



جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المحاسبة والمالية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم اقتصادية وتسيير وعلوم تجارية

فرع: العلوم المحاسبة والمالية، تخصص مالية البنوك والتأمينات

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة ميدانية البنك الوطني الجزائري وكالة توقرت 2026

من إعداد الطالبتين:

بلقاسم إشراق

حنونة نور الإيمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2026/03/24

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة)

الأستاذ(ة): زغود تبر

مشرفا ومقررا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة)

الأستاذ(ة): حجاج نفيسة

مناقشا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة)

الأستاذ(ة): الداوي خيرة

السنة الجامعية: 2026/2025



جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المحاسبة والمالية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم اقتصادية وتسيير وعلوم تجارية

فرع: العلوم المحاسبة والمالية، تخصص مالية البنوك والتأمينات

بمعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة ميدانية البنك الوطني الجزائري وكالة توقرت 2026

من إعداد الطالبتين:

بلقاسم إشراق

حنونة نور الإيمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2026/03/24

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة)

الأستاذ(ة): زغود تبر

مشرفا ومقررا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة)

الأستاذ(ة): حجاج نفيسة

مناقشا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة)

الأستاذ(ة): الداوي خيرة

السنة الجامعية: 2026/2025

إهداء

إلى كان دعاؤه سندي، وتعبه نور طريقي...

إلى أبي الغالي لزهر، حفظه الله وأدامه تاجًا فوق رأسي.

إلى من غرست في قلبي الأمل والصبر والحنان...

إلى أمي العزيزة بسمة، أطال الله عمرها وأدام ابتسامتها.

إلى إخوتي الأحبة:

أيمن، مكة، ولخضر، الذين كانوا دائمًا مصدر دعم ومحبة وتشجيع.

ولا أنسى صغير العائلة ومدللها رائد، الذي يزرع البهجة في كل مكان.

كما أهدي ثمرة جهدي إلى جنود الخفاء،

إلى كل من دعمني بكلمة طيبة، أو وقف بجاني في صمت،

وكان له أثر جميل في هذه الرحلة.

إليكم جميعًا أهدي هذا العمل المتواضع،

راجية أن يكون ثمرة فخر وسعادة لكم.

نور الإيمان

2026

إهداء

أهدي من كل قلبي هذا العمل المتواضع إلى الخريج والدكتور الأستاذ العظيم
الذي درسنا وعلمنا ما لم تعلمنا المدارس ولا الجامعات



إلى من أفنى عمرا وجهدا لنصل إلى تلك المرتبات أبي الغالي "السايح" وأهدي
إلى المكافحة والمناضلة الصبورة الحنونة التي سهرت الليالي لترى حلما يتحقق
أمي الغالية "فاطمة" وإلى زهرة الأيام أخواتي الكريمات وإلى من كان سند الأيام
أخي الغالي "زكرياء، إمام، أيوب"

وإلى من يكون عوني ومؤنس الدرب زوجي الغالي "زكرياء"
وإلى كل من مدى لنا يد العون في إنجاز هذا العمل أو وقف بجانبنا يوما
حفظكم الله ورعاكم ورزقكم فسيح جناته

إشراق



الشكر والتقدير

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه، والصلاة والسلام على
أشرف مخلوق أنار دربه بنوره واصطفاه

نشكر الله ونحمده على توفيقه وعونه لنا لإتمام هذا العمل
المتواضع

نتقدم بخالص الشكر لأستاذة المشرفة الدكتورة "حجاج نفيسة
" التي أشرفت على إنجاز هذه المذكرة ولم تبخل علينا
بنصائحها القيمة ومدتها لنا يد العون بكل إخلاص، والأستاذة
المحكمين الأستاذ مناصرية رشيد، والأستاذ مخنان عقبة،
والأستاذ بوخلو باديس

كما نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى السادة الأفاضل
أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، على قبولهم تقييم عملي ولما
بذلوه من جهد في قرأته ولما يقدموه من توجيهات عملية
قيمة.

شكرا جزيلا لكم وجزاكم الله كل خير



ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال دراسة حالة بنك الوطني الجزائري وكالة توقوت خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2026، بحيث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري واعتمادنا في الجانب التطبيقي على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع المعلومات انطلاق من عينة مكونة من 70 استبيان موزعة على عملاء البنك، وتمت معالجة البيانات بواسطة برنامج SPSS.

وقد توصلت النتائج إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة توقوت، إذ أن كل زيادة في مستوى التكنولوجيا المالية بمقدار واحد تقابله زيادة في جودة الخدمة المصرفية بمقدار (0.713).
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المالية، تحسين جودة خدمة المصرفية، بنك الوطني الجزائري، سهولة الاستخدام، ثقة والأمان.

Abstract:

This study aims to identify the role of financial technology in improving the quality of banking services through a cause study of the National Bank of Algeria, Touggourt Agency, during the second semester of the 2026 academic year. The descriptive analytical method was used, and the questionnaire was adopted as the main tool for data collection from a sample consisting of 70 questionnaires distributed to the banks customers. The data were processed using the SPSS program, questionnaires were retained, The study reached several results, the most important of which is that there is a statistically significant effect of financial technology on improving the quality of banking services at the national bank of Algeria, Touggourt Agency.

Keywords: financial technology, improving banking service quality, National Bank of Algeria, ease of use, trust and security.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال البيانية
XIII	قائمة الملاحق
XIV	قائمة الاختصارات والرموز
أ	مقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية
03	المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية
07	المطلب الثاني: الإطار النظري لتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك
12	المطلب الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية
15	المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة
15	المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية
17	المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية
19	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل
40	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
42	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
42	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
43	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
69	المبحث الثاني: عرض نتائج وتحليل الفرضيات
69	المطلب الأول: وصف خصائص العينة
101	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية
106	المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الفرضيات
108	خلاصة الفصل
109	خاتمة

113	المراجع
123	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
10	جدول أبعاد جودة الخدمة	(1-1)
22	جدول مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	(2-1)
28	الإحصائيات الخاصة بمعالجة الاستبيان	(1-2)
29	درجات مقياس ليكرت الخماسي	(2-2)
29	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكرت الخماسي	(3-2)
30	يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس التكنولوجيا المالية	(4-2)
30	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	(5-2)
31	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	(6-2)
31	توزيع أفراد العينة حسب خاصية العمر	(7-2)
32	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي	(8-2)
33	توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	(9-2)
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك	(2-10)
34	يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (التكنولوجيا المالية، جودة الخدمة المصرفية)	(2-11)
35	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد سهولة الاستخدام	(2-12)
35	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الأمان والثقة	(2-13)
36	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد السرعة والكفاءة	(2-14)
37	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الابتكار والتطوير	(2-15)
38	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الوصول للخدمة	(2-16)
39	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس التكنولوجيا المالية	(2-17)

40	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس جودة الخدمة المصرفية	(2- 18)
41	مصفوفة الارتباط بيرسون لأبعاد لمتغير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية	(2- 19)
41	قيم باين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة تحليل التباين الأحادي	(2- 20)
43	قيم معاملات خط الانحدار	(2- 21)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
(1)	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	50
(2)	قائمة المحكمين	50
(3)	الاستبيان	51
(4)	مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS	54

المقدمة

توطئة

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة بفعل التطور التكنولوجي المتسارع، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية (Fintech) أحد أبرز العوامل المؤثرة في طرق تقديم الخدمات المصرفية. وقد ساهمت هذه التقنيات الحديثة في تحسين نوعية الخدمات لتسهيل التعاملات، وتقليص الوقت والجهد المبذول من طرف الموظفين.

تعتبر التكنولوجيا المالية من الأدوات الحديثة التي تساهم في تحقيق هذا الهدف، حيث تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة والابتكارات المالية الجديدة لتبسيط العمليات والخدمات المالية وتقديمها للعملاء بطرق أكثر فعالية وأقل تكلفة من الطرق التقليدية، تلعب التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في تشكيل مستقبل الخدمات المالية بفضل فعاليتها وسرعتها.

وفي ظل هذا التقدم، أصبحت المؤسسات المالية والمصرفية، بما فيها البنوك التجارية، مطالبة بمواكبة هذا التحول الرقمي لتحسين جودة خدماتها وتلبية حاجيات العملاء، خاصة مع تزايد التطلعات نحو خدمات أكثر سلاسة وشفافية. ومن هنا يبرز البنك الوطني الجزائري توقرت كنموذج مهم يمكن من خلاله دراسة مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك.

ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

🚩 ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري توقرت؟ خلال الثلاثي الثاني من سنة 2026.

ولالإجابة على الإشكال الرئيسي للدراسة قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تساعدنا في الإجابة على السؤال الرئيسي وتمثل في الآتي:

1. ما واقع التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت؟
2. ما مستوى تأثير جودة الخدمة المصرفية عن استخدام التكنولوجيا المالية من قبل البنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت؟
3. هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت؟
4. هل توجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت؟
5. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصور العملاء حول دور التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية للبنك الوطني الجزائري وكالة توقرت تعزى للمتغيرات الشخصية خلال فترة الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

ولالإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات، سنعمل على إثباتها أو نفيها من خلال دراستنا وتمثل الفرضيات في الآتي:

1. واقع التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري وكالة توقرت متوسط.

2. مستوى جودة الخدمة المصرفية عن المقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري وكالة توقرت متوسط.
3. توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت
4. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت.
5. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصور العملاء حول دور التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية للبنك الوطني الجزائري وكالة توقرت تعزى للمتغيرات الشخصية خلال فترة الدراسة.

مبررات اختيار الموضوع:

تم اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب نذكرها في الآتي:

- علاقة الموضوع بمجال التخصص.
- الميل الشخصي لدراسة موضوع له علاقة بالتكنولوجيا المالية والتعرف على مختلف الجوانب المتعلقة به.
- حداثة الموضوع في حد ذاته.

أهداف الدراسة:

نهدف من خلال إجراء دراستنا إلى تحقيق العديد من الأهداف المتمثلة في:

- محاولة تقديم إطار مفاهيمي حول المتغيرات الدراسة وهما التكنولوجيا وجودة الخدمة المصرفية.
- التعرف على مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المصرفية، من خلال أبعادها الأساسية (سهولة الاستخدام، الأمان والثقة، السرعة والكفاءة، الابتكار والتطوير، الوصول للخدمة).
- معرفة اهم عناصر لتحسين جودة الخدمة باستخدام التكنولوجيا المالية.
- محاولة معرفة واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في بنك الوطني الجزائري وكالة توقرت.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على الدور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، من خلال تحليل كيفية مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية وتلبية احتياجات الزبائن، من خلال اعتماد حلول مبتكرة تدعم تطور القطاع المصرفي المحلي.

حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود المكانية: تشمل الدراسة الميدانية لبنك الوطني الجزائري وكالة توقرت.
- الحدود الزمانية: قمنا بإجراء الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي لسنة 2025\2026.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في كل من الجانب النظري للدراسة وكذلك من خلال عرض ومناقشة الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع وذلك لوصف طبيعة المتغيرات الدراسة وتحديد العلاقة بينهما. كما تم الاعتماد على منهج دراسة حالة الحالة في الجانب التطبيقي وذلك بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، من خلال استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات من الزبائن من بنك محل الدراسة، ومن ثم معالجتها إحصائياً من خلال برنامج *SPSS*.

صعوبات البحث: تمثلت صعوبات البحث في:

- ضعف تجاوب الزبائن مع الاستبيان نظراً لكثرة انشغالهم أو عدم الاهتمام بالمشاركة بالدراسة.

متغيرات وهيكل البحث:

تناولنا في هذه الدراسة متغيرين أساسيين تمثلان في التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل، وتحسين جودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع، وذلك في إطار سعي الدراسة إلى قياس مدى تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على تطوير الأداء المصرفي. وقد تم تفريع المتغير المستقل إلى أبعاد رئيسية تم اعتمادها كمؤشرات لقياس مستوى التحسين وهي جودة الخدمات المقدمة للعملاء، سرعة إنجاز المعاملات المصرفية، تحسين كفاءة العمل داخل البنك وتقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية.

من أجل تغطية الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية، والذي قسم إلى مبحثين، خصص المبحث الأول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وأثارها في تحسين جودة الخدمة المصرفية للبنك، أما في المبحث الثاني تم عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات صلة.

أما في الفصل الثاني يتعلق بالدراسة الميدانية بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية حيث تطرقنا في هذا الفصل على تقديم عام لبنك الوطني الجزائري وكذلك الإطار المنهجي للدراسة والإجراءات المتبعة للدراسة، ثم عرضنا تحليل البيانات ونتائج الدراسة.

لنختتم هذه الدراسة بخاتمة يتم فيها استعراض أهم النتائج المتوصل إليها وجملة من التوصيات والافاف.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية للتكنولوجيا
المالية وجودة الخدمة المصرفية

تمهيد:

تعتبر التكنولوجيا المالية المحرك الأساسي لمختلف القطاعات الاقتصادية وكان القطاع المالي اهم قطاع التي طرأت عليه التحولات، فقد أدى التطور التكنولوجي وانتشار الهواتف الذكية والأنترنت الي ظهور عديدة من الخدمات المالية المصرفية، حيث باتت تلعب دورا محوريا في إعادة تشكيل طريقة تقديم الخدمات المالية، مما أدى إلى تسهيل العمليات المصرفية، وتقليص الوقت والجهد، وزيادة فعالية الزبائن. وقد أصبح تبني التكنولوجيا المالية خيارا استراتيجيا يفرضه واقع المنافسة والتحول الرقمي، باعتبار ان جودة الخدمة المصرفية معيارا أساسيا للحكم على مدى كفاءة ونجاح المؤسسات المصرفية.

ستتطرق في هذا الفصل الى التعرف الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية للبنك

تشهد الساحة المصرفية في الوقت الحالي تطور كبير وذلك بسبب التقدم التكنولوجي الحاصل، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية عنصر أساسيا في القطاع المصرفي وعليه فإن التكامل بين تكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية يمثل توجهها استراتيجيا ضروريا، سنتطرق في مبحثنا هذا إلى ثلاثة مطالب، حيث يتضمن المطلب الأول إلى تعريف ونشأة وتطور التكنولوجيا وأسباب ظهورها وادواتها وأهميتها والخدمات، اما المطلب الثاني سنتعرف على الخدمات المالية المصرفية وأهميتها، وفي المطلب الثالث العلاقة بينهم.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية:

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها

أولا: تعريف التكنولوجيا المالية (Fintech): بصورة عامة هي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكار التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيا جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ابتكار التكنولوجيا الجديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل HSBC كردت سوزن طوروا أفكار الفينتك الخاصة بهم.¹

التكنولوجيا المالية منظور اشتقاقي وعامة هي كلمة منحوتة من كلمتين، وتشير إلى قطاع الخدمات المالية الناشئة والذي أصبح سريعا ولا غنى عنه للمؤسسات المالية، ويؤثر باستمرار على الطريق والتقنيات دعم او تمكين الخدمات المصرفية والمالية. ويصفها **فريدمان** بأنها " معنية ببناء الأنظمة التي تصمم المنتجات المالية وتقييمها وتعالجها مثل الأسهم والسندات والأموال والعقود."

أما **شافل** عرفها بأنها " صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية "²

وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فان التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المالي: "وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدمها في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات حسابات نسب الفائدة والارباح ومعرفة الأرباح المتوقعة الاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية".³

¹ حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، المركز الجامعي لتامنغست، 2019، ص= ص401-402.

² عويسي أمين، اساسيات التكنولوجيا المالية الحديثة، الطبعة الأولى، البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، 2023، ص13.

³ -وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قنور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركة ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر المجلد 07، 2018، ص14.

مما سبق نستخلص ان التكنولوجيا المالية هي صناعة حديثة تجمع بين التكنولوجيا المالية والتمويل، وتهدف الى تحسين وتطوير الخدمات المالية منة خلال ابتكار والرقمنة.

ثانيا: أهمية التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية ذات أهمية بالغة في وقتنا الحاضر، وتظهر أهميتها من خلال النقاط الآتية:

1. تحسين جودة الخدمات المالية ونوعيتها المقدمة للزبائن؛
2. اتساع رقعة تقديم الخدمات وقنوات الاستهلاك وزيادة فرص البيع؛ لأن التكنولوجيا المالية عابرة لجميع الحدود؛
3. إضافة ميزة تنافسية للمؤسسات والشركات التي تعمل على استخدام التكنولوجيا المالية والتي تواكب تطوراتها، حيث أن التكنولوجيا المالية أصبحت دلالة على تقدم تلك المؤسسات والشركات؛
4. اتساع رقعة الخدمات التي تغطيها التكنولوجيا المالية مثل: عمليات التمويل الجماعي وحلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات المالية وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية عن طريق الانترنت؛
5. تقديم الخدمات المالية بهيكلية ومنهجية وآلية جديدة، مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمانا وشفافية؛¹
6. تخفيض المخاطر النظامية على راسها مخاطر الامتثال والمخاطر القانونية، وحتى المخاطر الناتجة عن عدم الملاءة وعدم الشفافية؛
7. يمكن للتكنولوجيا المالية ان تساعد في الكشف عن الجرائم من خلال التقنيات الجديدة بالتالي تمنح المؤسسات المالية والمصرفية خاصة فرصة تقديم خدمات أفضل للعملاء؛
8. إعطاء فرصة لأصحاب الدخل المنخفض لتكوين أرصدة نقدية من خلال الأموال عبر الهاتف المحمول، والتي كان من بالإمكان أن تكون على شكل رسوم في حال احتفاظهم بأموالهم لدى المؤسسات المصرفية التقليدية؛²
9. تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
10. يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بحماية المستهلك والأمن المعلوماتي؛³

الفرع الثاني: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

أولا: نشأتها

¹ عبد الله حسن طعانه، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الاعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة عمان، 27 و 28 جويلية 2024، ص 6.

² حجيرة إهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، غرداية، 2024، ص 10.

³ خالد بيلوط، رمضان براغنة " أثر التكنولوجيا على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قلمة، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمية، جامعة 8 ماي 1945 قلمة، الجزائر، 2021، ص 9.

تم تبني الابتكارات في المجال المالي بشكل متأخر مقارنة بمجالات أخرى كالإعلام والاتصالات والتجارة، حيث بينت الدراسة أجريت سنة 2015 أن جذور مفهوم التكنولوجيا المالية يرجع تسعينيات القرن الماضي. ولكن يمكن القول ان الأزمة المالية لسنة 2008 كانت نقطة انعطاف في قطاع الخدمات المالية المصرفية وعجلت في ظهور هذا المفهوم بشكل عملي، إذا بدأ خبراء الصناعة والمستهلكون يشككون في مستقبل تعاملات القطاع المصرفي التقليدي خاصة بعد الفضائح الكبيرة للفساد التي عرفتها المؤسسة المصرفية، وقد زاد الاهتمام بهذا الفرع الجديد الذي يمزج بين علوم عدة في الفترة 2014-2015.

هذا الواقع الجديد شجع على ظهور شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية التي أصبحت تقدم خدمات مالية تتميز بالسرعة وبانخفاض التكلفة وبالفعلية ومن ثم بدأت المصارف التقليدية تتراجع أمام هذه الشركات الناشئة حيث قامت أربعة من أكبر بنوك الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا بتخفيض عمالتها بحوالي 350 ألف موظف خلال الفترة 2000-2016¹.

ثانيا: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليس ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل، في المراحل الثلاثة التالية:

المرحلة الأولى (1866-1967): في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واختراع جهاز الصرف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعمولة المالية؛

المرحلة الثانية (1967-2008): في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمناً عليها داخل قطاع الصناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الالكترونية، وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الانترنت؛²

المرحلة الثالثة (2008-إلى يومنا هذا): منذ الازمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس.

بالنسبة للأسباب التي جعلت هذا الانتشار السريع عبر كافة الدول التي تستثمر فيها رؤوس أموال كبيرة، في مجال التكنولوجيا المالية، وتطور معدلات الاستثمار فيها بوتيرة سريعة جداً، فيما يلي:

- ✓ حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيات المصرفية، بالإضافة الى التطور الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني؛
- ✓ سهولة الوصول إلى شرائح سكانية أوسع، من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي؛

¹ . سعيدي نيس، التكنولوجيا المالية فرصة التطور الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد (07)، العدد (02)، الوادي، 2022، ص228.

² بوزيد سارة، دور التكنولوجيا المالية في إبتكار الحلول للمنتجات الإسلامية، دراسة حالة منصة "إشهاد" لمعهد البنك الإسلامي للتنمية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد09، العدد01، الجزائر، مارس2022، ص552.

- ✓ سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية "الفينتك"، مقارنة بالعالم التقليدي الذي يستوجب التعامل فيه على أقل فتح حسابات بنكية في الداخل والخارج؛
- ✓ ضالة التكلفة في التعامل في التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى خدمات جيدة دون دفع تكاليف كبيرة؛¹

الفرع الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية

تعد خدمات التكنولوجيا المالية من الابتكارات الرائدة في العالم فهي لا تقتصر على تيسير المعاملات المالية فقط، بل تعزز أيضا تنوع في الأصول، حيث يمكن للتكنولوجيا المالية ان تغطي جميع أشكال الخدمات المالية.

يمكننا ايجاز خدمات التكنولوجيا المالية ضمن ما يلي:

خدمات الدفع: تشمل الأنشطة المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من المستخدمين والعملاء بحيث يتوفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة (الدفع باستعمال الهاتف الذكي، التحويلات المالية الخارجية، إدارة الدفع للتجارة الالكترونية...الخ).

الخدمات المصرفية لفائدة الأفراد: تتضمن الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الأنترنت، دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة، كما تشمل أيضا حلول تسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة لإدارة الأموال الشخصية.

خدمات التمويل والاستثمار: تقوم التكنولوجيا باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة، وتوفير منصات التمويل الجماعي للشركات والهيئات المالية سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال وكذا تقديم وكذا استشارة مالية عبر الأنترنت للأفراد.

خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات: وهي تقديم حلول موجهة للقطاع البنكي المصري، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات، التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع العملاء ويساهم في فهم سلوك الشراء، الادخار والملاءة المالية.

الخدمات لفائدة البنوك والهيئات المالية: تقديم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل البلوكتشين التي تطور حلول معتمدة على هذه التكنولوجيا، في مجالات مثل تسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر، إدارة الضرائب...الخ.²

¹ سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، جامعة الجلفة، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم - التسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019، ص 728-729.

² كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قلعة الجزائر، 2024/2023، ص 30_31.

الفرع الرابع: ابعاد التكنولوجيا المالية

رغم ما تتيحه التكنولوجيا المالية للعملاء من إمكانية تنفيذهم لمعاملاتهم المصرفية المتنوعة على شبكة الإنترنت دون الحاجة لزيارة البنك، وما يترتب عن ذلك من جهد وتكاليف، إلا أن المتتبع لسلوك العملاء ونواياهم يلاحظ ضعفاً في استخدام الخدمات التكنولوجية المالية وانتشارها بين العملاء، وبناء على ذلك سنحاول عرض الأبعاد خدمات التكنولوجيا المالية والتي تتمثل في سهولة الاستخدام، الأمان والثقة، السرعة والكفاءة، الابتكار والتطور، الوصول للخدمة.

1. **سهولة الاستخدام:** هي مدى القدرة على استخدام النظام من قبل مجموعة محددة من المستخدمين بغية تحقيق أهداف

محددة بكفاءة ورضا ضمن نطاق محدد.¹

2. **الأمان والثقة:** لأن بناء الثقة أمر ضروري في القطاع المالي تعطي التكنولوجيا المالية الأولوية للأمن والشفافية في عملياتها

لتعزيز العلاقات مع العملاء وكسب ثقتهم، مما يؤدي إلى زيادة الولاء.²

3. **السرعة والكفاءة:** تمثل السرعة والكفاءة في تكنولوجيا المالية بعداً أساسياً يعكس قدرة المؤسسات المالية على تقديم

خدمات سريعة الاستجابة ومنخفضة التكلفة وعالية الدقة، من خلال توظيف التقنيات الرقمية، بما يؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي وتعزيز جودة الخدمة المصرفية.

4. **الابتكار والتطوير:** يعتبر الابتكار والتطوير في تكنولوجيا المالية يشيران إلى القدرة المستمرة على تصميم وتحديث حلول

وخدمات مالية رقمية جديدة أو محسنة، باستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، والتطبيقات الذكية، بهدف تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، وزيادة كفاءة العمليات، وتعزيز التنافسية في القطاع المالي. حيث يمثل الابتكار إدخال أفكار وأساليب جديدة، بينما يعبر التطوير عن تحسين وتحديث الخدمات والأنظمة القائمة بشكل مستمر.

5. **الوصول للخدمة:** وتعني إمكانية الوصول ان العميل لديه قرب كاف من نقاط الوصول للخدمة بما في ذلك الفروع

والوكالات وأجهزة الصراف الآلي وغيرها من المنافذ، لتمكنه من اختيار واستخدام مختلف الخدمات التكنولوجية المالية

بسهولة.³

المطلب الثاني: الإطار النظري لتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك

¹ سيف الدين قحايمة، البنوك الالكترونية، إرتقاء بجودة الخدمات المصرفية البنك الالكتروني بإيسيرا نموذجاً، مجلة المالية والأسواق، المجلد 08، العدد 01، ص 154.

² مكايي نسمة، غربي ناصر صلاح الدين، أثر استخدام التكنولوجيا المالية على ولاء العملاء في البنوك التجارية، مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الاعمال، المجلد 09، العدد 01، 2023، ص 276.

³ محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، مجلد 02، العدد 01، ص 493.

تعد الجودة المصرفية من اهم العوامل التي تحسن الخدمات المالية وتحدد قدرة البنك على المنافسة والاستمرارية وتلبية حاجات العملاء سوف نتناول هذا في المطلب التالي:

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية

أصبحت جودة الخدمة المصرفية عاملا أساسيا في تحديد الحصة السوقية والأرباح لأي مصرف، لذلك باتت الجودة من أهم الأولويات التي تهتم بها المصارف، حيث تلعب دور رئيسيا في تحقيق رضا العملاء وتحديد مكانتها التنافسية.

أولا: تعريف جودة الخدمة

الجودة: الجودة هي درجة التميز الذي يمكن التنبؤ به من خلال استعمال معايير أكثر ملائمة وأقل تكلفة.

وطبقا لتعريف منظمة " الإيزو 9000" العالمية تعني الوفاء بجميع المتطلبات المتفق عليها؛ بحيث تنال رضا العميل، ويكون المنتج ذو جودة عالية وتكلفة اقتصادية معتدلة.

ويعرفها ميترا بأنها ملائمة المنتج او الخدمة لتلبية الاستعمال المقصودة منه كما يطلبه المستهلك.¹

جودة الخدمة: " هي جودة المنتج سواء كان سلعة او خدمة وقدرته على اشباع متطلبات العميل وتوقعات العملاء. فهي مجموعة الصفات والخصائص التي تجعل المنتج قادرا على الإيفاء باحتياجات العميل بالاعتماد علي جودة التصميم والمطابقة.

تحسين الجودة (Quality Improvement): وهي عبارة عن الأعمال المتخذة عبر المؤسسة لزيادة فاعلية الأنشطة والعمليات ومردودها، بهدف تحقيق فوائد إضافية للمؤسسة ولزبائنها.²

مفهوم الخدمة المصرفية:

عرفت الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها الزبائن من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية، والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغبتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.

¹ محمود حسين الوادي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص19.

² مسعودة عجال، مجلة علوم الانسان والمجتمع، مبادئ ومعايير جودة التعليم العالي، جامعة بسكرة، الجزائر، 2018، ص822.

ويمكن تعريفها أيضا بأنها "مصدر لإشباع الذي يسعى إلى تحقيق الزبون لحاجاته ورغباته، أما من منظور المصرف فإنها تمثل مصدر للربح".¹

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة المصرفية وأبعادها

من الصعب وضع تعريف محدد في الخدمة المصرفية فالجودة فالسلع الملموسة تختلف عن الجودة المدركة في الخدمة المصرفية وذلك لصفات الخدمات المصرفية ولتواجد العنصر البشري كمقدم للخدمة ومتلقي للخدمة (عميل المصرف) وكذلك أن الحكم وكذلك ان جودة الخدمة المصرفية يعتمد على العميل.

حيث تعني جودة خدمة المصرف " هي قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم خدمات الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدف".²

مما سبق نستنتج أن جودة الخدمة المصرفية تعني قدرة المصرف على تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء بل تتجاوزها وتؤثر جودة هذه الخدمات بشكل مباشر على الزبائن

ويقصد كذلك بالجودة في الخدمات المصرفية في نظر lierre Eiglier & Eric Langear انها: " القيمة التي يحصل عليها الزبون، والتي تشبع احتياجاته وترضي توقعاته مثلما هو منتظر.

تباينت آراء الباحثين في عدد الابعاد الأساسية لجودة الخدمة المصرفية، وفي دراسة اجراها (parasuarman & Berry) 1985 في محاولة لوضع مقياس لجودة الخدمة كأول نموذج لقياس وتفسير جودة الخدمة توصلت إلى أن هناك عشرة أبعاد لجودة الخدمة. وفي سنة 1990 قام بدمج هذه الابعاد لتقييم جودة الخدمات المصرفية تتمثل في:

✓ **الاعتمادية / الموثوقية (Reliability)** : وتتمثل في ثبات الأداء، أي الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد المحدد وبشكل دقيق ومستقل.

✓ **الملموسية (Tangibility)**: تمثل المرافق والتسهيلات المادية المستخدمة في تقديم الخدمة والمعدات ومظهر الموظفين في مكان الخدمة .

¹ العربي حسنية، جودة الخدمة المصرفية في الجزائر من جهة نظر الزبون، رسالة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016، ص 19.

² . عمر علي بابكر الطاهر، نزار بن عبد الله، أثر جودة الخدمات المصرفية علي رضا العملاء، المجلة العربية للنشر العلمي، المملكة العربية السعودية، العدد 14، سنة 02-09-2019، ص84.

✓ الاستجابة (Responsiveness): تتمثل في الاستعداد والرغبة لمساعدة العميل، وقدرة إدارة المصرف على تقديم الخدمة السريعة وتطويرها.

✓ الأمان (Security): وتمثل نقل الثقة والأمان للعميل بالحفاظ على سرية تعاملات والأمن المالي والصدق في التعامل.

✓ التعاطف (Empathy): يتمثل في التواصل الجيد والاهتمام بالعملاء وتفهمهم والعناية بهم.¹

ومنه يمكن توضيح أهم أبعاد جودة الخدمة المصرفية في جدول التالي:

الجدول رقم (1-1): أبعاد جودة الخدمة²

البعد	الشرح
الاعتمادية	القدرة على وفاء بالوعد في الأجل المحدد، معلومات دقيقة وصحيحة، مصداقية الأداء وإمكانية الاعتمادية على المؤسسة.
الملموسية	حادثة وجاذبية المظهر، مظهر العاملين، تسهيلات مادية.
الاستجابة	إعلام العملاء بآجال الوفاء بالخدمة، سرعة التنفيذ للمعاملات، مؤهلات وكفاءات ومعارف.
الأمان	ضمان الحصول على خدمة حسب الوعد، انعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة، أداء سليم من طرف الموظفين
التعاطف	فهم ومعرفة حاجات العميل، الوعي بأهمية العميل، ملائمة ساعات العمل مع التزامات العميل، وضع مصلحة العميل في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا.

المصدر: بوبكر ساخي، دور وأهمية جودة الخدمة التأمينية في جلب العملاء، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، الصفحة 240.

الفرع الثاني: خصائص وأهمية جودة الخدمات المصرفية

أولاً: خصائص جودة الخدمات المصرفية

¹عزماني مختارية، جودة الخدمات المصرفية واثرها على رضا العملاء دراسة حالة الوطني للتوفير والاحتياط، مجلة دفاتر بواذكس، جامعة عبد الحميدة ابن باديس مستغانم، الجزائر، المجلد 11، العدد 2، 2022، ص 183.

² بوبكر ساخي، دور وأهمية جودة الخدمة التأمينية في جلب العملاء، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، ص 240.

تنقسم الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة المصرفية إلى:

1. **اللاملموسية:** تتصف الخدمة المصرفية باحتوائها على مجموعة عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة فيما تشكل الاجهزة والآلات والديكورات وغيرها مما يحتويه البنك من عناصر ملموسة فإن العناصر غير الملموسة التي يصعب على الفرد رؤيتها أو لمسها تتمثل في ادراكات العميل وتوقعاته.
2. **التلازمية (التكاملية):** ترتبط الخدمة المصرفية بمنتجاتها أو مقدمها وتتصف بالتلازم و التكامل في الانتاج و التوزيع بمعنى عدم امكانية الفصل بين هاتين العمليتين إذ يتم انتاج الخدمة، وبالتالي توزيعها في نفس المصرف أو أحد فروعها ، فالبنوك تبذل الخدمات وتعد البطاقات الالكترونية و أجهزة السحب الالي من بين هذه السبب .
3. **نظام تسويقي ذو توجه شخصي:** تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق المصرفي الشخصي بدرجة كبيرة حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل، حيث ان التفاعل على المباشر بين موظفي البنوك والعملاء يمكن الادارة من معرفة ردود فعل العملاء وتحديد حاجياتهم.¹
4. **الافتقار الى هوية خاصة:** تعني ان الخدمات التي تقدمها البنوك تكاد تكون متشابهة ومتطابقة التصنيف والخصائص، ولذلك تسعى البنوك الى بناء وترسيخ هويتها في ذهن العميل من خلال التميز في تقديم هذه الخدمات عن البنوك الأخرى، وعليه يكون التركيز في الحزمة البنكية المقدمة للعميل وليس المنتج البنكي في حد ذاته (أي الاهتمام بموقع الوكالة وموظفي البنك والسمعة التي يتحلى بها البنك والترويج وأحياناً للخدمات الجديدة والعصرية).
5. **التشتت الجغرافي:** أي أن المصرف يمتلك فروع وبشكل واسع لملاقاة حاجات الزبائن على المستوى المحلي والوطني، فللنافع المتأتية من الخدمات البنكية لن تكون لها قيمة الا إذا توافرت للعميل في المكان والزمان المطلوبين.
6. **التوازن في النمو والمخاطرة:** وتعني أنه لا بد من مراعاة وجود نوع التوازن بين النمو والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية وبين المخاطر التي يمكن أن تنجم عن ذلك التوسع باعتبار أن البنك هو مؤسسة تمارس نشاطها على أسس الثقة المتبادلة بينه وبين العميل.
7. **قابلية التلف:** ان انتاج الخدمة البنكية غير منفصل على استهلاكها، فمن المستحيل انتاج خدمة مقدما و تخزينها لحين طلب العميل، كما لا يستطيع الموظف أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها الى العميل ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها فمن غير المتصور ارسال عينة من نوعية الخدمة للعميل قبل الحصول عليها حين حضوره الى

¹ - مصطفى يوسف كافي، التسويق المصرفي، دار اثراء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2021، ص58.

البنك، فالموظف ينتج الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه ويتم اعداد الخدمة لها يتناسب مع طلب العميل، وبالتالي فإن الكميات غير مستخدمة خلال فترة العرض ولم يتم بيعها فإنها تختفي للأبد ولا يمكن تخزينها.

8. صعوبة السحب والاسترجاع: بعض المنتجين لسلع معينة يضطرون الى سحب سلعهم من السوق بسبب أخطاء فنية في انتاجها واحيانا بسبب فسادها أو عدم صلاحيتها للاستهلاك، أما الخدمة البنكية التي تقدم للعميل فلها طبيعة مختلفة ذلك أنها غير قابلة الاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها وبمجرد أن تصنع الخدمة وتقدم للعميل فإنها تستهلك في اللحظة نفسها، وعادة لا يكون هناك فرصة لإضافة أية تعديلات اليها أو سحب أي جزء منها، وعلى موظف البنك أن يتذكر أنها لحظة واحد ثمينة، و عليه أن يتأكد من أن الخدمة مناسبة ومتفوقة في كل جوانبها بحيث لا يوجد مجال لإضافة اليها، وفي حالة حدوث ظروف خارجة عن الادارة أن هبطت الخدمة عن مستوى توقعات العميل فالاعتذار والاعتدال هي البديل الواحد.

ثانيا: أهمية جودة الخدمات المصرفية:

تكمن أهمية جودة الخدمات المصرفية فيما يلي:

* تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية؛

* تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية؛

* الخدمة المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية؛

* تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية البنك، وذلك من خلال بناء صورة ذهنية وتحقيق

رضا العملاء؛

* تساعد على تلبية رغبات عملاء المصارف؛

* تسهم في زيادة الفعالية وكفاءة العاملين في المصارف؛

* تساعد على جذب عملاء جدد للمصارف؛¹

الفرع الثالث: مستويات جودة الخدمة المصرفية

أولا: مستويات جودة الخدمة:

جودة الخدمة المقدمة للزبائن مستويات متباينة إلا أنه يمكن تمييز خمسة مستويات لجودة الخدمة:

* الجودة التي يتوقعها الزبائن: وتمثل في الجودة التي يرى الزبائن وجوب توفرها؛

¹ أحمد طرطار، حلمي سارة، جودة الخدمة المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية، إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، الملتقى الدولي الجزائر جامعة قسنطينة، 2010 ص15.

* الجودة المدركة: من إدارة المصرف وترى أنها مناسبة؛

* الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدي به الخدمة فعلاً؛

* الجودة القياسية: وهي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة؛

* الجودة المروجة للزبائن: وهي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية؛

وترى "Payne" أن جودة الخدمة تتعلق بقدرة المصرف على ملاقة توقعات الزبون أو التفوق عليها ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس الأداء.

المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك

تتمثل أهمية الدراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية، إذ تسهم الحلول الرقمية في تحسين مختلف أبعاد الجودة، مثل السرعة، الدقة، الأمان، وسهولة الاستخدام، مما يعزز ثقة العملاء ويزيد من ولائهم للمؤسسات المصرفية. وبالتالي، فإن فهم هذه العلاقة يمثل أساساً لبنى استراتيجيات مصرفية حديثة قادرة على تحقيق التميز والاستجابة لمتطلبات البيئة الرقمية المتغيرة.

الفرع الأول: اندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

في ظل التطورات السريعة والثورة العالمية والعربية في الأنظمة المالية، تمتلك التكنولوجيا المالية قدرة حقيقية على تغيير مستقبل الخدمات المالية التقليدية، من خلال الحلول الذكية التي تعمل على تحسين جذب العملاء وانخراطهم في المنظومة المالية، وخفض تكلفة المعاملات وجعلها أسهل وأسرع، والمحافظة على الاستقرار المالي بالبنوك والتكنولوجيا المالية تعمل على¹:

أ. تنوع المنتجات والخدمات المصرفية: بتطبيق نماذج جديدة وبديلة ساعدت على تخفيض تكاليف المعاملات، والتي لطالما شكلت تحدياً كبيراً للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى ضمن عمليات توفير الخدمات المالية، حيث أن الكفاءة تصل إلى أعلى مستوياتها حين تنفذ المعاملات آلياً دون أي تدخل بشري إضافة إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية يتيح سرعة تلبية الطلب المتغير، وتسمح تطبيقات التكنولوجيا المالية بأداء الوظائف بسرعة عالية ومعالجة مجموعات بيانات أكبر حجماً.

ب. تحسين الميزة التنافسية للبنوك: جعل التطور التشريعي من الميزة التنافسية إستراتيجية مهمة البنوك التنافس بشكل أكثر فعالية، وبعد التكنولوجيا المالية أحد المجالات الرئيسية للميزة التنافسية المستدامة، فالإستراتيجية التنافسية في البنوك تركز على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من خلال تصميم أحدث الابتكارات والمنتجات المالية.

ت. كفاءة العمليات التشغيلية: حيث تعمل ابتكارات التكنولوجيا المالية على تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة على المستويين المحلي والدولي شحاته.

¹ حجرية إلهام، مرجع سبق ذكره، ص 62.

ث. تحسين فاعلية الخدمات المصرفية: تتجسد فاعلية تقديم الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية مقابل أقل كلفة وجهد، فكلما الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يسعى إلى توفير الوقت، فالعمليل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له، ويبحث عن إتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو انتظار، ويسعى للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية، والمصرف يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم وكذا استقطاب عملاء جدد من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة، وهذا يتحقق من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

ج. الاستقرار المالي بالبنوك: للتكنولوجيا المالية الانعكاسات على الاستقرار المالي من خلال خفض مخاطر الائتمان والسيولة و مخاطر التركيز، وغيرها من المخاطر الكلية على الاستقرار المالي.

د. حماية العملاء: من مختلف المخاطر التي قد يتعرضون لها، ومعاملتهم معاملة عادلة لتجنب الاستبعاد المالي والتمييز بين مختلف الشرائح، وتزويد العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات المالية المقدمة.

وبالتالي فإن عملية تقديم الخدمة المصرفية بالاعتماد على نماذج التكنولوجيا المالية يستند إلى نقاط قوة وفرص، وكذلك بواجهه نقاط ضعف وتحديات تحول دون تقدم والتفاعل مع ابتكارات وحلول التكنولوجيا المالية.¹

الفرع الثاني: تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية

حتى تكون الخدمة المصرفية ذات جودة عالية لابد من وجود عدة مقاييس لذلك، وهذه الأخير يمكن للمصرف تدعّمه أو تحقيقها بدرجة عالية من النجاح عن طريق دمج التكنولوجيا المالية، وأهم ما يمكن تحقيقه هذه الأخير للمصارف ما يلي:²

أ. قياس وضعية المصرف بالنسبة للمنافسين تعمل المصارف: تعمل المصارف دائما على تحديد وضعيتها بالنسبة للمنافسين، ويتم ذلك إذا طبقت الشعار التالي: " أين أنت وإلى أين تريد الوصول". ومن أجل تحقيق ذلك كان واجبا عليها دمج الخدمات المصرفية عن بعد وخاصة الإلكترونية منها، حتى تواجه منافسيها من المصارف الأخرى والمؤسسات المالية وغير المالية التي أصبحت تعرض خدمات مصرفية بطرق تتماشى والتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحفاظ على حصتها السوقية ومن ثم استقرارها.

ب. التطور المستمر للإدارة: يجب على المسؤولين الإداريين التغيير المستمر في طرق التنظيم والتخطيط الاستراتيجي للمصرف على أن تحقق هذه الأخيرة التطور المستمر للخدمة، وكذا توفير الأمان وتحقيق قناعة المتعاملين بالخدمة المعروضة، وضم ذلك عملت المصارف على حذف بعض الأقسام وإضافة أقسام أخرى، كما عملت على تغيير المهام وإعادة تقسيمها للتأقلم مع الوضع الجديد الناتج عن دمج النشاط المصرفي عن بعد، وما نتج عنه من توفير الخدمة 24/24 ساعة و 7/7 يوم بغرض تحقيق رضا

¹ بن زرقة أكرام، صلعة سمية، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية، مجلة الإبداع، المجلد 13، العدد 01، (2023)، ص-ص 394-395.

² نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة بجي فارس المدينة، الجزائر، سبتمبر 2023، ص-ص 12-14.

المتعاملين بالإضافة إلى جعل نقاط توزيع الخدمة مناسبة لاحتياجات المتعاملين في المكان والزمان كما ساعدت التطورات التي شهدتها الإدارة المصرفية على البحث المستمر في أنظمة تحقيق الأمان لهذا النشاط من خلال دمج كل ما هو جديد في مجال أنظمة الحماية.

ت. الرقابة: يجب على المصارف وضع نظام رقابة محكم على كل المستويات وأن تكون قبلية بعدية وأثناء العمل، كما يجب على المصارف وضع نظام رقابة مناسب من خلال تقسيم المصرف إلى وحدات تنظيمية تسنى مراكز المسؤولية وتحديد لكل منها صلاحيتها وسلطانها بطريقة جيدة، ولا يمكن للمصرف تحقيق كل ذلك إلا من خلال دمجها للأنظمة المعلوماتية وتسريع العمل من جهة وتساعد زيادة نطاق الإشراف من جهة ثانية.

ث. الاهتمام بولاء العميل: ترتبط درجة ولاء المتعاملين ارتباطاً كبيراً بدرجة رضاهم، وقبل التعرف على العوامل المساعدة على تحقيق ذلك، يجب التعرف أولاً على الفئات المختلفة للمتعاملين ويمكن التمييز بين أربع فئات هي كما يلي:

- ✓ فئة الأوفياء: تضم هذه الفئة العملاء المضمونين، حيث أم يتميزون برضاهم وولائهم العالي للمصرف
- ✓ الفئة غير الوفاء حيث تتميز بالرضا العالي والوفاء المنخفض، حيث يلاحظ عليها سهولة تغيير المصرف بمجرد معرفة أن هناك مصرف آخر يعرض خدمات أفضل من خدمات المصرف الذي يتعاملون معه.
- ✓ الرهائن: وهي فئة تتميز بولاء عالي للمصرف ونسبة رضا منخفضة.
- ✓ المدبرين: تتصف هذه الفئة بأن نسبة رضاها منخفضة وولائها منخفض، حيث أنه على المصرف الحذر من هذه الفئة.

المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة

يهتم هذا المبحث بالدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، من خلال الوقوف على أساسياتها وعرضها بإيجاز، بالإضافة إلى المناهج المستخدمة في هذه الدراسات وأبرزها الاستبيان، سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى جميع الدراسات التي تمكنا من الحصول عليها والتي تناولت موضوعنا، حيث يتضمن دراسات عربية وأخرى أجنبية والمقارنة بين دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة ومجالات الاستفادة من هذه الدراسات.

المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

1. دراسة عمارة بختي، غنية مجاني، (2019): هدفت هذه الدراسة إلى تبين طبيعة التكنولوجيا المالية ودورها في القطاع المصرفي وتسليك الضوء على أهم شركات التكنولوجيا المالية وخصائصها، ومن بين النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية، بالإضافة إلى تطوير الخدمات المالية الإلكترونية التي تشمل تحويل الأموال والمدفوعات و الاقتراض و التأمين، و ضرورة تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة

- العملاء من جهة و من جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات التكنولوجيا المالية و بذلك يكون هناك تكامل لدعم نمو القطاع المصرفي.¹
2. **دراسة سعيدة نيس (2022):** تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجال الخدمات المالية وتحديد آثار التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية الاقتصاد ككل. اعتمدت الدراسة على الجانب الوصفي التحليلي، وركزت على تحليل نماذج وتجارب مختارة من عدة دول. تمت مناقشة المفاهيم النظرية المتعلقة بالخدمات المالية والتكنولوجيا المالية والمؤسسات الناشئة في هذا المجال، مع ذكر تجارب بعض البلدان الرائدة. توصلت النتائج إلى أن القيود التي تواجه أداء الخدمات المالية ساعدت على انتشار التكنولوجيا المالية، كما أدت إلى انخفاض اعتماد العملاء على خدمات المؤسسات المصرفية كمزود أساسي بالإضافة إلى تغيير هيكل الخدمات المالية على نطاق واسع وعلى مستوى الاقتصاد ككل. من بين التحديات التي واجهتها التكنولوجيا المالية هي عدم تحكم مستخدميها في تقنيات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، عدم خضوع التكنولوجيا المالية لرقابة السلطات الرسمية، وعدم توفر نصوص تشريعية تنظم الشركات الناشئة في هذا المجال. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الرقابة والتنظيم على التكنولوجيا المالية. تطوير نصوص تشريعية تنظم الشركات الناشئة في هذا المجال أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي والمعرفة بين مستخدمي التكنولوجيا المالية، حول تقنيات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.²
3. **عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين، (2023):** تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة الأثر الذي تؤديه التكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي، انطلاقاً من مدى إدراك المصارف لأهمية وجود التكنولوجيا المالية، وذلك اعتماداً على دراسة حالة بوكالة بنك التنمية المحلية بأدرار، من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية للمعلومات، اعتماداً على SPSS³ لجمع على مخرجات برنامج 26V ، وتم الوصول إلى وجود أثر معنوي عند مستوى الدالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي بالمؤسسة محل الدراسة.³
4. **عبد الرحمن محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم (2023):** هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية البنوك في ظل التغيرات الحديثة في بيئة الأعمال المصرفية، تحليل دور التقنيات المالية الحديثة (Fin Tech) في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسهيل الوصول إليها بالإضافة إلى توضيح مدى مساهمة الأدوات التكنولوجية المالية مثل: الصرافات الآلية، الإنترنت البنكي، الخدمات المصرفية عبر الهاتف في تحقيق قيمة مضافة للعملاء. وفي الأخير استعراض التجارب الحديثة لبعض البنوك في اعتماد التكنولوجيا المالية ومدى نجاحها في ذلك، وتم التوصل أن استخدام FinTech ساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال تقليل وقت تقديم الخدمة، وخفض التكاليف التشغيلية، وتسهيل الوصول إلى المنتجات البنكية، و من بين توصيات الدراسة ضرورة تطوير البنية التحتية التكنولوجية في البنوك بما يتوافق مع متطلبات

¹ عمارة بخي، غنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، 2020.

² سعيدة نيس، مرجع سبق ذكره.

³ عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي-دراسة حالة-، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 10، العدد 01، جوان 2023.

- التحول الرقمي، الاهتمام بالتدريب و تأهيل الموارد البشرية داخل البنوك لاستخدام أدوات التكنولوجيا المالية بكفاءة، ونشر الثقافة الرقمية لدى العملاء، وتخفيفهم على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل آمن وسهل.¹
5. **دراسة طبائية، (2023):** هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع تحليل أبرز اتجاهات التطور في هذا المجال. كما تستعرض الدراسة تجربتي كل من الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية، مع التطرق إلى جهود الجزائر في هذا الجانب. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، خلال تجميع وتحليل البيانات المستخلصة من تقارير ومراجع حديثة. توصلت النتائج إلى أن للتكنولوجيا المالية تأثير كبيراً على تطوير القطاع المصرفي، مع وجود توجه متزايد على المستويين العالمي والعربي نحو الاستثمار في هذا المجال، وهو ما تعكسه قيمة الاستثمارات المتنامية والمتفاوتة بين الدول. ويعود ذلك إلى الأهمية المتزايدة والمكانة البارزة التي أصبحت تحتلها هذه الصناعة، إلى جانب دورها الحيوي في ترقية وتطوير القطاع المالي.²
6. **دراسة بن زرقة إكرام، صلعة سمية (2023):** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في الجزائر. تم إجراء دراسة تطبيقية على عينة من عملاء البنوك التجارية الجزائرية من خلال دراسة استقصائية لجمع البيانات لغينة مكونة من 320 فرداً من مستخدمي الخدمات المالية في الجزائر، وتمت عملية تحليل البيانات باستخدام نموذج AMOSV23. وكانت النتائج كما يلي: وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، ضرورة مواكبة القطاع المصرفي الجزائري للمستجدات العالمية والاستفادة من الخبرات الدولية، دعم البنية التحتية التكنولوجية للبنوك الجزائرية لتحقيق شراكة ناجحة بين الابتكارات والخبرات الدولية، دعم البنية التحتية التكنولوجية للبنوك الجزائرية لتحقيق شراكة ناجحة بين الابتكارات والخدمات المالية التقليدية. أما التوصيات فتمثلت في تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية. وتطوير البرامج التدريبية لتعزيز القدرات الفنية والمهنية لموظفي البنوك. وحتى تعزيز التعاون بين البنوك الجزائرية والمؤسسات المالية الدولية لتبادل الخبرات والتكنولوجيا.³
7. **مرسلي حليلة، مكي عمارية، (2023):** تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات والمنتجات المصرفية، حيث اعتمدت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليل المعرفة دور تكنولوجيا المالية، وذلك باستخدام جملة من الأدوات لجمع المعلومات وكان من بينها الاستبيان، ومن النتائج التوصل إليها لعل أبرزها أن التكنولوجيا المالية تعد من أهم الآليات المناسبة لتسهيل الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى أن البنك الوطني الجزائري محل الدراسة يولي أهمية كبيرة لتكنولوجيا

¹ عبد الرحمن محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على دعم الميزة التنافسية للبنوك، المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، فلسطين، المجلد 1، العدد 2، 2023.

² طبائية رمزي، التكنولوجيا المالية كمنهج حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية، دراسة تحليلية لتجربة الإمارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الإشارة إلى حالة الجزائر - مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، سنة 2023.

³ بن زرقة إكرام، صلعة سمية، مرجع سبق ذكره.

المالية، حيث يعمل على توفير كل المتطلبات لإرساء المدخل التكنولوجي ضمن نشاطه، وأيضاً وضع استراتيجية لإدارة عنصر تكنولوجيا الصناعة المصرفية.¹

8. **حجيرة إلهام، (2024):** هدفت الدراسة إلى التعرف على دور منتجات التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي واستخلاص أهم المتطلبات التي من شأنها تطوير هذا المجال بالقطاع المصرفي الجزائري، وهذا من خلال دراسة قياسية تحليلية لعينة من الدول الأفريقية والعربية، أجريت الدراسة القياسية على دول الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا خلال الفترة 2015-2021 والتي هدفت لمعرفة تأثير القياسي لمنتجات التكنولوجيا المالية والمثلة بمعدل التغلغل الديموغرافي للنقود الإلكترونية على ربحية القطاع المصرفي المعبر عنها بمؤشر العائد على حقوق الملكية، وذلك بالاعتماد على برنامج STATA 14 وباستخدام نماذج السلاسل الزمنية المقطعية، في حين تناولت الدراسة التحليلية أهم متطلبات إنجاح التكنولوجيا المالية في الجزائر على ضوء تجارب عربية ناجحة خلال الفترة 2015-2021 وقد تم التوصل إلى وجود أثر إيجابي للتغلغل الديموغرافي للنقود الإلكترونية على العائد على حقوق الملكية بينوك العينة خلال فترة الدراسة بالإضافة لعدة متغيرات أخرى (الملاءة المالية، معدل النمو المستدام والتضخم)، كما توصلت الدراسة إلى أهمية تطوير البنية التحتية وتحديث الأطر التشريعية وكذا تعزيز الشراكة والتعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك في تطوير المنظومة المصرفية الجزائرية ورفع من أدائها.²

9. **بكوش شيماء، بواو فاطيمة، (2024):** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي في بنك البركة الإسلامي لولائي سكيكدة وقسنطينة، من خلال الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تم تفسير ومعالجة البيانات المتحصل عليها ووجود أثر بارز بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي بأبعاده الأربعة (الأداء المالي، الأداء التسويقي، الأداء الوظيفي، الأداء الاستراتيجي)، وبالتالي تعد التكنولوجيا المالية من أهم الآليات المناسبة لرفع وتطوير مستويات الأداء البنكي.³

10. **دراسة معاندي وين عامر (2024):** تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين أداء المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي من منظور العملاء. وقد اعتمدت الدراسة على استبيان موجه إلى العملاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم التركيز على قياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة عبر تقنيات التكنولوجيا المالية، وذلك من خلال عدد كبير من المبادرات، الشراكات، التطبيقات، والحلول الرقمية التي أطلقتها. وقد كان لهذا التوجه أثر إيجابي ملموس في رفع جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.⁴

المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية

متطرق إلى مجموعة من الدراسات الأجنبية السابقة التي تناولت موضوع دراستنا وهي:

¹ مرسل حليم، مكي عمارية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري - دراسة حالة - المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 18، رقم 1، سنة 2024.
² حجيرة إلهام، مرجع سبق ذكره.
³ بكوش شيماء، بواو فاطيمة، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي، دراسة حالة بنك البركة الإسلامي لولائي سكيكدة وقسنطينة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 02، سنة 2024، ص- ص 177-193.
⁴ معاندي أمينة، بن عامر زين الدين، أثر التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي من وجهة نظر العملاء، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 11، العدد 1، جوان 2024.

(1) دراسة Ebuka Lbeke, Xiong Yin, Jincheng Zhou, Xiaomei Jiao, Fang yin :

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير التقدم التكنولوجي المالي على القطاع المصرفي حيث اعتمدت الدراسة على عدة أنواع من التحليلات لقياس تأثير عصر التكنولوجيا المالية على استقرار القطاع المصرفي الصيني، استخدام البيانات الضخمة، وتحليل ارتباط بيرسون والانحدار في الفترة الانتقالية لعصر التكنولوجيا المالية لقياس تأثير العديد من المتغيرات التفسيرية -التنظيم المؤسسي، واستقرار الحكومة، ونسبة الائتمان المصرفي إلى الودائع، والنمو الاقتصادي -على القروض المتعثرة (NPLS) باستخدام Z-score، تستخدم هذه الدراسة البيانات الضخمة السنوية من 1995 إلى 2018، وكشفت أنه بالمقارنة مع الموجة الأولى من عصر التكنولوجيا المالية، ساعدت الموجة الثانية في تقليل القروض المتعثرة وتعزيز الاستقرار المالي في الصين، خلصت هذه الدراسة إلى أنه في الموجة الثانية من عصر التكنولوجيا المالية، كان للمتغيرات التفسيرية المذكورة أعلاه تأثير إيجابي على القروض المتعثرة. والاستقرار المصرفي، وقد أوصى هؤلاء الباحثون أن هذا العمل يساعد في فهم تطور التكنولوجيا المالية في المجتمع الحديث وأهمية قواها في البلدان النامية والمتقدمة.¹

(2) -دراسة Md Safiullah: هدفت هذه الدراسة بشكل عام إلى إظهار نتائجها التجريبية في أن شركات التكنولوجيا

المالية لها تأثير إيجابي كبير على الاستقرار المالي للبنوك في ماليزيا، بحيث تعتبر هذه الدراسة هي الأولى لفحص تأثير إدارة المعاملات المالية للتقنية المالية على الاستقرار المالي للبنك باستخدام عينة مكونة من 26 بنكاً من الأسواق الناشئة (ماليزيا)، خلال الفترة 2003 - 2018 وجدنا أن تطوير Fintech firms بمرور الوقت يزيد من الاستقرار المالي للبنك، واكتشفنا المزيد من الأدلة على أن تأثير Fintech firms على الاستقرار المالي للبنك يظل ثابتاً عندما نجري تحليلات العينة الفرعية حسب حجم البنك ونوع البنك (الإسلامي مقابل التقليدي) ومستوى إدارة الشركات، كانت النتائج قوية لمواصفات النماذج البديلة ومقاييس الاستقرار الفني والتكنولوجيا المالية، وقد خلصت هذه الدراسة أن وجود شركات التكنولوجيا المالية لا يؤثر سلباً على الاستقرار المالي للبنوك بل يخلق منافسة قوية في السوق، وقد يحسن الخدمات المصرفية للعملاء الذين لا يتعاملون مع البنوك.²

(3) -دراسة Bacetik & Persson (2018): هدفت هذه الدراسة إلى توضيح تأثير جودة الخدمة في الخدمات

البنكية عبر الانترنت على رضا العملاء، من خلال الاعتماد على نماذج e-SERVQUAL، وتقنيات الخدمة الذاتية (SSTs)، ونموذج قبول التكنولوجيا (TAM) اعتمدت الدراسة على منهج كمي وبحث استنتاجي ضمن إطار فلسفي إيجابي، وشارك في الاستبيان 110 فرداً. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، حيث كانت التكنولوجيا والوفاء بالوعد أكثر العوامل تأثيراً، بينما كان عامل الموثوقية أقل تأثيراً. تسلط هذه النتائج الضوء على أهمية جودة الخدمة في تحسين أداء البنوك وتحقيق ميزة تنافسية في السوق المصرفي.³

¹Fang yin, Xiaomei Jiao, Jincheng Zhou, Xiong Yin, Ebuka Lbeke, Marvellous Godspira Iwendi and Cresantus Biamba. Fintech application on banking stability using Big Data of an emerging economy, of cloud computing advances, systems and applications. journal

²Md Safiullah, and Sudharshan Reddy Paramati ² The impact of Fintech firms on bank financial Stability, electronic commercersearch.

- (4) -دراسة Harris et al (2024): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم من مستخدمي تطبيق Grab في فرع بنك CIMB Niaga. شملت الدراسة 70 مستطلعاً من موظفي فرع هذا البنك. تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان والملاحظة. أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة لهما تأثير إيجابي رضا العملاء وولائهم، مما يمكن الأعمال من تحقيق نجاح مستدام في بيئة الأعمال التنافسية، ومن بين التوصيات التي جاءت بها الدراسة هي اقتراح إجراء أبحاث مستقبلية باستخدام متغيرات أخرى مثل السعر والترويج والدليل المادي¹.
- (5) -دراسة Wadea & Habib (2023): هدفت الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المصرفية بالتكنولوجيا المالية في تعزيز الحصة السوقية للبنوك المصرية خلال الفترة من 2013 إلى 2019، من خلال تحليل كمي لبيانات سبعة بنوك وتحليل نوعي لآراء 412 عميلاً. أظهرت النتائج أن الاستثمارات البنوك في التكنولوجيا المالية ساهمت في رفع الحصة السوقية بنسبة 14% (كمياً)، كما أثرت بشكل كبير على رضا العملاء وتحسين الصورة الذهنية للبنوك، وهو ما يفسر 68.19% من تفضيلات العملاء (نوعياً). توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تعد أداة فعالة لتحسين الوضع التنافسي للبنوك، وتوصي بالاستثمار المستمر في هذه الخدمات، إلى جانب تدريب الموظفين والعملاء، لما لذلك من أثر مباشر في تعزيز رضا العملاء وزيادة الحصة السوقية².
- (6) - دراسة Habib & Gaafar (2024): هدفت هذه الدراسة إلى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية وتعزيز القدرات التنافسية للمصارف في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تكونت عينة الدراسة من موظفي و عملاء البنوك السعودية، و تم اختبارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، و تم استرجاع 200 استبانة مكتملة صالحة للتحليل من أصل 230 استبانة أظهرت النتائج أن المعلومات المعالجة إلكترونياً تساهم في تحسين الخدمات المصرفية من خلال تقليل المسافات الجغرافية و الحواجز التقليدية، مما يزيد من ثقة العملاء ورضاهم و يعزز القدرات التنافسية للمصرف، كما يضمن استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في أنظمة المحاسبة المصرفية استمرار الخدمات المصرفية، مما يوفر للمصرف ميزة تنافسية على المؤسسات المالية الأخرى³.
- (7) - دراسة Bekker (2024): هدفت الدراسة إلى اكتشاف تأثير خدمات التكنولوجيا المالية (Fintech) على رضا العملاء وولائهم في قطاع المصارف الهولندي. تمثلت عينة الدراسة في طلاب جامعة توينتي، حيث تم استرجاع 142 استبانة من أصل 253، بعد استبعاد الاستبيانات غير صالحة للتحليل. أظهرت النتائج أن تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية لم يكن له تأثير كبير على رضا العملاء أو ولائهم في قطاع المصارف الهولندي، إضافة إلى ذلك أن العوامل الديمغرافية مثل العمر والجنس والتعليم والدخل لا تؤثر على العلاقة بين خدمات التكنولوجيا المالية ورضا العملاء أو ولائهم. من جهة أخرى، أظهرت النتائج أن خدمات المصارف الهولندية تلي بالفعل توقعات العملاء بشكل فعال، مما يترك قليلاً من الفرصة لخدمات التكنولوجيا المالية

¹ Harris, I., Endang, S. R., & Beby Karina f.S. (2022, 03-04). **The Influence of Financial Technology and Quality of Service on Satisfaction and Loyalty on Employees of Bank CIMB Niaga Bukit Barisan Branch on Grab App Users.** The international journal of Business Management and Technology.

² Habib, A. f., & Wadea, O.W.(2023, 06). **The Fintech Banking Role of Improving Banking Market.**Scientific Journal For Financial and commercial studies and research.

³ Gaafar. & Habib, H(**Financial Technology's Impact on Banking Service Quality and Competitive Capabilities**2024,03)..

لإحداث فرق ملحوظ أوصت الدراسة بإجراء بحث مستقبلي لاستكشاف العوامل الأخرى التي قد تؤثر على رضا العملاء وولائهم، وكذلك تقييم خصائص أكثر تحديدا لخدمات التكنولوجيا المالية نفسها، مثل سهولة الاستخدام والأمان والاندماج مع أنظمة المصارف الحالية. وتشمل الدراسات المستقبلية عينة أكثر تنوعا وأوسع نطاق تتجاوز الطلاب، وتشمل فئات مختلفة ومستويات دخل ومهن مختلفة.¹

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في أماكن عربية وأجنبية حيث شملت الأماكن التالية: السعودية، مصر، ماليزيا، هولندا،	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2026/2025 أما بالنسبة للمكان على مستوى البنك الوطني الجزائري وكالة توقرت	من حيث الزمان والمكان
ركزت معظم الدراسات على عينة مختارة من زبائن موظفي المؤسسات المصرفية محل الدراسة وأخرى من العملاء	ركزنا في دراستنا على عينة 60 استبيان موجه لعملاء البنك محل الدراسة	من حيث العينة
اعتمدت جل الدراسات على الاستبيان كمنهج للدراسة	حاولنا في دراستنا اسقاط النظري على الواقع حيث اعتمدنا على الاستبيان في الدراسة	من حيث منهج الدراسة
كانت الدراسات السابقة متنوعة بين المصارف العمومية والخاصة	تمركزت دراستنا حول البنك محل الدراسة	من حيث نوع القطاع
تناولت أيضا متغيرات مختلفة منها: رضا العملاء	اعتمدت دراستنا على متغيرين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية	من حيث المتغيرات
هدفت معظم الدراسات السابقة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية	تهدف دراستنا إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية	من حيث الهدف

المصدر: من إعداد الطالبتين

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

- ❖ تم الاستفادة من الدراسات السابقة لإعداد الاستبانة من خلال تحديد أهم المحاور والأبعاد.
- ❖ الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات دراستنا الحالية.

¹ Bekker,F.(2024, AUGUST30).The Impact of Fintech Services on Customer and Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Banking Industry in the Netherlands. 02 Netherlands.

- ❖ التمكن من تحقيق المنهجية المناسبة للموضوع.
- ❖ التركيز على أهم العناصر التي تدعم الموضوع وصياغة تساؤلات الدراسة بشكل جيد.
- ❖ الحصول على معلومات أكثر حول موضوع دراستنا.
- ❖ التمكن من تحديد الخطوات المنهجية العلمية المناسبة لموضوع دراستنا تحديد الإطار النظري وتوسيع المعلومات في هذا المجال.
- ❖ الاستعانة بالدراسات لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية وتحديد الأبعاد.
- ❖ التأكد من صحة المعلومات من الدراسات التي تحوي أحد متغيري دراستنا أو كلاهما.

خلاصة الفصل:

من خلال التطرق للجانب النظري من الدراسة والذي شمل أهمية التكنولوجيا المالية وأبعادها وأهمية جودة الخدمات المصرفية وأبعادها، والعلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في جزئه الأول والتطرق إلى الدراسات السابقة في جزئه الثاني، توصلنا إلى أن هناك علاقة بينهما حيث تمثلت في اندماج التكنولوجيا المالية في قطاع المصرفي (تنوع المنتجات والخدمات المصرفية، تحسين الميزة التنافسية للبنوك، كفاءة العمليات التشغيلية، تحسين فعالية الخدمات المصرفية، الاستقرار المالي للبنوك، حماية العملاء)، أما بالنسبة للجزء الثاني من هذا الفصل والخاص بالدراسات السابقة فعرّفنا أنّ التكنولوجيا المالية لها دور وتأثير على تحسين جودة الخدمات المصرفية حيث تناول هذا الجزء دراسات سابقة باللغة العربية وكذلك دراسات سابقة باللغة الأجنبية واعتمدت جل الدراسات على منهج الاستبيان للتوصل إلى نتائج الدراسة.

A horizontal banner with a wavy, undulating top and bottom edge. It has a color gradient from a lighter orange at the top to a darker orange at the bottom.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

أحدث التطور التكنولوجي والاستخدام المتزايد للتكنولوجيا المالية تأثيرا عميقا على الحياة اليومية والتعاملات المختلفة للفرد مما يتطلب التكيف مع هذا الواقع الجديد، حيث أصبحت هذه التكنولوجيات أداة فعالة تخدم المواطن وتسهل تفاصيل حياته اليومية وانعكاس ذلك على جودة الخدمة المصرفية.

في هذا الإطار سوف يتم ترجمة الجوانب النظرية إلى واقع عملي من خلال دراسة ميدانية تهدف إلى قياس مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف بنك الوطني الجزائري وكالة توقرت، حيث يعكس آراء وتجارب الزبائن داخل البنك باعتبارهم الفاعلين المباشرين في تقديم الخدمات البنكية وتطبيق الأدوات التكنولوجية الحديثة. وتم التطرق في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية وهي:

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الوطني الجزائري - وكالة توقرت

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: إجراء الاختبارات وعرض النتائج وتحليلها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة هذا في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت إذ يبلغ حجم العينة 70 عميل، حيث تم استطلاع آراء العملاء من خلال توزيع استبيان عليهم لمعرفة مدى رضاهم عن جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

تعريف البنك الوطني الجزائري (BNA)

البنك الوطني الجزائري هو عبارة عن شركة أسهم SOCIETE PAR ACTIONS تم انشاء هذا البنك بعد أتميم لنظام البنكي الجزائري وبالصبط في 13/06/1966 حيث أنه في عهد الاستعماري كانت في الجزائر بنوك أجنبية اليت كانت متارس نشاطها وهي:

❖ قرض الصناعي والتجاري. CIC

❖ بنك باريس والدول الهولندية BPPB

❖ البنك الوطني من أجل الصناعة والتجارة في الجزائر BNCIA

❖ القرض الجزائري التونسي CFAT

وقد توسع البنك كثيرا واتسعت فروعه حيث مت تأسيس البنك الوطني الجزائري بالمدينة وفقا لقانون 01-88 بتاريخ تم ادراج ذلك في القانون التجاري وفقا لقواعد خاصة مطبقة على البنوك والقرض وتم تعديل هذا 12\01\1988 القانون وكان اخر تعديل في 12\04\1993 رقم 93-08 وتم ابراز القوانين في نصوص ومقررات خاصة بالبنوك

(LES STATUES ET LES TEXTES SUBSEQUENT) كما ان بنك BNA يقوم بنشاطات

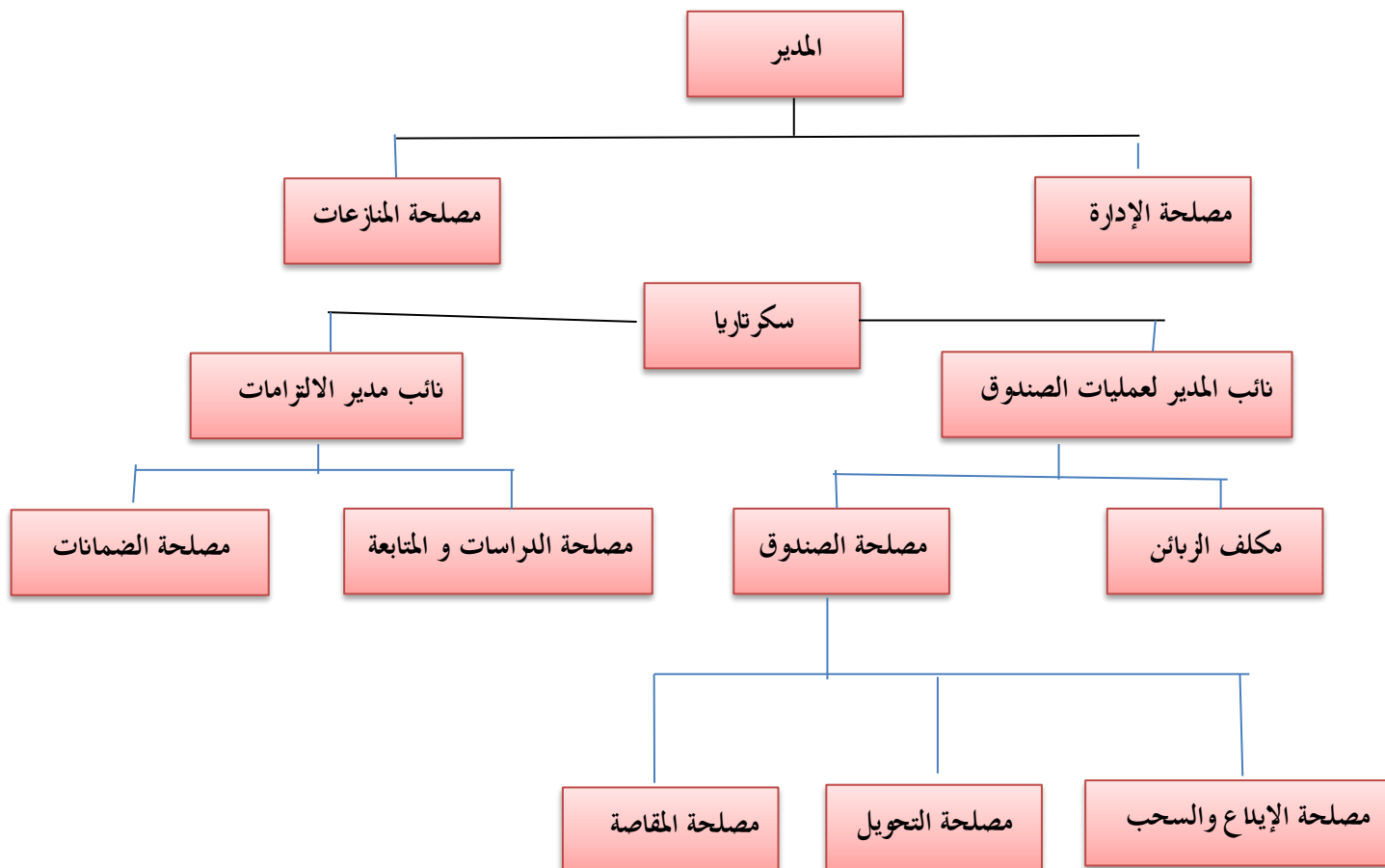
عديدة لكونه بنك للوديعة (BANKQUE DE DEPOT) وأيضا يقوم بعمليات التبادل والقروض في إطار تشريعات وأنظمة منصوص عليها كذلك يقوم باستقبال ودائع ورؤوس أموال مقدمة من طرف الافراد وللبنك تسمية خاصة وهي بنك الوطني الجزائري والذي تم كتابته بشكل مبسط BNA حيث ان هذه التسمية تتواجد في جميع الوثائق المتعلقة بالبنك كالوسائل والفواتير والإعلانات كما ان هذه التسمية تتبعها شركة الأسهم وحددت مدة حياة المؤسسة ب99 سنة وهي ثابتة وليبدأ الحساب بداية من اليوم الذي تم الحصول فيه على رقم التسجيل.

تعريف وكالة توقرت:

يتسع البنك على الى 218 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني اجمالي موظفيها 5000 الى جانب 20 مديرية جهوية من بين هذه الوكالات نجد وكالة توقرت والتي تعتبر محل الدراسة تم انشائها وفق للقانون بتاريخ 12 جانفي 1988 وقد تم ادراج ذلك القانون التجاري المطبق على البنوك حيث يهدف البنك الى الربح وهذا بقيامه بممارسة التجارة بالنقود الملموسة وكذا المكتوبة

يقوم بالعديد من النشاطات في مختلف المجالات كونه بنك تجاري و بالتالي بنك الودائع إلى جانب قيامه بعمليات التبادل و القروض في إطار التشريعات والأنظمة المتفق عليها سواء داخل أو خارج البلد.

الشكل (1-1) الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الفرع الثاني: عينة الدراسة

تعتبر العينة بأنها جزء ممثل للمجتمع الأصلي ويشترط فيها أن تتمتع بنفس المجتمع الذي أخذت منه وبأن عدد العملاء بالمؤسسة كبير ولم تتمكن من جمع عدد أكبر وتم توزيع 70 استبانة.

الجدول رقم (2-1): الإحصائيات الخاصة بمعالجة الاستبيان

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير صالحة	القابلة للتحليل
العدد	70	70	10	60

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في:

المتغير المستقل: يتضمن في دور التكنولوجيا المالية

المتغير التابع: يتضمن في جودة الخدمة المصرفية

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

من أجل الوصول إلى هدف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة أساسية، وكذلك اعتمدنا على المقابلة بهدف

الحصول على المزيد من المعلومات والبيانات التي تساعدنا في تحليل وتفسير إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة.

تم إعداد الاستبانة بعد الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة في الموضوع، إلى جانب الاستعانة بالخلفية النظرية للدراسة في

بنائها لتكون في شكلها النهائي والموضح في الملحق رقم (01) وتكونت من ثلاث محاور:

المحور الأول: وهو القسم الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين وهي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، عدد سنوات التعامل مع البنك.

المحور الثاني: المتعلق بالمتغير المستقل وهو التكنولوجيا المالية يحتوي على 18 عبارة مقسمة على 5 أبعاد وهي كما يلي:

البعد الأول: يتمثل في سهولة الاستخدام يحتوي على 3 عبارات؛

البعد الثاني: يتمثل في الأمان والثقة يحتوي على 3 عبارات؛

البعد الثالث: يتمثل في السرعة والكفاءة يحتوي على 4 عبارات؛

البعد الرابع: يتمثل في الابتكار والتطوير يحتوي على 4 عبارات؛

البعد الخامس: يتمثل في الوصول للخدمة يحتوي على 4 عبارات.

المحور الثالث: يتعلق بالمتغير التابع وهو جودة الخدمة المصرفية يحتوي على 18 عبارة.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام برنامج Excel ليتم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS من خلال إجراء مجموعة من الاختبارات أهمها:

1. معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي.
 2. معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات.
 3. مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا.
 4. اختبار كولموغوروف سميرونوف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل.
 5. مصفوفة الارتباط لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.
 6. تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (جودة الخدمات) على المتغير التابع (رضا العميل).
 7. تحليل اختبار (T test) وتحليل التباين الأحادي (One wayanova) اختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.
- كما تم استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستمارة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

وقد تم تحديد الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي كالآتي:

الجدول رقم (2-3): مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكرت الخماسي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدا	[1 - 1.80]
منخفض	[1.80 - 2.60]
متوسط	[2.60 - 3.40]
مرتفع	[3.40 - 4.20]
مرتفع جدا	[4.20-5]

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

أولاً: صدق المحكمين

لمعرفة مدى وضوح وملائمة عبارات الاستبيان لهدف الدراسة تم عرضه على أساتذة متخصصين في مجال التسيير (الملحق رقم 02)، وبعدما قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي (الملحق رقم 01).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمات في الاستبيان، تم حساب معاملات الارتباط بين كل بعد والمحور، وذلك بهدف التأكد من مدى تجانس فقرات كل بعد مع الإطار العام للمحور، وقد جاءت نتائج معاملات الارتباط على النحو التالي:

الجدول رقم (2-4): يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس التكنولوجيا المالية

الدرجة الكلية لمقياس التكنولوجيا المالية			البعد
القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة الارتباط	
دال	0.000	0.683	سهولة الاستخدام
دال	0.000	0.760	الأمان والثقة
دال	0.000	0.651	السرعة والكفاءة
دال	0.000	0.597	الابتكار والتطوير
دال	0.000	0.716	الوصول للخدمة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2-4) نلاحظ أن الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 في كل الحالات مما يعني وجود ارتباط دال احصائياً بين الدرجة الكلية للمحور وكل بعد من أبعاده، وهو ارتباط طردي قوي حيث تجاوز في معظم الحالات قيمة 0.60 وهذا يدل على الاتساق الداخلي للمحور.

ثالثاً: ثبات الاستبيان

الجدول رقم (2-5): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الاستبيان ككل	36	0.917

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (2-5) أن معامل ألفا كرونباخ لمحاوّر للاستبيان ككل قدرة ب 0.917 أي أن 91.7 %، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود اتساق داخلي قوي بين عبارات الاستبيان، مما يؤكد تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات وإمكانية الاعتماد عليها في جميع البيانات وتحليلها.

المبحث الثاني: عرض نتائج وتحليل الفرضيات

المطلب الأول: وصف خصائص العينة

بالنسبة لخصائص العينة المدروسة قدمت التطرق إليها من خلال خمس جوانب تتمثل في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، سنوات التعامل مع البنك، وهذا لمعرفة تأثير المعلومات الشخصية على جود الخدمة المصرفية.

أولاً: متغير الجنس

الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	(النسبة) %
1	الجنس	الذكور	32	53,3
		الإناث	28	46,7
		لمجموع الكلي	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-6) أن نسبة الإناث بلغت 46,7% من مجموعة أفراد العينة ونسبة الذكور قدرت ب 53,3 من مجموع العينة حيث أن هناك تفاوت طفيف ونسبة الذكور أكثر بقليل.

ثانياً: متغير العمر: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب خاصية العمر

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	(النسبة) %
2	العمر	أقل من 25 سنة	6	10
		من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة	21	35
		من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	19	31,7
		45 سنة إلى أقل من 55 سنة	8	13,3

10	6	55 سنة فأكثر		
100	60	المجموع الكلي		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (2-7) الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن أن الفئة العمرية من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة جاءت في المرتبة الأولى بتكرار بلغ 21 فردًا بنسبة 35% من إجمالي أفراد العينة، تليها الفئة العمرية من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة بتكرار 19 فردًا بنسبة 31.7% أما الفئة العمرية من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة فقد بلغ عدد أفرادها 8 أفراد بنسبة 13.3%، في حين سجلت الفئتان أقل من 25 سنة و 55 سنة فأكثر نفس التكرار المقدّر بـ 6 أفراد لكل فئة، أي بنسبة 10% لكل منهم.

وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة، وهو ما يعكس فئة أكثر نشاطًا وتعاملًا مع الخدمات المصرفية والتكنولوجيا المالية، الأمر الذي يساهم في تقديم آراء أكثر دقة وواقعية حول موضوع الدراسة.

ثالثًا: متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	(النسبة) %
3	المستوى التعليمي	من ثانوي أو أقل	16	26,7
		ليسانس	21	35
		ماستر\مهندس	16	26
		دكتوراه	7	11,7
		المجموع الكلي	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

وبالنسبة للمستوى التعليمي تظهر نتائج الجدول رقم (2-8) أن أكبر نسبة من العينة هي لصالح من لديهم (مستوى ليسانس) وذلك بنسبة 35% (وتليها مستوى من ثانوي أو أقل بنسبة 26,7% تم (مستوى ماستر\مهندس) بنسبة 26% وأخيرًا مستوى دكتوراه بنسبة 11.7%.

رابعًا: متغير المهنة

الجدول رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	(النسبة) %
4	المهنة	طالب	8	13.3
		موظف في القطاع الخاص	10	16.7

46.7	28	موظف حكومي		
11.7	7	متقاعد		
11.7	7	اعمال حرة		
100	60	المجموع الكلي		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول (2-9) ان فئة الموظفون الحكوميون تحتل المرتبة الأولى بنسبة 46.7% أي 28 فرداً، فهي نسبة مرتفعة، أما موظفون القطاع الخاص في المرتبة الثانية بنسبة 16.7% أي 10 افراد وهي نسبة منخفضة مقارنة بالقطاع الحكومي، ويمثل الطلاب ما نسبته 13.3% اي 8 افراد اما الفئتان المتقاعدين والاعمال الحرة فقد تساويا حيث بلغت نسبة كل منهما 11.7% أي 7 أفراد لكل فئة، وتعتبر هذه الفئة هي الأقل تمثلاً في الدراسة.

خامساً: متغير سنوات التعامل مع البنك

الجدول رقم (2-10): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	(النسبة) %
5	سنوات التعامل مع البنك	أقل من 01 سنة	14	23.3
		من 1 سنوات إلى أقل 3 سنوات	13	21.7
		من 3 سنوات الى اقل من 5سنوات	13	21.7
		من 5 سنوات فأكثر	19	31.7
	١	لمجموع الكلي	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من الجدول ان نسبة الأكبر من سنوات التعامل مع المؤسسة كانت من 05 سنوات فأكثر بنسبة 31.7% وتليها اقل من سنة بنسبة 23.3%، تم من سنة الى اقل من 3 سنوات ومن 3 سنوات إلى أقل من 5 سنوات تعامل مع البنك ظهرت بنسبة 21.7 وهي نفس النسبة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج دراسة الميدانية

الفرع الأول: التحقق من اعتدالية التوزيع

لاختبار الفرضيات جيب أولاً معرفة طبيعة التوزيع لمتغيرين (التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية) وعليه قمنا بحساب اختبار كولموغوروف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-11): يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (التكنولوجيا المالية، جودة الخدمة المصرفية)

المقياس	قيمة اختبار كولموغوروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
التكنولوجيا المالية	0.129	60	0.075
جودة الخدمة المصرفية	0.085	60	0.200

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيرين التكنولوجيا المالية، جودة الخدمات المصرفية يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بالفرضيتين الأولى والثانية

أولاً: تحليل عبارات محور التكنولوجيا المالية

1. بعد سهولة الاستخدام:

الجدول (2-12): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة والدرجة لبعد سهولة الاستخدام

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.918	3.73	1	التطبيقات البنكية سهلة التعلم.
مرتفع	0.903	3.71	2	يمكنني القيام بالخدمات المالية الرقمية بعدد قليل من الخطوات
مرتفع	0.971	3.73	1	واجهة التطبيقات واضحة ومفهومة
مرتفع	0.688	3.72		سهولة الاستخدام

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول نتائج تحليل بُعد سهولة الاستخدام في التطبيقات البنكية الرقمية، حيث جاءت جميع العبارات بدرجة مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن الخدمات المالية الرقمية تتميز بالوضوح والبساطة وسهولة التعامل، وقد احتلت عبارة "التطبيقات البنكية سهلة التعلم" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وانحراف معياري (0.918)، ما يشير إلى اتفاق المبحوثين على سهولة تعلم استخدام التطبيقات البنكية، أما عبارة "واجهة التطبيقات واضحة ومفهومة" فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.971)، وهو ما يعكس وضوح تصميم التطبيقات وسهولة فهم واجهاتها من قبل المستخدمين. ي حين جاءت عبارة "يمكنني القيام بالخدمات المالية الرقمية بعدد قليل من الخطوات" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.903)، مما يدل على أن المستخدمين يرون أن إنجاز العمليات الرقمية يتم بسهولة ودون تعقيد كبير. وبصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد سهولة الاستخدام (3.72) بانحراف معياري (0.688) ودرجة تقييم مرتفعة، وهو ما يؤكد أن التطبيقات البنكية توفر تجربة استخدام مريحة وسهلة للعملاء، الأمر الذي يعزز تقبلهم للتكنولوجيا المالية واستخدامهم المستمر للخدمات المصرفية الرقمية.

2. الأمان والثقة

الجدول رقم (2-13): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الأمان والثقة

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
لدى البنك أدوات حامية قوية تحمي من القرصنة عند استخدام التعاملات المالية الرقمية كالرموز، البصمة ...	2	3.70	1.169	مرتفع
يحافظ البنك على خصوصية بياناتي من التسرب أو الدخول الغير مصرح به.	1	3.93	1.075	مرتفع
أثق في دقة تنفيذ المعاملات المالية الرقمية دون وقوع خطأ في المبالغ المحولة.	3	3.30	1.235	مرتفع
الأمان والثقة		3.64	1.000	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول النتائج تحليل بعد الأمان والثقة في أدوات حماية قوية تحمي من القرصنة عند استخدام التعاملات المالية الرقمية كالرموز والبصمة، حيث جاءت جميع العبارات بدرجة مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن الخدمات المالية الرقمية تتميز بالوضوح والبساطة وسهولة التعامل، وقد احتلت عبارة "يحافظ البنك على خصوصية بياناتي من التسرب أو الدخول الغير مصرح به" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وانحراف معياري (0.918)، ما يشير إلى اتفاق الباحثين على نسبة كبيرة من مصداقية محافظة البنك على خصوصية وبيانات العملاء، أما عبارة "لدى البنك أدوات حماية قوية تحمي من القرصنة عند استخدام التعاملات المالية الرقمية كالرموز والبصمة" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وانحراف معياري (1.169)، مما يعكس حرص البنك على حماية بيانات العملاء، أما عبارة "أثق في دقة تنفيذ المعاملات المالية الرقمية دون وقوع خطأ في المبالغ المحولة" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.30) وانحراف معياري (1.235)، مما يدل على أن العملاء يثقون في دقة العمليات الرقمية بنسبة كبيرة، وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد الأمان و الثقة (3.64) وانحراف معياري (1.000) ودرجة تقييم مرتفعة، وهو ما يؤكد أن حماية البيانات توفر ارتياح أكثر للعملاء وتجربة استخدام مريحة الأمر الذي يعزز تقبلهم للتكنولوجيا المالية في البنك.

3. السرعة والكفاءة

الجدول (2-14): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد السرعة والكفاءة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.913	3.75	3	يتم تنفيذ العمليات المالية الرقمية بسرعة مجرد إعطاء الأوامر
مرتفع	0.882	3.96	1	تقلل التكنولوجيا المالية من وقت الحصول على الخدمة المقارنة بالطرق التقليدية
مرتفع	0.929	3.46	4	يمكنني القيام بالمعاملات المالية الرقمية بدون محاولات كثيرة بسبب أخطاء تقنية
مرتفع	0.944	3.91	2	يمكنني القيام بالمعاملات الرقمية بأقل جهد ممكن
مرتفع	0.636	3.78		السرعة والكفاءة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول النتائج تحليل بعد السرعة والكفاءة في تنفيذ العمليات المالية الرقمية بسرعة حيث جاءت العبارات بدرجة مرتفعة وقد احتلت عبارة "يتم تنفيذ العمليات المالية الرقمية بسرعة مجرد إعطاء الأوامر" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وانحراف معياري (0.913)، مما يعكس سرعة تنفيذ العمليات الرقمية، أما عبارة "تقلل التكنولوجيا المالية من وقت الحصول

على الخدمة المقارنة بالطرق التقليدية" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.96) وانحراف معياري (0.882)، مما يعكس توفير الوقت، أما عبارة " يمكنني القيام بالمعاملات المالية الرقمية بدون محاولات كثيرة بسبب أخطاء تقنية" المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.46) وانحراف معياري (0.929)، مما يدل سهولة إتمام المعاملات بدون أخطاء، أما عبارة " يمكنني القيام بالمعاملات الرقمية بأقل جهد ممكن" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.944)، مما يوضح توفير الجهد، وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد السرعة والكفاءة (3.78) وانحراف معياري (0.636) ودرجة تقييم مرتفعة، وهو ما يؤكد تحقيق البنك للكفاءة والسرعة في إتمام العمليات البنكية الرقمية.

4. الابتكار والتطوير

الجدول (2-15): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الابتكار والتطوير

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.892	3.68	1	يقدم البنك خدمات رقمية حديثة
مرتفع	1.038	3.15	3	يتم تحديث التطبيقات بشكل مستمر
مرتفع	1.046	3.42	2	يستخدم البنك تقنيات جديدة لتحسين الخدمة
مرتفع	1.188	3.10	4	يوفر البنك حلولاً مبتكرة للعملاء
مرتفع	0.785	3.33		الابتكار والتطوير

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول النتائج تحليل بعد الابتكار والتطوير في تقديم البنك للخدمات الرقمية الحديثة حيث جاءت العبارات بدرجة مرتفعة وقد احتلت عبارة " يقدم البنك خدمات رقمية حديثة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.68) وانحراف معياري (0.892)، مما يعكس تقديم البنك خدمات حديثة، أما عبارة " يتم تحديث التطبيقات بشكل مستمر" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.15) وانحراف معياري (1.038)، مما يبين استمرارية البنك في تحديث التطبيقات، أما عبارة " يستخدم البنك تقنيات جديدة لتحسين الخدمة" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.42) وانحراف معياري (1.046)، مما يدل على استمرارية البنك على تحديث التطبيقات، أما عبارة "يوفر البنك حلولاً مبتكرة للعملاء" المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (1.188)، مما يبين قدرة البنك على إيجاد حلول مبتكرة للمشاكل التي تواجه العملاء، وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد الابتكار و التطوير (3.33) وانحراف معياري (0.785) ودرجة تقييم مرتفعة، وهو ما يؤكد تطوير البنك لخدماته الرقمية واستمرارية الابتكار و التحديث.

5. الوصول للخدمة

الجدول (2-16): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الوصول للخدمة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	1.059	3.72	1	يمكنني الوصول للخدمات من أي مكان
مرتفع	1.151	3.62	3	التطبيقات تعمل على مختلف الأجهزة
مرتفع	0.971	3.65	2	الخدمات متاحة في أي وقت
مرتفع	1.205	3.15	4	الخدمات متاحة في أي وقت
مرتفع	1.0965	3.54		الوصول للخدمة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول النتائج تحليل بعد الوصول للخدمة في الوصول للخدمات من كل مكان حيث جاءت العبارات بدرجة مرتفعة وقد احتلت عبارة " يمكنني الوصول للخدمات من أي مكان " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.72) وانحراف معياري (1.059)، مما يعكس امكانية القيام بالخدمات من أي مكان، أما عبارة " التطبيقات تعمل على مختلف الأجهزة " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري (1.151)، مما يوضح امكانية الوصول من أي جهاز، أما عبارة " الخدمات متاحة في أي وقت " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.65) وانحراف معياري (0.971)، مما يدل على توفر الخدمات في أي وقت، أما عبارة " الخدمات متاحة في أي وقت " المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.205)، مما يوضح أن قدرة توفير الخدمات في كل وقت، وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعء الابتكار و التطوير (3.54) وانحراف معياري (1.0965) ودرجة تقييم مرتفعة، وهو ما يؤكد توفر الخدمات البنكية الرقمية من أي مكان وفي كل وقت.

الجدول رقم (2-17): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس التكنولوجيا المالية

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
سهولة الاستخدام	2	3.72	0.688	مرتفع
الأمان والثقة	3	3.64	1.000	مرتفع
السرعة والكفاءة	1	3.78	0.636	مرتفع
الابتكار والتطوير	5	3.33	0.785	مرتفع
الوصول للخدمة	4	3.54	1.096	مرتفع
التكنولوجيا المالية		2.85	0.714	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-17): نلاحظ أن بعد السرعة والكفاءة احتل المرتبة الأولى بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (3.78) وانحراف معياري (0.636) بعدها بعد سهولة الاستخدام في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.72) وانحراف

معياري (0.688) وأقل منها بعد الأمان والثقة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وانحراف معياري (1.000) بدرجة أقل، يليها بعد الوصول للخدمة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف معياري (1.096) بدرجة قليلة وكان بعد الابتكار والتطوير في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.33) وانحراف معياري (0.785) بدرجة قليلة جدا، و كانت التكنولوجيا المالية مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (2.85) وانحراف معياري (0.714).

ثانيا: تحليل عبارات المحور جودة الخدمة المصرفية

الجدول (2-18): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس جودة الخدمة المصرفية

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
يتم تحديد سجل العمليات والرصيد فوراً بعد كل حركة مالية.	6	3.57	1.014	مرتفع
تتم معالجة الأعطال التقنية بكفاءة.	11	3.38	1.016	مرتفع
تجري العمليات بأسلوب خال من الأخطاء.	10	3.43	0.889	مرتفع
يتم إيجاد حلول فعالة للمشاكل التي أوجعها من طرف الموظفين.	8	3.53	0.852	مرتفع
تلي المعاملات المالية المطلوبة بكفاءة.	7	3.55	0.929	مرتفع
يتميز التطبيق البنكي بواجهة مستخدم عصرية وجذابة.	2	3.87	1.002	مرتفع
النصوص والرموز داخل التطبيقات البنكية واضحة وسهلة القراءة.	3	3.75	1.049	مرتفع
تتوفر فيديوهات تعليمية داخل التطبيقات البنكية تشرح كيفية استخدام الخدمات.	13	3.31	1.065	مرتفع
تتم الاستجابة بطريقة فورية للطلبات الموجهة.	9	3.50	1.142	مرتفع
يتم الرد الفوري على جميع الاستفسارات في المنصات الرقمية.	16	3.02	1.134	مرتفع
يوفر البنك قنوات تواصل لتقديم الملاحظات.	15	3	1.117	مرتفع
يوفر البنك دعماً فورياً في حالة طلب استعادة كلمة المرور أو الغاء تنشيط البطاقة رقمياً.	14	3.27	1.984	مرتفع
أشعر بالأمان التام عند ادخال البيانات المالية عبر منصات التكنولوجيا المالية التابعة للبنك.	12	3.33	1.244	مرتفع
أثق في القدرة البنك على حماية بياناتي الشخصية والمالية من التعرض للاختراق.	5	3.66	1.084	مرتفع
تساعد التكنولوجيا المالية في تقليل الأخطاء العمليات المصرفية.	4	3.73	1.055	مرتفع
أفضل استخدام خدمات التكنولوجيا المالية بدل التقليدية.	1	3.89	1.136	مرتفع

مرتفع	1.032	3.53	8	أشعر أن البنك يضع مصلحة زبائنه كأولوية عند تصميم خدماته المالية الرقمية.
مرتفع	1.114	3.25	15	توفر الخدمات المالية الرقمية التواصل مع البنك والحصول على دعم خاص لمشكلاتي في أي وقت.
مرتفع	0.586	3.47		جودة الخدمة المصرفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2-18) يتبين أن مستوى جودة الخدمة المصرفية مرتفع وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.47) وانحراف معياري (0.586) وجاءت عبارة "أفضل استخدام خدمات التكنولوجيا المالية بدل التقليدية." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.89) وانحراف معياري (1.136)، وفي المرتبة الأخيرة عبارة "يتم الرد الفوري على جميع الاستفسارات في المنصات الرقمية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.02) وانحراف معياري (1.134) وهذا يثبت جودة الخدمة المصرفية في البنك وبدرجة كبيرة لدى عينة الدراسة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية

الفرع الثالث: النتائج المتعلقة بالفرضيتين الثالثة والرابعة

أولاً: اختبار الفرضية الثالثة

1. العلاقة الارتباطية:

الجدول رقم (2-19): مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية

الأبعاد	معامل الارتباط مع المتغير التابع	قيمة ثابت الدلالة	عدد أفراد العينة
	جودة الخدمة المصرفية	الموافق (Sig)	(n)
سهولة الاستخدام	0.481	0.000	60
الأمان والثقة	0.480	0.000	60
السرعة والكفاءة	0.629	0.000	60
الابتكار والتطوير	0.615	0.000	60
الوصول للخدمة	0.451	0.000	60
المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية	1	0.000	60

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-19) أن علاقة اقوى علاقة ارتباطية لبعد الأمان والثقة بقيمة 0.629، وترتبط الأبعاد الابتكار والتطوير بقيمة 0.615، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة، وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية كما يلي:

- سهولة الاستخدام: يوجد تأثير طردي متوسطة على جودة الخدمة المصرفية؛
- الأمان والثقة: يوجد تأثير طردي منخفضة على جودة الخدمة المصرفية؛

- السرعة والكفاءة: يوجد تأثير طردي مرتفعة جدا على جودة الخدمة المصرفية؛
 - الابتكار والتطوير: يوجد تأثير طردي مرتفعة جدا على جودة الخدمة المصرفية؛
 - الوصول للخدمة: يوجد تأثير طردي متوسطة على جودة الخدمة المصرفية؛
- وهذا يثبت وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية مما يؤكد صحة الفرضية.

2. تبين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل:

الجدول رقم (2-20): قيم تبين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F (Sig)	معامل التحديد R.deux	معامل الارتباط (R)
1	3.200	1	3.200	76.643	0.000	0.573	0.757
الخطأ المتبقي	2.380	57	41.755				
المجموع	5.580	58					

المتغير المستقل التكنولوجيا المالية a. المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

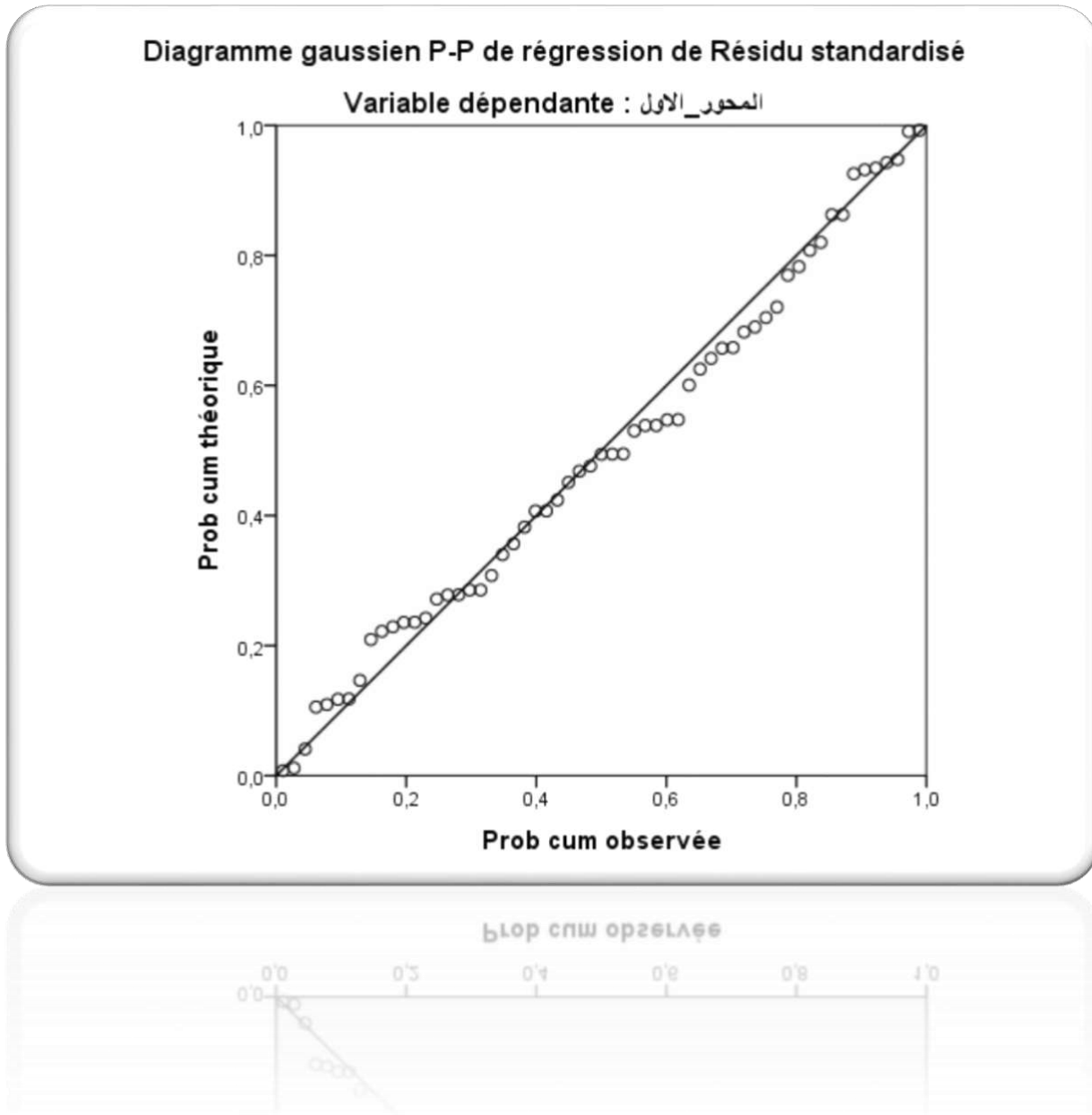
من خلال الجدول نلاحظ:

مجموعة مربعات الانحدار يساوي 3.200 ومجموع مربعات البواقي هو 76.643 ومجموع مربعات الكل يساوي 5.580

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 57
- معدل متوسط مربعات الانحدار هو 3.200 ومعدل متوسط البواقي هو 41.755؛
- قيمة المحسوبة قدرة ب 76.643 تبين تأثير مرتفع للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية؛
- معامل تحديد قدر ب 0.573 يبين أن تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية بنسبة 57.3%؛

- معامل الارتباط قدر ب 0.757 يبين وجود ارتباط قوي بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية؛
- مستوى دلالة (Sig) قدر ب 0.000 مما يبين وجود ارتباط دال وهي أقل من مستوى دلالة فرضية الصفرية 0.05.
- ومنها نرفض فرضية عدم ونقبل فرضية البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-1): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة أتخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

3. دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية

الجدول رقم (20-2) قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	المعاملات غي	المعاملات	قيمة	مستوى
	الخطأ المعياري	B	الخطأ المعياري	المعيارية
1	2.014	5.147	3.913	0.000
	0.713	0.081	8.755	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثبات خط الانحدار يساوي 20.140 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig

000.0 وهي مقبولة لأنها أقل من 05.0 فتصبح معادلة خط الانحدار مبدئياً هي: $Y=a+bX$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=2.014+0.713X$$

حيث أن X تمثل المستقل جودة خدمات و Y تمثل متغير تابع رضا العميل، ونستنتج من معادلة خط الانحدار أن التكنولوجيا المالية بقيمة 1 سيزيد جودة الخدمة المصرفية 0.713 وهو ما يؤكد صحة فرضية الثالثة يوجد أثر إيجابي ذو دلالة التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية.

الفرضية الرابعة يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية.

ثانياً: اختبار صحة الفرضية الخامسة

تمثلت الفرضية الرابعة في لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة حول جودة الخدمات المصرفية تعزى للمتغيرات الشخصية

(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، سنوات تعامل مع البنك).

الجدول رقم (2-22): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية حسب

المتغيرات الشخصية

المتغير	المحور	الطريقة	القيمة	sig	النتيجة
الجنس	التكنولوجيا المالية	T	- 2.297	0.767	غير دال إحصائياً
	جودة الخدمات المصرفية	T	- 0.007	0.994	غير دال إحصائياً
العمر	التكنولوجيا المالية	F	7.884	0.096	غير دال إحصائياً
	جودة الخدمات المصرفية	F	8.341	0.080	غير دال إحصائياً
المستوى التعليمي	التكنولوجيا المالية	F	7.022	0.071	غير دال إحصائياً
	جودة الخدمات المصرفية	F	6.616	0.085	غير دال إحصائياً
سنوات التعامل مع البنك	التكنولوجيا المالية	F	4.760	0.190	دال إحصائياً
	جودة الخدمات المصرفية	F	4.757	0.190	دال إحصائياً

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدي كما يلي:

- متغير الجنس: نلاحظ أن مستوى الدلالة كان بقيمة 0.767 بالنسبة لمحور التكنولوجيا المالية و 0.994 بالنسبة لمحور جودة الخدمات المصرفية، أي أكبر من 0.05) حيث يتم قبول فرضية العدم يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05.

- **متغير العمر:** نلاحظ أن مستوى الدلالة كان بلغ 0.080 بالنسبة لمحور جودة الخدمات المصرفية و 0.096 بالنسبة لمحور التكنولوجيا المالية، وهي أكبر من 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05.
- **متغير المستوى التعليمي:** نلاحظ أن مستوى الدلالة كان بقيمة 0.071 بالنسبة لمحور التكنولوجيا المالية و 0.085 بالنسبة لجودة الخدمات المصرفية، وهي أكبر من 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05.
- **متغير سنوات التعامل مع البنك:** نلاحظ أن مستوى الدلالة كان بقيمة 0.190 بالنسبة لمحور التكنولوجيا المالية و 0.190 بالنسبة لمحور الجودة، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي يتم قبول فرضية بديلة يعني وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في إجابات المبحوثين.

المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الفرضيات

1. نتائج الفرضية الأولى: مستوى التكنولوجيا المالية ب البنك الوطني الجزائري ل BNA وكالة توقرت لها تأثير إيجابي يبين الجدول (2-17) نتائج توافر أبعاد التكنولوجيا المالية ونلاحظ أن نتائج التقييم لهذا المحور في الوكالة البنك الوطني الجزائري بولاية توقرت إلى وجود مستوى التكنولوجيا المالية مرتفع حسب وجهة نظر العملاء البنك وذلك عبر مختلف الأبعاد المدروسة، حيث جاء أعلى متوسط لبعد السرعة والكفاءة (3.78)، وهو ما يعكس اهتمام الوكالة بسرعة تنفيذ العمليات المالية والرقمية بدقة، تليه بعد سهولة الاستخدام (3.72)، ما يدل على بساطة وسهولة التعامل مع التطبيقات البنكية على مستوى الوكالة، كما سجل بعد الأمان والثقة (3.64)، مما توفر حماية البيانات ارتياح أكثر للعملاء، أما بالنسبة ام بنسبة للوصول للخدمة (3.54) فجاءت بدرجة مقبولة، وهذا يشير إلى رضا نسبي حول مدى التزام الوكالة بتقديم الخدمة كما وعدت، في حين أن الابتكار والتطوير (3.33) احصلت على أدنى تقييم وهو ما يظهر وجود بعض التأخر أو التفاوت في تقديم بعد الابتكارات وبشكل عام تعكس النتائج صورة إيجابية للتكنولوجيا المالية لدى الوكالة مع ضرورة تعزيز الدقة في تنفيذ الخدمات.

وبالتالي نقبل صحة الفرضية الأولى التي تنص على وجود مستوى مرتفع للتكنولوجيا المالية المقدمة من قبل

البنك الوطني الجزائري وكالة توقرت.

وهي تتوافق مع نتائج دراسة فهد مطر لمطيري حجربوة إلهام وبن سعاد مفيدة ومجي الدين شبيرة (2022).

2. نتائج الفرضية الثانية: مستوى جودة الخدمة المصرفية عن المقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت لها تأثير إيجابي.

تشير نتائج الجدول (2-18) إلى أن مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة توقرت جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.47) وانحراف معياري (0.586)، ما يعكس تقييماً إيجابياً عام، وقد تميزت الوكالة في الجانب الخدمة والجودة، حيث حصلت عبارة "أفضل استخدام خدمات التكنولوجيا المالية بدل التقليدية" على أعلى متوسط (3.89) تليها عبارة "يتميز التطبيق البنكي بواجهة مستخدم عصرية وجذابة" (3.87)، وهو ما يدل على أهمية جاذبية وجهة التطبيقات

المستخدمة، في حين جاءت عبارة " يتم الرد الفوري على جميع الاستفسارات في المنصات الرقمية " في المرتبة الأخيرة (3.02)، مما يشير إلى وجود فجوة في التواصل عبر المنصات الرقمية وإصال الاستفسارات التي يتم تقديمها من طرف البنك.

بناء على نتائج اختبار الفرضية الثانية: نقبل صحة الفرضية التي تنص على وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمة المصرفية عن وكالة توقرت BNA المقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري.

3. نتائج الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري وكالة توقرت خلال فترة الدراسة.

تشير نتائج التحليل جدول (2-19) إلى وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك محل الدراسة حيث جاء (السرعة والكفاءة في يكر الأبعاد ارتباطا وتأثيرا بقيمة 0.629)، مما يدل على توفير التكنولوجيا المالية، السرعة والكفاءة وهو الضمان الأساسي والمحرك الأول لتعزيز الثقة في جودة الخدمة المصرفية المقدمة. يليه بعد الابتكار والتطوير بمعدل ارتباط قدره 0.615 وهو ما يشير إلى الدور المحوري لابتكار البنك محل الدراسة للتقنيات جديدة يليه بعد سهولة الاستخدام، الأمان والثقة، الوصول للخدمة بمعدل ارتباط يتراوح قدره بين 0.481، 0.451 مما تعني علاقة طردية منخفضة.

بناء على نتائج اختبار الفرضية الثالث: نقبل صحة الفرضية التي تنص علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري وكالة توقرت خلال فترة الدراسة.

4. نتائج الفرضية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت

تشير نتائج التحليل (2-19) إلى وجود علاقة طردية قوية بين كل أبعاد التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية في البنك، حيث جاء بعد الأبعاد سهولة الاستخدام؛ الأمان والثقة؛ السرعة والكفاءة، والتطوير والابتكار، والوصول للخدمة، بمعامل ارتباط 1 حيث يعبر عن علاقة طردية قوية جدا.

وتعزز نتائج تحليل الانحدار هذه العلاقة، حيث تبين أن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل إيجابي ومباشر على جودة الخدمة المصرفية، حيث أن كل زيادة في مستوى التكنولوجيا المالية ب 1 تقابلها زيادة بمقدار 1، مع دلالة إحصائية قوية (Sig = 0.000).

وهو ما يشير إلى أن تحسين مستوى التكنولوجيا المالية خاصة من حيث ابعادها، يساهم بشكل فعال في رفع مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة توقرت.

5. نتائج الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العملاء حول التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية بالبنك الوطني الجزائري وكالة توقرت تعزى للمتغيرات الشخصية.

تشير نتائج اختبار هذه الفرضية حسب كل متغير إلى ما يلي:

- متغير الجنس: أظهر اختبار T أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية تعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي فإن الذكور والإناث لا يختلفون بشكل معنوي في آرائهم حول جودة الخدمة أو رضاهم عنها؛
 - متغير العمر: وفق اختبار ANOVA قيمة الدلالة. أكبر من 0.05، ما يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية حسب الفئة العمرية، أي أن الفئة العمرية للعميل لا تؤثر بشكل معنوي في تقييمه للخدمة ورضاه عنها؛
 - متغير المستوى التعليمي: نتيجة اختبار ANOVA أعطت قيمة دلالة بعيدة جدا عن القيمة الحدية 0.05، مما يؤكد عدم وجود فروق معنوية بين العملاء حسب مستواهم التعليمي، وبالتالي فإن المستوى التعليمي لا يعتبر عاملا حاسما في اختلاف مستويات الرضا؛
 - متغير سنوات التعامل مع الوكالة: كانت النتيجة الوحيدة ذات دلالة إحصائية مهمة، لكونها أقل من 0.05، وهو ما يدل على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين العملاء في تصوراتهم حول التكنولوجيا المالية ومستوى الرضا تبعاً لمدة تعاملهم مع المؤسسة، وتبين أن العملاء الذين لديهم مدة تعامل مع الوكالة تفوق 05 سنوات أبدوا مستوى رضا أعلى مقارنة بغيرهم، وهو ما قد يعود إلى تراكم الثقة والعلاقة الطويلة مع الوكالة.
- بناء على النتائج السابقة نرفض صحة الفرضية الخامسة، حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العملاء حول جودة الخدمات المصرفية تعزى للمتغيرات الشخصية.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل تحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري بولاية تونقرا، ولقد أظهرت الدراسة الميدانية أن التكنولوجيا المالية تعتبر عاملا أساسيا ويؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة المصرفية، حيث اتضح أن جودة الخدمة المصرفية تحقق مستوى مرتفع عندما تتوفر عناصر معينة في التكنولوجيا، مثل: سهولة الاستخدام، الأمان والثقة، كما بينت التحليلات الإحصائية أن هناك علاقة طردية بين أبعاد التكنولوجيا المالية و جودة الخدمة المصرفية، مما يؤكد أهمية تحسين مختلف الجوانب المرتبطة بالتكنولوجيا المستخدمة لرفع مستوى الجودة المصرفية وتحسينها.

الخاتمة

توصلت هذه الدراسة إلى أن للتكنولوجيا المالية دورًا مهمًا وفعالًا في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وذلك من خلال الأبعاد المدروسة المتمثلة في: سهولة الاستخدام، الأمان والثقة، السرعة والكفاءة، الابتكار والتطوير، والوصول للخدمة. وقد أظهرت نتائج الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أن جميع الأبعاد جاءت بدرجة مرتفعة، مما يعكس إدراك أفراد العينة لأهمية التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين تجربة العملاء.

كما بينت النتائج أن بعد السرعة والكفاءة احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع، وهو ما يدل على مساهمة التكنولوجيا المالية في تسريع العمليات المصرفية وتقليل الوقت والجهد المبذول من طرف العملاء. في حين جاء بعد سهولة الاستخدام في المرتبة الثانية، مما يؤكد أهمية الأنظمة والتطبيقات الرقمية البسيطة في تعزيز رضا العملاء وتشجيعهم على استخدام الخدمات الإلكترونية. كذلك ساهم بعد الأمان والثقة في تعزيز تعامل العملاء مع الخدمات المصرفية الرقمية بفضل توفير الحماية والخصوصية للمعاملات المالية.

اختبار الفرضيات:

قامت دراستنا على أربع فرضيات رئيسية وهي:

الفرضية الأولى: مستوى التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت لها تأثير إيجابي لقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع التكنولوجيا المالية من وجهة نظر العملاء البنك وبالتالي تحقق الفرضية الأولى؛

الفرضية الثانية: مستوى جودة الخدمة المصرفية عن المقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت لها تأثير إيجابي. ومنه تحقق الفرضية بوجود مستوى مرتفع للجودة الخدمة المصرفية لدى العملاء البنك؛

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري

الفرضية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة توقرت. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري، وبالتالي تحقق هذه الفرضية، وهو ما يتوافق مع أغلب الدراسات السابقة.

نتائج الدراسة:

- مستوى التكنولوجيا المالية في البنك الوطني الجزائري توقرت مرتفع؛
- مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري توقرت مرتفع؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري
- احتلال بعد السرعة والكفاءة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي) وبدرجة مرتفعة.
- جاء بعد سهولة الاستخدام في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي.
- سجل بعد الأمان والثقة متوسطًا حسابيًا مرتفعًا، مما يعكس ثقة العملاء بالخدمات الرقمية.
- ساهم بعد الوصول للخدمة في تحسين إمكانية الاستفادة من الخدمات المصرفية بسهولة وفي مختلف الأوقات.
- أكدت النتائج أهمية الابتكار والتطوير في تحديث الخدمات المصرفية وتحقيق رضا العملاء.
- أظهرت الانحرافات المعيارية تقارب إجابات أفراد العينة، مما يدل على وجود توافق في آرائهم حول أهمية التكنولوجيا المالية.

التوصيات:

- تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتطوير البنية التحتية الرقمية للبنوك.
- تحسين مستوى الأمان والحماية الإلكترونية للحفاظ على ثقة العملاء.
- تبسيط التطبيقات والخدمات المصرفية الإلكترونية لتكون أكثر سهولة في الاستخدام.
- العمل على تطوير خدمات مصرفية مبتكرة تتماشى مع احتياجات العملاء المتغيرة.
- توفير برامج توعية وتدريب للعملاء حول كيفية استخدام الخدمات المصرفية الرقمية.
- توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية خاصة في المناطق البعيدة.
- الاهتمام بسرعة إنجاز المعاملات المصرفية وتحسين جودة الاستجابة للعملاء.

الآفاق المستقبلية للدراسة:

- إجراء دراسات مستقبلية حول أثر التكنولوجيا المالية على رضا العملاء وولائهم للبنوك.
- دراسة دور الذكاء الاصطناعي والتطبيقات الذكية في تطوير الخدمات المصرفية.
- التوسع في دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي والتنافسي للبنوك.
- إجراء مقارنات بين البنوك التقليدية والبنوك الرقمية في مستوى جودة الخدمة.
- دراسة التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.
- بحث أثر الأمن السيبراني في تعزيز الثقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. عويسي أمين، اساسيات التكنولوجيا المالية الحديثة، الطبعة الأولى، البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، 2023.
2. محمود حسين الوادي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
3. مصطفى يوسف كافي، التسويق المصرفي، دار اثراء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2021.

ال أطروحات والرسائل الجامعية:

4. أحمد طرطار، حلمي سارة، جودة الخدمة المصرفية كألية لتفعيل الميزة التنافسية، إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، الملتقى الدولي الجزائر جامعة قسنطينة، 2010.
5. حجويّة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، غرداية، 2024.
6. خالد بيلوط، رمضان براغثة " أثر التكنولوجيا على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021.
7. عبد الله حسن طعانه، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، المؤتمر العلمي الدولي السابع، ماجستير اقتصاد وتعاون دولي.
8. عربي حسيبة، جودة الخدمة المصرفية في الجزائر من جهة نظر الزبون، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016.
9. كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة الجزائر، 2024/2023.
10. نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة يحيى فارس المدية، الجزائر، سبتمبر 2023.

البحوث والدراسات

11. بريس عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الجزائر 3، المجلد 3، العدد 3، 2023.
12. بكوش شيماء، بوادو فاطيمة، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي، دراسة حالة بنك البركة الإسلامي لولايي سكيكدة وقسنطينة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 02، سنة 2024.
13. بن زرقه اكرام، صلعة سمية، أثر التكنولوجيا المالية علي جودة الخدمة المصرفية، مجلة الابداع، المجلد 13، العدد 01، (2023).

14. بن سعاد مفيدة، مجي الدين شبيبة، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا الزبون، دراسة حالة بنك CNEP وكالة قالة، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2022.
15. بكوش شيماء، بوادو فاطيمة، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي، دراسة حالة بنك البركة الإسلامي لولايي سكيكدة وقسنطينة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 02، سنة 2024.
16. بوبكر ساخي، دور وأهمية جودة الخدمة التأمينية في جلب العملاء، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد (1) جامعة الوادي.
17. بوزيد سارة، دور التكنولوجيا المالية في إبتكار الحلول للمنتجات الإسلامية، دراسة حالة منصة "إشهاد" لمعهد البنك الإسلامي للتنمية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2022.
18. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، جامعة الجلفة، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم -التسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019.
19. سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة التطور الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد (07)، العدد (02)، الوادي.
20. سيف الدين قحاييرة، البنوك الالكترونية، ارتفاع بمجودة الخدمات المصرفية البنك الالكتروني بايسيرا نموذجاً، مجلة المالية والأسواق، المجلد 08، العدد 01.
21. طبائية رمزي، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية، دراسة تحليلية لتجربة الإمارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الإشارة إلى حالة الجزائر - مجلة الأفق للدراسات الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، سنة 2023.
22. عبد الرحمان محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، أثر استخدام التكنولوجيا المالية على دعم الميزة التنافسية للبنوك، المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، فلسطين، المجلد 1، العدد 2، 2023.
23. عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي -دراسة حالة-، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 10، العدد 01، 2023.
24. فهد مطر لمطيري، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية دراسة حالة البنوك الإسلامية السعودية، جامعة أم القرى الكلية الجامعية في أضرم السعودية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 29، سنة 2022.
25. عبد الرحمان محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، أثر استخدام التكنولوجيا المالية على دعم الميزة التنافسية للبنوك، المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، فلسطين، المجلد 1، العدد 2، 2023.

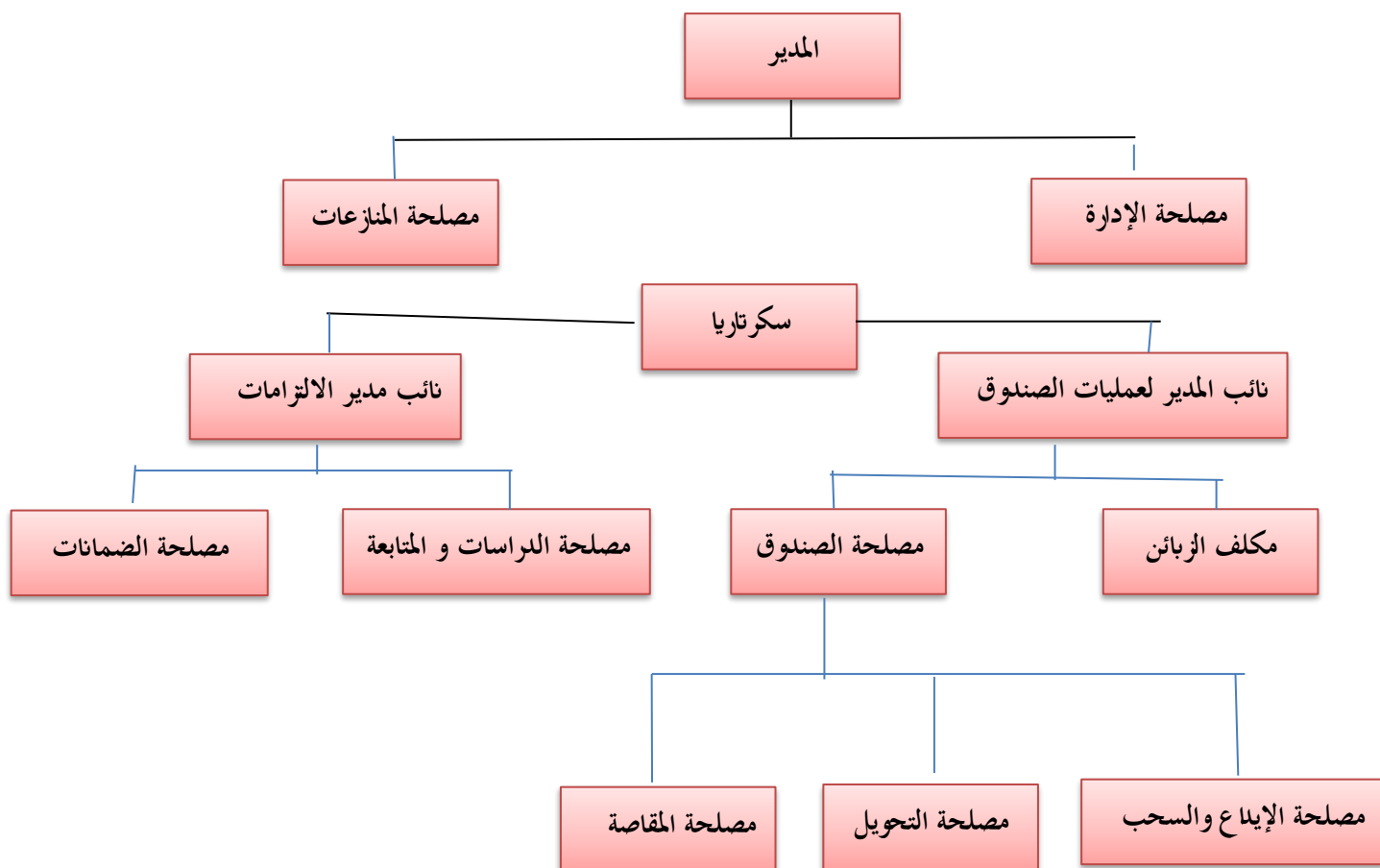
26. عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي-دراسة حالة-، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 10، العدد 01، 2023.
27. عثمان مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة الوطني للتوفير والاحتياط، مجلة دفاتر بواذكس، جامعة عبد الحميدة ابن باديس مستغانم، الجزائر، المجلد 11، العدد 2، 2022.
28. عمارية بختي، غنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، 2020.
29. عمر علي بابكر الطاهر، نزار بن عبد الله، أثر جودة الخدمات المصرفية علي رضا العملاء، المجلة العربية للنشر العلمي، المملكة العربية السعودية، العدد 14، سنة 2019.
30. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي، دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، مجلد 02، العدد 01.
31. محمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، المركز الجامعي لتامنغست، 2019.
32. مرسل حليمة، مكي عمارية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري - دراسة حالة - المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 18، رقم 1، سنة 2024.
33. مسعودة عجال، مبادئ ومعايير جودة التعليم العالي، مجلة علوم الانسان والمجتمع، جامعة بسكرة، الجزائر، 2018.
34. مكايي نسمة، غربي ناصر صلاح الدين، أثر استخدام التكنولوجيا المالية على ولاء العملاء في البنوك التجارية، مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال، المجلد 09، العدد 01، 2023.
35. معاندي أمينة، بن عامر زين الدين، أثر التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي من وجهة نظر العملاء، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 11، العدد 1، 2024.
36. وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركة ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر المجلد 07، 2018.

Les Articles

1. 1Cresantus Biamba.Fintech application on banking stability using Big Data of an emerging economy, journal of cloud computing advances, systems and applications.
2. 21Fang yin, Xiaomei Jiao, Jincheng Zhou, Xiong Yin, Ebuka Lbeke, Marvellous Godspraise Iwendi and
3. Hamoud J & Bizri R (2018,09). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction. SAGEopen
4. Md Safiullah, and Sudharshan Reddy Paramati electronic commercereseach The impact of Fintech firms on bank financial Stability

الملاحق

الملحق رقم: (1-1) الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الملحق رقم (2): قائمة الأستاذة المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
حجاج نفيسة	أستاذ	جامعة ورقلة
مخنان عقبة	أستاذ	جامعة ورقلة
مناصرية رشيد	أستاذ	جامعة ورقلة
بوخلو باديس	أستاذ	جامعة ورقلة

الملحق رقم (3): الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم المحاسبة والمالية
تخصص: مالية البنوك والتأمينات
تحت إشراف: د. نفيسة حجاج
استمارة الاستبيان



المستوى: ثانية ماستر
الطالبة: إشراق بلقاسم / نور الإيمان حنونة

سيدي الفاضل / سيدة الفاضلة السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم المالية والمحاسبة تخصص مالية البنوك والتأمينات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، نقوم بإجراء دراسة حول " دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية " لمعرفة مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية لذا نرجو منكم الاجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية ودقة بوضع علامة X في الخانة المناسبة، علما أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، شاكرين حسن تعاونكم ومشاركتكم معنا.

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول: المعلومات الشخصية:

الجنس	ذكر		أنثى	
العمر	أقل من 25 سنة	من 25 الى أقل من 35 سنة	من 35 الى أقل من 45 سنة	45 سنة إلى أقل من 55 سنة
مستوى التعليمي	م ثانوي أو أقل	ليسانس	ماستر / مهندس	دكتوراه
المهنة	طالب	موظف في القطاع الخاص	موظف حكومي	متقاعد
				اعمال حرة

عدد سنوات التعامل مع البنك	أقل من سنة	من سنة إلى أقل من 3 سنوات	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات فأكثر

المحور الثاني: استخدام التكنولوجيا المالية

الرقم	البعد الأول: سهولة الاستخدام	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	التطبيقات البنكية سهلة التعلم.					
2	يمكنني القيام بالخدمات المالية الرقمية بعدد قليل من الخطوات.					
3	واجهة التطبيقات واضحة ومفهومة .					
	البعد الثاني: الأمان والثقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
4	لدى البنك أدوات حوائية قوية تحمي من القرصنة عند استخدام التعاملات المالية الرقمية كالرموز، البصمة					
5	يحافظ البنك على خصوصية بياناتي من التسرب أو الدخول الغير مصرح به.					
6	أثق في دقة تنفيذ المعاملات المالية الرقمية دون وقوع خطأ في المبالغ المحولة.					
	البعد الثالث: السرعة والكفاءة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
7	يتم تنفيذ العمليات المالية الرقمية بسرعة بمجرد إعطاء الأوامر.					
8	تقلل التكنولوجيا المالية من وقت الانتظار للحصول على الخدمة مقارنة بالطرق التقليدية.					
9	يمكنني القيام بالمعاملات الرقمية المالية بدون محاولات كثيرة بسبب أخطاء تقنية.					
10	يمكنني القيام بالمعاملات المالية الرقمية بأقل جهد ممكن.					
	البعد الرابع: الابتكار والتطوير	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
11	يقدم البنك خدمات رقمية حديثة .					
12	يتم تحديث التطبيقات بشكل مستمر .					
13	يستخدم البنك تقنيات جديدة لتحسين الخدمة .					
14	يوفر البنك حلولاً مبتكرة للعملاء.					

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الخامس: الوصول للخدمة	
					يمكنني الوصول للخدمات من أي مكان .	15
					التطبيقات تعمل على مختلف الأجهزة .	16
					الخدمات متاحة في أي وقت .	17
					لا أحتاج لزيارة الوكالة كثيراً.	18

المحور الثالث: جودة الخدمة المصرفية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
					يتم تحديد سجل العمليات والرصيد فوراً بعد كل حركة مالية.
					تتم معالجة الأعطال التقنية بكفاءة.
					تجري العمليات بأسلوب خال من الأخطاء.
					يتم إيجاد حلول فعالة للمشاكل التي أوجهها من طرف الموظفين.
					تتلى المعاملات المالية المطلوبة بكفاءة.
					يتميز التطبيق البنكي بواجهة مستخدم عصرية وجذابة.
					النصوص والرموز داخل التطبيقات البنكية واضحة وسهلة القراءة.
					تتوفر فيديوهات تعليمية داخل التطبيقات البنكية تشرح كيفية استخدام الخدمات.
					تتم الاستجابة بطريقة فورية للطلبات الموجهة.
					يتم الرد الفوري على جميع الاستفسارات في المنصات الرقمية.
					يوفر البنك قنوات تواصل لتقديم الملاحظات.
					يوفر البنك دعماً فنياً فورياً في حالة طلب استعادة كلمة المرور أو إلغاء تنشيط البطاقة رقمياً.
					أشعر بالأمان التام عند ادخال البيانات المالية عبر منصات التكنولوجيا المالية التابعة للبنك.
					أثق في القدرة البنك على حماية بياناتي الشخصية والمالية من التعرض للاختراق.

					تساعد التكنولوجيا المالية في تقليل الأخطاء العمليات المصرفية.
					أفضل استخدام خدمات التكنولوجيا المالية بدل التقليدية.
					أشعر أن البنك يضع مصلحة زبائنه كأولوية عند تصميم خدماته المالية الرقمية.
					توفر الخدمات المالية الرقمية التواصل مع البنك والحصول على دعم خاص لمشكلاتي في أي وقت.
					جودة الخدمة المصرفية

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (4): مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

معامل الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,917	36

الجدول التكرارية والنسب المئوية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	32	53,3	53,3	53,3
أنثى	28	46,7	46,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 25	6	10,0	10,0	10,0
من 26 إلى 35	21	35,0	35,0	45,0
من 36 إلى 45	19	31,7	31,7	76,7
من 46 إلى 55	8	13,3	13,3	90,0
أكثر من 55	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	16	26,7	26,7	26,7
أقل من الثانوي	21	35,0	35,0	61,7
لياسنس	16	26,7	26,7	88,3
ماستر او مهندس	3	5,0	5,0	93,3
دكتوراه	4	6,7	6,7	100,0
5,00				
Total	60	100,0	100,0	

المهنة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	8	13,3	13,3	13,3
طالب	10	16,7	16,7	30,0
موظف قطاع خاص	28	46,7	46,7	76,7
موظف حكومي	7	11,7	11,7	88,3
متقاعد	7	11,7	11,7	100,0
اعمال حرة				
Total	60	100,0	100,0	

سنوات العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	14	23,3	23,3	23,3
أقل من سنة	13	21,7	21,7	45,0
من 1 الى 3 سنوات	13	21,7	21,7	66,7
3 الى 5 سنوات	19	31,7	31,7	98,3
أكثر من 5 سنوات	1	1,7	1,7	100,0
5,00				
Total	60	100,0	100,0	

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لجميع بنود الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س1	60	1,00	5,00	3,7333	,91812
س2	60	1,00	5,00	3,7167	,90370

3س	60	1,00	5,00	3,7333	,97192
4س	60	1,00	5,00	3,7000	1,16880
5س	60	1,00	5,00	3,9333	1,07146
6س	59	1,00	5,00	3,3051	1,23532
7س	60	1,00	5,00	3,7500	,91364
8س	60	2,00	5,00	3,9667	,88234
9س	60	1,00	5,00	3,4667	,92913
10س	60	1,00	5,00	3,9167	,94406
11س	60	2,00	5,00	3,6833	,89237
12س	60	1,00	5,00	3,1500	1,03866
13س	60	1,00	5,00	3,4167	1,04625
14س	60	1,00	5,00	3,1000	1,18893
15س	60	1,00	5,00	3,7167	1,05913
16س	60	1,00	5,00	3,6167	1,15115
17س	60	2,00	5,00	3,6500	,97120
18س	60	1,00	5,00	3,1500	1,20486
19س	60	1,00	5,00	3,5667	1,01458
20س	60	1,00	5,00	3,3833	1,02662
21س	60	1,00	5,00	3,4333	,88999
22س	60	1,00	5,00	3,5333	,85304
23س	60	1,00	5,00	3,5500	,85222
24س	60	1,00	5,00	3,8667	,92913
25س	60	1,00	5,00	3,7500	1,00212
26س	60	1,00	5,00	3,3167	1,04948
27س	60	1,00	5,00	3,5000	1,06564
28س	60	1,00	5,00	3,0167	1,14228
29س	60	1,00	5,00	3,0000	1,13496
30س	60	1,00	5,00	3,2667	1,11791
31س	60	1,00	5,00	3,3333	1,24420
32س	60	1,00	5,00	3,6667	1,08404
33س	60	1,00	5,00	3,7333	1,05552
34س	60	1,00	5,00	3,8833	1,13633
35س	60	1,00	5,00	3,5333	1,03280
36س	60	1,00	5,00	3,2500	1,11424
الدرجة_الكلية	59	74,00	176,00	126,8983	18,95430
N valide (listwise)	59				

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحاور وأبعاد الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
--	---	---------	---------	---------	------------

المحور_الأول	59	36,00	86,00	64,5932	9,80872
المحور_الثاني	60	38,00	90,00	62,5833	10,54497
البعد_الأول	60	6,00	15,00	11,1833	2,06251
البعد_الثاني	59	3,00	15,00	10,9153	3,00166
البعد_الثالث	60	5,00	20,00	15,1000	2,54252
البعد_الرابع	60	6,00	20,00	13,3500	3,13982
البعد_الخامس	60	6,00	20,00	14,1333	3,11076
N valide (listwise)	59				

مصفوفة الارتباط بيرسون

Corrélations

		المحور_الأول	المحور_الثاني	البعد_الأول	البعد_الثاني	البعد_الثالث	البعد_الرابع	البعد_الخامس
					ي			
المحور_الأول	Corrélation de Pearson	1	,757**	,680**	,698**	,697**	,695**	,744**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59
المحور_الثاني	Corrélation de Pearson	,757**	1	,481**	,490**	,629**	,615**	,451**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	59	60	60	59	60	60	60
البعد_الأول	Corrélation de Pearson	,680**	,481**	1	,450**	,507**	,294*	,337**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,023	,008
	N	59	60	60	59	60	60	60
البعد_الثاني	Corrélation de Pearson	,698**	,490**	,450**	1	,361**	,267*	,367**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,005	,041	,004
	N	59	59	59	59	59	59	59
البعد_الثالث	Corrélation de Pearson	,697**	,629**	,507**	,361**	1	,331**	,358**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,005		,010	,005
	N	59	60	60	59	60	60	60
البعد_الرابع	Corrélation de Pearson	,695**	,615**	,294*	,267*	,331**	1	,453**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,023	,041	,010		,000
	N	59	60	60	59	60	60	60
البعد_الخامس	Corrélation de Pearson	,744**	,451**	,337**	,367**	,358**	,453**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,008	,004	,005	,000	
	N	59	60	60	59	60	60	60
الدرجة_الكلية	Corrélation de Pearson	,933**	,941**	,611**	,630**	,704**	,697**	,639**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59

** . La corrélation est significative au niveau de 0,01.

* . La corrélation est significative au niveau de 0,05.

مصفوفة الارتباط بيرسون

Corrélations

		المحور الأول	المحور الثاني	البعد الأول	البعد الثاني	الثالث
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,757**	,683**	,760**	,651**
	المحور_الأول Sig. (bilatérale)	.	,000	,000	,000	,000
	N	59	59	59	59	59
	Coefficient de corrélation	,757**	1,000	,516**	,498**	,620**
	المحور_الثاني Sig. (bilatérale)	,000	.	,000	,000	,000
	N	59	60	60	59	60
	Coefficient de corrélation	,683**	,516**	1,000	,500**	,483**
	البعد_الأول Sig. (bilatérale)	,000	,000	.	,000	,000
	N	59	60	60	59	60
	Coefficient de corrélation	,760**	,498**	,500**	1,000	,431**
	البعد_الثاني Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	.	,001
	N	59	59	59	59	59
	Coefficient de corrélation	,651**	,620**	,483**	,431**	1,000
	البعد_الثالث Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	.
	N	59	60	60	59	60
	Coefficient de corrélation	,597**	,543**	,168	,316*	,218
	البعد_الرابع Sig. (bilatérale)	,000	,000	,198	,015	,094
	N	59	60	60	59	60
	Coefficient de corrélation	,716**	,443**	,358**	,404**	,328*
	البعد_الخامس Sig. (bilatérale)	,000	,000	,005	,001	,011
	N	59	60	60	59	60
	Coefficient de corrélation	,929**	,937**	,633**	,665**	,679**
	الدرجة_الكلية Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	59	59	59	59	59

** . La corrélation est significative au niveau de 0,01.

* . La corrélation est significative au niveau de 0,05.

معادلة الانحدار الخطي

Variables introduites/supprimées^a

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

a. Variable dépendante : المحور_الأول

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,757 ^a	,573	,566	6,46181

a. Valeurs prédites : (constantes),

b. Variable dépendante :

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3 200,205	1	3 200,205	76,643	,000 ^b
Résidu	2 380,033	57	41,755		
Total	5 580,237	58			

a. Variable dépendante :

b. Valeurs prédites : (constantes),

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	20,140	5,147		3,913	,000
المحور الثاني	,713	,081	,757	8,755	,000

a. Variable dépendante :

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	47,2519	84,3531	64,5932	7,42805	59
Résidu	-15,66768	15,74806	,00000	6,40586	59
Erreur Prévision	-2,335	2,660	,000	1,000	59
Erreur Résidu	-2,425	2,437	,000	,991	59

a. Variable dépendante :

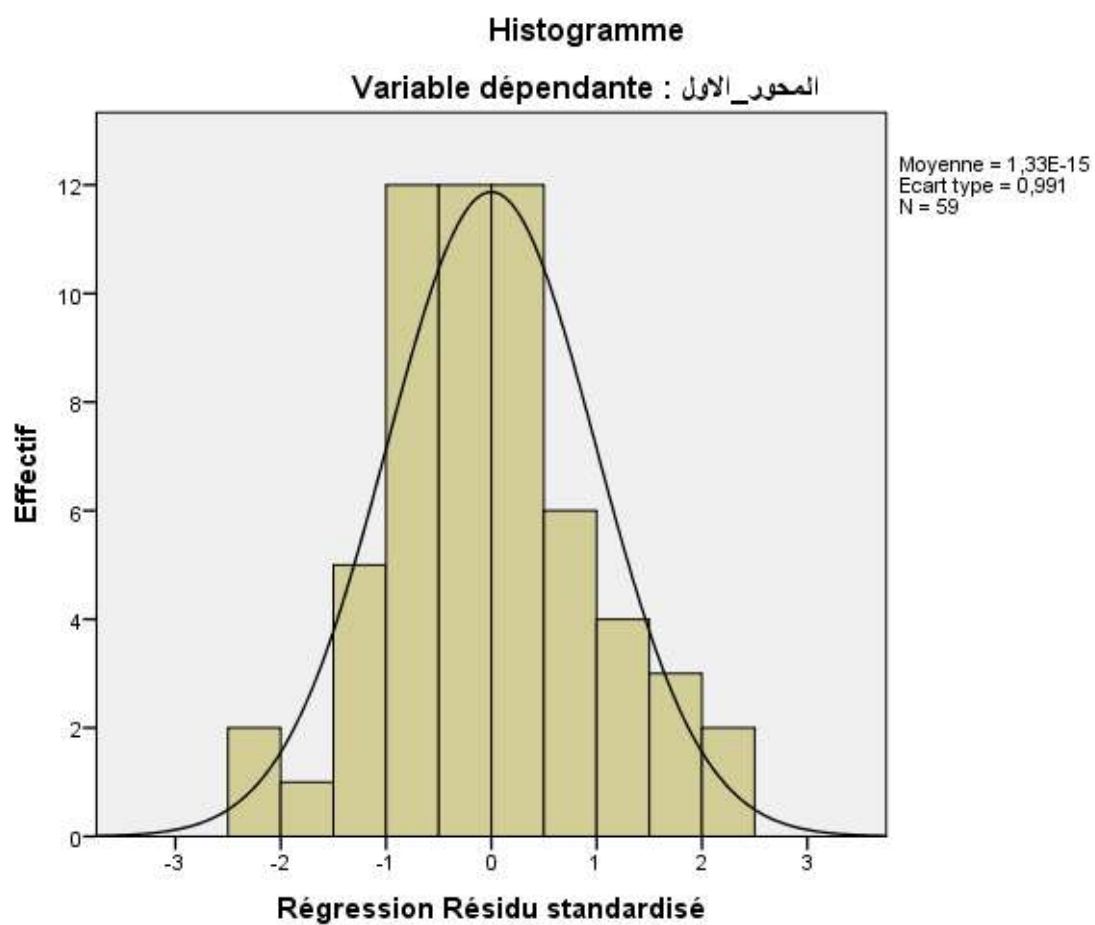


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

