



جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة دراسة
حالة مجموعة من البنوك (BNA-BADR-ALSALAM)

بإشراف:

أ. يحيياوي عبد القادر

إعداد الطالب

- بن الشيخ نورالهدى

- صوفي فاطمة الزهراء

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	بوشري عبد الغني
مشرفاً ومقرراً	محاضر (أ)	يحيياوي عبد القادر
مناقشا	أستاذ مساعد (أ)	مختاري سعد الله

الموسم الجامعي

2022-2021



شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): يحيايوي عبد القادر

المشرف على مذكرة الماستر الموسومة بـ : اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة - دراسة حالة مجموعة من البنوك (BNA-BADR-ALSALAM)

من إنجاز :

الطالب(ة) بن الشيخ نور الهدى

الطالب(ة) صوفي فاطمة الزهراء

كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم التسيير

التخصص : إدارة الأعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2022/06/01

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها. وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والإلكترونية (PDF).

امضاء المشرف:

ادرار في : 08. JUN 2022

مساعد رئيس القسم:





إهداء

-يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات-*

لحمد لله الذي وفقنا لنثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمزكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهددة لي جمدي *رحمة الله عليه* وأهدىها لي من رتبتي بقلبيها قبل عينيهما... إلى شجرتي التي لا تدبل ، *أمي الغالية*-*

أهدي نجاحي لي من كانوا قدوني من صغري.. إلى من كانوا لي سند ولا زالوا السند في الحياة * - خولي : أحمد ، إبراهيم ، سالم ، عبد الرحمن *-*

أهدي نجاحي لي عمي الغالي موسى وأخي وسندي أحمد ساعدوني في دراستي حتى وصلت إلى نهاية

أهدي لي اخواتي لي منخوني القوة وتحملوا مزاجي وتحملوني بكل حالتي * - خيرة ورحمة *-*

أهدي لي خطيبي كان نعم السند لي في مسيراني الدراسية ولا زال واقف معي بكل لحظة وساعدني حتى وصلت للنهاية

أهدي لي رفيقتي في المشوار اللاتي قاسمني لحظاته رحاهم الله لي ووفقم * - فاطمة الزهراء ، لطيفة ، حسناء ، سهيلة *-*

أهدي لي الأستاذان الفاضلان كانوا نعمة الأساتذة * - يحيى عبد القادر ، مولود عبد الغاني *-*

بن الشيخ نور الهدى

إهداء

أهدي ثمرة جهدي :

إلى التي وعممتني وساننتني بدعواتها، وكانت المصباح الذي أثار دمي أبي الغالية حفظها الله وأدام لها الصحة والعافية .
إلى صاحب القلب الكبير والروح الطيبة ورمز العطاء أبي الغالي بفضل مساعدته التشجيعية لما وصلت إلى ما أنا عليه الآن،
فأطال الله في عمره وأدام له صحته وعافيته.

إلى إخواني سندي الأعزاء على قلبي (عبد العزيز - عبد الرحمان- أيوب وعبد الحميد) وفقهم الله في مشوارهم الدراسي .
إلى كل أصدقائي وصدقائي الذين أشرف بصدقائهم وأذكر بالأخص: نور الهدى - لطيفة - حسنة - حوية - أم الخير- عائشة و
سهيلة سهل الله لهم كل ما هو خير .

إلى كل عائلتي الكريمة صغير وكبير كل واحد باسمه حفظهم الله .

إلى كل من مد لي يد العون لإعداد هذا العمل جزاكم الله ألف خير .

والحمد لله .

صوفي فاطمة الزهراء

شكر وعرافان

قال تعالى: ((فتبسم ضاحكا من قولها وقال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضيه
وأذ خلني برحمتك في عبادة الصالحين))

(سورة النمل: الآية 19)

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بخالص الشكر و عظيم الامتنان... إلى الله تعالى... الذي لولا هدايته وفضله لما استطعت أن أمضي
في طريقي نحو العلم و المعرفة .

أتقدم بالشكر الجليل إلى أستاذي الفاضل أستاذ يحيى عبد القادر على كرم قبوله الإشراف على هاته المذكرة .

وأخص بالشكر للأستاذ الكريم مولوي عبد الغاني الذي كان لنا سنداً و عوناً لإعداد هذه المذكرة .

كما أتقدم بأسمى معاني الشكر إلى :

أساتذة و طلبة كلية قسم علوم التسيير متمنيا لهم استمرارية العطاء و التوفيق .

جميع العاملين في البنوك محل الدراسة الذين تجاوبوا مع أسئلة الدراسة .

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة .

والحمد و الشكر لله تعالى

نور الهدى، فاطمة الزهراء

قائمة المحتويات



قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	إهداء
-	شكر
I	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الاختصارات
VIII	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة	
07	تمهيد الفصل الأول
07	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الابتكار والتكنولوجيا المالية.
08	المطلب الأول: مفهوم الابتكار
08	المطلب الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية
08	الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية
09	الفرع الثاني: تطور التكنولوجيا المالية
10	الفرع الثالث: نماذج لبعض شركات التكنولوجيا المالية.
11	الفرع الرابع: تحديات استخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية.
11	المبحث الثاني: الإطار القانوني للتكنولوجيا المالية.
12	المبحث الثالث: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية.
13	المبحث الرابع: مدخل مفاهيمي حول جودة الخدمة المصرفية
13	المطلب الأول: تعريف الخدمة
13	المطلب الثاني: تعريف الخدمة البنكية
14	المطلب الثالث: تعريف الجودة
14	المطلب الرابع: جودة الخدمة
14	المطلب الخامس: جودة الخدمة البنكية

14	المطلب السادس: أبعاد جودة الخدمة البنكية
16	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسات السابقة للموضوع	
18	تمهيد الفصل الثاني
19	المبحث الأول: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية
19	المطلب الأول: الدراسات الوطنية
19	المطلب الثاني: الدراسات العربية
20	المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية
21	المبحث الثاني: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بجودة الخدمة
21	المطلب الأول: الدراسات الوطنية
22	المطلب الثاني: الدراسات العربية
22	المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية
23	المبحث الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
23	المطلب الأول: أوجه التشابه
23	المطلب الثاني: أوجه الاختلاف
25	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية لمتغيرات الدراسة	
27	تمهيد الفصل الثالث
28	المبحث الأول: الإسقاط المنهجي وإجراءات الدراسة
28	المطلب الأول: متطلبات تطبيق الدراسة
28	الفرع الأول: مجتمع الدراسة " بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR "
29	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة "بنك السلام AL SALAM BANK"
30	الفرع الثالث : مجتمع الدراسة "البنك الوطني الجزائري BNA"
31	المطلب الثاني : عينة الدراسة
32	المطلب الثالث: متغيرات الدراسة ونموذجها
34	المبحث الثاني: متطلبات ومحتويات أداة الدراسة
34	المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة
35	المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية

36	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
41	المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
41	المطلب الأول: التحليل الوصفي لعينة ومتغيرات الدراسة
41	الفرع الأول: التحليل الوصفي لعينة الدراسة
44	الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
49	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
49	الفرع الأول: الفرضية الرئيسية الأولى (الارتباط)
52	الفرع الثاني: الفرضية الرئيسية الثانية (الأثر)
55	خلاصة الفصل الثالث
57	خاتمة
60	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	ملخص البحث

قائمة الجداول



قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين الجدول عدد الاستثمارات المستخدمة	32
02	مقياس ليكارت الخماسي	35
03	درجات مقياس ليكارت الخماسي	36
04	معامل " ألفا - كرونباخ " للثبات بالنسبة لمحاور وأبعاد الاستبيان	37
05	معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات محور الابتكار في التكنولوجيا المالية بالدرجة الكلية للبعد	38
06	معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات محور جودة الخدمة بالدرجة الكلية للبعد	39
07	توزيع أفراد العينة حسب النوع	41
08	توزيع أفراد العينة حسب العمر	41
09	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	42
10	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	43
11	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	43
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة حول متغير ابتكار في التكنولوجيا المالية	47
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة حول متغير جودة الخدمة المصرفية في البنك	47
14	معامل ارتباط سبيرمان لمحاور الدراسة وأبعاد كل محور	50
15	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية	52
16	نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية	52

53	نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر أبعاد الابتكار في التكنولوجيا المالية على تحقيق جودة الخدمة	17
----	---	----

قائمة الأشكال البيانية



قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
13	مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية	01
33	نموذج متغيرات الدراسة	02
41	توزيع أفراد العينة حسب النوع	03
41	توزيع أفراد العينة حسب العمر	04
42	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	05
43	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	06
43	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	07

قائمة الاختصارات

والرموز



قائمة الاختصارات

الاختصارات	الدلالة
Spss	Statistical package for social sciences
BNA	La Banque National d'Algérie
BADR	La Banque de L'Agriculture et du Développement Rural

قائمة الملاحق



قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	قائمة الأساتذة المحكمين
02	إستبيان الدراسة
03	اختبار الانحدار لقياس فرضية الاثر و الفرضيات الفرعية لها
04	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لقياس مستوى الاستجابة و الاهمية النسبية لأبعاد المحور الثاني
05	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لقياس مستوى الاستجابة و الاهمية النسبية لأبعاد المحور الأول
06	اختبار ألفا كرونباخ لقياس الثبات
07	ترخيص بإجراء دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري _تيميمون_
08	ترخيص بإجراء دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري _أدرار_

مقدمة

إن موضوع التكنولوجيا المالية من المواضيع التي يجري الحديث عنها في الساحة الاقتصادية مؤخرًا ويكتسب أهميته في كونه أحد أبرز ما تستخدمه المؤسسات المالية اليوم لحماية مصالحها من الأخطار التي تواجهها ، حيث أفرزت وجه تمويلي جديد وناشئ مجسد في الشركات الناشئة ، والتي مثلت تحدي أمام البنوك التقليدية من جانب ، ومن جانب آخر منافسا شرسا قد يقلل من فرصها الاستثمارية إذا لم تتدارك وتيرة العالم من تقدم رقمي بما يخدم زبائنهم ، حيث تساهم هذه التكنولوجيا في عدة ميزات تنعكس على المستثمرين الممولين من جهة وعلى المستفيدين على الخدمات المالية من جهة أخرى ما يسهم في دفع وتيرة تقدم الدول وقد يؤدي بها لعدة مخاطر نظير هذا التطور ، حيث يتطلب نماء هذا النوع من التكنولوجيا بيئة حاضنة خاصة وتنظيمات تشريعية تكفل لها سير حسن وتضمن أمان مستخدميها بنفس الوقت ، ومن هنا دعت الحاجة إلى إجبارية ابتكار أدوات مالية جديدة قادرة على تلبية احتياجات المستثمرين داخل هذه الساحة ، من هذه الابتكارات ما عرف بالتكنولوجيا المالية والتي تعتبر بمثابة ثروة اقتصادية جديدة .

مشكلة الدراسة:

من خلال ما سبق نرى بأن تطور التكنولوجيا المالية حاليا لم يكن إلا سببا للحاجة الملحة لتجويد الخدمات والمعاملات المالية والبنكية المقدمة للمتعاملين والبحث عن بدائل متطورة ومبتكرة وحديثة قادرة على اختصار الوقت للزبائن وتقليل التكاليف والمعاملات لديهم.

يمكننا تناول موضوع التكنولوجيا المالية من خلال هذه الورقية البحثية بمحاولة

الإجابة على السؤال التالي:

ما هو أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية؟

ولإحاطة بالموضوع تمت تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟

2. هل يوجد أثر دال إحصائيا لأبعاد محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟

فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

الفرضية العامة: يساهم الابتكار التكنولوجي المالية بأبعاده في تحسين جودة الخدمة لدى مجموعة من البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) .

ومن أجل التأكد من صحة الفرضية العامة قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات كالتالي:

- 1-الفرضية الرئيسية الأولى:** لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التكنولوجيا المالية و جودة الخدمة لدى موظفين البنوك عند مستوى معنوية 5%.
- ويندرج تحت هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية صيغت على النحو التالي:
- 1-1-الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفين البنوك حول بعد استخدام الخدمات المالية على جودة الخدمة عند مستوى معنوية 5%.
- 1-2-الفرضية الفرعية الثانية** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفين البنوك حول بعد الادخار على جودة الخدمة عند مستوى معنوية 5%.
- 1-3-الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفين البنك حول بعد الاقتراض على جودة الخدمة عند مستوى معنوية 5%.
- 1-4-الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفين البنك حول بعد المدفوعات على جودة الخدمة عند مستوى معنوية 5%.
- 1-5-الفرضية الفرعية الخامسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفين البنك حول بعد التأمين على جودة الخدمة عند مستوى معنوية 5%.
- 2- الفرضية الرئيسية الثانية :** لا توجد دلالة إحصائية بين أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية 5% .
- 1-2-الفرضية الفرعية الأولى :** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد استخدامات الخدمات المالية وجودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.
- 2-2- الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد الادخار وجودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.
- 3-2- الفرضية الفرعية الثالثة :** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد الاقتراض وجودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.
- 4-2 الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد المدفوعات و جودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.
- 5-2- الفرضية الفرعية الخامسة:** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد التأمين و جودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.

مبررات اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع عن عدة أسباب منها:

- الميول الشخصي لمواضيع مجال التكنولوجيا المالية.
- حداثة موضوع التكنولوجيا المالية بجودة الخدمة البنكية.
- ارتباط الموضوع بمجال التخصص إدارة أعمال.
- الاهتمام الشخصي بمعالجة المواضيع المتعلقة بالبنوك.
- الرغبة في الإلمام بالموضوع ميدانياً.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال العناصر التالية:

- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الحديثة التي تناولت موضوع اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية .
- معرفة التطور الحاصل في التكنولوجيا المالية لدى البنك.
- تتجلى في أهمية قطاع التكنولوجيا المالية بمجالاته المختلفة وما نتج عنه من قلب لموازن القطاع البنوك وما جاء به من تقنيات حديثة.
- الابتكارات المالية ساهمت في رفع أداء البنوك من خلال تجويد الخدمات المقدمة للعملاء.
- التكنولوجيا المالية مطلبا ضروريا ينبغي على الجزائر تبنيه اليوم في قطاعها المالي والبنكي في ظل التغيرات التي طرأت على المعاملات المالية والبنكية.

أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذه الدراسة إلى توضيح ابتكار التكنولوجيا المالية وإظهار دورها في تحسين جودة الخدمة البنكية، وبالتالي يمكن تبويب أهداف الدراسة في النقاط التالية:
- تقديم إطار مفاهيمي لمتغيري الدراسة وهما ابتكار التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية.
 - الوقوف على معرفة أحدث التطورات التي مست التكنولوجيا المالية اليوم.
 - التعرف على مدى أثر ابتكار التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية.

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في المجالات التالية:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة بأبعدهم على موظفي مجموعة من البنوك (BNA-BADR-ALSALAM).

الحدود المكانية: تمت الدراسة في مجموعة من البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) ادرار.

الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على موظفين البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) بمختلف مستوياتهم الوظيفية.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة (من جانفي إلى 15 ماي) من الموسم الجامعي 2021/2022.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة الفرضيات اعتمدت الدراسة في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي، مع الاستعانة باستبيان تم توزيعه على عينة من موظفين البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) للتعرف على آرائهم في درجة مستوى ممارسة التكنولوجيا المالية وعلاقتها بجودة الخدمة البنكية .

مرجعية الدراسة:

من أجل تكوين الإطار النظري للدراسة، قامت الدراسة بتجميع المادة العلمية المتعلقة بالموضوع من مختلف المصادر والمراجع والتي تضمنت: الكتب، المجلات، الرسائل العلمية، الاطروحات، المواقع الإلكترونية.

صعوبة الدراسة :

واجهتنا أثناء إعداد هذه الدراسة صعوبة إيجاد المراجع وندرة المعلومات المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية ، وقلة الدراسات السابقة التي تجمع بين الموضوعين .

هيكل الدراسة:

تتكون هذه الدراسة من مقدمة وثلاثة فصول ثم خاتمة وفقا لطريقة (IMRAD) المعتمدة في إنجاز البحوث، حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية للدراسة للتعرف على ماهية الابتكار في التكنولوجيا المالية وكل ما يتعلق بأبعدها، وكذا إلى مفهوم التكنولوجيا المالية ، وتطرقنا أيضا إلى الإطار القانوني للتكنولوجيا المالية وأبرز مؤشرات قياسها وكما تطرقنا أيضا إلى مفاهيم جودة الخدمة البنكية ، كما

تم استعراض في الفصل الثاني من هذا الفصل مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، والتعليق عليهم مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف ومحتوى الاستفادة منهم.

وفي الفصل الثالث تم دراسة أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية ، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين خصص المبحث الأول لمنهجية الدراسة، حيث تم التعريف بمجتمع وعينة الدراسة والمنهج المستخدم، وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل بيانات الدراسة، وعرجنا في المبحث الثاني على مختلف النتائج المتحصل عليها بعد تحليل البيانات، وكذا اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها، لنصل في الأخير إلى خاتمة الدراسة التي احتوت على نتائج الدراسة والتوصيات .

الفصل الأول
الأدبيات النظرية للدراسة

Chapter one

**The theoretical literature of
the study**

تمهيد الفصل الأول:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من التطور الكبير الحاصل في التكنولوجيا المالية وتزايد حدة المنافسة للبنوك وإدراكها لأهمية جودة الخدمة .

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الابتكار التكنولوجي المالية.

المبحث الثاني: الإطار القانوني للتكنولوجيا المالية.

المبحث الثالث: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية.

المبحث الرابع: جودة الخدمة المصرفية.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الابتكار والتكنولوجيا المالية.

نهدف من خلال المبحث إلى إبراز مفهوم أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية باعتبارها موضوع العصر الميدان المالي والمصرفي

المطلب الأول: مفهوم الابتكار

***التعريف الأول:** هو استطاعة المؤسسة على التوصل إلى ما هو جديد، والذي يضيف قيمة أكبر و أوسع من المنافسين في السوق (أمجدل، 2011)

* **التعريف الثاني:** هو إبداع يتحول إلى منتج حقيقي ملموس يكتسح الأسواق. (جيمس ، 1996)

* **التعريف الثالث:** هو القدرة العقلية يحاول فيها الإنسان أن ينتج (فكرة، وسيلة، أداة، طريقة ...) لم تكن موجودة من قبل، أو تطور رئيسي لها دون تقليد، مما يحقق نفعاً للمجتمع. (ابو النصر ، 2002)

وكتعريف شامل:

هو عملية إنشاء وتطوير واكتساب وتنفيذ المنتج الجديد بهدف تحسين الكفاءة والفعالية والميزة التنافسية بما يضيف قيمة للمنظمة ولأصحاب المصلحة.

المطلب الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية

***تعريف 1:** بصورة عامة هي أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالي، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ابتكار تكنولوجيات جديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل hsbc وكرديت سويتز طوروا أفكار الفينتك الخاصة بهم. (مجلة الإجتهد للدراسات القانونية الإقتصادية، 2019)

***تعريف 2:** هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية. (توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة ، 2018)

*كما عرف المجمع الدولي العربي للمحاسبين القانونيون التكنولوجيا المالية (FinTech): هو قطاع يتكون من شركات تستخدم التكنولوجيا في تطوير وتوزيع الخدمات المالية بفاعلية.

طريقة عمل المؤسسات التكنولوجية المالية: يمكن حصرها في النقاط التالية:

- استخدام تكنولوجيات مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصالات أخرى من أجل تقديم للزبون النهائي منتجات وخدمات غنية و/أو أقل تكلفة من تلك للفاعلين الآخرين، النقال وتطور استخدام المعطيات الكبيرة big data والتحليل التنبئي تسمح خاصة بانخفاض معتبر في تكاليف الدخول للسوق.
- تطور سلوك الزبائن (هواتف نقالة موصولة وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية).
- إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة.
- إيجاد شراكة وعلاقة جيدة مع البنوك.
- ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية.

*وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية: هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات ونسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية. (التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة إلى الابتكار تجربة المصارف الثلاثة ، 2018)

تعريف شامل للتكنولوجيا المالية:

نستخلص من خلال التعاريف السابقة أن التكنولوجيا المالية هي مجال جديد في الإدارة المالية وتستخدم التكنولوجيا أفكار ابتكارية وإبداعية لتحسين عمليات الدفع من خلال اقتراح حلول تكنولوجية وفقا لظروف العمل المختلفة مثل: استخدام الهواتف الذكية في الخدمات المصرفية خدمات الاستثمار عبر الهاتف المحمول، العملات الرقمية المشفرة التي هدفها أن الخدمة المالية تكون في متناول الزبون.

الفرع الثاني: تطور التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل، في المراحل الثلاث التالية: (التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي ، 2019)

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

ب. **المرحلة الثانية (1967-2008):** في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمناً عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية، وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

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

الفرع الثالث: نماذج لبعض شركات التكنولوجيا المالية. (قدور، 2018)

أ) - **شركة باي بال (paypal):** هي شركة مدفوعات الهواتف المحمولة التي يبلغ رأس مالها السوقي 113 مليار دولار، فقد تم تأسيس paypal في عام 1998 من قبل هؤلاء المؤسسين Peter Thiel و Elon Musk، نمت تطبيق الدفعات بشكل كبير، واكتسب برنامج الدفعات الرائد venmo في عام 2014 تحت Braintree مقابل 800 مليون دولار، بالإضافة إلى ذلك، ورد أن سهم Paypal أظهر عوائد سنوية تبلغ حوالي 35.5% .

ب) - أنت فينانشيال (Ant Financial): تعتبر شركة من أكبر شركات fintech في العالم، في الأصل هي شركة تابعة لمجموعة Alibaba، تمتلك Ant Financial Alipay، أكبر منصة للدفع عبر الهاتف المحمول، وتملك أكبر صندوق لسوق المال في العالم وأيضاً تنتمي إلى نظام تصنيف انتمائي خاص يعرف باسم Sesame Credit يبلغ رأس مالها 60 مليار دولار، تأسست الشركة بعد إعادة تسمية Alipay باسم Ant Financial Service في عام 2014، نجحت الشركة في جمع رأس المال استثماري ضخم بلغ 6,5 مليار دولار من شركة China Investment Corp وغيرها من المؤسسات الاستثمارية المحلية، بحلول أوائل عام 2017، وصلت النملة المالية بتقييم 60 مليار دولار.

ج) - Square: شارك جاك دورسي في تأسيس square، Inc، بعد مغادرته Twitter في عام 2009، تلقت Square استثمارات ملاك من Biz Stone و Marissa Mayer و Kevin Rose وتمويل من سلسلة من الأسماء الكبيرة مثل Sequoia Capital و Goldman Sachs، فمنذ طرحها في عام 2015، زاد تقييم Square أربعة أضعاف، حيث تبلغ قيمة شركة Square بـ 16.5 مليار دولار في 2018.

د) - **شركة Martship جزائرية 2016:** هي شركة جزائرية مائة بالمائة مقرها الرئيسي ببئر مراد ريس الجزائر، تم تأسيسها من قبل السيد إسماعيل علالي مسير الشركة تحت اسم مارت شيب، (Martship)، حيث أن الشركة تتعامل مع جميع متعاملي الهاتف النقال جيزي، أوريدو، موبليس، واتصالات الجزائر، فنقوم الشركة بشراء بطاقات التعبئة من مقرات شركات متعاملي الهاتف النقال وتعيد بيعها للأعضاء عن طريق الموقع الرسمي للشركة في الأنترنت بحيث يستطيعون أن يعبؤوا في أي ساعة حتى وإن كانت ساعة متأخرة من الليل وبدون زيادة

العشرة دنائير التي يفرضها أصحاب محلات التعبئة كما أنه باستطاعتهم أن يرسلوا رصيذا لمن أرادوا لأفراد عائلتهم و أصدقائهم بالمبلغ الذي أرادوا فهو غير محدود.

الفرع الرابع: تحديات استخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية.

تواجه البنوك بعض المعوقات الخاصة باستخدام التكنولوجيا المالية والتي تتجسد في كل من:

الافتقار إلى الكفاءة والخبرة في بدء تشغيل هذه الخدمات الالكترونية كنتيجة حتمية لمحدودية فهم القواعد والنظم والتقنيات التي تقوم عليها الابتكارات التكنولوجية، وكذلك عدم وجود نماذج أعمال متطورة ومعتمدة تواكب السوق.

المبحث الثاني: الإطار القانوني للتكنولوجيا المالية.

ومن أبرز مواد القانون متعلقة بالتكنولوجيا المالية و الذي يأتي في تعزيز الشمول المالي، والعمل على توسيع قاعدة المستفيدين ورفع كفاءتها، وخفض التكاليف اللازمة للاستفادة من تلك الأنشطة والخدمات وهي كالآتي: (Shorouknews./mobile/news/view.aspx?cdate, 2022)

- يستهدف مشروع القانون تعزيز استخدام الهيئة العامة للرقابة المالية باعتبارها الجهة الرقابية على الجهات التي تزاول الأنشطة المالية غير المصرفية للتكنولوجيا الحديثة والمبتكرة بهدف تيسير قيامها بدورها الرقابي على الجهات الخاضعة فيما يتعلق بالالتزام بمعايير الشفافية والحوكمة.
- يستهدف القانون تعزيز الشمول المالي.
- الهيئة العامة للرقابة المالية هي الجهة الإدارية المختصة دون غيرها بتطبيق أحكام هذا القانون واتخاذ كافة الإجراءات الأزمة لتنمية استخدام نظم التكنولوجيا المالية الحديثة و المبتكرة، في مجالات الأنشطة المالية غير المصرفية.

ومن هنا نستعرض أهداف القانون المالية:

- استخدام التطبيقات التكنولوجية للتأكد من الالتزام بالقوانين والقواعد المقررة بما يعمل على تيسير قيام الهيئة بدورها الرقابي على الجهات الخاضعة لها بشأن الالتزام بمعايير الشفافية والحوكمة.
- حماية المتعاملين في الأسواق المالية غير المصرفية.
- اعتماد أدوات تكنولوجية حديثة ومبتكرة لتيسير التعامل مع القطاع المالي غير المصرفي في مجال استخدام التكنولوجيا المالية.
- استخدام آليات الذكاء الاصطناعي وغيرها من النماذج الرقمية للكشف عن الوقائع التي تشكل مخالفات للقوانين المنظمة للأنشطة المالية غير المصرفية.
- توسيع قاعدة المستفيدين من الأنشطة المالية غير المصرفية.

- الحصول على ترخيص بمزاولة الأنشطة المالية غير المصرفية من خلال تقنيات التكنولوجيا المالية.
- حدد القانون التدابير التي يتخذها مجلس إدارة الهيئة حال مخالفة الشركات القائمة بمزاولة الأنشطة غير المصرفية لشروط الترخيص.
- منح القانون الهيئة حق إصدار ترخيص مؤقت للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية لفترة لا تزيد على سنتين ، لدعم الشركات الناشئة المبتكرة في مجال التكنولوجيا المالية

المبحث الثالث: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية.

يتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالي (GPII) على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، هذه المؤشرات تتناول ثلاثة أبعاد رئيسية وهم: (عوض، 2021)

أولاً: الوصول إلى الخدمات المالية Access to Financial Services

يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلي...الخ).

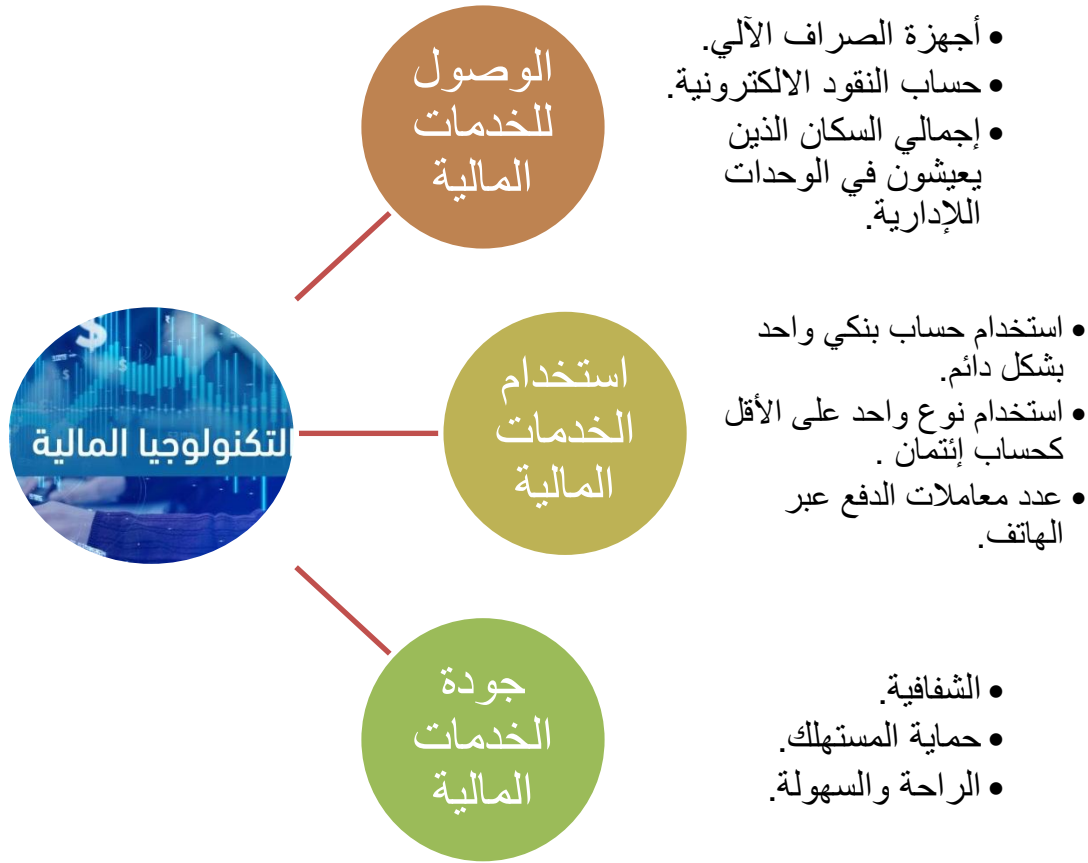
ثانياً: استخدام الخدمات المالية Usage of Financial Services

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

ثالثاً: جودة الخدمات المالية Quality of The Service Delivery

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أن الوصول إلى الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمات المصرفية. أن السعي من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، حيث يعد بعداً غير مباشر إذ يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، مدى التثقيف المالي للعملاء، وخدمات حماية العملاء، وشفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة العميل. (Alliance for financial inclusion AFI. (2013). Alliance for financial inclusion Policy Model: AFI Core Set of Financial inclusion indicators. (2021).

الشكل رقم (01): مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية



المبحث الرابع: مدخل مفاهيمي حول جودة الخدمة المصرفية

المطلب الأول: تعريف الخدمة

تعريف 01: مجموعة الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تلك ترتبط بسلعة معينة. (وصفي، 2011)

تعريف 02: عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداة تقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة لا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما إن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس. (ناجي ، 2015)

المطلب الثاني: تعريف الخدمة البنكية

تعريف 01: على أنها المنافع أو الاشباع غير الملموسة التي يقدمها البنك لإشباع الحاجات المالية والائتمانية للزبائن وإن إنتاجها قد يرتبط أو لا يرتبط بمنتج مادي ملموس . (العامري، 2013)

وكتعريف شامل : هي كافة الأنشطة والعمليات التي يمارسها البنك وتكون مهمة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين .

المطلب الثالث: تعريف الجودة :

تعريف 01: مجموعة من الخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة سلعة أو خدمة معينة لتلبية حاجات معينة، وإنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد (ابو رخيص ، 2015)

وكتعريف شامل : مجموعة من الخصائص للمنتج أو الخدمة التي تقابل متطلبات وتوقعات الزبون وذلك بالدقة والضبط في العمل ودرجة من التميز والتفوق مع تقليص التكاليف.

المطلب الرابع: جودة الخدمة :

تعريف 01: مستوى الرضا التي تحققها الخدمة للزبائن من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم أو إنها درجة التوافق بين توقعات وإدراك الزبائن للخدمة. (لعراف وبوقرة، 2014)

تعريف 02: سلسلة من العلاقات بين العملاء والعاملين بالمنشأة، ويجب على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل. (عبد المحسن ، 1999)

المطلب الخامس: جودة الخدمة البنكية

تعريف 01 : تعرف على أنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبني البنك العملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن. (شيروف، 2010\2009)

وكتعريف شامل : أنها إرضاء متطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها.

المطلب السادس: أبعاد جودة الخدمة البنكية

من خلال الدراسات الشهيرة التي قدمها كلا من (**BERRY ;ZEITHNAL ;PANSURMAN**) **1985** حول قياس جودة الخدمات وتحديد الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات البنكية حيث ابرزوا هؤلاء الباحثين إن جودة الخدمة تتمثل في 10 أبعاد وهي : (الجديلي ، 2008)

- 1- **درجة الثقة والمصداقية في الأداء :** وتعني الاتساق في الأداء وإنجاز الخدمة البنكية كما تم الوعد بذلك وأداء الخدمة البنكية بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى .
- 2- **سرعة الاستجابة :** وتشير إلى المبادرة في مساعدة الزبائن والرد السريع على استفساراتهم اتجاه حاجات الزبائن والسرعة في أداء الخدمة البنكية .

- 3- **الكفاءة أو القدرة** : وتعكس المهارة والقدرة على أداء الخدمة البنكية والتي تستمد من توفير المعلومات والإلمام بظروف وطبيعة العمل وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق الأداء السليم للخدمة البنكية.
- 4- **الوصول للخدمة البنكية** : لا يتضمن هذا الجانب سهولة الاتصال فحسب ،ولكن ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة مثلا .
- 5- **المصداقية** : وتشمل الأمانة والثقة والسمعة في كل من البنك ومقدم الخدمة .
- 6- **الاتصال** : إمداد الزبون بالمعلومات ومخاطبة الزبون بالغة التي يفهمها .
- 7- **الأمان** : ويعكس ذلك درجة الأمان لخلو معاملات البنك من الشك والتزوير .
- 8- **الفهم** : ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون وموائمة الخدمة البنكية في ضوء تلك المعرفة ، كما يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي للزبون وسهولة التعرف على احتياجاته .
- 9- **اللباقة** : ويعني إن يكون مقدم الخدمة البنكية على قدر من الاحترام والأدب وان يتسم بالمعاملة الودية مع الزبون .
- 10- **النواحي المادية الملموسة** : وتشير إلى التسهيلات المادية والمعدات والعاملين ومستوى التكنولوجيا

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى مفهوم ابتكار التكنولوجيا المالية وإطاره القانوني ومؤشرات أبعاد قياسه، حيث تقدم التكنولوجيا المالية فرص هائلة لتطوير الخدمات المالية، وهي اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا لتطوير قطاع التمويل، وتعتمد خدماتها على السهولة والسرعة.

كما أشرنا أيضا إلى مفهوم جودة الخدمة المصرفية حيث قمنا بتعريف كل من: (الخدمة ، الخدمة البنكية ، الجودة ، جودة الخدمة ، جودة الخدمة البنكية) وتطرقنا أيضا إلى أبعادها العشر حيث عكست عمل موظفين البنك مع زبائنهم وطريقة التعامل معهم .

الفصل الثاني

الدراسات السابقة للموضوع

The second chapter

**Previous studies of the
subject**

تمهيد الفصل الثاني

وفي هذا السياق سنعرض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

المبحث الأول: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بجودة الخدمة

المبحث الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

المبحث الأول: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية

سننظر في هذا المبحث إلى جملة من الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية التي تطرقت لموضوعنا وينقسم إلى 3 مطالب وهي كالتالي:

المطلب الأول: الدراسات الوطنية

تم الإشارة في هذا المطلب إلى دراسات وطنية تتعلق:

1- دراسة (وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، 2018) المعنونة توجهات التكنولوجيا المالية

على ضوء تجارب شركات ناجحة.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- ✓ تقديم مفهوم حديث بالتكنولوجيا المالية.
 - ✓ إبراز التحدي الذي تواجهه المؤسسات الناشئة التي تقدم خدمات متنوعة منها، المدفوعات والعملات الرقمية، تحويل الأموال، سوق الإقراض للتمويل الجماعي، إدارة الثروة، إدارة المخاطر، وحتى التأمين.
- كما خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

إن الشركات الناشئة تواجه عدة تحديات منها عامل الأمن، سرية المعلومات، التعاملات الإلكترونية المخادعة، وأن معظم الشركات الناشئة رغم إخفاقها في الكثير من الحالات إلا أنها تشكل تهديدا للبنوك التقليدية، نظرا لوجود شريحة واسعة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والاستخدام الرقمي.

2-دراسة (سحنون مصطفى وبن عياد محمد سمير وأحمد حلمي، 2018)المعنونة ب: الآثار

المرتبة على تطبيق النقود الإلكترونية كآلية للتكنولوجيا المالية الحديثة : تهدف الدراسة إلى معرفة ماهية النقود الإلكترونية كوسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة وباعتبارها عنصر أساسي في التكنولوجيا المالية ومحاولة استخلاص الآثار المترتبة على هذا النوع من وسائل الدفع الإلكتروني الحديث على مختلف المجالات المتعلقة بالسياسة النقدية والاقتصادية والجوانب القانونية وتوصلت الدراسة إلى أن النقود الإلكترونية هي إحدى الوسائل الحديثة التي يتم اعتمادها في التعامل التجاري الإلكتروني عبر شبكات الانترنت وعند نقاط البيع .

المطلب الثاني: الدراسات العربية

1-دراسة الباحثة حنين بدر عجور، 'دور الاشتغال المالي لدى المصاريف الوطنية في تحقيق المسؤولية

الاجتماعية اتجاه العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على دور أبعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال 2016، وقد توصلت الدراسة في نهايتها إلى وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في قطاع غزة.

2- دراسة (سعيدة حرفوش، 2019) التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مجال التكنولوجيا المالية ، وخدماته ، وما حققه من استثمارات عالمية بعد الأزمة المالية العالمية ، كما تهدف على التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ، كما أن الدول العربية تحاول مواكبة التطور الهائل في التكنولوجيا المالية في العالم وتحث دول مجلس التعاون الخليجي المرتبة الأولى في الدول العربية ثم تليها الإمارات المتحدة الأمريكية .

المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

1-دراسة (thomas ankenbrand andreas dietrich denis bieri 2019) المعنونة

لمحة عن التكنولوجيا المالية بسويسرا 2019.

- حيث هدفت الدراسة:

إلى إظهار التطورات في قطاع FIN TECH في 2018 وإعادة تقييم الاتجاهات التي لوحظت في دراسات سابقة لمعهد الخدمات المالية ifz ، حيث تم إدراج نظام تصنيف ثانوي لشبكة fin tech ، تسمح الشبكة بتصنيف بديل لشركات fin tech ، استنادا إلى توجه منتجات الشركة والاستخدام التكنولوجي ، و تم إدراج أيضا الابتكار الثاني يتمثل في تحليل النظام الايكولوجي ل fin tech ، والشركات الناشئة ، بالإضافة إلى هذين الابتكارين ، تناولت الدراسة مسألة كيفية وضع البنوك أنفسهم نحو fin tech ، وتقدم مسحا لمعلومات حول الاتجاهات والتطورات في أقسام تكنولوجيا المعلومات في البنوك السويسرية ومن ناحية أخرى القيام بتحليل التقارير السنوية للبنوك كي يتم تحديد الأهمية المنتظرة للرقمنة و fin tech في الصناعة المصرفية ، ومن بين نتائج الدراسة أن العميل يولي أهمية أكبر من الاستخدام البسيط للتقنيات الحديثة لأنه لا تزال هناك بعض الثغرات في تطبيق التقنيات الجديدة ، كنتيجة أخرى انتقل مفهوم التكنولوجيا المالية من النظري إلى الواقع ، وقد أكد هذا في عام 2018 من قبل استمرار تطور الشركات fin tech السويسرية ، وتكوين رأس المال استثماري ، غير إن انخفاض أهمية البنوك ليس نتيجة منافسة غير مسؤولة من قبل شركات fin tech أو شركات التكنولوجيا في العديد من الحالات ، ببساطة أسرع وأكثر كفاءة في تنفيذ وتطبيق التكنولوجيات الجديدة ، بالطبع يمكن للمصارف التقليدية إن تكون رابحة من التحول الرقمي إذا كان لديهم امتلاك المهارات وثقافة الشركات لتنفيذ الابتكارات التكنولوجية بسرعة وثبات .

2-دراسة (the financail stability board،2019) : المعنونة التكنولوجيا المالية وهيكل

سوق الخدمات المالية -تطورات السوق وأثار الاستقرار المالي المحتملة -.

المتعاملين الجدد في مجال الخدمات المالية، بما في ذلك شركات fin tech وشركات التكنولوجيا الكبيرة المنشأة (big tech)، يمكن أن تكون فاعلا كبيرا في العالم من تقديم الخدمات المالية وهذا يمكن أن يؤثر بدوره على درجة التركيز والمنافسة في الخدمات المالية، مع كل من الفوائد والمخاطر المحتملة لتحقيق الاستقرار المالي، فيزيد من المنافسة والتنوع في الإقراض، والمدفوعات، والتأمين، والتجارة.... وغيرها من مجالات، كما يمكن للخدمات المالية إنشاء نظام مالي أكثر كفاءة ومرونة، على الرغم من هذه الفوائد الواضحة للاستقرار المالي، والمنافسة المتزايدة يزيد الضغط على ربحية المؤسسات المالية والبنوك هذا يمكن أن يؤدي إلى المخاطر الإضافية بين شاغلي الوظائف من اجل الحفاظ على وظائفهم كنتيجة الدراسة ان الرابط بين الابتكار التكنولوجي وهيكل السوق، حيث انه يجعل العلاقة بين المؤسسات المالية القائمة وشركات fin tech مكمل ومتعاون إلى حد كبير في الواقع .

المبحث الثاني: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية.

يضم هذا المبحث 3 مطالب: المطلب الأول يتعلق بالدراسات الوطنية المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية، والمطلب الثاني يضم الدراسات العربية، والمطلب الثالث يضم الدراسات الأجنبية وتم عرضها بغية الاستفادة منها في بناء وتكوين الأدب النظري الخاص بالدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات الوطنية.

1-دراسة عسول محمد الأمين "واقع جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبون، وكالة أم

البواقي 2017، حيث هدفت هذه الدراسة إلى :

إبراز الأهمية التي تكتسبها الجودة في مجالات الحياة الحديثة بصفة خاصة للبنوك باعتبارها إحدى الركائز الأساسية للدول، حيث تسعى البنوك الجزائرية لتحقيق الجودة في خدماتها لذلك اتبعت سياسات تساعدها على إرضاء زبائنها من خلال السرعة والسهولة في تقديم الخدمات، البطاقات الإلكترونية، تخفيض التكاليف، زيادة الأرباح وجذب عملاء جدد....، حيث يمكن للبنوك تحقيق الجودة في خدماتها من خلال استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة كأحد المداخل لتحقيق الجودة في خدماتها .

2-دراسة قاسم شاوش "قياس مستوى جودة الخدمة المصرفية"، سعيدة، 2018، قامت باستخدام

مقياس SERVQUAL لقياس مستوى جودة الخدمة المصرفية بأبعاده الخمسة، والذي اعتمد في قياسه على المقارنة بين ما يدركه العملاء من الخدمة المتلقية وتوقعاتهم المسبقة عن الخدمة، حيث لخصت نتائجها إلى

وجود فروق معنوية بين توقعات العملاء نحو أبعاد الخدمات المصرفية المتميزة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية التي يحصلون عليها، كما ضم مجموعة من التوصيات هدفها تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة .

المطلب الثاني: الدراسات العربية

1-دراسة القرشي : اثر جودة الخدمات البنكية على رضا عملاء البنوك الإسلامية، الأردن، 2017،

حيث توصل الباحث إلى وجود اثر لجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية في الأردن في تحقيق رضا العملاء والمتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الضمان) حيث أوصى بضرورة الاهتمام بتحسين مستوى خدماتها لكسب رضا العملاء .

2-دراسة محمد :اثر جودة خدمات البنوك الإسلامية في إرضاء العملاء لدى مصرف الإمارات

الإسلامي (بنك دبي الإسلامي) - فرع العين، 2017، حيث تم التركيز على تأثير جوانب جودة الخدمات المصرفية، حيث أظهرت النتائج أن غالبية العينة المستهدفة من بنك دبي الإسلامي راضية عن الخدمات المصرفية بدرجة عالية، حيث أوصت الدراسة بضرورة تعزيز اهتمام أبعاد إدارة البنك لجودة الخدمات المصرفية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطة البنك، فان إدارة البنك بحاجة إلى الاستمرار في التأكيد على ممارسات القيم الإسلامية بين الموظفين .

المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

1- دراسة فينكاظيا وبودوروث (Sharimila، Lamendra،& Zebeen،2019) (المعنونة "تقييم

تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء في البنوك التجارية الموريشيوسية، حيث باستخدام نموذج جودة الخدمة تسعى الورقة إلى دراسة أثار الموثوقية والاستجابة و التأكيد والتعاطف والجوانب الملموسة على رضا الزبون في البنوك التركية، وقد تم العثور على نموذج جودة الخدمة كعوامل موثوقة وأداء مناسبة لقياس وتقييم ودعم وتحسين جودة الخدمات في الصناعة المصرفية وتمت الإشارة إلى النتائج إلى أن جميع عوامل جودة الخدمة الخمس قد أثرت بشكل إيجابي على رضا العملاء في البنوك، حيث وصفت إن التعاطف هو مؤشر مهم لرضا العملاء بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية الخمسة.

2- دراسة رضا سيد علي وآخرون (Ali،Amna،Asif،&Samad،2020) "جودة الخدمات المصرفية

عبر الانترنت ورضا العملاء الالكترونيين وولائهم " "باكستان" حيث أثرت أبعاد جودة الخدمة في الخدمات المصرفية في هذه الدراسة على رضا العميل الالكتروني وولاء العميل الالكتروني في باكستان ، حاولت فحص العلاقة الهيكلية بين جودة الخدمات المصرفية عبر الانترنت، ورضا العملاء الالكترونيين وولاء العملاء الالكترونيين .وأظهرت نتائج الدراسة إن جميع الأبعاد لها تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء في حين إن رضا العملاء له تأثير كبير وايجابي على ولاء العميل، حيث أشارت النتائج إلى جودة الخدمة تلعب دورا مهما

للغاية في كل مجتمع ،حيث أصبحت أساسا لكيفية تفسير العملاء للخدمات المصرفية الباكستانية عبر الانترنت وفي النهاية كيفية تفاعلها مع الخدمات عبر الانترنت وتشغيلها .

المبحث الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت أثر الابتكار التكنولوجي المالية على جودة الخدمة المصرفية، التكنولوجيا المالية ودورها على جودة الخدمة المصرفية، وفيما يلي أوجه التشابه والاختلاف بين دراساتنا والدراسات السابقة:

المطلب الأول: أوجه التشابه

أولاً: من حيث العينة والمجتمع

تكون مجتمع الدراسة الحالية من موظفين البنوك (BNA. BADR. AL SALAM) (مكلف بالزبائن ، رئيس مصلحة ، مكلف الدراسات ، أخرى) لتتفق مع دراسة (بدر عجور) في اختيارها لمجتمع الدراسة.

ثانياً: من حيث المنهج

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي حيث تشابهت مع العديد من الدراسات منها دراسة (قاسم شاوش)، ودراسة (القرشي)، ودراسة (محمد)، ودراسة (حرفوش).

ثالثاً: من حيث المتغيرات الخاضعة للبحث

لم تتفق الدراسة في متغيرات البحث أي مع الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية أي دراسة أخرى.

رابعاً: من حيث الأداة

تشابهت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات في استخدامها الاستبيان كأداة للدراسة مثل دراسة (حنين بدر عجور)، ودراسة (شاوش) ودراسة (القرشي)، ودراسة (سعيدة حرفوش).

المطلب الثاني: أوجه الاختلاف

أولاً: من حيث الهدف

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة أثر الذي تلعبه التكنولوجيا المالية من أجل تحسين جودة الخدمة البنكية في مجموعة من البنوك (BNA.BADAR. AL SALAM) ، بينما هدفت دراسة(عبد الرحيم ،بن قور) إلى تقديم مفهوم جديد للتكنولوجيا المالية وإبراز التحدي الذي تواجهه المؤسسات الناشئة ، في حين هدفت دراسة (حنين بدر عجور) إلى التعرف على دور أبعاد الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية ، ودراسة (سعيدة حرفوش) التي هدفت إلى معرفة واقع التكنولوجيا

المالية في الوطن العربي ، حيث هدفت دراسة (عسول محمد الأمين) إلى إبراز الأهمية التي تكتسبها الجودة في مجالات الحياة الخاصة للبنوك وفي حين هدفت دراسة (القرشي) إلى التعرف على أثر لجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية في الأردن .

ثانيا: من حيث المتغيرات الخاضعة للبحث

تطرقنا في الدراسة الحالية إلى متغيرين أساسيين يتكون الأول من خمسة أبعاد وهي أبعاد التكنولوجيا المالية والمتغير الثاني من ثلاثة أبعاد ، وهي أبعاد جودة الخدمة البنكية ، بينما الدراسات السابقة تطرقت إلى أحد المتغيرين مثل دراسة (thomas) ودراسة (حرفوش) ودراسة (عبد الرحيم ،بن قدور).

ثالثا: من حيث بيئة الدراسة

تم إسقاط الدراسة الحالية على مجموعة من البنوك (2022)، في حين طبقت دراسة (thomas) في شركات التكنولوجيا المالية بسويسرا (2019)، ودراسة (عبد الرحيم ،بن قدور) في الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية(2018).

رابعا: من حيث حجم العينة

بلغ حجم العينة في الدراسة الحالية (54) مفردة، وفي دراسة شاوش(340) مفردة، دراسة حنين بدر عجور (375) مفردة، دراسة القرشي (1050) مفردة.

ومن العرض السابق يتضح أن هذه الدراسة عالجت فجوة علمية بتطرقها لموضوع أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية والتي بلغت عينتها ب(54) مفردة، وتعد أدواتها بين الاستبيان والمقابلة، واستخدامها لبرنامج Spss وكذا استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي.

كما استفاد الطالبين من خلال الدراسات السابقة مما يلي:

- صياغة فكرة الدراسة.
- اختيار عينة الدراسة وتحديدتها.
- اختيار المنهج والأداة للدراسة الحالية.
- اختيار أبعاد متغيرات الدراسة.
- بناء الاستبيان وصياغة الفقرات وتطويرها.
- تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة.

خلاصة الفصل الثاني:

عرضنا في هذا الفصل ما أمكن حصره من دراسات سابقة التي تناولت موضوع أثر الابتكار التكنولوجي المالية على جودة الخدمة البنكية، حيث تم تخصيص المبحث الأول لعرض الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)، والذي قسم إلى 3 مطالب، المطلب الأول الدراسات الوطنية، المطلب الثاني الدراسات العربية، المطلب الثالث الدراسات الأجنبية .

أما في المبحث الثاني تم عرض الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) والذي قسم هو كذلك إلى 3 مطالب تمثلت في: المطلب الأول الدراسات الوطنية، المطلب الثاني الدراسات العربية و المطلب الثالث الدراسات الأجنبية .

وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى ما يميز الدراسات الحالية عن الدراسات السابقة حيث قسم إلى مطلبين هما: المطلب الأول أوجه التشابه والمطلب الثاني أوجه الاختلاف حيث تم دراسة أوجه التشابه والاختلاف من حيث العينة والمجتمع، المنهج، أداء الدراسة، الهدف وبيئة الدراسة .

الفصل الثالث

الدراسة التطبيقية لمتغيرات الدراسة

The second chapter

The applied study of the study variables

تمهيد الفصل الثالث

بعد أن تم التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالإطار النظري لمتغيرات الدراسة، سنحاول من خلال هذا الفصل التطبيقي إسقاط ما تم دراسته نظريا على ميدان الدراسة والمتمثل في موظفين مجموعة من البنوك (BNA-BADR-ALSALAM)، حيث نسعى من خلال هذا الفصل إلى تحقيق الهدف الأساسي من الدراسة والمتمثل في الكشف عن اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة (مجموعة من البنوك).

سيتم في هذا الفصل وصف أفراد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة بالإضافة إلى نموذج الدراسة، كذا أداة الدراسة المستخدمة وطرق تصميمها وإعدادها كذاك ثباتها وصدقها، كما يشمل وصفا للإجراءات التي تم اعتمادها في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها والمعالجات الإحصائية التي اعتمد عليها في تحليل الدراسة وتحليل فقرات الاستبيان، وفي الأخير اختبار فرضيات الدراسة لأجل الوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات التي تخدم الدراسة. من أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل على النحو التالي:

➤ المبحث الأول: الإسقاط المنهجي وإجراءات الدراسة

🔹 المطلب الأول: متطلبات تطبيق الدراسة

🔹 المطلب الثاني: متطلبات ومحتويات أداة الدراسة

➤ المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

🔹 المطلب الأول: تحليل البيانات

🔹 المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: الإسقاط المنهجي وإجراءات الدراسة

المطلب الأول: متطلبات تطبيق الدراسة

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى النموذج الافتراضي للدراسة والأساليب والطرائق التي تم اعتمادها في الدراسة التطبيقية لهذه الدراسة، وهي تتضمن مجتمع البحث والعينة المدروسة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة " بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR "

أولاً: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

انبثق بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن إعادة تنظيم البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13/03/1982 أسندت إليه مهمة تمويل القطاع الفلاحي بتنوع أنشطة لإزالة جميع العراقيل التي أوقفت تطور هذا القطاع الفلاحي بتنوع أنشطة لإزالة جميع العراقيل التي أوقفت تطور هذا القطاع.

ثانياً: مهام ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

تتمثل مهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها ومنح القروض والمساعدات من أجل مجموع قطاع الفلاحة وتطوير الأعمال الفلاحية الزراعية والصناعية، ويقوم البنك بجميع العمليات المصرفية الخاصة بالقرض والصرف والخزينة التي لها صلة بأعماله قصد تسيير أمواله أو استخدامها وبشارك في جمع الادخار الوطني. تتمثل موارده فيما يلي:

← رأسماله الأساسي واحتياطياته.

← الودائع الفورية والمحدد الآجال التي يتلقاها من الجمهور.

← التسبيقات التي تقدمها الخزينة لتمويل برامج التنمية.

← جميع المحصلات والوسائل المالية الأخرى الناجمة عن أعماله.

أما الوظائف يمكن تلخيصها فيما يلي:

← بنك التنمية يقبل الودائع الجارية لأجل من أي شخص طبيعي أو معنوي ويقترض الأموال بأجال مختلفة.

← بنك التنمية يمنح قروضاً متوسطة الأجل تستهدف تكوين أو تجديد رأس المال الثابت للمدنيين.

← دعم المشاريع الفلاحين .

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة "بنك السلام AL SALAM BANK"

أولاً: تعريف بنك السلام أدرار:

هو بنك شمولي يعمل طبقاً للقوانين الجزائرية، ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته مستهدفاً تقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

إن بنك السلام- أدرار يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ والقيم الأصلية الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد. يختلف بنك السلام عن البنوك التجارية كونه لا يتعامل بالفائدة مطلقاً كونها تعتبر ربا محرماً.

ثانياً: مهام بنك السلام.

لبنك السلام عدة مهام وخدمات يقدمها للزبائن والمودعين الخاصين به وذلك بمثابة محفزات لجذب المستثمرين و يمكننا للتعامل معه في النقاط التالية:

- الحساب الجاري،، السلام إيجار
- حساب السلام استثمار،، السلام إيجار ليزم .
- السلام مباشر،، الاعتماد المستندي .
- السلام سمارت بنكنغ ،، التسليم المستندي .
- جهاز الدفع الإلكتروني TPE، خدمة E-PREDOM .
- تمويلات مصرف السلام، خدمة E-CREDOC .
- خدمة مايل سويفت .

بالإضافة إلى أدوات استثمار وادخار مقترحة من مصرف السلام تتمثل في التالي:

- اكتتاب سندات الاستثمار
- دفتر التوفير (امنيتي)
- بطاقة التوفير (امنيتي)
- حسابات الاستثمار،،....الخ
- أما بالنسبة للخدمات تتمثل في :
- خدمة تحويل الأموال عن طريق الدفع الآلي

- الخدمات المصرفية عن بعد (السلام مباشر)
- خدمة سويفتي
- خدمة الدفع عبر الانترنت (E-AMINA)
- بطاقة "أمنة" للدفع الالكتروني
- بطاقة السلام فيزا الدولية
- الصراف الآلي

الفرع الثالث :مجتمع الدراسة "البنك الوطني الجزائري BNA"

أولا : تعريف البنك الوطني الجزائري "BNA" أدرار :

هو مؤسسة أو شركة وطنية يطبق عليها التشريع التجاري ،وكذا التشريع الخاص بشركات المساهمة ،وله صيغة بنك الودائع ،حيث أنشئ برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري ،وذلك من اجل أن يكون دعامة لعملية التحويل الاشتراكي للقطاع الزراعي والصناعي ،وكان يقدم القروض القصيرة والمتوسطة الأجل لقطاع الفلاحة وكذا مساهمته في تولي الرقابة على وحدات الإنتاج الزراعي إلى غاية 1982، عندما تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR الذي تولى المهام الخاصة بالقطاع الفلاحي .

ثانيا :مهام بنك الوطني الجزائري BNA:

للبنك عدة مهام أهمها :

- ❖ المساهمة في توسيع تنفيذ خطة الدولة في موضوع الائتمان القصير والمتوسط وفقا لأسس مصرفية تقليدية بشأن المخاطر ،و ضمان القروض وتسهيلات الصندوق والسحب على المكشوف والتسليف على البضائع والخصم التجاري و الإعتمادات البنكية .
- ❖ منح القروض للقطاعات الزراعية الميسرة ذاتيا ،والمساهمة في الرقابة على وحدات الإنتاج لغاية سنة 1982 لحساب البنك الفلاحي للتنمية الريفية (BADR) والذي أسندت إليه هذه المهام .
- ❖ مساعدة المؤسسات الصناعية العامة والخاصة بإمدادها بالقروض .
- ❖ في ميدان الإسكان يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية .
- ❖ المساهمة في رأسمال عدد من البنوك الأجنبية وهذا لتوسيع علاقته مع الخارج ،كما يلعب دور المراسل مع البنوك الخارجية .

- يشير **مجتمع الدراسة** إلى "مجموعة العناصر أو الأفراد التي ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة. وفي دراستنا اخترنا مجموعة من البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) كمجتمع للدراسة. وقد يكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين بالبنوك والذين يبلغ عددهم حوالي 108 عامل.

المطلب الثاني : عينة الدراسة

يتمثل حجم المجتمع المبحوث في جميع الأفراد العاملين في البنوك البالغ عددهم 108 عامل وتم تأكيد أن العينة تناسب مع المجتمع وفق المعادلة التالية:

➤ بتطبيق معادلة ستيفن ثامبسون:

تم حساب عينة الدراسة بالاعتماد على المعادلة التالية:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

n : حجم العينة

N : حجم مجتمع الدراسة والذي يبلغ 108

Z : الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تعمم بها النتائج وهو (99 %) و بذلك تكون الدرجة المعيارية (1.96).

d : نسبة الخطأ المسموح به وقد اعتبر في حدود (1 %).

p : نسبة وجود الظاهرة والخاصية والمحايدة حيث اعتمدت ب (50 %).

بالتعويض في المعادلات السابقة باتخاذ حجم المجتمع 108 نجد أن حجم العينة يقدر بـ " 108 " أي بنسبة 77.77 % من حجم المجتمع، وتم توزيعه 84 استبيان حسب عدد أفراد العينة ومجتمع الدراسة وقد تم استرجاع 54 استبيان، وبعد فحص الاستبيانات تم قبول 54 استبيان لصلاحيتها للدراسة وبذلك يصبح عدد الاستبيانات التي سوف تخضع لعملية التحليل الإحصائي 54 استبيان أي بنسبة 64.28 % من مجموع الاستبيانات الموزعة من مجتمع الدراسة.

الجدول رقم(01) : يبين الجدول عدد الاستمارات المستخدمة

الاستبيان	العدد	النسبة %
حجم المجتمع	108	%100
الاستبيانات الموزعة (العينة)	84	% 77.77 من حجم المجتمع
الاستبيانات المسترجعة	54	% 64.28 من حجم العينة
الاستبيانات الصالحة للدراسة	54	% 64.28 العينة المدروسة

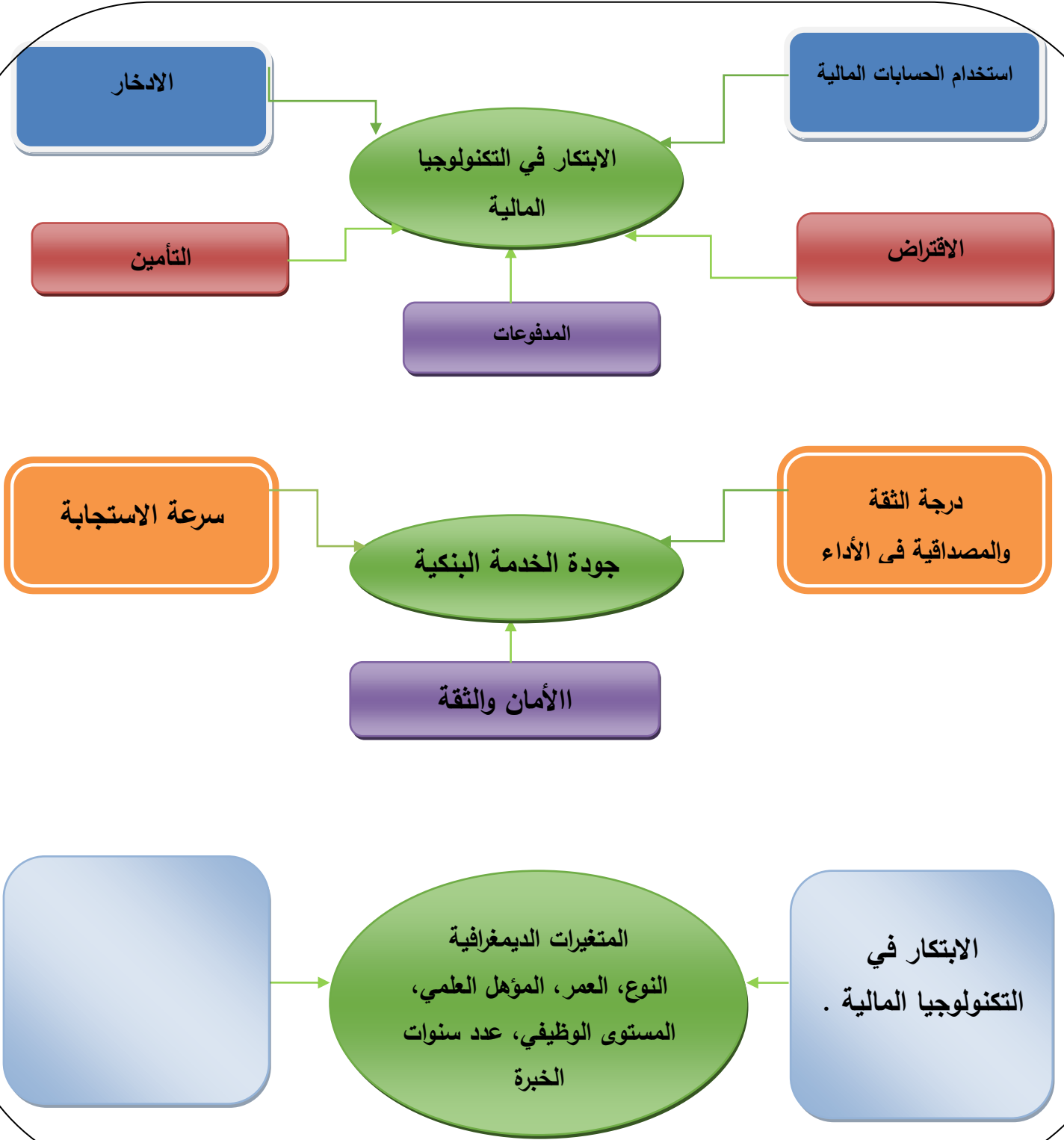
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss * 23)

المطلب الثالث: متغيرات الدراسة ونموذجها

1_متغيرات الدراسة :

يجسد هذا النموذج العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في ابتكار التكنولوجيا المالية والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة المصرفية وذلك عن طريق توضيح مختلف المتغيرات التي من المحتمل أن تؤثر في العلاقة بين المتغيرين والتي من بينها المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي ، وعدد سنوات الخبرة، وهذا ما يوضحه نموذج الدراسة التالي :

الشكل رقم (02): نموذج متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: متطلبات ومحتويات أداة الدراسة

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أداة الدراسة المستخدمة وطرائق جمع البيانات بالإضافة إلى الإجراءات اللازمة لذلك وكذلك ثبات وصدق أداة الدراسة.

المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة

من خلال طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة والوقت المسموح به والإمكانات المادية المتاحة وجدنا أن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة هي (الاستبيان)، إضافة إلى اعتماد الأدوات الأخرى في جمع البيانات كالمقابلات والملاحظات.

لغرض قياس مستوى الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة لعينة الدراسة لجأنا إلى تصميم استبيان وذلك بالاطلاع على الإطار النظري لموضوع الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة وبعض المقاييس المعتمدة في الدراسات السابقة .

1- إعداد الاستبيان:

الاستبيان: هو وسيلة لجمع البيانات اللازمة للتحقق من فرضيات المشكلة قيد الدراسة، أو للإجابة على أسئلة البحث. (بركات، 2012-2013، صفحة 07)
وقد اعتمدنا في إعداد الاستبيان مجموعة من النقاط أهمها:
✓ ذكر الغرض من الدراسة لضمان إجابات مفيدة.

✓ اعتمدنا على الأسلوب البسيط و فقرات قصيرة ومصطلحات متداولة في إعداد أسئلة الاستبيان.

2- هيكل الاستبيان: تكون الاستبيان من ثلاث محاور وهي كالتالي:

المحور الأول: شمل هذا المحور على البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة محل الدراسة وهذه المعلومات متمثلة في (النوع - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

المحور الثاني: يشمل هذا المحور الابتكار في التكنولوجيا المالية المتكونة من خمسة أبعاد وتضم 21 عبارة كما يلي:

الفقرة الأولى: تتعلق ببيد استخدامات الحسابات المالية وشمل (05) عبارات.

الفقرة الثانية: تتعلق الادخار وشمل (04) عبارات.

الفقرة الثالثة: تتعلق ببيد الاقتراض وشمل (05) عبارات.

الفقرة الرابعة: تتعلق ببيد المدفوعات وشمل (03) عبارات.

الفقرة الخامسة: تتعلق ببيد التأمين وشمل (04) عبارات .

المحور الثالث: يشمل هذا المحور جودة الخدمة المصرفية في البنك المكون من ثلاث مداخل ويضم 14 عبارة كما يلي:

الفقرة الأولى: تتعلق ببعدها درجة الثقة والمصداقية في الأداء ويشمل (05) عبارات.

الفقرة الثانية: تتعلق ببعدها سرعة الاستجابة ويشمل (04) عبارات.

الفقرة الثالثة: تتعلق ببعدها الأمان والثقة ويشمل (05) عبارات.

الجدول رقم (02): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبتين، بناء على الدراسات السابقة

المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية

من أجل تسهيل عملية التحليل الإحصائي وبعد التحصيل النهائي لاستمارات الاستبيان قمنا بتجميع البيانات المحصلة ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS * 23).

❖ **برنامج spss:** هو برنامج "يستخدم في إدخال البيانات المختلفة وإجراء الحسابات الإحصائية

عليها واستخراج رسوماً بيانية إحصائية مستخدماً أوامر شريط القوائم ومربعات الحوار". وكلمة

spss هي الاختصار للتسمية الكاملة للبرنامج « Statistical Package for Social

Sciences» المرادفة في اللغة العربية "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية".

وبالنسبة لجمع وتبويب المعلومات عن عينة الدراسة قمنا بإعدادها في جداول، وبالنسبة لإجابات

أفراد العينة تم تجميعها وتبويبها من برنامج SPSS الذي يحتوي مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تستخدم في التحليل الجيد للمخرجات الحسابية وفي هذه الدراسة ارتكزنا على الأدوات الإحصائية التالية:

❖ **التكرارات والنسب المئوية:** لمعرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا

لتحديد استجابات أفراد العينة اتجاه عبارات محاور الاستبيان.

❖ **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** من أشهر مقاييس ثبات الاستبيان، وهو يعتمد

على حساب الارتباط الداخلي بين إجابات الأسئلة.

❖ **الانحراف المعياري (Standard Deviation):** هو الجذر التربيعي للتباين، وهو أيضاً من

أدوات حساب تشتت البيانات. ويقاس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي

❖ **المتوسط الحسابي (Mean):** هو القيمة التي لو أعطيت لكل مفردة من مفردات المجموعة لكان

مجموع القيم الجديدة مساوياً لمجموع القيم الأصلية ويرمز له برمز X.

- ❖ **معامل ارتباط سبيرمان:** استعمل هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).
- ❖ **معامل الانحدار الخطي:** استعمل هذا الاختبار للتنبؤ باستخدام الابتكار في التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية.
- ❖ **المدى:** لمعرفة الفرق بين أكبر قراءة وأصغر قراءة في مجموعة القراءات، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت (5-1=4)، ثم تقسيمه على درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.8)، وبعدها تضاف هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس والتي هي (1) وذلك من أجل تحديد الحد الأعلى للفئة (1+0.8=1.8)، وبذلك نتحصل على الشكل التالي:

الجدول رقم (03): درجات مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط الحسابي	الاتجاه	مستوى الإجابة
من 1 إلى 1.8	لا أوافق بشدة	ضعيف جدا
من 1.81 إلى 2.6	لا أوافق	ضعيف
من 2.61 إلى 3.4	محايد	متوسط
من 3.41 إلى 4.2	أوافق	مرتفع
من 4.21 إلى 5	أوافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين، بناء على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

صدق الاستبيان يعني تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة، أما الثبات فيقصد به أنه في حالة إعادة توزيع هذا الاستبيان على عينة أخرى من نفس المجتمع وبنفس حجم العينة فإن النتائج ستكون مقاربة للنتائج المحصل عليها من العينة الأولى.

01- ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة نستخدم: معامل ألفا كرونباخ ويحسب وفق المعادلة التالية:

K عدد الأسئلة

حيث:

σ_{yi}^2 الانحراف المعياري لإجابات السؤال i

σ_x^2 الانحراف المعياري لكل الإجابات (إجابات جميع الأسئلة)

من خلال إجراء خطوات الثبات على العينة بطريقة " ألفا - كرونباخ " لقياس ثبات الاستبيان تم احتساب معامل الثبات الكلي للاستبيان إضافة إلى الثبات الكلي للمحاور الاستبيان .

الجدول رقم (04) معامل " ألفا - كرونباخ " للثبات بالنسبة لمحاور وأبعاد الاستبيان

البيان	عدد الفقرات	معامل " ألفا - كرونباخ " للثبات
الثبات الكلي للمحور الأول الابتكار في التكنولوجيا المالية	21	0.918**
الثبات الكلي للمحور الثاني جودة الخدمة البنكية	14	0.889**
الثبات الكلي للاستبيان	35	0.948**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 23)

يبين الجدول رقم(04) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة، إذ بلغت 0.918 بالنسبة لمحور الابتكار في التكنولوجيا المالية، 0.889 بالنسبة لمحور جودة الخدمة البنكية كما أن معامل الثبات الكلي للاستبيان بلغ 0.948 وهو معامل مرتفع جدا مما يدل على ثبات النتائج التي سيتم التحصل عليها، أي أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، ونستنتج لو تم توزيعها مرة أخرى لأعطت نفس النتائج لنفس العينة أو الفئة، ومنه يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان وقدرته على تحقيق أهداف الدراسة هذا ما يبينه الملحق رقم(03).

02- الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة في قياس واختبار الفرضيات الموضوعية أساس الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم والتحقق من مدى ملائمة وسلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة، وبلغ عدد المحكمين (04) وهذا ما يظهره الملحق رقم (01)، كما تم الأخذ بملاحظاتهم وإعادة تشكيل بعض العبارات والفقرات وفقا للتعديلات المطلوبة، بشكل يضبط التوازن بين مضامين الاستبيان وفقراتها، حيث تحقق الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم(02).

03-الصدق التطبيقي لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم تطبيقها ميدانيا على بيانات العينة الكلية حيث تم حساب معامل الارتباط لمعرفة درجة ارتباط بين كل فقرة مع البعد الذي تنتمي إليه ضمن محاور الاستبيان، وتم الاقتصار على رقمين بعد الفاصلة. وهذا ما تبينه الجداول الموالية لمعاملات ارتباط سبيرمان ل فقرات المتغير المستقل (الابتكار في التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (جودة الخدمة البنكية).

الجدول رقم (05): معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات محور الابتكار في التكنولوجيا المالية بالدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	المعنوية
01	يملك البنك أجهزة تكنولوجية (أجهزة، وسائل، أدوات) حديثة متطورة	**0.864	0.000
02	يملك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلي حاجات العملاء	**0.665	0.000
03	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات آلية لسحب الأموال فقط و أخرى تقدم خدمات مختلفة مثل تحويل الأموال، سحب الأموال....)	**0.719	0.000
04	يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية	**0.670	0.000
05	يتم التواصل مع البنك من خلال شبكة الانترنت لتسهيل العمل الداخلي	**0.657	0.000
06	يتوفر البنك المعلومات الكافية حول نسبة عائد الادخار	**0.553	0.000
07	يتوفر البنك المعلومات الكافية حول نسبة عائد الادخار	**0.502	0.000
08	يملك موظفي البنك القدرة على إقناع المدخرين	**0.707	0.000
09	يقوم البنك بتنوع الإدخارات لتلبية رغبات الزبائن	**0.578	0.000
10	تلي عوائد الادخار حاجات الزبائن	**0.668	0.000
11	يتردد الزبائن على البنك بشكل كبير من أجل الاقتراض	**0.515	0.000
12	يستجيب البنك لرغبات الزبائن في تحديث أنواع القروض	**0.651	0.000
13	يؤدي البنك واجبه نحو المقترضين	**0.704	0.000
14	تلي عوائد القروض التزامات البنك تجاه المدخرين	**0.574	0.000
15	يستخدم البنك التكنولوجيا من أجل تقليل الوقت في تنفيذ المعاملات	**0.627	0.000

0.000	**0.724	يستعمل البنك التكنولوجيا في تسيير خدمات الزبائن	16
0.000	**0.670	يوفر البنك الدفع عن الطريق الهواتف الذكية المحمولة	17
0.000	**0.563	يحافظ البنك على سرية المعلومات المالية الخاصة بالزبائن	18
0.000	**0.564	يمتلك البنك البرامج من أجل حماية النظام الآلي الخاص به	19
0.000	**0.603	توجد ثقة متبادلة بين الزبون والبنك	20
0.000	**0.651	يمتلك البنك نظام آمن يصعب اختراقه	21

دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.001**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج Spss v23

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات متغير الابتكار التكنولوجي المالية والدرجة الكلية للمتغير، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند العبارات كانت ضعيفة، متوسطة وقوية عند مستوى معنوية 0.01، ولهذا يعتبر هذا المحور صادق.

ونلاحظ من خلال الجدول أن أكبر معامل ارتباط يتمثل في العبارة رقم (1) إذ بلغ (0.864***)، ونلاحظ كذلك أن معاملات الارتباط محصورة بين $0.502 < R < 0.864$ وكلها دالة إحصائيا أقل من 0.05، ومنه تعتبر هذه الفقرات صادقة ومتسقة.

الجدول رقم (06): معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات محور جودة الخدمة بالدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	المعنوية
01	يحرص البنك على حداثة المعدات والأجهزة المستخدمة .	**0.610	0.000
02	يهتم البنك بالوفاء بالتزاماته في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات البنكية .	**0.562	0.000
03	يصغي الموظفون لمشاكل العملاء المتعلقة بحساباتهم باهتمام .	**0.598	0.000
04	يحرص البنك على تسوية شكاوي العملاء في اقرب وقت .	**0.556	0.000
05	يحافظ البنك على أسرار العملاء	**0.601	0.000
06	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	**0.468	0.000

0.000	**0.725	يعمل البنك بإصلاح اعطاب الصرافات الآلية بسرعة	07
0.000	** 0.587	يعمل البنك على حل مشكلات المعاملات الإلكترونية بسرعة	08
0.000	**0.569	يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني	09
0.000	**0.717	يشعر الزبائن بالأمان أثناء استخدام الصرافات الآلية الخاصة بالبنك	10
0.000	0.576	يقدم البنك المعلومات عن الخدمات في الموقع الإلكتروني بشكل دوري	11
0.000	**0.581	يقدم البنك المعلومات للزبائن عبر بريد بشكل آمن	12
0.000	**0.617	توجد ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك	13
0.000	**0.480	يعكس الموقع الإلكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك	14

دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج Spss v23

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات متغير جودة الخدمة البنكية والدرجة الكلية للمتغير، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند العبارات كانت متوسطة وقوية عند مستوى معنوية 0.01، ولهذا يعتبر هذا المحور صادق.

ونلاحظ من خلال الجدول أن أكبر معامل ارتباط يتمثل في العبارة رقم (07) إذ بلغ (**0.725)، ونلاحظ كذلك أن معاملات الارتباط محصورة بين $0.468 < R < 0.725$ وكلها دالة إحصائيا أقل من 0.05، ومنه تعتبر هذه الفقرات صادقة ومتسقة.

المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: التحليل الوصفي لعينة ومتغيرات الدراسة

الفرع الأول: التحليل الوصفي لعينة الدراسة

أولاً: حسب النوع

الجدول رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب النوع



النوع	التكرار	النسبة %
ذكر	30	55.6%
أنثى	24	44.4%
المجموع	54	100%

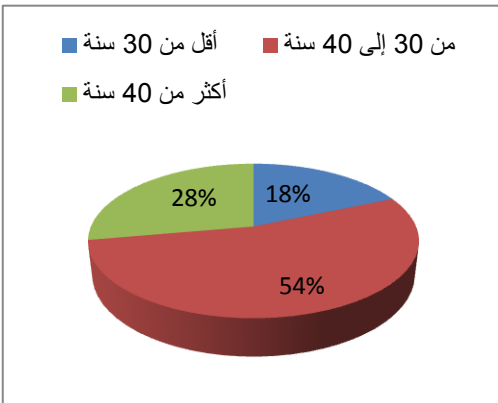
المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج Spss v23

الشكل رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب النوع

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه، أن أعلى نسبة مئوية لأفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس بلغت (55.6%) من فئة الذكور من إجمالي العينة المدروسة، والذي بلغ تكرارها 30 مفردة، في حين بلغت النسبة المئوية للإناث (44.4%) بتكرار 24 مفردة، ومن خلال قراءتنا لنتائج هذا الجدول نلاحظ أن زيادة عدد موظفين البنوك الذكور عن عدد موظفات البنوك الإناث تعود إلى طبيعة العمل الذي يتطلب جهد ووقت كبير للقيام بالمهام.

ثانياً: حسب العمر

الجدول رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب العمر



العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	10	18.5%
من 30 إلى 40 سنة	29	53.7%
أكثر من 40 سنة	15	27.8%
المجموع	54	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج Spss v23

الشكل رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب العمر

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين (30 إلى 40 سنة) بنسبة مئوية تقدر 53.7%، ثم تليها الفئة العمرية (أكثر من 40 سنة) بنسبة مئوية 27.8%، وفي الأخير نجد أن ما نسبته 18.5% من أفراد عينة الدراسة هم أقل من 30 سنة، وبقراءة وتحليل هذه النتائج نجد أن 72.2% من المبحوثين أعمارهم أقل من 40 سنة، وهو ما يدل على أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من فئة الشباب، وهو ما يعني أن البنك يمثل قطاع حيوي مستقطب للعمالة الشابة التي تتميز غالبا بالنشاط والقدرة على تحمل ضغوط العمل .

ثالثاً: حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي :



الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
14.8%	8	تقني سامي
83.3%	45	ما قبل التدرج (ليسانس_ماستر)
1.9%	1	مابعد التدرج (ماجستير_دكتوراه)
100%	54	المجموع

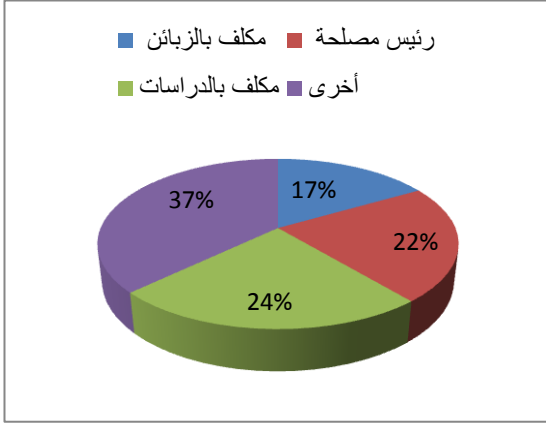
المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج Spss v23

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج Excel

توضح نتائج الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي ، إذ نجد أن 83.3% من أفراد عينة الدراسة متحصلون على مؤهل ما قبل التدرج (ليسانس _ ماستر) هم الفئة الأكبر في عينة الدراسة، يليهم في الترتيب تقني سامي بنسبة 8 %، وفي المرتبة الثالثة نجد ما نسبته 1% من عينة الدراسة يمتلكون ما بعد التدرج (ماجستير _دكتوراه) .

رابعاً: حسب المستوى الوظيفي

الجدول رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة
مكلف بالزبائن	9	16.7%
رئيس مصلحة	12	22.2%
مكلف بالدراسات	13	24.1%
أخرى	20	37.1%
المجموع	54	100%

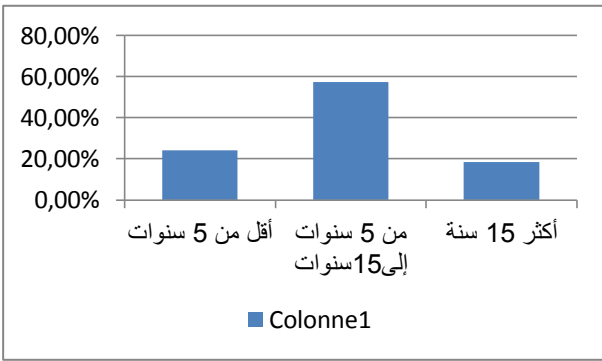
المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج Spssv 23

الشكل رقم(06): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

يعكس الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي، حيث يلاحظ أن المسميات الوظيفية عديدة ومتنوعة، إذ نجد أن 37.1% من عينة الدراسة هم أخرى، ثم يليهم في الترتيب مكلفون بالدراسات بنسبة 24.1%، ونجد أن ما نسبته 22.2% من عينة الدراسة هم رؤساء مصلحة، ومن ثم تليهم نسبة 16.7% من عينة الدراسة هم مكلفون بالزبائن.

خامساً: حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على برنامج Excel

الشكل رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

أما فيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة، فقد حصلت الفئة (من 5 سنوات إلى 15 سنوات) بنسبة 57.4% على المرتبة الأولى، ويليهما في الترتيب الفئة (أقل من 15 سنة) بنسبة 24.1%، وفي المرتبة الثالثة نجد الفئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة تقدر بـ 18.5% ويتكرر بـ 10.

ويلاحظ من خلال هذه النتائج أن 90 % من أفراد عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة تتراوح ما بين 5 سنوات إلى غاية 15 سنة .

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

أولاً: التحليل الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية وأبعادها

لمعرفة اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية في مجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة الممثلة لمحور الابتكار في التكنولوجيا المالية وذلك وفق الأبعاد المكونة لهذا المحور وهي :

- ✓ بعد استخدام الحسابات المالية .
- ✓ بعد الادخار .
- ✓ بعد الاقتراض .
- ✓ بعد المدفوعات .
- ✓ بعد التأمين .

الجدول رقم(12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة حول متغير ابتكار في التكنولوجيا المالية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى الإجابة
01	يملك البنك أجهزة تكنولوجيا (أجهزة، وسائل ، أدوات) حادثة متطورة .	3.80	0.699	3	مرتفع
02	يملك عدد كافي من الصرافات الآلية التي تلبي حاجات العملاء .	3.54	1.111	4	مرتفع
03	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات آلية لسحب الأموال فقط وأخرى تقدم خدمات مختلفة مثل تحويل الأموال ، سحب الأموال ...) .	3.43	1.326	5	مرتفع
04	يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الالكترونية .	4.26	0.732	1	مرتفع جدا
05	يتم التواصل مع البنك من خلال شبكة الانترنت	4.00	0.911	2	مرتفع

				من خلال العمل الداخلي .	
مرتفع	4	0.76800	3.8052	(05-01) استخدام الحسابات المالية	
مرتفع	3	0.662	3.70	يوفر البنك معلومات كافية حول نسبة عائد الادخار .	06
مرتفع	2	0.752	4.00	يمتلك موظفي البنك القدرة على إقناع المدخرين.	07
مرتفع	1	0.685	4.06	يقوم البنك بتتويج الإذخارات لتلبية رغبات الزبائن .	08
مرتفع	4	0.781	3.65	تلبي عوائد الادخار حاجات الزبائن.	09
مرتفع	3	0.53093	3.8519	(09-06) الادخار	
مرتفع	4	0.920	3.72	يمتلك البنك أنواع القروض الكافية لتلبية رغبات المقترضين.	10
مرتفع	2	0.870	3.87	يتردد الزبائن على البنك بشكل كبير من اجل الاقتراض.	11
مرتفع	5	0.835	3.65	يستجيب البنك لرغبات الزبائن في تحديث أنواع القروض.	12
مرتفع	1	0.699	3.96	يؤدي البنك واجبه نحو المقترضين.	13
مرتفع	3	0.973	3.81	تلبي عوائد القروض التزامات البنك حول المدخرين .	14
مرتفع	5	0.64719	3.8037	(14-10) الاقتراض	
مرتفع	2	0.824	4.00	يستخدم البنك التكنولوجيا من اجل تقليل الوقت في تنفيذ المعاملات.	15
مرتفع	1	0.807	4.09	يستعمل البنك التكنولوجيا في تسهيل خدمات الزبائن .	16
مرتفع	3	1.017	3.85	يوفر البنك خدمة الدفع عن طريق الهواتف الذكية المحمولة .	17
مرتفع	2	0.71350	3.9815	(17-15) المدفوعات	
مرتفع جدا	1	0.573	4.46	يحافظ البنك على سرية المعلومات المالية الخاصة بالزبائن.	18

مرتفع	2	0.639	4.31	يمتلك البنك البرامج من اجل حماية النظام الآلي الخاص به.	19
مرتفع جدا	3	0.612	4.24	توجد ثقة متبادلة بين الزبون والبنك .	20
مرتفع	4	0.754	4.19	يمتلك البنك نظام امن يصعب اختراقه.	21
مرتفع جدا	1	0.53943	4.3009	(21-18) التأمين	
-		3.19905	19.7332	المجموع الإجمالي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج Spss v23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد التكنولوجيا المالية حيث :

أن بعد التأمين جاء في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة موظفين البنوك بمتوسط حسابي بلغ 4.3009 وانحراف معياري 0.53943 ، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا وهذا ما يشير إلى مدى توفير التأمين في مجموعة البنوك (BNA-BADR-ALSALAM).

ثم تليها في المرتبة الثانية بعد المدفوعات من حيث درجة موافقة موظفين البنوك بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 0.71350، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة مرتفعة وهذا ما يشير إلى مدى استخدام المدفوعات في مجموعة البنوك (BNA-BADR-ALSALAM).

ثم في المرتبة الثالثة بعد الادخار من حيث درجة موافقة موظفين البنوك بمتوسط حسابي 3.8519 وانحراف معياري 0.53093، وهذا ما يوضح أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة وهذا ما يبين إلى استخدام الادخار في مجموعة البنوك (BNA-BADR-ALSALAM).

وفي المرتبة الرابعة بعد استخدام التكنولوجيا المالية من حيث درجة موافقة موظفين البنك بمتوسط حسابي بلغ 3.8052 و بانحراف معياري 0.76800، مما يدل على أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة وهذا دليل على استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك (BNA-BADR-ALSALAM).

وفي المرتبة الخامسة بعد الاقتراض من حيث درجة موافقة موظفين البنك بمتوسط حسابي بلغ 3.8037 و بانحراف معياري 0.64719، مما يتضح أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة وهذا ما يدل على توفر الاقتراض في البنوك (BNA-BADR-ALSALAM).

وبشكل عام يتضح من خلال الجدول أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على ابتكار التكنولوجيا المالية بدرجة مرتفعة ، إذ نجد أن المتوسط الحسابي العام لمتغير التكنولوجيا المالية بلغ 19.7332 و بانحراف معياري عام 3.19905 .

ثانيا: التحليل الوصفي لمتغير مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك وأبعادها

سنقوم بهذا التحليل لمعرفة مستويات جودة الخدمة المحققة بمجموعة البنوك (BNA-BADR- ALSALAM) من خلال وجهة نظر الموظفين ،حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة للفقرات الممثلة لمحور جودة الخدمة . وذلك وفقا للأبعاد المكونة لهذا المحور والمتمثلة في:

- ✓ بعد درجة الثقة والمصداقية في الأداء .
- ✓ بعد سرعة الاستجابة .
- ✓ بعد الأمان والثقة .

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة حول متغير جودة الخدمة المصرفية في البنك

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى الإجابة
01	يحرص البنك على حداثة المعدات والأجهزة المستخدمة.	3.89	0.839	5	مرتفع
02	يهتم بالوفاء بالتزاماته في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات البنكية .	3.94	0.685	4	مرتفع
03	يصغي الموظفون لمشاكل العملاء المتعلقة بحساباتهم باهتمام.	4.09	0.759	2	مرتفع
04	يحرص البنك على تسوية شكاوي العملاء في اقرب وقت .	3.96	0.751	3	مرتفع
05	يحافظ البنك على أسرار العملاء.	4.30	0.792	1	مرتفع
	(05-01) درجة الثقة والمصداقية في الأداء	4.0370	0.58416	3	مرتفع
06	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية .	4.26	0.620	1	مرتفع
07	يعمل البنك بإصلاح إعطاب الصرافات الآلية بسرعة.	3.98	0.942	2	مرتفع
08	يعمل البنك على حل مشكلات المعاملات	3.85	0.810	3	مرتفع

				الالكترونية بسرعة .	
مرتفع	4	0.828	3.65	يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد الالكتروني .	09
مرتفع	1	1.83712	4.1667	(09-06) سرعة الاستجابة	
مرتفع	1	0.754	4.13	يشعر الزبائن بالأمان أثناء استخدام الصرافات الآلية الخاصة بالبنك .	10
مرتفع	3	0.797	4.07	يقدم البنك المعلومات عن الخدمات في الموقع الالكتروني بشكل دوري.	11
مرتفع	5	0.861	3.78	يقدم البنك المعلومات للزبائن عبر بريد بشكل آمن.	12
مرتفع	2	0.680	4.09	توجد ثقة في الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها البنك .	13
مرتفع	4	0.646	3.87	يعكس الموقع الالكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك.	14
مرتفع	2	1.17189	4.1370	(14-10) الأمان والثقة	
-		3.59317	12.3407	القيم الإجمالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج Spss v23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك حيث :

أن في الرتبة الأولى بعد سرعة الاستجابة بمتوسط حسابي بلغ 4.1667 و بانحراف معياري قدره 1.83712، وهو ما يدل أنه حقق موافقة لأفراد العينة بدرجة مرتفعة وهذا ما يشير إلى مستوى سرعة الاستجابة في البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) .

كما يوضح الجدول كذلك أن بعد الأمان والثقة جاء في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.1370 و بانحراف معياري 1.17189، حيث يوضح هذا المتوسط حالة الاتفاق لأفراد العينة بدرجة مرتفعة وهذا ما يشير إلى مستوى الأمان و الثقة الموجودة في البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) .

بحيث أن بعد درجة الثقة والمصادقية في الأداء جاء في الرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 4.0370 وانحراف معياري 0.58416، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة متفقين بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى مستوى بعد درجة الثقة والمصادقية في الأداء لدى البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) .

وبشكل عام يتضح من خلال الجدول أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على عبارات جودة الخدمة البنكية بدرجة مرتفعة، إذ نجد أن المتوسط الحسابي العام لبعد جودة الخدمة بلغ 12.3407 بانحراف معياري 3.59317 .

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

الفرع الأول: الفرضية الرئيسية الأولى (الارتباط)

تنص الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التكنولوجيا المالية و جودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

ولاختبار هذه الفرضية نقوم بتجزئتها لفرضية صفرية وبديلة كما يلي:

- **الفرضية الصفرية:** لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التكنولوجيا المالية ومستوى جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.
- **الفرضية البديلة:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التكنولوجيا المالية ومستوى جودة الخدمة لدى موظفين البنوك عند مستوى معنوية 5%.

ولاختبار هذه الفرضية سيتم الاعتماد على معامل الارتباط سبيرمان بين متغيرات الدراسة، حيث إذا كانت القيمة تساوي 1 فإنها تدل على قوة العلاقة بين المتغيرين أما إذا كانت تساوي 0 فهي تدل على عدم وجود علاقة بين المتغيرين، أما إذا كانت القيمة تتراوح بين 0.01 و 0.30 فهي علاقة ضعيفة، وإذا انحصرت بين 0.30 و 0.50 فالعلاقة متوسطة، أما إذا كانت محصورة بين 0.51 و 0.80 فالعلاقة قوية، أما فوق 0.80 فالعلاقة قوية جداً.

والجدول الموالي يوضح علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (14): معامل ارتباط سبيرمان لمحاور الدراسة وأبعاد كل محور

مستوى المعنوية Sig	معامل ارتباط سبيرمان مع المحور الثاني لجودة الخدمة البنكية	معامل ارتباط سبيرمان مع المحور الأول الابتكار في التكنولوجيا المالية	البيان
0.00	**0.693	**0.869	بعد استخدام التكنولوجيا المالية.
	0.687**	0.787**	بعد الادخار.
	0.569**	0.820**	بعد الاقتراض.
	0.622**	0.798**	بعد المدفوعات.
	0.780**	0.718**	بعد التأمين.
	0.797**	1.000	المحور الأول الابتكار في التكنولوجيا المالية
	**0.819	**0.629	بعد درجة الثقة والمصادقية في الأداء.
	**0.831	**0.773	بعد سرعة الاستجابة.
	**0.871	**0.674	بعد الأمان والثقة .
	1.000	0.797**	المحور الثاني جودة الخدمة

** دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 23)

من خلال الجدول رقم (14) الذي يظهر معامل ارتباط سبيرمان الخاص بمتغيرات الدراسة حيث نجد أن معامل الارتباط بين الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة قد بلغ 0.797 بصفة طردية قوية، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من (0.01) " $0.01 < 0.00$ ". على هذا الأساس إذن نرفض الفرضية الصفرية H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تفترض أنه توجد علاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة بمجموعة من البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% هذا ما يوضحه الملحق رقم(03).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (14) إلى أن معامل الارتباط لبعد استخدامات خدمات التكنولوجيا قد بلغ 0.693 بصفة طردية قوية، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من

(0.01) " $0.00 < 0.01$ " وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_{0-1} و نقبل الفرضية البديلة H_{1-1} التي تفترض أنه توجد علاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة بمجموعة من البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم(03).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (14) إلى أن معامل الارتباط لبعد الادخار قد بلغ 0.687 بصفة طردية قوية ، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من (0.01) " $0.00 < 0.01$ " وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_{0-2} و نقبل الفرضية البديلة H_{1-2} التي تفترض أنه توجد علاقة بين بعد الادخار وجودة الخدمة بمجموعة من البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم (03).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (14) إلى أن معامل الارتباط لبعد الاقتراض قد بلغ 0.569 بصفة طردية قوية ، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من (0.01) " $0.00 < 0.01$ " وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_{0-3} و نقبل الفرضية البديلة H_{1-3} التي تفترض أنه توجد علاقة بين بعد الاقتراض وجودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم(03).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (14) إلى أن معامل الارتباط لبعد المدفوعات قد بلغ 0.622 بصفة طردية قوية ، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من (0.01) " $0.00 < 0.01$ " وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_{0-4} و نقبل الفرضية البديلة H_{1-4} التي تفترض أنه توجد علاقة بين بعد المدفوعات وجودة الخدمة بمجموعة من البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم(03).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة :

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (14) إلى أن معامل الارتباط لبعد التأمين قد بلغ 0.780 بصفة طردية قوية ، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من (0.01) " $0.00 < 0.01$ " وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_{0-5} و نقبل الفرضية البديلة H_{1-5} التي تفترض أنه توجد علاقة بين بعد المدفوعات وجودة الخدمة بمجموعة من البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم(03)

الفرع الثاني: الفرضية الرئيس الثانية (الأثر)

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لإظهار نتيجة الفرضية الرئيسية الثانية يجب المرور بدراسة الانحدار في مستوى أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية وفق الآتي:

الجدول رقم (15) : نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية

معامل الارتباط البسيط (R)	R-deux معامل التفسير	R-deux ajusté معامل التفسير المعدل	Erreur standard de l'estimation الخطأ المعياري
1	0.613	0.311	0.68708

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 23).

الجدول رقم (16): نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية

مستوى الدلالة (Sig)	اختبار (T)	معادلة الانحدار		المتغيرات
		الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0.702	0.385	0.730	0.281	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
0.000	5.284	0.184	0.9734	الابتكار في التكنولوجيا المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 23).

يتضح من الجدول رقم (15) ما يلي:

معامل التحديد (R-deux) قد بلغ 0.613 و معامل التحديد المعدل (R-deux

ajusté) قد بلغ 0.311 ، في حين أن الخطأ المعياري التقديري بلغ 0.68708 و تفسر

قيمة معامل التحديد 50% من تغير قيمة جودة الخدمة البنكية (المتغير التابع) يمكن أن

يفسر العلاقة الخطية بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية والنسبة

المتبقية 50% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على جودة الخدمة .

يتضح من الجدول رقم (16) ما يلي:

معادلة نموذج انحدار جودة الخدمة على الابتكار في التكنولوجيا المالية تتمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{جودة الخدمة} = 0.9734 \times \text{الابتكار في التكنولوجيا المالية} + 0.281$$

كما نلاحظ أن قيمة sig أقل من 0.01 و على هذا الأساس إذن نرفض الفرضية الصفرية

H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تفترض بأنه يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية للابتكار في

التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة بالبنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم (03).

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية:

لاختبار الفرضيات الفرعية تم إجراء اختبار الانحدار لدراسة تأثير أبعاد التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة البنكية و هي كالآتي:

جدول رقم (17): نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر أبعاد الابتكار في التكنولوجيا المالية على تحقيق جودة الخدمة

مستوى الدلالة sig	قيمة T	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		المتغير المستقل
			الخطأ المعياري	B	
0.829	0.217		0.851	0.185	نموذج ثابت
0.074	1.828	0.308	0.182	0.332	بعد استخدام الخدمات المالية.
0.241	1.187	0.191	0.251	0.298	بعد الادخار .
0.920	0.101	0.016	0.198	0.020	بعد الاقتراض .
0.928	0.091	0.015	0.188	0.017	بعد المدفوعات .
0.143	1.487	0.228	0.235	0.350	بعد التأمين .

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج (spss*23).

-نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

من خلال جدول (17) نجد أن:

لمعادلة نموذج انحدار جودة الخدمة على بعد استخدامات خدمات المالية تمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{جودة الخدمة} = 0.332 \times \text{بعد استخدام الخدمات المالية} + 0.185$$

كما نلاحظ أن قيمة sig أكبر من 0.01 و على هذا الأساس إذن نقبل الفرضية الصفرية

H_0-1 ونرفض الفرضية البديلة H_1-1 التي تفترض بأنه توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد

استخدامات الخدمات المالية وجودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات

دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم (03)

-نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال جدول (17) نجد أن:

لمعادلة نموذج انحدار جودة الخدمة على بعد الادخار لفائدة الأفراد تتمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{جودة الخدمة} = 0.298 \times \text{بعد الادخار} + 0.185$$

كما نلاحظ أن قيمة sig أكبر من 0.01 و على هذا الأساس إذن نقبل الفرضية الصفرية H_{0-2} ونرفض الفرضية البديلة H_{1-2} التي تفترض بأنه يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد الادخار وجودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم (03).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

من خلال جدول (23) نجد أن:

معادلة نموذج انحدار جودة الخدمة على بعد الاقتراض تتمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{جودة الخدمة} = 0.020 \times \text{بعد الاقتراض} + 0.185$$

كما نلاحظ أن قيمة sig أقل من 0.01 و على هذا الأساس إذن نرفض الفرضية الصفرية H_{0-3} ونقبل الفرضية البديلة H_{1-3} التي تفترض بأنه يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد الاقتراض وجودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم (03).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

من خلال جدول (23) نجد أن:

معادلة نموذج انحدار جودة الخدمة على بعد المدفوعات تتمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{جودة الخدمة} = 0.017 \times \text{بعد المدفوعات} + 0.185$$

كما نلاحظ أن قيمة sig أكبر من 0.01 و على هذا الأساس إذن نقبل الفرضية الصفرية H_{0-4} ونرفض الفرضية البديلة H_{1-4} التي تفترض بأنه يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد المدفوعات وجودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم (03).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

من خلال جدول (17) نجد أن:

معادلة نموذج انحدار جودة الخدمة على بعد التأمين تتمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{جودة الخدمة} = 0.350 \times \text{بعد التأمين} + 0.185$$

كما نلاحظ أن قيمة sig أكبر من 0.01 و على هذا الأساس إذن نقبل الفرضية الصفرية H_{0-5} ونرفض الفرضية البديلة H_{1-5} التي تفترض بأنه يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد التأمين وجودة الخدمة بمجموعة البنوك (BNA_BADR_ALSALAM) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%. هذا ما يوضحه الملحق رقم (03).

خلاصة الفصل الثالث:

تم من خلال هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الواقع العلمي من خلال دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك (BNA -BADR -ALSALAM)، وتم التعرض إلى تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتحليل محاور الاستبيان لمعرفة مدى تطبيق الابتكار في التكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة ودورها في تحقيق جودة الخدمة، واختبار فرضياتها بالاعتماد على المعالجة الإحصائية وفق برنامج spss23 لإجابات آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال تأكيد فرضياتها أو نفيها والوقوف على دور الابتكار في التكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة في تحقيق جودة الخدمة في مجموعة البنوك (BNA-BADR-ALSALAM).

خاتمة

Conclusion

خاتمة :

من خلال ما سبق تبين لنا إن ظهور وانتشار التكنولوجيا المالية أدى إلى تطور المعاملات المالية الرقمية بصفة خاصة ، عن طريق البنوك في مجال التكنولوجيا المالية ، وساهم في ظهور خدمات مصرفية لها ما يميزها عن غيرها من الخدمات المصرفية التقليدية من موثوقية وامان وسرعة في الأداء وتوفيرها للوقت والجهد لكل من العملاء والبنوك ، الأمر الذي جعل هذه الأخيرة تتنافس فيما بينها لتقديم هذا النوع من الخدمات والاستفادة من مزاياها ، مما زاد من حدة المنافسة في البيئة المالية والمصرفية .

لقد أصبح العميل أكثر الماما بتكنولوجيا المالية التي أحدثت تغيير في حجم تطلعاته للخدمات التي يقدمها له المصرف ، مما أدى إلى اهتمامه المتزايد بالخدمات الالكترونية ، بحيث بدأت المصارف الجزائرية إدراك أهمية التكنولوجيا المالية والأخذ بمعاييرها والاستفادة منها ، لهذا تعمل جاهدة على الالتحاق بركب المصارف المتطورة ، فهي تسعى لإدخال خدمات الكترونية جديدة للسوق المصرفي الجزائري واستحداث قنوات الكترونية للاستفادة من هذه الخدمات .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة التي تقدمها البنوك (BNA-BADR-ALSALAM) أدرار ومعرفة مدى وعي عملاء المصارف باستخدام التكنولوجيا المالية وتأثيرها على اختيارهم لها من اجل التعامل معها .

• ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية :

- أثرت التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي على القطاع المالي حيث أثرت بشكل كبير على مداخل البنوك ، أصبح التنافس ليس فقط بين البنوك بل أيضا بين شبكة من المتعاملين التكنولوجيا المالية.
- تعمل البنوك (ولاية أدرار) على تبني التقنية المتطورة لتقديم الخدمة المالية في المستوى المطلوب لزبون .
- يواجه استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك (ولاية أدرار) عدة صعوبات أهمها : مشاكل جودة الخدمات الانترنت و الاتصال، المشاكل القانونية والتنظيمية .
- مع التقدم التكنولوجي أصبح العميل متعطش للبحث عن الحل الأمثل للقيام بمعاملاته المالية وتمويل استثماراته ، سواء كان العميل فردا أو مؤسسة .
- يعد قطاع التأمين القطاع الأكثر جاذبية للبنوك في التكنولوجيا المالية ثم يأتي قطاع المدفوعات في المرتبة الثانية .

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة في مجموعة البنوك (BNA-BADR_ALSALAM) .

توصيات الدراسة :

- يجب على البنوك مراجعة نماذج الأعمال لتلبية احتياجات المستهلكين الجديدة.
- الحاجة إلى تحديد المواقع الرقمية بشكل أكثر تحديدا وتنظيما ،من الضروري إبقاء الأنشطة عاملة بشكل كامل ،وفي نفس الوقت ،الحفاظ على الأمن على جميع المستويات .
- تخصيص ميزانيات معتبرة من أجل تكوين وتدريب مسيري البنوك في مجال التكنولوجيا المالية .

قائمة المصادر والمراجع

bibliography

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. أحمد أمجدل. (ديسمبر، 2011). الابتكار التسويقي ودوره في ترقية أداء المنشأة الاقتصادية. المملكة العربية السعودية، جامعة طيبة، أبحاث اقتصادية وإدارية، المملكة العربية السعودية.
2. جولي بلانت ; خالد العامري. (2009). التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS). الجيزة، مصر: دار الفاروق للنشر و التوزيع.
3. نيب معلا ناجي . (2015). الاصول العلمية للتسويق المصرفي . عمان : دالر المسيرة للنشر والتوزيع.
4. زياد نعمان شامع العامري. (2013). الخدمات المصرفية الائتمانية في البوك الاسلامية . الاسكندرية : دار الفكر الجامعي الاسكندرية .
5. عبدالرحمان النعسة وصفي. (2011). التسويق المصرفي. عمان: دار الكنوز المعرفة للنشر والتوزيع .
6. عمران علي ابو رخيص . (اغسطس). التسويق الالكتروني واثره على جودة الخدمة المصرفية . 2015.
7. غيث غيث البحر، و معن التتجي. (2014). التحليل الإحصائي للاستبيانات باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics، مركز سبر للدراسات الإحصائية والسياسات العامة.
8. محمد بلال الزعبي، و عباس الطلافحة. (2000). النظام الاحصائي SPSS (فهم و تحليل البيانات الاحصائية). (المجلد الاولي). عمان ، الاردن: دار وائل.
9. مدحت ابو النصر . (2002). تنمية القدرات الابتكارية لدى الفرد والمنظمة . مصر : مجموعة النيل العربية .
10. نافذ محمد بركات. (2012-2013). التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss. كلية التجارة الجامعة الإسلامية، دائرة التعليم المستمر، الجامعة الإسلامية.

ثانياً: المجالات:

11. التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة إلى الابتكار تجربة المصارف الثلاثة . (2018). مجلة الاجتهاد للقانونية والاقتصادية ، صفحة 145.
12. توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة. (2018). مجلة الاجتهاد للقانونية والاقتصادية، الصفحات 13-14.
13. التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي . (2019). مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية .
14. شكيب بشماني. (أكتوبر , 2014). دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 36 (05).
15. وهيبه عبد الرحيم ، أشواق بن قدور. (2018). توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الصفحات 23-25.
16. هينجر جيمس . (نوفمبر , 1996). مقارنة بين اسرار الابتكار في الشركات الامريكية , الاوروبية واليابانية . مجلة تبدد أو تجدد، صفحة 93.
17. عمران علي ابو رخيص . (اغسطس , 2015). التسويق الالكتروني واثره على جودة الخدمات المصرفية . مجلة الجامعة الاسمرية ، صفحة 159.
18. فايضة و رايح لعراف وبوقرة. (2014). تقييم جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور الزبائن . مجلة الاقتصادية والتيسر والعلوم التجارية ، صفحة 21.
19. توفيق محمد عبد المحسن . (يوليو , 1999). مهارات وقدرات موظفي خدمة العملاء قياس ادراك مقدمي خدمة العملاء . المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، صفحة 77.

ثالثاً: المراجع باللغة الأجنبية

20 . Alliance for financial inclusion AFI. (2013). Alliance for financial inclusion Policy Model: AFI Core Set of Financial inclusion indicators من الاسترداد من (16 12 , 2021) . .
https://WWW.financialinclusion.ps/cached_uploads/fi dwg-core-indicators-final-pdf-1571930032.pdf.

رابعاً: الرسائل والأطروحات:

21. فراس يوسف احمد الجديلي . (2008). مدى رضا المنظمات الاهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها في محافظة غزة. مذكرة ماجستير. تخصص ادارة الاعمال ، غزة.

22. فضيلة شيروف. (2010\2009). اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية . قسنطينة : مذكرة ماجستير .

23. اية عادل محمود عوض. (2021). اثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على أدائها المالي,دراسة تطبيقية,رسالة دكتوراة .


المواقع الإلكترونية

24 . Shorouknews./mobile/news/view.aspx?cdate .(2022 ,12 07)

الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة الأساتذة المحكمين

قائمة الأساتذة المحكمين

الإمضاء	الدرجة العلمية	العضو المحكم
	أستاذ التعليم العالي	ساوس الشيخ
	أستاذ التعليم العالي	تيقاوي العربي
	أستاذ محاضر "أ"	هداجي عبد الجليل
	دكتوراه	مولودي عبد الغني

الملحق رقم 02: إمتييان الدراسة

	جامعة أحمد دراية - أدرار كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير		
	السنة الجامعية: 2023/2022	المستوى والتخصص: ثانية ماستر إدارة أعمال	صوفي فاطمة الزهراء

إمتييان الدراسة

تقوم الطالبتان بإجراء دراسة حول "أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة"، وذلك للحصول على درجة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، لذا قامت الطالبتان بتطوير إمتييان لقياس أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة في مجموعة من البنوك الجزائرية (BNA _BADR-ALSALAM) - أدرار- وستوجه إلى عينة من إطارات العاملين لدى البنك.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بتمعن بوضع الإشارة (x) التي تتفق مع رأيكم كمساعدة منكم لإنجاح هذه الدراسة بكل دقة وعناية، وذلك من أجل إعطاء المصدقية التامة للموضوع قيد الدراسة، ونحيطكم علما بأن هذه الاجابات سنستعين بها فقط في إطار البحث العلمي، مقترحين 5 درجات للإجابة موضحة كالاتي: لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة.

كل الاحترام والتقدير لشخصكم الكريم

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

- 1-النوع: ذكر أنثى
- 2-العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة
- 3-المؤهل العلمي: تقني سامي ما قبل التدرج (ليسانس - ماستر) ما بعد التدرج (ماجستير - دكتوراه)
- 4-المستوى الوظيفي: مكلف بالزبائن رئيس مصلحة مكلف بالزبائن إدارات
- 5- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات أكثر من 5 سنوات
- من 5 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: الابتكار في التكنولوجيا المالية.

البعد الأول: استخدام الحسابات المالية (الخدمات المالية الرقمية للبنك)

الرقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
01	يمتلك البنك أجهزة تكنولوجية (أجهزة، وسائل، أدوات) حديثة متطورة					
02	يمتلك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبي حاجات العملاء					
03	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات آلية لسحب الأموال فقط و أخرى تقدم خدمات مختلفة مثل تحويل الأموال، سحب الأموال....)					
04	يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية					
05	يتم التواصل مع البنك من خلال شبكة الأنترنت لتسهيل العمل					

الداخلي					
البعد الثاني: الإدخار (البطاقات المصرفية)					
الرقم	العبرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة
01	يتوفر البنك المعلومات حول نسبة عائد الإدخار				
02	يمتلك الموظفين القدرة على إقناع المدخرين				
03	يقوم البنك بتنوع الادخارات لتلبية رغبات الزبائن				
04	تتلي عوائد الإدخار حاجات الزبائن				
البعد الثالث: الإقتراض (تمويل المشاريع والشركات)					
الرقم	العبرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة
01	يمتلك البنك أنواع القروض كافية لتلبية رغبات للمقترضين				
02	يتردد الزبائن على بنك بشكل كبير من أجل الإقتراض				
03	يستجيب البنك لرغبات الزبائن في تحديث أنواع القروض				
04	يؤدي البنك واجبه نحو المقترضين				
05	تتلي عوائد القروض التزامات البنك				
البعد الرابع: المدفوعات (التحويلات المصرفية)					
الرقم	العبرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة
01	يستخدم البنك التكنولوجيا من أجل تقليل الوقت في تنفيذ المعاملات				
02	يستعمل البنك التكنولوجيا في تسهيل خدمات الزبائن				
03	يوفر البنك الدفع عن الطريق الهواتف الذكية المحمولة				
البعد الخامس: التأمين					
الرقم	العبرة	لا	لا	محايد	أوافق

بشدة	أوافق	أوافق بشدة		
			يحافظ البنك على سرية المعلومات المالية خاصة بالزبائن	01
			يملك البنك البرامج من أجل حماية نظام الآلي خاص به	02
			توجد ثقة متبادلة بين الزبون والبنك	03
			يملك البنك نظام أمن يصعب اختراقه	04

المحور الثالث: جودة الخدمة المصرفية في البنك

البعد الأول: درجة الثقة والمصداقية في الأداء						
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارة	الرقم
					يحرص البنك على حداثة المعدات والأجهزة المستخدمة .	01
					يهتم البنك بالوفاء بالتزاماته في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات البنكية.	02
					يصغي الموظفون لمشاكل العملاء المتعلقة بحساباتهم باهتمام .	03
					يحرص البنك على تسوية الشكاوي العملاء في أقرب وقت	04
					يحافظ البنك الوطني الجزائري على أسرار العملاء	05
البعد الثاني: سرعة الاستجابة						
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارة	الرقم
					تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية.	01
					يعمل البنك بإصلاح اعطاب الصرافات الآلية بسرعة	02
					يعمل البنك على حل مشكلات المعاملات الالكترونية بسرعة .	03
					يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد	04

الإلكتروني .						
البعد الثالث: الأمان والثقة						
الرقم	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
01	يشعر الزبائن بالأمان أثناء إستخدام الصرافات الآلية الخاصة بالبنك					
02	يقدم البنك المعلومات عن الخدمات في الموقع الإلكتروني بشكل دوري					
03	يقدم البنك المعلومات للزبائن عبر بريد بشكل آمن					
04	توجد ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك					
05	يعكس الموقع الإلكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك					

الملحق رقم 03: اختبار الانحدار لقياس فرضية الاثر و الفرضيات الفرعية لها

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT B

/METHOD=ENTER A.

Régression**Remarques**

Sortie obtenue	27-MAR-2022 18:03:40	
Commentaires		
Entrée	Données	E: دراسات تمت معالجتهما بن الشيخ نور \: الهدى + صوفي فاطمة الزهراء \ استبيان spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT B /METHOD=ENTER A.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.06
	Mémoire requise	4368 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكنولوجيا المالية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.591 ^a	.349	.337	.67399

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	12.682	1	12.682	27.917	.000 ^b
Résidu	23.622	52	.454		
Total	36.303	53			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
		s		

	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	.281	.730		.385	.702
التكنولوجيا المالية	.974	.184	.591	5.284	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT B

/METHOD=ENTER z1 z2 z3 z4 z5.

Régression

Remarques

Sortie obtenue		27-MAR-2022 18:04:24
Commentaires		
Entrée	Données	دراسات تمت معالجتها ابن الشيخ نور E:\ الهدى + صوفي فاطمة الزهراء\استبيان spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>

	Pondération	<sans>	
	Fichier scindé	<sans>	
	N de lignes dans le fichier de travail		54
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.	
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT B /METHOD=ENTER z1 z2 z3 z4 z5.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00.02
	Temps écoulé		00:00:00.01
	Mémoire requise	6576 octets	
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets	

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التأمين, الاقتراض, المدفوعات, الادخار, استخدام الخدمات المالية ^b		Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.613 ^a	.376	.311	.68708

a. Prédicteurs : (Constante), الادخار , المدفوعات , الاقتراض , التأمين , استخدام الخدمات المالية ,

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	13.643	5	2.729	5.780	.000 ^b
Résidu	22.660	48	.472		
Total	36.303	53			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), استخدام الخدمات المالية, الادخار, المدفوعات, الاقتراض, التامين,

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	.185	.851		.217	.829
استخدام الخدمات المالية	.332	.182	.308	1.828	.074
الادخار	.298	.251	.191	1.187	.241
الاقتراض	.020	.198	.016	.101	.920
المدفوعات	-.017-	.188	-.015-	-.091-	.928
التامين	.350	.235	.228	1.487	.143

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

الملحق رقم 04: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لقياس مستوى الاستجابة و الاهمية النسبية
لابعاد المحور الثاني

DESCRIPTIVES VARIABLES=f1 f2 f3 f4 f5 g1 g2 g3 g4 k1 k2 k3 k4 k5 R1 R2 R3
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Caractéristiques

Remarques

Sortie obtenue		27-MAR-2022 17:59:52
Commentaires		
Entrée	Données	دراسات تمت معالجتها ابن الشيخ نور \ E: الهدى + صوفي فاطمة الزهراء\ استبيان spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.

Syntaxe	DESCRIPTIVES VARIABLES=f1 f2 f3 f4 f5 g1 g2 g3 g4 k1 k2 k3 k4 k5 R1 R2 R3 /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00.00 Temps écoulé 00:00:00.01

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يحرص البنك على حداثة المعدات والأجهزة المستخدمة.	54	3.89	.839
يهتم البنك بالوفاء بالتزاماته في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات البنكية	54	3.94	.685
. يصغي الموظفون لمشاكل العملاء المتعلقة بحساباتهم باهتمام	54	4.09	.759
يحرص البنك على تسوية شكاوي العملاء في أقرب وقت	54	3.96	.751
يحافظ البنك على أسرار العملاء	54	4.30	.792
.تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	54	4.26	.620
يعمل البنك بإصلاح إعطاب الصرافات الآلية بسرعة	54	3.98	.942
. يعمل البنك على حل مشكلات المعاملات الإلكترونية بسرعة	54	3.85	.810
. يعطي البنك ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني	54	3.65	.828
. يشعر الزبائن بالأمان أثناء استخدام الصرافات الآلية الخاصة بالبنك	54	4.13	.754
يقدم البنك المعلومات عن الخدمات في الموقع الإلكتروني بشكل دوري	54	4.07	.797
يقدم البنك المعلومات للزبائن عبر بريد بشكل آمن	54	3.78	.861
توجد ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك	54	4.09	.680
يعكس الموقع الإلكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك	54	3.87	.646
درجة الثقة والمصداقية في الاداء	54	4.0370	.58416
سرعة الاستجابة	54	4.1667	1.83712
الامان والثقة	54	4.1370	1.17189
N valide (liste)	54		

الملحق رقم 05: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لقياس مستوى الاستجابة و الاهمية النسبية
لابعاد المحور الاول

DESCRIPTIVES VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 b1 b2 b3 b4 c1 c2 c3 c4 c5 d1 d2 d3 e1 e2 e3 e4 z1 z2 z3 z4
z5

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Caractéristiques

Remarques

Sortie obtenue	27-MAR-2022 17:57:40	
Commentaires		
Entrée	Données	E: دراسات تمت معالجتها بن الشيخ نور \الهدى+ صوفي فاطمة الزهراء\استبيان sps.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		<p>DESCRIPTIVES</p> <p>VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 b1 b2 b3 b4 c1 c2 c3 c4 c5 d1 d2 d3 e1 e2 e3 e4 z1 z2 z3 z4 z5</p> <p>/STATISTICS=MEAN STDDEV.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.00

Statistiques descriptives

	N
يمتلك البنك أجهزة تكنولوجية (أجهزة، وسائل، أدوات) حديثة متطورة	54
يمتلك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبي حاجات العملاء	54
يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات آلية لسحب الأموال فقط و أخرى تقدم خدمات مختلفة مثل تحويل (....الأموال، سحب الأموال)	54
يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية	54
يتم التواصل مع البنك من خلال شبكة الأنترنت لتسهيل العمل الداخلي	54
يتوفر البنك المعلومات الكافية حول نسبة عائد الادخار	54
يمتلك موظفي البنك القدرة على إقناع المدخرين	54
يقوم البنك بتنوع الادخارات لتلبية رغبات الزبائن	54
تلبي عوائد الادخار حاجات الزبائن	54
يمتلك البنك أنواع قروض كافية لتلبية رغبات المقترضين	54
يتردد الزبائن على البنك بشكل كبير من أجل الاقتراض	54
يستجيب البنك لرغبات الزبائن في تحديث أنواع القروض	54
يؤدي البنك واجبه نحو المقترضين	54
تلبي عوائد القروض التزامات البنك تجاه المدخرين	54

يستخدم البنك التكنولوجيا من أجل تقليل الوقت في تنفيذ المعاملات	54
يستعمل البنك التكنولوجيا في تسيير خدمات الزبائن	54
يوفر البنك خدمة الدفع عن طريق الهواتف الذكية المحمولة	54
يحافظ البنك على سرية المعلومات المالية الخاصة بالزبائن	54
يملك البنك البرامج من أجل حماية النظام الآلي الخاص به	54
توجد ثقة متبادلة بين الزبون والبنك	54
يملك البنك نظام أمن يصعب اختراقه	54
استخدام الخدمات المالية	54
الادخار	54
الاقتراض	54
المدفوعات	54
التأمين	54
N valide (liste)	54

Statistiques descriptives

	Moyenne
يملك البنك أجهزة تكنولوجية (أجهزة، وسائل، أدوات) حديثة متطورة	3.80
يملك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبي حاجات العملاء	3.54
يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات آلية لسحب الأموال فقط و أخرى تقدم خدمات مختلفة مثل تحويل الأموال،سحب الأموال)	3.43
يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية	4.26
يتم التواصل مع البنك من خلال شبكة الأنترنت لتسهيل العمل الداخلي	4.00
يتوفر البنك المعلومات الكافية حول نسبة عائد الادخار	3.70
يملك موظفي البنك القدرة على إقناع المدخرين	4.00
يقوم البنك بتنوع الادخارات لتلبية رغبات الزبائن	4.06
تلبي عوائد الادخار حاجات الزبائن	3.65
يملك البنك أنواع قروض كافية لتلبية رغبات المقترضين	3.72
يتردد الزبائن على البنك بشكل كبير من أجل الاقتراض	3.87
يستجيب البنك لرغبات الزبائن في تحديث أنواع القروض	3.65
يؤدي البنك واجبه نحو المقترضين	3.96

تلبية عوائد القروض التزامات البنك تجاه المدخرين	3.81
يستخدم البنك التكنولوجيا من أجل تقليل الوقت في تنفيذ المعاملات	4.00
يستعمل البنك التكنولوجيا في تسيير خدمات الزبائن	4.09
يوفر البنك خدمة الدفع عن طريق الهواتف الذكية المحمولة	3.85
يحافظ البنك على سرية المعلومات المالية الخاصة بالزبائن	4.46
يملك البنك البرامج من أجل حماية النظام الآلي الخاص به	4.31
توجد ثقة متبادلة بين الزبون والبنك	4.24
يملك البنك نظام أمن يصعب اختراقه	4.19
استخدام الخدمات المالية	3.8052
الادخار	3.8519
الاقتراض	3.8037
المدفوعات	3.9815
التأمين	4.3009
N valide (liste)	

Statistiques descriptives

	Ecart type
يملك البنك أجهزة تكنولوجية (أجهزة، وسائل، أدوات) حديثة متطورة	.699
يملك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبي حاجات العملاء	1.111
يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات آلية لسحب الأموال فقط و أخرى تقدم خدمات مختلفة مثل تحويل الأموال،سحب الأموال)	1.326
يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية	.732
يتم التواصل مع البنك من خلال شبكة الأنترنت لتسهيل العمل الداخلي	.911
يتوفر البنك المعلومات الكافية حول نسبة عائد الادخار	.662
يملك موظفي البنك القدرة على إقناع المدخرين	.752
يقوم البنك بتنويع الادخارات لتلبية رغبات الزبائن	.685
تلبية عوائد الادخار حاجات الزبائن	.781
يملك البنك أنواع قروض كافية لتلبية رغبات المقترضين	.920
يتردد الزبائن على البنك بشكل كبير من أجل الاقتراض	.870
يستجيب البنك لرغبات الزبائن في تحديث أنواع القروض	.935

يؤدي البنك واجبه نحو المقترضين	.699
تلبي عوائد القروض التزامات البنك تجاه المدخرين	.973
يستخدم البنك التكنولوجيا من أجل تقليل الوقت في تنفيذ المعاملات	.824
يستعمل البنك التكنولوجيا في تسبير خدمات الزبائن	.807
يوفر البنك خدمة الدفع عن طريق الهواتف الذكية المحمولة	1.017
يحافظ البنك على سرية المعلومات المالية الخاصة بالزبائن	.573
يمتلك البنك البرامج من أجل حماية النظام الآلي الخاص به	.639
توجد ثقة متبادلة بين الزبون والبنك	.612
يمتلك البنك نظام أمن يصعب اختراقه	.754
استخدام الخدمات المالية	.76800
الادخار	.53093
الاقتراض	.64719
المدفوعات	.71350
التأمين	.53943
N valide (liste)	

الملحق رقم 06: اختبار ألفا كرونباخ لقياس الثبات

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	27-MAR-2022 17:49:20	
Commentaires		
Entrée	Données	E:\دراسات تمت معالجتها ابن الشيخ نور \الهدى + صوفي فاطمة الزهراء\الستتيان spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54
	Entrée de la matrice	E:\دراسات تمت معالجتها ابن الشيخ نور \الهدى + صوفي فاطمة الزهراء\الستتيان spss.sav
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY	
		/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 b1 b2 b3 b4 c1 c2 c3 c4 c5 d1 d2 d3 e1 e2 e3 e4	
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
		/MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00.02
	Temps écoulé		00:00:00.03

[Jeu_de_données1] E:\الاستبيان\الزهراء\فاطمة الزهراء\الهدى + صوفي فاطمة الزهراء\الاستبيان\ E:\spss.sav تمت دراسات معالجة ابن الشيخ نور الهدى + صوفي فاطمة الزهراء\الاستبيان\

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	54	100.0
	Exclu ^a	0	.0
	Total	54	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.918	21

RELIABILITY

/VARIABLES=f1 f2 f3 f4 f5 g1 g2 g3 g4 k1 k2 k3 k4 k5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	27-MAR-2022 17:49:46	
Commentaires		
Entrée	Données	E:\دراسات تمت معالجتها ابن الشيخ نور \الهدى + صوفي فاطمة الزهراء\استبيان spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54

	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		<p>RELIABILITY</p> <p>/VARIABLES=f1 f2 f3 f4 f5 g1 g2 g3 g4 k1 k2 k3 k4 k5</p> <p>/SCALE('ALL VARIABLES')</p> <p>ALL</p> <p>/MODEL=ALPHA.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.02

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	54	100.0
Exclu ^a	0	.0
Total	54	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.889	14

RELIABILITY

```

/VARIABLES=f1 f2 f3 f4 f5 g1 g2 g3 g4 k1 k2 k3 k4 k5 a1 a2 a3 a4 a5 b1 b2 b3 b4 c1 c2 c3 c4 c5 d1
d2 d3 e1 e2 e3 e4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	27-MAR-2022 17:50:09
Commentaires	
Entrée	Données
	E:\دراسات تمت معالجتها ابن الشيخ نور \الهدى+ صوفي فاطمة الزهراء\استبيان spss.sav
	Jeu de données actif
	Jeu_de_données1

	Filtre	<sans>	
	Pondération	<sans>	
	Fichier scindé	<sans>	
	N de lignes dans le fichier de travail		54
	Entrée de la matrice		
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.	
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=f1 f2 f3 f4 f5 g1 g2 g3 g4 k1 k2 k3 k4 k5 a1 a2 a3 a4 a5 b1 b2 b3 b4 c1 c2 c3 c4 c5 d1 d2 d3 e1 e2 e3 e4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00.00
	Temps écoulé		00:00:00.06

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	54	100.0
Exclu ^a	0	.0
Total	54	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.948	35

الملاحق رقم 07: ترخيص بإجراء دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري _ تيميمون _

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة أدرار
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أدرار في : 2021/2022

رقم : 3 / ج.ا.ك.ع.ا.ت.ع.ت.ق.ع.ت / 2021

إلى السيد : الدكتور الشيخ محمد بن عبد الحميد
تيميمون

الموضوع : ترخيص بإجراء دراسة ميدانية

سيدي مدير المؤسسة يشرفني أن أطلب من سيادتكم الموافقة مساعدة الطلبة المذكورة
أسمائهم أدناه، وذلك لغرض إجراء دراسة ميدانية لموضوع البحث الذي يقومون بإعداده ضمن
متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال.

بعضون : أ.أ. الإبراهيم بن عبد الحميد و أ.أ. الكمال بن عبد الحميد و أ.أ. محمد بن عبد الحميد

سيدي مدير المؤسسة، نرجو من سيادتكم الموافقة على الطلب، الذي سيمثل الإطار
التطبيقي للإطار النظري الذي يتم إعداده من طرف الطلبة المعنيين.
وتقبلوا منا كامل تقديراتنا واحتراماتنا المتميزة.

* الطلبة المعنيين:

1. الشيخ محمد بن عبد الحميد2. محمد بن عبد الحميد

رئيس القسم 14

د. يحيى عبد القادر
مسؤول فريق اختصاص ليسانس إدارة مالية لدى كلية
العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

إمضاء مدير المؤسسة

Le directeur d'Agence P/1
A. MESSADI

DIRECTION
Agence
Timimoun
"251"

البنك الوطني الجزائري
BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

الملحق رقم 08: ترخيص بإجراء دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري _ أدرار _

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلميجامعة أدرار
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أدرار في: 2022... 15/07

رقم: 34 / ج.ك.ع.ت.ع.ت.ق.ع.ت / 2021

إلى السيد:

أدرار

الموضوع: ترخيص بإجراء دراسة ميدانية

سيدي مدير المؤسسة يشرفني أن أطلب من سيادتكم الموافقة مساعدة الطلبة المذكورة أسماؤهم أدناه، وذلك لغرض إجراء دراسة ميدانية لموضوع البحث الذي يقومون بإعداده ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال.

بمعونة:

سيدي مدير المؤسسة، نرجو من سيادتكم الموافقة على الطلب، الذي سيمثل الإطار التطبيقي للإطار النظري الذي يتم إعداده من طرف الطلبة المعنيين. وتقبلوا منا كامل تقديراتنا واحتراماتنا المتميزة.

* الطلبة المعنيين:

1

2

رئيس القسم



د. يحيوي عبد القادر

مسؤول فريق إختصاص ليسانس إدارة مالية لدى كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

إمضاء مدير المؤسسة



A. DAHOU
Directeur Adjoint

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة في مجموعة البنوك (BNA-BADR_ALSALAM)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع (108) استبيان على عينة من الدراسة، وتم تحليل (54) استبيان المتمثلة في الاستبيانات الصالحة للتحليل باستخدام برنامج Spss ، وكانت أهم النتائج المتوصل إليها تعمل البنوك (BNA-BADR_ALSALAM) على تبني التقنية المتطورة لتقديم الخدمة المالية في المستوى المطلوب للزبون، وكذلك وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة في مجموعة البنوك (BNA-BADR_ALSALAM). وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة استمرار البنوك (BNA-BADR_ALSALAM) بتبني وتطوير مفهوم الابتكار في التكنولوجيا المالية والاهتمام بمتطلبات الخاصة بذلك من أجل تنمية جودة الخدمة وتحقيق الأرباح .

الكلمات المفتاحية: الابتكار، الابتكار في التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا المالية، جودة الخدمة، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، بنك السلام .

Abstract:

This study aims to know the impact of innovation in financial technology on the quality of service in a group of banks (BNA-BADR_ALSALAM). The Spss program, and the most important results were the (BNA-BADR_ALSALAM) banks are working on adopting the advanced technology to provide the financial service at the required level to the customer, as well as the existence of a statistically significant impact relationship between innovation in financial technology and service quality in a group of banks (BNA-BADR_ALSALAM). The study concluded that banks (BNA-BADR_ALSALAM) should continue to adopt and develop the concept of innovation in financial technology and pay attention to the requirements for this in order to develop service quality and achieve profits.

Keywords: innovation, innovation in financial technology, financial technology, quality of service, Bank of Agriculture and Rural Development, National Bank of Algeria, Salam Bank.