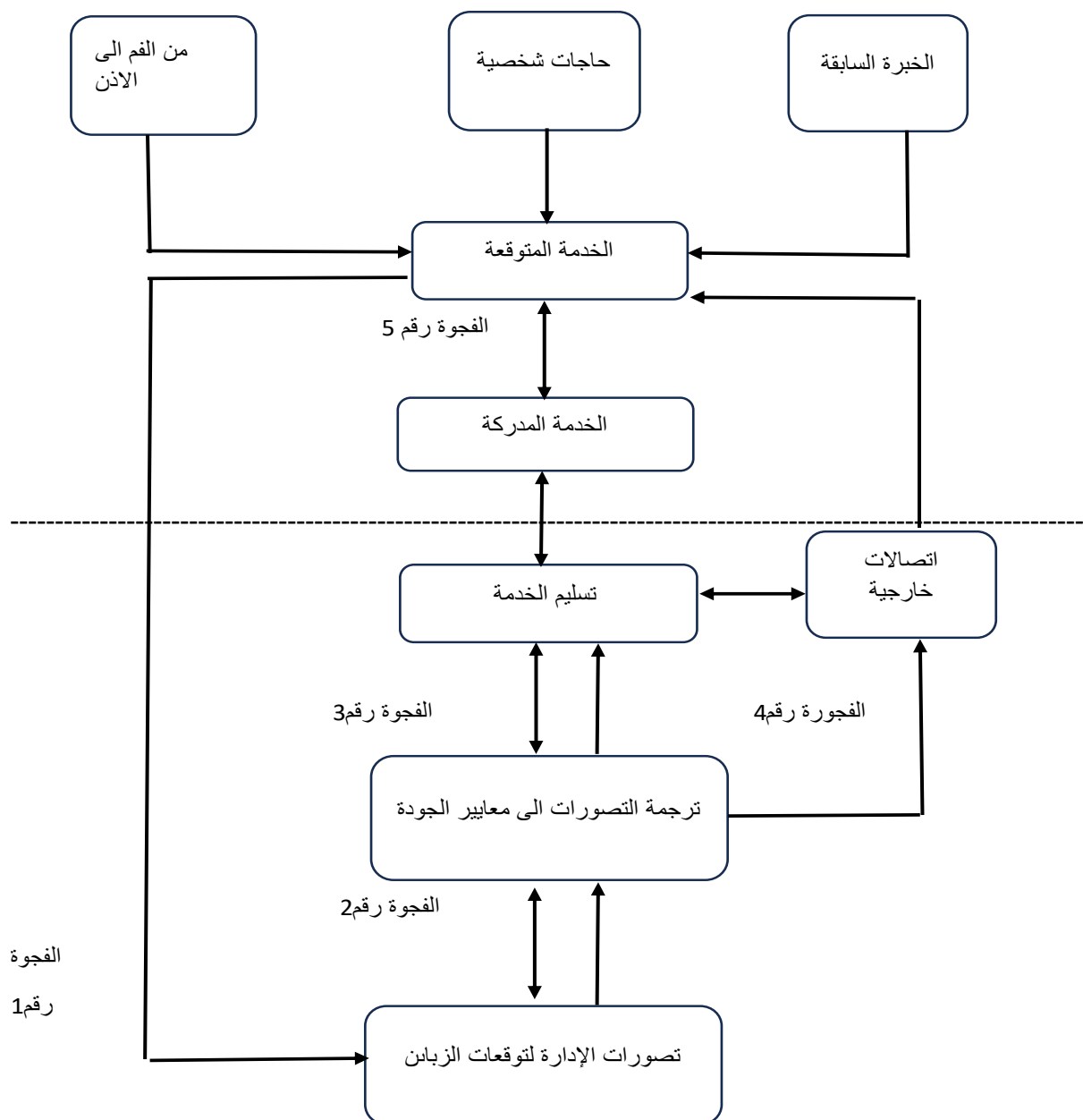


المصدر: تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة 1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2005، ص 367.

❖ نموذج الفجوة Gap Model :

تقييم العميل للخدمة يعتمد على مقدار الفجوة ما بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، ولا تحدث الفجوة الا بوجود طرفين سواء متناقضين او متوافقين وكلما ظهرت كان على إدارة البنك التقليل من سعة الفجوة بطرق عديدة ومتنوعة، وقد تم تطوير نموذج الفجوة من الأساس نموذج servqual، وتساعد النظرية في فهم أسباب تحقق رضا العملاء او انخفاضه، ومنه يتضمن نموذج الفجوة خمس فجوات أربعة تتعلق بمقدم الخدمة والخامسة بالعميل وتظهر كالآتي:

الشكل رقم 03: نموذج الفجوة



Source : J. LENDREVIE ; J. LEVY and D. LINDON ; 'Mercator : Theorie et Pratique du Marketing' ; 7eme edition ; dalloz ; 2003 ; p.913.

1- فجوة الادراك: وهي الفرق بين توقعات العملاء وإدراك الإدارة لها، تحدث هذه الفجوة عندما لا تفهم الإدارة احتياجات العملاء بدقة.

2- فجوة التصميم: الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء وتصميم الخدمة، تحدث عندما تدرس توقعاتهم وترجم الى معايير وخطط عمل واضحة.

3- فجوة الأداء: وهي الفرق بين تصميم الخدمة والطريقة التي تقدم بها، وتحدث بسبب نقص الكفاءة في التنفيذ.

4- فجوة الاتصال: وهي الفرق بين ما يعرض من مميزات على الإعلانات وما يقدم فعلياً، وتحدث نتيجة لعدم الوفاء بالتوقعات.

5- فجوة التوقعات والادراك: وهي الفرق بين توقعات العميل وإدراكه لمستوى الخدمة المتحصل عليها فعلياً، كما انما الفجوة الأهم المؤثرة مباشرة في رضا العميل.¹

ومنه يمكن استخلاص العلاقة بين الزبون وإدارة البنك من خلال ما سبق، انه عندما تكون الخدمة المتوقعة اعلى من المدركة فان الجودة المدركة تكون اقل من مرضية.

- إذا تساوت الخدمة المتوقعة مع المدركة فان الجودة تكون مرضية.
- إذا كانت الخدمة المدركة أكبر من الخدمة المتوقعة فتكون الجودة اعلى من مرضية وتمثل الجودة المثالية وهنا يكون مستوى الرضا عالياً ويزيد ولاء العملاء.²

¹ عز الدين عبد السلام موسى والكيلاني عبد السلام الكيلاني، تحليل فجوات جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج (serviqual) دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني فرع درج، مجلة القرطاس، جامعة الزنتان، مجلد2، عدد26، 2025، ص456.

² تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، 2005، ص343، 342.

المطلب الثالث: قياس جودة الخدمات المصرفية:

3-1: نماذج قياس جودة الخدمة البنكية

❖ مقياس الأداء الفعلي:

يستخدم هذا المقياس الابعاد 22 الملخصة في الخمس ابعاد رئيسية وكذلك أسلوب Likert للموافقة وعدم الموافقة من خلال:

جودة الخدمة = Service quality = performance

يتميز هذا المقياس بالبساطة والتحليل، كما انه اثبت نجاحه في تفسير الجودة الشاملة المدركة للخدمة موضوع القياس والتقييم، لكنه لا يمكن البنك من تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء أي انه لا يستطيع تحديد الابعاد التنظيمية والإدارية وأداء العاملين والتي تدخل في المقومات الأساسية في تحقيق الجودة للخدمات المالية.¹

❖ مقياس العميل الموجه بالقيمة:

وما يسمى بتكلفة الجودة حيث ان هذا المقياس يحدد العلاقة بين السعر والمنفعة التي يتلقاها العميل، حيث كلما كان السعر مرتفع مقارنة بالجودة المتلقات فان العميل يغير البنك بسبب انخفاض مستوى الجودة المقدمة، والتي تعني بقياس حجم الأموال المنفقة والتأكد من ان المنفعة والجودة المحققة تتوافق مع توقعات العملاء او تفوق تلك التوقعات، ولمعرفة ما إذا كانت البنوك تحقق تقدما ملحوظا ام لا فإنها تستخدم المؤشر المبتكر الذي يعبر عن هذا المقياس:²

الوقاية/ (الفحص/التصحيح)

¹ شيماء منصوري، تأثير التسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة عينة من المصارف الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2024، ص80.

² مرجع سبق ذكره، ص81، 82.

❖ مقياس عدد الشكاوي: Counting complaints :

حيث يعمل هذا المقياس من خلال تجميع عدد الشكاوي خلال فترة زمنية محددة ومطابقتها من خلال تصنيفها حسب نوع الشكاوي ، من مميزات هذا المقياس انه يعتمد على اراء العملاء وجعلهم يعبرون عن الشكاوي التي يواجهونها وكما هو معروف ان اراء العملاء تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة باستمرار ، حيث ان العمل على الشكاوي والدراسة عليهم من شأنها ان تكون كميزة تنافسية يستغلها البنك مقارنة بالبنوك الأخرى هذا ما يبرز أهمية الشكاوي للمصارف لان الجودة يحددها العميل نفسه، لكن ما يعيب هذه الطريقة ان التقدم بالشكاوي ليس بهذه السهولة فان اغلب العملاء اما يترددون في ذلك او انه ليس لديهم المعرفة الكافية حول كيفية التقدم بالشكاوي حول المشاكل التي يواجهونها.¹

❖ مقياس الرضا Satisfaction Measures

يستخدم هذا المقياس بناء على مقياس ليكرت من 7 درجات، كما يعد من الطرق الأكثر استخداما من خلال الاعتماد على توجيه أسئلة للعملاء لمعرفة جوانب القوة والضعف في الأداء والتي تساعد المصارف في تلبية احتياجات العملاء والتوافق بين توقعاتهم والجودة المحققة بالفعل، لكن من بين جوانب الانتقاد لهذا المقياس انها ضرورة ان تكون إجابات الزبائن موضوعية كفاية حتى يتم تبنيها، بالإضافة الى ان أسئلة الاستبيان قد لا تكون مدروسة بالكفاءة التي ستساعد البنك في العمل على تطوير جودة خدماته.²

3-2: صعوبات قياس جودة الخدمات البنكية:

من خلال ما سبق تعد المقاييس دراسة دقيقة تقوم بها البنوك من اجل ضمان استمرارية الجودة المقدمة وتحقيق الميزة التنافسية، خاصة في ظل التطور التكنولوجي الحاصل والمتغير باستمرار، الا انه قد تواجه البنوك صعوبة في تطبيق المقاييس خاصة وقد تطرقنا الى انه لكل مقياس نقاط ضعف وانتقادات قد تكون معيقة لتحقيق البنك الغاية التي يريد الوصول لها:

¹ فيروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2011، ص102.

² مرجع سبق ذكره، ص103.

- بما ان الخدمات المصرفية غير ملموسة فانه لا يمكن تجربتها قبل الشراء لمعرفة ما إذا كانت تتوافق مع متطلبات العملاء.
- يلعب العنصر البشري في تقديم الخدمات المالية دورا مهما ومنه فان عدم كفاءته تسهم في تكوين صورة سيئة للعملاء تجاه البنك.
- عملية تقديم الخدمة لا بد ان تتم ضمن عملية تشاركية بين مقدم والمستفيد من الخدمة وبناءا على هذا لا بد من المعرفة التامة لمشاكل، احتياجات، اذواق العميل الواحد، وعلى مقدم الخدمة التواصل الجيد والفعال مع المستفيد إضافة الى بالوفاء بالتزاماته على أكمل وجه.¹
- قد يكون قرار الشراء مبني على مجموعة من الآراء وعليه يصعب قياس الجودة بالنسبة للأطراف المتعددة.
- التغير في الطلب المستمر على الخدمات المالية يسبب صعوبة في القياس ومنه ضرورة تحديد فترات زمنية محددة بدقة.
- بما ان هناك العديد من أساليب قياس جودة الخدمات تمر على الخدمات البنكية مما يصعب عملية القياس والتركيز على فترات معينة بدقة. ولكل مقياس منظور محدد، مزايا وعيوب هذا من شأنه ان يضع البنك في ضياع، ويواجه مخاطر الإرهاق للعاملين والعملاء على حد سواء.²

مطلب الرابع: دور جودة الخدمات البنكية:

4-1: علاقة جودة الخدمة البنكية بتحقيق رضا العملاء

❖ **تعريف رضا العملاء:** يعبر رضا العملاء عن مستوى الاشباع الذي يشعر به بعد استخدامه للخدمات المالية المقدمة، والذي يظهر من خلال تكرار الشراء والتعامل مع البنك، أي يعكس قدرة البنك على تلبية متطلباته ومن خلال مقارنة توقعات العملاء والأداء الفعلي فان الرضا يتولد عند تفوق الأداء الفعلي توقع العميل، والذي بدوره يتأثر بمدى جودة الخدمة المقدمة وكفاءة العاملين.³

¹ فيروز قطاف، مرجع سبق ذكره، 2011، ص100، 101.

² مرجع سبق ذكره، ص100، 101.

³ احمد محمد السيد غنيم واخرون، تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء، المجلة العلمية للعلوم التجارية، جامعة المنصورة، المجلد 48، العدد3، مصر، 2024، ص5.

❖ خصائص رضا العملاء:

بما ان الرضا للعملاء ليس عملية مادية يمكن قياسها ماديا وعليه فانه يتحدد حسب سلوكيات سوءا كانت بالتعبير عن الثقة تجاه البنك، او التردد والتعامل المتكرر مع البنك وعليه يتحدد الرضا في ثلاث خصائص رئيسية:

- **الذاتية:** وهي الشعور الطبيعي بالثقة بالبنك والتعامل معه الذي يظهره العميل.
- **النسبية:** يتغير الرضا حسب المستويات المتغيرة من رغبات العملاء ومن خلال جودة الخدمات المقدمة.
- **التطور:** يتطور رضا العميل عبر الزمن باختلاف الازواق، التقنيات، الاقدمية في التعامل مع البنك.¹

❖ العناصر التي تساهم في رضا العملاء:

- العمل على تصميم مكافئات للعملاء الأكثر ولاء من خلال منح امتيازات، تخفيضات، عروض.
- الدراسة المستمرة والتقييم لمدى توافق رغبات العملاء مع الجودة المقدمة.
- العمل على الاحتفاظ بالعملاء الدائمين أطول فترة ممكنة.
- العمل على بناء إستراتيجيات تسويقية تعزز الوصول الى الفئة المستهدفة.
- توسيع البنك والدخول في أسواق جديدة لاستقطاب زبائن جدد للقطاع.
- التعامل الجيد مع العملاء واشعارهم بأنهم شركاء للبنك وبناء العلاقة التفاعلية.²

❖ تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء:

- **تساعد الجودة المحققة في جذب عملاء جدد:** من خلال تناقل التعليقات الإيجابية والتي تساهم في تحسين صورة البنك واقبال زبائن جدد على البنك.
- **الخدمة الجيدة تؤدي الى تخفيض التكاليف:** الامر الذي يثبت ان التكلفة المطلوبة على الخدمة تتوافق مع جودتها.

¹ محمد صالح أبو غالية ومحمد قاسم عبد المجيد، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء في المصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية على عملاء مصرف الوحدة فرع جامعة سرت، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، المجلد 7، العدد 2، ليبيا، 2024، ص 42.

² جيا محمد علي، العلاقة بين رضا العملاء وتحسين جودة المنتجات: دراسة ميدانية على شركات صناعة المشروبات الغازية في إقليم كردستان- العراق، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، المجلد 7، العدد 2، العراق، 2016، ص 441.

- الخدمة الجيدة تساهم في الحفاظ على العمالة: حيث ان البنك الذي لديه سمعة جيدة يساهم في جذب أفضل الكفاءات والحفاظ على الموارد البشرية المتميزة، وتوافر فرص الترقى والخوافز مما يضمن استمرار الجودة المحققة التي تؤدي الى تحقيق الرضا.
- الخدمة الجيدة تؤدي الى تحسين الأداء المالي: حيث ان التحسن في تحقيق الإيرادات من خلال الجودة المقدمة وزيادة حجم المبيعات يساعد البنك على الاستثمار في الجوانب التي تساهم في قياس وتعزيز الجودة للحفاظ على رضا العملاء وتعزيزه¹.

4-2: علاقة جودة الخدمة البنكية بتحقيق ولاء العملاء

- ❖ مفهوم ولاء العملاء: ولاء العميل هو التزام صادق تجاه نفس المؤسسة المالية والتردد المستمر والشراء المتكرر عليها، ومع كثرة العوامل المرتبطة بالظروف والمواقف والجهود التسويقية، التي تؤثر في القرارات الشرائية باستبدال الخدمة او البنك فلا بد للبنوك مكافأة العملاء الدائمين بمنح الامتيازات الخاصة بهم لان ولاء العميل هو اهم هدف للأنشطة التسويقية بالعلاقات وعليه وجب اتباع سياسة خصوصية جديدة بالثقة، التعامل المريح والجيد مع العملاء.²
- ❖ ابعاد تعزيز ولاء العملاء:

- جودة الخدمات المصرفية: من خلال قدرة البنك على الاستجابة لتوقعاتهم ومتطلباتهم والتفوق عليها.
- الرضا عن الخدمات: يعد من المواضيع المهمة في أبحاث سلوك المستهلك والفكر التسويقي، فرضا العملاء هو المدخل الى ولاء العميل من خلال التعامل والمتكرر واخبار الدائرة الساخنة بكل فرد عن تجربتهم الإيجابية.
- الثقة: وتعد العنصر الأساسي في بناء العلاقات فاذا فقدت الثقة ستنتهي العلاقة بين العميل والبنك، ومنه الشعور بالمصداقية تجاه المصرف يولد الرضا الذي سينتهي بولاء العميل للبنك³.

¹ العوضي منصور احمد العوضي ومحمد محمد عبد الفتاح حامد، تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية الاقتصاد والإدارة جامعة 6 أكتوبر، المجلد 53، العدد 1، مصر، 2023، ص 664-666.

² وجدان محمود حجاج، توظيف نموذج S. O. R لاختبار تأثير E-CRM على ولاء العميل من خلال رضاه عن الخدمة المصرفية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة طنطا، المجلد 15، عدد 1، مصر 2024، ص 451، 452.

³ كلال عبد الكريم القرعان، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز ولاء العملاء للقطاع المصرفي الأردني-دراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة في العاصمة عمان، مجلة الميثاق للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، المجلد 8، عدد 1، الأردن، 2022، ص 24.

الشكل رقم 04: تصنيفات ولاء العملاء



المصدر: حسيبة نايلي، الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدداتها واثارها على ولاء العملاء-دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقلمة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قلمة، الجزائر، 2024، ص 80.

العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العميل:

- ما يميز البنوك الرائدة قدرتها على المحافظة على عملائها من خلال تحقيق توقعاتهم او التفوق عليها.
- لعنصر التكاليف أهمية للمحافظة على العملاء بحيث تشير الدراسات ان تكلفة المحافظة على العملاء الحاليين اقل بخمس مرات من تكاليف جذب عملاء جدد.
- كما اثبتت الدراسات ان جودة الخدمات تؤثر على ولاء العميل باعتبار ان الرضا متغير وسيط .
- تعتبر جودة الخدمة عاملا سابقا لرضا العملاء ومنه تقديم خدمة ذات جودة مرتفعة تحقق مستوى مرتفع من رضا العملاء.
- لرضا العملاء وولاؤهم علاقة طردية فكلما زاد الرضا زاد بقاءهم ضمن المنظمة المالية، لكن مع ذلك فان الرضا وحده غير كافي وانه لا يؤثر بشكل مباشر وانما يكون تأثيره من خلال موقف العميل.

- جودة الخدمات المالية المقدمة تعني قدرة البنك على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومطالبهم ومن خلال الجودة تعزز البنوك قدرتها التنافسية¹.
- يعتبر العملاء ذوي الولاء للبنك مصدرا من المصادر التي يرجع اليها عند القيام بأنشطة جديدة، من خلال توصياتهم المساعدة في جذب عملاء جدد دون تحمل تكاليف تسويقية.
- كما انه يمثل مرجعية قوية للمؤسسة المالية وخدماتها.²

4-3: علاقة جودة الخدمة البنكية بتحقيق الميزة التنافسية

- ❖ **مفهوم الميزة التنافسية:** تعرف الميزة التنافسية على انها توصل المؤسسة على اكتشاف طرق فعالة تختلف عما يستند عليه المنافسون، يمكنها ان تجسد ميدانيا تكون قادرة على أداء الاعمال بأسلوب مبتكر وأكثر ابداعا والتي تجعل المنظمات الأخرى عاجزة على مجاراته بالإضافة الى إمكانية فهمه لمجريات السوق.³
- ❖ **تعريف الميزة التنافسية المستدامة:** porter برز هذا المصطلح في عام 1985 بعد طرح الأنواع الأساسية لاستراتيجيات التنافسية والتي تشير الى تحقيق الربح المستدام بسبب تطبيق استراتيجيات فريدة من نوعها والتي تساعد في خلق قيمة مضافة لا توجد وغير مطبقة من قبل المنافسين ومنه فان الميزة التنافسية المستدامة هي ناتج لاستراتيجية فعالة وتفاعل الموارد بشكل أمثل.⁴
- ❖ **ابعاد الميزة التنافسية:**

من خلال تنسيق مجموعة من الأنشطة فيما بينها والتي تتمثل في الابعاد التي تخلق قيمة مضافة وتعبر عن الميزة المحققة وتتمثل هذه الابعاد الرئيسية فيما يلي:

¹ صوار يوسف ومحيي كلثومة، أثر جودة الخدمات البنكية على ولاء العميل: دراسة حالة عينة من عملاء البنوك التجارية بولاية سعيدة، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة د. الطاهر مولاي-سعيدة، العدد5، الجزائر، 2016، ص110.

² مصطفى احمد العموري بالحاج، فاعلية الخدمات المصرفية الالكترونية ودورها في تعزيز ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على عملاء المصارف التجارية العاملة بالزاوية، مجلة القرطاس للعلوم الإنسانية والتطبيقية، جامعة صبراتة، العدد8، ليبيا، 2020، ص366، 367.

³ عروف عفيفة، دور نظام ذكاء الاعمال في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك: دراسة حالة بنوك ولاية قسنطينة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، الجزائر، 2018، ص72.

⁴ مرجع سبق ذكره، ص85.

- **بعد الكلفة:** وهي العامل الأساسي في استمرار ونجاح الوحدة الاقتصادية حيث دائما ما تسعى البنوك الى خفض التكاليف مقارنة بالمنافسين لجذب أكبر عدد من العملاء.
 - **بعد الجودة:** والتي تمثل السلاح الفعال فهي العمل على نجاح المؤسسات البنكية والحفاظ على صورتها وسمعتها الحسنة في السوق، وكذلك الحفاظ على العملاء الدائمين، ويتحقق هذا من خلال الابتكار المستمر ودراسة متطلبات السوق بدقة.
 - **بعد المرونة:** والتي تشير الى قدرة البنوك على التكيف مع المتطلبات وتغيير خصائص الخدمات المالية واستحداثها بما يتوافق مع توجهات السوق وكيف تتميز وتتفرد بمنتجاتها ذات الخصائص والسمات المختلفة عن المنافسين الآخرين.
 - **بعد التسليم:** والذي يركز على السرعة في تصميم المنتجات المالية وتقديمها، الاستجابة السريعة بأقل وقت ودون أخطاء ولا بد للبنك من تحقيقها بالتركيز على الجوانب الثلاث المتمثلة في: العمل على التسليم في الوقت المحدد، سرعة التطوير والتسليم السريع، وقد أشار الباحثون ان الوقت من المصادر الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية .
 - **بعد الابداع:** والذي يعد من الضروريات لتحقيق الميزة التنافسية خاصة في ظل التطور الهائل وإدخال التكنولوجيات الحديثة بالقاطع المصرفي والتي تمكن البنوك من النجاح والازدهار، كما تعني قدرة المؤسسات المالية على التكيف ومواكبة التطورات الحديثة لاستنساخ قيمة مضافة تسهم في تحقيق الميزة التنافسية.¹
- ❖ **أنواع الميزة التنافسية:**

للميزة ثلاثة أنواع كالتالي:

- أ- **القيادة بالتكلفة (التميز في التكلفة):** أي قدرة بعض المؤسسات المالية على انتاج وبيع نفس الخدمات بأقل سعر لكن إذا حاولت كل المؤسسات التركيز على تقليل التكاليف فهذا يؤول الى الجانب السلبي.
- ب- **التميز عن طريق الاختلاف:** من خلال الخصائص المذكورة سابقا للخدمات المالية انها عادة ما تكون متشابهة لكن يمكن للبنوك التفرد بإضافة خصائص مفضلة للعملاء من خلال الابتكار والتخطيط الجيد والاخذ بعين الاعتبار كيفية الإنتاج، الترويج، التوزيع، التسعير.

¹ سلمى منصور سعد وغادة طارق عبد المجيد، دور كلف الجودة في تحسين جودة الخدمة المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 115، العراق، 2018، ص 177، 178.

ج-التوجه: هي ابتكار الأسلوب الخاص بها في مجموعة القطاعات التي هي ضمنها.¹

❖ مصادر الميزة التنافسية:

تعتبر الميزة التنافسية هدف أي منظمة مالية سواء على الصعيد المحلي أو الدولي ومن أجل تحقيقها لابد من العمل على توفير مصادر متنوعة وفريدة تضمن التميز في السوق ومن أهم هذه المصادر:

- **المدخلات:** والتي تشمل جميع الأصول المالية، الرأسمالية، البشرية، المهارات، المعرفة واستغلالها بشكل عقلائي.
- **العمليات:** وهي مختلف النشاطات والإجراءات، القرارات المدروسة، والاستراتيجيات المفعلة والتي بواسطتها تحول المواد الأولية الى منتجات نهائية، والعمل على نقاط القوة وتحسين نقاط الضعف، ومختلف العمليات الإدارية التي تقود الى تمكين المؤسسة المالية معرفة ما تتميز به.
- **البيئة الخارجية:** وتشير الى الدراسة المفصلة عن السوق المستهدف والتغيرات الحاصلة وكذا التشريعات الحكومية.
- **الابتكار والتكنولوجيا:** تساهم شركات التكنولوجيا المالية والتقنيات الحديثة على خلق قيمة مضافة واستحداث خصائص متنوعة وأكثر ابداعا مما يساعدها على تحقيق الأفضلية مقارنة مع المنافسين.
- **الموارد البشرية:** من خلال الحفاظ على الكفاءات وأصحاب الخبرات الواسعة في هذا المجال بالإضافة الى العمل على استقطاب ذوي المهارات لان العنصر البشري مهم جدا في الحفاظ على جودة الأداء والخدمات المقدمة ومنه لكي يضمن البنك ميزة تنافسية في السوق عليه مراعاة مختلف الجوانب الأخرى بالإضافة الى التدريب المستمر مع التغيرات الحاصلة سواء في القوانين والأنظمة او الابتكارات التكنولوجية.²

¹ سليم صيفور وبوتاعة سليمة، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك: دراسة حالة كساب وكالاسب- جيجل، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، مجلد 23، عدد 2، الجزائر، 2020، ص 1763، 1764.

² حسينة عواد، دور المعرفة الضمنية في استمرارية الميزة التنافسية: دراسة حالة شركة كوكاكولا لتعبئة القارورات-سكيكدة-، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، الجزائر، 2021، ص 63، 64.

الجدول رقم 02: الاستراتيجيات التنافسية الثلاث في بناء القدرة التنافسية

	الاستراتيجية	القدرة التنافسية	
حجم السوق المستهدف	جميع القطاعات	إدراك العملاء لانخفاض أسعار خدمات البنك عن منافسيها	القدرة التنافسية
	السوق	إدراك العملاء للشيء الفريد الذي تقدمه للبنك	الاستراتيجية
	قطاع معين من السوق	إدراك العملاء في القطاع البنكي للشيء الفريد الذي يقدمه البنك	القدرة التنافسية

المصدر: عبد الحفيظ حسام الدين، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021، ص65.

4-4 : علاقة جودة الخدمة البنكية بتحقيق الشمول المالي

❖ مفهوم الشمول المالي Financial Inclusion :

عرف الشمول المالي وفق تقرير الأمم المتحدة بأنه يعني التوفير المستدام للخدمات المالية ميسورة التكلفة والتي تدخل الفئات المهمشة وذوي الدخل المنخفض في النظام المصرفي الرسمي، والحصول عليها بطريقة مناسبة لاحتياجاتهم مثل خدمات الدفع والتحويل، خدمات التمويل والائتمان وغيرها.¹

كما يعرف على أنه إمكانية استحداث وابتكار منتجات مالية متنوعة التي تتلاءم مع جميع فئات المجتمع خاصة الفئات المهمشة مالياً، والتي تساهم في حل مشاكلهم المالية واحتياجاتهم بسهولة وسرعة مع تبني التقنيات الحديثة

¹ سيد هارون جمعة عبد الحفيظ، أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، مجلد14، عدد2، مصر، 2023، ص861.

التي تسهل الوصول الى هذه الخدمات في أي مكان وزمان، وكذلك بالأسعار المعقولة التي تتناسب مع القيم المضافة التي تقدمها الخدمات المالية.¹

❖ مبادئ الشمول المالي:

- **القيادة:** أي الالتزام بتحقيق الشمول المالي للتخفيف من حدة الفقر.
- **التنوع:** تبني السياسات التي تعمل على تشجيع المنافسة وخلق حوافز تتلاءم مع متطلبات السوق قصد توفير والوصول الدائم للخدمات المالية.
- **الابتكار:** أي العمل على مواكبة التطور التكنولوجي لاستحداث خدمات مالية مبتكرة ذات خصائص متنوعة ومن اجل العمل على نقاط القوة والضعف لتحسين الجودة المقدمة.
- **الحماية:** أي العمل على تفعيل التنظيمات والإجراءات والقوانين وضرورة الامتثال لها من اجل ضمان حماية العملاء.²
- **العملاء:** العمل على التوعية ونشر الثقيف المالي والإجراءات التوضيحية التي تساعد مختلف الفئات الانخراط في النظام الرسمي.
- **التعاون:** تهيئة وتوفير بيئة مؤسسية مناسبة ذات تنسيق منظم وتشجيع الشراكات مع أصحاب المصالح المعنية.
- **المعرفة:** من خلال الاستفادة من البيانات المحسنة وقياس التقدم المحقق من حيث جهة الأداء، الجهة التنظيمية، وجهة تقديم الخدمة.
- **التناسب:** تفعيل السياسات والقوانين التي تحمي من المخاطر المحققة من المنتجات والخدمات المالية المبتكرة.³

¹ اسلام احمد امين محمد البيلى، أثر التحول الرقمي كأحد البات الشمول المالي على جودة التقارير المالية في البنوك مع دراسة تطبيقية، مجلة البحوث المحاسبية، جامعة طنطا، العدد الثالث، مصر، 2023، ص473، 474.

² مفيدة الاحسن، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات): دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 الى 2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 02، مجلد 12، عدد 02، الجزائر، 2023، ص27، 40.

³ مرجع سبق ذكره، ص27، 40.

❖ اليات توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي:

ان اليات انتشار الشمول المالي في الدول تتركز على اساسين هما توسيع وصول الافراد للخدمات المالية، وتعزيز استخدام الافراد للحسابات والخدمات المرتبطة بها، ومن بين الاليات التي ابتكرتها العديد من المؤسسات المالية الدولية في تعزيز انتشار الشمول المالي منها:

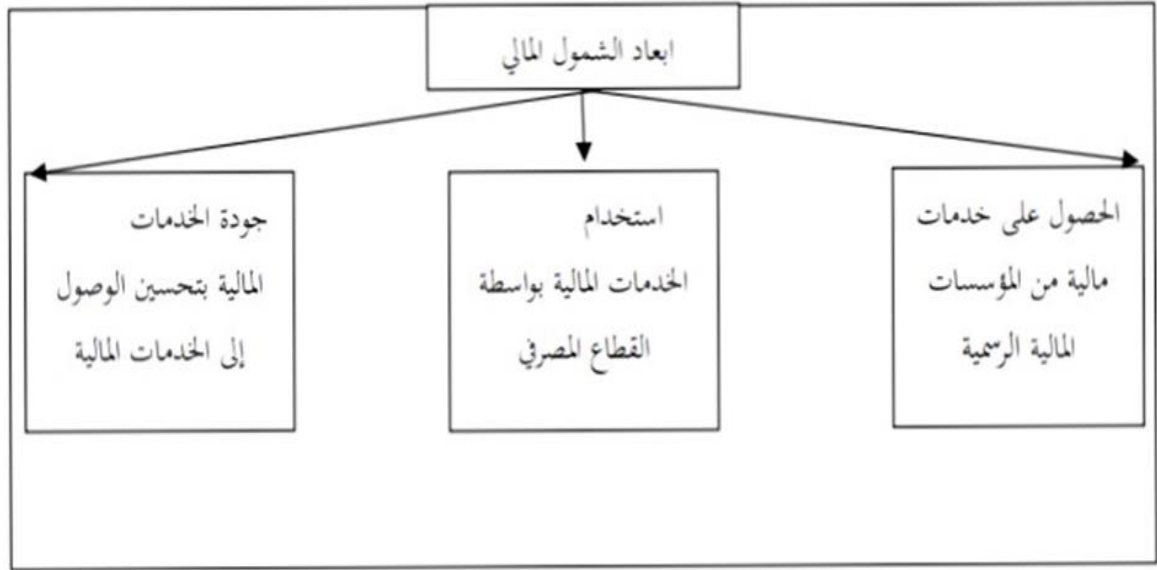
- الاستثمار في استحداث وابتكار منتجات مصرفية متنوعة ذات خصائص مختلفة.
- العمل على وصول أصحاب المشاريع والمؤسسات الصغيرة للتمويل.
- تفعيل الإجراءات والسياسات التي تضمن نقل المدخرات الى النظام المالي الرسمي.
- القيام بالمساعدات الحكومية والتحويلات عبر الحسابات الرسمية.
- وضع اليات تضمن جمع البيانات بطرق منهجية موحدة وتفعيل سياسات تساهم في تعزيز الشمول المالي.¹

❖ ابعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي:

بناء على اتفاق أعضاء الرابطة العالمية من اجل الشمول المالي وقادة مجموعة العشرين، ان لقياس الشمول المالي ثلاث ابعاد أساسية تتلخص كالآتي:

¹ بوطلاعة محمد، واقع الشمول المالي وتحدياته-الأردن والجزائر نموذجا، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المركز الجامعي: عبد الحفيظ بوالصوف/ميلة، مجلد4، عدد2، الجزائر، 2020، ص147، 148.

الشكل رقم 05: ابعاد الشمول المالي



المصدر: نوال سابق واحسين عثمان، دور الشمول المالي في دعم المؤسسات الناشئة: دراسة بعض شركات التكنولوجيا المالية الناشئة الدولية- كنموذج، مجلة الاقتصاد الصناعي- خزارتك، جامعة ام البواقي، مجلد 12، عدد 2، الجزائر، 2022، ص 225.

- **البعد الأول:** الوصول للخدمات المالية والتي تشير الى مدى القدرة على استخدام المنتجات المالية وتحديد مستويات العوائق في تحديد ذلك ويقاس هذا البعد بمؤشرات أهمها:
 - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع.
 - مدى فعالية الترابط بين نقاط التقديم.
 - النسبة المئوية لعدد السكان الذين يقعون قرب الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
- **البعد الثاني:** استخدام الخدمات المالية والتي تعني عدد المرات المتكررة التي يستخدم فيها العملاء للخدمات المالية من القطاع البنكي الرسمي، من خلال تحليل بيانات انتظام الاستخدام للفترة الزمنية المعينة، ويتم قياسه بمؤشرات أهمها:
 - عدد معاملات الدفع عبر الهواتف المحمولة.
 - نسبة كل فئة عمرية التي تستخدم حساب بنكي بشكل مستمر.
 - نسبة البالغين الذين يقومون بعمليات تحويل او استقبال مالي محلي او دولي.
 - نسبة المؤسسات الصغيرة، المتوسطة، الكبيرة التي لديها حسابات تجارية مثل حساب ودائع او قروض قائمة.

- **البعد الثالث:** جودة الخدمات المالية والتي تتأثر بالعديد من المؤثرات كتكاليف الخدمات، مدى حداثة التقنيات، كفاءة العاملين، شفافية المنافسة في السوق، ثقة المستهلك ويتم قياس البعد بمؤشرات أهمها:¹
 - القدرة على تحمل التكاليف والذي يقاس بتكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لأصحاب الدخل المنخفض.
 - الشفافية: وهي تمكين القطاع البنكي بتزويد العملاء بكل المعلومات حول الخدمات المقدمة لتسهيل اتخاذ قرارات رشيدة، ويمكن قياسه عن طريق نسبة العملاء الذين أفادوا بحصولهم على معلومات دقيقة وكاملة حول الخدمات المقدمة.
 - حماية المستهلك: من خلال الأنظمة والقوانين المصممة والمفعلة لحماية حقوق المستهلك من خلال ضمان وجود لائحة معايير لكيفية التعامل مع الشكاوي، توضيح كيفية اللجوء الى العدالة مثل وجود امين مظالم مالية.
 - التثقيف المالي: من خلال قياس المعارف المالية وقدرة العملاء على التخطيط وموازنة دخلهم بالإضافة الى اتخاذ قراراتهم المالية برشد وكفاءة.²

❖ أهمية واهداف تعزيز الشمول المالي:

- تمكين المؤسسات المتوسطة وأصحاب المشاريع الصغيرة الوصول الى التمويل.
- العمل على خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء الاجتماعي، لان الشمول المالي يؤثر على الجانب الاجتماعي من خلال محاربة البطالة والاهتمام بفئة محدودي الدخل.
 - تعزيز النمو والتنمية الاقتصادية بحيث له علاقة وطيدة بالاستقرار المالي لان النمو لا يتحقق ولا تزال هناك فئة كبيرة مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي.
 - دعم القطاع المصرفي بتنوع الأصول وتحقيق الاستقرار المالي بالإضافة الى مساعدته في جذب عملاء جدد لتعزيز الإنتاجية والأداء.³

¹ محمد عبد العزيز السيد أبو الديار، تأثير الشمول المالي على الربحية: دراسة تطبيقية على البنوك العامة في مصر، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، جامعة دمياط، مجلد4، عدد2، مصر، 2023، ص877، 878.

² محمد عبد العزيز السيد أبو الديار، مرجع سبق ذكره، ص877، 878.

³ عديلة مريم صونيا جواني، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي: دراسة حالة البحرين، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، جامعة 8ماي 1945 قالمة، مجلد4، عدد1، الجزائر، 2023، ص435، ص436.

❖ تحديات وعوائق تحقيق الشمول المالي:

- رغم الجهود العالمية من قبل البنوك المركزية والتجارية في التنسيق لتعزيز الشمول المالي والتعاون على نشر الثقافة المصرفية، توفير الخدمات المالية المتنوعة، وانتشار القنوات المالية الرسمية إلا أنه لا تزال هناك عوائق تحول دون ذلك خاصة على مستوى الدول النامية من خلال مسح استقصائي لقاعدة بيانات تم التوصل إلى:
- أن أغلبية الفئات كبار السن لا يملكون حسابات بنكية أما لسبب أنهم لا يملكون المدخرات لتخزينها.
 - التكلفة العالية وطول المسافة من أجل التنقل للتعامل مع البنوك.
 - ضعف مؤشر الكثافة المصرفية Banking Density والذي يتمثل في قلة عدد الفروع والوحدات وعدم توزيعها بالشكل الذي يراعي نسبة السكان في كل منطقة، خاصة في المناطق النائية البعيدة عن الوحدات الإدارية.
 - الاحتكار والاستحواذ من خلال هيمنة البنوك الكبيرة على جزء كبير من السوق المصرفي.
 - ضعف الوعي الثقافي المصرفي Financial Literacy عند أغلبية الأفراد، بالإضافة إلى ارتفاع نسبة الأمية وكذلك البطالة التي تجعل الأفراد لا يعرفون كيفية التعامل مع النظام المالي الرسمي.¹

الجدول رقم 03: العوامل المؤثرة على الشمول المالي

عوامل محفزة	عوامل مثبطة
1. أدوات الاقتصاد الكلي متمثلة في سياسة التحرير المالي، والنمو الاقتصادي، ونسبة سكان الريف، والتوافر الموسع للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بسبب الاتصالات المتطورة (البنية التحتية).	1. تكلفة فتح الحساب
2. أدوات الاقتصاد الجزئي كالائتمانيات الصغيرة أو الائتمان، والادخار، والتأمين، وكذلك الدفع، وتحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول.	2. نقص الوثائق الرسمية
	3. قلة المعلومات
	4. المعتقدات الدينية
	5. البعد
	6. الفقر
	7. استبعاد المرأة اقتصادياً
	8. العمر

المصدر: أطيف الزهراني، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، منشورة، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، المملكة العربية السعودية، 2025، ص 15614.

¹ أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، أكاديمية الشرطة، مجلد 2، عدد 2، مصر، 2021، ص 379، 380.

المبحث الثالث: تحليل الأسس النظرية للتكنولوجيا المالية

يشير مصطلح التكنولوجيا المالية FINTECH إلى مصطلحين رئيسيين وهما التكنولوجيا والتمويل، والذي له ارتباط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمقصود هو تسخير التكنولوجيا لخدمة قطاع المدفوعات والخدمات المالية والمصرفية كما أنه مجال حديث في المجال المالي ويمكن تلخيص مراحل تطور التكنولوجيا المالية إلى ثلاث مراحل مهمة تظهر كالتالي :

مرحلة 1: من الفترة 1866 إلى 1967: شهدت هذه المرحلة انشاء اول كابل اتصالات عبر المحيط الأطلسي يستخدم في عملية التحويل الالكتروني للأموال، وإدخال التلغراف، واستغلال الحاسوب في العمل المصرفي لتحسين العمليات المصرفية 1951.

مرحلة 2: من الفترة 1967 إلى 2008: شهدت هذه المرحلة سيطرة الخدمات المالية التقليدية على التكنولوجيا المالية وانطلاق الابتكارات في القطاع المالي والمصرفي على وجه الخصوص، وظهور الآلة الحاسبة، وتركيب أول ماكينة صراف إلى بريطانيا 1967 التي سهلت اجراء العمليات المصرفية، وسنة 1980 تطور أنظمة المقاصة والدفع الالكتروني والخدمات المصرفية عبر الانترنت، كما ساهم انخيار سوق الأوراق المالية 1987 في ربيع ثورة التكنولوجيا المالية .

مرحلة 3: من الفترة 2008 إلى يومنا هذا: والتي كانت المرحلة الثالثة من تطور التكنولوجيا المالية التي برزت مع الازمة المالية العالمية وظهور لاعبين جدد وفقدان الثقة في الخدمات المصرفية التقليدية، تميزت هذه المرحلة في ظهور الشركات الناشئة المتخصصة في التكنولوجيا المالية، تطور التقنيات التكنولوجية عبر الانترنت، 2009 إطلاق عملة البيتكوين والعملات المشفرة التي تزامنت مع سلسلة الكتل، تطور هائل لوسائل الدفع الالكتروني مع إمكانية وصول الخدمات لجميع فئات المجتمع بسرعة أكبر وبأقل تكلفة.¹

¹ طلحي كوثر وزوادي نهاد، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، بيت التمويل الكويتي نموذجاً، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، جامعة الجزائر 3، عدد 7، الجزائر، 2023، ص 33، 34.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

1-1: مفهوم التكنولوجيا المالية FinTech:

-عرفتها لجنة بازل: على انها أي ابتكار مالي ينتج عنه نماذج اعمال مبتكرة وجديدة من شأنها التأثير على الأسواق والمؤسسات المالية، كما انها اختراع يساهم في القضاء على العمليات البطيئة اليدوية والتحول الى طرق أكثر امانا وسهولة مع تحقيق اقصى دقة من خلال اختصار الوقت والمسافات.¹

-هي منتجات وخدمات مالية تعتمد على تقنيات التكنولوجيا المالية المتطورة لتحسين ورفع جودتها عن الخدمات التقليدية، والتي تساهم في تحقيق الشمول المالي لأنها تحقق خدمات أسرع وأرخص مع إمكانية الوصول الى مختلف الافراد في أي مكان وزمان وتقديم قيمة مضافة، وتوفير خصائص فريدة نتيجة الابتكارات التكنولوجية المتغيرة باستمرار.²

-كما عرفت على انها عملية ضرورية للتغيير التكنولوجي والثقافي التي تحتاجه المنظمة بأكملها للارتقاء الى مستوى عملاء رقميين Online Customers ، والاستثمار لتغيير السلوك واحداث تحول جذري من اجل تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية والإنتاجية.³

1-2: أهمية التكنولوجيا المالية

- ساهمت التكنولوجيا المالية في الربط بين قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقطاع المالي.

¹ ابتسام علي حسين واخرون، دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية التقنية الإدارية-بغداد، عدد124، العراق، 2020، ص49.

² منصّة ومضة وبوابة الدفع الالكترونية بيفورت، تقرير التكنولوجيا المالية-التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا توجّهات قطاع الخدمات، 2015-2016، ص7.

³ رنا محمد البطرني وياسمين محمود محمد الجزار، أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات المقدمة من البنوك المدرجة في البورصة المصرية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، مجلد53، عدد2، مصر، 2023، ص446.

الفصل الأول: الادبيات النظرية للدراسة

- لم يقتصر دور التكنولوجيا المالية على تحسين خدمة العملاء وتعزيز كفاءة عملية تقديم الخدمات المالية، حيث ان تأثيرها كان أوسع من خلال تخفيض التكاليف، سرعة الإنجاز، تقليل الأخطاء، والاهم انها ساهمت في تنويع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي.
- لقد نجحت التكنولوجيا المالية في جعل القطاع المالي يصل الى تحقيق الشمول المالي من خلال الوصول الى الفئات المهمشة والمستبعدة ماليا وليس فقط زيادة تامين الراحة للعملاء المتعاملين مع القطاع البنكي وكذلك تسهيل فرص التمويل للمؤسسات الصغيرة وأصحاب الدخل المحدود.¹
- بما ان التكنولوجيا المالية عبارة عن تقنيات عابرة لجميع الحدود فقد ساهمت في توسيع رقعة تقديم الخدمات ودائرة الاستهلاك ومنه زيادة فرص البيع ورفع الإيرادات.
- أصبحت المؤسسات المالية بما فيها البنوك التي تبني حاليا تقنيات التكنولوجيا المالية تمتلك ميزة تنافسية عن المنافسين الآخرين من خلال تسهيل وتسريع ورفع الجودة المقدمة.
- أصبحت الان الخدمات تقدم بهيكلية جديدة من خلال الدفع عن طريق الهاتف، محافظ استثمارية عن طريق الانترنت، تحويلات مالية دولية مما عزز الأمان والشفافية.
- الانتقال من الفعالية الى الفاعلية من خلال تقديم خدمات ذات امتيازات عالية والسعي الى بلوغ أهدافها وفق ما هو مسطر وبأقل التكاليف واقل الجهود مع نتائج عالية بسبب مساعدة التقنيات الحديثة في تحديث منتجات ذات جودة بشكل منتظم ومستمر.²
- تحسين الأداء من خلال محافظتها على قوتها التنافسية ونموها وبقائها بسبب مواكبتها للتطورات الحاصلة في السوق ضمن بيئة تنافسية حادة.
- ساهمت التكنولوجيا المالية في ابتكار إستراتيجيات تسويقية Marketing Strategies تتوافق مع متطلبات السوق ومنه ساعدت على الترويج والتسويق بسرعة وبأقل التكاليف.

¹ عمروش بهية وشنايت مراد، التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، جامعة الجزائر 3، بدون مجلد، العدد 7، الجزائر، 2023، ص 100.

² عبد الله حسن طعمانه، التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الاعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا بعنوان رقمنة الاعمال والبحث العلمي: رؤى مستقبلية، جامعة ال البيت، بدون مجلد، بدون عدد، الأردن، بدون سنة، ص 6، 7.

- لا شك ان القطاع البنكي يعتمد بصفة خاصة على المورد البشري فقد ساعدت التكنولوجيا المالية في تخفيف الضغط على العاملين من خلال انتقال العديد من الخدمات التي كانت تؤدي يدويا الى تقنيات الكترونية تسرع المهمة وتساعد العاملين التعامل مع العملاء بكفاءة.
- ومنه لا شك ان للتكنولوجيا المالية دور فعال في التأثير على الأساليب الإدارية وليس فقط على أداء الخدمات المالية.
- ساهمت في بناء قاعدة بيانات خاصة بالزبائن تساعد على تقديم خدمات مالية في أي وقت ومكان بجودة عالية ودقة دون اللجوء الى الطرق التقليدية.¹

1-3: خصائص التكنولوجيا المالية

- تتميز تقنيات التكنولوجيا المالية بالكفاءة، السرعة، الشفافية والأمان، لأنها تعتمد على التشفير مقارنة بالطرق التقليدية.
- تعزز التكنولوجيا المالية مرونة الصناعة المصرفية الإسلامية IBI عبر تعزيز الشفافية، الحوكمة وإدارة المخاطر.
- السرعة في انجاز المعاملات بالاعتماد على البيانات والخوارزميات.
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف.
- الوصول الى كل المستخدمين وتلبية احتياجات كل الطبقات والفئات.
- تبني سياسة البيانات والهواتف المحمولة.²
- التكنولوجيا المالية ليست هدفا في حد ذاته وانما وسيلة فهي مجموعة الأساليب المالية والمصرفية، الطرق، المهارات التي تستخدمها المؤسسات والمصرفية لتحقيق اهدافها.
- يتمثل الجانب المادي في المعدات والتقنيات المتطورة.

¹ عيد الله حسن طعمانه، مرجع سبق ذكره، ص 6-8.

² مروة بلمباركي، إبراهيم شيخ التهامي، أثر التجارة الخارجية على عمل التكنولوجيا المالية في دول شمال افريقيا: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل للفترة 2004-2021، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، المجلد 2، العدد 1، الجزائر، 2025، ص 204، 205.

الفصل الأول: الادبيات النظرية للدراسة

- في الجانب العلمي يتمثل في تعليم الالة حول القوانين المالية والمصرفية.¹

الجدول رقم 04: خصائص التكنولوجيا المالية

الديموقراطية	اشتمال الخدمات المالية والمصرفية والوصول لجميع المستخدمين. وشرائح المجتمع
التفكيك	السرعة والمرونة والقدرة على تحمل التكاليف.
تفكيك الوساطة	عدم الحاجة لوسيط مالي والتركيز على طلبات المستخدم.
اللامركزية	ذاتية التنظيم ولا تخضع لسلطة رقابية.
عدم التحيز	إلغاء مشاكل المعاملات المالية مثل عدم تماثل المعلومات.
سياسة البيانات أو الهواتف	إتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

المصدر: هابط فضيلة وبدراوي مصطفى، العملات الرقمية وانعكاساتها على مستقبل التكنولوجيا المالية -دراسة عملة

البيتكوين 2012-2024، مجلة الابداع، جامعة البليدة2، مجلد 14، عدد2، الجزائر، 2024، ص207.

1-3: اهداف التكنولوجيا مالية

تتجلى اهداف التكنولوجيا المالية من خلال:

- الدخول والانخراط في القطاع المصرفي واستعمال تقنياتها المبتكرة في مختلف الأنشطة البنكية.
- السعي للوصول الى كافة شرائح المجتمع المختلفة مما يسمح لعدد أكبر من المستخدمين الانخراط في النظام البنكي والوصول الى الخدمات المالية خاصة الشركات الصغرى والافراد ذوي الدخل المنخفض.
- العمل على خفض التكاليف من خلال تقليل المهام اليدوية التي تتطلب عددا كبيرا من العاملين ومنه ارتفاع تكاليف الاجراء، بما فيها العمليات الورقية التي تسبب زيادة النفقات على البنك.
- استحداث تقنيات تعمل على تقليل الأنشطة التقليدية التي تأخذ وقتا طويلا في انجاز المعاملات ومنه تعزيز السرعة.

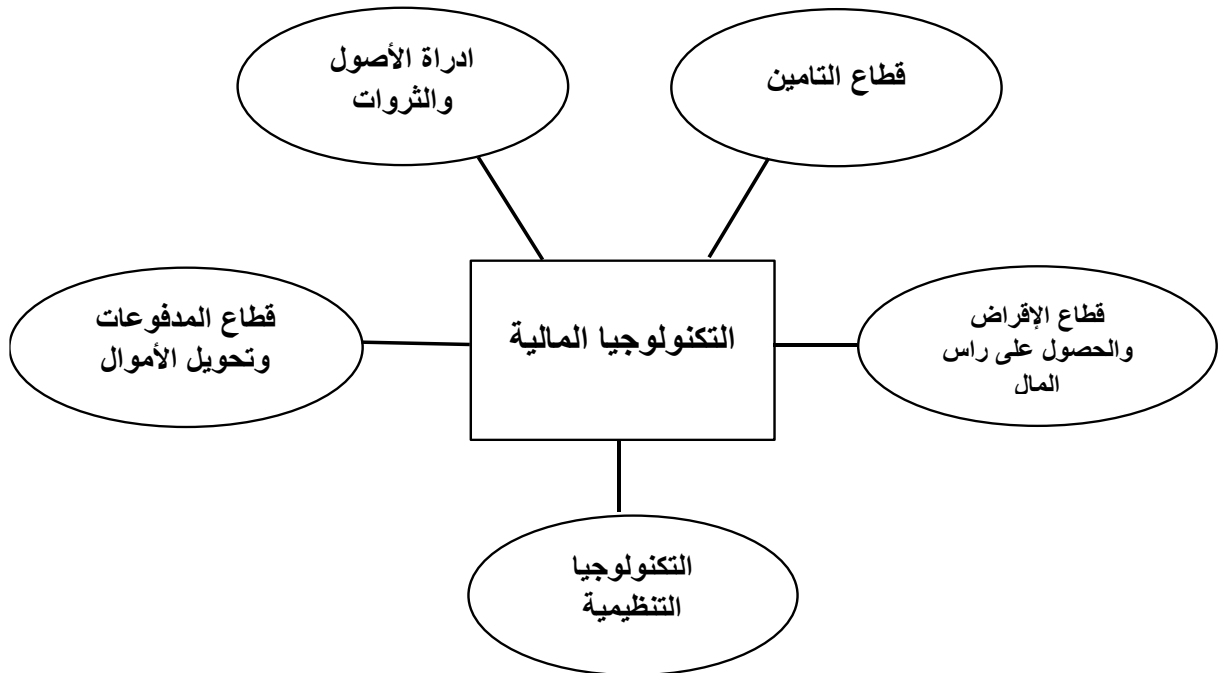
¹ فوزي اينال، واقعه وسائل الدفع الالكترونية المستحدثة في إطار التكنولوجيا المالية، مجلة المعيار، جامعة الجزائر 3، المجلد 13، العدد 2، الجزائر، 2022، ص576.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

- تقنيات التكنولوجيا المالية تعتمد على التشفير من خلال تقنية سلسلة الكتل ومنه تعزيز الأمان والشفافية التي تسمح بتعزيز الثقة للأفراد التي تملك تخوفاً من ترك ثروتها في حسابات البنوك.
- تسمح التكنولوجيا المالية بانتشار الخدمات المقدمة وجعلها عابرة للحدود وخدمة عملاء لا ينتمون لرقعة جغرافية واحدة.¹
- تحقيق الاستجابة السريعة من خلال جعل الخدمات المصرفية تقدم عبر الهواتف والانترنت في أي زمان ومكان ومنه تعزيز الاستجابة السريعة في التعامل مع العملاء، متطلباتهم، ومشكلاتهم الطارئة.

المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية

الشكل رقم 06: قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

¹ دعاء نبيل طحaine وشريف أبو كرش، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإسلامية: دراسة حالة من البنوك الإسلامية في فلسطين، رسالة ماجستير، منشورة، تخصص التمويل، كلية الدراسات العليا، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين، 2024، ص 10، 11.

❖ قطاع المدفوعات وتحويل الأموال: يعد القطاع الأكثر استخداما في مجال التكنولوجيا المالية والذي يشمل أنظمة الدفع الإلكتروني عبر الانترنت، الأجهزة المحمولة مثل شركة مدفوعات الأردن MADFOOAT، شركة BEAM الإماراتية، APPLE PAY، GOOGLE PAY، المحافظ الإلكترونية.

❖ ادارة الأصول والثروات: حيث تقوم التكنولوجيا على استخدام التقنيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتقديم نصائح حول قرارات الاستثمار دون تدخل بشري مباشر والمعروف بالمستشار الآلي Robot Advisors¹.

❖ قطاع الإقراض والحصول على راس المال: ويعتبر نوعا جديدا من اقتصاد المشاركة من خلال ظهور أنواع عديدة من المنصات التي تعمل على ربط المستثمرين بالمقرضين دون ان يعمل البنك كوسيط والذي عادة ما يحتكر جانب الإقراض، ومنه ساعدت شركات التكنولوجيا المالية على حل عدة ثغرات من خلال إمكانية وصول الافراد والمشاريع المتوسطة والصغيرة، الذين لا يملكون حسابات بنكية الوصول الى رؤوس الأموال².

- مفهوم المنصات الرقمية:

هي عبارة عن نماذج اعمال قائمة على استخدام التكنولوجيا، تسهم في تبادل المعلومات والخدمات بين الاطراف وتسمح بالتواصل الإلكتروني بين الأشخاص.

● منصات الإقراض نظير الى نظير P2P Lending :

هي منصات الكترونية تعمل كالأسواق تجمع بين المقرضين والمقترضين سواء من الافراد او الشركات دون وجود مؤسسة مالية وسيطة وبهذا يسهل على المقرضين الحصول على أرباح عالية وللمقترضين الحصول على قروض مناسبة بأسعار فائدة قليلة وشروط أكثر مرونة³.

¹ رمضان عايش البرديني، مخاطر تطبيقات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية القطرية وطرق الوقاية منها، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، جامعة صباح الدين زعيم، المجلد 6، العدد 3، تركيا، 2024، ص 269.

² ايمان مطلاوي واخرون، دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية: تطبيقات البلوكتشين نموذجا، مجلة اقتصاد المال والاعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2020، ص 308.

³ علي صاري، الإقراض بين النظراء والتمويل الجماعي اليات لدعم المؤسسات الناشئة في الدول النامية، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة سوق اهراس، مجلد 7، عدد 1، الجزائر، 2021، ص 93.

• منصات التمويل الجماعي CF Platforms :

هي منصات الكترونية معترف بها تعد وسيلة للأفراد، الشركات والجمعيات الخيرية لجمع الأموال من خلال عملية تمويلية جماعية لمشروع او فكرة وفق شروط تحددها المنصة، كما انها لا تفرض هذه المواقع رسوما على الأشخاص المتبرعين لدعم المشاريع لان طريقتهما في جني الأرباح من خلال اخذ نسبة مئوية من الأموال المجموعة ولكن في النهاية بعد إتمام جمع المبالغ.

- من المبادئ التي تعتمد عليها:

- حرية وصول الممول الى المشاريع المعروضة من بين كل عامة الناس.
- حرية اختيار الممول من بين اعداد كبيرة من المشاريع واختيار المشروع المناسب له.
- وصول الافراد او المشاريع الى التمويل المطلوب بسرعة ووفق المتطلبات المناسبة.¹

• منصات المقايضة Bartering Platforms :

هي عبارة عن منصات عبر الأنترنت تتيح للأفراد تبادل السلع والخدمات مباشرة دون الحاجة الى استخدام المال كوسيط من خلال عرض كل ما لديهم ويحددون ما يحتاجون اليه والتبادل باتفاق بين الطرفين، تكون المقايضة اما سلعة بسلعة، خدمة بخدمة او سلعة بخدمة.

• منصات مقارنة القروض LCP :

وهي منصات تقوم بطرح كل العروض التمويلية والصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض ومنه يسهل على المستفيد المقارنة بين القروض من حيث الخصائص ومواعيد الاستحقاق والحصول على أفضل عرض من ناحية الفرصة والتكلفة دون عناء البحث المطول بالطرق التقليدية.²

¹ خلفاوي بسمة وايت محمد، منصات التمويل الجماعي كأداة بديلة لتمويل المؤسسات الناشئة: عرض بعض التجارب العربية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة اراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المركز الجامعي افلو، مجلد2، عدد2، الجزائر، 2022، ص237،238.

² ايمان مطلاوي واخرون، دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية: تطبيقات البلوكتشين نموذجا مجلة الاقتصاد المال والاعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، مجلد5، عدد1، الجزائر، 2020، ص308.

❖ **التكنولوجيا التنظيمية Reg Tech:** هي عبارة عن اتمتة إجراءات الرقابة والامتثال من خلال التقنيات كالحوسبة السحابية، البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي التي تساعد المنظمين على الامتثال التنظيمي كما تساعد على تقليل مخاطر الأخطاء البشرية اليدوية من خلال تحقيق:

- **المرونة:** من خلال الاعتماد على البيانات والعقود الذكية في إجراءات الرقابة والتدقيق.
- **السرعة:** سرعة انجاز المعاملات وتنقلها دون الاعتماد على العنصر البشري في ذلك.¹
- **الاندماج:** والتي تساهم في بناء قنوات اتصال فعالة داخل المؤسسات المالية لتمكين ربط قنوات الاتصال الحكومية التي تقوم بتشغيل التكنولوجيا التنظيمية وكذا انتقال المعلومات عبر البيئة الداخلية للبنوك بدقة.
- **الكفاءة:** من خلال الدقة في المعالجة والاحتفاظ بالبيانات دون التعديل او الفبركة ومنه تعزيز الامتثال للقوانين والأنظمة السارية.
- **التحليل:** بالاعتماد على البيانات الضخمة في تتبع الولوج والاختراقات.
- **تقليل المخاطر:** من خلال اتمتة العمليات كاستحداث قاعدة البيانات من خلال وبواسطة الحاسوب وتقليل التدخل البشري.²

❖ قطاع التأمين:

- **مفهوم تكنولوجيا التأمين Assurtech:**

تكنولوجيا التأمين هو فرع من التكنولوجيا المالية في مجال التأمين، هي مجموعة متنوعة من التقنيات والنماذج التجارية المبتكرة القادرة على تحويل اعمال التأمين، كما انها عبارة عن شركات تعتمد على تقنيات جديدة لإدخال الابتكار في عملياتها وقد أثر على جميع الأطراف الفاعلة في السوق التأميني: المؤمنين، وسطاء التأمين، شركات التأمين، شركات إعادة التأمين.³

¹ حجيوية الهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي: دراسة حالة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2024، ص26.

² حجيوية الهام، مرجع سبق ذكره، ص26.

³ قرواني مريم وهباش فارس، دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة فرحات عباس-سطيف، مجلد8، عدد1، الجزائر، 2019، ص57.

❖ أطراف شركات تكنولوجيا التأمين InsurTech Cos :

وهي عبارة عن شركات تنشط في قطاع التأمين وقد تبنت التقنيات الحديثة لاستحداث منتجات مبتكرة من خلال أفكار ريادية مبتكرة أحدثت فرقا كبيرا في مجال تأمين السيارات، ملكية المنازل، التأمين الصحي وأهمها حسب ما ندرس في موضوعنا في الجانب المالي وخاصة في القطاع البنكي، ساهمت هذه التقنيات على تعزيز الثقة، الأمان والشفافية والنهوض بصناعة التأمين وترقية ادائه، ومنه تقسم شركات التكنولوجيا التأمين الى 3 فئات رئيسية تظهر كالتالي:

- **المتمكنين:** شركات تقدم خدمات متخصصة لشركات التأمين في كل مرحلة من المراحل التي تمر بها لتقديم منتج او خدمة.
- **الموزعين:** شركات تساعد شركات التأمين التقليدية لبيع منتجاتها التأمينية عبر الانترنت.
- **المتحدين:** شركات تعمل على ادخال نماذج اعمال جديدة في قطاع التأمين.¹

الجدول رقم 05: الفرق بين نماذج اعمال شركات تكنولوجيا التأمين وشركات التأمين التقليدي

شركات تكنولوجيا التأمين	التأمين التقليدي	
موقع العميل	كفاءة التشغيل أولى من العميل	العميل أولى من كفاءة التشغيل
صرف التعويضات	إجراءات روتينية بطيئة	سرعة الصرف
البيانات	مهمة ومساعدة في اتخاذ القرار	من دونها لا يمكن فعل أي شيء
مصدر البيانات	تقارير تعدها شركات مختصة	أجهزة ذكية للعملاء أنفسهم كالساعات والمعاصم الذكية
الأتمتة والرقمنة	الاعتماد على العنصر البشري بشكل كبير	الاعتماد على النظم الآلية والتطبيقات الإلكترونية
التسعير	نمطي	ذكي ودقيق وعادل

المصدر: حجرية الهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي-دراسة حالة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2024، ص21.

¹ مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين: عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية، مجلة ارساد الدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة 20 اوت 1955-سكيدة، مجلد5، عدد1، الجزائر، 2022، ص66 و67.

❖ مراحل وخطوات تقديم الخدمة التأمينية الكترونياً:

تتم عملية تقديم خدمة تأمينية الكترونياً من خلال ادخال برنامج متكامل عبر شبكة الانترنت وتلخص العملية في المراحل التالية:

- **مرحلة 1:** انشاء موقع الكتروني عبر شبكة انترنت لتقديم المعلومات والتعريف بالخدمات الائتمانية عن طريق الترويج والاعلانات.
- **مرحلة 2:** هنا يتصفح العملاء الموقع وقراءة المعلومات المتعلقة بالخدمات التي يهتمون بها.
- **مرحلة 3:** يبدأ الاتصال والتفاعل بين عملاء التامين والشركة من خلال البريد الالكتروني.
- **مرحلة 4:** بعد اختيار خدمة التامين المناسبة للعميل يملا استمارة طلب التامين الموجودة على الموقع الالكتروني.
- **مرحلة 5:** بعد موافقة شركة التامين على طلب التامين يملا العميل وصل طلب الكتروني يتضمن جميع المعلومات الشخصية مع طريقة خاصة للمعاينة ومع المحافظة على سرية البيانات.
- **مرحلة 6:** وفي حالة رفض الشركة التأمينية لطلب التامين ترسل رسالة الكترونية للتأكيد برفض التعامل.¹

❖ دور تكنولوجيا التامين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التامين:

ومن اهم تقنيات تكنولوجيا التامين في تطوير وتسهيل العمليات في شركات التامين والتي ذكرت بالتفصيل في تقنيات التكنولوجيا المالية وهي:

- الانترنت والهواتف الذكية (منصة رقمية): والتي تتيح الوصول الى الانترنت وتوفير خدمات كالرسال القصيرة التي تستخدم لإبلاغ العملاء بمعلومات الخاصة بالخدمات، التغطية التأمينية، التذكير بمواعيد اقتراب موعد انتهاء العقد .
- انترنت الأشياء IoT، تحليلات البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي والتعليم الآلي، تقنية سلسلة الكتل، وقد ساعدت هذه التقنيات في تحسين ورفع كفاءة قطاع التامين من خلال تقديم خدمات بتكاليف منخفضة وجودة عالية.
- استغلال البيانات المتداولة عبر الانترنت وتحليلها من اجل دراسة السوق.
- إدارة المطالبات والاكتتاب وإدارة عقود التامين عبر الأنترنت.

¹ تسوري بن تسوري بهية وعبد الكريم سهام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء شركات التامين الجزائرية: حالة وكالات تامين ولاية البليدة، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت، جامعة لونيبي علي-البليدة2، مجلد2، عدد1، الجزائر، 2021، ص137، 138.

- ادخال واستحداث خدمات جديدة للمؤمن عليه.¹

المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية

3-1: سلسلة الكتل

❖ مفهوم سلسلة الكتل Blockchain :

ظهرت عدة تعريفات لسلسلة الكتل والتي تعرف كالآتي:

هي سجل رقمي موزع لامركزي DLT لتوثيق المعاملات بشفافية وامان، دون الحاجة الى وسطاء لتسوية المعاملات، كما انها تقنية مفتوحة المصدر قابلة للبرمجة وغير قابلة للسيطرة او التحكم فيها تعتمد على تقنيات تشفير معقدة غير قابلة للتعديل او التلاعب، تعتمد على مبدأ الحوسبة اللامركزية والرموز الرقمية وتستخدم بشكل رسمي في العملات المشفرة كالبيتكوين BTC.²

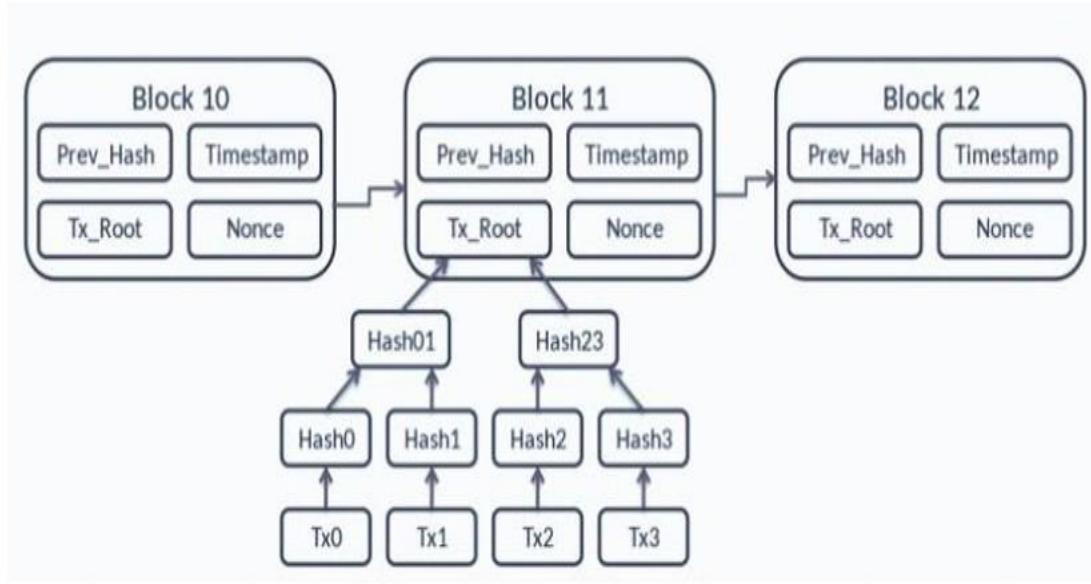
وفي عام 2008 طرح ساتوشي ناكamoto مفهوم سلسلة الكتل انها دفتر حسابات تدار بياناتها بطريقة مستقلة من خلالها بسبب اعتمادها على شبكة الانترنت الموزعة عبر العالم والتي تقوم بحفظ جميع المعاملات المالية مثل سجل اليومية العامة في القطاع المالي.³

¹ قرواني مريم وهباش فارس، دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة فرحات عباس سطيف 1، مجلد 8، عدد 1، الجزائر، 2019، ص 58.

² محمد السيد محمد ابوزيد، تأثير تقنية البلوك تشين على جودة المراجعة الخارجية لتعزيز الشفافية وتقليل الاحتيال: دراسة تطبيقية على الشركات المصرية بسوق الأوراق المالية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، جامعة دمياط، مجلد 6، عدد 1، مصر، 2025، ص 1210.

³ نبيل عبد الرؤوف إبراهيم، نموذج مقترح لتطبيق تقنية البلوك تشين على المعاملات المالية وقياس الربح الخاضع للضريبة على دخل الأشخاص الاعتبارية: دراسة تطبيقية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، المعهد العالي للحسابات وتكنولوجيا المعلومات، بدون مجلد، مصر، 13 عدد، 2021، ص 19.

الشكل رقم 07: اليات تشفير الكتلة باستخدام دالة الهاش داخل سلسلة الكتل



المصدر: سعاد صالح احمد أبو بكر، توجيهات وتحديات تقنية البلوك تشين في حماية البيانات وضمان الخصوصية،

مجلة AJAPAS، جامعة بني وليد، مجلد 02، عدد 03، ليبيا، 2023، ص 36.

❖ أنواع البلوك تشين:

- **البلوك تشين العامة:** هي سلسلة متاحة لكل المستخدمين واجراء كل المعاملات، واي شخص يمكنه الدخول من خلال محفظته الالكترونية والمرتبطة بسلسلة الكتل، وتقوم هذه التقنية على نظام الند للند أي التعامل بين مستخدم واخر دون تدخل وسطاء مثال على ذلك:
 - منصة البلوك تشين الخاصة بBitcoin .
 - منصة البلوك تشين الخاصة بEthereum .
- **البلوك تشين الخاصة:** هي سلسلة مقيدة ومغلقة لا يسمح بدخولها الى بتصريح تخضع لتحكم وسيط يمكنه في أي وقت تغيير ضوابط الشبكة، تستخدم عادة من قبل المؤسسات المصرفية مثال على ذلك:
 - منصة البلوك تشين الخاصة بMonax .
 - منصة البلوك تشين الخاصة بMultichain .
- **بلوك تشين الاتحاد:**
 - منصة البلوك تشين الخاصة ب R3 .

- منصة البلوك تشين الخاصة ب Corda .¹

❖ الركائز الأساسية في نظام البلوك تشين:

- **السجل المفتوح Open Ledger**: ويقصد بها ان جميع البيانات على قاعدة البيانات مسجلة ومتاحة لجميع المشتركين بشكل شفاف بحيث يمكن تمييز المؤسسات من الافراد مع مراعاة السرية فيما يتعلق بالبيانات الشخصية الحساسة.²
- **قاعدة البيانات الموزعة Distributeur Database**: والتي تعني انها ليست قاعدة يتم التحكم بها من طرف مستخدم او جهاز واحد، بل هي عبارة عن سلسلة موزعة بين جميع الافراد حول العالم ومنه فإنها تبرز عدم القدرة على الاختراق.
- **التعدين Mining**: وهي عبارة عن حقول شاسعة متكونة من ملايين الأجهزة عبر العالم متطورة جدا وتتطلب طاقة هائلة للعمل ويؤتي دورها في التأكد من صحة المعاملات قبل اتمامها من خلال البحث عن الهاش الصحيح والمميز للمعاملة الواحدة.³

❖ خصائص تقنية البلوك تشين:

- لا تحتاج الى أطراف ثالثة او وسطاء للإشراف على المعاملات.
- لا يمكن السيطرة على التقنية بواسطة كيان خاص.
- بما انها موزعة على شبكة فانه لا توجد نقطة فشل بارزة بحيث لو توقفت بعض الأجهزة لن يؤثر على الباقي.
- بما انها لا تخضع لجهات محددة فلا يحتاج المتعاملون موافقة او رفض قبل انجاز معاملاتهم.⁴
- اللامركزية DeFi: أي لا تخضع للحكومات العالمية وتطبيق السلطة بحيث يتم التحكم واتخاذ القرارات من كافة الافراد كمجموعة شبكة مما يعزز الثقة والوضوح.

¹ طروبيا ندير، استراتيجيات مجلس التعاون الخليجي لتبني تقنية البلوك تشين والنتائج المحتملة لتطبيقها: قراءة في تجربة الامارات العربية المتحدة، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة احمد دراية ادرا، مجلد4، عدد2، الجزائر، 2020، ص39.

² سعاد صالح احمد أبو بكر، توجيهات وتحديات تقنية البلوك تشين في حماية البيانات وضمان الخصوصية، مجلة AJAPAS، جامعة بني وليد، مجلد2، عدد3، ليبيا، 2023، ص37.

³ سعاد صالح احمد أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص37، 38.

⁴ رحاب الإسلام تومي، واقع استخدام تقنية البلوك تشين، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة عمار ثلجي الاغواط، مجلد7، عدد2، الجزائر، 2022، ص1363.

- التشفير: Crypto تكمن قوتها في تشفيرها وهو امر بالغ الأهمية لاستخدام التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي والذي يساهم في جذب العديد من المتعاملين بسبب الأمان وحفظ الخصوصية بالاعتماد على الخوارزميات الرياضية.
- اجماع: لا يمكن التعديل، الإضافة، او تغيير قيم المعاملات ومنه في حالة وجود أخطاء لابد من تكرار المعاملة لتصحيح الخطأ بطريقة مرئية للشبكة.¹
- البلوك تشين تقنية تعد من البرمجيات مفتوحة المصدر: والتي اعطتها ميزة الدخول الى كافة المجالات، بأسعار معقولة، تكاليف منخفضة، مما ساهمت في الغاء الاحتكار في بعض الشركات المهيمنة.
- البلوك تشين تقنية تتميز بالشفافية والافصاح والكفاءة: لإمكانية الافراد الاطلاع على كل المعلومات بالإضافة الى انها لا تعتمد على إجراءات يدوية مما تحقق الدقة، السرعة وتحقيق الاستجابة.²

❖ مجالات استخدام تكنولوجيا سلسلة الكتل في القطاع المصرفي:

- من خلال التطور الهائل في التكنولوجيات الحديثة أصبح القطاع البنكي أكثر القطاعات تأثيراً بتقنية سلسلة الكتل من خلال:
- استفادة البنوك من ميزة اللامركزية: من خلال خدمات الدفع الفوري، تنفيذ الحوالات المصرفية وخاصة الحوالات الخارجية مما يساهم في اختصار الوقت وتقليل التكاليف.
 - التأمين: تستخدم البنوك سلسلة الكتل للحد من الاحتمالات في التأمينات مثل التأمين على الحياة، مخاطر الاستثمار، مما يعزز ثقة العملاء.
 - مكافحة غسيل الأموال: من خلال التحقق من هوية العميل بتوفير سجل معاملات مشفر يعزز الامتثال للقوانين.

¹ أسامة احمد محمد أبو الخير، دور استخدام تكنولوجيا البلوك تشين كمرتكز لتحسين جودة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية: دراسة تطبيقية في بيئة الاعمال المصرفية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، مجلد16، عدد4، مصر، 2024، ص367، 368.

² علي سيد إسماعيل، تقنية البلوك تشين الية لحوكمة المؤسسات المالية الإسلامية المعاصرة، AQU Journal of Islamic Economics، جامعة المنيا، مجلد1، رقم1، مصر، 2021، ص156، 157.

- أنظمة التخليص والتسوية: حيث تستخدم البنوك تقنية البلوك تشين لتسوية المعاملات وتتبعها بكفاءة أفضل من الأنظمة الحالية المركزية مثل نظام SWIFT، مما يسمح لها بالتتبع وتسوية المعاملات عبر العالم دون وسطاء أو إجراءات تنظيمية.¹
- ساهمت سلسلة الكتل في زيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف التشغيلية.
- تطوير الخدمات المالية المقدمة بسبب توافر التقنيات التي تسرع إنجاز المعاملات.²
- توفير تكاليف التحويلات على العملاء من خلال تواجد المحافظ الرقمية دون الرسوم الإضافية.
- زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها بين مقدمي الخدمات وشركات التأمين والباحثين من أجل الدراسات.³

❖ آليات عمل تقنية البلوك تشين:

ما يميز تقنية سلسلة الكتل هي طريقة عملها التي تعتبر معقدة بسبب اعتمادها على التشفير والتي تتمثل في المراحل التالية:

- **مرحلة 1:** تتم المعاملة بين عميل (أ) و عميل (ب) والذي يشترط ان يتوفر لكليهما محفظة رقمية وهي بمثابة حساب على المنصة ويتم القيام بالمعاملة من خلال الحسابات والتي توجد في سجل معين في الكتلة.
- **مرحلة 2:** تخزن العملية الى جانب العديد من العمليات الأخرى في شكل كتلة معينة فارغة في انتظار امتلاءها.
- **مرحلة 3:** بعد إتمام العدد الخاص بالكتلة يتم غلق الكتلة والمصادقة عليها عن طريق أعضاء الشبكات باستخدام آليات التشفير والخوارزميات.
- **مرحلة 4:** إضافة الكتلة التي تم المصادقة عليها الى جانب الكتل الأخرى والتي ترتبط فيما بينها بسلسلة.
- **مرحلة 5:** يتم اعلام طرفي المعاملة بإتمام العملية بنجاح ثم المصادقة عليها بنجاح.⁴

¹ نعيمة خالدي، تأثير تقنية البلوكشين على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة لبنوك رائدة، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة تيمسسلت، مجلد2، عدد1، الجزائر، 2025، ص83، 84.

² صلاح علي أبو النصر، تقنية سلسلة الكتل وأثر تطبيقها غفي القطاع المالي(البنوك) في المملكة العربية السعودية، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، مجلد23، عدد1، السعودية، 2022، ص57.

³ مرجع نفسه.

⁴ فوزي سعاد وآخرون، تقنية البلوك تشين وتطبيقاتها الممكنة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة الشهيد زيان عاشور، مجلد7، عدد2، الجزائر، 2022، ص985، 986.

❖ عناصر تقنية سلسلة الكتل:

- **العقد (أجهزة الشبكة):** هي عبارة عن مستخدم مثل هاتف ذكي في انترنت الأشياء ومهمتها تخزين نسخ من دفتر الأستاذ، تلقي بيانات من عقد أخرى، والتأكد من صحتها ثم تمريرها.
- **خوارزميات الاتفاق والاجماع:** وما تسمى بالاجماع اللامركزي وتوجد أنواع مثل: خوارزمية اثبات العمل proof OF Work، خوارزميات اثبات الصحة Proof of Stake، وهي التي تسمح للعقد بالوصول الى اجماع حول الكتل المضافة.
- **التشفير:** من خلال انشاء شيفرات خاصة ومميزة لكل معاملة ويمكن فك هذه الشيفرات من قبل مختصين مصرح لهم، وبدوره لا يمكن فكها تلقائيا.
- **دالة الهاش Hash :** عند امتلاء الكتلة الواحدة بالعدد المبرمج لها يتم اغلاقها بخوارزمية رياضية بحيث تقوم دالة الهاش بتشفير المدخلات ذات الاطوال المختلفة الى مخرجات ذات طول ثابت وتختلف تماما عن غيرها.
- **المفتاح العام:** يتكون المفتاح العام من مجموعة ارقام وحروف لتحديد هوية المستخدم في عمليات التحويل ويمكن مشاركته.
- **المفتاح الخاص:** ما يختلف به عن المفتاح العام انه بمثابة كلمة مرور خاصة بالفرد الواحد ولا بد ان يكون سريا ويكون أطول من المفتاح العام.
- **الكتلة:** وهي عبارة عن مجموعة من العمليات او المعاملات التي تتم بين الأطراف والتي تستوعب عددا محددا من هذه العمليات في كل كتلة وبعد انتهاء الكتلة تماما يتم انشاء أخرى لتفادي العمليات الوهمية وتضاف الكتل الى السلسلة عن طريق التعدين.
- **دفتر الأستاذ الموزع او قاعدة البيانات الموزعة:** يتم الاحتفاظ بنسخة من سجل المعاملات لكل عقدة لان التحقق من المعاملات واطافة الكتل لا يتم الا بتواجد السجل كاملا للمعاملات السابقة.¹

¹ مرزوق امال، تقنية البلوكتشين وتطبيقاتها الاقتصادية، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، مجلد1، عدد5، الجزائر، 2021، ص 307-311.

2-3: البيانات الضخمة Big Data:

❖ مفهوم البيانات الضخمة:

هي بيانات ذات أنماط تتخطى قدرات الأدوات والتقنيات وقواعد البيانات التقليدية على تخزينها وإدارتها، والتي تأتي من مصادر مختلفة، وهي عبارة عن مجال هندسي يوفر مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدم في تخزين ومعالجة البيانات ويفوق حجمها قدرات الامكانيات التقليدية¹.

❖ خصائص البيانات الضخمة:

- **الحجم Volume:** العامل الأساسي لوصف البيانات بأنها ضخمة، والذي يرتبط اسمها بالحجم الهائل.
- **التنوع Velocity:** والتي تتميز بتنوع البيانات سواءً بيانات مهيكلة وغير مهيكلة والتي تعتبر مناسبة لكل المجالات، المحللين والباحثين.
- **الموثوقية Veracity:** بحيث ان مصادرها تكون موثوقة وموضوعية، والتي تشير الى مدى حداثة ودقة البيانات.
- **ذات قيمة كبيرة Value:** والتي تحتاج الى خبراء ومختصين من اجل التعامل مع هذه البيانات وتحليلها بالشكل المناسب.
- **ذات قيمة متغيرة Variability:** وتشير الى ان نفس البيانات تكون ذات معنى متغير.
- **متعدد المظاهر Visualization:** بحيث يجب اظهار البيانات الضخمة بعد تحليلها بالشكل الملائم لها اما مخرجات في شكل ارقام، اشكال هندسية وغيرها.²

¹ مصطفى محمد إبراهيم الهلالي، التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة مراجعة علمية، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، جامعة القاهرة، مجلد1، عدد1، مصر 2021، ص199.

² ارفق محمد شرهان واخرون، أثر مفهوم البيانات الضخمة في تطوير عمل التدقيق الداخلي بالبنوك اليمنية: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة بمدينة دمار، مجلة جامعة البيضاء، مجلد4، عدد1، اليمن، 2022، ص40.

- **السرعة:** وتشير الى توليد البيانات ومعالجتها والتي تتميز بسرعة التدفق الهائلة للبيانات من مصادر مختلفة مثل العمليات التجارية، سجلات التطبيقات، الأجهزة المحمولة.¹

❖ مصادر البيانات الضخمة:

- **مصادر أجهزة الاستشعار:** مثل التصوير بالأقمار الصناعية، أجهزة استشعار الطرق، أجهزة استشعار المناخ، رادارات السرعة على الطرق.
- **مصادر أجهزة التتبع:** مثل البيانات المتولدة من الهواتف المحمولة، والنظام العالمي لتحديد المواقع المعروف ب GPS، والذي يتمثل دوره في ارشاد ملايين السائقين حول العالم.
- **مصادر البيانات المتعلقة بالآراء:** مثل التعليقات والتفاعلات على مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك، تيلغرام وغيرها من التطبيقات.²

ويمكن ان تقسم البيانات الضخمة الى مصادر داخلية ومصادر خارجية كالآتي:

- **مصادر بيانات داخلية:** تنتج ويتحصل عليها من داخل قواعد بيانات المنظمات كبيانات العملاء، بيانات أنظمة الرقابة الداخلية، البيانات التشغيلية.
- **مصادر بيانات خارجية:** وهي البيانات التي تكون خارج نطاق المنظمات مثل البيانات المتعلقة بشبكة الانترنت، مواقع التواصل الاجتماعي، السوق، المنافسين، سجلات تداول الأوراق المالية، بيانات الأقمار الصناعية.³

❖ أنواع البيانات الضخمة:

- **بيانات هيكلية:** وهي بيانات منظمة وإمكانية معالجتها سهلة من خلال أدوات معالجة تقليدية لأنها في شكل جداول او قواعد بيانات.
- **بيانات غير هيكلية:** والتي تأخذ النسبة الكبيرة من البيانات الضخمة، تتولد من الكتابات النصية، الصور، رسائل صوتية ومقاطع الفيديو.

¹ اميرة عبد المنعم عبد الحي، البيانات الضخمة وتطبيقاتها وعلاقتها بالتنمية المستدامة، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مجلد6، عدد26، مصر، 2022، ص166.

² الحسن شعبان احمد محمد، البيانات الضخمة: ماهيتها وأهميتها وعناصرها، المجلة العربية الدولية لإدارة المعرفة، جامعة المنيا، مجلد1، عدد2، مصر، 2022، ص121، 122.

³ الفت عبد الحليم شطا وآخرون، دور تحليلات البيانات الضخمة في تحسين كفاءة بطاقة الأداء المتوازن في البنوك التجارية المصرية: دراسة ميدانية، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة الازهر، مجلد24، عدد4، مصر، 2023، ص135.

- بيانات شبه هيكلية: وهي بيانات هجينة تجمع بين النوعين السابقين.¹

❖ اهم مجالات الاستفادة من البيانات الضخمة:

- إدارة أصول المنظمات: من خلال تحليل البيانات تساعد المنظمات في إدارة أصولها بشكل ادق من خلال معرفة الثغرات والعجز في الأصول كما تساعد في اتخاذ قراراتها بكفاءة وفاعلية.
- قواعد البيانات الخاصة بالمستفيدين: تساعد البيانات الضخمة في دراسة سلوك العملاء في السوق لمعرفة الاستراتيجيات التسويقية وتحديد أمثل للفئات المستهدفة.
- نظم المعلومات المتاحة بالمنظمة: من خلال العناصر المذكورة مسبقا أي من خلال إعادة تقسيم الأصول وتنمية الموارد البشرية ودراسة سلوك المستفيدين تصبح الرؤية واضحة لكيفية تقديم الخدمات المقدمة وتقييم جودتها.²
- تطوير المنتج: حيث تستخدم البيانات الضخمة من قبل المؤسسات المالية لتوقع طلب العملاء، تحليل الشكاوي، استطلاع الآراء واذاقهم المتغيرة، من خلال تصنيف السمات الرئيسية للمنتجات وتخطيط منتجات جديدة تتوافق مع متطلباتهم.
- تجربة المستخدم: ساعدت البيانات الضخمة على معرفة توقعات وتجربة العملاء بشكل أوضح من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، زيارات الويب وسجلات المكالمات بهدف تعظيم القيمة المقدمة.³
- دفع الابتكار: حيث تساعد التغيرات في البيانات معرفة التغيرات الحاصلة في الأسواق مما يساعد على الابتكار والتطوير المستمر.⁴

¹ نهلة محمد السيد إبراهيم، الدور التفاعلي لاستخدام تحليلات البيانات الضخمة والافصاح المحاسبي عن المعلومات المستقبلية على الربحية في البنوك السعودية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، جامعة الملك فيصل، مجلد4، عدد1، المملكة العربية السعودية، 2023، ص786، 785.

² كامل على متولي عمران، أثر البيانات الضخمة في تحسين الأداء الابتكاري بالتطبيق على البنوك المصرية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة القاهرة، العدد2، الجزء الأول، مصر، 2025، ص985، 986.

³ غادة محمد سيف الإسلام محمود حمدي، استخدام البيانات الضخمة لتحسين اكتشاف الغش في اعمال المراجعة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، مجلد15، عدد4، مصر، 2024، ص449، 450.

⁴ مرجع نفسه.

3-3: الذكاء الاصطناعي AI :

❖ مفهوم الذكاء الاصطناعي:

يمكن تعريفه على انه النموذج التكنولوجي القادر على تكرار التفكير البشري، والآلات او الأنظمة الذكية التي يمكنها أداء مهام معقدة عادة ما تتطلب ذكاء، كما يمكن تعريفه على انه قدرة الآلة على محاكاة العقل البشري من خلال برامج حاسوبية متطورة، والسعي لنمذجة هذا التفكير على أجهزة الكمبيوتر.¹

❖ خصائص الذكاء الاصطناعي:

- يستخدم أسلوبا شبيها بالأسلوب البشري في حل المشكلات المعقدة وغير الروتينية.
- القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة في حالة عدم توفر المعلومات والبيانات اللازمة.²
- يستخدم الذكاء الاصطناعي خوارزميات ML Algorithms تعمل على تجميع معلومات مختلفة من مصادر مختلفة بسرعة وأكثر كفاءة تساعد على تحليل الإجراءات المعقدة واتخاذ قرارات أفضل.
- من خصائصه انه يستطيع التكيف مع البشر أسلوبا وتفكرا كما انه يعمل على تخليد الخبرات للبشر في المستقبل تحويل الخبرات والمعارف الى الآلات بسهولة من خلال تقليل الوقت الضائع.³
- يتطلب بناءها كميات هائلة من البيانات والمعرف الخاصة بكل مجال.
- تعمل بمستوى علمي ثابت غير متذبذب.
- تخليد الخبرة البشرية.
- تتعامل مع الفرضيات بشكل متزامن بدقة وسرعة عالية.

¹ بن عزة هشام، تطبيقات التكنولوجيا الناشئة الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية في شركات التأمين لتعزيز الشمول المالي الرقمي منصات التأمين كنموذج، مجلة الدراسات القانونية، جامعة يحيى فارس بالمدينة، مجلد 9، عدد1، الجزائر، 2015، ص799.

² هدير عاطف السيد عيد ربه، أثر تفعيل تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز فعالية المراجعة الداخلية: دراسة ميدانية على البنوك المصرية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، بدون مجلد، عدد خاص، مصر 2024، 353.

³ طيبي اكرام، أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة البنوك التجارية لولايتي البيض وتيارت، مجلة دراسات اقتصادية، المركز الجامعي نور بشير البيض، المجلد 23، عدد1، الجزائر، 2023، ص36.

- الابتكار المستمر والتكيف مع التغيرات المستمرة.¹
- القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة والمواقف الغامضة.
- القدرة على التصور والابداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها.
- القدرة على التفكير والإدراك.²

❖ أنواع الذكاء الاصطناعي:

صنفت أنماط الذكاء الاصطناعي في صنفين متميزين هما:

- **الذكاء الاصطناعي القوي:** أو ما يعرف بالذكاء الاصطناعي الخارق وهو المستوى الافتراضي للذكاء الاصطناعي وهي نماذج لا تزال تحت التجربة تسعى لمحاكاة الإنسان وتتعدى الذكاء البشري، مثل إدراك الرغبات والأفكار البشرية، التنبؤ بمشاعر الآخرين، حل الألغاز وإصدار الأحكام، التخطيط والتعلم، وهي الدرجة التي تكون فيها الآلة الفكرية مساوية وظيفياً للإنسان.
- **الذكاء الاصطناعي العام:** والذي يتضمن قدرة الذكاء الاصطناعي على القيام بالمهام الخاصة بالبشر دون المساعدة الإنسانية مثل سيارات القيادة الذاتية.
- **الذكاء الاصطناعي الضعيف:** والذي يسمى بالذكاء الاصطناعي المحدود يتخصص في مجال واحد أو قيامه بمهام محددة مثل برامج الدردشة، العمليات الحسابية البسيطة، ترجمة قوغل، فهو يساهم في تحويل البيانات الضخمة إلى معلومات قابلة للاستخدام من خلال اكتشاف الأنماط وهو ملزم بالقواعد المبرمج عليها والتي لا يمكنه تجاوزها.³

❖ أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي:

يشمل الذكاء الاصطناعي مجموعة الأدوات المبتكرة التي تمكن من تطوير الأنظمة الذكية وتستطيع أداء المهام عوض العنصر البشري:

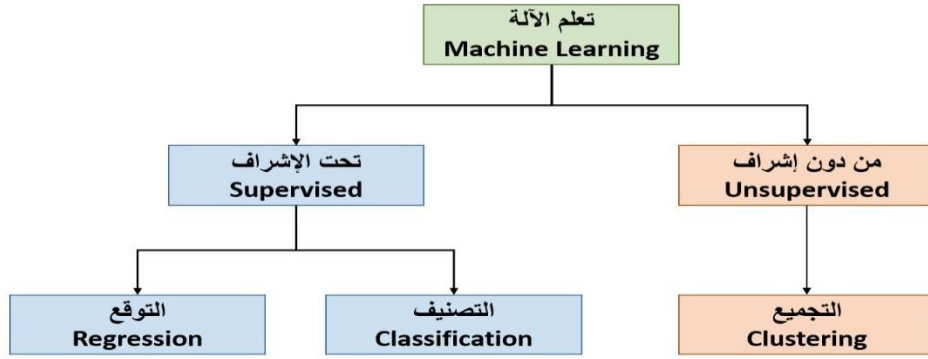
¹ وليد عبد الرحمن عبد الله الكندري، أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات البنكية الإلكترونية في ضوء أزمة كوفيد 19 بالبنوك الكويتية: دراسة ميدانية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، جامعة كفر الشيخ، مجلد 10، عدد 18، مصر، 2024، ص 1008.

² مولاي امينة، أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة البنوك التجارية ولايتي البيض -تيارت، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المركز الجامعي نور بشير البيض، مجلد 7، عدد 1، الجزائر، 2023، ص 61.

³ هدى بوحنيك، أثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الاصطناعي: دراسة حالة بنك ICICI، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، مجلد 8، عدد 4، الجزائر، 2024، ص 171.

1-التعليم الآلي Machine learning:

الشكل رقم 08: التصنيفات الأساسية لخوارزميات تعليم الآلة



المصدر: <https://www.nmthgiat.com/%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A2%D9%84%D8%A9-%D9%85%D9%82%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%B3%D8%B1%D9%8A%D8%B9%D8%A9>

والذي يتجزأ الى التقنيات التالية:

- **التعلم الآلي الخاضع للإشراف Supervised Learning**: يتم تعليم الآلة بإدخال بيانات محددة والهدف منه تعليمها كيفية ربط المدخلات بالمخرجات بشكل صحيح ونتائجها تعد قابلة للقياس والتقييم بدقة.
- **التعلم غير الخاضع للإشراف Unsupervised Learning**: أي يتم تدريب النموذج باستخدام بيانات غير مصنفة على عكس النوع الأول والهدف هو اكتشاف أنماط داخل البيانات دون توجيه خارجي وهو مفيد في اكتشاف أنماط غير متوقعة لكن هنا النتائج تكون غير قابلة للتفسير بسهولة.
- **التعلم العميق Deep Learning**: والذي يعتمد على الشبكات العصبية الاصطناعية ويعمل بشكل ممتاز مع البيانات الغير منظمة مثل الصور، النصوص، الأصوات، كما يحتاج الى كميات هائلة من البيانات وقوة حاسوبية عالية وله دقة عالية في تأدية المهام المعقدة.

2-الرؤية الحاسوبية Computer Vision:

- التعرف على الصور **Image Recognition**: وهي تقنية لتحديد وتصنيف الكائنات في الصور.
- التعرف على الوجوه **Face Recognition**: التعرف على الوجوه لتحديد هوية الأشخاص.

– اكتشاف الكائنات **Object Detection**: تقنية لتحديد مواقع الكائنات في الصور.¹

❖ دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة المعاملات البنكية الرقمية **E-Transfers**:

يعمل الذكاء الاصطناعي على تحسين الخدمات المالية المقدمة والرفع من جودتها من خلال تسهيل المعاملات لتلائم العالم الرقمي ومن حالات استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع البنكي ما يلي:

- **ذكاء الأعمال**: من خلال التعامل بمجموعة متكاملة من الأدوات والتقنيات الحديثة كأدوات الاستخراج والتحويل والتحميل، أنظمة المعالجة التحليلية، أدوات التنقيب في البيانات بحيث مواكبة البنوك لهذه التقنيات تسمح بتوفير تحليلات بشأن بيانات العملاء التي تساعد في اتخاذ القرارات وتلبية احتياجاتهم.²
- **إدارة العملاء المحتملين**: من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي كنماذج التعليم الآلي من تحليل البيانات وتحديد سمات وسلوكيات العملاء المحتملين والتي يجب على البنك العمل على الوصول إليهم.
- **كفاءة تقنية المعلومات**: تسمح تقنيات الذكاء الاصطناعي بتنظيم علاقتها بالعملاء والسرعة في الاستجابة لمطالبهم، السرعة في إنجاز المهام الروتينية والتي قد يغفل عنها العنصر البشري كمعالجة التذاكر والتشخيصات.³
- **التنبؤ بالمخاطر الائتمانية**: من خلال تحليل البيانات التاريخية للعملاء وتقييم قدرتهم على السداد في الآجال المحددة، مما يساعد البنوك في اتخاذ القرارات والتدابير المستقبلية الدقيقة.
- **الامتثال RPA وتحسين العمليات الداخلية**: من خلال التشغيل الآلي للعمليات الروتينية وأداء المهام المتكررة مثل إعداد التقارير وهذا بدوره يساهم في تقليل الأخطاء البشرية وتقليل الوقت الضائع، وكذلك تحليل البيانات الضخمة التي تساعد في اتخاذ القرارات المحسنة للأداء وجودة الخدمات المقدمة.
- **تعزيز الامن السيبراني Cybersecurity**: بحيث يساعد الذكاء الاصطناعي على اكتشاف التهديدات الأمنية من خلال المراقبة المكثفة للشبكة المصرفية ومتابعة الهجمات الالكترونية واخذ الحيطة قبل حدوثها،

¹ حسين حامد المهباش، أثر تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في تقييم أداء الموظفين في البنوك الإسلامية، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، مجلد4، مصر، 2024، ص 814، 816.

² محمد حمداوي، تأثير الذكاء الاصطناعي على الخدمات البنكية بين تحسين الجودة وحماية الخصوصية، المجلة الالكترونية للأبحاث القانونية، جامعة مولاي إسماعيل مكناس، بدون مجلد، عدد15، المغرب، 2025، ص 78، 79.

³ محمد حمداوي، مرجع سبق ذكره، ص 78، 79.

بالإضافة الى تأمين الهوية من خلال استخدام التقنيات التي تعرف على الوجه، البصمة الصوتية التي تعزز من امان المعاملات المصرفية وحماية هويات العملاء¹

3-4: الحوسبة السحابية SaaS :

❖ مفهوم الحوسبة السحابية:

هي تكنولوجيا تعتمد على أنظمة حاسوبية متوفرة تحت الطلب عبر الشبكة لنقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب الى ما يسمى السحابة وهي جهاز خادم يتم الوصول اليه عن طرق الانترنت، بهذا تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات الى خدمات، كما تشمل قدرات معالجة برمجية وجدولة للمهام وإظهار النتائج بدقة وسرعة بهدف التسهيل على المستخدم التحكم في هذه الموارد.²

❖ مكونات تقنية الحوسبة السحابية:

- **المستفيد:** وهي العنصر الرئيسي ويتمثل في جهاز الكمبيوتر او هاتف العملاء الذي لا بد من اتصاله بشبكة الانترنت.
- **المنصات Platforms:** تعد الجهات المانحة لهاته الخدمة عن طريق توفير سيرفرات عملاقة ذات سعة تخزين كبيرة وسريعة جدا في معالجة البيانات.
- **البنية التحتية Infrastructure:** والتي تشكل القاعدة الأساسية المعتمد عليها في تقديم الخدمات من خلال توفير شبكة الانترنت، المساحات التخزينية للمعلومات.
- **التطبيقات Applications:** وهي عبارة عن البرامج التي يستفيد منها ويمكنه استغلالها داخل السحابة مثل برمجيات معالجة النصوص، خدمات نقل المعلومات ومشاركتها.³

¹ فراس محمد سعود السقاط، تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي البنوك في مدينة جدة، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، جامعة ميداوثن، عدد43، السعودية، 2025، ص251، 252.

² عثمان عرفات حسن مصطفى، الحوسبة السحابية وتقنيات التعلم الالكتروني، المؤتمر الدولي الثاني-التعليم النوعي وخريطة الوظائف المستقبلية، جامعة المنيا، عدد22، مصر، 2019، ص161.

³ صباح محمد كلو، الحوسبة السحابية: مفهومها وتطبيقاتها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، المجلة العراقية للمعلومات، الجمعية العراقية للمكتبات والمعلومات، مجلد17، عدد1، 2016، ص5.

الشكل رقم 09: مكونات الحوسبة السحابية



المصدر : <https://www.rmg-sa.com/4-%D9%86%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%AC-%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9-%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%88%D8%B3%D8%A8%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%AD%D8%A7%D8%A8%D9%8A%D8%A9>

❖ نماذج بناء السحابات:

- **سحابة خاصة Private Cloud:** يمكن الوصول الى هذا النوع من السحابات من خلال الشبكة المحلية ومن الانترنت وتكون داخل المنشأة كما انها تقدم خدمات للمستخدمين بشكل تلقائي، كما يمكن لهذه المنشأة التحكم فيها.
- **سحابة عامة Public Cloud:** يكون هذا النوع من السحابات ضمن الاعمال التجارية تستعمل لتقديم الخدمات للزبائن المختلفة وتعتبر وسيلة لتوفير الوقت والجهد وتقليل التكاليف.
- **سحابة هجينة Hybrid Cloud:** والتي تجمع بين خصائص السحابة العامة والسحابة الخاصة بحيث يكون للمنظمة سحابة خاصة توفر خدمات للمستخدمين وسحابة عامة لتأمين خدمات أخرى.
- **سحابة مجتمعية مشتركة Community Clouds:** هي تعاون منظمات تملك نفس الاهتمامات او الأنشطة وتكون بنيتهم التحتية مشتركة ولغرض تحقيق اهداف مشتركة كالامثال للقوانين والتنظيمات وتحقيق عوائد مرتفعة.¹

¹ ثروت العلمي المرسي العلمي، سبل الإفادة من تطبيقات الحوسبة السحابية في تقديم خدمات المعلومات بدولة الامارات العربية المتحدة، QSCIENCE، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، فرع الخليج العربي، مجلد6، 2014، ص6.

3-5: العقود الذكية SCs :

❖ **مفهوم العقود الذكية:** بالمفهوم الدقيق فإن العقود الذكية هي برامج حاسوبية أو عقود آلية ذاتية التنفيذ تعتمد على تكنولوجيا سلسلة الكتل، وفق شروط مبرمة من قبل المشتري والبائع على هيئة تعليمات برمجية متضمنة في شبكة من السجلات المتسلسلة وتنفذ العقود دون الحاجة إلى جهة مركزية أو عنصر بشري للتدخل فيها، تعمل على تخزين البيانات وحقوق الملكية في نظام البلوكتشين وتوزيعها على جميع الأطراف المتعاقدة، ولا تحمل التراجع عن التنفيذ.

❖ **علاقة العقود الذكية بتقنية البلوك شين والعملات المشفرة:** ترتبط العقود الذكية ارتباطا وثيقا بالعملات الرقمية وسلسلة الكتل لأن بروتوكولات العملات المشفرة هي في الأساس عقود ذكية مع تشفير لا مركزي وهما الأساس اللذان تعتمد عليهما في انجاز وإتمام المعاملات الالكترونية وبهما تضمن الشفافية والثبات في العقود من خلال القضاء على الغش والتزوير.¹

❖ تطبيقات ومجالات العقود الذكية:

- العقود الذكية تعد خاصية يمكنها التكيف من خلال استخدامها في مبادلات مختلفة بغض النظر عن نوع العمل، حجم الترتيب وطريقة التنفيذ ومن المجالات التي تنشط بها:
- **الخدمات النقدية:** والتي تستخدم في الإدارات النقدية والتحويلات بين المؤسسات والأطراف وكذا التحقق من الأخطاء في المسائل النقدية ومسك الدفاتر.
- **العقارات:** من خلال حل مشاكل إدارة الأراضي المشروعة، تحريك الممتلكات بسرعة، تسهيل شراء العقارات عبر الدول بشكل سريع وتكاليف ملائمة..
- **الخدمات الحكومية:** من خلال رقمنة التبادلات الإدارية وسرعة الانهاء دون القرصنة والتحريف أو الانسكاب للمعلومات.²
- **المعاملات المصرفية:** من خلال معالجة المشاكل ضمن البورصات المصرفية، وتقليل الوقت والتكاليف الباهظة مقابل وصول الأموال النقدية والتبادلات المصرفية.³

¹ مسعود فلوسي وسناء رحمانى، العقود الذكية ودور القواعد الفقهية في تحكيمها، مجلة الاحياء، جامعة باتنة1، مجلد22، عدد30، الجزائر، 2022، ص226.

² أماني صلاح محمود وآخرون، التداخل التكنولوجي في العملات الرقمية والعقود الذكية، المؤتمر الدولي العلمي-استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة-الجزء2، المركز الديمقراطي العربي ألمانيا برلين، أيام04-05 حزيران-يونيو، 2022، ص358، 359.

³ مرجع نفسه.

❖ خصائص العقود الذكية:

- عقود الية ذاتية التنفيذ تعمل ضمن سلسلة الكتل.
- غير قابلة للتراجع بعد التنفيذ او التلاعب لأنه لا يمكن تغيير ما برمج.
- تمكن من الاحتفاظ بالبيانات والسجلات المالية من خلال الارشفة مما يوفر الوقت وتكلفة حفظ البيانات والتدقيق.
- عقود لا تتضمن وجود جهات خارجية تضمن تنفيذها.
- عقود لا تحتاج الى تدخل العنصر البشري.¹

❖ مكونات العقد الذكي:

الشكل رقم 10: مكونات العقد الذكي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

¹ سعيدي صبيبة وفلاق صليحة، تكنولوجيا البلوك تشين كمدخل لدعم نشاط شركات التأمين وتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي-شلف، مجلد6، عدد1، الجزائر، 2022، ص235.

- **أطراف العقد:** هما البائع والمشتري أو أكثر من طرفين.
- **موضوع العقد:** وهو الحاجة التي برم من أجلها العقد مثلاً عقد يخص جانب المصرفي، جانب العقارات
- **بنود العقد:** وتتمثل في الشروط المتفق عليها بين الأطراف والتي تصاغ كبرمجيات رياضية.
- **منصة لامركزية:** يتم العقد من خلال الاساسين وهما تقنية سلسلة الكتل والعملات المشفرة من خلال الاعتماد على التشفير والتوثيق لضمان الشفافية والخصوصية وتحقيق الأمان.¹

3-6: العملات المشفرة Crypto :

❖ مفهوم العملات المشفرة:

هي عملات ليس لها كيان مادي ملموس أو وجود فزيائي، تنتج بواسطة برامج حاسوبية لا تخضع للسيطرة والتحكم فيها من البنك المركزي أو أي إدارة رسمية دولية، بحيث غير مركزية تستخدم التشفير لإنشاء وحدات من العملة ويتم انتاجها عن طريق التعدين وذلك لتسهيل التداول عبر العالم والشراء عبر الانترنت.²

❖ خصائص العملات المشفرة:

- سرعة انجاز المعاملات وانخفاض تكلفتها: كونها ملفات الكترونية تنتقل عبر الانترنت وبالتالي لها سرعة قصوى في الانتقال عبر الحدود.
- الند للند: وتعني التعامل المباشر بين الأطراف دون الحاجة الى وسطاء لأنه لا يوجد مسيطر حكومي أو مؤسسة مالية.
- التحكم اللامركزي DAOs : بحيث لا تحتاج الى سلطة مركزية لتوزيعها أو كيان قانوني بحيث ان التحكم يكون لا مركزيا.
- خوارزميات التشفير: والتي تعتمد على مبادئ التشفير من خلال التأكد من سرية التواصل بين المتعاملين، توفير الهويات الرقمية لتجنب التزوير، ومنه فإنها تضمن السرية بالإضافة الى الشفافية لان جميع المعاملات موزعة على شكل اكواد.

¹ معداوي نجية، العقود الذكية والبلوكشين، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، جامعة لونيبي علي، مجلد4، عدد2، الجزائر، 2021، ص65.

² حسن عبد الله عبد المقصود ابوزهو، العملة المشفرة (البتكوين) تكييفها الفقهي وحكمها الشرعي: دراسة فقهية مقارنة، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بكفر الشيخ، جامعة الازهر، مجلد2، عدد2، مصر، 2018، ص170.

- التعدين Mining : وهي العملية التي يتم بها انتاج وحدات العملات وسكها للدخول في التداول، تتطلب حقولا شاسعة من الأجهزة خارقة التطور وطاقة كبيرة جدا.¹

❖ اشكال العملات الرقمية:

تندرج جميع العملات الحديثة تحت العملات الالكترونية والتي هي وحدات عملة رقمية تعمل كبديل للنقود الورقية وتوجد ثلاثة أنواع رئيسية في العملات الالكترونية وهي:

- **العملات المشفرة Coin**: والتي عرفت سابقا على انها منتج رقمي معقد برمز تشفير خاص وسجل مشفر.
- **العملات الافتراضية Tokens** : هي العملات التي تملك نفس خصائص العملات التقليدية او بمفهوم ادق هي نفس العملات العادية لكن لها نظيرتها افتراضيا ويتم تداولها عبر بطاقات الكترونية، كما انها مركزية ويتم تبادلها عبر انحاء العالم.
- **العملات الرقمية DC** : في هذه الحالة إذا تم تنظيم العملات الرقمية يتم تصنيفها كعملة سيادية ويمكن إصدارها على شكل فزيائي، اما في حالة عدم تنظيمها فغالبا تصنف كعملة مشفرة.

الشكل رقم 11: اشكال العملات الرقمية

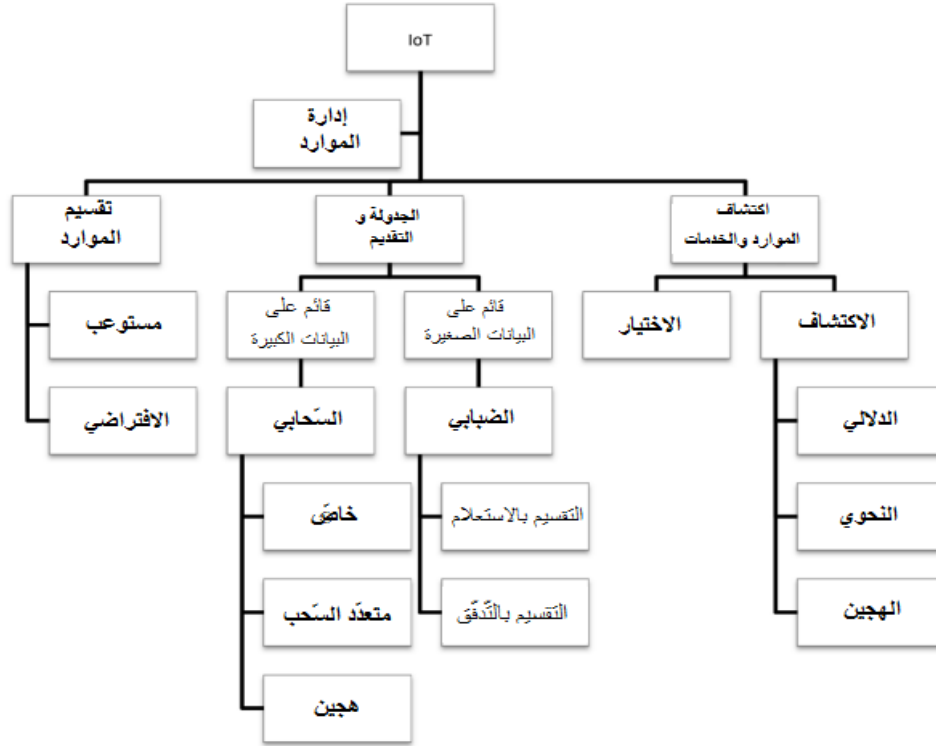


المصدر: علاوة عامر، العملات الرقمية كأحد الأساليب التكنولوجية المستخدمة في المؤسسات المالية الناشئة -البتكوين، المؤتمر الدولي العلمي -استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة-الجزء2، المركز الديمقراطي العربي المانيا برلين، ايام 04-05 حزيران-يونيو، 2022، ص 245.

¹ ديدوش هاجرة وحريري عبد الغني، العملات المشفرة واشكالها-نماذج دولية، المؤتمر الدولي العلمي-استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة-الجزء2، المركز الديمقراطي العربي المانيا برلين، ايام 04-05 حزيران-يونيو، 2022، ص 164 -166.

7-3 : انترنت الأشياء IoT : حسب قاموس أكسفورد الإنجليزي هي جيل جديد من شبكة عملاقة للمعلومات الدولية يتصل عبرها ملايين الأجهزة، بحيث يمكن السماح للأشياء بالوصول الى شبكات التواصل والتفاهم بين الأجهزة لإرسال واستقبال البيانات.¹

الشكل رقم 12: مخطط لمكونات ومهام انترنت الأشياء IoT



المصدر: <https://www.syr-res.com/article/15347.html>

المطلب الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية-دراسة تحليلية لأحدث التحولات-

4-1: دمج شركات التكنولوجيا المالية بالقطاع البنكي

❖ مفهوم شركات التكنولوجيا المالية **FinTechs** : هي شركات حديثة تبحث عن الابتكار والتكنولوجيا في المجال المالي وتحسين الخدمات المالية قد تكون في مجال التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا الناشئة او التجارة الالكترونية **E-Commerce** تستخدم لتطوير التقنيات المستعملة مثل اليات السحب، الذكاء

¹ صادق خضرة ونيل خيرة، تطبيقات انترنت الأشياء في المكتبات: دراسة نظرية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة احمد بن بلة وهران، مجلد 08، عدد02، 2022، ص99، 100.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

الاصطناعي وروبوتات تحليل البيانات للوصول الى تقديم خدمات ذات جودة عالية وبتكلفة منخفضة، كما تهدف الى التوسع عن طريق انشاء أسواق جديدة او الاستحواذ على حصص كبيرة في السوق القائمة.

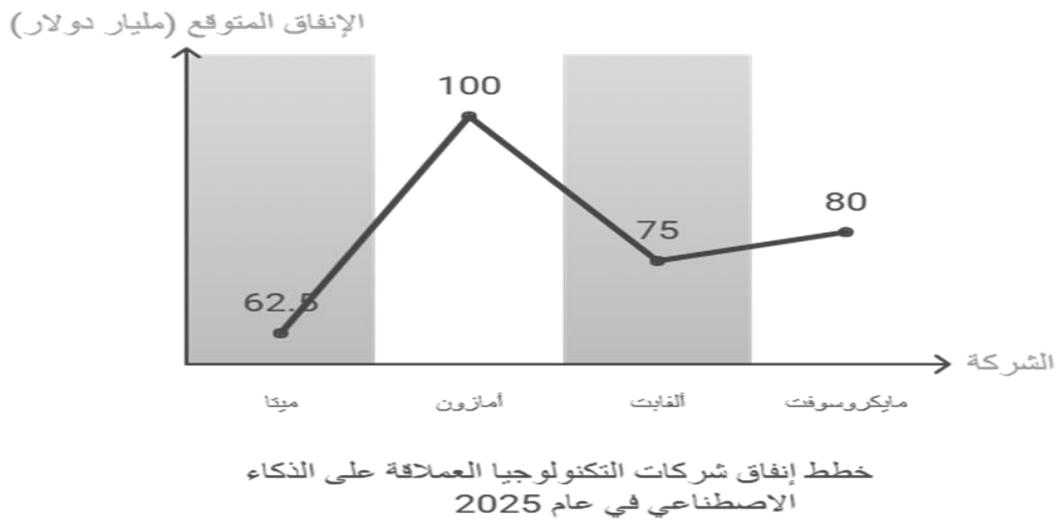
ووفقا للجنة بازل للرقابة المصرفية، ان شركات التكنولوجيا المالية الناشئة مرتبطة بثلاث قطاعات رئيسية:

- الائتمان والايداع وجمع راس المال.

- المدفوعات والمقاصة والتسوية الثروات.

- إدارة الاستثمارات والثروات.¹

الشكل رقم 13: خطط إنفاق شركات التكنولوجيا العملاقة على الذكاء الاصطناعي لعام 2025



Made with Napkin

المصدر:

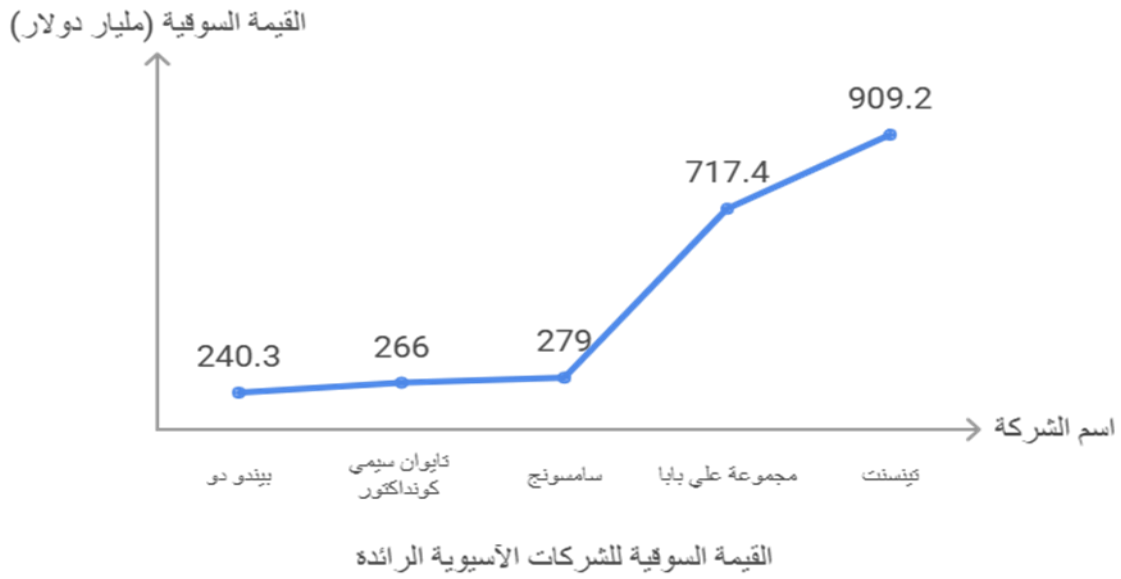
¹ توات عثمان، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز الشمول المالي: تجارب ودروس دولية للدول العربية، الكتاب الجماعي: إشكالية تمويل المؤسسات الناشئة في الجزائر بين أساليب التقليدية والمستحدثة-جامعة جيجل، مجلة نماء، مجلد4، عدد2، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2021، ص 3، 4.

❖ خصائص وطرق عمل شركات التكنولوجيا المالية:

- شركات تقدم حلول تكنولوجية لعملائها والتي تحاول الاستحواذ على حصص سوقية على حساب القطاع التقليدي للخدمات المالية.
- تستخدم في خدماتها التكنولوجيا المبتكرة، باستخدام الهواتف المحمولة، اللوحات الرقمية المرتبطة بالإنترنت من أجل تقديم خدمات عالية الجودة وقل تكلفة.
- إيجاد شراكات والدمج بين الشركات التكنولوجية مع البنوك التقليدية.
- وقد ساهمت في تقديم خدمات مالية مع مراعاة الخصائص التالية:
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف من خلال خطط مرنة تناسب العملاء على اختلافاتهم.
- الوصول لجميع المستخدمين على عكس البنوك التقليدية التي تقتصر على طبقات اجتماعية معينة من خلال إعادة تصميم المنتجات المناسبة لكل طبقة.
- تحقيق متطلبات واحتياجات العملاء من خلال التركيز على تصميم منتجات بسيطة حسب متطلب كل مستخدم.
- السرعة في إنجاز المعاملات بالاعتماد على البيانات الضخمة والخوارزميات مقارنة بالشركات التقليدية.¹

¹ جيهان وحيد احمد، دور المعايير المحاسبية في الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي للحد من مخاطر الائتمان: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، معهد الجزيرة العالي للحاسب الآلي ونظم المعلومات الإدارية، مجلد 37، عدد 2، مصر، 2023، ص 887، 888.

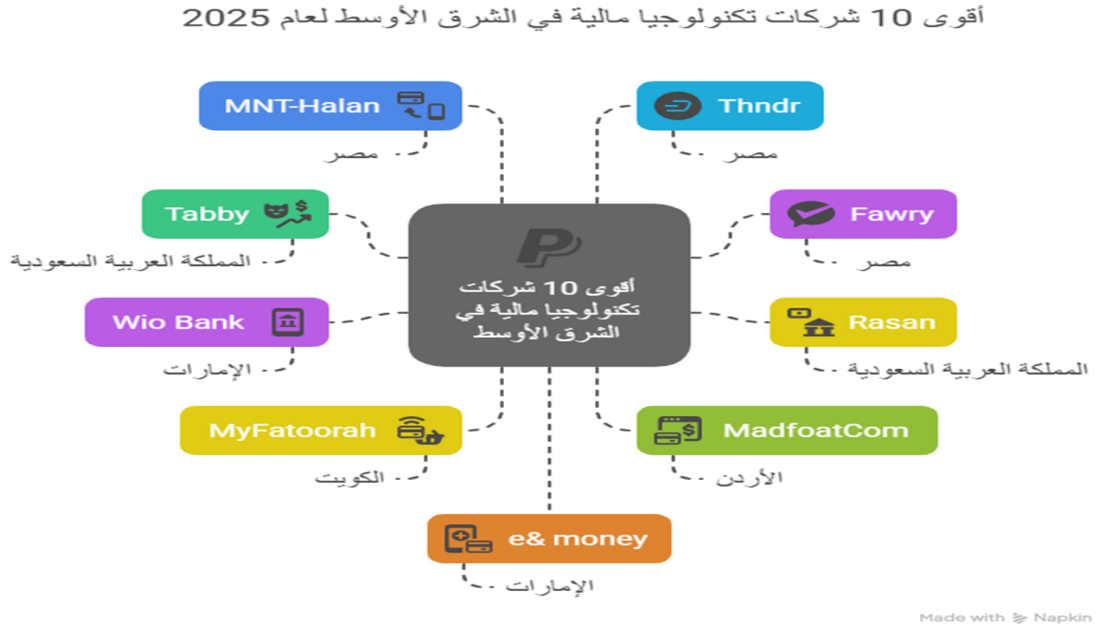
الشكل رقم 14: القيمة السوقية للشركات الآسيوية الرائدة لسنة 2025



Made with Napkin

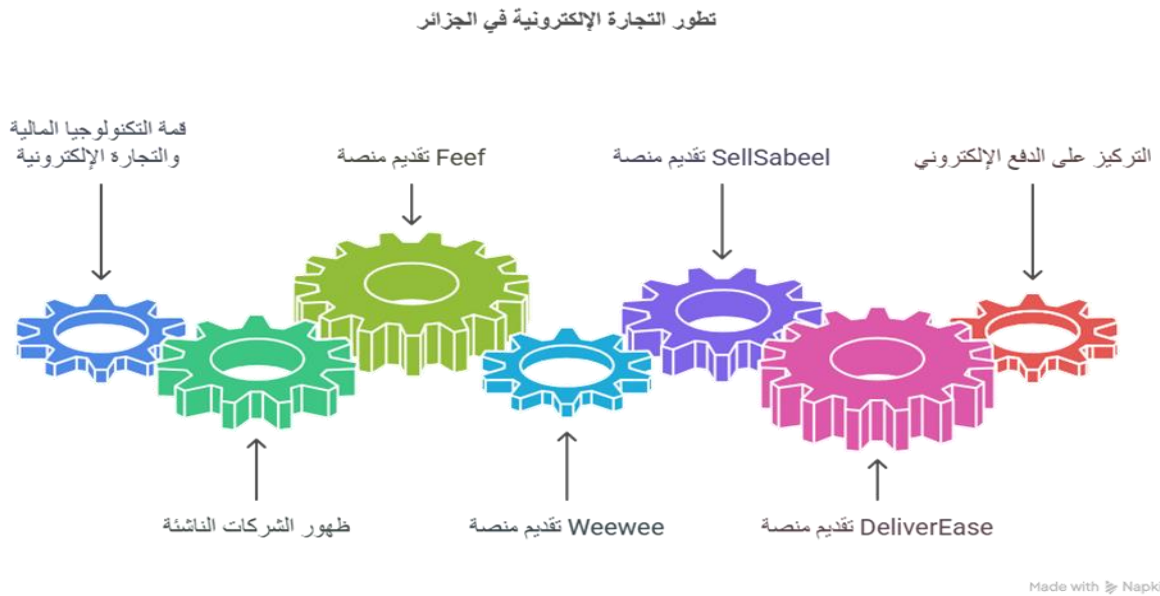
المصدر: <https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/1449916>

الشكل رقم 15: اقوى 10 شركات تكنولوجيا مالية في الشرق الأوسط لعام 2025



المصدر:

الشكل رقم 16: تطور التجارة الإلكترونية في الجزائر لعام 2025



المصدر: <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/174914-2025-02-01-12-10-27>

❖ الدمج بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية:

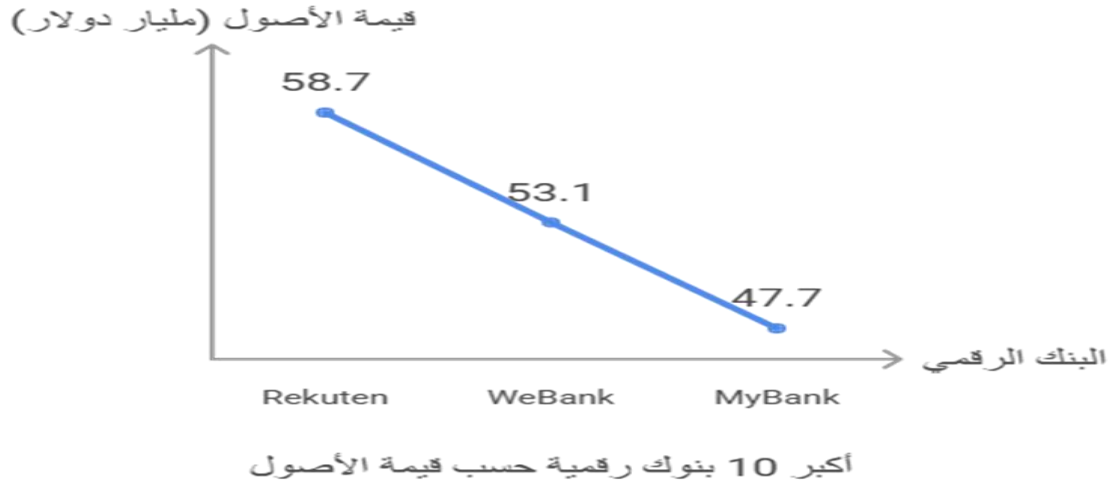
● مستقبل عمل البنوك في ظل تطور عمل شركات التكنولوجيا المالية:

من خلال الازمة 2008 ظهرت الفجوة بين التكنولوجيا المتطورة وبين المستخدمة في البنوك بسبب انشغالها بالتشريعات للحد من الازمة العالمية، وتم استغلال هذه الفجوة من الشركات الغير مصرفية بالاعتماد على التكنولوجيا المالية بتقديم خدمات مالية مستحدثة ولتحقيق إيرادات كبرى، الامر الذي أدى الى إعادة هيكلة البيئة التنافسية للخدمات المالية بشكل جذري، هذا الخطر على البنوك دفع لجنة بازل لإعداد تقرير في اوت 2017 لمواكبة التطور ووضع البنوك التقليدية في 5 سيناريوهات واهم ما جاء فيها:

- السيناريو الأول: أفضل بنك **the better bank** : مفاده قيام البنوك بتبني التقنيات التكنولوجية لرقمنة نفسها والحفاظ على العملاء والخدمات البنكية الأساسية.
- السيناريو الثاني: البنك الجديد **the new bank** : عدم قدرة البنوك التقليدية على رقمنة نفسها، والحل هو بنوك جديدة تقوم على انقاضها والتي تستطيع تبني التقنيات التكنولوجية.
- السيناريو الثالث: البنك الموزع: مفاده الدمج بين البنوك وشركات التكنولوجيا وتقسم الخدمات بين الأطراف والاستعانة بالعديد من مقدمي الخدمات المالية لتقديم خدمات اعلى جودة تحافظ على العملاء.
- السيناريو الرابع: البنك الهابط: يتوقع ان تنجو البنوك وتستفاد من خبرات عمالقة الانترنت والتكنولوجيا المالية وبذلك تحول البنوك الى قنوات مالية تستخدم الذكاء الاصطناعي وظهور ما يعرف بـ **fintech bank**.
- السيناريو الخامس: البنوك الغير متطورة: ويعتبر خطرا على البنوك القائمة حيث تصل بها التكنولوجيا الى تطوير منصات تقدم خدمات مباشرة الى العملاء مثل منصات الإقراض نظير الى نظير تضع العملاء وجها لوجه دون وسيط.¹

¹ زبير بن عامر وآخرون، مستقبل الخدمات التقليدية للبنوك والمؤسسات المالية في ظل ابتكارات شركات التكنولوجيا المالية، مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة، جامعة سطيف 1، مجلد 7، عدد 1، الجزائر، 2022، ص 53-55.

الشكل رقم 17: أبرز البنوك الرقمية حسب قيمة الأصول لسنة 2025



Made with Napkin

المصدر:

- التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات التقليدية من أجل تحقيق شمول مالي مستدام:

الشكل رقم 18: الشراكات بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية وازدياد تمويلات وعروض التكنولوجيا المالية الربع السنوية في ألمانيا 2024-2025



المصدر: <https://fintechnews.ch/fintechgermany/top-fintech-and-banking-trends-2025-in-germany/74939>

- أسباب الشراكة الرئيسية:

تولد مصادر جديدة للدخل.

تعزيز تجربة العملاء وتوفير تطبيقات جديدة للعملاء ونماذج أعمال تجارية جديدة.

خلق فرص بديلة لنماذج أعمال جديدة

تعزيز الثقة التجارية التي توفرها شركات التكنولوجيا المالية.

نمو وزيادة حجم المعاملات، ومن خلال الاستخدام الأفضل لتقنيات التكنولوجيا من طرف شركات التكنولوجيا المالية كتحليل البيانات وبرمجة التطبيقات جعلت المصارف الكبرى تفقد حصتها بسبب تغير ظروف السوق من خلال التطور في القطاع الرقمي وتغيرات سلوك المستهلكين فان التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية استراتيجية فعالة من اجل التحول نحو بنوك رقمية ومساعدتها للحفاظ على حصتها السوقية وعملاءها من المنافسة الحادة التي تفرضها شركات التكنولوجيا المالية والتي تشكل خطرا على البنوك كما ان للبنوك قاعدة عملاء قوية ومن خلال التعاون ستستفيد كذلك شركات التكنولوجيا من توسيع قاعدة بيانات عملاء قوية واخذ شرعيتها في السوق والحصول على راس المال لتعزيز نموها، كما يزيد من ثقة الجمهور.

ويأخذ التعاون عدة استراتيجيات واشكال أهمها:

- التعاون فيما يتعلق بالمنتج (الخدمات المشتركة): ويكون عن طريق تكامل أنظمة شبكة الطرفين مباشرة، او

يعهد البنك التطبيق لشركات التكنولوجيا المالية دون تواجد الأنظمة داخل البنك، او استخدام واجهات التطبيقات البنكية المفتوحة APIs ومنه تتحول البنوك الى منصات للخدمات المالية وتحقق نظام متكامل مع شركات التكنولوجيا المالية.

- البنك كمستثمر او شريك في حاضنات ريادة الأعمال: ويكون استثمار البنك في شركات التكنولوجيا المالية

اما استثمارا مباشرا إذا كانت شركة كبيرة، اما إذا كانت ناشئة يؤسس البنك حاضنات ومسرعات الأعمال لتشجيع الشركات على الابتكار.

- البنك كمؤسس للمشروع (مصنع لشركات التكنولوجيا المالية): حيث يكون البنك فرقا تدرس المشكلات وتقدم الحلول المبتكرة والتكنولوجيا المناسبة وتعرض الأفكار على لجنة مديرين تنفيذيين في البنك ثم الموافقة على تأسيس شركة تكنولوجيا مالية لتنفيذ الأفكار لحل المشاكل المصرفية.¹

4-2: أنواع الخدمات المستحدثة بتدخل التكنولوجيا المالية

من خلال موضوعنا وهو دور التكنولوجيا المالية على تطوير وابتكار خدمات بنكية، تنوع المنتجات وكفاءة العمليات ومنه ظهرت نماذج عدة لخدمات مالية مستحدثة وأكثر ابتكارا ومن أشهر أنواع الخدمات المصرفية التي ساهمت التكنولوجيا المالية في رفع جودتها وتبنيها من قبل البنوك الدولية:

- خدمات الرسائل القصيرة **SMS Banking** : والتي تتيح للعميل متابعة الحركات التي تمت على حسابه، المعلومات الترويجية وكذا مواعيد استلام الخدمة.
- خدمات المصرف الهاتفية (الهاتف المصرفي) **Phone Banking** : خدمات بنكية متاحة عبر الهاتف المحمول من خلال رقم سري يتيح له تنفيذ الخدمات المصرفية المطلوبة، والخصم من حسابه.²
- الانترنت المصرفي **E-Banking** : تتيح قيام العملاء بمعاملاتهم المالية بالدخول الى الصفحة الالكترونية الخاصة بالبنك على الانترنت، تستخدم للتحقق من ارصدة الحسابات والودائع، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال بين الحسابات، تسديد الفواتير، معاملات القروض.
- نهائي نقاط البيع الالكترونية (T.P.V): عبارة عن أجهزة متصلة الكترونيا مع جهاز الكمبيوتر الخاص بالبنك توضع على مستوى المراكز التجارية ومحلات الشراء، تستخدم لدفع مشترياتهم من خلال خصمها من رصيد المشتري لصالح البائع.
- خدمات التلفزيون الرقمي **Pay-TV** : تعد خدمة التلفزيون الرقمي من انجح الوسائل في الاعلام الجماهيري، ويطلق عليه بالتلفزيون التخاطبي لأنه يتيح المراسلة بين العميل ومقدم خدمة الارسال.³

¹ أسماء فلالي وسمية بوصالح، مكانة شركات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الصناعة المالية الإسلامية القائمة، مجلة الميادين الاقتصادية المركز الجامعي-مغنية، مجلد7، عدد1، الجزائر، 2024، ص43-45.

² نصيرة زعاف، مرجع سبق ذكره، ص5.

³ نورة بيري وحسيبة نايلي، محددات تبني العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بمدينة قالمة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة 8ماي1945، مجلد9، عدد1، الجزائر، 2022، ص638.

- **الخدمات المصرفية المفتوحة: Banking APIs** : تعتبر نظام مصرفي حديث تسمح بمشاركة البيانات المالية بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية من خلال موافقة العملاء كما تستخدم لربط حسابات العملاء بين البنوك مثل بطاقات الدفع APIs ومن أهم الخدمات التي توفرها إدارة حسابات متعددة من مكان واحد، تحويل الأموال دون الحاجة للبنك، مقارنة القروض والتأمينات والاستثمارات بسهولة، ومنه فإنها تسهل وصول المعلومات المالية للعملاء وتيسر تبادلها من خلال برمجة تطبيقات منها Application Programming Interfaces¹.
- **البورصات الالكترونية E-Exchanges** : وهي تقنية التداول الالكتروني من خلال تبادل الأوراق المالية الكترونيا على شبكة الانترنت وجميعها مقروءة على شاشة الكمبيوتر تتميز بالسرعة في تنفيذ الصفقات، تلقائية أوامر البيع والشراء، تعزيز الشفافية بالمقارنة.
- **البنوك الافتراضية Virtual Banks** : والتي جاءت من عدة تسميات Electronic Banking, Internet Banking, Home Banking, Self-Service Banking وعبر عنها بعبارة "الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان" وهي نماذج لبنوك حديثة تتيح الخدمات المالية للعملاء من أي مكان والوقت الذي يريده الزبون، والتي تظهر في صور رئيسية هي:
 - **الموقع المعلوماتي**: وهو المستوى الأساسي يقدم فيه البنك معلومات حول برامجه وخدماته البنكية.
 - **الموقع التفاعلي او الاتصالي**: وهو موقع كالبريد الالكتروني للتبادل الاتصالي بين البنك وعملائه يستخدم لتعبئة الطلبات، تعديل معلومات الحسابات.
 - **الموقع التبادلي**: وهو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته في البيئة الالكترونية مع عملائه بالوصول الى حساباته وادارتها².
- **الشيكات الالكترونية E-Checks** : هي بمثابة شيكات تعتمد على وجود وسيط لإتمام العملية بإدخال بيانات الحساب البنكي عبر نظام دفع الكتروني وتحديد التوقيع الالكتروني لكلا الطرفين بتسجيله في قاعدة البيانات.

¹ بن سالم بلال والعجاج فاطمة الزهراء، دور المصرفية المفتوحة في تحقيق الشمول المالي (تجارب دولية)، مجلة دفاتر بواذكس، جامعة تلمسان، مجلد 13، عدد 1، الجزائر، 2024، ص 168.

² لونيبي هدي، أثر استخدام النقود الالكترونية على أداء وفعالية البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية مع الإشارة الى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2024، ص 8-10.

- **البطاقات الذكية ID Cards** : وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تتضمن خلية إلكترونية تحمل كل البيانات المتعلقة بالعمل ويمكن اعتبارها بمثابة محفظة إلكترونية، بطاقة صحية، بطاقة تعريف، تذكرة نقل، كما يمكنها التعرف على الصوت وشبكة العين.¹
- **النقود الإلكترونية E-Money** : هي أموال رقمية مخزنة على أجهزة أو أنظمة إلكترونية كالهواتف، البطاقات، الحسابات السحابية يمكن صرفها باستخدام الإنترنت وهي عبارة عن قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل إلكتروني.
- **خدمات العملة الرقمية (الذهب الإلكتروني، الفضة الإلكترونية، البلاتين والبلاديوم الإلكتروني):**
مثلا E-Gold الذي هو عملة ذهبية رقمية تتيح لمستخدمها الاستثمار في الذهب والمعادن الثمينة ويمكن تحويل العملة الى ذهب إلكتروني، ويؤدي المستخدم التزامه المالي باستخدام أساليب متعددة مثل الشيك المصرفي أو الحوالة البرقية.²
- **المحفظة الإلكترونية E-Wallet** : هي تطبيق أو حساب رقمي تعتمد على تقنية تخزين سحابية لتخزين الأموال رقميا وإجراء المعاملات المالية دون الحاجة لحمل نقدي ويتم ربط حسابات العملاء في البنوك مع محافظهم الرقمية من أجل توثيق وحماية أموالهم كذلك إجراء المعاملات المالية بسهولة والولوج إليها من أي جهاز وفي أي مكان، من أشهر المحافظ الإلكترونية المستعملة في البنوك الدولية Apple Pay, Samsung Pay.³

¹ سعيد محمد سعيد البردويل، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء: دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين، 2015، ص32.

² نادية عبد الرحيم وامين بن سعيد، جريمة تبييض الأموال في ظل رقمنة الخدمات المصرفية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي، عدد10، جزء2، الجزائر، 2017، ص23، 33.

³ يسعد عبد الرحمن وآخرون، دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، مجلد5، عدد1، الجزائر، 2021، ص405، 406.

4-3: نماذج لبنوك عالمية

❖ نموذج لبنك MYBank في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية-جدول رقم 06:

المؤسس:	Khoo Teck Puat
المقر:	31 Kuala Lumpur, Malaysia مايو 1960
راس المال:	5.2 مليار دولار أمريكي
التكنولوجيا المالية المستخدمة:	يعتمد على بنية تحتية تكنولوجية كاملة، ونموذج رائد في الحوسبة السحابية أي، يعتمد على بنية افتراضية بدلا من الخوادم المحلية الداخلية المادية المكلفة، ومنه تتم المعاملات من خلال منصة حوسبة سحابية بحيث تحلل خدمات القروض السجل المالي عبر خوارزميات سحابية لاتخاذ القرار بثواني، وتجنب تعطيل الخدمات في مواسم الاكتظاظ كالأعياد من أشهر الخدمات السحابية المستخدمة: Amazon RDS ،Polar DB ،Aws Shield-

المصدر: <https://twimbit.com/banking-reimagined/mybank>

❖ نموذج لبنك JPMorgan Chase & Co Bank في دمج التكنولوجيا المالية

والخدمات البنكية-جدول رقم 07:

المؤسس:	John Pierpont Morgan
المقر:	1799 New York, UK
راس المال:	686.132 مليار دولار أمريكي
التكنولوجيا المالية المستخدمة:	بنك متعدد الجنسيات للخدمات المالية المصرفية، إطلاق مدفوعات قابلة للبرمجة تستفيد من العقود الذكية ودفاتر الأستاذ الموزعة التي تقلل من التدخل البشري، من بين الخدمات المشهورة تقنية Coin لتحليل الوثائق القانونية، منصة LOXM لتحسين تنفيذ التداول في الأسهم العالمية، Index GPT لتقديم استراتيجيات وإنشاء محافظ استثمارية مصممة للعملاء، وتستخدم العقود الذكية من خلال نظامها Liink لتسريع المعاملات بين البنوك وتنفيذ الصفقات تلقائياً.

المصدر: <https://digitaldefynd.com/IQ/jp-morgan-using-ai-case-study/>

نموذج لبنك **Bank of America** في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية-جدول رقم 08:

المؤسس:	Amadeo Pietro Giannini
المقر:	1998Charlotte, North Carolina, USA
راس المال:	15.7 مليار دولار بحلول الربع الرابع من عام 2025.
التكنولوجيا المالية المستخدمة:	بنك استثماري متعدد الجنسيات وشركة قابضة للخدمات المالية، قامت بالتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية لتطوير خدمات أكثر جودة، من أشهر خدماتها Cash pro أنظمة منصة مصرفية رقمية مصممة لإدارة الخزينة ، Merril Lynch روبوت لإدارة المحافظ الاستثمارية، Erica المستشار الآلي الذي يساعد العملاء في إدارة حساباتهم المالية والرد على استفساراتهم.

المصدر: <https://business.bofa.com/en-us/content/fintech-and-bank-partnerships.html>

❖ نموذج لبنك **Techcombank** في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية-جدول رقم 09:

المؤسس:	رجال اعمال فيتناميين عائدین من روسيا أبرزهم Mr. Ho Hung Anh
المقر:	Vietnam,Hanoi, 1993
راس المال:	20 مليار دولار أمريكي بحلول نهاية عام 2025.
التكنولوجيا المالية المستخدمة:	بنك مساهمة عامة للتكنولوجيا والتجارة فيتنامي مدرج في البورصة ويتداول سهمه في بورصة Ho Chi Minh، أفضل بنك في الفيتنام لعام 2024، أحدث نقلة نوعية للخدمات المصرفية بتبنيه لأبرز تقنيات التكنولوجيا المالية بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي، تعليم الآلة، والبيانات الضخمة بالاستعانة بـ 18000 عالم بيانات،

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

محلل ومهندس وابتكار العديد من الخدمات المستحدثة أشهرها: Techcombank Mobile : الذي يقدم 52 مليون نصيحة مالية مخصصة لأكثر من 4 ملايين عميل. TCInvest تطبيق: لتمكين العملاء من تداول السندات والمشتقات وفتات الأصول الأخرى الكترونياً، بلغ متوسط زيارة التطبيق 14,8 مليون زيارة شهرياً خلال 2024.	
---	--

المصدر: <https://techcombank.com/en/information/updates/techcombank-ushers-in-a-new-era-of-ai-powered-banking-at-its-first-ever-techcombank-keynote>

❖ نموذج لبنك الإمارات دبي الوطني ENBD في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية-جدول رقم 10:

المؤسس:	Shane Nelson
المقر:	الإمارات العربية المتحدة-دبي-2007
رأس المال:	1.72 مليار دولار أمريكي
التكنولوجيا المالية المستخدمة:	أكبر بنك إماراتي نتيجة لاندماج بنك الإمارات الدولي وبنك دبي الوطني، يستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل مخاطر الائتمان والمخاطر السيبرانية، من أشهر خدمات التكنولوجيا المالية عالية الجودة التي يوفرها: -التعاون مع شركة TeamSec لخدمات التوزيع الإلكترونية.

- يوفر أكثر من 200 خدمة رقمية عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف عبر تطبيق ENBDX. - Smart Pass: وهي إحدى ميزات الأمان المصرفية الرقمية كبديل لرموز الرسائل القصيرة من خلال رمز التعريف Pin.	
--	--

المصدر: <https://www.emiratesnbd.com/ar/accounts>

❖ نموذج **Alrajhi Bank** مصرف الراجحي في دمج التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية-

جدول رقم 11:

المؤسس:	عبد الله بن سليمان الراجحي
المقر:	السعودية-الرياض-1957
رأس المال:	11 مليار دولار أمريكي
التكنولوجيا المالية المستخدمة:	- مصرف إسلامي سعودي يركز على استراتيجية 'مصرف المستقبل' الذي تهدف إلى التحول الرقمي الشامل، احتل المرتبة الأولى بتقييم 7,4 في مجال الخدمات المصرفية الرقمية لسنة 2023، وبلغ عدد المستخدمين 80% من إجمالي المستخدمين. - يستخدم البنية السحابية وتحليل البيانات الضخمة لكشف الاحتيال، من أشهر الخدمات المستحدثة التي يقدمها:

- يوفر أكثر من 300 منتج رقمي، يدعم الأوامر الصوتية وتصحيح الحوالات الخاطئة عبر QR. - محافظ رقمية لتداول الذهب عبر تطبيقات الكترونية، الاستثمار في شركة دراهم لتعزيز الخدمات المصرفية المفتوحة.	
--	--

المصدر:

https://www.alrajhibank.com.sa/r23/ar/business_in_perspective/digital_footprint_and_technology_transformation.html#:~:text=D9%88%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D9%85%20%D9%85%D8%B3%D8%B1%D9%81%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A7%D8%AC%D8%AD%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%20%D8%A8%D8%AA%D8%B5%D9%86%D9%8A%D9%81%D9%87%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9%20%D9%88%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85%20%D8%A9%D8%AC%D8%B1%D8%A8%D8%A9%20%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%A1%20%D9%81%D8%A7%D8%A6%D9%82%D8%A9

4-4: واقع الجزائر في تبني التكنولوجيا المالية

من خلال التغيرات الجذرية التي جاءت بها النصوص القانونية أهمها قانون النقد والصراف من اجل التحول في البيئة المصرفية:

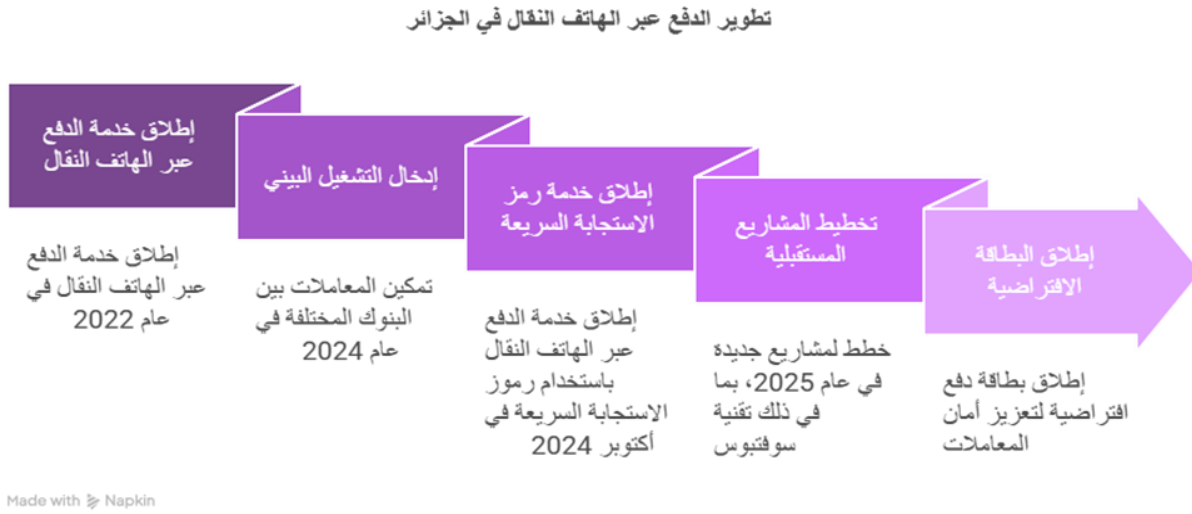
❖ حسب القانون النقدي والمصرفي رقم 23-09 المؤرخ في 21 جوان 2023: والذي أكد في مواده

حول رقمنة القطاع النقدي والمصرفي من خلال المادة 02-المادة 163:

- التأكيد على ضرورة الاعتماد على الوسائل التكنولوجية من خلال رقمنة المدفوعات وإدخال الشكل الرقمي للعملة النقدية المتمثلة في الدينار الرقمي E-DZD.
- انشاء لجنة الاستقرار المالي والحث على تعزيز الشمول المالي في البيئة النقدية والمصرفية.
- العمل على اعداد استراتيجيات وطنية لتطوير وسائل دفع جديدة متمثلة في العملة الالكترونية ورخص للبنوك الرقمية، لتعزيز المعاملات البنكية والشمول المالي.¹

¹ قانون رقم 23-09 مؤرخ في 3 ذي الحجة عام 1444 الموافق 21 يونيو 2023، يتضمن القانون النقدي والمصرفي، المنشور في العدد 43 من الجريدة الرسمية بتاريخ 27 يونيو 2023، ص02، ص24.

الشكل رقم 19: تطوير الدفع عبر الهاتف النقال في الجزائر للفترة 2022-2025



المصدر: <https://www.aps.dz/ar/economie/168336-2024-09-16-13-22-43>

❖ التحضير لقانون المالية 2025 وتطوير وسائل الدفع الالكتروني: في صلب اجتماع تنسيقي في وزارة المالية

ترأسه وزير المالية لعزیز فايد وضم المديرين العاميين والمركزيين بالوزارة وتضمن عدد من المحاور أهمها تطوير وسائل الدفع الالكتروني ومن الأسباب الرئيسية تنويع وسائل مكافحة الاقتصاد الغير الرسمي، وكذا عصنة الاقتصاد الوطني وتشجيع الشمول المالي.¹

❖ قانون المالية 2025: حسب المادة 207: "ابتداء من تاريخ صدور هذا القانون، يتم دفع كل المبادلات

المذكورة ادناه بوسائل الدفع الغير النقدية عن طريق القنوات البنكية والمالية:

- المعاملات العقارية للأموال المبنية والغير مبنية.
- عمليات البيع المحققة من طرف الوكلاء وموزعي السيارات والاليات والتجهيزات الصناعية.
- شراء اليخوت وسفن النزهة.
- اكتتاب عقود التأمين الاجبارية.

تحدد كفاءات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم.²

¹ <https://www.aps.dz/ar/economie/163955-2025>

² قانون رقم 08-24 مؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1446 الموافق 24 نوفمبر سنة 2024، يتضمن قانون المالية، الجريدة الرسمية الجزائرية لسنة 2025، العدد 84، ص 6.

❖ **التعليمة رقم 01-25 المؤرخة في 2 مارس 2025 المتعلقة بشروط الترخيص بتأسيس واعتماد بنك**

ومؤسسة مالية والصادرة من طرف بنك الجزائر: تضمنت التعليمة في موادها وصف موجز للأنظمة الخاصة

حسب الأطر التنظيمية سارية المفعول وقد تضمن تفعيل ما يلي:

● **Firewall الحزام الناري** : يعد مكونا أساسيا في البنية التحتية الأمنية لشركات التكنولوجيا المالية يعمل من

خلال دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، يلعب دورا حاسما في حماية البيانات المالية الحساسة

والامتثال للوائح والتنظيمات، يراقب حركة المرور الصادرة من الشبكة ويعمل كحاجز بين الشبكة الداخلية

وحركات المرور الخارجية لمنع الهجمات الإلكترونية وتوجد عدة أنواع أهمها :

- جدران الحماية التي تعمل بفلتر الحزم Packet-Filtering Firewalls.

- جدران الحماية من الجيل التالي Next-Generation Firewalls – NGFW.

- جدران الحماية التي تفلتر البروكسي Proxy Firewalls.

● **نظام البنوك الأساسية Core Banking System**: يعتبر جزءا أساسيا من التكنولوجيا المالية والعمود

الفكري للتحويل الرقمي في القطاع البنكي، يعد برنامجا تستخدمه البنوك لتقديم خدمات إلكترونية كالدفع

الإلكتروني Digital Banking، يدعم الخدمات المصرفية المفتوحة Open Banking، يستخدم تحليل

البيانات لإدارة المخاطر ومنح الائتمان من بين أشهر الأنظمة التي يستخدمها Temenos T24،

Oracle FLEXCUBE.

● **نظام LCB-FT: Loan Core Banking – Financial Technology** نظام متخصص في

إدارة القروض والتمويل داخل البنوك والمؤسسات المالية، يعتمد على خوارزميات الذكاء الاصطناعي، التعلم

الآلي والبيانات الضخمة، يدعم الخدمات المالية الرقمية كالعقود الذكية والتوقيع الإلكتروني E-Signature،

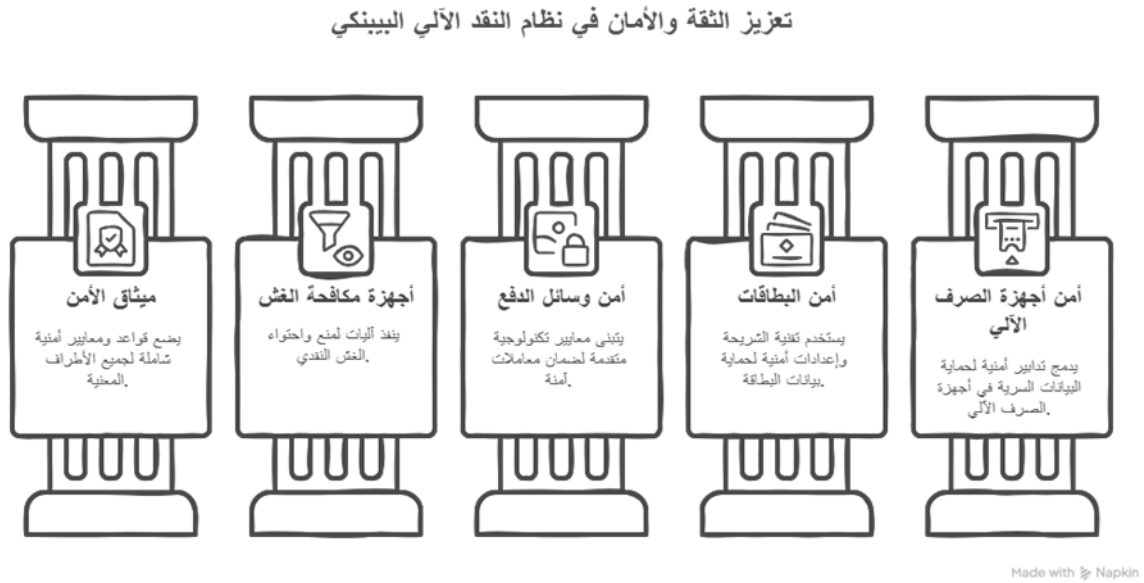
الإقراض عبر الهاتف المحمول Mobile Loan Processing، منصات الإقراض الرقمي Digital

Lending Platforms، يتوافق مع لوائح البنوك المركزية مثل SAMA في أوروبا وتطبيق معايير مكافحة

غسل الأموال مثل GDPR¹.

¹ التعليمة رقم 01-25 المؤرخة في 2 مارس 2025 المتعلقة بشروط الترخيص بتأسيس واعتماد بنك ومؤسسة مالية والصادرة من طرف بنك الجزائر، ص من 01-05.

الشكل رقم 20: تعزيز الثقة والأمان في نظام النقد الآلي البنكي



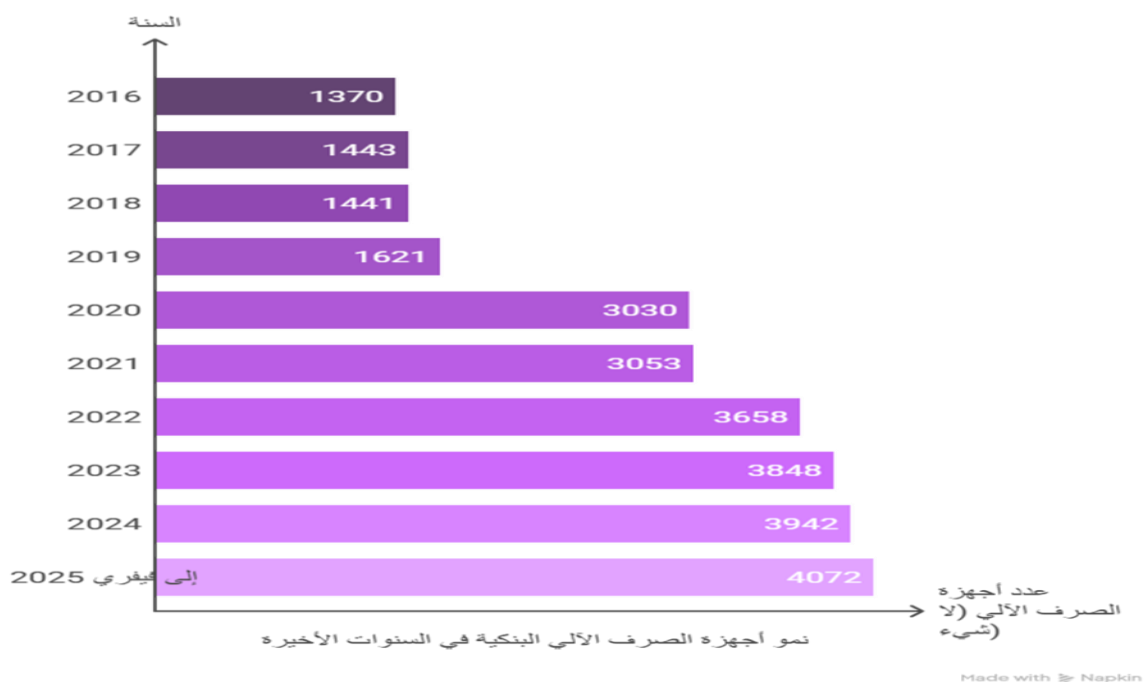
المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/acteurs/reseaux-de-paiement-internationaux>

❖ 2025 ستكون سنة التكنولوجيا المالية بامتياز ومحطة مفصلية في التحول نحو الدفع الرقمي:

- هذا ما أكد عليه وزير الاقتصاد والمؤسسات الناشئة والمؤسسات المصغرة نور الدين واضح 30 جانفي 2025، من خلال المشاورات بين وزارتي التجارة الداخلية وضبط السوق الوطنية والبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، كما تعمل مصالحه مع بنك الجزائر وكافة المؤسسات المالية لتشريع اصدار النصوص القانونية الخاصة عبر وسائط الدفع الالكتروني مع تعزيز بيئة الابتكار بإنشاء اطر تجريبية.¹

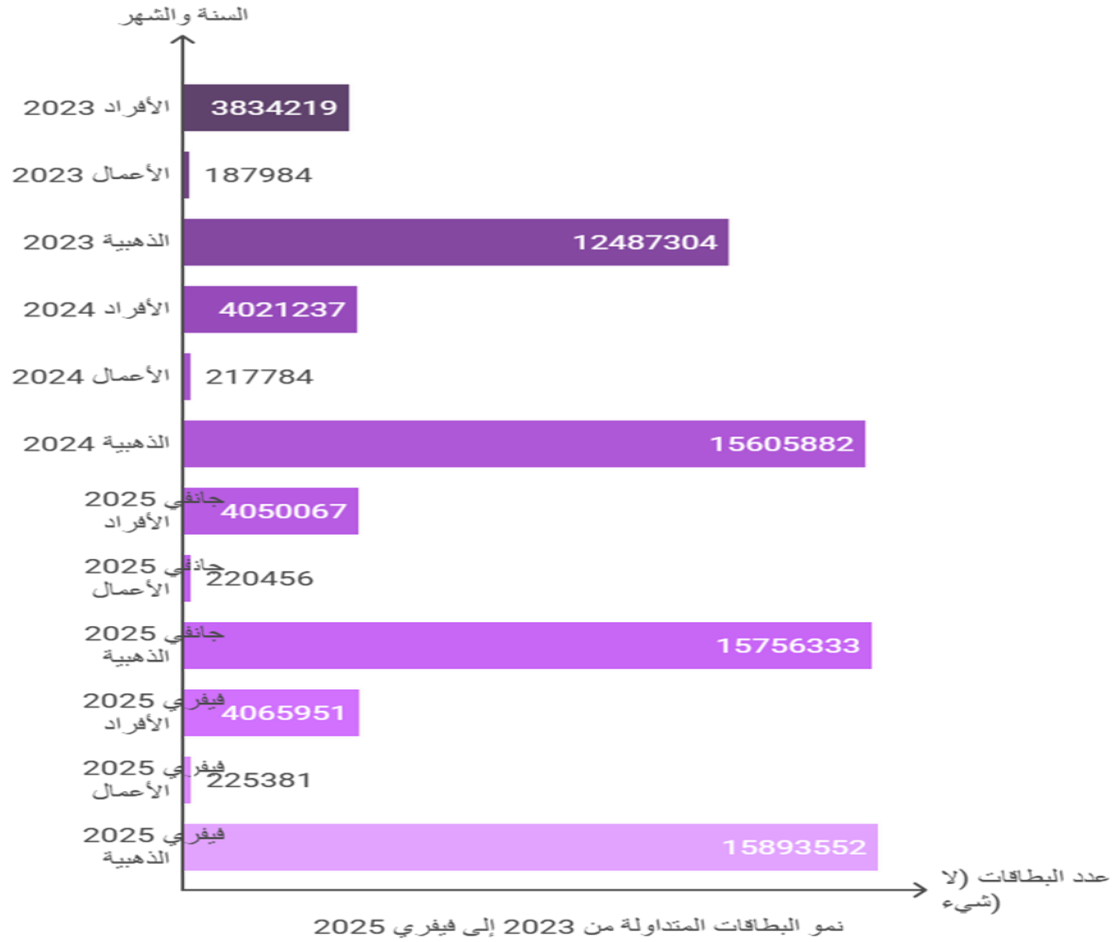
¹ <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/174842-2025>

الشكل رقم 21: العدد الإجمالي لتوزيع أجهزة الصراف الآلي للفترة 2016-2025



المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe>

الشكل رقم 22: عدد البطاقات البنكية الالكترونية المتداولة خلال الفترة 2023-2025



المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/cartes>

- وقد اعتبر ان قانون المقاول الذاتي **Freelancer** أحد اهم الإنجازات في تحقيق الشمول المالي خاصة وان عشرات الالاف من الشباب استفادوا من الخدمة، كما أكد ان مصالحه تعمل على توفير صيغ تمويلية لتسهيل نشاط المقاول الذاتي مستقبلا.¹

1

الفصل الأول: الادبيات النظرية للدراسة

- كما تحدث خلال مداخلته ضمن فعاليات القمة الثالثة للتكنولوجيا المالية والتجارة الالكترونية واكد على تعزيز التجارة الالكترونية وتحيين الإطار القانوني لهذا النشاط.¹

❖ الجزائر تعيد رسم المشهد المصرفي بإطلاق إطار تنظيمي للبنوك الرقمية-بحسب وكالة الانباء 02-25-2025:

- أصدر بنك الجزائر أطارا تنظيميا جديدا يحدد شروط تأسيس وتشغيل البنوك الرقمية وقد وقع محافظ بنك الجزائر صلاح الدين طالب أكتوبر الماضي 2024 على توحيد هذه الشروط وصدورها في العدد 77 من الجريدة الرسمية للنظام رقم 04-24 وقد تضمنت الشروط ما يلي:²
- عدم السماح للبنوك الرقمية العمل كفروع لبنوك اجنبية.
 - الزامية مشاركة بنك الجزائر: لامتلاكه على الأقل 30% من راس المال ويتمتع بخبرة مصرفية.
 - تأسيس مقر اجتماعي محلي: بحيث يكون للبنك الرقمي مقر في الجزائر مخصص للعمليات الإدارية ومعالجة شكاوى العملاء.
 - تحديد سقف المساهمة الفردية: بحيث لا يجوز امتلاك أكثر من 30% من راس المال لكل مساهم لتعزيز التنوع المالي.
 - نسخة للمنصة التابعة للبنك: يشترط ان تكون المنصة الرقمية ونسخها الاحتياطية موجودة داخل البلد لضمان حماية البيانات واستمرارية العمليات.
 - ممارسة البنوك الرقمية لجميع الأنشطة المصرفية في الإطار الذي يسمح به القانون الجزائري.
 - الحصول على ترخيص التأسيس لبنك رقمي من المجلس النقدي والمصرفي، والموافقة النهائية من طرف محافظ بنك الجزائر.³

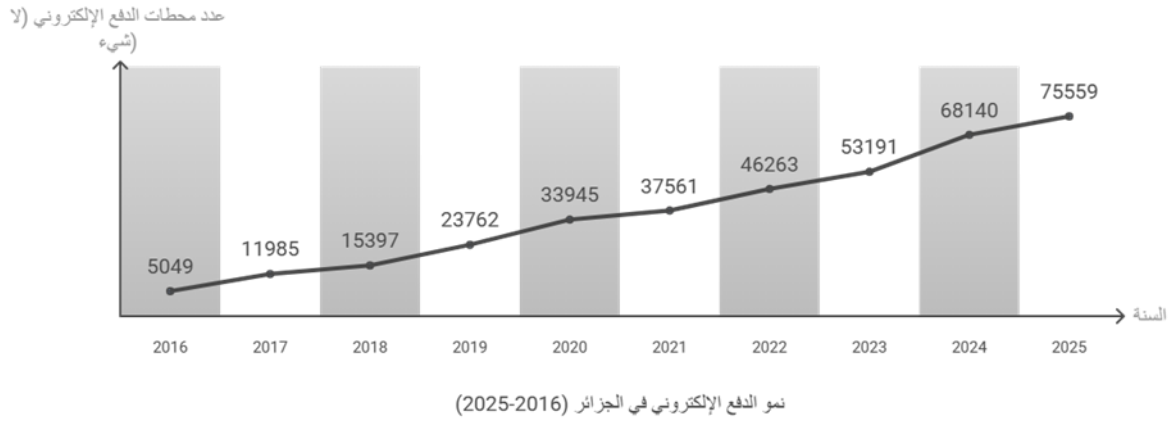
¹ <https://www.awracs.com/%D9%88%D8%B2%D9%A%D8%B1%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9-2025-%D8%B3%D8%AA%D9%83%D9%88%D9%86-%D8%B3%D9%86%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88>

² <https://www.awras.com/%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%AF-%D8%B4%D8%B1%D9%D8%B7-%D8%AA%D8%A3%D8%B3%D9%8A%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D9%B1%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A>

³ <https://www.awras.com/%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%A8%D8%AF-%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7-%D8%AA%D8%A3%D8%B3%D9%A8%D8%B3-%D8%A7%D9%A4%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D8%A7%D9%A4%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%A8%D8%A9-%D9%B1%D9%BA-D8%A7%D9%84%D8%A>

- ❖ قمة الجزائر للتكنولوجيا المالية والتجارة الالكترونية 2025 منصة لتعزيز الابتكار الرقمي في شمال افريقيا والعالم العربي بتاريخ 21-12-2024: بالتركيز على مستقبل العملات الرقمية وحلول الدفع الالكتروني في جدول اعمال القمة، تعزيز مكانة الجزائر كمركز إقليمي هام في التكنولوجيا المالية، وكذا تجميع الأهداف الاستراتيجية من قبل أبرز الخبراء والمبتكرين في المجال واهم ما ورد تطبيقه:
- تبني التقنيات الحديثة للتكنولوجيا المالية في تطوير النظام المالي.
 - تبني وتطوير حلول الدفع الالكتروني، الخدمات المصرفية الرقمية، العملات الرقمية وتعزيز الامن السيبراني في المعاملات المالية.¹

الشكل رقم 23: نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني للفترة 2016-2025



المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe>

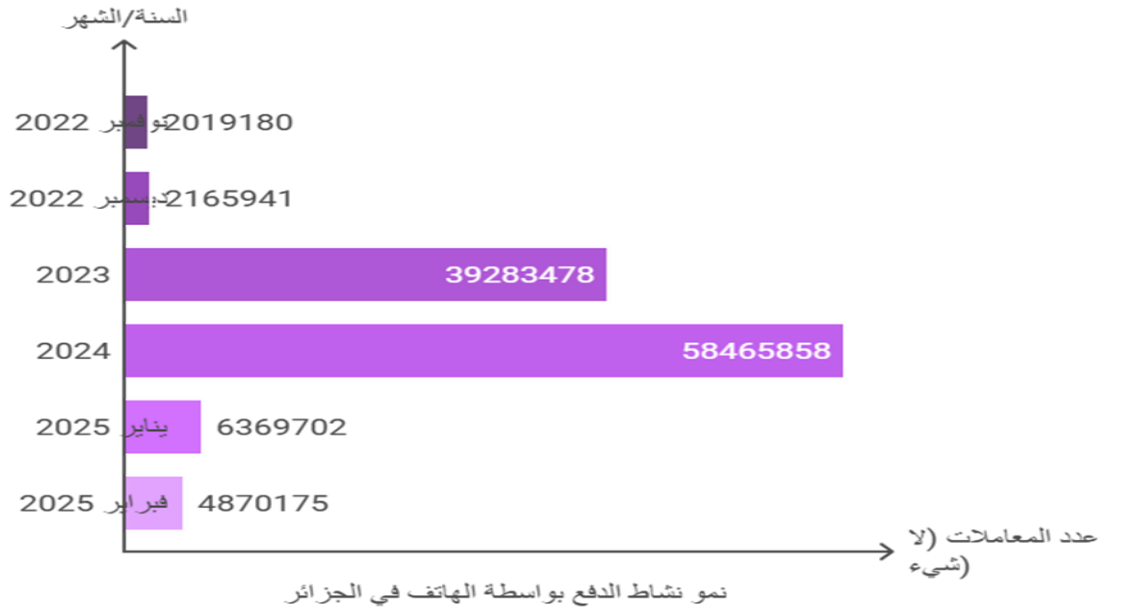
- توفير منصة لتبادل المعرفة بين الشركات الناشئة الكبرى ورواد الاعمال في مجال التجارة الالكترونية لرفع افاق الابتكار والنمو الاقتصادي.
- تأطير استراتيجيات التجارة عبر الانترنت ومستقبل منصات التجارة الالكترونية.²

¹ <https://elmaouid.dz/%D9%82%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D9%84%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA>

² <https://elmaouid.dz/%D9%82%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D9%84%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA>

- ❖ الشمول المالي: الجزائر تحقق نتائج مشجعة في مجال الخدمات المالية والتغطية البنكية: من خلال ما أكدته وزير المالية لعزیز فايد خلال افتتاح يوم اعلامي حول الشمول المالي المنظم من طرف جمعية البنوك والمؤسسات المالية 2025-04-27 بحيث افاد ان عدد الوكالات البنكية ارتفع الى 1734 وكالة بنهاية 2023، ووجود 6500 نقطة بيع لمؤسسات التأمين، ارتفاع عدد الحسابات الادخار 12 مليون بنهاية 2023 وارتفاع الموارد المحصلة من البنوك الى 14,917 مليار دج.
- ودعوته الى تعزيز استخدام الوسائل الحديثة الرقمية والذكاء الاصطناعي من اجل تطوير جودة المعاملات المالية، إضفاء الشفافية وتحقيق الشمول المالي والتنمية الاقتصادية.¹

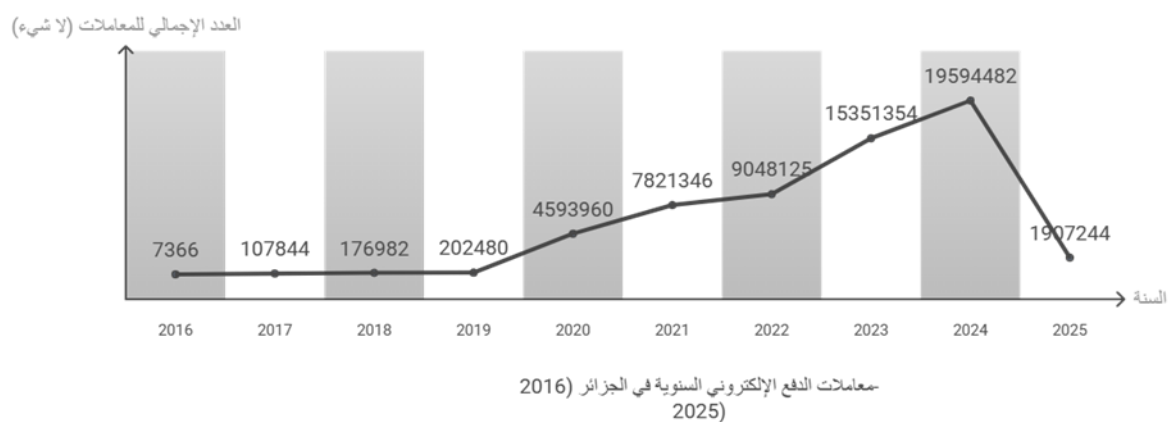
الشكل رقم 25: نشاط الدفع بواسطة الهاتف للبنوك الجزائرية للفترة 2016-2025



المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-par-mobile>

- العمل على تفعيل مجال التسويق والاتصال لشرح المنتجات المالية والترويج لها باشتراك وسائل الاعلام والاتصال تلعب دورا محوريا لإيصال المعلومة.

الشكل رقم 26: نشاط الدفع عبر الانترنت للبنوك الجزائرية للفترة 2016-2025



Made with Napkin

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>

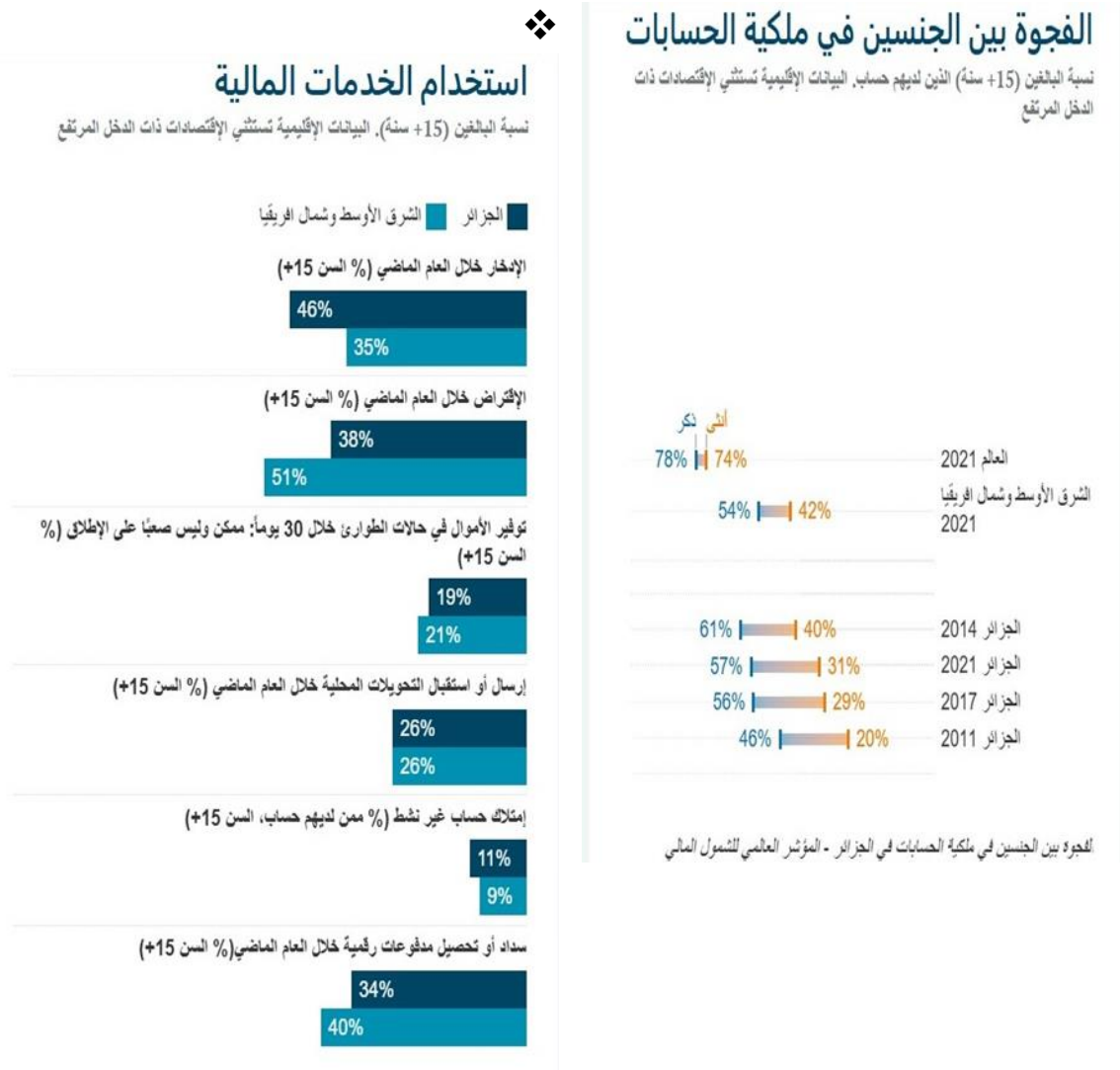
الشكل رقم 27: نشاط السحب على الجهاز النقدي في البنوك الجزائرية من الفترة 2016-2025



Made with Napkin

المصدر: <https://www.aps.dz/ar/economie/161038-2024-04-25-13-37-03>

الشكل رقم 28: استخدام الخدمات المالية والفجوة بين الجنسين في ملكية الحسابات بين الجزائر، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لسنة 2021



المصدر: الموقع الرسمي للشمول المالي <https://www.findevgateway.org/ar/country/alshmw-almaly-fy-alizayr>

- ❖ بنك التنمية المحلية BDL في قلب قمة الجزائر للتكنولوجيا المالية والتجارة الإلكترونية: المنعقد من 30 جانفي الى 1 فيفري 2025 في المركز الثقافي في المسجد الأعظم بالجزائر والذي قام بعرض الحلول الرقمية التي يتبناها البنك ومن بين الخدمات الرئيسية التي يقدمها:
- طلب التمويل عبر الانترنت لتسهيل الوصول الى القروض.
 - فتح الحسابات عن بعد.
 - شراء أسهم البنك عبر الانترنت في إطار عملية فتح رأسمال البنك.¹

¹ <https://www.bdl.dz/ar/%D8%A8%D9%86%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D9%82%D9%84%D8%A8-%D9%82%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1>

❖ رقمنة البنك الوطني للإسكان يعتزم التزود بنظام معلومات بنكي جديد: بتطبيق نظام Core

Banking System – CBS: وقد أكد السيد بلعياط في مجلته المشيدون انه مشروع يتطلب

موارد ومهارات بشرية عالية، وقد حصل البنك بنهاية شهر فبراير الماضي على شهادة تصنيف-Up

time Tier III Design ذات المعايير المعترف بها عالميا فيما يتعلق بالأداء الشامل لمراكز البيانات.

- كما أكد ان سوق البرمجيات البنكية وصل حجمه الى 19,9 مليار دولار عام 2025 وقد يصل بحلول 2032 الى 59,6 مليار دولار.¹

¹ <https://www.aps.dz/ar/economie/178275-2025-04-11-15-01-59>

خلاصة الفصل الأول:

من خلال التطرق الى اقسام هذا الفصل يتضح ان الاقتصاد العالمي قد تعرض لتحولات متسارعة وعميقة كانت سببا في ميلاد اقتصاد رقمي قائم على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسبب التعامل المتزايد في أسواق راس المال وتغير طبيعة الوساطة المصرفية بسبب الركود الاقتصادي وتواضع معدلات النمو داخل الدول الصناعية مما اضطر البحث عن الربح خارج مجال الإنتاج العيني وقد تحولت الى مجال وساطة الخدمات المالية وتكريس ما يسمى بالصرافة الشاملة Universal Banking من خلال تكوين وإدارة محافظ الأوراق المالية للعملاء، الاستشارات المالية والتمويل التاجيري.

-الاتجاه نحو الاندماج في البنوك في ظل العولمة وزيادة الميزة التنافسية ولذا اتجهت المصارف الى الاندماج الذي دفع المصارف على توفير حزمة متكاملة من الخدمات المالية بطرق تكنولوجية متطورة وتكاليف منخفضة.

-تطوير وتوسيع الخدمات الالكترونية والتي اعتبرت المصارف من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا المعلومات التي لم تكن متواجدة لولا الثورة التكنولوجية TechRev وتبعاتها المتلاحقة من خلال الصراف الالي، البطاقات الائتمانية برمجيات الاتصالات والتي ساعدت هذه التكنولوجيات على هندسة عملياتها الإدارية.

-تحرير التجارة في الخدمات المالية وقد حققت التجارة الدولية زيادة في الخدمات المالية مما أتاح للبنوك الأجنبية تقديم خدماتها في الأسواق المحلية، وقد أصبح التعاون في الخدمات المالية ضرورة فرضتها الظروف والمصالح الدولية المشتركة.

من خلال عرض النتائج المتوصل اليها من تحليل الأسس النظرية حول الموضوع الى جانب دراسة تحليلية مقارنة بين الإمكانيات الدولية والواقع الجزائري من خلال عناصر المطلب الرابع، نستنتج ان للتكنولوجيا المالية وهي الجزء الذي تخصصت فيه الدراسة الحالية، قد برزت كأداة محورية أحدثت ثورة في نماذج العمل البنكي على مستوى العالم ككل وتأثيرا جوهريا للخدمات المالية، وعليه هذا التحول الرقمي لم يغيّر فقط طريقة تقديم الخدمات، بل أعاد تشكيل العلاقة بين البنك والعميل، مما يتطلب إعادة نظر في كيفية تقييم وتحسين جودة الخدمة في ظل البيئة الرقمية الجديدة.

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد الفصل الثاني:

بعد ما تطرقنا للجانب النظري الذي تناول العلاقة النظرية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات في القطاع البنكي، والتطورات الحاصلة في الصناعة البنكية في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة، انطلاقاً من هذه الأسس العلمية الراسخة، تم تخصيص هذا الفصل لعرض أبرز الدراسات السابقة حول الموضوع الذي يعد من أهم المواضيع في الوقت الحالي على الصعيد الاقتصادي، تتمثل الأهمية من استعراض الدراسات تحليل نماذج دولية مختلفة حيث تم استهداف أهم الدول الرائدة في تبني التكنولوجيا المالية للرفع من جودة الخدمات وتحسين الأداء البنكي، ومن أجل ذلك تم تقسيم الفصل على النحو التالي:

المبحث الأول: تضمن دراسات تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية في البنوك الدولية (آسيوية، أمريكية، أوروبية).

المبحث الثاني: تضمن دراسات تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية في بنوك العالم العربي (الشرق الأوسط، شمال إفريقيا)، مع عرض دراسات سابقة على مستوى البنوك الجزائرية.

المبحث الثالث: تضمن المبحث تحليل الدراسات وإبراز أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا الحالية وما أفادته الدراسة في الكشف عن الثغرات والنقاط التي لفتت الدراسة الحالية لمعالجتها.

المبحث الأول: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية في البنوك الدولية

سيتم التطرق في هذا المبحث الى الدراسات الاسيوية الحديثة حول تأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية على مستوى بنوك مختلف البلدان الاسيوية التي تعتبر الأكثر ابتكارا في دمج تقنيات التكنولوجيا المالية مع الخدمات البنكية بسبب الدعم الحكومي كالصين، الفيتنام، اندونيسيا وماليزيا التي طورت تشريعا خاصا بالتكنولوجيا المالية الإسلامية، ودراسات على مستوى بنوك مختلف البلدان الأوروبية والأمريكية التي تعد نموذجا للاستقرار المالي والموازنة بين الابتكار التكنولوجي واللوائح لتنظيمية للرفع من جودة الخدمات في القطاع البنكي وتعزيز تجربة العملاء من خلال نماذج للولايات المتحدة الأمريكية، سويسرا، استراليا، أوكرانيا.

المطلب الأول: الصدارة الاسيوية في الدمج بين التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

1-دراسة لـ **Hongjin Chen (2025)**¹، بعنوان تأثير التكنولوجيا المالية على قطاع الخدمات المصرفية التقليدية واتجاهات التطور المستقبلي-الصين:-

هدف الباحث الى دراسة التأثير الهائل على الخدمات البنكية بإدخال تقنيات التكنولوجيا المالية، وتبسيط الضوء على التعاون الحالي القائم على التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية، وكيف تواجه البنوك التي لاتزال تقدم خدمات تقليدية التنافس والحفاظ على حصتها السوقية، من خلال دراسة بيانات بنوك عدة من الصين خلال الفترة 2025 وتحليل موضوعي للأبحاث المتعلقة بالموضوع، توصل الباحث ان التكنولوجيا المالية ساهمت في تحويل الخدمات المصرفية التقليدية الى خدمات الكترونية ذكية مثل الإقراض عبر الأنترنت، خدمة عملاء ذكية من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي مثل **Shanghai Huarui Bank**، رفع الكفاءة وتقليل التكاليف باستخدام الحوسبة السحابية، خدمات مصرفية مفتوحة من خلال التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وبالتالي تحقق ميزة تنافسية بالتفوق على البنوك التقليدية.

¹ Hongjin Chen, The Impact of Fintech on Traditional Banking Industry and Future Development Trends, HBEM Journal, Vol 49, Issue EMSD 2024, Canada, 2025, P 191-197.

2-دراسة ل Wee Meng Yeo وآخرون (2025)¹، بعنوان التكنولوجيا المالية والتنمية المالية وكفاءة العمل المصرفي: أدلة من البنوك التجارية الصينية:

هدف الباحثون الى دراسة أثر التكنولوجيا المالية على كفاءة القطاع المصرفي، وتبيان ان تطور التكنولوجيا المالية شكل من اشكال الابتكار التكنولوجي في القطاع المصرفي الصيني، وكيف أدى الى ظهور بنوك رقمية تقدم خدمات مصرفية مستحدثة وأكثر جودة بالاعتماد على مجموعة من البنوك التجارية الصينية خلال الفترة 2011 حتى 2020، والاعتماد على منهجية من مرحلتين:

مرحلة 1: تم تحليل الكفاءة عن طريق DEA لأنها مرنة ولا تحتاج لتحديد نموذج رياضي مسبق، وإضافة مؤشر Malmquist لتحسين وقياس الكفاءة، ومعالجة القيم المتطرفة من خلال Resampling .

مرحلة 2: استخدام الانحدار المتقطع Truncated Regression لمعالجة مشكلة التحيز في تقديرات الكفاءة.

ومن خلال النتائج وتفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، قد ساهم تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية المقدمة بأقل التكاليف ومرونة أكبر واضفت لا مركزية عليها بسبب دمج البنوك مع شركات التكنولوجيا المالية والتحول الى بنوك رقمية تقدم خدمات مستحدثة مثل منصات افتراضية تتمتع بالميزة التنافسية أشهرها: Webank, Alipay, Ant Finance ، وبدوره ساهم هذا التأثير في بروز الصين كقائد عالمي في ابتكارات التكنولوجيا المالية.

3-دراسة ل Shangjie Li (2024)²، بعنوان تطور الخدمات المصرفية التقليدية في الصين في ظل ثورة التكنولوجيا المالية-الصين-:

هدف الباحث في ورقته البحثية الى تبين اسباب ثورة التكنولوجيا المالية، واثار تطورها على القطاع البنكي الصيني، ومحاولا اقتراح حلول لدمج تقنياتها لحل المشاكل والتحديات التي تواجه القطاع البنكي في الصين، ومن خلال مراجعة

¹ Wee Meng Yeo And others, Fintech, financial development and banking efficiency:evidence from Chinese commercial banks, The European Journal of Finance, University of Glasgow, Vol 31, Issue 6, UK ,2025, P 1-42.

² Shangjie Li, Traditional Banking Evolution in China Amidst the Fintech Revolution, Proceedings of the 3rd International Conference on Business and Policy Studies, University of Newcastle upon Tyne, Vol 75, Issue3, No 20241700, UK, 2024, P 228-230.

الادبيات الحالية حول التكنولوجيا المالية والاعتماد على البيانات من المصادر الحكومية الموثوقة ، بما في ذلك المقابلات النوعية ونتائج الاستطلاعات، تم التوصل الى ان التكنولوجيا المالية ساهمت في رفع راس المال والانفتاح على الصناعة المصرفية بسبب تحسين جودة الخدمات البنكية، والتي تتمثل في مواجهة تحديات دمج الشركات في أنظمة المقاصة بالاعتماد على تقنية سلسلة الكتل، وكذا تحسين نظام التصنيف الائتماني من خلال الذكاء الاصطناعي وتعليم الآلة.

4-دراسة ل Ayman Abadlmajeed Alsmadi وآخرون (2023) ¹، بعنوان تحول الخدمات المصرفية ودور التكنولوجيا المالية -ماليزيا-:

هدف الباحثون الى دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات البنكية الماليزية، ودراسة كيف ساهمت في التحول الهائل للخدمات المقدمة التقليدية الى خدمات ذكية، باتباع منهج البحث النوعي، المنهج الاستقرائي والاستنتاجي، ومع جمع البيانات من الفترة 2018 حتى 2023 وتحليل الوثائق الرسمية والأبحاث ذات صلة، تم التوصل الى ان التكنولوجيا المالية تلعب دورا هاما في التأثير وتطوير خدمات مصرفية مبتكرة مقدمة في البنوك الماليزية، بالإضافة الى السعي من اجل نشر خدمات التكنولوجيا المالية مثل برنامج Jan Dhan Yojana، منصة Malaysia Stack، و Bold Finance اكبر مزودي خدمات الدفع في ماليزيا.

5-دراسة ل محمد مراد وسهيل احمد (2023) ²، بعنوان تحويل الخدمات المالية: تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تبني العملاء-باكستان-:

هدف الباحثان الى دراسة كيفية دمج وتبني التكنولوجيا المالية لدعم وإصلاح القطاع البنكي في باكستان، وكيفية الحفاظ على المكانة السوقية وتحسين خدمة العملاء من خلال تقديم خدمات أكثر ابتكارا، ومدى تقبلهم للخدمات القائمة على التكنولوجيا المالية، طبقت الدراسة على موظفي البنوك الباكستانية، واعتماد منهج البحث الكمي، ومن خلال برنامج SPSS، أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين ابتكارات Fintech وتقبل عملاء القطاع البنكي الباكستاني للخدمات المبتكرة التي تقدمها وتبنيها نتيجة استشارهم للثقة، الأمان، والاستجابة

¹ Ayman Abadlmajeed Alsmadi And others, Banking Services Transformation and Financial Technology Role, Information Sciences Letters, Al-Zaytoonah University of Jordan, Vol 12, Issue1, Jordan, 2023, P 315-320.

² Muhammad Murad, Brig Sohail Ahmad, Transforming Financial Services : The Impact of FinTech Innovation on the Customer Adoption, Journal of Financial Technologies (FinTech), Inclusion and Sustainability, Universiti of Utara, Vol 2, Issue 1, Malaysia ,2023, P 87-96.

السريعة، وهذا ما يبرز ان للتكنولوجيا المالية أهمية في الحفاظ على القدرة التنافسية وتحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة للقطاع البنكي في باكستان.

6-دراسة ل Parminder Varma وآخرون (2022)¹، بعنوان تحليل موضوعي لتأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية-الهند:-

هدفت الدراسة الى اظهار التغيير الجذري الذي ساهمت به التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي وتحويل الخدمات البنكية مع التركيز على تقنية سلسلة الكتل، وعلى الرغم من كل الميزات التي حققتها التكنولوجيا المالية في تحسين الصناعة المصرفية كاستخدام التعليم الالي، الواقع الافتراضي المعزز، سلسلة الكتل لكن توجد اثار سلبية كاعتماد المفرط عليها، ومخاطر اختراق البيانات، تم دراسة التعاون بين البنوك وشركة التكنولوجيا المالية للتخفيف من هذه الاثار، ومن خلال التحليل الموضوعي الشامل ومراجعة الأبحاث ذات صلة، تم التوصل الى انه وخاصة بعد جائحة كورونا اصبح للتكنولوجيا المالية تأثير كبير على الأداء المصرفي من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، تعزيز تجربة العملاء، ومع تطبيق استراتيجية التعاون سيخفف من عدة مخاطر أهمها مخاطر التشغيل، ومخاطر الامن السيبراني.

7-دراسة ل Eka Purnama Harahap وآخرون (2022)²، بعنوان تحليل تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في اندونيسيا: تحليل Swot:

كان الهدف من التحليل التطرق الى الحوكمة المصرفية الجديدة، وضرورة تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الاندونيسي والاستفادة من هذه التقنيات لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتبيان أهميتها على رضا العملاء وتحسين كفاءة الأنشطة التشغيلية، بتحليل Swot تم التوصل الركائز الأساسية:

-نقاط القوة : احداث نقلة نوعية لخدمات بنكية مبتكرة، زيادة الانتشار والوصول الى شرائح أكبر، خفض التكاليف.

¹ Parminder Varma And others, Thematic Analysis of Financial Technology (Fintech) Influence on the Banking Industry, Risks Journal, Chitkara University Vol 10, Issue10, India, 2022, P 1-13.

² Eka Purnama Harahap And others, Analysis of Financial Technology Implementation on The Quality Of Banking Services in Indonesia: SWOT Analysis, IAIC Transactions on Sustainable Digital Innovation (ITSDI), University of Raharja, Vol 4, No1, Indonesia,2022, P 77-81.

-نقاط الضعف : افتقار مقدمي خدمات **Fintech** لتراخيص من اجل التعامل مع البنوك بطرق قانونية، تفاوت البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات بين المناطق النائية والمدن الصناعية.

-الفرص : انتشار الوعي للخدمات المبتكرة كما انها فرصة للحد من الجرائم المصرفية.

-التحديات: يؤدي تبني التقنيات المنتشرة بشكل مفرط الى فقدان السيطرة في تقديم خدمات متنوعة لكن دون الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

8-دراسة لـ **Nguyen Thi Kim LIEN** وآخرون (2020)¹، بعنوان التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية: ادلة من الفيتنام:

هدف الباحثون الى فهم ماهية التكنولوجيا المالية وتبنيها من قبل القطاع المصرفي في الفيتنام وتطبيقها لتحسين جودة الخدمة المصرفية ،تم تطبيق الدراسة على 620 عميلا من عملاء بنوك مدينة Ho chi Minh اكبر مركز اقتصادي في الفيتنام لدراسة العوامل التي تؤثر على رغبات الزبائن المستهلكين لخدمات التكنولوجيا المالية خلال الفترة 2019-2020 ،وفق المنهج الوصفي التحليلي ونموذج الانحدار المتعدد عن طريق برنامج SPSS وتوصلت النتائج الى ان استخدام التكنولوجيا المالية في نمو سريع، وتعاون شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك لتطوير تقنيات جديدة وخدمات مبتكرة ساعدت على تعزيز جودة الخدمات المصرفية المقيدة وزيادة كفاءة التشغيل ، كما ان الاقبال على هذه الخدمات من قبل عملاء النظام البنكي الرسمي الفيتنامي في تزايد.

9-دراسة لـ **Elvriawati Tumewah, Juniarta, Yonathan Kurniawan**²، بعنوان تأثير جودة الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول والقيمة المدركة للعملاء على رضا وولاء عملاء البنك XYZ اندونيسيا:

مع التطور الهائل للتكنولوجيا الرقمية وتبني هذه التقنيات في البنوك ومن ضمنها الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول التي تعتمد على التطبيقات والمنصات الرقمية وهي أساس التكنولوجيا المالية، هدفت الدراسة الى قياس اثر جودة

¹ Nguyen Thi Kim LIEN And others, Fintech and Banking : Evidence from Vietnam, Journal of Asian Finance, Economics and Business, Industrial University of Ho Chi Minh, Vol 7, No 9, Vietnam, 2020, P 419-425.

² Elvriawati Tumewah And others, The Effect of M-Banking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ Customers, International Journal of Management and Humanities, University of Jakarta, Vol 4, Issue 6, Indonesia , 2020, P132-137.

الخدمات المقدمة عبر الهاتف المحمول والقيمة المدركة على رضا العملاء وولائهم، واعتبارهم الأربع متغيرات لهذه الدراسة، مع اعتبار ان رضا العملاء هو المتغير الوسيط حيث يتأثر بجودة الخدمة ويأثر على ولاء العملاء، تم اختيار عينة من 505 مستخدمين الخدمات عبر الهاتف خلال فترة 2020، وبواسطة نموذج المعادلات الهيكلية لإجراء تحليل العوامل التأكيدية وتحليل المسار، تم التوصل الى ان ادخال تقنيات التكنولوجيا المالية ساهم في خلق خدمات مبتكرة أهمها الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وعليه فان الاهتمام بجودة هذه الأخيرة أي تحقيق الأمان، الاستجابة، الضمان، الموثوقية، وكذلك القيمة المدركة وهي الاهتمام بعوامل الفائدة والتكلفة لهما تأثير كبير على رضا العملاء الذي بدوره يؤثر على ولائهم.

المطلب الثاني: دور البنوك الامريكية في دمج التكنولوجيا المالية لتحسين تجربة العملاء

1-دراسة ل Temitope Oluwafunmike Sanyaolu وآخرون (2024) ¹، بعنوان استكشاف ابتكارات التكنولوجيا المالية وامكانياتها لتحويل مستقبل الخدمات المالية والمصرفية: الولايات المتحدة الامريكية -نيجيريا:

هدفت المراجعة الى تحليل تقنيات التكنولوجيا المالية أهمها Blockchain, Artificial Intelligence, Smart Contracts, Big Data, Digital Payment Systems واثرها على تحقيق الشمول المالي وتعزيز تجربة العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة مثل ظهور منصات P2P، المستشار الآلي، المحافظ الالكترونية، ومن خلال تحليل بيانات 10 السنوات الأخيرة وتجميع وتقييم الادبيات الحالية من مصادر منهجية كScopus, Web of Science، تم التوصل الى ان التكنولوجيا المالية أحدثت نقلة نوعية في الخدمات المصرفية والمالية على وجه العموم التي تعد احدى ركائز الاقتصاد العالمي، من خلال تحسين جودة الخدمات كالمنصات الرقمية سلسلة ومنخفضة التكاليف، كما ساهمت في سد الفجوة والوصول الى ملايين الافراد الخارج القطاع المالي.

¹ Temitope Oluwafunmike Sanyaolu And others, Exploring fintech innovations and their potential to transform the future of financial services and banking, International Journal of Scholarly Research in Science and Technology, Vol 5, Issue1,2024, P54-70.

2-دراسة ل Anna Eugenia Omarini (2018) ¹، بعنوان التكنولوجيا المالية ومستقبل مشهد الدفع: نظام المحفظة الالكترونية-هل يشكل تحديا للبنوك التجارية:

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على اثر ابتكارات التكنولوجيا المالية واذواق المستهلكين التي أصبحت في تغير مستمر على احداث نقلة نوعية على القطاع المصرفي وخلق بيئة أكثر انفتاحا، أجريت الدراسة بالاعتماد على بيانات البنوك التجارية للو.م.ا، الصين و السويد، والتحليل المنهجي للأبحاث حول الموضوع، أصبحت شركات التكنولوجيا المتقدمة تسعى الى اخراج القطاع البنكي من المنظور التقليدي وقد ساهم هذا في ظهور المحافظ الالكترونية وانواعها وهي احدى النماذج التي تبرز دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة حيث تمثل منصات ذكية توفر مجموعة واسعة من الخدمات مما تساهم في توسيع الانتشار لخدمات التكنولوجيا المالية.

المطلب الثالث: دول أوروبية رائدة في تبني التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الخدمات البنكية

1-دراسة Hareesh Kumar (2023) ²، بعنوان دور خدمات التكنولوجيا المالية وتأثيرها على نمو الاعمال التجارية: اختيار بنك من القطاع العام-سويسرا-

هدفت الدراسة الى تبين دور خدمات التكنولوجيا المالية في النمو الفعال للقطاع المصرفي السويسري، والتطرق لأنواع الخدمات عالية الجودة المتبنية لتقنيات التكنولوجيا المالية، بالاعتماد على المنهج الكمي والوصفي، كما طبقت الدراسة على البنك المركزي السويسري، وخلال الفترة للجيل الثالث 2008-2009 والجيل الرابع 2021-2022، تم تفسير العلاقة بين المتغيرات باستخدام طريقة الارتباط الشئائي المتغير والمربعات الصغرى العادية، وتبين من خلال النتائج وجود علاقة قوية بين خدمات Fintech ومؤشر التكنولوجيا المصرفية للبنك الوطني السويسري، وهذا ما يؤكد ان الخدمات المتبنية للتكنولوجيا المالية لها دور فعال في نمو اعمال البنك المدروس، ومن نماذج الخدمات عالية

¹ Anna Eugenia Omarini, Fintech and the Future of the Payment Landscape : The Mobile Wallet Ecosystem - A Challenge for Retail Banks ?, International Journal of Financial Research, Bocconi University Italy, Vol 9, No 4, Italy ,2018, P 97-114.

² Hareesh Kumar, Study on the role and impact of fintech services on business growth Choosing a public sector bank in Punjab, Intern. Journal of Profess. Bus. Review, Central University of Punjab, Vol 8, Issue5, India ,2023, P 1-14.

الجودة المتنبئة لتقنيات Fintech: الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، وعبر الانترنت، أجهزة الصراف الالي الذكية التي لها مساهمة في تسهيل الانتشار للنظام الرسمي البنكي.

2-دراسة لـ Svitlana Melngchenko وآخرون (2020)¹، بعنوان الأفكار السائدة حول التقنيات المالية في الخدمات المصرفية الرقمية:

هدفت الدراسة الى إيضاح كيف تساهم أدوات التكنولوجيا المالية الى تحسين عمل الأنظمة الداخلية للقطاع البنكي في اوكرانيا، واثار استخدام والاستثمار في التقنيات المالية على الخدمات المصرفية الرقمية، وإظهار ابرز التقنيات المستعملة في البنوك الأوكرانية، تمت الدراسة على مجموعة من البنوك الأوكرانية، باتباع المنهج الوصفي، واستخدام أسلوب التعميم النظري والتحليل النوعي والكمي، تم تفسير العلاقة بين المتغيرات عن طريق اختبارات السببية و تحليل الارتباط باستخدام مواد مكتب الإحصاء الأوروبي KPMG، وقد اثبتت الدراسة ان تقنيات Fintech من بينها الحوسبة السحابية، سلسلة الكتل، الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة تأثر على الخدمات البنكية الرقمية من خلال تعزيز تجربة العملاء لأنها تتميز بسهولة الوصول في اي زمان ومكان مما يحقق ميزة تنافسية للبنوك التي تتبنى التكنولوجيا المالية في خدماتها.

3-دراسة لـ Mathew joseph, Cindy McClure, Beatriz Joseph²، بعنوان جودة الخدمة في القطاع المصرفي: تأثير التكنولوجيا على تقديم الخدمة:

هدفت الباحثون الى دراسة التغيرات التي طرأت على القطاع المصرفي الأسترالي، وزيادة ادخال التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية وتأثيرها على جودتها، وحسب الإحصائيات التي قدمها ان غالبية المستهلكين حالياً يفضلون الخدمات القائمة على التكنولوجيا عوض تقديمها من طرف الموظفين، مع قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الأهمية والأداء، تم تطبيق الدراسة على 440 عميلاً من مستخدمي الخدمات المصرفية الالكترونية في Melbourne, Australia و تم التوصل الى ان ادخال التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية تساهم في

¹ Svitlana Melngchenko And others, DOMINANT IDEAS OF FINANCIAL TECHNOLOGIES IN DIGITAL BANKING, Baltic Journal of Economic Studies, Kyiv National University of Trade and Economics, Vol 6, No 1, Ukraine ,2020, P 92-98.

² Mathew Joseph, Service quality in the banking sector: the impact of technology on service delivery, International Journal of Bank Marketing, Georgia College & State University Vol 17, No,4 Australia, P 182-191.

تحسين جودتها ، كما توفر الدقة والراحة، سهولة الوصول والانتشار، تخفيض التكاليف وزيادة الأمان، ولكن لا يزال مستخدمو هذا النوع من الخدمات يواجهون مشاكل في ادراك بعض جودتها.

المبحث الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية في البنوك العربية

سيتم التطرق في هذا المبحث الى الدراسات الحديثة حول تأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية على مستوى بنوك العالم العربي في ظل تأثير اللوائح المصرفية على دمج تقنيات التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية بالتطرق الى مختلف نماذج بنوك عربية كالعراق التي تعتبر في مرحلة التعافي، مصر والتحديات البنوية، الشرق الأوسط مع التركيز على الامارات التي تعتبر ناشئة في الدمج بين التكنولوجيا المالية في الخدمات المالية، مروراً على المستوى المحلي وموقع الجزائر من خلال الدراسات السابقة حول تبنيها للابتكارات التكنولوجية في الصناعة المصرفية.

المطلب الأول: الشرق الأوسط النموذج الأكثر تقدماً في التحول التكنولوجي

1-دراسة ل طبائية رمزي (2023)¹، بعنوان التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة تحليلية لتجربة الامارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الإشارة الى حالة الجزائر:

هدفت الدراسة الى التطرق للتكنولوجيا المالية واهم مجالاتها ، والتعرف على تجربة المملكة العربية السعودية والامارات العربية من تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي والمالي والتحديات المترتبة عن ذلك ، وتحديد دورها في تطوير الخدمات المصرفية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق الدراسة على القطاعات المصرفية للبلدين وتحليل البيانات المتدفقة من التقنيات المعتمدة في هاته المصارف كالمصنعات والتطبيقات خلال الفترة 2017-2021، وقد توصلت النتائج الى ان بفضل التحول التكنولوجي في القطاع المصرفي تعددت نماذج الخدمات المصرفية الالكترونية ،وقد ساهمت في تحقيق الأهداف المالية كتعزيز الشمول المالي وتحسين تجربة العملاء ،وكما اعتبرت ان المملكة العربية السعودية والامارات العربية النماذج الواعدة في توظيف التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي.

¹طبائية رمزي، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة تحليلية لتجربة الامارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، جامعة 8ماي1945، المجلد8، العدد الأول، الجزائر، 2023، ص530-549.

2-دراسة ل سالم محمد معطش العنزي (2023) ¹، بعنوان تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الكويتية:

هدفت الدراسة الى توضيح مدى انتشار التكنولوجيا المالية في العالم العربي والى أي مدى تم تبنيها، إضافة الى دراسة تأثيرها على الخدمات المصرفية، تم تطبيق الدراسة على البنوك الكويتية واستخدام البيانات المفصلة الخاصة بكل بنك، تم التوصل من خلال التحليل الذي قام به الباحث الى ان تبني التكنولوجيا المالية حاليا يساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال خفض التكاليف التي كان يتحملها العميل مسبقا من خلال ابتكار وتقديم خدمات متنوعة سهلة الاستخدام كالدفع الفوري كما تساعد في تسريع وتحسين اتخاذ قراراتهم.

3-دراسة ل بن موسى اعمر وعلماوي احمد (2020) ²، بعنوان التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية: دراسة تجربة الامارات العربية المتحدة :

هدفت الدراسة الى التعرف على خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية من مواكبة التطورات الحديثة واكتساب مزايا تنافسية، وكيفية الارتقاء بالصيرفة الالكترونية الى الصيرفة التكنولوجية، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية مناسبة لموضوع الدراسة، وقد تم تطبيق الدراسة على مجموعة من شركات التكنولوجيا المالية والتي تعد بنوكا افتراضية، والتي تبرز استفادة البنوك العمومية من التكنولوجيا المالية ، حيث ان الانتشار التكنولوجي جعل تقديم الخدمات المالية يخرج من دائرة البنوك ليصبح شركات متخصصة في التكنولوجيا المالية تسمى بنوكا افتراضية تساهم في رفع جودة الخدمات البنكية عكس نظيرتها التقليدية كتعزيز السرعة والأمان.

¹ سالم محمد معطش العنزي، تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الكويتية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية، العدد4، الجزء2، مصر، 2023، ص774-798.

² بن موسى اعمر، علماوي احمد، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية: دراسة تجربة الامارات العربية المتحدة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة غرداية، المجلد7، العدد2، الجزائر، 2020، ص176-193.

المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات البنكية عبر التكنولوجيا المالية في البنوك العربية

1-دراسة ل ريم الحديجي الزواري وزهراء جعفر الحريري (2025)¹، بعنوان أثر مجالات التكنولوجيا المالية على

تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية:

هدفت الدراسة الى فهم دور التكنولوجيا المالية وانتشارها الهائل بعد جائحة كورونا، واهميتها في تحقيق رضا العملاء باعتبار ان المصارف تقدم خدمات معينة لكنها تختلف في جودة الخدمة المصرفية وجذب عملاء جدد ومنه تحقيق الميزة التنافسية ، كما سلطت الضوء على المصارف العراقية ومع زيادة المنافسة مدى تبنيها للتكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية، طبقت الدراسة على 12 مصرفا عراقيا وباستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتفسير العلاقة بين متغيري الدراسة مجالات التكنولوجيا المالية والميزة التنافسية من خلال برنامج SPSS ،توصلت الدراسة ان استمرارية المصارف التجارية مرهون بمدى قدرتها على تبني التكنولوجيا المالية ،وانها تؤثر عليها في الحاضر والمستقبل بما توفره من مزايا من ضمنها السرعة وتوفير الجهد، تقليل الفساد ،ورفع جودة الخدمات المقدمة مما يساهم في تحقيق الشمول المالي وهو بدوره يخلق ميزة تنافسية للمصرف عن غيره.

2-دراسة ل سلامة زهراو جبر سراي (2024)²، بعنوان أثر التكنولوجيا على تطوير الخدمات المصرفية

والمالية في العالم العربي: دراسة تجربة مصر والكويت:

هدفت الباحثتان الى دراسة خصائص ومكونات التكنولوجيا المالية وتأثيرها على القطاع المصرفي وكيف تساهم في تطوير خدمات بنكية مبتكرة لعملائها، وقد ركزت على واقع الدول العربية وأين وصلت في هذا المجال ،ومنه تم استعراض تجربة مصر والكويت باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ،من خلال جمع البيانات وتحليلها ل10 سنوات الاخيرة، وقد توصلت الباحثة من خلال الدراسة ان التكنولوجيا المالية قد ساعدت على رفع جودة الخدمات من خلال ابتكار خدمات بنكية متنوعة تلبي احتياجات جميع شرائح المجتمع ،وبالتالي تحقيق الشمول المالي الذي تسعى له كل المصارف ومع ذلك فان الدول العربية متأخرة في تبني التكنولوجيا المالية للرفع من الخدمات المصرفية.

¹ ريم الحديجي الزواري، زهراء جعفر الحريري، أثر مجالات التكنولوجيا المالية على تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية، المجلة العالمية لإدارة الأعمال والتكنولوجيات، جامعة صفاقص تونس، المجلد 20، العدد1، تونس،2025، ص1-24.

² سلامة زهراو جبر سراي، أثر التكنولوجيا على تطوير الخدمات المصرفية والمالية في العالم العربي: دراسة تجربة مصر والكويت، Wasit Journal for Human Sciences، جامعة واسط العراق، المجلد20، العدد4، العراق،2024، ص452-467.

3-دراسة ل ياسمين محمود محمد الجزار ورنا محمد البطرني(2023)¹، بعنوان أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة من البنوك المدرجة في البورصة المصرية: دراسة ميدانية :

هدفت الدراسة الى تحديد اثر التحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمات المقدمة من البنوك المصرية ومدى قدرتها على المنافسة في السوق البنكية ،تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي ،وتطبيق الدراسة على 160 عامل في البنوك محل الدراسة، واعتبار جودة الخدمات المقدمة ومتطلبات التحول الرقمي كمتغيرات الدراسة وتفسير العلاقة بينهم باستخدام التكرارات ،النسب المئوية ، اختبار الانحدار الخطي المتعدد، **ONE SAMPLE T TEST**، ومن خلال برنامج **SPSS** ،تم التوصل الى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك المدرجة في البورصة المصرية ،وذلك من خلال تبني التقنيات كالبيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي وغيرها.

4-دراسة لمصطفى سلام عبد الرضا (2021)²، بعنوان التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لمصرفي التجارة العراقي وبغداد التجاري:

هدفت الدراسة الى إيضاح الدور الرئيسي لابتكارات التكنولوجيا المالية وكيف مكنت القطاع المصرفي من تقديم خدمات بجودة وامتيازات كثيرة مقارنة مع التقليدية وسهولة الوصول اليها من مختلف فئات المجتمع ،كما ركزت على مدى استجابة البيئة المصرفية العراقية لفكرة تبني التكنولوجيا المالية ،تم تطبيق الدراسة على مصرفي الرشيد التجاري والتجارة العراقي خلال الفترة 2021، وتم تفسير العلاقة بين المتغيرين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية بواسطة الوسط الحسابي، الانحراف المعياري ،ومعامل الاختلاف من خلال برنامج **SPSS** ،وقد اثبتت النتائج ان توظيف ابتكارات التكنولوجيا المالية تعزز الجودة للخدمات المصرفية المقدمة للأفراد ،كما تعزز الجانب التنافسي، ورغم ذلك لا تزال البيئة المصرفية العراقية تفتقر الى ثقافة تبني التكنولوجيا بسبب قلة الوعي بها.

¹ ياسمين محمود محمد الجزار، رنا محمد البطرني، أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة من البنوك المدرجة في البورصة المصرية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الهندسة والإدارة، مصر، 2023، ص433-472.

² مصطفى سلام عبد الرضا، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لمصرفي التجارة العراقي وبغداد التجاري، مجلة اهل البيت، جامعة الفرات الأوسط التقنية، المجلد19، العدد1، العراق، 2024، ص142-157.

المطلب الثالث: دراسات سابقة عن واقع وافاق تبني التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية

1-دراسة ل نعيمة خالدي (2025) ¹، بعنوان تأثير تقنية البلوك شين على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة لبنوك رائدة :

هدفت الدراسة الى التعرف على تقنية البلوك شين واليات عملها واهم مميزاتها ،كما سعت الى تحليل كيفية تعزيز التقنية من كفاءة العمليات المصرفية الالكترونية ،حيث كانت المنهجية المتبعة مراجعة الادبيات السابقة المتعلقة بالموضوع مع الإشارة الى جانب تطبيقي للدراسة حول البنوك التي تطبق التقنية ،ومن خلال التحليل المفصل لبيانات عينة من البنوك التي تطبق التقنية ،توصلت النتائج الى ان البلوك شين تعد كدفتر أستاذ موزع ومنه تساهم في تحسين كفاءة وسرعة انجاز العمليات ،كما تعتمد على التشفير الفوري واللامركزية مما يصعب التلاعب بالبيانات مما يوفر الأمان، السرية والشفافية ،كل هذه المميزات تساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية ويساعد على زيادة اقبال الافراد على تبني النظام البنكي.

2-دراسة ل حويش حورية ومجدوب خيرة (2024) ²، بعنوان مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت:

هدفت الدراسة الى التعرف على الفرص الجديدة والتقنيات الرقمية وتحديد مدى كفاءتها وفعاليتها، ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال تقديم خدمات مبتكرة تغير تجربة العملاء ورضاهم عن طريق زيادة الشفافية والتواصل، حيث اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي القائم على التحليل، واستخدام التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية كمتغيرات ضابطة وذلك من خلال برنامج SPSS، وتم تطبيق الدراسة على 175 موظفا من مجموعة من بنوك ولاية تيارت، خلال الفترة 2023 و2024، وتوصلت الدراسة الى ان التحول الرقمي المعروف

¹ نعيمة خالدي، تأثير تقنية البلوك شين على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة لبنوك رائدة، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة تيمسليست، المجلد2، العدد1، الجزائر، 2025، ص72-91.

² حويش حورية، مجدوب خيرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة ابن خلدون تيارت، المجلد 10، العدد2، الجزائر، 2024، ص57-80.

بالتكنولوجيا المالية له دور فعال في تحسين جودة الخدمات البنكية ورفع كفاءتها من خلال تحسين تجربة العملاء، رفع كفاءة العمليات، صنع القرار القائم على البيانات، وتسهيل إمكانية الوصول إلى الخدمات.

3-دراسة ل معزوزي محمد الأمين (2024)¹، بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تطوير المعاملات الالكترونية في المؤسسات المالية: دراسة ميدانية لمؤسسات مالية جزائرية, **ALSALAM BANK ALGER, BNA, BADR, CNEP, ALGERIE POSTE:**

هدفت الدراسة إلى التركيز على مدى تبني المؤسسات المالية الجزائرية للتكنولوجيا المالية من وجهة نظر العاملين والمتعاملين معها، ودراسة أن التكنولوجيا المالية هي آلية لتطوير المعاملات الالكترونية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتبار التكنولوجيا المالية والمعاملات الالكترونية كمتغيرات ضابطة من خلال برنامج **SPSS V26**، تم تطبيق الدراسة على **332** أفراد عاملين ومتعاملين مع المؤسسات المالية السابقة خلال الفترة **2023-2021** وتوصلت النتائج إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في القطاع البنكي بشكل أساسي في خفض التكاليف من خلال ابتكار وتطوير معاملات الكترونية أكثر مرونة تساهم في تنويع الخدمات الرقمية التي تعزز الشمول المالي وتوسع نطاق التجارة الالكترونية في الجزائر والتي تعد تحديا بالانتقال من الطرق التقليدية إلى التعاملات الالكترونية.

4-دراسة ل قلمام سعدة (2024)²، بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء: دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية:

هدفت الدراسة إلى تبيان مدى تأثير تطبيق اليات التكنولوجيا المالية على العملاء لأن القدرة على فهم تغير سلوكياتهم تساعد على تحسين جودة الخدمات وبالتالي الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، وكذلك قياس إلى أي مدى يتم تبني التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية وتأثيرها على تحقيق الشمول المالي، تم استخدام المنهج الوصفي الذي اعتبره يقدم وصفا دقيقا بشقيه الكمي والكيفي إضافة إلى المنهج التحليلي، تم تطبيق الدراسة على **269** موظف خلال الفترة **2024-2023**، وتم تفسير العلاقة بين التكنولوجيا المالية بأبعادها المدفوعات،

¹ معزوزي محمد الأمين، دور التكنولوجيا المالية في تطوير المعاملات الالكترونية في المؤسسات المالية: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسويق، جامعة أحمد درابعة ادرار، الجزائر، 2024، ص1-134.

² قلمام سعدة، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء: دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسويق، جامعة غليزان، الجزائر، 2024، ص1-237.

الإقراض، التمويل وإدارة الثروات كمتغير مستقل، وجذب العملاء والشمول المالي كمتغيرين تابعين من خلال برنامج SPSS، وقد اثبتت النتائج انه في ظل التحول التكنولوجي اصبحت للتكنولوجيا المالية دورا فعالا لا يمكن التخلي عنه في تحقيق الشمول المالي من خلال التحسين والابتكار المستمر للخدمات البنكية التي تتماشى مع كل طبقات المجتمع ومنه إمكانية الوصول الى الفئات البعيدة عن القطاع المصرفي.

5-دراسة ل صاري علي (2024)¹، بعنوان التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من اجل تعزيز الشمول المالي وتمكين الجميع من استخدام النظام المالي الرسمي:

هدفت الدراسة الى تحليل هذه التقنيات والحلول التي تحققها اثر تبنيها ،ومن بينها تطبيق الذكاء الاصطناعي وكيف يساهم في تحسين وتطوير الخدمات البنكية والتي تساهم من تمكين الجميع للاندماج في النظام المالي الرسمي وإرساء قواعد الشمول المالي في الاقتصاد الوطني، من خلال تحليل البيانات للفترة 2019-2023 ومن خلال النتائج اثبتت ان التكنولوجيا المالية توفر حلولاً وفرصاً مبتكرة لمختلف شرائح المجتمع من خلال انتاج خدمات مالية مبتكرة سهلة الاستخدام ، كما ساهمت في الوصول الى الفئات الخارج نطاق النظام المالي الرسمي ،ومنه هذا الشمول المالي يدعم تحقيق اهداف التنمية المستدامة ودمج الاقتصاد الموازي في الاقتصاد الرسمي.

6-دراسة ل بن زرقة اكرام وصلعة سمسة (2023)²، بعنوان أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية:

هدفت الدراسة الى التركيز على دمج البنوك للتكنولوجيا المالية في اعمالها، وإظهار نقاط القوة والضعف، الفرص والتحديات من تطبيق ذلك ،واستخراج الى أي مدى ستؤثر بالنفع لعميل البنك ،حيث تمت الدراسة على 170 زبون من عملاء البنوك التجارية الجزائرية، استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتبار بعد الوصول ،بعد التركيز بعد المرونة، وجودة الخدمة المصرفية الالكترونية كمتغيرات الدراسة وتفسير العلاقة بينهم باستخدام برنامج SPSS V26، وتوصلت النتائج الى ان دمج التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية حققت نمواً سريعاً في قطاع المدفوعات والتحويلات ومنه فهي تحقق كفاءة فعلية زمانية ومكانية تساهم في تحقيق عدة منافع لزبائن القطاع المصرفي

¹ صاري علي، التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من اجل تعزيز الشمول المالي وتمكين الجميع من استخدام النظام المالي الرسمي، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، جامعة سوق اهراس، العدد 17، الجزائر، 2024، ص 41-54.

² بن زرقة اكرام، صلعة سمسة، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الابداع، المركز الجامعي نور بشير البيض، مجلد 13، العدد 1، الجزائر، 2021، ص 389-404.

7-دراسة ل دغوش العطرة (2023)¹، بعنوان مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية:

هدفت الدراسة الى معرفة كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات في القطاع البنكي الجزائري، ومدى ادراك العاملين بالقطاع لهذا التحول وتأثيراته عليهم وأهميته بالنسبة للعملاء، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي اعتبرته الباحثة المنهج المناسب في جمع المعلومات والبيانات، وتطبيق الدراسة على 200 موظف من البنوك محل الدراسة، وتفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية الالكترونية عن طريق اختبار الانحدار البسيط بالاعتماد على برنامج SPSS، وقد أوضحت النتائج الى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، وقد ساهم هذا التبرني الى انتاج خدمات مبتكرة وابداعية ذات جودة عالية عكس الطرق التقليدية السابقة

8-دراسة ل عمروش بهية وشنايت مراد (2023)²، بعنوان التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية :

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على تقنيات التكنولوجيا المالية واثر الاندماج التكنولوجي في المصارف و المؤسسات المالية الإسلامية، وإظهار مدى تعزيز وتطوير الخدمات المالية الإسلامية من خلال تبني هاته التقنيات، تم تبني المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات ودراستها وكذا وصف طبيعة التكنولوجيا المالية وتحليل اثرها على الخدمات المالية الإسلامية، وتمكنت الدراسة من التوصل الى ان التكنولوجيا المالية الإسلامية هي تقنيات مصممة وفق مبادئ الشريعة الإسلامية لتلبية احتياجات المصارف الإسلامية، كما ساهمت في فتح افاق وابتكارات كبيرة في منتجات التمويل الإسلامي ومنه تستطيع التنافس مع نظيرتها التقليدية.

¹ دغوش العطرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، المجلد 16، العدد 1، الرقم التسلسلي 31، الجزائر، 2023، ص 30-47.

² عمروش بهية، شنايت مراد، التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، جامعة الجزائر 3، العدد 7، الجزائر، 2023، ص 96-122.

9-دراسة لجبار بوكثير وعبد الكريم حساني (2018)¹، بعنوان تقييم ابعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة وكالة بنك BADR بأم البواقي:

هدفت الدراسة الى تحليل ابعاد جودة الخدمة البنكية ومستوى رضا العملاء، و تحديد الابعاد الأكثر تأثيرا لجودة الخدمة على رضا العملاء في القطاع البنكي الجزائري، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، مع تطبيق الدراسة على 92 زبون من زبائن البنك المدروس، واعتبار الابعاد الخمسة لجودة الخدمة البنكية ورضا العملاء متغيرات الدراسة مع استخدام برنامج SPSS، تم التوصل الى ان العمل على كسب رضا الزبائن من الأولويات لاي بنك وبعد النتائج تبين ان تحقق الابعاد الخمسة التي تعتبر في حد ذاتها مقياسا لجودة الخدمة البنكية، تساهم في كسب رضا وولاء العملاء له أهمية بالغة من اجل ان يحافظ البنك على قاعدة عملاء متينة واكتساب قيمة سوقية دائمة.

المبحث الثالث: رؤية تكاملية للدراسات السابقة-مقارنة واستفادة-

بعد التطرق وعرض مختلف الدراسات السابقة وجهود الباحثين في استخلاص النتائج حول موضوع الدراسة، يتضمن هذا المبحث تحليل هاته الدراسات وموقع الدراسة الحالية من خلال ابراز اهم الاختلافات والتشابه في الإجراءات الضرورية التي يجب تبنيها للوصول الى النتائج، كذلك تم تحليل الدراسات من اجل الاستفادة والكشف عن الثغرات التي لم تعالج والسعي لإبرازها في الدراسة الحالية.

المطلب الاول: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

❖ الجدول رقم 12: يوضح أوجه التشابه مع الدراسات السابقة

أوجه التشابه	من حيث موضوع الدراسة
- تلتقي هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الاهتمام المشترك بتأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية المقدمة في البنوك، يعد هذا الموضوع في صلب الأولويات الاقتصادية الراهنة من خلال التسارع العالمي للحلول الرقمية بعد جائحة كوفيد-19، تغير توقعات	

¹جبار بوكثير، عبد الكريم حساني، تقييم ابعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة وكالة بنك BADR بأم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2018، ص 581-602.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

العملاء والتسارع في تغير اذواقهم واحتياجاتهم المالية، والاهم هو الحاجة الملحة لسد الفجوة الرقمية في الأسواق الناشئة مثل الجزائر.	
- تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة حويش حورية في دراسة وتحليل العلاقة بين المتغيرين الأساسيين لموضوع البحث وهما التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية بالرغم من استخدام مصطلح مشابه وهو التحول الرقمي في دراستها، بهدف الكشف عن تأثير التحول الرقمي على تحسين الجودة الشاملة للبنوك الجزائرية.	من حيث متغيرات الدراسة
- تماشيا مع المنهجية المتبعة في الدراسات السابقة في اعتماد الدراسة على مجتمع دراسة مماثل يتمثل في الوكالات البنكية المختلفة لكل منطقة في الجزائر بالرغم من اختلاف المنطقة المدروسة، والاعتماد على المسح الميداني عبر توزيع استبيانات على موظفي البنوك المختلفة بالرغم من اختلاف حجم العينة وطريقة اختيارها، مما أتاح الحفاظ على الاتساق المنهجي وضمان تعزيز مصداقية النتائج.	من حيث العينة والمجتمع

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل الدراسات السابقة

المطلب الثاني: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

❖ الجدول رقم 13: يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
- تمت في بيئة عربية واجنبية وحتى محلية لكن جاءت معظم الدراسات مقتصرة على العواصم الكبرى مثل الجزائر العاصمة وغيرها، وكانت تشمل السنوات التالية 2018 حتى 2025.	- تمت الدراسة الحالية في ولاية تلمسان وشملت 6 وكالات بنكية، وذلك في إطار زمني حديث 2025 مما يجعل الدراسة في تلمسان إضافة نوعية تغطي منطقة أقل حظاً في البحث الأكاديمي حول هذا الموضوع الذي يعد مهما في الوقت الحالي.	من حيث بيئة الدراسة والزمن

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

من حيث مشكلة الدراسة	- تميزت الدراسة الحالية بالتركيز على كيفية تحقيق الجودة للخدمات وكيفية تفعيل تقنيات التكنولوجيا التي تحقق ذلك، تحديات تحقق الشمول المالي، دراسة جودة البنية التحتية الرقمية، التحديات التشريعية والتنظيمية، الفجوة بين الإمكانيات التكنولوجية والقدرة الاستيعابية للمؤسسات المالية، ومنه ركزت الدراسة على قضايا أكثر جوهرية وبنوية من خلال تحليل الإطار الهيكلي والبنوي مما يجعلها أكثر شمولية من الناحية التحليلية.	- تمحورت الدراسات السابقة بتركيزها على تحسين تجربة العملاء، زيادة التنافسية، تعزيز الرضا والولاء، وكذا الفجوات الرقمية والاندماج مع الأنظمة الحديثة ومنه ركزت الدراسات على مشكلات ذات طبيعة تشغيلية وسطحية نوعا ما.
من حيث الهدف	- جاءت الدراسة الحالية ضمن رؤية أوسع تأخذ بعين الاعتبار واقع الجزائر في تبني تقنيات التكنولوجيا المالية لتحسين الجودة المقدمة من خلال السعي لدراسة البعد التنموي والاستراتيجي تجاوزت الجوانب التشغيلية التقليدية من خلال دراسة وتحليل التحديات الهيكلية، البنية التحتية الرقمية، قياس الفجوة التكنولوجية من خلال المقارنة مع النماذج الدولية، الاندماج في الاقتصاد	- ركزت الدراسات السابقة على الجوانب التشغيلية التقليدية واهداف مرتبطة بالأداء الفوري للبنوك، من خلال تحسين تجربة العملاء، خلق رضا وولاء العملاء، وتأثير التكنولوجيا في تحسين الخدمات المالية، وكان التحليل محلي واقليمي محدود.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

	العالمي من خلال تحرير التجارة الالكترونية.	
- جل الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكن من تحديد أنماط واتجاهات الظواهر المدروسة، ويقدم بيانات كمية ونوعية قابلة للتحليل الاحصائي، كدراسة حويش حورية، دراسة بن زرقة اكرام، دراسة دغنوش العطرة وعمروش بهية.	- إضافة الى المنهج الوصفي التحليلي اتسمت بالتكامل المنهجي بين الاستقراء والاستنباط لتحقيق التوازن بين النظرية والتطبيق، الجمع بين الخصوصية المحلية والمعايير العالمية، المنهج الاستقصائي الذي يكشف العلاقة بين السببية بين المتغيرات من خلال تسهيل التحقق من صحة الفرضيات عبر ادلة ملموسة ومعطيات واقعية موثوقة.	من حيث المنهج
- من أصل 9 دراسات محلية تم الاعتماد على دراسة ميدانية وتطبيق الأداة الإحصائية SPSS وباقي الدراسات كانت عبارة عن دراسة تحليلية اما محليا او دراسة تحليلية مقارنة بين المحلي والدولي، بالنسبة للأساليب الإحصائية اعتمدت اغلب الدراسات السابقة على الاختبارات الهمة كعامل الفاكرونباخ، اختبار معامل سيرمان.	- اعتمدت الدراسة على منهجين او طريقتين من خلال الدمج بين المنهجين الميداني والتحليلي من خلال دراسة تحليلية لنماذج عالمية وعرض بيانات حديثة دوليا ومحليا، ودراسة ميدانية محليا بالاعتماد على الأدوات الإحصائية المقابلة، الملاحظة والاستبيان المدروس عن طريق برنامج SPSS من اجل الدمج والتحليل المقارن الذي يساعد على تعزيز النتائج ودعمها، وقد تم الاعتماد على هذا النموذج المتكامل من اجل سد ثغرات الدراسات السابقة	من حيث طريقة المعالجة (الأدوات والأساليب الإحصائية)

	بتقديم تقييم شمولي للنتائج وتعزيز مصداقية النتائج، بالنسبة للأساليب الإحصائية بالإضافة الى الاختبارات الإحصائية المذكورة اعتمدت الدراسة على اختباري FactorAnalysis الذي يساعد في الكشف عن عوامل غير متوقعة تبسيط البيانات المعقدة و One-Way ANOVA الذي يعد مهما في توسيع نطاق المقارنات ليشمل جميع البنوك محل البحث من خلال مقارنة أداء ومتوسطات جودة الخدمة المصرفية ضمن الوكالات المدروسة.	
- اعتمدت الدراسات السابقة على أسئلة وفرضيات عامة تركز على تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية من خلال قياس المتغيرات التي تجزئت وفقا لعناصر جزئية متمثلة في تجربة العميل، جودة الخدمة المقدمة للعملاء، المعاملات الالكترونية.	- تم صياغة الأسئلة والفرضيات وهيكل الاستبيان بناء على نموذج تحليلي متكامل من خلال ربط الابعاد 5 لجودة الخدمة البنكية والتي هي الأساس في تحققها مع التكنولوجيا المالية التي تحولت من متغير بسيط الى نظام متكامل وفق 7 مؤشرات (كما هو موضح في الاستبيان)، كما تم تصميم الاستبيان وفق أسئلة مركبة	من حيث النموذج التحليلي المعتمد

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

	تقيس التفاعل بين التقنية والجودة والمساعدة في تحليل وتأكيـد نتائج الدراسة، واسهم هذا النموذج الشمولي في الكشف عن تفاعلات أكثر تعقيدا بين المتغيرين.	
من حيث النتائج	- أظهرت الدراسة الحالية من خلال النتائج نقاط القوة والضعف التي يعاني منها القطاع البنكي الجزائري في تبني التكنولوجيا المالية حتى تتحسن جودة الخدمات المقدمة وهي الجوانب التي لم يسلط عليها الضوء في الدراسات السابقة المحلية، كما ان التأثير الإيجابي الذي أظهرته نتائج الدراسة الاستقصائية وعند ضبط المصطلحات ان ما تتبناه الجزائر لتحسين جودة خدمات القطاع البنكي هي رقمنة كما يوجد تفعيل للتكنولوجيا المالية لكن بشكل مبدئي جدا. - أظهرت الدراسات السابقة الأجنبية، العربية نتائج تظهر التطور الملحوظ حول الدمج بين القطاع البنكي وتقنيات التكنولوجيا المالية من خلال خدمات مصرفية مفتوحة، بنوك افتراضية، كذلك الدراسات المحلية التي أظهرت نتائج إيجابية في هذا الصدد من خلال ارتفاع نشاط الدفع الالكتروني.	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على تحليل الدراسات السابقة

المطلب الثالث: بيان الاستفادة من الدراسات السابقة

- تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها ساعدت على العناصر التالية:
- ساعدت في اثراء واعداد الادبيات النظرية.
- الاستفادة من المفاهيم والمصطلحات الاقتصادية العلمية المستخدمة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- التعرف على منهجيات الدراسات السابقة مما ساعدت في اعداد المنهجية المتبعة.
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة وتحديد الأساليب المناسبة التي تدعم اختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.
- مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة لقياس التطور والاختلاف؟
- اثبات ان الدراسة ليست منعزلة بل جزء من تراكم علمي في مجال التكنولوجيا المالية والنظام المالي الرسمي بما فيها الخدمات البنكية.

المطلب الرابع: ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- التميز في النموذج التحليلي من خلال دراسة التفاعل بين المؤشرات التقنية للتكنولوجيا المالية وابعاد جودة الخدمات البنكية وهذا ما اغفلته الدراسات السابقة، ومنه تجاوزت التحليل السطحي لتجربة العملاء الى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الجودة المقدمة تشغيليا، تنظيميا واستراتيجيا.
- تنوع الأدوات الإحصائية بالاعتماد على ثلاث تقنيات ومنه تميزت الدراسة بتطبيق الملاحظة التي تتيح رصد الممارسات الفعلية في البيئة البنكية والكشف عن التفاصيل الدقيقة، الاستبيان الذي يوفر بيانات كمية قابلة للقياس الاحصائي ومنه يوسع نطاق التمثيل، المقابلة التي تضيف البعد التأويلي من خلال الكشف عن المعلومات غير الظاهرة والتي تساعد في تعديل مسار البحث هذا التثليث المنهجي ساعد الدراسة من خلال ما يغيب في الاستبيان يتدارك عبر الملاحظة والمقابلة، وسد الثغرات البحثية التي استنتجت من تحليل الدراسات السابقة والذي يضمن تحليل متكامل لتغطية الموضوع المدروس من كل الزوايا ويقلل تحيزات الاعتماد على أداة واحدة.
- إضافة الى الدراسة الميدانية محليا تم الاعتماد كذلك على تحليل معياري مقارن من خلال عرض لنماذج عالمية وعرض احصائيات وبيانات تمثل تجارب دول عربية، أوروبية واسيوية تعد رائدة في تطبيق ودمج التكنولوجيا المالية مع النظام المالي الرسمي، مما شكلت الدراسة إضافة نوعية من خلال تجاوز النظرة المحلية الضيقة والتوسع لعرض أداء معايير دولية مجربة التي تساعد في ربط التوصيات بتجارب ملموسة، ومنه بينما اكتفت معظم الدراسات السابقة بوصف الواقع المحلي قدمت هذه الدراسة نموذجاً تقييمياً ديناميكياً يربط بين المحلي والاجنبي.
- اعتماد التكامل المنهجي بين الاستنباط والاستقراء، الذي يدعم اهداف الدراسة من خلال الانتقال من الكل نحو الجزء بتبني الدراسة التحليلية المقارنة وتبسيط الضوء على دراسات طبقت في قطاعات بنكية لدول رائدة

في هذا المجال، وباعتبار ان الدراسة الميدانية كانت على مستوى ولاية من اهم ولايات الجزائر ومن خلال معطيات المقابلة فان الأنظمة جميعها المطبقة في الوكالات المدروسة هي نفسها ضمن البنوك الرئيسية ومنه يمكن تعميم النتائج من خلال الانتقال من الجزء نحو الكل.

- من خلال تحليل ثلاثين دراسة سابقة خاصة الدراسات المحلية فإنها ركزت على جوانب الرقمنة فقط دون التطرق إلى الشمولية الحقيقية للتكنولوجيا المالية، وقياس الأثر بين جودة الخدمة البنكية والتكنولوجيا المالية بشكل عام والتي أظهرت نتائج إيجابية، لكن التكنولوجيا المالية أوسع، وقد أهملت التركيز على البنوك المدروسة والتي تعتبر الهدف الجوهرى للدراسة التي تبرز واقع تبني التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي الجزائري باعتبار ان معظم الخدمات المصرفية الالكترونية تصنف ضمن الرقمنة الا بعض الخدمات التي تعد في مرحلة مبكرة للتكنولوجيا المالية، هذه التضاربات تبرز مشاكل جوهرية والتي تم اعتماد تحليلها ضمن الدراسة الحالية، وبالتالي فان الدراسة ركزت على ابراز نقاط القوة وضعف القطاع البنكي الجزائري في تبني تقنيات التكنولوجيا المالية ، والتحديات التي تعيق هذا الدمج من اجل تحسين جودة الخدمات البنكية المحلية.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل تم تغطية مجموعة متنوعة من الدول التي منحت للدراسة تنوعا واضحا في مستوى تبني التكنولوجيا المالية وتأثيرها على جودة الخدمات المالية، وقد اظهرت نتائج تحليل الدراسات ان الصين تعد الأولى عالميا في هذا المجال بفضل بيئة تنظيمية مرنة وتغيير هيكل الخدمات البنكية بشكل جوهري، كما تعتبر الولايا المتحدة الامريكية في المرتبة الثانية وقد تمكنت في مجال تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي، كما تبنت التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك لتحسين تجربة العملاء والتي تنتج حوالي 40% من حلول التكنولوجيا المالية العالمية، كما تعتبر ماليزيا واندونيسيا التي يطلق عليها نمر المالية الإسلامية التي تظهر صعودا كبيرا في الخدمات المالية الإسلامية الرقمية التي تلبي احتياجات السكان المسلمين، تعتبر الامارات العربية المتحدة الأولى عربيا في الدمج بين التكنولوجيا الحديثة والصناعة المصرفية، وصولا الى الجزائر التي تعتبر في المراحل الأولى من خلال اطلاق البنك المركزي مبادرات لتحديث النظام البنكي لكن التطبيق لا يزال محدودا.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لمجموعة الوكالات البنكية لولاية

تلمسان

(*Fransabank*, *GBA*, *CNEP*, *BEA*, *BNA*)

خلال فترة 2025.

تمهيد الفصل الثالث:

بعد التطرق الى اهم المفاهيم المتعلقة بالاطار النظري لمتغيرات الدراسة وعرض واقع تبني التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية عبر دراسة تحليلية لإحصائيات وبيانات لمصادر رسمية ،في هذا الفصل سيتم اسقاط ما تم دراسته نظريا على ارض الواقع وتأكيد ما استخلص نظريا، من خلال دراسة ميدانية لوكالات بنكية اجنبية ومحلية بتلمسان (BNA، BEA، CNEP، GBA، Fransabank)، نسعى بهذا الفصل الى تحقيق الهدف الأساسي من الدراسة وهو كشف تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز الجودة للخدمات المقدمة واختبار الفرضيات وفق المناهج والأدوات الإحصائية الملائمة بحيث تم اعتماد أسلوب التحري المباشر من خلال التعامل المباشر مع موظفي البنوك المدروسة بإجراء المقابلات، وعرض الاستبيانات لأخذ آرائهم وتجاربهم، من اجل تحديد العينة والاختبارات الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج وتعميمها كما تساعد في اجراء دراسة تحليلية مقارنة ومعرفة الواقع الفعلي لموقع الجزائر في تبني التكنولوجيا الحديثة ودمجها مع الصناعة المصرفية وعلى هذا الأساس تم تقسيم الفصل الى ثلاث مباحث تتناول كافة الجوانب المهمة من خلال:

المبحث الأول: يتضمن تحليل واقع الوكالات البنكية الجزائرية على مستوى ولاية تلمسان وإبراز كافة التحديات حول تبني التكنولوجيا المالية وعرض الخدمات المالية الرقمية واهم المهام التي تعمل البنوك على تحسينها حول رقمنة القطاع البنكي.

المبحث الثاني: يتضمن عرض وصف تفصيلي لمجتمع وعينة الدراسة، دراسة المنهجية والادوات المناسبة المستخدمة لجمع البيانات، بالإضافة الى تحديد الأدوات والأساليب الإحصائية الملائمة.

المبحث الثالث: تضمن التحليل الاحصائي وضبط الجودة المنهجية بتطبيق ما سبق لاختبار الفرضيات من اجل تفسير ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: واقع الوكالات البنكية الجزائرية-ولاية تلمسان-

من خلال مبدا دراسة أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية، تم تطبيقها ميدانيا ودراسة مختلف الوكالات البنكية الجزائرية على مستوى ولاية تلمسان باعتبارهم مجتمع الدراسة الحالية ومنه الهدف من هذا المبحث هو عرض أحدث الاحصائيات للتحويل القومي عبر البنوك المدروسة (Bank, GBA, CNEP, BEA, BNA, France) والتعرف على طبيعة عملها وأنواع الخدمات الالكترونية المستحدثة.

المطلب الاول: البنك الوطني الجزائري -وكالة تلمسان الرئيسية 512-

البنك الوطني الجزائري هو شركة ذات أسهم برأسمال قدره 150.000.000.000.00 دج، الذي انشا بتاريخ 13 جوان 1966 من مهامه:

- المشاركة في تنمية الاقتصاد الوطني من خلال تعبئة المدخرات ووضع تمويلات قيد الخدمة تتلاءم مع احتياجات الزبائن.
- الرفع من مستوى التوطين والخدمات المصرفية الموجهة للمواطنين من خلال توسيع وتحديث شبكة الاستغلال.
- إعادة تنظيم العديد من الهياكل التنظيمية من اجل ادراج الرقمنة وتعزيز الشمول المالي من خلال:
- بحلول 2022 تحويل وسائل الدفع والنقد المسمى حاليا قسم الرقمنة، التسويق والدفع.
- توقيع عدة عقود شراكة في إطار تنفيذ استراتيجية الرقمنة لتطوير الدفع الالكتروني من خلال شراكة مع متعامل الهاتف النقال mobilis وDjezzy، اتفاقية مع مجمع سوناطراك، تطوير نشاط الصيرفة الإسلامية.

❖ جدول رقم 14: احصائيات البنية التحتية الرقمية للبنك الوطني الجزائري لآخر تحديث

:2025-2022

الخدمة\المؤشر	بيان الاحصائية
اجمالي عدد الوكالات	227 وكالة عبر كافة التراب الوطني

الفصل الثالث: دراسة ميدانية

اجمالي عدد الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق	171 موزع أوتوماتيكي
عدد الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك التي تغطي كل التراب الوطني.	100 شباك أوتوماتيكي
عدد الوكالات المخصصة حصريا للصيرفة الإسلامية	13 وكالة
اجمالي عدد الوكالات الرقمية	36 وكالة رقمية
اجمالي اجهزة الدفع الإلكتروني	7,656 جهاز دفع الكتروني
اجمالي العملاء المشتركين في خدمة البنك عن بعد	106,231 عميل
اجمالي المتعاملين المنخرطين في منصة الدفع الإلكتروني	70 متعامل
عدد المنخرطين في خدمة الدفع بدون تلامس	34,428 عميل
اجمالي عدد الموظفين	6,211 موظف
اجمالي عدد البطاقات البنكية	473,427 بطاقة بنكية
اجمالي المشتركين في نظام التبادل الإلكتروني للبيانات	7046 مشترك
حسابات العملة الصعبة الجديدة مع نهاية 2022	39617 حساب
اجمالي القروض الممنوحة للاقتصاد بحلول نهاية السنة المالية 2022	5015732 مليون دينار
ارتفاع التحويلات المالية الخارجية في إطار العمليات التجارية بنهاية 2022	36.69% أي 36191 مليون دينار

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الموقع الرسمي <https://www.bna.dz>

❖ جدول رقم 15: الخدمات الالكترونية المبتكرة المقدمة من البنك الوطني الجزائري:

نوع الخدمة	مميزاتها:
خدمة WIMPAY -BNA ما بين البنوك	خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك آمنة ومتصلة بالشبكة الوطنية للهاتف المحمول لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "SATIM".
تطبيق WIMPAY DZ BNA	مصممة لتلبية الاحتياجات الخاصة للزبائن الافراد.
WIMPAY.BNA.Marchand	تطبيقان مصممان خصيصا للزبائن التجار.

	WIMPAY . BNA. Caissier
موقع الكتروني على شبكة الانترنت لعرض مختلف المنتجات والاحصائيات المتعلقة باخر سنة مالية.	/https://www.bna.dz
قنوات رقمية رسمية للبنك على مواقع التواصل الاجتماعي لنشر الثقافة المالية وتعزيز الشمول المالي من خلال التعريف بالبنك، منتجاته وعروضه.	Instagram ،YouTube Facebook،LinkedIn
من خلال المنصات BNA.net و BN@tic وهي خدمة أطلقت 22 جانفي 2025 للمتابعة والاطلاع بالتفصيل على المعلومات المتعلقة بالتمويلات في الوقت الفعلي والتذكير بالمواعيد المحددة.	القناة الإلكترونية "e-Banking"
- هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد)، ويمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله، من مزاياها: - يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين.	البطاقة البنكية مسبقة الدفع Carte Prepayee
هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك وتأتي في شكلين موجهة للأفراد وللمهنيين والمؤسسات، من مزاياها: - تتيح ولوجًا نسقيا بخدمة الرسائل النصية القصيرة. - سحب رأس مال حتى مليون دينار. - المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل.	بطاقة النخبة Carte Elite
وتأتي في أربعة اشكال (بطاقة توفير بفائدة، بدون فائدة، للقصر بفائدة، للقصر بدون فائدة) من مزاياها: - عمليات السحب مؤمنة برمز سري. - وفرة رأس المال المدخر في أي وقت.	بطاقة التوفير Carte Epargne

- صالحة ل 3 سنوات إضافة الى عدم ضرورة التنقل الى الوكالة.	
هي بطاقة سحب ودفع دولي موجهة لجميع زبائن البنك من الأفراد الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة (يورو).	بطاقة VISA
هي بطاقة سحب ودفع مع دفع مؤجل مخصصة لزبائن البنك الأفراد، أصحاب حسابات الشيك الكلاسيكية، تتيح مرونة كبيرة وتسمح بالتحكم الأمثل في المخاطر المالية غير المتوقعة، يتم الاطلاع على عمليات السحب عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيق BNAtic.	بطاقة One Pay
- يتيح الجهاز السحب النقدي من الحساب الجاري أو التوفير والاطلاع على الرصيد. - تفعيل خدمة الدفع الالكتروني ورسائل الرقم السري المتغير بإدخال رقم الهاتف. - تفعيل البطاقة البنكية وتغيير الرمز السري. - الاطلاع على الرصيد بين البنوك. - عملية الدفع بين حسابات البنك الوطني الجزائري.	موزع الأوراق الأوتوماتيكي APD
تسمح القيام بالتحويلات من حساب لآخر والاطلاع على كشف التعريف البنكية. دفع الاوراق النقدية في الحساب وطلب دفتر الشيكات - تحويل الشيكات إلى التحصيل والعمليات عبر دفتر التوفير الالكتروني.	الشبابيك الاوتوماتيكية للبنك ATM
هي خدمة اطلاق، تحميل وإشعارات خاصة بعمليات التجارة الخارجية (Swift) عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية، تسمح بمرافقة الزبائن الذين يقومون بنشاط التجارة الخارجية من خلال العمليات التالية: - الاعتماد المستندي (CREDOC). - تسليم المستندات (REMDOC). - تحويل مجاني إضافة الى الضمانات الدولية.	E-Trade BNA

جهاز الدفع الإلكتروني مُتاح مجاناً لزبائن البنك الوطني الجزائري من التجار، المؤسسات وكبار الموفوترين لتسهيل وتأمين معاملات الدفع الخاصة بنشاطاتهم. - يتيح تقديم طريقة بديلة للزبائن لدفع ثمن مشترياتهم، فواتيرهم دون الحاجة إلى التعامل نقدياً. - تسوية العمليات عن طريق بطاقة CIB البنكية. - تأمين العمليات من خلال تحنّب التلاعب بالأموال - اضافة الى معالجة سريعة للعمليات وتوفير الوقت.	TPE جهاز الدفع الإلكتروني
---	---

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الموقع الرسمي <https://www.bna.dz/%d8%a8%d9%86%d9%83-%d8%b9%d9%86-%d8%a8%d8%b9%d8%af>

المطلب الثاني: بنك الجزائر الخارجي -وكالة تلمسان رقم 96-

تأسس بموجب الامر 204\67 بتاريخ 1 أكتوبر 1967، تحت تسمية البنك الجزائري الخارجي على شكل شركة وطنية بنك الإيداع برأسمال ابتدائي يعادل 20.000.000 دج مدفوعة من طرف الدولة ومن مهامه الرئيسية خاصة في ظل رقمنة القطاع البنكي ما يلي:

- ضمان استقرار الأسعار كهدف للسياسة النقدية.
- تنظيم تداول السيولة.
- مراقبة توزيع الائتمان بجميع الوسائل المناسبة.
- اصلاح الحوكمة عام 2021 من خلال فصل مهام رئيس المجلس والمدير العام.
- دعم عملية رقمنة وتحسين مستوى أنظمة الحماية والامن ضد مخاطر وتهديدات الفضاء الالكتروني والبيانات الشخصية.
- تنويع المنتجات الالكترونية لضمان سير التعاملات البنكية داخل وخارج الوطن.
- الصيرفة الإسلامية وإطلاق منتجات التمويل الإسلامي الكترونيا.

❖ جدول رقم 16: احصائيات البنية التحتية الرقمية لبنك الجزائر الخارجي لآخر تحديث
2023-2025:

الخدمة\المؤشر	بيان الاحصائية
عدد أجهزة الصراف الآلي للمؤسسة البريدية لولاية تلمسان لآخر تحديث للسنة المالية 2023	38 صراف الي من نوع GAB وDAB
عدد الوكالات على مستوى ولاية تلمسان	52 وكالة موزعة على تلمسان وما جاورها.
عدد الحسابات البنكية النشطة للكيانات القانونية	640535 حساب
عدد الحسابات البنكية النشطة لفئة الرجال	8261739 حساب
عدد الحسابات البنكية النشطة لفئة النساء	3916383 حساب
تطور عدد الوكالات عبر التراب الوطني حسب اخر احصائيات سنة مالية 2023	110 وكالة
تطور المنتجات المالية بحلول 2023	+31%
تطور الحسابات المفتوحة للتمويل الإسلامي 2023	176%
تجسيد شبكة أدوات التمويل الإسلامي في أكتوبر 2023	603 ملفًا ماليًا
توطين عمليات التجارة الخارجية وقد وصلت الخدمات بحلول 2023	1314416 عملية تجارية خارجية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الموقع الرسمي [/https://www.bea.dz](https://www.bea.dz)

❖ جدول رقم 17: الخدمات الالكترونية المبتكرة المقدمة من بنك الجزائر الخارجي:

نوع الخدمة	مميزاتها
Cartes Prépayée	بطاقة الكترونية للدفع عبر الإنترنت وفي أي مكان في العالم من خلال التحكم في الميزانية، كذلك من اجل المدفوعات المحلية وعبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم.

بطاقة للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، كما تستخدم للدفع المحلي والدفع عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم، - تضمن دخول غير محدود إلى صالة كبار الشخصيات وتأمين سفر كامل.	Cartes world Elite
بطاقة الكترونية تستخدم للمدفوعات المحلية وعبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم. - تقدم تأمين سفر كامل ودخول غير محدود إلى صالة كبار الشخصيات.	Cartes World Business
- تتيح الدفع عن قرب في جميع أنحاء العالم والدفع عبر الإنترنت. - خدمة العملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع إضافة إلى برنامج مكافآت العضوية. - ضمان الحماية من الاحتيال على المشتريات عبر الإنترنت. - تأمين ضد حوادث السفر حتى 100,000 دولار أمريكي.	Cartes Green
- تستخدم للمدفوعات في جميع أنحاء العالم وعبر الإنترنت. إضافة إلى خدمة العملاء 7/24. - دخول مجاني إلى صالات المطارات في الشرق الأوسط. - ضمان الحماية من الاحتيال على عمليات الشراء عبر الإنترنت. - تأمين ضد حوادث السفر حتى 100,000 دولار أمريكي.	Cartes Gold

- تستخدم للدفع المحلي والدفع عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم. - خدمة العملاء البلاتينية متوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. - تتيح دخول مجاني إلى صالات المطارات في منطقتك. - تأمين ضد حوادث السفر حتى مليون دولار أمريكي.	Cartes Platinum
- تطبيق باستخدام الهاتف النقال في أي وقت ومكان. - يتيح سهولة الوصول إلى RIB الخاص بالعميل ومراقبة المعاملات المصرفية. - متابعة سعر الصرف وخدمة المراسلة المخصصة مع البنك.	تطبيق BEA MOBILE
- يتيح الاطلاع على الأرصدة وسجل وحركات الحسابات. - طباعة كشوف الحساب وطلب دفاتر الشيكات والبطاقات المصرفية. - التحويلات إلى المستفيدين (داخل وبين البنوك).	BEA-NET
تنقسم إلى: - قسم التحويلات على مستوى نفس الوكالة أو غيرها. - قسم دفع الصكوك وقسم المقاصة الالكترونية عن طريق الرسائل الالكترونية أو الصور الالكترونية.	Back office

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الموقع الرسمي <https://www.bea.dz/monetique>

المطلب الثالث: الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير - وكالة تلمسان رقم 470-

بنك جزائري متخصص في جمع أموال التوفير، منح القروض العقارية للخواص، تمويل المقاولين العموميين والخواص، وتمويل مؤسسات إنتاج عتاد البناء ومؤسسات الإنجاز التي لها صلة بالبناء، تأسس عام 10 أوت 1964، من أهم مهامه ضمن تفعيل الرقمنة داخل القطاع البنكي وتعزيز الشمول المالي:

- إطلاق حساب الادخار دون فائدة (رأسمالي) 2015.
- إطلاق التمويل الاسلامي وافتتاح أول وكالة مخصصة للصيرفة الاسلامية وكذا عدة شبائيك من خلال مختلف شبكات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك 2020.
- إطلاق تطبيق الهاتف Cnep-connect عام 2022.
- إطلاق قروض الاستهلاك 2023.

❖ جدول رقم 18: احصائيات البنية التحتية الرقمية لبنك Cnep لآخر تحديث 2022-

2025:

الخدمة\المؤشر	بيان الاحصائية
عدد الوكالات التجارية عبر الوطن	224 وكالة
اجمالي عد البطاقات البنكية	1,437,005
اجمالي عدد الموزعات الآلية عبر كل ربوع الوطن	156 موزع الي
اجمالي عدد أجهزة الدفع الإلكتروني	1,991 جهاز دفع الكتروني
وكالة مخصصة للصيرفة الاسلامية	وكالة واحدة
عدد الوكالات الرقمية	25 وكالة رقمية
اجمالي عدد حسابات للزبائن	9,330,997 حساب
عدد العملاء المشتركين في خدمة البنك عن بعد	300,554 عميل
عدد مديريات شبكة تجارية الموزعة	17 مديرية شبكة تجارية
اجمالي عدد الموظفين	4,270 موظف
اجمالي عدد الشبائيك الالية	30 شباك الي
عدد شبائيك الصيرفة الاسلامية	118 شباك

عدد العملاء المشتركين في CNEP Connect	100.000+ عميل
---------------------------------------	---------------

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الموقع الرسمي [/ https://www.cnepbanque.dz](https://www.cnepbanque.dz)

❖ جدول رقم 19: الخدمات الالكترونية المبتكرة المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:

نوع الخدمة	مميزاتها
بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB"	- بطاقة دفع ما بين البنوك تتيح للعملاء إجراء السحب والدفع عن قرب وعن بعد بكل أمان، وكذلك عمليات التحويل والاستلام، وهناك نوعان من البطاقات المتاحة: - بطاقة الدفع الذهبية Gold. - بطاقة الدفع الكلاسيكية Classique.
محطة الدفع الإلكتروني TPE	هو جهاز يسمح لحامل بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB" بإجراء عمليات دفع ثمن المشتريات وتسديد الفواتير بسرعة وبكل أمان، كما توفر مزايا منها: - التحويل المباشر للمبالغ المدفوعة عن طريق بطاقة CIB إلى حساب الشيك أو الجاري الإسلامي. - يقلل من مخاطر فقدان السرقة والعملات المزورة من خلال تقليل تداول الأوراق النقدية.
خدمة البنك عن بعد	- تتيح الاطلاع على وضعيات حسابات العملاء ومتابعتها. - الاطلاع على وضعيات تمويلاتك. - طلب دفتر الشيكات الخاص بك. توفر عدة مزايا منها: - تبادل آمن للمعلومات بين الزبائن والموقع، في حالة فقدان أو نسيان كلمة المرور، يتم تعطيل الدخول تلقائياً والدخول إلى الحساب في خدمة البنك عن بعد: https://ebanking.cnepbanque.dz/customer/login.xhtml

- تتيح إمكانية دفع المشتريات والفواتير عبر الإنترنت على مواقع الويب التي تقبل الدفع الإلكتروني، كما تضمن عمليات آمنة بواسطة خدمة التحقق "SMS OTP" وتبسيط عمليات دفع الإتاوات دون الحاجة إلى التنقل.	خدمة الدفع الإلكتروني عن بعد (e-Paiement)
تتيح الخدمة للزبائن الولوج عن بعد إلى حساباتهم كما تتيح لهم خدمات أخرى بكل أمان 24/24 و 7 أيام/7، والاطلاع على حساباتهم وبطاقاتهم وعملياتهم المالية. - الحصول على كشف حساب؛ - إجراء تحويلات فورية؛ - طلب دفتر الشيكات؛ - حظر البطاقة البنكية (في حالة ضياعها أو سرقتها).	الخدمات البنكية عبر تطبيق الهاتف "CNEP" "Connect"
تتيح خدمة الاطلاع الدائم على عمليات السحب والإيداع، اطلاع دائم بمعلومات متنوعة مثل: - رصيد الحساب مع متابعة المبالغ المخصومة/المدفوعة؛ - توافر دفتر الشيكات وبطاقة الدفع ما بين البنوك الخاصة بكل عميل وعروض البنك التجارية؛ - عمليات السحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية، والمدفوعات عبر محطات الدفع الإلكتروني وعبر الإنترنت؛ - التذكير قبل حلول تاريخ الاستحقاق.	خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMSing)

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الموقع الرسمي [/https://www.cnepbanque.dz](https://www.cnepbanque.dz)

المطلب الرابع: بنك الخليج الجزائر -وكالة تلمسان-

تأسس بنك الخليج الجزائري عام 2003 برأسمال ابتدائي قدره 20.000.000.000.00 دج، يعد أحد البنوك التابعة لبنك البرقان ويمتلك 86% من اسهمهم، وأحد البنوك الخاصة الثلاثة الرائدة في الجزائر، يعد AGB أحد رواد السوق في مجال الخدمات الإلكترونية وأول بنك يقدم بطاقات دولية (فيزا) في السوق، حيث يبلغ متوسط عمر عملائه 35 عاماً، يمتلك البنك شبكة من 63 فرعاً في جميع أنحاء الجزائر من مهامه: تقديم خدمات بسيطة ومبتكرة للعملاء، بهدف تمكين النمو المستدام.

❖ جدول رقم 20: احصائيات البنية التحتية الرقمية لبنك الخليج الجزائر لآخر تحديث 2023-2025:

الخدمة\المؤشر	بيان الاحصائية
عدد اجهزة الصراف الآلي DAB لاحصائيات اخر سنة مالية 2023.	110 صراف الي
الفروع الموجودة في 39 ولاية	63 فرع
الخدمات المصرفية ذاتية الدفع	03
مساحات التخزين البنكية السحابية	02
مجموع الميزانية العمومية	364920MDZD
اجمالي عدد الموظفين	1038 موظف
متوسط ساعات التدريب	27890.5
متوسط عدد المتدربين	109 متدرب
صافي الدخل المصرفي	17323MDZD
توزيع القوة العاملة حسب الأقدمية لعام 2023	40% نساء، 57% رجال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الموقع الرسمي [/https://www.agb.dz](https://www.agb.dz)

❖ جدول رقم 21: الخدمات الالكترونية المبتكرة المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر:

نوع الخدمة	مميزاتها
AGB Online	خدمة مصرفية عن بُعد مع إصدار على الهاتف المحمول يمكن تنزيله من Google Play و App Store و AppGallery يوفر عدة مزايا منها: - جميع المعاملات محمية بكلمة مرور تستخدم مرة واحدة، - توفر هذه الباقة الأكثر شمولاً وتقدماً مجموعة كاملة من الوظائف للإدارة المثلى للعمليات المصرفية عن بُعد.

- الاستفادة من مجموعة كاملة من الخدمات المصرفية.	
AGBy SMS تتيح الاطلاع على آخر المستجدات المتعلقة بالحساب المصرفي في جميع الأوقات عن طريق رسالة نصية إلى الهاتف المحمول، من مزاياها: - تلقي تنبيهات برسائل نصية على الهاتف لإعلام العملاء بتحركات الحساب. - التحقق من الحساب على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، دون الحاجة إلى زيارة الفرع.	
Services Mailing - تمكن جميع أصحاب الحسابات المصرفية لدى بنك AGB من تلقي رسائل البريد الإلكتروني لإبلاغهم بجميع المعاملات التي تتم على حساباتهم لدى البنك، لإبقاء العملاء على علم بالتغييرات التي تطرأ على الشروط المصرفية أو افتتاح فروع جديدة. علم في جميع الأوقات بكل معاملة تؤثر على حساباتك مثل سداد أقساط الاستحقاق	
FawriPay - خدمة تتيح الدفع عبر الهاتف المحمول في شكل تطبيق يمكن تنزيله على الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية التي تعمل بنظام Android أو iOS. - إجراء عمليات الدفع لدى التجار عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة وتحويل الأموال وإدارة حسابك بشكل مستقل.	
FawriPay PRO - تتيح إنشاء رموز QR ديناميكية أو ثابتة مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العمل ومشاركة هذه	

الرموز مع العملاء للدفع الفوري مع ضمان التتبع الكامل لمعاملات التاجر. - تبسيط عملية المرتجعات والمبالغ المستردة كما انها طريقة سريعة وسهلة لإعادة أموال عملاء التاجر مع تقليل هدر الوقت إلى أقصى حد.	
- تتيح الحصول على الخدمات المصرفية المجانية على مستوى جميع الشبائيك الآلية للبنك (تحويلات، إيداعات، اصدار كشف مصغر، طلب دفتر شيكات)، القدرة على إصدار بطاقة التوفير لأحد أعضاء عائلتكم. كما يمكنكم تحديد سقف استعمال البطاقة	بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB التوفير
- تنفيذ جميع عمليات الدفع عبر الانترنت بشكل امن بفضل نظام كلمة السر المؤقتة OTP و اجراء العمليات دون التنقل للوكالة. - دفع ثمن المشتريات في المحل عبر محطة الدفع الإلكتروني TPE. - تسديد الفواتير عبر الإنترنت على المواقع التجارية الجزائرية.	بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB الأولى
- تتيح القيام بجميع عمليات الدفع عبر الانترنت وبشكل امن بفضل نظام كلمة السر المؤقتة OTP و AGB. - اصدار كشف حساب مصغر يتضمن العمليات الأخيرة. - طلب دفتر الشيكات مباشرة على جهاز الشباك الآلي. - القيام بتحويلات مالية بين حساباتك الشخصية او الى مستفيدين في أي مكان في الجزائر	بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB سهلة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الموقع الرسمي <https://www.agb.dz>

المبحث 2: الاسقاط المنهجي وإجراءات الدراسة

يتضمن هذا المبحث المنهجية المتبعة لتنفيذ الدراسة والتي تعد العمود الفقري لأي بحث علمي كونها تساعد على تحويل الاستنتاجات النظرية الى نتائج ملموسة، وكذا عرض التقنيات المتبعة لجمع البيانات وتحليلها.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها

❖ مجتمع الدراسة وعينتها:

• مجتمع الدراسة:

بما ان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات في القطاع البنكي الجزائري والتي تقاس من خلال العملاء وبسبب صعوبة الوصول الى العملاء تم استهداف الموظفين باعتبارهم عملاء بحد ذاتهم ومنه فان المجتمع المستهدف يتمثل في المدراء والعاملين الإداريين في الوكالات البنكية المحلية والأجنبية على مستوى ولاية تلمسان و بالتحديد الفئة التي تتبنى الخدمات المصرفية الالكترونية، والتي بلغ عددها 06 وكالات وهي كالتالي: البنك الوطني الجزائري BNA وكالة 512، بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة 96، BEA وكالة 64، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP وكالة 470، بنك الخليج الجزائر GB .Fransabank El Djazair SPA, Algeria

• عينة الدراسة:

تم توزيع الاستبيان على مجموع الإطارات المكونة من المدراء، رؤساء المصالح، نوابهم والموظفين الإداريين من خلال توزيع الاستبيان لأكثر عدد ممكن من الوكالات البنكية التي سمحت بذلك، وقسمت العينة بشكل غير رسمي لطبقات حسب الخصائص الديمغرافية والمنصب الوظيفي، التوزيع شمل مختلف العاملين قدر الإمكان ما يضمن تمثيلا متنوعا ومنه يمكن القول ان العينة هي عينة عشوائية طبقية داخل اطار زمني محدود وهذا النوع يدعم الدراسة ويسمح بتعميم النتائج ، ومنه تم توزيع الاستبيان على الحد الأقصى 120 عامل، حيث تم توزيع 120 استبانة على العينة المستهدفة، وتم استرجاع 80 أي ما يعادل 66.67%، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع 40 أي ما يعادل

33.33%، اما الاستبيانات الغير صالحة للتحليل بلغ العدد 2 استمارتين غير مكتملتين أي ما يعادل 2.5%، ومنه نسبة الاستثمارات الصالحة من العينة الكلية 65% أي 78 استبانة والجدول ادناه يوضح توزيع عينة الدراسة:

الجدول رقم 22: الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة:

اسم البنك	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الصالحة
BNA	30	23	23
-96-BEA	30	17	15
-64-BEA	16	12	12
CNEP	12	7	7
GB Algeria	15	14	14
Fransabank	14	7	7
النسبة	من حجم المجتمع %100	من حجم العينة % 66.67	العينة المدروسة %65

المصدر: من اعداد الطالبة.

المطلب الثاني: منهجية الدراسة

❖ منهج الدراسة:

بهدف جمع البيانات والحقائق المتعلقة بطبيعة الموضوع لتحقيق الأهداف المرجوة تم الاعتماد على المناهج التالية:

- **منهج البحث** استنادا الى العمليات العقلية التي توجهه: وتم اختيار المنهج العلمي الحديث الذي يدمج بين المنهج الاستقرائي والاستنباطي من خلال:
 - **المنهج الاستنباطي**: من خلال تطبيق المعايير العلمية الصارمة لجودة الخدمة البنكية العالمية على البنوك الجزائرية، وكذا التحليل للتجارب الدولية واختبار مدى تطبيق هذه النماذج على واقع الجزائر.
 - **المنهج الاستقرائي**: (الانتقال من المحلي نحو الوطني) من خلال ان تلمسان تطبق فيها جميع التقنيات المعتمدة وطنيا ومنه يمكن اعتبارها بيئة مناسبة لإجراء الدراسة وهذا ما يجعل نتائج البحث قابلة للتعميم .

يساعد هذا الدمج على التكامل بين الفكر والواقع، شمولية التحليل، المرونة في التطبيق، دقة اعلى في النتائج والتوازن بين التعميم والتخصيص.

- **المنهج المتبعة استنادا الى أسلوب الاجراء المستخدم:**
 - **المنهج الوصفي التحليلي:** من خلال السعي لجمع والحصول على البيانات والمعلومات الضرورية لتحليلها وتفسيرها من اجل اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي والربط بينهما.
 - **المنهج الاستقصائي:** وتمثل عبر مراحل من خلال الاستقصاء النظري لمراجعة الادبيات، استقصاء ميداني الذي اعتمد على ثلاث ادوات (الملاحظة، المقابلة، الاستبيان).

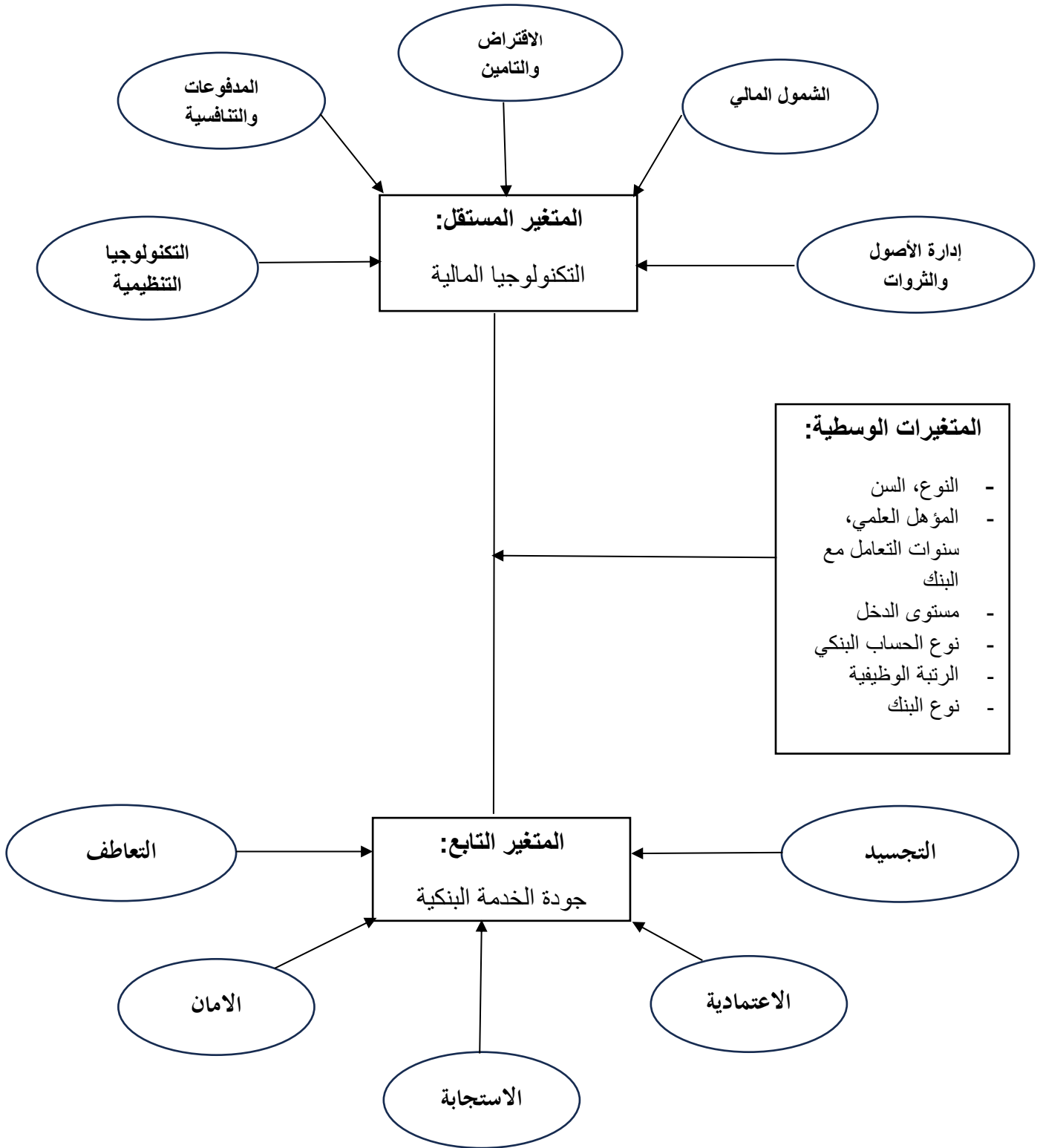
حيث اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** المتحصل عليها من خلال توزيع استبانة مصممة طبقا لعينة مجتمع الدراسة، ثم تفرغها وتحليلها في برنامج **SPSS V22**، مع استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة من اجل الوصول الى مؤشرات ذات قيم تدعم موضوع الدراسة.
- **البيانات الثانوية:** المتحصل عليها من خلال بيانات عالمية ومحلية تخص الموضوع، وكذا مراجعة الكتب، الاطروحات والرسائل الجامعية، المقالات، المؤتمرات، التقارير، القوانين والتعليمات التي ساعدت في جميع مراحل الدراسة لأنها تعرف بالأسس السليمة في كتابة الدراسات.

❖ متغيرات الدراسة ونموذجها:

تسعى الدراسة الى تحليل العلاقة السببية بين متغيرين رئيسيين وتعد التكنولوجيا المالية المتغير الرئيسي والتي تقاس وفق مؤشرات تقنية (التكنولوجيا التنظيمية، المدفوعات، إدارة الأصول والشروات، الاقتراض، التأمين، الشمول المالي، التنافسية) وافترض تطور هذه المؤشرات يؤدي الى تحقيق وتحسين ابعاد جودة لخدمة البنكية التي تعد المتغير التابع للدراسة وتقاس عبر الابعاد الخمس لنموذج **SERVQUAL** (التجسيد، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

الشكل رقم 29: نموذج متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة

المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة

❖ **الاستبيان:** تم تصميم الاستبيان اعتمادا على الإطار النظري والدراسات السابقة والاستفادة منها بطريقة تخدم إشكاليات وفرضيات الدراسة، كما روعي عند تصميمها وضوح الأسئلة وتسلسلها وعدم وجود صعوبات اثناء التعبئة بحيث حرصا على ضمان جودة البيانات ودقتها تمت مراقبة عملية التعبئة لمعرفة الوقت المستغرق ومدى وضوح الأسئلة واستيعابها من طرف المستجيبين لذلك تم اعتماد الاستبانة كأداة صالحة للدراسة.

• هيكل الاستبيان:

- **المحور الأول:** تضمن الأسئلة المتعلقة بالجوانب الديمغرافية للعاملين.
- **المحور الثاني:** تضمن عبارات متعلقة بالأبعاد الخمس لجودة الخدمة البنكية وكل بعد تضمن أربع عبارات وفي الجمل تضمن هذا المحور 20 عبارة.
- **المحور الثالث:** تضمن العبارات المتعلقة بالأبعاد السبع الخاصة بالتكنولوجيا المالية وقد ضم هذا المحور 20 عبارة.
- **المحور الرابع:** تضمن الأسئلة المفتوحة والتي شملت أربع أسئلة واضحة مختصرة من اجل اظهار تفاصيل قد تغيب عن الأسئلة المغلقة مما يعزز فهم الظاهرة المدروسة بشكل شمولي والمساعدة في تحديد مشكلات أو احتياجات جديدة.

تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة بنسبة كبيرة لتسهيل الإجابة والتعامل مع الأسئلة وربح الوقت، وتم الاعتماد على سلم Likert الخماسي المتكون من خمس خيارات مندرجة ولكل درجة وزن محدد وفق الجدول التالي:

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

❖ **المقابلة:** بالإضافة الى الاستبيان تم القيام بالمقابلة في معظم الوكالات التي سمحت بإجراء المقابلة وهي البنك

الوطني الجزائري BNA ، بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة 64 ، و قد أجريت مقابلة رسمية مباشرة مع مدراء الوكالات المذكورة وكذلك المتخصصين في الجانب نظم المعلومات البنكية من اجل تدعيم الدراسة والحصول على المعلومات اللازمة المساعدة والمعززة للنتائج وقد تم الحصول على معلومات شفوية و وثائق

الفصل الثالث: دراسة ميدانية

تتضمن بيانات موثقة حول الموضوع والتي تعد مهمة جدا في الاثبات مع التحفظ بعدم اظهارها من اجل الحفاظ على سرية البيانات الممنوع قانونيا اظهارها.

وقد تضمن الجدول رقم 23: جمع اهم الأسئلة التي طرحت حول الموضوع:

أسئلة المقابلة
كيف يتم تدريب الموظفين على التقنيات الرقمية المتبناة والمدة المستغرقة للتدريب؟
ما التوجهات المستقبلية للتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي خلال السنوات؟
ما المعوقات القانونية أو التشريعية التي تواجه تبني التكنولوجيا المالية في القطاع؟
هل البنية التحتية التقنية الحالية (مثل سرعة الإنترنت، أنظمة التشغيل) كافية لدعم هذه التحولات؟
هل يوجد اقبال على الخدمات الرقمية الحديثة، الفئة العمرية التي تتكيف معها، فرق الاقبال عليها مقارنة مع الطرق التقليدية؟
بيانات حول عدد العملاء المستخدمين للخدمات الرقمية (بطاقات الكترونية، تطبيقات الهاتف النقال، (Simulateur Crédit)؟
كيف أثرت جائحة كورونا على طريقة تعامل العملاء مع البنك، وهل ازداد التفاعل وتبني الأنظمة الإلكترونية وترقيم الخدمات بعد جائحة كوفيد-19؟
انواع الأنظمة الالكترونية المستخدمة بين البنوك وبين البنك والعملاء؟
لماذا الأغلبية الكبرى تتفادى اللجوء للحلول الرقمية وتفضل القدوم المتكرر للبنك واجراء المعاملات يدويا؟
هل توجد شكاوى مباشرة وعلنية من طرف العملاء، وهل توجد نافذة الكترونية خاصة بتقديم اراء العملاء، هل تأخذ هذه الشكاوى بعين الاعتبار؟
مع تنوع الوكالات البنكية على مستوى تلمسان هل يوجد تنوع في الخدمات البنكية وقيم مضافة تجعل الافراد يفضلون بنك عن اخر لهذا السبب ام ان الاختيار بناء على أقرب بنك وغيرها من الخصائص التي تعبر بعدم وجود بدائل وميزة تنافسية بين البنوك؟
هل الأنظمة والتقنيات الرقمية كافية بالتوازن مع الحجم الكبير من البيانات المتدفقة للبنوك، تغطي توزيع المناطق الجغرافية، عدد الافراد المتمركزة؟

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على متطلبات الدراسة.

- ❖ **الملاحظة:** تم الاعتماد على الملاحظة البسيطة الى ساعدت في فحص ورصد السلوك الفعلي للمستخدمين والموظفين في أجواء طبيعية غير مصطنعة خاصة لعدم علمهم انهم تحت الملاحظة ومحاوله اكتشاف مشكلات عملية لا تذكر في الاستبيانات وقد كانت الملاحظة بناءا على ابعاد المتغيرين من خلال:
- البيئة الداخلية للبنك من تجهيزات وتهيئة ملائمة تعبر عن بعد الملموسية.
 - سرعة تنفيذ الموظفين للخدمات وطريقة التعامل مع العملاء.
 - تمت ملاحظة الفروق في استخدام الخدمات الرقمية كاستخدام الصراف الالي مقابل الخدمات المصرفية التقليدية.
 - مراقبة جودة الأجهزة التقنية وعدد مرات اقبال العملاء على تنفيذ معاملاتهم من خلالها كجهاز الصراف الالي مع مراعاة الفئة التي تستخدمها مثلا فئة شباب او مسنين، مقابل اعداد العملاء المنتظرين لإجراء المعاملات بطرق تقليدية، وغيرها من الجوانب التي تدعم اهداف الدراسة.

المطلب الرابع: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لضمان تحليل منهجي دقيق للبيانات التي تم جمعها، اعتمدت الدراسة على مجموعة متكاملة من الأدوات والأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة البيانات الكمية والنوعية والتي تظهر كالتالي:

❖ الأدوات الإحصائية:

- مرت عملية التحليل بمراحل تبرز من خلال تفرغ البيانات وتنظيمها في **Microsoft Excel** وفرزها ثم تحويلها الى رموز رقمية تساعد عملية التحليل.
- لإجراء التحليلات الإحصائية المتقدمة تم نقل البيانات الى برنامج **SPSS v22** وهو أحد أبرز البرامج الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات الكمية والنوعية في المجالات الأكاديمية لسهولة استخدامه مع قوة تحليله الإحصائي والذي سيضمن اختبار فرضيات الدراسة وتعميم النتائج على المجتمع الأكبر (تعميم نتائج عينة تلمسان على الجزائر).

❖ الأساليب الإحصائية:

- التحليل الاحصائي الوصفي: أسلوب أكثر شيوعا في التحليل الكمي للبيانات التي تنظم وتلخص فهم المعلومات، تساعد الدراسة الحالية في تحديد استجابات افراد العينة اتجاه عبارات محاور الاستبيان ووصف خصائص العينة، والوصول الى أحد الأهداف وهو انتشار تقنيات التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية والتي ستساعد الدمج بين المنهجين الميداني والتحليلي من خلال المقارنة مع البيانات العالمية، من خلال:

- دراسة التوزيعات التكرارية.

- مقاييس النزعة المركزية كحساب المتوسط الحسابي.

- مقاييس التشتت والتباين كالانحراف المعياري والمدى.

• تحليل الثبات والصدق:

- معامل الفا كرونباخ **Cronbach's Alpha** : أداة إحصائية تعد الأشهر لأنها مهمة لقياس الصدق

والثبات في الاستبيان من خلال قياس الاتساق الداخلي للاستبيانات البحثية وموثوقية بنودها.

• اختبار الارتباط **Spearman Correlation**: يساعد في قياس قوة واتجاه العلاقة بين التكنولوجيا

المالية باعتبارها المتغير المستقل وابعاد جودة الخدمة البنكية الخمس، وتم اعتماد معامل سبيرمان لأننا اعتمدنا على مقياس ليكارت الخماسي ومتغيرات فئوية ويعتبران غير ملائمان لمعامل بيرسون، بحيث يعتبر معامل سبيرمان أكثر مرونة في كشف العلاقات الرتيبة مع الطبيعة المعقدة للعلاقة بين التكنولوجيا المالية وابعاد جودة الخدمة البنكية.

• تحليل التباين الأحادي **One-Way ANOVA**: يساعد في اجراء اختبارات الفروق بين مجموعات

مختلفة من البيانات من اجل التجانس من خلال مقارنة متوسطات تقييم جودة الخدمة بين ابعادها وكذا مختلف البنوك المدروسة، الفئات العمرية، كما يساعد في مقارنة متوسطات استخدام التكنولوجيا المالية بين البنوك الجزائرية والنماذج العالمية، كما يهدف لاختبار الاختلافات بين عدد من المجموعات في متغير تابع واحد ومنه يدعم الدمج بين المنهجين الميداني والتحليلي يساعد الدراسة في معرفة البنك الأفضل من حيث جودة الخدمة البنكية المقدمة.

- **تحليل الانحدار الخطي البسيط:** يعد من الأساليب المعتمدة لقياس العلاقة الاقتصادية وتحليل أثر المتغير المستقل على المتغير التابع والذي سيدعم الدراسة الحالية من خلال قياس أثر التكنولوجيا المالية على كل بعد من ابعاد جودة الخدمة البنكية وتفسير البعد الأكثر تأثراً.
- **تحليل لانحدار الخطي المتعدد:** هو أسلوب احصائي يستخدم لتحليل العلاقة بين متغير تابع والعديد من المتغيرات المستقلة التي تستخدم للتنبؤ بقيمة المتغير التابع، الهدف من استخدامه في الدراسة لاختبار وجود تأثير وقياس مدى قوة التأثير المشترك لأبعاد التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية وتحديد المتغيرات الأكثر أهمية من اجل ابراز العوامل التكنولوجية التي تساعد بشكل إيجابي وكبير في رفع الجودة للخدمات البنكية.
- **التحليل العاملي الاستكشافي Factor Analysis:** أداة إحصائية يستخدم لتحليل البيانات بدقة او مصفوفة الارتباط لتقديم وصف دقيق للتباين بين كافة المتغيرات وتحديد المتغيرات الكامنة المستقلة والحصول على معلومات حول مجتمع الدراسة، يدعم الدراسة الحالية من خلال تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة الخدمة البنكية، ومنه يقدم رؤية أعمق لفهم كيفية تفاعل التكنولوجيا المالية مع جودة الخدمات المصرفية، خاصة في سياق البنوك الجزائرية التي تختلف بيئتها المؤسسية والتقنية عن السياقات الأخرى المذكورة في الأدبيات السابقة، كما يساعد في استخلاص نتائج توفر توصيات عملية أكثر دقة.

المبحث الثالث: التحليل الاحصائي لاختبار الفرضيات وتفسير النتائج

بعد عرض الإطار النظري وتحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الجودة للخدمات المالية نظريا، بالإضافة الى تحديد المناهج، الأساليب والأدوات الإحصائية المناسبة يهدف هذا المبحث الى تطبيق الاختبارات الاستدلالية الملائمة لاختبار الفرضيات التي افترضت مسبقا والاجابة على الأسئلة بمهدف التوصل الى استنتاجات علمية تدعم او ترفض هذه الفرضيات من خلال تحليل البيانات وعرض النتائج الميدانية.

المطلب الأول: معالجة البيانات الإحصائية وضبط الجودة المنهجية

❖ صدق الاتساق الظاهري:

لمعرفة صدق أداة الدراسة وملائمة مفرداته لإجراء الدراسة القياسية واختبار فرضيات موضوع الدراسة، تم استخدام أسلوب صدق التحكيم من خلال عرض الاستبيان على مجموعة محكمين ذوي خبرة في الاختصاص من أجل التحقق من الشمولية لمشكل الدراسة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية، وبلغ عدد المحكمين 03 وقد تم الأخذ بملاحظاتهم والتعديل على بعض الفقرات بناء على نصائحهم وتحقيق الاستبيان في صورته النهائية وفق الملحق رقم 03.

❖ ثبات أداة الدراسة:

من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة وهي الاستبيان نستخدم أشهر اختبار وهو معامل Cronbach's Alpha الذي يقيس الارتباط الداخلي بين إجابات الأسئلة، يعد مقياساً لموثوقية الاختبارات الإحصائية. ومنه تم قياس ثبات الاستبيان من خلال احتساب معامل الثبات لكل محور ثم احتساب معامل الثبات الكلي لمحاور الاستبيان.

الجدول رقم 24: معامل الفا كرونباخ لثبات ابعاد ومحاور الاستبيان

المحاور	عدد بنود الاستبيان	معامل الفا-كرونباخ للثبات
الثبات الكلي لمحور جودة الخدمة البنكية	20	0.921
الثبات الكلي لمحور التكنولوجيا المالية	20	0.923
الثبات الكلي للاستبيان	40	0.944

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (SPSS v22)

يبين الجدول قيمة معامل الفا- كرونباخ مرتفعة جدا حيث بلغت بالنسبة لمحور جودة الخدمة البنكية 0.921، ومحور التكنولوجيا المالية 0.923، ويليه معامل الثبات الكلي 0.944، وكما هو معروف يمكن الاعتماد على مصداقية الاستبيان والناتج المتوصل اليها عندما تفوق النسبة 60%، ومن خلال النسبة المتحصل عليها 94,4% يمكن الإقرار ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات بحيث لو وزع مرة اخرى ستنحصل على نفس النتائج لنفس المجتمع والعينة، ومنه يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان ونعتبر ان لديه القدرة على الإجابة على التساؤلات وبلوغ اهداف الدراسة.

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي الوصفي لعينة الدراسة:

- **المدى:** لمعرفة الفرق بين أكبر وأصغر قراءة في مجموعة القراءات، وعليه من اجل تحديد طول خلايا مقياس Likert الخماسي المعتمد في استبيان الدراسة نحسب المدى بين أصغر قيمة (5-1=4)، نقسم القيمة المتحصل عليها على درجات المقياس (4\5=0.8)، ثم تضاف الى اقل قيمة للمقياس 1 من اجل تحصيل طول الخلية الصحيح وعلى اعلى فئة (0.8+1=1.8)، ولأننا عكسنا القيمة بحيث موافق بشدة يأخذ القيمة 1 حتى غير موافق بشدة التي تأخذ القيمة 5 فانه كلما انخفض المتوسط كان الاتفاق أكبر، يوضح الجدول بالتفصيل ذلك:

الجدول رقم 25: درجات مقياس Likert الخماسي

الاتجاه	المتوسط الحسابي	مستوى الاجابة
من 1 الى 1.8	أوافق بشدة	مرتفع جدا
من 1.81 الى 2.6	اوافق	مرتفع
من 2.61 الى 3.4	محايد	متوسط
من 3.41 الى 4.2	لا اوافق	منخفض
من 4.21 الى 5	لا أوافق بشدة	منخفض جدا

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على الدراسات السابقة

• دراسة التوزيعات التكرارية والنسب المئوية:

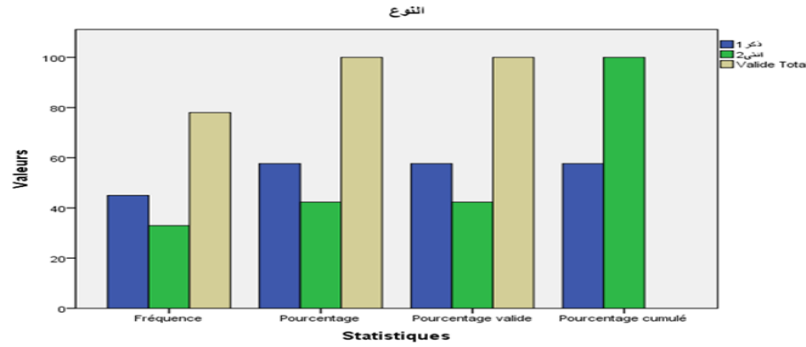
1- حسب النوع:

الجدول رقم 26: توزيع افراد العينة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	45	57.7
انثى	33	42.3
المجموع	78	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

الشكل رقم 30: توزيع افراد العينة حسب النوع



المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- نلاحظ من خلال الجدول تبعا لمتغير النوع اعلى نسبة مئوية كانت من فئة الذكور 57.7 واعلى تكرار 45 مفردة، والتي تجاوزت النسبة المئوية لفئة الاناث لكلا النسبة المئوية والتكرار ومن خلال تحليل النتائج الجدول نلاحظ ان ازدياد نسبة الذكور عن الاناث في للعمل في القطاع البنكي بحيث ينظر الى هذا القطاع يتطلب التفاعل المكثف مع الجمهور وساعات العمل الطويلة التي تتطلب القدرة على تحمل الضغط.

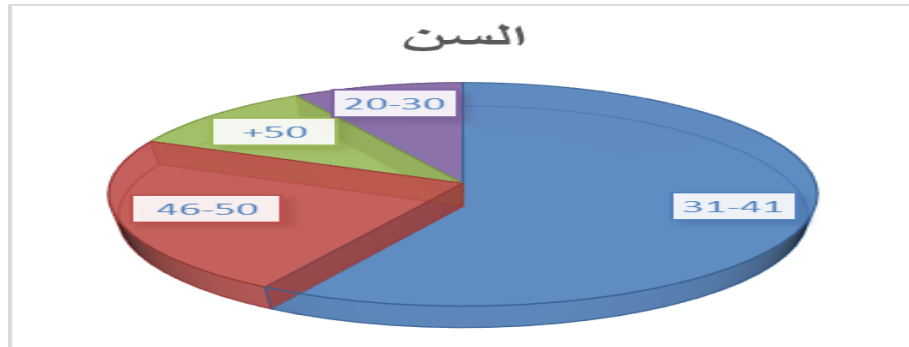
2- حسب السن:

الجدول رقم 27: توزيع افراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20-30	1	5.1
31-45	53	67.9
46-50	13	16.7
أكثر من 51	8	10.3
المجموع	78	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

الشكل رقم 31: توزيع افراد العينة حسب السن



المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- من خلال قراءة الجدول نلاحظ ان اغلبية عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 31-45 سنة بأعلى تكرار 67.9 ثم تليها الفئة 46-50 سنة، ثم الفئة الأكثر من 51 سنة وتعتبر الفئة 20-30 اقل فئة متواجدة بالبنك، ومنه نستنتج ان اغلب افراد العينة من فئة الشباب هذا يدل على ان البنك قطاع حيوي يعمل على التماشي مع متطلبات السوق من خلال جذب الشباب لتعزيز المرونة والطاقة، سهولة التدريب والتكيف مع الأنظمة الحديثة.

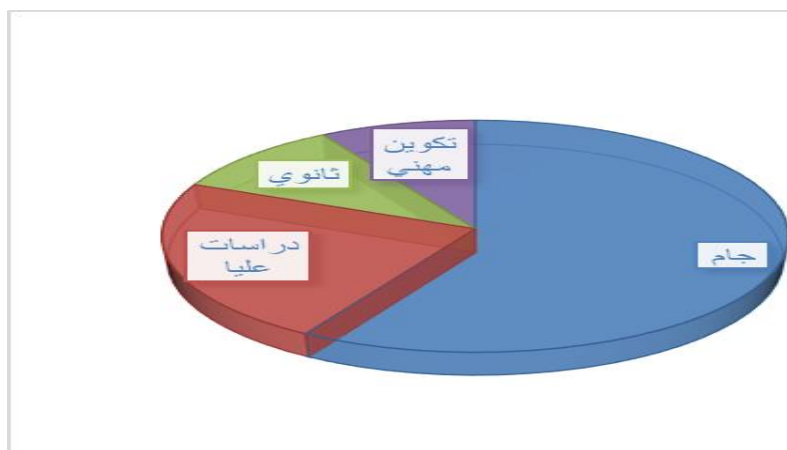
3- حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم 28: توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	5	6.4
تكوين مهني	2	2.6
جامعي	63	80.8
دراسات عليا	8	10.3
المجموع	78	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

الشكل رقم 32: توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- من خلال نتائج الجدول نستنتج حسب توزيع افراد عينة الدراسة ان الفئة الأكبر ذات مستوى جامعي بنسبة 80.8، تليها افراد عينة الدراسة من طلبة الدراسات العليا بنسبة 10.3 وكذلك فئة الثانوي بشكل متقارب 6.4، وتأخذ فئة التكوين المهني النسبة الاقل 2.6.

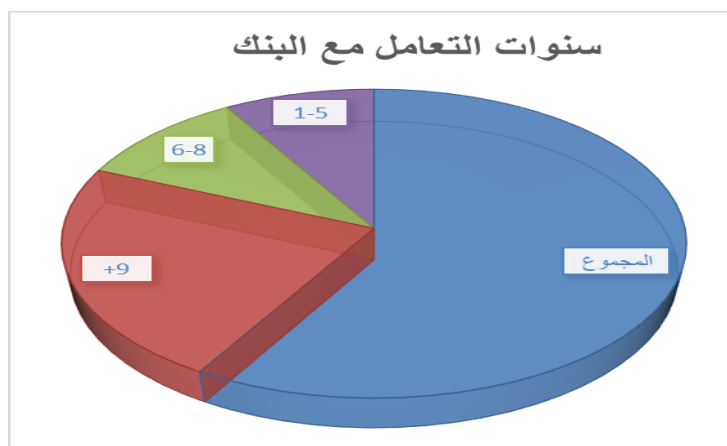
4- حسب سنوات التعامل مع البنك

الجدول رقم 29: توزيع افراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك

سنوات التعامل مع البنك	التكرار	النسبة المئوية
من 1-5 سنوات	18	23.1
6-8	23	29.5
أكثر من 9 سنوات	37	47.4
المجموع	78	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

الشكل رقم 33: توزيع افراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك



المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان الفئة التي تمتلك من 9 سنوات وأكثر هي الفئة الأكبر بنسبة 47.4 تليها الفئة ذات 6 الى 8 سنوات خبرة بنسبة 29.5، وتأخذ الفئة التي تتراوح سنوات تعاملها مع البنك من 1-5 سنوات اقل نسبة 23.1 هذا يشير الى ان البنوك المدروسة تحتفظ بكفاءات عالية وعاملين ذوي خبرة في النظام الرسمي المالي في حين تعد مؤشر لضعف التجديد الوظيفي وقلة المرونة التنظيمية للتحويل الرقمي لان الفئة ذوو الخبرة الطويلة تكون اقل تقبلا للتغيير.

5- حسب مستوى الدخل:

الجدول رقم 30: توزيع افراد العينة حسب مستوى الدخل

مستوى الدخل	التكرار	النسبة المئوية
20.000-50.000 دج	12	15.4
60.000-80.000 دج	43	55.1
أكثر من 90.000 دج	23	29.5
المجموع	78	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

الشكل رقم 34: توزيع افراد العينة حسب مستوى الدخل



المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- من خلال الجدول نلاحظ ان الفئة ذات الدخل من 80.000-60.000 دج هي الأعلى بنسبة 55.1، في حين ان الفئة صاحبة اعلى دخل تحتل المرتبة الثانية بنسبة 29.5، وتليها اقل دخل وصاحب اقل نسبة 15.4.

6- حسب نوع الوكالة البنكية محل الدراسة:

الجدول رقم 31: توزيع افراد العينة حسب نوع الوكالة محل الدراسة

اسم الوكالة البنكية	التكرار	النسبة المئوية
BEA وكالة رقم 96	15	19.2
BEA وكالة رقم 64	12	15.4
BNA	23	29.5
AGB	14	17.9
CNEP	7	9
Fransabank	7	9
المجموع	78	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان فئة العينة المدروسة موزعة بشكل كبير على مستوى BNA والتي تأخذ اكبر نسبة 29.5، تليها افراد العينة الموزعة على مستوى وكالة AGB،، ثم تليها افراد العينة الموزعة على كلا الوكالتين BEA وكالة رقم 96 و BEA وكالة رقم 64 بنسب متقاربة 19.2 و 15.4 على التوالي، ثم يعتبر افراد العينة الموزعة على الوكالتين CNEP و Fransabank بنفس النسبة 9 هذا ما يؤكد كذلك ان العينة اختيرت عشوائيا وكذلك بناءا على الحد الأقصى للعاملين على مستوى كل وكالة بحيث وكالات بها عدد كبير من الموظفين والعكس حسب ما يظهره الجدول.

7- حسب الفئة التي تمتلك حسابات بنكية:

الجدول رقم 32: توزيع افراد العينة حسب الفئة التي تمتلك حسابات بنكية

امتلاك حسابات بنكية	التكرار	النسبة المئوية
المجموع	78	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- حسب النتائج تم تبني هذا البند على مستوى الاستبيان تأكيداً وللتحقق من ان العينة المدروسة فعلاً تتعامل بالخدمات البنكية الالكترونية والعامل الأساسي الذي يقود إليها هو ضرورة امتلاك حسابات بنكية التي ستحول الى امتلاك بطاقات بنكية وتحقق التعامل بالخدمات البنكية الالكترونية وحسب الأجوبة فان كل افراد العينة المدروسة يمكن تبني اجاباتهم لإثبات صحة النتائج.

8- حسب الرتبة الوظيفية في البنك:

الجدول رقم 33: توزيع افراد العينة حسب الرتبة الوظيفية في البنك

الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
مدير	1	1.3
نائب مدير	3	3.8
رئيس مصلحة	14	17.9
موظف اداري	60	76.9
المجموع	78	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان فئة العينة ذوي رتبة موظفين اداريين تحتل اعلى نسبة 76.9، تليها الفئة ذوي رتب رؤساء المصالح بنسبة 17.9، وتأخذ فئة المدراء ونوابهم اقل نسبة وبشكل متقارب 1.3 و 3.8 على التوالي، هذا التوزيع يعتبر منطقياً وكذلك يؤكد طريقة اختبار العينة بشكل عشوائي والتي يمكن اعتبارها مناسبة لأهداف الدراسة وتعميم النتائج.

• دراسة مقاييس النزعة المركزية والتشتت (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري):

من اجل دراسة تأثير تبني التكنولوجيا المالية في البنوك محل الدراسة، نستخدم مقاييس التشتت والنزعة المركزية حسب الجداول التالية:

الجدول رقم 34: التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمة البنكية وابعادها

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الاهمية	درجة الموافقة
1	التصميم الداخلي (تجهيزات، قاعات انتظار، تهوية، نظافة) مناسب لتقديم الخدمة البنكية	2.1795	0.94996	4	موافق
2	يتمتع البنك بموقع ملائم سهل الوصول اليه وتصميم خارجي جذاب	1.7564	0.62804	1	موافق بشدة
3	يتوفر البنك على أجهزة تكنولوجية حديثة تسهل خدمة وتلبية احتياجات العميل	2.0769	0.90839	3	موافق
4	يتمتع موظفي البنك بمظهر انيق ولائق	1.9615	0.87449	2	موافق
بعد التجسيد		1.99357	0.42476	4	موافق
5	يحرص البنك على تقديم خدمات بدقة وخالية من الاخطاء	1.9487	0.78785	1	موافق
6	يؤدي البنك خدماته دون تأخير وفي المواعيد المحددة والمتفق عليها	2.2179	0.94865	3	موافق
7	يمكن الاعتماد على موظفي البنك والثقة فيهم	1.9615	0.90371	2	موافق
8	ينجز البنك المعاملات بطريقة صحيحة ومن المرة الاولى	2.2564	0.94575	4	موافق
بعد الاعتمادية		2.09612	0.44942	3	موافق
9	يوفر البنك لوحات ارشادية الكترونية وخدمات استشارية عبر الانترنت لتسهيل خدمة العملاء	2.1026	0.94786	1	موافق

الفصل الثالث: دراسة ميدانية

10	لا يستغرق فترة حصولك على الخدمات وقتا طويلا	2.3077	0.87249	4	موافق
11	الاستجابة السريعة للحالات الطارئة وشكاوي العملاء والاهتمام بمشاكلهم	2.2436	0.95599	2	موافق
12	مراعاة الدقة في اعلام العملاء عن مواعيد تقديم الخدمات	2.2692	0.94900	3	موافق
بعد الاستجابة		2.23077	0.46597	1	موافق
13	يتوفر البنك على إجراءات امنية مناسبة (أجهزة المراقبة، حراسة)	1.7179	0.66249	2	موافق بشدة
14	يحتفظ البنك بمعلومات العملاء بدقة وتعامل بسرية تامة	1.6667	0.69631	1	موافق بشدة
15	يلتزم البنك بوعوده اتجاه العميل	2.0256	0.88236	4	موافق
16	تشعر بالأمان اثناء استخدام أجهزة الصراف الالي واثناء التعامل مع البنك	1.9744	0.89696	3	موافق
بعد الامان		1.84615	0.39582	5	موافق
	يمتاز الموظفون بحسن المعاملة، الاستقبال الجيد، وتقدير ظروف العملاء	2.0256	0.95311	1	موافق
	الحرص على معرفة مشاكل واحتياجات العملاء وتوقعاتهم حول الخدمة المقدمة	2.2308	0.92474	3	موافق
	أوقات عمل البنك مناسبة للعملاء	2.1667	0.99892	2	موافق
	يهتم البنك بعملائه دون تمييز عميل عن اخر	2.2692	1.08918	4	موافق
بعد التعاطف		2.17307	0.49672	2	موافق
القيم الاجمالية		10.33968	2.23269		

المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج (SPSS v22)

نلاحظ من خلال جدول النتائج بعد القيام بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة البنكية وتظهر النتائج ما يلي:

- بلغ بعد الأمان المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 1.84615 وانحراف معياري 0.39582، مما يدل على موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة والتي تدل على ان البنوك محل الدراسة تسعى لتوفير حلول للثقة وتعزيز شعور العملاء بالأمان التقني فهذا ما يشير الى ان العملاء يشعرون بوضوح في مستوى الأمان حول المخاوف التي تتعلق بالاحتيال الرقمي وغيرها وعليه فان البنوك تركز على هذا الجانب المهم من خلال التوعية وتحسين الإجراءات الأمنية.
- بلغ بعد التجسيد المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 1.99357 وانحراف معياري 0.42476، ما يدل على موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، هذا ما يشير الى ان البنوك محل الدراسة تسعى للتركيز على البيئة المادية ومظهر الموظفين، وتسعى لتحسين المظهر الداخلي والخارجي للبنك، كما انها توفر المطبوعات والكتيبات وغيرها من المظاهر التي تبرز بعد الملموسية.
- بلغ بعد الاعتمادية المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.09612 وانحراف معياري 0.44942، هذا ما يدل على موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة مما يشير الى الالتزام بالمهنية من قبل البنوك المدروسة وجودة الأداء، ما يشعر العملاء بإنجاز معاملاتهم بدقة وفي الوقت المحدد.
- بلغ بعد التعاطف المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.17307 وانحراف معياري 0.49672 هذا يدل على الموافقة من طرف افراد العينة بدرجة مرتفعة، هذا ما يشير الى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية واحتياجات العملاء، ما يشعرهم باهتمام الموظفين بهم مما يعزز الولاء والانتماء للبنوك محل الدراسة.
- بلغ بعد الاستجابة المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.23077 وانحراف معياري 0.46597، دلالة على موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة هذا يشير الى القدرة العالية على التعامل الفوري مع استفسارات واحتياجات العملاء من طرف البنوك (Fransabank ،GBA ،CNEP ،BEA ،BNA).

الجدول رقم 35: التحليل الوصفي لتغير التكنولوجيا المالية وابعادها

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب حسب الاهمية	درجة الموافقة
1	يملك البنك نظام امن متطور يصعب اختراقه (حماية حسابات العملاء)	1.7564	0.66812	1	موافق بشدة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية

2	تشعر ان التقنيات المالية (مصادقة ثنائية، بصمة الاصبع، التشفير، الهوية الرقمية) المستخدمة في الخدمات البنكية تحمي معلوماتك المالية	1.8077	0.60426	2	موافق بشدة
3	أدوات الامتثال الرقمي تساعد البنك في الالتزام بالقوانين واللوائح تلقائيا	1.9872	0.61356	3	موافق
بعد التكنولوجيا التنظيمية					
4	يوفر البنك خاصية الدفع عن بعد، والتواصل مع العملاء بواسطة الانترنت والهاتف المحمول	1.7821	0.67703	2	موافق بشدة
5	يوفر البنك أنواع مختلفة من البطاقات الالكترونية	1.7051	0.68583	1	موافق بشدة
6	يوفر عدد كاف وأنواع مختلفة من الصرافات الالية	2.1410	0.84859	3	موافق
بعد المدفوعات					
7	يوفر البنك تطبيقات الكترونية تسهل إدارة الحسابات والتوفير	2.0769	0.83385	1	موافق
8	أنظمة توفير عبر الانترنت توفر عروضاً مخصصة لإدارة الأصول وثروات العملاء	2.5256	0.94970	3	موافق
9	يوفر محافظ رقمية مرتبطة بشبكة البريد لسحب وايداع الأموال	2.4872	0.89361	2	موافق
بعد إدارة الأصول والثروات					
10	تساعد المنصات الالكترونية البنك في تقديم طلبات القروض دون زيادة الفروع	2.4744	0.96328	2	موافق
11	التقديم الالكتروني للقروض يقلل الوقت والإجراءات الورقية	2.3077	1.01044	1	موافق
بعد الاقتراض					
12	يوفر البنك عبر شبكته الالكترونية صيغ مختلفة لمنتجات التأمين	2.5256	0.89333	2	موافق

الفصل الثالث: دراسة ميدانية

13	يقدم البنك منتجات التأمين الكترونيا في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين	2.6923	0.98439	3	محايد
14	تعزز تسوية المطالبات التأمينية عبر التطبيقات الرقمية للبنك السرعة في انجاز المعاملات للعملاء	2.4615	0.93548	1	موافق
بعد التأمين		2.5598	0.54182	7	موافق
15	ساهمت التكنولوجيا المالية في تنويع خدمات تتناسب مع مختلف شرائح المجتمع خاصة النساء، محدودي الدخل، أصحاب المشاريع الصغيرة	2.1154	0.96673	4	موافق
16	ساعدت التكنولوجيا المالية البنك في تقليل التكاليف وأسعار تتوافق مع جودة الخدمات المقدمة	1.9487	0.85124	1	موافق
17	ساعدت كذلك في نشر الثقافة المالية والوصول الى شرائح بعيدة عن النظام المالي الرسمي	2.0385	0.93200	3	موافق
18	يملك البنك موارد وبنية تحتية قابلة للتطوير تساهم في ضمان استدامة الخدمات المالية المقدمة	2.0000	0.83744	2	موافق
بعد الشمول المالي		2.02565	0.44924	3	موافق
19	يسعى البنك الى تطبيق التقنيات المتطورة تماشيا مع السوق وتلبية حاجيات العملاء	1.9103	0.74181	1	موافق
20	يتميز البنك بتقديم خدمات مبتكرة تختلف عن البنوك المجاورة الاخرى	2.2821	0.97897	2	موافق
بعد التنافسية		2.0962	0.61413	4	موافق
القيم الاجمالية		15.16242	3.61047		

المصدر : من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

نلاحظ من خلال جدول النتائج بعد القيام بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد السبعة للتكنولوجيا المالية وتظهر النتائج ما يلي:

- جاء بعد التكنولوجيا التنظيمية في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة موظفي البنوك بمتوسط حسابي 1.85043 وانحراف معياري 0.36331، مما يعني ان البعد حقق مستوى موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة، هذا ما يشير الى ان الموظفين يرون ان أنظمة الأمان والامتثال، الأطر القانونية للخدمات المالية الرقمية هي الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمة البنكية.
- جاء بعد المدفوعات في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة موظفي البنوك بمتوسط حسابي 1.87606 وانحراف معياري 0.42802، مما يعني ان البعد حقق مستوى موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة، هذا ما يشير الى ان المشاركين في الاستبيان يرون ان العملاء يقدرّون سرعة وسهولة اجراء المعاملات وقد ساهمت طرق الدفع والتحويلات الرقمية في تقليل العقبات الورقية كالأجراءات الورقية والطوابير.
- جاء بعد الشمول المالي في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة موظفي البنوك بمتوسط حسابي 2.02565 وانحراف معياري 0.44924، مما يعني ان البعد حقق مستوى موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة، هذا ما يشير الى ان الموظفين يرون ان البنك يوفر أنظمة كتوزيع الصرافات الآلية، خدمات وحلول رقمية تصل الى مختلف فئات المجتمع.
- جاء بعد التنافسية في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة موظفي البنوك بمتوسط حسابي 2.0962 وانحراف معياري 0.61413، مما يعني ان البعد حقق مستوى موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة، هذا ما يشير الى ان الموظفين يقرون بوجود تنافس بين مختلف الوكالات البنكية على مستوى تلمسان، وتقديم عروض رقمية تساهم في بناء قاعدة عملاء.
- جاء بعد إدارة الأصول والثروات في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة موظفي البنوك بمتوسط حسابي 2.36323 وانحراف معياري 0.51594، مما يعني ان البعد حقق مستوى موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة، هذا ما يشير الى ان الموظفين داخل البنوك محل الدراسة يقرون بوجود حلول رقمية كحسابات الادخار والاستثمار وتتبعها عن بعد تساهم في لجوء العملاء الى تبنيها للحفاظ على ثرواتهم.
- جاء بعد الاقتراض في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة موظفي البنوك بمتوسط حسابي 2.39105 وانحراف معياري 0.69801، مما يعني ان البعد حقق مستوى موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة،

هذا ما يشير الى توفر الافتراض وان البنوك توفر طريقة رقمية تتعلق بالافتراض وتسمى **Cumulation**

de Crédit التقييم الائتماني المسبق من اجل تحليل الجدارة الائتمانية للعميل وقدرته على السداد.

- جاء بعد التامين في المرتبة السابعة من حيث درجة موافقة موظفي البنوك بمتوسط حسابي 2.5598 وانحراف معياري 0.54182، مما يعني ان البعد حقق مستوى موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة، هذا ما يشير الى توفر التامين.

المطلب الثالث: التحليل العاملي الاستكشافي Factor Analysis:

يعد التحليل العاملي الاستكشافي خطوة حاسمة في اختبار صحة الاستبيان، يدعم الاختبار التأكد من ان كل مجموعة من الفقرات تقيس بالفعل البعد الذي يفترض ان تقيسه، كما تساعد في الكشف عن البنية الداخلية للعلاقات بين ابعاد المتغيرات.

من خلال النتائج التي تظهرها الاحصائيات التالية نلاحظ ان:

الجدول رقم 36: اختبار KMO لتقييم ملاءة البيانات لتحليل العوامل

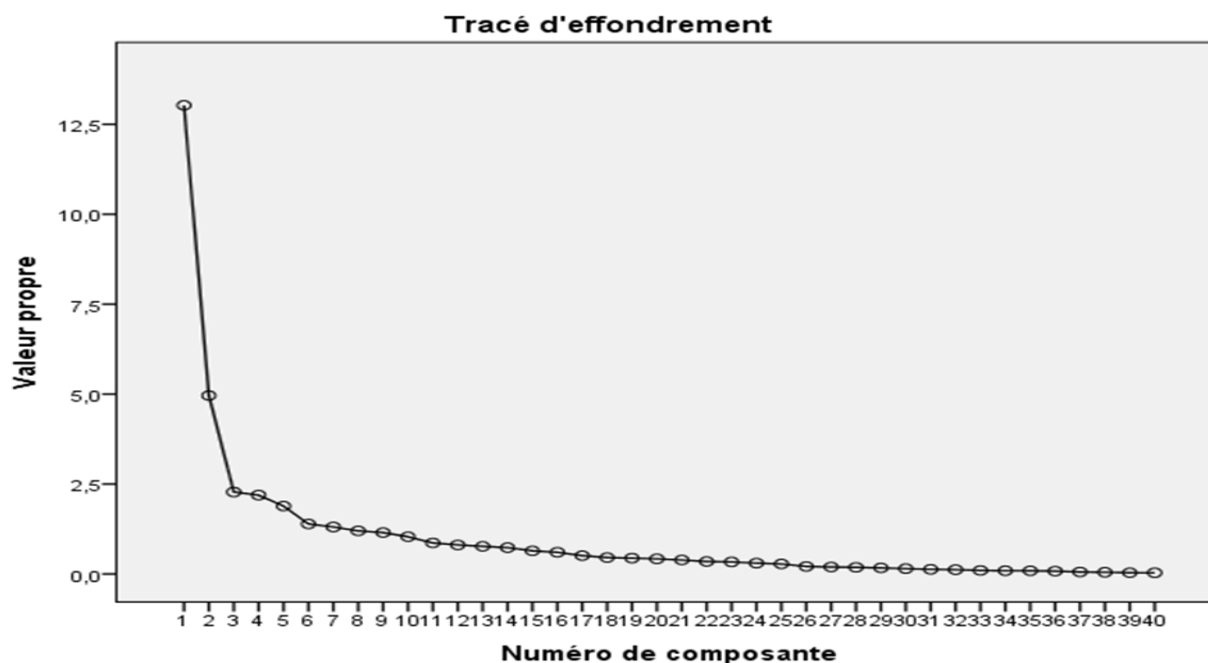
Indice KMO et test de Bartlett		
Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,762
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-deux approx.	2408,613
	ddl	780
	Signification	,001

المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج (SPSS v22)

تظهر النتائج ان المحدد الذي يستخدم في هذا التحليل لتقييم مدى ملاءة البيانات لإجراء التحليل العاملي ومنه تشير قيمة المحدد: **a.Determinant=0.001** وهو أكبر من $1/100000=0.0001$ ومنه تشير الى عدم حذف أي متغير وهذا مؤشر إيجابي من خلال:

- يشير الى عدم وجود تعدد خطي عالي بين البيانات وعلى ملاءمتها للتحليل العاملي وعدم وجود مشكلة في تعدد الارتباطات الشديدة بين المتغيرات، وما يدعم الدراسة ان المتغيرين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية لا يرتبطان ارتباطا تاما ما يجعل كل متغير يضيف معلومات فريدة.
- من خلال الجدول أعلاه وفق اختبار **KIMO and Bartlett's Test**: تظهر نتيجة مقياس كايير مدى كفاية العينات القيمة **0,762** التي تقع ضمن فئة جيد **Middling** والتي لا يجب ان تقل قيمة الاختبار عن قيمة **0.50**، مما يشير الى وجود قدر مناسب من التباين المشترك بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية، مما سيفيد التحليل على استخراج عوامل واضحة، كما تشير الى ان حجم العينة مناسب لطبيعة المتغيرات ولإجراء أسلوب التحليل العاملي.
- من خلال تلخيص المصفوفة الارتباطات الجزئية **Anti-image Correlation** التي تبين مدى كفاية كل متغير بالنسبة للعينة وأسلوب التحليل العاملي ضمن الملحق رقم 13 نستنتج ان قطر المتغيرات لم تقل عن 0.50 أي ان قيمة معاملات الارتباط الجزئية للمتغيرات تفوق 0.50 ومنه عدم ضرورة الحذف لان كل المتغيرات دالة وكافية لإجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي.

الشكل رقم 35: منحني توزيع التباين الكلي لعوامل التحليل وتحديد العوامل المثلى



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (SPSS v22).

من خلال تحليل وتلخيص جدول التباين الكلي وفق الشكل رقم نلاحظ ان:

- مجموع العوامل 40 عامل والتي تمثل فقرات الاستبيان ومن خلال المنحنى نلاحظ ان الجذور تترتب ابتداء من العوامل التي تأخذ أكبر قيمة في تفسير التباين ويكون العامل مقبول ان تكون قيمة جذره الكامل أكبر من 1 وما يظهره الجدول ان هناك 10 عوامل تفوق قيمة جذرها الكامل 1 وتشمل من الفقرة 1 حتى الفقرة 10 والتي تفسر في مجموعها ما نسبته 78% والتي تعتبر نسبة جيدة من التباين الموجود بين المتغيرات وفق الملحق رقم 13 كذلك تظهر القيم من العبارة 11 حتى العبارة 17 قيم مقبولة والتي تفسر ما قيمته 88% وتعد هذه النتائج مهمة لدورها في إعادة توزيع تشعبات المتغيرات على العوامل.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

1- نتائج تفسير الفرضية 01 (الاثر) :

لإظهار نتائج الفرضية الثانية ندرس الانحدار الخطي البسيط في مستوى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية وفق صياغة الفرضيات التالية:

H0 : لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية بمجموعة البنوك (Fransabank ,GBA ,CNEP ,BEA ,BNA) عند مستوى معنوية 5%.

H1 : يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية بمجموعة البنوك (BNA ,BEA ,CNEP ,GBA ,Fransabank) عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم 37: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية:

المتغيرات	معامل التحديد R^2	R-square معامل الارتباط	معامل الانحدار B	قيمة الدلالة الاحصائية sig
-----------	------------------------	----------------------------	---------------------	----------------------------------

0.000	16.273			الثابت (باقي العوامل الاخرى)
0.000	0.583	0.313	0.559	التكنولوجيا المالية

المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج (SPSS v22)

تصاغ معادلة انحدار التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية في الصيغة التالية:

$$Y=16.273+0.583X$$

من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان معامل الانحدار **0.583** موجب هذا يعني ان هناك تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية، كما ان قيمة الدلالة الاحصائية أصغر من 0.05، هذا ما يثبت رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة **H1** التي تفرض بوجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المقدمة على مستوى البنوك محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

❖ نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة البنكية:

وبناءً على ذلك لاختبار الفرضية السابعة تم اختبار الانحدار لدراسة تأثير التكنولوجيا المالية على كل بعد من ابعاد جودة الخدمة البنكية وتحليل البعد الأكثر تأثراً بتقنيات التكنولوجيا المالية:

● تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد التجسيد:

الجدول رقم 38: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد التجسيد:

المتغيرات	معامل التحديد R^2	R-square معامل الارتباط	معامل الانحدار B	قيمة الدلالة الاحصائية sig
الثابت (باقي العوامل الاخرى)			2.460	0.12

الفصل الثالث: دراسة ميدانية

0.000	0.128	0.316	0.562	التكنولوجيا المالية
-------	-------	-------	-------	---------------------

المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج (SPSS v22)

تصاغ معادلة الانحدار التكنولوجية المالية على بعد التجسيد في الصيغة التالية:

$$Y=2.460+0.128X$$

من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان معامل الانحدار موجب هذا يعني ان هناك تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على بعد التجسيد هذا يعني انه كلما زادت التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة زاد يتبعه بعد التجسيد بزيادة بدرجة 0.128، ما يؤكد ذلك ان **sig** أصغر من 0.05، وعلى هذا الأساس لا نقبل الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة **H1** ومنه يمكن القول انه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد التجسيد عند مستوى معنوية 5%.

• تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية:

الجدول رقم 39: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية:

المتغيرات	معامل التحديد R^2	R-square معامل الارتباط	معامل الانحدار B	قيمة الدلالة الاحصائية sig
الثابت (باقي العوامل الاخرى)			4.243	0.002
التكنولوجيا المالية	0.350	0.1235	0.096	0.002

المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج (SPSS v22)

تصاغ معادلة انحدار التكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية في الصيغة التالية:

$$Y=4.243+0.096X$$

من خلال النتائج نلاحظ ان معامل الانحدار موجب هذا يعني ان هناك تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على بعد التجسيد هذا يعني انه كلما زادت التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة زاد يتبعه بعد التجسيد بزيادة بدرجة 0.096،

بالنسبة ل **sig** والتي هي أصغر من 0.05، وعلى هذا الأساس لا نقبل الفرضية الصفرية، ومنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد الاعتمادية عند مستوى معنوية 5 %.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة:

الجدول رقم 40: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة:

المتغيرات	معامل التحديد R^2	R-square معامل الارتباط	معامل الانحدار B	قيمة الدلالة الاحصائية sig
الثابت (باقي العوامل الاخرى)			2.688	0.027
التكنولوجيا المالية	0.526	0.277	0.145	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

تصاغ معادلة انحدار التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة في الصيغة التالية:

$$Y=2.688+0.145X$$

من خلال النتائج نلاحظ ان معامل الانحدار موجب هذا يعني ان هناك تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على بعد التجسيد هذا يعني انه كلما زادت التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة زاد يتبعه بعد التجسيد بزيادة بدرجة 0.145، بالنسبة ل **sig** والتي هي أصغر من 0.05، وعلى هذا الأساس لا نقبل الفرضية الصفرية، ومنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد الاعتمادية عند مستوى معنوية 5 %.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد الامان:

الجدول رقم 41: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد الامان:

المتغيرات	معامل التحديد R^2	R-square معامل الارتباط	معامل الانحدار B	قيمة الدلالة الاحصائية sig

الفصل الثالث: دراسة ميدانية

0.005	2.565			الثابت (باقي العوامل الآخري)
0.000	0.112	0.296	0.544	التكنولوجيا المالية

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

تصاغ معادلة الانحدار التكنولوجية المالية على بعد الامان في الصيغة التالية:

$$Y=2.565+0.112X$$

من خلال النتائج نلاحظ ان معامل الانحدار موجب هذا يعني ان هناك تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على بعد التجسيد هذا يعني انه كلما زادت التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة زاد يتبعه بعد التجسيد بزيادة بدرجة 0.112، بالنسبة ل **sig** والتي هي أصغر من 0.05، وعلى هذا الأساس لا نقبل الفرضية الصفرية، ومنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد الاعتمادية عند مستوى معنوية 5%.

• تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد التعاطف:

الجدول رقم 42: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على بعد التعاطف:

المتغيرات	معامل التحديد R^2	R-square معامل الارتباط	معامل الانحدار B	قيمة الدلالة الاحصائية sig
الثابت (باقي العوامل الآخري)			4.317	0.001
التكنولوجيا المالية	0.375	0.140	0.102	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

تصاغ معادلة الانحدار التكنولوجية المالية على بعد التعاطف في الصيغة التالية:

$$Y=4.317+0.102X$$

من خلال النتائج نلاحظ ان معامل الانحدار موجب هذا يعني ان هناك تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على بعد التجسيد هذا يعني انه كلما زادت التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة زاد يتبعه بعد التجسيد بزيادة بدرجة 0.102،

بالنسبة ل **sig** والتي هي أصغر من 0.05، وعلى هذا الأساس لا نقبل الفرضية الصفرية، ومنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد الاعتمادية عند مستوى معنوية 5%.

• التفسير الإجمالي:

من خلال النتائج تظهر ان للتكنولوجيا المالية تأثير إيجابي على ابعاد جودة الخدمة البنكية، لكن عند تحليل معاملات الارتباط التي تقيس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المتغيرين ومنه **كان هناك ارتباط واتجاه إيجابي وعلاقة طردية**، كما أظهر تحليل معامل التحديد ان التكنولوجيا المالية تؤثر على ابعاد جودة الخدمة البنكية بنسب متفاوتة على الترتيب انطلاقا من **معامل التحديد** البعد الأكثر تأثرا الى البعد الأقل تأثرا من التجسيد 0.562، الأمان 0.544، الاستجابة 0.526، التعاطف 0.375، الاعتمادية 0.350، لكن رغم ذلك فان **العلاقة طردية ضعيفة** بناء على البيانات المعروضة لمعاملات الارتباط، وذلك لعدة عوامل تبرز ان التكنولوجيا المالية ضمن البنوك المدروسة لاتزال في مراحلها الأولية و يجب دراسة استراتيجيات وتحسين عوامل مهمة تعزز استجابة البنوك الجزائرية مع تقنياتها والتي هي كفاءة الموظفين وتكيفهم مع التقنيات المتطورة، البنية التحتية الرقمية.

2- نتائج تفسير الفرضية 02 (الارتباط) :

تنص الفرضية السادسة على: وجود علاقة ارتباطية معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية من خلال اجابات موظفي البنوك المدروسة عند مستوى معنوية 5%.

ولاختبار الفرضية نقوم بتحديد الفرضيات كالتالي:

H0 : لا توجد علاقة ارتباطية معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية في البنوك المدروسة عند مستوى معنوية 5%.

H1 : توجد علاقة ارتباطية معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية في البنوك المدروسة عند مستوى معنوية 5%.

مع تحديد اتجاه الفرضية البديلة **غير متجهة (بطرفين)** ومن خلال الجداول التالية توضح علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

الجدول رقم 43: معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية

		FINTECH	QUALITY
Rho de Spearman	FINTECH	1,000	,526**
	Coefficient de corrélation	.	,000
	Sig. (bilatéral)	78	78
	QUALITY	,526**	1,000
	Coefficient de corrélation	,000	.
	Sig. (bilatéral)	78	78
	N	78	78

المصدر: من اعداد الطالبة بناء ان على مخرجات برنامج (SPSS v22).

- الدلالة الاحصائية: $\text{Sig}=0.000$
- اتخاذ القرار: بما ان قيمة الدلالة الاحصائية (**Sig**) أصغر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ فإننا لا نقبل الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين طالما ان الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية 5%.
- الدلالة العملية: يوجد تأثير للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل التكاليف وتعزيز تجربة العملاء بتحقيق السرعة وتقليل الأخطاء البشرية.

• اختبار معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وبعد التجسيد:

الجدول رقم 44: معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وبعد التجسيد

		FINTECH	Embodiment
Rho de Spearman	FINTECH	1,000	,501**
	Coefficient de corrélation	.	,000
	Sig. (bilatéral)	78	78
	Embodiment	,501**	1,000
	Coefficient de corrélation	,000	.
	Sig. (bilatéral)	78	78
	N	78	78

المصدر: من اعداد الطالبة بناء ان على مخرجات برنامج (SPSS v22).

- الدلالة الاحصائية: $Sig=0.000$.
- اتخاذ القرار: بما ان قيمة الدلالة الاحصائية (**Sig**) أصغر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ فإننا لا نقبل الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد التجسيد طالما ان الارتباط دال احصائيا.
- الدلالة العملية: يوجد تأثير للتكنولوجيا المالية على بعد التجسيد، هذا يشير الى ان البنوك المدروسة تسعى لتعزيز الادراك المادي من خلال استبدال الأجهزة القديمة بأجهزة ذكية مثل أجهزة الصراف الالية الذكية.
- اختبار معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وبعد الاعتمادية:
الجدول رقم 45: معامل الارتباط Spearman بين التكنولوجيا المالية وبعد الاعتمادية

			FINTECH	Reliability
Rho de Spearman	FINTECH	Coefficient de corrélation	1,000	,368**
		Sig. (bilatéral)	.	,001
	Reliability	Coefficient de corrélation	,368**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,001	.

المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- الدلالة الاحصائية: $Sig=0.001$.
- اتخاذ القرار: بما ان قيمة الدلالة الاحصائية (**Sig**) أصغر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ فإننا لا نقبل الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد الاعتمادية طالما ان الارتباط دال احصائيا.
- الدلالة العملية: يوجد تأثير للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية هذا يشير الى ان البنوك محل الدراسة تعتمد على أنظمة اقل عرضة للتعطّل تمكن من قليل أخطاء التحويلات وتعطل الأنظمة ما يسرع عمليات التحويل والمعاملات الالكترونية التي تسهم في بناء موثوقية العملاء تجاه الخدمات الالكترونية.

- اختبار معامل الارتباط **Spearman** بين التكنولوجيا المالية وبعد الاستجابة:
الجدول رقم 46: معامل الارتباط **Spearman** بين التكنولوجيا المالية وبعد الاستجابة

المصدر: من اعداد الطالبة بناء ان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

			FINTECH	Response
Rho de Spearman	FINTECH	Coefficient de corrélation	1,000	,489**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
	Response	Coefficient de corrélation	,489**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.

– الدلالة الاحصائية: **Sig=0.000**

- اتخاذ القرار: بما ان قيمة الدلالة الاحصائية (**Sig**) أصغر من مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ فإننا لا نقبل الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد الاستجابة طالما ان الارتباط دال احصائيا.
- الدلالة العملية: يوجد تأثير للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة، هذا يشير الى ان البنوك المدروسة توفر قنوات اتصال فورية من خلال التطبيقات لإجراء المعاملات التي تحقق السرعة بالإضافة الى الرسائل القصيرة في الرد على تساؤلات العملاء في وقت قصير.

- اختبار معامل الارتباط **Spearman** بين التكنولوجيا المالية وبعد الأمان:

الجدول رقم 47: معامل الارتباط **Spearman** بين التكنولوجيا المالية وبعد الامان

			FINTECH	Safety
Rho de Spearman	FINTECH	Coefficient de corrélation	1,000	,525**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
	Safety	Coefficient de corrélation	,525**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.

المصدر: من اعداد الطالبة بناء ان على مخرجات برنامج (SPSS v22) .

- الدلالة الاحصائية: **Sig=0.000**.
 - اتخاذ القرار: بما ان قيمة الدلالة الاحصائية (**Sig**) أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ فإننا لا نقبل الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد الامان طالما ان الارتباط دال احصائيا.
 - الدلالة العملية: يوجد تأثير للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان، هذا يشير الى ان البنوك المدروسة تتبنى أنظمة حماية لبيانات العملاء مما يعزز ثقة العملاء في سلامة معاملاتهم.
 - اختبار معامل الارتباط **Spearman** بين التكنولوجيا المالية وبعد التعاطف:
- الجدول رقم 48: معامل الارتباط **Spearman** بين التكنولوجيا المالية وبعد التعاطف

		FINTECH	Sempathy
Rho de Spearman	FINTECH	1,000	,383**
			,001
Sempathy	Coefficient de corrélation	,383**	1,000
	Sig. (bilatéral)	,001	

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- الدلالة الاحصائية: **Sig=0.001**
- اتخاذ القرار: بما ان قيمة الدلالة الاحصائية (**Sig**) أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ فإننا لا نقبل الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد التعاطف طالما ان الارتباط دال احصائيا.
- الدلالة العملية: يوجد تأثير للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف مما يشير الى ان البنك يعمل على التفاعل البشري داخل البنك من خلال فهم الاحتياجات الفردية للعملاء والالتقاء وجها لوجه مع الموظفين بشكل دائم والذي لوحظ خلال الزيارة المتكررة للبنوك محل الدراسة.

3-نتائج تفسير الفرضية 03:

من خلال الفرضية الثامنة التي تفرض انه توجد علاقة ارتباطية بين كل بعد من ابعاد جودة الخدمة البنكية ولمعرفة البعد الذي له أكبر تأثير معنوي على جودة الخدمة البنكية وتصاغ كالتالي:

H0 : لا توجد تأثيرات ذات دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا المالية (التكنولوجيا التنظيمية، المدفوعات، إدارة الأصول والثروات، الاقتراض، التأمين، الشمول المالي، التنافسية) على جودة الخدمة البنكية ضمن البنوك المدروسة عند مستوى معنوية 5%.

H1: توجد تأثيرات ذات دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا المالية (التكنولوجيا التنظيمية، المدفوعات، إدارة الأصول والثروات، الاقتراض، التأمين، الشمول المالي، التنافسية) على جودة الخدمة البنكية ضمن البنوك المدروسة عند مستوى معنوية 5%.

وبناء على نتائج الجدول التالي نفسر النتائج، حيث نعتبر:

- **Quality** : المتغير المستقل جودة الخدمة البنكية.

- **X1** : بعد التكنولوجيا التنظيمية.

- **X2** : بعد المدفوعات.

- **X3** : بعد إدارة الأصول والثروات.

- **X4** : بعد الاقتراض.

- **X5** : بعد التأمين.

- **X6** : بعد الشمول المالي.

- **X7** : بعد التنافسية.

الجدول رقم 49: نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر ابعاد التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة

البنكية

معاملات الانحدار	SIG	R-square معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	ابعاد التكنولوجيا المالية
10,382	0,14	0.736	0.541	الثابت
0,983	0,255			التكنولوجيا التنظيمية
2,009	0,010			المدفوعات
0,779	0,290			إدارة الأصول والثروات

-0,652	0,368			الاقتراض
0,009	0,986			التامين
-1,071	0,057			الشمول المالي
4,870	0,000			التنافسية

المصدر: من اعداد الطالبة بناء ان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

ومنه تصاغ المعادلة الانحدار الخطي المتعدد:

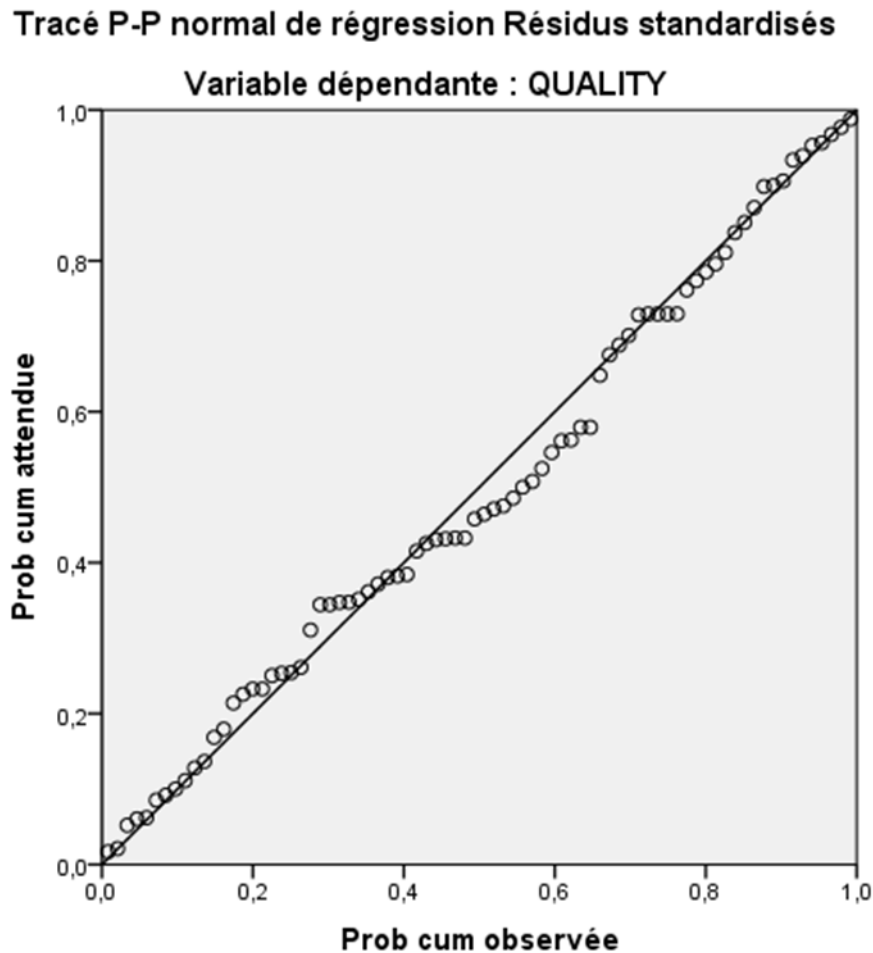
$$Y=\beta_0+X_1\beta_1+X_2\beta_2+X_3\beta_3+\epsilon$$

$$Y=10,382+0,983X_1+2,009X_2+0,779X_3-0,652X_4+0,009X_5-1,071X_6+4,870X_7+\epsilon$$

- أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد: ان قيمة الدلالة الاحصائية **Sig** > مستوى المعنوية 0.05 بالنسبة لبعدين فقط (المدفوعات والتنافسية) من اصل 7 ابعاد ،اما باقي الابعاد(التكنولوجيا التنظيمية، إدارة الأصول والثروات، الاقتراض، التامين، الشمول المالي)أظهرت ان مستوى المعنوية 0.05 اصغر من **Sig**، وعليه يمكن القول انه لا توجد تأثيرات معنوية ذات دلالة إحصائية لأغلب ابعاد التكنولوجيا المالية (التكنولوجيا التنظيمية، إدارة الأصول والثروات، الاقتراض، التامين، الشمول المالي) على جودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية 5%، بينما بعدين من اصل 7 ابعاد لها تأثير معنوي على جودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية 5%، هذا ما يؤكد البيانات المتحصل عليها من اجراء المقابلة ان جانب الاقتراض وباقي الابعاد ليس من المحركات الأساسية التي تعزز الجودة مقارنة بالابعاد الأخرى كون هذه الأخيرة لم تخضع لتطورات تقنيات التكنولوجيا المالية كباقي الخدمات المالية الأخرى التي استحدثت كثيرا وبشكل متسارع.
- ومن خلال معاملات الانحدار التي تظهر التأثير الجوهرى للأبعاد الاكثر تأثيرا على جودة الخدمة البنكية بحيث: ان بعد المدفوعات والتنافسية تعد من ابعاد التكنولوجيا المالية التي لها تأثير إيجابي على جودة الخدمات المالية المقدمة على مستوى البنوك محل الدراسة، يعني انه كلما زاد بعد التنافسية بوحدة واحدة زادت الجودة للخدمات المقدمة وتتبعها بدرجة 4,870، وتليها باقي الابعاد الاخرى مما يؤكد كذلك النتائج من خلال المقابلة والاحصائيات المعروضة لكل بنك .

- بينما يعتبر بعد الاقتراض والشمول المالي التي تؤثر بشكل سلبي على الجودة المقدمة باعتبارهم من القطاعات التي لاتزال تقليدية وبعيدة عن الاستحداثات الرقمية، كما يظهر بعد التامين بقيمة موجبة لكل منخفضة جدا تقترب من 0 ما يشير الى عدم تأثيره في الجودة للخدمات البنكية، ولتأكيد النتائج يظهر الشكل التالي ان جميع النقاط تتبع الخط القطري بشكل متقارب جدا بدرجة 45° هذا ما يدل على البواقي موزعة توزيعا طبيعيا ما يؤكد ان افتراضات نموذج الانحدار محققة والنتائج موثوقة احصائيا.

الشكل رقم 36: التحقق من توزيع البواقي المعيارية لنموذج الانحدار - منحنى P-P



المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج (SPSS v22)

وبهذا نستنتج من خلال:

- معامل التحديد $R^2=0.541$: والذي يشير الى ان 54.1% من التباين للمتغير التابع تفسرها الابعاد المستقلة الموجبة المدرجة في النموذج وهي التنافسية، المدفوعات، التكنولوجيا التنظيمية، إدارة الأصول والثروات، بينما الابعاد الأخرى (الاقتراض، الشمول المالي والتأمين) نظرا لارتباطهم الوثيق فيما بينهم أكثر من ارتباطهم بجودة مما جعلهم لا يدخلون في التأثير على تحقيق الجودة ولكنهم ظهروا في النموذج بسبب تأثيرهم القوي السلبي.

4-تحليل نتائج اختبار الفرضية 04:

لاختبار الفرضية التاسعة انسب اختبار هو اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Annova** لقياس إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقييم جودة الخدمة البنكية بين المشاركين تبعاً لاختلاف نوع البنك من بين مجموعة البنوك محل الدراسة

- يعد الأنسب لان المتغير التابع (جودة الخدمة البنكية) متغير كمي، ويعتبر المتغير المستقل فئوي بحيث (نوع البنك يشمل 6 وكالات مختلفة).
 - يستخدم للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية كما يطبق إذا كان المتغير التابع الفئوي يزيد عن مجموعتين كما في الدراسة الحالية.
- نقوم بصياغة الفرضية كالتالي:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمة البنكية بين مختلف البنوك محل الدراسة (BNA، BEA، CNEP، GBA، Fransabank) عند مستوى معنوية 5%.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمة البنكية بين مختلف البنوك محل الدراسة (BNA، BEA، CNEP، GBA، Fransabank) عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم 50: تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق الاحصائية بين متوسطات أداء البنوك المدروسة

نوع البنك	SIG	F	المتوسط الحسابي	درجات الحرية	مصدر التباين
BEA96	0.001	4.766	44.67	5	بين المجموعات
BEA64			43.42		2454.233
BNA			45.13	72	داخل المجموعات
AGB			41.00		7515.716
CNEP			33.71	77	التباين الكلي
BFRA			26.71		9869.949
المجموع			41.36		

المصدر: من اعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج (SPSS v22)

من خلال الجدول نلاحظ ان:

- **Sig=0.001** وبما ان قيمة الدلالة المعنوية Sig اقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فإننا لا نقبل الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقييم جودة الخدمة المقدمة بين مختلف مجموعة البنوك محل الدراسة هذا يدل على ان عدد من البنوك تقيم بجودة خدمة اعلى او اقل من غيرها بشكل معنوي.

لتفسير هذا أظهرت نتائج المتوسط الحسابي لكل بنك ما يلي:

- يأخذ البنك الوطني الجزائري اعلى متوسط تقييم لجودة الخدمة المقدمة مقدر ب **45.13**، يليه بنك الجزائر الخارجي لكلا الوكالتين (96،64) على الترتيب بمتوسطات متقاربة (44.67،43.42)، يليه بنك الخليج الجزائر بمتوسط **41.00**، بينما حصل البنكان صندوق الوطني للتوفير والاحتياط وفرنسبنك الجزائر على أدنى متوسط على الترتيب (33.71،26.71).

الفصل الثالث: دراسة ميدانية

- تشير هذه النتائج الى ان البنك الوطني الجزائري يتمتع بمستوى جودة خدمة اعلى مقارنة بباقي البنوك في عينة الدراسة، التي تشير الى ان البنك يعمل على تحقيق الابعاد الأساسية التي تعزز الجودة المقدمة من خلال كفاءة الموظفين، الأنظمة التي تسهل التحويلات والمعاملات بدقة وأقصر وقت ممكن، الاتصال المباشر مع العملاء الذي يحقق الرضا وولاء العملاء، أنظمة حماية تعزز حماية بيانات العملاء، التطور التكنولوجي في قنوات تقديم الخدمة.

جدول رقم 51: نتائج اختبار المقارنات البعدية (Post Hoc) لتحديد الفروق في تقييم جودة الخدمة البنكية بين أنواع البنوك:

		Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
(I) VAR00006	(J) VAR00006				Borne inférieure	Borne supérieure
BEA 96	BEA 64	1,250	3,931	1,000	-12,20	14,70
	BNA	-,464	3,368	1,000	-11,99	11,06
	AGB	3,667	3,771	,966	-9,24	16,57
	CNEP	10,952	4,645	,362	-4,94	26,85
	BFRA	17,952*	4,645	,017	2,06	33,85
BEA 64	BEA 96	-1,250	3,931	1,000	-14,70	12,20
	BNA	-1,714	3,614	,999	-14,08	10,65
	AGB	2,417	3,992	,996	-11,25	16,08
	CNEP	9,702	4,827	,548	-6,81	26,22
	BFRA	16,702*	4,827	,046	,19	33,22
BNA	BEA 96	,464	3,368	1,000	-11,06	11,99
	BEA 64	1,714	3,614	,999	-10,65	14,08
	AGB	4,130	3,440	,918	-7,64	15,90
	CNEP	11,416	4,381	,250	-3,57	26,41
	BFRA	18,416*	4,381	,006	3,43	33,41
AGB	BEA 96	-3,667	3,771	,966	-16,57	9,24
	BEA 64	-2,417	3,992	,996	-16,08	11,25
	BNA	-4,130	3,440	,918	-15,90	7,64
	CNEP	7,286	4,698	,789	-8,79	23,36
	BFRA	14,286	4,698	,114	-1,79	30,36
CNEP	BEA 96	-10,952	4,645	,362	-26,85	4,94
	BEA 64	-9,702	4,827	,548	-26,22	6,81
	BNA	-11,416	4,381	,250	-26,41	3,57
	AGB	-7,286	4,698	,789	-23,36	8,79

الفصل الثالث: دراسة ميدانية

	BFRA	7,000	5,425	,891	-11,56	25,56
BFRA	BEA 96	-17,952*	4,645	,017	-33,85	-2,06
	BEA 64	-16,702*	4,827	,046	-33,22	-,19
	BNA	-18,416*	4,381	,006	-33,41	-3,43
	AGB	-14,286	4,698	,114	-30,36	1,79
	CNEP	-7,000	5,425	,891	-25,56	11,56

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

المصدر: من اعداد الطالبة بناءان على مخرجات برنامج (SPSS v22)

- **البنك الأول BEA96:** عند مقارنة البنك مع باقي البنوك ضمن المجموعة الأولى تظهر ان قيمة الدلالة الاحصائية **Sig أكبر من مستوى المعنوية 0.05** ومنه الفرق بين المتوسطات غير دال احصائيا، ماعدا الفرق بين المتوسطين مع فرنسبنك الجزائر **Sig= 0.017** وبمتوسط موجب **+17.952** ومنه فان الفرق موجب وبالتالي فهو لصالح بنك الجزائر الخارجي وكالة رقم 96.
- **البنك الثاني BEA64:** عند مقارنة البنك مع باقي البنوك ضمن المجموعة الثانية تظهر ان قيمة الدلالة الاحصائية **Sig أكبر من مستوى المعنوية 0.05** ومنه الفرق بين المتوسطات غير دال احصائيا، ماعدا الفرق بين المتوسطين مع فرنسبنك الجزائر **Sig= 0.046** وبمتوسط موجب **+16.702** ومنه فان الفرق موجب وبالتالي فهو لصالح بنك الجزائر الخارجي وكالة رقم 64.
- **البنك الثالث BNA:** عند مقارنة البنك مع باقي البنوك ضمن المجموعة الثانية تظهر ان قيمة الدلالة الاحصائية **Sig أكبر من مستوى المعنوية 0.05** ومنه الفرق بين المتوسطات غير دال احصائيا، ماعدا الفرق بين المتوسطين مع فرنسبنك الجزائر **Sig= 0.006** وبمتوسط موجب **+18.416** ومنه فان الفرق موجب وبالتالي فهو لصالح بنك الوطني الجزائري وكالة رقم 512.
- اما بالنسبة للبنوك **AGB, CNEP, BFRA** حسب الجدول الذي يظهر تقسيم المجموعات المتشابهة والتي لا يوجد بينها فرق دال احصائيا لان قيمة الدلالة الاحصائية **Sig > 0.05** لذلك فهما ينتميان الى مجموعة واحدة ما يؤكد النتائج السابقة ان البنك الوطني الجزائري يتمتع بمستوى جودة خدمة اعلى مقارنة بباقي البنوك في عينة الدراسة.

خلاصة الفصل الثالث:

تضمن هذا الفصل اسقاط الجانب النظري على الواقع العملي من خلال انجاز دراسة ميدانية على مجموعة البنوك (BEA،BNA وكالة 96 و64، CNEP، GBA، Fransabank) وعرض احدث الاحصائيات المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا المالية على مستواها وحدث الخدمات المالية الرقمية المقدمة، وبناءا على هذا تم تحليل لأبعاد الاستبيان لمعرفة مدى تبني تقنيات Fintech ومدى كفاءة وجودة الخدمات المالية المتوفرة بالاستعانة بأدوات وأساليب إحصائية ملائمة من اجل اختبار الفرضيات تأكيدها او نفيها للتوصل الى النتائج التي تجيب على التساؤلات التي على أساسها طبقت الدراسة.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال ما عرضته الدراسة الحالية والتطرق الى مختلف الجوانب حول هذا الموضوع، تبين نظرا للأهمية المحورية للقطاع البنكي الذي يعد الركيزة الأساسية للاقتصاد الوطني اصبح لابد من تحسين كافة جوانبه وعلى وجه الخصوص تعزيز المعاملات المالية ورفع جودتها وهذا ما تخصصت فيه الدراسة، بحيث تم التوصل الى انه بناء على التطورات المتسارعة لعبت التكنولوجيا المالية دورا مهما كأداة امنة مبتكرة، ومنه كان لابد للقطاع البنكي تبني التكنولوجيا المالية وعلى وجه الخصوص دمج تقنياتها مع الخدمات المالية المقدمة، والتي كانت لها تأثير إيجابي من خلال النتائج في ابتكار حلول سريعة، سلسلة وموثوقة وأداء متميز من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبناء على هذا تم اسقاط هذا التحول المهم على البيئة المصرفية الجزائرية لمعرفة موقعها من خلال تحليل لدراسات سابقة حول الموضوع وتحليل كافة الجوانب التي طرحها باحثون سابقون، كذلك تضمنت اجراء دراسة تحليلية مقارنة لعرض نماذج دولية رائدة في تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية على مستوى البنوك لابتكار خدمات اعلى جودة بالاعتماد على احدث الاحصائيات من خلال البيانات المتوفرة من خلال السعي ان تكون واسعة شملت نماذج أوروبية، اسيوية، دول الشرق الأوسط، ودراسة ميدانية لمختلف الوكالات البنكية كل هذا من اجل تسليط الضوء على واقع الجزائر في هذا الصدد باعتبارها الهدف الأساسي للدراسة الحالية من خلال الاعتماد على احدث الاحصائيات، الاخبار، القوانين، الأنظمة والتعليمات الحديثة لآخر سنة 2025، ومن خلال الدمج بين الاستراتيجيات المتبناة توصلت الدراسة الى:

• النتائج:

من خلال كل ما سبق وبعد اظهار نتائج الدراسة النظرية، تحليل الدراسات السابقة واجراء الدراسة الميدانية تم التوصل الى جملة من النتائج والتي تلخص كالتالي:

- من خلال التطرق الى الأسس النظرية تم التوصل الى ان الخدمات المالية تتفرد عن باقي المنتجات بخصائص تتطلب تعامل خاص حول كيفية تقديمها وتطويرها والاهم جعلها ذات جودة ووفق نموذج SERVQUAL المعتمد تتكون جودة الخدمة البنكية من خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف وبتحقيقها تعزز الجودة للخدمات البنكية المقدمة، وفي هذا العصر أصبحت التكنولوجيا المالية ركيزة أساسية في تحسين الجودة بحيث تساهم في تقليل الأخطاء البشرية، تحقيق الشفافية، وتوسيع نطاق الوصول إليها

وغيرها من الخصائص التي تعزز ابعاد جودة الخدمات البنكية وبلوغ توقعات العملاء، ووفق معادلة الرضا توجد علاقة إيجابية بين الحلول التكنولوجية ورضا العملاء عن الخدمات البنكية.

- من خلال تحليل الدراسات السابقة الأجنبية أظهرت النتائج ان الدول الغربية قد تفوقت في كيفية الدمج بين التكنولوجيا المالية والقطاع البنكي من اجل مواجهة المنافسة الشرسة التي أصبحت تفرضها شركات التكنولوجيا المالية، وفي نفس الطريق الدول العربية على راسهم الامارات العربية المتحدة التي تعد ناشئة في ابتكار الخدمات المالية المفتوحة، بالنسبة للدراسات المحلية التي ركزت على قياس الأثر لتطبيق التكنولوجيا المالية في تحقيق الجودة للخدمات المالية المقدمة، وقد أظهرت نتائج إيجابية لكن رغم ذلك كانت نتائج عامة لم تركز على واقع البنوك الجزائرية المدروسة في تبني تقنيات Fintech فعليا ومساهمتها في تحسين الجودة المقدمة.

- تبين انه توجد علاقة طردية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية بشكل عام بعد تطبيق اختبارات مقاييس التشتت والنزعة المركزية ومعامل الارتباط بيرسون، بحيث ان التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل إيجابي في كل بعد من الابعاد الأساسية التي اذا تحققت تتحقق الجودة المقدمة بحيث من خلال الجمع بين نتائج الاختبارات وتحليلها يتأثر بعد الاستجابة عن طريق رقمنة الخدمات البنكية المقدمة من خلال أجهزة الصراف الآلي، البطاقات الالكترونية، تساهم في تحقيق السرعة في انجاز المعاملات، وكذلك تقلل من الأخطاء التي عادة ما تقع في المعاملات اليدوية التقليدية وهذا ما يحقق بعد الاعتمادية، وبناء على تحقق هذين البعدين يتحقق بعد التعاطف بحيث من خلال الحلول السريعة التي تقلل الوقت وجهد التردد المستمر للبنك وكذا الانتظار المطول وعدم تكرار الأخطاء يشعر العميل ان البنك يعمل على مواكبة التطورات وإيجاد حلول هذا ما يعزز الرضا وبالتالي فان الأداء الفعلي يفوق توقعات العملاء وبدوره تحقق الجودة، (وهذا ما يؤكد صحة الفرضيات 01 و02 ، و نتائج اختبار مقاييس النزعة المركزية والتشتت).

- بناء على بعد التجسيد درجة موافقة مرتفعة من خلال توفر أجهزة الصراف الآلي، البطاقات البلاستيكية، لكن بالرغم من ان التكنولوجيا المالية تعوض الملموسية بتجربة محسوسة رقميا وعليه فان البنوك المدروسة لاتزال متأخرة في جانب الملموسية في إطار الرقمنة بحيث ان الجانب المادي هو الانطباع الأول لمدى احترافية البنك من خلال توفر لوحات ارشادية رقمية لعرض أسعار الصرف مثلا هذا ما يجعل البيانات مرئية وتحقق الملموسية التي تعتبر البعد الأول الذي يلاحظه العملاء.

- يعد بعد المدفوعات من الابعاد الأكثر تأثيرا على تحقق جودة الخدمات في البنوك المدروسة ومن خلال عرض أنواع الخدمات والتقنيات الرقمية المطبقة على مستوى البنوك هذا يشير الى ان البنوك الجزائرية تتبنى تقنيات الرقمية بالتركيز على المدفوعات (الإيداع، السحب، التحويل، كشف الحساب) مقارنة بجانب الاقتراض والتأمين وتوافقا مع ما قدم خلال المقابلة فان هذين القطاعين لا يزالان متأخران نسبيا في التحول الرقمي بالرغم من النتائج الإيجابية التي اعطتها الاختبارات السابقة وذلك بسبب طبيعة عمل البنك الأساسية في منح القروض وتوافرها، كذلك بالنسبة للتنافسية رغم تأثيرها الإيجابي و من خلال المقارنة بين أنواع الخدمة المقدمة والحلول الرقمية لمختلف الوكالات محل الدراسة فانه لا يوجد اختلاف كبير وملحوظ لمختلف الخدمات وبالتالي فان التنافسية بصفة كبيرة تتحقق بناءا على قرب البنك، العروض بناءا على خفض الأسعار التي تسمح بالتأثير الإيجابي على جودة الخدمات المقدمة .
- اعتبر البنك الوطني الجزائري -الوكالة الرسمية تلمسان512- صاحب اعلى متوسط تقييم لجودة الخدمة المقدمة وبالدمج مع تحليل أحدث الاحصائيات المعروضة ضمن المبحث الأول للفصل الأول:
- بسبب كونه بنك حكومي قديم يمنحه ثقة أكبر من طرف العملاء المحليين بسبب ارتباطه بالدولة وما يسمى بتأثير الهالة من خلال سمعته كبنك وطني، كذلك انه يتوفر على أكبر عدد من الفروع 227 وهو الأكبر مقارنة بالبنوك المدروسة الاخرى، وبحسب القوانين الصادرة مؤخرا والتي تم عرضها بتبني البنوك الحكومية لتقنيات التكنولوجيا المالية، وعليه كلها عوامل الى جانب تبني التكنولوجيا المالية ورقمنة القطاع البنكي تسهم في تعزيز التنافسية، وتحقيق الرضا الذي بدوره يحقق الولاء وبناء قاعدة عملاء دائمة (هذا ما يؤكد صحة الفرضية 04).
- اقصى مراحل تبني تقنيات التكنولوجيا المالية لنماذج البنوك المعروضة من خلال الدمج والتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية (ألمانيا تمويل بقيمة 105 مليون دولار أمريكي 2024)، ظهور البنوك الرقمية عوض الفروع (Rekuten براس مال 58.7 مليار دولار)، على عكس البنوك الجزائرية التي تعتمد على أنظمة هجينة تمثل مزيج وتكامل جزئي ضئيل بين الانظمة الالكترونية و المعاملات الورقية التقليدية التي تسبب ارتفاع تكلفة الخدمات يمكن اعتبار الجزائر في مرحلة متوسطة، هذا يشير الى ضعف البنية التحتية الرقمية التي تعد العائق الأساسي في تمكين الجزائر من تبني الأنظمة الحديثة و الاندماج في الاقتصاد العالمي عبر القنوات الالكترونية.
- من خلال نماذج البنوك التي تم عرضها بالإضافة الى احدث أنواع الخدمات البنكية المستحدثة بتبني التكنولوجيا المالية تم التوصل الى ان جميع الخدمات المالية (الدفع، التأمين، الاقتراض، التحويلات) قد تحولت تحولا الكترونيا

كاملا كالقروض الفورية عبر الذكاء الاصطناعي AI-Powered Instant Loans، والتأمين الذكي Usage-Based Insurance – UBI، بالنسبة للبنوك الجزائرية من خلال البيانات وأنواع الخدمات التي تقدمها البنوك محل الدراسة يمكن القول ان الجزائر تتبنى خدمات الكترونية حديثة من خلال مجموعة الخدمات التي اطلقتها البنوك محل الدراسة كخدمة **WIMPAY - BNA**، لكن يوجد قصور من خلال التركيز فقط على جانب المدفوعات والتحويلات اما باقي الخدمات المالية المهمة كالغياب الكلي للقروض الالية وكذلك التأمينات التي لاتزال تعتمد على الإجراءات اليدوية، ومنه يوجد نقص في توفر الأنظمة الالكترونية، امن سيرياني هش، وخدمات الكترونية تعتبر بدائية مقارنة مع الاستخدام للتقنيات كالذكاء الاصطناعي، العقود الذكية، البلوكتشين.

- من خلال تحليل الاطار القانوني للتكنولوجيا المالية في التشريع الجزائري كقانون النقد والقرض 09-25، النظام رقم 04-24، التعليم رقم 01-25 لبنك الجزائر، قانون المالية 2025، تقدم اطارا تشريعا واعدة لتعزيز الرقمنة في القطاع البنكي، تطوير الخدمات المالية الالكترونية، تحرير التجارة الالكترونية، مع ذلك تعتبر إجراءات حديثة لمرحلة التلقين ومحاولة المواكبة لاعتماد هذه التقنيات بدلا من الابتكار، وتفادي القرارات الارتجالية دون التخطيط الاستراتيجي لرقمنة البنية التحتية واحداث فجوات امنية، كما انها تعتبر قيود تشريعية من خلال الشروط الصارمة التي تفرضها كاشتراط مشاركة البنك الرقمي مع بنك تقليدي براس مال 30% الذي يسبب تباطؤ التحول الرقمي وهذا ما يثبت وجود فجوة مع الاقتصاد العالمي، صعوبة تحويل الأموال دوليا بسبب القيود القانونية وهذا ما يضعف ثقة المستثمرين الأجانب، ومنه يمكن القول انه يوجد غياب اطار قانوني واضح ومتكامل لتنظيم التكنولوجيا المالية وتبني تقنياتها (البلوكتشين، الذكاء الاصطناعي، الاقتراض الرقمي).

- لأجل التأكد ان المؤشرات المستخدمة لقياس الشمول المالي غير حساسة بما يكفي تم اللجوء الى تحليل مقارنة لبيانات واحصائيات حديثة لمواقع جزائرية تظهر من خلال الاحصائيات المعروضة لآخر 10 سنوات من خلال العمل على التغطية البنكية وتسهيل الوصول الى الخدمات المالية، بالإضافة الى تبني الخدمات الالكترونية التي ترفع من جودتها حسب الاحصائيات المعروضة عن تطور نشاط الدفع عن بعد خاصة بعد جائحة كوفيد-19 التي ساهمت في تعزيز المعاملات المالية عن بعد في الجزائر، زيادة عدد الوكالات، لكن بالرغم من التطور الحديث الملحوظ، تظهر اخر تحديث 2021 لبيانات المؤشر العالمي للشمول المالي Global Findex شكل رقم 28 تشير الى ان نسبة الادخار مرتفعة 46% مقارنة بالاقتراض 38% ما يشير الى محدودية فرص الاستثمار،

تأخر المدفوعات الرقمية 34% مقابل 40% للشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 11% حسابات غير نشطة مقابل 9% للمتوسط الإقليمي، الفجوة بين الجنسين بلغت 26 نقطة بحلول 2021، وعند تحليل البيانات الرسمية لـ والبنك الدولي وتلخيصها فانه لا توجد بيانات حديثة للشمول المالي من 2014 الذي بلغ 50%، مقارنة مع بيانات اسيا 69.5% عام 2024 وأوروبا الغربية 95%-100% عام 2019، ما يشير الى ان الجزائر تعاني من تباطؤ في تبني الحلول التكنولوجية المالية بسبب ضعف التكامل بين الأنظمة البنكية و تقنيات Fintech ما يصعب انتشار ووصول الخدمات الالكترونية، عدم الثقة في الحلول الرقمية و ضعف الثقافة المالية والتشبث بالعادات البنكية التقليدية مما يقلل استخدام الخدمات الالكترونية ومن خلال ما اظهرته نتائج معاملات الانحدار الخطي المتعدد تظهر ان للشمول المالي تأثير سلبي على جودة الخدمة البنكية.

● اختبار فرضيات الدراسة:

من خلال النتائج المعروضة والمقارنة بين نتائج الدراسات التحليلية والميدانية، تم تأكيد ونفي صحة فرضيات الدراسة بحيث:

1. نتائج اختبار الفرضية الاولى: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المقدمة على مستوى البنوك محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

- ومنه: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية على ابعاد جودة الخدمة البنكية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) عند مستوى دلالة 5%.

2. نتائج اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية من خلال إجابات موظفي البنوك المدروسة عند مستوى دلالة 5%.

- ومنه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين بين التكنولوجيا المالية وابعاد جودة الخدمة البنكية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) عند مستوى دلالة 5%.

3. نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

- توجد تأثيرات ذات دلالة إحصائية لثلاث ابعاد لمتغير التكنولوجيا المالية (التكنولوجيا التنظيمية، إدارة الأصول والثروات، المدفوعات) على جودة الخدمة البنكية ضمن البنوك المدروسة عند مستوى معنوية 5%.

- لا توجد تأثيرات ذات دلالة إحصائية لثلاث ابعاد لمتغير التكنولوجيا المالية (التنافسية، الاقتراض، التأمين، الشمول المالي) على جودة الخدمة البنكية ضمن البنوك المدروسة عند مستوى معنوية 5%.

4. نتائج اختبار الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقييم جودة الخدمة المقدمة

بين مختلف مجموعة البنوك محل الدراسة (BNA, BEA, CNEP, GBA, Fransabank) هذا

يدل على ان عدد من البنوك تقيم بجودة خدمة اعلى او اقل من غيرها عند مستوى معنوية 5%.

● نتائج تحليل الفرضية الخامسة: بالرغم من ان الجزائر مؤخرا في مرحلة انتقالية حيث تظهر تقدما في الدفع

الالكتروني لكن التكنولوجيا المالية أوسع من ذلك بحيث تواجه تحديات جسيمة تقرر ان تبني التكنولوجيا المالية

مرهون بتطوير الإطار القانوني، الاستثمار في التقنيات الحديثة، ورفع وعي المستخدمين.

● توصيات الدراسة:

- تحتاج الجزائر الاستثمار المكثف على البنية التحتية الرقمية لأنه بالرغم من انتشار واستعمال الصرافات الالية

بأنواعها، البطاقات الالكترونية وغيرها من الأنظمة الإلكترونية المستخدمة داخل البنوك الا انها اعتبرت انظمة

في المرحلة البدائية من تبني البنوك لتقنيات التكنولوجيا المالية وأساليب تقليدية مقارنة مع الحلول الرقمية الحديثة

،وكذا العمل على مشاكل ضعف الشبكات ،قلة توفر الأنظمة الكافية عبر الوكالات والتي تسبب في حدوث

فجوة وضياح البيانات والافلاس ،تغطية الانترنت والانقطاعات المتكررة لأنظمة الدفع التي تؤثر على معاملات

الدفع والتحويلات الالكترونية، كلها معوقات تؤثر وبشكل أساسي على تبني تقنيات التكنولوجيا المالية الحديثة

في القطاع البنكي الجزائري.

- العمل على تقليل الفجوة بين الخطابات الرسمية والواقع بالرغم من النمو المستمر في المعاملات الالكترونية لكن

لا تعتبر تطبيقا حقيقيا للتكنولوجيا المالية بحيث ان جميع الأنظمة المتوفرة كالصرافات الالية، تطبيقات بنكية،

مواقع الكترونية، بطاقات الكترونية عند تشريحها لمعرفة التقنيات المستخدمة هي أنظمة مركزية موروثة وبعيدة

جدا عن التقنيات الأساسية الحديثة للتكنولوجيا المالية (الحوسبة السحابية، انترنت الأشياء، العقود الذكية،

البلوكتشين).

- العمل على البطؤ في وتيرة تحديث التشريعات المالية، بحيث يعتبر جانب جهري في تأخر تبني التقنيات الحديثة

التكنولوجيا في القطاع البنكي بالرغم من صدور قوانين حديثة الا انه لا يوجد قانون مستقل ومتكامل يعالج

مختلف جوانب رقمنة القطاع وخدمات Fintech، كما انها تعتبر محدودة لعدم التركيز على عدة جوانب منها

قانون حماية المستهلك المالي الرقمي، قيود على استخدام الحوسبة السحابية والبيانات، كما توجد عدة شروط

تسبب تباطؤ للتحويل الرقمي.

- العمل على تعزيز البرامج التدريبية الحالية لمختلف العاملين في القطاع البنكي بسبب قلة الافراد الذين يمتلكون فهما عميقا لاستخدام هذه التقنيات الحديثة التكنولوجية لان اغلب البرامج تركز على المهارات التقليدية كالتعاون بين الجامعات والقطاع البنكي بالإضافة الى استقطاب كوادر بشرية كفؤة متخصصة في Fintech.
- كبيئة مثل الجزائر لا تكفي العمل على رقمنة البنية التحتية اذ لابد للمستهلك نفسه ان يكون مؤهلا لفهم هذا التحول الحديث وثقته في استخدامه، ولتعزيز هذا الجانب العمل على نشر الثقيف المالي من خلال حملات توعوية، ورشات، وبرامج وطنية كالزيارات الميدانية للجامعات، مختلف المراكز، ادراج الثقيف المالي في المناهج التعليمية، واهم خطوة في العصر الحالي هي التسويق الرقمي وللأهمية البالغة للتسويق في مختلف المجالات فهو ضرورة حتمية لتطبيقه من طرف البنوك من خلال اختراق شرائح سوق جديدة، واستهداف الفئات المعنية وحتى البعيدة خاصة عن طريقة الحملات الاعلانية المدفوعة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، الاشهارات عبر التلفزيون وأجهزة الراديو، وكذلك من أساليب التسويق الحديثة التي تتبناها معظم البنوك الرقمية الناجدة العالمية كبنك Revolut وهو التسويق بالعلاقات وفق استراتيجية تعزيز ثقة قاعدة العملاء الحالية وبناء ولائها ومن خلال عملائها تستقطب زبائن جدد وفق نظام الاحالات من خلال الحصول على Cash Bonus.
- لتحقق الجودة للخدمات البنكية وتعزيزها بالإضافة الى التكيف مع التكنولوجيات الحديثة وبناء على ابعادها الأساسية توجد جوانب مهمة أيضا لابد من التركيز عليها من طرف البنوك من خلال مراعاة الجوانب المادية بأشكالها التي تعطي انطباعا مريحا للعملاء، التعامل الجيد والاحترافي مظهرها واسلوبها من طرف الموظفين تجاه العملاء من خلال التدريب المنتظم لهته الجوانب من اجل التحكم في كيفية اجراء المعاملات بسلاسة وسرعة تبرز احترافية البنك، كلها عوامل تساهم في الرفع من الجودة التي تؤدي الي بناء رضا ولاء العملاء الذي بدوره يحقق قيمة مضافة تعزز التنافسية بين مختلف البنوك الأخرى.

● افاق الدراسة:

من خلال دراستنا لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة في القطاع البنكي، عالجت الدراسة عدة جوانب وعرض تحديات في هذا الموضوع، ومن خلاله تم التوسع الى جوانب أخرى ضمن هذا المجال وبناءا عليها نقترح مجموعة محاور بحثية قد تكون دراسات مستقبلية جانب أخرى أكثر أهمية، وهي على النحو التالي:

- أثر تحرير التجارة الالكترونية على دعم تنافسية البنوك الجزائرية في ظل صعود التكنولوجيا المالية.
- استراتيجية التكامل بين القطاع البنكي وشركات التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

- واقع وافاق تطبيق الواجهات البرمجية المفتوحة (APIs) في البنوك الجزائرية: نحو تبني الخدمات البنكية المفتوحة .Open Banking
- أثر الامن السيبراني على ثقة العملاء في الخدمات البنكية الرقمية: دراسة تطبيقية على البنوك الجزائرية.
- افاق تفعيل الدينار الرقمي في الجزائر بين السيادة النقدية والتحول الرقمي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

• الكتب:

- 1- احمد محمود الزامل واخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، اثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 2- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة 1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2005.
- 3- حميد عبد النبي الطائي وبشير عباس العلاق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009.
- 4- رسلان علاء الدين، استراتيجيات الإصلاح الإداري: دراسة تطبيقية، دون طبعة، دار رسلان، سوريا، 2019.
- 5- صباح محمد ابوتايه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، الطبعة 1، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- 6- عبد الكريم احمد جميل، التسويق المصرفي، الطبعة 1، الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 7- فيروز قطاف وعبدل بقراري، جودة الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2019.
- 8- محمد جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي. كمي. تحليلي، الطبعة 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
- 9- معراج هوارى وناصر دادى عدون، المؤثرات الرئيسية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية: دراسة ميدانية، Reformes economiques et Integration en Economie Mondiale، دون مجلد، دون عدد، رقم 1، 2006.
- 10- مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة، مصر، 2015.

11- ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دون طبعة، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2001.

• الاطروحات:

1- بن احمد لخضر، متطلبات تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في الجزائر: دراسة الواقع والافاق، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012.

2- بن صالح ماجدة، العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قلمة، الجزائر، 2021.

3- بلحاج نور الهدى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية: دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2022.

4- حسينة عواد، دور المعرفة الضمنية في استمرارية الميزة التنافسية: دراسة حالة شركة كوكاكولا لتعبئة القارورات- سكيكدة-، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، الجزائر، 2021.

5- حجيوة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي: دراسة حالة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2024.

6- حاج صدوق بن شرقي، واقع وافاق المنظومة المصرفية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011.

7- ديدوش هاجرة، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2022.

- 8- دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي: حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2017.
- 9- سمية برنو، محاولة تحقيق جودة الخدمات المصرفية باستخدام مداخل إعادة البناء: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018.
- 10- شيماء منصوري، تأثير التسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة عينة من المصارف الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2024.
- 11- عبد الحفيظ حسام الدين، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية: دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021.
- 12- عروف عفيفة، دور نظام ذكاء الاعمال في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك: دراسة حالة بنوك ولاية قسنطينة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، الجزائر، 2018.
- 13- فيروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2011.
- 14- لونيسي هدى، أثر استخدام النقود الالكترونية على أداء وفعالية البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية- مع الإشارة الى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2024.

15-نبيلة حمي، معوقات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني من وجهة نظر هيئة التدريس: دراسة ميدانية من وجهة نظر هيئة التدريس بولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب شتمة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2022.

• الرسائل:

1-الهام عطاوي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف الأردنية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد، والعلوم الإدارية جامعة اليرموك، الأردن، 2011.

2-إسماعيل صبحي كحيل، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين، رسالة ماجستير، منشورة، تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، جامعة الأقصى، فلسطين، 2016.

3-دعاء نبيل طحaine وشريف أبو كرش أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإسلامية: دراسة حالة من البنوك الإسلامية في فلسطين، رسالة ماجستير، منشورة، تخصص التمويل، كلية الدراسات العليا، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين، 2024.

4-سعيد محمد سعيد البردويل، الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء: دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين، 2015.

5-سلماني هناء، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وفاق تطبيق معايير بازل، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2013.

6-عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية: دراسة حالة، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2009.

7-فاروق عزون، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، منشورة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر، 2015.

- 8-نشوان فهمي احمد، دور جودة الخدمات المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في عدد من المصارف التجارية في مدينة دهوك، رسالة ماجستير، منشورة، قسم المالية والمصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الشرق الأدنى، نيقوسيا، تركيا، 2023.
- 9-نحال محمد فايز كدو تركماني، أثر تطبيق نظام إدارة الجودة Iso 900 على رضا العملاء في القطاع المصرفي: دراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي، رسالة ماجستير، منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016.
- 10-نادية عبد الرحيم، تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2011.
- 11-هامش سلماني هناء، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وفاق تطبيق معايير بازل، رسالة ماجستير، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2013.
- المجالات:
- 1-احمد محمد السيد غنيم وآخرون، تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء، المجلة العلمية للعلوم التجارية، جامعة المنصورة، المجلد 48، العدد3، مصر، 2024.
- 2-امحمد صالح أبو غالية ومحمد قاسم عبد المجيد، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء في المصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية على عملاء مصرف الوحدة فرع جامعة سرت، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، المجلد7، العدد2، ليبيا، 2024.
- 3-العوضي منصور احمد العوضي ومحمد محمد عبد الفتاح حامد، تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية الاقتصاد والإدارة جامعة 6 أكتوبر، المجلد53، العدد1، مصر، 2023.
- 4-اسلام احمد امين محمد البيلي، أثر التحول الرقمي كأحد اليات الشمول المالي على جودة التقارير المالية في البنوك مع دراسة تطبيقية، مجلة البحوث المحاسبية، جامعة طنطا، بدون مجلد، العدد3، مصر، 2023.

- 5- أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، أكاديمية الشرطة، مجلد2، عدد2، مصر، 2021.
- 6- ايمان مطلاوي وآخرون، دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية: تطبيقات البلوكتشين نموذجاً، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد5، العدد1، الجزائر، 2020.
- 7- أسامة احمد محمد أبو الخير، دور استخدام تكنولوجيا البنوك تشين كمرتكز لتحسين جودة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية: دراسة تطبيقية في بيئة الأعمال المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، مجلد16، عدد4، مصر، 2024.
- 8- ارفق محمد شرهان وآخرون، أثر مفهوم البيانات الضخمة في تطوير عمل التدقيق الداخلي بالبنوك اليمنية: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة بمدينة ذمار، مجلة جامعة البيضاء، مجلد4، عدد1، اليمن، 2022.
- 9- اميرة عبد المنعم عبد الحي، البيانات الضخمة وتطبيقاتها وعلاقتها بالتنمية المستدامة، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مجلد6، عدد26، مصر، 2022.
- 10- الحسن شعبان احمد محمد، البيانات الضخمة: ماهيتها وأهميتها وعناصرها، المجلة العربية الدولية لإدارة المعرفة، جامعة المنيا، مجلد1، عدد2، مصر، 2022.
- 11- الفت عبد الحليم شطا وآخرون، دور تحليلات البيانات الضخمة في تحسين كفاءة بطاقة الأداء المتوازن في البنوك التجارية المصرية: دراسة ميدانية، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة الأزهر، مجلد24، عدد4، مصر، 2023.
- 12- ابتسام علي حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية التقنية الإدارية-بغداد، عدد124، العراق، 2020.
- 13- أسماء فلالي وسمية بوصالح، مكانة شركات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الصناعة المالية الإسلامية القائمة، مجلة الميادين الاقتصادية المركز الجامعي-مغنية، مجلد7، عدد1، الجزائر، 2024.

- 14- ايناس جمعة فهمي شكر، قياس أثر التحول الى تطبيق التكنولوجيا المالية للبنوك المركزية على جودة التقارير المالية الدولية في قطاع البنوك، المجلة الاكاديمية للعلوم الاجتماعية، الاكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الاعلام، مجلد1، عدد2، مصر، 2023.
- 15- الهام حجيوية، التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك الإسلامية كحل لإرساء الصيرفة الإسلامية، مجلة التواصل، جامعة غرداية، مجلد29، عدد خاص، الجزائر، 2023.
- 16- بوطلاعة محمد، واقع الشمول المالي وتحدياته-الأردن والجزائر نموذجا-، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المركز الجامعي: عبد الحفيظ بوالصوف/ميلة، مجلد4، عدد2، الجزائر، 2020.
- 17- بوزيدي سعاد وآخرون، تقنية البلوك تشين وتطبيقاتها الممكنة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة الشهيد زيان عاشور، مجلد7، عدد2، الجزائر، 2022.
- 18- بن يزة شيماء و بوكثير جبار، التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية التقليدية من اجل تحقيق شمول مالي مستدام: عرض نماذج وتجارب ناجحة، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة العربي بن مهيدي-ام البواقي، مجلد11، عدد1، الجزائر، 2023.
- 19- بن سالم بلال والعجاج فاطمة الزهراء، دور المصرفية المفتوحة في تحقيق الشمول المالي (تجارب دولية)، مجلة دفاتر بواذكس، جامعة تلمسان، مجلد13، عدد1، الجزائر، 2024.
- 20- بن عزة هشام، تطبيقات التكنولوجيا الناشئة الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية في شركات التأمين لتعزيز الشمول المالي الرقمي منصات التأمين كنموذج، مجلة الدراسات القانونية، جامعة يحيى فارس بالمدينة، مجلد9، عدد1، الجزائر، 2015.
- 21- بن زرقة اكرام، صلعة سمسة، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الابداع، المركز الجامعي نور بشير البيض، مجلد13، العدد1، الجزائر، 2021.
- 22- بن موسى اعمر، علماوي احمد، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية: دراسة تجربة الامارات العربية المتحدة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة غرداية، المجلد7، العدد2، الجزائر، 2020.

- 23- بلحشر عائشة وكيفاني شهيدة، الابتكارات المالية الحديثة في مجال الصناعة المصرفية-واقع وتحديات-، مجلة افاق للبحوث والدراسات، جامعة تلمسان، مجلد05، عدد01، الجزائر، 2022، ص332-349.
- 24- تسوري بن تسوري بهية، عبد الكريم سهام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء شركات التأمين الجزائرية: حالة وكالات تأمين ولاية البليدة، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت، جامعة لويس علي-البليدة2، مجلد2، عدد1، الجزائر، 2021.
- 25- توات عثمان، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز الشمول المالي: تجارب ودروس دولية للدول العربية، الكتاب الجماعي: إشكالية تمويل المؤسسات الناشئة في الجزائر بين أساليب التقليدية والمستحدثة-جامعة جيجل، مجلة نماء، مجلد4، عدد2، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2021.
- 26- جيا محمد علي، العلاقة بين رضا العملاء وتحسين جودة المنتجات: دراسة ميدانية على شركات صناعة المشروبات الغازية في إقليم كردستان-العراق، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، المجلد7، العدد2، العراق، 2016.
- 27- جيهان وحيد احمد، دور المعايير المحاسبية في الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي للحد من مخاطر الائتمان: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، معهد الجزيرة العالي للحاسب الالي ونظم المعلومات الإدارية، مجلد37، عدد2، مصر، 2023.
- 28- جنات بن رحمون، أثر إدارة التميز في تحقيق الاسبقيات التنافسية: دراسة ميدانية لمجموعة من البنوك بولاية بسكرة، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وادارة الاعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد12، العدد1، الجزائر، 2023.
- 29- جبار بوكثير، عبد الكريم حساني، تقييم ابعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة وكالة بنك BADR بأم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة ام البواقي، المجلد5، العدد1، الجزائر، 2018.
- 30- حدوش شروق وشهيد محمد، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط cneq Banque-، مجلة الابتكار والتسويق، جامعة تلمسان، العدد3، الجزائر، 2016.

- 31- حسين حامد المهباش، اثر تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في تقييم أداء الموظفين في البنوك الإسلامية، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، مجلد4، مصر، 2024.
- 32- حسن عبد الله عبد المقصود ابوزهو، العملة المشفرة (البتكوين) تكييفها الفقهي وحكمها الشرعي: دراسة فقهية مقارنة، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بكفر الشيخ، جامعة الأزهر، مجلد2، عدد2، مصر، 2018.
- 33- حويش حورية، مجذوب خيرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة ابن خلدون تيارت، المجلد 10، العدد2، الجزائر، 2024.
- 34- خلفاوي بسمة وايت محمد، منصات التمويل الجماعي كأداة بديلة لتمويل المؤسسات الناشئة: عرض بعض التجارب العربية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة اراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المركز الجامعي افلو، مجلد2، عدد2، الجزائر، 2022.
- 35- دريس يحيى واخرون، إشكالية قياس الإنتاجية في القطاع الخدمي، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة العربي التبسي، مجلد 12، عدد 3، الجزائر، 2021.
- 36- دغنوش العطرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر3، المجلد 16، العدد1، الرقم التسلسلي 31، الجزائر، 2023.
- 37- رحمانى مريم وقادري علاء الدين، قياس جودة الخدمة المصرفية: دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية، مجلة ابعاد اقتصادية، جامعة الجليلي اليابس، مجلد11، عدد2، الجزائر، 2021.
- 38- رمضان عايش البرديني، مخاطر تطبيقات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية القطرية وطرق الوقاية منها، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، جامعة صباح الدين زعيم، المجلد6، العدد3، تركيا، 2024.
- 39- رحاب الإسلام تومي، واقع استخدام تقنية البلوكتشين، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة عمار ثليجي الاغواط، مجلد7، عدد2، الجزائر، 2022.

- 40-رنا محمد البطرني وباسمين محمود محمد الجزائر، أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات المقدمة من البنوك المدرجة في البورصة المصرية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، مجلد53، عدد2، مصر،2023.
- 41-رامز رمضان محمد حسين، إدارة التميز ودوره في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي، EKB journal managment system، اكاديمية السادات العلوم الإدارية، مجلد111، عدد538، مصر،2020.
- 42-رجم شهلة، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ميله، رسالة ماستر، منشورة، قسم علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميله الجزائر،2022.
- 43-ريم الحديجي الزواري، زهراء جعفر الحريري، أثر مجالات التكنولوجيا المالية على تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية، المجلة العالمية لإدارة الاعمال والتكنولوجيات، جامعة صفاقص تونس، المجلد20، العدد1، تونس،2025.
- 44-زبير بن عامر واخرون، مستقبل الخدمات التقليدية للبنوك والمؤسسات المالية في ظل ابتكارات شركات التكنولوجيا المالية، مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة، جامعة سطيف1، مجلد7، عدد1، الجزائر،2022.
- 45-سيد هارون جمعة عبد الحفيظ، أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، مجلد14، عدد2، مصر،2023.
- 46-سلمى منصور سعد وغادة طارق عبد المجيد، دور كلف الجودة في تحسين جودة الخدمة المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد115، العراق،2018.
- 47-سليم صيفور وبوتاعة سليمة، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك: دراسة حالة كنان وكالة-ب- جيغل، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، مجلد23، عدد2، الجزائر،2020.

- 48- سعاد صالح احمد أبو بكر، توجيهات وتحديات تقنية البلوك تشين في حماية البيانات وضمان الخصوصية، *AJAPAS*، جامعة بني وليد، مجلد2، عدد3، ليبيا، 2023.
- 49- سعيدي صبيحة وفلاق صليحة، تكنولوجيا البلوك تشين كمدخل لدعم نشاط شركات التأمين وتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي-شلف، مجلد6، عدد1، الجزائر، 2022.
- 50- سالم محمد معطش العنزي، تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الكويتية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية، العدد4، الجزء2، مصر، 2023.
- 51- سلامة زهراو جبر سراي، أثر التكنولوجيا على تطوير الخدمات المصرفية والمالية في العالم العربي: دراسة تجربة مصر والكويت، *Wasit Journal for Human Sciences*، جامعة واسط العراق، المجلد20، العدد4، العراق، 2024.
- 52- سلمى سلطاني، العولمة الاقتصادية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زياد عاشور-الجلفة-، مجلد26، عدد2، الجزائر، 2016.
- 53- سعيدي فاطمة الزهراء، التحرير المالي: المكاسب والمخاطر الناتجة عنه، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية، بدون مجلد، العدد05، الجزائر، 2012.
- 54- شريفية بوعبيدة، واقع تطبيق ابعاد جودة الخدمة البنكية داخل البنوك التجارية الجزائرية من خلال منظور الزبون: دراسة تحليلية لعينة من زبائن البنوك التجارية الجزائرية (بأولاد يعيش البلدية)، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، جامعة علي لونيسي البلدية، المجلد10، العدد01، الجزائر، 2024.
- 55- صوار يوسف وماحي كلتومة، أثر جودة الخدمات البنكية على ولاء العميل: دراسة حالة عينة من عملاء البنوك التجارية بولاية سعيدة، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة د. الطاهر مولاي-سعيدة-، العدد5، الجزائر، 2016.
- 56- صلاح علي أبو النصر، تقنية سلسلة الكتل وأثر تطبيقها غفي القطاع المالي(البنوك) في المملكة العربية السعودية، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، مجلد23، عدد1، السعودية، 2022.

- 57- صاري علي، التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من اجل تعزيز الشمول المالي وتمكين الجميع من استخدام النظام المالي الرسمي، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، جامعة سوق اهراس، العدد 17، الجزائر، 2024.
- 58- صادق خضرة ونيل خيرة، تطبيقات انترنت الأشياء في المكتبات: دراسة نظرية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة احمد بن بلة وهران، مجلد 08، عدد 02، 2022،
- 59- طروبيا ندير، استراتيجيات مجلس التعاون الخليجي لتبني تقنية البلوك تشين والنتائج المحتملة لتطبيقها: قراءة في تجربة الامارات العربية المتحدة، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة احمد دراية ادار، مجلد 4، عدد 2، الجزائر، 2020.
- 60- طلحي كوثر وزوادي نهاد، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، بيت التمويل الكويتي نموذجاً، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، جامعة الجزائر 3، عدد 7، الجزائر، 2023.
- 61- طيبي اكرام، أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة البنوك التجارية لولايي البيض وتيارت، مجلة دراسات اقتصادية، المركز الجامعي نور بشير البيض، المجلد 23، عدد 1، الجزائر، 2023.
- 62- طبائية رمزي، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة تحليلية لتجربة الامارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، المجلد 8، العدد الأول، الجزائر، 2023.
- 63- طيبي حسين، واقع الخصوصية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الاغواط، المجلد 07، العدد 28، الجزائر، 2018.
- 64- عديلة مريم صونيا جواني، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي: دراسة حالة البحرين، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت، جامعة 8 ماي 1945، قائمة، مجلد 4، عدد 1، الجزائر، 2023.
- 65- عمروش بهية وشنايت مراد، التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، جامعة الجزائر 3، بدون مجلد، العدد 7، الجزائر، 2023.
- 66- علي سيد إسماعيل، تقنية البلوك تشين الية لحكومة المؤسسات المالية الإسلامية المعاصرة، AQU Journal of Islamic Economics، جامعة المنيا، مجلد 1، رقم 1، مصر، 2021.

- 67-علي صاري، الإقراض بين النظراء والتمويل الجماعي اليات لدعم المؤسسات الناشئة في الدول النامية، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة سوق اهراس، مجلد7، عدد1، الجزائر، 2021.
- 68-عز الدين عبد السلام موسى والكيلاني عبد السلام الكيلاني، تحليل فجوات جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج (serviqual) دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني فرع درج، مجلة القرطاس، جامعة الزنتان، مجلد2، عدد26، ليبيا، 2025.
- 69-عمروش بهية، شنايت مراد، التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، جامعة الجزائر3، العدد7، الجزائر، 2023.
- 70-عجال وسيلة وزيد احمد، دور الدفع الالكتروني في تعزيز التجارة الالكترونية في الجزائر، مجلة المالية والأسواق، جامعة معسكر، مجلد12، عدد01، الجزائر، 2025.
- 71-غادة محمد سيف الإسلام محمود حمدي، استخدام البيانات الضخمة لتحسين اكتشاف الغش في اعمال المراجعة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، مجلد15، عدد4، مصر، 2024.
- 72-غزاري عمر، الخدمات المصرفية في ظل التحولات العالمية، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة البليدة، العدد4، الجزائر، 2008.
- 73-فوزي اينال، واقعه وسائل الدفع الالكترونية المستحدثة في إطار التكنولوجيا المالية، مجلة المعيار، جامعة الجزائر3، المجلد13، العدد2، الجزائر، 2022.
- 74-فراس محمد سعود السقاط، تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المخاطر في البنوك السعودية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي البنوك في مدينة جدة، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، جامعة ميداوشن، عدد43، السعودية، 2025.
- 75-قاسم شاوش سعيدة، تقييم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات، مجلة الابداع، جامعة البليدة 2، مجلد8، عدد1، الجزائر، 2018.
- 76-قرواني مريم وهباش فارس، دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة فرحات عباس-سطيف، مجلد8، عدد1، الجزائر، 2019.

- 77- قلمام سعدة، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء: دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غليزان، الجزائر، 2024.
- 78- قسول سفيان وآخرون، دراسة في سلوك المستهلك البنكي - حالة بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، مجلة الابداع، جامعة طاهري محمد بشار، مجلد 09، عدد 01، الجزائر، 2019،
- 79- كلال عبد الكريم القرعان، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز ولاء العملاء للقطاع المصرفي الأردني - دراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة في العاصمة عمان، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، مجلد 8، عدد 1، الأردن، 2022.
- 80- كامل على متولي عمران، أثر البيانات الضخمة في تحسين الأداء الابتكاري بالتطبيق على البنوك المصرية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة القاهرة، العدد 2، الجزء الأول، مصر، 2025.
- 81- مفيدة الاحسن، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات): دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 الى 2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 02، مجلد 12، عدد 02، الجزائر، 2023.
- 82- محمد عبد العزيز السيد أبو الديار، تأثير الشمول المالي على الربحية: دراسة تطبيقية على البنوك العامة في مصر، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، جامعة دمياط، مجلد 4، عدد 2، مصر، 2023.
- 83- مصطفى احمد العموري بالحاج، فاعلية الخدمات المصرفية الالكترونية ودورها في تعزيز ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على عملاء المصارف التجارية العاملة بالزاوية، مجلة القرطاس للعلوم الإنسانية والتطبيقية، جامعة صبراتة، العدد 8، ليبيا، 2020.
- 84- مروة بلمباركي، إبراهيم شيخ التهامي، أثر التجارة الخارجية على عمل التكنولوجيا المالية في دول شمال افريقيا: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل للفترة 2004-2021، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، المجلد 2، العدد 1، الجزائر، 2025.

- 85- محمد السيد محمد ابوزيد، تأثير تقنية البلوك تشين على جودة المراجعة الخارجية لتعزيز الشفافية وتقليل الاحتيال: دراسة تطبيقية على الشركات المصرية بسوق الأوراق المالية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، جامعة دمياط، مجلد6، عدد1، مصر، 2025.
- 86- مرزوق امال، تقنية البلوك تشين وتطبيقاتها الاقتصادية، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، مجلد1، عدد5، الجزائر، 2021.
- 87- مصطفى محمد إبراهيم الهلالي، التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة مراجعة علمية، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، جامعة القاهرة، مجلد1، عدد1، مصر، 2021.
- 88- مولاي امينة، أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة البنوك التجارية ولايتي البيض -تيارت، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المركز الجامعي نور بشير البيض، مجلد7، عدد1، الجزائر، 2023.
- 89- محمد حمداوي، تأثير الذكاء الاصطناعي على الخدمات البنكية بين تحسين الجودة وحماية الخصوصية، المجلة الالكترونية للأبحاث القانونية، جامعة مولاي إسماعيل مكناس، بدون مجلد، عدد15، المغرب، 2025.
- 90- مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصنة وتطوير قطاع التأمين: عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية، مجلة ارساد الدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة 20 اوت 1955-سكيكدة، مجلد5، عدد1، الجزائر، 2022 .
- 91- مسعود فلوسي وسناء رحمان، العقود الذكية ودور القواعد الفقهية في تحكيمها، مجلة الاحياء، جامعة باتنة1، مجلد22، عدد30، الجزائر، 2022.
- 92- معداوي نجية، العقود الذكية والبلوكشين، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، جامعة لونيسي علي، مجلد4، عدد2، الجزائر، 2021.
- 93- معزوزي محمد الأمين، دور التكنولوجيا المالية في تطوير المعاملات الالكترونية في المؤسسات المالية: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، منشورة، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد درايعية ادرار، الجزائر، 2024.

- 94-مصطفى سلام عبد الرضا، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لمصرفي التجارة العراقي وبغداد التجاري، مجلة اهل البيت، جامعة الفرات الأوسط التقنية، المجلد19، العدد1، العراق،2024.
- 95-منصة ومضة وبوابة الدفع الالكترونية بيفورت، تقرير التكنولوجيا المالية-التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا توجهات قطاع الخدمات،2015-2016.
- 96-نزار بنعبد الله، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء: دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، جامعة جازان، العدد15، السعودية، 2020.
- 97-نبيل عبد الرؤوف إبراهيم، نموذج مقترح لتطبيق تقنية البلوك تشين على المعاملات المالية وقياس الربح الخاضع للضريبة على دخل الأشخاص الاعتبارية: دراسة تطبيقية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، المعهد العالي للحسابات وتكنولوجيا المعلومات، بدون مجلد، عدد13، مصر، 2021.
- 98-نعيمه خالدي، تأثير تقنية البلوكشين على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة لبنوك رائدة، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة تيسمسيلت، مجلد2، عدد1، الجزائر، 2025.
- 99-نحلة محمد السيد إبراهيم، الدور التفاعلي لاستخدام تحليلات البيانات الضخمة والافصاح المحاسبي عن المعلومات المستقبلية على الربحية في البنوك السعودية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، جامعة الملك فيصل، مجلد4، عدد1، المملكة العربية السعودية، 2023.
- 100-نورة بيري وحسيبة نايلي، محددات تبني العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بمدينة قالمة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة 8ماي1945، مجلد9، عدد1، الجزائر، 2022.
- 101-نادية عبد الرحيم وامين بن سعيد، جريمة تبييض الأموال في ظل رقمنة الخدمات المصرفية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي، عدد10، جزء2، الجزائر، 2017.
- 102-نعيمه خالدي، تأثير تقنية البلوك شين على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة حالة لبنوك رائدة، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة تيسمسيلت، المجلد2، العدد1، الجزائر، 2025.

- 103- هدى بوحنيك، أثر تبني البنوك لتقنيات الذكاء الاصطناعي: دراسة حالة بنك ICICI ، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، مجلد8، عدد4، الجزائر، 2024.
- 104- هدير عاطف السيد عبد ربه، أثر تفعيل تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز فعالية المراجعة الداخلية: دراسة ميدانية على البنوك المصرية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، بدون مجلد، عدد خاص، مصر، 2024.
- 105- وجدان محمود حجاج، توظيف نموذج S. O. R لاختبار تأثير E-CRM على ولاء العميل من خلال رضاه عن الخدمة المصرفية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة طنطا، مجلد15، عدد1، مصر، 2024.
- 106- وليد عبد الرحمن عبد الله الكندري، أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات البنكية الالكترونية في ضوء ازمة كوفيد 19 بالبنوك الكويتية: دراسة ميدانية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، جامعة كفر الشيخ، مجلد10، عدد18، مصر، 2024.
- 107- يسعد عبد الرحمن واخرون، دور المحفظة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، مجلد5، عدد1، الجزائر، 2021.
- 108- ياسمين محمود محمد الجزار، رنا محمد البطرين، أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة من البنوك المدرجة في البورصة المصرية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الهندسة والإدارة، مصر، 2023.

• نصوص قانونية وتنظيمية:

- 1- قانون رقم 24-08 مؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1446 الموافق 24 نوفمبر سنة 2024، يتضمن قانون المالية، الجريدة الرسمية الجزائرية لسنة 2025.
- 2- التعليم رقم 01-25 المؤرخة في 2 مارس 2025 المتعلقة بشروط الترخيص بتأسيس واعتماد بنك ومؤسسة مالية والصادرة من طرف بنك الجزائر.

3- قانون رقم 23-09 مؤرخ في 3 ذي الحجة عام 1444 الموافق 21 يونيو 2023، يتضمن القانون النقدي والمصرفي، المنشور في العدد 43 من الجريدة الرسمية بتاريخ 27 يونيو 2023.

4- نظام رقم 24-04 مؤرخ في 13 أكتوبر 2024 يتعلق بالشروط الخاصة للترخيص بتأسيس واعتماد ممارسة نشاط البنك الرقمي، الجريدة الرسمية الجزائرية، صادر في 19 نوفمبر 2024، عدد 77.

• الملتيقيات، المؤتمرات ومحاضرات:

1- اماني صلاح محمود وآخرون، التداخل التكنولوجي في العملات الرقمية والعقود الذكية، المؤتمر الدولي العلمي- استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة-الجزء2، المركز الديمقراطي العربي المانيا برلين، ايام04-05 حزيران-يونيو، المانيا، 2022.

2- ديدوش هاجرة وحريي عبد الغني، العملات المشفرة واشكالها-نماذج دولية، المؤتمر الدولي العلمي-استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة-الجزء2، المركز الديمقراطي العربي المانيا برلين، ايام04-05 حزيران-يونيو، 2022.

3- رفيق زراولة، مقياس إدارة الإنتاج والعمليات، محاضرات في إدارة الإنتاج والعمليات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2016.

4- عبد الله حسن طعامن، التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الاعمال بالشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا بعنوان رقمنة الاعمال والبحث العلمي: رؤى مستقبلية، جامعة ال البيت، بدون مجلد، بدون عدد، الأردن، بدون سنة.

5- نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ملتقى علمي وطني -صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2019-2020.

6- نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ملتقى علمي وطني -صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2019-2020.

- 1-Ayman Abadlmajeed Alsmadi And others, Banking Services Transformation and Financial Technology Role, Information Sciences Letters, Al-Zaytoonah University of Jordan, Vol 12, Issue1, Jordan, 2023.
- 2-Anna Eugenia Omarini, Fintech and the Future of the Payment Landscape: The Mobile Wallet Ecosystem - A Challenge for Retail Banks?, International Journal of Financial Research, Bocconi University Italy, Vol 9, No 4, Italy ,2018.
- 3-Elvriawati Tumewah And others, The Effect of M-Banking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ Customers, International Journal of Management and Humanities, University of Jakarta, Vol 4, Issue 6, Indonesia,2020.
- 4-Eka Purnama Harahap And others, Analysis of Financial Technology Implementation on The Quality Of Banking Services in Indonesia: SWOT Analysis, IAIC Transactions on Sustainable Digital Innovation (ITSDI)· University of Raharja, Vol 4, No1, Indonesia,2022.
- 5-Hongjin Chen, The Impact of Fintech on Traditional Banking Industry and Future Development Trends, HBEM Journal, Vol 49, Issue EMSD 2024, Canada,2025.
- 6-Hareesh Kumar, Study on the role and impact of fintech services on business growth Choosing a public sector bank in Punjab, Intern. Journal of Profess. Bus. Review, Central University of Punjab, Vol 8, Issue5, India ,2023.
- 7-Muhammad Murad, Brig Sohail Ahmad, Transforming Financial Services: The Impact of FinTech Innovation on the Customer Adoption, Journal of Financial Technologies (FinTech)· Inclusion and Sustainability,Universiti of Utara,Vol 2, Issue 1, Malaysia ,2023.
- 8-Nguyen Thi Kim LIEN And others, Fintech and Banking: Evidence from Vietnam, Journal of Asian Finance, Economics and Business, Industrial University of Ho Chi Minh, Vol 7, No 9, Vietnam,2020.
- 9-Parminder Varma And others, Thematic Analysis of Financial Technology (Fintech) Influence on the Banking Industry, Risks Journal, Chitkara University Vol 10, Issue10, India, 2022.

10-Shangjie Li, Traditional Banking Evolution in China Amidst the Fintech Revolution, Proceedings of the 3rd International Conference on Business and Policy Studies, University of Newcastle upon Tyne, Vol 75, Issue3, No 20241700, UK, 2024.

11-Svitlana Melngchenko And others, DOMINANT IDEAS OF FINANCIAL TECHNOLOGIES IN DIGITAL BANKING, Baltic Journal of Economic Studies, Kyiv National University of Trade and Economics, Vol 6, No 1, Ukraine ,2020.

12-Temitope Oluwafunmike Sanyaolu And others, Exploring fintech innovations and their potential to transform the future of financial services and banking, International Journal of Scholarly Research in Science and Technology, Vol 5, Issue1,2024

13-Wee Meng Yeo And others, Fintech, financial development and banking efficiency:evidence from Chinese commercial banks, The European Journal of Finance, University of Glasgow, Vol 31, Issue 6, UK ,2025.

14-Mathew Joseph, Service quality in the banking sector: the impact of technology on service delivery, International Journal of Bank Marketing, Georgia College & State University Vol 17, No,4 Australia.

15-J. LENDREVIE ; J. LEVY and D. LINDON ; ‘Mercator: Theorie et Pratique du Marketing’ ;7eme edition ; dalloz ;2003 ; p913.

الموسوعات الالكترونية:

1–<https://www.rmg-sa.com/4-%D9%86%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%AC-%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9-%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%88%D8%B3%D8%A8%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%AD%D8%A7%D8%A8%D9%8A%D8%A9> (15-04-2025\ 15:20 PM) .

2–<https://www.syr-res.com/article/15347.html>(15-04-2025\ 16 :30 PM) .

3–<https://www.nmthgiat.com/%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A2%D9%84%D8%A9-%D9%85%D9%82%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%B3%D8%B1%D9%8A%D8%B9%D8%A9>(15-04-2025\ 16:45 PM).

4–<https://entarabi.com/2025/03/%D8%A3%D9%82%D9%88%D9%89-50-%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9-%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D9%82%D8%A7%D8%A6%D9%85%D8%A9-%D9%81%D9%88>(15-04-2025\ 17:26 PM) .

- 5**—[https://maaal.com/archives/202301/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-](https://maaal.com/archives/202301/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%AA%D9%82%D9%88%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A-%D9%84%D8%A7%D9%)
- %D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%AA%D9%82%D9%88%D8%AF-
%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A-%D9%84%D8%A7%D9% (15-04-2025\ 17:51 PM).
- 6**—<https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/1449916> (15-04-2025\ 18:50 PM).
- 7**—[https://www.cnbcarabia.com/134013/2025/09/02/%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA-](https://www.cnbcarabia.com/134013/2025/09/02/%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A9-%D8%AA%D8%AE%D8%B7%D8%B7-%D9%84%D8%A5%D9%86%D9%81%D8%A7%D9%82-%D8%A3%D9%83%D8%AB%D8%B1-%D9%85%D9%86-300-%D9%85%D9%84%D9%8A%D8%A7%D8%B1-%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%A7%D8%B1-%D9%81%D9%8A-2025)
- %D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A9-%D8%AA%D8%AE%D8%B7%D8%B7-%D9%84%D8%A5%D9%86%D9%81%D8%A7%D9%82-%D8%A3%D9%83%D8%AB%D8%B1-%D9%85%D9%86-300-
%D9%85%D9%84%D9%8A%D8%A7%D8%B1-%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%A7%D8%B1-%D9%81%D9%8A-2025 (15-04-2025\ 18:55 PM) .
- 8**—<https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/174914-2025-02-01-12-10-27> (15-04-2025\ 19:32 PM).
- 9**—<https://fintechnews.ch/fintechgermany/top-fintech-and-banking-trends-2025-in-germany/74939> (15-04-2025\ 21:00 PM).
- 10**—<https://www.aps.dz/ar/economie/163955-2025>(18-04-2025\ 13:00 PM).
- 11**—<https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/174842-2025>(18-04-2025\ 13:30 PM).
- 12**—[https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/174842-](https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/174842-text-%D9%88%D8%A3%D9%88%D8%B6%D8%AD%20%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B2%D9%8A%D8%B1%C2%20%D9%81%D9%8A%20%D9%85%D8%AF%D8%A7%D8%AE%D9%84%D8%A9%20%D9%84%D9%87.%D9%85%D8%B9%20%D8%A7%D9%84%D9%87%D9%86%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D9%84%D9%8A%20%D9%84%D9%84%D8%AF%D9%81%D8%B9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A)
- 2025#--text-%D9%88%D8%A3%D9%88%D8%B6%D8%AD%20%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B2%D9%8A%D8%B1%C2%20%D9%81%D9%8A%20%D9%85%D8%AF%D8%A7%D8%AE%D9%84%D8%A9%20%D9%84%D9%87.%D9%85%D8%B9%20%D8%A7%D9%84%D9%87%D9%86%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D9%84%D9%8A%20%D9%84%D9%84%D8%AF%D9%81%D8%B9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A (18-04-2025\ 14:00 PM).
- 13**—[https://www.awras.com/%D9%88%D8%B2%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9-2025-](https://www.awras.com/%D9%88%D8%B2%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9-2025-%D8%B3%D8%AA%D9%83%D9%88%D9%86-%D8%B3%D9%86%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88)
- %D8%B3%D8%AA%D9%83%D9%88%D9%86-%D8%B3%D9%86%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88(18-04-2025\ 15:00 PM).
- 14**—[https://www.awras.com/%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%AF-%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7-%D8%AA%D8%A3%D8%B3%D9%8A%D8%B3-](https://www.awras.com/%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%AF-%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7-%D8%AA%D8%A3%D8%B3%D9%8A%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC)
- %D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC(18-04-2025\ 15:30 PM).
- 15**—[https://www.awras.com/%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%AF-%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7-%D8%AA%D8%A3%D8%B3%D9%8A%D8%B3-](https://www.awras.com/%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%AF-%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7-%D8%AA%D8%A3%D8%B3%D9%8A%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC)
- %D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC(18-04-2025\ 17:03 PM).
- 16**—[https://elmaonid.cz/%D9%82%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-](https://elmaonid.cz/%D9%82%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D9%84%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA)
- %D9%84%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA(18-04-2025\ 18:00 PM).

- 17- <https://elmaouid.dz/%D9%82%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D9%84%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA> (18-04-2025\ 18:20 PM).
- 18- <https://ar.cu-tipaza.dz/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%A7> (18-04-2025\ 18:45 PM).
- 19- <https://www.aps.dz/ar/economie/16108-2024-04-25-13-37-03> (18-04-2025\ 19:15 PM).
- 20- <https://www.bdl.dz/ar/%D8%A8%D9%86%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D9%82%D9%84%D8%A8-%D9%82%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1> (18-04-2025\ 20:10 PM).
- 21- <https://www.aps.dz/ar/economie/178275-2025-04-11-15-01-59> (18-04-2025\ 22:15 PM).
- 22- <https://www.fransabank.dz/> (22-04-2025\ 18 :00 PM).
- 23- <https://www.findevgateway.org/ar/country/alshmw1-almaly-fy-aljzayr> (22-04-2025\ 21:56 PM).
- 24- <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/> (23-04-2025\ 22:10 PM).
- 25- <https://www.aps.dz/ar/economie/161038-2024-04-25-13-37-03> (23-04-2025\ 22:15 PM).
- 26- <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe/> (23-04-2025\ 22:27 PM).
- 27- <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-par-mobile/> (23-04-2025\ 22:32 PM).
- 28- <https://giemonetique.dz/ar/cartes/> (23-04-2025\ 22:38 PM) .
- 29- <https://www.aps.dz/ar/economie/168336-2024-09-16-13-22-43> (24-04-2025\ 00:41 AM).
- 30- <https://giemonetique.dz/ar/acteurs/reseaux-de-paiement-internationaux> (24-04-2025\ 00:44 AM).
- 31- <https://giemonetique.dz/ar/acteurs/reseaux-de-paiement-internationaux/> (24-04-2025\ 00:50 AM).
- 32- <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe/> (24-04-2025\ 01:05 AM).

- 33-<https://twimbit.com/banking-reimagined/mybank>(25-04-2025\ 17:00 PM).
- 34-<https://digitaldefynd.com/IQ/jp-morgan-using-ai-case-study/> (25-04-2025\ 20:00 PM).
- 35-<https://business.bofa.com/en-us/content/fintech-and-bank-partnerships.html>(26-04-2025\ 20:00 PM).
- 36-<https://techcombank.com/en/information/updates/techcombank-ushers-in-a-new-era-of-ai-powered-banking-at-its-first-ever-techcombank-keynote>(26-04-2025\ 22:00 PM).
- 37-<https://www.emiratesnbd.com/ar/accounts>(27-04-2025\ 20:00 PM) .
- 38-https://www.alrajhibank.com.sa/tr23/ar/business_in_perspective/digital_footprint_and_technology_transformation.html#:~:text=%D9%88%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%AA%D9%85%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A7%D8%AC%D8%AD%D9%8A%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A8%D8%AA%D8%B5%D9%86%D9%8A%D9%81%D9%87,%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9%20%D9%88%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85%D8%AA%D8%AC%D8%B1%D8%A8%D8%A9%20%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%A1%D9%81%D8%A7%D8%A6%D9%82%D8%A9(27-04-2025\ 22:00 PM).
- 39-<https://www.bna.dz/>(29-04-2025\ 10:00 AM).
- 40-<https://www.bea.dz/> (29-04-2025\ 13:00 PM).
- 41-<https://www.cnepbanque.dz/> (29-04-2025\ 16:00 PM).
- 42-<https://www.agb.dz/> (29-04-2025\19 :00 PM).

الفهرس:

الصفحة	العنوان
	الاهداء
	الشكر والتقدير
I	الملخص باللغة العربية
II	الملخص باللغة الانجليزية
III	الملخص باللغة الفرنسية
IV-V	فهرس المحتويات
VI-VIII	قائمة الجداول
IX-X	قائمة الاشكال البيانية
XI-XIV	قائمة المختصرات
XV	قائمة الملاحق
9-1	مقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية للدراسة	
11	تمهيد الفصل الاول
12	المبحث الأول: تحليل الأسس النظرية للخدمة البنكية
13	المطلب الاول: ماهية الخدمة البنكية
13	1-1: مفهوم الخدمة البنكية
14	2-1: خصائص الخدمة البنكية
15	3-1: العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية
17	المطلب الثاني: دورة حياة الخدمة المصرفية
21	المطلب الثالث: عصرنه وتطوير الخدمة البنكية
21	3-1: مفهوم تطوير الخدمات البنكية
21	3-2: مراحل خلق وتطوير الخدمات البنكية
22	3-3: الاشكال المختلفة لتطوير المنتجات المصرفية
25	3-4: المؤثرات الرئيسية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية

26	المطلب الرابع: استراتيجية تقديم الخدمات البنكية
26	4-1: المهام الأساسية التي تواجه تقديم الخدمات المصرفية
29	4-2: أساليب تقديم الخدمة المصرفية
30	المبحث الثاني: تحليل الأسس النظرية لجودة الخدمة البنكية
30	المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة البنكية
30	1-1: مفهوم جودة الخدمة البنكية
32	1-2: أهمية تقديم خدمة مصرفية ذات جودة
33	1-3: خصائص جودة الخدمات المصرفية
33	1-4: إدارة الجودة الشاملة
35	المطلب الثاني: تقييم جودة الخدمة البنكية
35	2-1: مقومات جودة الخدمات المصرفية
37	2-2: مستويات جودة الخدمة البنكية
38	2-3: المعايير التي تحدد جودة الخدمة المصرفية
40	2-4: مقارنة ادراكات المستفيد لتوقعاته حول الخدمة
45	المطلب الثالث: قياس جودة الخدمات المصرفية
45	3-1: نماذج قياس جودة الخدمة البنكية
46	3-2: صعوبات قياس جودة الخدمات البنكية
47	مطلب الرابع: دور جودة الخدمات البنكية
47	4-1: علاقة جودة الخدمة البنكية بتحقيق رضا العملاء
49	4-2: علاقة جودة الخدمة البنكية بتحقيق ولاء العملاء
51	4-3: علاقة جودة الخدمة البنكية بتحقيق الميزة التنافسية
54	4-4: علاقة جودة الخدمة البنكية بتحقيق الشمول المالي
60	المبحث الثالث: تحليل الأسس النظرية للتكنولوجيا المالية
61	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
61	1-1: مفهوم التكنولوجيا المالية
61	1-2: أهمية التكنولوجيا المالية
63	1-3: خصائص التكنولوجيا المالية
64	1-4: أهداف التكنولوجيا المالية

65	المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية
71	المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية
90	المطلب الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية-دراسة تحليلية لأحدث التحولات-
90	4-1: دمج شركات التكنولوجيا المالية بالقطاع البنكي
98	4-2: أنواع الخدمات المستحدثة بتدخل التكنولوجيا المالية
101	4-3: نماذج لبنوك عالمية
106	4-4: واقع الجزائر في تبني التكنولوجيا المالية
119	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
121	تمهيد الفصل الثاني
122	المبحث الأول: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية في البنوك الدولية
122	المطلب الأول: الصدارة الاسيوية في الدمج بين التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية
127	المطلب الثاني: دور البنوك الامريكية في دمج التكنولوجيا المالية لحسين تجربة العملاء
128	المطلب الثالث: دول أوروبية رائدة في تبني التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الخدمات البنكية
130	المبحث الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية في البنوك العربية
130	المطلب الأول: الشرق الأوسط النموذج الأكثر تقدما في التحول التكنولوجي
132	المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات البنكية عبر التكنولوجيا المالية في البنوك العربية
134	المطلب الثالث: دراسات سابقة عن واقع وافاق تبني التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية
138	المبحث الثالث: رؤية تكاملية للدراسات السابقة-مقارنة واستفادة-
138	المطلب الأول: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
139	المطلب الثاني: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
143	المطلب الثالث: بيان الاستفادة من الدراسات السابقة
144	المطلب الرابع: ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
146	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث:	
دراسة ميدانية لمجموعة الوكالات البنكية لولاية تلمسان	

(Fransabank ،GBA ،CNEP ،BEA ،BNA) خلال الفترة 2025.	
148	تمهيد الفصل الثالث
149	المبحث الأول: واقع الوكالات البنكية الجزائرية-ولاية تلمسان-
149	المطلب الأول: البنك الوطني الجزائري -وكالة تلمسان الرئيسية 512-
153	المطلب الثاني: بنك الجزائر الخارجي -وكالة تلمسان رقم 96-
157	المطلب الثالث: الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير -وكالة تلمسان رقم 470-
159	المطلب الرابع: بنك الخليج الجزائر -وكالة تلمسان-
163	المبحث الثاني: الاسقاط المنهجي وإجراءات الدراسة
163	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها
164	المطلب الثاني: منهجية الدراسة
167	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة
169	المطلب الرابع: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
171	المبحث الثالث: التحليل الاحصائي لاختبار الفرضيات وتفسير النتائج
172	المطلب الأول: معالجة البيانات الإحصائية وضبط الجودة المنهجية
173	المطلب الثاني: التحليل الاحصائي الوصفي لعينة الدراسة
186	المطلب الثالث: التحليل العاملي الاستكشافي Factor Analysis:
189	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
206	خلاصة الفصل الثالث
208	الخاتمة
217	قائمة المراجع
240	الفهرس
245	الملاحق

الملاحق

ملحق رقم 01: ترخيص بإجراء دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري BNA-وكالة تلمسان 512.

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Abou Bekr Belkaid
Tlemcen

Faculté des sciences Economiques, sciences
commerciales et sciences de Gestion

Département des sciences financières et
de comptabilité



جامعة أبو بكر بلقايد
تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم
التجارية وعلوم
المالية والمحاسبة

Année universitaire : 2024/2025

الرقم : 2025/ DSFC / 88

المؤسسة المستقبلة: البنك الوطني الجزائري BNA
تلمسان

في إطار تمهيد و تطوير العلاقات بين الجامعة و الإدارية و الاقتصادية، يلتزم طلبة كلية العلوم الاقتصادية، علوم
التسيير و العلوم التجارية بجامعة أبو بكر بلقايد تلمسان بتحضير مذكرة تخرج، و حرصا منا على تزويد
الطلاب بمعلومات ميدانية و عملية نرجو من سيادتكم استقبال الطلبة الأتية أسمائهم و تزويدهم بالمعلومات
و البيانات اللازمة.

أسماء الطلبة:

- 1- بن محمد حنان
- 2- /

تقبلوا منا سيدي أسمى عبارات التقدير و الاحترام.



ملحق رقم 02: ترخيص بإجراء دراسة ميدانية في بنك الجزائر الخارجي BEA-وكالة تلمسان 96.

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Abou Bekr Belkaid

Tlemcen

Faculté des sciences Economiques, sciences
commerciales et sciences de Gestion

Département des sciences financières et
de comptabilité

Année universitaire : 2024/2025



جامعة أبو بكر بلقايد

تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم

التدبير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

الرقم: 2025/ DSFC / 44

المؤسسة المستقبلة: البنك الجزائري الخارجي "BEA" تلمسان

في إطار تعزيز و تطوير العلاقات بين الجامعة و المؤسسات الإدارية و الاقتصادية، يلتزم طلبة كلية العلوم الاقتصادية، علوم التدبير و العلوم التجارية بجامعة أبو بكر بلقايد تلمسان بتحضير مذكرة التخرج، و حرصا منا على تزويد الطالب بمعلومات ميدانية و عملية نرجو من سيادتكم استقبال الطلبة الأتية أسماؤهم و تزويدهم بالمعلومات و البيانات اللازمة.

أسماء الطلبة:

- 1- بن محمد حنان
- 2- /

تفضلوا منا سيدي أسمى عبارات التقدير و الاحترام.

مسؤول المؤسسة المستقبلة

M. BEKHTI
Directeur d'Agence P/I



رئيس قسم العلوم المالية والمحاسبة

د. شيب أمينة جانيرة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبية

التخصص: مالية المؤسسة ماستر 2

استمارة الاستبيان:

أقوم بإجراء دراسة تحت عنوان أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية، لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية المؤسسة.

تم تطوير الاستبيان لقياس أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية في مجموعة من البنوك لولاية تلمسان، وستوجه الى عينة من العملاء، موظفين ومدراء البنوك محل الدراسة، حيث تهدف الدراسة الى ابراز تطبيق التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات البنكية المقدمة التي تلبي الاحتياجات المالية للمستهلكين وتحقيق رضا العملاء.

تعد مشاركتكم في تقديم المعلومات الكافية بموضوعية ودقة تقييما أفضل لموضوع الدراسة، لذلك اطلب منك اختيار الإجابة التي تراها مناسبة لكل سؤال وأؤكد لك ان أي معلومات تقدمها تحفظ بسرية تامة ولن يتم استخدامها الا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير.

الباحثة: بن معمّر حنان.

المحور 01: المعلومات الشخصية:

1-النوع	☐ ذكر ☐ انثى
2-السن	من 30-20 ☐ 45-31 ☐ 50-46 ☐ أكثر من 51 ☐
3-المؤهل العلمي	ثانوي ☐ تكوين مهني ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐
4-سنوات التعامل مع البنك	من سنة-5 سنوات ☐ 8-6 ☐ أكثر من 9 ☐ سنوات ☐
5-مستوى الدخل	50.000-20.000 دج ☐ 80.000-60.000 دج ☐ أكثر من 90.000 دج ☐
6-اسم البنك الذي تتعامل معه	
7-هل لديك حساب بنكي:	لا ☐ نعم: ☐ نوع الحساب:
8-هل انت موظف في البنك	لا ☐ نعم: مدير ☐ نائب مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ موظف اداري ☐

المحور 02: جودة الخدمة البنكية:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
بعد الجوانب المادية (التجسيد)						
1	التصميم الداخلي (تجهيزات، قاعات انتظار، تحوية، نظافة) مناسب لتقديم الخدمة البنكية					
2	يتمتع البنك بموقع ملائم سهل الوصول اليه وتصميم خارجي جذاب					
3	يتوفر البنك على أجهزة تكنولوجية حديثة تسهل خدمة وتلبية احتياجات العميل					
4	يتمتع موظفي البنك بمظهر انيق ولائق					
بعد الاعتمادية (الثقة)						
5	يحرص البنك على تقديم خدمات بدقة وخالية من الاخطاء					
6	يؤدي البنك خدماته دون تأخير وفي المواعيد المحددة والمتفق عليها					
7	يمكن الاعتماد على موظفي البنك والثقة فيهم					
8	ينجز البنك المعاملات بطريقة صحيحة ومن المرة الاولى					
بعد الاستجابة						

					9 يوفر البنك لوحات ارشادية الكترونية وخدمات استشارية عبر الانترنت لتسهيل خدمة العملاء
					10 لا يستغرق فترة حصولك على الخدمات وقتا طويلا
					11 الاستجابة السريعة للحالات الطارئة وشكاوي العملاء والاهتمام بمشاكلهم
					12 مراعاة الدقة في اعلام العملاء عن مواعيد تقديم الخدمات
بعد الأمان					
					13 يتوفر البنك على إجراءات امنية مناسبة (أجهزة المراقبة، حراسة)
					14 يحتفظ البنك بمعلومات العملاء بدقة وتعامل بسرية تامة
					15 يلتزم البنك بوعوده اتجاه العميل
					16 تشعر بالأمان اثناء استخدام أجهزة الصراف الالي واثناء التعامل مع البنك
بعد التعاطف					
					17 يمتاز الموظفون بحسن المعاملة، الاستقبال الجيد، وتقدير ظروف العملاء
					18 الحرص على معرفة مشاكل واحتياجات العملاء وتوقعاتهم حول الخدمة المقدمة
					19 أوقات عمل البنك مناسبة للعملاء

					20	يهتم البنك بعملائه دون تمييز عميل عن آخر
--	--	--	--	--	----	--

المحور 03: التكنولوجيا المالية:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
بعد التكنولوجيا التنظيمية						
1	يملك البنك نظام امن متطور يصعب اختراقه (حماية حسابات العملاء)					
2	تشعر ان التقنيات المالية (مصادقة ثنائية، بصمة الاصبع، التشفير، الهوية الرقمية) المستخدمة في الخدمات البنكية تحمي معلوماتك المالية					
3	أدوات الامتثال الرقمي تساعد البنك في الالتزام بالقوانين واللوائح تلقائيا					
بعد المدفوعات						
1	يوفر البنك خاصية الدفع عن بعد، والتواصل مع العملاء بواسطة الانترنت والهاتف المحمول					
2	يوفر البنك أنواع مختلفة من البطاقات الالكترونية					
3	يوفر عدد كاف وأنواع مختلفة من الصرافات الالية					
بعد إدارة الأصول والثروات						

					يوفر البنك تطبيقات الكترونية تسهل إدارة الحسابات والتوفير	1
					أنظمة توفير عبر الانترنت توفر عروضاً مخصصة لإدارة الأصول وثروات العملاء	2
					يوفر محافظ رقمية مرتبطة بشبكة البريد لسحب وإيداع الأموال	3
بعد الاقتراض						
					تساعد المنصات الالكترونية البنك في تقديم طلبات القروض دون زيادة الفروع	1
					التقديم الالكتروني للقروض يقلل الوقت والإجراءات الورقية	2
بعد التأمين						
					يوفر البنك عبر شبكته الالكترونية صيغ مختلفة لمنتجات التأمين	1
					يقدم البنك منتجات التأمين الكترونياً في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين	2
					تعزز تسوية المطالبات التأمينية عبر التطبيقات الرقمية للبنك السرعة في انجاز المعاملات للعملاء	3
بعد الشمول المالي						
					ساهمت التكنولوجيا المالية في تنويع خدمات تتناسب مع مختلف شرائح المجتمع خاصة	1

					النساء، محدودي الدخل، أصحاب المشاريع الصغيرة	
					ساعدت التكنولوجيا المالية البنك في تقليل التكاليف وأسعار تتوافق مع جودة الخدمات المقدمة	2
					ساعدت كذلك في نشر الثقافة المالية والوصول الى شرائح بعيدة عن النظام المالي الرسمي	3
					يملك البنك موارد وبنية تحتية قابلة للتطوير تساهم في ضمان استدامة الخدمات المالية المقدمة	4
بعد التنافسية						
					يسعى البنك الى تطبيق التقنيات المتطورة تماشيا مع السوق وتلبية حاجيات العملاء	1
					يتميز البنك بتقديم خدمات مبتكرة تختلف عن البنوك المجاورة الاخرى	2

المحور 04: من فضلك اجب باختصار على الأسئلة التالية :

1- ماهو تقييمك بصفة عامة لجودة الخدمات المالية التي يقدمها البنك؟

.....

2- هل ترى ان البنك المختار يعمل على التكيف مع التكنولوجيا المالية ومحاولة التطور المستمر لخدماته؟

.....

3- هل ترى ان لجائحة كورونا دورا كبيرا في توجيهك لتبني واستخدام هذا النوع من الخدمات الالكترونية؟

4- ماهي أكثر عملية الكترونية التي تقوم بها في البنك، هل تجد استخدام هذه التقنيات صعب بالنسبة لك وتفضل الخدمات التقليدية؟

الملحق رقم 04: الثبات الكلي لمحور جودة الخدمة البنكية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,921	20

الملحق رقم 05: الثبات الكلي لفقرات جودة الخدمة البنكية

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
VAR00009	39,1795	118,123	,429	,920
VAR00010	38,8590	113,759	,505	,919
VAR00011	38,9744	112,831	,580	,917
VAR00012	38,9872	111,545	,733	,914
VAR00013	38,7179	108,257	,771	,912
VAR00014	38,9744	111,766	,617	,916
VAR00015	38,6795	109,987	,680	,915
VAR00017	38,6282	110,237	,730	,914
VAR00018	38,6923	109,307	,708	,914
VAR00024	38,9103	112,862	,524	,918
VAR00023	38,9615	115,570	,415	,921
VAR00022	38,9103	110,213	,722	,914
VAR00021	39,2692	116,719	,476	,919
VAR00020	39,2179	119,601	,299	,922
VAR00019	38,6667	109,628	,697	,914

VAR00025	38,7051	110,081	,692	,914
VAR00026	38,7692	115,297	,377	,922
VAR00028	39,1795	118,435	,378	,921
VAR00027	38,6667	106,874	,724	,913
VAR00016	38,8333	113,206	,509	,919

الملحق رقم 06: الثبات الكلي لمحور التكنولوجيا المالية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,923	20

الملحق رقم 07: الثبات الكلي لفقرات التكنولوجيا المالية

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
VAR00029	41,2692	110,407	,505	,921
VAR00030	41,2179	109,809	,614	,919
VAR00031	41,0385	110,271	,566	,920
VAR00032	41,2436	110,083	,521	,920
VAR00033	41,3205	111,234	,432	,922
VAR00034	40,8846	108,259	,508	,921
VAR00042	40,5641	105,652	,594	,919
VAR00047	41,1154	109,428	,513	,920
VAR00044	41,0769	106,202	,628	,918
VAR00046	41,0256	106,597	,616	,918
VAR00045	40,9872	103,701	,705	,916
VAR00043	40,9103	105,615	,574	,919
VAR00035	40,9487	106,283	,638	,918
VAR00041	40,3333	103,316	,683	,917
VAR00040	40,5000	105,630	,627	,918
VAR00039	40,7179	104,335	,610	,919
VAR00036	40,5000	102,903	,734	,915
VAR00038	40,5513	105,731	,570	,919
VAR00048	40,7436	106,765	,505	,921
VAR00037	40,5385	105,395	,641	,918

الملحق رقم 08: الثبات الكلي للاستبيان

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,944	40

الملحق رقم 09: توزيع افراد العينة حسب مستوى الدخل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	12	15,4	15,4	15,4
	2,00	43	55,1	55,1	70,5
	3,00	23	29,5	29,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

الملحق رقم 10: توزيع افراد العينة حسب اسم الوكالة البنكية المتعامل معها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	15	19,2	19,2	19,2
	2,00	12	15,4	15,4	34,6
	3,00	23	29,5	29,5	64,1
	4,00	14	17,9	17,9	82,1
	5,00	7	9,0	9,0	91,0
	6,00	7	9,0	9,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

ملحق رقم 11: نموذج الانحدار لقياس تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	16,273	4,397		3,701	,000
fintech	,583	,099	,559	5,882	,000

a. Variable dépendante : service

ملحق رقم 12: معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,559 ^a	,313	,304	9.44688

a. Prédictors : (Constante), fintech

الملحق رقم 13: مصفوفة الارتباطات الجزئية Anti-image Correlation

Variance totale expliquée						
Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	13,027	32,568	32,568	13,027	32,568	32,568
2	4,959	12,397	44,965	4,959	12,397	44,965
3	2,278	5,695	50,660	2,278	5,695	50,660
4	2,191	5,478	56,138	2,191	5,478	56,138
5	1,886	4,716	60,854	1,886	4,716	60,854
6	1,391	3,479	64,332	1,391	3,479	64,332
7	1,307	3,267	67,600	1,307	3,267	67,600
8	1,198	2,994	70,594	1,198	2,994	70,594
9	1,150	2,876	73,469	1,150	2,876	73,469
10	1,036	2,589	76,058	1,036	2,589	76,058
11	,863	2,159	78,217			
12	,808	2,019	80,236			
13	,768	1,919	82,156			
14	,732	1,830	83,986			
15	,643	1,607	85,593			
16	,603	1,507	87,100			
17	,509	1,272	88,372			
18	,456	1,140	89,512			
19	,440	1,100	90,611			
20	,420	1,051	91,662			
21	,388	,971	92,633			
22	,346	,865	93,498			
23	,334	,836	94,334			
24	,302	,755	95,090			
25	,278	,696	95,785			
26	,209	,524	96,309			
27	,195	,487	96,796			
28	,185	,462	97,258			
29	,169	,422	97,680			
30	,148	,371	98,051			
31	,130	,325	98,376			
32	,120	,301	98,676			
33	,098	,245	98,921			
34	,090	,226	99,147			
35	,090	,224	99,371			
36	,079	,198	99,570			
37	,056	,140	99,710			

38	,048	,120	99,830		
39	,035	,086	99,916		
40	,033	,084	100,000		

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

الملحق رقم 14: تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-Way ANOVA) لاختبار دلالة الفروق في جودة الخدمة البنكية بين مجموعة البنوك المدروسة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	2454,233	5	490,847	4,766	,001
Intragroupes	7415,716	72	102,996		
Total	9869,949	77			

