



جامعة أحمد دراية أدرار



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

شعبة العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

بغنوان

دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي

دراسة حالة بنك التنمية المحلية- BDL- وكالة أدرار

تحت إشراف:

الدكتور مسعودي عبد الكريم

إعداد الطالبتين:

حناني عائشة

مشهور هوارية

لجنة المناقشة

(رئيساً)	أستاذ محاضر	د. لحسين عبدالقادر
(مقرراً ومشرفاً)	أستاذ محاضر	د. مسعودي عبد الكريم
(مناقشاً)	أستاذ التعليم العالي	أ. د. بوعزة عبدالقادر

الموسم الجامعي 2021-2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

Ministry of Higher Education and
Scientific Research
University Ahmed Draia of Adrar
The central library



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة أحمد دراية- أدرار
المكتبة المركزية
مصلحة البحث البليوغرافي

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): مسعودي عبد الكريم
المشرف مذكرة الماجستير الموسومة بـ : دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي - دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL
وكالة أدرار

من إنجاز الطالب(ة): حناني عائشة

و الطالب(ة): مشهور هوارية

كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم تجارية

التخصص : مالية المؤسسة

تاريخ تقييم / مناقشة: 2022/05/30

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

- امضاء المشرف:

ادرار في : 06 JUN 2022

مساعد رئيس القسم:



د : بن العربي محمد
رئيس قسم العلوم التجارية

ملاحظة: لاتقبل أي شهادة بدون التوقيع والمصادقة.

قال تعالى:

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

سورة البقرة الآية 32



إلى من استعنت به وتوكلت عليه **ربي عز وجل**

إلى منقذ البشرية جمعاء من ظلمات إلى نور الإسلام **محمد (ص)**

إلى من سعى وشقي لأنعم بالراحة والهناء الذي لم ييخل بشيء من اجل دفعي في طريق
النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر.... **والدي العزيز رحمة الله عليه**
إلى من أعطتني الحب والحنان وعلمتني العطاء والتسامح **والدتي أطال الله في عمرها**

إلى من وقف بجاني وسانديني **زوجي العزيز**

إلى مؤنساتي في الحياة حبيباتي **بناتي الغاليات**

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم فؤادي ... **إخواني وأخواتي**

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع الى من تكاتفنا يدا بيد
ونحن نقطف زهرة تعلمنا الى

صديقاتي وزميلاتي

للجميع

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل ان يجد القبول والنجاح.

عائشة

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار
الحمد لله وبفضل البارئ أمد الله بعمره ليرى ثمرات قد حان قطفها بعد طول انتظار،
وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها إلى الأبد **أبي العزيز** "بوجمعة" بارك الله في عمرك.

إلى سر الوجود إلى بسمتي في الحياة إلى رمز الحب والحنان إلى من كان دعائها سر
نجاحي وحنانها بلسم جراحي **أمي العزيزة** "مشهور الزهرة" بارك الله في عمرها.

إلى من هم أقرب من الروح إلى من شاركوني حزن الأم وبهم أستمد عزتي وإصراري

"إخواتي وأخواتي".

إلى من أتمنى أن تجمعني به الأيام ومن تمنى لي التوفيق في كل آن وصبر معي لختام

"عبد الرحمن"، إلى كل عائلة مشهور صغيرها وكبيرها .

إلى من علموني معنى الصداقة إلى من ساروا معي في كامل هذا المشوار "صديقاتي".

إلى كل من نساهم قلمي ولم ينساهم قلبي.

هوارية

كلمة شكر وتقدير

اشكر الله عز وجل واحمده على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل المتواضع، كما أتقدم بخالص الشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور مسعودي عبدالكريم على إرشاداته وتوجيهاته الحكيمة والرشيطة، وإتاحته طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة .

الشكر موصول أيضا الى الأساتذة المحكمين لاستبيان الدراسة الأساتذة:
الدكتور ساوس الشيخ، الدكتور عبد القادر عبد الرحمان، الدكتور صديقي أحمد والدكتور عزيزي عكاشة والدكتور بلبالي عبدالسلام لما قدمه لنا من مساعدات قيمة.

وإلى كل طاقم "بنك التنمية المحلية - وكالة أدرار". على سعة صدورهم وترحيبهم واستقبالهم

وإمدادنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا العمل المتواضع

إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذه المذكرة ومناقشتها.

وفي الأخير أشكر كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذه المذكرة.

الفهارس

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	آية من القرآن الكريم
	إهداء
	شكر وعرقان
I	قائمة المحتويات
III	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال البيانية
VI	فهرس الملاحق
VII	قائمة المختصرات والرموز
أ - د	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي
6	تمهيد
7	المبحث الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية
7	المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية
11	المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية
11	المطلب الثالث: قطاعات وتقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية
15	المبحث الثاني: أساسيات الأداء البنكي
15	المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي وأنواعه
17	المطلب الثاني: مكونات وأبعاد الأداء البنكي
18	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي
20	المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي
20	المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا المالية البنكية ومزايا استخدامها
20	المطلب الثاني: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك.
22	المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك.
23	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك التنمية المحلية
25	تمهيد

26	المبحث الأول: الدراسات السابقة
26	المطلب الأول: الدراسات السابقة لمتغير التكنولوجيا المالية
28	المطلب الثاني: الدراسات السابقة لمتغير الأداء البنكي
30	المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية
32	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات
32	المطلب الأول: طريقة الدراسة
37	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
45	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج والمناقشة
45	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
52	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
56	خلاصة الفصل
59-58	الخاتمة
63-61	المصادر
	الملاحق
	الملخص

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01-02	تصميم أداة الاستبيان	37
02-02	درجات مقياس ليكرت الخماسي	37
03-02	مستويات الموافقة لمقياس ليكرت	38
04-02	معامل الارتباط بيرسون لمحور التكنولوجيا المالية	39-38
05-02	معامل الارتباط بيرسون لبعء الأداء المالي	39
06-02	معامل الارتباط بيرسون لبعء الأداء التسويقي	40
07-02	معامل الارتباط بيرسون لبعء الأداء الوظيفي	40
08-02	معامل الارتباط بيرسون لبعء الأداء الاستراتيجي	40
09-02	معامل الثبات ألفا-كرونباخ لمتغيرات الدراسة والأبعاد	41
10-02	ثبات معامل التجزئة النصفية للاستبيان	41
11-02	الأدوات الاحصائية لأداة الدراسة	42
12-02	اختبار الإعتدالية الخطأ العشوائي عند المتغير التكنولوجيا المالية	42
13-02	اختبار الإعتدالية الخطأ العشوائي عند المتغير الأداء البنكي	42
14-02	اختبار كروم وغلوفس ميرونوف لعينة واحدة	44
15-02	التحليل الوصفي لمتغير الجنس	45
16-02	التحليل الوصفي لمتغير العمر	46
17-02	التحليل الوصفي لمتغير المؤهل العمري	46
18-02	توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الوظيفة	47
19-02	توزيع أفراد العينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	47
20-02	التحليل الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية	49-48
21-02	التحليل الوصفي للأداء المالي	50
22-02	التحليل الوصفي للأداء التسويقي	50
23-02	التحليل الوصفي للأداء الوظيفي	51
24-02	التحليل الوصفي للأداء الاستراتيجي	51
25-02	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	52

53	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	26-02
53	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	27-02
54	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	28-02
54	اختبار الفرضية الرئيسة	29-02

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
10	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	01-01
13	قطاعات التكنولوجيا المالية	02-01
18	أبعاد الأداء البنكي	03-01
20	استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك	04-01
34	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	01-02
36	نموذج الدراسة	02-02
43	الاعتدالية QQ الخطأ العشوائي عند المتغير التكنولوجيا المالية	03-02
43	الاعتدالية QQ للأخطاء العشوائية عند الأداء البنكي	04-02
45	توزيع نوع الجنس	05-02
46	توزيع العمر	06-02
46	توزيع المؤهل العلمي	07-02
47	توزيع حسب طبيعة العمل	08-02
47	توزيع حسب عدد سنوات الخبرة	09-02

فهرس الملاحق

رقم الملحق	العنوان
1	استمارة الاستبيان
2	مخرجات SPSS
3	صور لخدمات بنك التنمية المحلية
4	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة أدرار

قائمة المختصرات و الرموز

المختصرات	الوصف الكامل بالأجنبية	الوصف الكامل بالعربية
BIGDATA	DIGITAL DATA	البيانات الضخمة
SWIFT	The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications	جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك
PayPal	موقع ويب تجاري يسمح للمستخدم بتحويل المال عبر الإنترنت	باي بال
Treezor SolarisBank	Banking as a Service	مؤسستان بنكيتان تقدمان الخدمات المصرفية
Blockchain	BLOCK DIGITAL DATA	قاعدة بيانات موزعة
BDL	Banque De Devloppement Local	بنك التنمية المحلية
P2P	Peer-to-peer lending	إقراض نظير لنظير
SPSS	Statistical Package for Social Sciences	الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

المقدمة

-تمهيد:

في السنوات الأخيرة شهد العالم المعاصر تقدماً نحو التطور في شتى المجالات العلمية، نتيجة التطور التكنولوجي ووسائل الاتصال، و التي غيرت من ملامحه في عدة هذه مجالات وكان القطاع المالي وخاصة البنكي أحد هذه المجالات؛ بل وصل الأمر إلى ظهور ما يسمى بالتكنولوجيا المالية أو ما يعرف بـ fintech . وهذا ما أدى إلى تسهيل المعاملات المالية وكذا المصرفية.

وشهدت القطاعات الخدمائية بصورة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة تسارعاً في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت إلى إحداث تحول جذري في العمل لاسيما فيما يخص الابتكارات الجديدة، وأفضل مثال على ذلك الصيرفة الإلكترونية التي مكنت من تقديم الخدمة إلكترونياً حيث سهلت عملية إنجاز المعاملات المصرفية، وتقليل الجهد، الوقت والعناء اعتماداً على الأساليب الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً.

وفي هذا الصدد تجد المؤسسات المالية الجزائرية نفسها اليوم مجبرة على مسايرة التطور الذي قطعته المؤسسات المالية العالمية إذ هي أرادت البقاء والاستمرار والمحافظة على مكانتها؛ ومواجهة موجة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية لأجل تحقيق الشمول المالي بإعادة هيكلة قواعدها وتبني أنظمة التكنولوجيا المالية وكذا وضع استراتيجيات تساعد في تقيتها التحتية.

-الإشكالية:

مما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الأداء البنكي-بنك التنمية المحلية-وكالة أدرار؟

- تفرع عن الإشكالية الرئيسية التساؤلات التالية

للإجابة عن هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك؟
- هل يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي للبنوك؟
- هل يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي للبنوك؟
- هل يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي للبنوك؟

- الفرضيات

في ضوء الأسئلة الفرعية يمكن وضع الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للوكالة البنكية محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.
- يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي للوكالة البنكية محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.
- يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي للوكالة البنكية محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.
- يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي للوكالة البنكية محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.

- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها:

- تجمع بين متغيرين بالغى الأهمية في وقتنا الحاضر وهما التكنولوجيا المالية والأداء البنكي، إضافة إلى كون أن التكنولوجيا المالية تعتبر من المواضيع الحديثة التي تلقى اهتماماً كبيراً في الدراسات الاقتصادية الحالية.
- تعتبر هذه الدراسة كإضافة علمية جديدة لمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير بجامعة أدرار.

- أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف هذه الدراسة في سلسلة من العناصر أبرزها مايلي:

- تسليط الضوء على ضرورة مواكبة البنوك للتغيرات والتطورات التكنولوجية المستمرة.
- تسليط الضوء على مصطلح حديث في عالم المال والاقتصاد وهو التكنولوجيا المالية
- محاولة معرفة الأثر الذي تؤديه التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي.
- التعرف على مدى إدراك البنك لاحتمية وجود التكنولوجيا المالية في البنوك.
- إبراز أهم تقنيات التكنولوجيا المالية، ودورها في تطوير عمل البنوك.

أسباب اختيار الموضوع:

يرجع سبب اختيار هذا الموضوع الى ما يلي:

- الاهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع التكنولوجيا المالية في الواقع المعاش ومدى مساهمتها في تحقيق الشمول المالي.
- الرغبة الشخصية في دراسة مثل هذه المواضيع التي تعنى بالقطاع البنكي.
- الظروف الاقتصادية التي يمر بها العالم في ظل جائحة كورونا وتأثيرها على الاقتصاد العالمي.
- تميز هذا الموضوع بالديناميكية.

- حدود الدراسة:

تبرز حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** مؤسسة بنك التنمية المحلية - وكالة أدرار
- **الحدود الزمنية:** تناولت هذه الدراسة موظفي مؤسسة بنك التنمية المحلية الجزائري وكالة أدرار، حيث تم توزيع الاستبانة على هذه الفئة واسترجاعها وتحليلها باستخدام أساليب التحليل الإحصائية خلال الموسم الجامعي 2021-2022
- **المجال الموضوعي:** التركيز على معرفة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي.

- المنهج المتبع:

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة والتحقيق من الفرضيات، تم إتباع المناهج التي تتناسب مع طبيعة وأهداف الدراسة وهي:

- **المنهج الوصفي:** من أجل وصف المفاهيم العامة المتعلقة بالإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.
- **منهج دراسة حالة:** من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى بنك التنمية المحلية BDL وكالة أدرار معتمدين في ذلك على تحليل البيانات الاحصائية.

صعوبات الدراسة:

خلال إعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها فيما يلي:

- عدم استجابة الفئة المستهدفة بسرعة عند توزيع الاستبيان.
- النقص في المادة العلمية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية خاصة من ناحية الكتب.

-محتوى الدراسة:

قصد الإلمام بجوانب الدراسة وللإجابة على الإشكالية الرئيسية تم تقسيم الدراسة وفق طريقة "IMRAD" إلى فصلين، يحتوي كل فصل على ثلاثة مباحث، بحيث نحاول من خلالها الإلمام بالإطارين النظري والتطبيقي للدراسة وفق ما يلي:

جاء الفصل الأول تحت عنوان الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي، فمن خلاله تمت مراجعة الأدبيات المتعلقة بالمتغيرات موضوع الدراسة بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث، حيث أن المبحث الأول تم التطرق فيه إلى مدخل عام للتكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني تناولنا فيه أساسيات الأداء البنكي، وتم التطرق في المبحث الثالث إلى علاقة التكنولوجيا المالية بالبنوك.

أما الفصل الثاني فخصص للدراسات السابقة والدراسة الميدانية في بنك التنمية المحلية وكالة أدرار حول دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي، وتم كذلك تقسيمه إلى ثلاثة مباحث. المبحث الأول تم التطرق فيه إلى الدراسات السابقة للموضوع، أما المبحث الثاني تم فيه عرض الطريقة والأدوات، أما المبحث الثالث فخصص لعرض وتحليل النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية.

الفصل الأول:

الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

والأداء البنكي

تمهيد:

تعتبر التكنولوجيا المالية مجال جديد في الإدارة المالية يستخدم التكنولوجيا والأفكار الإبداعية لتحسين الخدمات المالية. وتلعب التكنولوجيا دورا هاما في المؤسسات المالية، وهي عنصر حيوي في ابتكار من أجل تحسين كفاءة تقديم الخدمات، كونها تقدم خدمات مالية عبر منصات تكنولوجية، فهي تمارس عمل البنوك بطريقة متطورة وفق تقنيات حديثة ذات جودة عالية. وبرغم من حداثها إلا أنها استطاعت اكتساح قطاعات مختلفة لتقديم الخدمة المالية ومن أبرزها "المدفوعات، تحويل الأموال، التأمين وغيرها".

يعتبر الأداء البنكي ركيزة أساسية التي يقوم عليها اقتصاد ولحفاظ على هذه مكانة تعمل البنوك على ركوب موجة التكنولوجيا المالية، حيث يعتبر هذا من القرارات الاستراتيجية التي لا بد منها لتحقيق عامل الاستقرار. وبناء على ما سبق سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المالية والأداء البنكي والذي تم تقسيمه إلى ثلاثة، حيث تأتي المباحث كالتالي:

- **المبحث الأول:** مدخل عام لتكنولوجيا المالية.
- **المبحث الثاني:** أساسيات الأداء البنكي.
- **المبحث الثالث:** علاقة التكنولوجيا المالية بالبنوك.

المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية:

في هذا المبحث سنتطرق إلى الجوانب النظرية، حيث حظيت التكنولوجيا المالية بحجم كبير من التعاريف برغم من حداثة الدراسات التي تطرقت إليها. والتي أدت إلى اختلاف آراء الكتاب حول دقة مفهومها. وفي هذا الصدد سنحاول تقديم مفهوم حديث يتعلق بالتكنولوجيا المالية وستكون لنا وقفة مع مراحل تطورها، ثم سيتم التعرض إلى خصائصها ومميزاتها، مروراً بأهم القطاعات والتقنيات المستحدثة.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية

أولاً: مفهوم التكنولوجيا المالية.

يتكون مصطلح التكنولوجيا المالية Fintech من مصطلحين؛ الأول هو مصطلح "التكنولوجيا"، والثاني "التمويل"، فهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة، التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في الخدمات المالية والمصرفية.

وقد تعددت التعاريف المتعلقة بمصطلح التكنولوجيا المالية لتعدد مجالاتها وتطورها المستمر، وعليه تُعرف: « التكنولوجيا المالية على أنها: تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية المالية التقليدية» (بيفورت، صفحة 9).

كما عرفها مجلس الاستقرار المالي FBS على أنها: «ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية».

وعرفها صندوق النقد الدولي (FMI) على أنها: «التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، التطبيقات، العمليات والمنتجات».

ويعرفها قاموس Oxford على أنها: «مجموعة من التطبيقات أو البرامج التي تعتمد على الآلة (الكمبيوتر مثلاً) وغيرها من التقنيات الرقمية المتطورة التي تستخدم لتطوير وتوفير الخدمات المالية».

أما لجنة بازل للرقابة المصرفية فقد عرفت التكنولوجيا المالية بأنها: «أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية».

ومن خلال التعاريف السابقة، يمكن أن نعرف التكنولوجيا المالية على أنها: «تلك الأدوات والتطبيقات الذكية، التي تستخدم لمعالجة وتنظيم سير العمليات المالية والمصرفية والأمور الإدارية والمحاسبية، والمساعدة على تحقيق وصول واستخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية والمصرفية بسرعة وأقل تكلفة وبالجودة المناسبة».

ثانياً: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية:

تشهد التكنولوجيا المالية بشركاتها الناشئة وتطبيقاتها المبتكرة تطوراً ملحوظاً على مستوى اقتصاديات العديد من الدول، وفيما يلي نستعرض مراحل تطور التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي، حيث يمكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل، والتي شهدت مستوى مميزاً من التمايز في السوق، مما أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم: (consumer, 2017)

1- المرحلة الأولى: التكنولوجيا المالية 1.0 (1866-1967)

تتضمن هذه المرحلة بناء البنية التحتية التي تدعم الخدمات المالية العولمة، ووضع أول كابل عبر المحيط الأطلسي (سنة 1866) وشبكة بنك الاحتياطي الفيدرالي (1918) في الولايات المتحدة من أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل: التلغراف ورمز مورس. والتي كانت أساسية وفقاً للمعايير المعتمدة حالياً، وخلال هذه المرحلة كانت القدرة على إجراء المعاملات المالية على مسافة أكبر جد معقدة.

2- المرحلة الثانية: التكنولوجيا المالية 2.0 (1968-2008)

شهدت فترة التسعينيات أولى التحركات نحو الخدمات المصرفية الرقمية، حيث بدأ العملاء بإدارة أموالهم بطرق مختلفة، أين تم إطلاق خدمة (PayPal) في عام 1998، والذي كان حجر الأساس لأنظمة الدفع الجديدة في ظل تزايد اتصال العالم بالإنترنت.

في فترة السبعينيات قامت مؤسسة (NASDAQ) بإنشاء أول بورصة رقمية في العالم وجمعية (SWIFT) (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك)، وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود، تميزت بداية هذه المرحلة بتركيب أول جهاز صراف آلي من قبل باركليز في عام 1967، وتتميز بالانتقال من التناظرية إلى الرقمنة المالية. استمرت هذه المرحلة خلال ثمانينيات القرن الماضي مع ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية للبنك، وتغيرت طريقة التعاملات التجارية للأفراد بفعل تنامي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث أدت ثورة الإنترنت إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية الأزمة المالية العالمية 2008، هي التي أسدلت الستار على عصر التكنولوجيا المالية المعاصر ودفع بالابتكار خلال الحقبة التالية.

المرحلة الثالثة: التكنولوجيا المالية من 2008 إلى يومنا هذا

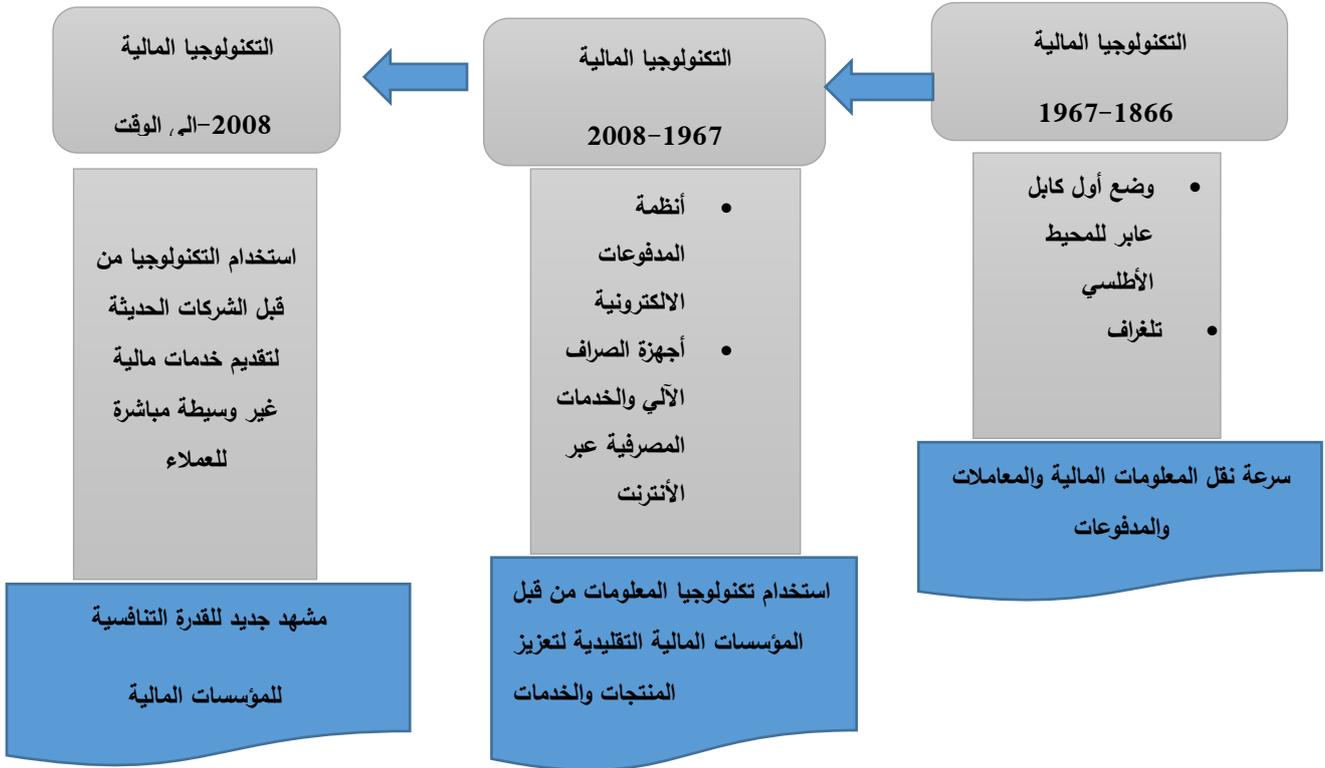
بعد الأزمة المالية لعام 2008 عرفت الشركات الناشئة، مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى أن البنوك التقليدية بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، حيث قامت بفتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات

المالية. كخدمة BAAS و (Treeszor) و (Solaris Bank)؛ مما سهل على البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد عن الأنظمة القديمة المعقدة لتمكينها من إطلاق "البنوك الجديدة".

وخلال هذه المرحلة، ظهرت البتكوين في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى باستخدام تقنية البلوكتشين (Blockchain) يعني اعتماد الهواتف الذكية، وبالتالي تصبح الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الأشخاص للوصول إلى الويب والخدمات المالية الأخرى.

وفي عصرنا الحالي، أصبحت التكنولوجيا المالية 3.5 تؤثر في كل مجال من مجالات النظام العالمي، فقد شهدنا على سبيل المثال تأثيرها الكبير في الصين، متمثلاً في شركات ALI BABA ، Baidou و Tencent التي أحدثت تطوراً جذرياً في عملية الشراء و سداد المدفوعات ، ولكون البنية المصرفية التقليدية للصين غير قادرة على تغطية جميع العملاء، بينما التطور التكنولوجي حاضراً في أنحاء البلاد ،مما جعل دولة الصين أرضاً خصبة لمظاهر التكنولوجيا المالية، حيث أوجدت وسائل و أساليب بديلة لخدمات المصارف التقليدية .كذلك بدأت الأسواق الناشئة ، لا سيما في إفريقيا و آسيا في خوض تجربة التكنولوجيا المالية ،مدعومة بسياسات حكومية متعددة ضمن إطار تحقيق التنمية الاقتصادية لهذه الدول. (ولمان، 2019، صفحة 10).

الشكل رقم 01-01 : التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية



المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية:**أولاً: خصائص التكنولوجيا المالية**

يمكن توضيح أهم خصائص التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

- أ. التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- ب. التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً في حد ذاته، بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.
- ت. إن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- ث. لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية. (نفيسة، 2018).

ثانياً: أهمية التكنولوجيا المالية

- تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن أهمية بالغة لما تمنحه من فوائد يمكن حصرها فيما يلي:
- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
 - تُسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
 - تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
 - تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
 - يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن لمعلوماتي.
 - وحماية المستهلك والأمن لمعلوماتي.

المطلب الثالث: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية**أولاً: قطاعات التكنولوجيا المالية.**

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات والمجالات المتنوعة، حيث يمكن عرض أهم القطاعات التي تسلكها التكنولوجيا المالية فيما يلي:

1-قطاع المدفوعات

وهو القطاع الأكثر تقدماً في التكنولوجيا المالية، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية (بنية قروب، 2018، صفحة 40). وبالتالي تعد

خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى، كما أن الشركات التي تركز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بسرعة أسرع وأقل تكلفة.

2- قطاع التمويل الجماعي والإقراض الرقمي: يشتمل على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات، ووسائل إعلام وأفكار جديدة، ويشمل على ثلاث أطراف هي المقاول بالمشروع الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشروعات، و الهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من أجل تطوير الخدمات والمنتجات، كما يوجد إقراض النظير للنظير وهو من أكثر النماذج التي تعرف توجهاً كبيراً في التكنولوجيا المالية، وتعمل هذه المنصات على توفير المعلومات للأفراد والشركات بدافع الإقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة وإجراءات أقل تعقيداً.

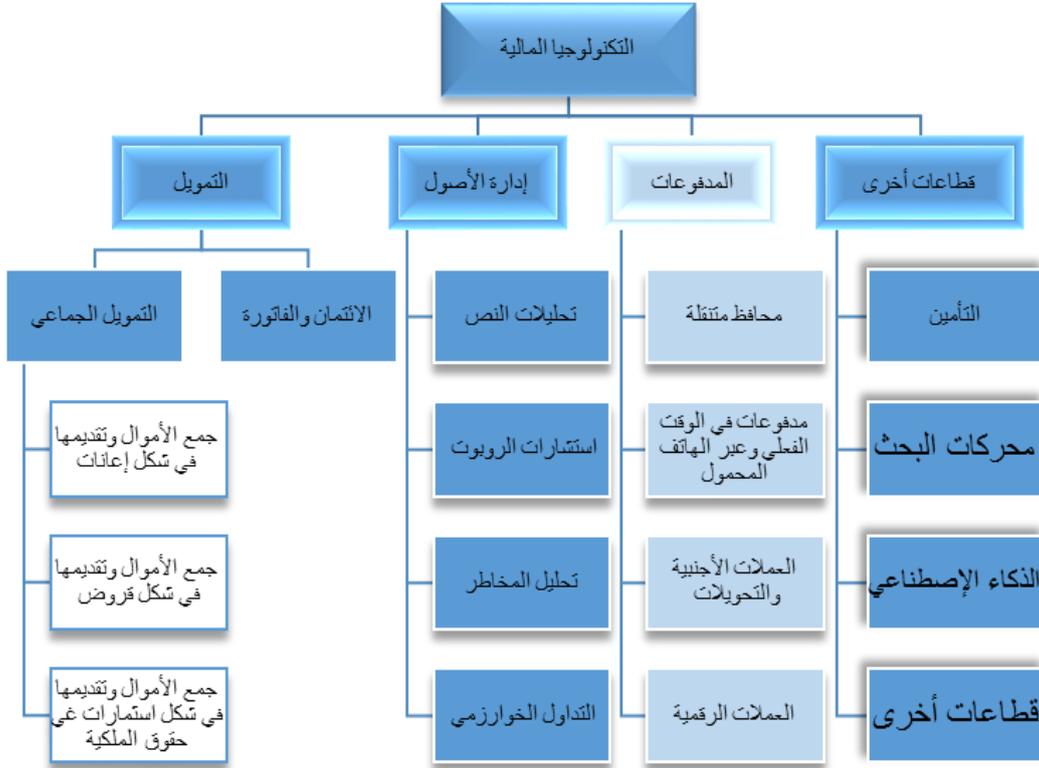
3- قطاع إدارة الثروات: إن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر، الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية بالاعتماد على متخصصين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية، تخطيط عقاري، وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار (حمدي و أوقاسم ، 2019 صفحة 409).

4- قطاع التأمين: لقد أوجدت التطورات التكنولوجية طرقاً جديدة لتقديم الخدمات التأمينية، بالإضافة إلى أساليب متقدمة لجمع البيانات تؤدي إلى تحديد أفضل المخاطر وما يقابلها من تدابير علاجية، وهو ما أشارت إليه تكنولوجيا التأمين، والتي ترتبط بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، فبفضل التقدم التكنولوجي توجد العديد من الأشكال الجديدة التي دخلت العمليات التشغيلية في مجال التأمين، وهذا رغبة في تجديد كفاءة الوساطة المالية والإدارة الكفؤة لمتطلبات العملاء المتعلقة بالتعويض، فهذه التطورات تهدف إلى التحسين المستمر للخدمات الممنوحة للزبائن مع تخفيض عمولات ورسوم التأمين (ليان، 2019، الصفحة 51-52) .

5- قطاع التكنولوجيا التنظيمية: هو مجال يستعمل لإدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية، وذلك باستخدام التكنولوجيا المبتكرة، ويحتوي على العديد من الوظائف المتعلقة بالتكليف الرقابي الإفصاح أو الإبلاغ، والامتثال للقواعد والقوانين، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على إيجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض انتهاك البيانات، الاختراقات الإلكترونية، غسل الأموال وغيرها من الأنشطة والأعمال الاحتيالية. بالإضافة إلى هذه القطاعات توجد خدمات تحويل الأموال عبر العالم، والخدمات المالية القائمة على سلسلة البلوكات الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة.

6- خدمة تنظيم وإدارة المخاطر: وهي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية إلى الالتزام بقواعد الامتثال المالي وإدارة المخاطر التشغيلية وتحسين التزامها التنظيمي (كرش، 2019 ، صفحة 10) . كما تشمل الحلول التي تساعد الهيئات التنظيمية على تنظيم الشركات التي تشرف عليها بشكل أفضل، و تحسين عملية تجربة العملاء ومخاطرهم، إضافة إلى أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسل الأموال ،والتي تهدف إلى تقليل العائدات المحصلة بصورة غير مشروعة، والاستفادة من البيانات الضخمة لاستخراج رؤى السوق والعملاء.

الشكل رقم 02:-01 قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: (Ahmed T. Al Ajlouni, Monir Al-hakim, 'Financial Technology in banking industry: Challenge and Opportunities', International conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018, 2018, p.3)

ثانياً: أهم التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية

1- الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence:

قام جون مكارثي John Mccarthy الملقب بأبي الذكاء الاصطناعي بصك هذا المصطلح في عام 1956 ، ووفقاً له فإن الذكاء الاصطناعي هو «علم هندسة إنشاء آلات ذكية، وبصورة خاصة برامج الكمبيوتر»، أي أنه علم إنشاء أجهزة وبرامج كمبيوتر قادرة على التفكير بنفس الطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري، أي تتعلم مثلما يتعلم البشر وتقرر مثلهم كما تتصرف تصرفات مشابهة لتصرفاتهم، وبهذا المعنى فإن الذكاء الاصطناعي هو عملية محاكاة الذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر، فهو محاولة لتقليد البشر ونمط تفكيرهم وطريقة اتخاذ قراراتهم، والتي تتم من خلال دراسة سلوك البشر عبر إجراء تجارب على تصرفاتهم ووضعهم في مواقف معينة ومراقبة رد فعلهم، وتعاملهم مع هذه المواقف، ومن ثم محاولة محاكاة طريقة التفكير البشرية عبر أنظمة كمبيوتر معقدة.

2- الحوسبة السحابية Cloud Computing: إن الحوسبة السحابية نموذج لتوريد وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لإتاحة الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة على نحو ملائم عند الطلب، والتي يمكن توفيرها بأقل جهد ممكن سواء في الإدارة أو التعامل مع مزود الخدمة،

وبالتالي فهي نوع من الحوسبة القادرة على الوصول البسيط عند الطلب لمجموعة من موارد الحوسبة عالية المرونة، وتمكن مستخدميها من الحصول على خدمات لا حدود لها وبشكل فعال جداً على غرار انخفاض التكاليف، زيادة الثقة في المعاملات، وسهولة وبساطة الاستعمال.

3- إنترنت الأشياء Internet of things: تعرف على أنها العلاقة التي تربط الأجهزة بالإنترنت، مما يسمح لها بالتقاط وإرسال وتلقي البيانات وهذه الأجهزة هي جميع الأجهزة التي تخطر على البال البشري، كأجهزة الإنذار و الأجهزة القابلة للارتداد، أجهزة التحكم بالحرارة، الصراف الآلي، وغيرها، وتكمن قيمة إنترنت الأشياء في تجاوز دور جمع البيانات المتوفرة في العالم، بل تتعدى هذا من خلال الاستفادة منها على أكمل وجه بفضل بنية تحتية أساسية، هذا ما جعل منها تثير ضجة واسعة وتتهافت عليها كبرى الشركات الضخمة والمؤسسات الناشئة بهدف تطوير أجهزة مبتكرة.

4- الطابعات ثلاثية الأبعاد 3D Printing: قام بابتكارها العالم إيمانويل ساكس وتعد من أحدث أشكال التصنيع، حيث يتم تكوين جسم ثلاثي الأبعاد بوضع طبقات رقيقة متتالية من مادة ما بعضها فوق بعض، وهي تتمتع بالسرعة والسهولة في الاستخدام أحسن من أنواع التكنولوجيا الأخرى المستخدمة في التصنيع، وتتيح القدرة على طباعة أجزاء متداخلة معقدة التركيب، كما يمكن صناعة أجزاء أخرى من مواد مختلفة بمواصفات ميكانيكية وفيزيائية متنوعة، فهي تنتج نماذج تطابق منظر وملمس ووظيفة النموذج الأصلي للمنتج، وفي السنوات الأخيرة أصبح بالإمكان تطبيقها على مستوى المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وبذلك انتقلت النمذجة من الصناعات الثقيلة إلى البيئة المكتبية، ولها عدة تطبيقات في مجال الطب، الخزف، المعادن.

5- سلسلة الكتلة Blockchain: تعتبر البلوكشين الترجمة المباشرة لمفهوم سلاسل إنشاء القيمة الاقتصادية، فهذه التقنية الثورية تقدم مفهوماً جديداً لإثبات أي نوع من المعاملات التي تتطلب حركة مالية أو تناقل أصل مادي أو معنوي، وكذلك إجراءات الطلب وما يتبعها من موافقات، كما تعمل على تقديم تسهيلات وحلول للمعاملات وتمنح المعاملات مصداقية وموثوقية ومعايير أمنية يتعذر إنكارها أو التحايل عليها، حيث أثبت الخبراء أهميتها في مواجهة المخاطر الأمنية المرتبطة بقواعد البيانات الرقمية، وتعرف على أنها برنامج معلوماتي مشفر يتولى مهمة إنشاء سجل موحد للمعاملات الإلكترونية وتمكين سلامتها وأصوليتها عبر شبكة آمنة لا تحتاج إلى وسيط أو نظام مركزي كالأنظمة التقليدية، ويتوقع أن تساهم البلوكشين بأكثر من 3.1 تريليون دولار في القيمة المضافة للأعمال بحلول سنة 2030 (الخوري، 2020 ، الصفحة 239 - 240) .

المبحث الثاني: أساسيات الأداء البنكي

يعد الأداء البنكي معبرا عن النجاح وتهدف مختلف المؤسسات في السوق إلى تحقيق الاستقرار الأمثل والبنوك إحدى هذه المؤسسات حيث لا تستطيع معرفة ما ضيعته من فرص وما حققت من نتائج.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي وأنواعه

أولاً: تعريف الأداء ومحدداته

1) تعريف الأداء:

كلمة أصلها إنجليزي، إذ يعود أصلها إلى كلمة PERFORMANCE وهي تعني وضعية الحصان في السباق، وبعد ترجمتها إلى اللغة الفرنسية أخذت حقلاً واسعاً للتطبيق فأصبحت أيضاً تعني إتمام عمل أو عقد أو شغل ما. (k.hemkhome, 1986, p. 130)

يعرف الأداء على أنه: "قدرة البنك على الاستمرارية والبقاء وتحقيق التوازن". (قدور ، 2019 ، صفحة 05).

ويعرف على أنه تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة. (الداودي ، 2010 ، صفحة 218).

ومن خلال التعريف السابقة نستنتج أن الأداء هو القدرة على إنجاز المهام.

2) **محددات الأداء:** هناك من يرى أن الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام ويعنى هذا أن الأداء في وقت معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من: **الجهد:** وهو الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

القدرات: تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

إدراك الدور أو المهمة: يعنى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في الأداء بالتعريف بمهامه وإدراك الدور الذي يجب عليه القيام به. (قدور ، 2010).

3) مفهوم الأداء البنكي وأنواعه:

أ- **تعريف الأداء البنكي:**

يُعرف الأداء البنكي على أنه: "مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية. (رجاء).

ب- أنواع الأداء البنكي:

✓ الأداء المالي:

يحدد الأداء المالي مدى قدرة المؤسسة على استغلال جميع الموارد المتاحة لها استغلالاً أمثلاً لتحقيق الأهداف المرجوة والمسطرة. (حجاج، 2017، صفحة 16).

✓ الأداء الاقتصادي:

يُعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المردي ودية....) وتدنية استخدام مواردها (عشي، 2002، صفحة 22).

✓ الأداء التجاري:

يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن ويعتبر: رقم الأعمال، المردي ودية، عدد الزبائن، معدل شراء منتجات وخدمات المؤسسة من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للمؤسسة. (بوقابة، 2011، صفحة 84).

✓ الأداء التسويقي:

يحدد هذا الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بأكثر كفاءة وفعالية، من خلال زيادة مبيعاتها، رفع حصتها السوقية لمعظم المؤسسات الاقتصادية. (كيلاني، 2016، صفحة 85).

✓ الأداء الوظيفي:

عرف بأنه نشاط يُمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. (عيسى، 2009، صفحة 31).

✓ الأداء الاستراتيجي:

هو الأداة الأفضل لجعل استراتيجية المؤسسة مفهومة من قبل الجميع بدءاً من أعلى مستوى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي، وذلك من خلال تمثيل هذه الاستراتيجية بمجموعة من مؤشرات قياس الأداء. (صبيحة و رزاق، 2010، صفحة 46).

4) تعريف جودة الخدمة البنكية:

تعرف على أنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقاءها، فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن. (شبروف، 2010، صفحة 28).

المطلب الثاني: مكونات وأبعاد الأداء البنكي.**أولاً: مكونات الأداء البنكي****1. الكفاءة:**

تعني القدرة على تدنية الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب، وفق معايير محددة للجدولة والجودة والتكلفة فهي تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من الموارد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود؛ بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف.

2. الفعالية:

وتتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسن أداء الأنشطة المناسبة؛ بمعنى آخر هل يحسن العاملون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف، أم أن هناك أنشطة تؤدي دون مبرر. ويمكننا القول بأن الفعالية هي قدرة المؤسسة على تأسيس الموارد المتاحة واستخدامها لتحقيق أهداف محددة، بمعنى مدى الوصول إلى الأهداف.

يعتبر هذين المفهومين (الكفاءة والفعالية) ملازمين لبعضهما البعض، ولكن لا يجب أن يستخدمها بالتبادل، فقد تكون المؤسسة فعالة ولكنها ليست كفؤة أي أنها تحقق أهداف أو لكن بخسارة، وعدم كفاءة المؤسسة يؤثر سلباً على فعاليتها، ويمكن اعتبار الكفاءة على أنها "إنجاز العمل بشكل صحيح" بينما الفعالية هي "إنجاز العمل/الشيء الصحيح" وهكذا فإن المفهومين يكمل كل منهما الآخر. (مؤمن، 2012، صفحة 51).

ثانياً: أبعاد الأداء البنكي

بعد التعرف على الأداء البنكي، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها، إذ يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي. وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

1. البعد الوظيفي:

يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك بمعنى كلما يرتبط بنشاط عمال البنك، فبقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ أنه بإمكان بنكين متماثلين في الموارد المالية، المادية والتكنولوجية والمعلوماتية، إلا أنه هنالك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منها، وبناء عليه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره وتدريبه ينعكس على أداءه وإنتاجيته وبالتالي على أداء البنك ككل.

2. البعد الاستراتيجي:

مرتبط باستراتيجيات البنك المحددة لتحقيق هدف معين في مجال معين.

3. البعد التجاري:

يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها.

4. البعد المالي:

يقصد به تقييم مرد ودية وربحية البنك من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية و من بين الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي:

- نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس معدل زيادة الإيرادات.
- الاستخدام الأمثل للأصول، ويعتمد كمقياس معدل العائد على الأصول.
- زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية. (ميهوب، 2014، الصفحات 26،27).
- زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية. (ميهوب، 2014، الصفحات 26،27).

الشكل رقم 01-03: أبعاد الأداء البنكي



المرجع: (ميهوب، 2014)

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي:

يتأثر الأداء البنكي بعوامل عديدة ومتنوعة من شأنها أن تؤثر على أداء البنك، حيث تعد دراستها وتحليلها أمر ضروري لتحقيق منهجية سليمة في تقييم الأداء، ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي:

✚ **العوامل الاقتصادية:**

العوامل الاقتصادية هي أكثر انعكاسا على الأداء وذلك لطبيعة نشاط البنك من جهة، ولكون المحيط الاقتصادي عموماً يمثل مصدر مواردها و مستقبل منتجاتها من جهة أخرى، وهي بدورها تنقسم حسب شموليتها إلى عوامل اقتصادية عامة (Macro) كمعدلات النمو الاقتصادي، سياسات التجارة الخارجية، معدلات التضخم، أسعار الفائدة... الخ، وأخرى قطاعية (Mésó) متعلقة بالنشاط كدرجة المنافسة، هيكل السوق، اليد العاملة المؤهلة.... الخ.

العوامل الثقافية

تؤثر هذه الأخيرة على الأداء بطريقتين فمن جهة تعتبر العوامل الداخلية الثقافية من ثقافة البنك والمستوى الثقافي لعمال هو إطاراته عامل أساسي في تحديد مدى تطور وقوة أدائه. فتقافة البنك و مرونته و مواكبته لتطورات العصر ميزة أساسية، أما من جهة أخرى فالعوامل الثقافية الخارجية و التي تتعلق بالبيئة التي يتواجد فيها البنك كذلك لها نفس الأهمية ، فالوعي و القدرة على تقبل التطورات التي تفرضها العولمة من طرف المجتمع مثلا تسهل على البنك عملية الموازنة بينما تقدم هذا خلال حدود المحلية و ما تقدمه خارجها ، مما يحسن أداء هو يطره . (المزهودة، 2001، صفحة 92).

العوامل التكنولوجية و الإبداع

على غرار مختلف العوامل السابقة فإن العوامل التكنولوجية التي نذكر منها المعارف العلمية ، البحث العلمي و الإبداعات التكنولوجية و غيرها تمثل عنصر بالغا لأهمية ، و ذلك لأن نوعية التكنولوجيا التي يستخدمها تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تعظيم حجم التكاليف ، و تحديد نوعية المنتجات مما يساهم في تخفيض أو تعظيم مستويات الأداء و عليه يجب على البنك متابعة التطورات التكنولوجية و التنبؤ بها و تقييمها و تحديد أثارها.

العوامل السياسية والقانونية

تعتبر هذه العوامل من العوامل ذات التأثير الكبير على الأداء الاقتصادي للبنك، وتتكون من مؤسسات النظام الحكومي، سياسات الدولة المالية والنقدية، كما تشمل أيضا التشريعات والقرارات الإدارية، و اللوائح و الإجراءات المنظمة لها، و بصفة عامة تشمل العوامل السياسية و القانونية العوامل التالية:

- مدى قدرة النظام على تحقيق الاستقرار السياسي.
- وضوح الأهداف على مستوى الاقتصاد الوطني.
- التشريعات والقوانين. (المزهودة، 2001، صفحة 93).

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

بعد أزمة 2008 وظهور التكنولوجيا المالية وما يسمى بالمشاريع الناشئة، لم يكن أمام البنوك التي كانت تقليدية آنذاك خيار سوى التحديث رقمنة أنظمتها ومنتجاتها، وفي الواقع أن بعد التحدي الذي أطلقته "الفينتك" أدركت البنوك التهديدات والفرص التي لحقتها من هذا التحدي.

المطلب الأول: التكنولوجيا المالية البنكية ومزايا استخدامها.

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية البنكية.

تعرف على أنها رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة، فهي تضم التكنولوجيا الثقيلة، وتشمل الآلات والمعدات البنكية والبرامج، التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي. (حيدر، عقيل، و عبد الهادي، 2020، صفحة 246).

ثانياً: مزايا استخدام التكنولوجيا المالية البنكية.

إن الإمكانيات التكنولوجية تحقق للبنك العديد من المزايا ومن أهمها:

- تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.
- يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية إلى تقليل من التكاليف وزيادة الربحية.
- تساعد التكنولوجيا المتقدمة المصرف في التسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ القرارات التعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم.
- الرفع من ربحية المصرف، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة: مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك. (حيدر، عقيل، و عبد الهادي، 2020، صفحة 247).

المطلب الثاني: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك.

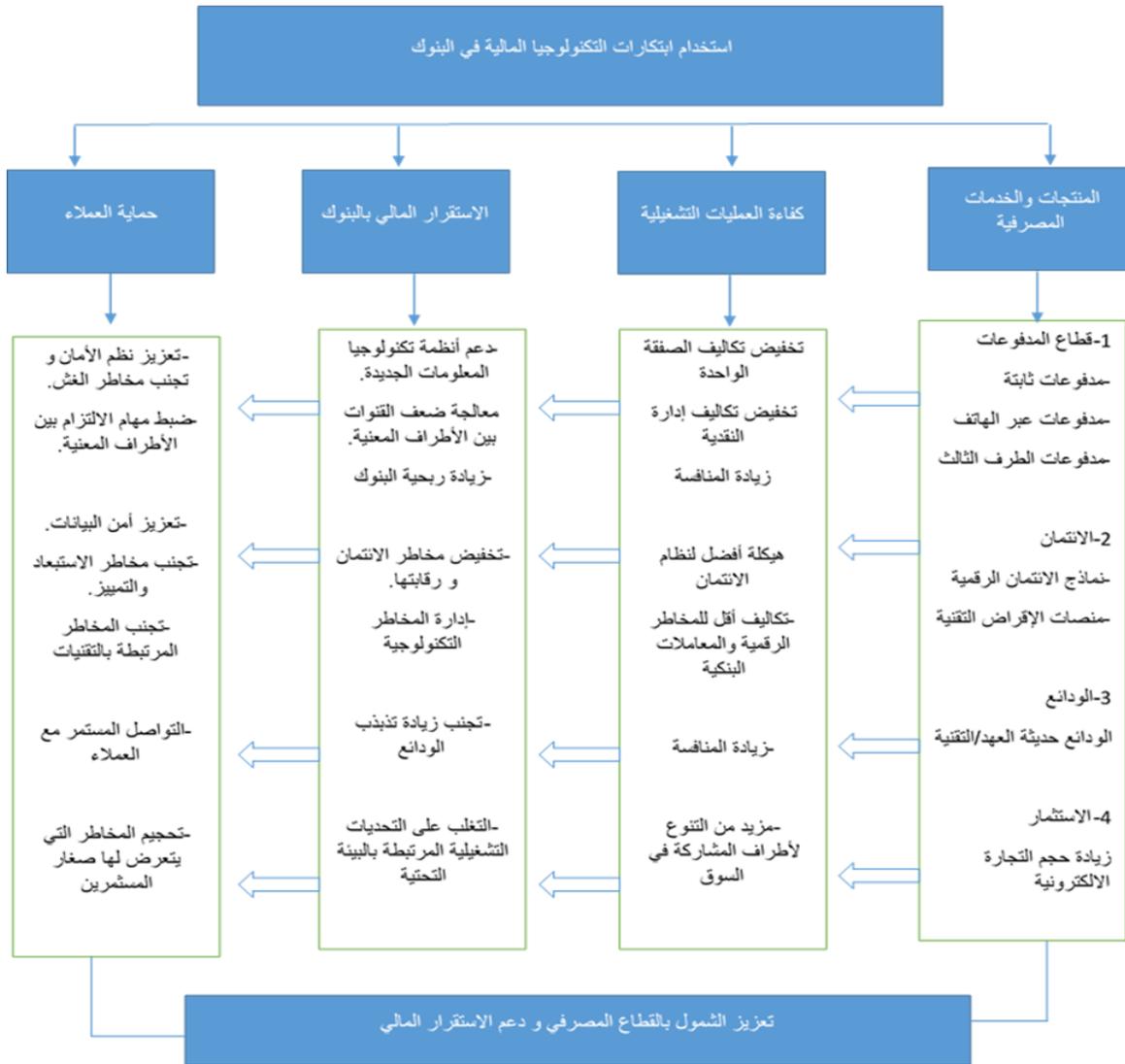
تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين الأداء البنكي وجودة الخدمات المصرفية وتسهيل انتشارها عبر العالم عن طريق استغلال التقنيات والتطبيقات التي تقدمها تطورات صناعة التكنولوجيا المالية ويمكن إبراز خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في النقاط التالية:

❖ **خدمات الدفع:** وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطاً التي تقدمها التكنولوجيا للزبائن، بحث يكون لديه العديد من الاختبارات للدفع أهمها ما يلي:

- الدفع بواسطة الهاتف النقال.
- التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل.
- تبادل العملات بدون تكاليف.
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الانترنت.

- ❖ **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:** وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة، وبتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية وكذلك أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.
- ❖ **الاستثمار والتمويل:** تتيح التكنولوجيا المالية للاستثمار من خلال توفير منصات التمويل الجماعي سواء كان في شكل قروض أو الاستثمار في أسهم وفي شكل تبرعات، وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية. (LIORCA, 2017, p. 46)
- ❖ **الخدمات المقدمة للبنوك بناءً على البيانات الضخمة BIG DATA:** وهي عبارة عن حلول مقدمة للقطاع البنكي والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات، وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص (LIORCA, 2017, p. 46) والشكل الموالي يمثل استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك

الشكل رقم 01-04: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك



المرجع: (شحاتة، 2019، صفحة 20).

المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك.

تأكيداً على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من: تنوع المنتجات والخدمات المصرفية، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، وآلية حماية العملاء أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي:

➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية: ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكتروني، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلاً عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية: قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وإدارة الموارد.

➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للبنوك: قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي، فضلاً عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء: وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء. (شحانة، 2019، صفحة 20).

خلاصة الفصل

تم من خلال هذا الفصل معرفة أهم المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية والأداء المالي والعلاقة بينهما، حيث عرفت التكنولوجيا المالية بأنها تلك الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المالي. وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأسهل وأرخص وتمكن عدد كبير من الأفراد الوصول إليها، وتعميم الشمول المالي وذلك من خلال تقديم خدمات مالية خاصة بالنسبة للأشخاص التي لا تملك حسابات بنكية؛ فوجب على البنوك تبني تطوراتها وابتكاراتها.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لبنك

التنمية المحلية - وكالة

أدرار

تمهيد

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة، سيخصص هذا الفصل لإسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري حول دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الأداء البنكي، وذلك من خلال الإشارة إلى تجربة بنك التنمية المحلية وكالة أدرار، ويتضمن هذا الفصل مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول عرضاً وتحليلاً للبيانات واختباراً لفرضيات الدراسة.

حيث استعرضنا في المطلب الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة، أما المطلب الثاني فقد خصص لعرض النتائج المتوصل إليها من خلال اختبار الفرضيات ومناقشتها، وذلك عن طريق بيان مواطن التأييد والتعارض مع الدراسات السابقة واختبار الفرضيات وإثبات صحتها من عدمها والإجابة بشكل نهائي على الإشكالية الرئيسية لموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية للأبحاث العلمية المنجزة من طرف الباحثين الذين تناولوا موضوع الأداء البنكي أو التكنولوجيا المالية. حيث نتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض سلسلة من الدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة باللغة العربية والأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة حول التكنولوجيا المالية.

أولاً: الدراسات باللغة العربية

➤ **الدراسة الأولى: مقال علمي لـ: (عبد الرحيم وهيبة وبين قدور أشواق، 2018) بعنوان "توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة".** مقدم ضمن مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03. المركز الجامعي لتامنغست - الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مفهوم حديث يتعلق بمجال التكنولوجيا المالية المستقطب للشركات الناشئة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هي أن الشركات الناشئة تواجه العديد من التحديات كعامل الأمن، سرية المعلومات، المعاملات الالكترونية المخادعة، تقنين وتحويل سلوك العميل الوفي للمؤسسات التقليدية ومحاولة جذبها.

أوصت الدراسة إلى ضرورة العمل على التحديث التكنولوجي لمنتجات الصناعة المالية الإسلامية بما يتماشى مع متطلبات ابتكارات التكنولوجيا المالية.

➤ **الدراسة الثانية: مقال علمي لـ: (حرفوش سعيدة، 2019) بعنوان "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي".** مقدم ضمن مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، جامعة الجلفة، الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مجال التكنولوجيا المالية، وخدماته، وما حققته الاستثمارات العالمية بعد الأزمة المالية العالمية، وكذلك واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية.

تم التوصل من خلال هذه الورقة البحثية إلى أن التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة، ومن شأنه أن يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية ولكن بأسلوب وشكل مغاير أكثر تطور وسرعة ودقة، وتوصلت أيضا إلى أن الدول المتقدمة قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال بالرغم من حداثة.

➤ **الدراسة الثالثة: مقال علمي لـ (لطرش ذهبية وحراق سمية، 2020) بعنوان "واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"** مقدم ضمن مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02. جامعة سطيف - الجزائر .

يهدف هذا البحث إلى تبيان واقع التكنولوجيا المالية التي عرفت استثماراتها نمواً سريعاً في السنوات الأخيرة تماشياً مع مستجدات الثورة الصناعية الرابعة والذكاء الاصطناعي والاقتصاد الرقمي.

وخلصت الدراسة إلى أنه بالرغم من تطور حجم الاستثمار في التكنولوجيات المالية في الدول العربية إلا أن دورها يظل في أغلب هذه الدول محدوداً وضعيفاً في تقليص فجوة الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ويرجع ذلك إلى تراكم عدة معوقات ترتبط بغياب القوانين والتعليمات المرتبطة بتراخيص الإنشاء وضعف رأسمال المخاطر ونقص الثقافة المالية الرقمية وغيرها؛ تماشياً مع طبيعة البحث وأهدافه تم الاعتماد على المنهج الوصفي للإحاطة بالجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي في حين وظف المنهج التحليلي في تحليل واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية ومؤشرات الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية:

الدراسة الأولى: مقال علمي لتوتي أنجيتا سافيتري (2019): بعنوان تطور التكنولوجيا المالية في

اندونيسيا The Development of Fintech in Indonesia

واستهدفت هذه الدراسة تطور التكنولوجيا المالية في أندونيسيا، حيث تعتبر هذه الأخيرة أرض خصبة للنمو السريع في استخدام أفرادها إلى تبني خدمات التكنولوجيا المالية خاصة أسواق الإقراض، البطاقات والمدفوعات كونها بلد مسلم ونسبة لعدد الأفراد الذين لا يملكون حسابات بنكية تجنبا للربا.

وقد اعتمدت الدراسة على منهج التحليل الوصفي الكمي،

وأظهرت النتائج أن هناك تطورا عاليا في مجال خدمات التكنولوجيا المالية كون السكان على دراية بميزاتها كونها تتسم بالكفاءة والفعالية مقارنة بالخدمات المالية الأخرى وجود تحفيزات لمستخدميها من طرف الدولة.

الدراسة الثانية: مقال لـ AnjanV.Thankor (2019) : بعنوان التكنولوجيا و المالية و البنوك

ماذا تعرف؟ FINTECH AND BANKING :WHAT DO YOU KNOW ؟

استهدفت هذه الدراسة مراجعة الأدبيات الناشئة عن التكنولوجيا المالية، من التعريف بها مع التركيز على التفاعل بين التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية في هذه العملية ، ثم فحص العديد من المشكلات فيما يتعلق بأنظمة الدفع كالعاملات المشفرة، عقود الائتمان كإقراض النظير بالنظير و العقود الذكية بمساعدة البلوكتشين؛ كما تم فحص بعض الإحصائيات و الحقائق المبسطة ، و هذه المراجعة للأدبيات النظرية و التجريبية تم عن طريق سياقة أربعة تساؤلات رئيسية : أولا كيف ينبغي تغيير نظرياتنا عن الوساطة المالية لتلائم الوساطة التقليدية و التكنولوجية المالية ؟ . ثانيا كيف ستتأثر أسواق الائتمان والودائع وزيادة رأس المال بالتكنولوجيا المالية. ثالثا كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على أنظمة المدفوعات؟ رابعا كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على النظام؟ وكانت معظم استنتاجاته بخصوص التساؤل الأول على الدور الذي ستلعبه الثقة في تمييز البنوك عن التكنولوجيا المالية أما عن التساؤل الثاني التي سيظهر التأثير خاصة بإقراض النظير بالنظير P2P في حالة وجود مقترضين ليست لديهم ضمانات للحصول على قروض في البنوك التقليدية وعندما تكون البنوك مقيدة برأسمال. و بالنسبة للتساؤل

الثالث فالتأثر هنا ظهر بشكل كبير من خلال توجه الأشخاص نحو عمليات الدفع لفواتيرهم و التزاماتهم المالية عن طريق أنظمة الدفع الجديدة و استخدام العملات المشفرة و أخيرا تم الاستنتاج من التساؤل الرابع إلى انا حتم الآن تؤدي العقود الذكية الى تغيير جوهرى في التعاقد المالي، مع إحداث تغييرات في الهوامش المالية و المكثفة

المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول الأداء البنكي

أولاً: الدراسات باللغة العربية:

➤ **الدراسة الأولى: (درابي أم الخير، 2015) بعنوان "أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر.**

و سعت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير الخدمات البنكية على أداء البنوك التجارية الجزائرية، ومحاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري، ومن أجل تحقيق ذلك قامت الباحثة باختيار البنك الخارجي الجزائري كعينة للدراسة للفترة (2008- 2013)، مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري والمنهج التجريبي في الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي منها تحليل الانحدار البسيط، كما تم استخدام برنامج (exel) وبرنامج (eviews8).

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخدمات المصرفية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية.

في حين أوصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بتطوير التجارة الالكترونية وتقوية شبكة المعلومات

المصرفية الالكترونية الجزائرية.

➤ **الدراسة الثانية: لـ (دغوش العطرة، 2017) بعنوان "استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، حالة البنوك الجزائرية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.**

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعداد استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من ثمانية بنوك عاملة في ولاية الجزائر، والتي تمثل الإدارات الرئيسية للبنوك دون الفروع.

ومن أبرز النتائج التي توصلت تبين أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الأنترنت، كما أن هناك أثر لاستخدام الانترنت على العمل البنكي، بحيث أن تقديم الخدمات البنكية عبر الانترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان، وتكاليف تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما يدل على فعالية الانترنت كبديل عن الطرق التقليدية.

كما أوصت الدراسة إلى أهمية توفير الدعم الحكومي للجامعات والمخابر، وعلى البنوك القيام بحملات توعية مكثفة لعملائها عن الخدمات الإلكترونية الجديدة وتشجيعهم على استخدامها.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

□ -دراسة راشدي فتيحة و الدكتور معطي عبدالقادر (2018) بعنوان أهمية الابتكار المالي و دوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك العمومية الجزائرية **The Importance of Financial Innovation and its Role in Improving the Quality of Banking Services in Algerian Public Banks**

تناولت هذه الدراسة أهمية الابتكار المالي و دوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك العمومية الجزائرية ، حيث عرف الابتكار المالي على أنها لقوة الدافعة للنظام المالي العالمي، الذي يعتمد أساسا في تصميمه على الهندسة المالية ، و الذي أثر على عمل المؤسسات المالية خاصة البنوك ، التي استفادت من آثاره الإيجابية ، ناهيك عن تأثيره البالغ خلال الأزمات ، وذل ب إيجاد أدوات مالية حديثة ، و آليات عمل مبتكرة ، تعتمد أساسا على استخدام التكنولوجيا المصرفية ، الأمر الذي أدى إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي باستخدام الأداة الوصفية و توصلت الدراسة إلى إن معظم المؤسسات المالية تعتمد على المنتجات المالية الجديدة و آليات العمل المبتكرة للحفاظ على استقرار الدخل و الحفاظ عليه و تجنب المخاطر. لذلك تحركت البنوك في هذا الاتجاه من أجل كسر الجمود و مواكبة التطورات الاقتصادية في العالم من ناحية، و اشتداد المنافسة من ناحية أخرى، من خلال تطوير منتجاتها و آليات عملها، حيث تم إدخال المشتقات المالية كمنتجات مالية مبتكرة، و العمل من خلال أنظمة و طرق الدفع الإلكترونية ، إضافة إلى الحوكمة و التوريق المصرفي هي آليات مبتكرة على مستوى النظام المصرفي.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.

أولا: أوجه الاختلاف

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	الأسلوب
خلال 2021-2022	خلال 2015-2020	من حيث الزمن
البيئة الجنوبية الجزائرية	البيئة العربية والغربية	من حيث المكان
متغيرين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.	البعض منها تناول المتغير الأول وربطه بمتغيرات أخرى	من حيث متغيرات الدراسة

من إعداد الطالبتين

ثانيا: أوجه الاتفاق

- كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية يشتركان في الجانب النظري للمتغيرين.
 - تشابه في الأدوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية من خلال توزيع استبانة على عينة الدراسة.
 - توافق في المنهج المستخدم.
- وتتباين هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بما يلي:
- تحاول هذه الدراسة ربط بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي وهذا ما يميزها عن الدراسات السابقة التي ربطت التكنولوجيا المالية بمتغيرات أخرى.
 - تتميز هذه الدراسة بأنها ليست دراسة نظرية فحسب بل نظرية تطبيقية.
- تتفرد دراستنا عن الدراسات السابقة من خلال محاولة معرفة علاقة التكنولوجيا المالية والأداء البنكي. حيث لم تتطرق الدراسات السابقة بشكل مباشر إلى العلاقة بين هذين المتغيرين. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في النقاط التالية:
- المساعدة في إعداد خطة البحث.
 - الاطلاع والتعرف على المراجع المناسبة.
 - المساعدة في بناء استمارة استبيان الدراسة.
 - تحديد أبعاد متغيرات الدراسة.

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات

يشمل هذا المبحث التعريف بمجتمع وعينة الدراسة والإشارة إلى وحدة المعاينة ونموذج الدراسة والأدوات المستخدمة، بما في ذلك أدوات تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية وتم التطرق لكل عنصر على النحو التالي:

المطلب الأول: طريقة الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، تمثل مجتمع الدراسة في موظفي بنك التنمية المحلية - وكالة أدرار، والسبب الرئيسي لاختيار مجتمع الدراسة هو الحصول على معلومات تخدم أهداف الدراسة كون هذا البنك يشهد زيادة في النشاط البنكي، بالإضافة لامتلاكه شريحة واسعة من الزبائن على مستوى ولاية أدرار.

وقد أجريت الدراسة على بنك التنمية المحلية وكالة أدرار - 429. وفيما يلي نبذة حول بنك التنمية

المحلية وكالة أدرار:

1.1. مفاهيم عامة حول بنك التنمية المحلية:

نظراً للرغبة في تطبيق لامركزية البنوك وإحياء دورها وفعاليتها في الوساطة المالية، وتعبئة الادخار على المستوى الوطني فقد تم إنشاء بنك التنمية المحلية.

1.1.1. نشأة بنك التنمية المحلية: BDL

تأسس بنك التنمية المحلية بموجب المرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 10 شعبان 1405 الموافق لـ 30/04/1985 يتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي، و قد أنشأ هذا البنك في إطار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والمصرفية التي تستجيب لحاجيات التجهيز الجهوي والمحلي، وهو آخر بنك يتم تأسيسه قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات، وذلك تبعاً لإعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري، حيث أخذ نحو 35 فرعا من فروعه التي كانت منتشرة في بعض المناطق والولايات وجمعت تحت اسم بنك التنمية المحلية.

تأسس هذا البنك برأس مال قدره 500 مليون دج، حيث بدأ نشاطه في، 1985/07/01 ضمن إطار

إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والمصرفية التي تخدم احتياجات التجهيز الجهوي والمحلي، وفي سنة 2015 أصبح رأسماله 36 800 000 000 دينار جزائري، حيث يملك بنك التنمية المحلية شبكة مكونة من 157 وكالة منتشرة على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 152 وكالة مكلفة بتسيير العمليات المصرفية التي وضعت تحت مسؤوليتها 05 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو نشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية وبميزه عن باقي البنوك .

بنك التنمية المحلية هو أولاً بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة

في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات.

يسعى بنك التنمية المحلية إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتتبعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية ANADE ، CNAC ، ANGEM، بحيث أن بنك التنمية المحلية على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد، من جهة أخرى لبنك التنمية المحلية دور رئيسي في تمويل المشاريع السكنية، وذلك عن طريق دعم ومراقبة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، و الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن.

1.1.2. تعريف بنك التنمية المحلية:

بنك التنمية المحلية هو مؤسسة مالية مهمتها الأساسية تمويل حاجات التطور النقدي والمالي المحلي، أي تنمية الأنشطة الاقتصادية المحلية وذلك بمنح القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة، فهو يمول:

- المؤسسات والمقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي والموضوعة تحت وصاية الولايات والبلديات.
- العمليات الاستثمارية المنتجة المخططة التي تبادر بها الجماعات المحلية.
- العمليات التي لها صلة بالقروض عن الرهن.
- المؤسسات الخاصة غير الفلاحية وهذا بنفس طريقة البنوك التجارية الأخرى بحيث يقدم تسبيقات وسلفيات على سندات عمومية تصدرها الدولة أو الجماعات المحلية أو الهيئات العمومية، لأشخاص طبيعيين أو معنويين حسب الشروط والأشكال المسموح.

كما يقوم بـ:

- تمويل التجارة الداخلية الجهوية والمحلية.
- تنفيذ مخططات وبرامج التنمية الوطنية والقطاعية.
- يقوم بدور المراسل لبنوك أخرى ويتولى خدمة الوكالة لمؤسسات القرض الوطني الأخرى ودور الوسيط.
- يشارك في جمع الادخار الوطني و يعالج جميع عمليات البنك المتمثلة في القرض، الصرف حيث أن الخزينة التي لها علاقة بأعمال تسيير موجوداته المالية.
- بالإضافة إلى الصيرفة الإسلامية "البديل".

1.1.3. أهداف بنك التنمية المحلية:

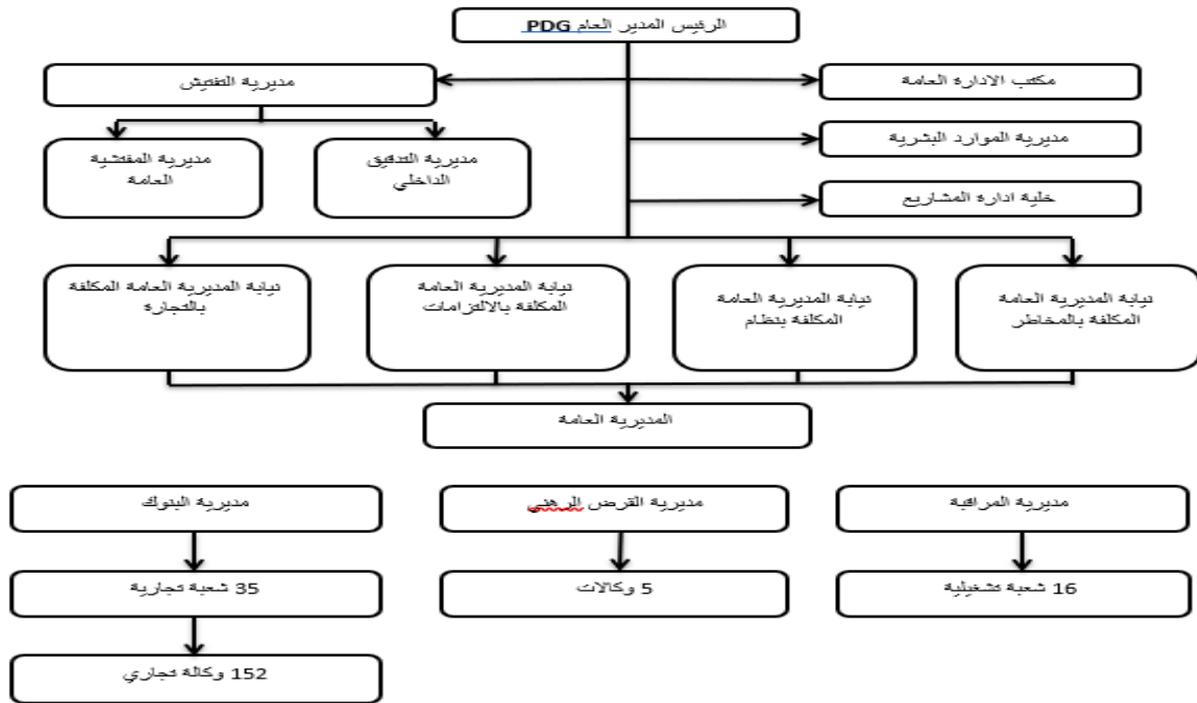
- حيث يهدف نشاط بنك التنمية المحلية إلى تحقيق جملة من الأهداف منها:
- تطبيق سياسة الدولة لاسيما فيما يخص الحد من البطالة عن طريق تقديم القروض الخاصة بدعم تشغيل الشباب تمويل المؤسسات الصغيرة...الخ.
 - تشجيع الادخار.
 - ✓ تمويل المشاريع القصيرة والطويلة الأجل.
 - ✓ تمويل مشاريع السكن في إطار القروض العقارية، وتمويل أصحاب الدخول الضعيفة عن طريق القروض الاستهلاكية وتحفيز وتشجيع التجارة الخارجية.

✓ تلبية مختلف طلبات الجمهور من الخدمات المصرفية.

1.1.4. الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية:

إن الهيكل التنظيمي الجديد تم المصادقة عليه من طرف مجلس الإدارة وذلك في 2016/08/04 ودخل حيز التنفيذ من طرف قرار الرئيس المدير العام رقم 524-2016 الصادر في 2016/09/26، وكان يسعى إلى توافق هيكله بنك التنمية المحلية إلى محيطه الاقتصادي إضافة إلى أهدافه الاستراتيجية التي تضع العميل أو الزبون في مركز اهتماماته وإلى المعاملات الفنية لنظام المعلومات الجديد.

الشكل رقم: 01-02 الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية



المصدر: www.bdl.dz

1.2. نبذة تاريخية حول بنك التنمية المحلية وكالة أدرار:

1.2.1. نشأة بنك التنمية المحلية بأدرار وتعريفه:

تعد وكالة أدرار (294) من بين الوكالات التابعة للمديرية الجهوية ببشار، أنشأت سنة 1985 نتيجة لزيادة النشاطات الاقتصادية في المنطقة، و كذا من أجل السعي للحد من المشاكل التي كان يعاني منها المستثمرين و العملاء في الحصول على القروض بغرض تمويل مشاريعهم، و تشجيع الاستثمار و المساهمة في التنمية.

تقوم وكالة أدرار (429) باستقبال الودائع و الحصول في مقابلها على فوائد، كما تقوم بممارسة مختلف الأنشطة المصرفية من إيداع و سحب للأموال و منح القروض على اختلاف أنواعها وفقا لشروط معينة، فتح الحسابات المختلفة، شراء الأوراق المالية (الأسهم و السندات).

1.2.2. أهداف بنك التنمية المحلية بأدرار:

يهدف بنك التنمية المحلية -وكالة أدرار- إلى تحقيق إلى مجموعة من الأهداف والتي نذكر من بينها ما يلي:

- السعي لتحقيق الربح بحكم أنها مؤسسة تجارية، وذلك من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة.
- سرعة الإجراءات التي تتطلبها العملية المصرفية وذلك من خلال تسهيل المعاملات.
- تقديم القروض الخاصة الموجهة لتمويل الاستثمارات التي تنتج عنها خلق لمناصب شغل، وبالتالي المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني.

1.2.3. الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية - وكالة أدرار:

إن الهيكل التنظيمي الجديد تم المصادقة عليه من طرف مجلس الإدارة وذلك في 2016/08/04 أنظر الملحق رقم 01

2. وحدة المعاينة:

تتضمن وحدة الدراسة أو هدف الدراسة في موظفي بنك التنمية المحلية وكالة أدرار 429، وتم توزيع الاستبانة على هذا الفئة، لغرض الحصول على البيانات اللازمة لإتمام وتحقيق هدف الدراسة.

3. عينة الدراسة:

لاستخراج عينة الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة " هذه الطريقة يلجأ إليها الباحث في حالة ما إذا كان مجتمع الدراسة ليس كبير جداً ويحمل قدراً من التجانس بين المفردات للصفة أو الصفات موضوع الدراسة، والعينة العشوائية البسيطة تستغل فرص متكافئة لمفردات المجتمع للدخول في العينة (ساوس، 2011) وبهذا يكون المجتمع المستهدف هو جميع موظفي بنك التنمية -وكالة أدرار.

وانطلاقاً من أن عينة الدراسة هي مجموعة جزئية من المجتمع تجرى عليها الدراسة ثم نقوم بتعميم النتائج على المجتمع، وبعد تحديد مجتمع الدراسة تم تحديد العينة والمتمثلة في مجموعة من موظفي بنك التنمية المحلية البالغ عددهم بـ 58 عاملاً.

ثانياً. متغيرات ونموذج الدراسة:

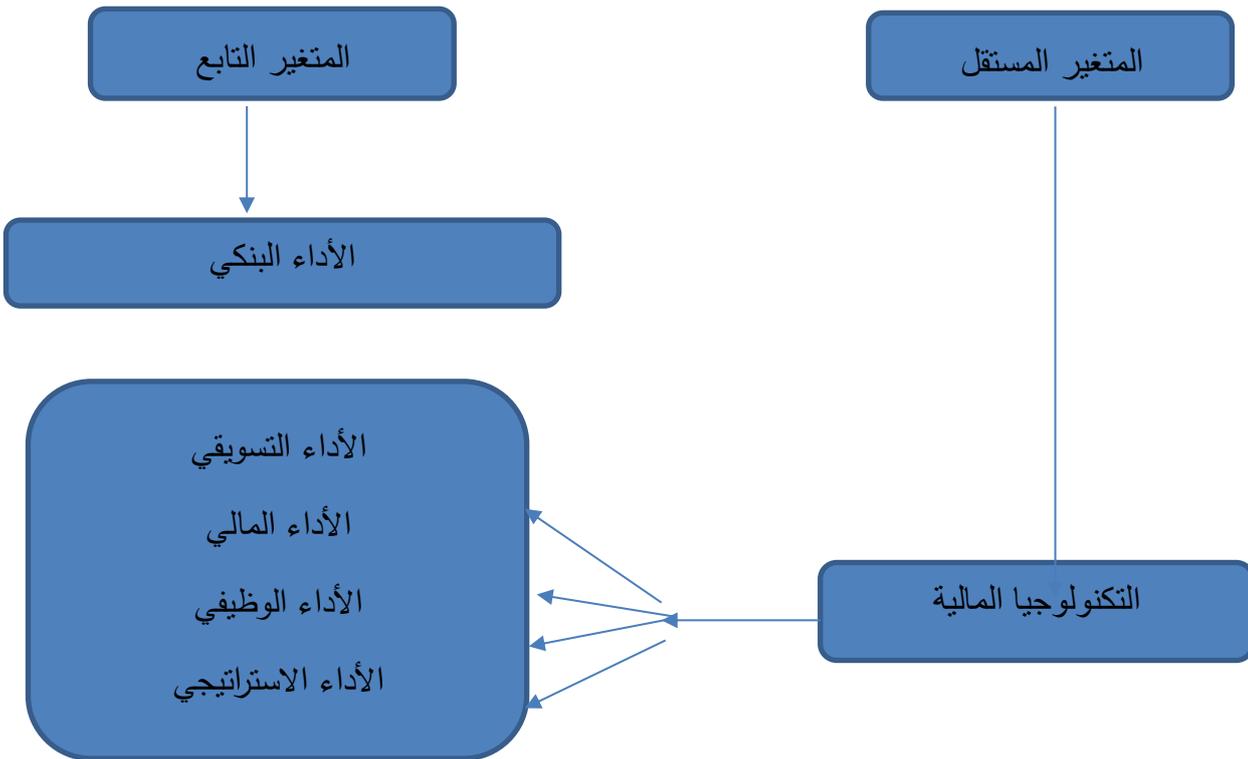
على ضوء أهداف الدراسة ومشكلتها الرئيسية، تم تحديد طبيعة متغيرات الدراسة وهذا بعد الاطلاع على الأدبيات ذات الصلة بهذا الموضوع على النحو التالي:

✓ المتغير المستقل : التكنولوجيا المالية؛

✓ المتغير التابع: الأداء البنكي؛

وتم صياغة نموذج الدراسة والذي يتضمن فرضيات الدراسة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 02-02 : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً: أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من خلال استطلاع عينة الدراسة لأجل اختبار النموذج المقترح في الدراسة، والتعرف على مدى صحته، واشتملت على جزئين كما يلي:

1. الجزء الأول:

يتضمن المعلومات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة).

2. الجزء الثاني:

متعلق بمحاور الدراسة وبدوره ينقسم إلى محورين:

✓ المحور الأول متعلق بالمتغير المستقل للدراسة وهو التكنولوجيا المالية وقد اشتمل على 15 عبارة وفق مقياس ليكارت الخماسي.

✓ المحور الثاني متعلق بالمتغير التابع للدراسة وهو الأداء البنكي بأبعاده الأربعة (الأداء المالي، الأداء التسويقي، الأداء الوظيفي و الأداء الاستراتيجي) و قد شملت هذه الأبعاد 21 عبارة وفق مقياس ليكارت الخماسي.

جدول رقم 01-02: تصميم أداة الاستبيان

المتغير الفرعي	المتغير الرئيسي
-	التكنولوجيا المالية
الأداء المالي الأداء التسويقي الأداء الوظيفي الأداء الاستراتيجي	الأداء البنكي

المصدر: إعداد الطالبين

ثانياً. مقياس الأداة:

تم الاعتماد على مقياس " ليكارت الخماسي" في عملية تحليل الاستبيان والإجابة على مختلف فقراته كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 02-02: درجات مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مرجع (عبدالسلام، 2011، صفحة 20)

وتم تحديد طول مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

- نحسب المدى: المدى = أعلى قيمة - أدنى قيمة (4=1-5)
- نقسم المدى على أعلى قيمة من أجل الحصول على طول الفئة (0.8=5/4) ثم نقوم بإضافة أقل قيمة في المقياس و بذلك تكون المستويات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 02-03: مستويات الموافقة لمقياس ليكارت

المتوسط	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
2.33 -1	% 20 - % 46.6	قوية
3.66 -2.34	% 46.8 - % 73.2	متوسطة
5 - 3.67	% 73.4 - % 100	ضعيفة

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مرجع (الفقهي، 2014، صفحة 122)

ثالثاً: صدق وثبات قائمة الاستقصاء:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد تم قياس صدق هذه الأداة بطريقتين: الصدق الظاهري للاستبيان والاتساق الداخلي

1. الصدق الظاهري:

تم الاستعانة بالدراسات السابقة في إعداد الاستبانة، وبهدف التأكد من صحة قائمة الاستقصاء تم عرضها على الأستاذ المشرف لمناقشة مختلف العبارات، وللتأكد من مدى وضوح عبارتها وتمثيلها لمتغيرات الدراسة، ثم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الدراسة وفي ضوء ما قدموه من توجيهات و اقتراحات، تم تعديل ما وجب تعديله، وقد تم إعادة صياغته والعمل بكافة الملاحظات المشار إليها من طرف الأساتذة محكمي الاستبيان، لتصبح في شكلها الحالي الملحق رقم (02) .

2. الاتساق الداخلي:

يقصد به مدى الاتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي وضعت لقياسه وقمنا بحساب الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة باستعمال معامل الارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما يلي:

✓ المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية

الجدول رقم 02-04: معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية	0.666	0.000
2	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك	0.806	0.000
3	قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية	0.726	0.000
4	التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي	0.870	0.000

0.000	0.916	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.	5
0.000	0.770	تعتمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية	6
0.000	0.896	الخدمات المصرفية اصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية	7
0.000	0.890	خدمات المصارف اصبحت أسهل بفضل البنوك الخلوية	8
0.000	0.902	استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية	9
0.000	0.884	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية	10
0.000	0.870	يمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية	11
0.000	0.880	الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	12
0.000	0.851	تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية.	13
0.000	0.818	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع.	14
0.000	0.796	تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية	15
0.000	0.968	المحور ككل	

من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

✓ المتغير التابع: الأداء البنكي

الجدول رقم 02-05: معامل الارتباط بيرسون لبعء الأداء المالي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يستخدم البنك نظام محاسبي مالي متطور	0.924	0.000
2	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنوك	0.889	0.000
3	تزيد التكنولوجيا المالية من ربحية البنوك	0.817	0.000
4	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك	0.739	0.000
5	حقق الأداء المالي لدى البنك خاصتم في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعل ادخال التكنولوجيا المالية	0.716	0.000

من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

الجدول رقم 02-06: معامل الارتباط بيرسون لبعء الأداء التسويقي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يمتلك البنك مهارات تسويقية متطورة.	0.627	0.000
2	عدد الزبائن لديكم في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية	0.787	0.000
3	يقدم البنك خدمات سريعة لزيائنه.	0.891	0.000
4	يستجيب البنك لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني	0.842	0.000

من إعداء الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

الجدول رقم 02-07: معامل الارتباط بيرسون لبعء الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيق التكنولوجيا المالية	0.753	0.000
2	الحوافز المتوفرة بالبنك تشجعك على بذل مزيد من المثابرة للحصول عليها.	0.802	0.000
3	ان رفع الكفاءة التشغيلية وتنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية	0.803	0.000
4	يراقب البنك مستويات أداء العاملين	0.891	0.000
5	موظفو البنك لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية.	0.805	0.000

المصدر: من إعداء الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

الجدول رقم 02-08: معامل الارتباط بيرسون لبعء الأداء الاستراتيجي:

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	الموقع الجغرافي للبنك استراتيجي.	0.888	0.000
2	يعتمد البنك اليقظة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة	0.872	0.000
3	يضع البنك استراتيجية واضحة لاستغلال التكنولوجيا المالية	0.949	0.000
4	لدى جميع العاملين علم وقناعة بالرؤية التي يضعها البنك في مجال التكنولوجيا	0.806	0.000
5	يقوم البنك بتطوير آلياته المستخدمة من خلال البحث والدراسة.	0.532	0.000
6	يواكب البنك الابتكارات والابداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها	0.487	0.000
7	يقوم البنك بتطوير تطبيقاته الالكترونية.	0.513	0.000

المصدر: من إعداء الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الجداول السابقة يتضح جميع فقرات المحورين لها معامل ارتباط موجب وقوي وبمستوى

معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل أن هذه الأخيرة صادقة ومتسقة داخليا.

3-ثبات أداة الدراسة: إن ثبات أداة الدراسة يعني استقرارها في النتائج حتى ولو تم إعادة توزيعها على نفس العينة لمرات عديدة لفترة زمنية معينة، و قد تم التحقق من ذلك عن طريق استعمال معامل (ألفا- كرونباخ) و جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 02-09: معامل الثبات ألفا-كرونباخ لمتغيرات الدراسة والأبعاد:

البيان	عدد العبارات	معامل ألفا-كرونباخ
المحور الأول: التكنولوجيا المالية	15	0.968
المحور الثاني: الأداء البنكي	21	0.967
البعد الأول	05	0.919
البعد الثاني	04	0.871
البعد الثالث	05	0.913
البعد الرابع	07	0.898
الاستبيان ككل	36	0.982

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل "ألفا كرونباخ" مرتفعة عند كل محور، والاستبيان ككل، حيث جاءت معظمها أكبر من 0.7 وهي قيمة مقبولة إحصائيا في البحوث والدراسات العلمية، مما يوحي بثبات الاستبيان.

ولتأكيد جودة ثبات الاستبيان يمكن استخدام طريقة التجزئة النصفية على الاستبيان ككل والتي

تقتضي تقسيم الاستبيان إلى جزئين والجدول التالي يوضح قيمه التالية:

الجدول رقم 02-10: ثبات معامل التجزئة النصفية للاستبيان

التجزئة النصفية	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	18	18
قيمة معامل الثبات	0.975	0.957
قيمة معامل GUTMAN	0.938	

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج spss

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات للنصفين بلغت على التوالي 0.975 و 0.957

أما قيمة معامل GUTMAN بلغت 0.938 وهي قيم توحى بثبات عالي لأداة الدراسة.

رابعاً: الأدوات الإحصائية:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتهما تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 02-11: الأدوات الإحصائية لأداة الدراسة

الغرض من استعمالها	الأداة الإحصائية	نوع الأسلوب الإحصائي
لمعرفة خصائص أفراد الدراسة	التكرارات النسبية والمئوية	الأدوات الإحصائية الوصفية
لمعرفة المدى	المتوسط الحسابي	
لمعرفة تشتت القيم عن متوسطه الحسابي	الانحراف المعياري	
للتأكد من الصدق الداخلي لأداة الدراسة	معامل الارتباط بيرسون	الأدوات الإحصائية الاستدلالية
لقياس ثبات أداة الدراسة	مقياس ألفا-كرونباخ	
لتأكيد جودة ثبات الاستبيان	معامل التجزئة النصفية	
لتأكيد جودة ثبات الاستبيان	معامل جتمان	
لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	اختبار كروم وغلوفس ميرونوف	
لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	اختبار شابيرو-ويلك	

المصدر: من إعداد الطالبتين.

خامساً: تشخيص البيانات:

1. التوزيع الطبيعي:

يقتضي إجراء أي تحليل للبيانات تشخيصها كمرحلة أولى لتبرير إجراء أي تحليل إحصائي هل هو مناسب وسيتم التأكد من اعتدالية بيانات متغيرات الدراسة وفي هذه الحالة، حجم العينة يتعدى 50 مشاهدة ما يقتضي اعتماد إحصاء "كروم وغلوفس ميرونوف" Kolmogorov-Smirnov كما هو موضح في الجدول التالي:

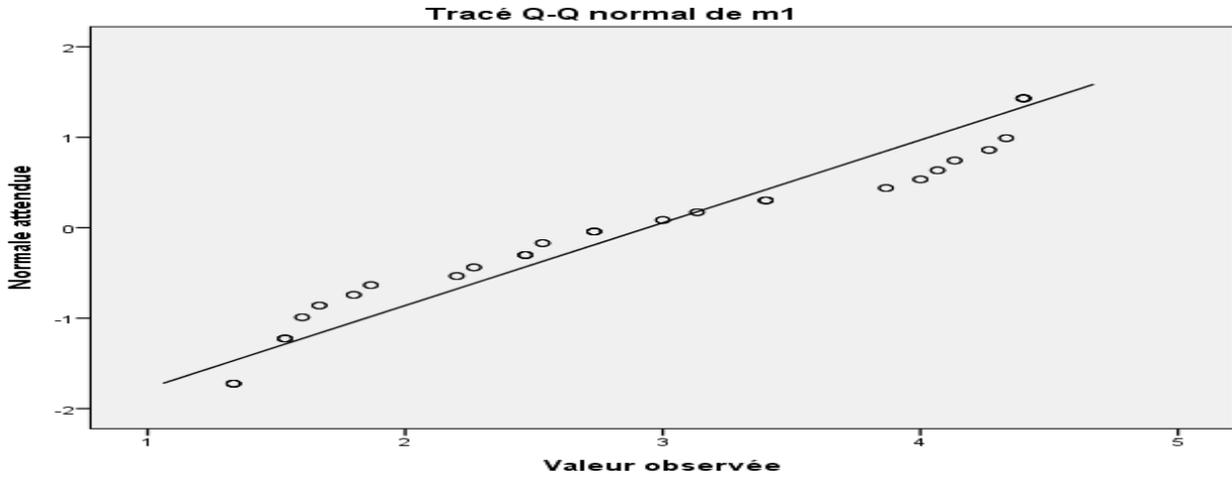
الجدول رقم 02-12: اختبار الإعتدالية الخطأ العشوائي عند المتغير التكنولوجيا المالية

المتغير	الإحصاء	قيمة sig
Shapiro-Wilk	0.896	0.000
Kolmogorov-Smirnov	0.146	0.003

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه أن متغير الخطأ العشوائي عند متغير التكنولوجيا المالية سجل قيمة احتمالية أقل من 0.05 كما يتضح في الأشكال أدناه :

الشكل رقم 02-03 : الاعتدالية QQ الخطأ العشوائي عند المتغير التكنولوجيا المالية



المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

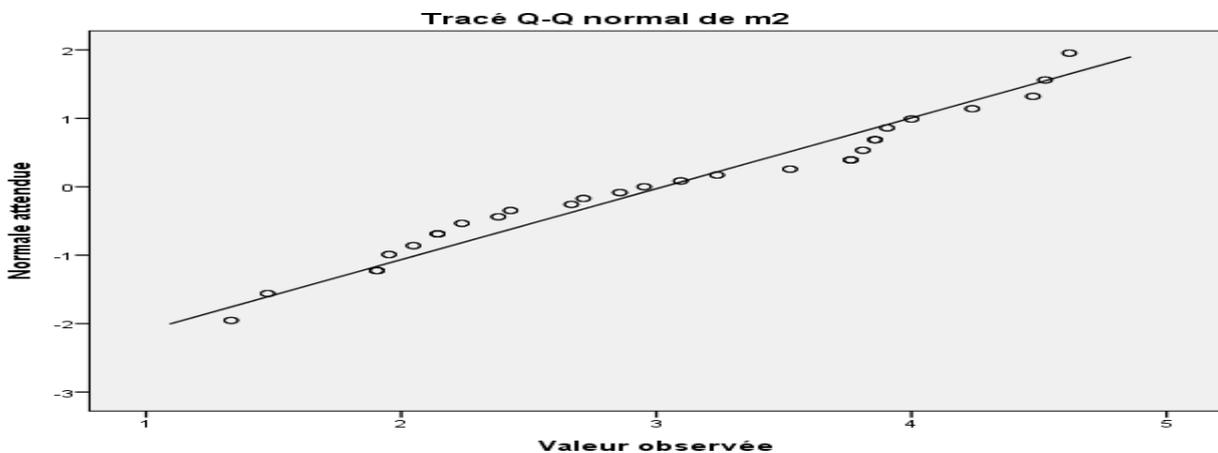
من خلال الرسم يتبين لنا أن البيانات المجمع لا تتبع التوزيع الطبيعي حيث أن النقاط ليست متجمعة حول الخط، وعليه يمكن الحكم على عدم تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي.

الجدول رقم 02-13: اختبار الاعتدالية الخطأ العشوائي عند المتغير الأداء البنكي

المتغير	الإحصاء	قيمة sig
Shapiro-Wilk	0.942	0.008
Kolmogorov-Smirnov	0.156	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

الشكل رقم 02-04: المدرج التكراري للأخطاء العشوائية عند الأداء البنكي



المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ كذلك أن القيمة الاحتمالية لمتغير الأداء البنكي أقل من 0.05 وعليه يمكن الحكم على عدم تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي، إلا أنه وفقاً لنظرية النهاية المركزية و إذا كان حجم العينة أكثر من 30 مفردة يمكن القول أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي، كما يمكن إجراء اختبار التوزيع بطريقة أخرى، حيث ظهرت النتائج كما يلي:

الجدول رقم:14-02: Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

	التكنولوجيا المالية	الأداء البنكي
N	58	58
Paramètres Moyenne	2,9402	3,0279
normaux ^{a,b} Ecart type	1,09314	,96529
Différences Absolue	,146	,156
les plus Positif	,113	,112
extrêmes Négatif	-,146	-,156
Statistiques de test	,146	,156
Sig. asymptotique (bilatérale)	,003 ^c	,001 ^c

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

المبحث الثالث: النتائج والمناقشة

سيتم في هذه المبحث عرض وتحليل أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والمتعلقة بالبيانات العامة لعينة الدراسة، وكذا مناقشة فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية

أولاً. التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية:

سيتم من خلال هذا الفرع إجراء اختبارات التحليل الوصفي لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة وسنوات الخبرة)

1-توزيع عينة الدراسة على حسب نوع الجنس: يعتبر تحديد نوع الجنس من البيانات الشخصية التي تساعد الباحث على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية وبالتالي يكون توزيع أفراد العينة حسب النوع من خلال الجدول والشكل التالي:

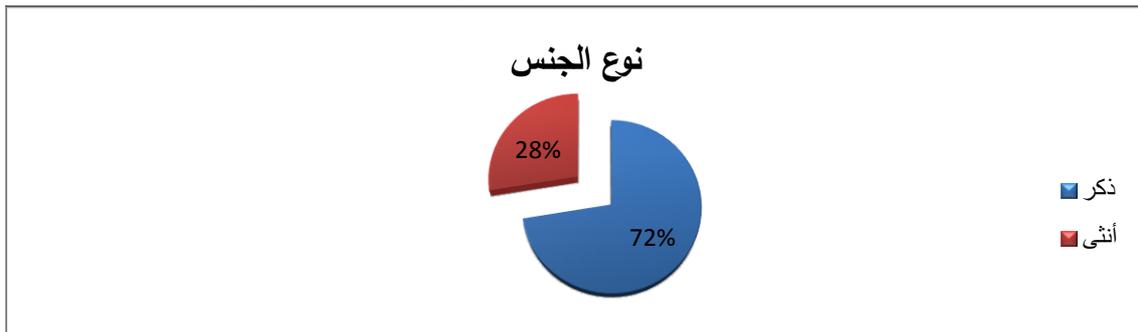
الجدول رقم 02-15: توزيع العينة حسب نوع الجنس:

النوع	الإناث	الذكور	المجموع
التكرار	16	42	58
النسبة	27.6	72.4	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه فيما يتعلق بمتغير نوع الجنس أعلى نسبة كانت لصالح الذكور حيث بلغت (72.4%)، بينما بلغت نسبة الإناث (27.6%)، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 02-05: توزيع العينة حسب نوع الجنس



المصدر: إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج EXCEL

2-التحليل الوصفي لمتغير العمر:

يتم من خلاله تقسيم عينة الدراسة إلى فئات عمرية حسب ما هو موضح في الجدول والشكل:

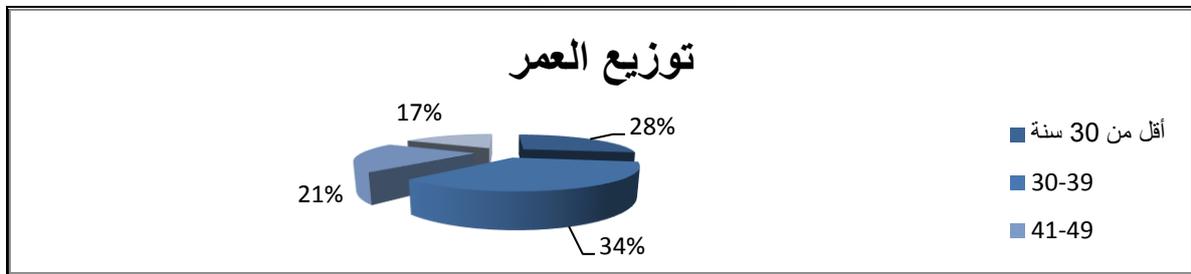
الجدول رقم 02-16: توزيع العينة حسب العمر

الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	30-39 سنة	40-49 سنة	50 فما فوق	المجموع
التكرار	16	20	12	10	58
النسبة	27.6	34.5	20.7	17.2	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS.

وفيما يتعلق بالعمر فقد كانت أعلى نسبة لصالح من 30 سنة الى 39 سنة إذ بلغت (34.5%)، كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل رقم 02-06 توزيع العينة حسب العمر



المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج EXCEL

3-التحليل الوصفي لمتغير المؤهل العلمي: حيث تم تقسيم عينة الدراسة إلى ست مستويات (ثانوي فما دون،

ليسانس، مهندس أو تقني، ماستر، ماجستير، دكتوراه) و جاءت النتائج كالتالي:

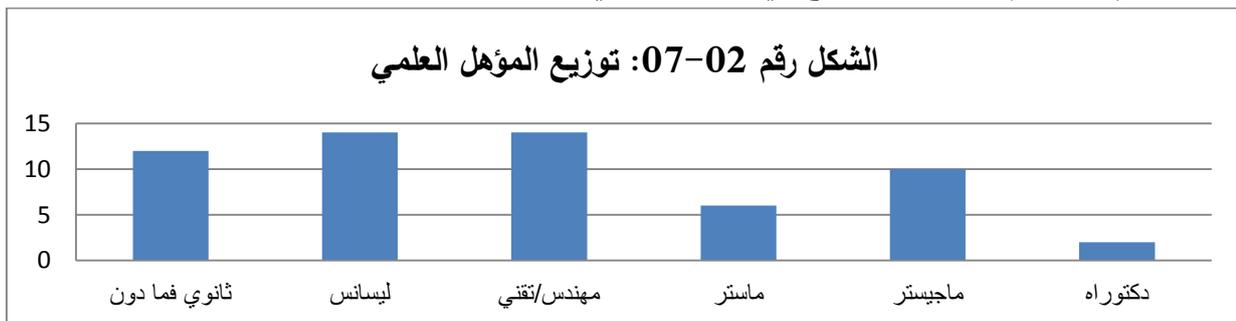
الجدول رقم 02-17 توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	ثانوي فما دون	ليسانس	مهندس/تقني	ماستر	ماجستير	دكتوراه	المجموع
التكرار	12	14	14	06	10	02	58
النسبة	20.7	24.1	24.1	17.2	10.3	3.4	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد كانت أعلى نسبة لصالح الليسانس والمهندس/تقني

إذ بلغت (24.1%)، كما هو موضح في الشكل الموالي:



المصدر: إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج EXCEL

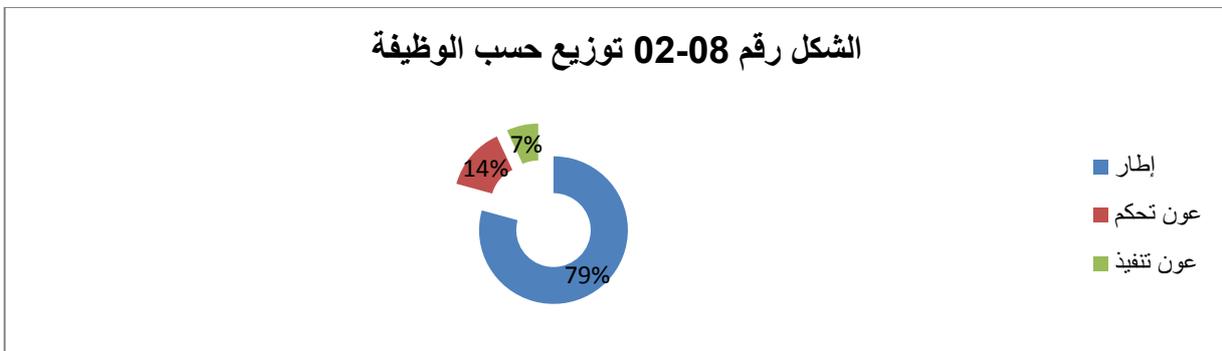
4-التحليل الوصفي حسب الوظيفة:

الجدول رقم 02-18: توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	اطار	عون تحكم	عون تنفيذ	المجموع
التكرار	46	08	04	58
النسبة	79.3	13.8	6.9	100

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

أما بالنسبة لمتغير طبيعة العمل فكانت النسبة الأكبر لفئة إطار بنسبة (79.3%)، كما هو موضح في الشكل التالي:



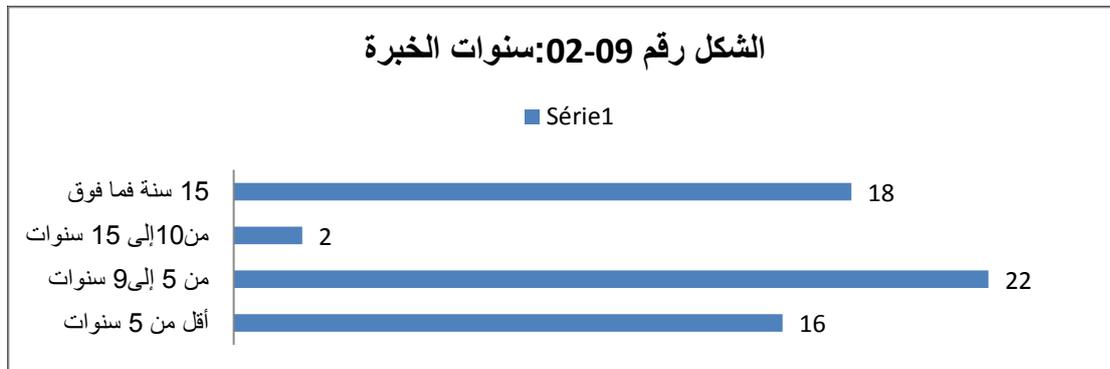
المصدر: إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel

الجدول رقم 02-19: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الوظيفة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 9	10 إلى 15	15 فما فوق	المجموع
التكرار	16	22	2	18	58
النسبة	27.6	37.9	3.4	31.0	100

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

أما بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فكانت النسبة الأكبر لفئة من 5 إلى 9 سنوات بنسبة (37.9%)، كما هو موضح في الشكل التالي:



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel

ثانياً. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يعتمد التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس تشتت درجة الموافقة في العينة، ويكون الترتيب على أساس المتوسط الحسابي للمتغيرات.

➤ المتغير المستقل التكنولوجي المالية:

لمعرفة واقع التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية وكالة أدرار، سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد الدراسة لفقرات المحور الأول (التكنولوجيا المالية) و جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 02-20: التحليل الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى القبول
1	تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية	2,8621	1.31720	11	متوسط
2	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك	3,1379	1.39483	3	متوسط
3	قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية	2,8621	1.11526	10	متوسط
4	التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي	3,0690	1.29591	4	متوسط
5	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.	2,8621	1.36944	12	متوسط
6	تعتمد البنوك حالياً على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية	3,0345	1.16928	5	متوسط
7	الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية	2,8966	1.35969	9	متوسط
8	خدمات المصارف أصبحت أسهل بفضل البنوك الخلوية	2,6207	1.30891	14	متوسط

متوسط	8	1,44928	2,9310	استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية	9
متوسط	7	1,46258	3,0345	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية	10
متوسط	13	1,39483	2,8621	يمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية	11
متوسط	2	1,92030	3,1724	الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	12
متوسط	1	1,30799	3,2069	تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية.	13
متوسط	15	1,36679	2,5172	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع.	14
متوسط	6	1,36325	3,0345	تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية	15
متوسط		1.093	2.9402	المحور ككل	

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية، حيث أن متوسط جميع البنود كان مستوى القبول عندها متوسط، حيث احتل الترتيب الأول البند الثالث في حين سُجل البند 14 في آخر الترتيب، و جاء المتوسط العام للمحور ككل للمتغير بمتوسط 2.9402 أي بدرجة موافقة متوسطة.

➤ المتغير التابع: الأداء البنكي

✓ الجدول رقم 02-21: الأداء المالي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى القبول
1	يستخدم البنك نظام محاسبي مالي متطور	2,7931	1,48393	4	متوسط
2	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنوك	2,7931	1,36058	3	متوسط
3	تزيد التكنولوجيا المالية من ربحية البنوك	3,1724	1,35255	1	متوسط
4	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك	3,1379	1,31720	2	متوسط
5	حقق الأداء المالي لدى البنك خاصته في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعل ادخال التكنولوجيا المالية	2,6552	1,25029	5	متوسط
	البعد ككل	2.9103	1.1770		متوسط

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لبعد الأداء المالي، حيث أن متوسط جميع البنود كان مستوى القبول عندها متوسط، حيث احتل الترتيب الأول البند الثالث بقيمة 3.1724 في حين سجل البند الخامس آخر الترتيب، في حين جاء المتوسط العام للبعد بقيمة 2.9103 أي بدرجة موافقة متوسطة

➤ الجدول رقم 02-22

➤ : الأداء التسويقي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى القبول
1	يمتلك البنك مهارات تسويقية متطورة.	2,6552	1,22190	4	متوسط
2	عدد الزبائن لديكم في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية	3,2069	1,16617	2	متوسط
3	يقدم البنك خدمات سريعة لزيائنه.	3,2414	1,14417	1	متوسط
4	يستجيب البنك لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني	3,0345	1,07549	3	متوسط
	البعد ككل	2.9793	1.0273		

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لبعد الأداء التسويقي حيث جاءت متوسطات جميع البنود بدرجة قبول متوسطة، حيث احتل الترتيب الأول البند الثالث بقيمة 3.2414 بينما حل البند الأول آخر الترتيب، بينما بلغت قيمة المتوسط العام للبعد 2.9793 أي بدرجة موافقة متوسطة

➤ الجدول رقم 02-23: الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى القبول
1	يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيق التكنولوجيا المالية	2,8621	1,08334	3	متوسط
2	الحوافز المتوفرة بالبنك تشجعك على بذل مزيد من المثابرة للحصول عليها.	2,6897	1,02951	4	متوسط
3	ان رفع الكفاءة التشغيلية وتنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية	3,1379	1,08334	1	متوسط
4	يراقب البنك مستويات أداء العاملين	2,9310	1,21196	2	متوسط
5	موظفو البنك لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية.	2,6897	1,24544	5	متوسط
	البعد ككل	2.8621	0.9770		

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لبعد الأداء الوظيفي حيث أن متوسط جميع البنود كان مستوى القبول عنده متوسط جاء في أول الترتيب البند الثالث بقيمة 3.31379 في حين سجل البند الأخير آخر الترتيب، أما متوسط البعد ككل بلغ قيمته 2.8621 أي بدرجة موافقة متوسطة

➤ الجدول رقم 02-24: الأداء الاستراتيجي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى القبول
1	الموقع الجغرافي للبنك استراتيجي.	2,8966	1,35969	5	متوسط
2	يعتمد البنك اليقظة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة	2,9655	1,31076	4	متوسط
3	يضع البنك استراتيجية واضحة لاستغلال التكنولوجيا المالية	2,8621	1,39483	6	متوسط
4	لدى جميع العاملين علم وقناعة بالرؤية التي يضعها البنك في مجال التكنولوجيا	2,6552	1,16305	7	متوسط
5	يقوم البنك بتطوير آلياته المستخدمة من خلال البحث والدراسة.	3,7586	1,34178	2	قوي
6	يواكب البنك الابتكارات والإبداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها	3,6552	1,00091	3	متوسط
7	يقوم البنك بتطوير تطبيقاته الالكترونية.	3,7931	1,36058	1	قوي
	البعد ككل	3.2266	1.0094		

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي لبعد الأداء الاستراتيجي حيث سجل هذا الأخير درجة قبول متوسطة بلغت 3.2266 ، و احتل متوسط البند السابع الترتيب الأول بقيمة تقدر بـ3.7931 و درجة قبول قوية في حين سجل البند الرابع آخر الترتيب.

أما بالنسبة للمتغير التابع الأداء البنكي فقد سجل متوسط بقيمة 3.0279 أي بدرجة موافقة متوسطة.

المطلب الثالث: اختبارات فرضيات الدراسة ومناقشتها

أولاً: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

نستعرض في هذا الجزء نتائج الفروض المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بوجود العلاقة بين متغيرات الدراسة.

قمنا باختبار فرضيات الدراسة وذلك باستخدام تحليل التباين وذلك لمعرفة العلاقة بين التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل والأداء البنكي كمتغير تابع، لإثبات إذا كانت توجد أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية عند قيمة مستوى معنوية (0.05).

نص الفرضية الرئيسية:

نصت فرضية الدراسة على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي".

ولاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتجزئتها إلى أربع فرضيات فرعية على النحو التالي:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه "يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي" ولاختبار هذا

الفرضية يعرض الجدول أدناه نتائج اختبار الفرضية الأولى على النحو التالي:

الجدول رقم 02-25: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

التكنولوجيا المالية: المتوسط الحسابي 2.9402 معامل الانحدار 1.0931							
المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التجزئة R ²	معامل فيشر F	قيمة الاختبار T	مستوى المعنوية sig
الأداء المالي	2.9103	1.1770	0.934 ^a	0.872	381.609	-0.286	0.776

المصدر: إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر للتكنولوجيا المالية نحو الأداء المالي كان سلبياً قدر بـ 0.286 بمستوى معنوية بلغ 0.776، و هو أكبر من معنوية الدلالة الاحصائية sig=0.05 وعليه نرفض الفرضية الأولى أي " لا يوجد أثر معنوي للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي"، كما أن معامل فيشر بلغت قيمته 381.609 ومعنوية الدلالة عنده بلغت 0.000 و هي أصغر من معنوية الدلالة القياسية sig=0.05

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه " يوجد أثر التكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي " ولاختبار هذه الفرضية يعرض الجدول ادناه نتائج اختبار الفرضية الثانية على النحو التالي:
الجدول رقم 02-26: اختبار الفرضية الثانية

التكنولوجيا المالية: المتوسط الحسابي 2.9402 معامل الانحدار 1.0931							
المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التجزئة R ²	معامل فيشر F	قيمة الاختبار T	مستوى المعنوية sig
الأداء التسويقي	2.9793	1.0273	0.800 ^a	0.639	99.327	3.089	0.003

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر للتكنولوجيا المالية نحو الأداء التسويقي كان ايجابيا قدر بـ 3.089 بمستوى معنوية قدر بـ 0.003 و هو أقل من قيمة الدلالة القياسية 0.05، sig=0.05، وعليه تقبل الفرضية الثانية أي " يوجد أثر التكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي "؛ أما معامل فيشر بلغت قيمته 99.327 كما بلغ معامل الارتباط قيمة 80% وهذا ما يدل على العلاقة القوية الموجودة بين المتغيرين.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه " يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي " ولاختبار هذه الفرضية يعرض الجدول ادناه النتائج التي تم توصل إليها على النحو التالي:

الجدول رقم 02-27: اختبار الفرضية الثالثة

التكنولوجيا المالية: المتوسط الحسابي 2.9402 معامل الانحدار 1.0931							
المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التجزئة R ²	معامل فيشر F	قيمة الاختبار T	مستوى المعنوية sig
الأداء الوظيفي	2.6821	0.9770	0.865 ^a	0.748	165.920	3.136	0.003

المصدر: إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر للتكنولوجيا المالية نحو الأداء الوظيفي كان ايجابيا قدر بـ 3.136 بمستوى معنوية بلغ 0.003 و هو أقل من قيمة الدلالة القياسية 0.05، sig=0.05، وعليه تقبل الفرضية الثالثة التي تنص على أنه " يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي ".

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه "يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء الإستراتيجي" ولاختبار هذا الفرضية يعرض الجدول ادناه النتائج المتوصل إليها من الاختبار:

الجدول رقم 02-28: اختبار الفرضية الرابعة

التكنولوجيا المالية: المتوسط الحسابي 2.9402 معامل الانحدار 1.0931							
المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التجزئة R ²	معامل فيشر F	قيمة الاختبار T	مستوى المعنوية sig
الأداء الاستراتيجي	3.2266	1.0094	0.756 ^a	0.571	64.673	4.638	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر للتكنولوجيا المالية نحو الأداء الاستراتيجي جاء ايجابي بنسبة 4.638 و بمستوى معنوية قدر ب 0.000 و هو أقل من قيمة الدلالة القياسية sig=0.05، وعليه تقبل الفرضية الرابعة أي " يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي " .

الفرضية الرئيسية : "توجد علاقة ذات دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي " ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة على الشكل التالي:

H0 = لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي.

H1 = توجد علاقة ذات دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي

و الجدول رقم 02-29: يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

التكنولوجيا المالية: المتوسط الحسابي 2.9402 معامل الانحدار 1.0931							
المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التجزئة R ²	معامل فيشر F	قيمة الاختبار T	مستوى المعنوية sig
الأداء البنكي	3.0279	0.9652	0.902 ^a	0.813	243.390	4.296	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي كان ايجابي قدر ب 4.296 بمستوى معنوية قدر ب 0.000 و هو أقل من قيمة الدلالة القياسية sig=0.05، وعليه تقبل الفرضية الرئيسية بحيث "توجد علاقة ذات دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي "، وتشير قيمة معامل فيشر

الموضحة في الجدول أعلاه، و التي بلغت 243.930 عند مستوى دلالة 0.000 و تستند قاعدة القرار أن نموذج الانحدار معنوي وأن كل معاملات النموذج معنوية و تتبع علاقة خطية إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 و بناءً على النتائج السابقة فإن النموذج لديه معنوية إجمالية.

كما يظهر الجدول أعلاه معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغت قيمته 0.902 مما يدل على وجود علاقة قوية بينهما. كما أن معامل R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن نسبة 81.30% من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 19.70% ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج.

خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل الدراسات السابقة والدراسة الميدانية لموضوع دور التكنولوجيا المالية في رفع جودة الأداء البنكي لبنك التنمية المحلية؛ قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث استعرضنا في المبحث الأول دراسات سابقة عن التكنولوجيا المالية و الأداء البنكي ،كما تطرقنا إلى التعريف بالبنك محل الدراسة ووكالته بولاية أدرار ، في المبحث الأول ؛ و قمنا في هذا المبحث أيضاً بعرض الطريقة والأدوات و الأساليب الإحصائية المستخدمة في جمع معلومات البحث الميداني ألا وهي الاستبيان، الذي تم توزيعه على موظفي البنك ثم القيام بتحليله عن طريق برنامج SPSS ومن أجل القيام بالتحليل الاحصائي قمنا باستعمال الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية وفيها تعرفنا على مجتمع و عينة الدراسة وكذا الخصائص الديموغرافية لها.

أما المبحث الثالث تناولنا فيه النتائج التي تم الوصول إليها وكذا مناقشة هذه النتائج والتعليق عليها. ومن أهم هذه النتائج أن مستوى التكنولوجيا المالية في البنك محل الدراسة جاء بمستوى متوسط وكذلك مستوى الأداء البنكي في هذا البنك جاء أيضاً متوسطاً، حيث توصلنا كذلك إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في بنك التنمية المحلية.

الخاتمة

الخاتمة:

إن الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم الآن استطاعت أن تكتسح جميع ميادين الحياة ، ومن بينها القطاع المالي و نخص بالذكر تأثيره على الأداء البنكي، الذي عرف تحولاً جذرياً نتيجة تأثره بالتطور التكنولوجي فظهر ما يعرف بالتكنولوجيا المالية، التي تعبر عن تقديم خدمات مالية بأحدث التقنيات و الوسائل المبتكرة مثل الهاتف الذكي و التمويل الجماعي.....بالإضافة إلى جودة الخدمات و قلة تكاليفها و الحصول عليها في وقت وجيز، ولقد أصبح بقاء البنك مرهون بمدى مسابرة و استفادته من التقنيات الحديثة.

أولاً-النتائج:

بعد الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها لمعرفة دور التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي لبنك التنمية المحلية وكالة أدرار، توصلنا من خلال الجانب النظري إلى مجموعة من النتائج والتي نذكر من أهمها ما يلي:

- تسمح التكنولوجيا المالية بالوصول إلى شريحة كبيرة من الأفراد الذين لا يتعاملون مع الجهاز البنكي.
- التكنولوجيا المالية هي الأداة الفعالة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية، البنوك وشركات التأمين في عالم ميزته السرعة والتغيير.
- تعد التكنولوجيا المالية سلاحاً تنافسياً فعالاً لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم.
- تأثر المؤسسات المالية التقليدية بالتكنولوجيا المالية أحدث تطوراً جذرياً في الممارسات والأداء و ذلك بالتخلي عن الأساليب التقليدية أو تطويرها مع تبني الفكر الجديد في عرض و تقديم و تسويق الخدمة المالية.
- التكنولوجيا المالية تُساهم بدور فعال في تحقيق الأداء البنكي المتميز للبنوك التجارية.
- يعكس الأداء قدرة البنك على تحقيق أهدافه ولاسيما طويلة الأمد منها، مثل أهداف الربح والبقاء والنمو والتكيف باستخدام الموارد المالية والبشرية بالكفاءة والفاعلية.
- الأداء يمثل النتائج النهائية التي أسفرت عنها مختلف أنشطة البنك من خلال التوفيق بين مختلف موارده خلال فترة زمنية محددة.
- تساعد التكنولوجيا المالية للبنوك التجارية على التخفيض من التكاليف و كسب الوقت والراحة وكذلك تقديم جودة عالية مما يساعد البنك على كسب الأداء البنكي المتميز.

- أما بالنسبة لنتائج الجانب التطبيقي والميداني تمثلت في النقاط التالية:

- ✓ تعتمد الوكالة البنكية محل الدراسة على الفئات الشابة.
- ✓ غلب العاملين بالوكالة البنكية ذو مؤهل علمي جامعي.
- ✓ مستوى الأداء في البنك التجاري محل الدراسة كان متوسطاً.
- ✓ مستوى التكنولوجيا المالية في البنك محل الدراسة كذلك كان متوسطاً.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك التجاري محل الدراسة.

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي للبنك التجاري محل الدراسة
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي للبنك التجاري محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي للبنك التجاري محل الدراسة.

ثانيا-التوصيات:

- من خلال دراستنا لموضوع دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الأداء البنكي نوصي بما يلي:
- ✓ يجب على البنوك الإسراع في تبني الابتكارات والإبداعات المالية الجديدة للحفاظ على مكانتها.
 - ✓ على البنوك التجارية الحرص على تطوير الصيرفة الإلكترونية ومواكبة التطورات الحديثة كون هذه الأخيرة تساهم بشكل فعال في تحقيق الأداء المصرفي المتميز.
 - ✓ الحرص على توسيع مجال استخدام التكنولوجيا المالية كونها تساهم في الرفع من جودة الأداء البنكي.
 - ✓ تخصيص ميزانيات معتبرة للمؤسسات المالية البنكية بالجزائر من طرف الحكومة لتطوير الكفاءات والمهارات المهنية بالتكوين والتدريب على كل مستجدات وتطورات علوم التكنولوجيا والاحتفاظ بها.
 - ✓ تشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية.
 - ✓ العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يسمح للمؤسسات بالاعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المالية المبتكرة.

ثالثا-آفاق الدراسة:

- في ظل ما سبق سمحت لنا هذه الدراسة بأخذ مجموعة من الأفكار التي يمكن أن تكون منطلق لمواضيع بحثية مستقبلية سنتطرق لبعض منها:
- ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر؟
 - أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي في البنوك الإسلامية.
 - دور التكنولوجيا المالية في المؤسسات الائتمانية.
 - دور التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية (التمويل، إدارة المخاطر والتأمين).

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المراجع و الكتب بالعربية:

- 1_ ابراهيم المعشر عيسى . (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين . ادارة الأعمال . الأردن :
جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- 2- الشيخ الداودي . (2010). تحليل أسس النظرية لمفهوم الاداء. مجلة الباحث (العدد 07)،.
- 3- الشيخ ساوس. (2011). معالجة مشكلة الازدواج الخطي باستخدام انحدار الحرف دراسة تطبيقية على دالة
الانفاق الاستهلاكي في الجزائر خلال الفترة 1970-2011. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية المجلد
13 . العدد 29، 34-55.
- 4 -رشيد عبد الستار رجاء. (بلا تاريخ). تقويم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة
المصرفية . الرصافة : معهد الادارة .
- 5-زواويد لزهارى، حجاج نفيسة. (2018). التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي.. الواقع و الآفاق. المركز
الجامعي تمناست.
- 6-زينب بوقابة. (2011). التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الاداء في المؤسسة الاقتصادية . علوم التجارية
. الجزائر : جامعة الجزائر-3-.
- 7-سماح ميهوب. (2014). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء التجاري والمالي للمصارف
الفرنسية . الاقتصاد. الجزائر : جامعة قسنطينة-2-.
- 8-شرف الدين مؤمن. (2012). دور الادارة بالعمليات في تحسين الاداء للمؤسسة الاقتصادية . علوم التسيير
. سطيف : جامعة قرحات عباس .
- 9-صونية كيلاني . (2016). استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسات
الاقتصادية . علوم التسيير . الجزائر : جامعة باتنة 1.
- 10-عادل عشي. (2002). الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم. علوم التسيير. بسكرة : جامعة
محمد خيضر.

قائمة المصادر و المراجع

- 11-عبدالمليك المزهودة. (2001). الاداء بين الكفاءة والفعالية :مفهوم وتقييم . مجلة العلوم الانسانية (العدد01)..
- 12-علي منار حيدر، علوان محسن عقيل، و رحيم حمزة عبد الهادي. (2020). التوجيهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي ،دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين - فرع كربلاء. المجلة العراقية الادارية ،
- 13-فريد حبيب ولمان. (2019). التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل.
- 14-فضيلة شيروف. (2010). أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية . علوم التجارية . قسنطينة: جامعة منتوري.
- 15-قاسم هاشم صبيحة، و جواد العبادي رزاق. (2010). أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة. مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية (العدد01)،.
- 16-قدور نبيلة.(2019).تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية باستخدام آلية المقارنة المرجعية، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير ،جامعة آكلي محمد أولحاج - البويرة.
- 17-محمد موسى علي شحانة. (2019). نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرکز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي .
- 18-نفيسة حجاج. (2017). أثر الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي. علوم التسيير. ورقلة : جامعة قاصدي مرباح.
- 19ومضة بيفورت. (بلا تاريخ). التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

المراجع باللغة الفرنسية:

1. Banking on the future، coming together for change . (2017، july 4) .international consumer
<https://www.consumersinternational.org>

2-k.hemkhome. (1986). Le Dinamique du controle de Gestion. *Dunod*.،

3-LIORCA، M. (2017). Les banques aux prises avec les fintech. (L. e. politique، Éd.) p. 46.

4-Ahmed T.Al Ajlouni, Monir Al-hakim, ،) Financial Technology in banking industry : Challenge and Opportunities،International conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018

قائمة المصادر و المراجع

5- Anjan V.Thankor,FINTECH AND BANKING ? : WHAT DO YOU KNOW ،journal of Financial intermediation،washington university in St Louis CFAR ،

المواقع الالكترونية:

www.bdl.dz

الملاحق

الملاحق



الملحق رقم 01 استمارة الاستبانة

استمارة الاستبانة

سيدي المحترم، سيدتي المحترمة:



السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبيان التي صُممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها بقصد استكمال مذكرة ماستر في علوم التجارية بعنوان: "التكنولوجيا المالية ودورها في الرفع من جودة الأداء البنكي".

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رفع من جودة الأداء البنكي، وفي سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة، آملين منكم التكرم بالإجابة على جميع عبارات هذه الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم. ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لا غير.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

الموسم الجامعي: 2022/2021

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية للعامل بغية تحليل النتائج المستخلصة منها فيما بعد، لذا نرجو من سيادتكم التكرم باختيار الإجابة المناسبة على المقترحات الآتية، بوضع إشارة (X) داخل المربع الملائم.

1-الجنس:

- ذكر

- أنثى

2-الفئة العمرية

- أقل من 30 سنة

- من 30 إلى 39 سنة

- من 40 إلى 49 سنة

- من 50 سنة فما فوق

3-المؤهل العلمي:

- ثانوي فما أقل-

ليسانس

- مهندس/ تقني-

الملاحق

ماستر

- ماجيستير

- دكتوراه

4-الوظيفة:

-إطار

-عون تحكم

-عون تنفيذ

5-سنوات الخبرة:

-أقل من 5سنوات

-من 5 الى 9 سنوات

-من 10الى 14 سنة

من 15 سنة فما فوق

الرجاء وضع علامة (X) أمام العبارة التي تتناسب مع درجة الموافقة.

ثانياً: دراسة متغيرات الدراسة

المحور الأول:

التكنولوجيا المالية: هي مصطلح مكون من المالية والتكنولوجيا ومجموعة من الاختراعات والابتكارات الحديثة في مجال القطاع المالي.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	التكنولوجيا المالية					
1	تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية					
2	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك					
3	قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية					
4	التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي					
5	يملك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.					

الملاحق

					6	تعتمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية
					7	الخدمات المصرفية اصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية
					8	خدمات المصارف اصبحت أسهل بفضل البنوك الخلوية
					9	استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية
					10	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية
					11	يمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية
					12	الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد
					13	تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية.
					14	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع.
					15	تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية

المحور الثاني:

الأداء البنكي.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	موافق بشدة	محايد	موافق بشدة	موافق بشدة
الأبعاد						
1-2	الأداء المالي					
1	يستخدم البنك نظام محاسبي مالي متطور					
2	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال البنوك					
3	تزيد التكنولوجيا المالية من ربحية البنوك					
4	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك					

الملاحق

					5	حقق الأداء المالي لدى البنك خاصتكم في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعل ادخال التكنولوجيا المالية
الأداء التسويقي						2-2
					6	يملك البنك مهارات تسويقية متطورة.
					7	عدد الزبائن لديكم في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية
					8	يقدم البنك خدمات سريعة لزيائنه.
					9	يستجيب البنك لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني
الأداء الوظيفي.						3-2
					10	يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيق التكنولوجيا المالية
					11	الحوافز المتوفرة بالبنك تشجعك على بذل مزيد من المثابرة للحصول عليها.
					12	ان رفع الكفاءة التشغيلية وتنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية
					13	يراقب البنك مستويات أداء العاملين.
					14	موظفو البنك لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية.
الأداء الاستراتيجي						4-2
					15	الموقع الجغرافي للبنك استراتيجي.
					16	يعتمد البنك اليقظة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة
					17	يضع البنك استراتيجية واضحة لاستغلال التكنولوجيا المالية
					18	لدى جميع العاملين علم وقناعة بالرؤية التي يضعها البنك في مجال التكنولوجيا

الملاحق

					يقوم البنك بتطوير آلياته المستخدمة من خلال البحث والدراسة.	19
					يواكب البنك الابتكارات والابداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها	20
					يقوم البنك بتطوير تطبيقاته الالكترونية.	21

شكراً،

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT kj
  /METHOD=ENTER ml.
```

رېجرېشن

[Jeu_de_données1] C:\Users\agence\Desktop\حناني.sav

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	m1 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : kj

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,934 ^a	,872	,870	,42481	,872	381,609	1	56	,000

a. Prédicteurs : (Constante), m1

الملاحق

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	68,868	1	68,868	381,609	,000 ^b
	Résidus	10,106	56	,180		
	Total	78,974	57			

a. Variable dépendante : kj

b. Prédicteurs : (Constante), m1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B	
		B	Écart standard	Bêta			Borne inférieure	Borne supérieure
1	(Constante)	-,046	,161		-,286	,776	-,369	,277
	m1	1,006	,051	,934	19,535	,000	,902	1,109

a. Variable dépendante : kj

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT k2
/METHOD=ENTER m1.
    
```

Corrélations

Corrélations

		m1	kj	k2	k3	k4
m1	Corrélation de Pearson	1	,934**	,800**	,865**	,756**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58
kj	Corrélation de Pearson	,934**	1	,862**	,884**	,783**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	58	58	58	58	58
k2	Corrélation de Pearson	,800**	,862**	1	,808**	,700**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	58	58	58	58	58
k3	Corrélation de Pearson	,865**	,884**	,808**	1	,804**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	58	58	58	58	58
k4	Corrélation de Pearson	,756**	,783**	,700**	,804**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	58	58	58	58	58

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

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

DIGIT بنك، تولوا التسيير

Apple Store Play Store

BDL، معا للإمتياز ...

DIGIT بنك

تولوا التسيير مع موبايل بنكينغ و استفيدوا
من خدمات متعددة عن طريق هاتفكم الذكي
في كل وقت 24 / 24 ساعة و 7/7 أيام بكل امان.

بنقرة واحدة، يمكنكم :

- ① الإطلاع على الرصيد ؛
- ② القيام بكل عمليات التحويل من حساب الى حساب اخر بواسطة هاتفكم الذكي؛
- ③ القيام بتحميل و نسخ كشوف الحساب ؛
- ④ متابعة كل العمليات المنجزة بواسطة البطاقة البنكية ؛
- ⑤ طلب الاعتراض على البطاقة البنكية في حالة السرقة أو الضياع
- ⑥ طلب الشيك و البطاقة البنكية **VISA** ؛
- ⑦ مبادلة الرسائل النصية مع بنكم بطريقة آية .

للمزيد من المعلومات لقرئوا
من وكالات بنك التنمية المحلية

Apple Store Play Store

www.bdl.dz

Facebook Twitter LinkedIn

شركة التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

جديد

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

السندات النقدية BDL
أودعوا لإنماء أموالكم

- ✓ نماء
- ✓ سرية
- ✓ أمان
- ✓ ضمان
- ✓ وفرة آية

5,00%
(3 سنوات)

4,70%
(3 سنوات)

BDL Banque | Banque de Développement Local (BDL) | شركة البنية التحتية

BDL، معا للإمتياز...

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

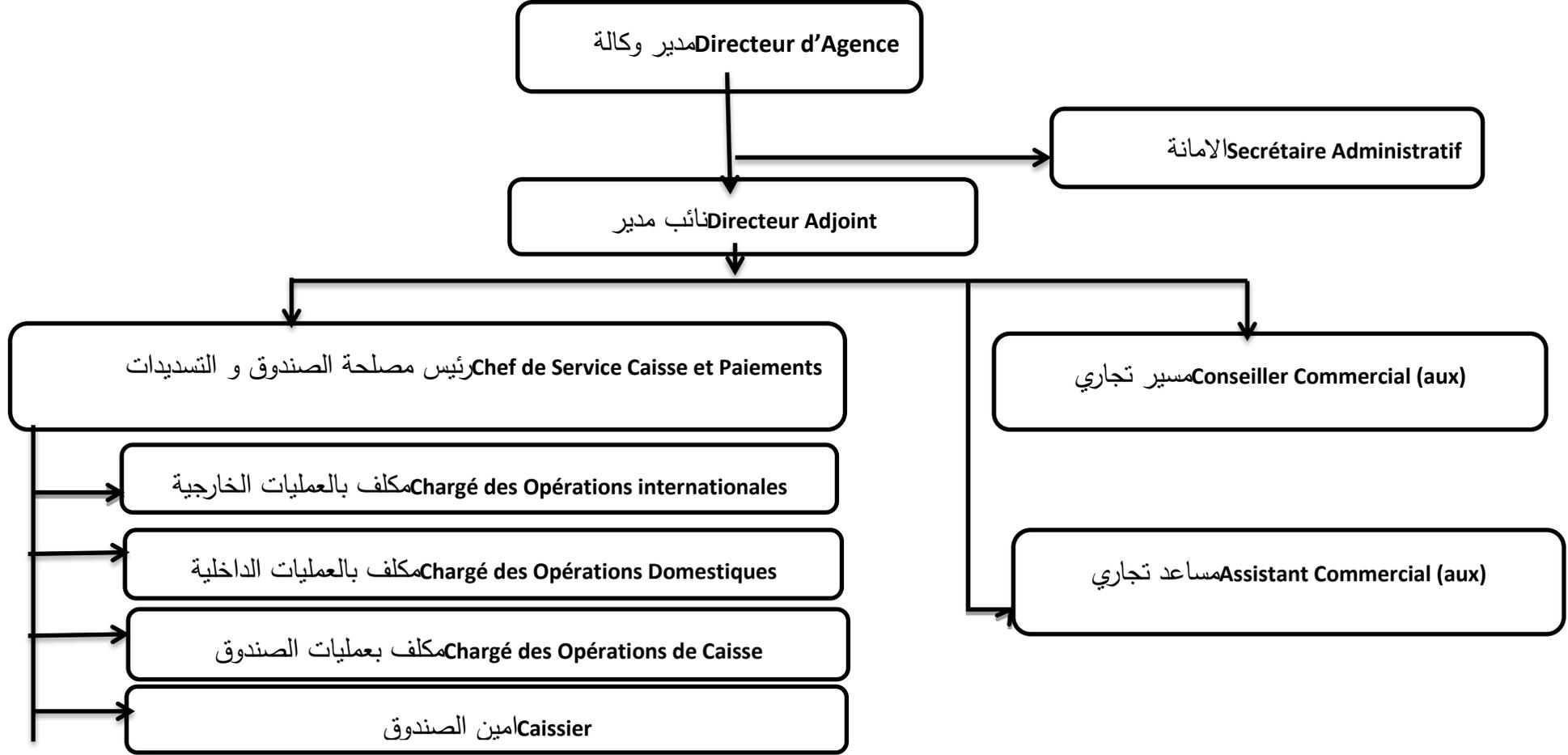


Votre quotidien
dans
votre **carte**
Gold et classic



BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

الملحق رقم: 04 الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة أدرار
Organigramme d'une agence BDL وكالة بنك التنمية المحلية



المخلص:

نظرا للتطور التكنولوجي الذي يشهده العالم، انتقلت البنوك بشكل سريع من الخدمات المصرفية التقليدية الى خدمات مصرفية الكترونية حديثة، بحثت هذه الدراسة عن دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة الأداء البنكي لبنك التنمية المحلية على مستوى وكالة ادرار 429 ، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم تحليل عينة بحجم (58) موظف باستخدام برنامج SPSS ، واستخدمت عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة، وتم الوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود أثر معنوي عند مستوى الدلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية في الأداء البنكي لبنك التنمية المحلية وكالة أدرار محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المالية، بنك التنمية المحلية، الأداء البنكي.

Abstract:

Because of the technological development that the world has been witnessing have moved rapidly from traditional banking services to modern electronic banks ones. This study looked for the impact of financial technology on the banking performance in BDL (Local Development Bank) at Adrar Agency 429 A sample of 58 personnel was analyzed by SPSS program after using the questionnaire to collect data. Many statistic tests were used to examine the study hypotheses; one of the results reached is that there is a significant effect at the function level (0.05) of all kinds of financial technology on the banking performance of the Local Development Bank; Adrar Agency which is under study

Keywords: Financial technology, financial services, Local Development Bank, banking performance