



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم مالية ومحاسبية

تخصص: مالية

بمعنوان:

دور تكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع
المصرفي الجزائري - دراسة حالة بنك الفلاحة
والتنمية الريفية **BADR** سعيدة-

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبين:

*الدكتور بن حاسين بن عمر

❖ ماحي عبد الوهاب

❖ تبون كتيب ضياء الدين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/ تاج عبد الكريم..... رئيساً

الدكتور/ بن حاسين بن عمر..... مشرفاً و مقررأ

الدكتور/ لحول عبد القادر..... ممتحنأ

السنة الجامعية: 2024-2025

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات حمدا كما ينبغي لجلاله وجهه وعظيم سلطانه نحمده ونشكره كثيرا على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل المتواضع. اللهم إنا نسألك خير المسألة وخير الدعاء وخير النجاح وخير العمل والثواب وخير الممات وثبتنا على دينك وثقل موازين حسناتك وثبت إيماننا و ارفع درجاتنا في الجنة و تقبل صالتنا وأغفر خطايانا ونسألك العال في جناتك الفردوس الأعلى و صلى هلا و سلم على خير الخلق سيدنا محمد صلى هلا عليه و سلم أما بعد نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من قدم لنا يد العون من الأساتذة الكرام وكل من ساعدنا من بعيد أو قريب في إنجاز هذه المذكرة، ثم نتقدم بالشكر الجزيل والخاص إلى الأستاذ المشرف " بن حاسين " الذي لم يدخر جهدا لمساعدتنا في إنجاز هذا العمل من خلال مساندته و دعمه لنا من خلال توجيهاته و نصائحه القيمة و على المجهودات التي بذلها معنا طيلة السنة.

والشكر العميق لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع أشكر كل هؤلاء وجزاهم الله كل خير.

إهداء

باسم الله الموفق والمستعين

مرت قاطرة البحث بكثير من العوائق ومع ذلك

حاولت تخطيها بثبات بفضل من الله ومنه

إلى أبي الغالي الذي رافقني طيلة مسيرتي

الدراسية إلى أمي الحبيبة حفظهم لي الله

إلى كل إخوتي

إلى كل أصدقائي

داعيا من الله أن يوفقنا ويسدد خطانا .

عبد الوهاب

إهداء

باسم الله الموفق والمستعين

مرت قاطرة البحث بكثير من العوائق ومع ذلك

حاولت تخطيها بثبات بفضل من الله ومنه

إلى أبي الغالي الذي رافقني طيلة مسيرتي

الدراسية إلى أمي الحبيبة حفظهم لي الله

إلى أخي

إلى كل أصدقائي

داعيا من الله أن يوفقنا ويسدد خطانا .

ضياء الدين

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بفرع سعيدة. ركزت الدراسة على مدى تبني البنك للتقنيات الرقمية كالدفع الإلكتروني، التطبيقات البنكية، والخدمات عبر الإنترنت، وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات، وتسهيل العمليات البنكية، وزيادة رضا العملاء. أظهرت النتائج أن إدماج التكنولوجيا المالية ساهم في تسريع المعاملات، تقليل التكاليف، وتعزيز التنافسية. كما تبين وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، وأمن المعلومات، ومدى جاهزية الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المالية، القطاع المصرفي، الأداء البنكي، التحول الرقمي، الزبون، الخدمات البنكية.

Résumé :

Cette étude vise à analyser le rôle de la technologie financière (FinTech) dans l'amélioration de la performance du secteur bancaire algérien, en se basant sur une étude de cas de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) – agence de Saïda. L'accent est mis sur l'adoption des services numériques tels que les paiements électroniques, les applications bancaires et les services en ligne. Les résultats montrent que l'intégration de la FinTech a permis d'accélérer les transactions, de réduire les coûts et d'augmenter la satisfaction client. Cependant, des défis persistent concernant l'infrastructure numérique, la cybersécurité et la formation des ressources humaines.

Mots-clés : Technologie financière, secteur bancaire, BADR, performance bancaire, transformation digitale, client, services bancaires.

Abstract:

This study aims to analyze the role of financial technology (FinTech) in enhancing the performance of the Algerian banking sector, with a case study of the Agricultural and Rural Development Bank (BADR) – Saïda branch. It focuses on the bank's adoption of digital tools such as electronic payments, banking apps, and online services. The findings reveal that FinTech integration has improved transaction speed, reduced operational costs, and increased customer satisfaction. Nevertheless, challenges remain regarding digital infrastructure, information security, and staff readiness.

Keywords:

Financial technology, banking sector, BADR, banking performance, digital transformation, customer, banking services.

شكر وعرفان	-----
إهداء	-----
ملخص	-----
مقدمة عامة	----- 1

الفصل الأول: الإطار النظري حول تكنولوجيا المالية

تمهيد:	----- 8
المبحث الأول: ماهية للتكنولوجيا المالية	----- 9
المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية	----- 9
المطلب الثاني: القطاع المصرفي الجزائري (الهيكل والخصائص)	----- 19
المطلب الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي	----- 20
المبحث الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء القطاع المصرفي	----- 21
المطلب الأول: تحسين الكفاءة التشغيلية للمصارف	----- 22
المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات المصرفية	----- 22
المطلب الثالث: تعزيز الشمول المالي	----- 24
المبحث الثالث: التحديات والفرص أمام تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر	----- 25
المطلب الأول: التحديات التقنية والتنظيمية	----- 25
المطلب الثاني: التحديات الاقتصادية والاجتماعية.	----- 26
خلاصة الفصل	----- 29

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تمهيد	----- 31
-------	----------

32	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
32	المطلب الأول: تعريف البنك، مهامه، أهدافه
33	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
35	المبحث الثاني: الطرق المستخدمة في الدراسة التطبيقية
35	المطلب الأول: طرق جمع البيانات
36	المطلب الثاني: أداة صدق الدراسة
57	خاتمة عامة
58	خاتمة عامة
61	قائمة المصادر والمراجع

رقم	جدول	الصفحة
01	تصنيف عصور التكنولوجيا المالية	16
02	يوضح قيمة ألفاكرونباخ العبارات	36
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	37
04	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	38
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	40
06	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الخبرة في القطاع المصرفي	41
07	تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بالمحور الأول	43
08	تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بالمحور الثاني	45
09	يوضح معامل الارتباط	47
10	يبين معامل الانحدار الخطي البسيط للمحورين	48
11	نتائج اختبار ANOVA	52
12	اختبار العينة الوحيدة (One-Sample t-Test)	54

قائمة الأشكال

رقم	شكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي.	34
02	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	37
03	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	39
04	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	40
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الخبرة في القطاع المصرفي	42

مقدمة عامة

عرف القطاع المالي العالمي تحولات عميقة خلال العقود الأخيرة، بفعل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى بروز مفهوم جديد في مجال الخدمات المالية يُعرف بـ"التكنولوجيا المالية" أو **FinTech**. وقد أصبحت هذه التكنولوجيا من أبرز العوامل التي تعيد تشكيل أنماط العمل المصرفي التقليدي، حيث توفر حلولاً مبتكرة لتقديم الخدمات المالية بسرعة وكفاءة وبأقل تكلفة ممكنة. وفي خضم هذا التحول الرقمي، أصبحت البنوك أمام تحديات متزايدة تفرض عليها مراجعة نماذج أعمالها وتبني استراتيجيات جديدة تتماشى مع متطلبات العملاء الرقمية المتطورة.

ولم تكن الجزائر بمنأى عن هذه التغيرات، إذ بدأت البنوك الوطنية تدريجياً في إدماج أدوات التكنولوجيا المالية ضمن استراتيجياتها التشغيلية، وإن كان ذلك يتم بوتيرة أبطأ مقارنة ببعض الدول المجاورة. فقد شرعت المؤسسات المصرفية في تحديث بنيتها التحتية الرقمية وتوسيع نطاق خدماتها الإلكترونية، في محاولة لمواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في الحاجة إلى تقييم مدى فعالية هذه التحولات التقنية داخل البنوك الجزائرية، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، ورضا الزبائن، وكفاءة العمليات الداخلية. كما تهدف إلى تسليط الضوء على التحديات التي تعترض سبيل تطبيق التكنولوجيا المالية في بيئة مصرفية محلية تتسم بخصوصيات اقتصادية وتشريعية وتنظيمية مميزة.

انطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية التالية:

1-الإشكالية:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المالية على النظام المصرفي الجزائري؟

2-الأسئلة الفرعية

- ما هي أهم تطبيقات تكنولوجيا المالية المعتمدة في البنوك؟
- كيف أثرت تكنولوجيا المالية على جودة الخدمات وكفاءة العمليات المصرفية في البنوك؟

3-الفرضيات:

1. تعتمد الخدمات المقدمة في البنوك بشكل متزايد على تطبيقات تكنولوجيا المالية، مما ساهم في تحسين سرعة وكفاءة الأداء المصرفي.
2. رغم اعتماد البنوك على بعض أدوات التكنولوجيا المالية، إلا أن الأثر ما يزال محدودًا بسبب تحديات تتعلق بالبنية التحتية والتكوين البشري.

4-أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم تكنولوجيا المالية وتطورها ودورها في تطوير الخدمات المصرفية.
- تحليل مدى تطبيق أدوات التكنولوجيا المالية في البنوك.
- تقييم أثر تكنولوجيا المالية على جودة وكفاءة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.
- الكشف عن التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية.

- تقديم اقتراحات وتوصيات تسهم في تعزيز استخدام تكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري.

5-أهمية الدراسة:

- أهمية علمية :تساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بتكنولوجيا المالية في السياق الجزائري، من خلال ربط الجانب النظري بالتطبيق العملي.
- أهمية عملية :تقدم نتائج مفيدة لصناع القرار في القطاع المصرفي، خاصة بنك BADR، حول فرص تحسين الأداء عبر اعتماد التقنيات المالية الحديثة.
- أهمية زمنية :تأتي الدراسة في وقت يشهد فيه العالم تحولات رقمية متسارعة، مما يفرض على المصارف الجزائرية مواكبة هذا التغيير لتفادي التراجع التنافسي.

6-حدود الدراسة:

- حدود زمانية :تغطي الدراسة الفترة من 2020 إلى 2025، وهي فترة شهدت تسارعاً ملحوظاً في رقمنة الخدمات المالية في الجزائر.
- حدود مكانية :تركز الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) كمجال تطبيقي.
- حدود موضوعية :تتخصر في دراسة أثر تكنولوجيا المالية على الأداء المصرفي دون التطرق إلى الجوانب القانونية أو الاجتماعية المرتبطة بها.

7- منهجية الدراسة:

- تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح المفاهيم النظرية المرتبطة بتكنولوجيا المالية والنظام المصرفي.

- يتم توظيف دراسة حالة تطبيقية على بنك BADR من خلال جمع بيانات كمية ونوعية عبر مقابلات، استبيانات، وتقارير مصرفية رسمية.
- تُستخدم أدوات تحليل مثل التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، والمقارنة بين المؤشرات البنكية قبل وبعد إدماج التكنولوجيا المالية.

8-أسباب اختيار الموضوع:

- حداثة موضوع تكنولوجيا المالية في الجزائر وقلة الدراسات الميدانية حولها.
- الأهمية المتزايدة لاعتماد التكنولوجيا في القطاع المصرفي كعامل تنافسي واستراتيجي.
- الرغبة في تقييم التجربة الفعلية لبنك BADR ، الذي يمثل إحدى أهم المؤسسات المصرفية الوطنية.
- الطابع العملي للموضوع الذي يجمع بين الاقتصاد، التكنولوجيا، وإدارة الأعمال.

9-صعوبات الدراسة:

- محدودية الإحصائيات والبيانات الرسمية الدقيقة حول استخدام التكنولوجيا المالية داخل البنوك الجزائرية.
- ضعف تجاوب بعض الموظفين أو الإداريين في الإدلاء بمعلومات ميدانية كافية نتيجة الطابع المؤسسي أو التحفظ المهني.
- بطء وتيرة التحول الرقمي في بعض القطاعات المصرفية، ما قد يجعل التحليل محدوداً في بعض النقاط الزمنية.

• صعوبة الحصول على دراسات مقارنة دولية دقيقة قابلة للتطبيق على السياق الجزائري.

10-دراسات سابقة:

أولاً: دراسات باللغة العربية:

1-دراسة عبد الله محمد العتيبي(2021) ، تحليل دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تطوير الأداء المصرفي للبنوك السعودية، هدفت دراسة العتيبي إلى دراسة أثر استخدام تطبيقات الدفع الإلكتروني، وخدمات المحفظة الرقمية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية أسهمت بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات، وزيادة رضا العملاء، وتوسيع قاعدة العملاء، فضلاً عن تقليص التكاليف التشغيلية للبنوك.

2-دراسة ريم عبد الرحمن الشمري(2022) ، أثر استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية بالكويت، هدفت دراسة الشمري إلى ارتكاز على تطبيقات القروض الإلكترونية، ومنصات التمويل الجماعي، وتطبيقات الاستثمار الذكي. بينت النتائج أن تبني التكنولوجيا المالية ساعد في تحسين تجارب العملاء، وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية خاصة لفئات الشباب ورواد الأعمال، مع تعزيز الشفافية وسرعة المعاملات.

ثانياً: دراسات باللغة الاجنبية :

1.دراسة(Nicoletti, Bernardo (2017) ، تناولت دراسة Nicoletti في كتابه "The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology" العلاقة التكاملية بين التكنولوجيا المالية والنظام المصرفي التقليدي. هدفت إلى دراسة كيف تساهم حلول التكنولوجيا المالية في تحسين نماذج الأعمال المصرفية. توصل إلى أن التكنولوجيا المالية

لا تهدد فقط النظام المصرفي التقليدي، بل تفرض عليه إعادة هندسة عملياته للتماشي مع متطلبات العصر الرقمي.

2. دراسة Gomber, Peter, Kauffman, Robert J., Parker, Chris, and Weber, Bruce W. (2018)

"On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation" هدفتم دراستهم بعنوان إلى تفسير قوى الابتكار والاضطراب التي تحدثها التكنولوجيا المالية. أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية تؤدي إلى إعادة تعريف طريقة عمل المؤسسات المالية، مع تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة الابتكار في تقديم الخدمات المالية، ودعم التطوير المستدام للأسواق المالية.

ولهذا قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين وهما كالآتي:

الفصل الأول: الإطار النظري حول تكنولوجيا المالية والأداء المصرفي

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الفصل الأول: الإطار النظري
حول تكنولوجيا المالية والأداء
المصرفي

تمهيد:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورًا متسارعًا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ما أدى إلى بروز مفهوم "التكنولوجيا المالية (FinTech)" كأحد أبرز الابتكارات التي أحدثت تحولًا جذريًا في طبيعة الخدمات المالية والمصرفية. وقد أصبحت المؤسسات المصرفية مطالبة أكثر من أي وقت مضى بمواكبة هذه الثورة الرقمية، لتحسين أدائها وتعزيز تنافسيتها في بيئة تتسم بالتغير المستمر وارتفاع تطلعات العملاء.

يأتي هذا البحث ليتناول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وعلاقتها بالقطاع المصرفي، مع التركيز على واقع القطاع المصرفي الجزائري من حيث هيكله وخصائصه. كما يهدف إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المصارف الجزائرية من خلال رفع الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات وتعزيز الشمول المالي. ولن يغفل البحث التحديات التقنية والتنظيمية والاقتصادية والاجتماعية التي تواجه تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر، مع استشراف الفرص المستقبلية المتاحة لتعزيز هذا المسار الحيوي.

المبحث الأول: ماهية للتكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي

التكنولوجيا المالية (FinTech) تمثل ثورة في عالم المال والأعمال، حيث توظف التقنيات الحديثة لتحسين الخدمات المالية وتسهيل الوصول إليها. وقد فرضت هذه الابتكارات تحديات وفرصًا جديدة على القطاع المصرفي التقليدي، مما دفع البنوك إلى التكيف مع التحول الرقمي. يُعد فهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي ضروريًا لتحليل مستقبل الخدمات المالية واستدامتها.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية (FinTech) هي استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات المالية بطرق أكثر كفاءة وابتكارًا. تشمل هذه الخدمات مجالات مثل الدفع الإلكتروني، الإقراض الرقمي، وإدارة الأصول عبر تطبيقات ومنصات ذكية. وقد ساهمت التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتوسيع الشمول المالي عالميًا.

الفرع الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم تطور التكنولوجيا المالية إلى عدة فترات زمنية مختلفة، كل من هذه الفترات شهدت

تغيرات جوهرية في السوق المالي والتي أثرت بشكل كبير على طريقة تفاعل الأفراد مع أموالهم وأساليب إدارتها، ويمكن تلخيص هذه الفترات في ثلاثة مراحل كما يلي:

المرحلة الأولى: من التناظرية الى الرقمية (1866-1987)

إن التمويل والتكنولوجيا مترابطان ويعزز كل منهما الآخر منذ المراحل الأولى من تطورهما، حيث تعود أصول التمويل إلى الأنظمة الإدارية للدول، وقد كشفت بعض السجلات القديمة التي تعتبر أحد أقدم أشكال تكنولوجيا المعلومات عن أدلة على المعاملات المالية، التي سلطت الضوء على الأنظمة المالية البدائية (الأولية) التي ظهرت لإدارة الموارد والمعاملات

في تلك الفترة، وفي هذا السياق ركزت هذه المرحلة على تطوير البنية التحتية، حيث يعتبر اختراع الطابعة التي تسمح للبلدان بطباعة العملة الورقية أحد الأدلة البارزة على ظهور التكنولوجيا المالية لأول مرة، وعقب هذا الاختراع ظهرت تقنيات جديدة للحساب مثل العداد مما اسهم في تطور التكنولوجيا المالية¹.

إن الثورة المالية في أوروبا في أواخر القرن السابع عشر والتي شملت ابتكارات مالية مثل شركات المساهمة والتأمين وتطوير الخدمات البنكية، لعبت دوراً أساسياً في دعم الثورة الصناعية، وفي هذا السياق دعم التمويل تطوير التقنيات التي عززت التنمية الصناعية². العصر الأول للعولمة المالية، في أواخر القرن التاسع عشر، اجتمع التمويل والتكنولوجيا لإنتاج

الفترة الأولى من العولمة المالية التي استمرت حتى بداية الحرب العالمية الأولى، خلال هذه الفترة عززت التكنولوجيا مثل التلغراف السكك الحديدية والقنوات الروابط المالية عبر الحدود، مما سمح بالنقل السريع للمعلومات المالية والمعاملات والمدفوعات في جميع أنحاء العالم، وفي الوقت نفسه قدم القطاع المالي الموارد اللازمة لتطوير هذه التقنيات³.

كما قدم الاقتصادي كينز سنة 1920، صورة واضحة عن الترابط بين التمويل والتكنولوجيا في هذا العصر الأول للعولمة المالية: "يمكن لسكان لندن أن يطلب عبر الهاتف، وهو يحتسي شاي الصباح في السرير، مختلف منتجات الأرض كلها، بالكمية التي يراها مناسبة ، ويتوقع تسليمها مبكراً له، كما يمكنه في نفس اللحظة وبنفس الوسيلة أن يغامر بثروته في الموارد الطبيعية والمشروعات الجديدة في أي جزء من العالم، وأن يتقاسمها دون مجهود أو حتى عنان⁴.

¹ Matthew Rowlinson(2010): Real Money and Romanticism, Cambridge University Press, p7.

² Charles More(2000): Understanding the Industrial Revolution, 1st Edition, London: Routledge, p 36 .

³ See Tom Standage(2014): The Victorian Internet: The Remarkable Story of the Telegraph and the Nineteenth Century's On-line Pioneers, 2nd, New York, Bloomsbury, p89.

⁴ John Maynard Keynes(1919): The economic consequences of the peace, 1o, p10-12.

خلال فترة ما بعد الحرب، وبينما كانت العولمة المالية مقيدة لعدة عقود من الزمن، فإن التطورات التكنولوجية وخاصة تلك الناشئة عن زمن الحرب تقدمت بسرعة، ولا سيما في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي سياق تكنولوجيا المعلومات، تم تطوير أدوات فك الشفرات تجاريًا في أجهزة الكمبيوتر من قبل شركات مثل (International Business Machines)، كما تم إنتاج الآلة الحاسبة المالية المحمولة لأول مرة بواسطة شركة Texas Instruments سنة 1967¹.

وفي الخمسينات تعرف الأمريكيون لأول مرة على بطاقات الائتمان، حيث تم دعم هذه الثورة من خلال التأسيس الأولي لجمعية البطاقات البنكية بين البنوك (المعروفة الآن بـ MasterCard) في الولايات المتحدة سنة 1966²، وفي نفس السنة تم إنشاء شبكة التلكس العالمية، مما يوفر الاتصالات الأساسية اللازمة لبناء المرحلة التالية من تطوير التكنولوجيا المالية، وقد تم تقديم أول نسخة تجارية من التلكس من قبل شركة الزيروكس (Xerox) سنة 1964 تحت اسم (DX: Long Distance Xerography)³.

الأسس الحديثة 1967-1987: بدأ إطلاق الآلة الحاسبة وأجهزة الصراف الآلي سنة 1967، حيث كانت الفترة من 1967 إلى 1987 هي الفترة الحديثة التي انتقلت فيها الخدمات المالية من الصناعة التناظرية إلى الصناعة الرقمية، وقد وضعت التطورات الرئيسية الأمس للفترة الثانية من العولمة المالية، والتي برزت بوضوح من خلال رد الفعل العالمي على انهيار سوق الأوراق المالية بالولايات المتحدة سنة 1987⁴.

الأصل في مجال المدفوعات، تم إنشاء مكتب Inter-computer في المملكة المتحدة سنة 1968، ليشكل الأساس لنظام خدمات المقاصة الآلية للمصرفيين (BACS: Banker's

¹ Patrick Thibodeau (2007): TI's first handheld calculator is now a museum piece, Computer Word, <https://www.computerworld.com/article/2541155/ti-s-first-handheld-calculator-is-now-a-museum-piece.html>, on 24/03/2023 at 12:21h.

² Stephanie Lo(2015): The Credit Card, prezi, <https://prezi.com/9fudltcrbalm/the-credit-card/>, on 24/03/2023 at 12:38h.

³ FaxAuthority (2021): The History of Fax: from 1843 to Present Day, <https://faxauthority.com/fax-history/>, on 24/03/2023 at 12:45h.

⁴ John Wiley & Sons, Inc (2007): A Demon of Our Own Design, Markets, Hedge Funds, and the perils of Financial Innovation, Richard Bookstaber, Canada, Hoboken, New Jersey, p 7-32.

¹ Automated Clearing services) ، في حين تم انشاء نظام المدفوعات بين البنوك لدار المقاصة الأمريكي (CHIPS: Clearing house Interbank Payments System) سنة 1970، كما أصبح نظام Fedwire، الذي تأسس في سنة 1918، نظاماً إلكترونياً بدلاً من نظام تلغراف في أوائل السبعينات، ونظراً للحاجة إلى ربط أنظمة المدفوعات المحلية عبر الحدود، تم انشاء جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT) سنة 1973²، وتلاها بعد فترة وجيزة انهيار مصرف هيرستات سنة 1974، الأمر الذي سلط الضوء بوضوح على مخاطر زيادة الروابط المالية الدولية، لا سيما من خلال تكنولوجيا نظام المدفوعات الجديد.

أدت هذه الأزمة الى أول تركيز تنظيمي رئيسي على قضايا التكنولوجيا المالية في شكل سلسلة من الاتفاقيات الدولية بشأن تطوير أنظمة مدفوعات قوية واللوائح التنظيمية ذات الصلة.

في مجال الأوراق المالية، كان إنشاء الرابطة الوطنية لتجارة الأوراق المالية (NASDAQ : National Association of Securities Dealers Automated Quotations) في الولايات المتحدة سنة 1971³، ونهاية عمولات الأوراق المالية الثابتة والتطور النهائي لنظام السوق الوطني بمثابة علامة على الانتقال من التداول الفعلي للأوراق المالية التي يعود تاريخها إلى أواخر القرن السابع عشر إلى الأوراق المالية الإلكترونية.

¹ Brain Welch(1999):Electronic Banking and Treasury, 2nd Edition, Woodhead Publishing, p48.

² Julia Kagan (2022): Society for Worldwide Interbank Financial Telecom (SWIFT), Investopedia, <https://www.investopedia.com/terms/s/swift.asp> :~:text=What%20is%20the%20Society%20for,of%20money%20between%20participating%20banks. On24/03/2023, at14:16h.

³ كروسبي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية - لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، تخصص: مالية وبنوك أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث جامعة 8 ماي 1945 قالمة السنة الجامعية: 2023/2024 ص25-17.

في مجال المستهلك، تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لأول مرة في الولايات المتحدة سنة 1980) (على الرغم من التخلي عنها في عام 1983) وفي المملكة المتحدة سنة 1983 من قبل جمعية نوتنغهام للبناء (NBS: Nottingham Building Society)¹ طوال هذه الفترة، زادت المؤسسات المالية من استخدامها لتكنولوجيا المعلومات في عملياتها الداخلية، لتحل تدريجاً محل معظم أشكال الآليات الورقية بحلول الثمانينيات، مع استمرار الحوسبة وتطوير تكنولوجيا إدارة المخاطر لإدارة المخاطر الداخلية، وفي سنة 1981 بدأ Michael Bloomberg بتقديم حلول لسوق الابتكار IMS: Innovation Market (Solutions)، حيث صمم أنظمة الكمبيوتر الداخلية، وبحلول عام 1984 استخدمت هذه الأنظمة بشكل متزايد بين المؤسسات المالية².

المرحلة الثانية: تطوير الخدمات المالية الرقمية التقليدية (1987-2008)

كانت سنة 1987 بمثابة فترة جديدة من الاهتمام التنظيمي بمخاطر الترابط المالي عبر الحدود وتقاطعها مع التكنولوجيا، ومن بين إحدى الصور المميزة لهذه الفترة هو استخدام البنك الاستثماري هاتفاً محمولاً، والذي تم طرحه لأول مرة في الولايات المتحدة سنة 1983، كما صادفت نفس السنة أيضاً انهيار سوق الأسهم "اللاثين الأسود" الذي أظهر تأثيره على الأسواق في جميع أنحاء العالم، مما أدى إلى إدخال مجموعة متنوعة من الآليات خاصة في الأسواق الإلكترونية، للتحكم في سرعة تغيرات الأسعار، كما قادت منظمي الأوراق المالية في جميع أنحاء العالم إلى البدء في العمل على آليات لدعم التعاون الدولي فيما يتعلق بالمخاطر العابرة للحدود³.

¹ Harry Choron, Sandy Choron (2011): Money: everything you never knew about your favourite thing to find, SAVE, Spend & Covet, 29380th edition, Chronicle Books, p22.

² Michael Bloomberg(2014): ex-NYC mayor, and pioneer data Street Wall <https://www.cnbc.com/2014/04/29/25-michael-bloomberg.html>, on 24/02/2023 at 15:28h. CNBC,

³ Michael Bloomberg(2014): ex-NYC mayor, and pioneer data Street Wall <https://www.cnbc.com/2014/04/29/25-michael-bloomberg.html>, on 24/02/2023 at 15:28h. CNBC,

بحلول أواخر الثمانينات، أصبحت الخدمات المالية الى حد كبير صناعة رقمية، تعتمد على المعاملات الالكترونية بين المؤسسات المالية والمشاركين في السوق المالي والعملاء في جميع أنحاء العالم، حيث جاء الفاكس مكملًا للتلكس¹.

ومع ذلك، فإن ظهور الإنترنت هو الذي مهد الطريق للمستوى التالي من التطور، بدءًا من سنة 1995 مع استخدام Wells Fargo للشبكة العالمية WWW: World, Wide Web) لتوفير التحقق من الحساب عبر الإنترنت². بحلول سنة 2001، كان لدى ثمانية بنوك في الولايات المتحدة ما لا يقل عن مليون عميل عبر الإنترنت، في حين تعمل دول أخرى في مختلف أنحاء العالم بسرعة على تطوير أنظمة وأطر تنظيمية لمعالجة المخاطر، وبحلول سنة 2005، ظهرت أولى البنوك المباشرة التي ليس لها فروع فعلية (مثل ING Direct و HSBC Direct) في المملكة المتحدة، وعند بداية القرن الحادي والعشرين، أصبحت العمليات الداخلية لكلا البنكين رقمية بالكامل، وهي حقائق أبرزتها أهمية إنفاق صناعة الخدمات المالية على تكنولوجيا المعلومات³.

المرحلة الثالثة: إضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات المالية الرقمية (2008-إلى الوقت الحاضر) كانت الأزمة المالية العالمية سنة 2008 نقطة تحول وحفرت نمو المرحلة الثالثة للتكنولوجيا المالية، حيث دعمت توافق ظروف السوق بعد هذه الأزمة ظهور جهات فاعلة مبتكرة في السوق في صناعة الخدمات المالية، حيث كان للأزمة المالية تأثيران رئيسيان من حيث التصور العام ورأس المال البشري⁴:

¹ Arner DW, Barberis JN, Buckley RP(2015): The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?, the HMU scholars Hub, the university of hog kong, p11, <https://core.ac.uk/download/pdf/38088713.pdf> (4) Ibidem, p11.

² Diaz munoz(2017): Old banking Vs new financing - reshaping financial intermediation, international Society, Understandig Unuversity, Tilburg L.L.M, business Law <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=143634>, on 25/03/2023, at 10:19h. P28.

³ Hazik Mohamed, Hassnian Ali(2019) : Blockchain, Fintech, and Islamic Finance, Building the Future in the New Islamic Digital Economy, Berlin, Boston: De Gruyter, p13-49. Look at: Sumit Agarwal, Gene Amromin, Itzhak Ben-David and others(2013): Predatory lending and the subprime <https://www.researchgate.net/profile/Itzhak-Ben-29-52, P 1. Issue Volume crisis.>

⁴ David/publication/254407310_Predatory_Lending_and_the_Subprime_Crisis/links/603b8041299bflcc26f82ae6/Predatory-Lending-and-the-Subprime-Crisis.pdf John Kell(2014): U.S. recovers all jobs lost in financial crisis, Fortune, <https://fortune.com/2014/06/06/us-jobs-may/> on 25/03/2023 at 13:00h.

• تدهور نظرة عامة الناس إلى البنوك.

• تحول الأزمة المالية إلى أزمة اقتصادية حيث فقد ما يقدر بنحو 8.7 مليون عامل أمريكي وظائفهم. أدت التنظيمات التي أعقبت الأزمة المالية إلى زيادة التزامات البنوك بالامتثال وغيرت حوافزها التجارية وهياكل أعمالها، وعلى وجه الخصوص، واجه النموذج المصرفي العالمي تحديات مباشرة مع التزامات الحماية وزيادة رأس المال التنظيمي مما أدى إلى تغيير قدرة البنوك على إنشاء قروض منخفضة القيمة¹ علاوة على ذلك ثم تنفيذ أنظمة تسوية المؤسسات المالية بين الدول، مما تطلب من البنوك إعداد خطط لإجراء اختبارات الإجهاد المالي لتقييم مدى قدرتها على الاستمرار، ونتيجة لذلك أعيد تشكيل نماذج وهياكل أعمال البنوك². باختصار تأثرت صناعة الخدمات المالية منذ سنة 2008 بجملة من العوامل المالية، السياسية والاجتماعية، مما سمح بتأسيس نموذج جديد يعرف اليوم بالتكنولوجيا المالية، حيث شهد السوق المالي دخول البيوتكوين وبعض العملات المشفرة الأخرى، الى جانب الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية، وبالتالي ساهمت التكنولوجيا المالية في خلق وجه جديد للقطاع المالي العالمي وقدمت العديد من التحسينات الجديدة لحل المشاكل والعقبات التي يواجهها العملاء في معاملاتهم المالية، ومن ابرز الأمثلة النموذجية PayPal التي تقدم خدمات المدفوعات بسرعة وسهولة عالميا.

بصفة عامة فقد امتدت المرحلة الأولى من سنة 1866 إلى سنة 1987 حيث ظلت صناعة الخدمات المالية تناظرية الى حد كبير، على الرغم من ارتباطها بشكل كبير بالتكنولوجيا، أما المرحلة الثانية فقد امتدت من 1987 الى غاية 2008، وهي حقبة تميزت برقمنة التمويل بشكل متزايد بسبب تطور التكنولوجيا الرقمية للاتصالات والمعاملات، وفي المرحلة الاخيرة منذ سنة 2008 الى غاية اليوم بدأت الشركات الناشئة الجديدة وشركات التكنولوجيا في

¹ Roberto Ferrari(2015): The end of Universal bank model?, the fintech book, <https://medium.com/the-fintech-book/the-end-of-universal-bank-model-a52964b21d48>, on 25/03/2023 at 13:08h.

² Janos Nathan Barberies(2012): The 2007 Metldown A Legal Phenomenon, SSRN Electronic Journal, Elsevier BV, p60-61, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2296812

التكنولوجيا المالية هو المصطلح المستخدم لوصف أي تقنية تقدم خدمات مالية من خلال البرامج، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول أو حتى العملات المشفرة، وهي فئة واسعة تشمل العديد من التقنيات المختلفة، ولكن الأهداف الأساسية تتمثل في تغيير الطريقة التي يصل بها المستهلكون والشركات إلى مواردهم المالية والتنافس مع الخدمات المالية التقليدية¹.

التكنولوجيا المالية مصطلح شامل يشير إلى البرامج وتطبيقات الهاتف المحمول وغيرها من التقنيات التي تم إنشاؤها لتحسين وأتمتة أشكال التمويل التقليدية للشركات والمستهلكين على حد سواء، حيث يمكن أن تتضمن التكنولوجيا المالية كل شيء بدءًا من تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول المباشرة إلى شبكات البلوكتشين المعقدة التي تحتوي على معاملات مشفرة².

تستخدم التكنولوجيا المالية لوصف التكنولوجيا الجديدة التي تسعى إلى تحسين، وأتمتة تقديم الخدمات المالية واستخدامها، ففي جوهرها يتم استخدام التكنولوجيا المالية لمساعدة الشركات وأصحاب الأعمال والمستهلكين على إدارة عملياتهم المالية وحياتهم بشكل أفضل، من خلال استخدام برامج وخوارزميات متخصصة محملة على أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية³.

التكنولوجيا المالية هي برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية، وهي واحدة من أسرع المجالات نمواً لأصحاب رؤوس الأموال الاستثمارية. كما تشير التكنولوجيا المالية على أنها استخدام التكنولوجيا لتقديم حلول مالية.

ثانيًا: من وجهة نظر الهيئات الدولية والوطنية

قدمت الهيئات الدولية والوطنية تعاريف متنوعة للتكنولوجيا المالية بهدف تعزيز فهمها وتوضيح

¹ كاردوسي مروة، مرجع سابق، ص 23.

² Columbia Engineering, What is Financial Technology (FinTech)? A Beginner's Guide, The Fu Foundation School of Engineering and Applied Science, <https://bootcamp.cvn.columbia.edu/blog/what-is-fintech/>, on26/03/2023 at11:11h.

³ كاردوسي مروة، مرجع سابق، ص 24.

مدى أهميتها في القطاع المالي والاقتصادي، ومن بين هذه التعاريف نذكر منها: يعرف مجلس الاستقرار المالي (FSB) التكنولوجيا المالية على أنها: "ابتكار مدعوم بالتكنولوجيا في الخدمات المالية يمكنها إستحداث نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها تأثير مادي وملحوس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية.

وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد للوصول إليها".

- حسب تقرير أجندة بالي للتكنولوجيا المالية عرفت التكنولوجيا المالية على أنها: "التطورات في التكنولوجيا التي لديها القدرة على إحداث تحول في تقديم الخدمات المالية مما يحفز تطوير نماذج أعمال وتطبيقات وعمليات ومنتجات جديدة"¹.

بشكل عام، يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها مجموعة من الابتكارات التكنولوجية تهدف إلى تحسين وتطوير الخدمات والمنتجات المالية، سواء من خلال استخدام التكنولوجيا لإنشاء نماذج أعمال جديدة أو لتعزيز الخدمات التقليدية بفعالية أكبر وتحسين الوصول إليها، وعليه يمكن القول أن التكنولوجيا المالية لها غرضين أساسيين:

- تهدف التكنولوجيا المالية إلى تحسين الصناعة المالية التقليدية وذلك من خلال تطبيق التقنيات الحديثة والابتكارات التكنولوجية، وهذا يشمل استخدام الذكاء الاصطناعي، تكنولوجيا البلوكتشين، تحليل البيانات الضخمة، وغيرها من التكنولوجيات لتحسين كفاءة العمليات المالية، وتسهيل الوصول للخدمات المالية، وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

- تهدف التكنولوجيا المالية لإيجاد حلول جديدة تسعى التكنولوجيا المالية لتقديم حلول جديدة وإيجاد نماذج أعمال مبتكرة لمواجهة التحديات الاقتصادية الجديدة، ويتضمن

¹ كودوسي مروة، مرجع سابق، ص 25.

ذلك تلبية احتياجات الأفراد والشركات مثل تمكين الوصول إلى الخدمات المالية عبر الإنترنت تطوير وسائل دفع آمنة وفعّالة، تحسين الاستثمار وإدارة الأموال، وغيرها من الحلول التي تلبي الاحتياجات الحديثة والتحديات الناشئة في السوق المالي والاقتصاد.

المطلب الثاني: القطاع المصرفي الجزائري (الهيكل والخصائص)

القطاع المصرفي الجزائري يُعد أحد الركائز الأساسية في الاقتصاد الوطني، حيث يشكل جزءًا حيويًا من النظام المالي، وهو خاضع لتطورات هيكلية وسياسات اقتصادية تهدف إلى تحسين فعاليته وزيادة دوره في التنمية الاقتصادية. يتألف القطاع المصرفي في الجزائر من مجموعة من البنوك العامة والخاصة، حيث تهيمن البنوك العامة على الحصة الأكبر من السوق المصرفي من حيث حجم الودائع والائتمان، بينما تشهد البنوك الخاصة تطورًا تدريجيًا وتحاول التوسع في تقديم خدمات مصرفية متجددة تتلاءم مع احتياجات السوق.

يتولى بنك الجزائر، كجهة رقابية مركزية، مهمة تنظيم النظام المصرفي عبر وضع السياسات النقدية، مثل تحديد أسعار الفائدة والإشراف على إصدار العملة الوطنية، مما يساهم في استقرار النظام المصرفي المحلي. كما يضطلع البنك المركزي أيضًا بمهمة الرقابة على المؤسسات المصرفية لضمان استقرار النظام المالي، وتعزيز الشفافية والمساءلة.

من حيث الخصائص، يتسم القطاع المصرفي الجزائري بعدد من السمات البارزة، مثل تركيز أغلب الأنشطة المصرفية في التعاملات التقليدية كالقروض الشخصية والتمويل التجاري، بينما لا يزال التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية محدودًا مقارنةً بالأسواق العالمية. كما يعاني النظام المصرفي من تركيز التمويل في قروض قصيرة الأجل، مما يشكل تحديًا أمام تمويل المشاريع ذات الأفق الطويل الأجل.

وعلى الرغم من هذه التحديات، إلا أن القطاع المصرفي الجزائري يواصل عملية الإصلاح والتطوير من خلال مبادرات حكومية تهدف إلى تحسين الأداء المصرفي وتعزيز الاستقرار المالي. ومع ذلك، تبقى مسألة تنوع المنتجات المصرفية والتوسع في الخدمات الرقمية أحد أبرز الأهداف المستقبلية للقطاع، بما يساهم في تعزيز الثقة العامة في النظام المصرفي¹.

المطلب الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي

تلعب التكنولوجيا المالية (FinTech) دورًا متزايدًا في التحول الرقمي للقطاع المصرفي، حيث تعمل على تسهيل العمليات المصرفية وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء. التكنولوجيا المالية تشير إلى استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، البيانات الضخمة، والتطبيقات الموبايلية لتقديم حلول مصرفية مبتكرة. واحدة من أبرز سمات هذه التقنية هي تسريع إجراءات المعاملات وتقليل التكاليف التشغيلية للبنوك، مما يساهم في تعزيز الكفاءة والمرونة.

إحدى الفوائد الرئيسية للتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي هي تحسين تجربة العميل، حيث توفر منصات الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وصولاً سريعاً وآمناً إلى الحسابات البنكية والخدمات المختلفة. كما أن هذه الحلول تساهم في زيادة الشمول المالي، حيث تمكن الأفراد الذين لا يملكون حسابات بنكية من الوصول إلى خدمات مصرفية أساسية، خاصة في المناطق النائية أو الفقيرة².

علاوة على ذلك، تساهم التكنولوجيا المالية في تقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية من خلال استخدام أنظمة أمان متقدمة مثل التحقق البيومتري أو التشفير على مستوى عالٍ. البنوك، من خلال تبني هذه التكنولوجيا، تكتسب القدرة على معالجة وتحليل

¹ عبد القادر بن حمزة، "القطاع المصرفي الجزائري: هيكله وخصائصه"، دار النسر، 2022، ص 156

² أحمد بن عبد الله، التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي: التحديات والفرص"، دار النسر، 2023، ص 45.

البيانات الكبيرة (Big Data) ، مما يسهم في تحسين استراتيجيات التسويق وتخصيص العروض المالية بما يتناسب مع احتياجات العملاء.

لكن رغم هذه الفوائد، يواجه القطاع المصرفي تحديات كبيرة في التكيف مع التكنولوجيا المالية، أبرزها القضايا المتعلقة بالأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية للعملاء، فضلاً عن الحاجة إلى تحديث الأنظمة القانونية والتنظيمية لتواكب هذه التغيرات. قد يكون من الصعب على البنوك التقليدية التكيف بسرعة مع هذه التقنيات الجديدة بسبب التحديات التقنية والمالية التي يواجهونها¹.

في الختام، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية تعد عنصراً محورياً في إعادة تشكيل القطاع المصرفي، مما يعزز من كفاءته وقدرته على الابتكار. ولكن تبني هذه التكنولوجيا يتطلب توازناً بين الاستفادة من المزايا التقنية وضمان الأمن وحماية حقوق العملاء.

المبحث الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء القطاع المصرفي

تلعب التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في تحسين أداء القطاع المصرفي من خلال تطوير وتسهيل العمليات المصرفية، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويقلل التكاليف. كما تساهم في تحسين تجربة العملاء عبر توفير حلول مصرفية مبتكرة وآمنة، مثل المدفوعات الرقمية

¹ أحمد بن عبد الله، التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي: التحديات والفرص"، مرجع سابق، ص 45.

والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تساهم في تعزيز الشفافية ومكافحة الاحتيال عبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.

المطلب الأول: تحسين الكفاءة التشغيلية للمصارف

تحسين الكفاءة التشغيلية للمصارف يعد من أهم العوامل التي تؤثر بشكل مباشر في أدائها المالي وتنافسيتها في السوق. لتحقيق هذا الهدف، يجب أن تركز المصارف على تحسين العمليات الداخلية وتعزيز استخدام التكنولوجيا المتقدمة. يبدأ ذلك بتطوير نظم المعلومات المصرفية التي تساهم في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء البشرية. كما أن تبني أساليب إدارة مخاطر فعالة له دور في تحسين كفاءة المصرف، حيث يساعد ذلك على تقليل الفاقد المالي الناتج عن التحديات التي قد تواجه المصرف¹.

من ناحية أخرى، يعد التدريب المستمر للموظفين أحد الركائز الأساسية لتحسين الكفاءة التشغيلية، حيث يؤدي ذلك إلى رفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية. كما أن تطبيق مفهوم "إدارة الجودة الشاملة (TQM)" يساعد المصارف في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، وبالتالي يساهم في بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع العملاء.

التوجه نحو الرقمنة واستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية بشكل كبير، من خلال تسريع المعاملات وتقليل التكاليف التشغيلية. أخيراً، من الضروري أن تتم مراجعة وتحليل الأداء بشكل دوري للتأكد من أن المصرف يحقق أهدافه التشغيلية ويسير على المسار الصحيح نحو تحسين الكفاءة.

المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات المصرفية

تحقيق الجودة العالية في الخدمات المصرفية يعد من أبرز العوامل التي تؤثر في رضا العملاء وتعزز من تنافسية المصارف في الأسواق المالية. يتطلب تحسين جودة الخدمات

¹ العلي، عادل. "إدارة الكفاءة التشغيلية في المصارف". دار النشر والتوزيع، لبنان، 2019، ص 215.

المصرفية تقديم تجربة متميزة للعملاء تشمل سرعة الأداء، دقة المعاملات، سهولة الوصول إلى الخدمات، بالإضافة إلى توفير بيئة مصرفية آمنة وموثوقة. في هذا السياق، تسعى البنوك إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الأنظمة الإلكترونية والتطبيقات الذكية لتسهيل الإجراءات المصرفية وتقليل الأخطاء البشرية، مما يعزز من كفاءة العمليات وجودتها¹.

من جهة أخرى، يُعتبر تدريب الموظفين على مهارات التواصل وخدمة العملاء أحد المحاور الأساسية في تحسين جودة الخدمات المصرفية. فالموظف المدرب جيداً يمكنه التعامل مع استفسارات العملاء وحل مشاكلهم بشكل سريع وفعال، مما يرفع من مستوى رضاهم ويعزز ولائهم للبنك. هذا، بالإضافة إلى أهمية الشفافية في التعامل مع العملاء، من خلال توضيح شروط المنتجات والخدمات وتقديم معلومات دقيقة تساعد العميل على اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

أيضاً، تساهم الابتكارات المصرفية في تحسين جودة الخدمات عبر تحسين الأنظمة التقنية المستخدمة في عمليات الدفع والتحويلات، وتطوير وسائل الدفع الرقمي مثل الدفع عبر الهاتف المحمول، مما يسهل على العملاء إجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى التوجه إلى الفروع. وتساهم هذه الحلول التقنية في تقليل التكاليف التشغيلية وتوفير وقت العملاء.

من الجدير بالذكر أن المراقبة المستمرة لجودة الخدمات المصرفية وتقييم أداء البنوك من خلال مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) يعد من الأدوات المهمة لضمان الاستمرارية في تحسين هذه الخدمات. إن بناء ثقافة مصرفية تهدف إلى تحسين الجودة والتزامها بالمعايير الدولية في خدمات العملاء يساهم في تحقيق التفوق في هذا القطاع.

¹ "Quality Management in Banking Services", Al-Dhubaibi, A., 2018, Dar Al-Nahda Al-Arabiya, p. 102.

المطلب الثالث: تعزيز الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من المفاهيم الأساسية في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويهدف إلى ضمان الوصول الواسع والمتكافئ للأفراد إلى الخدمات المالية الرسمية. وقد حظي هذا الموضوع باهتمام كبير من قبل المنظمات الدولية والحكومات باعتباره أداة أساسية لتحقيق النمو الاقتصادي المستدام والحد من الفقر. يتمثل الشمول المالي في توفير خدمات مالية مثل الحسابات المصرفية، القروض، التأمين، والتحويلات المالية للأفراد في جميع أنحاء المجتمع، بما في ذلك الفئات المحرومة مثل النساء، الفقراء، والمجتمعات الريفية.

تشير الدراسات إلى أن الشمول المالي يعزز من فرص الأفراد في تحسين وضعهم الاقتصادي والاجتماعي من خلال تمكينهم من الادخار، الاستثمار، والوصول إلى القروض التي تدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة. كما أن للشمول المالي دوراً مهماً في تحفيز ريادة الأعمال وابتكار حلول مالية تناسب احتياجات الأفراد، مما يسهم في زيادة الإنتاجية وتنوع الاقتصاد¹.

في السياق الجزائري، بدأ البنك المركزي الجزائري اتخاذ خطوات جدية لتعزيز الشمول المالي من خلال توسيع قاعدة الوصول إلى الخدمات المصرفية وتبسيط الإجراءات المصرفية. يتم ذلك عبر تشجيع استخدام التكنولوجيا المالية (FinTech)، وتطوير حلول رقمية تسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية في المناطق النائية. من هنا، يعد تعزيز الشمول المالي أحد المحاور الاستراتيجية للتنمية الاقتصادية الوطنية، خاصة في ظل التحولات الرقمية التي تشهدها البلاد.

لكن رغم الجهود المبذولة، لا تزال هناك تحديات كبيرة في هذا المجال تتعلق بعدم وعي الأفراد بأهمية الخدمات المالية، إضافة إلى محدودية الخدمات البنكية في المناطق

¹ البنك الدولي، "التحديات والفرص في تعزيز الشمول المالي"، التقرير السنوي للبنك الدولي، 2020، ص 85

الرفيعة. من المهم أن تعمل الحكومة مع القطاع الخاص على تكثيف برامج التوعية وتوفير حلول مالية مرنة تتناسب الفئات المختلفة.

المبحث الثالث: التحديات والفرص أمام تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر

تعد التكنولوجيا المالية من المجالات الحديثة التي تشهد تطورًا سريعًا في العالم، وتعد فرصة واحدة لتحسين الخدمات المالية وتسهيل الوصول إليها. في الجزائر، تواجه تطبيقات التكنولوجيا المالية تحديات كبيرة، من أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية، قلة الوعي والقبول من قبل المستهلكين، بالإضافة إلى ضعف التنسيق بين المؤسسات المالية والتشريعات. ومع ذلك، فإن هناك فرصًا كبيرة لتحسين النظام المالي الوطني من خلال اعتماد الابتكارات التكنولوجية، خاصة في مجال الدفع الإلكتروني، والتمويل الرقمي، والتي يمكن أن تسهم في تعزيز الشمول المالي وتقليص التعاملات النقدية، مما يفتح أفقًا واسعًا لتنمية القطاع المالي الوطني.

المطلب الأول: التحديات التقنية والتنظيمية

تُعد التحديات التقنية والتنظيمية من أبرز العقبات التي تواجه المؤسسات في ظل التحول الرقمي المتسارع. تقنيًا، تواجه المؤسسات صعوبة في مواكبة التطورات المتلاحقة ونقص الكفاءات المتخصصة. أما تنظيميًا، فتتمثل التحديات في مقاومة التغيير، وضعف التنسيق الداخلي، وغياب استراتيجيات واضحة للتحول.

الفرع الأول: تحديات التقنية والتنظيمية للرقمنة

تتهافت المنظمات اليوم نحو تبني مشروع الرقمنة، وتسارع إلى إدخال التقنيات الجديدة في أعمالها، وعلى الرغم من المزايا الناتجة عن إدخالها، إلا أن عملية الانتقال هذه لا تخلو بأي شكل من الأشكال من التحديات الكبيرة، والتي تتمثل في¹:

¹ عامر إيمان وعتيق الشيخ، صعوبات وتحديات لمواجهة التحول الرقمي في الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2025، ص 451.

- إدارة عملية التحول الإلكتروني الكامل لأنشطة وعمليات المنظمة
- تهيئة المنظمة للانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكترونية.
- تنمية وتطوير البنية التحتية للأعمال الإلكترونية.
- إدارة موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية.

الفرع الثاني: معوقات التقنية والتنظيمية للرقمنة

تُعدّ الرقمنة خيارًا استراتيجيًا لتحديث الإدارة العمومية، غير أن تطبيقها يواجه مجموعة من العراقيل التقنية والتنظيمية. فمن الناحية التقنية، تبرز محدودية البنية التحتية المعلوماتية، وضعف أنظمة الحماية الإلكترونية، إلى جانب نقص الكفاءات المتخصصة في تسيير نظم المعلومات. أما من الناحية التنظيمية، فتتمثل العوائق في مقاومة التغيير داخل الهياكل الإدارية، وتعقيد المساطر الإدارية، وضعف التنسيق بين مختلف المصالح، بالإضافة إلى غياب رؤية استراتيجية واضحة لتنفيذ برامج الرقمنة. هذه العراقيل مجتمعة تؤثر سلبًا على فعالية التحول الرقمي وتحد من تحقيق أهدافه التنموية والإصلاحية المنشودة¹.

المطلب الثاني: التحديات الاقتصادية والاجتماعية.

تواجه الرقمنة مجموعة من التحديات الاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر بشكل عميق على المجتمعات الحديثة. فمن الناحية الاقتصادية، تُحدث الرقمنة تحولات جوهرية في سوق العمل، حيث أدت إلى اندثار بعض الوظائف التقليدية وظهور وظائف جديدة تتطلب مهارات رقمية عالية، مما زاد من معدلات البطالة في صفوف العمالة غير المؤهلة تكنولوجياً. كما

¹ العبادي، فاطمة الزهراء. "التحول الرقمي كآلية لتحديث الإدارة العمومية: الفرص والتحديات"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة المسيلة، العدد 15، 2021، ص 289-291.

أن الانتقال نحو الاقتصاد الرقمي يتطلب استثمارات ضخمة في البنية التحتية الرقمية، وهو ما يشكل عبئاً مالياً إضافياً على الدول النامية¹.

أما من الناحية الاجتماعية، فقد ساهمت الرقمنة في تعميق الفجوة الرقمية بين الفئات الاجتماعية، مما أدى إلى تفاقم مظاهر الإقصاء الاجتماعي بين من يمتلكون المعرفة الرقمية ومن يفتقرون إليها. كما أثرت الرقمنة على أنماط التفاعل الاجتماعي، حيث أصبحت العلاقات أكثر افتراضية وأقل ارتباطاً بالروابط التقليدية، مما أضعف بعض القيم الاجتماعية المشتركة. هذه التحديات تفرض على الحكومات ضرورة تبني سياسات شاملة توازن بين استغلال مزايا الرقمنة والحد من آثارها السلبية لضمان تحقيق تنمية رقمية عادلة وشاملة.

المطلب الثالث: الفرص المستقبلية لتعزيز التكنولوجيا المالية

تشهد التكنولوجيا المالية (Fintech) تطوراً متسارعاً، مما يفتح آفاقاً مستقبلية واسعة لتعزيز الابتكار في الخدمات المالية. تتمثل إحدى أبرز الفرص في توسيع نطاق الشمول المالي، حيث تتيح التكنولوجيا المالية للأفراد غير المتعاملين مع البنوك الوصول إلى خدمات مالية رقمية عبر الهواتف الذكية، خاصةً في المناطق الريفية والناحية. كما تمثل العملات الرقمية وتقنيات البلوكشين فرصة واعدة لإحداث تحول جذري في أنظمة الدفع والتحويلات المالية، مما يعزز من سرعة المعاملات ويخفض التكاليف. إضافة إلى ذلك، تسهم البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في تطوير حلول مالية أكثر تخصيصاً ودقة، مثل تقييم الجدارة الائتمانية ومكافحة الاحتيال المالي².

علاوة على ذلك، تبرز الشراكات بين المؤسسات المالية التقليدية وشركات التكنولوجيا كفرصة استراتيجية لتعزيز الابتكار، مع الجمع بين خبرة البنوك ورشاقة الشركات الناشئة. ولا يمكن إغفال أهمية الدعم التشريعي والتنظيمي، حيث تمثل الأطر القانونية المرنة والمحفزة

¹ زروقي عبد الكريم. التحول الرقمي وتحدياته في الوطن العربي، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، 2022، ص 95.

² حماد محمد، "التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي في الخدمات المصرفية"، دار النشر: دار النهضة العربية، القاهرة، سنة النشر: 2022، ص 157.

بيئة ضرورية لازدهار التكنولوجيا المالية دون الإخلال بالأمن المالي للمستهلكين. ومن منظور آخر، يفتح الاستثمار المتزايد في الأمن السيبراني فرصًا جديدة لضمان حماية المعاملات الإلكترونية وبناء ثقة المستخدمين في الخدمات الرقمية.

أيضًا، يعد التحول نحو الخدمات المصرفية المفتوحة (Open Banking) فرصة لإعادة رسم خارطة التنافس في القطاع المالي، من خلال تمكين العملاء من التحكم في بياناتهم ومشاركتها بأمان مع مزودي الخدمات المختلفة. وأخيرًا، تتيح التكنولوجيا المالية إمكانيات لتعزيز التمويل المستدام والمسؤول، عبر منصات التمويل الجماعي والاستثمار الأخضر، مما يدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة. إن استثمار هذه الفرص يتطلب رؤية استراتيجية متكاملة تجمع بين الابتكار التقني والتطوير المؤسسي والتنظيمي، بما يضمن تحقيق أقصى استفادة من التحولات المستقبلية في هذا المجال الحيوي¹.

¹ حماد محمد، "التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي في الخدمات المصرفية"، مرجع سابق، ص 157.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا البحث، يتضح أن التكنولوجيا المالية تمثل محركاً أساسياً لتحول القطاع المصرفي نحو نماذج عمل أكثر كفاءة وابتكاراً. فقد أثبتت قدرتها على تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقديم خدمات مصرفية أكثر جودة وسرعة، فضلاً عن دورها الفعال في تحقيق الشمول المالي عبر توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات البنكية.

ومع ذلك، فإن تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر يواجه تحديات عدة، أبرزها التحديات التقنية والتنظيمية المرتبطة بضعف البنية التحتية الرقمية والإطار القانوني، إلى جانب التحديات الاقتصادية والاجتماعية المرتبطة بمستوى الثقافة المالية والثقة في التعاملات الإلكترونية. غير أن هذه التحديات تفتح أيضاً المجال أمام فرص واعدة لتطوير القطاع المصرفي وتعزيز مكانة الجزائر في الاقتصاد الرقمي، شريطة تبني سياسات داعمة وتشجيع الابتكار والاستثمار في التكنولوجيا.

وعليه، فإن تعزيز التكنولوجيا المالية يتطلب تكاتف الجهود بين مختلف الأطراف: الحكومة، البنوك، والشركات الناشئة، بما يضمن بناء منظومة مالية رقمية متكاملة قادرة على مواكبة التحولات العالمية.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تمهيد:

من أجل توضيح مختلف العناصر التي درست في الفصل السابق، و المتعلقة بالمنهجية المتبعة في تحليل ملفات القروض، ارتأينا عرض دراسة تطبيقية و هذا لمقارنتها مع ما جاء في القسم النظري و كذا لإعطاء صفة عملية لهذا الجانب و سنعالج في هذا الفصل نوعين من القروض الموجهة للمؤسسة، أحدها يخص بتمويل نشاط الاستثمار و الآخر بتمويل نشاط الاستغلال و هذا على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

و سنحاول في هذا الفصل معالجة المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

المبحث الثاني: دراسة حالة تطبيقية لحالة قرض استثمار.

المبحث الثالث: دراسة حالة تطبيقية لحالة قرض استغلال.

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية له أهمية بالغة على مستوى الوطن وهذا لما يوفره من منتجات مالية لمختلف المؤسسات.

المطلب الأول: تعريف البنك، مهامه، أهدافه

سنعرض في هذا المطلب لكل من تعريف وكذا أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

1.1. تعريف البنك ونشأته:

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتبر أحد أهم البنوك التجارية بالجزائر ويعتبر من بين بنوك الإيداع التي تم إنشاؤها على أساس تخصيص النشاطات كما جاء في القانون المصرفي لـ: 12 أوت 1986 ويخضع هذا البنك الى مبدأ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي كما جاء في قانون 12 جانفي 1988.

وقد تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية يوم: 13 مارس 1982 بموجب المرسوم رقم: 82/106 من أجل تمويل كل العمليات المتعلقة بالفلاحة وتنمية الريف كما هو ظاهر من اسم البنك إذن كان البنك الرئيسي الممول للنشاطات الفلاحية.

وبعد مجيء قانون النقد و القرض رقم: 10/90 الصادر في 14 أفريل 1990 أعطى استقلالية أكبر للبنك وهذا في القيام بعمليات الصرف والتوظيف وعمليات الاكتتاب والشراء وبيع القيم المنقولة وكل المنتجات المالية .

لذا قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتوسيع نشاطه وزيادة رأس ماله ليصل إلى 2.200.000.000 دج، حيث أنه يتواجد في أكثر من 280 وكالة عبر الوطن و31 مديرية جهوية ويشغل أكثر من 7000 إطار وموظف.

2.1. مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

من أهم ما يصبو إليه هذا البنك هو أن يبقى على مكانته كأكبر بنك في الجزائر وأن يحظى بالاحترام والثقة من قبل المتعاملين الاقتصاديين وكذا الأفراد فقد عمد البنك الى:

- تحسين وإعطاء منتجات وخدمات مصرفية جديدة للمدخرين والمقرضين
- ترقية الاتصال داخل وخارج البنك وتطوير النظام المعلوماتي البنكي.
- العمل على منح الثقة للموظفين من خلال تكوينهم وتحفيزهم للتقرب أكثر من الزبائن.
- العمل على تخفيض مدة معالجة ملفات القروض لصبح ما بين 20 إلى 90 يوم.
- إنشاء بطاقات السحب الإلكترونية ما بين البنوك.
- وقد قام أيضا بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتطوير قدرات المصرف في معالجة ملفات القروض خاصة من حيث تحليل المخاطرة وفرض ضمانات حسب نوعية القروض.
- زيادة على ذلك فقد وضع بنك الفلاحة مخططات وبرامج لتحقيق نشاطه المصرفي فهو :

- يعمل على الزيادة في حجم القروض الموجهة لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة PME

- يقرض الخواص وأصحاب المهن الحرة والتجارة بفوائد ملائمة.
- يحاول تطوير تقنيات النشاط المصرفي بإدخال أساليب وصيغ جديدة.
- تسيير الموارد النقدية بالدينار والعملة الصعبة تسييرا ملائما.
- يتقرب ويركز على المؤسسات الكبيرة التي لها سيولة نقدية معتبر ويستعمل بنك الفلاحة سياسة اتصال حديثة مبنية على وسائل إعلامية متنوعة منها: السمعية البصرية، المكتوبة وكذا المشاركة في التظاهرات الاقتصادية الوطنية والدولية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

- يتصف الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشكل الهرمي حيث انه يعتمد على 280 وكالة عبر الوطن ، كما انه يتولى تسيير و تنظيم هذه الوكالات.
- أما عدد الفروع فهو 30 فرع ، حيث تختص كل منها في مهام معينة.

ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي للبنك كمايلي:

الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي.



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: الطرق المستخدمة في الدراسة التطبيقية

المطلب الأول: طرق جمع البيانات

أُعتمدت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وتم توزيعها ورقياً في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة سعيدة، بلغ عدد الاستثمارات الموزعة 35.

أولاً: الأدوات الإحصائية

تمت مراجعة الاستبانة بعد جمع البيانات، وتنظيم الإجابات التي أظهرت تبايناً بين المشاركين، ثم تصنيفها وفقاً للمتغيرات المستقلة والتابعة بما يسهم في تيسير التحليل الإحصائي، بعد ذلك أُدخلت البيانات إلى برنامج (SPSS الإصدار 25)، وتم تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة للتحقق من صحة فرضيات الدراسة، والتي شملت ما يلي:

- اختبار الثبات (ألفا كرونباخ): لقياس موثوقية الأداة من خلال تقييم مدى الاتساق الداخلي لل فقرات التي تقيس المفهوم ذاته.
- تحليل التكرارات والنسب المئوية: لتحديد مدى تكرار كل استجابة والنسبة التي تمثلها من إجمالي المشاركين، مما يساعد على تحديد التوجهات العامة.
- التمثيل البياني: للاستعانة بالرسوم التوضيحية في عرض النتائج بطريقة مرئية تسهل تفسير العلاقات بين المتغيرات.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لاختصار خصائص البيانات من خلال تحديد الاتجاه العام للإجابات ودرجة تشتتها.
- معامل الارتباط: لقياس طبيعة العلاقة بين المتغيرات، ومعرفة اتجاهها (موجب أو سالب) وقوتها.
- معامل التحديد (R^2) لتقدير نسبة التغير في المتغير التابع التي تفسرها المتغيرات المستقلة، مما يدل على كفاءة النموذج المستخدم.
- اختبارات التوزيع الطبيعي: للتحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات، وهو ما يُعد شرطاً أساسياً لبعض التحليلات.
- تحليل الانحدار: للكشف عن أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع، وتحديد مدى القدرة التنبؤية للنموذج في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

المطلب الثاني: أداة صدق الدراسة

1- اختبار أداة صدق الدراسة:

الجدول رقم(02): يوضح قيمة ألفا كرونباخ العبارات

Alpha de Cronbach	العبارات
0,877	22

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

تعليق على الجدول:

تشير قيمة معامل "ألفا كرونباخ" البالغة 0.877 إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي بين العبارات المرتبطة بالبند (22). ويدل ذلك على أن العبارات تقيس بفعالية نفس البعد أو المفهوم، مما يعكس موثوقية عالية في الأداة المستخدمة (الاستبيان أو المقياس).

وبشكل عام:

- القيم التي تتراوح بين 0.8 و 0.9 تعتبر جيدة جداً.
 - القيم التي تفوق 0.9 تعتبر ممتازة ولكن قد تشير أحياناً إلى تكرار زائد في العبارات.
- بالتالي، فإن هذه النتيجة تُعطي مؤشراً إيجابياً حول صلاحية الاعتماد على هذه العبارات في التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج المتعلقة بها.

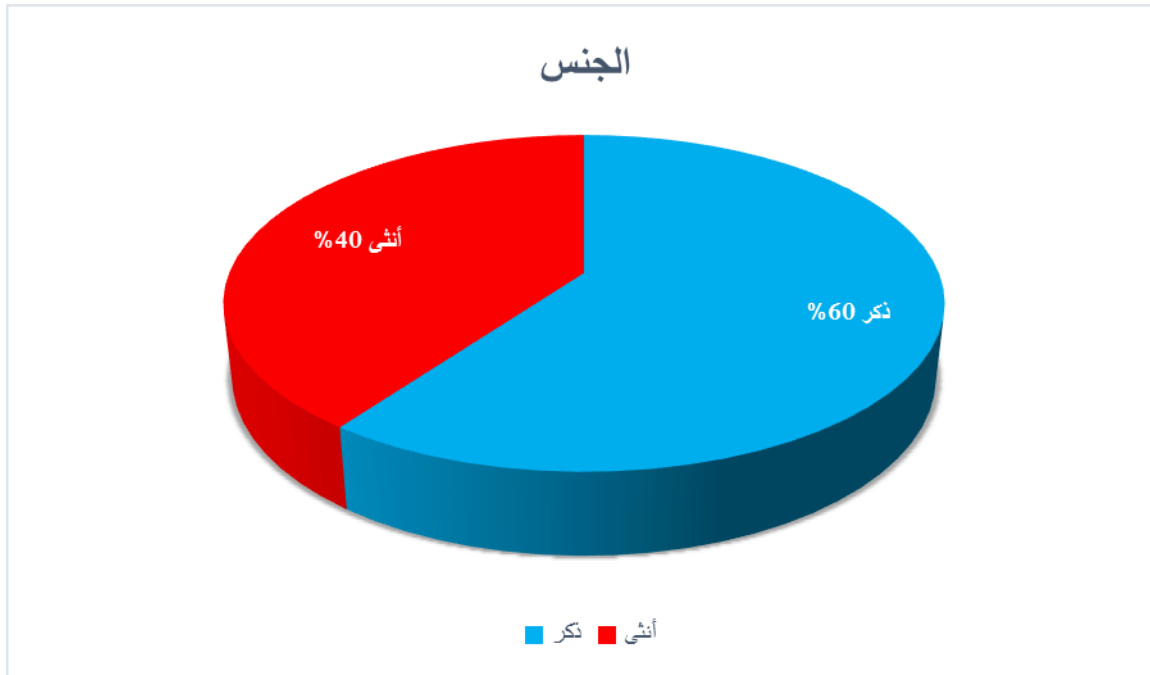
2- البيانات الشخصية

الجنس:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	21	%60
أنثى	14	%40
المجموع	35	%100

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

تشير نتائج توزيع العينة حسب الجنس في الدراسة المتعلقة بدور تكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك BADR بولاية سعيدة إلى أن نسبة الذكور بلغت %60 (21 مبحوثاً)،

بينما بلغت نسبة الإناث 40% (14 مبحوثة)، من مجموع إجمالي بلغ 35 مفردة. تعكس هذه النتائج هيمنة طفيفة للعنصر الذكوري ضمن العينة، وهو ما قد يعكس التركيبة الفعلية لموظفي البنك أو المتعاملين معه، أو قد يكون ناتجاً عن ظروف جمع البيانات.

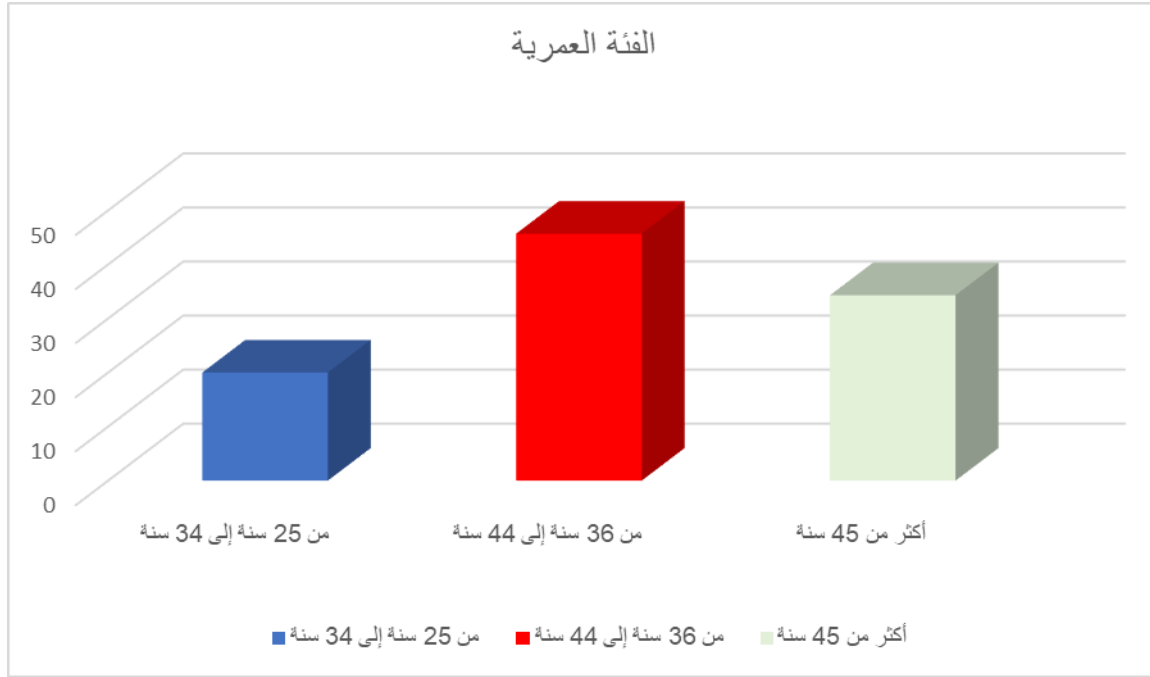
من الناحية التحليلية، يمكن اعتبار هذه النسب مقبولة لضمان تمثيل نسبي لكلا الجنسين، إلا أن تفوق الذكور قد يؤثر بشكل طفيف على تنوع وجهات النظر خاصة إذا كانت هناك فروقات في استخدام أو تقبل تكنولوجيا المالية بين الجنسين. وعليه، فإن تحليل النتائج المتبقية للدراسة يجب أن يأخذ بعين الاعتبار هذا التفاوت في التمثيل لتفادي أي تحيز محتمل في الاستنتاجات العامة.

1) الفئة العمرية:

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
20%	7	من 25 سنة إلى 34 سنة
45.7%	16	من 36 سنة إلى 44 سنة
34.3%	12	أكثر من 45 سنة
100%	35	المجموع

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

تشير البيانات الإحصائية إلى أن الفئة العمرية الغالبة بين المستجوبين في دراسة دور تكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك BADR بولاية سعيدة هي الفئة التي تتراوح أعمارها بين 36 و 44 سنة بنسبة 45.7%، تليها الفئة التي تزيد أعمارها عن 45 سنة بنسبة 34.3%، بينما تمثل الفئة الأصغر سناً، من 25 إلى 34 سنة، أقل نسبة وهي 20%.

يعكس هذا التوزيع أن غالبية الزبائن أو الموظفين أو المتعاملين مع البنك ينتمون إلى فئة عمرية متوسطة إلى متقدمة، ما قد يدل على وجود شريحة مستهدفة ذات خبرة وتعامل طويل الأمد مع القطاع البنكي، وهو ما يُحتمل أن يكون له تأثير مباشر في مدى تقبلهم أو تفاعلهم مع الحلول الرقمية المقدمة من خلال تكنولوجيا المالية. كما أن ضعف تمثيل الفئة العمرية الشابة قد يشير إلى محدودية استقطاب هذه الفئة أو ضعف مشاركتها في التعاملات البنكية التقليدية، ما يبرز الحاجة إلى تطوير خدمات رقمية أكثر جاذبية لهم مثل التطبيقات البنكية أو الخدمات عبر الهاتف المحمول.

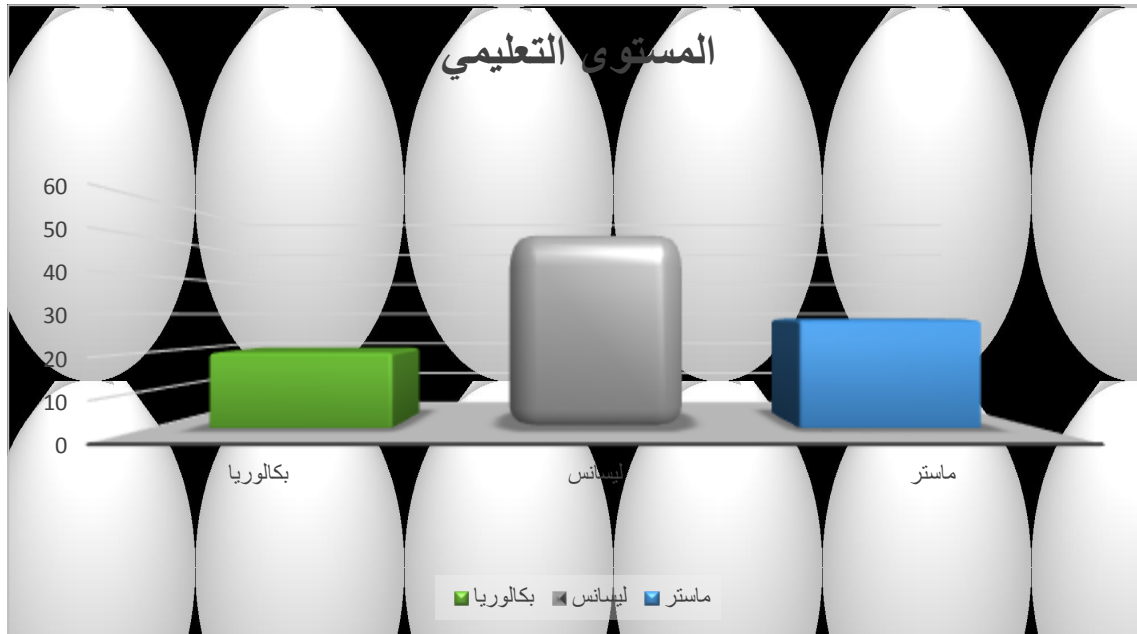
بناءً على ذلك، فإن اعتماد البنك على تكنولوجيا مالية متطورة يجب أن يأخذ بعين الاعتبار الفروق العمرية في استخدام التكنولوجيا، من خلال اعتماد استراتيجيات تواصل وتكوين موجهة لكل فئة بما يتناسب مع قدراتها وتفضيلاتها الرقمية.

(2) المستوى التعليمي:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
20%	7	بكالوريا
51.4%	18	ليسانس
28.6%	10	ماستر
100%	35	المجموع

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

تعكس النتائج المتعلقة بالمستوى التعليمي للعملاء الذين شملهم الاستبيان في بنك BADR بولاية سعيدة تنوعاً واضحاً في التوزيع التعليمي. حيث أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة حاملي شهادة الليسانس، التي تشكل 51.4% من العينة، مما يشير إلى أن البنك يستهدف بشكل أساسي الأفراد ذوي التأهيل الجامعي، الذين قد يكون لديهم فهم أعلى للمنتجات والخدمات المالية المتقدمة التي تقدمها التكنولوجيا المالية.

أما فئة حاملي شهادة الماستر فقد تمثل 28.6% من العينة، مما يعكس وجود اهتمام متزايد من قبل الأفراد ذوي المؤهلات العليا باستخدام الخدمات البنكية المتطورة والتي تعتمد بشكل أكبر على التكنولوجيا. وهذا قد يكون مؤشراً على أن التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين وصول هذه الفئة إلى خدمات مصرفية متميزة.

في المقابل، يمثل حاملو شهادة البكالوريا 20% من العينة، وهي نسبة أقل مقارنة بالفئات الأخرى. قد يشير هذا إلى أن الأفراد ذوي المؤهلات التعليمية الأدنى أقل استخداماً للتقنيات المالية الحديثة، وقد يتطلب ذلك جهوداً أكبر من البنك لتطوير استراتيجيات تهدف إلى رفع مستوى الوعي لدى هذه الفئة حول أهمية التكنولوجيا المالية.

بالمجمل، تشير هذه النتائج إلى أن بنك BADR في ولاية سعيدة يستقطب شريحة كبيرة من العملاء ذوي التعليم العالي، ما قد يعكس نجاح البنك في استهداف هذه الفئات عبر التقنيات الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيا المالية.

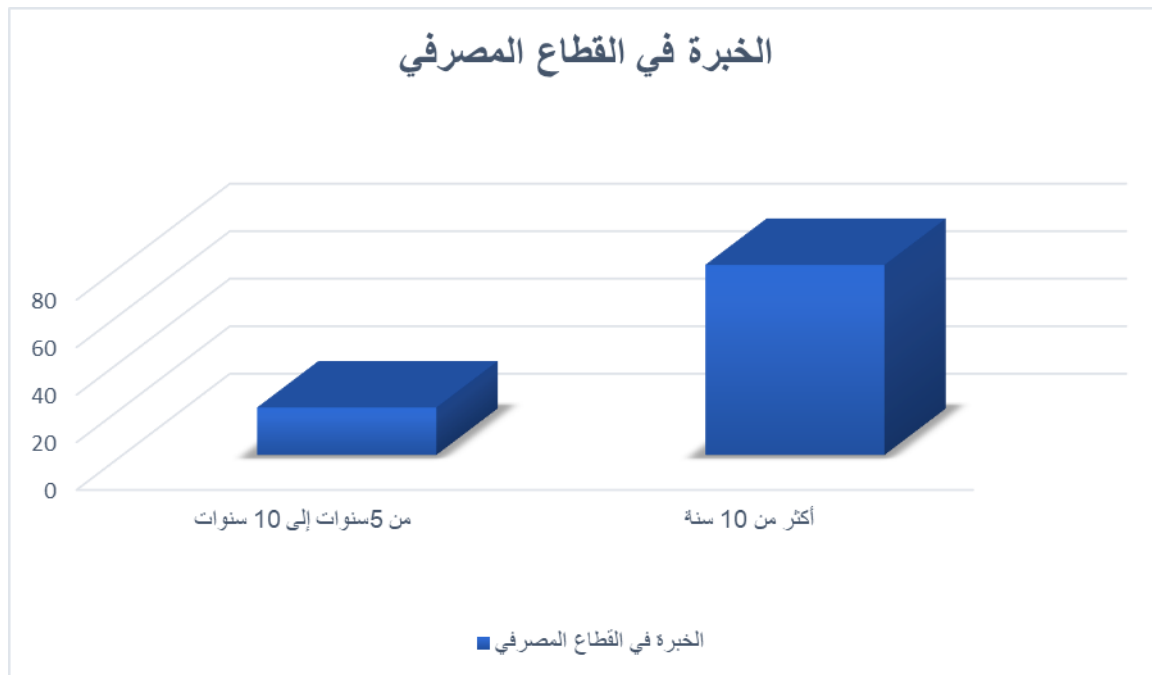
3) سنوات الخبرة في القطاع المصرفي:

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الخبرة في القطاع المصرفي

النسبة	التكرار	الخبرة في القطاع المصرفي
20%	7	من 5 سنوات إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنة	28	80%
المجموع	35	100%

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الخبرة في القطاع المصرفي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

تُظهر النتائج المستخلصة من الجدول أن غالبية العاملين في بنك BADR بولاية سعيدة يمتلكون خبرة تفوق العشر سنوات في القطاع المصرفي، حيث بلغت نسبتهم 80%، في حين أن 20% فقط لديهم خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات. هذه البيانات تشير إلى أن البنك يعتمد بشكل كبير على كادر بشري ذي خبرة عالية في القطاع المصرفي، مما يعكس استقراراً في القوى العاملة واكتساباً طويلاً للأمد للمعرفة والتجربة المتخصصة في مجال الخدمات المصرفية.

هذا التوزيع يعزز من قدرة البنك على استخدام التكنولوجيا المالية بشكل فعال لتحسين الأداء، حيث أن الخبرات العميقة للعاملين قد تسهم في تطبيق وتوجيه الابتكارات التكنولوجية

بطريقة مدروسة، تواكب تطورات القطاع. في المقابل، يُحتمل أن يكون لتدني نسبة الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة (من 5 إلى 10 سنوات) تأثير في تمكين عملية التحول الرقمي بشكل تدريجي، إذ قد يتطلب الأمر مزيداً من التدريب والدمج بين الخبرات المتنوعة لتحقيق أفضل استفادة من تكنولوجيا المالية.

باختصار، تُمثل هذه النتائج فرصة للبنك لتعزيز استراتيجيات التحول الرقمي مع الحفاظ على الاستفادة من الخبرات المتراكمة، مما يساعد في تحقيق تحسين ملموس في الأداء العام للبنك.

المحور الأول: دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

الجدول رقم(07): تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بالمحور الأول

التقديرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق	1.023	1.80	ساهمت تكنولوجيا المالية في تسريع عمليات تحويل الأموال.
موافق	0.639	1.94	عززت تطبيقات الهاتف المحمول من سهولة الوصول للخدمات المصرفية.
موافق	0.561	1.74	وفرت التكنولوجيا المالية خيارات دفع أكثر مرونة للعملاء.
موافق	0.770	2.23	حسّنت تكنولوجيا المالية تجربة العملاء داخل البنوك.
موافق	0.514	1.97	قللت التكنولوجيا المالية من الحاجة للزيارات التقليدية للفروع.
موافق	0.770	2.23	رفعت تكنولوجيا المالية من جودة الخدمات المقدمة.
موافق	0.664	1.83	سهلت القنوات الرقمية إجراء العمليات المصرفية في أي وقت.

عززت التكنولوجيا المالية من مستوى الأمان في المعاملات المصرفية.	2.20	0.406	موافق
يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مصرفية مخصصة وسريعة.	2.31	0.471	موافق
يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي في تكنولوجيا المالية إلى تقليل الأخطاء في المعاملات البنكية وزيادة الكفاءة.	1.86	0.355	موافق
أشعر بثقة أكبر عند التعامل مع البنوك التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها.	2.34	0.482	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

تظهر نتائج الاستبيان بخصوص دور تكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك BADR بولاية سعيدة أن جميع العبارات التي تم التقييم عليها حصلت على تقدير "موافق" من قبل المشاركين، مما يعكس رضاهم العام عن تأثير هذه التكنولوجيا في الخدمات المصرفية. يتراوح المتوسط الحسابي لجميع العبارات بين 1.74 و 2.34، ما يدل على توافق إيجابي قوي من قبل العملاء تجاه تكنولوجيا المالية، مع انحراف معياري منخفض يشير إلى أن الآراء متقاربة.

فيما يتعلق بالتحسينات التي قدمتها تكنولوجيا المالية، لوحظ أن التطبيقات المحمولة والخدمات الرقمية قد أسهمت بشكل كبير في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية (العبرة الثانية) ووفرت مزيداً من الخيارات المرنة للعملاء (العبرة الثالثة). كما تشير العبارات المتعلقة بالتحسينات في تجربة العملاء (العبرة الرابعة) والجودة العامة للخدمات المقدمة (العبرة السادسة) إلى تأثير إيجابي ملموس لهذه التكنولوجيا في تعزيز الأداء المصرفي.

من جهة أخرى، تبين أن التكنولوجيا المالية قد ساهمت في تقليل الحاجة إلى الزيارات التقليدية للبنك (العبارة الخامسة)، مما يعكس تزايد الاعتماد على القنوات الرقمية لإجراء العمليات المصرفية في أي وقت. كما أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي، الذي يعد جزءاً من تكنولوجيا المالية، قد أدى إلى تحسين مستوى الأمان في المعاملات (العبارة الثامنة) وزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء في المعاملات البنكية (العبارة العاشرة). علاوة على ذلك، فإن استخدام الذكاء الاصطناعي ساهم في زيادة ثقة العملاء في البنوك التي تعتمد عليه (العبارة الحادية عشرة).

باختصار، تشير النتائج إلى أن تكنولوجيا المالية قد أحدثت تحسناً كبيراً في خدمات بنك BADR من حيث السرعة، الأمان، والراحة في إجراء العمليات المصرفية، مما يعزز من رضا العملاء ويزيد من كفاءة البنك.

المحور الثاني: أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك

الجدول رقم (08): تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بالمحور الثاني

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقديرات
ساعدت تكنولوجيا المالية في تخفيض التكاليف التشغيلية.	2.29	0.710	محايد
ساهمت في تحسين إدارة البيانات المصرفية وتحليلها.	2.06	0.639	موافق
وفرت التكنولوجيا حلاً أكثر كفاءة للعمليات البنكية الروتينية.	2.07	0.591	موافق
حسنّت من قدرة البنوك على إدارة المخاطر.	2.14	0.912	موافق
ساهمت في تسريع تنفيذ العمليات الداخلية بالبنك.	2.00	0.642	موافق
سهلت من عملية دمج الأنظمة البنكية المختلفة.	2.43	0.739	موافق
حسنّت مستوى الشفافية في العمليات الداخلية.	1.94	0.592	موافق

موافق	0.845	2.14	زادت من قدرة البنوك على التوسع وتقديم خدمات جديدة.
موافق	0.542	2.00	ساهمت تكنولوجيا المالية في تسريع إنجاز المعاملات البنكية وتقليل الوقت المستغرق لتقديم الخدمات.
موافق	0.910	2.63	أدت تطبيقات FinTech إلى تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين كفاءة الموارد البشرية في البنوك.
موافق	0.710	2.29	أصبح اتخاذ القرارات الإدارية أسرع وأكثر دقة بفضل التحليلات الذكية التي توفرها تكنولوجيا المالية.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

تظهر نتائج الجدول أن تكنولوجيا المالية (FinTech) في بنك BADR بولاية سعيدة قد أسهمت بشكل ملحوظ في تحسين أداء البنك، وإن كانت بدرجات متفاوتة. المتوسط الحسابي لأغلب العبارات يتراوح بين 2.00 و 2.63، مما يشير إلى أن أغلب المشاركين في الدراسة يتفقون بدرجة معقولة على مساهمة تكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي، مع بعض التباين في الاستجابات.

على سبيل المثال، تظهر العبارات التي تتعلق بتقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين كفاءة الموارد البشرية، وزيادة سرعة تنفيذ العمليات الداخلية في البنك أعلى التقديرات المتوافقة، حيث جاءت العبارة الخاصة بتطبيقات FinTech وتقليل التكاليف التشغيلية وتحسين كفاءة الموارد البشرية بأعلى متوسط حسابي 2.63. هذا يشير إلى أن المشاركين يرون أن تكنولوجيا المالية ساهمت بشكل كبير في تقليل التكاليف وزيادة كفاءة البنك.

من جهة أخرى، العبارات التي تتعلق بتحسين مستوى الشفافية في العمليات الداخلية، وتحسين إدارة البيانات المصرفية، كانت أقل تقديرًا بمعدل متوسط حسابي حول 2.00 إلى 2.14. هذه النتيجة قد تشير إلى أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ملحوظًا، ولكن بدرجة أقل من العوامل الأخرى مثل تسريع العمليات وتحسين الكفاءة.

الانحراف المعياري كان معتدلاً في معظم الحالات، مما يدل على أن هناك اتفاقاً نسبياً بين المشاركين حول دور تكنولوجيا المالية، إلا أن بعض العبارات مثل "حسنّت من قدرة البنوك على إدارة المخاطر" و"أصبحت اتخاذ القرارات أسرع وأكثر دقة" تظهر انحرافاً أعلى من المتوسط، مما قد يعكس تبايناً في تقديرات تأثير تكنولوجيا المالية على هذه الجوانب بشكل خاص.

بناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أن تكنولوجيا المالية قد ساهمت بفعالية في تحسين بعض جوانب أداء البنك، خاصة في ما يتعلق بالكفاءة التشغيلية، ولكن قد تحتاج بعض الجوانب الأخرى، مثل الشفافية وإدارة المخاطر، إلى تحسينات إضافية في تطبيقاتها لتحقيق استفادة أكبر.

الجدول رقم(09): يوضح معامل الارتباط

المحاور	دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية	أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك
دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية	1	0,855**
أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك	0,855**	1

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

تشير نتائج معامل الارتباط الموضحة في الجدول إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية وأثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنك BADR بولاية سعيدة، حيث بلغ معامل الارتباط بين المحورين 0.855، مما يعكس مستوى عالٍ من الارتباط بين المتغيرين. هذه النتيجة توضح أن تحسين الخدمات

المصرفية من خلال تطبيق تكنولوجيا المالية يسهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة التشغيلية للبنك، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للبنك.

علاقة الارتباط القوية تشير إلى أن استخدام تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية ليس فقط يعزز تجربة العملاء ويزيد من فاعلية الخدمات المقدمة، ولكن أيضاً يسهم في تحسين الأداء الداخلي للبنك من حيث العمليات والإجراءات التشغيلية. قد تتجسد هذه الكفاءة في تقليص الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين تنظيم العمليات الداخلية.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن تبني تكنولوجيا المالية في بنك BADR يعزز الأداء بشكل شامل، سواء من حيث تقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء، أو من حيث تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية داخل البنك.

الجدول رقم (10): يبين معامل الإنحدار الخطي البسيط للمحورين

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك ^b	.	Introduire
a. Variable dépendante : دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de

				l'estimation
1	,855 ^a	,731	,723	,19286
a. Prédictors : (Constante), أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك				

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,340	1	3,340	89,797	,000 ^b
	de Student	1,227	33	,037		
	Total	4,568	34			
a. Variable dépendante : دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية						
b. Prédictors : (Constante), أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,832	,132		6,322	,000
	أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك	,555	,059	,855	9,476	,000
a. Variable dépendante : دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول المذكور إلى علاقة قوية بين أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك و دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية. فيما يلي تحليل تفصيلي للنتائج:

1. قيمة معامل التحديد (R) والـ R المربع: (R^2)

○ $R = 0.855$: هذا يشير إلى أن النموذج يفسر 85.5% من التباين في دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية بناءً على أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك. تعتبر هذه قيمة عالية، مما يعني أن المتغير المستقل (أثر تكنولوجيا المالية) يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء المصرفي.

○ $R^2 = 0.731$: هذه القيمة تعني أن 73.1% من التغير في المتغير التابع يتم تفسيره بواسطة المتغير المستقل. هذه قيمة جيدة وتدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرين.

2. اختبار: ANOVA

○ قيمة $F = 89.797$ و $\text{Sig.} = 0.000$: تشير قيمة F الكبيرة والصغيرة في القيمة الاحتمالية (Sig.) إلى أن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية عالية، مما يعني أن أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك يؤثر بشكل كبير على دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية. وبما أن القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، يمكن القول بأن العلاقة بين المتغيرين ليست عشوائية.

3. معاملات الانحدار:

○ المعامل الثابت: $(\text{Constante}) = 0.832$ هذا يمثل القيمة المتوقعة لـ دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية عندما تكون أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك صفراً. لكن، بما أن هذه القيمة ليست محورية عند تفسير العلاقة، فإن الأهم هو المعامل المرتبط بالمتغير المستقل.

○ المعامل المرتبط بأثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك = 0.555: يشير هذا المعامل إلى أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في أثر تكنولوجيا المالية تؤدي إلى زيادة بمقدار 0.555 في تحسين الخدمات المصرفية. وتظهر قيمة $\beta = 0.855$ أن التأثير قوي ومباشر، إذ أن العلاقة بين المتغيرين إيجابية، مما يعني أن تكنولوجيا المالية لها تأثير مهم في تحسين الخدمات المصرفية.

4. القيمة الاحتمالية: (Sig.)

○ تم العثور على قيمة $\text{Sig.} = 0.000$ لجميع المعاملات، مما يعزز دلالة النتائج ويؤكد أن التغييرات في أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك تؤثر بشكل كبير على دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية.

إستنتاج:

تشير النتائج إلى أن أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك له تأثير إيجابي وقوي على تحسين الخدمات المصرفية في بنك BADR بولاية سعيدة. يوضح التحليل أن تطبيق تكنولوجيا المالية يسهم بشكل فعال في تحسين الكفاءة التشغيلية، مما ينعكس بشكل إيجابي على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

مناقشة الفرضيات:

تحليل نتائج اختبار ANOVA حول دور تكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك BADR سعيدة

بهدف اختبار الفرضيات المتعلقة بدور تكنولوجيا المالية في تعزيز أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بولاية سعيدة، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على محورين أساسيين: تحسين الخدمات المصرفية، والكفاءة التشغيلية للبنك. وقد تم تحديد الفرضيات التالية:

أولاً: الفرضيات

الفرضية الصفرية الأولى: (H0-1) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المستجوبين حول دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية.

الفرضية البديلة الأولى: (H1-1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المستجوبين حول دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية.

الفرضية الصفرية الثانية: (H0-2) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية لبنك BADR.

الفرضية البديلة الثانية: (H1-2) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية لبنك BADR.

ثانياً: نتائج اختبار ANOVA

تمثلت نتائج اختبار ANOVA في الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): نتائج اختبار ANOVA

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية (ddl)	متوسط المربعات	F قيمة	المعنوية (Sig.)
تحسين الخدمات المصرفية	بين المجموعات	1.231	2	0.615	5.902	0.007
	داخل المجموعات	3.337	32	0.104		
الإجمالي		4.568	34			
الكفاءة التشغيلية	بين	7.094	2	3.547	30.207	0.000

للبنوك	المجموعات				
	داخل المجموعات	3.757	32	0.117	
الإجمالي		10.851	34		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

ثالثاً: تحليل النتائج

بالنظر إلى قيمة $Sig. = 0.007$ الخاصة بمحور تحسين الخدمات المصرفية، والتي تقل عن مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية الأولى (H_0) (1)، وقبول الفرضية البديلة (H_1-1)، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المستجوبين، تؤكد أن تكنولوجيا المالية قد ساهمت فعلياً في تحسين الخدمات البنكية.

أما فيما يتعلق بمحور الكفاءة التشغيلية، فقد بلغت قيمة $F = 30.207$ ومعنويتها $Sig. = 0.000$ ، وهي دلالة قوية جداً تسمح برفض الفرضية الصفرية الثانية (H_0-2) وقبول الفرضية البديلة (H_1-2)، وهو ما يدل على وجود أثر جوهري وإيجابي لتكنولوجيا المالية على رفع الكفاءة التشغيلية للبنك.

رابعاً: التفسير في ضوء الدراسة

تؤكد النتائج أن تكنولوجيا المالية تلعب دوراً واضحاً في تحسين الأداء العام للبنك، سواء من حيث جودة وسرعة الخدمات المقدمة، أو من حيث تحسين الكفاءة التشغيلية وتخفيض التكاليف. ومع ذلك، فإن الفرق الكبير بين قيم F في المحورين يدل على أن الأثر الأكبر كان على الكفاءة التشغيلية، مما يتماشى مع الملاحظة الميدانية للدراسة التي أشارت إلى وجود بعض التحديات التي تحدّ من استفادة البنك الكاملة من هذه التكنولوجيا، كضعف البنية التحتية الرقمية والحاجة إلى تكوين بشري متخصص.

اختبار العينة الوحيدة

يهدف التحقق من مدى توافق آراء عينة الدراسة مع الفرضيات المتعلقة بدور تكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك BADR بولاية سعيدة، تم استخدام اختبار العينة الوحيدة لاختبار متوسطات آراء المبحوثين مقارنةً بقيمة مرجعية صفرية (0). وقد استخدم هذا الاختبار لقياس كل من:

- دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية.
- أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنك.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (12): اختبار العينة الوحيدة (One-Sample t-Test)

المتغير	t	درجات الحرية (ddl)	المعنوية (ثنائية الطرف) Sig.	متوسط الفرق	فترة الثقة 95% للفرق الأدنى	فترة الثقة 95% للفرق الأعلى
دور تكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية	32.953	34	0.000	2.04156	1.9157	2.1675
أثر تكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك	22.821	34	0.000	2.17922	1.9852	2.3733

قيمة الاختبار = 0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.v26

ثانياً: تحليل النتائج

1. تحسين الخدمات المصرفية:

- تشير قيمة t المرتفعة (32.953) إلى وجود فرق معنوي كبير بين متوسط آراء المبحوثين والقيمة المرجعية. (0)
- كما أن قيمة المعنوية $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ تؤكد وجود دلالة إحصائية عالية.
- وبدلالة متوسط الفرق الإيجابي (2.04156) ، يتضح أن آراء المبحوثين إيجابية بوضوح تجاه مساهمة تكنولوجيا المالية في تحسين جودة وسرعة الخدمات المصرفية.

2. الكفاءة التشغيلية للبنك:

- بلغت قيمة $t = 22.821$ ، وهي أيضاً مرتفعة جداً ودالة إحصائياً.
- وقيمة $\text{Sig.} = 0.000$ تعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.
- كما يُظهر متوسط الفرق (2.17922) وجود إدراك قوي لدى المستجوبين بأن لتكنولوجيا المالية أثراً ملموساً في رفع كفاءة العمليات البنكية الداخلية.

ثالثاً: التفسير في سياق الدراسة

تُظهر نتائج هذا الاختبار أن عينة الدراسة تتفق بشدة على أن لتكنولوجيا المالية دوراً واضحاً ومهماً في كل من تحسين الخدمات المصرفية ورفع الكفاءة التشغيلية لبنك BADR ، ما يتوافق مع الفرضيات النظرية للدراسة، ويعزز من توصيات الباحث بضرورة توسيع نطاق استخدام هذه التكنولوجيا، خاصة في ظل بروز بعض المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية والتكوين البشري، والتي قد تحد من تعظيم هذا الأثر.

خلاصة الفصل:

تُظهر نتائج الدراسة حول دور تكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك BADR بولاية سعيدة أن تكنولوجيا المالية قد أسهمت بشكل ملحوظ في تحسين الخدمات المصرفية وكفاءة العمليات البنكية. فقد أظهرت البيانات أن تكنولوجيا المالية ساعدت في تسريع عمليات تحويل الأموال وتعزيز الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر تطبيقات الهاتف المحمول، مما يسهل الإجراءات ويزيد من راحة العملاء. بالإضافة إلى ذلك، أسهمت هذه التكنولوجيا في تحسين مستوى الأمان في المعاملات البنكية وزيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع تنفيذ العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية. كما كانت لتكنولوجيا المالية تأثير إيجابي على جودة الخدمات المقدمة، حيث شعر العملاء بزيادة ثقتهم في البنوك التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي. من ناحية أخرى، أظهرت النتائج أن تطبيقات FinTech قد ساهمت بشكل كبير في تقليل الأخطاء في المعاملات البنكية وزيادة مستوى الشفافية. أما في ما يتعلق بالكفاءة التشغيلية، فقد أسهمت هذه التكنولوجيا في تحسين قدرة البنك على إدارة المخاطر، وتسريع إنجاز المعاملات البنكية، مما يزيد من فعالية العمل داخل البنك. تؤكد نتائج معامل الارتباط العالي بين المحورين على أن تحسين الخدمات المصرفية من خلال تكنولوجيا المالية يعزز من الكفاءة التشغيلية للبنك. بشكل عام، تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء العام للبنك عبر تطوير خدماته وتنظيم عملياته الداخلية.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

في ختام هذا البحث، يتضح أن تكنولوجيا المالية تُعد رافعة حقيقية لتعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، من خلال تحسين جودة الخدمات، وتسريع المعاملات، وتقليل التكاليف التشغيلية. كما ساهمت في تعزيز الشمول المالي وتوسيع قاعدة الزبائن، لا سيما في المناطق النائية. ورغم التحديات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية والإطار التشريعي، فإن تبني هذه التكنولوجيا يمثل ضرورة استراتيجية. ويتطلب ذلك جهودًا متكاملة من الدولة والبنوك لتعزيز التحول الرقمي، وتطوير الكفاءات البشرية، وضمان الأمن السيبراني. وعليه، فإن مستقبل القطاع المصرفي مرهون بمدى اندماجه الفعّال في منظومة التكنولوجيا المالية.

أظهرت نتائج الدراسة بشكل واضح أن تكنولوجيا المالية أصبحت عنصرًا أساسيًا في تحسين أداء البنوك، حيث أدّت دورًا محوريًا في تطوير الخدمات المصرفية وتعزيز الكفاءة التشغيلية. فقد مكّنت هذه التكنولوجيا المؤسسات البنكية من تسريع مختلف المعاملات، مما ساهم في تقليص أوقات الانتظار وتحسين تجربة الزبائن. كما ساعدت في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، لا سيما لفئات لم تكن تتمتع سابقًا بإمكانية الاستفادة منها بسهولة، وهو ما يعكس أحد أوجه تعزيز الشمول المالي.

من جهة أخرى، ساهمت الحلول الرقمية في الرفع من مستوى الأمان وحماية البيانات، من خلال اعتماد تقنيات متطورة تقلل من مخاطر الاحتيال وتزيد من شفافية العمليات. وأكدت نتائج الدراسة أن اعتماد هذه التكنولوجيا ساهم في تقليص نسبة الأخطاء البشرية وخفض التكاليف التشغيلية، وذلك بفضل استخدام أدوات أوتوماتيكية وتقنيات ذكية لمعالجة البيانات.

الأهم من ذلك أن التحليل الإحصائي للنتائج أظهر وجود علاقة ارتباط قوية ودالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وارتفاع الكفاءة التشغيلية للبنوك، مما يدل

على أن الاستثمار في تكنولوجيا المالية لا يعد مجرد خيار تقني، بل يمثل توجهًا استراتيجيًا يدعم مسار التحول الرقمي الشامل للقطاع البنكي. ويبرز هذا المعطى أهمية تعزيز البنية التحتية الرقمية وتحفيز التكوين المستمر للموارد البشرية لمواكبة هذه التحولات.

الآفاق المستقبلية:

استنادًا إلى هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعميق اعتماد البنوك على تقنيات التكنولوجيا المالية وتوسيع نطاق استخدامها، مع التركيز على ما يلي:

1. تحسين البنية التحتية الرقمية لضمان جاهزيتها لتبني حلول تكنولوجية متطورة وأكثر كفاءة.

2. تعزيز الكفاءات البشرية عبر توفير برامج تدريبية متخصصة تُؤهل الموارد البشرية لمواكبة متطلبات التحول الرقمي.

3. الاستثمار في الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات بهدف تحسين إدارة المخاطر وتقديم خدمات مصرفية مخصصة تتلاءم مع احتياجات العملاء المختلفة.

4. تعزيز الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) لدعم الابتكار المصرفي وتوسيع قاعدة العملاء.

إن المضي قدمًا في هذا الاتجاه من شأنه أن يُسهم في رفع القدرة التنافسية للقطاع المصرفي وتحقيق تحول رقمي فعّال يواكب تطورات السوق المالية الحديثة.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب

أ- كتب بالعربية

1. أحمد بن عبد الله (2023): "التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي: التحديات والفرص"، دار النسر.
2. عبد القادر بن حمزة (2022): "القطاع المصرفي الجزائري: هيكله وخصائصه"، دار النسر.
3. حماد محمد (2022): "التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي في الخدمات المصرفية"، دار النهضة العربية، القاهرة.
4. العلي، عادل (2019): "إدارة الكفاءة التشغيلية في المصارف"، دار النشر والتوزيع، لبنان.

ب- كتب بالأجنبية

1. **Hazik Mohamed, Hassnian Ali (2019):** Blockchain, Fintech, and Islamic Finance: Building the Future in the New Islamic Digital Economy, Berlin, Boston: De Gruyter.
2. **Al-Dhubaibi, A. (2018):** Quality Management in Banking Services, دار النهضة العربية.
3. **Harry Choron, Sandy Choron (2011):** Money: Everything You Never Knew About Your Favourite Thing to Find, Save, Spend & Covet, Chronicle Books.
4. **Matthew Rowlinson (2010):** Real Money and Romanticism, Cambridge University Press.
5. **Tom Standage (2014):** The Victorian Internet: The Remarkable Story of the Telegraph and the Nineteenth Century's On-line Pioneers, 2nd Edition, New York, Bloomsbury.
6. **Richard Bookstaber (2007):** A Demon of Our Own Design: Markets, Hedge Funds, and the Perils of Financial Innovation, John Wiley & Sons, Inc.
7. **Charles More (2000):** Understanding the Industrial Revolution, 1st Edition, London: Routledge.
8. **Brain Welch (1999):** Electronic Banking and Treasury, 2nd Edition, Woodhead Publishing.
9. **John Maynard Keynes (1919):** The Economic Consequences of the Peace.

مذكرات ورسائل جامعية

1. كردوسي مروة (2023): "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

المجلات والمنشورات والملتقيات

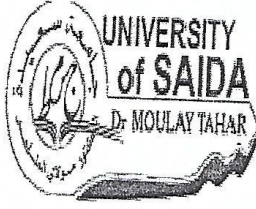
1. عامر إيمان، عتيق الشيخ (2025): "صعوبات وتحديات لمواجهة التحول الرقمي في الجزائر"، المجلد 15، العدد 01.
2. العيادي، فاطمة الزهراء (2021): "التحول الرقمي كآلية لتحديث الإدارة العمومية: الفرص والتحديات"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة المسيلة، العدد 15.
3. زروقي عبد الكريم (2022): "التحول الرقمي وتحدياته في الوطن العربي"، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر.
4. البنك الدولي (2020): "التحديات والفرص في تعزيز الشمول المالي"، التقرير السنوي للبنك الدولي.

المواقع الإلكترونية

2. Patrick Thibodeau (2007): *TI's first handheld calculator is now a museum piece*, ComputerWorld.
<https://www.computerworld.com/article/2541155/ti-s-first-handheld-calculator-is-now-a-museum-piece.html>
3. Stephanie Lo (2015): *The Credit Card*, Prezi.
<https://prezi.com/9fudltcrbalm/the-credit-card/>
4. FaxAuthority (2021): *The History of Fax: from 1843 to Present Day*.
<https://faxauthority.com/fax-history/>
5. Julia Kagan (2022): *Society for Worldwide Interbank Financial Telecom (SWIFT)*, Investopedia.
<https://www.investopedia.com/terms/s/swift.asp>
6. Michael Bloomberg (2014): *Ex-NYC Mayor, and Pioneer Data Street Wall*, CNBC.
<https://www.cnbc.com/2014/04/29/25-michael-bloomberg.html>

7. Arner DW, Barberis JN, Buckley RP (2015): *The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?*, The HMU Scholars Hub, University of Hong Kong. <https://core.ac.uk/download/pdf/38088713.pdf>
8. Diaz Munoz (2017): *Old Banking Vs New Financing – Reshaping Financial Intermediation*, University of Tilburg. <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=143634>
9. Sumit Agarwal et al. (2013): *Predatory Lending and the Subprime Crisis*. <https://www.researchgate.net/publication/254407310>
10. John Kell (2014): *U.S. Recovers All Jobs Lost in Financial Crisis*, Fortune. <https://fortune.com/2014/06/06/us-jobs-may/>
11. Roberto Ferrari (2015): *The End of Universal Bank Model?*, The Fintech Book. <https://medium.com/the-fintech-book/the-end-of-universal-bank-model-a52964b21d48>
12. Janos Nathan Barberies (2012): *The 2007 Meltdown: A Legal Phenomenon*, SSRN Electronic Journal. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2296812
13. CFI Team (2022): *Fintech (Financial Technology)*, Corporate Finance Institute. <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/wealth-management/fintech-financial-technology/>
14. Columbia Engineering: *What is Financial Technology (FinTech)? A Beginner's Guide*, The Fu Foundation School of Engineering and Applied Science. <https://bootcamp.cvn.columbia.edu/blog/what-is-fintech/>

قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

الرقم: 149 / لد.ع.ا.ع.ت. ع.ت. ق.ع.م.م / 2025

اتفاقية تربص

بين :
جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر الكائن مقرها ب: ص.ب 138 حي النصر سعيدة
الممثلة من طرف السيد مدير الجامعة

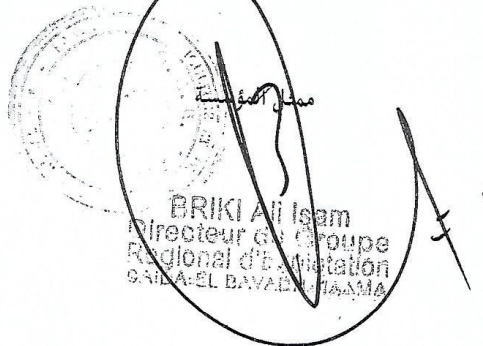
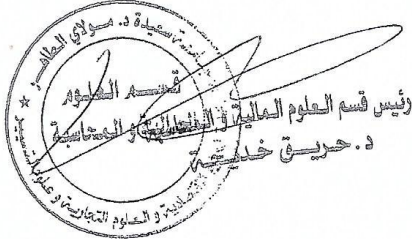
وبين المؤسسة : بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

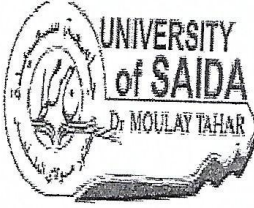
من جهة أخرى تم الاتفاق على ما يلي:

- المادة الأولى: تهدف هذه المادة إلى تنظيم تربص للطلاب (ة):
 - الطالب (ة): ماحي عبد الوهاب، مسجل (ة) في السنة الثانية ماستر / تخصص: مالية
 - المادة الثانية: يهدف هذا التربص إلى تجسيد الدروس من طرف الجامعة ميدانيا.
 - المادة الثالثة: يجري التربص ابتداء من يوم: 2025/04/15 إلى 2025/04/29
 - المادة الرابعة: يخضع الطالب المتربص للنظام الداخلي للمؤسسة المستقبلية وبناء عليه تشعره بقوانينها الداخلية وإجراءاتها الوقائية والأمنية.
 - المادة الخامسة: في حالة مخالفة الطالب لمضمون المادة الرابعة من هذه الاتفاقية يحق للمؤسسة المستقبلية أن تتخذ الإجراءات اللازمة طبقا للقانون، وتشعر إدارة الجامعة بذلك.
 - المادة السادسة: يتم تقييم التربص من طرف المؤسسة المستقبلية حسب الاستمارة المرفقة على أن تسلم هذه الأخيرة لإدارة الجامعة في مدة أقصاها 15 يوما بعد نهاية التربص.

حررت (ت) سعيدة في: 02 أفريل 2025

رئيسة قسم العلوم المالية والمحاسبة





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

الرقم: 111/ع.ا.ع.ت.ع.ت/ق.ع.م.م/2025

اتفاقية تربص

بين :
جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر الكائن مقرها ب: ص.ب 138 حي النصر سعيدة
الممثلة من طرف السيد مدير الجامعة

وبين المؤسسة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

من جهة أخرى تم الاتفاق على ما يلي:

- المادة الأولى: تهدف هذه المادة إلى تنظيم تربص للطلاب(ة):
 - الطالب(ة): تبون كتيب ضياء الدين ،مسجل(ة) في السنة الثانية ماستر/ التخصص مالية
 - المادة الثانية: يهدف هذا التربص إلى تجسيد الدروس من طرف الجامعة ميدانيا.
 - المادة الثالثة : يجري التربص ابتداء من يوم: 15/04/2025 إلى 29/04/2025
 - المادة الرابعة: يخضع الطالب المتربص للنظام الداخلي للمؤسسة المستقبلية وبناء عليه تشعره بقوانينها الداخلية وإجراءاتها الوقائية والأمنية .
 - المادة الخامسة: في حالة مخالفة الطالب لمضمون المادة الرابعة من هذه الاتفاقية يحق للمؤسسة المستقبلية أن تتخذ الإجراءات اللازمة طبقا للقانون، وتشعر إدارة الجامعة بذلك.
 - المادة السادسة: يتم تقييم التربص من طرف المؤسسة المستقبلية حسب الاستمارة المرفقة على أن تسلم هذه الأخيرة لإدارة الجامعة في مدة أقصاها 15 يوما بعد نهاية التربص.

حررت) بسعيدة في:

رئيسة قسم العلوم المالية و المحاسبة

