

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي: / 2023

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

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: تصاد نقدي وبنكي

المذكرة موسومة بـ :

دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية في البنوك التجارية

دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA بئر العاتر

إشراف الأستاذ (ة):

د.مراد رحال

من إعداد:

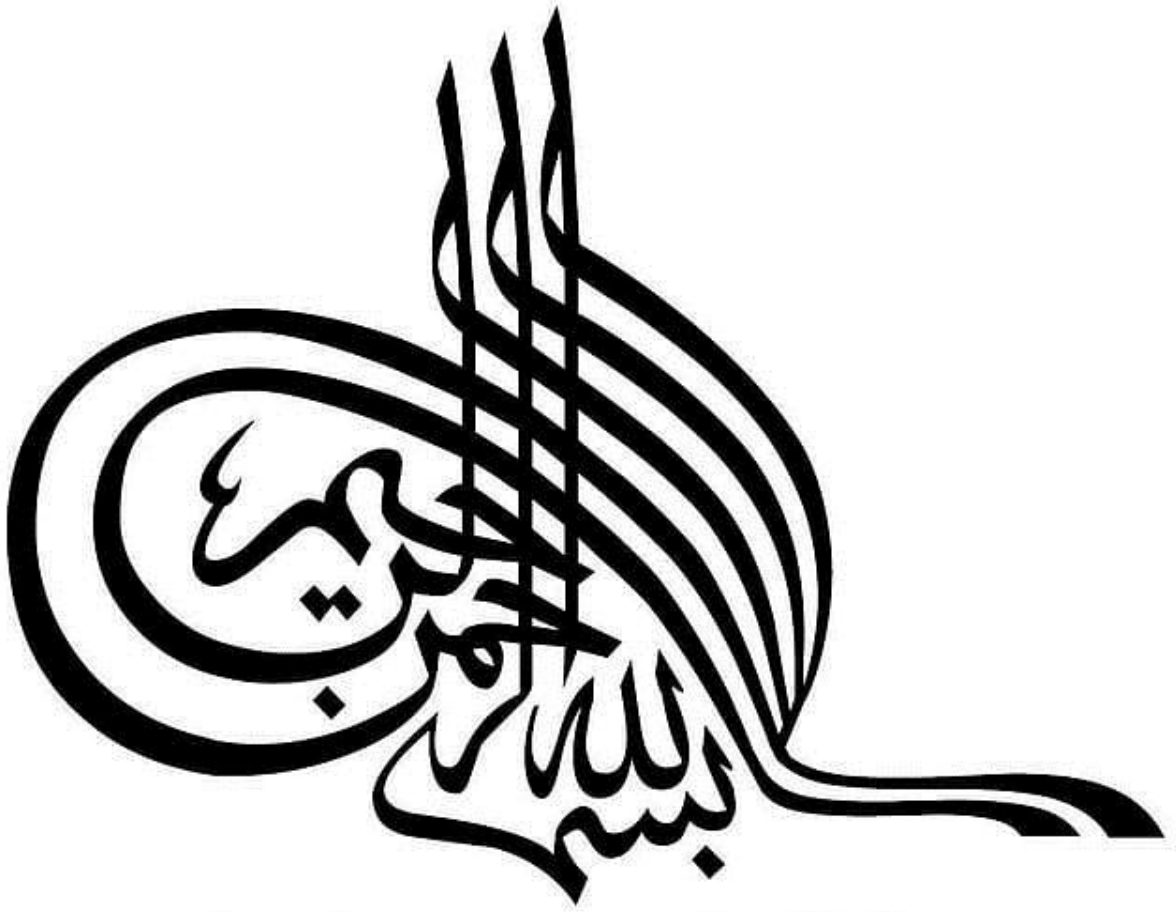
-محمد الجمعي رزايقية

عبد العزيز عبيدات

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
ريم عمري	أستاذ محاضر	رئيسة
مراد رحال	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
ملكية أحميدة	أستاذ محاضر	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2022 - 2023



شكر و عرفان

قال رسول الله " صل الله عليه و سلم": " من صنع إليكم معروفًا فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه"... رواه أبو داوود.

وفاء و تقديرًا و اعترافًا منا بالجميل، نتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يبخلوا جهدًا في مساعدتنا في مجال بحثنا العلمي، و نخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور رحال مراد صاحب الفضل في توجيهنا و مساعدتنا في تجميع المادة البحثية، وكذا أعضاء لجنة المناقشة، ولا ننسى كما نخص بالذكر أساتذتنا الكرام الذين أشرفوا على تعليمنا دفعة و الأساتذة القائمين على إدارة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، و علوم التسيير، فجزاهم الله عنا خير الجزاء. هم كانوا عونًا لنا، و نحن لا يسعنا إلا أن نكون شاكرين لهم..

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعرهان

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة: أ - د

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية 2

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية وتطورها 3

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية 3

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية 3

ثانياً: أهمية التكنولوجيا المالية 4

ثالثاً: خصائص التكنولوجيا المالية 5

الفرع الثاني: نشأة التكنولوجيا المالية 6

أولاً: المرحلة الأولى (1886-1967) 6

ثانياً: المرحلة الثانية (1967-2008) 6

ثالثاً: المرحلة الثالثة (من سنة 2008 إلى يومنا هذا) 7

المطلب الثاني: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية 7

الفرع الأول: خدمات التكنولوجيا المالية 7

أولاً: خدمات الدفع 7

ثانياً: الخدمات البنكية الموجهة للأفراد: 8

ثالثاً: الاستثمار والتمويل: 8

رابعاً: خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات : 8

الفرع الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية 9

المطلب الثالث: المعوقات والصعوبات التي تواجه التكنولوجيا المالية 9

المبحث الثاني: ماهية الخدمات البنكية 11

المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية ونشأتها 12

فهرس المحتويات

12.....	الفرع الأول: مفهوم الخدمات البنكية
13.....	الفرع الثاني: نشأة الخدمات البنكية
14.....	المطلب الثاني: خصائص ومميزات الخدمات البنكية
14.....	الفرع الأول: خصائص الخدمات البنكية
16.....	الفرع الثاني: مميزات الخدمات البنكية
17.....	المطلب الثالث: تصنيفات وأنواع الخدمات البنكية
19.....	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمشابهة
20.....	المطلب الأول: الدراسات الجزائرية
23.....	المطلب الثاني: الدراسات العربية
25.....	المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

30.....	المبحث الأول: تقديم عام للوكالة البنكية للبنك الوطني الجزائري BNA بئر العاتر
30.....	المطلب الأول: نشأة وكالة بئر العاتر -486-
31.....	المطلب الثاني: وظائف وأهداف وكالة بئر العاتر -486-
31.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة
42.....	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية
43.....	المطلب الأول: المنهج المتبع وأداة جمع البيانات
43.....	أولاً: المنهج المتبع
43.....	ثانياً: تحديد المجتمع والعينة المختارة
44.....	ثالثاً: أداة الحصول على البيانات
44.....	المطلب الثاني: إجراءات إعداد أداة الدراسة
44.....	أولاً: إعداد الاستبيان
45.....	ثانياً: تطبيق أداة الدراسة
46.....	ثالثاً: قياس صدق وثبات الاستبيان
47.....	المطلب الثالث: المؤشرات الإحصائية المستخدمة
49.....	المبحث الثالث: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات
50.....	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص البيانات الشخصية لعينة الدراسة
55.....	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الاستبيان
55.....	أولاً: تحليل إستجابات أفراد العينة نحو التكنولوجيا المالية

فهرس المحتويات

59.....	ثانيا: تحليل إستجابات أفراد العينة نحو محور دعم الخدمات البنكية
63.....	المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة
68.....	خلاصة
70.....	خاتمة:
73.....	قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
47	الجدول رقم (01): معطيات توزيع واسترجاع الإستبيان
49	الجدول رقم (02): طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي
50	الجدول رقم (03): معامل الارتباط بيرسون
50	الجدول رقم (04): معامل الثبات ألفا كرونباخ
54	الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس
55	الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر
56	الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي
57	الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المنصب الوظيفي
58	الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية
59	الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإتجاه ونتيجة القبول لمحور التكنولوجيا المالية
64	الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإتجاه ونتيجة القبول لمحور دعم الخدمات البنكية
68	الجدول رقم (12): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
36	الشكل رقم (01): يوضح الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة -بئر العاتر- 486
54	الشكل رقم (02): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس
55	الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر
56	الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي
57	الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المنصب الوظيفي
58	الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

مقدمة

مقدمة:

تعتبر الخدمات البنكية جزءًا أساسيًا من الحياة اليومية للأفراد والشركات على حد سواء. فمن خلال تلك الخدمات يتم إدارة أموال الناس والشركات وتحويلها وتخزينها وتشغيلها بشكل آمن وفعال.

وتتطور الخدمات البنكية باستمرار مع تقدم التكنولوجيا، حيث توفر العديد من البنوك الخدمات البنكية عبر الإنترنت والتطبيقات المحمولة، مما يجعل الحصول على الخدمات البنكية أسهل وأسرع وأكثر ملاءمة للعملاء.

حيث تشهد صناعة الخدمات المالية تغيرات هائلة في السنوات الأخيرة، حيث تتزايد الاعتماد على التكنولوجيا والابتكار في تقديم الخدمات المالية. ويعد قطاع التكنولوجيا المالية أحد القطاعات الحيوية التي تتلقى دعماً كبيراً من قبل صناع القرار في شتى أنحاء العالم. ويتزايد الإقبال على هذا القطاع، وذلك لأنه يعتبر من أسرع القطاعات الناشئة في العالم، وله القدرة على تغيير صناعة الخدمات المالية بشكل جذري.

ومع التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ظهرت ما يعرف بـ"التكنولوجيا المالية" التي باتت تمثل مجالاً حيويًا ومثيرًا للاهتمام حيث توفر حلولاً مالية جديدة ومبتكرة للعملاء وتغير طريقة العمل في صناعة الخدمات البنكية.

فأصبحت التكنولوجيا المالية بفضل مميزات تقدم العديد من الخدمات وتعتمد على جملة من التقنيات الحديثة وهذا بغية مواجهة التحديات التي يفرضها قطاع الخدمات والمساهمة في تنوع النشاط الاقتصادي والمساعدة على تقديم خدمات بنكية ترتقي إلى مستوى تطلعات العملاء

ومع تزايد الطلب على الخدمات المالية التكنولوجية، بات الإقبال على هاته التكنولوجيا أمراً ضرورياً لتطوير القطاع البنكي وتشجيع الشركات الناشئة في هذا المجال، من خلال إنشاء بيئة تنظيمية ملائمة وتوفير الدعم والتمويل اللازمين، لتحقيق النمو والازدهار في هذا القطاع الحيوي. ويتمثل دور البحث الحالي في دراسة أهمية التكنولوجيا المالية في صناعة الخدمات المالية ودورها في تحقيق النمو الاقتصادي.

وبالتالي جاءت هاته الدراسة لتسلط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات البنكية (دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA (وكالة بئر العاتر) أولاً- طرح الإشكالية:

من خلال ما سبق فإن الإشكالية تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي:
ما هو دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية في البنوك التجارية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

وتتفرع هذه الإشكالية بدورها إلى عدة أسئلة فرعية:

- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للدفع الإلكتروني في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الرقمية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين عبر الأنترنت في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإجتماعي في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر؟

ثانيا- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

وتفرعت إلى ما يلي:

- "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للدفع الإلكتروني في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".
- "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الرقمية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".
- "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين عبر الأنترنت في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

- "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإجتماعي في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

ثالثا- أسباب الدراسة:

يمكن تقسيم أسباب اختيار موضوع الدراسة إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية يمكن أن نجملها فيما يلي:

- الرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع وكذا لعلاقته الوثيقة بالتخصص الجامعي؛
- توسيع المعارف والمكاسب السابقة في هذا الموضوع؛
- تجدد الموضوع وارتباطه بالتكنولوجيا المالية التي تتعلق بكل ما هو حديث متجدد
- تزايد الاهتمام بهذا الموضوع خاصة
- إضافة إلى محاولة فتح المجال أمام الباحثين المهتمين بهذا الموضوع مستقبلا، وكذلك إثراء المكتبة الجامعية.

رابعا- أهداف الدراسة:

نحاول من خلال دراستنا الوصول إلى الأهداف التالية:

- تحديد الاطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والخدمات البنكية
- ربط العلاقة بين أبعاد التكنولوجيا المالية وتحسين الخدمات البنكية بالمؤسسة محل الدراسة

- تقديم نتائج ميدانية تعتمد لاحقا كمرجع لباحثين في ذات المجال

خامسا- أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الدراسة أهمية قصوى باعتباره يسلط الضوء على موضوع حديث ومتجدد باستمرار ألا وهو التكنولوجيا المالية، إذ تحتل التكنولوجيا المالية مكانة متزايدة في عالم الخدمات البنكية، حيث تساهم في العديد من الأمور الايجابية على غرار تحسين العمليات وتسهيلها وتوفير الوقت والجهد، وذلك من خلال تطوير الحلول التكنولوجية المتقدمة التي توفر خدمات مالية مبتكرة وفعالة للعملاء. كما تعد الخدمات المالية من الخدمات الحيوية في الحياة اليومية للأفراد والشركات.

سادسا - حدود الدراسة:

تحدد الدراسة من خلال ما يلي:

- الحدود الزمنية :

تمت الدراسة في الفترة الممتدة بين شهري جانفي 2023 وماي 2023

- الحدود المكانية:

تمت الدراسة بالبنك الوطني الجزائري وكالة بئر العاتر 486.

سابعا - منهج الدراسة:

بغية الوصول إلى إجابات واضحة وكافية عن التساؤلات وإثبات الفرضيات أو نفيها وتبعا لمتطلبات مثل هذا النوع من المواضيع، فقد اتبعنا في الجزء النظري لهذه الدراسة المنهج الوصفي، وذلك بمعالجة الجوانب النظرية والمفاهيمية لكل من التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية، واعتمدت الدراسة أيضا على الجانب التحليلي من خلال محاولة إيجاد العلاقة بين المتغيرات في المؤسسة قيد الدراسة (البنك الوطني الجزائري وكالة بئر العاتر).

ثامنا - هيكل الدراسة:

سعيًا منا للإحاطة بكل جوانب و أساسيات البحث و كذا الإجابة على الإشكالية المطروحة، فقد قسمنا البحث إلى فصلين أساسيين؛ الأول بعنوان الإطار النظري والدراسات السابقة، أما الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

الفصل الأول

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية من الظواهر الحديثة التي ظهرت في السنوات الأخيرة وأصبحت تحظى بشعبية كبيرة في مجال الأعمال والاستثمار والخدمات المالية. فالتكنولوجيا المالية تجمع بين الابتكار التكنولوجي والتمويل والخدمات المالية، مما يؤدي إلى توفير حلول مبتكرة وفعالة للأفراد والشركات والمؤسسات المالية.

ومن خلال هذا المبحث سنسلط الضوء على مفهومها (المطلب الأول)، خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية (المطلب الثاني)، وأخيرا المعوقات والصعوبات التي تواجه التكنولوجيا المالية (المطلب الثالث).

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية وتطورها

تشهد العالم اليوم تغيرات كبيرة في كيفية تنفيذ العمليات المالية والبنكية، حيث باتت التكنولوجيا المالية أحد الاتجاهات الحديثة التي تنمو بشكل سريع ومستمر. لذلك وجب الإشارة إلى مفهوم شامل لها وتحديد تاريخ ظهورها.

وسنتطرق بالتفصيل في هذا المطلب إلى تعريف التكنولوجيا المالية وأهميتها (الفرع الأول) ثم نشأتها (الفرع الثاني)

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

للاحاطة بمفهوم التكنولوجيا المالية وجب التعرّيج على تعريفها، أهميتها وخصائصها
أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية

يقصد بالتكنولوجيا المالية "افينتيك" أو "Fintech" * القطاع الاقتصادي الذي يشمل معظم الشركات التي تستخدم التكنولوجيات الحديثة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية كالتي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية كالبنوك وشركات التأمين، على غرار خدمات الدفع الإلكتروني (المحافظ الإلكترونية)، تحويل الأموال، التأمين، الاقتراض والتمويل (على غرار التمويل الجماعي)، الادخار بالإضافة لخدمات الاستثمار والتداول (منصات وتطبيقات التداول على الانترنت)(زواويد وحجاج، 2018، ص64).

وبصورة عامة، هي أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة و طورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية. وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ابتكار تكنولوجيات جديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل HSBC وكردت سويز، طوروا أفكار الفنتك الخاصة بهم. وتتنوع إلى برامج وتطبيقات معقدة مثل الذكاء الصناعي والبيانات الكبيرة. خدمات وشركات الفنتك بشكل واسع من تطبيقات الدفع النقدي (الحافظ، 2018، ص58).

* Fintech مصطلح باللغة الانجليزية وهو اختصار يحتوي على كلمتين Financial + Technology وهي استخدام التكنولوجيا الجديدة والمتغيرة في الخدمات المالية، ينظر الرابط التالي: <https://fintechsaudi.com> تاريخ الزيارة:

ويشير مصطلح التكنولوجيا المالية إلى تحديد الوسائل التقنية الحديثة التي تقوم بتقديم الخدمات المالية بما يؤدي إلى زيادة الفائدة لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، حيث تتضمن مجموعة من التطبيقات والتقنيات المنتجات المالية الجديدة والمبتكرة، والتي يتم الاستفادة منها اعتماداً على هاته التكنولوجيا (الخير، 2020، ص58).

والتكنولوجيا المالية هي الأداة المثلى القادرة على تغيير هيكل الخدمات المالية التقليدية، فالتكنولوجيا المالية بإمكانها أن تجعل الخدمات المالية أسرع، وأرخص، وأكثر أمناً وشفافية وإتاحة، خصوصاً للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع القطاع المصرفي. من جهة أخرى، إن سرعة التطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تُقدم الحلول المالية المبتكرة التي تُحاكي ما تقدمه القطاعات البنكية وتقوم بتبسيط العمليات البنكية، يشكل تهديداً يجب التحوط منه واتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية التي تحقق سلامة ونزاهة واستقرار القطاع المصرفي والمالي، حيث تُمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصاً وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية (اتحاد المصارف العربية، 2019، ص22).

ثانياً: أهمية التكنولوجيا المالية

رغم بدايتها المتأخرة، تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن وخاصة في بعض بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ومن بين الفوائد التي تمنحها التكنولوجيا المالية يمكن حصرها في النقاط التالية:

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

• يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي (بن علقه وسائحي، 2018، ص93).

حيث حققت الاستثمارات العالمية في التكنولوجيا المالية نمواً سريعاً في الخمس سنوات الماضية، وتشير التوقعات إلى استمرار نموها بقوة، فقد ارتفعت قيمة الاستثمارات في التكنولوجيا المالية بما يزيد على عشرة أضعاف في الفترة بين 2012-2015 على الرغم من أن دمج المؤسسات العاملة في قطاع التكنولوجيا المالية في الولايات المتحدة أدى إلى حدوث تراجع في الاستثمارات العالمية في سنة 2016، فقد استمر النمو في مناطق أخرى ومنها منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وسجلت الاستثمارات ارتداداً إيجابياً قوياً في النصف الأول من عام 2017.

تركز شركات التكنولوجيا المالية على ستة مجالات تتضمن العديد من الإبداعات الكبيرة وهي الودائع والقروض، المدفوعات، التأمين، الرفع من رؤوس الأموال، إدارة الاستثمارات وتمويل السوق، (بن علقه وسائحي، 2018، ص94).

ثالثاً: خصائص التكنولوجيا المالية

تتمثل فيما يلي:

- ✓ التكنولوجيا المالية هي مجموعة المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والبنكية.
- ✓ التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والبنكية لتحقيق أهدافها.
- ✓ إن الخدمة المالية والبنكية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- ✓ لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والبنكية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.
- ✓ تتسم القيود القانونية للتكنولوجيا المالية بكونها مرنة وتتماشى مع جميع مجالات استخدامها.

✓ التكنولوجيا المالية تقدم في الأساس ثلاثة أصناف من الخدمات: مدفوعات الهاتف النقال، التمويل الجماعي، والتعاملات البنكية. (زواويد وحجاج، 2018، ص44)

الفرع الثاني: نشأة التكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية إلى عدد من المراحل المختلفة. شهدت كل من هذه المراحل الثلاثة مستوى مميز من التمايز في السوق أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم، وتتمثل مراحل نشأة التكنولوجيا المالية فيما يلي (حرفوش، 2019، ص728-729):

أولاً: المرحلة الأولى (1886-1967)

تتضمن هذه المرحلة بناء البنية التحتية التي ستدعم الخدمات المالية المعولمة، مكن أول كابل عبر المحيط الأطلسي سنة 1886 وشبكة بنك الاحتياطي الفيدرالي سنة 1918 في الولايات المتحدة من أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل التلغراف ورمز مورس. لقد كانت أساسية وفقاً لمعايير اليوم، ولكن في وقت تطوير البنية التحتية والنقل، كانت القدرة على إجراء المعاملات المالية على مسافة أكبر جد معقدة.

ثانياً: المرحلة الثانية (1967-2008)

شهدت التسعينيات أولى التحركات نحو الخدمات البنكية الرقمية، حيث بدأ العملاء بإدارة أموالهم بطرق مختلف، تم إطلاق النظام الرقمي لـ PayPal في عام 1998 والذي كان حجر الأساس لأنظمة الدفع الجديدة التي ستأتي مع تزايد اتصال العالم بالإنترنت. في فترة السبعينيات قامت NASDAQ بإنشاء أول بورصة رقمية في العالم وجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك SWIFT، وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود، تميزت بداية هذه المرحلة بتركيب أول جهاز صراف آلي من قبل باركليز في عام 1967، وتتميز بالانتقال من التناظرية إلى الرقمنة المالية، استمرت هذه المرحلة خلال ثمانينيات القرن الماضي مع ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية للبنك، تغيرت طريقة التعاملات التجارية للأفراد بفعل تنامي الخدمات البنكية عبر الإنترنت، حيث أدت ثورة الإنترنت إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية. الأزمة المالية

العالمية 2008 هي التي أسدلت الستار على عصر التكنولوجيا المالية المعاصر ودفع بالابتكار خلال الحقبة التالية.

ثالثا: المرحلة الثالثة (من سنة 2008 إلى يومنا هذا)

ما بعد الأزمة المالية 2008 أصبح عصر الشركات الناشئة، مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، تم فتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات البنكية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات المالية.

المطلب الثاني: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية

تتعلق التكنولوجيا المالية بالابتكارات التكنولوجية التي تستخدم في تحسين وتسهيل الخدمات المالية، سواء في القطاع المصرفي أو القطاع الأخرى المرتبطة بالمال والتمويل. تتضمن هذه الخدمات العديد من المجالات والقطاعات المختلفة، وهذا ما سنوضحه في هذا المطلب من خلال فرعين؛

الفرع الأول: خدمات التكنولوجيا المالية

يمكن الإشارة إلى الخدمات التي توفرها التكنولوجيا المالية في العناصر التالية:

أولا: خدمات الدفع

تعني النشاطات البنكية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها الفينتك للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها ما يلي:

✓ الدفع عبر الهاتف النقال؛

✓ التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة

✓ تبادل العملات بدون تكلفة؛

✓ إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الالكترونية، وتسهل عمليات الدفع عبر

الانترنت، والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة؛

✓ تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد (حرفوش، 2019، ص729).

ثانيا: الخدمات البنكية الموجهة للأفراد :

وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت، دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

ثالثا: الاستثمار والتمويل:

- ✓ تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة؛
- ✓ توفير منصات التمويل الجماعي للشركات، سواء في شكل قروض (أو استثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات؛
- ✓ تقديم الاستشارة عبر الانترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم؛ وتحليل المخاطر، وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية.

رابعا: خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات :

وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي والمصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات، التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، المسار الوظيفية للزبون، الملاءة المالية)، كما تعمل في مجال الأمن السبرياني، وذلك من خلال الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المتعامل، مثل تحديد المكان الجغرافي للهواتف الذكية، أو تفسير البيانات والمعلومات الحساسة. تقوم أيضا التكنولوجيا المالية بتحليل المخاطر، وتقديم أدوات تساعد على اتخاذ القرارات حول إدارة المحافظ المالية، وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

الفرع الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية

تتمثل أهم القطاعات فيما يلي (حمدي واقاسم، 2019، ص49):

- ✓ **مجال المدفوعات:** وهو القطاع الأكثر تقدماً، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الانترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الالكترونية وغيرها.
- ✓ **مجال الاقتراض:** يشمل الشركات التي تقدم خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال والإقراض المباشر ومنصات مقارنة القروض.
- ✓ **إدارة الثروات:** تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر، الذين يرغبون في الحصول على مساعدة واستشارة مالية فيقيمون باستدعاء متخصصين معتمدين لإدارة ثروتهم من عدة جوانب، ومن أمثلتها تنسيق الخدمات البنكية والتخطيط العقاري وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار.
- ✓ **بالإضافة إلى قطاع تقديم خدمات تحويل الأموال عبر العالم وإدارة التأمين وحلول التأمين والخدمات القائمة على العملات الرقمية المشفرة.**

المطلب الثالث: المعوقات والصعوبات التي تواجه التكنولوجيا المالية

ما يمكن أن يحدث مستقبلاً فيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية قد لا يبدو من المرجح أن تكون التكنولوجيا المالية هي السبب في الأزمة المالية المترابطة في هذه المرحلة، ولكن يمكن أن يحدث في المستقبل. على سبيل المثال، يمكن أن يظهر نظام الظل المصرفي الجديد القائم على التكنولوجيا المالية ويصبح المسرح للأزمة المالية التالية في المدى القريب. (بوسباطة، 2020، ص20-21)

ومع ذلك وفقاً للاتجاهات الحديثة في الولايات المتحدة واليابان، يبدو أن المؤسسات المالية الحالية تتخذ زمام المبادرة لإدخال تقنيات جديدة والشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية. في الأيام الأولى، كان هناك شعور بأن شركات التكنولوجيا المالية كانت قوة مدمرة وتشكل تهديداً للمؤسسات المالية القائمة، ولكن يبدو أن هذا التصور قد تغير على مدى السنوات القليلة الماضية، منذ حوالي سنة 2016، على الأقل في الولايات المتحدة. تتطور

شركات التكنولوجيا المالية الآن بالتعاون مع المؤسسات المالية القائمة، والتي كانت تتعامل مع شركات التكنولوجيا المالية من خلال الاستحواذ عليها وأ الشراكة معها. بعد ذلك، يبدو من المحتمل أن تتطور شركات التكنولوجيا المالية في إطار اللوائح وشبكات الأمان الحالية. لا يبدو أن هناك حاجة ماسة للقلق من أنها ستتطور كنظام ظل مصرفي، خارج النظام الحالي أو نطاق اللوائح وشبكات الأمان، على الأقل في حالة الولايات المتحدة واليابان. قد يكون الوضع في الصين مختلفاً بعض الشيء. على وجه الخصوص، فإن طبيعة منصات الدفع مثل "WeChatPay" و "Alipay" يمكن أن تتطور إلى أنظمة مصرفية الظل. وتستخدم هذه المنصات ما يسمى بالمحافظ الرقمية حيث يقوم العملاء بشحن محافظهم الرقمية بالنقد، والتي يتم تحويلها إلى أموال إلكترونية داخل نظام المحفظة وتستخدم لإجراء المدفوعات والتحويلات المالية .

بالإضافة إلى ذلك، يقدم WeChatPay و Alipay خدمات تحويل الأموال والدفع التي تكون مجانية بشكل أساسي. وذلك لأن الشركات المالكة لها تستخدم هذه الخدمات لجمع المعلومات المتعلقة بسلوك المستهلك وتمويله، ثم تضع بيانات سجل استخدام العميل التي تم جمعها بهذه الطريقة لاستخدامها في تصميم الإعلانات وزيادة الأرباح من أعمالهم الأخرى، بما في ذلك التجارة الإلكترونية وبيع التأمين أو القروض.

وبذلك يمكنهم تحقيق أكبر. بمعنى آخر يدفع العملاء مقابل خدمات تحويل الأموال والدفع من خلال تسليم معلوماتهم الشخصية. نموذج العمل هذا ممكن فقط لأن Alibaba و Tencent هما "مزودي أعمال منصة ولا تستطيع البنوك والمؤسسات المالية التقليدية الأخرى العمل على هذا النموذج التجاري بسبب المبدأ الأساسي لفصل البنوك عن التجارة، والذي يحظر على البنوك الانخراط في أنواع أخرى من الأعمال. قد تكون المؤسسات المالية التجارية قادرة على استخدام بيانات سجل استخدام العملاء لاتخاذ قرارات التمويل ، ولكن يمكنها فقط استرداد التكاليف وتحقيق ربح في أعمال المدفوعات الخاصة بها عن طريق فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل المصرفي، بمعنى آخر لا يمكنهم تحمل تكاليف تقديمها مجاناً. (بوساطة، 2020، ص20-21)

المبحث الثاني: ماهية الخدمات البنكية

تعتبر الخدمات البنكية جزءاً أساسياً من الاقتصاد العالمي، وهذا لما توفر الحلول المالية للأفراد والشركات والحكومات. من خلال إدارة الحسابات البنكية، والقروض، والتمويل، والاستثمار، والتحويلات النقدية، وغيرها. حيث الخدمات البنكية بشكل كبير على التقنيات المالية الحديثة والتكنولوجيا البنكية الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وأكثر فعالية، وتوفير تجربة مصرفية سلسة وآمنة للعملاء. حيث تستند الخدمات البنكية التقليدية على نموذج العمل الذي تم تطبيقه على مدى عدة عقود،

وسنحاول من خلال هذا المبحث الإشارة بشكل موسع إلى مفهوم الخدمات البنكية ونشأتها (المطلب الأول)، خصائص ومميزات الخدمات البنكية (المطلب الثاني)، تصنيفات وأنواع الخدمات البنكية (المطلب الثالث)

المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية ونشأتها

تعتبر الخدمات البنكية جزءًا أساسيًا من حياة الناس، فهي تتيح لهم إدارة أموالهم وتحقيق أهدافهم المالية. ومن خلال هذا البحث سنتعرف على مفهوم هاته الخدمات ونشأتها في فرعين.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات البنكية

يمكن تقديم عدة تعاريف للخدمة البنكية:

هي عبارة عن "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين المصرفين" (الصميدعي، 2005، ص52).

كما تعرف على أنها "الخدمات التي تقدمها البنوك وتمارس صناعتها ونتاجها، حيث تعتمد على معرفة مقدمي تلك الخدمات وعلاقتهم بالزبائن" (الخرجي والبارودي، 2012، ص153)

وهناك من عرفها على أنها "مجموعة من الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك وهي الإيداع والإئتمان وخدمات الإستثمار" والخدمة البنكية مجموعة من الأنشطة والمنافع التي يقدمها البنك لزيائنه بغية إشباع حاجاتهم ورغباتهم، وتسويقها ذو طبيعة خاصة بسبب كون جوهرها غير ملموس، إضافة إلى إمكانية ارتباط إنتاجها بمنتج مادي مثل لجوء الزبون إلى الصراف الآلي عند سحب النقود (الدسوقي، 1998، ص104).

وتعرف الخدمات البنكية بأنها المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية والبنوك لعملائها، وتشمل هذه الخدمات جميع الأنشطة والعمليات المتعلقة بالمال والمصارف والتي تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء والمستفيدين، بما في ذلك الإيداع والسحب والتحويلات المالية والتمويل والاستثمار وغيرها من الخدمات المتعلقة بالمال، حيث تتميز

الخدمات البنكية بالدقة والمصداقية والسرعة، كما تساهم في تسهيل العمليات المالية والتجارية والاقتصادية وتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي على المستوى العالمي (أنسام، 2019، ص306).

من خلال ما سبق يمكن تعريف الخدمات البنكية على أنها كل نشاط يقدمه البنك للعميل لتحقيق منافع معينة سواء بمقابل أو دون مقابل

الفرع الثاني: نشأة الخدمات البنكية

تعتبر نشأة البنوك من أهم الأحداث التي شهدتها العالم، حيث أنها تعتبر المؤسسات المالية الرئيسية التي تساهم في تحفيز النمو الاقتصادي وتمويل الأعمال التجارية. وتعود أصول البنوك إلى العصور القديمة، حيث كانت توجد أنماط مختلفة من البنوك في العالم القديم، مثل البنوك الإغريقية والرومانية والصينية" (البدر، 2015، ص 2)

كما أن هناك من الباحثين من يؤكد على أن الأصل التاريخي لنشأة البنوك التجارية الى عملية حفظ النقود التي كان يقوم بها بعض الصاغة كعمل إضافي وفرعي (يوسف، 2007، ص149)

ومن هنا جاءت البنوك التجارية لتمارس وظيفة قبول الودائع ومنح الائتمان، والبنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيطا بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة وبين أولئك الذين يحتاجون الى تلك الأموال وعلى الرغم أن البنوك التجارية لا تعتبر الوسيط الوحيد في هذا المغامر إلا أنها تتسم بعثات معينة تميزها عن غيرها من الوسائط (جلدة، 2009، ص14)

أما الخدمات البنكية أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على النمو الاقتصادي. فمن خلال توفير الائتمان والتمويل للشركات والأفراد، يمكن للبنوك المساهمة في تحفيز الاقتصاد وزيادة الإنتاجية. وقد شهدت الخدمات البنكية تطوراً كبيراً خلال القرن الماضي، بفضل التحولات التقنية والتغيرات الاقتصادية التي شهدتها العالم" (سوفب، 2017، ص. 87)

وقد عرفت الخدمات البنكية تطوراً كبيراً على مدى العقود الماضية، حيث شهدنا نمواً في عدد البنوك والمؤسسات المالية، وزيادة في الخدمات البنكية المتاحة للعملاء، مثل

الحسابات الجارية والتوفير، والتحويلات البنكية والبطاقات الائتمانية" (الزعتري، 2012، ص 126)

ويعود تاريخ الخدمات البنكية إلى العصور القديمة، حيث كانت توجد مؤسسات مالية تقوم بإصدار القروض وتحويل الأموال في الحضارات القديمة، مثل حضارة الفينيقيين والرومان والصينيين والمصريين، وتطورت الخدمات البنكية على مدار التاريخ، حيث بدأت البنوك في الظهور في أوروبا في القرون الوسطى، وقدمت خدمات تخصصية للأفراد والشركات، مثل الودائع والقروض وتحويل الأموال، كما تطورت الخدمات البنكية بشكل كبير خلال القرن العشرين، حيث بدأت البنوك في تقديم خدمات جديدة، مثل البطاقات الائتمانية والصيرفة الإلكترونية وخدمات التحويل السريع والخدمات الإلكترونية (أبو حمد، 2015، ص36)

المطلب الثاني: خصائص ومميزات الخدمات البنكية

تعد الخدمات البنكية من الأمور الأساسية في الحياة الاقتصادية والمالية للأفراد والشركات على حد سواء. فمن خلال تقديم خدماتها المتنوعة، إذ تمثل البنوك مصدرًا مهمًا لتلبية الاحتياجات المالية للأفراد والشركات، نظرا للميزات المختلفة التي تتشكل منها

الفرع الأول: خصائص الخدمات البنكية

تتميز الخدمات البنكية بعدة خصائص مهمة، وهي:

- ✓ التداول المالي: تتيح الخدمات البنكية التداول المالي للأفراد والشركات، حيث يمكن للعملاء فتح حسابات مصرفية للودائع والسحب النقدي وتحويل الأموال والتحويلات الداخلية والدولية.
- ✓ الائتمان: تقدم الخدمات البنكية خدمات الائتمان للأفراد والشركات، وتشمل القروض الشخصية والعقارية والتجارية وبطاقات الائتمان.
- ✓ الصيرفة الإلكترونية: تتيح الخدمات البنكية الصيرفة الإلكترونية للعملاء، وتشمل الخدمات الإلكترونية مثل الإيداع الإلكتروني والتحويل السريع والمدفوعات الإلكترونية والتطبيقات البنكية المتنقلة.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة

✓ الخدمات الإدارية: تقدم الخدمات البنكية العديد من الخدمات الإدارية للشركات، مثل إدارة الحسابات والتحصيل والشيكات والحوالات والمدفوعات الإلكترونية وخدمات التأمين (عبد العظيم، 2019، ص57)

كما يمكن اعطاء جمل من الخصائص كما يلي:

✓ الخدمات البنكية عبر الإنترنت: تتيح الخدمات البنكية عبر الإنترنت للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم البنكية وإجراء عمليات مصرفية عبر الإنترنت، مثل الاستعلام عن الرصيد وتحويل الأموال وإدارة الحسابات.

✓ خدمات الصراف الآلي: تتيح الخدمات البنكية خدمات الصراف الآلي للعملاء، حيث يمكنهم السحب النقدي وإيداع النقود والشيكات والتحويلات النقدية عبر الصراف الآلي.

✓ الخدمات البنكية الدولية: تقدم الخدمات البنكية الدولية خدمات التحويل الدولي للأموال وتحويلات العملات وإدارة الحسابات الدولية والشيكات الدولية والضمانات البنكية.

✓ خدمات التمويل: تتيح الخدمات البنكية خدمات التمويل للأفراد والشركات، حيث يمكن الحصول على تمويل للمشاريع الاستثمارية والشراء والإنفاق الشخصي (شريف، 2021، ص17).

ويذكر أحمد علي جملة من الخصائص الأخرى فيما يلي:

✓ خدمات التأمين: تتيح الخدمات البنكية خدمات التأمين للأفراد والشركات، حيث يمكن الحصول على تأمين للمركبات والمنازل والأعمال التجارية والأفراد.

✓ خدمات الاستثمار: توفر الخدمات البنكية خدمات الاستثمار للأفراد والشركات، حيث يمكن الاستثمار في الأسهم والسندات والصناديق المتداولة في البورصات المحلية والعالمية.

✓ خدمات إدارة الثروات: تقدم الخدمات البنكية خدمات إدارة الثروات للأفراد الأثرياء، حيث يتم توفير خدمات إدارة الأصول والاستثمار والتخطيط المالي.

✓ خدمات الصيرفة الإسلامية: توفر الخدمات البنكية خدمات الصيرفة الإسلامية للعملاء الذين يبحثون عن خدمات مصرفية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، حيث تتميز هذه الخدمات بعدم وجود الفوائد والتحويلات المالية الربوية. (علي، 2019، ص82)

الفرع الثاني: مميزات الخدمات البنكية

يتميز النظام المصرفي بعدة مزايا ومميزات، والتي تشمل:

- ✓ الأمان: يوفر النظام المصرفي الأمان للعملاء من خلال حماية أموالهم وبياناتهم الشخصية، وذلك بفضل استخدام تقنيات حديثة للأمان الإلكتروني.
- ✓ الراحة والسهولة: توفر الخدمات البنكية الإلكترونية سهولة وراحة في إجراء المعاملات المالية، مثل السحب والإيداع والتحويلات والدفع الإلكتروني، دون الحاجة إلى الانتقال إلى الفرع البنكي.
- ✓ السرعة والفعالية: تساعد الخدمات البنكية في تسريع إجراء المعاملات المالية وتحويل الأموال بشكل سريع وفعال.
- ✓ التنوع: توفر الخدمات البنكية مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية التي تناسب احتياجات العملاء المختلفة، مثل حسابات التوفير والتحويلات الدولية وبطاقات الائتمان.
- ✓ الدعم الفني: تقدم الخدمات البنكية دعماً فنياً ممتازاً للعملاء، وذلك من خلال وجود فرق دعم العملاء وخدمة العملاء على مدار الساعة (عبد العظيم، 2018، ص7)

إضافة إلى ما سبق يضيف أحمد محمد المميزات التالية:

- ✓ الشفافية: تتميز الخدمات البنكية بالشفافية في إجراءاتها والتي تمكن العملاء من معرفة الرسوم المفروضة على الخدمات والفوائد المقدمة على المنتجات المالية.
- ✓ التكلفة: توفر الخدمات البنكية تكلفة أقل في الإجراءات المالية مقارنة بالطرق التقليدية، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد للعملاء.

- ✓ القدرة على التحكم: يتيح النظام المصرفي للعملاء القدرة على التحكم في أموالهم وإدارتها وفقاً لرغباتهم، وذلك من خلال الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات المالية في أي وقت ومن أي مكان.
- ✓ الابتكار: يسعى النظام المصرفي دائماً إلى الابتكار وتطوير خدماته ومنتجاته المالية، وذلك لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة ومواكبة التطور التكنولوجي الحديث.
- ✓ التوفير: توفر الخدمات البنكية العديد من المزايا التي تساعد العملاء على توفير المال، مثل الفوائد المرتبطة بحسابات التوفير وخدمات التحويلات الدولية بأسعار مناسبة (أحمد، 2017، ص170)

المطلب الثالث: تصنيفات وأنواع الخدمات البنكية

تتنوع خدمات النظام المصرفي لتلبية احتياجات العملاء المختلفة، ويمكن تصنيف الخدمات البنكية إلى عدة أنواع، ومنها:

- ✓ الحسابات الجارية: وتعتبر الحسابات الجارية أكثر أنواع الحسابات شيوعاً، حيث يمكن للعميل الوصول إلى أمواله في أي وقت والتحويلات الفورية.
- ✓ الحسابات التوفيرية: وتتميز الحسابات التوفيرية بفوائد عالية، وتهدف إلى تشجيع العملاء على توفير المال.
- ✓ البطاقات الائتمانية: وتتيح البطاقات الائتمانية للعملاء الشراء عبر الإنترنت والتحويلات الدولية والتعاملات النقدية.
- ✓ التمويل والقروض: وتتيح هذه الخدمات للعملاء الحصول على تمويل لتلبية احتياجاتهم المالية، ويتضمن ذلك التمويل الشخصي والتمويل العقاري والتمويل الاستثماري.
- ✓ خدمات الصراف الآلي: وتتيح خدمات الصراف الآلي للعملاء السحب النقدي والتحويلات وطلب كشوف الحسابات والإيداع النقدي (عراي، 2020، ص133).

إضافة إلى ما سبق فقد أشار زين الدين أنسام إلى أن هناك أنواع أخرى لهذه الخدمات وهي:

1. خدمات التحويلات الدولية: وتتيح هذه الخدمات للعملاء إرسال واستلام الأموال عبر الحدود الدولية، وتشمل تحويلات الأموال الدولية وتحويلات الأموال عبر الإنترنت.

2. خدمات الصيرفة الإسلامية: وتتميز هذه الخدمات بأنها تتبع الشريعة الإسلامية في التعامل المالي، وتشمل خدمات الإيداع والتمويل والاستثمار.
3. خدمات الصرافة: وتتيح هذه الخدمات للعملاء شراء وبيع العملات الأجنبية، وتشمل الصرافة النقدية والإلكترونية.
4. خدمات التأمين: وتتضمن هذه الخدمات التأمين الصحي والتأمين على الحياة والتأمين على السيارات والمنازل.
5. خدمات الصكوك والأوراق المالية: وتتيح هذه الخدمات للعملاء الاستثمار في الأوراق المالية والصكوك والسندات والصناديق الاستثمارية.
6. تتنوع الخدمات البنكية باستمرار لتلبية احتياجات العملاء المتنوعة ومتطلبات السوق المالي المتغيرة، وتساهم في تعزيز النظام المصرفي والاقتصادي على المستوى المحلي والدولي (أنسام، 2019، ص308)

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمشابهة

تعد الدراسات السابقة أحد الأسس الرئيسية التي يمكن الاستناد إليها في أي بحث علمي، حيث تقوم هذه الدراسات بتلخيص الأبحاث السابقة في المجال وتقديم نتائجها واستنتاجاتها وتوصياتها. وتساهم هذه الدراسات في توجيه الأبحاث المستقبلية وتحديد المسارات المستقبلية للبحث في المجال.

وفي مجال التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية، يوجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع بشكل مختلف، سواء كان ذلك بالتركيز على تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية أو دراسة دور البنوك في تحسين تجربة المستخدمين من خلال استخدام التكنولوجيا المالية، وغيرها من الموضوعات ذات الصلة. ومن خلال هذا المبحث سنتطرق أولاً للدراسات الجزائرية (المطلب الأول)، الدراسات العربية (المطلب الثاني) وأخيراً الدراسات الأجنبية (المطلب الثالث)

المطلب الأول: الدراسات الجزائرية

تطرق العديد من الباحثين في الجزائر في ربط العلاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية ومن بينهم نذكر:

1-دراسة (الأمين بن يعقوب، 2020)

رسالة دكتوراه بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية وتحسين جودة الخدمات في الجزائر" حيث تناولت دراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات البنكية في الجزائر. وقد تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لجمع البيانات وتحليلها من خلال استبيان تم توزيعه على عينة من عملاء البنوك في الجزائر. وقد تم التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن التكنولوجيا المالية تسهم في تحسين جودة الخدمات البنكية في الجزائر، وأن هناك علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات البنكية. كما تبين أن العوامل الرئيسية التي تؤثر على استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية هي الثقة في التكنولوجيا، السرعة والسهولة في الاستخدام، وجودة الخدمة المقدمة.

ومن خلال هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات البنكية في الجزائر من خلال استخدام التكنولوجيا المالية، وتوفير التدريب والتعليم المناسب للموظفين في البنوك لتعزيز ثقة العملاء في التكنولوجيا المالية. كما تشير الدراسة إلى أهمية توفير بنية تحتية قوية وموثوقة للتكنولوجيا المالية في الجزائر.

2-دراسة (بومحمد سمية، 2020)

رسالة دكتوراه سمية تحمل عنوان "تحليل أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية في الجزائر: دراسة حالة بنوك الجزائر" وهي دراسة دكتوراه تم إنجازها بهدف البحث إلى تحليل أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية في الجزائر، من خلال دراسة حالة بنوك الجزائر، وتحديد مدى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات البنكية ورضا العملاء.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 300 شخص من عملاء بنوك الجزائر. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS للوصول إلى النتائج.

أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا المالية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات البنكية وزيادة رضا العملاء. كما تبين أن العوامل المؤثرة في استخدام التكنولوجيا المالية تتضمن السهولة والوضوح والأمان والدعم الفني.

تشير الدراسة إلى أن البنوك في الجزائر يمكنها الاستفادة من التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات البنكية ورضا العملاء، وتحسين مستوى التنافسية في السوق البنكية الجزائرية.

تم اختيار هذا الموضوع بسبب أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات البنكية وتحسين رضا العملاء، والحاجة إلى دراسة تأثيرها على بنوك الجزائر.

3-دراسة (حسام الدين بوزيد، 2019)

رسالة دكتوراه بعنوان "تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية في الجزائر"، جامعة الجزائر 3، حيث تمحورت حول ن تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية في الجزائر ودراسة مدى تأثيرها على الجودة والكفاءة في الخدمات البنكية.

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة، وتم جمع البيانات من خلال استبيان أجري على عينة عشوائية من الموظفين في البنوك التجارية الجزائرية، وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن التكنولوجيا المالية لها تأثير إيجابي على جودة الخدمات البنكية في الجزائر، كما أن الاستخدام المناسب للتكنولوجيا المالية يمكن أن يحسن كفاءة الخدمات البنكية ويزيد من رضا العملاء.

كما أشارت هذه الدراسة إلى أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية وتحسين جودتها في الجزائر، وتشير إلى أن الاستثمار في هذه التقنيات يمكن أن يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة ربحية البنوك.

4-دراسة (ياسين بوغني، 2019):

رسالة دكتوراه بعنوان "أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية في الجزائر: دراسة حالة بنكين (المصرف الشعبي الجزائري، وبنك البركة الجزائر)" جامعة الجزائر 3، حيث تحدثت عن تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية في الجزائر، وذلك من خلال دراسة حالة لمصرفين في الجزائر. وتهدف الرسالة إلى تحديد أثر استخدام التكنولوجيا المالية على

الخدمات البنكية وجودتها، وتحليل التحول الذي يمر به القطاع المصرفي في الجزائر وتأثير ذلك على العملاء والمؤسسات المالية.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث تم جمع البيانات من مصادر ثانوية وأولية ومن خلال إجراء مقابلات مع موظفي البنوك المدروسة وعينات من العملاء. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية يؤثر بشكل إيجابي على الخدمات البنكية في الجزائر، ويساهم في تحسين جودة الخدمات وتوفيرها بطريقة أسرع وأكثر كفاءة. كما أظهرت الدراسة أن التحول الذي يشهده القطاع المصرفي في الجزائر يؤدي إلى زيادة المنافسة وتحسين جودة الخدمات التي يقدمها البنوك.

5-دراسة (بن زيد، ياسين، 2020).

رسالة ماجستير بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات البنكية في الجزائر" من جامعة الجزائر 2

استكشف الباحث دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات البنكية في الجزائر، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائجه. حيث توصل الباحث إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية يساعد في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال تقليل الوقت والتكلفة، وزيادة الكفاءة والفعالية.

6-دراسة (خليفة عبد العزيز، 2020)

رسالة ماجستير بعنوان "التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات البنكية في الجزائر" من جامعة سطيف 2: يدرس الباحث دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات البنكية في الجزائر، ويستخدم المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائجه. توصل الباحث إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال زيادة سرعة ودقة العمليات البنكية، وتوفير الوقت والتكاليف للعملاء والبنوك.

المطلب الثاني: الدراسات العربية

إضافة إلى الباحثين الجزائريين، هناك العديد من الدراسات العربية التي تعالج الموضوع المطروح ومنها:

1- دراسة (محمد العربي، 2019)

رسالة الدكتوراه بعنوان "التكنولوجيا المالية وأثرها على تطوير خدمات البنوك العربية: دراسة حالة الأردن" وتمت دراستها في جامعة اليرموك بالأردن. تهدف الرسالة إلى دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين جودة وتطوير خدمات البنوك العربية، وذلك من خلال دراسة حالة الأردن.

تم جمع البيانات من 279 مشاركاً في الدراسة وتحليلها باستخدام الإحصائيات الوصفية وتحليل الانحدار اللوجستي. وقد أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا المالية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات البنكية وتوفير الوقت والجهد للعملاء. كما توصلت الدراسة إلى أن العوامل الرئيسية المؤثرة في تبني التكنولوجيا المالية هي الأداء والمرونة وسهولة الاستخدام. بالإضافة إلى ذلك، اقترحت الدراسة بعض التوصيات والإرشادات للبنوك العربية لتطوير خدماتها البنكية باستخدام التكنولوجيا المالية، مثل زيادة التدريب والتوعية للعملاء وتحسين سهولة الاستخدام وتطوير تقنيات الأمان في المعاملات البنكية الإلكترونية.

2- دراسة (الشامسي، 2019)

رسالة الدكتوراه بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز خدمات البنوك الإسلامية في دول الخليج" كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الخامس بالرباط بالمغرب، وهي دراسة تحليلية لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز خدمات البنوك الإسلامية في دول الخليج. وتهدف الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في تبني التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية، وتحديد الأثر الذي يمكن أن تحققه التكنولوجيا المالية في تعزيز خدمات البنوك الإسلامية في دول الخليج.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبيانات والمقابلات الشخصية لجمع البيانات، وتم تحليلها باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة. وأظهرت الدراسة أن التكنولوجيا المالية لها دور مهم في تعزيز خدمات البنوك الإسلامية، وأن هناك عوامل عدة تؤثر على تبني

التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية، ومنها القيم الإسلامية والتشريعات الحكومية والمنافسة بين البنوك.

وبناءً على هذه النتائج، أوصى الباحث بضرورة تبني البنوك الإسلامية للتكنولوجيا المالية كوسيلة لتحسين خدماتها وتعزيز قدرتها على المنافسة في سوق الخدمات البنكية في دول الخليج.

3-دراسة (فاطمة الشمري، 2020)

رسالة ماجستير بعنوان: تحليل دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية في السعودية، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية في المملكة العربية السعودية. تم جمع البيانات من خلال توزيع استبيان على عينة من المستخدمين والعاملين في القطاع المصرفي في السعودية. وتم استخدام تقنيات الإحصاء الوصفي والتحليل العاملي لتحليل البيانات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن التكنولوجيا المالية لها تأثير كبير على تحسين جودة الخدمات البنكية وتطويرها في المملكة العربية السعودية. وتبين أن استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في المملكة يؤدي إلى زيادة سرعة الإجراءات والتحول إلى نظام مصرفي رقمي متكامل. وتوصي الدراسة بأن يتم تعزيز دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية لتحسين جودة الخدمات البنكية وتحسين تجربة المستخدمين.

4-دراسة (أحمد الكعبي، 2019)

رسالة ماجستير بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات البنوك الإسلامية في الإمارات العربية المتحدة" جامعة الإمارات العربية المتحدة تناولت هذه الرسالة دراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين وتطوير خدمات البنوك الإسلامية في الإمارات العربية المتحدة. وتهدف الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية الإسلامية وتطويرها.

تم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة للموظفين في البنوك الإسلامية ومن خلال مقابلات شخصية مع مديري البنوك وخبراء في المجال المصرفي وتكنولوجيا المعلومات. وتم استخدام أسلوب الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار لتحليل البيانات.

أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا المالية يسهل عمليات البنوك الإسلامية ويحسن جودة الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء، كما أنه يساعد على تحسين الكفاءة الإدارية والعمليات البنكية، ويزيد من الثقة التي يتمتع بها العملاء في البنوك.

وخلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية لها دور كبير في تطوير خدمات البنوك الإسلامية في الإمارات العربية المتحدة، وينبغي على البنوك استخدام التكنولوجيا المالية بشكل أكبر وأفضل لتعزيز الكفاءة وجودة الخدمات البنكية المقدمة.

المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

نذكر منها ما يلي:

1-دراسة (Janos Nathan et al, 2018)

بعنوان:

The Impact of Fintech on Banking: A Framework for Regulatory Response

هذه الدراسة نُشرت في مجلة "Journal of Banking and Finance" وتناقش تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية ودور الإشراف التنظيمي في ذلك. تم إعداد الدراسة من قبل ثلاثة باحثين من جامعة نيوكاسل في المملكة المتحدة.

تحاول الدراسة إنشاء إطار لتحليل تأثير التكنولوجيا المالية على النظام المصرفي بشكل عام، وتعرض تأثير التقنيات الرقمية والابتكارات الجديدة في المجال المالي على المؤسسات المالية الكبرى وتحليل المزايا والعيوب. وتؤكد الدراسة أيضاً أن التكنولوجيا المالية سوف تؤثر بشكل كبير على البنوك وتطلب استجابة تنظيمية مناسبة من المشرعين والمشرفين الماليين. وأخيراً، توصي الدراسة بمجموعة من الإجراءات التنظيمية التي يمكن اتخاذها للتعامل مع التحديات التي يواجهها النظام المصرفي نتيجة لتأثير التكنولوجيا المالية.

وتشير الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية ستغير الطريقة التي تتم بها الخدمات المالية، وستؤثر على البنوك التقليدية والمؤسسات المالية الأخرى. وبالتالي، يجب أن تقوم السلطات التنظيمية بتطوير إطار عمل تنظيمي مناسب للتكنولوجيا المالية، بما في ذلك الترخيص والمراقبة والتشريعات التي تحدد كيفية استخدام التكنولوجيا المالية في النظام المصرفي.

2-دراسة (Jim Eckenrode et al, 2019):

"Fintech, Big Tech, and the Future of Banks: Insights from the Silicon Valley"

نشرتها مؤسسة "Deloitte" ، تناولت دور التكنولوجيا المالية وشركات التكنولوجيا الكبرى في مستقبل البنوك. وقد قام الباحثون بإجراء لقاءات مع خبراء ومسؤولين في قطاع التكنولوجيا والمالية في منطقة سيليكون فالي بالولايات المتحدة الأمريكية للحصول على رؤى وتوجهات تلك الشركات بشأن تأثير التكنولوجيا المالية وشركات التكنولوجيا الكبرى على البنوك وخدماتها.

وأشارت الدراسة إلى أن شركات التكنولوجيا الكبرى مثل "آبل" و"جوجل" و"فيسبوك" و"أمازون" وغيرها تعمل على تطوير خدمات مالية مبتكرة باستخدام التكنولوجيا المالية، وتسعى إلى الدخول في منافسة مباشرة مع البنوك التقليدية. وأوصت الدراسة بأن يعمل المسؤولون في البنوك على تحسين استخدام التكنولوجيا المالية والابتكار في خدماتهم للحفاظ على تنافسيتهم، وأن يتبنوا نهجًا مفتوحًا تجاه شركات التكنولوجيا الكبرى ويعملوا على التعاون معها لتحسين الخدمات المالية التي يقدمونها.

3-دراسة (OECD,2017)

"The Impact of Fintech on Banking: A Framework for Regulatory Response"

هي دراسة أجريت في عام 2017 من قبل منظمة الاقتصاد التعاوني والتنمية (OECD) ، وتهدف إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على النظام المصرفي ومعرفة الآليات التنظيمية التي يمكن تبنيها للتعامل مع التحديات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية.

وتشير الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تساعد في تخفيض التكاليف وتحسين الكفاءة وتوفير الوقت، ولكنها تثير أيضًا بعض التحديات مثل التهديدات الأمنية والقضايا المرتبطة بحماية المستهلكين والخصوصية.

وتقدم الدراسة إطارًا تنظيميًا يتضمن مجموعة من الإرشادات والتوجيهات للجهات التنظيمية لتحسين الاستجابة للتحديات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية، ويشمل الإطار العديد من النقاط التي تشمل تحسين المعرفة بالتكنولوجيا المالية وتطوير التشريعات وتعزيز الشراكة بين القطاع العام والخاص لتعزيز الابتكار وتحقيق الفوائد الاقتصادية.

خلاصة الفصل الأول:

بشكل عام، تطرقنا في هذا الجزء الأول من المذكرة إلى تحديد الإطار النظري العام للدراسة المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية (المبحث الأول) ثم الخدمات البنكية (المبحث الثاني)، حيث عدنا بالتفصيل إلى مختلف الجوانب المتعلقة بكل المتغيرين من مفهوم وخصائص وأهمية وغيرها، وهذا بغية الاعتماد عليها في الدراسة التطبيقية التي ستأتي بعد هذا الجزء، كما تطرقنا إلى مجموعة من الدراسات السابقة الجزائرية منها والعربية وحتى الأجنبية لأخذ نظرة شاملة حول الموضوع والمساعدة في القيام بالدراسة الميدانية لاحقاً. وإجمالاً، فإن الخلفية النظرية والدراسات السابقة يقدمان السياق والتأطير النظري للبحث. تساعد في فهم النظريات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع وتوضح العلاقات والتفاعلات المحتملة بين المتغيرات المختلفة المدروسة.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري
BNA وكالة بئر العاتر

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

جاء هذا الفصل كتكملة للدراسة النظرية حول الموضوع وإسقاطها في الواقع العملي للمؤسسة محل الدراسة، فبعد التطرق في الفصلين النظريين إلى المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث، والمتمثلة في دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية في البنوك التجارية دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر، وعليه وجب اختبار هذه العلاقة ميدانيا لإثراء البحث العلمي، وإعطاء صورة صحيحة وواضحة عن الموضوع، لذا قمنا باختيار الوكالة البنكية بئر العاتر لمعرفة مدى تطابق ما جاء في الجانب النظري بما يحدث فعلا في الواقع العملي، حيث تحصلنا من قبل هاته الوكالة على كافة المعلومات المتعلقة بها وبطبيعة عملها كما سيتم توضيحه في الجزء الأول من الفصل، إضافة إلى القيام بدراسة ميدانية نعالج فيها مختلف العناصر المحيطة بالموضوع المدروس.

المبحث الأول: تقديم عام للوكالة البنكية للبنك الوطني الجزائري BNA بئر العاتر

تأسس البنك الوطني الجزائري في عام 1966 كأول بنك تجاري وطني، وقام بممارسة جميع النشاطات المرخصة للبنوك التجارية بالإضافة إلى تمويل القطاع الزراعي. ومنذ إعادة هيكلته فيما بعد بتأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أصبح تركيز البنك الوطني الجزائري على النشاطات التجارية.

ومع صدور القانون رقم 01-88 في عام 1988، أصبح للبنوك الجزائرية حرية أكبر في اتخاذ قرارات التمويل وتوطين المؤسسات لديها. وكغيرها من البنوك، يقوم البنك الوطني الجزائري بتلقي الأموال، وتقديم القروض، وإدارة وسائل الدفع والتحويلات للعملاء.

أما بالنسبة للوكالة البنكية 486 بئر العاتر، فهي إحدى الفروع التابعة تبسة، وتتولى مهمة توفير الخدمات البنكية للمواطنين في المنطقة. ويتضمن نشاطها استلام الودائع، وتقديم القروض، وتسهيل الدفع والتحويلات للعملاء. وتحتوي الوكالة البنكية بئر العاتر على هيكل تنظيمي متكامل يضم عددًا من الموظفين والمديرين الذين يعملون معًا لتوفير خدمات مصرفية عالية الجودة للعملاء في المنطقة.

المطلب الأول: نشأة وكالة بئر العاتر -486-

تعتبر وكالة بئر العاتر من الوكالات التابعة للمديرية الجهوية بعناية ذات الرقم الاستدلالي 186، أنشأت وكالة بئر العاتر BNA 486 بمقتضى القرار الصادر في 1985/14/13 وهي الممثلة الأولى للبنك الوطني الجزائري على مستوى ولاية بئر العاتر وأضيف إليها مؤخرًا فرع تابع لها في إطار توسيع النشاطات وتخفيف الاكتظاظ وتحتل موقعًا استراتيجيًا وسط المدينة بعد أن كان مقرها : طريق الكويكف ثم غير سنة 1989 إلى نهج العميد الشريف، وتعرف نشاطا غير عادي طيلة أيام عملها نتيجة لتعدد الخدمات المقدمة لتحصيل الودائع، منح القروض بمختلف أنواعها حيث يتم فرض معدلات فائدة على القرض، جزء ثابت يتم تحديده من طرف البنك المركزي وجزء متغير يحدده البنك الوطني الجزائري، إن تحديد معدل الفائدة مرتبط بتغير إعادة الخصم وهو عبارة عن سعر الفائدة الذي يتقاضاه البنك المركزي من البنوك التجارية.

يسهر على خدمة الزبائن 29 موظف منهم 11 إطار موزعين على جميع الأقسام والمصالح المتواجدة بها والتي سيتم توضيحها في مخطط الهيكل التنظيمي للوكالة والعمل

بالوكالة يكون كل أيام الأسبوع عدا الجمعة والسبت وهي العطلة المخصصة لجميع البنوك، وتلعب الوكالة دورا هاما في إطار دعم تشغيل الشباب وذلك بمنحها قروض متوسطة الأجل وهي ما تعرف بقروض التجهيز تكملة لمساهمة الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب (ENSEJ).

المطلب الثاني: وظائف وأهداف وكالة بئر العاتر -486-

تعتبر وظائف الوكالة نفسها التي يقوم بها البنك الوطني الجزائري الأم: وهي يقوم بمعالجة برامجها المسطرة في إطار قانوني ووفقا للتشريعات البنكية السائدة ومن أهم وظائفها:

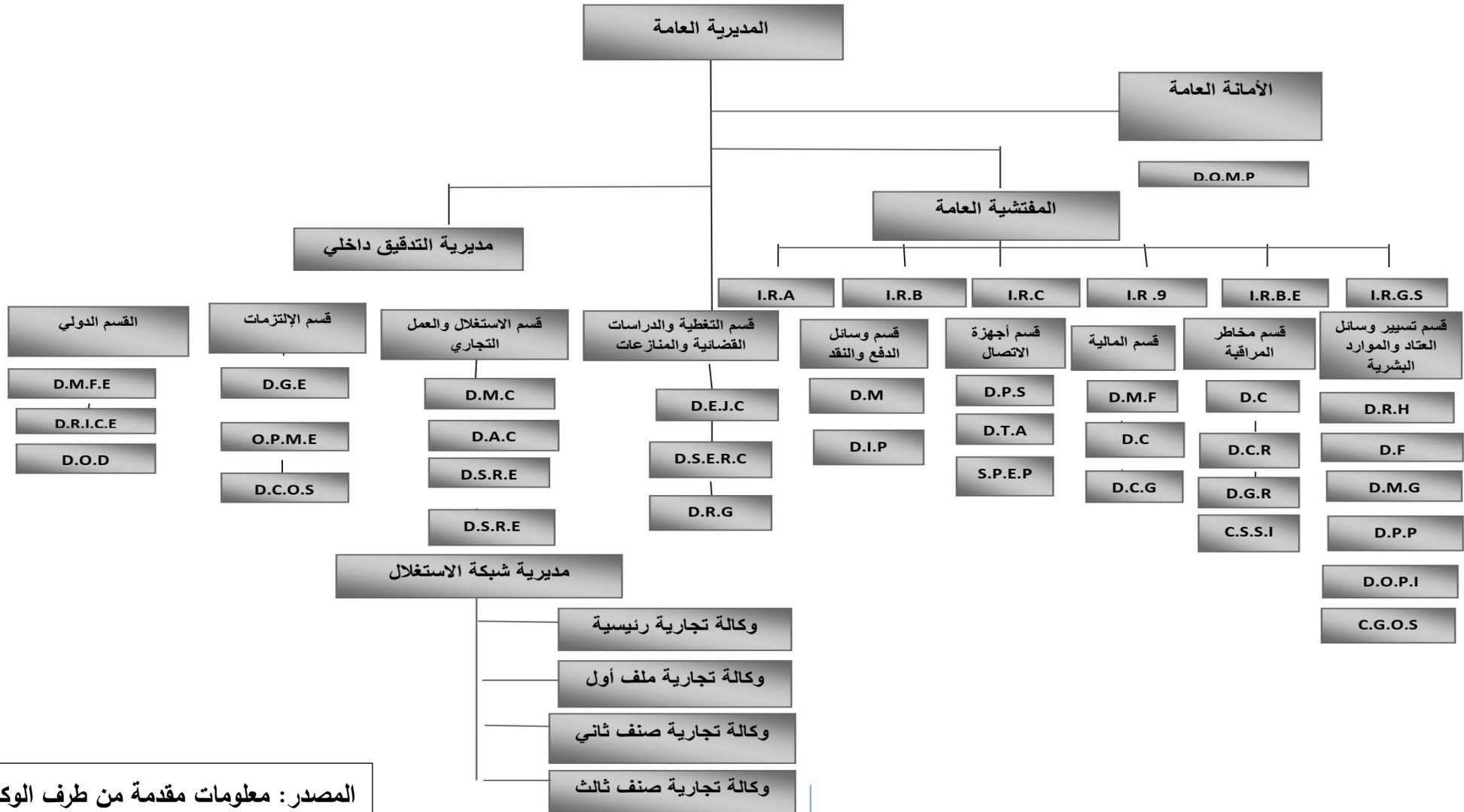
- ✓ تحصيل الودائع بمختلف أنواعها؛
- ✓ فتح الحسابات للأشخاص المعنويين والطبيعيين (حسابات الشيك، الحسابات الجارية)؛
- ✓ تقديم القروض وكذا دراستها، خصم وتحصيل الأوراق النقدية، القيام بعمليات الصرف والتجارة الخارجية؛
- ✓ تحصيل الشيكات وعمليات التحويل، تأجير الصناديق الحديدية.
- من وراء وظائفها تسطر الوكالة أهدافا تتمثل في:
- ✓ جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتقديم أرقى الخدمات لهم للمحافظة عليهم وكسب المزيد منهم؛
- ✓ تحقيق الربحية لضمان الاستمرار؛
- ✓ المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني؛
- ✓ المساهمة في خلق مناصب شغل بتمويل الاستثمارات؛
- ✓ العمل على تلبية كل حاجات الزبائن لخلق الثقة بينهم وبينها؛

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة

في الشكل الموالي توضيح جميع أجزاء ومكونات الهيكل التنظيمي بالوكالة البنكية محل الدراسة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

الشكل رقم (01): يوضح الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة -بئر العاتر- 486



المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

- **المدير:** يعتبر بمثابة المسير الأول لهذا فهو المسؤول الرئيسي، ومن بين مهامه:
 - ✓ تأطير الإدارة؛
 - ✓ دراسة التقارير والأعمال اليومية إضافة إلى مراجعة وتوقيع كل من الوثائق التي تتطلب توقيع المدير؛
 - ✓ السهر على تطبيق القواعد الداخلية للبنك وفق القانون الخاص؛
 - ✓ دراسة مختلف الاجتماعات واللقاءات الرسمية والعادية؛
 - ✓ السهر على جودة الخدمات التي يقدمها البنك مع الدقة في المواعيد واحترام آجال تطبيق العمليات البنكية؛
 - ✓ توجيه نشاط المصالح المختلفة؛
 - ✓ تحسين مكانة الوكالة البنكية في الولاية.
- **نائب المدير:** وهو المسؤول الثاني بعد المدير أو هو المدير المساعد، ومن بين مهامه:
 - ✓ تعويض المدير في حالة غيابه؛
 - ✓ النيابة عن المدير في بعض المهام؛
 - ✓ التنسيق بين مختلف مصالح الوكالة؛
 - ✓ التحضير والمساهمة في اجتماع لجنة منح القروض؛
 - ✓ تتبع شكاوى الزبائن ومحاولة إيجاد حلول لها؛
 - ✓ تأجير الصناديق الحديدية؛
 - ✓ القيام بعمليات الإحصاء والجرد.
- **الأمانة العامة:** تمثلها السكرتيرة، ومن بين مهامها:
 - ✓ تنظيم وإدارة المواعيد الرسمية للمدير؛
 - ✓ البريد الصادر والوارد وتوجيهه إلى المصالح المختلفة؛
 - ✓ كتابة التقارير؛
 - ✓ استقبال الفاكس وتأمين المكالمات الهاتفية للمدير وكذلك مختلف الاتصالات بين الأقسام من داخل البنك أو من خارجه.
- أ. **مصلحة عمليات الصندوق:** ويتفرع عنها:

❖ **مصلحة الصندوق:** تتفرع عن هذه الأخيرة

للشباك الدفع بالدينار: من بين مهامه استقبال الزبائن في أحسن الظروف للقيام
بعمليات السحب والإيداع؛
للتنسيق الحسابات؛

❖ **فرع التحويلات:** من بين مهامه تحويل أموال العملاء من حساب إلى آخر أو من
وكالة إلى أخرى وتسيير الخزينة.

❖ **المصلحة الحافظة:** يتفرع عنها:

للشباك الحافظة من مهامه؛
للإستقبال مختلف الشيكات؛
للتحصيل الشيكات في نفس الوكالة أو في وكالة أخرى؛
للإرسال الشيكات إلى فرع المراقبة.

❖ **فرع المقاصة:** يتفرع عنها:

للإستوية المعاملات ما بين البنوك عن طريق البنك المركزي؛
للإستدراة الأخطاء في حالة وجودها ومعالجتها؛
للإهتمام بالعمليات الحسابية؛
للتحصيل الشيكات والكمبيالات ومختلف الأوراق التجارية.

❖ **فرع المراقبة:** يتفرع عنها:

للإستدراة ومراقبة العمليات الحسابية اليومية المنجزة من طرف مختلف المصالح؛
للإستوية جميع النقائص.

ب. **مصلحة القسم التجاري والقانوني:** ينقسم إلى ثلاثة أقسام رئيسية تتفرع عن هذه
الأخيرة فروع أخرى تتمثل في:

❖ **قسم تسيير ملف العملاء والحسابات:** تختص هذه المصلحة بالعملاء وما يتعلق بهم
وتنقسم بدورها إلى:

للإستدراة العملاء والحسابات: من بين مهامه:

✓ فتح الحسابات بكل أنواعها؛

✓ تحويل حسابات العملاء؛

- ✓ غلق الحسابات؛
- ✓ تلقي الاعتراضات المقدمة من طرف الزبائن.
- ✓ فرع الاستعلامات التجارية: من بين مهامه:
- ✓ الاستعلام عن محتوى الملفات؛
- ✓ استقبال الزبائن وتوجيههم؛
- ✓ مساعدة وإقناع العملاء؛
- ✓ مساعدة الموظف وتوجيهه في حالة عدم معرفته.
- ت. مصلحة تسيير الإيداع والمنتوج المالي: تختص هذه المصلحة بـ:
- ✓ فتح الحسابات المودعة بالدينار أو بالعملة الصعبة؛
- ✓ متابعة الوديعة وتسييرها، تلقي الودائع بمختلف أنواعها.
- ✓ وهذه المصلحة بدورها تنقسم إلى: قسم المنتج البنكي، قسم المنتج المالي.
- ث. مصلحة المتابعة القانونية (التعهدات والمنازعات): في حالة عدم تسديد القروض تقوم المصلحة بإعلام الزبون قبل المتابعة القانونية حيث تقوم بإشعار الزبون ثلاث مرات وفي المرة الأخيرة يمكن أن يحول إلى المحضر القضائي.
- ✓ يأخذ البنك الضمانات كتسديد للقرض في حالة عدم التسديد؛
- ✓ يلجأ البنك للحجز في حالة عدم اقتناعه بالتسوية الودية عن طريق المزاد العلني؛
- ✓ يمكن لمصلحة الضرائب أن تغلق حساب العميل أو تحجز حسابه لدى البنك؛
- ✓ في حالة عدم التسديد (للعميل دين عند مصلحة الضرائب)؛
- ✓ يمكن للضمان الاجتماعي أن يحجز على حساب العميل في البنك في حالة عدم تسديده الدين.
- ج. مصلحة الإلتزامات والقروض: تنقسم هذه المصلحة إلى أربعة أقسام:
- ❖ قسم خلايا الدراسة والتسيير الإداري للقرض: تتمثل مهامه في:
- ✓ منح قروض للزبائن: خروج فعلي للأموال (قروض الصندوق) خروج عن طريق الإمضاء؛
- ✓ دراسة ملفات القرض؛
- ✓ الدراسة الإستراتيجية للمشروع (الإطار المكاني)؛

✓ الدراسة المالية (التحليل المالي، النسب الهيكلية، النتائج).

❖ قسم القروض بالإمضاء: تتمثل مهامه في:

✓ حسن التنفيذ؛

✓ كفالة التعهد؛

✓ كفالة التسبيقات.

❖ قسم الإحصائيات: يختص بـ:

✓ مقارنة الإحصائيات بالأعوام وبعدها يكون التعليق؛

✓ لكل مصلحة إحصائيات خاصة بها.

❖ قسم الديون صعبة التحصيل: يختص هذا القسم بمتابعة العملاء الذين لديهم ديون

صعبة التحصيل كأن يكون العميل له قرض وتوفي وفي هذه الحالة يتابع قضائيا من

طرف البنك.

ح. مصلحة العمليات مع الخارج (التجارة الخارجية): تختص هذه المصلحة في مختلف

العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية من استيراد وتصدير وينقسم هذه المصلحة إلى

ثلاث فروع:

❖ فرع الاستيراد:

✓ الاهتمام بالعمليات المتعلقة بالاستيراد؛

✓ تحصيل مستندات الاستيراد؛

✓ منح وسائل الدفع سواء كان هذا الاستيراد للقطاع العام أو الخاص؛

✓ فحص ومراقبة الوثائق المرسلة من الخارج؛

✓ تحصيل الاعتمادات المستندة للاستيراد.

❖ فرع التصدير:

✓ القيام بالعمليات الخاصة بالتصدير؛

✓ العمليات التي تتم مع القطاع العام أو الخاص؛

✓ فرع التحويلات للخارج: العمليات التي تتم مع الخارج كالتحويلات النقدية.

ثالثا: الخدمات البنكية المقدمة من طرف الوكالة

تسهر الوكالة البنكية محل الدراسة على إرضاء العملاء من خلال تقديم الخدمات التالية:

1- الودائع

تتعدد أنواع الودائع التي تتلقاها الوكالة وفقا لما يلي:

أ- الحساب الجاري يفتح الحساب للأشخاص الطبيعيين والمعنويين (تجار، صناعيون، فلاحون، مؤسسات تجارية) الذين يمارسون نشاط تجاري، ولا تنتج عن الحساب الجاري أي فوائد، وحتى يستطيع العميل الحصول على هذا الحساب يكفي أن يتقدم للوكالات ويقدم الملف المطلوب لهذا النوع من الحساب وإيداع قيمة 10.000 دج.

ب- حساب الشيكات (الصكوك) هذا الحساب يفتح للأشخاص والأفراد المعنويين الذين لا يمارسون أي نشاط تجاري كالموظفين والجمعيات، وهو بدوره لا ينتج عنه أي فوائد، يستطيع صاحب الحساب سحب نقوده متى يشاء ويجب أن يكون هذا الحساب دائما دائما ولفتح هذا النوع من الحساب يجب التقدم للوكالات مع الملف المطلوب وإيداع قيمة 1.000 دج.

ج- الإيداع لأجل هذا النوع من الودائع لا يلتزم البنك بدفعه إلا في الآجال المحددة للوديعة ولا يمكن لصاحب الوديعة المطالبة بها قبل التاريخ المحدد، وحساب الودائع لأجل مفتوح لصالح الأفراد الطبيعيين أو المعنويين وقد يشترط ألا يقل مبلغ الوديعة عن 10 آلاف دينار جزائري لمدة أقلها 3 أشهر وأقصاها 10 سنوات، وفي نهاية مدة الإيداع المتفق عليها بين البنك والمودع يحق لهذا الأخير استرجاع الوديعة مضافا إليها قيمة الفوائد.

د- أدونات الخزينة

وهي عبارة عن إيداع لأجل، وتنقسم هذه السندات إلى قسمين .

- سندات تساهمية: تعمل وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية أي يضاف إليها ربح متغير؛

- سندات كلاسيكية: وهي عبارة عن سندات اسمية للسند مضاف إليها الفوائد المترتبة عنها.

هـ- دفتر التوفير

هو وسيلة ادخار سهلة، وأمنة تمنح للعملاء فرصة الاستثمار بأموالهم وفي نفس الوقت إمكانية التصرف بها بكل حرية وفي أي وقت، ويتم فيها السحب بدون أي قيود مع حرية الإيداع وتمنح نوعين من حساب دفتر التوفير هما:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

- دفتر التوفير الكلاسيكي: ويتم من خلاله إيداع النقود والاستفادة من سعر فائدة كل ثلاثة أشهر.
- دفتر التوفير التساهمي: يتم فيه توزيع الأرباح التساهمية على المبالغ المودعة وفقا للشريعة الإسلامية كل نهاية سنة مالية للمصرف.
- وللحصول على أحد هذين الحسابين يكفي التقرب من الوكالة وتقديم الملف الخاص بهذا النوع مع تقديم مبلغ كحد أدنى يقدر بـ ثلاثون ألف دينار جزائري.
- و- حساب العملة الصعبة

يفتح هذا الحساب للأشخاص والأفراد المعنويين والغرض منه ليس استعماله في أي نشاط تجاري وهو لا ينتج عنه أي فوائد ويستطيع صاحب الحساب الإيداع والسحب متى شاء والهدف منه إما أن يكون مرفقا مع البطاقات العالمية أو لغرض إستوطان الراتب للعاملين في الخارج ويكون إما بعملة الأورو أو الدولار ولفتح هذا الحساب لا بد من تقديم الوثائق المطلوبة مع إيداع مبلغ كحد أدنى 100 أورو أو دولار.

ي- حسابات التوفير من نوع سمارت "SMART" وستارت "START" وتتمثل في:

- حساب توفير سمارت "SMART"

حساب توفير سمارت هو حساب بسيط وآمن يسمح بتمتية الأموال بفضل هامش ربح جد مفيد حيث يمكن كل شخص طبيعي يبلغ من العمر 23 سنة وما فوق من فتحه ويقوم هذا الحساب بتحويل مبلغ معين كحد أدنى ما يعادل 10.000 دج من الحساب الجاري أو الشيك إلى حساب التوفير وذلك يكون إما بتحويل شهري أو فصلي بصفة مستمرة حسب رغبة الزبون وله العديد من المزايا تتمثل في :

- تأمين الحماية الفردية؛

- قرض بيتي بأسعار تفضيلية؛

- الكثير من الهدايا للربح.

- حساب توفير ستارت "START"

إن مبدأ هذا الحساب هو تقديم بداية حسنة للأبناء بوضع أموالهم في حساب بسيط وآمن يمكنهم من استثمار أموالهم بفضل هامش ربح مفيد والتمتع بعدة مزايا ويستفيد من هذا الحساب كل شخص طبيعي بالغ أو قاصر تحت وصاية يبلغ من العمر بين شهر إلى 23

سنة، ويكون الحد الأدنى للتحويل الأول ما يقارب 10.000 دج وكحد أدنى للتحويل الشهري 5.000 دج والتحويل الفصلي 15.000 دج ومن مزايا هذا الحساب :

- تأمين الحماية الفردية، تخفيضات مع شركاء البنك، الكثير من الهدايا للريح .

2- القروض

تمنح الوكالة عدة أنواع من القروض يمكن ذكرها فيما يلي:

أ- القرض العقاري Bayti

القرض العقاري موجه لتمويل شراء سكن أو توسيع سكن ويمنح للعملاء الذين لديهم دخل شهري منتظم لا يقل عن 75.000 دج ويجب أن يكون العقار موثق أو بدفتر عقاري، وفي هذا النوع من القروض تقدم الوكالة نسبة 90 % من قيمته و 10% تكون كدفعة شخصية وتمتد مدة تمديد القرض من سنتين كحد أدنى إلى 30 سنة كحد أقصى وطالب القرض لا بد أن لا يقل عمره عن 20 سنة وأن لا يتجاوز 70 سنة عند نهاية تسديد القرض.

ب- قرض مهنة Proline

موجه هذا القرض لأصحاب المهن الحرة والتجار لتمويل مشاريعهم وهو حل متكامل لجميع احتياجاتهم البنكية ولهذا القرض عدة أنواع تتمثل في:

- تمويل حاجات الإستغلال (تمويل المخزون): وهو تمويل سنوي مجدد تصل قيمته إلى 5 ملايين دينار جزائري، حتى 70 % من بيان المخزون المقدم للمصرف وتكون إعادة التسديد فيه 90 يوما بعد صرف المبلغ وفي هذا التمويل تقدم الوكالة نوعين هما:

- تمويل المخزون الكلاسيكي؛

- تمويل المخزون "سلام" يعمل وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية.

- تمويل إقتناء معدات أو مركبات آلية: المبلغ الأقصى لهذا التمويل يصل إلى 2.000.000 دج وتقوم الوكالة بتمويل حتى 80 % من ثمن المعدات المراد تمويلها وتكون

مدة القرض القصوى 5 سنوات والتسديد يكون شهري وفي هذا التمويل نوعان هما:

- تمويل كلاسيكي؛

- تمويل من نوع " مرابحة " يعمل وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية.

- تمويل إقتناء محل تجاري (مكتب): تكون قيمة القرض غير محدودة ويصل التمويل حتى 80 % من السعر المعلن للصفقة ولمدة قصوى 10 سنوات بأقساط شهرية.

- تمويل تجهيز أو تأهيل محل تجاري أو مكتب: وذلك سواء كان صاحب القرض مالكا للعقار أو مستأجر له مدته تصل إلى 5 سنوات بتسديد شهري وبتمويل 70 % من المقايسة التقديرية.

ج- قرض الإيجار المالي للمهنيين LEASING PRO

هو إيجار من طرف الوكالة لمعدات ذات استخدام مهني، يرافقه وعد للبيع من الطرفين في نهاية العقد أي اختيار العميل معدات مهنية يقوم البنك بشراءها وتأجيرها له لاستغلالها بحرية ويكون موجه للتجار الأشخاص المعنويين، المهنيين الأحرار والحرفيين بشرط أن يكون العميل له خبرة لا تقل عن سنة من النشاط وتحدد مدة الإيجار من 24 شهرا إلى 60 شهرا حسب طبيعة المعدات بأقساط شهرية وتتمثل المعدات التي يمكن تمويلها في :

- قطاع النقل؛

- قطاع الطب؛

- قطاع الأشغال العمومية والهيدروليكية؛

ومزايا الإيجار المالي تتمثل في:

- حرية اختيار المعدات والتجهيزات والممولين؛

- تمويل يصل حتى 100 % ومدته جد ملائمة؛

- إعادة شراء المعدات بواحد (1) دينار رمزي في نهاية العقد.

للحصول على هذا النوع من القروض لابد من تقديم ملف خاص.

د-قروض الاستغلال Crédit Consommation

تمنح الوكالة نوعين من قروض الاستغلال وتتمثل في:

- القرض الاستهلاكي تسهيلات TASHILAT

هو عبارة عن قرض موجه للأشخاص الراغبين في اقتناء معدات منزلية مصنوعة أو مركبة في الجزائر وتتمثل شروط هذا القرض في :

- المبلغ : الحد الأقصى 2.000.000 دج والحد الأدنى 100.000 دج ؛

- نسبة التمويل : الحد الأقصى 100 % حسب قدرة المقترض على التسديد ؛

- المدة : من سنة إلى 5 سنوات، والتسديد شهري .

أما شروط القبول لهذا القرض تتمثل في :

- كل شخص لديه رتبة موظف يتقاضى راتبا ويعمل في التراب الوطني؛
- القدرة القانونية للتعاقد على القرض ؛
- الحد الأدنى للسنة 21 سنة والحد الأقصى 65 سنة على أقصى تقدير؛
- صافي الدخل الأدنى 45.000 دج للموظفين (أجره منتظم ومستمر)؛
- الأقدمية في العمل والتي تقدر بسنتين ؛
- تبرير القدرة الكافية للتسديد ؛
- مسموح للشخص بفتح حساب بنكي في الوكالة.
- وللحصول على تمويل يجب على العميل تقديم الوثائق اللازمة.

- القرض الاستهلاكي سيارتي SAYARATI

- هو عبارة عن قرض إستهلاك موجه للأشخاص الراغبين في إقتناء مركبات مصنوعة أو مركبة في الجزائر وتتمثل شروط هذا القرض في :
- المبلغ : الحد الأقصى 5.000.000 دج والحد الأدنى 100.000 دج؛
 - نسبة التمويل : 100% كحد أقصى حسب قدرة المقترض على التسديد؛
 - المدة : من سنة إلى خمسة سنوات بتسديد شهري.
- أما عن شروط هذا النوع من القروض فهي نفسها شروط قرض TASHILAT.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية

تم التطريق في هذا المبحث إلى عرض المنهج المتبع في إعداد الدراسة التطبيقية، وكذلك تحديد المجتمع والعينة المختارة لتطبيق الدراسة عليها، وأداة جمع البيانات المستخدمة في الدراسة، ثم المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل النتائج، حيث سيتم التفصيل فيما سبق خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: المنهج المتبع وأداة جمع على البيانات.

المطلب الثاني: إجراءات إعداد أداة الدراسة.

المطلب الثالث: المؤشرات الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: المنهج المتبع وأداة جمع البيانات.

من أجل التوصل إلى نتائج البحث المرجوة، تم اتباع مجموعة من الخطوات والمراحل العلمية، واستخدام أدوات بحث تساهم في ذلك، وفي العناصر التالية تم التطرق إلى المنهج المتبع والمعيّنة المختارة وأداة جمع البيانات:

أولاً: المنهج المتبع

يبين منهج الدراسة الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسته لظاهرة معينة بهدف الوصول إلى نتائج عامة، والمنهج الذي سيتم استخدامه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، على اعتبار أن هذا الأخير لا يقتصر على جمع المعلومات والحقائق، بل يتعداه لإيجاد حلول للمشكلة موضع البحث.

ثانياً: تحديد المجتمع والعينة المختارة

بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها تم أولاً تحديد المجتمع الذي طبقت عليه الدراسة والمتكون من الموظفين بمختلف مراتبهم بالوكالة البنكية محل الدراسة، أما العينة فقد استهدفت 30 موظف، ومنه تم توزيع 30 إستمارة إستبيان، وتم استرجاع 20 إستمارة صالحة للتحليل أي ما نسبته 66.67% من إجمالي الإستمارات الموزعة بينما الإستمارات المستبعدة فعددها 0 أي أن كل الإستمارات المسترجع صالحة للتحليل، ونوضح ذلك من خلال هذا الجدول:

جدول رقم (01): معطيات توزيع واسترجاع الإستبيان

الإستمارات	العدد	النسبة
الموزعة	30	100%
الغير المسترجعة	10	33.33%
المستبعدة	0	0%
الصالحة للتحليل	20	66.67%

المصدر: من إعداد الطالبين

ثالثا: أداة الحصول على البيانات

هناك مجموعة من الأدوات التي يتم الإعتماد عليها للحصول على البيانات منها المقابلة، الإستبيان، الملاحظة، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا فقد تم الإعتماد على الإستبيان في جمع البيانات:

يعتبر الإستبيان من الأدوات شائعة الإستعمال، من أجل الحصول على بيانات تتعلق بآراء المبحوثين حول موضوع معين، ويتمثل في مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بمشكلة البحث تكون فيها الإجابة بتحديد ما يوافق رأي المبحوث من إختيارات متعددة.
المطلب الثاني: إجراءات إعداد أداة الدراسة.

حتى تصبح البيانات التي تم جمعها جاهزة للتحليل، يجب المرور بمجموعة من المراحل بداية بإعداد الإستبيان إلى تحكيمة ثم توزيع الإستمارات وأخيرات التحليل الإحصائي، وسيتم فيما يلي عرض هذه المراحل كل على حدى:

أولا: إعداد الإستبيان

تم إعداد الإستبيان بناء على ما تم تحديده من فرضيات رئيسية وفرعية والمتغيرات المستقلة والتابعة للدراسة، ثم قياس الصدق الظاهري عن طريق عرضه على الأستاذ المشرف ليتم تعديله حتى يصبح جاهزا للتوزيع وذلك بحذف ما يجب حذفه وتعديل ما يجب تعديله وفيما يلي شرح مفصل لبناء الإستبيان وإعداده:

يتكون الإستبيان من 23 عبارة أي (سؤال) مقسمة على المحورين الأساسيين واللذان يمثلان متغيرات الدراسة، ويمكن توضيح مكونات الإستبيان فيما يلي:

❖ الجزء الأول:

يتكون من البيانات الشخصية والمتمثلة في: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية)، والهدف منها هو معرفة بعض المتغيرات الإجتماعية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

❖ الجزء الثاني:

يتكون من 23 عبارة أي (سؤال) تمثل المحورين الأساسيين على النحو الموالي:

• المحور الأول: الخاص بـ "التكنولوجيا المالية" ويتكون من 11 عبارة من [1] إلى

[11].

وهو مقسم إلى أربعة أبعاد خاصة بالمحور الأول:

✓ بعد "الدفع الإلكتروني": وتضمن العبارات من [1 إلى 4].

✓ بعد "المعرفة الرقمية": وتضمن العبارات من [5 إلى 8].

✓ بعد "التأمين عبر الأنترنت": وتضمن العبارة [9].

✓ بعد "التمويل الإجتماعي": وتضمن العبارات من [10 إلى 11].

- المحور الثاني: الخاص بـ "دعم الخدمات البنكية" ويتكون من 11 عبارة من [12 إلى 23].

وقد صيغ الإستبيان وفقا لمقياس سلم ليكارت للتدرج الخماسي وعليه تم تحديد فئات مقياس ليكارت الخماسي (حدود الفئات وطول الفئة)، كما يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

رقم الفئة	المتوسط الحسابي للفئة	الإحابة	درجة القبول
الفئة الأولى	من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	منخفض جدا
الفئة الثانية	من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	منخفض
الفئة الثالثة	من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	متوسط
الفئة الرابعة	من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	مرتفع
الفئة الخامسة	من 4.20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا: تطبيق أداة الدراسة

لتطبيق الإستبيان يجب الإستعانة بمجموعة من الإجراءات الهامة متمثلة في الخطوات

التالية:

1. الحصول على الموافقة لإجراء الدراسة من قبل رئيس الموارد البشرية للوكالة البنكية محل الدراسة من خلال التأشير على اتفاقية التريص.
2. إعداد الإستبيان لتحكيمه ثم إجراء التعديلات اللازمة من الناحية النوعية والكمية للأسئلة.
3. توزيع الإستمارات على أفراد عينة الدراسة لأجل الإجابة على محاورها ثم إسترجاعها حيث تم إسترجاع 20 إستمارة، أي نسبة الإسترداد قدرت بـ 66.67%.

4. تحليل البيانات بالإعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وباستخدام المؤشرات الإحصائية التي سيتم التعرض لها في المطلب الموالي.

ثالثا: قياس صدق وثبات الإستبيان

قبل البداية في تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق الإستبيان للوصول في النهاية إلى إستخلاص النتائج، لا بد أولا من قياس صدق وثبات العبارات التي تضمنها الإستبيان حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

1- قياس صدق الإستبيان

ويقصد به قياس صدق الإتساق الداخلي لمعرفة مدى صدق العبارات، حيث تم حساب معامل الإرتباط بيرسون بين كل محور ومحور آخر من الإستبيان.

الجدول رقم (03): معامل الإرتباط بيرسون

المحور 2	المحور 1	المحاور/معامل الإرتباط
0.926	1	المحور 1
1	0.926	المحور 2

المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

تبين نتائج الجدول السابق بأن معامل الإرتباط بيرسون بين كل محور ومحور آخر موجب، وهذا دليل تمتع جميع عبارات المحور بدرجة صدق مقبولة ومنه صلاحيتها للتحليل.

2- قياس ثبات الإستبيان

يقاس ثبات الإستبيان بالإعتماد على المؤشر الإحصائي معامل ألفا كرونباخ، والذي جاءت نتائجه كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المحور الأول	11	0.891
المحور الثاني	12	0.947
معامل الثبات الكلي للإستبيان	23	0.961

المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج SPSS

من نتائج الجدول أعلاه يتبين أن معامل الثبات الكلي "ألفا كرونباخ" للإستبيان الكلي يساوي 0.961 أي ما نسبته 96.1%، وأن معامل الثبات للمحور الأول والمحور الثاني أيضا أكبر من الحد الأدنى للمعدل المقبول والذي يساوي إلى 0.600 أي ما نسبته 60%، وعليه فإن الإستبيان يفى بأغراض الدراسة.

المطلب الثالث: المؤشرات الإحصائية المستخدمة.

تم الإعتماد على مجموعة من المؤشرات الإحصائية لوصف متغيرات الدراسة وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها، حيث تضمنت المعالجة الإحصائية ما يلي:

1- التكرارات والنسب المئوية

حيث إستخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، ولتحديد الإستجابة لإتجاه محاور أداة الدراسة، وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = (\text{تكرار المجموعة} \times 100) / \text{المجموع الكلي للتعغيرات}$$

2- معامل ثبات (الإستبيان) ألفا كرونباخ

تم إستخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة ويعبر عنه بالمعادلة الآتية :

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

حيث أن:

a: يمثل ألفا كرونباخ N: يمثل عدد الاسئلة. Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للإستبيان.

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم حسابها لتحديد إستجابات أفراد المؤسسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، أما الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدة التشتت في التعغيرات، ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

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

4- معامل الارتباط بيرسون

تم إستخدامه لتحديد مدى إرتباط متغيرات الدراسة بعضها، وتم حسابها إنطلاقا من برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS).

5- الإنحدار البسيط (Linear Regression):

يستخدم هذا الإختبار بشكل أساسي لدراسة العلاقة السببية بين متغيرين كميين أحدهما مستقل والآخر تابع ويستخدم كذلك للتنبؤ بقيم المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل، ولبناء نموذج رياضي يقوم على التنبؤ باستخدام الإنحدار الخطي البسيط فلا بد من رسم الإنحدار للوصول إلى معادلة الإنحدار ويعبر عنها بالمعادلة التالية:

$$(Y=aX+\beta)$$

حيث أن β : تمثل إنحدار الخط المستقيم (ميله)، ونعني به معدل التغير في المتغير Y عندما تتغير قيمة المتغير المستقل X . α : تمثل معامل التقاطع (ثابت المعادلة).

المبحث الثالث: تحليل نتائج الإستبيان واختبار الفرضيات

سيتم التطرق من خلال في هذا المبحث إلى تحليل خصائص مجتمع الدراسة، بالإعتماد على التكرارات والنسب المئوية، وتحليل محاور الإستبيان بإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة متمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة القبول وفقا لسلم ليكرت الخماسي، ومن ثم إختبار الفرضيات، حيث سيتم تناولها فيما يلي من خلال:

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الإستبيان.

المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص البيانات الشخصية لعينة الدراسة

يتضمن هذا المطلب تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال ما يلي:

أولاً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

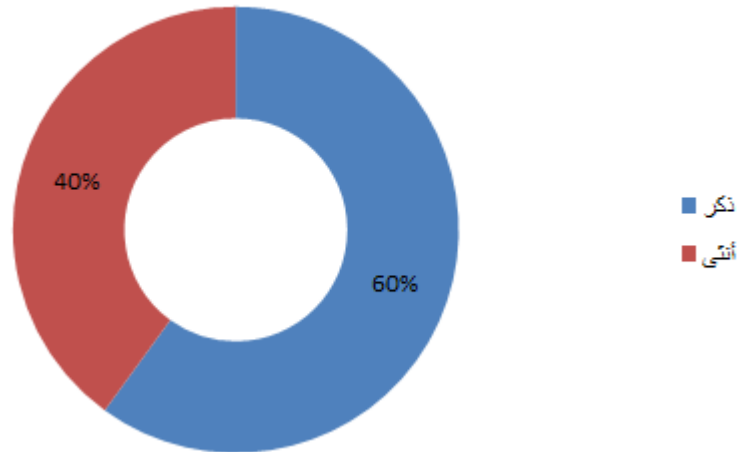
يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	12	60%
أنثى	8	40%
المجموع	20	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

الشكل رقم (02): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس



يبين الجدول أعلاه إنخفاض نسبة الإناث مقارنة بنسبة الذكور، إذ لم تتعدى نسبة الإناث 40% مقابل نسبة 60% للذكور، أي إرتفاع نسبة الموظفين من جنس الذكور في الوكالة البنكية، مقابل إنخفاض في نسبة الموظفين من جنس الإناث.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

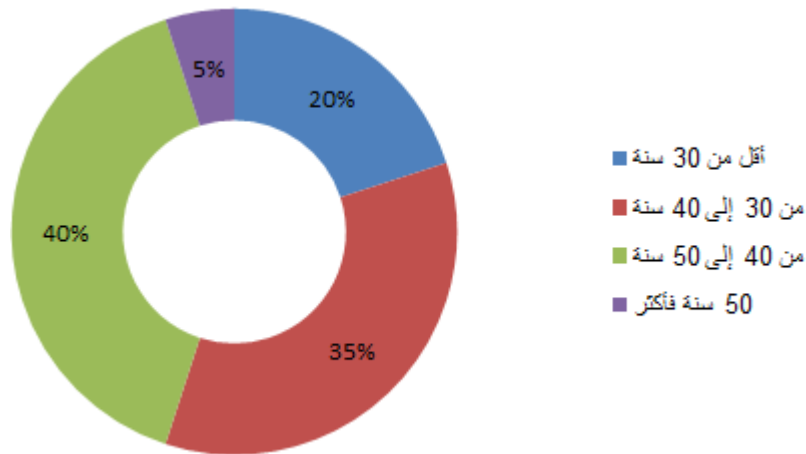
يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	4	20%
من 30 إلى 40 سنة	7	35%
من 40 إلى 50 سنة	8	40%
50 سنة فأكثر	1	5%
المجموع	20	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر



يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلبية أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة هم من الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة فبلغت نسبة 40% وهي أكبر نسبة، وتليها مباشرة الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 35% من أفراد عينة الدراسة، بينما بلغت نسبة الفئة العمرية أقل من 30 سنة 20%، أما الفئة العمرية 50 سنة فأكثر فبلغت فقط 5%، مما يدل على إمكانية الإعتماد على الموظفين لتحقيق مستوى أعلى من الأداء، لأن هذا السن يكون فيه الفرد على قدر كبير من الوعي وتحمل روح المسؤولية، حيث ستكون في صالح المؤسسة محل الدراسة.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

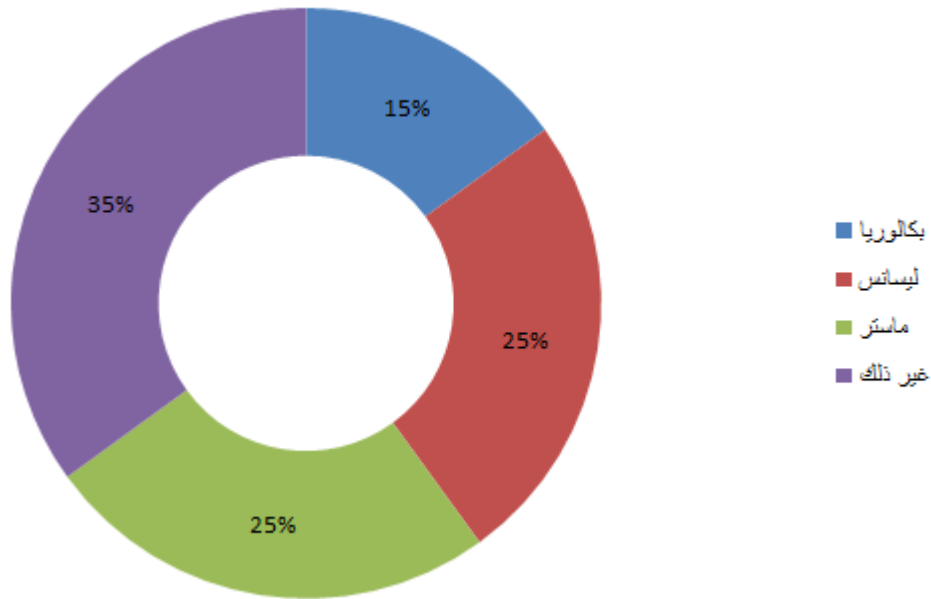
يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
15%	3	بكالوريا
25%	5	ليسانس
25%	5	ماستر
35%	7	غير ذلك
%100	20	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي



يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانت ذات المؤهل الجامعي ليسانس وماستر وعددهم 10 موظفين متساويين بين المؤهلين، في حين بلغ عدد الأفراد ذوي مؤهل علمي آخر 7 أفراد، أما الأفراد الحاصلين على مؤهل علمي بكالوريا فعددهم 3 موظفين فقط، ومما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد عينة البحث يحملون شهادة جامعية، وهذا مما يدل على إستثمار المؤسسة محل الدراسة للكفاءات الجامعية بهدف تحسين مستوى خدماتها ورفع مستوى الأداء لديها.

رابعاً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المنصب الوظيفي

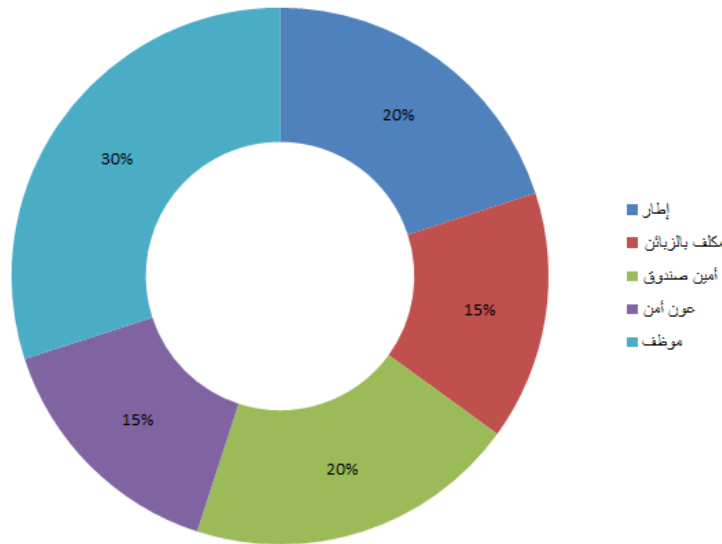
يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير المنصب الوظيفي

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المنصب الوظيفي

النسبة	التكرار	المنصب الوظيفي
20%	4	إطار
15%	3	مكلف بالزبائن
20%	4	أمين صندوق
15%	3	عون أمن
30%	6	موظف
%100	20	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المنصب الوظيفي



يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة هم من الموظفين وعددهم 6 موظفين بوظائف مختلفة في أقسام مصالح الوكالة البنكية، يليها أمناء الصناديق والإطارات وعددهم 8 موظفين مناصفة، في حين أن عدد المكلفين بالزبائن وأعاون الأمن فعددهم 6 موظفين.

خامسا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

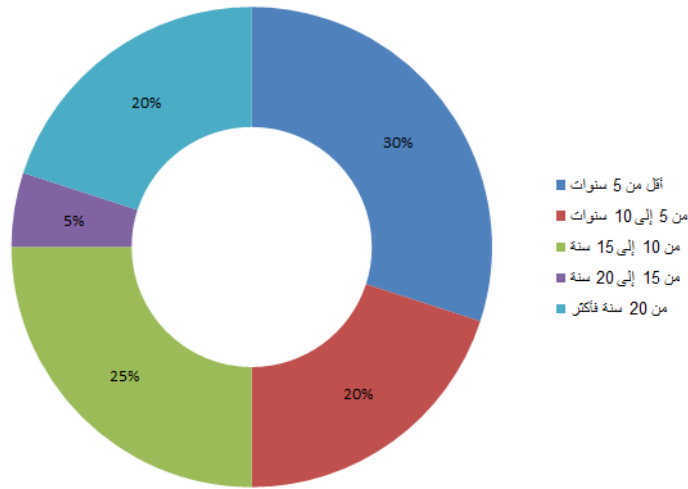
يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
30%	6	أقل من 5 سنوات
20%	4	من 5 إلى 10 سنوات
25%	5	من 10 إلى 15 سنة
5%	1	من 15 إلى 20 سنة
20%	4	من 20 سنة فأكثر
%100	20	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية



يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة متوسطة، حيث بلغت نسبة الذين تتحصر خبرتهم ما بين 10 سنوات إلى 15 سنة 25% موظفا وموظفة، تليها نسبة 20% لذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة، مضاف إليها موظف واحد من الفئة من 15 إلى 20 سنة، في حين أن الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بلغت نسبة الموظفين فيها 20% ونسبة 30% للموظفين ذوو الخبرة أقل من 5 سنوات. ومما سبق يتضح أن أغلبية أفراد العينة ذوي خبرة متوسطة، مما يعزز القدرة العلمية والعملية نحو تحقيق أداء أفضل خلال المسار المهني بالمؤسسة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الإستبيان

في هذا المطلب سيتم عرض المحاور الأساسية والتي تمثل إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة المتمثلة في التكنولوجيا المالية ودعم الخدمات البنكية، وقد تمت الإستعانة في ذلك ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، وباستعمال الأساليب الإحصائية المذكورة سابقا.

أولا: تحليل إستجابات أفراد العينة نحو التكنولوجيا المالية

يوضح الجدول الموالي توزيع إستجابات أفراد العينة لعبارات محور التكنولوجيا المالية وكذلك التوزيع النسبي لإستجاباتهم والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومقياس ليكرت الخماسي مبينا نتيجة القبول:

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه ونتيجة القبول

لمحور التكنولوجيا المالية

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الاتجاه
01	التكرار	-	-	10	10	4,50	0.513	موافق بشدة	مرتفع
	%	-	-	50	50			بشدة	بشدة
02	التكرار	-	1	8	10	4,35	0.813	موافق بشدة	مرتفع
	%	-	5	40	50			بشدة	بشدة
03	التكرار	-	2	9	8	4,15	0.933	موافق بشدة	مرتفع
	%	-	10	45	40			بشدة	بشدة
04	التكرار	1	2	9	8	4,05	1.146	موافق بشدة	مرتفع
	%	5	10	45	40			بشدة	بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الدفع الإلكتروني									
05	التكرار	3	5	6	6	3,35	1.531	محايد	متوسط
	%	15	25	30	30			محايد	متوسط
06	التكرار	3	6	5	6	3,25	1.552	محايد	متوسط
	%	15	30	25	30			محايد	متوسط
07	التكرار	2	2	9	5	3,65	1.268	موافق بشدة	مرتفع
	%	10	10	45	25			بشدة	بشدة
08	التكرار	2	7	5	4	3,10	1.373	محايد	متوسط
	%	10	35	25	20			بشدة	بشدة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

متوسط		1.223	3,34	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء المعرفة الرقمية							
متوسط	محايد	1.517	3,25	6	4	2	5	3	التكرار	عبر الإنترنت	09
				30	20	10	25	15	%		
متوسط		1.517	3,25	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء التأمين عبر الأنترنت							
مرتفع	موافق	0.716	4,25	7	12	-	1	-	التكرار	التمويل	10
				35	60	-	5	-	%		
مرتفع	موافق	1.429	3,40	6	5	2	5	2	التكرار	الإجمالي	11
				30	25	10	25	10	%		
مرتفع		0.893	3,83	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء التمويل الإجتماعي							
مرتفع		0.841	3,75	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التكنولوجيا المالية							

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

✓ تحليل جدول المتوسط والانحراف المعياري لعبارات التكنولوجيا المالية

✓ تحليل عبارات البعد الأول: الدفع الإلكتروني

- **العبرة رقم (01):** "يساهم استخدام الوسائل التكنولوجية بشكل ما في توفير خدمات عالية الجودة"، بلغ المتوسط الحسابي (4.50) والانحراف المعياري قيمته (0.513)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم بشكل ما في توفير خدمات عالية الجودة.
- **العبرة رقم (02):** "يقوم البنك بالإعتماد على التكنولوجيا المالية وإحداث التغييرات التي تستدعي ذلك"، بلغ المتوسط الحسابي (4.35) والانحراف المعياري قيمته (0.813)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن البنك يقوم بالإعتماد على التكنولوجيا المالية وإحداث التغييرات التي تستدعي ذلك.
- **العبرة رقم (03):** "تمكنت التكنولوجيا المالية من تحسين جودة الخدمات المالية وتخصيصها بشكل كاف"، بلغ المتوسط الحسابي (4.15) والانحراف المعياري قيمته (0.933)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن التكنولوجيا المالية تمكنت من تحسين جودة الخدمات المالية وتخصيصها بشكل كاف.

• العبارة رقم (04): "توفر الوسائل التكنولوجية للعملاء سهولة الإستخدام"، بلغ المتوسط الحسابي (4.05) والانحراف المعياري قيمته (1.146)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الوسائل التكنولوجية توفر للعملاء سهولة الإستخدام.

ويتضح من العرض التحليلي السابق أن الوكالة البنكية تسعى إلى استخدام الدفع الإلكتروني بدرجة مرتفعة ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (4.26) أي بدرجة قبول مرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.615)، وأيضا من خلال إكتشافنا لعبارات بعد الدفع الإلكتروني في الوكالة والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها مرتفعة، وفيما سبق عرض لها كل على حدى.

✓ تحليل عبارات البعد الثاني: المعرفة الرقمية

• العبارة رقم (05): "يقدم البنك خدماته الإلكترونية عبر الهاتف الجوال لعملائه"، بلغ المتوسط الحسابي (3.35) والانحراف المعياري قيمته (1.531)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن البنك يقدم خدماته الإلكترونية عبر الهاتف الجوال لعملائه.

• العبارة رقم (06): "تتيح خدمات البنك عبر الهاتف المحمول تلبية حاجات العملاء بشكل أسرع وبتكلفة أقل"، بلغ المتوسط الحسابي (3.25) والانحراف المعياري قيمته (1.552)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه تتيح خدمات البنك عبر الهاتف المحمول تلبية حاجات العملاء بشكل أسرع وبتكلفة أقل.

• العبارة رقم (07): "يقلل استخدام الوسائل التكنولوجية من وقت تقديم الخدمات"، بلغ المتوسط الحسابي (3.65) والانحراف المعياري قيمته (1.268)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن إستخدام الوسائل التكنولوجية يقلل من وقت تقديم الخدمات.

• العبارة رقم (08): "يمكن للبنك التخلي تماما عن الأعمال الورقية والانتقال للنظام الإلكتروني"، بلغ المتوسط الحسابي (3.10) والانحراف المعياري قيمته (1.373)، وهذا

دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه يمكن للبنك التخلي تمامًا عن الأعمال الورقية والانتقال للنظام الإلكتروني. ويتضح من العرض التحليلي السابق أن الوكالة البنكية تسعى إلى استخدام المعرفة الرقمية بدرجة متوسطة ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.34) أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (1.223)، وأيضاً من خلال إكتشافنا لعبارات بعد المعرفة الرقمية في الوكالة والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها متوسطة ومرتفعة، وفيما سبق عرض لها كل على حدى.

✓ تحليل عبارات البعد الثالث: التأمين عبر الأنترنت

• **العبرة رقم (09):** "يوفر البنك خدمة نقاط البيع للعملاء للتسوق عبر الأنترنت والدفع عن طريق بطاقات الإئتمان بشكل كاف"، بلغ المتوسط الحسابي (3.25) والانحراف المعياري قيمته (1.517)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن البنك يوفر خدمة نقاط البيع للعملاء للتسوق عبر الأنترنت والدفع عن طريق بطاقات الإئتمان بشكل كاف. ويتضح من العرض التحليلي السابق أن الوكالة البنكية تسعى إلى استخدام التأمين عبر الأنترنت بدرجة متوسطة ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.25) أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.716).

✓ تحليل عبارات البعد الرابع: التمويل الإجتماعي

• **العبرة رقم (10):** "تساعد الرقابة على استخدام التكنولوجيا في البنك في تقليل المخاطر وتحسين أدائه"، بلغ المتوسط الحسابي (4.25) والانحراف المعياري قيمته (0.716)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الرقابة تساعد على استخدام التكنولوجيا في البنك في تقليل المخاطر وتحسين أدائه.

• **العبرة رقم (11):** "يتم استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود بكفاءة عالية"، بلغ المتوسط الحسابي (3.40) والانحراف المعياري قيمته (1.429)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة

من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه يتم إستخدام جهاز الموزع الآلي للنقود بكفاءة عالية.

ويتضح من العرض التحليلي السابق أن الوكالة البنكية تسعى إلى استخدام التمويل الإجتماعي بدرجة مرتفعة ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.83) أي بدرجة قبول مرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.893)، وأيضا من خلال إكتشافنا لعبارات بعد التمويل الإجتماعي في الوكالة والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها متوسطة ومرتفعة، وفيما سبق عرض لها كل على حدى.

ويتضح من العرض التحليلي السابق أن الوكالة البنكية تسعى إلى استخدام التكنولوجيا المالية بدرجة مرتفعة ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.75) أي بدرجة قبول مرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.841)، وأيضا من خلال إكتشافنا لعبارات محور التكنولوجيا المالية في الوكالة والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها متوسطة ومرتفعة، وفيما سبق عرض لها كل على حدى.

ثانيا: تحليل إستجابات أفراد العينة نحو محور دعم الخدمات البنكية

يوضح الجدول الموالي توزيع إستجابات أفراد العينة لمحور دعم الخدمات البنكية وكذلك التوزيع النسبي لإستجاباتهم والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومقياس ليكرت الخماسي مبينا نتيجة القبول:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه ونتيجة القبول
لمحور دعم الخدمات البنكية

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الاتجاه
01	التكرار	1	3	1	8	3,85	1,226	موافق	مرتفع
	%	5	15	5	40				
02	التكرار	1	3	-	7	4,00	1,257	موافق	مرتفع
	%	5	15	-	35				
03	التكرار	4	11	2	1	2,30	1,174	غير موافق	منخفض
	%	20	55	10	5				
04	التكرار	1	2	2	9	3,85	1,137	موافق	مرتفع
	%	5	10	10	45				
05	التكرار	1	4	-	8	3,80	1,281	موافق	مرتفع
	%	5	20	-	40				
06	التكرار	1	4	-	8	3,80	1,281	موافق	مرتفع
	%	5	20	-	40				
07	التكرار	-	8	2	3	3,45	1,356	موافق	مرتفع
	%	-	40	10	15				
08	التكرار	-	4	1	10	3,80	1,056	موافق	مرتفع
	%	-	20	5	50				
09	التكرار	3	4	-	9	3,35	1,424	محايد	متوسط
	%	15	20	-	45				
10	التكرار	3	4	1	6	3,40	1,501	موافق	مرتفع
	%	15	20	5	30				
11	التكرار	1	7	1	3	3,50	1,469	موافق	مرتفع
	%	5	35	5	15				
12	التكرار	1	3	1	9	3,80	1,196	موافق	مرتفع
	%	5	15	5	45				
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور دعم الخدمات البنكية								

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

✓ تحليل جدول المتوسط والانحراف المعياري لعبارات محور دعم الخدمات البنكية

- العبارة رقم (01): "يشعر الزبون بالأمان أثناء اجراء المعاملة البنكية"، بلغ المتوسط الحسابي (3,85) والانحراف المعياري قيمته (1.226)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الزبون يشعر بالأمان أثناء اجراء المعاملة البنكية.
- العبارة رقم (02): "الأنظمة الأمنية المعتمدة بالبنك متطورة بشكل يسمح للتأكد من هوية العميل والحفاظ على سرية بياناته"، بلغ المتوسط الحسابي (4,00) والانحراف المعياري قيمته (1.257)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الأنظمة الأمنية المعتمدة بالبنك متطورة بشكل يسمح للتأكد من هوية العميل والحفاظ على سرية بياناته.
- العبارة رقم (03): "الخدمات البنكية المقدمة لا تسمح بالاطلاع على معلومات الزبون من قبل الآخرين"، بلغ المتوسط الحسابي (2,30) والانحراف المعياري قيمته (1.174)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الخدمات البنكية المقدمة تسمح بالاطلاع على معلومات الزبون من قبل الآخرين.
- العبارة رقم (04): "يتم الإستجابة لطلبات الزبائن في أقصر وقت ممكن"، بلغ المتوسط الحسابي (3.85) والانحراف المعياري قيمته (1.137)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه يتم الإستجابة لطلبات الزبائن في أقصر وقت ممكن.
- العبارة رقم (05): "تتميز الخدمات المقدمة للزبون بالدقة والسرعة"، بلغ المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري قيمته (1.281)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الخدمات المقدمة للزبون تتميز بالدقة والسرعة.
- العبارة رقم (06): "لا يجد العميل أي صعوبة في إتمام معاملته المالية بالبنك"، بلغ المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري قيمته (1.281)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أنه لا يجد العميل أي صعوبة في اتمام معاملته المالية بالبنك.

- العبارة رقم (07): "يوفر البنك عدة شبابيك لتسهيل الخدمات البنكية للزبائن"، بلغ المتوسط الحسابي (3.45) والانحراف المعياري قيمته (1.356)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن البنك يوفر عدة شبابيك لتسهيل الخدمات البنكية للزبائن.
- العبارة رقم (08): "يقدم البنك خدمات بنكية تحقق إستجابة سريعة لطلب الخدمة من قبل الزبون"، بلغ المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري قيمته (1.056)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يجمعون على أن البنك يقدم خدمات بنكية تحقق استجابة سريعة لطلب الخدمة من قبل الزبون.
- العبارة رقم (09): "يزود البنك زبائنه بالمعلومات الكاملة حول طبيعة الخدمات المقدمة بشكل دوري"، بلغ المتوسط الحسابي (3.35) والانحراف المعياري قيمته (1.424)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإن البنك يزود زبائنه بالمعلومات الكاملة حول طبيعة الخدمات المقدمة بشكل دوري.
- العبارة رقم (10): "يستجيب البنك بشكل دائم لاستفسارات الزبائن حول الخدمات البنكية المقدمة"، بلغ المتوسط الحسابي (3.40) والانحراف المعياري قيمته (1.501)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإن البنك يستجيب بشكل دائم لاستفسارات الزبائن حول الخدمات البنكية المقدمة.
- العبارة رقم (11): "يحرص البنك على التزود بالتقنيات الحديثة والأجهزة المتطورة لاستخدامها في تقديم الخدمات"، المتوسط الحسابي (3.50) والانحراف المعياري قيمته (1.469)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن البنك يحرص على التزود بالتقنيات الحديثة والأجهزة المتطورة لاستخدامها في تقديم الخدمات.
- العبارة رقم (12): "يحرص البنك على التعامل مع الشكاوي المقدمة من قبل الزبائن وتسويتها في اسرع وقت"، بلغ المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري قيمته (1.196)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن البنك يحرص على التعامل مع الشكاوي المقدمة من قبل الزبائن وتسويتها في اسرع وقت.

ويتضح من العرض التحليلي السابق أن الوكالة البنكية تدعم الخدمات البنكية وهذا بدرجة مرتفعة ويتبين ذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3,58) أي بدرجة قبول مرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (1.022)، وأيضا من خلال إكتشافنا لعبارات محور دعم الخدمات البنكية والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها مرتفعة، وفيما سبق عرض لها كل على حدى.

المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة

من أجل التعرف على دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية بالوكالة البنكية محل الدراسة، تم الإستناد إلى مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) عند تحليل فرضيات الدراسة أي بمستوى ثقة 95%.

نصت الفرضية الرئيسية على أنه:

• "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

وتفرعت إلى ما يلي:

• "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للدفع الإلكتروني في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

• "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الرقمية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

• "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين عبر الأنترنت في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

• "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإجتماعي في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

ولإختبار فرضيات الدراسة تم الإعتماد على نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط ($\beta + \alpha x = Y$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة تأثر المتغير التابع والمتمثل في (دعم الخدمات المالية) وتأثير المتغير المستقل والمتمثل في (التكنولوجيا المالية)، كما تم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون (P) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة تأثير المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل.

ويمكن توضيح النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (12): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط Pearson	معامل التحديد R2	مستوى الدلالة Sig
الدفع الإلكتروني	دعم	0.776	0.603	0.000
المعرفة الرقمية	الخدمات	0.813	0.661	0.000
التأمين عبر الأنترنت	البنكية	0.864	0.746	0.000
التمويل الإجتماعي		0.767	0.589	0.000
التكنولوجيا المالية		0.926	0.858	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

وبالإستناد إلى الجدول رقم (15) أعلاه فقد كانت نتائج إختبار الفرضيات كالتالي:

1. نتائج إختبار الفرضيات الفرعية

• الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للدفع الإلكتروني في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

تم إختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الأول الذي يتعلق بالدفع الإلكتروني "من العبارة 1 إلى العبارة 4" من المحور الأول (التكنولوجيا المالية)، وعبارات المحور الثاني (دعم الخدمات البنكية)، وعليه كانت النتائج كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد الدفع الإلكتروني في الوكالة محل الدراسة ودعم الخدمات البنكية لهذه الوكالة يساوي 0.776، وأن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا فيه دلالة على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الدفع الإلكتروني في الوكالة البنكية محل الدراسة ودعم الخدمات البنكية في هذه الوكالة، أما معامل التحديد الذي بلغت قيمته

0.603 فهو يفسر أن الدفع الإلكتروني يؤثر على دعم الخدمات البنكية بنسبة 60.3%، بإستعمال بعد الدفع الإلكتروني ونتيجة لما تقدم، فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي نصها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للدفع الإلكتروني في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

• الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الرقمية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر". تم إختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الثاني الذي يتعلق بالمعرفة الرقمية "من العبارة 5 إلى العبارة 8" من المحور الأول (التكنولوجيا المالية)، وعبارات المحور الثاني (دعم الخدمات البنكية)، وعليه كانت النتائج كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد المعرفة الرقمية في الوكالة البنكية محل الدراسة ودعم الخدمات البنكية لهذه الوكالة يساوي 0.813، وأن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا فيه دلالة على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد المعرفة الرقمية في الوكالة البنكية ودعم الخدمات البنكية في هذه الوكالة، أما معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.661 فهو يفسر أن المعرفة الرقمية تؤثر على دعم الخدمات البنكية بنسبة 66.1%، بإستعمال بعد المعرفة الرقمية ونتيجة لما تقدم، فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي نصها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الرقمية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

• الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين عبر الأنترنت في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

تم إختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الثالث الذي يتعلق بالتأمين عبر الأنترنت "العبارة 9" من المحور الأول (التكنولوجيا المالية)، وعبارات المحور الثاني (دعم الخدمات البنكية)، و عليه كانت النتائج كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد التأمين عبر الأنترنت في الوكالة البنكية محل الدراسة ودعم الخدمات البنكية لهذه الوكالة يساوي 0.864، و أن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا فيه دلالة على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد التأمين عبر الأنترنت في الوكالة البنكية محل الدراسة ودعم الخدمات البنكية في هذه الوكالة، أما معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.746 فهو يفسر أن التأمين عبر الأنترنت يؤثر على دعم الخدمات البنكية بنسبة 74.6%، بإستعمال بعد التأمين عبر الأنترنت ونتيجة لما تقدم، فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي نصها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين عبر الأنترنت في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

• الفرضية الفرعية الرابعة:

نصت الفرضية الفرعية الرابعة على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإجتماعي في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

تم إختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الرابع الذي يتعلق بالتمويل الإجتماعي "من العبارة 10 إلى العبارة 11" من المحور الأول (التكنولوجيا المالية)، وعبارات المحور الثاني (دعم الخدمات البنكية)، و عليه كانت النتائج كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد التمويل الإجتماعي في الوكالة البنكية محل الدراسة ودعم الخدمات البنكية لهذه المؤسسة يساوي 0.767، وأن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا فيه دلالة على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد التمويل الإجتماعي في الوكالة البنكية محل الدراسة ودعم الخدمات البنكية في هذه الوكالة، أما معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.589 فهو يفسر أن التمويل الإجتماعي يؤثر على دعم الخدمات البنكية بنسبة 58.9%، بإستعمال بعد التمويل الإجتماعي ونتيجة لما تقدم، فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي نصها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإجتماعي في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

2. نتائج إختبار الفرضية الرئيسية:

نصت الفرضية الرئيسية على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر". تم إختبار هذه الفرضية من خلال عبارات المحور الأول الذي يتعلق بالتكنولوجيا المالية "من العبارة 1 إلى العبارة 11"، وعبارات المحور الثاني (دعم الخدمات البنكية)، وعليه كانت النتائج كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية في الوكالة البنكية محل الدراسة ودعم الخدمات البنكية لهذه الوكالة يساوي 0.926، وأن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا فيه دلالة على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية في الوكالة البنكية محل الدراسة ودعم الخدمات البنكية في هذه الوكالة، أما معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.858 فهو يفسر أن التكنولوجيا المالية تؤثر على دعم الخدمات البنكية بنسبة 85.8%، بإستعمال التكنولوجيا المالية ونتيجة لما تقدم، فإنه يتم قبول الفرضية الرئيسية والتي نصها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر".

خلاصة

تعتبر الوكالة البنكية للبنك الوطني الجزائري بئر العاتر رائدة على المستوى المحلي، تقدم مجموعة من الخدمات البنكية بشكل مادي للبقاء في خدمة المواطن ولتحقيق الأهداف المعنية بها والتي يحددها القانون، وهي ترتبط بهيكل تنظيمي متناسق، كما تبين أن العينة المبحوثة من الموظفين متكونة من جنسي الذكور والإناث بنسب متقاربة، و أن الفئات العمرية فيها تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 40 سنة، وأن نسبة كبيرة منهم لديهم شهادة جامعية، وهذا راجع إلى ضرورة توظيف ذوي الشهادات العليا وهذا لضمان مستوى عالي من مهارات الموظفين في تقديم الخدمات، كما أنها تقوم بشكل جيد باستعمال التكنولوجيا المالية وهذا مما أدى إلى الوصول إلى درجة تأثير إيجابي لهذه الأخيرة على دعم الخدمات البنكية، وعليه تم التأكد من وجود أثر للتكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية في الوكالة البنكية بئر العاتر للبنك الوطني الجزائري.

خاتمة

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه المذكرة، بعد القيام بدراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العائر لمعالجة موضوع تأثير التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية، وبعد جمع البيانات وتحليلها ومعالجة الفرضيات توصلنا إلى النتائج التالية

• تم اثبات للفرضية الرئيسية التي تنص على ما يلي: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العائر".

بالنسبة للفرضيات الفرعية فقد تم اثباتها جميعا كما يلي:

• يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للدفع الإلكتروني في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العائر.

• يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الرقمية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العائر.

• يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين عبر الأنترنت في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العائر.

• يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإجتماعي في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العائر.

بالنسبة للاستنتاجات العامة، فقد توصلنا إلى أن التكنولوجيا المالية تلعب دورًا حيويًا في دعم الخدمات البنكية وتحسينها بشكل كبير. من خلال تطور التكنولوجيا وظهور الحلول المبتكرة، أصبحت الخدمات المالية أكثر سهولة وسرعة وأمانًا.

حيث تسهم التكنولوجيا المالية في تحسين التحويلات المالية وتسريعها، مما يعزز التجارة العالمية ويدعم الاقتصاد العالمي. بفضل التقنيات الجديدة مثل الدفع الإلكتروني والتحويل السريع، يتمكن الأفراد والشركات من إجراء معاملاتهم المالية بسهولة وفعالية.

علاوة على ذلك، تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الوصول إلى الخدمات المصرفية. ففي العديد من المناطق، يواجه الأفراد صعوبة في الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية، ولكن من خلال التكنولوجيا المالية، يمكنهم الوصول إلى الحسابات المصرفية

خاتمة

والخدمات المالية من خلال الهواتف الذكية والإنترنت. هذا يمكنهم من تلبية احتياجاتهم المالية الأساسية والمساهمة في تحقيق التمكين المالي للجميع.

وفي الختام، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية تحمل إمكانات هائلة لتحسين الخدمات البنكية وتوفير فرص جديدة للأفراد والشركات على حد سواء. إن التزايد المستمر في التطور التكنولوجي واعتماد الابتكار في القطاع المالي سيساهم في تعزيز الاقتصادات وتعزيز التمكين المالي للجميع.

أما التوصيات التي خرجنا بها من هاته الدراسة فكانت كالتالي:

- يجب توضيح كيف يمكن للأفراد والشركات الاستفادة من التكنولوجيا المالية في تبسيط وتسهيل العمليات المالية.
- يجب العمل على تعزيز البنية التحتية التكنولوجية لدعم التكنولوجيا المالية. يشمل ذلك تحسين الاتصالات والشبكات، وتوفير الأمان السيبراني اللازم لحماية المعلومات المالية.
- ينبغي وضع إطار قانوني ومعايير فعالة لتنظيم ومراقبة الخدمات المالية التكنولوجية.
- ينبغي تعزيز التعاون بين البنوك التقليدية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية. يمكن أن تتمثل هذه الشراكات في تبادل المعرفة والتكنولوجيا والابتكارات لتحقيق تحسين مستمر في الخدمات المالية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- الكتب باللغة العربية:

1. نفيسة الخير، (2020)، التقنيات المالية الحديثة، صندوق النقد العربي
2. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، (2005)، التسويق المصرفي- مدخل إستراتيجي كمي، تحليلي-، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
3. الدسوقي حامد أبوزيد، (1998)، إدارة البنوك، دار الثقافة العربية، القاهرة
4. -عبد الوهاب يوسف أحمد، (2007)، تمويل وإدارة مؤسسات مالية، دار خلد للنشر والتوزيع، عمان الاردن
5. سامر جلدة، (2009)، البنوك التجارية و التسويق المعرفي الطبعة 1، دار أسامة، الأردن
6. سلمان بودياب، (1996)، اقتصاديات النقود و البنوك طبعة 1، مؤسسة جامعية لدراسات، لبنان،
7. -يزن خلف سلم المعطيات و آخرون، (2009)، تحويل المعارف تقليدية للعمل وقد شريعة الإسلامية، ط1، دار نقائص، الاردن
8. -محمد معطي السنهوري، (2010)، إدارة البنوك التجارية، دون طبعة، دار الفكر الجامعية

ثانياً- الأطروحات:

- 1-الأمين بن يعقوب، (2020)، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية وتحسين جودة الخدمات في الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 3
- 2-بومحمد سمية، (2020) "تحليل أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية في الجزائر: دراسة حالة بنوك الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 3.
- 3-حسام الدين بوزيد، (2019)، "تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية في الجزائر"، رسالة دكتوراه جامعة الجزائر 3،
- 4- ياسين بوغني، (2019): بعنوان "أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية في الجزائر: دراسة حالة بنكين (المصرف الشعبي الجزائري، وبنك البركة الجزائر)" رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 3

- 5- بن زيد، ياسين،(2020). "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات البنكية في الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2
- 6- خليفة عبد العزيز، (2020)، "التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات البنكية في الجزائر"، رسالة ماجستير ، جامعة سطيف 2
- ثالثا- المجلات و الدوريات:
1. أبو حمد، علي. (2015). تاريخ الخدمات البنكية في العالم. مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، 2(4)
 2. اتحاد المصارف العربية، التكنولوجيا المالية: التطور الرقمي من أهم ركائز مستقبل القطاع المالي والمصرفي، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 467، لبنان، 2019
 3. أحمد، محمد. (2017). الخدمات البنكية الإلكترونية ودورها في تحسين أداء النظام المصرفي. مجلة الإدارة العامة والسياسات العامة، 24(1)
 4. البدر، أحمد. (2015). نشأة البنوك وتطورها في العالم. مجلة الاقتصاد العربي، 34(3)،
 5. الحافظ حسين، ماهي التكنولوجيا المالية؟ مجلة الدراسات المالية والبنكية، مجلد 27، عدد 01، 2018
 6. حرفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة أفاق علمية، مجلد 11، عدد 03، سنة 2019
 7. الزعتري، محمد. (2012). نشأة الخدمات البنكية وتطورها. مجلة البنك المركزي العراقي، 10(3)
 8. زين الدين، أنسام. (2019). خدمات النظام المصرفي وأثرها على الاقتصاد الوطني. مجلة التنمية والتغيير، 10(2)
 9. زينب حمدي واقاسم زهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2019
 10. شريف، محمد. (2021). خدمات الخدمات البنكية. مجلة الإدارة المالية، 3(2)1 - أحمد، علي. (2019). الخدمات البنكية الحديثة: التحديات والفرص. مجلة الاقتصاد والتنمية، 25(3)

قائمة المصادر والمراجع

11. عبد العظيم، سمير. (2019). خصائص الخدمات البنكية. مجلة العلوم الاقتصادية، 7(3)
12. عبدالعظيم، سمير. (2018). خدمات النظام المصرفي وتحدياتها. مجلة الإدارة والاقتصاد، 12(2)
13. عرابي، ريماء. (2020). الخدمات البنكية الإلكترونية وأثرها في الأداء المالي للبنوك: دراسة ميدانية على البنوك السعودية. مجلة العلوم الإدارية، 8(2)
14. لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، (2018)، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي: الواقع والآفاق"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد 7، العدد 9، 2018
15. لزهاري، زواويد، و نفيسة حجاج، (2018). "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي: الواقع والآفاق". مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 07، عدد 03.
16. مليكة بن علقة ويوسف سائحي، (2018)، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والبنكية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 15.

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي_ تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

استمارة استبيان

بعد التحية والسلام، نتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان راجين منكم إفادتنا ببعض المعلومات، وهذا من خلال الإجابة عن أسئلة الاستمارة المرفقة، مع العلم أن إجاباتكم ستندرج في إطار إعداد مذكرة ماستر تخصص مالية المؤسسة تحت عنوان:

دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية في البنوك التجارية

دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر

كما نحيط سيادتكم علما أن هذه المعلومات تستخدم في إطار البحث العلمي لإتمام هذه الدراسة فقط. في الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام و الشكر الجزيل على حسن تعاونكم.

السنة الجامعية:

2023/2022

المحور الأول: المعلومات الشخصية

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات شخصية بوضع العلامة (x):

1. الجنس:

ذكر: أنثى:

2. العمر:

أقل من 30 سنة: من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى 50
سنة: من 50 سنة:

3. المؤهل العلمي:

بكالوريا ليسانس: ماستر: غير ذلك،
أذكره:

4. المنصب الوظيفي:

.....

...

5. الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات:
من 5 إلى أقل من 10 سنوات:
من 10 إلى أقل من 15 سنة:
من 15 إلى أقل من 20 سنة:
من 20 سنة فأكثر:

الملاحق

المحور الثاني: التكنولوجيا المالية

ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة	الرقم
					يساهم استخدام الوسائل التكنولوجية بشكل ما في توفير خدمات عالية الجودة.	01
					يقوم البنك بالاعتماد على التكنولوجيا المالية واحداث التغييرات التي تستدعي ذلك	02
					تمكنت التكنولوجيا المالية من تحسين جودة الخدمات المالية وتخصيصها بشكل كاف	03
					توفر الوسائل التكنولوجية للعملاء سهولة الاستخدام	04
					يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال لعملائه.	05
					تتيح خدمات البنك عبر الهاتف المحمول تلبية حاجات العملاء بشكل أسرع وبتكلفة أقل.	06
					يقلل استخدام الوسائل التكنولوجية من وقت تقديم الخدمات.	07
					يمكن للبنك التخلي تمامًا عن الأعمال الورقية والانتقال إلى النظام الالكتروني.	08
					يوفر البنك خدمة نقاط البيع للعملاء للتسوق عبر الانترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان بشكل كاف	09
					تساعد الرقابة على استخدام التكنولوجيا في البنك في تقليل المخاطر وتحسين أدائه.	10
					يتم استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود بكفاءة عالية.	11

الملاحق

المحور الثالث: دعم الخدمات البنكية
ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة:

رقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يشعر الزبون بالأمان أثناء إجراء المعاملة البنكية					
02	الأنظمة الأمنية المعتمدة بالبنك متطورة بشكل يسمح التأكد من هوية العميل والحفاظ على سرية بياناته.					
03	الخدمات البنكية المقدمة كافية بالسماح للاطلاع على معلومات الزبون من قبل الآخرين					
04	يتم الاستجابة لطلبات الزبائن في أقصر وقت ممكن					
05	تتميز الخدمات المقدمة للزبون بالدقة والسرعة					
06	لا يجد العميل أي صعوبة في اتمام معاملاته المالية بالبنك					
07	الشبابيك المتواجدة على مستوى البنك كافية لتسهيل الخدمات البنكية للزبائن					
08	يقدم البنك خدمات بنكية تحقق استجابة سريعة لطلب الخدمة من قبل الزبون					
09	يزود البنك زبائنه بالمعلومات الكاملة حول طبيعة الخدمات المقدمة بشكل دوري					
10	يستجيب البنك بشكل دائم لاستفسارات الزبائن حول الخدمات البنكية المقدمة					
11	يحرص البنك على التزود بالتقنيات الحديثة والأجهزة المتطورة لاستخدامها في تقديم الخدمات.					
12	يحرص البنك على التعامل مع الشكاوي المقدمة من قبل الزبائن وتسويتها في اسرع وقت					

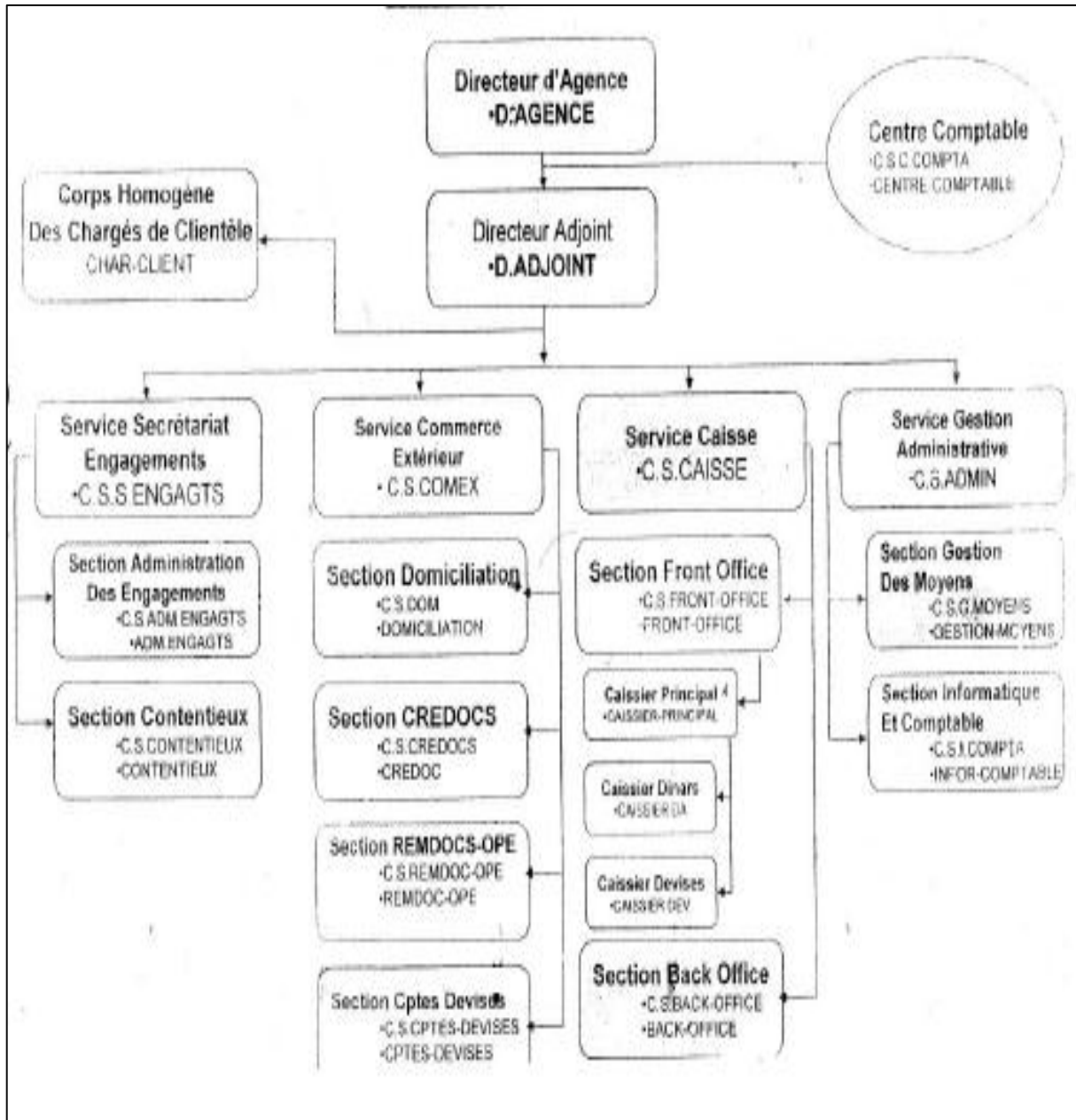
شكرا على حسن تعاونكم

الملاحق

الملحق رقم 02: قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة
العيقة محمد	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي
مسعودي حسام	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي
مراد رحال	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي

الملحق رقم (03): الهيكل التنظيمي من طرف المؤسسة محل الدراسة



الملاحق

الملحق رقم (04): مخرجات برنامج SPSS

محور البيانات الشخصية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	12	60,0	60,0	60,0
	أنثى	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	4	20,0	20,0	20,0
	من 30 إلى 40 سنة	7	35,0	35,0	55,0
	من 40 إلى 50 سنة	8	40,0	40,0	95,0
	أكثر من 50 سنة	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بكالوريا	3	15,0	15,0	15,0
	ليسانس	5	25,0	25,0	40,0
	ماستر	5	25,0	25,0	65,0
	غير ذلك	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

المنصب الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	4	20,0	20,0	20,0
	مكلف بالزيائن	3	15,0	15,0	35,0
	أمين صندوق	4	20,0	20,0	55,0
	عون أمن	3	15,0	15,0	70,0
	موظف	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	6	30,0	30,0	30,0
	من 5 إلى 10 سنوات	4	20,0	20,0	50,0
	من 10 إلى 15 سنة	5	25,0	25,0	75,0
	من 15 إلى 20 سنة	1	5,0	5,0	80,0
	من 20 سنة فأكثر	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

الملاحق

دراسة الفرضيات:

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : البعد الأول: الدفع الإلكتروني
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,776 ^a	,603	,581	,398

- a. Prédictors : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,330	1	4,330	27,301	,000 ^b
	Résidus	2,855	18	,159		
	Total	7,184	19			

- a. Variable dépendante : البعد الأول: الدفع الإلكتروني
 b. Prédictors : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	2,593	,332		7,819
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	,467	,089	,776	5,225

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,000
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	,000

- a. Variable dépendante : البعد الأول: الدفع الإلكتروني

الملاحق

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : البعد الثاني: المعرفة الرقمية
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,813 ^a	,661	,642	,732

- a. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	18,768	1	18,768	35,040	,000 ^b
	Résidus	9,641	18	,536		
	Total	28,409	19			

- a. Variable dépendante : البعد الثاني: المعرفة الرقمية
 b. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	-,138	,609		-,226
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	,972	,164	,813	5,919

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,824
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	,000

- a. Variable dépendante : البعد الثاني: المعرفة الرقمية

الملاحق

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : البعد الثالث: التأمين عبر الأنترنت
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,864 ^a	,746	,732	,786

- a. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	32,635	1	32,635	52,852	,000 ^p
	Résidus	11,115	18	,617		
	Total	43,750	19			

- a. Variable dépendante : البعد الثالث: التأمين عبر الأنترنت
 b. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	-1,333	,654		-2,037
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	1,282	,176	,864	7,270

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,057
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	,000

- a. Variable dépendante : البعد الثالث: التأمين عبر الأنترنت

الملاحق

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : البعد الرابع: التمويل الإجتماعي
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,767 ^a	,589	,566	,588

- a. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,913	1	8,913	25,771	,000 ^p
	Résidus	6,225	18	,346		
	Total	15,138	19			

- a. Variable dépendante : البعد الرابع: التمويل الإجتماعي
 b. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	1,430	,490		2,920
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	,670	,132	,767	5,077

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,009
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	,000

- a. Variable dépendante : البعد الرابع: التمويل الإجتماعي

الملاحق

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : المتغير الأول: التكنولوجيا المالية :
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,926 ^a	,858	,850	,325

- a. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,520	1	11,520	108,972	,000 ^p
	Résidus	1,903	18	,106		
	Total	13,423	19			

- a. Variable dépendante : المتغير الأول: التكنولوجيا المالية :
 b. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	1,032	,271		3,810
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	,762	,073	,926	10,439

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,001
	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	,000

- a. Variable dépendante : المتغير الأول: التكنولوجيا المالية :

الملاحق

التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير الأول

يساهم استخدام الوسائل التكنولوجية بشكل ما في توفير خدمات عالية الجودة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	10	50,0	50,0	50,0
موافق بشدة	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يقوم البنك بالاعتماد على التكنولوجيا المالية واحداث التغييرات التي تستدعي ذلك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	5,0	5,0	5,0
محايد	1	5,0	5,0	10,0
موافق	8	40,0	40,0	50,0
موافق بشدة	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تمكنت التكنولوجيا المالية من تحسين جودة الخدمات المالية وتخصيصها بشكل كاف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	2	10,0	10,0	10,0
محايد	1	5,0	5,0	15,0
موافق	9	45,0	45,0	60,0
موافق بشدة	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

توفر الوسائل التكنولوجية للعملاء سهولة الإستخدام

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
غير موافق	2	10,0	10,0	15,0
موافق	9	45,0	45,0	60,0
موافق بشدة	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يقدم البنك خدماته الإلكترونية عبر الهاتف الجوال لعملائه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
غير موافق	5	25,0	25,0	40,0
موافق	6	30,0	30,0	70,0
موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تتيح خدمات البنك عبر الهاتف المحمول تلبية حاجات العملاء بشكل أسرع وبتكلفة أقل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
غير موافق	6	30,0	30,0	45,0
موافق	5	25,0	25,0	70,0
موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الملاحق

يقلل استخدام الوسائل التكنولوجية من وقت تقديم الخدمات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
غير موافق	2	10,0	10,0	20,0
محايد	2	10,0	10,0	30,0
موافق	9	45,0	45,0	75,0
موافق بشدة	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يمكن للبنك التخلي تمامًا عن الأعمال الورقية والانتقال إلى النظام الإلكتروني

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
غير موافق	7	35,0	35,0	45,0
محايد	2	10,0	10,0	55,0
موافق	5	25,0	25,0	80,0
موافق بشدة	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يوفر البنك خدمة نقاط البيع للعملاء للتسوق عبر الإنترنت والدفع عن طريق بطاقات الائتمان بشكل كاف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
غير موافق	5	25,0	25,0	40,0
محايد	2	10,0	10,0	50,0
موافق	4	20,0	20,0	70,0
موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تساعد الرقابة على استخدام التكنولوجيا في البنك في تقليل المخاطر وتحسين أدائه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	5,0	5,0	5,0
موافق	12	60,0	60,0	65,0
موافق بشدة	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يتم استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود بكفاءة عالية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
غير موافق	5	25,0	25,0	35,0
محايد	2	10,0	10,0	45,0
موافق	5	25,0	25,0	70,0
موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الملاحق

المتغير الأول: التكنولوجيا المالية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	15,0	15,0
	3	1	5,0	20,0
	3	1	5,0	25,0
	3	2	10,0	35,0
	3	1	5,0	40,0
	4	1	5,0	45,0
	4	1	5,0	50,0
	4	1	5,0	55,0
	4	1	5,0	60,0
	4	3	15,0	75,0
	5	2	10,0	85,0
	5	2	10,0	95,0
	5	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

البعد الأول: الدفع الإلكتروني

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	2	10,0	10,0
	4	2	10,0	20,0
	4	5	25,0	45,0
	4	2	10,0	55,0
	5	3	15,0	70,0
	5	1	5,0	75,0
	5	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

البعد الثاني: المعرفة الرقمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	1	2	10,0	10,0	
	2	1	5,0	15,0	
	2	1	5,0	20,0	
	3	2	10,0	30,0	
	3	2	10,0	40,0	
	4	1	5,0	45,0	
	4	2	10,0	55,0	
	4	2	10,0	65,0	
	4	4	20,0	85,0	
	5	1	5,0	90,0	
	5	1	5,0	95,0	
	5	1	5,0	100,0	
	Total	20	100,0	100,0	

الملاحق

البعد الثالث: التأمين عبر الإنترنت

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3	15,0	15,0
	2	5	25,0	40,0
	3	2	10,0	50,0
	4	4	20,0	70,0
	5	6	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

البعد الرابع: التمويل الإجتماعي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	5,0	5,0
	3	1	5,0	10,0
	3	4	20,0	30,0
	4	3	15,0	45,0
	4	4	20,0	65,0
	5	3	15,0	80,0
	5	4	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير الثاني

يشعر الزبون بالأمان أثناء إجراء المعاملة البنكية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0
	غير موافق	3	15,0	20,0
	محايد	1	5,0	25,0
	موافق	8	40,0	65,0
	موافق بشدة	7	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الأنظمة الأمنية المعتمدة بالبنك متطورة بشكل يسمح للتأكد من هوية العميل والحفاظ على سرية بياناته

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0
	غير موافق	3	15,0	20,0
	موافق	7	35,0	55,0
	موافق بشدة	9	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الخدمات البنكية المقدمة لا تسمح بالإطلاع على معلومات الزبون من قبل الآخرين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	20,0	20,0
	غير موافق	11	55,0	75,0
	محايد	2	10,0	85,0
	موافق	1	5,0	90,0
	موافق بشدة	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الملاحق

يتم الاستجابة لطلبات الزبائن في أقصر وقت ممكن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
غير موافق	2	10,0	10,0	15,0
محايد	2	10,0	10,0	25,0
موافق	9	45,0	45,0	70,0
موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تتميز الخدمات المقدمة للزبون بالدقة والسرعة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
غير موافق	4	20,0	20,0	25,0
موافق	8	40,0	40,0	65,0
موافق بشدة	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

لا يجد العميل أي صعوبة في اتمام معاملاته المالية بالبنك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
غير موافق	4	20,0	20,0	25,0
موافق	8	40,0	40,0	65,0
موافق بشدة	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يوفر البنك عدة شبايك لتسهيل الخدمات البنكية للزبائن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	8	40,0	40,0	40,0
محايد	2	10,0	10,0	50,0
موافق	3	15,0	15,0	65,0
موافق بشدة	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يقدم البنك خدمات بنكية تحقق استجابة سريعة لطلب الخدمة من قبل الزبون

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	20,0	20,0	20,0
محايد	1	5,0	5,0	25,0
موافق	10	50,0	50,0	75,0
موافق بشدة	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يزود البنك زبائنه بالمعلومات الكاملة حول طبيعة الخدمات المقدمة بشكل دوري

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
غير موافق	4	20,0	20,0	35,0
موافق	9	45,0	45,0	80,0
موافق بشدة	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الملاحق

يستجيب البنك بشكل دائم لاستفسارات الزبائن حول الخدمات البنكية المقدمة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
غير موافق	4	20,0	20,0	35,0
محايد	1	5,0	5,0	40,0
موافق	6	30,0	30,0	70,0
موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يحرص البنك على التزود بالتقنيات الحديثة والأجهزة المتطورة لاستخدامها في تقديم الخدمات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
غير موافق	7	35,0	35,0	40,0
محايد	1	5,0	5,0	45,0
موافق	3	15,0	15,0	60,0
موافق بشدة	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يحرص البنك على التعامل مع الشكاوي المقدمة من قبل الزبائن وتسويتها في اسرع وقت

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
غير موافق	3	15,0	15,0	20,0
محايد	1	5,0	5,0	25,0
موافق	9	45,0	45,0	70,0
موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 2	1	5,0	5,0	5,0
2	2	10,0	10,0	15,0
2	2	10,0	10,0	25,0
3	1	5,0	5,0	30,0
3	1	5,0	5,0	35,0
4	2	10,0	10,0	45,0
4	1	5,0	5,0	50,0
4	1	5,0	5,0	55,0
4	1	5,0	5,0	60,0
4	1	5,0	5,0	65,0
4	1	5,0	5,0	70,0
4	1	5,0	5,0	75,0
5	1	5,0	5,0	80,0
5	2	10,0	10,0	90,0
5	1	5,0	5,0	95,0
5	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

معامل الارتباط بيرسون

Corrélations

		المتغير الأول: التكنولوجيا المالية	المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية
المتغير الأول: التكنولوجيا المالية	Corrélation de Pearson	1	,926**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	20	20
المتغير الثاني: دعم الخدمات البنكية	Corrélation de Pearson	,926**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	20	20

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

معامل الثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	11

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,947	12

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,961	23

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تيبسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نيابة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
للمعلم والتقييم

إذن بالطبع لمذكرة التخرج/تقرير التبرص

أنا المصطفى أسفله الاستاذ: د. جمال سراج
المشرف على مذكرة التخرج للسنة الجامعية: 2022/2023



ماستر للطلبة الاتية أسماؤهم:

1- ر. السعيد محمد الجودي
2- ع. عيسى عبد الحزير
عنوان المذكرة: دعم الكليتين العلميتين في دعم المندوبين المنزلة في البؤك
التخصص: المياريحة
الليسانس للطلبة الاتية أسماؤهم:

1- 2- 3-

4- 5-

عنوان التقرير:

التخصص:

اسم ولقب الاستاذ المشرف	تاريخ الامضاء	مصادقة الادارة
د. جمال سراج	2023/05/01	
.....

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي. تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: /ق.ع.إق.ك.ع.إق.ت.ع.ب.ت.ج.ع.ب.ت/2022/2023

اتفاقية التربص

المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية ، والعلوم التجارية ، وعلوم التسيير

مع المؤسسة : **المكتب الوطني الجزائري**
مقرها في : **بئر العاتر 486**
ممثلة من طرف : **عشائرية تبسة**
الرتبة : **مديرة بالنيابة**

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم :

1- **رزينا سبيحة عميد المحامي**

2- **عبيد الله الحزني**

3-

4-

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص : **إحصاء**

المادة الثالثة:

التربص التطبيقي يجرى في : مصلحة **المكتب الوطني الجزائري**
الفترة من : **01 جويلية 2023** إلى : **01 مارس 2023**

الملاحق

المادة الرابعة :

برنامج التبرص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبرص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للمتبرص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية .

المادة السادسة:

خلال التبرص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتبرص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم لاماكن تبرصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة :

في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء التبرص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتبرص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التبرص.

المادة التاسعة :

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

المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

09 جاني 2023

حرر بتبسة في :

رئيس القسم



ملخص:

جاءت هاته الدراسة لتعالج موضوع دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية في البنوك التجارية دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة بئر العاتر، حيث هدفنا من خلالها إلى ربط العلاقة بين أبعاد التكنولوجيا المالية وتحسين الخدمات البنكية بالمؤسسة محل الدراسة، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي في تحليل بيانات الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة مكونة من 20 مفردة، ومن خلال النتائج تم اثبات الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في دعم الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الوكالة البنكية بئر العاتر"، كما تم اثبات بقية الفرضيات الفرعية الممثلة لأبعاد لتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات البنكية، البنك الوطني الجزائري

Abstract :

This study addresses the role of financial technology in supporting banking services in commercial banks, with a field study conducted at the National Bank of Algeria (BNA) in Bir El Ater Agency. Our aim was to establish the relationship between the dimensions of financial technology and the improvement of banking services in the studied institution. We adopted a descriptive approach in analyzing the questionnaire data, which was distributed to a sample of 20 individuals. The results confirmed the main hypothesis, stating that there is a statistically significant impact of financial technology in supporting banking services at a significance level ($\alpha \leq 0.05$) in the Bier El Ater Bank Agency. Additionally, the remaining sub-hypotheses representing the dimensions of the independent variable (financial technology) were also confirmed.

Keywords: Financial technology, banking services, National Algerian