

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة-



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

الرقم التسلسلي: / 2022

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: علوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

المذكرة موسومة بـ:

أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

دراسة حالة: عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة

إشراف الأستاذ (ة):

- سارة حليمي

من إعداد:

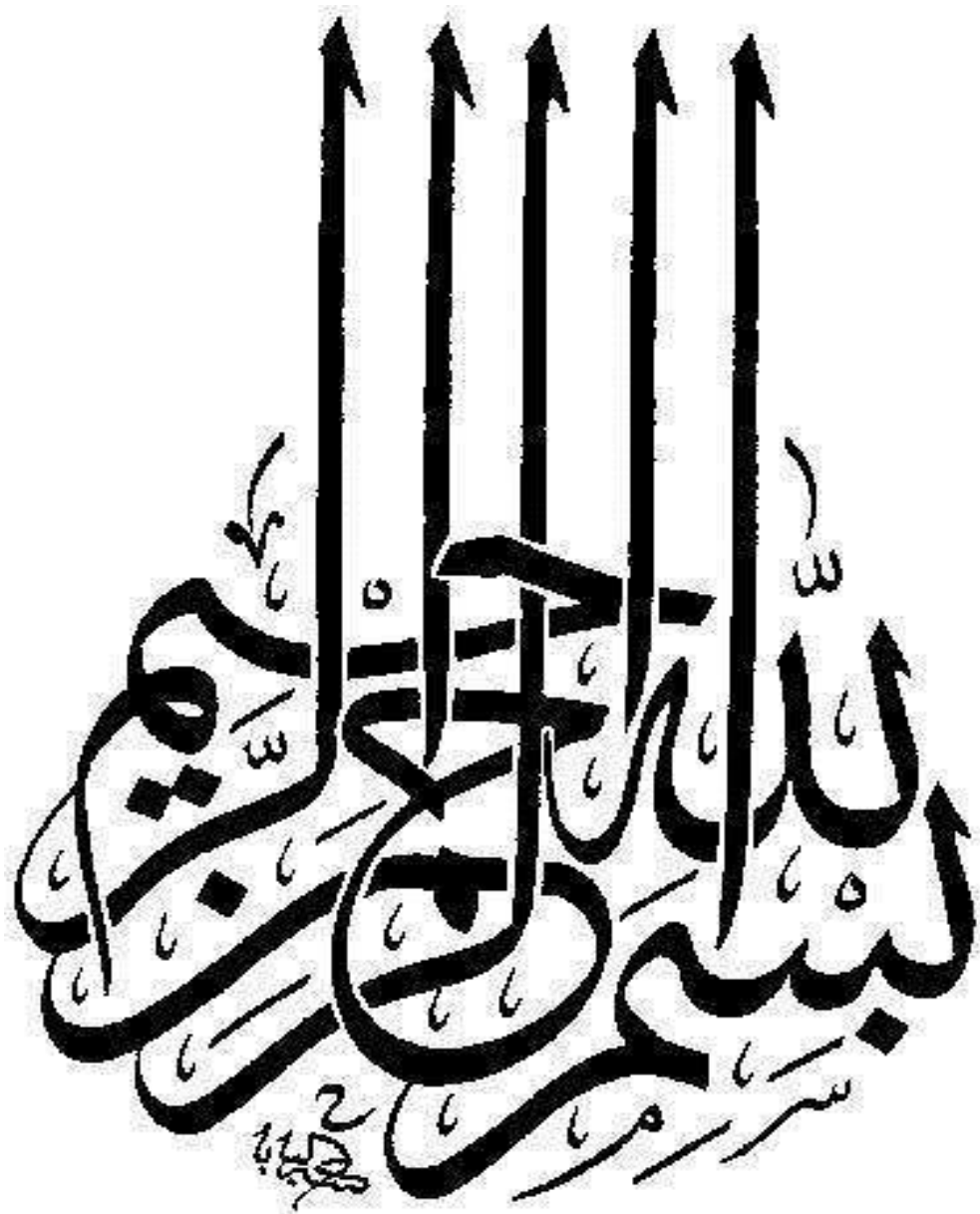
- جمانة كواشي

- دنيا جبالي

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
مراد بولحديد	أستاذ مساعد-أ-	رئيسا
سارة حليمي	أستاذ محاضر-أ-	مشرفا ومقررا
محي الدين مكاحلية	أستاذ محاضر-ب-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2021- 2022



قال تعالى:

﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ
وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ
عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾

سورة الإسراء -70-

شكر و عرفان

بم بالشكر الجزيل إلى أبائنا و أمهاتنا ، إلى الأيادي الطاهرة التي ازالت من أمامنا
اشواك الطريق و رسمت المستقبل بخطوط من الأمل و الثقة من وكلهم الله بالهيبة

و الوقار

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة

الكريمة " حلومي سارة " التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها و نصائحها

القيمة طيلة إشرافها على هذا العمل ،

كما تتسع دائرة شكرنا إلى جميع موظفي بنوك ولاية تبسة

لمساعدتنا في جمع المعلومات و تزويدنا بآرائهم

و إلى كل أساتذتنا الذين زودونا بالمعلومات

و النصائح و إلى جميع زملائنا و طلبة ثانية ماستر دفعة 2022

و إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في هذا العمل .

الفهرس العام

الفهرس العام

الصفحة	المحتوى
-	شكر وعرهان
I	الفهرس العام
V	فهرس الجداول
VIII	فهرس الأشكال
X	فهرس الملاحق
أ-و	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تأصيل نظري -
03	المطلب الأول : التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية- تأصيل نظري -
03	الفرع الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
06	الفرع الثاني: عناصر وقطاعات التكنولوجيا المالية
08	المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
08	الفرع الأول: ماهية جودة الخدمات المصرفية
11	الفرع الثاني: أبعاد ومستويات جودة الخدمات المصرفية
13	المطلب الثالث: آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
13	الفرع الأول : دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
18	الفرع الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية

الفهرس العام

20	الفرع الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة العربية
22	الفرع الثاني :الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية
25	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية
25	الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية باللغة العربية
27	الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية باللغة الأجنبية
30	المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة
30	الفرع الأول: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
34	الفرع الثاني: مدى الاستفادة من الدراسات السابقة
36	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
38	تمهيد :
39	المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
39	المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية
39	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
40	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة ومصادر جمع البيانات
42	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
42	الفرع الأول: محتوى أداة الدراسة (الاستبيان)
43	الفرع الثاني: مقياس أداة الدراسة(الاستبيان)
46	المطلب الثالث: البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة
46	الفرع الأول: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات
46	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية
50	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
50	المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
50	الفرع الأول : متغير الجنس
51	الفرع الثاني: متغير الفئة العمرية

الفهرس العام

52	الفرع الثالث: متغير المستوى التعليمي
53	الفرع الرابع: متغير المركز الوظيفي
54	الفرع الخامس: متغير الخبرة المهنية
55	الفرع السادس: متغير الشغل القانوني للبنك
57	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
57	الفرع الأول: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير التكنولوجيا المالية
60	الفرع الثاني: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير أبعاد جودة الخدمات المصرفية
66	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
66	الفرع الأول: تحليل التوزيع الطبيعي
66	الفرع الثاني: نتائج الفرضيات الفرعية (الفرضية الرئيسية الاولى)
71	الفرع الثالث: نتائج الفرضيات الفرعية (الفرضية الرئيسية الثانية)
76	الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية
79	خلاصة الفصل
81	خاتمة
88	قائمة المراجع
94	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1-1	التقنيات و متفرعاتها التي تساهم في إعادة إحياء قطاع الخدمات المالية	14
2-1	الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف النقال	15
3-1	مقارنة مع الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة العربية والأجنبية	30
4-1	مقارنة مع الدراسات السابقة بجودة الخدمات المصرفية باللغة العربية والأجنبية	32
1-2	توزيع عينة الدراسة وفق أساس طبقي على وكالات البنوك التجارية في ولاية تبسة	40
2-2	درجات مقياس ليكارت الخماسي	44
3-2	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	44
4-2	صدق وثبات أداة الدراسة	45
5-2	قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة	45
6-2	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	50
7-2	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية	51
8-2	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى العلمي	52
9-2	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي	53
10-2	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي	54
11-2	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي	56
12-2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الحوكمة المصرفية	57
13-2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاعتمادية	61
14-2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الملموسية	62
15-2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاستجابة	63
16-2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الأمان	64

الفهرس الجداول

65	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التعاطف	17-2
66	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	18-2
67	نتائج إختبار الفرضيات الفرعية	19-2
71	تحليل التبيان الأحادي Anova للبيانات الشخصية والوظيفية	20-2
76	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى	21-2

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
13	حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في العالم 2013-2018	1-1
41	متغيرات الدراسة	1-2
51	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	2-2
52	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية	3-2
53	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى	4-2
54	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي	5-2
55	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية	6-2
56	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية	7-2

فهرس الملاحق

الفهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
94	قائمة المحكمين	01
99-95	استمارة الاستبيان	02
116-100	نتائج spss	03
126-117	اتفاقية التريص	04

مقدمة

مقدمة

تمهيد

يعد قطاع المصارف من أكثر القطاعات تأثراً وارتباطاً بالتكنولوجيا حيث ظهر في الدول المتقدمة قطاع جديد يتعلق بالأجهزة المالية والنقدية، وهو قطاع التكنولوجيا المالية الذي مزج بين التكنولوجيا والخدمات المالية والمصرفية، مما خلق جواً جديداً لمنافسة بين المؤسسات التقليدية والمؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية، ويعمل هذا القطاع على تقديم كل الخدمات المالية والمصرفية بشكل تقني، عصري وجديد.

وتسعى المصارف لتحقيق رضا العملاء الذي يمكنها من البقاء في السوق والوقوف في وجه المنافس، وتعتبر الجودة السمة المميزة والعنصر الأكثر أهمية في تحقيق أهداف البنوك وتنويع الخدمات على أساس الابتكار والتجديد، تعمل المصارف على تعزيز مركزها التنافسي وجذب العملاء من خلال جودة الخدمات المصرفية، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة المتمثلة في التطرق، الى اثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية.

إشكالية البحث

تعد التكنولوجيا المالية من التطورات التكنولوجية الكبيرة التي غيرت النشاطات القطاعية وحولت اتجاه الدول حول البحث عن جودة الخدمة المصرفية، حيث لجأ إليها العديد من العملاء لإتمام معاملاتهم المالية والتجارية، من تمويل والحصول على قروض مالية وتجارية والتحويلات المالية مما كان لها أثر في القطاع المصرفي، ومنه فإن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو التالي :

ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية بعينة من البنوك التجارية لولاية
تبسة-؟

ولغرض الاحاطة بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع يمكن طرح مجموعة من

الأسئلة الفرعية تتمثل في:

- ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية؟
 - ما علاقة التكنولوجيا المالية بجودة الخدمات المصرفية؟
 - ما مدى أثر للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
- تبسة-؟

- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

-تبسة-؟

- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- تبسة-؟

- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- تبسة-؟

- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- تبسة-؟

- ما مدى أثر التكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- تبسة-؟

1. فرضيات البحث

على ضوء ما سبق ومن أجل الإجابة على الاشكالية الرئيسية ولمحاولة الإجابة عن التساؤلات

الفرعية تم طرح الفرضيتين الرئيسيتين الموالتين:

- الفرضية الرئيسية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-.

وضمن هذه الفرضية الرئيسية تدرج جملة من الفرضيات تتمثل في مايلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمات المالية في البنوك التجارية - تبسة-؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمات المالية في البنوك التجارية - تبسة-.

- الفرضية الرئيسية الثانية

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية، الشغل القانوني) في البنوك التجارية -تبسة-.

وضمن هذه الفرضية الرئيسية تدرج جملة من الفرضيات تتمثل في ما يلي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية - تبسة-؛

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية - تبسة-؛

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية - تبسة-؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية - تبسة-؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية - تبسة-؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الشغل القانوني للبنك في البنوك التجارية - تبسة-.

2. أهداف البحث

الغرض من الدراسة هو التوصل إلى مجموعة من الأهداف يمكن توضيح أهمها في ما يلي

- الهدف الرئيسي

تحديد مدى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية بعينة من البنوك التجارية بولاية تبسة.

بناء على الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يمكن إدراج الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على الجوانب الفكرية للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية ؛
- التعرف على واقع تبني كل من التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة " بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري" -تبسة-؛
- الوصول الى نتائج يمكن من خلالها التوصل الى بعض التوصيات القابلة للتطبيق والتي يمكن الاستفادة منها في البنوك التجارية.

3. أهمية البحث

لدراسة الحالية أهمية كبيرة سواء من الناحية الموضوعية أو التطبيقية، سيتم توضيحها على النحو التالي:

1- **الأهمية الموضوعية:** تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا جديدا ذو أهمية بالغة، إذ أن هناك ندرة في الدراسات حول موضوع التكنولوجيا المالية، والتي تعتبر من المفاهيم المعاصرة والتي لازال هناك حاجة لدراسة جوانبها المختلفة وخاصة كيفية اسهامها في تطوير جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، حيث الدراسة تناولت التكنولوجيا المالية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية ، من خلال التطرق الى الإطار المفاهيمي لكل من التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، إظهار دور وأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية ، حيث تسعى البنوك التجارية على استحداث خدمات تعتمد على التكنولوجيا المالية بهدف تقديم خدمات مصرفية فعالة.

2- **الأهمية التطبيقية:** تظهر الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من خلال العمل على سد الفجوة التطبيقية لهذا الموضوع، و بما أنه لم تتم دراسة هذا الموضوع من قبل بهذه العلاقات و المتغيرات فسيكون هناك حتما احتياج حقيقي لمثل هذه الدراسات للاستفادة من نتائجها و توصياتها، و أيضا التعرف على مدى تطبيق لدى الموظفين في البنوك التجارية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

4. أسباب اختيار البحث

جاء اختيار هذا الموضوع بناء على الاعتبارات أهمها ما يلي:

- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع؛
- قلة البحوث والدراسات بالجزائر في مثل هذه المواضيع ذات الصلة المباشرة بالتكنولوجيا المالية ومدى أثرها على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية ؛
- إبراز العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية ؛
- اندراج الموضوع ضمن التخصص.

5. حدود البحث

تمثلت حدود البحث فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** اختصر المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بالدراسة الميدانية في البنوك التجارية لولاية تبسة والمتمثلة في " بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري".
- **الحدود الزمانية:** تمتد الفترة الزمنية من 2022/02/1 - 2022/02/28.

6. منهج البحث

لدراسة الموضوع وقصد الإجابة عن الإشكالية والتساؤلات، ومحاولة الربط بين متغيرات الدراسة فإنه تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك بالتطرق للمفاهيم والأدبيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية والعلاقة التي تربط بين المتغيرين، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد المنهج التحليلي من خلال أسلوب الإستبيان المقدم لأفراد البنوك التجارية للوقوف على أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية - تبسة - مقارنة بما جاء في الجانب النظري.

7. هيكل البحث

وفقا لأهداف الدراسة والفرضيات الموضوعية سيتم تقديم البحث على النحو التالي:

- **الفصل الأول،** الذي كان بعنوان الأدبيات النظرية، حيث تم التعرض الى الجوانب النظرية لتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية من خلال التطرق الى المفهوم، الخصائص، الأهمية، عناصر وقطاعات التكنولوجيا المالية، أهداف وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، دور وأثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات في البنوك. أما المبحث الثاني تم عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية.

- **الفصل الثاني**، الذي كان بعنوان الدراسة الميدانية بالبنوك التجارية بولاية تبسة تم التطرق الى الطريقة الأدوات المستخدمة في الدراسة من خلال المبحث الأول، المبحث الثاني تم عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات.

8. صعوبات البحث

يمكن حصر أهم صعوبات التي تعرضت لها هذه الدراسة فيما يلي:

- قلة المراجع وخاصة منها الكتب المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ؛

الفصل الأول :
الأدبيات النظرية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

تمهيد

تعد التكنولوجيا المالية من أهم أشكال الابتكار المالي في السنوات الأخيرة حيث أحدثت نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المصرفية، وأصبحت منافسا قويا لمؤسسات المالية التقليدية، وذلك بتوفيرها لحزمة من المنتجات المالية التي تساهم في تطوير الخدمات المصرفية، وتنظيمها في مجال المدفوعات والتحويلات المالية والإقراض والتأمين والادخار وغيرها.

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تلعب دورا أساسيا في دعم التنمية الاقتصادية، وقد شهد تغيرات وتطورات عديدة في السنوات الأخيرة، وأصبح يواجه العديد من التحديات من بينها اشتداد المنافسة، فأصبح مسعى كل مصرف التفوق والتميز عن الآخر، بذلك عمدت مختلف البنوك إلى استخدام التكنولوجيا المتطورة، ودخلت الصيرفة الالكترونية، وأنظمة التمويل عبر الانترنت، والصراف الآلي، وبطاقات التوفير الالكترونية وغيرها، حتى أصبح البعض يطلق على العمل المصرفي الصناعة المصرفية، ومن أجل تحقيق الكفاءة والفعالية للعمليات والأنشطة التي تقوم بها البنوك، فقد وجهت نصب اهتمامها نحو تحقيق الجودة في خدماتها والعمل على تحسينها بمختلف الطرق والأساليب المساعدة في ذلك، وسيتم توضيح ذلك من خلال المبحثين المواليين:

- المبحث الأول: التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية- تأصيل نظري- ؛
- المبحث الثاني : الدراسات السابقة.

المبحث الاول: التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تأصيل نظري -

تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل وتسريع الخدمات المالية والمصرفية اذ عملت على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات كحلول الدفع وتحويل الاموال وغيرها من الخدمات المصرفية، وعلى المؤسسات المصرفية تقديم خدمات تتماشى مع توقعات العميل وهذا بداعي الوصول الى رضاهم مما يؤدي الى تحقيق جودة الخدمات المصرفية، التي تلعب أهمية بالغة لكل من مقدمي الخدمة، والمستفيدين منها على حد سواء، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث الى مفاهيم متعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية مع ابراز آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

- **المطلب الاول :** التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية - تأصيل نظري -؛
- **المطلب الثاني:** جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تأصيل نظري -؛
- **المطلب الثالث:** آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية.

المطلب الاول : التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية- تأصيل نظري -

تعتبر التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة في مجال القطاع المالي والمصرفي، التي سهلت كل المعاملات المالية، حيث سيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب.

الفرع الاول : ماهية التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي الذي نتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية، وسيتم توضيح ذلك من خلال هذا الفرع.

1- مفهوم التكنولوجيا المالية

شهدت الآونة الاخيرة انتشار مصطلح (Fintech) تكنولوجيا المالية المركب من كلمتين FIN: اختصار لكلمة Finance وتعني التمويل، و Tech اختصار لكلمة Technolog وتعني التكنولوجيا ولقد شاهد هذا المصطلح تفاوت الآراء في مفهومه.

1-1- نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت وظهور الهواتف الذكية مما جعل من الضرورة ظهور بعض التسهيلات لأي اعمال تجارية، واصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات، مثل التعاملات بين الشركات وعملاءها ورجال الاعمال وكذلك البنوك وغيرها وشهدت

السنوات الأخيرة زيادة نادرة لعالم التكنولوجيا المالية.¹ ويمكن تلخيص اهم تطورات التكنولوجيا المالية في المراحل التالية:²

- **المرحلة من 1886-1967:** تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية، اضافة الى انشاء أول كابل أطلسي والفدواير (Fedwire) عام 1918 في و.م.أ ليأتي بعدها في 1950 بطاقات الائتمان، لتخفيف عبء حمل النقود من قبل داينرز كلوب (Diners club)؛

- **المرحلة من 1967-2008:** ولقد تم فيها اطلاق أول آلة حاسبة محمولة واول جهاز صراف آلي تم تثبيته من قبل بنك باركليز (Barclays) ، وانشاء بورصة ناسداك (Nasdaq) أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الاسواق المالية، وفي عام 1973 تم تأسيس (Swift) جمعية الاتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم، وفي حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور اجهزة الكمبيوتر في العالم حيث تقدم الخدمات المصرفية عبر الانترنت الى العالم، والتي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الانترنت والتجارة الالكترونية ولقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الانترنت، تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية؛

- **المرحلة من 2008-2019:** أنشأ مطور الكمبيوتر الذين يعملون تحت الاسم المستعار ساتوشي ورقة بيبضاء لتأسس نموذج لblock Chain، وبالمثل في عام 2009 قام بتنفيذها والذي يمكن ارسالها على اساس نظير الى نظير دون الحاجة الى بنك مركزي او سلطة اخرى للعمل؛

- **2011 Google pay** كخدمة دفع من نظير الى نظير تسمح بإرسال الاموال واستلامها من جهاز محمول أو كمبيوتر دون اي تكلفة على المرسل او المستلم؛

- **عام 2012** تم تأسيس Coinbasp كمنصة تداول لل عملات المشفرة؛

- **عام 2014** تم اطلاق Apple pay كخدمة دفع عبر الهاتف المحمول؛

¹ - نصيرة زعاف، اثر التكنولوجيا المالية على تحسين و ابتكار جودة الخدمة المصرفية ، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية ، جامعة المدينة، المدينة، 26 سبتمبر 2019، ص:03.

² - Emilio Abad-Segura, Mariana-Daniela González-Zamar, Eloy López-Meneses, Esteban Vázquez-Cano, Financial Technology: Review of Trends, Approaches and Management, Article in journal Mathematics ,VOL 1,N 8, Spain, June 2020, p p :03-04.

- عام 2015 تم انشاء العملة المشفرة بعد ذلك في عام 2016 تم انشاء أول برنامج لدرجة البكالوريا في Fintech والذي يعتمد الابتكار الرقمي والتكنولوجيا المالية؛
 - بعد ذلك في عام 2018 تأسست Google ventures بأول استثمار في تكنولوجيا المالية، وفي عام 2019 يعقد المؤتمر رفيع المستوى للاتحاد الاوروبي بنهج دولي للتمويل المستدام لتأكيد الحاجة العالمية لربط مفاهيم التقنيات المالية بالاستدامة.

1-2- تعريف التكنولوجيا المالية

تعددت التعاريف المقدمة للتكنولوجيا المالية وتتمثل أهمها في :

تعرف التكنولوجيا المالية على انها : " الابتكار المالي التقني الذي قد يؤدي الى ابتكار جديد في نماذج الاعمال او التطبيقات المالية او المنتجات او الخدمات المرتبطة بها، بما سينعكس على بأثر مادي على الاسواق والمؤسسات المالية وتوفير التمويل".¹

يتضح من التعريف السابق ان تكنولوجيا المالية اي ابتكار مالي تقني، ينتج عنه نموذج عمل او عميلة او منتج جديد له تأثير على الاسواق والمؤسسات المالية.

عرفت ايضا على انها : " تلك الابتكارات المالية التي باستطاعتها ان تنتج نماذج اعمال جديدة او تطبيقات او عمليات او منتجات، تؤثر بشكل واضح على الاسواق المالية او المؤسسات وتقديم الخدمات المالية".²

يتضح من التعريف السابق ان التكنولوجيا المالية هي الابتكارات المالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث، نماذج الأعمال وتطبيقات ومنتجات لها اثر على الاسواق والمؤسسات المالية وعليه تقديم الخدمات.

كما يمكن تعريفها ايضا : "موضوع متعدد التخصصات يجمع بين التمويل وادارة التكنولوجيا وادارة الابتكار".³

¹ - بلقة بلقاسم و آخرون، واقع صناعة تكنولوجيا المالية في الهند وكينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06، العدد 01، جامعة الشلف، 2021، ص:439.

² - ريهام احمد ممدوح حسين، اثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، المجلد 50، العدد 02، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، مصر، ديسمبر 2020، ص:477.

³ - Kelvin Leong and Anna Sung, FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way?, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 9, No. 2, April 2018, p :75.

يتضح من التعريف السابق ان التكنولوجيا المالية: موضوع متعدد التخصصات التي تجمع بين الشؤون المالية وإدارة التكنولوجيا وإدارة الابتكار .

1-3- خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تحديد اهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي:¹

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والاساسيات المالية والمعرفية ؛
- التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق اهدافها؛
- ان الخدمة المالية والمصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا؛
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على اداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد الى الاساليب الادارية .

1-4- أهمية التكنولوجيا المالية

ترجع اهمية التكنولوجيا المالية للأسباب التالية:²

- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي؛
- تسهيل اتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر؛
- تسيير التجارة الخارجية والتحويلات للعاملين في الخارج وتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

الفرع الثاني: عناصر وقطاعات التكنولوجيا المالية

ترتكز التكنولوجيا المالية على عدة عناصر وقطاعات أساسية سيتم توضيحها من خلال هذا الفرع

1- العناصر الأساسية للتكنولوجيا المالية

تتمثل العناصر الاساسية للتكنولوجيا المالية في النقاط الموالية:¹

¹ - لزهاري زواوي و آخرون، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع و الافاق ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 07، العدد 03 ، جامعة غرداية ، 2018، ص:66.

² - مليكة بن علقمة و آخرون ، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية و المعرفة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 07، العدد03، جامعة سطيف 01، 2018، ص:93.

• **ابتكارات مالية:** هي وليدة استخدام التكنولوجيا المالية وبالتالي الوصول لمنتجات مالية مبتكرة باستخدام وسائل تكنولوجية متطورة في مجال المعاملات المالية، مما يؤدي الى اختفاء النقود الورقية بشكل كامل في التداول.

• **استخدام التكنولوجيا:** الشق الضروري لابتكار وتسويق المنتجات المالية التي تزيد من النشاط المالي للمؤسسات المالية.

• **الاثر المادي:** ان انتشار المنتجات المالية المعتمدة على التكنولوجيا من شأنه ترك الاثر الحقيقي على النشاط الاقتصادي والمالي، من حيث زيادة التوظيف المالي وتوفير التمويل اللازم للنشاط الاقتصادي مما يترك أثر ملموسا على اقتصاديات الدول المعتمد للتكنولوجيا المالية، من خلال زيادة مساهمة القطاع المالي في الناتج المحلي الاجمالي.

2- قطاعات التكنولوجيا المالية

أهم القطاعات التي تتبناها الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي:²

2-1- **الخدمات المصرفية:** تتجلى التكنولوجيا المالية من خلال المجال المصرفي في الآتي:

• **التمويل الشخصي:** حيث يتم رصد الانفاق، والادخار، والائتمان، وكذا الالتزامات الضريبية من خلال الخدمات التقنية وتوفير قاعدة بيانات للعميل؛

• **المدفوعات:** حيث تعمل التكنولوجيا المالية على تقديم خدمات تحويل مختلف القيم بأي وقت واي حجم عبر العالم من خلال شركات عملها الاساسي، فهي بذلك تقنيات توزيعية آمنة ودقيقة بناء على العملات المشفرة وسلاسل الكتل؛

• **الاقراض:** تستخدم التكنولوجيا في النظام الاساسي لشرائح العملاء الجدد والحالين، بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة، باستخدام تحليل البيانات الكبرى.

2-2- **التأمين:** تساهم التكنولوجيا المالية في سرعة تطور مناعة التأمين وفق مختلف مراحلها من خلال:

• **منتجات ذات حلول ابتكارية:** باستخدام تحليل البيانات والانترنت والذكاء الاصطناعي، حيث تولدت منتجات تأمينية وفق الطلب من خلال منصات التأمين؛

¹ - علاش أحمد، دور التكنولوجيا في دعم النشاط المالي و الابتكار تجربة البحرين، مجلة الابداع، المجلد 09، العدد 01، جامعة البليدة 02، 2019، ص:332.

² - وهيبة عبد الرحيم، و آخرون، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة و سرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 17، العدد38، 2019، جامعة تلمنراست، ص ص:354،355.

• منصات للتوزيع الرقمي.

2-3- إدارة الأصول والثروات : تشمل العناصر التالية:

- التوزيع: تقدم خدمات الثروات وإدارة الاستثمارات للأفراد عبر منصات تشتمل على واجهات بسيطة؛
- الاستشارة والنصح: بتقديم عروض تستخدم اللوغاريتم لغرض نصائح عملية؛
- المستشار الآلي: يقدم الاستشارات مكان المستشارين التقليديين ذوي التكلفة العالية؛
- إدارة المحافظ: باستخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي تقوم بإدارة محافظ العملاء.

خلاصة القول ان التكنولوجيا المالية تعمل على استحداث وابتكار منتجات وخدمات تعتمد على التكنولوجيا بهدف تقديم خدمات بأكثر فعالية، حيث تتميز هذه الخدمات بأنها أسرع وأسهل وأقل تكلفة ويمكن لعدد اكبر من الافراد الوصول اليه.

المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

تعتبر جودة الخدمات المصرفية من أكثر المفاهيم المستخدمة، نتيجة لتزايد الضغوطات على البنوك التجارية من طرف العملاء، لذا أصبح من ضروري على البنوك التجارية تطوير مستوى أداء خدماتها والتركيز على جودتها.

الفرع الاول: ماهية جودة الخدمات المصرفية

تعد جودة الخدمات المصرفية من المفاهيم الإدارية الحديثة، لذا تعمل البنوك جاهدة على تلبية رغبات ومتطلبات عملائها، وهذا من اجل ضمان استمراريتها، وهذا ما سيتم توضيحه في هذا الفرع.

1- مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تعددت التعاريف المقدمة لجودة الخدمات المصرفية من اقتصادي لأخر كما تتميز بمجموعة من الخصائص، وهذا ما سيتم التعرض له.

1-1- تعريف جودة الخدمات المصرفية

هناك العديد من التعاريف تختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين يتمثل أهمها في:

تعرف جودة الخدمات المصرفية على أنها: " سلسلة من العلاقات بين العملاء والموظفين بالبنك

ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار افراد قادرين على تقديم خدمة افضل. ¹

¹ - قاسم شاوش سعيدة، قيم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات، مجلة الابداع، المجلد 08، العدد 01، جامعة مليانة، 2018، ص: 143.

يتضح من التعريف السابق أن جودة الخدمات المصرفية هي تلبية الرغبات وتطوير الاحتياجات العملاء باختيار افضل العاملين.

عرفت أيضا بأنها: " معايير لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة".¹

يتضح من هذا التعريف مدى إدراك العملاء للأداء الفعلي المقدم من طرف المصرف ومدى توافقه مع توقعاتهم.

عرفت أيضا بأنها: " تشير إلى مستوى المطلوب من الخدمات المصرفية الذي يعكس ما يريده عملاء البنك، كما أنه يوضح مستوى الخدمة المصرفية الكافي، والمقياس الذي يرغب العملاء بقبوله ومستوى الخدمة المصرفية المأهول تقديمه".²

يتضح مما سبق أن جودة الخدمات المصرفية هي المستوى المطلوب من الخدمات المصرفية لتلبية الرغبات، وتطوير الاحتياجات لعملاء البنك ضمن موارد البنك وقدراته ومدى توافقه مع توقعاتهم.

1-2- خصائص جودة الخدمات المصرفية

على الرغم من الصفات والخصائص المشتركة التي تتصف بها كل من السلع والخدمات، إلا أن هذه الأخيرة تنفرد بعدد من الخصائص وصفات معينة بصفة عامة والخدمات المصرفية بصفة خاصة ومن هذه الخصائص كالتالي:³

- الملموسية: أي أن الخدمة المصرفية غير ملموسة وجود مادي، وبالتالي فالمستهلك النهائي لها لا يستطيع رؤيتها أو لمسها أو تذوقها، أما من جهة المنتج لها فلا يمكنه تخزينها أو تجزئتها وبناء على ذلك فهي تنتج وتوزع في آن واحد؛

- التلازمية: تحدث عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة في نفس الوقت، ويعتبر الشخص المقدم لها طرف أساسيا فيها، فالتلازمية هي درجة الترابط بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها. ويترتب على خاصية التلازمية ما يلي:

¹ - بن دنيدينة سعيد، دور الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 05، العدد 01، جامعة الجلفة، 2021، ص: 136.

² - بغاوي جميلة و آخرون ، قياس اثر عمليات ادارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 03، جامعة الجلفة، 2018، ص: 176.

³ - قاسمي اسيا، ادارة جودة الخدمات المصرفية و تسويقها في ظل التحولات الدولية، مجلة علمية محكمة، المجلد 10، العدد 18، جامعة البويرة 2015 ، ص، ص: 94، 95.

- وجود علاقة مباشرة بين البنك والمستفيد وهو العميل في الكثير من الحالات؛
- ضرورة مشاركة أو مساهمة العميل لدى البنك في إنتاجها وهذه الخاصية يجب توافرها لكي يستطيع البنك إنتاج خدماته وخير مثال ذلك الصراف الآلي؛
- زيادة ولاء العميل للبنك في التعامل المباشر له مع البنك يجعله أكثر ارتياحا وتعودا على التعامل مع هذا البنك.

- الفناء السريع: بما أن الخدمات لا يمكن تخزينها لذلك فإنها سريعة الفناء، وهذا لا يعد مشكلة طالما أن الطلب عليها مستقر، ولكن تظهر المشكلة عندما ينقلب الطلب والعامل الأكثر أهمية في هذه الخاصية هو تغيير كثافة الطلب على الخدمة على مدار ساعات وأيام العمل في البنك؛
- عدم منطقية الطلب "تذبذب الطلب": كل الخدمات ترتبط بالمال وسلوك العملاء الاقتصاديين الغير منطقية والمتحكمة فيها عوامل كثيرة، فالرغبة في الادخار أو في الاقتراض تستجيب لانشغالاته المبهمة أو التي لا تفهم أو تستوعب؛
- لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة: يقوم الموظف بإنتاج وتقديم خدمة عن خبرة ومعايشته للعميل، فهو لا يستطيع أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها للعميل وتحصل منه على موافقة مسبقة من جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها، كما انه لا يستطيع أن يوصل هذه الخدمة شفها إلى العميل.¹

2- أهمية واهداف جودة الخدمة المصرفية

تستند جودة الخدمات المصرفية على مجموعة من الأهداف والأهمية وتتمثل في:

2-1- أهمية جودة الخدمات المصرفية

تتمثل أهمية جودة الخدمات المصرفية في إشباع رغبات واحتياجات العملاء وذلك على النحو

التالي²:

- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية؛
- تساعد على تلبية رغبات عملاء البنك؛

¹- لخلف فاطمة الزهراء وآخرون، فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات المصرفية، المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 05، جامعة الجزائر 3، 2021، ص: 79.

² - أحمد خضير وآخرون، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة، مجلة اقتصاد المال والاعمال، مجلد 03، العدد 01، جامعة العراق، 2019، ص: 434.

- تساهم في زيادة فعالية وكفاءة الموظفين في البنك؛
- تساعد على جذب عملاء جدد للبنك.

2-2 أهداف جودة الخدمات المصرفية

يمكن حصر أهداف جودة الخدمة المصرفية في ثلاثة أهداف رئيسية وهي على النحو الآتي¹:

- خفض التكاليف: فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة انجازها والتي تؤدي إلى تقليل التكاليف؛
- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل: فكثير من الإجراءات التي توضع من قبل البنوك لإنجاز الخدمات للعميل ، تركز على الرقابة وعلى الأهداف والتأكد من تحقيقها وبالتالي تكون هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان، مما يؤثر سلبيا على العميل، ولذلك فمن أهداف إدارة الجودة الشاملة الرئيسية تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل؛
- تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، وإن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وانجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة، وبالتالي زيادة شكاوى المستفيدين من هذه الخدمات.

الفرع الثاني: أبعاد ومستويات جودة الخدمات المصرفية

تعتمد جودة الخدمات المصرفية على مجموعة من الأبعاد والمستويات، سيتم توضيحها من خلال هذا الفرع.

1- أبعاد جودة الخدمات المصرفية

- الجودة هي ثمن الدخول إلى السوق في حين التمييز في الخدمة هو ثمن النجاح، لذا تتمثل مفاتيح الجودة في تقديم الخدمات وفقا لمعايير ومواصفات محددة قد حددها بعض الكتاب بعشرة معايير تم دمجها في خمسة، يستخدمها العميل في تقييم جودة الخدمة المقدمة وهي:²
- الاستجابة: تتمثل في الاستعداد والرغبة لمساعدة العميل، وقدرة إدارة البنك على تقديم الخدمة السريعة وتطويرها؛

¹- مازن نعمان عبد الله و آخرون ، إمكانية إقامة ابعاد جودة الخدمة المصرفية، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد 04، العدد02، جامعة العراق، 2020، ص:16، ص:17.

²- عمر علي بابكر الطاهر و آخرون ، اثر جودة الخدمات على رضا العملاء، المجلة العلمية للنشر العلمي، العدد 14، جامعة الأردن، 2019، ص:84.

• **الأمان:** تمثل نقل الثقة والأمان للعميل بالمحافظة على سرية تعاملاته والأمن المالي والصدق في التعامل؛

• **التعاطف:** يمثل التواصل الجيد والاهتمام بالعملاء وتفهمهم والعناية بهم ؛

• **الملموسية:** وهو كل ما يخص التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين؛¹

• **الاعتمادية (الموثوقية):** و تتمثل في ثبات الأداء، أي الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد المحدد وبشكل دقيق ومستقل.²

ويقصد بهذه الأبعاد مجموعة العناصر التي تؤثر على العميل عند تقييمه لجودة الخدمة المقدمة لهم في أربعة عناصر أساسية: مكونات الخدمة، السعر، العلاقة بين العملاء، مقدمة الخدمة وانطباق العملاء على الخدمة المقدمة.

2- مستويات جودة الخدمة المصرفية

تتمثل مستويات جودة الخدمة المصرفية في ما يلي³:

• **الجودة التي يتوقعها العميل:** تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى العملاء وجوب توافرها؛

• **الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف:** هي جودة تتوقع إدارة البنك بأنها ستشبع حاجات ورغبات العميل؛

• **الجودة الفعلية:** هي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلا؛

• **الجودة الفنية:** هي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية؛

الجودة المروجة للعملاء: هي الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية.

خلاصة القول أن جودة الخدمات المصرفية، عبارة عن القدرة على الإنتاج أو تقديم الخدمات مصرفية تكون قادرة على الوفاء بحاجات العملاء، أي القدرة لتحقيق رغبات العميل بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه تام عن السلعة أو الخدمة المصرفية التي تقدم له، حيث تسعى لتحقيق رضاه

¹- السعيد دية و آخرون ، واقع تطبيق التسويق بالعلاقات في البنوك و مدى مساهمته في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 07، العدد 01، جامعة الوادي، 2021، ص: 142.

²- سايحي الخامسة و آخرون ، اثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، المجلد 13، العدد 02، جامعة ميله، 2021، ص: 71.

³- رفيقة بوقريقة و آخرون ، أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 1، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، 2020، ص: 144.

العميل عن طريق خمسة أبعاد، وسيتم توضيح آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية .

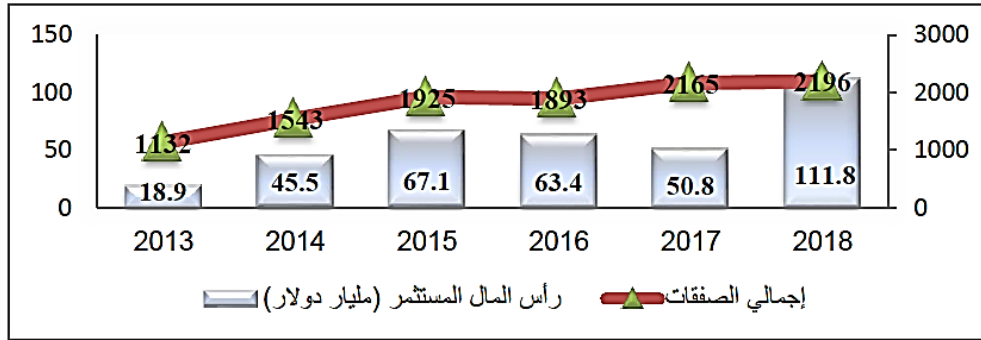
المطلب الثالث: آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

لقد أدت التكنولوجيا المالية اليوم إلى فتح الباب على مصراعيه أمام ظهور عهد جديد من الاستثمارات وخدمات العملاء والابتكار.

الفرع الاول : دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

عرفت الاستثمارات المالية العالمية في التكنولوجيا المالية نمواً سريعاً، حيث تشير التوقعات إلى استمرار نموها بقوة في 2020/2019 والشكل التالي يوضح حجم استثمارات التكنولوجيا المالية في العالم.

الشكل (1-1): يمثل حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في العالم 2013-2018



المصدر: بن فضة ويسام، بن حسان حكيم، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة بومرداس، 2020، ص:117.

يتضح من شكل أعلاه أن حجم النشاط العالمي للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تزايد مستمر، حيث بلغ إجمالي استثمارات هذا المجال 111.8 مليار دولار في 2018 بعدما كان 18.9 مليار دولار في 2013، وإذا قمنا بمقارنة استثمارات 2018 باستثمارات 2017، أنه في 2018 تم استثمار مبلغ ضخم في التكنولوجيا المالية والذي قدر بـ 61 مليار دولار، وحسب تقرير "KPMG" السويسرية لسنة 2018 فإن حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في ارتفاع مستمر حتى ولو استبعد حجم استثمارات الثلاث الشركات العالمية الرائدة في هذا المجال (Ant Financial, WorldPay & Refinitiv)، حيث ارتفعت استثمارات الشركات الأخرى بـ 33 % مقارنة بـ 2017، وذلك رغم أن إجمالي الصفقات حقق ارتفاع طفيف جداً، ويمكن تفسير هذا الارتفاع الطفيف بأن متوسط حجم استثمار كل صفقة في التكنولوجيا المالية أصبح أكبر وعليه يمكن القول أن شركات التكنولوجيا المالية أصبحت

* هي شركة انجلوهولندية متعددة الجنسيات تعتبر واحدة من أربعة أكبر شركات المحاسبة في العالم.

أكثر نضجا، أي أنها في طريقها للخروج من مرحلة النمو إلى مرحلة النضج، وذلك كون أن حجم استثمار الصفقة يعتبر عامل أساسي لتحديد درجة نضج السوق .¹

الجدول(01-01): يوضح التقنيات ومفروعاتها التي تساهم في إعادة إحياء قطاع الخدمات المالية

الركائز	الابتكارات	التطبيقات
الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة	تعلم الآلة، تحليل البيانات التنبؤي	المشورة الاستثمارية أو المستشارون الآليون، القرارات الائتمانية، التكنولوجيا التنظيمية، كشف الاحتيال، تداول الأصول... الخ
الحوسبة الموزعة	دفتر الأستاذ الرقمي الموزع	المدفوعات، تنظيم بيانات المكتب الخلفي، الأصول الرقمية... الخ
التشفير	العقود الذكية، القياسات الحيوية	العمليات المؤتمنة، الحماية الأمنية وحماية معلومات الهويات
الدخول عبر الهاتف النقال والانترنت	واجهات برامج التطبيقات، المحافظ الرقمية	المحافظ الرقمية، لوحات عرض الأداء المالي القابلة للتشغيل بين النظم... الخ

المصدر: فينتك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، يوليو 2019، ص:11.

http://www.kfas.org.22h تاريخ الاطلاع: 27/12/2021.

يتضح من الجدول أعلاه أن الهيئة الرقابية لا تستطيع الاعتماد على طريقة موحدة للتعامل مع جميع الأوضاع بسبب الطبيعة المتغيرة للتطورات التقنية، في مجال التكنولوجيا المالية والخصائص الفريدة لكل من الأسواق حول العالم، ويتم التشديد في التوصية على قيام هيئة رقابية متخصصة بمراقبة وقياس المخاطر باستمرار في مثل هذه الحالات، وتشمل بعض الأدوار التي يتوجب القيام بها فيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية ما يلي:²

- تسهيل التواصل الفعال بين شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية وصناع السياسات؛
- وضع آليات قوية للإبلاغ وإعداد التقارير وتحسين كفاءة السياسات الرقابية بمساعدة التكنولوجيا؛

¹ - بن فصة ويسام و آخرون ، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ، مجلة العلوم الإدارية والمالية المجلد4، العدد03، جامعة بومرداس، 2020، ص:117.

² - فينتك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، يوليو 2019، ص:11، نقلا عن الموقع الالكتروني http://www.kfas.org.22h تاريخ الاطلاع: 27/12/2021.

- وضع سياسات خاصة لإيجاد توازن بين الابتكار وحماية العملاء؛
- المحافظة على التناسق في المعايير الرقابية المطبقة على جميع المشاركين في السوق؛
- تشجيع التعاون بين مختلف مقدمي الخدمات في قطاع الخدمات المالية؛
- التعاون مع الهيئات والوكالات الدولية لتعلم واختبار واستخدام الأدوات والأساليب الرقابية المستخدمة في الأسواق المختلفة؛
- وضع ضوابط استرشادية شفافة لنقل البيانات عبر الحدود؛
- تنفيذ مبادرات لتحسين أمن شبكة الإنترنت وأمن المعلومات بين النظم المالية المتصلة ببعضها البعض.

الجدول(01-02): يوضح الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف النقال

أمثلة عن الإبداعات	أمثلة عن الشركات التي تقدم هذه الخدمات	نوع الخدمة	
بطاقة ذات قيمة مخزنة	Apple آبل	مخزن القيمة النقدية	الخدمات المتعلقة
تطبيقات أدوات التمويل الشخصي	Paypal باييال	حسابات التوفير	بالودائع
تقنيات المحمول	CommBank كوم بنك	كمية السحب	
بلوتوث، المعاملات عبر الحدود	Forex فوركس Apple pay آبل باي	المدفوعات	
تقنيات المحمول	Gemalto جيمالتو	معلومات الحساب	الخدمات المتعلقة
منصة رقمية	OnDeck أونديك	الوساطة	بالقروض

المصدر: جميلة بختي، سليمان يحيوي، دور الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 10، العدد 02، جامعة سيدي بلعباس 2021، ص: 110.

من الجدول نلاحظ أن الشركات، (Apple، Paypal، CommBank، Forex، Apple pay، Gemalto، OnDeck) التي تقدم هذه الخدمات تهدف للبحث عن حلول إبداعية في مجالات التمويل البنكي خاصة، في عمليات الإقراض والتمويل والأدوات المالية المبتكرة حتى تحظى برضا العملاء وتجذب أكثر عدد ممكن منهم، إلى جانب تحسين الخدمات المالية والمصرفية ورفع الكفاءة المالية

وتحقيق الإستقرار المالي، ومن بين الأهداف التي تحققها تطبيقات التكنولوجيا المالية في إبداع القطاع المصرفي : تقديم خدمات جديدة، زيادة الإنتاجية، تطوير وتحسين الخدمات والمرونة.¹

تمثل شركات التكنولوجيا المالية هي استخدام أي تطور تكنولوجي رقمي وتوظيفه في الخدمات المالية، بالتالي فهي ابتكارات تكنولوجية مالية حركت المنافسة على مستوى البنوك والأسواق المالية من خلال دخول كيانات جديدة لبيئة الأعمال هاته، وهي شركات ناشئة استفادت في بعض الأحيان من مساعدة البنوك المالية الكبرى، تتميز هذه الشركات بتبني نموذج الأعمال من النوع الذي يتميز بالابتكارات وارتفاع درجة المخاطرة وتقدم خدمات تتقاطع بالدرجة الأولى مع الخدمات البنكية، خدمات الدفع، تمويل، الادخار، الاستثمار، مقدمة عبر الانترنت ومن الصعب إخضاع هذا النوع من الشركات للتنظيم البنكي التقليدي فالإشراف يحتاج إلى المرونة والليقظة.² وتعمل هذه الشركات وفق طريقة معينة تتمثل في:³

- استخدام تكنولوجيا مبتكرة خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للعميل النهائي منتجات وخدمات؛
- تطور سلوك العميل (هواتف نقالة موصولة وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية)؛
- ابتكارات جديدة في الخدمات المالية والمصرفية.

ولدورة التكنولوجيا المالية ثلاثة مراحل أساسية وتتمثل في:⁴

- المرحلة المستحدثة(مرحلة الأفكار): أغلب الشركات الناشئة في مجال ابتكارات التكنولوجيا المالية لا تزال في المراحل الأولى، والتي تتميز بتمويل الشركات ببطيء، رواد الأعمال يتعاملون بدقة مع القوانين ويحاول اكتساب أكبر عدد ممكن من العملاء وعقد الشركات؛

¹ - جميلة بختي و آخرون ، دور الابداع التكنولوجي و المالي في تطوير الخدمات المصرفية دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية ، مجلة التنظيم و العمل ،المجلد 10،العدد 02، جامعة سيدي بلعباس، 2021، ص:110.

² - لمياء عماني و آخرون ، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات تكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية و المالية، المجلد 01، العدد 01، جامعة محمد لخضر الوادي، ديسمبر 2017، ص:393.

³ - مليكة بن علقمة و آخرون ، مرجع سابق، ص:91.

⁴ - ايمان بومود و آخرون ، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 01، العدد 01، جامعة عنابة، اوت 2020، ص ص :336،337 .

• **المرحلة الناشئة :** وهي المرحلة التي يفترض على الشركات الناشئة في ابتكارات مجال التكنولوجيا المالية اكتساب قاعدة كبيرة من العملاء ،استثمارات سنوية مرتفعة، حيث تزيد الحتمية الإستراتيجية لمساندة الشركات الناشئة من طرف الجهات المعنية؛

• **المرحلة المتقدمة(مرحلة الإشباع):** تتميز بصفات قليلة ولكن أحجامها كبيرة، حيث تظهر هنا الشركات ذات القوة المرتفعة معدلات استثمار سنوية ولكن بوتيرة بطيئة.

تأسس على ما سبق تظهر العلاقة بين البنوك والتكنولوجيا المالية هي علاقة تكافلية أكثر مما هي تنافسية فمن خلال الشراكات، تمكنت من توسيع نطاق التكنولوجيا الخاصة بها والوصول إلى رأس المال للنمو، بينما تحصل المؤسسات المالية على المساعدة في جهودها لتحسين عروض المنتجات وزيادة الكفاءة وخفض التكاليف، هذه كلها أهداف ذات صلة خاصة بالعملاء ذوي الدخل المنخفض الذين يبحثون عن منتجات أكثر ملائمة وأقل تكلفة وأعلى جودة، وهذا يجعل من الشراكات بين المؤسسات المالية وتكنولوجيا المعلومات والمالية إستراتيجية حاسمة لتلبية الاحتياجات المالية للمتعاملين وغير المتعاملين مع البنوك، في جميع أنحاء العالم وتؤكد أن التكنولوجيا المالية تحفز جودة الخدمات المصرفية إذا أن الناس في البلدان النامية سيحصلون على الخدمات المصرفية بطرق جديدة من خلال التكنولوجيا المالية، وبالتالي سيكون هناك توسيع لأعمال التجارة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني، علاوة على ذلك لدى التكنولوجيا المالية القدرة على "عولمة" الخدمات المالية والمصرفية الأساسية من خلال تعزيز الإدماج المالي ليس فقط في الاقتصاديات المتقدمة ولكن أيضا في الاقتصاديات النامية والناشئة حيث الخدمات المالية والمصرفية، لم تنتشر بعد والهواتف المحمولة والهواتف الذكية تنتشر الآن بسرعة، ويشير أن المؤسسات المالية ستستفيد من التبنّي المتنامي لتقنيات الهاتف المحمول والانترنت لفهم العملاء بشكل أفضل وتقديم الخدمات المالية والمصرفية إلى قاعدة الهرم، فعندما لا يملك العملاء بنية تحتية مصرفية أو نقاط دفع تقليدية قريبة هنا تلعب التكنولوجيا المالية دورا رئيسيا في تحقيق الانتشار الحقيقي للخدمات المصرفية.¹

¹ - زهراء صالح حمدي ، مرجع سابق، ص ص:174،173 .

الفرع الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

هناك عدة سيناريوهات ذات أهمية كبيرة يمكن من خلالها أن يستفيد البنك من التكنولوجيا المالية

أهمها:¹

• السيناريو الأول: البنك الأفضل

قد بدأت الثورة الرقمية مجراها، ويرى جميع العملاء تقريبا أن الوضع الرقمي هو نمط المشاركة الرئيسي مع بنكهم فقد أدركت البنوك الكبرى الحالية الفرصة فقامت بإعادة تشكيل أعمالها لتلبية المتطلبات الرقمية الجديدة اذ قاموا بإعادة هيكلة منصات وعمليات تكنولوجيا المالية الخاصة بهم، وقدموا مقترحات جديدة داخليا ومن خلال الشركات، لكن الأهم من ذلك أنهم حققوا أقصى استفادة من أصولهم الرئيسية وتمكنوا من الاحتفاظ بمعظم عملائهم، وأعادوا تدريبهم ليصبحوا أكثر معرفة بالقراءة والكتابة الرقمية، وأعادوا تخصيص مجالاتهم لتلبية المتطلبات الجديدة، واستغلوا ثقة عملائهم ليصبحوا بنكا أفضل في المستقبل؛

• السيناريو الثاني: البنك الجديد

إذا لم تكن الإدارات المصرفية قادرة على النجاة من التطور الرقمي، ولم يكونوا قادرين على تلبية احتياجات عملائهم فقد يتجه العملاء إلى البنوك المنافسة الجديدة التي تقدم خدمات جديدة، تم بناؤها في العصر الرقمي وهي تقدم خدمات مماثلة لتلك الموجودة في البنوك القديمة، ولكنها تقوم بذلك بشكل أسرع وأرخص وأفضل وقامت بتصميم المنصات الأساسية والعمليات المرتبطة بها لتحقيق أقصى استفادة من التقنيات الجديدة، وهي تتناول التنظيم واحتياجات العملاء؛

• السيناريو الثالث: البنك الموزع

مع تقدم ثورة تكنولوجيا المالية، ظهرت أعداد كبيرة من الشركات الجديدة لتزويد العملاء بخدمات مصرفية أفضل اذ لم يحاولوا أن يكونوا بنوك تجزئة عالمية فقد ركزوا ببساطة على تقديم منتجات محددة بشكل جيد للغاية، ركزوا في البداية على المدفوعات، والقروض، ومنتجات الادخار، والعملات الأجنبية، ولكن ببطء انتقلوا إلى الرهون العقارية والاستثمارات والمعاشات التقاعدية وأكثر من ذلك برز نوع جديد من الأعمال التجارية عبر الإنترنت، اذ تقدم هذه الشركات الخدمات وتمكن العملاء من الوصول إلى

¹ - وهيبة عبد الرحيم و آخرون ، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا، المجلة العالمية للاقتصاد و الاعمال، المجلد 04، العدد 01، جامعة تامنراست، الجزائر 2018، ص:42.

العديد من مقدمي الخدمة مع تسجيل الدخول من واجهة واحدة، كما تمكنت هذه الشركات الجديدة من توفير مجموعة متكاملة من أفضل الخدمات المصرفية؛

• السيناريو الرابع: بنك بلا ضوابط

عندما أصبح العملاء يشعرون بخيبة أمل متزايدة تجاه بنكهم، فقد اتجهوا على نحو متزايد إلى زيارة مزودين لشراء الخدمات المصرفية وبدأت الدفعات يليها تمويل المبيعات، ثم المشورة في مجال الاستثمار والقروض ومنتجات الادخار، حتى يتمكنوا في نهاية المطاف من الوصول إلى جميع منتجات البنوك هذه الخدمات المالية كانت ولا تزال تقدم من قبل البنوك (القديمة والجديدة والمجمعة). تدريجياً، بدأت البنوك تصبح أداة لتوفير الخدمة.

خلاصة القول أن التكنولوجيا المالية ببساطة دمج التكنولوجيا في النظام المالي من خلال الخدمات المقدمة حيث، يتضمن توسيع المنافسة واختيار الخدمات، نظراً لأن شركات التكنولوجيا المالية لديها لوائح أقل للائتمان لها كما أنها محاولة لتوفير خدمات مالية أكبر عدد ممكن من الأشخاص، إذ تعمل التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وأن هذه السيناريوهات قد يكون من الإمكان تطبيقها أو لا في المستقبل وبمختلف دول العالم ولن تكون حكراً على بنك معين دون آخر أو دولة دون أخرى، إذا أخذ البنك بنظر الاعتبار احتياجات عملائه المستقبلية وتماشى مع تطورات التكنولوجيا المالية أما باستخدامها مباشرة أو عن طريق الشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة من أهم الدعائم الأساسية لمنهجية الدراسة العلمية، وتوجد العديد من الدراسات تناولت موضوع التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، والتي تعتبر من المواضيع الهامة حيث تناولت كل دراسة القيم الأساسية للموضوع المدروس والنتائج المتوصل إليه، وكذلك توصيات هذه الدراسة ثم التعقيب على هذه الدراسات وهذا ما يتم توضيحه :

- **المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ؛**
- **المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات المالية؛**
- **المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة.**

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية

هناك العديد من الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية بالغتتين العربية والأجنبية، وسيتم التطرق إليها من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة العربية .

وتتمثل أهم الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة العربية في :

1-دراسة زهراء صالح حمدي 2020، بعنوان أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي مع الإشارة لتجارب الدولية :¹

تهدف هذه الدراسة لإبراز أهمية التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية ودورها في تعزيز الشمول المالي، لإيصال جميع المنتجات المالية إلى شريحة واسعة من مختلف الأعمار ولكلا الجنسين وخصوصا الفقراء والعمل على تحسين مستواهم المعيشي، عن طريق منحهم الائتمان بكلف متدنية فضلا عن إشراك جميع القطاعات بما في ذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمؤشرات الوصول إلى التمويل، إذ توفر التكنولوجيا المالية سواء التي تقدمها الشركات غير المالية أو الأفراد أو المؤسسات المالية والمصرفية التمويل اللازم والسريع بأقل الأسعار، إذ تم استحداثها بما يعرف بتمويل الطوارئ، مما يساهم في دعم فرص التنمية المستدامة، لقد تم طرح التجربة الفلسطينية والهندية للاستفادة منها عن طريق معرفة العقبات التي واجهتها وكيفية تغلبها عليها، وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات كان أهمها : إن الهدف من الشمول المالي هو دمج المستبعدين

¹ - زهراء صالح حمدي ، أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز التمويل المالي للمصارف مع الإشارة لتجارب الدولية ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية ، المجلد 12 ، العدد 28، كلية الحداثة الجامعة ،2020.

ماليا في النظام المالي الرسمي، وإن من بين الصعوبات التي تواجهها التكنولوجيا المالية ارتفاع تكلفة الانترنت وضعف الثقافة المالية للجمهور، أما أهم نتائج الدراسة فهي ضرورة توسيع نطاق الخدمات المالية المصرفية للسكان، غير متعاملين مع المصارف وتنظيم دفع الكتروني فعال وتوفير خيارات بديلة للزبائن، والعمل على وضع خطط وبرامج توعية وتنقيف مالي لتعزيز قدرات وإمكانيات المواطنين لاستخدام الخدمات والمنتجات المالية، بكل دراية وبما يلبي احتياجاتهم الاستهلاكية والاستثمارية الاطلاع على التجارب الدولية ومحاولة الاستفادة منها.

2 - دراسة ريهام احمد ممدوح حسين 2020، بعنوان أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية:¹ تهدف الدراسة إلى إبراز أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية من خلال تحقيق الاهداف الفرعية التالية:

- التعرف على ماهية التكنولوجيا المالية وكيفية تحقيقها للشمول المالي ؛
 - التعرف على المبادئ العدالة الاقتصادية وتطور النظرة الى العلاقة ما بين النمو والعدالة الاقتصادية؛
 - التعرف على اثر التكنولوجيا على النمو والعدالة وتوزيع الدخل؛
 - تحديد اثر التكنولوجيا المالية على خفض فجوة الوصول المالي بشقيها الداخلي والنوعي مع عرض لتجربتين رائدتين في هذا المجال ودراسة الحالة المصرية.
- اهم النتائج المتوصل اليها :
- التكنولوجيا المالية كأحد مخرجات التطور التكنولوجي ساعدت على تجاوز التحديات التي تواجه المستهلكين والمؤسسات المالية معا، وقدمت حولا جديدة أدت الى زيادة الكفاءة وسهولة الوصول الى الخدمات المالية وبالتالي الى تحقيق الشمول المالي؛
 - ركزت نظريات النمو الليبرالية على عملية النمو الاقتصادي كهدف اساسي بغض النظر عن تحقيق العدالة الاقتصادية ؛
 - فالتكنولوجيا تؤثر ايجابيا على عملية النمو الاقتصادي اما تأثيرها على العدالة الاقتصادية، فيتوقف على رؤية الدول لمفهوم عدالة توزيع الدخل، وبالتالي رغبتهم وقدرتهم على رسم سياسات عامة تهدف الى تطويع التكنولوجيا لخدمة الفقراء والمهمشين؛

¹ - ريهام احمد ممدوح حسين، اثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، المجلد 50، العدد 02، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، مصر، ديسمبر 2020.

- التكنولوجيا المالية تحسن من فرص الوصول المالي، وتعمل على خفض الفجوتين النوعية والدخيلة شرط ان يقترن ذلك بسياسات عامة داعمة لتحقيق هدف الشمول المالي الرقمي، مع تنسيق بين كافة الجهات المسؤولة واصحاب المصلحة مع رؤية واضحة للتحديات والعقبات وكيفية تجاوزها.

3- دراسة بباس منيرة، فالي نبيلة 2020، بعنوان الصناعة المصرفية الاسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية : دراسة حالة ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي:¹

يهدف هذا البحث الى دراسة اثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية الاسلامية مع دراسة حالتي ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، وقد تم التوصل الى انه في عالم التكنولوجيا، يجب على المصارف بصفة عامة والمصارف الاسلامية بصفة خاصة ان تتأقلم مع الوضع، واستغلال وسائل التكنولوجيا المالية كالهواتف الذكية والانترنت، وتقنياتها كالمنصات الرقمية والعملات المشفرة ... الخ حتى تستطيع المنافسة وتحافظ على قاعدة عملائها، وبالتالي البقاء في الساحة المصرفية.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية .

وتتمثل أهم الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية في :

1- دراسة Idah Zuhroh 2021، بعنوان **The impact of Fintech on Islamic banking and the collaboration model: a systematic review studies in Indonesia:**²

يهدف هذا البحث إلى تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك الإسلامية واكتشاف نموذج التعاون بين الأثر والبنوك الإسلامية لتحسين الخدمات المالية، تم معالجة هذه الدراسة بواسطة مراجعة الأدبيات المنهجية (SLR)، ثم تم تحليلها باستخدام برنامج NVIVO 12 لتحديد الكلمات المقاطعة على الأوراق الموجودة، أظهرت النتائج ان هناك 14 ورقة تم تحليلها في المراجعة المنهجية، وفقا لبرنامج NVIVO 12، حيث كانت نسبة الخدمات 21٪، ثم تليها المستخدم والعملاء مجتمعة بنسبة 16٪، وتعمل التكنولوجيا المالية كعطاء مصرفي إسلامي، من خلال عودته على الأصول وإمكانية تولي قطاع الزبائن إذا يمكن إجراء التعاون من خلال تقاسم تسويق المنتجات والقروض وخدمات المعاملات، بالنسبة للعميل وكذلك تحليل البيانات الكبيرة، الجوانب القانونية، مخاطر الخطأ البشري، وبروتوكول أمن البيانات يجب

¹ - بباس منيرة و آخرون، **الصناعة المصرفية الاسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية** دراسة حالة ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية والريادة، المجلد 03، العدد 01، جامعة سيظف 1، 2020.

² - Idah Zuhroh, **The impact of Fintech on Islamic banking and the collaboration model: a systematic review studies in Indonesia**, Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah Vol. 9 No.4, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia, 2021.

تخفيفه عن طريق تشديد نظام التسجيل لتقليل المخاطر، مما يعزز خادم الإنترنت لمنع المعاملات الفشل، والتعاون الوثيق مع سلطة الخدمة المالية في إندونيسيا (OJK) لضمان الوفاء الجوانب القانونية.

2- دراسة *Shashank Bansal 2021*، بعنوان *Perspective of financial technology in Achieving Financial Inclusion in Rural India, Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference*:¹

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ضمان نظام مالي فعال للأشخاص المحرومين لتعبئة مدخراتهم الأسرية وتخصيصها بشكل فعال لاحتياجات الائتمانية المتزايدة في البلاد؛
- تقديم منظمات التمويل الأصغر خدماتها في المناطق الريفية مع التركيز على إدراجها في تنظيم النظام المالي؛
- التفاوت الكبير بين سكان الريف والمنطقة العمرانية في الاستفادة من خدمات النظام المالي الذي يعد أحد الأسباب الرئيسية إلى الأمية المالية لسكان الريف؛
- ويمكن أن تعمل تكنولوجيا المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كأداة لتطوير منصة تساعد على توسع الخدمات المالية في المناطق الريفية النائية؛
- تعمل التكنولوجيا المالية كقوة دافعة لتحقيق المزيد من الاستفادة والشمول الهيكل الاقتصادي.
- تتيح لنا تكنولوجيا المالية جمع البيانات والمعلومات ونقلها وتحويلها والتعاون معها الكيانات الأخرى بطريقة متطورة ومنتجة ومبتكرة وسهلة .
- تعمل التكنولوجيا المالية وكذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها قابلة للحياة للغاية الخيار الذي يمكننا من خلاله تقديم الخدمات للشريحة المستبعدة ماليًا في الدولة.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- لا يتمتع غالبية الناس في البلاد بإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية ونتيجة لذلك هم مستبعدون أفق التنمية الاقتصادية للبلاد؛

¹ - Shashank Bansal, *Perspective of financial technology in Achieving Financial Inclusion in Rural India, Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference, Lecturer, Department of Management, Rajiv Gandhi University of Knowledge Technologies, Andhra Pradesh, Procedia Economics and Finance 11, India, (2014) 472 – 480, 2014.*

- السبب الرئيسي لبطء الإدراج هو عدم وجود نموذج تسليم مناسب ومنتجات تلبى الاحتياجات المالية للأسر ذات الدخل المنخفض؛
- الحاجة لمنتج غير معقد وبأسعار معقولة من قبل البنوك التي تساعدهم في تعبئة مدخراتهم وإدخالها في النظام المالي الرسمي؛
- وجود فجوة كبيرة بين توقعات النمو والحقائق الأرضية في سياق "التعبئة واستخدام الأموال التي تدعم النمو الشامل للبلد، فهناك حاجة لأدوات أو آلية فعالة لسد الفجوة، مع جلب المزيد والمزيد من الناس من جميع المناطق سواء كانت ريفية أو حضرية للمشاركة في الأنشطة المالية السائدة من خلال استخدام المعلومات والاتصالات تقنية؛

- تعمل تكنولوجيا المالية كقوة دافعة لتحقيق المزيد من الاستدامة وهيكل اقتصادي شامل؛
- تعزيز عملية النهاية الخلفية يجعل مستخدم التشغيل الآممي ودود، حيث اتخذ بنك الاحتياطي الهندي (RBI) والمصارف التجارية الأخرى العديد من المبادرات في السنوات الماضية لتحسين الشمول المالي في المناطق الريفية، بمساعدة التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتقديم الخدمات المصرفية، عبر الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي وهما خياران واعدان لتحقيق الشمول المالي؛
- التقنيات تضيف طرقاً جديدة في تقديم الخدمات المصرفية إلى السكان الذين ليس لديهم حسابات مصرفية، ولا يمكن حتى الآن استخدام هذه التقنيات بما يصل إلى إمكاناتها خاصة في المناطق الريفية.

3-دراسة The Effect of Financial Technology Services on Banks Customers Satisfaction in Nigeria¹

تهدف هذه دراسة إلى تأثير خدمات التكنولوجيا المالية على رضا العملاء، وفحص إذا كانت التكنولوجيا المالية قد حسنت رضا العملاء البنك في نيجيريا، ويتكون مجتمع الدراسة من طلاب الجامعات في نيجيريا وتم اختيار 5 جامعات منها بشكل عشوائي، تم جمع البيانات الأولية من خلال توزيع 250 استبيان منظم للجامعات، حيث تم استرجاع 243 بشكل صحيح وإعادتها، وتم استخدام SPSS لتحليل وتقديم البيانات التي تم جمعها، وأظهرت نتائج الدراسة أن إمكانية الوصول إلى خدمات التكنولوجيا المالية، وتكلفة المعاملات، وتوافر الخدمة التقنية، وعمليات الخدمات التقنية، وتأثير الأعمال على رضا عملاء البنك، وأخيراً تؤثر الراحة والأمان على رضا العملاء، وأن جودة التكنولوجيا المالية لها

¹ - Grace Iriobe, Oynlola M. Akinyede, **The Effect of Financial Technology Services on Banks Customers Satisfaction in Nigeria**, 2017 Redeemers University, in: Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=2984215>, 10/02/2022 تاريخ الإطلاع , 11.00AM.

تأثير إيجابي كبير على رضا عملاء البنك، أكثر من ذلك، أظهرت نتيجة الاستبيانات الموزعة أن خدمات التكنولوجيا المالية الفعالة تساعد على إرضاء العملاء والاحتفاظ بهم، والرضا المستمر يؤدي إلى زيادة الدخل للبنوك.

خلاصة القول تعددت الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ما بين أجنبية وعربية وتنوعت في جوانب عديدة، وسيتم التطرق إلى الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية

هناك العديد من الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية هناك العديد من دراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية باللغتين العربية والاجنبية، وسيتم التعرض اليها من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية باللغة العربية:

تتمثل أهم الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية باللغة العربية في :

1- دراسة حمزة جيلاني تومي وسارة مولاي مصطفى¹2021، بعنوان الصيرفة الالكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمة المصرفية دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية¹ :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الصيرفة الالكترونية في عصرنة القطاع المصرفي الجزائري وضمان جودة الخدمة المصرفية، ومن اجل الوصول إلى هذا الهدف تم استخدام استبانة وجهت لعينة عشوائية من عملاء وكالات المصارف الخاصة العاملة بمدينة المدية (سوسيتي جنرالال، بنك الخليج، بي ن بي تتيكسيس)، حيث بلغت العينة 200 عميل، و تم اعتماد مقياس ليكارت في ذلك، كما استعمل برنامج س بي س لقياس آراء العملاء، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من منظور عملاء في وكالات المصارف الخاصة عند مستوى دلالة 0.05، فهي أدت إلى تحسين الأنظمة المصرفية، وخفض تكاليف العمليات الخاصة بالعملاء، وساعدت المصارف على الربط والتنسيق بين فروعها المختلفة، كما سهلت على العملاء القيام بمختلف الأعمال المصرفية بالطريقة التي توفر لهم الراحة والأمان، هذا ما أدى إلى رفع كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية وتحسين جودتها، إلا أنها مازالت بطيئة وغير متنوعة، ولم

¹ حمزة جيلاني التومي و آخرون ، الصيرفة الالكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمة المصرفية دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 7، العدد 1، جامعة بشار، 2021.

تصل لحد الآن إلى مستوى المطلوب لمنافسة المصارف الرائدة في هذا المجال، ليتم تقديم بعض التوصيات: ضرورة توفير تجهيزات ومعدات ذات جودة عالية ترفع من أداء نظام المعلومات والعمل على تطويرها وصيانتها باستمرار، وإدخال الوسائل التكنولوجية المعلوماتية الحديثة كذلك يجب على كل البنوك الجزائرية حماية نظامها المعلوماتي ممن أي مخاطر محتملة .

2 - دراسة عثمان ليلي 2016، بعنوان اثر الابتكار التسويقي على تحقيق جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العاملين دراسة حالة بنك الخليج الجزائر:¹

استهدفت الدراسة إبراز علاقة أبعاد الابتكار التسويقي المتمثلة في ابتكار الخدمة، ابتكار السعر، ابتكار الترويج، التوزيع والأفراد والإجراءات وأثرها على تحقيق جودة الخدمة المصرفية وبشكل عام فان البحث الحالي، يعد محاولة للتعرف على علاقات الارتباط والأثر بين الابتكار التسويقي (متغير مستقل)، وتحسين جودة الخدمة المصرفية (متغير تابع).

ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة استمارة الاستبانة التي صممت خصيصا لها، إذ تم توزيع واحد وثلاثون استمارة على المبحوثين في بنك الخليج الجزائر واسترجعت كلها وبعد تحليل البيانات تم تحليل مؤشراتنا لاختبار صحة الفرضيات.

وتمثلت أهم النتائج في التركيز على جوهر الخدمة، حيث لاحظنا بشكل واضح وأكد الجانب الملموس للخدمة الذي تجسد بأحدث المعدات والآلات الالكترونية، وتكنولوجيا المعلومات، وتوفير التسهيلات المادية والمطبوعات المناسبة عن البنك، وحرصه على نظافة وأناقة موظفيه.

وتبرز أهم التوصيات في ضرورة أن يتبنى البنك الاستراتيجية "الابتكار التسويقي" بهدف تطوير خدماتها، في استخدام ثقافة وأساليب الابتكار لدى العاملين، من خلال وضع الأفكار، ولكن هذا لا يكفي وحده، فلا بد من وجود مؤسسات تتبنى هذه الأفكار وتحويلها إلى سلعة أو خدمة مفيدة لجهة معينة.

3- دراسة حدوش شروق وشهيد محمد 2016، بعنوان جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل دراسة حالة صندوق الوطني لتوفير والاحتياط² :

¹ - عثمان ليلي، اثر الابتكار التسويقي على تحقيق جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العاملين دراسة حالة بنك الخليج الجزائر، مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات، المجلد 05، العدد 01، جامعة البلدية، 2016.

² - حدوش شروق و آخرون ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل دراسة حالة صندوق الوطني للتوفير والاحتياط، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 3، العدد 1، جامعة تلمسان، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء في البنوك الجزائرية وهذا من وجهة نظر العملاء، بحيث كانت عينة دراسة عملاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياطي الجزائري، وقد تم توزيع استبيانات على عملاء بلغت 110 استبانة وقد تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج س.ب.س.س .

وقد أوضحت الدراسة أن هناك علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية المقدمة ورضا العملاء، وأن الأهمية النسبية لمحددات الجودة تختلف في التأثير على توقعات عملاء البنك، بحيث أن المؤشرات التي أثرت على رضا العملاء تأثيرا أكبر هي مؤشر استجابة ومؤشر الأمان مقارنة بالمؤشرات الأخرى (الملموسية، الاعتمادية، التعاطف)، بالإضافة إلى أن من بين النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات أن جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف البنك جودة متوسطة وأوصت بما يلي: ضرورة تبني مفهوم التسويق بكل أبعاده والاعتماد على معايير الجودة والتطلع إلى اعتماد نظام إدارة جودة الايزو .

الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية باللغة الأجنبية

وتتمثل أهم الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية باللغة الجانبية في :

1-دراسة s.f.amiri aghdaie-f.faghani بعنوان **mobile banking service quality and customes satisfaction (application of servqual model)** .¹

هدفت هذه الدراسة لتطبيق نموذج جودة الخدمات من أجل دراسة العلاقة بين الخدمات المصرفية عن بعد وإرضاء العميل، الباحثون السابقون قد سبق لهم دراسة فاعلية لجودة هذه الخدمات على إرضاء عملاء البنوك، الوثائق الحالية حاولت سد هذا الفراغ عبر تطبيق نموذج servqual لدراسة جودة هذه الخدمات المقدمة من طرف البنوك في إيران، الباحث استعمل هدف الإرضاء العميل كمتغير معتمد على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية: التعاطف، الأمان، الملموسية، الموثوقية والاستجابة، كما هو الحال مع المتغير المستقل. كشفت النتائج أن المتغيرات الأربعة: الملموسية (0.204)، الموثوقية (0.345)، (0.282) و التعاطف (0.345) من شأنها أن تتربط مع إرضاء الزبون بشكل فعال، رغم هذا شركة التأمين من الممكن أن لا تكون لديها علاقة مع س.ك اختبار أنوفا أظهر أن هناك ترابط فعال بين الخدمات المصرفية عند وبعد إرضاء العميل.

¹ -S.famiri.f faghani ,**Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction (Application of SERVQUAL Model** ,Jurnl Manag. Bus. Res ,vol 02 ,No 04, University of Isfahan, Isfahan, Iran.2012.

2-دراسة birgul küçük cirpin و koksalsarica بعنوان measurement of service quality in banking industry : a case study fronturkey¹

هدفت الدراسة إلى جودة الموضوعية للمقننات والخدمات بالموازاة مع الجودة من منظور شخصي والمنصورة من طرف العملاء المهمة بشكل كبير، في عالم الأعمال المعاصر المنافسة، لقد أصبح إلزاما بالنسبة للشركات توفير منتجات ذات جودة عالية في السوق، أحد الانتقادات الأساسية الإنتاج المقننات وتوفير الخدمات هو التقييم الذاتي وجود القياسات المنجزة من طرف الشركات.

بينما قياس جودة المنتجات سهل بالنسبة للمشتريات فانه صعب بالنسبة للخدمات.

على مستوى الدراسات، جودة الخدمات الموفرة عن طريق مشاركة المعاملات البنكية في تركيا فإنها تقاس باستعمال تحليل سورفكال الذي بدوره يمثل احد المناهج التي استعملت لقياس جودة الخدمة المصرفية .

في هذا السياق: الجودة المتوقعة والمرجوة تحسب وتحلل بتقدير جودة أخرى، فيما بعد الموجودات ستحل والشركات الفاعلة في الخدمات ستناقش .

نتائج سورفكال حسبت عبر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الخمسة حيث قدرت هذه النتائج ب:1,483 هذه المنتجات أثبتت أن 76% من توقعات العملاء كانت مرضية، بينما استجابة الشركات تصاعدت كأقوى شركة 84,87% في سياق توقعات العملاء، شركة التامين أصبحت الأضعف 64,9%

3-دراسة Wasim I. Al-Habil, Amal A. Al Hila, Mazen M. Al Shobaki, Youssef M. Abu Amuna, Samy S. Abu Naser بعنوان The Impact of the Quality of Banking Services on Improving the Marketing Performance of Banks in Gaza Governorates from the Point of View of Their Employees²

¹ -Bugul küçük cirpu.kokksalsarica , Measurement of service quality in banking industry :a case study from turkey.istanbul universitesi isletne fakultesi dergisi ,vol 43 ,No 02 ,Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi ,İstanbul,2014.

² - Wasim I. Al-Habil, Amal A. Al Hila, Mazen M. Al Shobaki, Youssef M. Abu Amuna, Samy S. Abu Naser ,The Impact of the Quality of Banking Services on Improving the Marketing Performance of Banks in Gaza Governorates from the Point of View of Their Employees , Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS), vol 01 ,No 07 ,Al-Azhar University, Gaza, Palestin2017.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر جودة الخدمات المصرفية على الأداء التسويقي، للمصارف العاملة في قطاع غزة، في ضوء التحولات المالية من وجهة نظر الممثلين والعلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ونوعية الخدمات المصرفية.

يؤطر الأداء التسويقي رسم رؤية الموظفين، استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع البحث من ممثلين للبنك (فلسطين المحدودة، فلسطين الإسلامية، الإسكان، القدس، البنك العربي). كانت أداة الدراسة عبارة عن استبيان تم تطبيقه على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين، تم الحصول على مجموعة 97 إجابة بمعدل 9756 إجابة على استبيان للموظفين، أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى توافر الربحية المصرفية يخدم كافي، قابلية الاستمرارية، كفاءة مقدمي الخدمات، اللباقة، التعاطف، الوثوقية، التواصل، إمكانية الوصول والجوانب المادية والبشرية، مستوى الاستجابة في البنوك العاملة في قطاع غزة من حيث قلة الموظفين كان مرتفعاً، و أظهرت النتائج أن مستوى الأداء التسويقي للمصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين كان عالياً، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية على مستوى 0.05 تتعلق بجودة الخدمة المصرفية والتحولات المالية من جهة والتحولات المالية والأداء التسويقي في البنوك العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر المتطور، توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 05 بين جودة الخدمة المصرفية وأداء التسويق في البنوك العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر الموظفين: هناك تأثير ذي دلالة إحصائية على جودة الخدمات المصرفية، الخدمات المتعلقة بالأداء التسويقي للأطراف العاملة في قطاع غزة في ضوء التحولات المالية من وجهة نظر الممثلين إن تغير الوسيط للتحولات النهائية يضعف التأثير بين جودة الخدمات المصرفية وأداء التسويق لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين متوسطات enetmatron المتعلقة لجودة الخدمات المصرفية، وبيان الأداء والتحولات المالية للمؤهلات الأيونية القابلة للتغيير.

ومن أهم التوصيات تعزيز وتطوير مهارات موظفي البنك، وإعداد الكفاءات المصرفية على مستوى العالمي، وتطوير الصناعة المصرفية الاستعانة بوكالات خاصة لدراسة واكتشاف مجالات الرفاهية والقوة في الخدمات المصرفية من خلال استخدام نماذج مطورة عالمياً لرفع مصداقية النتائج محلياً ودولياً.

وضع سياسات واستراتيجيات لتحسين جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها دائرة البنوك، مع مراعاة الأهمية النسبية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة بشكل فعال، في تصميم وتنفيذ استراتيجيات الجودة لمواجهة التحولات المالية الناشئة من داخل البنك وعدم تطوير نظام نموذجي مستورد من الخارج

أو من البنوك الأخرى لتحقيق الفعالية، يجب أن تتبنى البنوك استراتيجيات فعالة للارتقاء بخدماتها إلى مستوى هذه التحديات المختلفة، ولتطوير وتعزيز الدور الرقابي لسلطة النقد على البنوك، واعتماد خطة طموحة لإعادة هيكلة سلطة النقد وعملياتها لتصبح أكثر انسجاماً، مع المعايير والممارسات الدولية ولكي تصبح بنكا مركزيا حديثا يتمتع بصلاحيات كاملة، تحتاج البنوك إلى تشجيع الباحثين والمهتمين في خدمات هانكناج لإجراء الدراسات التطبيقية والبحث العلمي في هذا المجال من خلال تزويدهم بالدعم المالي والبيانات المطلوبة للقيام بذلك.

خلاصة القول تعددت الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، سيتم التعقيب على هذه الدراسات من خلال هذا المطلب .

المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال عرض لأهم الدراسات التي تناولت متغيري التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، وتتنوع الجوانب التي تم فيها التطرق إلى هذين المتغيرين، يمكن مقارنتها مع الدراسة الحالية على النحو التالي:

الفرع الأول: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

1- المقارنة مع الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية لتكنولوجيا المالية

يمكن توضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية للمتغير التكنولوجي المالية، باللغة العربية والأجنبية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01_03): يوضح مقارنة مع الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة العربية

والأجنبية

أوجه المقارنة	هدف الدراسة	متغير الدراسة	طريقة معالجة الموضوع	عينة الدراسة
دراسة زهراء صالح حمدي، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية	تهدف هذه الدراسة لإبراز أهمية التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية ودورها في تعزيز الشمول المالي	المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية المتغير التابع: تعزيز الشمول المالي للمصارف	تجارب دولية التجربة الفلسطينية التجربة الهندية	التجربة الفلسطينية 17 مصرفاً
دراسة ريهام احمد ممدوح حسين، المجلة العلمية	تهدف الدراسة الى ابراز أثر التكنولوجيا المالية على العدالة	المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية	تجربة الهند تجربة كينيا	

/		المتغير التابع: العدالة الاقتصادية	الاقتصادية من خلال تحقيق الاهداف الفرعية	للاقتصاد والتجارة
/	دراسة حالي ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي	المتغير المستقل: الصناعة المصرفية الاسلامية المتغير التابع: تكنولوجيا المالية	يهدف هذا البحث الى دراسة اثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية الاسلامية مع دراسة حالي ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي	دراسة بباس منيرة، فالي نبيلة، المجلة الدولية للمالية والريادة
14 عامل في البنك	برنامج NVIVO 12	المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية المتغير التابع: الصيرفة الاسلامية	يهدف هذا البحث إلى تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك الإسلامية واكتشاف نموذج التعاون بين الأثر والبنوك الإسلامية لتحسين والخدمات المالية	دراسة Idah zuhroh ,jurnal perspektif pembiayaan dan pembangunan daerah.
/	/	المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية المتغير التابع: الشمول المالي	تهدف الى عدة نقاط منها: ضمان نظام مالي فعال للأشخاص المحرومين لتعبئة مدخراتهم الأسرية وتخصيصها بشكل فعال للاحتياجات الائتمانية المتزايدة في البلاد	دراسة Shashank Bansal ,
243 طالب	التحليل باستخدام الاحصائي للبيانات SPSS	المتغير المستقل: خدمات التكنولوجيا المالية المتغير التابع:	تهدف هذه دراسة إلى تأثير خدمات التكنولوجيا المالية على رضا العملاء، وفحص إذا كانت التكنولوجيا المالية قد	دراسة Grace Iriobe,Oyinlola M .Akinyede

		رضاء عملاء البنوك	حسنت رضا العملاء البنك في نيجيريا	
الدراسة الحالية مذكرة الماجستير	استمارة موزعة على 84 عاملي البنوك التجارية لولاية-تبسة-	المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية المتغير التابع: جودة الخدمات المالية	اثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية	
	التحليل الاحصائي للبيانات SPSS			

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن جميع الدراسات السابقة بالعربية والأجنبية تتشابه مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل التكنولوجيا المالية، وبالرغم من وجود أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، إلا انه يوجد اختلافات تتمثل في طريقة معالجة الموضوع.

2- التعقيب على الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية

من خلال عرض أهم الدراسات التي تناولت جودة الخدمات المصرفية، التي تنوعت وتعددت جوانبها التي تم التطرق إليها، يمكن مقارنتها مع الدراسة الحالية على النحو التالي:

الجدول رقم (01_04): يوضح مقارنة مع الدراسات السابقة بجودة الخدمات المصرفية باللغة العربية

والأجنبية

أوجه المقارنة	هدف الدراسة	متغيري الدراسة	أبعاد جودة الخدمات المصرفية	طريقة معالجة الموضوع	عينة الدراسة
دراسة عثمان ليلي، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات	ايراز علاقة ابعاد الابتكار التسويقي واثرها على تحقيق جودة الخدمة المصرفية	المتغير المستقل: الابتكار التسويقي المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية	/	باستخدام التحليل الاحصائي للبيانات	31 عاملا في بنك الخليج
دراسة شروق وشهيد محمد، مجلة الابتكار والتسويق	معرفة مستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء في البنوك من وجهة نظر العملاء	المتغير المستقل: جودة الخدمات المصرفية المتغير التابع: رضا العميل	مؤشر الامان الاعتمادية، التماطف	باستخدام التحليل الاحصائي للبيانات	110 على العملاء

200 عميل	باستخدام التحليل الاحصائي للبيانات	/	المتغير المستقل: الصيرفة الإلكترونية المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية	التعرف على مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في عصرنة القطاع المصرفي وضمان جودة الخدمة المصرفية	دراسة حمزة جيلاني تومي وسارة مولاي مصطفى، مجلة مجاميع المعرفة
/	نموذج سورفكال	بعد التعاطف, الامان, الملموسية, الموثوقية والاستجابة	المتغير المستقل: جودة الخدمة المصرفية المتغير التابع: رضا المخصص	تطبيق نموذج جودة الخدمات من اجل دراسة العلاقة بين الخدمات المصرفية عن بعد وارضاء العميل	دراسة s.f.amiri aghdaie-f.faghani Jurnal Manag
/	نموذج سورفكال	بعد التعاطف, الامان, الملموسية, الموثوقية والاستجابة	المتغير المستقل: قياس جودة الخدمة المتغير التابع: الصناعة المصرفية	جودة الموضوعية للمقتنيات والخدمات بالموازاة مع الجودة من منظور شخصي والعملاء	دراسة birgul küçük cirpin koksar sarica Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi
من 97 عينة الموظفين	باستخدام التحليل الاحصائي للبيانات	الابعاد الخمسة لجودة الخدمات المصرفية	المتغير المستقل: جودة الخدمات المصرفية المتغير التابع: الأداء التسويقي	التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية على الأداء التسويقي للمصارف في ضوء التحولات المالية من وجهة نظر الممثلين والعلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ونوعية الخدمات المصرفية	دراسة Wasim I. Al-Habil, Amal A. Al Hila, Mazen M. Al Shobaki, Youssef M. Abu Amuna, Samy S. Abu Naser Journal of Engineering and Information

					<i>Systems (IJEAIS)</i>
استمارة موزعة على 84 عاملي البنوك التجارية لولاية-تبسة-	باستخدام التحليل الاحصائي للبيانات spss	بعد الامان, التعاطف, الاستجابة, الموثوقية, الملموسية	المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية المتغير التابع: جودة الخدمات المالية	تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية	الدراسة الحالية مذكرة ماستر

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال الجدول أعلاه، يمكن القول أن جميع الدراسات العربية مشتركة في الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المصرفية، وبالرغم من وجود أوجه تشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية إلا أنه يوجد اختلافات تتمثل في طريقة معالجة الموضوع.

الفرع الثاني: مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

ساهمت الدراسات السابقة في إضافة قيمة اقتصادية مضافة من خلال مقارنتها مع الدراسة الحالية، حيث تبلورت هذه القيمة في ما يلي:

- ساعدت الدراسات السابقة على تكوين محصلة علمية لدى الطالبتين، عن متغيرات البحث إلا وهي التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية؛
- ساعدت الدراسات السابقة على معرفة نشأة كلا المتغيرين وكيفية تطويرها، عبر الفترات الزمنية المختلفة لهذه الدراسات وإعطاء فكرة عامة حول كيفية معالجة هذا البحث؛
- ساهمت الدراسات السابقة في إبراز اثر العلاقة التكافلية للمتغيرين؛
- ساهمت الدراسات السابقة في توضيح أبعاد الدراسة المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية؛
- ساعدت في إعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن إجراءات الدراسة، من حيث المنهج الذي سيتم إتباعه، ومن حيث أدوات الدراسة، و مجتمع وعينة الدراسة؛
- ساعدت في تكوين فكرة شاملة عن المعلومات التي يجب أن يحتويها الاستبيان لكلا المتغيرين؛
- ساهم الاختلاف والتنوع في مكان وبلد طريقة تطبيق الدراسة في اكتساب المعارف والثقافات الإدارية.

خلاصة القول أن هناك عدة دراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، وأهمها أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي تهدف هذه الدراسة لإبراز أهمية التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي ، من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية ودورها في تعزيز الشمول

المالي ، ومن خلال المقارنة تم التوصل إلى أهم أهداف الدراسات وأيضاً طريقة معالجة الاعتماد على عينة الدراسة لمعالجة الموضوع، وذلك من أجل الوصول إلى مدى الاستفادة من الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل

توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية وتتميز بالسرعة والسهولة، وتمكن عددا كبيرا من الأفراد للوصول إليها.

اذ تعتبر جودة الخدمات المصرفية احدى ركائز التكنولوجيا المالية، حيث تعمل على جعل البنوك التجارية تطبق اثرها، لتحقيق رغبات العملاء، توفير الراحة لهم، وتحسين صورتها الداخلية والخارجية وذلك للبقاء والاستمرارية في ظل البيئة الاقتصادية.

هناك القليل من الدراسات التي تناولت التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية، وهناك العديد من الدراسات التي تناولت جودة الخدمات المصرفية، من خلال أبعاد جودة الخدمات المصرفية، الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الامان، التعاطف، كما تم التطرق الى الدراسات السابقة التي درست متغيرات الدراسة.

ولإثبات اهم ما تم ذكره في الجانب النظري تم الاستعانة بدراسة حالة ،على مستوى البنوك التجارية لولاية -تبسة- وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد التطرق في الجانب النظري، من هذا البحث الى مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، وكذلك العديد من الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع البحث بصفة مباشرة، سيتم إسقاط الجانب النظري على الجانب العملي ، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية في البنوك التجارية ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، البنك الخارجي الجزائري بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري، - تبسة- -تبسة- ، حيث سيتناول هذا الفصل وصفا لمنهج ونموذج الدراسة، بدءا من مجتمع وخصائص أفراد العينة، وكذلك الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات، و أداة البحث المتمثلة في الاستبيان وكيفية اعداده صدقا وثباتا، كما سيتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي سيتم إستخدامها في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، والمعالجات الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل وتفسير البيانات المجمعة، وإختبار الفرضيات باستعمال الاختبارات والأدوات الازمة، تم تقسيم فصل الدراسة الميدانية إلى مبحثين على النحو الموالي:

- المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية؛
- المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

للقوف على واقع تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية - تبسة- ، فإن ذلك يستلزم إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي يقود الى الحقائق، حيث يعتبر هذا الإطار أساس تنظيم الأفكار والمعلومات من أجل الوصول الى النتائج، كما أنه يسمح بدراسة الموضوع بطريقة سهلة و واضحة، ويناقشه من مختلف الجوانب، لذا سيتم الإعتماد على استمارة لجمع المعلومات التي من خلالها سيتم الحكم على أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية -تبسة-، وسيتم توضيحه المطالب الموالية:

- **المطلب الأول:** تصميم الدراسة الميدانية؛
- **المطلب الثاني:** الأدوات المستخدمة في جمع البيانات؛
- **المطلب الثالث:** الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية

يشمل هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك متغيرات وبيانات الدراسة الميدانية .

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يتم عرض مجتمع وعينة الدراسة من خلال هذا الفرع .

1- مجتمع الدراسة

يتمثل المجتمع الكلي لهذه الدراسة من جميع الموظفين العاملين بمختلف المسميات الوظيفية (مدير الوكالة، نائب مدير الوكالة، مراقب داخلي، مراجع خارجي، مبرمج، مشغل) في البنوك التجارية لولاية تبسة والبالغ عددها(05) بنوك (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري، لولاية- تبسة-)، وتضم (111) موظف في مختلف المسميات الوظيفية .

2- عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة وفق أساس العينة العشوائية الطبقية، وبلغ حجمها (84) الذي تم حسابها من البرنامج الموالي «Sample Size Calculator example using stratified randomnessampling» من «randomsampling مفردة من مختلف وكالات البنوك التجارية، على اعتبار أنه تم تقسيم مجتمع الدراسة الى (5) طبقات كل مفردة تمثل طبقة، وبناء على ذلك تم اختيار العينة من كل طبقة وتعتبر

جميع العينات الجزئية الناتجة في مجموعها عينة واحدة تسمى بالعينة الطبقية المتمثلة لها في المجتمع الكلي، والجدول رقم (01-02) يوضح اختيار العينات الجزئية من كل بنك حيث:

$$\text{نسبة حجم العينة} = (\text{الإجمالي في كل طبقة/حجم المجتمع}) \times 100$$

جدول رقم(01-02) : يوضح توزيع عينة الدراسة وفق أساس طبقي على عينة من وكالات البنوك التجارية في ولاية تبسة

الرقم	اسم البنك (الطبقة)	الإجمالي في كل طبقة	نسبة حجم العينة	حجم العينة	المستردة
01	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	22	19.81	17	17
02	البنك الوطني الجزائري	26	23.42	20	20
03	البنك الخارجي الجزائري	28	25.22	21	21
04	بنك التنمية المحلية	20	18.01	15	15
05	القرض الشعبي الجزائري	15	13.51	11	11
المجموع		111	% 100	84	84

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على المعلومات من البنوك التجارية محل الدراسة.

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات واسترداد الاستبيانات التي تم توزيعها، تم التحصل على 84 استبيانة تعتبر صالحة للتليل، وبذلك تكون نسبة الاسترداد من جميع البنوك ككل (75.67%) تقريبا وتعتبر هذه النسبة جيدة والممثلة لمجتمع الدراسة، حيث يمكن الاعتماد عليها في استكمال باقي إجراءات الدراسة.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة ومصادر جمع البيانات

سيتم عرض متغيرات الدراسة ومصادر جمع البيانات من خلال هذا الفرع .

1- متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:

1-1- المتغير المستقل: ويتمثل أساسا في التكنولوجيا المالية : هي كافة الخدمات المالية الرقمية التي تستخدم التكنولوجيا في تنفيذ خدماتها، سواء في مجال الدفع الالكتروني، البطاقات الائتمانية، والخدمات

المصرفية الالكترونية، والبنوك الالكترونية والعملات الرقمية، وغيرها من الخدمات المالية التي توفر للأفراد خدمة بسيطة وسهلة، وأمنة لتلبية احتياجاتها.

1-2- المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية وتشمل:

- **الاعتمادية(الموثوقية):** وتتمثل في ثبات الأداء، أي الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد المحدد وبشكل دقيق ومستقل؛

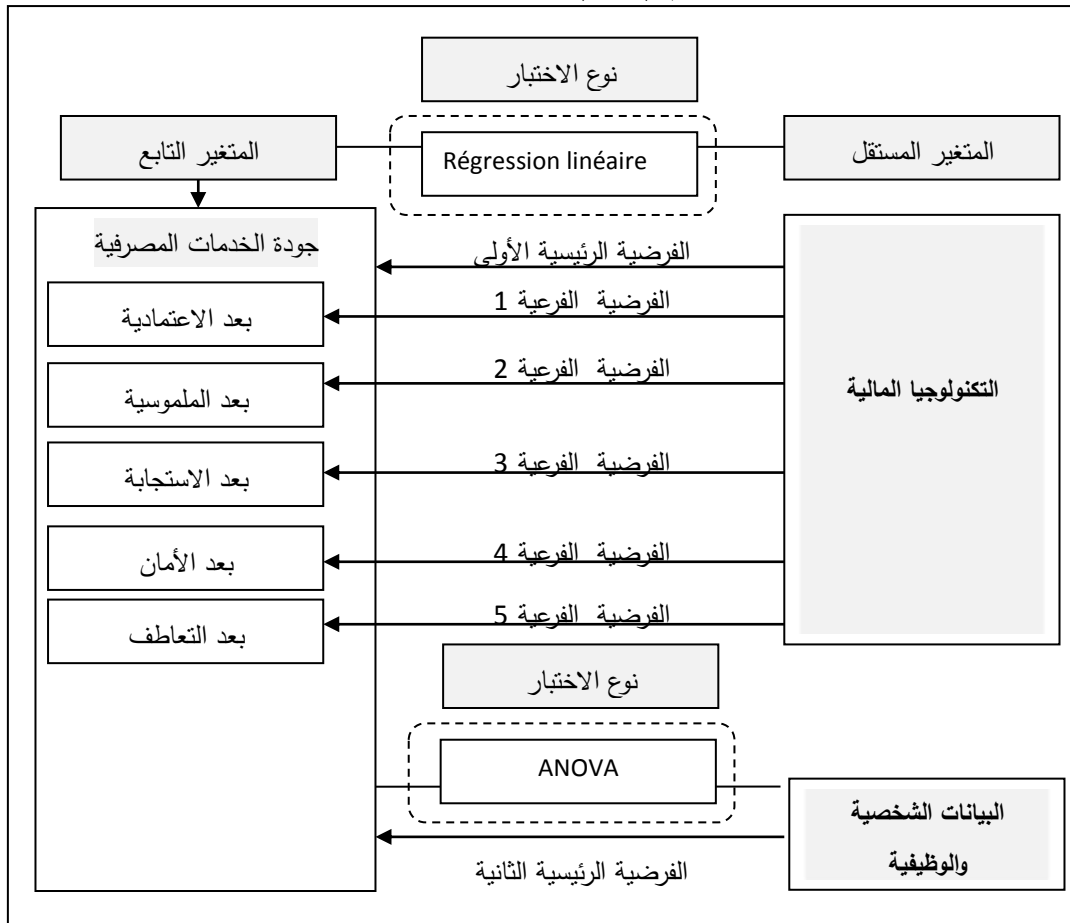
- **الملموسية:** وهو كل ما يخص التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين؛

- **الاستجابة:** تتمثل في الاستعداد والرغبة لمساعدة العميل، وقدرة ادارة البنك على تقديم الخدمة السرعة وتطويرها؛

- **الأمان:** وتمثل نقل الثقة والأمان للعميل بالمحافظة على سرية تعاملاته والأمن المالي والصدق في التعامل؛

- **التعاطف:** يمثل التواصل الجيد والاهتمام بالعملاء وتفهمهم والعناية بهم ؛

الشكل رقم (1-2): يمثل متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الإطار النظري للدراسة.

2- مصادر جمع البيانات

تم الاعتماد في جمع البيانات لهذه الدراسة على نوعين من البيانات وهي كما يلي:

2-1- البيانات الثانوية

تتمثل البيانات الثانوية في مجموعة الكتب والدراسات المنشورة والملتقيات والرسائل الجامعية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، وكذا مصادر ومراجع أجنبية، حيث تم تغطية الجانب النظري من الدراسة والذي يعتبر جزءاً أساسياً في إجراء الدراسة الميدانية.

2-2- البيانات الأولية

تتمثل البيانات الأولية فيما يلي:

2-2-1- الاستبيان

قصد توضيح مدى تأثير تطبيق التكنولوجيا المالية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية لولاية -تيسة-، تم إعداد الاستبيان وتطويره بشكل يساعد في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها إحصائياً والحصول على النتائج.

2-2-2- المقابلة

استخدمت المقابلة دعماً بالاستبيان في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة . خلاصة القول أنه يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة الموظفين في الخمس بنوك التجارية لولاية -تيسة- كما تشكلت عينة الدراسة من البنوك الخمس محل الدراسة، حيث تم توزيع 84 استبيان على أفراد العينة عن طريق المقابلة في دمج المعلومات والبيانات اللازمة، والذي يتمحور حول متغيرات الدراسة المتمثلة في التكنولوجيا المالية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، كما سيتم في هذا المطلب عرض الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات لهذه الدراسة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

قصد تسهيل الدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع المعلومات ويمكن توضيح محتويات الاستبيان، واختبار قياس ثباتها وصدقها من خلال العناصر الموالية:

الفرع الأول: محتوى أداة الدراسة (الاستبيان)

يعد الاستبيان من أهم الأدوات الرئيسية في جمع المعلومات والبيانات في استخدامات البحوث ذلك نظراً لسهولة معالجة البيانات والنتائج المتحصل عليها، عن طريق التعرف المباشر من الأطراف الفعالة في مجال التكنولوجيا المالية باستخدام الاستبيان، الذي يعتبر الخيار الملائم لقياس درجة تطابق

أراء ووجهات نظر موظفين البنوك التجارية لولاية -تيسة-، وقد تضمن الاستبيان محاور تتعلق بمتغيرات الدراسة وقسمت إلى قسمين رئيسيين يتمثلان في :

1-القسم الأول

يتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المستوى العلمي المركز الوظيفي، الخبرة المهنية والشغل القانوني للبنك لغرض وصف عينة الدراسة وتبيان مدى تأثيرها في متغيرات الدراسة.

2-القسم الثاني

عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون الاستبيان من محورين يتمثلان في:

1-2-المحور الأول

يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بالتكنولوجيا المالية في البنوك محل الدراسة وتضمن 15 عبارة مرقمة من 01 إلى 15.

2-2-المحور الثاني

يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بجودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة وتضمن 15 عبارة موزعة على مجموعة من المحاور الفرعية في ما يلي:

- بعد الاعتمادية 16 من إلى 18.

- بعد الملموسية 19 إلى 21؛

- بعد الاستجابة من 22 إلى 24؛

- بعد الأمان من 25 إلى 27؛

- بعد التعاطف من 28 إلى 30،

الفرع الثاني: مقياس أداة الدراسة(الاستبيان)

لتحويل إجابات الدراسة إلى بيانات كمية، تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لكونه أكثر تغييرا وتنوعا وباعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة، ويمكن توضيح الدرجات الخمس للموافقة في الجدول كالاتي:

الجدول رقم (02-02): يوضح درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: أيمن صالح سلامة، الاحصاء (أسس ومبادئ)، دار النشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2013، ص238.

يتضح من خلال الجدول السابق أنه يعطي مجال أوسع للإجابة، حيث تمثل إجابة موافق بشدة الدرجة الأكبر أي 5، وموافق الدرجة 4، ومحايد الدرجة 3، وغير موافق الدرجة 2 وغير موافق بشدة الدرجة الأقل وهي 1.

الجدول رقم (03-02): يوضح طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	[1,79-1]	[2,59-1,80]	[3,39-2,60]	[4,19-3,40]	[5-4,20]
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقفول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة عنابة، 2013، ص: 24.

يتضح من خلال الجدول السابق أن طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، حيث يتم حساب المدى (4=5-1) ومن طول الخلية أي (0,80=5/4)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد (01)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

- صدق وثبات أداة الدراسة

قصد معرفة صدق الأداة المستخدمة في الدراسة وثباتها، لأي قدرة الإستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها، تم عرض الإستبيان على بعض الأساتذة على مستوى الكلية من أجل تحكيمه، وقد أشاروا إلى بعض الملاحظات، تم أخذها بعين الاعتبار.

كما تم التأكد من صدق وثبات الإستبيان من خلال توزيع الإستمارات على عينة من الأفراد، وتم إسترجاعها وتفريغ بياناتها، ثم إعادة توزيعها على نفس العينة بعد فترة زمنية قدرت بعشرة (10) أيام وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (02-04): يوضح صدق و ثبات أداة الدراسة

نتائج الفترة T+1	نتائج الفترة T		
0.819 0.000	1 10	معامل بيرسون مستوى الدلالة	نتائج الفترة T
1 10	0.688 0.000	معامل بيرسون مستوى الدلالة	نتائج الفترة T+1 مستوى الدلالة
10	10	عدد العينة	

المصدر: إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك ارتباط قوي ومرتفع خلال الفترة (T) وكذا الفترة (T+1) وهي نتائج ايجابية تخدم الدراسة، ومنه يمكن استخدام الاستبيان والثقة في نتائجه. بالإضافة إلى الإختبار السابق، تم حساب معامل ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha) لتحديد درجة الثبات، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (02-05): يوضح قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

معامل الثبات ألفا كرومباخ (%)	اسم المتغير	رقم الفقرة في استمارة الاستبيان
0.912	التكنولوجيا المالية	15-1
0.940	جودة الخدمات المصرفية	30-16
0.868	معامل الثبات الكلي	من الفقرة 01 إلى 32

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يلاحظ من الجدول رقم (05) أن معامل الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة، حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 86.8%، وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة، ومنه يمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

خلاصة القول أنه تم في هذه الدراسة، الإعتماد على الإستبيان والمقابلة في جمع البيانات والمعلومات حيث تضمن الإستبيان 30 عبارة مقسم إلى قسمين، حيث تم الإعتماد على مقياس ليكارت

الخماسي وتم دراسة إثبات وصدق الإستبيان بناء على معامل ألفا كرومباخ و معامل بيرسون، وسيتم في المطلب الموالي التعرف على البرامج والأدوات الإحصائية المعتمد عليها في تحليل الدراسة .

المطلب الثالث: البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة

تم إستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية والبرامج من أجل القيام بقراءة ودارسة أجوبة عينة الدراسة لأثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية، وسيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة والتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها، بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات الموزعة وترميزها، ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية Spss20 ، كذلك تم استخدام برنامج (Excel 2013) وهو كذلك أحد البرامج الإلكترونية التي تستعمل لإدارة البيانات والمعلومات وتحليلها .

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

تتمثل الأدوات الإحصائية المستخدمة في دراسة الإستبيان فيما يلي:¹

1- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت لغرض معرفة تكرارات فئات متغير ما ويفيد في وصف خصائص عينة الدراسة ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة، وتحسب بالعلاقة الآتية:

$$\frac{\text{تكرارات المجموعة } \times 100}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

¹ - عبد الله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص ص : 95-142.

2- معامل ألفا كرونباخ

يتم استخدامه لقياس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة، يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، تعتبر قيمة المعامل التي تساوي 60% مقبولة للحكم على ثبات الاستبانة وكلما زادت قيمة المعامل زادت درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان، يعبر عنه بالمعادلة التالية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث: a : معامل ألفا كرونباخ؛

n : عدد الأسئلة؛

Vt : معامل التباين لأسئلة المحور؛

Vi : التباين لأسئلة المحور.

3- الانحراف المعياري

يتم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات، ويعبر عنه بالعلاقة الآتية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum (Xi - \bar{X})^2}}{N}$$

حيث:

S =يمثل الانحراف المعياري؛

Xi =يمثل قيمة الأسئلة؛

\bar{X} =يمثل المتوسط الحسابي؛

4- المتوسط الحسابي (Mean)

هو عبارة عن مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة، ويعبر عنه

بالعلاقة الموالية:

$$X = \sum_{i=1}^n Xi$$

حيث:

X = يمثل المتوسط الحسابي.

X_i = تمثل قيمة الأسئلة .

N = يمثل عدد الأسئلة.

5- الانحدار الخطي البسيط

ويستخدم هذا الاختبار لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. ويتعلق بتحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقبل (غير معروف) اعتماداً على بيانات جمعت عن الماضي (المعروف)، فهو يحل احد المتغيرات (المتغير التابع) متأثراً بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر التكنولوجيا المالية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية -تبسة-.

6- اختبار T-test

يتم الاعتماد عليه لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة $\text{sig}(a) \leq 0,05$ ، والذي يدل على أن احتمال الخطأ المسموح به يكون في حدود 5% ما يعكس مجال الثقة بنسبة 95%.

7- اختبار T للعينات المستقلة (T-Test pour échantillons appariés)

استخدم لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وترتبط بالمتغيرات المستقلة التي لا تستخدم الانحدار الخطي.

8- تحليل التباين الأحادي (One wa ANOVA)

استخدم لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية ترتبط بالخصائص الوظيفية التي تحتوي على أكثر من مجموعتين، وتتمثل في هذه الدراسة: العمر والمستوى التعليمي والصنف المهني وعدد سنوات الخدمة.

9- معامل الارتباط بيرسون

يستخدم معامل الارتباط بيرسون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه انطلاقاً من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss20 ، حيث أنه محصور ضمن المجال [1-1] أي بين الواحد الصحيح والسالب والواحد الصحيح الموجب، فإذا اقتربت القيمة من الواحد الصحيح الموجب هذا يعني أن هناك علاقة طردية ذات تأثير إيجابي قوي جداً، والعكس إذا اقتربت من 0 هذا

يعني أن هناك علاقة طردية ذات تأثير سلبي جدا بين المتغيرات والعكس إذا اقتربت من 0 فهناك علاقة عكسية ذات تأثير سلبي ضعيف جدا بين المتغيرات.

خلاصة القول أنه تم في هذه الدراسة استخدام مجموعة من البرامج تتمثل في برنامج (Exel2013)، وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss20) وكذلك مجموعة من الأدوات الإحصائية، والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية ومعامل ألفا كرومباخ، واختبار T للعينات المستقلة وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري إضافة إلى معامل الارتباط بيرسون. كذلك تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وهذا من أجل تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات والتي سيتم التطرق إليها في المبحث الموالي .

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

في هذا المبحث سيتم عرض وتحليل إجابات فرضيات الدراسة وتفسيرها، بغرض الوصول إلى نتائج الدراسة التطبيقية. التي تقيس متغيرات الدراسة وفقاً لتوجهات عينة الدراسة، ومنه تقتضي دراسة هذا المبحث تقسيمه إلى المطالب التالية:

- **المطلب الأول:** الوصف الإحصائي لعينة الدراسة؛
- **المطلب الثاني:** عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية؛
- **المطلب الثالث:** اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية.²

الفرع الأول : متغير الجنس

توزعت عينة الدراسة حسب الجنس على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(02-06): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

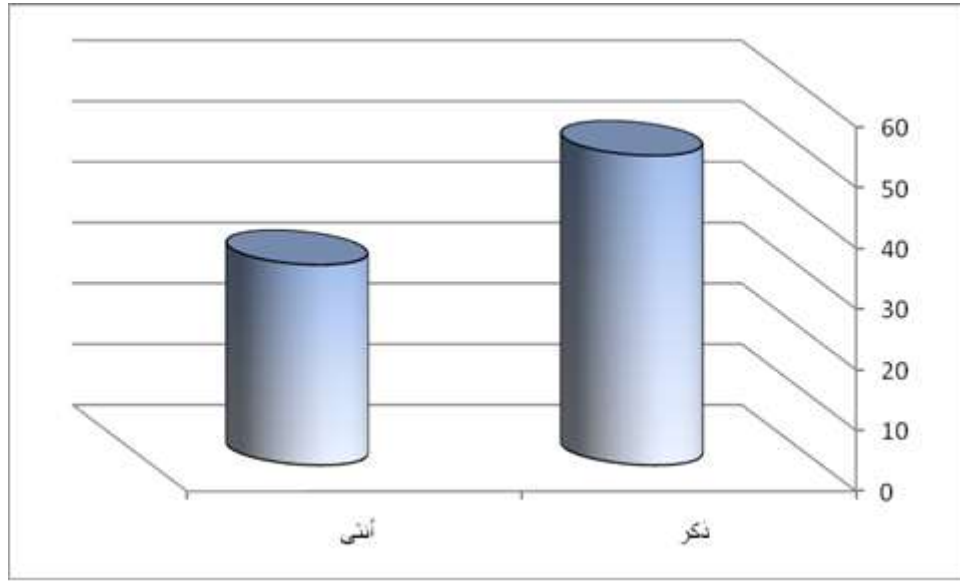
البيان	التكرار	النسبة(%)
ذكر	51	60.7
أنثى	33	39.3
المجموع	84	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

² - أنظر الملحق رقم (03)

الشكل رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (02-06)

يتضح من خلال نتائج الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور جاءت أعلى من النسبة الإناث حيث سجلت نسبة الذكور نسبة مئوية قدرت بـ: 60.7%، وسجلت فئة الإناث نسبة قدرت بـ 39.3%، وتعد هذه النسب متقاربة بين الجنسين ويفسر هذا أن العمل في البنوك التجارية لا يقتصر على فئة الذكور فقط.

الفرع الثاني: متغير الفئة العمرية

توزعت عينة الدراسة حسب العمر على النحو الموضح في الجدول التالي:

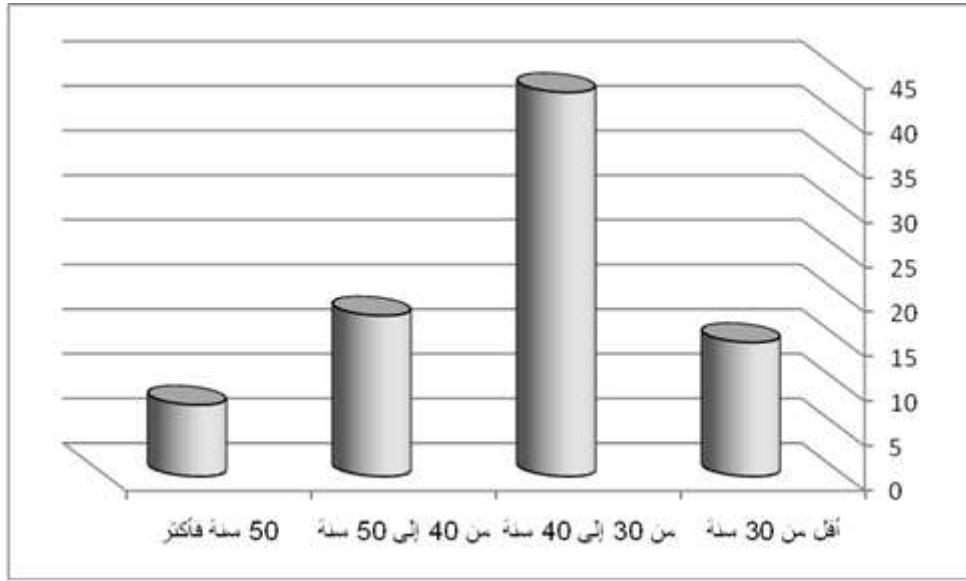
الجدول رقم (02-07): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

البيان	التكرار	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	15	17.9
من 30 إلى 40 سنة	43	51.2
من 40 إلى 50 سنة	18	21.4
50 سنة فأكثر	8	9.5
المجموع	84	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (2-3): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (02-07)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أعلى نسبة محققة بالنسبة لمتغير الفئة العمرية كانت من فئة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة هي الأعلى والتي قدرت بـ 51.2%، لتليها الفئة العمرية (من 40 إلى 50 سنة) في المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: 21.4%، واحتلت الفئة (أقل من 30 سنة) المرتبة الثالثة بنسبة قدرت بـ: 17.9%، لتحل في الأخير الفئة (أكبر من 50 سنة) المرتبة الأخيرة بنسبة هي الأضعف والتي قدرت بـ: 9.5%، ومنه يمكن القول أن البنوك محل الدراسة تحتوي على فئة من الشباب يملكون المعرفة لاستيعاب فقرات الاستبيان والإجابة عليها.

الفرع الثالث: متغير المستوى التعليمي

توزعت عينة الدراسة حسب الجنس على النحو الموضح في الجدول التالي:

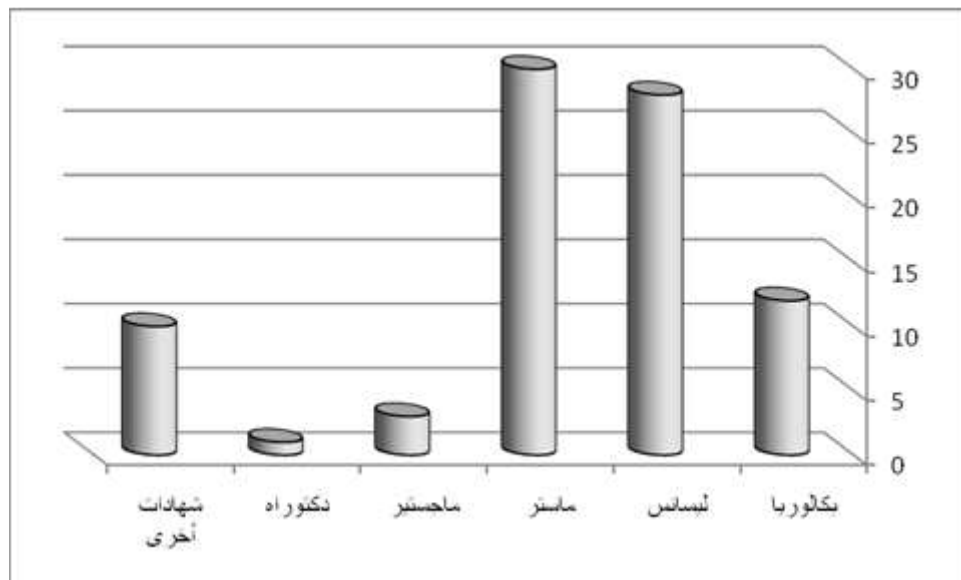
الجدول رقم (02-08): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى العلمي

البيان	التكرار	النسبة (%)
بكالوريا	12	14.3
ليسانس	28	33.3
ماستر	30	35.7
ماجستير	3	3.6
دكتوراه	1	1.2
شهادات أخرى	10	11.9
المجموع	84	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (2-4): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (02-08).

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن فئة (ماستر) بنسبة قدرت بـ: 35.7%، لتليها في المرتبة الثانية فئة (الليسانس) بنسبة قدرت بـ: 33.3%، وسجلت باقي الفئات نسبة منخفضة، ويلاحظ من خلال هذه النتائج أن البنوك تحوز على كفاءات جامعية علمية كبيرة يمكنها تقديم الإضافة والتطوير، ويمكن تفسير هذه النتائج بالنظر للمستويات العلمية التي تطلبها البنوك في مختلف مسابقات التوظيف التي تنظمها.

الفرع الرابع: متغير المركز الوظيفي

توزعت عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي على النحو الموضح في الجدول التالي:

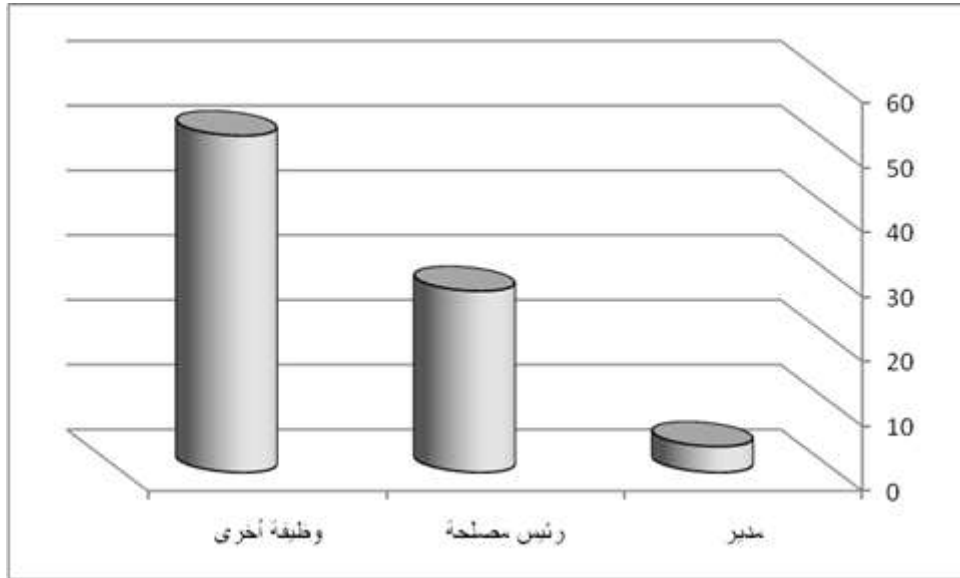
الجدول رقم (09-02): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المركز الوظيفي

البيان	التكرار	النسبة (%)
مدير	4	4.8
رئيس مصلحة	28	33.3
وظيفة أخرى	52	61.9
المجموع	84	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (2-5): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (09-02)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن فئة وظيفة أخرى (من إداريين وأعاون الإدارة وغيرها) بنسبة قدرت بـ: 61.9%، لتليها في المرتبة الثانية فئة رئيس مصلحة بنسبة قدرت بـ: 33.3%، واحتلت الفئة مدير المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة قدرت بـ: 4.8%، أي أنه تم التركيز في هذه الدراسة على الموظفين بالبنوك التجارية وهذا أمر إيجابي يخدم متطلبات هذه الدراسة.

الفرع الخامس: متغير الخبرة المهنية

توزعت عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية على النحو الموضح في الجدول التالي:

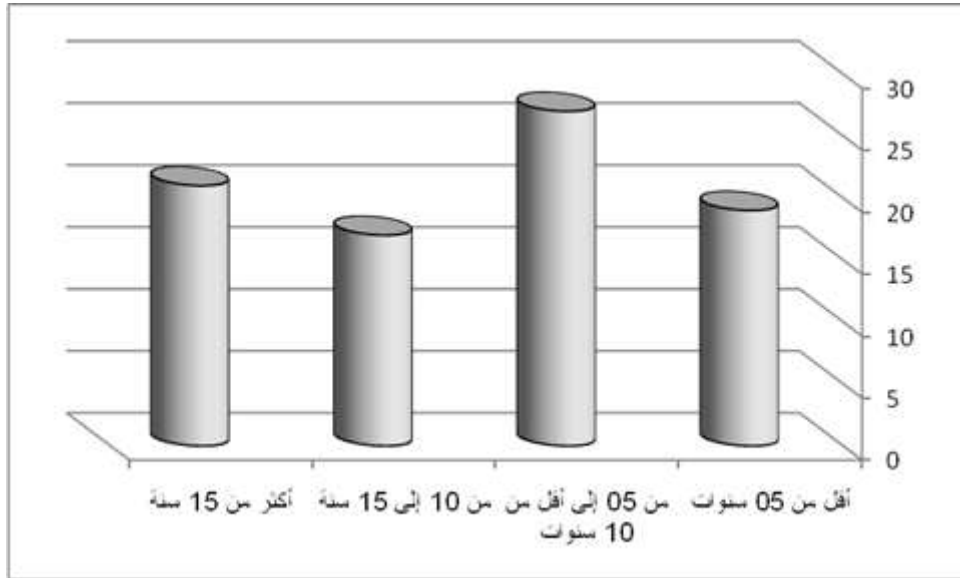
الجدول رقم (02-10): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة المهنية

البيان	التكرار	النسبة (%)
أقل من 05 سنوات	19	22.6
من 05 إلى أقل من 10 سنوات	27	32.1
من 10 إلى 15 سنة	17	20.2
أكثر من 15 سنة	21	25.0
المجموع	84	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (2-6): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (02-10)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن فئة (من 05 إلى 10 سنوات) بنسبة قدرت بـ: 32.1%، لتليها في المرتبة الثانية فئة (15 سنة فأكثر) بنسبة قدرت بـ: 25%، واحتلت الفئة (أقل من 05 سنوات) المرتبة الثالثة بنسبة قدرت بـ: 22.6%، واحتلت الفئة (من 05 إلى 15 سنة) المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت بـ: 20.2% ويمكن تفسير هذه النتائج أنها منطقية لتطوير أداء البنوك التجارية وهذا ما يعزز القدرة العلمية والعملية على استيعاب فقرات الاستبيان والإجابة عليها بصورة مناسبة.

الفرع السادس: متغير الشغل القانوني للبنك

توزعت عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية على النحو الموضح في الجدول التالي:

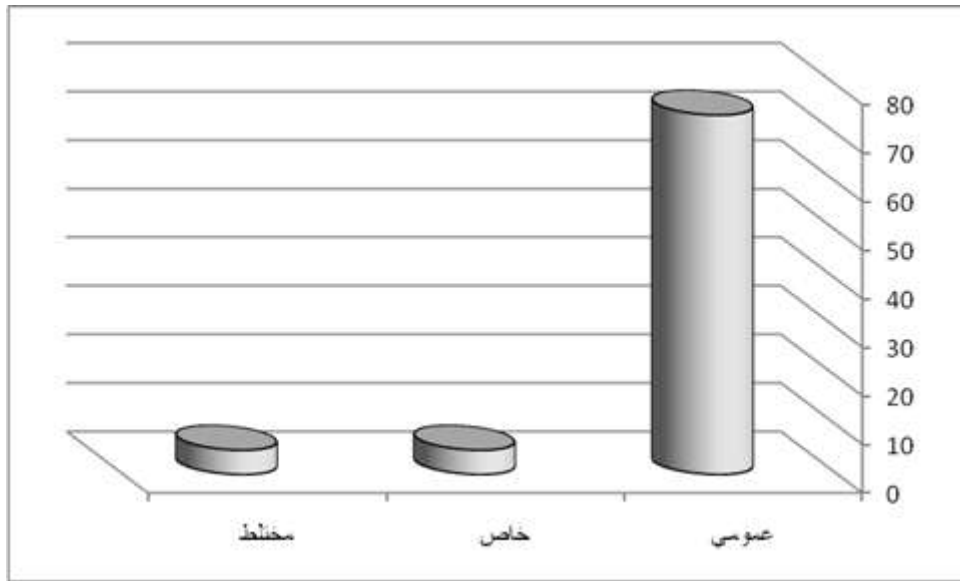
الجدول رقم(02-11):يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الشغل القانوني

البيان	التكرار	النسبة(%)
عمومي	74	88
خاص	5	6.0
مختلط	5	6.0
المجموع	84	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل(SPSS).

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم(2-7): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الشغل القانوني



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (02-11)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن فئة (البنوك العمومية) بنسبة مرتفعة جدا قدرت بـ: 88%، لتحتل باقي الفئتين المرتبة الموالية بنفس النسبة التكرار والنسبة والتي قدرت بـ: 06%، لكل منهما، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى الطابع العمومي للمؤسسات التي تتجه بشكل متباطئ إلى الخصخصة.

خلاصة القول أنه تم في هذا المطلب الوصف الإحصائي لعينة الدراسة من خلال عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، من حيث متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي والخبرة المهنية، والشغل القانوني للبنك، وسيتم عرض وتحليل نتائج الدراسة في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (SPSS20).

الفرع الأول: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير التكنولوجيا المالية بعينة البنوك التجارية لولاية تيسة-

سيتم اختبار هذا المحور من خلال الفقرات من 01 إلى 15 من حيث المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-12): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
01	استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم دوما في تقديم خدمات مصرفية دقيقة؛	3.93	1.333	مرتفع
02	استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم نوعا ما في تقديم خدمات ذات جودة عالية؛	3.98	1.119	مرتفع
03	استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في توفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة؛	4.13	1.027	مرتفع
04	يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال؛	3.45	1.265	مرتفع
05	سهولة استخدام العملاء للوسائل التكنولوجية؛	3.24	1.178	متوسط
06	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي؛	2.80	1.240	متوسط
07	العميل راضي بخصوص الخدمات المرتبطة بوسائل التكنولوجيا المالية؛	3.23	1.079	متوسط
08	يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع أي التجارة الإلكترونية بحيث تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان؛	3.70	1.062	مرتفع
09	إن استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية؛	3.61	1.120	مرتفع
10	أصبح الإقبال على الشبايبك قليلا بعد اعتماد الموزع الآلي؛	2.85	1.167	متوسط
11	يقدم البنك خدماته الإلكترونية عبر الهاتف الجوال؛	3.50	1.114	مرتفع
12	تسمح خدمات البنك عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء في وقت أسرع وتكلفة أقل؛	3.52	1.207	مرتفع
13	مكنت التكنولوجيا المالية من تحسين جودة الخدمات المالية وتخصيصها ؛	3.57	1.195	مرتفع
14	يحدد البنك المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية ؛	3.39	1.098	متوسط
15	الرقابة على استخدام التكنولوجيا في البنك نتيجة الوقوع في المخاطر و تحسين ادائه.	3.40	1.297	مرتفع
	إجمالي درجة المحور	3.48	0.780	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يظهر الجدول من خلال إجابات موظفي البنوك أن هناك مستوى مرتفع نحو عبارات محور التكنولوجيا المالية حيث تم تحقيق متوسط حسابي مرتفع والذي قدر بـ 3.48 وانحراف معياري (0.780)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات محور التكنولوجيا المالية، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا المحور من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (01): استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم دوما في تقديم خدمات مصرفية دقيقة ، حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.93 وانحراف معياري قدر بـ: 1,333 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع على أن هناك استخدام للوسائل التكنولوجية كالصراف الآلي ،مما يساهم دوما في تقديم خدمات مصرفية دقيقة؛

- العبارة رقم (02): استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم نوعا ما في تقديم خدمات ذات جودة عالية، حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.98 و انحراف معياري قدر بـ: 1.119، واحتلت العبارة درجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك يقومون فعلا باستخدام الوسائل التكنولوجية التي تساهم نوعا ما في تقديم خدمات ذات جودة عالية، خاصة في البنك الخارجي والبنك الوطني الجزائري ؛

- العبارة رقم (03): استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في توفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة، حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 4.13 وانحراف معياري قدر بـ: 1.027، بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع على أن هناك استخدام فعلي للوسائل التكنولوجية مثل استخدام تطبيق الهاتف النقال ، والتي تساهم فعلا في توفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة؛

- العبارة رقم (04): يملك البنك موقع انترنت دائم و فعال ؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.45 وانحراف معياري قدر بـ: 1.265، بدرجة قبول مرتفعة ،وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنك يملك فعلا موقع انترنت دائم وفعال خاصة القرض الشعبي الجزائري؛

- العبارة رقم (05): سهولة استخدام العملاء للوسائل التكنولوجية ؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.24 وانحراف معياري قدر بـ: 1.178، بدرجة قبول متوسطة، وهذا يعني عينة الدراسة ترى بشكل محايد بأن سهولة في استخدام العملاء للوسائل التكنولوجية، نتيجة صعوبة الاستخدام للوسائل خاصة كبار السن؛

- العبارة رقم (06): يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 2.80 وانحراف معياري قدر بـ: 1.240، بدرجة قبول متوسطة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بشكل محايد بأن البنك يمكنه التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي، لوجود معاملات ورقية وأرشفات لا يمكن التخلي عنهم؛
- العبارة رقم (07): العميل راض بخصوص الخدمات المرتبطة بوسائل التكنولوجيا المالية؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.23 وانحراف معياري قدر بـ: 1.079، بدرجة قبول متوسطة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بشكل محايد بأن العميل قد يكون راض نوعا ما بخصوص الخدمات المرتبطة بوسائل التكنولوجيا المالية المقدمة من طرف البنوك محل الدراسة؛
- العبارة رقم (08): يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع أي التجارة الإلكترونية بحيث تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان ؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.70 وانحراف معياري قدر بـ: 10.62، بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل مرتفع على أن يوفر البنك فعلا لعملائه خدمة نقاط البيع أي التجارة الإلكترونية بحيث تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان، وذلك لتسهيل المعاملات واستغلال الوقت؛
- العبارة رقم (09): إن استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية ؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.61 وانحراف معياري قدر بـ: 1.120، بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن هناك اعتماد فعلي على أجهزة الموزعات الآلية للنقود وبكفاءة عالية.
- العبارة رقم (10): أصبح الإقبال على الشبائيك قليلا بعد اعتماد الموزع الآلي؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 2.85 وانحراف معياري قدر بـ: 1.167، بدرجة قبول متوسطة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بشكل محايد الإقبال على الشبائيك أصبح قليلا بعد اعتماد الموزعات الآلية خاصة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الخارجي الجزائري؛
- العبارة رقم (11): يقدم البنك خدماته الإلكترونية عبر الهاتف الجوال ؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.50 و انحراف معياري قدر بـ: 1.114، بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنك يقدم فعلا خدماته الإلكترونية عبر الهاتف الجوال وذلك بسبب توفير الوقت والجهد للعميل؛

- العبارة رقم (12): تسمح خدمات البنك عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء في وقت أسرع وتكلفة أقل؛ حيث سجلت متوسط حسابي متوسط قدر ب: 3.52 و انحراف معياري قدر ب: 1.207، بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن خدمات البنك عبر الهاتف المحمول بتلبية حاجات العملاء وفي وقت أسرع وبتكلفة أقل.

- العبارة رقم (13): مكنت التكنولوجيا المالية من تحسين جودة الخدمات المصرفية و تخصيصها ؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي مرتفع والذي قدر ب: 3.57 وانحراف معياري قدر ب: 1.195، وقد بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن التكنولوجيا المالية مكنت فعلا من تحسين جودة الخدمات المصرفية وتخصيصها ؛

العبارة رقم (14): يحدد البنك المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي متوسط والذي قدر ب: 3.39 وانحراف معياري قدر ب: 1.098، بدرجة قبول متوسطة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بشكل محايد بان البنوك تحدد المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية، في معظم الحالات يتم تحديد المشكلة وتقييمها في الوقت المناسب؛

العبارة رقم (15) الرقابة على استخدام التكنولوجيا في البنك نتيجة الوقوع في المخاطر و تحسين ادائه؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي مرتفع والذي قدر ب: 3.40 وانحراف معياري قدر ب: 1.297، بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن هناك رقابة فعلية على استخدام التكنولوجيا في البنوك ما يجنبهم الوقوع في المخاطر وتحسين أدائهم، مثل مراقبة الإدارة مدى تعطل الموزع الآلي وتصلحه في الوقت المناسب.

الفرع الثاني: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير أبعاد جودة الخدمات المصرفية

يتم اختبار هذا المحور من خلال الفقرات من 16 إلى 30 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والجدول الموالي يوضح ذلك .

1- استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاعتمادية

تتلخص استجابات عينة الدراسة نحو بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية نحو الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-13): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
16	يحرص البنك على عدم ارتكاب أخطاء في العمليات و الحسابات؛	3.75	1.221	مرتفع
17	تقديم الخدمة في المواعيد ،وفي الوقت المخصص لها؛	3.85	1.081	مرتفع
18	إيجاد حلول للمشاكل التي تواجه العملاء؛	3.69	1.108	مرتفع
إجمالي درجة البعد في المحور				مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يظهر الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا الموظفين في البنوك التجارية عينة الدراسة عن عبارات بعد الاعتمادية حيث تم تسجيل متوسط حسابي مرتفع قدر بـ 3.76 وانحراف معياري (1.021)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الاعتمادية، وهو ما يمكن توضيحه وفقاً لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (16): يحرص البنك على عدم ارتكاب أخطاء في العمليات و الحسابات؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.75 وانحراف معياري قدر بـ: 1.221، بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك الخمسة محل الدراسة تحرص على عدم ارتكاب أخطاء في العمليات والحسابات ؛

- العبارة رقم (17): تقديم الخدمة في المواعيد وفي الوقت المخصص لها؛ حيث سجلت متوسط حسابي هو الأعلى قدر بـ: 3.85 وانحراف معياري قدر بـ: 1.081، بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن تقديم الخدمة يتم في المواعيد والوقت المخصص لها، كتسهيل العمليات ، و اعلان البنك على مواعيد العمل ؛

- العبارة رقم (18): إيجاد حلول للمشاكل التي تواجه العملاء؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي والذي قدر بـ: 3.76 وانحراف معياري قدر بـ: 1.021، واحتلت العبارة المرتبة بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة البنوك تعمل على إيجاد حلول للمشاكل التي تواجه العملاء، مثل مراجعة الحسابات في حالة وجود خطأ فيها ؛

2- استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الملموسية

تتلخص استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية نحو الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-14): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الملموسية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
19	البنك لديه كافة التسهيلات المادية التي تستخدم عند تقديم الخدمة (مقاعد للعملاء، جودة التأثيث، موقف السيارات)؛	3.30	1.297	متوسط
20	البنك يتوفر لديه أحدث المعدات (الصراف الآلي، الحاسب الآلي) ؛	3.51	1.266	مرتفع
21	يوفر البنك المواد المرتبطة بالخدمة كالتحفيزات والإعلانات الجذابة؛	3.42	1.164	مرتفع
إجمالي درجة البعد في المحور		3.40	1.028	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يظهر الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا الموظفين في البنوك التجارية عينة الدراسة عن عبارات بعد الملموسية حيث تم تسجيل متوسط حسابي مرتفع قدر بـ 3.76 وانحراف معياري (1.021)، و الملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الاعتمادية، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (19): البنك لديه كافة التسهيلات المادية التي تستخدم عند تقديم الخدمة (مقاعد للعملاء، جودة التأثيث، موقف السيارات)؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي هو متوسط والذي قدر بـ: 3.30 و انحراف معياري قدر بـ: 1.297، بدرجة قبول متوسطة وهذا يعني أن عينة الدراسة تلتزم الحياد فيما يتعلق بأن البنوك لديها كافة التسهيلات المادية التي تستخدم عند تقديم الخدمة (مقاعد للعملاء، جودة التأثيث، موقف السيارات)،

- العبارة رقم (20): البنك يتوفر لديه أحدث المعدات (الصراف الآلي، الحاسب الآلي) ؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.51 وانحراف معياري قدر بـ: 1.266، بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك الخمسة لعينة الدراسة، تتوفر فعلا على أجهزة متطورة تحت تصرف البنك مثل الصرافات الآلية، والحاسبات الآلية؛

- العبارة رقم (21): يوفر البنك المواد المرتبطة بالخدمة كالتحفيزات والإعلانات الجذابة؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.42 وانحراف معياري قدر بـ: 1.164، بدرجة قبول مرتفعة وهذا

يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنوك عينة الدراسة توفر فعلا المواد المرتبطة بالخدمة كالتحفيزات والإعلانات الجذابة، وموقعه؛

3- استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاستجابة

تتلخص استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية نحو الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-15): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاستجابة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
22	يقوم العاملین بتقديم خدمات دقيقة وسريعة ؛	3.73	0.974	مرتفع
23	مساعدة العملاء و سرعة الرد على طلبياتهم و استفساراتهم؛	3.50	1.177	مرتفع
24	العاملين بالبنك يمكنهم تحديد الوقت الذي يستغرقه أداء خدمة معينة بكل دقة:مثل:خدمة الحصول على قرض؛	3.51	1.125	مرتفع
إجمالي درجة البعد في المحور				
		3.57	0.945	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يظهر الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا الموظفين في البنوك التجارية عينة الدراسة عن عبارات بعد الاستجابة حيث تم تسجيل متوسط حسابي مرتفع قدر بـ 3.57 وانحراف معياري (0.945)، و الملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الاستجابة، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (22): يقوم العاملین بتقديم خدمات دقيقة وسريعة، حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.73 و انحراف معياري قدر بـ: 0.974، بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن العاملین يقومون فعلا بتقديم خدمات دقيقة وسريعة، مثل تسهيل العمليات الائتمانية في اي وقت للعميل؛

- العبارة رقم (23): مساعدة العملاء وسرعة الرد على طلبياتهم و استفساراتهم؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.50 وانحراف معياري قدر بـ: 1.177، بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن هناك مساعدة فعلية للعملاء أيضا هناك سرعة في الرد على طلبيات العملاء واستفساراتهم؛

- العبارة رقم (24): العاملين بالبنك يمكنهم تحديد الوقت الذي يستغرقه أداء خدمة معينة بكل دقة مثل: خدمة الحصول على قرض، حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ: 3.51 وانحراف معياري قدر بـ: 1.125، بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن العاملين بالبنوك عينة الدراسة يمكنهم فعلا تحديد الوقت الذي يستغرقه أداء خدمة معينة بكل دقة مثل خدمة الحصول على القروض .

4- استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الأمان

تتلخص استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية نحو الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-16): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الأمان

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
25	سلوك العاملين والثقة في نفوس العملاء؛	3.45	1.176	مرتفع
26	شعور عملاء البنك بالأمان في معاملتهم مع البنك؛	3.58	1.143	مرتفع
27	تدريب ومعرفة العاملين باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع العملاء؛	3.54	1.166	مرتفع
	إجمالي درجة البعد في المحور	3.52	1.045	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا الموظفين في البنوك التجارية عن عبارات بعد الأمان حيث تم تحقيق متوسط حسابي مرتفع قدر بـ 3.52 وانحراف معياري (1.045)، و الملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديها إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الأمان، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (25): سلوك العاملين والثقة في نفوس العملاء؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.45 و انحراف معياري قدر بـ: 1.176، بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن سلوك الموظفين يبعث الثقة في نفوس العملاء، مثل توفير مستوى ملائم من السيوالة يكفي لسد احتياجات العملاء ؛

- العبارة رقم (26): شعور عملاء البنك بالأمان في معاملتهم مع البنك؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر بـ: 3.58 و انحراف معياري قدر بـ: 1.143، داخل البعد بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة خاصة في بنك القرض الشعبي وبنك الخارجي الجزائري، ترى هناك شعور بالأمان وغرس الثقة في نفوس العملاء في معاملتهم مع البنك؛

- العبارة رقم (27): تدريب ومعرفة العاملين باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع العملاء؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب: 3.54 وانحراف معياري قدر ب: 1.166، بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن البنوك الخمسة محل الدراسة تقوم بالفعل بتدريب وتعريف العاملين بقواعد اللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع العملاء.

5- استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد التعاطف

تتلخص استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية نحو الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-17): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التعاطف

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
28	يضع البنك مصلحة عملائه في مقدمة اهتمامه؛	3.52	1.177	مرتفع
29	ملائمة ساعات عمل البنك لجميع فئات العملاء؛	3.54	1.166	مرتفع
30	اهتمام ادارة البنك بالعملاء اهتماما شخصيا.	3.35	1.177	متوسط
	إجمالي درجة البعد في المحور	3.46	1.063	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا الموظفين في البنوك التجارية عن عبارات بعد التعاطف حيث تم تحقيق متوسط حسابي مرتفع قدر ب 3.46 وانحراف معياري (1.063)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديها إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد التعاطف، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (28): يضع البنك مصلحة عملائه في مقدمة اهتمامه؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3.52 وانحراف معياري قدر ب: 1.177، في البعد بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنك يضع فعلا مصلحة عملائه في مقدمة اهتمامه خاصة في بنك التنمية المحلية، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية؛

- العبارة رقم (29): ملائمة ساعات عمل البنك لجميع فئات العملاء؛ حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب: 3.54 وانحراف معياري قدر ب: 1.166، بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن ساعات عمل البنك ملائمة لجميع فئات العمال؛

- العبارة رقم (30): اهتمام ادارة البنك بالعملاء اهتماما شخصيا؛ حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب: 3.35 وانحراف معياري قدر ب: 1.177، بدرجة قبول متوسط وهذا يعني أن عينة الدراسة لم توافق بشكل كبير على أن هناك إهتمام شخصي من قبل إدارة البنوك بعملائها.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض وتحليل بيانات الدراسة سيتم مناقشتها في ضوء الفرضيات للوقوف على درجة تحققها وبطلانها. من خلال اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية مع التأكد من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة .

الفرع الأول: تحليل التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كلمجروف-سمرنوف (Kolmogorov-Simirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستثمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج

كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02-18): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة (sig)	محاور الاستبيان
التكنولوجيا المالية	0.763	0.606	المحور الأول
جودة الخدمات المصرفية	0.669	0.762	المحور الثاني
	0.906	0.384	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05)، أي أن $(sig > 0.05)$ وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعملية.

الفرع الثاني: نتائج الفرضيات الفرعية

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

لاختبار الفرضيات تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع جودة الخدمة المصرفية، كما

تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة التغير في المتغيرات التابعة نتيجة للتغير في المتغير المستقل. ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:³

الجدول رقم (02-19): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	ثابت الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
التكنولوجيا المالية	بعد الاعتمادية	1.893	0.518	0.575	0.331	3.978	15.826	00
	بعد الملموسية	3.391	0.005	0.003	00	0.032	0.001	0.975
	بعد الاستجابة	4.496	-0.263	0.217	0.047	-2.016	4.051	0.047
	بعد الأمان	2.136	0.453	0.472	0.223	3.029	9.175	0.005
	بعد التعاطف	3.944	-0.136	0.100	0.010	-0.912	0.831	0.365

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير للمتغير

المستقل في أبعاد جودة الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية لولاية تبسة حيث تبين أنه:

1- الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية

على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على

بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

يتضح من خلال الجدول رقم (02-19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة

العلاقة بين بعد الاعتمادية والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر للتكنولوجيا المالية

على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (1.893) وقد بلغ معامل

الارتباط بين المتغيرين (57.5%)، وهو ارتباط متوسط وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط -

³- الملحق رقم (03).

يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ ، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية محل الدراسة .

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.331) مما يعني أن نسبة (33.1%) فقط من التغيرات في التكنولوجيا المالية ترجع لبعدها الاعتمادية، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (00) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

" أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية -تيسة- .

2- الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-
الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

يتضح من خلال الجدول رقم (02-19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد الملموسية والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (3.391) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.3%)، وهو ارتباط يكاد يكون معدوم وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - لا يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ ، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية لا تتحقق تماما من خلال بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية محل الدراسة .

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.00) مما يعني أن التغيرات في التكنولوجيا المالية لا ترجع أبدا لبعدها الملموسية على جودة الخدمات المصرفية ، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.975) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

" أنه لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية -تبسة-

3- الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

يتضح من خلال الجدول رقم (02-19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد الاستجابة والتكنولوجيا المالية، ومنه تبين أنه يوجد هناك أثر للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (4.496) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (21.7%)، وهو ارتباط موجب وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية محل الدراسة .

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.047) مما يعني أن التغيرات في التكنولوجيا المالية ترجع بنسبة (4.7%) لبعد الاستجابة، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.047) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

" أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية -تبسة-

4- الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

يتضح من خلال الجدول رقم (02-19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد الأمان والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (2.136) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (47.2%)، وهو ارتباط متوسط وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ ، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل كبير من خلال بعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية محل الدراسة .

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.223) مما يعني أن التغيرات في التكنولوجيا المالية ترجع بنسبة (22.3%) فقط لبعد الأمان، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.005) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

" أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية -تبسة-

5- الفرضية الفرعية الخامسة.

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

يتضح من خلال الجدول رقم (02-19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد التعاطف والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (3.944) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (10%)، وهو ارتباط ضعيف وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - لا يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ ، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية لا تتحقق بشكل كبير من خلال بعد التعاطف بالبنوك التجارية محل الدراسة .

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.010) مما يعني أن التغيرات في التكنولوجيا المالية ترجع بنسبة (1%) فقط لبعد التعاطف، وقد أظهر اختبار (F)

بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.365) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:
 " أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية -تبسة-

الفرع الثالث: نتائج الفرضيات الفرعية (الفرضية الرئيسية الثانية)

يمكن توضيح أهم نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (02-20): تحليل التباين الأحادي Anova للبيانات الشخصية والوظيفية

المحور	المتغيرات التابعة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الجنس	جودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	8.399	34	0.247	1.040	0,443
		داخل المجموعات	11.637	49	0.237		
		المجموع	20.036	84			
العمر	جودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	26.899	34	0.791	1,147	0.326
		داخل المجموعات	33.803	49	0.690		
		المجموع	60.702	84			
المستوى التعليمي	جودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	67.125	34	1.974	0.944	0.564
		داخل المجموعات	102.434	49	2.090		
		المجموع	60.702	84			
المركز الوظيفي	جودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	20.190	34	0.594	3.472	0.000
		داخل المجموعات	8.381	49	0.171		
		المجموع	28.571	84			

0.265	1.212	1.356	34	46.113	بين المجموعات	جودة الخدمات المصرفية	الخبرة المهنية
		1.119	49	54.839	داخل المجموعات		
			84	100.952	المجموع		
0.045	1.696	0.355	34	12.066	بين المجموعات	الشغل القانوني للبنك	
		0.209	49	10.256	داخل المجموعات		
			84	22.321	المجموع		

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي Anova الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في البنوك التجارية لولاية -تبسة-، حيث تبين أنه:

1-الفرضية الفرعية الأولى

-الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية -تبسة-

الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية -تبسة-

بما أن قيمة F المحسوبة أقل من قيمة F الجدولية ومستوى الدلالة فيها أكبر من (0,05)، وعليها فإنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود لاختلاف الجنس في البنوك التجارية -تبسة-، وتبين هذه النتائج أن كلا من الذكور والإناث يشعرون أن البنوك التجارية محل الدراسة تسعى الى التأثير على التكنولوجيا المالية من خلال جودة الخدمات المصرفية، وعليه تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية - تبسة -

2-الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية - تبسة-

الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية - تبسة-

بما أن قيمة F المحسوبة أقل من قيمة F الجدولية ومستوى الدلالة فيها أكبر من (0,05), وعليها فإنه لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود لإختلاف العمر في البنوك التجارية -تبسة-, وتبين هذه النتائج أن كلا من الذكور والإناث يشعرون أن البنوك التجارية محل الدراسة تسعى الى التأثير على التكنولوجيا المالية من خلال جودة الخدمات المصرفية ,وعليه تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية - تبسة -

1- الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية - تبسة-

الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية - تبسة-

بما أن قيمة F المحسوبة أقل من قيمة F الجدولية ومستوى الدلالة فيها أكبر من (0,05), وعليها فإنه لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود لإختلاف المستوى التعليمي في البنوك التجارية -تبسة-, وتبين هذه النتائج أن كلا من الذكور والإناث يشعرون أن البنوك التجارية محل

الدراسة تسعى الى التأثير على التكنولوجيا المالية من خلال جودة الخدمات المصرفية ،وعليه تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية - تبسة -

4-الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية - تبسة -

-الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية - تبسة -

بما أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية ومستوى الدلالة فيها أقل من (0,05)، وعليها فإنها توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود للإختلاف المركز الوظيفي في البنوك التجارية -تبسة-، وهو ما يمكن أن يفسر على أن المركز الوظيفي له دور في تأثير التكنولوجيا يعود لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية- تبسة- وهذا ما يفسر أنه كلما زاد المركز الوظيفي زادت كفاءة الموظفين، وعليه تقبل الفرضية البديلة الموالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية - تبسة -

5-الفرضية الفرعية الخامسة

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية - تبسة -

الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية - تبسة-

بما أن قيمة F المحسوبة أقل من قيمة F الجدولية ومستوى الدلالة فيها أكبر من (0,05), وعليها فإنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود لاختلاف الخبرة المهنية في البنوك التجارية -تبسة-, وتبين هذه النتائج أن كلا من الذكور والإناث يشعرون أن البنوك التجارية محل الدراسة تسعى الى التأثير على التكنولوجيا المالية من خلال جودة الخدمات المصرفية ,وعليه تقبل الفرضية المصرفية الموالية:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية - تبسة-

6- الفرضية السادسة

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الشغل القانوني للبنك في البنوك التجارية - تبسة-

-الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الشغل القانوني للبنك في البنوك التجارية - تبسة-

بما أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية ومستوى الدلالة فيها أقل من (0,05), وعليها فإنها توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة تعود لإختلاف الشغل القانوني للبنك في البنوك التجارية -تبسة-, وهو ما يمكن أن يفسر على أن الشغل القانوني للبنك له دور في تأثير التكنولوجيا يعود لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية- تبسة- وهذا ما يفسر أنه كلما كان الشغل القانوني للبنك مناسباً زادت فرص تطبيق التكنولوجيا المالية ، وعليه تقبل الفرضية البديلة الموالية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين اجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الشغل القانوني للبنك في البنوك التجارية - تبسة-

تصحيح الخطأ المادي الموجود بالجدول رقم (02-21):

الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية

يتضمن هذا الفرع عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

ويمكن تمثيل أهم نتائجها من خلال الجدول التالي:⁴

الجدول رقم (02-21): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
التكنولوجيا المالية	جودة الخدمات المصرفية	2.303	0.434	0.471	0.221	3.017	9.101	0.005

المصدر: تم إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج التحليل spss

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (02-19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغير التابع والمستقل، وعليه تبين أنه يوجد هناك أثر للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.434) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.471)، وهو ارتباط متوسط وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن جودة الخدمات المصرفية تتحقق خلال محور التكنولوجيا المالية.

وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ (sig=0.005) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

⁴- الملحق رقم (03).

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة -

ويمكن كتابة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y = 2.303x + 0.471$ ، حيث أن:

X: التكنولوجيا المالية؛

Y: جودة الخدمات المصرفية.

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أن التكنولوجيا المالية لها أثر على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية تبسة - .

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في البنوك التجارية - تبسة - .

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية، الشغل القانوني للبنك) في البنوك التجارية - تبسة - .

من خلال نتائج الجدول رقم (02-20) أعلاه نلاحظ ما يلي:

أن كل المتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية)، تبين فيها أم قيمة F المحسوبة أقل من قيمة F الجدولية ومستوى الدلالة فيها جميعا (أكبر من 0,05)، وهو ما يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل من (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية) في البنوك التجارية - تبسة -، وبالتالي وفق لهذه المتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية، الشغل القانوني) يتم قبول الفرضية الصفرية الموالية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية، الشغل القانوني) في البنوك التجارية - تبسة - .

أما بالنسبة لمتغيري (المركز الوظيفي، الشغل القانوني للبنك) حيث تبين أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة (0,05) وقد إتضح كذلك أن مستوى الدلالة لكل منها بكل تواليات (sig=0.00, sig=0.04) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,005)، وهو ما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية تعزى إلى المركز الوظيفي والشغل القانوني (في البنوك التجارية -تبسة- . وهو ما يمكن أن يفسر على أن المركز الوظيفي والشغل القانوني له أثر على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية -تبسة-، وبالتالي وفق لمتغير المركز الوظيفي والشغل القانوني للبنك يتم قبول الفرضية البديلة الموالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (المركز الوظيفي والشغل القانوني للبنك) في البنوك التجارية -تبسة-.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل والذي تم فيه إسقاط الأدب النظري على الجانب التطبيقي، لمحاولة معرفة واقع اعتماد البنوك التجارية لولاية- تبسة-، للتكنولوجيا المالية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية، وذلك بالاعتماد على نموذج افتراضي لتوضيح متغيرات الدراسة، وبناءا على هذا النموذج تم تصميم استمارة الدراسة والتي تتكون من ثلاث محاور أساسية، يمثل المحور الأول جزء للبيانات الشخصية و الوظيفة لمجتمع الدراسة، والمحور الثاني خاص بالمتغير المستقل و هو التكنولوجيا المالية و المكون من خمسة عشر (15) عبارة، أما المحور الثالث و الذي يمثل المتغير التابع وهي جودة الخدمات المصرفية بمختلف أبعادها (بعد الاعتمادية، بعد الموثوقية، بعد الأمان، بعد التعاطف، بعد الاستجابة)، و المكون أيضا من خمسة عشر (15) عبارة، والذي تم توجيهه في عينة مكونة من 84 موظف، ليتم بعد ذلك إخضاع البيانات الواردة في الاستمارة للتحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي الاجتماعي spss20 مع قياس صدق وثبات أداة الدراسة حيث تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية، الوصفية والاستدلالية لتحديد اثر المتغير المستقل على المتغير التابع، الذي يؤكد او ينفي صحة فرضيات الدراسة.

حيث أكدت نتائج إختبار الفرضيات على أن :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمات المالية في البنوك التجارية - تبسة-؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمات المالية في البنوك التجارية - تبسة-.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العم، المستوى التعليمي، لمركز الوظيفي، الخبرة المهنية، الشغل القانوني) في البنوك التجارية -تبسة-

خاتمة

الخاتمة

من خلال ما سبق تم التوصل الى أن التكنولوجيا المالية تعتمد على ابتكارات والتحديثات في أساليب المالية التقليدية والخدمات المالية، وتسهيل ادارة العمليات المالية في الشركات، وادارة الأموال للأشخاص واستخدام هواتف ذكية في الخدمات المصرفية والخدمات الاستثمارية عبر الهاتف، والعملات الرقمية المشفرة، لتسهيل وصول هذه الخدمات للعملاء في أي وقت وفي أي مكان. ويرغب العاملون في تقديم الخدمة بالجودة الملائمة والمناسبة وهذا بشكل مستمر، حيث يعتبر هدف أساسي للبنوك ويحقق له مزايا إيجابية كزيادة الأرباح والنمو والاستمرارية، إذ أصبح من ضروري على البنوك التجارية تطوير مستوى أداء خدماتها والتركيز على جودتها.

1- نتائج الدراسة

بعد استثناء البحث من خلال فصلين، الأول النظري، والثاني التطبيقي ، تم التوصل الى النتائج التالية، حيث تم تقسيمها الى نتائج نظرية ونتائج تطبيقية.

1-1- نتائج الدراسة النظرية

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

- تطبيق التكنولوجيا المالية من قبل البنوك يسمح لها بتحسين أداءها ويؤدي إلى زيادة كفاءتها وفعاليتها؛
- تطبيق التكنولوجيا المالية من قبل البنوك يحقق لها مجموعة من المزايا مما يساعد على تحسينها و تطويرها ؛
- حتى تضمن البنوك التطبيق الأمثل للتكنولوجيا المالية عليها أن توفر مجموعة من المحددات الداخلية والخارجية ؛
- تعتمد جودة الخدمات المصرفية على خمسة ابعاد؛
- أن تبني جودة الخدمات المصرفية مقياس للدرجة التي يرقى اليها مستوى الخدمة لا يعني مجرد تكاليف تتحملها البنوك التجارية، بل هي إلتزام؛
- شركات تكنولوجيا المالية تهدف للبحث عن حلول إبداعية في مجالات التمويل البنكي ، لرضا العملاء وإجذب أكثر عدد ممكن منهم ؛
- تحمل البنوك لجودة الخدمات المصرفية تحقيق العديد من المزايا لها وللمجتمع, مما يؤدي الى زيادة وفاء عاملي البنك وتحسين روحهم المعنوية ؛

- تساعد التكنولوجيا المالية على ضمان إلتزام البنوك بجودة الخدمات المصرفية وضمان المحافظة على العملاء.

1-2- نتائج الدراسة الميدانية

تمثلت نتائج الدراسة الميدانية في النقاط التالية:

- تعتمد البنوك التجارية بولاية تبسة- على الجنس الذكري أكثر من النساء في ممارسة نشاطهم؛
- تعتمد البنوك التجارية بولاية تبسة- على الفئات الشابة في ممارسة نشاطهم؛
- أغلب الموظفين في البنوك التجارية لولاية تبسة- يحملون شهادات جامعية؛
- أغلبية الموظفين في البنوك التجارية لولاية تبسة- ضمن فئة وظيفة أخرى (من إداريين وأعاون الإدارة وغيرها) ؛
- أغلبية الموظفين في البنوك التجارية لولاية تبسة - كانت من ضمن فئة (من 05 إلى 10 سنوات) ؛
- لوحظ أن اتجاهات الموظفين في البنوك التجارية لولاية تبسة- نحو محور تكنولوجيا المالية كانت بدرجة مقبولة ؛
- أظهرت النتائج أن اتجاهات الموظفين في البنوك التجارية لولاية تبسة- نحو محور ابعاد جودة الخدمات المصرفية كانت بدرجة متوسطة
- هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية؛
- لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعدها الملموسية لجودة الخدمات المصرفية؛
- هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعدها الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية؛
- هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعدها الأمان لجودة الخدمات المصرفية؛
- لا توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعدها التعاطف لجودة الخدمات المصرفية؛
- هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية؛
- توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العم، المستوى التعليمي، لمركز الوظيفي، الخبرة المهنية، الشغل القانوني) في البنوك التجارية - تبسة-.

2- إختبار الفرضيات

من خلال ما سبق وبعد الاحاطة بمختلف الاطر النظرية والتطبيقية المرتبطة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية تم التوصل الى أن هناك علاقة تأثير متوسطة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية ، وهو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الاولى المتمثلة في: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية لولاية- تبسة-".

- تتمحور الفرضية الفرعية الاولى لهذه الدراسة حول: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-." من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين التكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية، وذلك من خلال حرص البنك على عدم ارتكاب أخطاء في العمليات والحسابات؛

- تتمحور الفرضية الفرعية الثانية لهذه الدراسة حول: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة -" من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه نفي صحة الفرضية لأنها لا توجد علاقة بين التكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية. وذلك من خلال نقص التسهيلات المادية التي تستخدم عند تقديم الخدمة للعملاء في البنوك محل الدراسة؛

- تتمحور الفرضية الفرعية الثالثة لهذه الدراسة حول" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-" من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ، ومنه ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين التكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية، وذلك من خلال تقديم العاملين خدمات دقيقة وسريعة؛

- تتمحور الفرضية الفرعية الرابعة لهذه الدراسة حول: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة-" من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه ثبت صحة الفرضية بوجود علاقة بين التكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية، وذلك من خلال سلوك العاملين والثقة في نفوس العملاء؛

تتمحور الفرضية الفرعية الخامسة لهذه الدراسة حول: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية - تبسة- من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة , ومنه نفي صحة الفرضية لا توجد علاقة بين التكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية، وذلك من خلال عدم وضع البنوك محل الدراسة العملاء في مقدمة اهتماماتهم؛

كما ثبت صحة الفرضية الرئيسية الثانية والمتمثلة في لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية، الشغل القانوني) في البنوك التجارية -تبسة-.

- تتمحور الفرضية الفرعية الأولى لهذه الدراسة حول: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الجنس في البنوك التجارية - تبسة- " ومنه ثبت صحة الفرضية ويفسر ذلك، ان الجنس لا يتدخل في التأثير على متغيرا الدراسة؛

- تتمحور الفرضية الفرعية الثانية لهذه الدراسة حول: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر في البنوك التجارية - تبسة-؛ ومنه ثبت صحة الفرضية ويفسر ذلك أن العمر لا يتدخل في التأثير على متغيرات الدراسة؛

- تتمحور الفرضية الفرعية الثالثة لهذه الدراسة حول: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات افراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في البنوك التجارية - تبسة-؛ ومنه ثبت صحة الفرضية ويفسر ذلك أن المستوى التعليمي لا يتدخل في التأثير على متغيرات الدراسة؛

- تتمحور الفرضية الفرعية الرابعة لهذه الدراسة حول: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المركز الوظيفي في البنوك التجارية - تبسة-، ومنه ثبت صحة الفرضية ويفسر ذلك أن المركز الوظيفي يتدخل بشكل كبير في التأثير على متغيرات الدراسة؛

- تتمحور الفرضية الفرعية الخامسة لهذه الدراسة حول: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية في البنوك التجارية - تبسة-، ومنه تم نفي الفرضية، ويفسر ذلك أن الخبرة المهنية لا تتدخل في التأثير على متغيرات الدراسة؛
- تتمحور الفرضية الفرعية السادسة لهذه الدراسة حول: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الشغل القانوني للبنك في البنوك التجارية - تبسة-، ومنه ثبت صحة الفرضية ويفسر ذلك أن الشغل القانوني يتدخل بشكل كبير في التأثير على متغيرات الدراسة.

3-الإقتراحات

- كما تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى مجموعة من الاقتراحات منها:
- الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في مجال تطبيق التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية ؛
- تقديم الدعم والحوافز والامتيازات للبنوك من أجل تشجيعها على الاستمرار في تبني التكنولوجيا المالية والابداع في نشاطاتها؛
- نشر وتوعية البنوك بمفهوم التكنولوجيا المالية ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ؛
- الإهتمام بالمواضيع التي تدرس التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية نظرا لدورها الكبير في عمليات التسيير؛
- تنويع الخدمات المصرفية التي تقوم بها البنوك ضمن اطار التكنولوجيا المالية والتي تحقق رضا العاملين ؛
- توجيه سياسات البنوك نحو المساهمة في رفاهية المجتمع وتلبية احتياجاتهم .

4-آفاق الدراسة

- بالنظر الى محددات الدراسة التي كانت دافعا للتركيز على بعض جوانب الموضوع، و في الاخير يتم اقتراح بعض المواضيع التي يمكن ان تكون محاور لبحوث مستقبلية او بداية افكار جديدة تكمل مختلف زوايا هذا البحث، يتم ذكرها في ما يلي:
- إجراء دراسات مماثلة و في مؤسسات أخرى من أجل تعزيز النتائج المتوصل إليها؛

الخاتمة

- دراسة أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية بالبنوك الخاصة؛
- إجراء المزيد من البحوث و الدراسات الميدانية للتعرف أكثر على التكنولوجيا المالية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

1- عبد الله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.

2- المجلات والملتقيات

1- بلقة بلقاسم، صلاح محمد، بخيت حسان، واقع صناعة تكنولوجيا المالية في الهند وكينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06، العدد 01، جامعة الشلف، 2021.

2- ريهام احمد ممدوح حسين، اثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 50، العدد 02، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، مصر، ديسمبر 2020.

3- لزهاري زاوي، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع و الافاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة غرداية، 2018.

4- مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية و المعرفة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة سطيف 01، 2018.

5- علاش أحمد، دور التكنولوجيا في دعم النشاط المالي و الابتكار تجربة البحرين، مجلة الابداع، المجلد 09، العدد 01، جامعة البلدية 2019، 02.

6- وهيبة عبد الرحيم، الزهراء اوقاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة و سرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 17، العدد 38، 2019، جامعة تلمسان.

7- قاسم شاوش سعيدة، تقييم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات، مجلة الابداع، المجلد 08، العدد 01، جامعة مليانة، 2018.

8- بن دنيدينة سعيد، دور الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مجلة اقتصاد المال و الأعمال، المجلد 05، العدد 01، جامعة الجلفة، 2021.

9- بغداوي جميلة، ميسومي الجيلاني، قياس اثر عمليات ادارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 03، جامعة الجلفة، 2018.

- 10- قاسمي اسيا، ادارة جودة الخدمات المصرفية وتسويقها في ظل التحولات الدولية، مجلة علمية محكمة، المجلد10، العدد18، جامعة البويرة، 2015.
- 11- لخلف فاطمة الزهراء، معين السيد امين، فعالية و كفاءة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات المصرفية، المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد13، العدد05 اكتوبر جامعة الجزائر3، 2021.
- 12- أحمد خضير أحمد الجبوري، جودة الخدمات المصرفية و دورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة، مجلة اقتصاد المال والاعمال، مجلد03، العدد01، جامعة العراق، 2019، ص:434.
- 13- مازن نعمان عبد الله، سعد سالم غانم، حاضر صباح شعير، امكانية اقامة ابعاد جودة الخدمة المصرفية، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد 04، العدد02، جامعة العراق، 2020.
- 14- عمر علي بابكر الطاهر، نزار بن عبد الله، اثر جودة الخدمات على رضا العملاء، المجلة العلمية للنشر العلمي، العدد 14، جامعة الأردن، 2019.
- 15- نصيرة زعاف، اثر التكنولوجيا المالية على تحسين و ابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة المدينة المدية، 26 سبتمبر 2019
- 16- لسعيد دية، ابراهيم قعيد، واقع تطبيق التسويق بالعلاقات في البنوك و مدى مساهمته في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد07، العدد01، جامعة الوادي، 2021.
- 17- سايجي الخامسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، المجلد 13، العدد02، جامعة ميلة، 2021.
- 18- بن فضة ويسام، بن حسان حكيم، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإدارية والمالية المجلد04، العدد03، جامعة بومرداس، 2020 .
- 19- جميلة بختي، سليمان يحيوي، دور الابداع التكنولوجي و المالي في تطوير الخدمات المصرفية دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 10، العدد 02، جامعة سيدي بلعباس، 2021.
- 20- لمياء عماني ، وفاء حمدوش ، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات تكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية و المالية، المجلد 01، العدد 01، جامعة محمد لخضر الوادي، ديسمبر 2017.

- 21- ايمان بومود ، عواطف مطرف، شافية شاوي، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 01، العدد01، جامعة عنابة، اوت 2020.
- 22- زهراء صالح حمدي ، أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الإشارة لتجارب الدولية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد12، العدد 28، كلية الحداية الجامعة،2020.
- 23- وهيبة عبد الرحيم، أمين بن سعيد، نادية عبد الرحيم، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، المجلد 04، العدد 01 جامعة تامنراست، الجزائر 2018.
- 24- ريهام احمد ممدوح حسين، اثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 50، العدد02، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، مصر، ديسمبر 2020.
- 25- بباس منيرة، فالي نبيلة الصناعة المصرفية الاسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية دراسة حالة ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية والريادة، المجلد03، العدد01، جامعة سيطف،1، 2020.
- 26- عثمان ليلي، اثر الابتكار التسويقي على تحقيق جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العاملين دراسة حالة بنك الخليج الجزائر، مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات، المجلد05، العدد01، جامعة البليدة،2016.
- 27- حدوش شروق، د شهيدي محمد، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل دراسة حالة صندوق الوطني للتوفير والاحتياط، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 3، لعدد 1، جامعة تلمسان، ، 2016.
- 28- حمزة جيلاني التومي، سارة مولاي مصطفى، الصيرفة الالكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمة المصرفية دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 7، العدد 1، جامعة المدية،2021.
- 3- المواقع الإلكترونية
- 1- فينتك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، يوليو 2019، نقلا عن الموقع الالكتروني. <http://www.kfas.org.22h>

2- Grace Iriobe, Oyinlola M. Akinyede, **The Effect of Financial Technology Services on Banks Customers Satisfaction in Nigeria 2017**, Redeemers University, in: Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=2984215>, 10/02/2022 تاريخ الإطلاع, 11.00AM.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- Emilio Abad-Segura, Mariana-Daniela González-Zamar, **Eloy López-Meneses, Esteban Vázquez-Cano, Financial Technology: Review of Trends, Approaches and Management**, Article in journal Mathematics ,VOL 1,N 8, Spain, June 2020.

2- Idah Zuhroh, **The impact of Fintech on Islamic banking and the collaboration model: a systematic review studies in Indonesia**, Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah Vol. 9 No.4, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia, 2021.

3- Kelvin Leong and Anna Sung, FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way?, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 9, No. 2, April 2018.

4- S.famiri.f faghmi, **mobile banking service quality and customer satisfaction(application of servqual model**.department of management.university of isfahan.iran faculty of administrltrative sciences economy.university of isfahan iran .

5- Shashank Bansal, **Perspective of financial technology in Achieving Financial Inclusion in Rural India**, *Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference*, Lecturer, Department of Management, Rajiv Gandhi University of Knowledge Technologies, Andhra Pradesh, *Procedia Economics and Finance 11, India*, (2014) 472 – 480, 2014

6- S.famiri.f faghmi, **Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction (Application of SERVQUAL Model**, *Jurnl Manag. Bus. Res*, vol 02, No 04 , t, University of Isfahan, Isfahan, Iran2012 ,

7- Bugul küçük cirpu.kokksal sarica, **Measurement of service quality in banking industry :a case study from turkey.istanbul universitesi isletne fakultesi dergisi** ,vol 43 ,No 02 ,Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi , İstanbul,2014.

8- Wasim I. Al-Habil, Amal A. Al Hila, Mazen M. Al Shobaki, Youssef M. Abu Amuna, Samy S. Abu Naser ,**The Impact of the Quality of Banking Services on Improving the Marketing Performance of Banks in Gaza**

Governorates from the Point of View of Their Employees ,Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS), vol 01 ,No 07 ,Al-Azhar University, Gaza, Palestin2017.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة تبسة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

استمارة مقدمة للأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبيان الخاص بمذكرة ماستر

تخصص مالية مؤسسة

تحت عنوان: أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة

الرقم	اسم الأستاذ
01	عمار زريقي
02	حنان لعروق
03	يوسف عبايدية

تحت اشراف الاستاذة:

- سارة حليمي.

من إعداد الطالبتين:

- جمانة كواشي؛

- دنيا جبالي.

السنة الجامعية:

2022-2021



الملحق رقم (02): استمارة الإمتحان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي، تبسة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم : العلوم المالية و المحاسبة

استمارة امتحان

أخي الكريم أختي الكريمة

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج ماستر على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص: مالية المؤسسة بجامعة العربي التبسي - تبسة، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى معرفة آرائكم حول موضوع.

أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة - عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة.

لذا نرجو من سيادتكم تقديم المساعدة في إتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على العبارات بوضع علامة (X) الخانة المناسبة.

كما نحيطكم علما بان إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولغاية البحث العلمي فقط .

تقبلوا منا فائق الشكر والاحترام والتقدير على تعاونكم.

إشراف الدكتورة:

سارة حليمي.

من إعداد الطالبتين:

- جمانة كواشي؛
- دنيا جبالي.

القسم الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة.

1 الجنس :

ذكر انثى

2 العمر:

أقل من 30 سنة من 30-40 سنة
 من 40-50 سنة 50 سنة فأكثر

3 المستوى العلمي:

باكالوريا ليسانس ماستر
 ماجستير دكتوراه شهادات أخرى

4 المركز الوظيفي:

مدير رئيس مصلحة وظيفة أخرى

5 الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات
 من 10 الى 15 سنة اكثر من 15 سنة

6 الشغل القانوني للبنك:

عمومي خاص مختلط

القسم الثاني: محوري الدراسة

المحور الاول: تكنولوجيا المالية

- الرجاء الإجابة على العبارات بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة

رقم العبارة	العبارات	الدرجة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم دوما في تقديم خدمات مصرفية دقيقة؛					
02	استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم نوعا ما في تقديم خدمات ذات جودة عالية؛					
03	استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في توفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة؛					
04	يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال؛					
05	سهولة استخدام العملاء للوسائل التكنولوجية؛					
06	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الالكتروني بشكل كلي؛					
07	العميل راضي بخصوص الخدمات المرتبطة بوسائل التكنولوجيا المالية؛					
08	يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع أي التجارة الإلكترونية بحيث تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان؛					
09	إن استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية؛					
10	أصبح الإقبال على الشبايك قليلا بعد اعتماد الموزع الآلي؛					
11	يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال؛					
12	تسمح خدمات البنك عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء في وقت أسرع وتكلفة أقل؛					
13	مكننت التكنولوجيا المالية من تحسين جودة الخدمات المالية					

الملاحق

					وتخصيصها ؛
					14 يحدد البنك المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية ؛
					15 الرقابة على استخدام التكنولوجيا في البنك نتيجة الوقوع في المخاطر و تحسين ادائه.

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

- الرجاء الاجابة على العبارات بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	بعد الاعتمادية					
1	يحرص البنك على عدم ارتكاب اخطاء في العمليات و الحسابات؛					
2	تقديم الخدمة في المواعيد,وفي الوقت المخصص لها؛					
3	ايجاد حلول للمشاكل التي تواجه العملاء؛					
	بعد الملموسية					
1	البنك لديه كافة التسهيلات المادية التي تستخدم عند تقديم الخدمة (مقاعد للعملاء، جودة التأثيث، موقف السيارات.)؛					
2	البنك يتوفر لديه أحدث المعدات (الصراف الآلي، الحاسب الآلي)؛					
3	يوفر البنك المواد المرتبطة بالخدمة كالتحفيزات و الإعلانات الجذابة؛					
	بعد الاستجابة					
1	يقوم العاملین بتقديم خدمات دقيقة و سريعة ؛					
2	مساعدة العملاء و سرعة الرد على طلبياتهم و استفساراتهم؛					
3	العاملين بالبنك يمكنهم تحديد الوقت الذي يستغرقه					

الملاحق

					أداء خدمة معينة بكل دقة مثل: خدمة الحصول على قرض؛	
					بعد الأمان	
					سلوك العاملين والثقة في نفوس العملاء؛	1
					شعور عملاء البنك بالأمان في معاملتهم مع البنك؛	2
					تدريب ومعرفة العاملين باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع العملاء؛	3
					بعد التعاطف	
					يضع البنك مصلحة عملائه في مقدمة اهتمامه؛	1
					ملائمة ساعات عمل البنك لجميع فئات العملاء؛	2
					اهتمام ادارة البنك بالعملاء اهتماما شخصيا.	3

الملحق رقم (03): نتائج spss

البيانات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	51	60.7	60.7	60.7
Valide انثى	33	39.3	39.3	100.0
Total	84	100.0	100.0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة أقل من 30	15	17.9	17.9	17.9
سنة 40 إلى 30 من	43	51.2	51.2	69.0
Valide سنة 50 إلى 40 من	18	21.4	21.4	90.5
سنة فأكثر 50	8	9.5	9.5	100.0
Total	84	100.0	100.0	

التعليمي_المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بكالوريا	12	14.3	14.3	14.3
ليسانس	28	33.3	33.3	47.6
ماستر	30	35.7	35.7	83.3
Valide ماجستير	3	3.6	3.6	86.9
دكتوراه	1	1.2	1.2	88.1
شهادات أخرى	10	11.9	11.9	100.0
Total	84	100.0	100.0	

الوظيفي_المركز

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مدير	4	4.8	4.8	4.8
رئيس مصلحة	28	33.3	33.3	38.1
Valide وظيفة أخرى	52	61.9	61.9	100.0
Total	84	100.0	100.0	

المهنية_الخبرة

الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات أقل من 5	19	22.6	22.6	22.6
سنوات 10 إلى 5	27	32.1	32.1	54.8
Valide سنوات 15 إلى 5	17	20.2	20.2	75.0
سنة 15 أكثر من	21	25.0	25.0	100.0
Total	84	100.0	100.0	

للبنك القانوني الشغل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عمومي	74	88.1	88.1	88.1
Valide خاص	5	6.0	6.0	94.0
مختلط	5	6.0	6.0	100.0
Total	84	100.0	100.0	

معامل ألفا كرونباخ الاجمالي

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	83	98.8
Observations Exclus ^a	1	1.2
Total	84	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.868	30

معامل الفا كرونباخ لإجمالي المحور الأول: التكنولوجيا المالية

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	83	98.8
	Exclus ^a	1	1.2
	Total	84	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.912	15

معامل الفا كرونباخ المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	84	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	84	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.940	15

معامل الفا كرونباخ المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية (بعد الاعتمادية)

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	84	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	84	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.879	3

الملاحق

معامل الفا كرونباخ المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية (بعد الملموسة)

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	84	100.0
Observations Exclues ^a	0	.0
Total	84	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.887	3

معامل الفا كرونباخ المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية (بعد الاستجابة)

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	84	100.0
Observations Exclues ^a	0	.0
Total	84	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.830	3

معامل الفا كرونباخ المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية (بعد الأمان)

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	84	100.0
Observations Exclues ^a	0	.0
Total	84	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.883	3

الملاحق

معامل الفا كرونباخ المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية (بعد التعاطف)

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	84	100.0
Observations Exclus ^a	0	.0
Total	84	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.891	3

المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاستبيان

المحور الأول: التكنولوجيا المالية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم دوماً في تقديم خدمات مصرفية دقيقة؛	84	3.93	1.333
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم نوعاً ما في تقديم خدمات ذات جودة عالية؛	84	3.98	1.119
في استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم توفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة؛	84	4.13	1.027
يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال؛	84	3.45	1.265
سهولة استخدام العملاء للوسائل التكنولوجية؛	84	3.24	1.178
يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي؛	84	2.80	1.240
العميل راضي بخصوص الخدمات المرتبطة بوسائل التكنولوجيا المالية؛	84	3.23	1.079
يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع أي التجارة الإلكترونية بحيث تسمح للعميل بالتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان؛	84	3.70	1.062
إن استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية؛	84	3.61	1.120

الملاحق

أصبح الإقبال على الشبائيك قليلا بعد اعتماد الموزع الآلي؛	84	2.85	1.167
يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال؛	84	3.50	1.114
تسمح خدمات البنك عبر الهاتف المحمول من تلبية حاجات العملاء في وقت أسرع وتكلفة أقل؛	84	3.52	1.207
مكنت التكنولوجيا المالية من تحسين جودة الخدمات المالية وتخصيصها ؛	84	3.57	1.195
يحدد البنك المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية ؛	84	3.39	1.098
الرقابة على استخدام التكنولوجيا في البنك نتيجة الوقوع في المخاطر و تحسين ادائه.	83	3.40	1.297
N valide (listwise)	83		

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المحور الثاني جودة الخدمة المصرفية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يحرص البنك على عدم ارتكاب اخطاء في العمليات و الحسابات؛	84	3.75	1.221
وفي الوقت ،تقديم الخدمة في المواعيد المخصص لها؛	84	3.85	1.081
ايجاد حلول للمشاكل التي تواجه العملاء؛	84	3.69	1.108
البنك لديه كافة التسهيلات المادية التي مقاعد)تستخدم عند تقديم الخدمة للعملاء، جودة التأثيث، موقف (،السيارات	84	3.30	1.297
البنك يتوفر لديه أحدث المعدات (الصراف الآلي، الحاسب الآلي)	84	3.51	1.266
يوفر البنك المواد المرتبطة بالخدمة كالتحفيزات و الإعلانات الجذابة؛	84	3.42	1.164
يقوم العاملین بتقديم خدمات دقيقة و سريعة ؛	84	3.73	.974
مساعدة العملاء و سرعة الرد على طلبياتهم و استفساراتهم؛	84	3.50	1.177
العاملين بالبنك يمكنهم تحديد الوقت الذي يستغرقه اداء خدمة معينة بكل دقة خدمة الحصول على قرض؛ممثل	84	3.51	1.125
سلوك العاملین والثقة في نفوس العملاء؛	84	3.45	1.176

الملاحق

شعور عملاء البنك بالامان في معاملتهم مع البنك؛	84	3.58	1.143
تدريب ومعرفة العاملين باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع العملاء؛	84	3.54	1.166
يضع البنك مصلحة عملائه في مقدمة اهتمامه؛	84	3.52	1.177
ملائمة ساعات عمل البنك لجميع فئات العملاء؛	84	3.54	1.166
اهتمام ادارة البنك بالعملاء اهتماما شخصيا	84	3.35	1.177
N valide (listwise)	84		

المتوسطات الحسابية لأبعاد المحور التابع
البعد الأول : الاعتمادية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يحرص البنك على عدم ارتكاب اخطاء في العمليات و الحسابات؛	84	3.75	1.221
وفي الوقت ،تقديم الخدمة في المواعيد المخصص لها؛	84	3.85	1.081
ايجاد حلول للمشاكل التي تواجه العملاء؛	84	3.69	1.108
N valide (listwise)	84		

البعد الأول : الملموسية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
البنك لديه كافة التسهيلات المادية التي مقاعد)تستخدم عند تقديم الخدمة للعملاء، جودة التأثيث، موقف (،السيارات	84	3.30	1.297
البنك يتوفر لديه أحدث المعدات (الصراف الآلي، الحاسب الآلي)	84	3.51	1.266
يوفر البنك المواد المرتبطة بالخدمة كالتحفيزات و الإعلانات الجذابة؛	84	3.42	1.164
N valide (listwise)	84		

الملاحق

البعد الثالث: الاستجابة

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يقوم العاملون بتقديم خدمات دقيقة و سريعة؛	84	3.73	.974
مساعدة العملاء و سرعة الرد على طلبياتهم و استفساراتهم؛	84	3.50	1.177
العاملين بالبنك يمكنهم تحديد الوقت الذي يستغرقه اداء خدمة معينة بكل دقة خدمة الحصول على قرض؛ مثل	84	3.51	1.125
N valide (listwise)	84		

البعد الرابع: بعد الأمان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
سلوك العاملين والثقة في نفوس العملاء؛	84	3.45	1.176
شعور عملاء البنك بالأمان في معاملتهم مع البنك؛	84	3.58	1.143
تدريب ومعرفة العاملين باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع العملاء؛	84	3.54	1.166
N valide (listwise)	84		

البعد الخامس: بعد التعاطف

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يضع البنك مصلحة عملائه في مقدمة اهتمامه؛	84	3.52	1.177
ملائمة ساعات عمل البنك لجميع فئات العملاء؛	84	3.54	1.166
اهتمام ادارة البنك بالعملاء اهتماما شخصيا	84	3.35	1.177
N valide (listwise)	84		

اجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاسييان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الإجمالي	84	3.5173	.53024
N valide (listwise)	84		

إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور والأبعاد

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
المالية_التكنولوجيا	84	3.4861	.78032
المصرفية_الخدمات_جودة	84	3.5484	.85803
الاعتمادية_بعد	84	3.7619	1.02129
الملموسية_بعد	84	3.4087	1.12338
الاستجابة_بعد	84	3.5794	.94581
الأمان_بعد	84	3.5238	1.04553
التعاطف_بعد	84	3.4683	1.06310
N valide (listwise)	84		

اختبار معامل الارتباط للفترة T و T+1
الفترة T

Corrélations

	الإجمالي	الخدمات_جودة المصرفية
الإجمالي	Corrélation de Pearson	.819**
	Sig. (bilatérale)	.004
	N	10
المصرفية_الخدمات_جودة	Corrélation de Pearson	.819**
	Sig. (bilatérale)	.004
	N	10

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الفترة T+1

Corrélations

	الإجمالي	الخدمات_جودة المصرفية
الإجمالي	Corrélation de Pearson	.688**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	84
المصرفية_الخدمات_جودة	Corrélation de Pearson	.688**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	84

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

اختبار التوزيع الطبيعي

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		الإجمالي	المالية_التكنولوجيا	_الخدمات_جودة المصرفية
N		84	84	84
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	4.1300	4.0900	4.1700
	Ecart-type	.49852	.61891	.47584
Différences les plus extrêmes	Absolue	.245	.171	.175
	Positive	.179	.155	.094
	Négative	-.245-	-.171-	-.175-
Z de Kolmogorov-Smirnov		.906	1.096	.763
Signification asymptotique (bilatérale)		.384	.181	.606

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

نتائج اختبار الفرضيات

- الفرضية الرئيسية

Variables introduites/suppriméesa

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المالية_التكنولوجيا ^b	.	Entrée

Variable dépendante : جودة_الخدمات_المصرفية

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.471 ^a	.221	.197	.39257	.221	9.101	1	32	.005

a. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	1.403	1	1.403	9.101	.005 ^b
1	Résidu	V x4.931	32	.154		
	Total	6.334	33			

a. Variable dépendante جودة_الخدمات_المصرفية

b. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا المالية

الملاحق

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.303	.632	3.643	.001
	التكنولوجيا المالية	.434	.144	.471	.005

a. Variable dépendante : المصرفية_الخدمات_جودة

الفرضية الفرعية الأولى

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	المالية_التكنولوجيا ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الاعتمادية_بعد

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.575 ^a	.331	.310	.36392	.331	15.826	1	32	.000

a. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	2.096	1	2.096	15.826	.000 ^b
	Résidu	4.238	32	.132		
	Total	6.334	33			

a. Variable dépendante : الاعتمادية_بعد

b. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		

الملاحق

1	(Constante)	1.893	.583		3.247	.003
	المالية_التكنولوجيا	.518	.130	.575	3.978	.000

a. Variable dépendante : الاعتمادية_بعد

الفرضية الفرعية الثانية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	المالية_التكنولوجيا ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الملموسية_بعد

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.003 ^a	.000	-.012-	1.13020	.000	.001	1	82	.975

a. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.001	1	.001	.975 ^b
	Résidu	104.743	82	1.277	
	Total	104.745	83		

a. Variable dépendante : الملموسية_بعد

b. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3.391	.568	5.973	.000
	المالية_التكنولوجيا	.005	.159	.003	.975

a. Variable dépendante : الملموسية_بعد

الفرضية الفرعية الثالثة

Variables introduites/supprimées^a

الملاحق

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المالية_التكنولوجيا ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الاستجابة_بعد

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.217 ^a	.047	.035	.92890	.047	4.051	1	82	.047

a. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3.495	1	3.495	4.051	.047 ^b
1 Résidu	70.753	82	.863		
Total	74.249	83			

a. Variable dépendante : الاستجابة_بعد

b. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	4.496	.467		9.635	.000
1 المالية_التكنولوجيا	-.263-	.131	-.217-	-2.013-	.047

a. Variable dépendante : الاستجابة_بعد

الفرضية الفرعية الرابعة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	المالية_التكنولوجيا ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الأمان_بعد

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.472 ^a	.223	.199	.39222	.223	9.175	1	32	.005

a. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1.411	1	1.411	9.175	.005 ^b
1 Résidu	4.923	32	.154		
Total	6.334	33			

a. Variable dépendante : الأمان_بعد

b. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2.136	.684		3.122	.004
1 المالية_التكنولوجيا	.453	.150	.472	3.029	.005

a. Variable dépendante : الأمان_بعد

الفرضية الفرعية الخامسة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	المالية_التكنولوجيا ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : التعاطف_بعد

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.100 ^a	.010	-.002-	1.06418	.010	.831	1	82	.365

a. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.942	1	.942	.831	.365 ^b
1 Résidu	92.863	82	1.132		
Total	93.804	83			

a. Variable dépendante : التعاطف_بعد

b. Valeurs prédites : (constantes), المالية_التكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3.944	.535		7.377	.000
1 المالية_التكنولوجيا	-.136-	.150	-.100-	-.912-	.365



a. Variable dépendante : التعاطف_بعد

الملاحق

معامل anova

ANOVA à 1 facteur						
		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الجنس	Inter-groupes	8.399	34	.247	1.040	.443
	Intra-groupes	11.637	49	.237		
	Total	20.036	83			
العمر	Inter-groupes	26.899	34	.791	1.147	.326
	Intra-groupes	33.803	49	.690		
	Total	60.702	84			
التعليمي_المستوى	Inter-groupes	67.125	34	1.974	.944	.564
	Intra-groupes	102.434	49	2.090		
	Total	169.560	84			
الوظيفي_المركز	Inter-groupes	20.190	34	.594	3.472	.000
	Intra-groupes	8.381	49	.171		
	Total	28.571	84			
المهنية_الخبرة	Inter-groupes	46.113	34	1.356	1.212	.265
	Intra-groupes	54.839	49	1.119		
	Total	100.952	84			
للبنك_القانوني_الشغل	Inter-groupes	12.066	34	.355	1.696	.045
	Intra-groupes	10.256	49	.209		
	Total	22.321	84			

الملحق رقم (04): إتفاقية التبرص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
 قسم علوم المالية والمحاسبة

الرقم : ق.ع.م.ك.ع.ا.ع.ت.غ.ت/ج.ت/2021

اتفاقية التبرص

المادة الاولى :

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي - تبسة ممثلة من طرف رئيس قسم علوم المالية والمحاسبة :
 مع مؤسسة : التبليد الجزائري الخارجي (1.84.8)
 مقرها في : طريقه منظم تبسة
 ممثلة من طرف : مستشار سابق
 لترتبة : فادى مدير الوكالة
 هذه الاتفاقية الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الآتية اسماؤهم :

- 1- صالح دينا
- 2- كي ابي جمانة
- 3-
- 4-

و ذلك طبقا للمرسوم رقم : 90-88 المؤرخ في 03 ماي 1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1980

المادة الثانية :

يهدف هذا التبرص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم و المطابقة للبرامج و المخططات التعليمية في
 تخصص الطلبة المعنيين : مستشار ما ليج ابي تبسة

المادة الثالثة :

التبرص التطبيقي يجري في مصلحة : الكلية جامعة تبسة
 الفترة من : 2022/02/01 الى : 2022/02/28

المادة الرابعة :

برنامج التبرص المعد من طرف القسم مراقب عند تنفيذ من طرف جامعة تبسة و المؤسسة المعنية .

المادة الخامسة :

و على غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو اكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبرص التطبيقي هؤلاء الأشخاص
 مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للبرنامج و كل غياب للمتبرص ينبغي ان يكون على
 استمارة السرة الذاتية من طرف الكلية .

المادة السادسة:

خلال التبرص التطبيقي و المحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي و عليه يحسب على المؤسسة ان توضح للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن و النظافة و تبين لم الخطاء الممكنة .

المادة السابعة :

في حالة الاخلاء بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلان القسم رسالة مسجلة و مؤمنة الوصول.

المادة الثامنة :

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مخاطر حوادث العمل و تسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة و الامن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التبرص.

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتربصين يمكن التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة على القسم.

المادة العاشرة :

تحمل المؤسسة التكاليف بالطنية في حدود إمكانية و حسي مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب و إلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

حرر بتبسة: 2021/12/12

رئيس القسم

ميسر قسم العلوم
المالية والمحاسبة
رحال مراد

ممثل المؤسسة

BANQUE EXTERIEURE
D'ALGERIE
AGENCE DE TEBESSA

Mr. AFI Hichem
Directeur Adjoint
B E A Tebessa 046



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة

الرقم : ق.ع.م.ك.ع.ا.ع.ت.ع.ت.ج.ت/2021

اتفاقية التبرص

المادة الاولى :

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي - تبسة ممثلة من طرف رئيس قسم علوم المالية والمحاسبة :
مع مؤسسة : بنك الفلاحة والريعية الريعية (B.A.B.R.R)
مقرها في : تبسة
مسئلة من طرف : الاممير بعطويرة عبد السكابر
الرتبة : مدير
هذه الاتفاقية الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الاتية اسماؤهم :

- 1- جباري دينا
- 2- لو انسي جيانة
- 3-
- 4-

و ذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03 ماي 1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1980

المادة الثانية :

يهدف هذا التبرص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم و المطابقة للبرامج و المخططات التعليمية في
تخصص الطلبة المعنيين : ماجستير بالبحوث المحوسبة

المادة الثالثة :

التبرص التطبيقي يجرى في مصلحة :

الفترة من : 1/02/2021 الى : 31/01/2022

المادة الرابعة :

برنامج التبرص المعد من طرف القسم مراقب عند تنفيذ من طرف جامعة تبسة و المؤسسة المعنية .

المادة الخامسة :

و على غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبرص التطبيقي هؤلاء الاشخاص
مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للبرنامج و كل غياب للمتبرص ينبغي ان يكون على
استمارة السيرة الذاتية من طرف الكلية .

المادة السادسة:

خلال التريـبص التطبيقي و المحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي و غلية يحسب على المؤسسة ان توضح للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن و النظافة و تبين لم الخطاء الممكنة .

المادة السابعة:

في حالة الاخلاء بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلان القسم رسالة مسجلة و مؤمنة الوصول.

المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مخاطر حوادث العمل و تسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة و الامن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص.

المادة التاسعة:

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة على القسم.

المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود إمكانية و حسي مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود و إلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

حرر بتاريخ: 2017/12/26

رئيس القسم





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة

الرقم : ق.ع.م.ك.ع.ا.ع.ت.ع.ت.ج.ت/2021

اتفاقية التبرص

المادة الاولى :

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي - تبسة ممثلة من طرف رئيس قسم علوم المالية والمحاسبة :
مع مؤسسة : بنك العربي الجزائري (CPA)
مقرها في : تبسة
ممثلة من طرف :
الرتبة :
هذه الاتفاقية الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم :

- 1- هايلي رينا
- 2- كعباسي جمانة
- 3-
- 4-

و ذلك طبقا للمرسوم رقم : 90-88 المؤرخ في 03 ماي 1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1980

المادة الثانية :

يهدف هذا التبرص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم و المطابقة للبرامج و المخططات التعليمية في
نخصص الطلبة المعنيين : ماستر هالة الموريسيم

المادة الثالثة :

التبرص التطبيقي يجرى في مصلحة :
الفترة من : الى :

المادة الرابعة :

برنامج التبرص المعد من طرف القسم مراقب عند تنفيذ من طرف جامعة تبسة و المؤسسة المعنية .

المادة الخامسة :

و على غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبرص التطبيقي هؤلاء الاشخاص
مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الاسل للبرنامج و كل غياب للمتبرص ينبغي ان يكون على
استمارة السيرة الذاتية من طرف الكلية .

المادة السادسة:

خلال التربص التطبقي و المحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي و عليه بحسب على المؤسسة ان توضح للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن و النظافة و تبين لم الخطاء الممكنة .

المادة السابعة :

في حالة الاخلاء بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلان القسم رسالة مسجلة و مؤمنة الوصول.

المادة الثامنة :

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مخاطر حوادث العمل و تسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة و الأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص.

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة على القسم.

المادة العاشرة :

تتحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود إمكانية و حسي مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود و إلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، السكن ، المطعم.

حرر بنقطة : 17/12/2017



رئيس القسم

رئيس قسم الاعمال
المالية والمحاسبة
د رحال



ممثل المؤسسة

MOUMENE Faycal
Directeur d'Agence



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة

الرقم : ق.ع.م.ك.ع.ا.ع.ت.ع.ت.ج.ت/2021

اتفاقية التبرص

المادة الاولى:

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي - تبسة ممثلة من طرف رئيس قسم علوم المالية والمحاسبة مع مؤسسة النكاح الوطني الجزائري (B.N.A) مقرها في تبسة ممثلة من طرف الرتبة هذه الاتفاقية الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم:

- 1- جبال دينا
- 2- كوانش جمانة
- 3-
- 4-

و ذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03 ماي 1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1980

المادة الثانية:

يهدف هذا التبرص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم و المطابقة للبرامج و المخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين: بالمستوى الثالث

المادة الثالثة:

التبرص التطبيقي يجري في مصلحة: الكلية بالزبائن الفترة من: 1/01/2022 الى: 28/05/2022

المادة الرابعة:

برنامج التبرص المعد من طرف القسم مراقب عند تنفيذ من طرف جامعة تبسة و المؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

و على عرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبرص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكافون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للبرنامج و كل غياب للمتبرص ينبغي ان يكون على استمارة السيرة الذاتية من طرف الكلية.

المادة السادسة:

خلال التربص التطبيقي و المحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي و عليه بحسب على المؤسسة ان توضح للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن و النظافة و تبين لم الخطاء الممكنة .

المادة السابعة :

في حالة الاخلاء بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في انتهاء تربص الطالب بعد إعلان القسم رسالة مسجلة و مؤمنة الوصول .

المادة الثامنة :

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مخاطر حوادث العمل و تسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة و الامن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص .

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة على القسم .

المادة العاشرة :

تحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود إمكانية و حسي مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب و إلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم .

حرر بنيسة 2021 / 11 / 12

رئيس القسم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة

الرقم : ق.ع.م.م/ك.ع.ا.ع.ت.ع.ت.ج.ت/2021

اتفاقية التبرص

المادة الاولى :

هذه الاتفاقية تصبغ علاقات جامعة العربي التبسي - تبسة ممثلة من طرف رئيس قسم علوم المالية والمحاسبة :
مع مؤسسة : مؤسسة تبسة للمحاسبة BDL
مقرها في : تبسة
مسئلة من طرف :
لرنية :
هذه الاتفاقية الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم :

- 1- جمال بنينا
- 2- كياسي جنانة
- 3- س
- 4- س

و ذلك طبقا للمرسوم رقم : 90-88 المؤرخ في 03 ماي 1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1980

المادة الثانية :

يهدف هذا التبرص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم و المطابقة للبرامج و المخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين : ماجستير ما ليغز الما

المادة الثالثة :

التبرص التطبيقي يجرى في مصلحة :
الفترة من :
الى :

المادة الرابعة :

برنامج التبرص المعد من طرف القسم مراقب عند تنفيذ من طرف جامعة تبسة و المؤسسة المعنية .

المادة الخامسة :

و على غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبرص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للبرنامج و كل غياب للمتبرص ينبغي ان يكون على استمارة السيرة الذاتية من طرف الكلية .

المادة السادسة:

خلال التربص التطبيقي و المحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي و عليه يحسب على المؤسسة ان توضح للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن و النظافة و تبين لم الخطاء الممكنة .

المادة السابعة :

في حالة الاخلاء بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلان القسم رسالة مسجلة و مؤمنة الوضوء.

المادة الثامنة :

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مخاطر حوادث العمل و تسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة و الامن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص.

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة ان تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب ان ترسل تقريرا مفصلا مباشرة على القسم.

المادة العاشرة :

تتحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود إمكانيات و حسي مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب و إلا فان الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

حرر بنينة : 2021 / 12 / 12

ممثل المؤسسة



علوي فيصل
مدب الوكالة

رئيس القسم



عيسى قاسم العلوي
جمال والمجاهد
رحمال صراة

المخلص

تتناول هذه الدراسة أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية -تبسة- ، وقد قسم البحث إلى الدراسة النظرية و الدراسة الميدانية، و تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي و أسلوب الاستبيان لجمع البيانات وتحليل النتائج

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية لولاية -تبسة-، ومن جهة ثانية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على أبعاد الجودة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان بالبنوك التجارية ولاية -تبسة-، وبناءا على نتائج البحث تم تقديم بعض التوصيات لمسؤولي البنوك التجارية لإدراك أهمية أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية ، جودة الخدمات المصرفية ، البنوك التجارية.

Abstract

This study examines the impact of the application of financial technology on the quality of banking services in Tebessa commercial banks, research has divided the theoretical study and field study, and the use of descriptive analytical method and the method of the questionnaire to collect data and analyze the results The study concluded with a set of results the most important: there is a positive significant effect relationship statistical technology and financial quality banking services to banks commercial for the state of Tebessa, on the other hand there are significant relationship with statistical technology and financial on the dimensions of quality, reliability, responsiveness, security banks, commercial Tebessa province, and based on the search results were presented some of the recommendations to commercial banks responsible attitude to recognize the importance of the impact of the application of financial technology on the quality of banking services key words: financial technology, the quality of banking services, commercial

The key words: financial technology, quality of banking services, commercial banks.