

جامعة 8 ماي 1945 –قلمة-

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص : تسويق الخدمات

الموضوع

التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الخدمة المصرفية – دراسة
حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قلمة-

إشراف الأستاذة:

إعداد الطالب:

د. بن سعادة مفيدة

درويش إيهاب

السنة الجامعية: 2025/2024



شكر وتقدير

لله الحمد كله والشكر أن وفقني وألهمني الصبر على المشاق
وأعانني على إتمام هذا العمل المتواضع. أتوجه بالشكر الجزيل
إلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد كما نرفع كلمة
الشكر إلى أستاذتي ومشرفتي الدكتورة: بن سعادة مفيدة
والشكر لكل أساتذة قسم العلوم التجارية بكلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945
قائمة دون أن أنسى الأساتذة الأعماء الذين لي شرف مناقشتهم
لهي أقول جزاكم الله خيرا الجزاء.

الإهداء

بعد بسم الله الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على نبينا خلق الله وأشرف
المرسلين محمد عليه الصلاة والسلام أما بعد:
أهدي ثمرة جهدي الى كل من دعمني طيلة مشواري الدراسي وأتقدم بخالص
عبارات العرفان لأستاذتي بن سعادة مفيدة التي ساعدتني على بحثي هذا لكي
كل الاحترام والتقدير.
وأن أتوجه بخالص الشكر الى عائلتي على رأسهم أبي وأمي حفظهما الله
وإلى إخوتي كل باسمه
إلى جميع أصدقائي دون استثناء.
والى كل من قدم لي يد العون طيلة مسيرة هذا البحث.

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، من خلال أبعادها الأساسية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف)، ومن أجل تحقيق ذلك تم إجراء دراسة حالة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قالمة، وتم تطوير استبيان مكون من (37) عبارة، لغرض جمع البيانات من عينة الدراسة المتكونة من موظفي الوكالة البنكية محل الدراسة والتي بلغ عددها (30) فرداً. وبهذا تم إجراء تحليل إحصائي بالاعتماد على برنامج (SPSS Ver 25) ولتحقيق أهداف هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا المالية على أبعاد جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، وعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور وأبعاد الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية).

وقد خلصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها: ضرورة تعزيز التكامل بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية من خلال العمل على تطوير الحلول الرقمية بما يحقق أثراً ملموساً على أبعاد الجودة، خاصة الاعتمادية والاستجابة والأمان.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية، جودة، جودة الخدمة المصرفية، بنوك تجارية.

Summary:

This study examined the role of financial technology in enhancing banking service quality across five key dimensions: reliability, responsiveness, security, tangibility, and empathy. A case study was conducted at the Agricultural and Rural Development Bank – Guelma branch, using a questionnaire completed by 30 employees. Data analysis was performed using SPSS (Version 25) within a descriptive analytical framework.

The results revealed no statistically significant effect of financial technology on the quality dimensions, nor any significant differences in responses based on demographic or professional variables. The study recommends enhancing the integration between financial technology and service quality, particularly by improving digital solutions that impact reliability, responsiveness, and security.

Keywords: Financial Technology, Banking Service Quality, Commercial Banks.



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الملخص
-	الشكر
-	الإهداء
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
-	قائمة الملاحق
	المقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية
3	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
7	المطلب الثاني: مجالات وتقنيات التكنولوجيا المالية
11	المطلب الثالث: فرص و تحديات التكنولوجيا المالية
14	المبحث الثاني: مدخل الى جودة الخدمة المصرفية
15	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية وأهميتها
19	المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية
22	المطلب الثالث: متطلبات وأساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية
24	المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الخدمة المصرفية
24	المطلب الأول: إدماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي
26	المطلب الثاني: تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية
28	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمة المصرفية و أساليب تطويرها
31	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قامة-
33	تمهيد
34	المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة قامة-.
34	المطلب الأول: تعريف و نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة قامة-
36	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة قامة-
40	المطلب الثالث: الخدمات التي يعرضها بنك الفلاحة و التنمية الريفية
44	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

44	المطلب الأول: وصف مجتمع البحث و عينة الدراسة و متغيرات الدراسة
46	المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمدة
49	المطلب الثالث: صدق و ثبات اداة الدراسة
52	المبحث الثالث: اجراء اختبارات و عرض النتائج و تحليلها
52	المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
55	المطلب الثاني: تحليل النتائج الاحصائية المتعلقة بالبيانات الشخصية و المحاور
63	المطلب الثالث: تحليل النتائج و اختبار الفرضيات
73	خلاصة الفصل الثاني
75	خاتمة
77	قائمة المراجع
/	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع و استرجاع الاستبيانات.	45
02	هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)	47
03	مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الدراسة	48
04	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول.	49
05	الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (جودة الخدمة المصرفية).	50
06	نتائج معامل ألفا كرومباخ للمحور الأول.	51
07	نتائج معامل ألفا كرومباخ للمحور الثاني	51
08	نتائج معامل ألفا كرومباخ للاستمارة ككل	51
09	نتائج التوزيع الطبيعي للبيانات	52
10	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	55
11	توزيع أفراد العينة حسب العمر	56
12	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	56
13	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	57
14	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	58
15	الإحصائيات الوصفية لمحور التكنولوجيا المالية	59
16	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية	61
17	اختبار t.test لعينة واحدة للتكنولوجيا المالية	63

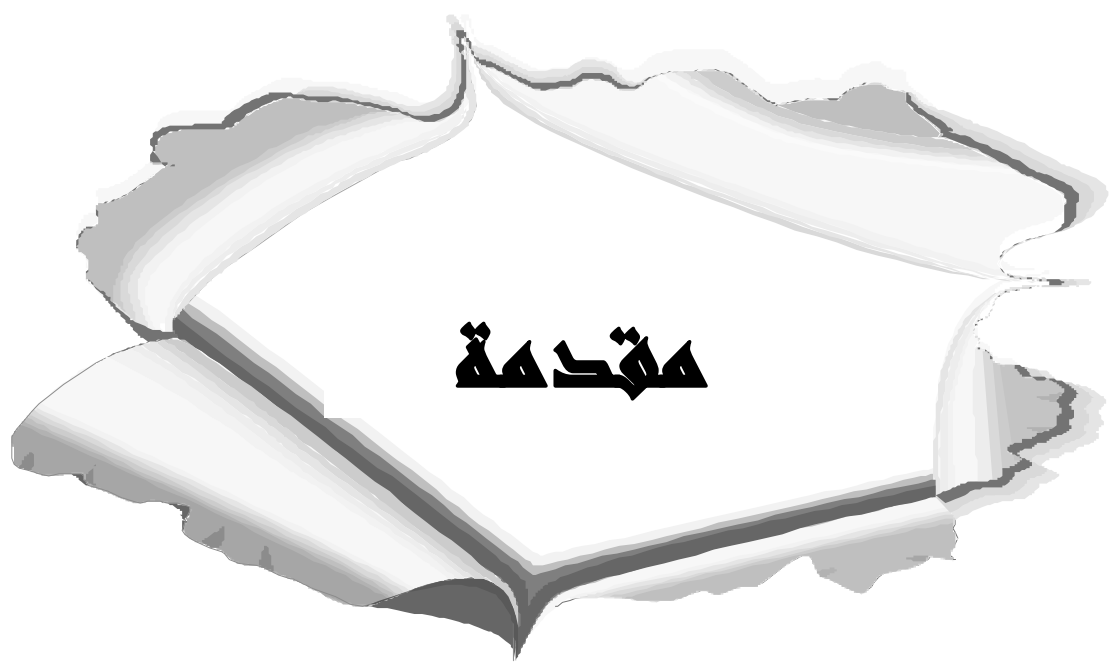
18	اختبار t.test لعينة واحدة لجودة الخدمة المصرفية	64
19	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	65
20	تحليل الفروقات للجنس باستخدام اختبار t	71
21	نتائج اختبار ANOVA حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية	72

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة قامة-	39
02	الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية	40
03	نموذج الدراسة	45
04	المدرج التكراري للمحور الأول	53
05	المدرج التكراري للمحور الثاني	54
06	شكل الانتشار حول محور الأول	54
07	شكل الانتشار حول المحور الثاني	55
08	معاملات خط الانحدار بين التكنولوجيا المالية و بعد الاعتمادية.	66
09	معاملات خط الانحدار بين التكنولوجيا المالية و بعد الملموسية.	67
10	أثر التكنولوجيا المالية على بعد الأمان	69
11	أثر التكنولوجيا المالية على بعد التعاطف	70

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
1	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قامة-
2	هيكل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
	الاستبيان
3	مخرجات نتائج برنامج spss v25



1. تمهيد:

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تحولا جذريا نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة، فمند بروز التكنولوجيا المالية كظاهرة حديثة في عالم المال والأعمال، ظهرت أنماط متطورة من المعاملات البنكية ساهمت بشكل كبير في تحديث المنظومة المصرفية، وتحقيق مستوى أعلى من جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وفي ظل التحولات الرقمية ومتطلبات العصر التكنولوجي، أصبحت البنوك تسعى إلى تقديم حلول رقمية مبتكرة تستجيب لتوقعات الزبائن، مما ينعكس إيجابا على رضاهم وولائهم، ويتجلى ذلك من خلال تحسين الخدمات المصرفية وجعلها أكثر سرعة، وسهولة، ودقة.

فالتكنولوجيا المالية تمثل تقنية حديثة تمكن العملاء من تنفيذ عملياتهم المصرفية عبر وسائل تكنولوجية متعددة مثل الهاتف المحمول، والإنترنت، وأجهزة الصراف الآلي، والبنوك الإلكترونية، بما يضمن أداء عالي الكفاءة، وتكلفة أقل، ووقتا أسرع. وتسهم هذه الوسائل في رفع جودة الخدمة المصرفية من خلال تقليص الجهد المبذول من طرف العملاء، وتوفير إمكانية الوصول السريع والمباشر إلى الخدمات البنكية دون التقيد بعوائق الزمان أو المكان. ومن جهة أخرى فإن تحسين جودة الخدمات المصرفية يمنح البنوك ميزة تنافسية، ويزيد من ربحيتها، ويسهم في خفض التكاليف التشغيلية. وانطلاقا من ذلك تسعى البنوك الجزائرية إلى تبني أنظمة التكنولوجيا المالية الحديثة بهدف الاندماج في الاقتصاد العالمي، وذلك من خلال عصنة وتحديث أنظمتها عبر مختلف الوسائط والقنوات الإلكترونية.

2. إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق يمكن حصر إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:
كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالم؟

ولعالجة وتحليل هذه الإشكالية وبغية الوصول إلى إطار علمي يمكن من بلورة إطار فكري وتطبيقي حول التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قالم، نقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا المالية على أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالم؟

هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور وأبعاد الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية)؟

3. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية تم صياغة الفرضيات التالية:

❖ **الفرضية الرئيسية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا

المالية على أبعاد جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قلمة:

وتنبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

◀ **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا

المالية على بعد الاعتمادية في البنك محل الدراسة:

◀ **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة في البنك محل الدراسة:

◀ **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان في البنك محل الدراسة:

◀ **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف في البنك محل الدراسة:

◀ **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية في البنك محل الدراسة:

❖ **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) في

إجابات أفراد العينة حول محاور وأبعاد الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس،

العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية).

4. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على الدور المتنامي للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، من خلال تحليل كيفية مساهمة الحلول الرقمية في تطوير آليات تقديم الخدمات البنكية وجعلها أكثر كفاءة وفعالية. كما تسعى الدراسة إلى الكشف عن نقاط القوة والضعف في الخدمات المالية الرقمية الحالية، بهدف تحديد مدى استجابتها لتطلعات العملاء ومتطلبات البيئة

المصرفية الحديثة. وتمتد الأهمية أيضا إلى الجانب التطبيقي من خلال التركيز على واقع الخدمات البنكية الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالملة، مما يتيح تقييما موضوعيا لتجربة مصرفية محلية في مجال التحول الرقمي، ويفتح المجال أمام اقتراحات وتوصيات قابلة للتطبيق لدعم جودة الخدمات البنكية في الجزائر.

5. أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف، وتتضمن ما يلي:
- محاولة تقديم إطار مفاهيمي حول متغيرات الدراسة وهما التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية؛
 - التعرف على مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال أبعادها الأساسية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف)؛
 - تحديد أهم التحديات التي تعيق تحسين جودة الخدمة باستخدام التكنولوجيا المالية؛
 - تحليل واقع جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالملة؛
 - محاولة لفت انتباه الباحثين إلى أهمية الموضوع وفتح المجال لهم لإثرائه ودراسته من جوانبه المختلفة؛
 - اقتراح مجموعة من التوصيات لتعزيز تبني التكنولوجيا المالية ورفع جودة الخدمة البنكية.

6. أسباب اختيار الموضوع:

إن موضوع هذه الدراسة جاء نتيجة لمجموعة من الأسباب الموضوعية والذاتية التي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- الميول الشخصي لدراسة موضوع له علاقة بالتكنولوجيا المالية والتعرف على مختلف الجوانب المتعلقة به؛
- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص المتبع؛
- الرغبة الشخصية بمعالجة المواضيع المتعلقة بالبنوك؛
- حداثة الموضوع في حد ذاته؛
- الرغبة في الإلمام بالموضوع ميدانيا.

7. حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في المجالات التالية:

- الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على تحديد العلاقة بين متغيرين، المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية بمختلف ابتكاراتها وخدماتها، أما المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة المصرفية.
- الحدود المكانية: تمت الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة قالمه.
- الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على موظفي الوكالة محل الدراسة بمختلف مستوياتهم الوظيفية.
- الحدود الزمانية: أنجزت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2024/2025.

8. منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لما تقتضيه طبيعة الدراسة القائمة وذلك لوصف طبيعة متغيرات الدراسة وتحديد العلاقة بينهما. كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي وذلك بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، ومن ثم الاعتماد على المنهج الإحصائي من خلال استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات من البنك التجاري محل الدراسة، ومن ثم معالجتها إحصائيا باستخدام برنامج (SPSS Ver 25).

9. صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث علمي من الصعوبات التي يتعرض لها الباحث أثناء انجازه له، وتتمثل الصعوبات التي تم مواجهتها في:

- ✓ نقص المراجع الخاصة بموضوع التكنولوجيا المالية وخاصة الكتب باللغة العربية؛
- ✓ قصر الفترة الزمنية التي وجب إنجاز الدراسة فيها.

10. الدراسات السابقة:

يعتبر تحليل وتقديم الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع من أهم خطوات تحديد البناء البحثي، فهي تساهم في فهم موضوع الدراسة، كما تعد نقطة انطلاق في إعداد وإنجاز وكتابة البحوث والدراسات، وتتمثل الدراسات السابقة فيما يلي:

❖ دراسة (عبد الرحمن محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، 2023) بعنوان " أثر استخدام التكنولوجيا المالية FINTECH على دعم الميزة التنافسية للبنوك، المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية، كلية التجارة، جامعة عين شمس، فلسطين، المجلد 1، العدد 2، 2023". تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية البنوك في ظل التغيرات الحديثة في بيئة الأعمال المصرفية، تحليل دور التقنيات المالية الحديثة

❖ (Tech Fin) في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسهيل الوصول إليها، بالإضافة إلى توضيح مدى مساهمة أدوات التكنولوجيا المالية مثل: الصرافات الآلية، الإنترنت البنكي، و الخدمات المصرفية عبر الهاتف في تحقيق قيمة مضافة للعملاء، وفي الأخير استعراض التجارب الحديثة لبعض البنوك في اعتماد التكنولوجيا المالية و مدى نجاحها في ذلك، وتم التوصل أن استخدام FinTech ساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال تقليل وقت تقديم الخدمة، وخفض التكاليف التشغيلية، وتسهيل الوصول إلى المنتجات البنكية، ومن بين توصيات الدراسة ضرورة تطوير البنية التحتية التكنولوجية في البنوك بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي، الاهتمام بتدريب و تأهيل الموارد البشرية داخل البنوك لاستخدام أدوات التكنولوجيا المالية بكفاءة، ونشر الثقافة الرقمية لدى العملاء، وتحفيزهم على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل آمن وسهل.

❖ دراسة (بن سعادة مفيدة، محي الدين شبيرة، 2022) بعنوان " جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا الزبون - دراسة حالة بنك CNEP وكالة قالم، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2022". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا الزبائن، وإبراز مفهومي جودة الخدمة المصرفية ورضا الزبون وأهمية و خصائص كل منهما، ومن بين النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة بأن جودة الخدمة المصرفية هي السلاح التنافسي للبنوك لذا يسعى البنك إلى بلوغ ما وراء الجودة وذلك بتدريب الموظفين ليصبحوا أكثر قدرة للتعامل مع الزبائن.

❖ دراسة (عمارية بختي، غنية مجاني، 2019) بعنوان " دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدبر، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 07، العدد 2، 2020". تهدف هذه الدراسة إلى تبين طبيعة التكنولوجيا المالية ودورها في القطاع المصرفي، وتسليط الضوء

على أهم شركات التكنولوجيا المالية وخصائصها، ومن بين النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية، بالإضافة إلى تطوير الخدمات المالية الإلكترونية لتشمل تحويل الأموال والمدفوعات و الإقتراض والتأمين، وضرورة تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات التكنولوجيا المالية وبذلك يكون هناك تكامل لدعم نمو القطاع المصرفي.

❖ دراسة (تيقاوي العربي، 2015) بعنوان " قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من منظور العملاء - دراسة ميدانية تحليلية_مجلة الحقيقة، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد 15، العدد 1، 2016". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الجودة وجودة الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية وقياسها من منظور العملاء، ومعرفة أهم الأبعاد المستخدمة لقياس جودة الخدمة المصرفية، والتعرف على آراء العملاء حول مستوى تقديم الخدمات في البنوك الجزائرية، ومن بين النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة أن الاهتمام الداخلي والخارجي من قبل البنوك هو أول ما ينظر إليه العميل قبل البدء في تعامله مع البنك.

❖ دراسة (بريش عبد القادر، 2005) بعنوان "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شم إفريقيا، جامعة الجزائر 3، المجلد 3، العدد 3". تهدف هذه الدراسة إلى معرفة خصائص وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، وإبراز أهمية ودور جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، بالإضافة إلى أهمية الاستفادة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات المصرفية من أجل الوصول إلى تقديم خدمات عالية الجودة وتلبي احتياجات العملاء وتحقق رضاهم، ومن بين النتائج المتوصل إليها إستراتيجية الجودة من بين أهم المداخل و الاستراتيجيات التنافسية التي أصبحت تتبعها البنوك في ظل المتغيرات الاقتصادية الراهنة، بالإضافة أن جودة الخدمة هي أساس ثقة العميل.

وفي الأخير يمكن القول أن الدراسة الحالية تميزت بتركيزها على الواقع الميداني للبنك محل الدراسة - وكالة قالمة-، حيث قامت بتحليل مدى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية من منظور الموظفين، كما اعتمدت الدراسة استبياناً ميدانياً، مما يمنح نتائجها درجة أعلى

من الواقعية، خلافا للدراسات السابق ذكرها ركزت كثيرا على الجانب النظري، أما بالنسبة للدراسة التطبيقية أغلبية الدراسات قامت بالتحليل من منظور العملاء.

11. هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وعلى ضوء فرضيات الدراسة، تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة، تليها فصلين رئيسيين تغطي الإطار النظري والدراسة التطبيقية، وفي الأخير خاتمة. وقد جاءت على النحو التالي:

الفصل الأول بعنوان الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية، والذي قسم إلى ثلاثة مباحث، خصص المبحث الأول لمدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني فتناول جودة مدخل إلى جودة الخدمة المصرفية، وأخيرا المبحث الثالث والذي تضمن مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الخدمة المصرفية.

في حين أن الفصل الثاني جاء بعنوان التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة-، والذي قسم إلى ثلاثة مباحث، اختص المبحث الأول بتقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة-، أما المبحث الثاني فتفرد للإطار المنهجي والإجراءات المتبعة للدراسة، وأخيرا المبحث الثالث الذي تمحور حول عرض وتحليل بيانات ونتائج الدراسة.

لتختتم هذه الدراسة بخاتمة يتم فيها استعراض أهم النتائج المتوصل إليها وجملة من التوصيات والآفاق.



**الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة
المصرفية**

تمهيد:

تعد التكنولوجيا المالية من أبرز الظواهر المعاصرة التي تسهم في إعادة تشكيل المشهد الاقتصادي والمالي على المستوى العالمي، حيث باتت الشركات الناشئة والمؤسسات المالية التقليدية تعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية لمواكبة متطلبات العملاء المتزايدة، وتعزيز قدرتها التنافسية في سوق سريع التحول. وتشمل هذه الحلول طيفا واسعا من التطبيقات الحديثة، مثل أنظمة الدفع الإلكتروني، والتمويل الجماعي، والعملات الرقمية، والعقود الذكية، إلى جانب توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المالية. وفي هذا السياق، تبرز جودة الخدمة المصرفية كأحد المؤشرات الأساسية التي تأثرت إيجابا بهذه التحولات الرقمية، حيث أسهمت التكنولوجيا المالية في تحسين كفاءة العمليات المصرفية، وتسريع الإجراءات، وتقديم خدمات أكثر دقة وملاءمة لاحتياجات العملاء، الأمر الذي يعزز من رضا المتعاملين ويرسخ مكانة المؤسسات المالية في بيئة تنافسية متغيرة.

وانطلاقا من الأهمية المتزايدة لهذا المفهوم، يسعى هذا الفصل إلى تقديم إطار مفاهيمي شامل للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية، إذ تطرقنا إلى مجموعة من العناصر ضمن ثلاثة مباحث كما يلي:

- ✓ المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية.
- ✓ المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمة المصرفية.
- ✓ المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الخدمة المصرفية .

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية من المواضيع المعاصرة تكتسب أهميتها من واقع حال الاقتصاد المحلي والعالمي، الذي تسعى فيه البنوك إلى إحداث نقلة نوعية في القطاع المصرفي، من خلال تحسين الأداء المالي.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي أحد أبرز الاتجاهات الحديثة في القطاع المالي، حيث تجمع بين التقنيات الرقمية والخدمات المالية بهدف تطوير طرق تقديم خدمات رقمية للعملاء، وقد أفرز هذا التداخل مفهوماً جديداً يعيد تعريف كيفية تعامل الأفراد والمؤسسات مع المال والخدمات المصرفية، مما يستدعي الوقوف على ماهية هذا المفهوم وأبعاده المختلفة.

أولاً: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية إلى عدد من المراحل المختلفة. شهدت هذه المراحل الثلاثة مستوى مميزاً من التمايز في السوق أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم:¹

• **المرحلة الأولى (1866-1967):** تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية، حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية، مما أتاح النقل السريع للمعلومات المالية عبر الحدود الوطنية لأول مرة، مكن أول كابل عبر المحيط الأطلسي سنة 1866 وشبكة بنك الاحتياطي الفيدرالي 1918 ، أول نظام لتحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل التلغراف و code Morse، وعلى الرغم من أن الافتقار إلى البنية التحتية للمواصلات في وقت أطول معقدة المعايير على مسافات تطوره جعل القدرة على إجراء المعاملات المالية أمراً أساسياً وفقاً لمعايير على مسافات أطول معقدة للغاية.

• **المرحلة الثانية (1967-2008):** ظلت التكنولوجيا المالية مهيمنة في صناعة الخدمات المالية التقليدية خلال هذه المرحلة، حيث مثلت هذه الفترة انتقالاً من التناظرية إلى الرقمية، تم في

¹ محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة الإسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، جامعة الإسكندرية، المجلد 1، العدد 1، سبتمبر 2023، ص ص (99، 100).

² عبد الرحمن محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على دعم الميزة التنافسية

هذه المرحلة إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف آلي، تم تثبيته من قبل بنك باركليز في عام 1967، وتم إطلاق PayPal في عام 1998، وأصبحت أساساً لأنظمة الدفع الجديدة في الظهور حيث أصبح العالم أكثر ارتباطاً بالإنترنت. في السبعينيات، تميزت هذه المرحلة بتأسيس أول بورصة رقمية في العالم، بورصة ناسداك، والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية، وفي عام 1973 تم تأسيس سويفت جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك، وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود، استمرت هذه المرحلة خلال الثمانينات مع ظهور الحواسيب المصرفية المركزية، تقدم الخدمات المصرفية في جميع أنحاء العالم عبر الإنترنت، والتي ازدهرت خلال التسعينيات من خلال نماذج الأعمال التجارية عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية، وثورة الإنترنت، مما أدى إلى تغيير الطريقة التي يمارس بها الأفراد أعمالهم التجارية، انتهى هذا العصر مع الأزمة المالية العالمية لعام 2008، وأدى إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية وتحولات كبيرة في فهم الناس للمال.

- المرحلة الثالثة (2008- إلى يومنا هذا): ما بعد الأزمة المالية 2008 أصبح عصر الشركات الناشئة مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، تم فتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات المالية، تميزت هذه المرحلة بازدهار العملات المشفرة المستخدمة وتغلغل الهواتف الذكية بشكل كبير في الأسواق مما مكنت من وصول الإنترنت لملايين الأشخاص في جميع أنحاء العالم، شهدت في عام 2011 تقديم محفظة Google وتليها شركة Apple pay في عام 2014.

ثانياً: تعريف التكنولوجيا المالية

تعرف التكنولوجيا المالية بأنها: "مصطلح يستخدم في مجال الخدمات المالية للجمع بين أحدث الابتكارات في التكنولوجيا والتمويل إلى جانب تطوير Fintech. فإن الخدمات المالية اليوم ليست مطلوبة فقط لتسهيل المعاملات وحدها، بل أصبحت الحاجة إلى الخدمات المالية أسلوب حياة وترفيه بعض الناس في العالم اليوم، يعرف هؤلاء الأشخاص عموماً بجيل الألفية، إنهم بحاجة إلى خدمات مالية يمكن أن تنغمس في حياتهم واحترام الذات والوضع الاجتماعي، حيث بعض الأنشطة التي تندرج في فئة fintech هي إقراض و اقتراض الأموال باستخدام أنظمة التكنولوجيا المالية، والتحويلات

وشراء وبيع الأسهم وغيرها من المعاملات، كما أن أحد الأسباب التي تجعل التكنولوجيا المالية مهمة لأنماط الحياة والأوضاع المالية للمجتمع العالمي هو أنها تساعد في تطوير شركات ناشئة جديدة، وتحاول العديد من الشركات الناشئة الجديدة خلق ابتكار في مجال التكنولوجيا المالية.²

كما تعرف التكنولوجيا المالية بأنها: كما حددها معهد الأبحاث الرقمية في دبلن، بولندا، هي أحدث اختراع تكنولوجي وابتكار في مجال القطاع المالي، تشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية.³

عرفها مجلس الاستقرار المالي، على أنها ابتكار مالي يتم باستخدام التكنولوجيا التي يمكنها تطوير نماذج وتطبيقات الأعمال التي لها تأثير ملموس على الأسواق المالية والمؤسسات المالية، وتقديم الخدمات المالية، وذلك يظهر في العديد من جوانب التمويل، من بينها: مدفوعات التجزئة والجملة، البنية التحتية للأسواق المالية، إدارة الاستثمار، التأمين، توفير الائتمان، زيادة رأس المال.⁴ من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها مصطلح يشير إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين وتقديم الخدمات المالية بطرق أكثر كفاءة وسرعة وابتكاراً، يجمع هذا المجال بين التمويل والتكنولوجيا لتقديم حلول مالية رقمية تحسن تجربة المستخدم وتزيد من الشمول المالي عالمياً.

ثالثاً: خصائص التكنولوجيا المالية

تكتسب التكنولوجيا المالية العديد من الخصائص التي تميزها عن غيرها، ويمكننا فيما يأتي توضيح أهم خصائصها:⁵

✓ تمثل مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية التي تمكن المصارف من تهيئة احتياجات ورغبات الزبائن خاصة.

² عبد الرحمان محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على دعم الميزة التنافسية للبنوك، المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، فلسطين، المجلد 1، العدد 2، 2023، ص 86.

³ عبد الرحيم وهيب، عملة البتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية، مجلة حوليات، جامعة الجزائر 1، المجلد 32،

العدد 3، 2018، ص 66.

⁴ حيزية بنية، ابتسام عليوش، تكنولوجيا المعلومات ... ثورة اقتصادية جديدة - دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة تامنغاست، الجزائر، المجلد 7، العدد 3، 2018، ص 13.

⁵ عبد الرضا مصطفى سلام، محمد كريم حيدر، سنان عبد الله حرجان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة جهمان، جامعة جهمان، المجلد 2، العدد 4، 2020، ص 129.

✓ تعد التكنولوجيا المالية بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها المتمثلة في توظيف ابتكارات التكنولوجيا لتلبية حاجات الأفراد والشركات.

✓ لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية المختلفة.

✓ تمكن المصارف من تطوير الخدمات طبقا للتطور الحاصل في التكنولوجيا وجعلها ملائمة لعمل الشركات والأفراد.

✓ تهيئة قواعد بيانات ضخمة بالزبائن تمكنهم من الحصول على خدمات مصرفية أخرى دون الحاجة إلى استخدام الوسائل الروتينية التقليدية في التقديم للحصول على الخدمات.

بالإضافة إلى هذه الخصائص هناك خصائص أخرى للتكنولوجيا المالية ومن بينها:⁶
✓ الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية، يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخيم بصفة دورية، بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات و الفئات وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.

✓ المرونة و القدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضها وخططا عدة للدفع مقابل السلع و الخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.

✓ السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة و الخوارزميات و تعلم الآلة، ومقارنة بشركات التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية.

⁶ عمارة بختي، غنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدبر، جامعة الجزائر3، الجزائر، المجلد 07، العدد 2، 2020، ص ص (103، 104).

✓ سياسة البيانات أولا_ الهواتف المحمولة أولا: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

رابعاً: أهداف التكنولوجيا المالية

تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف والمتمثلة في:⁷

- أ. خفض التكلفة: يعد تخفيض تكلفة الخدمات و المعاملات المالية من أهم أهداف التكنولوجيا المالية مما يسمح لشريحة أوسع من الأفراد والمؤسسات غير المشمولين مالياً من الوصول إلى الخدمات المالية.
- ج. خصوصية أكثر: كون منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تكون مصممة وفقاً لطلبات الزبائن الشخصية.
- ح. سرعة التنفيذ: تعتمد التكنولوجيا المالية على تقنيات وتكنولوجيا جديدة متطورة تسمح بتسريع زمن تنفيذ الخدمات المالية.
- د. الانتشار: بتقديم خدمات التكنولوجيا المالية عبر الحدود وعدم الارتباط بمجال جغرافي ضيق أو محدود.
- هـ. المقارنة: تمكن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية العملاء من إجراء مقارنة بينها وبين البنوك والمؤسسات المالية فيما يتعلق بطبيعة الخدمات المالية المقدمة وأسعارها.

المطلب الثاني: مجالات وتقنيات التكنولوجيا المالية

تشمل التكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من المجالات والتقنيات التي أحدثت تحولاً جذرياً في الخدمات المالية، إذ أصبحت تستخدم في مختلف الأنشطة المصرفية والتمويلية بطرق مبتكرة، ويعد فهم هذه المجالات والتقنيات أمراً أساسياً لتقدير الأثر الذي تحدثه في القطاع المالي المعاصر.

أولاً: مجالات 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:⁸

⁷ لطرش ذهبية، دراسة تحليلية لفرص ومخاطر التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 8، العدد 1، 2023، ص 818.

➤ **مجال المدفوعات:** وهو القطاع الأكثر تقدما في التكنولوجيا المالية، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الانترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية، (بالتالي 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 بشكل أسرع وأقل تكلفة.

➤ **مجال التمويل والإقراض الرقمي:** وهو يشمل بالأساس على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات، ووسائل إعلام وأفكار جديدة، ويشمل على ثلاث أطراف هي المقاول المشروع الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشروعات، والهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات الإيجابية الفرص من أجل تطوير الخدمات والمنتجات، كما يوجد إقراض النظير للنظير وهو من أكثر النماذج التي تعرف توجها كبيرا في التكنولوجيا المالية، وتعمل هذه المنصات على توفير المعلومات للأفراد والشركات بدافع الإقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة وإجراءات أقل تعقيد.

➤ **مجال إدارة الثروات:** تحت هذا البند فإن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية لمجموعة 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

➤ **مجال التأمين:** لقد أوجدت التطورات التكنولوجية طرقاً جديدة لتقديم الخدمات التأمينية، بالإضافة إلى أساليب متقدمة لجمع البيانات تؤدي إلى تحديد أفضل للمخاطر 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 الكفئة لمتطلبات العملاء المتعلقة بالتعويض، فهذه التطورات تهدف إلى التحسين المستمر للخدمات الممنوحة للزبائن مع تخفيض عمولات ورسوم التأمين

⁸ عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، قراءة للتحديات والإمكانيات، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، المجلد 6، العدد 1، 2021، ص ص (204). (205).

➤ مجال 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 تكنولوجيا تعمل على إيجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض انتهاك البيانات، الاختراقات الإلكترونية، غسيل الأموال وغيرها من الأنشطة والأعمال الاحتياطية.

ثانيا: تقنيات التكنولوجيا المالية

تتمثل تقنيات التكنولوجيا المالية في ما يأتي:⁹

1. الذكاء الاصطناعي: يقصد به علم هندسة إنشاء الآلات الذكية ، و بصورة خاصة برامج الكمبيوتر، فهو علم يهتم بإنشاء أجهزة وبرامج كمبيوتر قادرة على التفكير بنفس الطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري، أي تتعلم مثلما يتعلم البشر و تقرر مثلهم، كما تتصرف تصرفات مشابهة لتصرفاتهم.

فالذكاء الاصطناعي هو عملية محاكاة الذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر، فهو محاولة لتقليد البشر و نمط تفكيرهم وطريقة اتخاذ قراراتهم، والتي تتم من خلال دراسة سلوك البشر عبر إجراء تجارب على تصرفاتهم و وضعهم في مواقف معينة ومراقبة ردة 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 و الاتصالات، وذلك لإتاحة الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة على نحو ملائم عند الطلب، و التي 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، كما تمكن مستخدميها من الحصول على خدمات لا حدود لها و بشكل فعال جدا على غرار انخفاض التكاليف، زيادة الثقة في المعاملات، وسهولة و بساطة الاستعمال.

⁹ عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين ، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، المجلد 10، العدد 3، 2023، ص 245.

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 تتعد من خلال الاستفادة منها على أكمل وجه بفضل بنية تحتية أساسية، هذا ما جعل منها تثير ضجة واسعة وتهاافت عليها كبرى الشركات الضخمة و المؤسسات الناشئة بهدف تطوير أجهزة مبتكرة.

4. الطابعات ثلاثية الأبعاد: قام بابتكارها العالم إيمانويل ساكس وتعد من أحدث أشكال التصنيع، حيث يتم تكوين جسم ثلثي 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 إنتقلت النمذجة من الصناعات الثقيلة إلى البيئة المكتبية، ولها عدة تطبيقات في مجال الطب، الخزف، المعادن، وتشكيل قوالب الصب.¹⁰

5. سلسلة الكتلة: تعتبر البلوكشين الترجمة المباشرة لمفهوم سلسل إنشاء القيمة الاقتصادية، فهذه التقنية الثورية تقدم مفهوما جديدا 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 و موثوقية 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

¹⁰ ذوقان أحمد الهنداوي، سليم صالح الحموري، المعاينة رولا نايف، إستشراف المستقبل وصناعته، ما قبل التخطيط الاستراتيجي، قنديل للنشر والتوزيع، جامعة الإمارات، الإمارات العربية المتحدة، 2017، ص 141.

وسيط أو نظام مركزي كالأنظمة التقليدية، ويتوقع أن تساهم البلوكشين بأكثر من 1.3 تريليون دولار في القيمة المضافة للأعمال بحلول سنة 2030.¹¹

المطلب الثالث: فرص وتحديات التكنولوجيا المالية

تشكل التكنولوجيا المالية تطورا مهما في عالم المال، حيث توفر حلولاً مبتكرة تسهل المعاملات وتدعم الشمول المالي. لكنها في الوقت نفسه تواجه تحديات تتعلق بالأمن، والخصوصية، والتنظيم.

أولاً: فرص التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية (FinTech) من أبرز المحركات الحديثة لتطوير القطاع المالي، حيث توفر فرصاً واعدة لتعزيز الشمول المالي، وتحسين كفاءة الخدمات، ودعم الابتكار في تقديم الحلول المالية. فيما يلي أبرز فرص التكنولوجيا المالية:¹²

1. تعزيز الشمول المالي الرقمي: تؤثر سهولة الوصول إلى الخدمات المالية على الشمول المالي للأفراد والشركات خاصة صغيرة الحجم وتدعم النمو الاقتصادي المستدام وتوفر محفظة متنوعة تكون أقل تعرضاً لمخاطر الاستثمار، حيث تسمح التكنولوجيا المالية في مجال خدمات الدفع وعلاقات العملاء من خلال المحافظ الرقمية وشبكات الدفع بتوسيع خيارات العملاء وتحسين تجربتهم المالية مع خفض تكاليف المعاملات، وتمكن وحدات جميع الخدمات المالية الرقمية والإقراض المباشر دون وسيط ومنصات التمويل الجماعي وتحليل البيانات الضخمة من تحسين التقييم الائتماني وتيسير تكلفة الائتمان وتخفيضه. وفي مجال البنية التحتية للمقاصة والتسوية تساهم دفاتر الأستاذ الرقمية الموزعة على تسريع التحويلات المالية وخفض التكاليف.

إضافة إلى تثقيف العملاء حول كيفية إدارة الائتمان وتطوير أعمالهم الخاصة وتوفير إمكانية تلقي أجور العمال وإرسال التحويلات المالية إلى أفراد الأسرة، ودفع ثمن السلع والخدمات بطريقة

¹¹ علي محمد الخوري، الاقتصاد العالمي الجديد، ما بين الاقتصاد المعرفي ومفاهيمه الحديثة والاقتصاد الإقليمي والابتكارات التكنولوجية المتسارعة، مجلس الوحدة العربية للنشر، مصر، 2020، ص ص (239، 240).

¹² لطرش ذهبية، مرجع سيق ذكره، ص ص (820-824).

أسهل وأكثر أماناً وأقل تكلفة وتعزيز الشفافية والتدقيق المالي والحد من الاحتيال، لذا يتزايد الاتجاه إلى تفعيل دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.

2. تعزيز أنظمة الدفع الدولي الرقمي وتمويل التجارة العالمية: سجل قطاع المدفوعات الدولية خطوات وتغيرات عميقة في مجال الابتكار مع بداية اعتماد تقنيات دفع جديدة تغذيها التكنولوجيا المالية، التي غيرت توقعات الأفراد والمؤسسات في مجال المدفوعات الرقمية و غذتهم بمنظومة دفع سلسلة قادتها شركات التكنولوجيا وشركات التجارة الإلكترونية الكبرى على غرار قوكل وأبل وأمازون و سامسونغ وباي بال و علي بابا، وإنشاء عملات رقمية من الدولار الأمريكي و الكندي و الأوروبي و الجنيه الاسترليني و الين الياباني و إتاحتها للمؤسسات المالية على غرار بنك ipMorgan الذي يعمل على إصدار عملة مشفرة واستعمالها لتسوية معاملات المدفوعات بالجملة.

3. تسهيل تدفقات رؤوس الأموال الدولية: تساعد مختلف تقنيات التكنولوجيا المالية مثل منصات التمويل الجماعي وسلسلة الكتل في زيادة كفاءة المدفوعات الدولية ودرجة شفافتها و عوائدها مقارنة بالبنوك التقليدية وشركات تحويل الأموال القائمة على علاقات المراسلة البنكية كما تساهم العملات الافتراضية ومختلف أشكال النقود المبتكرة والقنوات الجديدة لنقل الأموال بين الاقتصاديات و داخل كل منها في إعادة تشكيل تدفقات رؤوس الأموال الدولية، وأسعار الصرف وهيك النظام النقدي الدولي، حيث تصبح المعاملات المالية الدولية أسرع وأرخص وتتسم بدرجة أعلى من الشفافية، كما تساعد على تنويع محافظ استثمارات الشركات التي تسعى إلى تعبئة الأموال في أسواق رأس المال العالمية، وتحويلات المهاجرين إلى بلدانهم الأصلية، إضافة إلى دور المدفوعات الأسرع والأرخص عبر الحدود في تعزيز التجارة.

4. تعزيز السيولة: يتجلى ذلك عبر:

✓ زيادة درجة تقارب الأسواق المالية و ترابطها: حيث تمكن تقنيات التكنولوجيا المالية لا سيما عن طريق سلسلة الكتل من رفع درجة الاندماج المالي بين البلدان والمؤسسات المالية التي لا تستطيع ذلك، من خلال بنية تحتية داعمة وتعد من أفضل البدائل التي تتجاوز حدود العملة المالية في شكلها التقليدي وذلك نظرا لدورها الكبير في تقليص تكاليف المعاملات المالية والوقت اللازم لذلك و التحول إلى التداول عبر الأسواق

الافتراضية، مما يجنب مشاكل الانتقال بين أسواق رأس المال وأسواق النقد و حتى أسواق السلع و الخدمات ويجعل الأسواق أكثر ترابطا و اندماجا.

✓ إزالة القيود التنظيمية: تتسم التكنولوجيا المالية بقدرتها على توفير إطار تقني ذاتي التحكم في تنظيم ورقابة المعاملات المالية الدولية، بعيدا عن مختلف أشكال التدخل التي تقيد حركة إنتقال رؤوس الأموال في بعض الدول التي تتم في إطار مركزي تمارسه البنوك المركزية والهيئات المالية الدولية كونها المشرف الأول عن ضمان استقرار النظام المالي المحلي والعالمي، حيث تعتمد التكنولوجيا المالية على مبدأ اللامركزية مما يجعلها قادرة على تجاوز حدود السلطات القومية بشكل نسبي أو مباشر، وهو ما جعل المجتمع الدولي لاسيما صندوق النقد الدولي و البنك الدولي وبنك التسويات الدولية يسعى إلى وضع أطر تنظيمية ملائمة لخصائص التكنولوجيا المالية حتى لا يتسبب غياب هذه الأطر التنظيمية في إحداث مخاطر جسيمة على الاقتصاد العالمي.

✓ الوساطة المالية: تركز التكنولوجيا المالية على فكرة الوساطة المالية، حيث يتم إيصال الأموال والخدمات المالية إلى مختلف الأفراد والمؤسسات بطريقة سريعة ومستدامة وشفافة ودون وجود أي وسيط مالي وهو ما جعلها منافسا قويا لخدمات البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، ففي سلسلة الكتل يمكن أن يحقق استخدام تقنيات دفاتر الأستاذ الرقمية الموزعة عدة منافع تتعلق بالتسويات الأسرع، والحد من مخاطر الأطراف المعاقدة، وانتفاء الحاجة إلى الوسطاء، والقدرة الأكبر على الصمود في مواجهة العوامل غير المواتية.

✓ الإجماع الموزع: حيث يتم التحقق من صحة المعاملات المالية والمصادقة عليها من إجماع العديد من المستخدمين، لأن سلسلة الكتل عبارة عن دفتر الأستاذ موزع من خلال مجموعة من العقد المتضمنة داخل الشبكة لا مركزية ويعد الإجماع عبر أجهزة الكمبيوتر عملية مهمة في حركة التدفقات المالية التي تجرى عبر تقنيات التكنولوجيا المالية.

ثانيا: تحديات التكنولوجيا المالية:

- تتمثل تحديات التكنولوجيا المالية فيما يلي:¹³
- التحدي الرئيسي الأول الذي يواجه التكنولوجيا المالية يتمثل في خلق بيئة موحدة تضم المصارف و مقدمي الخدمات غير المصرفيين تحت إشراف وتنظيم مناسبين لإدخال التكنولوجيا الرقمية (المالية) يسمح بمطابقة غير مباشرة بين المقترضين و المستثمرين بالرغم من أن مهمة التمويل ليست بتلك البساطة فالشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية يتوجب عليها احترام الاعتبارات التنظيمية التي تفرضها السلطات التشريعية فهذا المجال.
 - التكنولوجيا المالية هي بمثابة فرصة للحد وتخفيف التكاليف الهامشية وكذا اكتساب المزيد من الإنتاجية العلمية التي تنطوي على تراكم كبير للأصول غير الملموسة التي يصعب تقييمها في أسواق رأس المال الأمر الذي يؤدي إلى غموض في الصناعة المالية وخلف خصوصية مميزة وتنظيمات وقوانين نافذة فالإنترنت أدت لتوحيد الأسواق وتعدد الأنشطة الاقتصادية المشاركة فيه ما قد يثير أسئلة خطيرة حول التنسيق المالي على المستوى الوطني والدولي.
 - على الرغم من المزايا و الفرص التي تنتجها التكنولوجيا المالية للمستهلكين والمستثمرين للخدمات المالية إلا أنها في ذات القوة تخلق تحديات و تهديدات تعرقل الجهود المبذولة في استقرار النظام المالي من تلك التهديدات الترابط العلمي للأسواق والأدوات المالية قد يجعل من قاعدة الارتباط بالفشل تعمل بشكل سلبي في العدد و القيمة تزعزع الاستقرار المالي بسبب الدور الذي تلعبه في شبكات التعاملات المالية المترابطة بشكل معقد.

المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمة المصرفية

يعد موضوع جودة الخدمة المصرفية من الموضوعات التي تصدرت اهتمامات الباحثين، الأكاديميين و الممارسين على حد سواء، وقد نتج عن ذلك الكثير من الدراسات التي عالجت الموضوع.

¹³ مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، سنان عبد الله حرجان، مرجع سبق ذكره، ص 130.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية وأهميتها

جودة الخدمة المصرفية من المفاهيم المحورية في تقييم أداء المؤسسات المالية، إذ تعكس مدى قدرة هذه المؤسسات على تلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم بكفاءة وفاعلية.

أولاً: تعريف جودة الخدمة المصرفية

قبل التطرق إلى تعريف جودة الخدمة المصرفية يجب تقديم تعريف لكل من:

1. تعريف الجودة:

يعرفها ميترا Mitra بأنها ملائمة المنتج أو الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه المستهلك.¹⁴

كما تعرفها الجمعية الأمريكية: بأن الجودة تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما، الذي يحمل داخله القدرة على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية¹⁵.
ومنه يمكن تعريف الجودة بأنها: مدى مطابقة المنتج أو الخدمة للمعايير والمواصفات المحددة، ومدى قدرتها على تلبية احتياجات وتوقعات المستهلكين، وهي تعد مؤشراً أساسياً في قياس كفاءة الأداء ورضا العملاء.

2. تعريف جودة الخدمة:

تعرف بأنها: "ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة المتحصل عليها من الخدمة، فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتوافق وتتطابق مع توقعاتهم".¹⁶
عرفها Han and Beak على أنها: "الأداة التي تستخدم لخلق فائدة تنافسية في تقديم الخدمات".¹⁷

¹⁴ محمود حسين الوادي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 19.

¹⁵ مدحت أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية، مجموعة النيل العربية، مصر، ط 1، 2008، ص 25.

¹⁶ أبو بكر خوالد، قياس مدى توافر أبعاد جودة الخدمات في المصارف التجارية الحكومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة، 2017، ص 255.

¹⁷ أكرم محسن الياسري، مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال، دار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2016، ص 80.

ومنه يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها مدى قدرة الخدمة المقدمة على تلبية أو تجاوز توقعات العملاء، وتقاس جودة الخدمة بناءً على الفجوة بين ما يتوقعه العميل وما يتلقاه فعلياً، وتشكل عنصراً أساسياً في بناء رضا العملاء وولائهم

3. تعريف جودة الخدمة المصرفية:

حددها schwartz في أربع أبعاد رئيسية: الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها وخدمة العميل، والموارد والإمكانات المادية والإلكترونية.¹⁸

سلسلة من العلاقات بين الزبائن والعاملين بالبنك ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد قادرين على خدمة أفضل.¹⁹

تعرف جودة الخدمات المصرفية على أنها "هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة، والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها العملاء من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدر إلى إشباع حاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدر الأرباح للمصرف".²⁰

ومنه يمكن تقديم تعريف شامل لجودة الخدمة المصرفية: مدى قدرة المصرف على تلبية توقعات واحتياجات العملاء بشكل يفوق أو يوازي توقعاتهم، من خلال تقديم خدمات دقيقة، موثوقة، سريعة، ومبنية على التفاعل الإيجابي والاحترام، مما يعزز رضا العملاء ويزيد من ولائهم. باعتبار أن جودة الخدمات المصرفية تتعلق بمدى توافق توقعات الزبون مع ما تم أدائه وإدراكه فعلاً من طرفه، فإنه يمكن تحليل جودة الخدمات المصرفية إلى ثلاثة مستويات أساسية تتمثل في:²¹

➤ **جودة الخدمة المتوقعة:** عادة ما تبنى توقعات الزبائن للجودة من خلال عمليات تقديم الخدمات أساساً، التي بدورها قد تتأثر بعمليات الإشهار أو اتصالات الكلمة المنطوقة أو التجارب السابقة بالإضافة إلى عوامل أخرى كالديكور الداخلي للبنك، سلوك العمال وتعاملهم مع الزبائن، كل هذا من شأنه أن يؤثر على درجة جودة الخدمة المتوقعة لدى الزبائن .

¹⁸ برش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الجزائر، المجلد 3، العدد 3، ص 255.

¹⁹ أحمد محمد سمير، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة على البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 54.

²⁰ تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2004، ص 32.

²¹ بن سعادة مفيدة، معي الدين شبيبة، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا الزبون - دراسة حالة بنك CNEP وكالة قلمة، مجلة التكامل الإقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2022، ص 453.

- جودة الخدمة المطلوبة: إن تقديم المصارف لخدمات ذات جودة لا يعني الاستجابة لجميع حاجات وتوقعات كل الزبائن، فالمصرف يجب أن يختار من خلال الأسواق المستهدفة ومن محيطها التنافسي مستوى الجودة المرغوب تحقيقه، الأمر الذي يتطلب وضع سياسات واستراتيجيات واضحة تخدم مصالحها ومصالح زبائنها.
- جودة الخدمة المدركة: يدرك الزبون مستوى جودة الخدمة من خلال توافق توقعاته مع ما حصل عليه فعلاً، ويختلف الإدراك عادة بين الأفراد لاختلاف أنماط سلوكياتهم وعاداتهم الشرائية والشخصية، كما يعتبر هذا المستوى من جودة الخدمة الأهم بالنسبة للمصرف، إذ يتوجب عليه السعي إلى تقييم مستوى هذه الجودة لدى زبائنه.

ثانياً: خصائص جودة الخدمة المصرفية

- تحمل جودة الخدمة المصرفية العديد من الخصائص التي من بينها:²²
 - ✓ الخدمة المصرفية غير ملموسة (Intangible): وهذا يعني بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود مادي فعلي ولا يمكن إدراكها بالحواس على العكس من السلع والبضائع التي لها وجود مادي. فالشخص يستطيع أن يقارن بين سلعتين من حيث الكمية والحجم واللون والمذاق والملمس وغيرها، بينما لا يستطيع أن يفاضل بين خدمتين مصرفيتين من هذه النواحي لأنه ليس لها وجود مادي. وهذا الأمر يجعل عملية تسويق الخدمات عموماً والخدمات المصرفية على وجه الخصوص أصعب وأكثر تعقيداً.
 - ✓ عدم قابلية فصل الخدمة المصرفية عن شخص مقدمها (Inseparability): ترتبط الخدمة المصرفية بشكل كبير بشخص بائعها حيث أن رضا العميل عن الخدمة المقدمة يرتبط بدرجة رضاه عن البائع (موظف البنك). وهذا يتطلب أن يكون لدى البنك نوعية متميزة من الموظفين الذين يتميزون باللياقة في التعامل والقدرة على التواصل مع العملاء والتمتع بمهارات الاتصال إضافة للسرعة والدقة والكفاءة.
 - ✓ الخدمة المصرفية تقدم في وقتها (Perishability): يتم تقديم الخدمة المصرفية في وقت طلبها من قبل العميل، وهي بالتالي غير قابلة للتخزين أو النقل، على العكس من السلع التي يمكن أن

²² جمعية البنوك في الأردن، مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية، بتاريخ 2025/6/2 الساعة 11:54، من الموقع الإلكتروني:

يتم تخزينها ونقلها. وهذه الخاصية تشكل تحدياً كبيراً للبنوك لأنها لا تستطيع أن تقوم بإنتاج الخدمات المصرفية وتخزينها لمواجهة أي ارتفاع في الطلب.

✓ **تباين الخدمة المصرفية (Variability):** على العكس من السلع التي تعتبر نمطية ومتشابهة وتحقق نفس مستوى الإشباع للمستهلك بعض النظر عن البائع، فإن الخدمات المصرفية تتميز بعدم نمطيتها وبأنها تتباين من بنك إلى آخر، وحتى أنها تتباين من فرع لآخر ضمن نفس البنك، وهذا يعود إلى أن درجة رضا العميل عن الخدمة المقدمة يرتبط بمقدم الخدمة نفسه، وبالتالي من الممكن أن يكون العميل راضياً عن الخدمة في حال حصل عليها من فرع معين، في حين قد لا يصل لنفس مستوى الرضا لو حصل على نفس الخدمة من فرع آخر.

ثالثاً: أهمية جودة الخدمة المصرفية

تزايدت أهمية جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين في المصارف، وأصبح مستوى جودة أداء الخدمات المصرفية أحد الأسلحة التنافسية القوية في تأمين الاستمرار والنمو للبنوك للأسباب التالية:²³

✓ **تحقيق الربح:** إن توفير خدمات مصرفية ترضي العملاء من شأنها أن تزيد من ربحية المصرف وذلك من خلال تخفيض تكاليف الخطأ، كما أن الربح يتحقق من خلال الاحتفاظ بالعميل الذي يساعد على جذب العمال، وأن ترسيخ صورة المصرف لدى العملاء من شأنه أن يحقق زيادة حجم الودائع؛

✓ **الاحتفاظ بالعميلين:** إن تحسين أداء ومهارات العاملين وكفاءاتهم واستخدام طاقاتهم الخلاقة والمعاملة الجيدة لهم يساعد على تقليل معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم، وحقيقة أن البنك الأكثر نجاحاً هو الذي يسعى لتوجيه عمل موظفيه نحو خدمة العملاء وإرضائهم.

✓ **الاحتفاظ بالعملاء:** لقد أدركت البنوك أهمية التركيز على العميل باعتباره المحور الرئيسي للنشاط المصرفي، وكذا الاحتفاظ به للمنافع التي يمكن أن يجنيها البنك من ذلك؛

✓ **الحصول على ولاء العملاء:** ويظهر ذلك من خلال إصراره على التعامل مع نفس البنك؛

✓ **خلق صورة إيجابية واضحة للبنك في أذهان العملاء.**

²³ ليلي عبد الرحيم، دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسينة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2015، ص ص (79، 80).

✓ تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار.

بالإضافة إلى ذلك تبرز أهمية جودة الخدمة المصرفية في:²⁴

✓ كسب رضا وولاء الزبون: تساعد جودة الخدمة المصرفية على الاهتمام برضا وولاء الزبائن، وتركز على الحفاظ على ذلك بحيث تعتبره موضوعاً رئيسياً، ووفقاً لذلك فإن البنك يعمل على تدريب موظفيه على أهمية الحفاظ على الزبون، كما أنه يؤسس لفلسفة عمل تركز على الحفاظ على الزبون والعمل على إنشاء علاقة طويلة معه بما يؤسس لولائه.

✓ تميز الخدمة: أن غالبية المصارف في العصر الراهن لديها القدرة على تقديم نفس الخدمات، وبالتالي فإن أي بنك سوف يبحث على تمييز خدمته عن بقية المنافسين. إن تقديم خدمة ذات جودة عالية من شأنه أن يعمل على تمييز خدمات المصرف بحيث يجعل هذه الخدمات ذات قيمة أكبر من وجهة نظر الزبون البنكي عند مقارنتها مع المنافسين.

✓ تخفيض التكاليف التسويقية: تعمل الخدمات ذات الجودة العالية على تخفيض التكاليف التسويقية، حيث تعتبر تكلفة الحصول على زبون جديد أعلى بخمسة أضعاف من الحفاظ على الزبون الحالي أن البنك ينفذ نشاطات إعلانية أقل للحفاظ على الزبون الحالي مقارنة مع ما ينفقه للحصول على الزبائن الجدد، وبالتالي فإن الزبائن الذين يستلمون خدمات مصرفية ذات جودة عالية يعملون كمسوقين للمصرف عن طريق إخبار تجاربهم للبيئة المحيطة بهم كما أنهم يستمرون بطلب الخدمات من المصرف نفسه .

✓ عوائق أمام المنافسين: إن تزويد الزبائن بخدمات ذات جودة عالية يعمل على خلق عوائق تنافسية، بحيث تعمل هذه العوائق على استمرارية تميز المصرف عن بقية المصارف، وعند الحديث عن العوائق التنافسية يمكن استنتاج أن بعد التجسيد المادي يلعب دوراً أساسياً إذ يلاحظ أن عدد الفروع المصرفية يعمل على تحقيق هذه الميزة (عوائق أمام المنافسين).

المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

تعد جودة الخدمة المصرفية عنصراً أساسياً في رضا العملاء وولائهم، وتقاس من خلال مستويات وأبعاد متعددة تشمل سرعة الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، الاهتمام الشخصي، والمظهر العام للخدمة.

²⁴ بن سعادة مفيدة، محي الدين شبيرة، مرجع سبق ذكره، ص ص (453، 454).

أولاً: مستويات جودة الخدمة المصرفية

لتحقيق أهداف البنك يجب التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية:²⁵

1. الجودة التي يتوقعها العميل هي الجودة التي يعتبرها العميل ضرورية؛
2. الجودة التي تراها إدارة المؤسسة الخدمية مناسبة ، أي الدرجة التي يفهم فيها البنك احتياجات العملاء وتوقعاتهم ، وتقديم الخدمات المصرفية بالمواصفات المتحققة على المستوى الذي يرضي العميل؛
3. الجودة القياسية المحددة في مواصفات جودة الخدمة؛
4. الجودة الفعلية التي تقدم بها الخدمة تعني أن موظفي البنك يقدمون الخدمة ويؤدونها وفق المواصفات التي يضعها البنك؛
5. جودة الترويج للعملاء، وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها والمحتوى الذي يعد البنك بتقديمه، ويتم إيصال هذه المعلومات للعملاء من خلال مجموعة من الإعلانات و الترويجيات الشخصية والمطبوعات.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

لم يتفق الباحثون على أبعاد جودة الخدمات المصرفية، وذلك بسبب صعوبة وضع إجراءات رقابية من المنظمات الخدمية لتحديد معايير جودة الخدمات المقدمة للعملاء، ولكن رغم هذا الاختلاف عدها بعض الباحثين أنها تتمثل في الجودة المادية (المعدات والتسهيلات المادية، و المباني وغيرها من العناصر المادية).

ويرى البعض أن جودة الخدمات تنطوي على خمسة أبعاد وهي: المهنية و المهارات لمقدمي الخدمة، والشهرة لمنظمة الخدمة، والمصداقية والسلوك والاتجاهات لمقدمي الخدمة، وإمكانية الوصول إلى الخدمة، وأخيراً الثقة والاعتمادية.

كما يرى (Cronroos;1984) أن لجودة الخدمة بعدين اثنين هما الجودة الفنية، الجودة الوظيفية و حدد آخرون Berry, Parasuraman, A. Zeithaml مجموعة من الأبعاد وصلت من حيث عددها إلى عشرة أبعاد تم تحديدها على النحو التالي:²⁶

1. جوانب الملموسية في الخدمة: تعني إدراك العميل لما يلمسه من خلال الشكل أو المظهر و التسهيلات المادية والمعدات والأفراد وأواسط الاتصال.

²⁵ ليلي عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص ص (36، 37).

²⁶ تيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء- دراسة ميدانية تحليلية-، مجلة الحقيقة، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد 15، العدد 1، 2016، ص ص (265-267).

2. الاعتمادية: وتشمل محتوى الأداء الاعتمادي، وتعني المقدرة على أداء الخدمة الموعودة بدقة ودرجة عالية من الاعتمادية.
3. الاتصالات: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن والاستجابة للشكاوى والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من المصرف الذي يتعاملون معه.
4. تفهم الاحتياجات: فهم العملاء والتعرف على احتياجاتهم بدقة.
5. الوصول إلى الخدمة: وتعني وجود الخدمة في المكان والزمان اللذين يريد هما العملاء.
6. المصداقية: وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للعملاء فيما يخص الخدمة المقدمة وتحسينها.
7. جدارة العاملين: وهي امتلاك القائمين على تقديم الخدمة للمهارات والمعارف المطلوبة.
8. الأمان: هو الاطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر، شاملا الاطمئنان النفسي والمادي.
9. التعاطف: وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة بحسب حاجاته لذلك.
10. الاستجابة: وهي رغبة مورد الخدمة في تقديم المساعدة للزبائن والرد السريع على استفساراتهم واستعداده لذلك.

وتعتبر هذه المعايير (الأبعاد) مناسبة جودة الخدمات، وقد اختصرت هذه الأبعاد إلى خمسة، اتفق عليها جل الباحثون على أنها تحدد كيفية تقويم العملاء لمعلوماتهم في الخدمة، وقياس جودتها من خلال تحديد توقعات إدراكاتهم، وأطلق عليها أنموذج جودة الخدمة، ويمثل اندماج كل من الخدمة والجودة، وهي بمنزلة مقياس متعدد الأبعاد لقياس جودة الخدمات.

وفيما يأتي نقدم شرحا موجزا لأبعاد جودة الخدمات المعتمد في هذه الدراسة وكيفية حكم العملاء عليها من خلال جودتها:²⁷

- الملموسية: وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل المباني والتقنيات الحديثة المستخدمة والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين،

²⁷ عثمانى مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء-دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-، مجلة دفاتر بواذكس، جامعة عبد الحميد ابن باديس -مستغانم-، الجزائر، المجلد 11، العدد 2، 2022، ص183.

- الاعتمادية: تعبر عن درجة ثقة العميل بالمصرف وعن مدى قدرته للوفاء بالوعود، كما تعبر عن قدرة المصرف على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبه العميل ويرضي طموحه ومدى وفاء المصرف كذلك بالتزاماته اتجاه العميل
- الاستجابة: تعني قدرة المصرف على المبادرة إلى مساعدة العملاء والرد الصريح على استفساراتهم من خلال القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معه مما يعزز ثقتهم فيه،
- الأمان: يعبر عن الاطمئنان من قبل العملاء أبين الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك،
- التعاطف: هو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة له وفقا لرغباته واحتياجاته، كما يعبر هذا البعد عن مدى الاهتمام الذي تبديه إدارة المصرف وموظفيه بحاجة العملاء وحرصهم على تقديم معلومات صحيحة وكافية عن كل استفساراتهم

المطلب الثالث: متطلبات وأساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية

إن تحسين جودة الخدمة المصرفية يتطلب فهم توقعات العملاء وتوفير بيئة مصرفية تعتمد على الكفاءة، والشفافية، والتكنولوجيا. ويشمل ذلك أساليب مثل تدريب الموظفين، تبسيط الإجراءات، استخدام القنوات الرقمية، والاهتمام بتجربة العميل لتحقيق رضا واستمرارية التعامل.

أولاً: متطلبات جودة الخدمة المصرفية

تعتبر جودة الخدمات المصرفية هي المفتاح لربحية البنوك ، ألن العديد من الدراسات أظهرت أن منظمات الخدمة المتميزة لديها العديد من الممارسات المشتركة في جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها، ولا تستطيع المصارف مواكبة التطور العالمي دون تزويد العملاء بخدمات مصرفية عالية الجودة ، لذلك يجب على البنوك مراعاة العناصر التالية:²⁸

²⁸ خراش سامية، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية للبنوك – دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP بنك وكالة المسيلة - ، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019، صص (19، 20).

- ✓ يتطلب تعزيز مفهوم الخدمات المصرفية عالية الجودة تطوير وإدخال التكنولوجيا ، لأنها أصبحت سمة مميزة للصناعة المصرفية في عصر العولمة؛
- ✓ تشجيع الابتكار المصرفي من خلال تقديم خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء ، وهما عنصران يتعلقان بمهارة وكفاءة المصرفيين، فكلما زادت المعرفة والخبرة التي يمتلكونها وكلما عرفوا المزيد عن كل الأشياء الجديدة، زادت استجابتهم للتغيرات في الأعمال المصرفية، وزادت قدراتهم الإبداعية و الابتكارية، لذلك يجب أن تكون البنوك دائما متماشية مع عمل البنوك الدولية، ومناسبة للبنوك المحلية والأجنبية ، وكذلك اكتساب البنوك لرأس المال الفكري والمعرفة واستخدام التكنولوجيا؛
- ✓ تنفيذ العمليات المالية بشكل صحيح و واضح و دون أخطاء؛
- ✓ سهولة الوصول إلى الخدمات وذلك بتوفير قنوات متعددة (أجهزة الصراف...) وسهلة الاستخدام؛
- ✓ السرعة في الاستجابة وذلك بالرد السريع على استفسارات العملاء ومعالجة طلباتهم بفاعلية؛
- ✓ الاهتمام بالعميل وذلك بالاستماع له وفهم احتياجاته وتقديم الخدمة المخصصة له؛
- ✓ الشفافية في التعامل وذلك بتوضيح جميع الرسوم والشروط.

ثانيا: أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية

- من بين الأساليب الواجب الاعتماد عليها لتحسين جودة الخدمة المصرفية ما يلي:²⁹
- الرؤيا الإستراتيجية: يجب أن يكون لدى المنظمات فهم دقيق وواضح لعملائها واحتياجاتهم الفعلية من أجل الحصول على ولائهم الدائم ، فهذه رؤية مستقبلية ضرورية ويجب تحويلها إلى نهج استراتيجي.
- التزام الإدارة العليا والعاملين بمفهوم الجودة: من خلال الالتزام الشامل بجودة وجودة الخدمات المقدمة، سواء كان ذلك الأداء الحالي أو المستقبلي، والقضاء على عدم التطابق المحتمل الذي لا يلبي رغبات العملاء وإدارة تنظيم الخدمة.
- وضع قياسات عليا للجودة: ويقصد به أن منظمة الخدمة يجب أن تجري قياسات محددة لنوعية وجودة الخدمات المقدمة، وإجراءها في كل فترة، واختبار آراء عملائها من خلال

²⁹ نشوان فهدى أحمد، دور جودة الخدمات المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية – دراسة استطلاعية الرأى عينة من المدراء في عدد من المصارف التجارية في مدينة دهوك، رسالة ماجستير، قسم المالية والمصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الأذنى معهد الدراسات العليا، الأردن، 2023، ص 41.

إجراءات البحث والاستقصاء من أجل تعديل معايير القياس هذه للتكيف مع التكنولوجيا و العالم شاهد التطور التكنولوجي في قطاع الخدمات.

➤ وضع أنظمة لمراقبة أداء الخدمة:تراقب منظمات الخدمة المتميزة باستمرار أداء خدمات منافسيها وتستخدم عددا من الوسائل لقياس الأداء بناء على الآراء و الاقتراحات والشكاوى وفرق مراقبة خدمة العملاء. وترسل المؤسسة لعملائها بطاقات خاصة بالمنزل لمعرفة مستوى الخدمة التي يقدمها موظفوها.

➤ أنظمة إرضاء الزبائن المشتكين:من المؤشرات الرئيسية التي تميز مؤسسة خدمية هو القدرة على الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء، مما يمنحهم الرضا والشعور بأنهم مركز الاهتمام ورغبتهم ، مما يعزز العلاقات العامة بين الموظفين والمؤسسة.

➤ إرضاء العاملين والزبائن في آن واحد:ويقصد به أنه يجب تقديم خدمة تسويقية داخلية بما يرضي العميل الخارجي من أجل دعم ومكافأة الموظفين على أدائهم الجيد حيث يعكس علاقتهم مع العملاء.

المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الخدمة المصرفية

تعتبر التكنولوجيا المالية جزءا من الثورة التكنولوجية في القطاع المالي والمصرفي خصوصا من خلال طرحها لخدماتها المبتكرة التي تهدف لتحسين تجربة العملاء، لهذا ارتأت البنوك أن تطور ر من نماذج أعمالها وأساليب مزاولتها لأنشطتها لتتمكن من المنافسة والبقاء في الساحة المصرفية.

المطلب الأول: إدماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة تحولات جوهرية نتيجة التقدم السريع في التكنولوجيا المالية (FinTech) ، التي أصبحت تمثل قوة دافعة لتطوير الخدمات البنكية التقليدية. فقد أدى هذا الاندماج إلى ظهور نماذج جديدة في تقديم الخدمات المصرفية، تتميز بالسرعة والمرونة والاعتماد على الحلول الرقمية المبتكرة، ومن بين مظاهر اندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ما يلي:³⁰

³⁰ حجيوة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2023/2024، ص62.

- تقنية الشريحة الذكية: تساهم هذه الشريحة في تقليل الخسائر الناجمة عن حوادث الاحتيال، من خلال أن التقنية المضمنة في الشريحة تستخدم كلمة مرور لمرة واحدة لكل معاملة
- أجهزة الاستشعار البيومترية: تسمح أجهزة الاستشعارات البيومترية والمسحات الضوئية للصرافات الآلية بإلغاء الحاجة لحمل البطاقات البلاستيكية، والتذاكر رقم الهوية الشخصية، فمن خلالها يمكن لأجهزة الصراف الآلي الوصول لحسابات العملاء دون الحاجة لكلمات المرور، بل تستخدم من خلال الهاتف المحمول وأجهزة استشعار بصمات الأصابع وراحة اليد أو التعرف على العين لتحديد صاحب الحساب، ما يجعل من العمليات التي تتم على الصراف الآلي آمنة
- وسريعة أكثر من ذي قبل، كما شهدت استخدام الأوردة الدقيقة التي تقضي على أخطاء الصرافات الآلية في التعرف على العملاء.
- غرفة المقاصة الآلية: تساعد في معالجة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك في بلد معين.
- الخدمات المصرفية متعددة القنوات والخدمات المصرفية بدون فروع بنكية: تسمح هذه الخاصية بتقليل اعتماد البنك على فروع في أداء الوظائف، لذا فإن عديد البنوك قللت من فروعها بالاعتماد على هذه الخدمات للتكنولوجيا المالية، بالنسبة للاتحاد الأوروبي وحده تم إغلاق أكثر من 9111 فرع مصرفي في نهاية 5102 فقط.
- روبوتات الدردشة لخدمة العملاء: هي عبارة عن أجزاء برامج تعتمد على التعلم الآلي لتتمكن من التعلم المستمر من خلال التفاعل البشري، تعمل هذه الخدمة على تبسيط تفاعلات العملاء من خلال معالجة استعلاماتهم وتوجيههم للأقسام المطلوبة، كما يمكنها تقديم المشورة الاستثمارية بهذا تزد من كفاءة الخدمات المصرفية وسرعتها.
- الذكاء الاصطناعي: يساعد الذكاء الاصطناعي في الكشف عن الاحتيال من خلال إنشاء تنبيهات عند وجود أي محاولة احتيال محتملة، تليه عملية تحقيق بشرية للتأكد إن كانت عملية الاحتيال حقيقية أو لا، وبتعدد طرق الاحتيال لجأت البنوك إلى النماذج الإحصائية القائمة على التعلم الآلي، ومنصة تجميع البيانات لأتمتة العمليات والمساعدة في كشف عمليات غسيل الأموال، كما تساعد البيانات التاريخية في التنبؤ بالهجمات الاحتيالية وتحديد أنماطها، بهذا يمكن تقليل الجهد البشري إلى أكثر من 21%.

- المحافظ الإلكترونية: يمثل نمو المحافظ الإلكترونية دليلا على النمو ونجاح الخدمات الخاصة بالتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، والتي من خلالها يمكن إجراء مدفوعات من النظر للنظر، دفع الفواتير، التحويلات الدولية، حجز التذاكر...
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: سمح استخدام الهاتف المحمول على نحو واسع باتجاه البنوك نحو امتلاك تطبيقات الهواتف المحمولة متطورة جدا، فقد أصبح يمكن التعرف على بصمات أصابع العميل دون أي أجهزة بيومترية ما يسرع الوصول السريع إيداع الشيكات الأموال للقيام بعدة عمليات كالدفع السريع للفواتير، رصيد الحسابات وغيرها...

المطلب الثاني: تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية

حتى تكون الخدمة المصرفية ذات جودة عالية لآبد من وجود عدة مقاييس لذلك، وهذه الأخيرة يمكن للمصرف تدعيمه أو تحقيقها بدرجة عالية من النجاح عن طريق دمج التكنولوجيا المالية، وأهم ما يمكن أن يحققه هذه الأخيرة للمصارف ما يلي:³¹

- قياس وضعية المصرف بالنسبة للمنافسين: تعمل المصارف دائما على تحديد وضعيتها بالنسبة للمنافسين، ويتم ذلك إذا طبقت الشعار التالي: " أين أنت وإلى أين تريد الوصول"، ومن أجل تحقيق ذلك كان واجبا عليها دمج الخدمات المصرفية عن بعد وخاصة الإلكترونية منها، حتى تواجه منافسها من المصارف الأخرى والمؤسسات المالية وغير المالية التي أصبحت تعرض خدمات مصرفية بطرق تتماشى والتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الحفاظ على حصتها السوقية ومن ثم استقرارها
- التطور المستمر للإدارة: يجب على المسؤولين الإداريين التغيير المستمر في طرق التنظيم والتخطيط الاستراتيجي للمصرف على أن تحقق هذه الأخيرة التطور المستمر للخدمة، وكذا توفير الأمان وتحقيق قناعة المتعاملين بالخدمة المعروضة، وضم ذلك عملت المصارف على حذف بعض الأقسام وإضافة أقسام أخرى، كما عملت على تغيير المهام وإعادة تقسيمها للتأقلم مع الوضع الجديد الناتج عن دمج النشاط المصرفي عن بعد، وما نتج عنه من توفير الخدمة 24/24 ساعة و 7/7 يوم بغرض تحقيق رضا المتعاملين، بالإضافة إلى جعل نقاط

³¹ نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة يحيى فارس المدية، الجزائر، 4 و 5 سبتمبر 2023، ص ص (12-14).

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

- الرقابة: يجب على المصارف وضع نظام رقابة محكم على كل المستويات وأن تكون قبلية، بعدية وأثناء العمل، كما يجب على المصارف وضع نظام رقابة مناسب من خلال تقسيم المصرف إلى وحدات تنظيمية تسنى مراكز المسؤولية، وتحديد لكل منها صلاحياتها وسلطاتها بطريقة جيدة، ولا يمكن للمصرف تحقيق كل ذلك إلا من خلال دمج أنظمة المعلوماتية التي تسهل وتسرع العمل من جهة وتساعد زيادة نطاق الإشراف من جهة ثانية.
- الاهتمام بولاء العميل: ترتبط درجة ولاء المتعاملين ارتباطا كبيرا بدرجة رضاهم، وقبل التعرف على العوامل المساعدة على تحقيق ذلك، يجب التعرف أولا على الفئات المختلفة للمتعاملين، ويمكن التمييز بين أربع فئات هي كما يلي:

❖ فئة الأوفياء: تضم هذه الفئة العملاء المضمونين، حيث أم يتميزون برضاهم وولائهم

العالى للمصرف

❖ الفئة غير الوفية: حيث تتميز بالرضا العالى والوفاء المنخفض، حيث يلاحظ عليها سهولة تغيير المصرف بمجرد معرفة أن هناك مصرف آخر يعرض خدمات أفضل من خدمات المصرف الذي يتعاملون معه.

❖ الرهائن: وهي فئة تتميز بولاء عالى للمصرف ونسبة رضا منخفضة

❖ المدمرين: تتصف هذه الفئة بأن نسبة رضاها منخفضة وولائها منخفض، حيث أنه على المصرف الحذر من هذه الفئة.

من خلال ما سبق نلاحظ تنوع الفئات المتعاملة مع المصرف وبالتالي فمحافظة المصرف عليها ليس بالأمر الهين، وإنما يتطلب العمل والبحث المستمر في طرق تقديم الخدمة لتحقيق نسبة رضا أعلى للمتعاملين ومن ثم زيادة الحصة السوقية، ولا يمكن للمصرف تحقيق ذلك إلا إذا أدرك التحديات الناتجة عن التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعمله على دمجها باستمرار داف تحقيق خاصية السرعة، التكلفة المناسبة، العائد المناسب، المعاملة الجيدة، السرية والتطوير الدائم لتحقيق العرض الجديد والمتنوع من الخدمات للعميل ومن ثم تحقيق رضاه والوصول إلى ولائه. ومنه يمكن القول أن العميل بالنسبة للمصرف يمكن أن يكون أحد أو كل ما يلي:

- * العميل هو سبب وجود المصرف؛
 - * العميل هو أئمن أصل من أصول المصرف؛
 - * العميل هو الذي يحرك دورة حياة المصرف؛
 - * العميل هو عصب المصرف، وبدونه لن يكون هناك عمل؛
 - * العميل هو سبب بقاء ذلك العمل وما يهدف إليه؛
 - * العميل هو الذي يستخدم السلعة أو الخدمة، وبالتالي تحقق هذا الأخير أهدافه؛
 - * العميل هو الذي يأتي إلينا من أجل سلعة أو خدمة معينة، ومن الواجب أن نوفرها له ونكسب رضاه؛
 - * العميل هو الذي يحكم على جودة السلعة أو الخدمة؛
 - * العميل هو الذي يسوق السلعة أو الخدمة للمحيطين به، وهذا أقوى أنواع التسويق لهذه السلعة أو الخدمة؛
 - * العميل هو أهم شخص في المصرف سواء قابلناه شخصا أو هاتفيا أو كتابيا؛
 - * العميل هو إنسان مثلنا له مشاعر وأحاسيس يجب أن نحترمها.
- أخيرا العميل هو أهم شخص في المصرف، وبدونه لن يكون هناك عمل، ولا شك أن نجاح المصارف في إرضاء عملائها سيحقق لها النجاح والتطور والاستمرارية وذلك عند تطبيقها برامج الاهتمام بالعميل على أسس علمية، الأمر الذي سيمكنها من تحقيق العديد من الفوائد، منها على سبيل المثال ثقة العميل والحصول على ولاءه وزيادة أرباح المصارف وعائدا، الاستفادة من طاقات الموظفين الإبداعية وزيادة إنتاجيتهم والاحتفاظ م وزيادة ولائهم للمصرف وتنمية الشعور بالتعاون الداخلي بينهم، 37 بالإضافة إلى بناء مكانة مرموقة للمصرف في المجتمع.
- التكلفة: المعروف أن المصارف تدرك الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في خفض التكلفة على المدى البعيد وعلى زيادة رضا العملاء، لذا نجدها تعمل دائما على تبني العديد من الإستراتيجيات لخفض التكاليف، خاصة وأن المتعاملين أصبح بإمكان معرفة عروض العديد من المؤسسات المصرفية وغير المصرفية من خلال استخدام العديد من القنوات الحديثة وخاصة الإنترنت.

- المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمة المصرفية وأساليب تطويرها

تعتبر الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية لدعم الاقتصاد الوطني وتعزيز الثقة بين المصارف والعملاء. ومع التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، بات من الضروري تطوير هذه الخدمات لمواكبة

احتياجات العملاء المتجددة. ويتأثر تطوير الخدمة المصرفية بعدة عوامل، أبرزها التقدم التكنولوجي. أما أساليب تطوير الخدمة المصرفية، فتشمل توظيف التقنيات الحديثة مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية والمحمولة، وتوسيع قنوات الاتصال مع العملاء بما يحقق رضاهم وولاءهم. ويساهم ذلك في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

أولاً: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمة المصرفية

- من بين أهم العوامل التي تتحكم في درجة انتشار ونجاح الخدمة المصرفية نذكر منها:³²
 - المزايا و المنافع التي تتمتع بها الخدمة المصرفية الجديدة ومدى اتفاقها مع حاجات ورغبات الزبائن وثقافتهم؛
 - السمعة التي يتمتع بها المصرف وقدرته المصرف وقدرته على تخطيط الحملات الترويجية الفعالة باستخدام أساليب الإتصال المؤثرة؛
 - مدى تقبل المستعملين الأوائل للمنتج الجديد ودرجة تأثيرهم على الفئات الأخرى سلباً أو إيجاباً عن طريق الكلمة المنطوقة أو المنقولة من شخص لآخر؛
 - تصرفات المنافسين، فعندما تشتد المنافسة وتكثر المنتجات تقل فرص انتشار المنتج الجديد ويصعب تسويقه أما في حالة ضعف المنافسين يكون المصرف هو الرائد في السوق و يسهل عليه بيع المنتج الجديد.
 - التوصل إلى خدمات جديدة تحتاج إلى جهود ووقت وأموال وقد يتحقق النجاح أو جزء منه إلا أن احتمالات الفشل قائمة ونسبتها عالية في الخدمات الجديدة.

ثانياً: أساليب تطوير الخدمات المصرفية:

- إن تطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك يمكن أن تتم في:³³
 - إضافة خدمات مصرفية جديدة: يعني زيادة خدمة جديدة إلى خطوط الخدمة التي يقدمها البنك لزيائنه، وبالتالي توسيع خطوط الخدمة وتنويعها فخط الخدمة يجب أن يكون قادراً على إشباع حاجات الزبائن.

³² نور الدين كروش، ليلى أولاد إبراهيم، جمال دقيش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، العدد1، المجلد14، 2020، ص163.

³³ المرجع نفسه، ص 163.

- إعادة تصميم الخدمة: يتم اعتماد البنك على أسلوب تطوير الخدمات المصرفية الحالية من حيث مواصفاتها وعناصرها وخاصة تلك التي تكون في مرحلة الانحدار، بحيث يقوم البنك بإدخال تحسينات وتعديلات في مكونات الخدمة المصرفية وطريقة تقديمها للزبائن تماشياً مع التطورات التكنولوجية ورغبات الزبائن.
- تكييف وتوسيع الخدمات المصرفية: وهنا لا يتم إحداث أي تغيير جوهري في الخدمات الحالية ولكن يقوم البنك بتخفيف الإجراءات المتعلقة بأداء الخدمة ووصولها إلى الزبون في أقرب وقت وبسرعة، وبالتالي فهي تعمل على استقطاب زبائن جدد وبالتالي لن تتضمن أي تطوير أو إعادة تصميم بل إجراء يهدف إلى زيادة الزبائن

خلاصة الفصل الأول:

بناءً على ما تم تقديمه تبين أن التكنولوجيا المالية أحدثت تحولاً عميقاً وملموساً في المجال المصرفي، حيث لم تعد البنوك تعتمد على النماذج التقليدية في تقديم خدماتها، بل أصبحت تولي أهمية كبرى لتبني الحلول الرقمية كخيار استراتيجي لتعزيز أدائها وتلبية متطلبات الزبائن الحديثة. فقد ساهمت الابتكارات التكنولوجية، إلى جانب التطور السريع في الإنترنت وانتشار الهواتف الذكية والتطبيقات المصرفية، في تحسين جودة الخدمة المصرفية بشكل واضح، من خلال إتاحة خدمات مالية رقمية متكاملة عبر وسائط إلكترونية متقدمة مثل الهاتف المحمول، والحاسوب الشخصي، والمنصات الإلكترونية التفاعلية.

هذا التحول الرقمي مكن العملاء من تنفيذ مختلف العمليات المصرفية بسهولة وفي وقت قياسي، دون الحاجة إلى التنقل إلى الفروع البنكية، مما ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية على العميل من جهة، وتحسين كفاءة العمل الداخلي للبنك من جهة أخرى. كما أسهمت هذه التغيرات في تقليص الأخطاء البشرية، وتوفير قدر أعلى من الدقة والسرعة والراحة في التعاملات المالية، مما انعكس إيجاباً على تجربة العميل وثقته في المؤسسة المصرفية.



الفصل الثاني

**التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين جودة الخدمة
المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة
قالمة-**

تمهيد:

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

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

✓ المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة.

✓ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

✓ المبحث الثالث: إجراء الاختبارات وعرض النتائج وتحليلها.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة-

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مصرفية عمومية جزائرية، أنشئ بهدف تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المرتبطة بالتنمية الريفية، ومع تطور القطاع البنكي توسعت خدمات البنك لتشمل مختلف الأنشطة المصرفية، بما في ذلك تقديم خدمات رقمية، وتطبيقات مالية تواكب التوجهات الحديثة في التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية، بهدف تحسين جودة الخدمة وتوسيع قاعدة الزبائن.

المطلب الأول: تعريف ونشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة-

سننتقل في هذا المطلب أولا إلى تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة- ثم إلى نشأته.

أولا: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة-

بنك الفلاحة و التنمية الريفية مؤسسة مالية تم إنشاؤها يوم 13 مارس 1982 تحت الإطار القانوني مؤسسة ذات أسهم تشغل منذ 41 عام، يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية على ترقية القطاع الفلاحي، التنمية الريفية، قطاع الأغذية الزراعية، الصيد البحري و تربية المائيات بالجزائر عبر تقديم باقة متنوعة منا لمنتجات و الخدمات المالية و الرقمية لدعم و مرافقة عملائنا في تحسين و تطوير نشاطهم، من أجل تحقيق هذه الغاية يجند بنك الفلاحة و التنمية الريفية تحت تصرف عملائه 340 وكالة تتضمن 8000 موظف موزعين عبر التراب الوطني يضمون لكم عن طريق النظام المعلوماتي الجديد خدمة أمانة وسريعة.³⁴

تعد وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بقالمة واحدة من الفروع المحلية التابع للبنك على مستوى الولاية، وهي مؤسسة عمومية مصرفية تقدم خدمات مالية للأفراد، الفلاحين، المقاولين، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تسعى الوكالة إلى تقريب الخدمات البنكية من المواطن، وتوفير حلول مصرفية تشمل القروض، الحسابات الجارية، الدفع الإلكتروني، وخدمات التحويل، مع الاعتماد التدريجي على الوسائل الرقمية لتحسين جودة الخدمة وتسهيل التعامل مع الزبائن، تقع الوكالة في وسط مدينة قالمة، بالتحديد على مستوى شارع أول نوفمبر 1954.³⁵

³⁴ موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، Consulté le 01/06/2025، <https://www.badrbank.dz>.

³⁵ مقابلة مع السيد محاجي علي، مكلف بالزبائن في البنك، يوم 11/05/2025.

ثانيا نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة-

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القطاع العمومي إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي تم تأسيسه من خلال بنك الفلاحة في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم 206/82 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري حيث ارتبط تأسيسه بتمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الزراعي والحرف التقليدية في الأرياف وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الأرياف وبالتالي فإنه بنك متخصص إذ أن مهمته تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة في الريف وذلك بغرض تطوير الإنتاج الغذائي على الصعيد الوطني وهو أيضا بنك تجاري حيث يمكنه دمع الودائع من أي شخص مادي أو معنوي ويقرض الأموال بأجال مختلفة تستهدف تكوين أو تحديد رأسمال الثابت وهو يعطي امتياز للمهن الفلاحية الريفية بمنحها قروضا بشروط سهلة وسعر فائدة أقل.

هذا البنك يعمل بمبدأ اللامركزية بحيث أعطى لفروعه صلاحيات واسعة في منح القروض وهذا لخدمة إعادة الهيكلة وتسهيل لخدماته بعد أن أعيد تقسيم البلاد إلى 48 ولاية ورأسماله عند التأسيس قدر ب 1مليار دينار جزائري، وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول البنك بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دينار جزائري للسهم الواحد لكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 04/14/1990 والذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلال نظام التخصص، أصبح بن الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك الجزائرية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التنمية، حيث وصل رأس ماله سنة 1999 إلى 330000000000 دينار جزائري ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بما يقارب 300 وكالة و مديرية فرعية من بينها مديرية ولاية قالمة فهي تضم ولايتي قالمة وسوق أهراس كما تضم 9 وكالات هي:³⁶

ولاية قالمة وتضم أربعة وكالات وهي:

✓ وكالة قالمة 821؛

✓ وكالة وادي الزناتي 819؛

✓ وكالة عين مخلوف 816؛

✓ وكالة بوشقوف 820.

³⁶ معلومات مقدمة من قسم الموارد البشرية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بقالمة.

وكالة سوق أهراس وتضم خمسة وكالات وهي:

✓ وكالة سدراتة 818؛

✓ وكالة تاورة 825؛

✓ وكالة سوق أهراس 822؛

✓ وكالة مداوروش 824؛

✓ وكالة سوق أهراس 817.

المطلب الثاني الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة-

تأسست وكالة الجمهورية قالمة سنة 1982 وهي بدورها تابعة للمجموعة الاستغلالية لولاية قالمة، باعتبارها مؤسسة مالية، يملك البنك هيكلًا تنظيميًا يتماشى مع التطورات التي تشهدها المنظومة.

يظهر الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية كما يلي:³⁷

1. مصلحة الاستغلال تدور مهامها حول استقبال العملاء وتلبية رغباتهم في فتح حسابات بمختلف الأنواع، وكذا البحث عن عملاء جدد من جهة أخرى لها مهمة توزيع القروض كما تتماشى مع القوانين المعمول بها من دراسة استعمال القروض وتسديدها، كما لها مهمة التحصيل للقروض عند أجلها وفرض النزاعات والمتابعة القضائية للعملاء غير الأوفياء اتجاه التزاماتهم وتضم ما يلي:

➤ وظيفة تقديم القروض

➤ وظيفة الشؤون القانونية

➤ وظيفة الموارد والحسابات

2. مصلحة الزبائن: تلخص مهام هذه المصلحة في معالجة وتلبية طلبات الزبائن فيما يخص العمليات التي لها علاقة بالصندوق من سحب، إيداع، وكذا تسديد وتسليم، سحب الشيكات والأوراق المالية، وعمليات التحويل والتعامل بالعملة الصعبة، وتسيير الحسابات ومسك الدفاتر، وفتح الاعتماد المستندي.

³⁷ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة.

3. الخلية الإدارية: تتشكل من وظيفة المراقبة والمحاسبة ووظيفة الشؤون العامة وتتلخص مهامها في:

- كل الأعمال الخاصة بالتنظيف والصيانة، الأمن والتأمين
 - المراقبة اليومية الحسابية والتأكد من صحة العمليات
 - تسجيل الملفات التي تدخل تحت المصلحتين وإعطائهم رقم تسلسلي
4. الأمانة: يتمثل دور الأمانة في:

- تلقي البريد الوارد وإرسال البريد الصادر.
- القيام بالعمليات الإدارية المختلفة كالطبع، استقبال الملفات، البرقيات، الإشراف على المكالمات والفاكس
- تنظيم مواعيد المدير

5. قسم الودائع: هو الجانب المخصص للاحتفاظ بنقد العملاء سواء المؤقتة أو الطويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف، ومن هنا حدد القسم البعد الزمني للوديعة فهو يشرف على وجود فاصل زمني بين لحظة الإيداع ولحظة السحب، ويسمح بتقدير مدى التوظيفات اللازمة لهذه الأموال ومن العمليات التي تخص الودائع:

- توفير السندات للوكالة.
- توجيه الوكالة.
- جمع المعلومات والإحصائيات الخاصة بالودائع عند نهاية كل شهر وإرسالها إلى المديرية المركزية، ومن بين أنواع الودائع: سندات القروض، سندات الأجر، السندات الفلاحية، السندات الإجبارية وهي خاصة بالخزينة، سندات التحويل الخاصة بالعملية الصعبة.

6. نيابة مديرية المراقبة: إن عملية الإشراف والمراقبة لها دور كبير في ضمان استمرارية العمليات المصرفية والمالية للدولة، وتتكون نيابة المديرية للمراقبة من مجموعة من المراقبين تتمثل مهمتهم في:

- مراقبة الوكالات: وذلك بمراقبة جميع العمليات المصرفية التي تقوم بها من إيداع و سحب وصرف؛
- مراقبة السيولة؛
- مراقبة ملفات القروض وعمليات سيره ومراقبة المخطط السنوي للتمويل؛

➤ التعامل مع الوكالة الفرعية والمتفشية الجهوية، وفي نهاية العملية تقدم تقرير عن هذه الزيارات ومعرفة تلك النقائص والسلبيات وإرسالها إلى المديرية الجهوية.

7. خلية الشؤون القانونية: يتم في هذه الخلية التأكد من صحة الوثائق المقدمة وقانونيتها وحقيقة النشاط وصحته، والتأكد من صحة البيانات المالية والمحاسبية المقدمة للبنك ومهمتها تتمثل في:

➤ متابعة الملفات الخاصة بالقروض المسددة؛

➤ في حالة وفاة العميل تتأكد من أنه لا يملك أي أرصدة مدينة مع البنوك الأخرى على المستوى الوطني، وبهذا تقوم بتحديد الرصيد الذي يمنح للورثة؛

➤ النظر في الضمانات ومدى تطابقها مع الجانب القانوني.

8. نيابة المديرية للشؤون الإدارية: يشرف عليها نائب المدير وتتضمن ثلاثة مصالح هي:

➤ مصلحة المستخدمين: والتي تتمثل مهامها في متابعة المستخدمين ومدى تكوينهم داخل البنك، وتنظيم العلاقات بين المصالح، ويتفرع عن مصلحة المستخدمين مصلحة الأجور.

9. مصلحة الأجور: تهتم بأجور المستخدمين وغيابهم عن العمل، وفي نهاية كل شهر تقوم بإعداد كشف الرواتب والأجور وتضاف إليها العلاوات والمنح إلى أن يصل تحديد المبلغ الذي يدفع إلى الموظف.

10. مصلحة الوسائل العامة: تشرف على عتاد البنك، توزيعه، تجديده، إصلاحه، كما تشرف على المشاريع التي يقوم بها البنك.

11. مصلحة المحاسبة: تهتم بمتابعة العمليات اليومية التي يقوم بها البنك ومراقبتها خاصة فيما يخص السيولة.

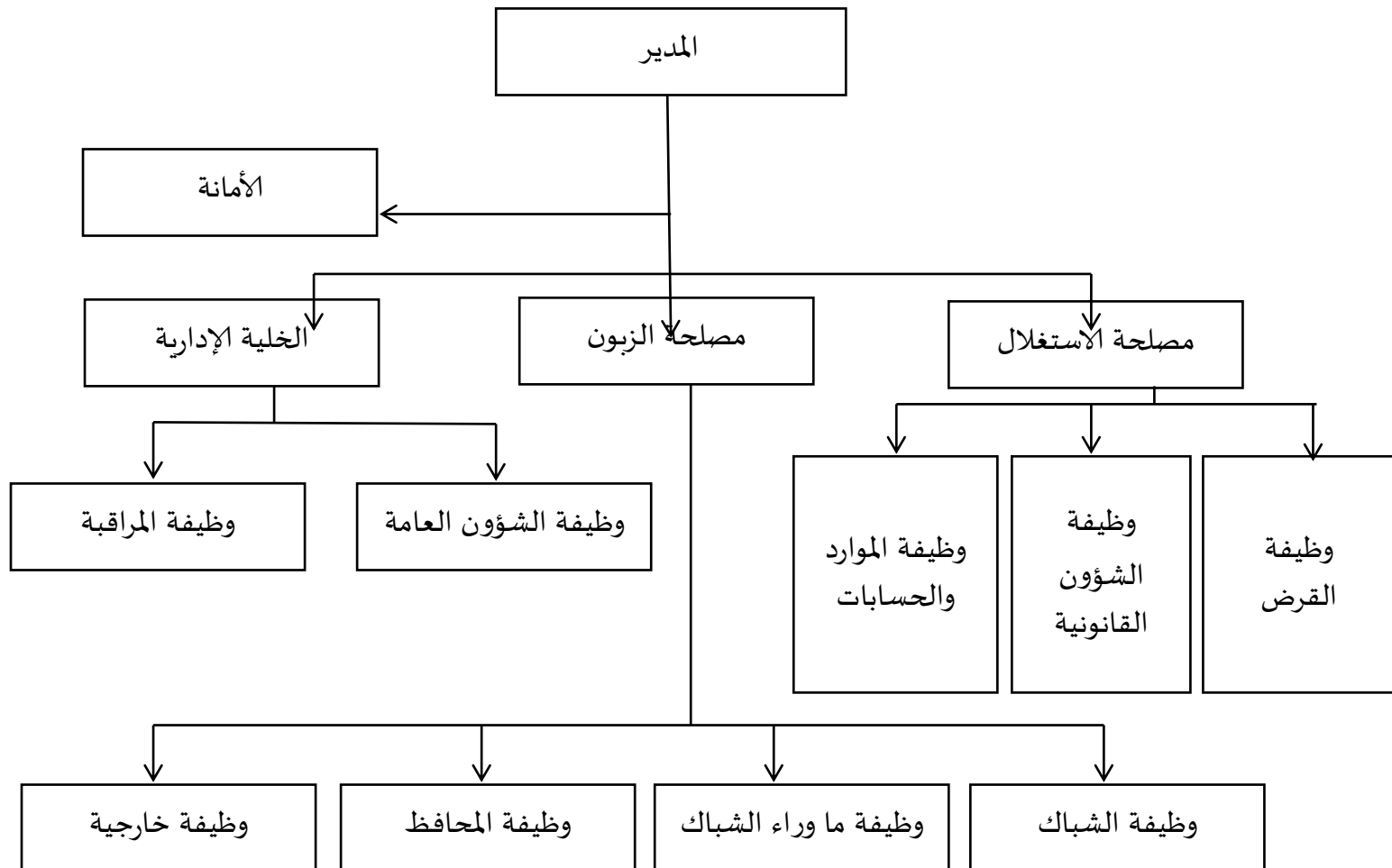
12. خلية التكوين: للبنك تربيصات دائمة سواء كانت على مستوى التعامل داخل البنك أو في مؤسسات التربية والتكوين حيث يتم:

➤ توجيه العاملين إلى التربيصات أو التكوين؛

➤ إعادة تكوين للمستخدمين حسب تغيرات عمل البنك وإعدادهم لمواكبة التغيرات.

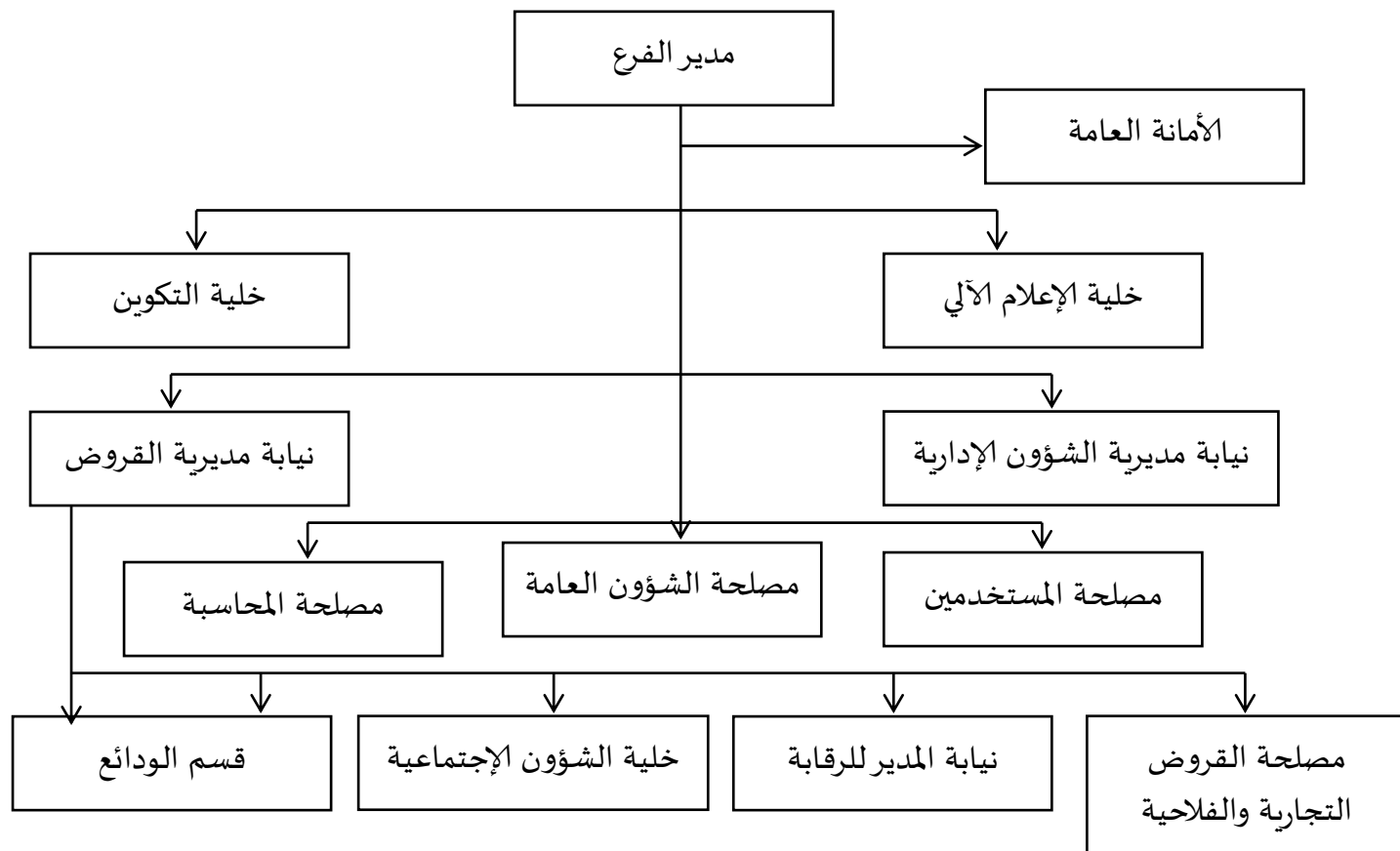
وفيما يلي نوضح الهيكلين التنظيميين لكل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكذا المديرية الفرعية التابعة لنفس البنك.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة قالمه-



المصدر: من إعداد الطالب بناء على وثائق مقدمة من الوكالة الملحق رقم(01).

الشكل رقم(02): الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على وثائق مقدمة من الوكالة الملحق رقم(02).

المطلب الثالث: الخدمات التي يعرضها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يحرص بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات سواء التقليدية أو الحديثة الرقمية ، بهدف جذب عدد أكبر من العملاء سواء المودعين أو المقترضين وبذلك يتم تطوير وتحسين جودة الخدمة المصرفية. ومن بين الخدمات التي يقدمها البنك ما يلي:

1. خدمات الإدخار E'pargne: وتشمل مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لجذب مدخرات

زبائنه وتمكينهم من توظيفها لديه وتمثل في:

1.1. سند الصندوق: هو دفتر يخول لصاحبه الحق في فتح حساب للإدخار، إذ يمكن صاحبه

من إمكانية سحب أمواله المودعة في أي وقت يشاء، ومن أي وكالة من وكالات البنك، كما

يمكن لصاحبه توكيل أي شخص ينوب عنه في الحالات الضرورية، ويتيح هذا الحساب لصاحبه الحصول على فائدة عند نهاية كل سنة مالية لتضاف إلى رصيده، ويقوم موظفو البنك بتسجيل جميع العمليات المصرفية التي يقوم بها كل من البنك والعميل على هذا الدفتر الشئ الذي يتيح للعميل المتابعة الجيدة لحسابه وتجدر الإشارة هنا إلى أن العميل له الحرية في فتح الحساب مقابل حصوله على فائدة أولاً حسب رغبته.

1.2. دفتر توفير الشباب: هو دفتر يمكن صاحبه من الشباب دون 19 سنة عن طريق ممثله الشرعي من فتح حساب إيداع فيه، ويقدر المبلغ الأدنى لهذا الدفتر ب 500 دج، ويتم إيداع الأموال فيه عن طريق مبالغ محولة أو عن طريق تحويلات أوتوماتيكية، ويتيح هذا الدفتر لصاحبه عند بلوغه الأهلية القانونية وذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات الاستفادة من قرض بنكي قد يصل إلى 2 مليون دينار.

1.3. دفتر خاص بالسكن: وهو عبارة عن حساب في دفتر يمكن صاحبه من الحصول على فائدة تدفع سداسيا وبمعدل ثابت يقدر ب 5% 2. وتخضع هذه الفائدة للضريبة على الدخل IRG ويتيح هذا الحساب لصاحبه في حالة أراد الحصول على سكن إمكانية مساعدة البنك بتمويله لمشروعه السكني، وفي هذه الحالة تكون الفائدة التي يدفعها صاحب هذا الحساب أقل من الفائدة التي يمكن أن يدفعها شخص آخر يريد تمويل مشروع سكني وهو غير فاتح لهذا الحساب.

1.4. حساب إيداع لأجل: هو حساب يفتحه صاحبه لإيداع أمواله، مقابل حصوله على فائدة محددة من طرف البنك حسب مدة الإيداع.

1.5. خدمات متعلقة بالإقراض: يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على غرار غيره من البنوك بدور الوساطة المالية، فبعد استقباله إيداعات المدخرين يقوم باستخدامها في شكل قروض لذوي الاحتياجات المالية، وهذه القروض تختلف من حيث المدة وغرض الحصول على القرض، وكذا الضمانات المطلوبة، ويمنح بنك الفلاحة والتنمية الريفية أنواع عدة من القروض نذكر منها:³⁸

³⁸ محاجبي علي، مكلف بالزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة-، 21 ماي 2025، مقابلة شخصية.

أ. قروض الاستغلال: وهي قروض مدتها سنة واحدة ولا تتجاوز سنتين تهدف إلى تمويل

احتياجات التشغيل وفرق البنك بين نوعين من القاعات عند إعطاء هذه القروض،

القطاع الفلاحي حيث يتضمن خمسة أنواع من الزبائن وهم:

✓ المزارعون الخواص الفرديون العاملون حالياً في القطاع؛

✓ المزارعون الخواص الفرديون الذين هم في بداية مباشرة النشاط؛

✓ المزارعون المجمعون؛

✓ المستثمرة الفلاحية الخاصة؛

✓ المستثمرة الفلاحية الجماعية.

وقطاع الصناعة، الخدمات، التجارة، البناء والأشغال العمومية ويتضمن بدوره ثلاثة أنواع

من الزبائن وهم:

✓ مقاولات الأشغال العمومية والبناء؛

✓ الصناعة والتجارة والخدمات؛

✓ المهن الحرة والنشاطات الخصوصية.

ب. قروض الاستثمار: وهي قروض متوسطة وطويلة الأجل تتراوح مدتها من سنتين إلى خمس

سنوات، وقد تصل إلى ثمان سنوات أو أكثر، ويمنح هذا النوع من القروض عادة لتمويل

مشتريات المعدات أو تجديد الآلات، أو بهدف تكوين رأس المال الثابت في حالة القروض

طويلة الأجل، وتمنح عادة لقاء رهن عقاري ويفرق بنك البدر عند إعطاء هذا النوع من

القروض بين قطاعين، القطاع الفلاحي والصيد البحري ويشمل ثلاثة أنواع من القروض

وهي:

✓ القرض المرتبط بالمخطط الوطني للتنمية الفلاحية؛

✓ قرض الاستثمار خارج المخطط الوطني للتنمية الفلاحية؛

✓ قرض الاستثمار في الصيد البحري.

وقطاع الصناعة، التجارة، الخدمات والصحة، وتشمل القروض الموجهة لهذا القطاع مايلي:

✓ الصناعة، التجارة، الخدمات؛

✓ الاستثمار في الصحة؛

✓ الاستثمار في المركبة النفعية.

إن عملية الإقراض ككل مرتبطة بتقديم مجموعة من الوثائق في شكل ملف يقدم إلى البنك ويتضمن وثائق إدارية وقانونية ومحاسبية وجبائية. وهي موضحة في الملحق رقم (03).

2. الخدمات المالية الإلكترونية: وهي منتجات متطورة استحدثت بغرض تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء وتخفيف الضغط على الشبائيك واستمرار الخدمات طيلة أيام الأسبوع، وتتمثل في:³⁹

أ. بطاقة الدفع بدر: تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء عملية السحب على مستوى الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB المتواجد في كل وكالات بدر، أو حتى وكالات البنوك الزميلة، وكذا القيام بعملية الدفع لمشترياتهم عند التجار الذين يملكون جهاز حامل الدفع الإلكتروني TPE هذا المنتج صمم من قبل مهندسي وإطارات البنك يتميز بتكنولوجيا عالية بحكم الأجهزة ذات التقنية المحكمة المقننات من طرف مؤسسة TCI التي تزود بورصة نيويورك، فبفضل الخادم ذو الفعالية المعترف بها عالميا وفرت وضمنت بطاقة بدر لزبائنها خدمة مستمرة متواصلة ذات جودة عالية.

ومدة صلاحية هذه البطاقة سنة واحدة وهي قابلة للتجديد، ويتم السحب وفق سقف أسبوعي محدد من قبل البنك، ولكل فاتح لحساب جديد لدى إحدى وكالات البنك البدر الحق في الحصول على مثل هذه البطاقة.

ب. ماستركارد بنك الفلاحة والتنمية الريفية: تستخدم للشراء عبر الأنترنت وفي المتاجر، تتيح السحب من أجهزة الصراف التي تحمل شعار ماستركارد.

ج. أجهزة الصراف الآلي: السحب، الإطلاع على الرصيد، دفع الفواتير.

د. منصة بدر – امتياز - للصرفة الإلكترونية: ننظام معلوماتي يسمح بإجراء معاملات بنكية حقيقية في الوقت الفعلي عبر الإنترنت داخل الوكالات وعبر القنوات الرقمية، مع ضمان أكبر درجات الأمان، وتغطي العمليات مثل التحويلات البنكية المحلية، الاستعلام عن الرصيد، دفع الفواتير، تتبع المعاملات اللحظية.

هـ. تطبيق MyBADR: هو التطبيق الرسمي الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، ويعرف أيضا ضمن خدماته الإلكترونية بـ BADRnet أو BN@tic حسب المنصة المستخدمة،

³⁹ وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة.

وهو مخصص لنظام الهاتف المحمول Android و IOS متاح مجاناً على قوقل بلاي، ويهدف إلى تمكين العملاء من إدارة حساباتهم المصرفية أينما كانوا، وبشكل آمن ومباشر.

ومن بين الخدمات المقدمة عبر التطبيق:

✓ متابعة الأرصدة والحركات المالية؛

✓ استعلام عن الحسابات خلال 3 أشهر؛

✓ تتبع آخر المعاملات؛

✓ إشعارات فورية عند تغير الرصيد أو إجراء عمليات مهمة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

بعدما تم التطرق إلى أهم الجوانب النظرية لموضوع التكنولوجيا المالية وتحقيق جودة الخدمة المصرفية، أصبح من الضروري إسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة مالية وتم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قالمة للدراسة.

المطلب الأول: وصف مجتمع البحث وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة

نظراً لأهمية موضوع البحث و من أجل الحصول على نتائج أكثر صدق و واقعية تم تحديد فئة معينة من مجتمع الدراسة، التي نرى فيها متطلبات البحث.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة: يعرف مجتمع الدراسة بأنه "جميع مفردات الظاهر المراد دراستها، سواء كانت هذه المفردات بشراً أو غير ذلك".⁴⁰

ويعرف مجتمع الدراسة أيضاً بأنه "مجموع أو كل المفردات التي استهدفها البحث القائم".⁴¹ أما العينة فيمكن الاكتفاء بعدد معين من مفردات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل إلى النتائج يمكن تعميمها على جميع أفراد المجتمع، وباختصار فإن العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من مجتمع الدراسة.⁴²

وعليه يتمثل المجتمع الإحصائي لأغراض هذه الدراسة في جميع الموظفين العاملين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة، حيث تم استقصاء آراء عينة من المجتمع مستخدمين في ذلك أسلوب العينة العشوائية البسيطة، ففي هذا الأسلوب يتم اختيار الأفراد الذين يمثلون العينة بشكل

⁴⁰ مصطفى نمر دغمس، منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، دار غيداء للنشر، عمان، 2008، ص 201.

⁴¹ يوسف المرعشاي، أصول كتابة البحث العلمي، دار المعرفة للنشر والتوزيع، لبنان، 2016، ص 48.

⁴² مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تطبيقات عملية على برنامج excel، الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر، 2018، ص 20.

عشوائي، حيث يكون لدى كل فرد من أفراد هذه العينة فرصة متساوية، ويتم استخدام هذا الأسلوب للتأكد من تمثيل العينة للمجتمع الإحصائي بشكل جيد.

وفيما يلي النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبيانات على عينة الدراسة:

الجدول رقم(01): توزيع واسترجاع الاستبيانات.

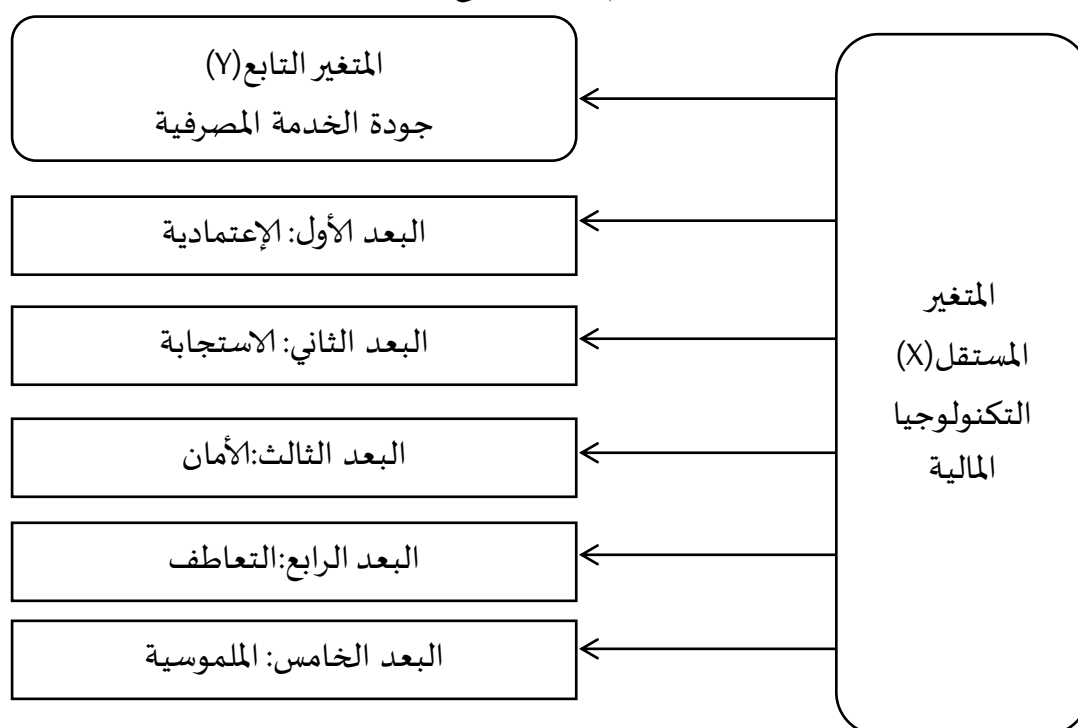
عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير المسترجعة	عدد الاستبيانات غير صالحة للدراسة	عدد الاستبيانات المقبولة
44	35	9	5	30
100%	79.54%	20.45%	11.36%	68.18%
نسبة الردود=%(عدد الاستبيانات المقبولة/عدد الاستبيانات الموزعة)100°				

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الردود هي 68.18% وهي نسبة عالية المتمثلة في الموظفين بالبنك ، بالإضافة إلى أن أسئلة الاستبيان كانت واضحة وسهلة الفهم.

ثانيا: متغيرات الدراسة: الظاهرة قيد الدراسة تدرس التفاعلات بين كل من المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) و المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية). وفيما يلي النموذج المقترح للدراسة:

الشكل رقم(03): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالب.

يتضمن النموذج المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: "التكنولوجيا المالية" وهو المتغير الذي يتم تغييره أو التحكم فيه في الدراسة.
- المتغير التابع: "جودة الخدمة المصرفية" ويتضمن 05 أبعاد (البعد الأول: الإعتمادية، البعد الثاني: الاستجابة، البعد الثالث: الأمان، البعد الرابع: التعاطف، البعد الخامس: الملموسية)، وهو المتغير الذي تتغير نتائجه أو قيمة الاستجابة للتغيرات في المتغير المستقل.
- العلاقة بين المتغيرين: هي أن أي تغيير في المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) من المفترض أن يؤدي إلى تغيير في المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية).

المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمدة

ففي هذا المطلب سنتعرف على مجموعة مصادر لجمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل الاستبيان المستجوب عليه من قبل عينة الدراسة.

أولاً: مصادر جمع البيانات: بعد وصف مجتمع الدراسة والعينة وكذلك وصف المناهج المعتمد عليها في دراستنا ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قالمة، يتم بعد ذلك تحديد البيانات المطلوبة للدراسة ومعرفة الأدوات التي يتم استخدامها لجمع هذه البيانات للوصول إلى المعلومة.

أ. الملاحظة: تعد الملاحظة من الأساليب التي يستخدمها الباحث لرصد سلوك أفراد عينة الدراسة، قد تكون الملاحظة مباشرة أو غير مباشرة وقد يستعين الباحث للقيام بالملاحظة بأدوات ووسائل خاصة.⁴³

ب. المقابلة: هي مجموعة من الأسئلة والاستفسارات والإيضاحات التي يطلب الإجابة عنها والتعقيب عليها وجهه الى وجه بين الباحث و الأشخاص المعنيين بالبحث أو عينة ممثلة لهم.⁴⁴

ج. الاستبيان: هو أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب، ويستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين، ولجمع حقائق هم على علم بها، ولهذا يستخدم بشكل رئيس في مجال الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية واستطلاعات الرأي العام وميول الأفراد، وإذا كان الأفراد الذين يرغب الباحث في الحصول على بيانات بشأنهم في أماكن متباعدة فإن أداة الاستبيان تمكنه من الوصول إليهم جميعاً بوقت محدود وبتكاليف معقولة.⁴⁵

⁴³ فايزة ريال، أدوات جمع البيانات في البحث العلمي – بين المزايا والعيوب، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، المجلد 8، العدد 4، 2020، ص 127.

⁴⁴ سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص 157.

⁴⁵ فايزة ريال، مرجع سبق ذكره، ص ص (137، 138).

وقد تم إعداد الاستبيان وفق المراحل التالية:

- مرحلة ما قبل تقييم الاستبيان: في هذه المرحلة تم تحديد المتغيرات المراد قياسها وتوحيد المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الاستبيان.
- مرحلة التصميم وصياغة الأسئلة: في هذه المرحلة تم صياغة أسئلة الاستبيان الأولية بناء على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحديد المتغيرات المراد قياسها وكذا الدراسات السابقة.
- مرحلة الإخراج النهائي للاستبيان وتوزيعه: مراجعة الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة ثم إخراج الاستبيان بصورته النهائية وتنسيقه بشكل جيد وسهل القراءة. يحتوي هيكل الاستبيان على:

الجدول رقم(02): هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)

عدد العبارات	أقسام الاستبيان
	الجزء الأول: البيانات الشخصية
	الجزء الثاني: متغيرات الدراسة
من العبارة رقم 01 إلى 13	المحور الأول المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية
من العبارة رقم 01 إلى 24	المحور الثاني المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية
من العبارة 01 إلى 05	أبعاد المحور الثاني
من العبارة 06 إلى 10	البعد الأول: الإعتمادية
من العبارة 11 إلى 15	البعد الثاني: الاستجابة
من العبارة 16 إلى 19	البعد الثالث: الأمان
من العبارة 20 إلى 24	البعد الرابع: التعاطف
	البعد الخامس: الملموسية
عبارة (37)	مجموع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالب.

ثانيا: الأساليب الإحصائية المعتمدة

بعد إنهاء عملية الترميز للاستمارة وأسئلتها تم الانتقال إلى مرحلة إدخال البيانات في الحاسوب باستعمال برنامج (Spss).

1. مقياس ليكارت الخماسي المعتمد في الدراسة:

تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي والذي يعتبر من مقاييس الاتجاه التي تعمل على تحديد ما يعتقد أو يشعره أو يدركه الفرد عن نفسه كما يقيس الاتجاهات نحو الذات أو نحو الآخرين أو أنشطة معينة، وقد تم الاعتماد على هذا المقياس لأنه الأنفع لهذه الدراسة و خاصة لأسلوب المقابلة الشخصية نظرا لما يعطي للمجيب راحة نفسية. والجدول التالي يوضح درجة الإجابة على كل عبارة:

الجدول رقم(03): مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الدراسة.

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
طول الفئة	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.2-3.40	5-4.2
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية

المصدر: من إعداد الطالب.

- إختبار ألفا كرونباخ: يعتبر مقياس ومؤشر القياس الثبات الداخلي للاستبيان، ويأخذ هذا المعامل للقيمة ما بين الصفر والواحد، حيث يأخذ الاستبيان الحالات التالية: إذا كانت قيمة المعامل اقل من (0.5) فإن الثبات ضعيف و عليها لاستبيان غير مقبول ، أما إذا كانت قيمة المعامل ما بين (0.5) و (0.6) يعتبر مقبول، وإذا كانت محصورة ما بين (0.6) و (0.8) فإن الثبات جيد، أما إذا كانت قيمة المعامل أكبر من (0.8) يعتبر الثبات مثالي ، كلما كانت القيمة تقترب من الواحد الصحيح كان أفضل.
- معامل سيبرمان: لقياس درجة الاتساق و التجانس الداخلي للعبارات المكونة لأداة الدراسة.
- التكرار و النسب المئوية: لوصف مجتمع و عينة الدراسة و التحقق من إجابات الأفراد.
- المتوسط الحسابي: لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل محور من محاورها و لترتيب إجاباتهم.
- الانحراف المعياري: لقياس مدى تجانس إجابات الأفراد و تشتتهم حول متوسطات إجاباتهم ، إذا كان الانحراف المعياريين 0-0.6 هناك تشتت ضعيف جدا في إجابات المبحوثين حول العبارة، إذا كان بين 0.6-0.9 هناك تشتت متوسط نوعا ما بين إجابات المبحوثين، إذا كان بين 0.9-1.1 هناك تشتت كبير نوعا ما بين إجابات المبحوثين حول العبارة.
- اختبار تحليل التباين one way anova: لمعرفة الفروقات في إجابات الأفراد فيما يخص المتغيرات التي بها أكثر من عاملين.

8. اختبار ستيودنت: تم استخدامه من أجل اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، كان لابد من قياس صدق وثبات العبارات التي تضمنها الاستبيان وإخضاعها لعدد من الاختبارات، حتى تكون نتائج الدراسة ذات مصداقية وأكثر واقعية.

1. صدق أداة الدراسة: قمنا بالتأكد من صدق عبارات الاستبيان من خلال:

- **الصدق الظاهري:** تم التحقق هنا من خلال عرضه على مجموعة من الأساتذة ذوي المعرفة في علوم الاقتصاد والإحصاء، مما يجعل الاستبيان ذو موضوعية، وتم تعديل بعض العبارات وحذف البعض أيضا، وتم صياغة الاستبيان في شكله النهائي (أنظر الملحق رقم 04).
- **صدق الاتساق الداخلي:** وذلك بحساب معامل الارتباط برسون، الذي يكون محصور بين 1- و +1 ويكون هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية إذا كانت قيمة sig لكل معامل ارتباط برسون أقل أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 وهنا نقول أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العبارة ومحاورها، وفيما يأتي نتائج صدق الاتساق الداخلي:

الجدول رقم(04): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول.

Correlation de Pearson			العبارات
النتيجة	القيمة الإحتمالية sig	قيمة معامل الارتباط	
دالة	0.015	*0.441	01
غير دالة	0.203	0.239	02
دالة	0.091	*0.314	03
دالة	0.006	**0.489	04
غير دالة	0.120	0.290	05
دالة	0.065	*0.341	06
غير دالة	0.139	0.276	07
غير دالة	0.417	0.154	08
دالة	0.002	**0.553	09
دالة	0.002	**0.540	10
دالة	0.013	*0.447	11
دالة	0.002	**0.553	12
دالة	0.070	*0.336	13

دالة: أي يوجد إرتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها.
*تدل في برنامج spss على وجود دلالة إحصائية عند 0.05 وتدل ** على وجود دلالة إحصائية عند 0.01.

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات Spss.V25

من نتائج الارتباطات المبينة أعلاه نلاحظ أن: العبارات المتعلقة بالمحور الأول تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها الذي تنتمي إليه، حيث أن العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لكل محور وعباراته دالة إحصائية، حيث أن أغلب قيم معامل بيرسون كانت ذات دلالة إحصائية $\text{Sig.} \leq 0.05$ ما عدا العبارات: 02 و 05 و 07 و 08. ومن خلال ذلك يعتبر المحور صادق.

الجدول رقم (05): الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (جودة الخدمة المصرفية).

Correlation de Pearson			رقم العبارة	Correlation de Pearson			رقم العبارة
النتيجة	القيمة الإحتمالية sig	قيمة معامل الإرتباط		النتيجة	القيمة الإحتمالية sig	قيمة معامل الإرتباط	
دالة	0.041	*0.374	13	غير دالة	0.144	0.273	01
غير دالة	0.471	0.137	14	دالة	0.007	**0.485	02
دالة	0.020	*0.422	15	دالة	0.006	**0.486	03
دالة	0.004	**0.513	16	دالة	0.005	**0.495	04
دالة	0.002	**0.539	17	غير دالة	0.176	0.254	05
دالة	0.009	**0.468	18	دالة	0.007	**0.480	06
غير دالة	0.074	0.331	19	دالة	0.001	**0.595	07
غير دالة	0.960	0.010	20	دالة	0.003	**0.518	08
غير دالة	0.095	0.311	21	دالة	0.000	**0.649	09
غير دالة	0.561	0.111	22	غير دالة	0.421	0.153	10
دالة	0.039	*0.379	23	غير دالة	0.128	0.284	11
دالة	0.017	*0.433	24	غير دالة	0.129	0.283	12

دالة: أي يوجد إرتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها.
*تدل في برنامج spss على وجود دلالة إحصائية عند 0.05 وتدل ** تدل على وجود دلالة إحصائية عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

من نتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: العبارات المتعلقة بالمحور الثاني الخاص بجودة الخدمة المصرفية تمتاز بالاتساق الداخلي مع البعد الذي تنتمي إليه، حيث أن العلاقة الإرتباطية للمحور الثاني وعباراته دالة إحصائية، إذ أن جميع قيم معامل بيرسون كانت ذات دلالة إحصائية $\text{Sig} \leq 0.05$ ما عدا العبارات: 01، 05، 10، 11، 12، 14، 19، 20، 21، 22 ومن هذا يمكن القول أن المحور صادق. ومنه نستنتج أن عبارات الاستبيان تتمتع بصدق داخلي جيد.

2. ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستمارة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وبعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

وقد تم التحقق منه من خلال معامل الثبات ألفا كرومباخ، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (06): نتائج معامل ألفا كرومباخ للمحور الأول.

عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
13	0.74
النتيجة العامة: المعمول بها في الدراسات السابقة هي أنه إذا كانت قيمة معامل الثبات أكبر من 0.6 فهذا يعني أن أداة الدراسة تتميز بالثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيعها لأكثر من مرة في نفس الظروف.	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات للمحور الأول مرتفع، ويفوق القيمة المقبولة إحصائيا والمقدرة بـ (0.6) كحد أدنى، حيث بلغت القيمة بالنسبة للمحور الأول 0.74 أي بنسبة 74 % لإجمالي عبارات المحور الأول والبالغ عددها 13 عبارة وهي قيمة جيدة (لأنها أكبر من 0.6).

الجدول رقم (07): نتائج معامل ألفا كرومباخ للمحور الثاني.

عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
24	0.739

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ثبات الاستبيان الخاص بالمحور الثاني ذو قيمة جيدة، حيث بلغت القيمة بالنسبة للمحور الثاني الخاص بجودة الخدمة المصرفية 0.739 أي بنسبة 73.9 % لإجمالي عبارات المحور الثاني والبالغ عددها 24 عبارة وهي قيمة جيدة (لأنها أكبر من 0.6).

الجدول رقم (08): نتائج معامل ألفا كرومباخ للاستمارة ككل.

عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
37	0.795

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان قدرت ب 0.795 أي بنسبة 79.5 % لإجمالي عبارات الاستبيان والبالغ عددها 37 عبارة وهي قيمة جيدة (لأنها أكبر من 0.6). وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

المبحث الثالث: إجراء الاختبارات وعرض النتائج وتحليلها

يتم من خلال هذا المبحث عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قالمة، باستخدام أدوات التحليل الإحصاء الوصفي والاستدلالي. وفيما يلي نستعرض تحليل لكل متغير من متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل الشروع في تطبيق الاختبارات المختلفة يجب الشروع في فهم طبيعة البيانات، هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا فإن كانت تتبع التوزيع الطبيعي سوف نستخدم الاختبارات المعلمية، أما إن كانت لا تتبع التوزيع الطبيعي فنستخدم الاختبارات الغير معلمية⁴⁶، ولقد اعتمدنا في ذلك على اختبار Shapiro-Wilk، وللتأكد من أن بيانات الدراسة الحالية تتبع التوزيع الطبيعي وفقا لهذا الاختبار، فقد قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

✓ الفرضية الصفرية H0: متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي؛

✓ الفرضية البديلة H1: متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي. و يتم قبول الفرضية

الصفرية إذا ما كان مستوى المعنوية (Sig) الخاصة بمتغيرات الدراسة أكبر من درجة المعنوية

المفترضة في الدراسة 0.05، والعكس الصحيح للفرضية البديلة، و من خلال الجدول رقم (09)

سنوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم(09): نتائج التوزيع الطبيعي للبيانات.

نوع توزيع بيانات كل محور	Klmogorove-Smirnova			محاور الاستبيان
	القيمة	درجة الحرية	القيمة الإحصائية	

⁴⁶ عبد الحفيظ قادري، محمد بركات، "طرق التأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام بعض القوانين الإحصائية وبرامج (Excel و spss liserd)، وعواقب الاختلال به (أمثلة تطبيقية)"، مجلة الدراسات النفسية والتربوية، جامعة باتنة2، الجزائر، المجلد8، العدد1،

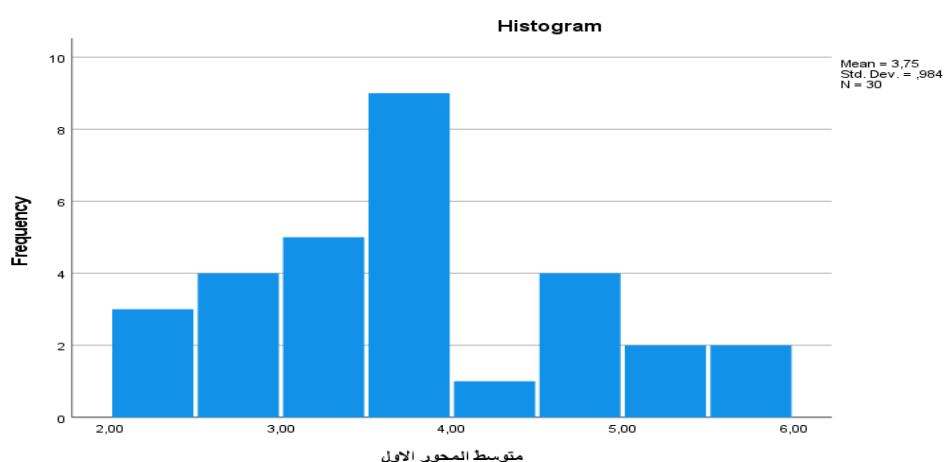
	الاختبار	الاحتمالية	
المحور الأول: التكنولوجيا المالية	0.963	30	يتبع التوزيع الطبيعي
المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية	0.114	30	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

يتضح من الجدول أعلاه، أن قيمة مستوى المعنوية sig الخاصة لكلا المحورين قدرت بـ (0.963)، (0.114) على الترتيب، وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 أي أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي مما يتيح لنا استخدام الاختبارات المعلمية.

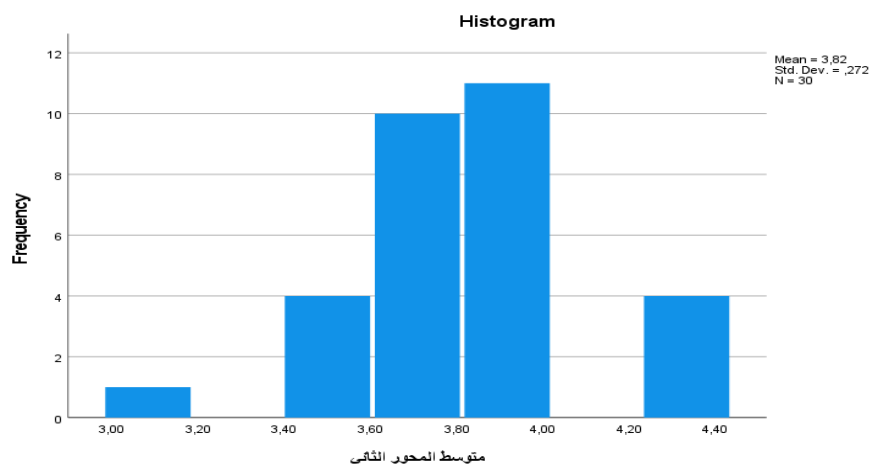
كما يمكن كذلك التأكد من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة من خلال تحليل طريقة بواقي النماذج كما يبينه الشكل الموالي:

الشكل رقم (04): المدرج التكراري للمحور الأول.



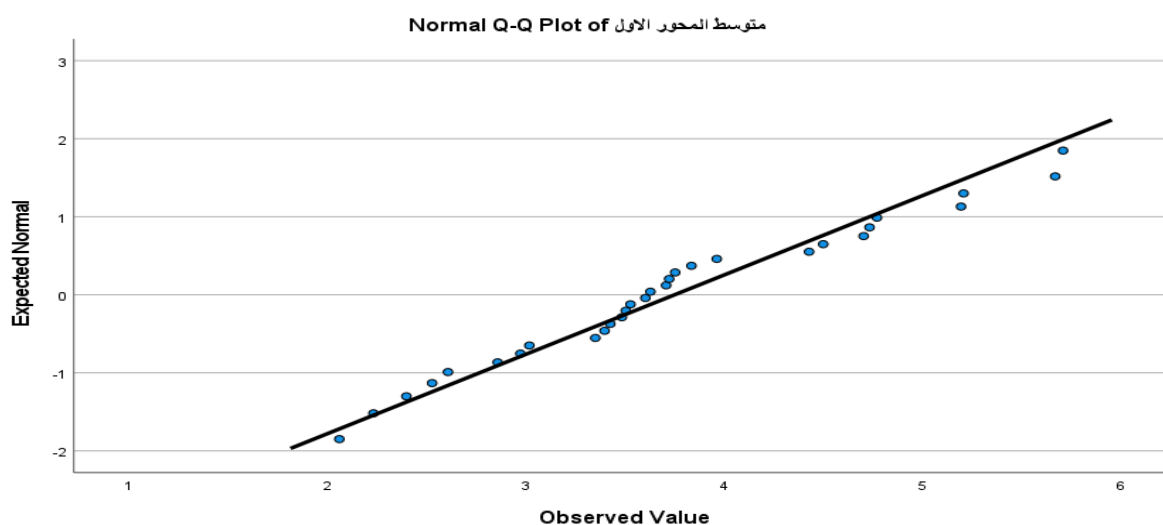
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25

الشكل رقم (05): المدرج التكراري للمحور الثاني.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25
من خلال الشكل أعلاه الخاص بمحاور الدراسة نجد أن الشكل المحيط بالمدرجات يعطي
شكل ناقوس مما يؤكد أنه يتبع التوزيع الطبيعي ولتأكيد ذلك ندرج الشكل الخاص بالتوزيع حول
محوري الدراسة:

الشكل رقم (06): شكل الإنتشار حول المحور الأول.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25

الشكل رقم (07): شكل الانتشار حول المحور الثاني.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه انتشار النقاط أنها تتوزع حول الخط الفاصل بينهما مما يؤكد أن بيانات محاور الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

المطلب الثاني: تحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالبيانات الشخصية و المحاور

يتم من خلال هذا المطلب تحليل البيانات المتحصل عليها واستخلاص النتائج النهائية وذلك باستعمال أدوات الإحصاء الوصفي والاستدلالي.

أولاً: النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

من أجل إعطاء صورة واضحة عن توزيع العينة التي تم استجوابها في هذه الدراسة، تم حساب التكرارات والنسب المئوية، والجدول التالي يبين نتائج البيانات الشخصية.

أ. توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم إلى ذكر وأنثى، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	13	43.3%
أنثى	17	56.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25

يظهر من خلال توزيع أفراد العينة حسب الجنس أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور بنسبة طفيفة، حيث يمثل الذكور نسبة 43.3% من أفراد المجتمع حيث بلغ عددهم 13 فردا، في حين الإناث قدرت بنسبة 56.7% من أفراد المجتمع حيث بلغ عددهم 17 فردا، هذا ما يدل على أن المرأة أصبحت تفتح عالم الشغل بقوة إذ ما قورن الأمر مع السنوات الماضية أين كان الرجال يستحوذون على جل مناصب الشغل، ولم يكن للمرأة إلا هامش صغير جدا.

ب. توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر: فيما يخص سن الأفراد المستجوبين فيمكن توضيحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	5	16.7%
من 30 إلى 39 سنة	12	40%
من 40 إلى 49 سنة	7	23.3%
من 50 إلى 59 سنة	6	20%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات Spss.V25

اعتمادا على معطيات الجدول أعلاه نستطيع القول أن الفئة الغالبة هي الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين 30 إلى 39 سنة، والتي قاربت نسبتها 40% حيث بلغ عدد أفرادها 12 موظفا، ثم جاءت بعدها الفئة التي أعمارها تتراوح ما بين 40 إلى 49 سنة بنسبة تقدر بـ 23.3% والتي كان عددها 7 موظفين، بينما الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين 50 إلى 59 سنة بلغ عدد أفرادها 6 موظفين بنسبة مئوية بلغت 20%، أما النسبة الأخيرة هي للفئة الأقل من 30 سنة فلم يكن هناك سوى 5 موظفين بنسبة قدرت بـ 16.7%. وهذا ما يؤكد الهيمنة المطلقة لعنصر الشباب ذوي الخبرة المتوسطة في العمل البنكي، وهو ما يعزز دقة إدراكهم لتأثير التكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية.

ج. توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي: بالنسبة للمستوى التعليمي فالجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة كما يلي:

الجدول رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي أو أقل	3	10%

10%	3	تقني سامي
60%	18	جامعي
20%	6	دراسات عليا
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة لهم مستوى جامعي، حيث بلغ عدد الأفراد الحاصلين على مؤهلات جامعية 18 فردا بنسبة 60%، مما يدل على أن أغلب المشاركين يتمتعون بمستوى علمي يؤهلهم لفهم متطلبات التكنولوجيا المالية و الخدمة المصرفية و تحليلها بوعي، بينما توزعت النسبة المتبقية بالتساوي بين الأفراد الحاصلين على مؤهل ثانوي وتقني سامي ب 10% حيث بلغ عدد الأفراد 3 موظفين بالنسبة للمستويين، في حين بلغ عدد الأفراد الحاصلين على الدراسات العليا 6 أفراد بنسبة 20%.

د. توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي: تم تقسيم المنصب الوظيفي إلى عدة أقسام، وهذا ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم(13): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية%
رئيس مصلحة	7	23.3%
مكلف بالزبائن	8	26.7%
أخرى	15	50%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن أغلب أفراد العينة هم من الفئة التي تشغل مناصب أخرى حيث بلغ عددهم 15 فردا بنسبة قدرت ب 50%، تليها النسبة المكلفة بالزبائن التي قدرت ب 26.7% والتي بلغ عددهم 8 موظفين، بينما النسبة الخاصة برئيس مصلحة قدرت ب 23.3% حيث بلغ عددهم 7 موظفين، هذا التوزيع يعكس تباينا في الوظائف بين أفراد العينة، ومنه يمكن القول أنه تعكس بيانات توزيع العينة حسب الوظائف تنوعا في الأدوار الوظيفية داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قالمة، مما يساهم في تقديم وجهات نظر متعددة حول التكنولوجيا المالية ومدى مساهمتها في تطوير جودة الخدمة المصرفية.

هـ. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية كما يلي:

الجدول رقم(14): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	13.3%
من 6 إلى 10 سنوات	10	33.3%
من 11 إلى 15 سنة	4	13.3%
من 16 إلى 20 سنة	5	16.7%
أكثر من 20 سنة	7	23.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

يوضح الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد العينة لديهم خبرة عملية من 6 إلى 10 سنوات قد بلغ عددهم 10 أفراد بنسبة 33.3%، ثم تليها الفئة التي تملك خبرة أكثر من 20 سنة والتي بلغ عدد أفرادها 7 أفراد بنسبة 23.3%، في حين بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح خبرتهم المهنية من 16 إلى 20 سنة قد بلغ عددهم 5 أفراد بنسبة 16.7%، أما الفئة التي خبرتها أقل من 5 سنوات فهي الأقل تمثيلا بنسبة 13.3%. وبنسبة متساوية بين أقل من 5 سنوات ومن 11 إلى 15 سنة حيث بلغ عددهم 4 أفراد بنسبة 13.3%. كل هذه النسب تدل على تراكم الخبرة المعرفية والمهنية لدى الموظفين، وقد تكون هذه الخبرة مفيدة في تقييم التكنولوجيا المالية داخل المؤسسة بشكل موضوعي ودقيق.

بناء على ما تقدم نستنتج بأن تحليل نتائج القسم الأول لاستبيان الدراسة والمتعلق بالعوامل الديمغرافية والمعلومات الوظيفية للشخص المستوجب، تضمن أجوبة شخصية تمكننا من خلالها التعرف أكثر على مفردات العينة المدروسة، وتكوين مؤشرات يمكن الاعتماد عليها بشأن أهلية أفراد العينة للإجابة على باقي الأسئلة الأخرى المطروحة في الاستبيان والمتعلقة بمتغيرات الدراسة، ومن ثم الاعتماد على إجاباتهم أساسا لمعالجة المشكلة المطروحة من خلال اختبار الفرضيات المصاغة واستخلاص النتائج المستهدفة.

ثانيا: تحليل نتائج الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة:

نقصد بالإحصاءات الوصفية حساب كل من النسبة و التكرار و المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات الاستبيان، لتحديد مدى توفرها و في أي اتجاه كانت إجابات المستجوبين حول كل عبارة من عبارات الاستبيان.

1. عرض وتحليل نتائج محور التكنولوجيا المالية: تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة على محور التكنولوجيا المالية، والذي بلغ عدد عباراته 13 عبارة جاءت كالتالي:

الجدول رقم(15): الإحصائيات الوصفية لمحور التكنولوجيا المالية.

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	1	0	0	21	8	4.17	0.747	عالية جدا
02	0	0	0	23	7	4.23	0.430	عالية جدا
03	0	1	3	24	2	3.90	0.548	عالية جدا
04	0	0	1	23	6	4.17	0.461	عالية جدا
05	0	0	0	24	6	4.20	0.407	عالية جدا
06	0	0	1	24	5	4.13	0.434	عالية جدا
07	0	1	9	20	0	3.63	0.556	عالية جدا
08	0	0	4	22	4	4.00	0.525	عالية جدا
09	0	0	7	18	5	3.93	0.640	عالية جدا
10	0	0	8	17	5	3.90	0.662	عالية جدا
11	0	0	2	24	4	4.07	0.450	عالية جدا
12	0	0	7	18	5	3.93	0.640	عالية جدا
13	3	8	6	11	2	3.03	1.159	عالية جدا
المتوسط الكلي للمحور الأول						3.95	0.50	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

يظهر الجدول من خلال إجابات موظفي البنوك أن هناك مستوى مرتفع نحو عبارات محور التكنولوجيا المالية، حيث تم تحقيق متوسط حسابي مرتفع والذي قدر بـ 3.95 وانحراف معياري قدر بـ 0.50، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال (3.40- 4.19) حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، مما يعني أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات محور التكنولوجيا المالية، وهو ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات هذا المحور من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (01): تسهم التكنولوجيا المالية على تخفيف الضغط على البنوك التجارية، حيث حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 4.17 وانحراف معياري قدر بـ 0.74 وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل عالي جدا على أن التكنولوجيا المالية تسهم على تخفيف الضغط على البنوك التجارية.

- العبارة رقم (02): توفر التكنولوجيا المالية الوقت و الجهد في إنجاز المعاملات، حيث سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 4.23 وانحراف معياري قدر بـ 0.43، أي أن جميع الموظفين وافقوا أو وافقوا بشدة، أي إجماع شبه تام على أن التكنولوجيا توفر الوقت و الجهد ، و هو مؤشر على فعاليتها العالية.

- العبارة رقم (03): تعتبر التكنولوجيا المالية آمنة الاستخدام، حيث حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 3.90 و الانحراف المعياري قدر بـ 0.548، وهذا ما يدل على أن غالبية الموظفين موافقون، مع وجود 4 آراء متحفظة (3 محايدين، 1 غير موافق)، يمكن تفسيره بأن رغم أن الأمن مقبول عموما، إلا أن هناك بعض التحفظات بشأن موثوقية الأمان الرقمي.

- العبارة رقم (04): تساعد التكنولوجيا المالية على تقديم معلومات واضحة حول الرصيد و المعاملات، حيث حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 4.17 وانحراف معياري قدر بـ 0.461، 29 من أصل 30 موافقون أو موافقون بشدة عن وضوح المعلومات عبر الوسائل الرقمية محل اتفاق شبه كامل.

- العبارة رقم (05): يسهل البنك تقديم خدماته للعملاء من خلال استخدام التكنولوجيا المالية، حيث حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 4.20 وانحراف معياري قدر بـ 0.407، وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق بشكل عالي جدا على أن فعالية التكنولوجيا في تسهيل الخدمة تحظى بتأييد واسع.

- العبارة رقم (06): خدمات التكنولوجيا المالية متوفرة على مدار الساعة، حيث حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 4.13 وانحراف معياري قدر بـ 0.434، وهذا ما يدل على أن 29 موظفا أكدوا على أن توفر الخدمة دائما، أي ينظر إلى التكنولوجيا المالية على أنها تتيح استمرارية الخدمة دون انقطاع.

- العبارة رقم (07): أشعر بالخصوصية عن استخدام التكنولوجيا المالية عبر الأنترنت، حيث حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 3.63 وانحراف معياري قدر بـ 0.556، 9 مشاركين كانا محايدين، و 1 غير موافق ، و البقية موافقون، يعني شعور الخصوصية موجود لكنه أقل قوة من الفقرات الأخرى، ما يشير إلى بعض القلق لدى المستخدمين.

- العبارة رقم (08): سهلت التكنولوجيا المالية عمليات التحويل والدفع الإلكتروني، حيث حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 4.00 وانحراف معياري قدر بـ 0.525، 26 من أصل 30 وافقوا، بينما 4 كانوا محايدين، هذا يعني أن التكنولوجيا فعالة في تسهيل المعاملات، مع تحفظ بسيط لدى البعض.
- العبارة رقم (09): ينظم البنك حملات توعية لتعريف العملاء بالخدمات الرقمية، حيث حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 3.93 وانحراف معياري قدر بـ 0.640، 7 محايدين، و 18 موافقين، و 5 موافقين بشدة، الجهود التوعوية موجودة ولكن ليست كافية من وجهة نظر بعض الموظفين.
- العبارة رقم (10): البنك مواكب للتطورات التكنولوجية مقارنة بالبنوك الأخرى، حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 3.90 وانحراف معياري قدر بـ 0.662، حيث يوجد 8 محايدين، 17 موافقين، 5 موافقين بشدة، هذا يعني نظرة إيجابية حول حداثة البنك، مع وجود بعض الآراء المتوسطة.
- العبارة رقم (11): تسهم التكنولوجيا المالية في تسريع معالجة الطلبات البنكية، حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 4.07 وانحراف معياري قدر بـ 0.450، حيث يوجد 2 محايدين، 28 موافقين أو أكثر، هذا ما يدل على أن التكنولوجيا المالية تلعب دورا كبيرا في تسريع المعاملات الداخلية.
- العبارة رقم (12): البنية التحتية كافية لدعم الخدمات المالية الرقمية، حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 3.93 والانحراف المعياري قدر بـ 0.640، حيث هناك 7 محايدين، 23 موافقين أو أكثر، هذا ما يدل على أن البنية التحتية تعتبر جيدة عموما، رغم وجود تردد طفيف لدى البعض.
- العبارة رقم (13): يواجه الموظفون صعوبات مع المنصات الرقمية، حصلت على متوسط حسابي قدر بـ 3.03 والانحراف المعياري قدر بـ 1.159، هذا ما يدل على أن هناك تفاوت في الآراء: 3 غير موافق بشدة، 8 غير موافق، 6 محايد، 11 موافق، 2 موافق بشدة. أي هناك تباين واضح في التجارب مع المنصات الرقمية، ما يشير إلى وجود مشاكل حقيقية عند البعض في التعامل معها.
- الجدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية.

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	2	6	6	16	0	3.75	0.98	عالية
02	0	2	3	21	4	3.44	0.52	عالية
03	0	5	9	15	4	3.58	0.56	عالية
04	0	7	8	14	1	3.99	0.29	عالية
05	1	7	5	13	5	3.91	0.48	متوسطة
06	1	5	6	14	4	4.21	0.31	متوسطة
07	0	1	5	18	6	3.97	0.63	عالية

08	0	3	7	16	4	3.70	0.84	عالية
09	2	5	10	10	3	3.17	1.04	متوسطة
10	0	0	16	13	1	3.50	0.62	متوسطة
11	0	0	2	25	3	3.91	0.48	عالية
12	0	0	5	21	4	4.21	0.31	عالية
13	0	0	9	17	4	3.83	0.49	عالية
14	0	0	3	22	5	4.07	0.46	عالية
15	0	0	4	20	6	4.07	0.52	عالية
16	0	0	9	16	5	4.13	0.50	عالية
17	0	0	8	18	4	3.87	0.57	عالية
18	0	0	7	18	5	3.93	0.53	عالية
19	0	0	5	21	4	3.97	0.50	عالية
20	0	0	1	23	6	4.10	0.50	عالية
21	0	0	4	18	8	4.13	0.55	عالية
22	0	0	3	20	7	4.13	0.54	عالية
23	0	0	0	20	10	4.33	0.47	عالية
24	0	0	0	21	9	4.30	0.46	عالية
المتوسط الكلي للمحور الثاني								
						3.92	0.55	عالية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن المتوسط الحسابي لفقرات جودة الخدمة المصرفية بين 3.17 و 4.33، هذا ما يدل على وجود مستوى مرتفع نسبيا من رضا الموظفين عن جودة الخدمات المصرفية الرقمية، و أعلى متوسط كان في العبارة " يتمتع تطبيق الهاتف و الموقع الإلكتروني للبنك بتصميم حديث و سهلا لاستخدام" بمتوسط 4.33، في المقابل، حصلت عبارة: "يرد البنك بسرعة على استفسارات الزبائن" على أدنى متوسط (3.17)، ما يشير إلى وجود قصور نسبي في سرعة الاستجابة. الانحرافات المعيارية منخفضة نسبيا (أغلبها أقل من 0.6)، مما يدل على تجانس آراء أفراد العينة وعد موجود تباين كبير في تقييماتهم، ومنه يمكن الاستنتاج بأن جودة الخدمة المصرفية المدركة لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية تقيم بشكل إيجابي عموما، خصوصا من حيث سهولة الاستخدام، الأمان، و الشفافية، رغم وجود بعض التحفظات حول سرعة الاستجابة و التواصل مع الزبائن.

المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

بعد عرض وتحليل بيانات الدراسة سيتم مناقشتها في ضوء الفرضيات للوقوف على درجة تحققها وبطلانها. من خلال اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية.

أولاً: اختبار T.test لعينة واحدة

تم استخدام اختبار t.test لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحور الأول والمتوسط الفرضي 3 والذي يمثل وسيط نقاط سلم ليكارت الخماسي، كما تمت صياغة الفرضية الصفرية والبديلة للاختبار على النحو التالي:

1- التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والمتوسط الفرضي المقدر بـ 3 عند مستوى دلالة أكبر أو يساوي 0.05.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والمتوسط الفرضي المقدر بـ 3 عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0.05.

الجدول رقم (17): اختبار t.test لعينة واحدة للتكنولوجيا المالية.

المتوسط الحسابي	قيمة t	درجة الحرية (df)	مستوى الدلالة (Sig.)
3.95	4.182	29	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات Spss.V25

يتضح من بيانات الجدول بأنه قد أظهر اختبار T لعينة واحدة أن المتوسط الحسابي لمحور التكنولوجيا المالية بلغ 3.95، وهو أعلى من القيمة المحايدة (3)، وكانت قيمة $t = 4.182$ عند درجة حرية 29، وبمستوى دلالة 0.000، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي والفرضي، مما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة، ومنه يمكن القول تعكس النتائج وجود اتجاه إيجابي واضح لدى الموظفين نحو استخدام التكنولوجيا المالية، حيث يرون أنها تسهم بفعالية في تحسين الخدمات المصرفية، وذلك بدلالة إحصائية قوية.

2- جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة:

تم استخدام اختبار t لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحور الثاني والمتوسط الفرضي 3 والذي يمثل وسيط نقاط سلم ليكارت الخماسي، كما تمت صياغة الفرضية الصفرية والبديلة كالتالي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط جودة الخدمة

المصرفية والمتوسط الفرضي المقدر بـ 3 عند مستوى دلالة أكبر أو يساوي 0.05.

الفرضية البديلة H1:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط جودة الخدمة المصرفية والمتوسط الفرضي المقدر بـ 3 عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0.05.

الجدول رقم (18): اختبار t.test لعينة واحدة لجودة الخدمة المصرفية.

مستوى الدلالة (Sig.)	درجة الحرية (df)	قيمة t	المتوسط الحسابي
0.000	29	16.615	3.83

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25.

من خلال الجدول أعلاه أظهر اختبار T لعينة واحدة أن المتوسط الحسابي لمحور جودة الخدمة المصرفية بلغ 3.83، وهو أعلى من القيمة المحايدة (3). وكان تقيمه $t = 16.615$ عند درجة حرية 29 وبمستوى دلالة 0.000، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطين الحسابي والفرضي المقدر بـ 3، وبهذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، ومن خلال النتائج يمكن القول أن تقييم الموظفين لجودة الخدمة المصرفية إيجابي ودال إحصائياً، ما يعكس إدراكاً عاماً جيد المستوى الخدمات المقدمة داخل البنك.

ثانياً: اختبار وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

بعد التحقق من انسجام العبارات وصدق الأبعاد، والقيام بتحليل إجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمحاور الرئيسية للدراسة، سنعرض من خلال هذا البند نتائج تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة، وهذا بغرض اختبار مدى صحة الفرضيات الموضوعة في معالجة مشكلة الدراسة. وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتوافق واختبار فرضيات الدراسة، والتأكد من مدى صحتها بغرض قبولها أو رفضها، والعمل على تحليل وتفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

1- اختبار وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الأولى:

لاختبار الفرضيات تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع جودة الخدمة المصرفية، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط R لمعرفة طبيعة العلاقة طردية أو عكسية عند مستوى دلالة $0.05 \geq$ α وقد تم حساب معامل التحديد R لمعرفة نسبة التغير في المتغيرات التابعة نتيجة للتغير في المتغير المستقل.

الجدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية.

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	Sig.	F	t	R ²	R	β ميل الانحدار	α الثابت
التكنولوجيا المالية	بعد الاعتمادية	0.974	0.001	0.032	0.000	0.006	0.003	3.452
	بعد المللموسية	0.908	0.014	0.117	0.000	0.022	0.012	3.533
	بعد الاستجابة	0.048	4.041	-2.001	0.047	0.217	-0.263	4.494
	بعد الأمان	0.929	0.008	0.090	0.000	0.017	0.008	3.877
	بعد التعاطف	0.476	0.522	0.722	0.018	0.135	0.043	4.051

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد إلى مخرجات Spss.V25

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير للمتغير المستقل في أبعاد جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية قالمة حيث تبين أنه:

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة.

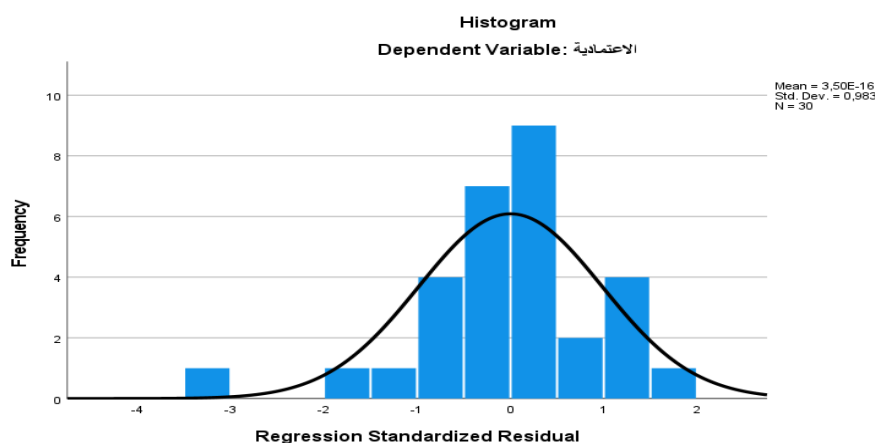
يتضح من خلال الجدول رقم (19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة العلاقة بين بعد الاعتمادية والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار 3.452 وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.006 وهو ارتباط ضعيف وهذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن

التكنولوجيا المالية لا تتحقق بشكل جيد من خلال بعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية بالبنك محل الدراسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار الممتلئة في معامل التحديد R مربع فقد بلغت 0.000 مما يعني أن 00% فقط من التغيرات في التكنولوجيا المالية ترجع لبعد الاعتمادية وقد أظهر اختبار F بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ 0.974 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا نقبل الفرضية الصفرية الموالية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية لجودة الخدمة المصرفية في بنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قامة.

الشكل رقم (08): يبين معاملات خط الانحدار بين التكنولوجيا المالية وبعد الاعتمادية.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية في بنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قامة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية في بنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قامة.

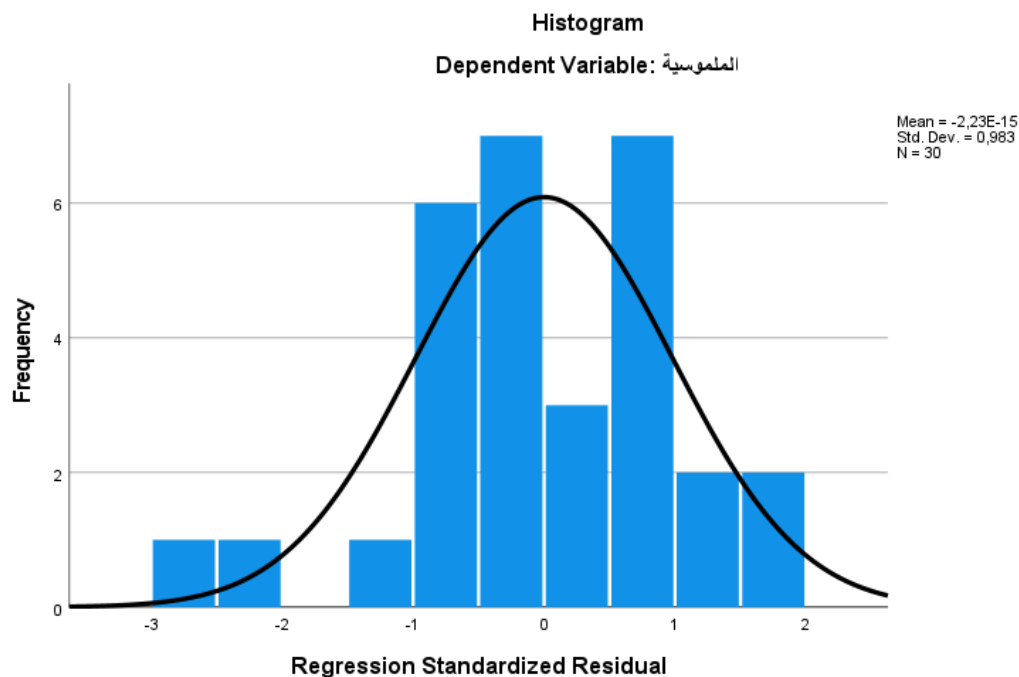
يتضح من خلال الجدول رقم (19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين بعد الملموسية والتكنولوجيا المالية، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار 3.533 وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.022 وهو ارتباط يكاد يكون معدوم وهذه المعاملات – الارتباط والانحدار – لا

يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى دلالة 0.05 وهذا ما أوضحه اختبار T وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية لا تتحقق تماما من خلال بعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية بالبنك محل الدراسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المثلثة في معامل التحديد R فقد بلغت 0.000 مما يعني أن 00% فقط من التغيرات في التكنولوجيا المالية ترجع لبعد الملموسية وقد أظهر اختبار F بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ 0.908 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا نقبل الفرضية الصفرية الموالية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية في بنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قامة.

الشكل رقم (09): معاملات خط الانحدار بين التكنولوجيا المالية وبعد الملموسية.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

($\alpha \geq$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في بنك الزراعة والتنمية

الريفية وكالة قامة.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية في بنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قالمة.

من خلال الجدول رقم (19) لتحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة العلاقة بين بعد الاستجابة والتكنولوجيا المالية، ومنه تبين أنه هناك أثر للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (4.494) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (21.7 %) وهو ارتباط موجب، وهذه المعاملات يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05، وهذا ما أوضحه اختبار T، وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية بالبنك محل الدراسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R مربع فقد بلغت 0.047 مما يعني أن التغيرات في التكنولوجيا المالية ترجع بنسبة 4.7% لبعد الاستجابة، وقد أظهر اختبار F بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية، كما أن مستوى الدلالة بلغ 0.047 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية في بنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قالمة ورفض الفرضية الصفرية.

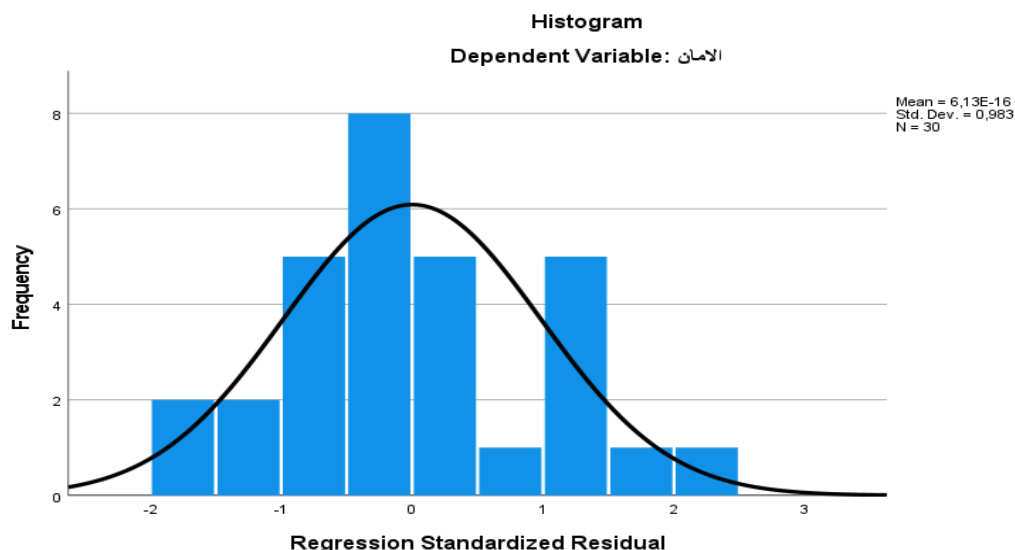
الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمة المصرفية في بنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قالمة.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمة المصرفية في بنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قالمة.

نلاحظ من خلال الجدول بأن $R = 0.017$ وبالتالي ارتباط شبه معدوم، ومنه عدم وجود تأثير دال إحصائي للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف حيث إن جميع القيم تدل على غياب العلاقة ($R^2 = 0.000$ ، $\text{Sig.} = 0.929$)، مما يعني أن استخدام التكنولوجيا المالية لا يسهم في تفسير مستوى أمان البنك من وجهة نظر العينة المدروسة ومنه قبول الفرضية الصفرية التي تقول بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد الأمان لجودة الخدمة المصرفية في بنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قالمة، ورفض الفرضية البديلة.

الشكل رقم (10): أثر التكنولوجيا المالية على بعد الأمان.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25

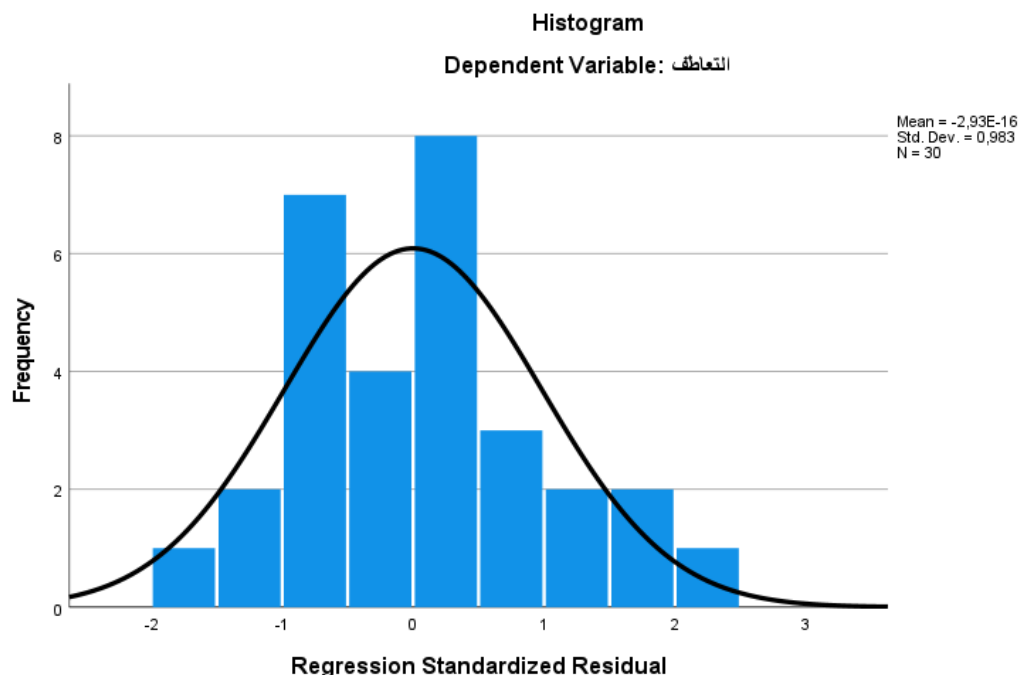
الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة.

من خلال الجدول نلاحظ معامل الارتباط ($R = 0.135$): يدل على وجود علاقة ضعيفة جدا بين التكنولوجيا المالية والتعاطف، وبالتالي نتائج الانحدار أن التكنولوجيا المالية لا تؤثر بشكل دال إحصائيا على بعد التعاطف، إذ إن معامل التحديد ضعيف جدا والقيمة الاحتمالية مرتفعة، ومنه يتم قبول الفرضية الصفرية القائلة بأن لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على بعد التعاطف لجودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، ورفض الفرضية البديلة.

الشكل رقم (11): أثر التكنولوجيا المالية على بعد التعاطف



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25

2- اختبار وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الثانية:

إن الهدف من اختبار الفروقات هو تحديد هل هناك اختلاف بين الإجابات حسب المتغيرات الديموغرافية، ومن المعروف أنه في حالة التي فيها عاملين مثل (الجنس) يتم استخدام اختبار T، أما في حالة وجود أكثر من ثلاث عوامل يتم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova).

من خلال هذا الجزء سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي تدرس وجود الفروق ذات الدلالة المعنوية في إجابات أفراد العينة حول محاور وأبعاد الدراسة بالنسبة للمتغيرات الشخصية والوظيفية المعتمدة في الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية)، وهذا عند مستوى المعنوية (0.05) حيث تقبل الفرضية الصفرية عند مستوى الدلالة أكبر من (0.05) أو تقبل الفرضية البديلة عند مستوى الدلالة أقل من (0.05). وتتمثل هذه الفرضية فيما يلي:

❖ الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور وأبعاد الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية).

❖ الفرضية البديلة H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور وأبعاد الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية).

ولتوضيح الفروقات في إجابات المبحوثين حول محاور وأبعاد الدراسة تبعا لكل متغير من المتغيرات الشخصية والوظيفية في البنك محل الدراسة، وهي كالآتي:

1. اختبار الفروقات بالنسبة للجنس: اختبار T لمعرفة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان باختلاف متغير الجنس، تم اختبار تحليل T لقياس الفروق بين الجنس ومحاور وأبعاد الدراسة.

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات أفراد العينة، تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات أفراد العينة، تعزى لمتغير الجنس.

ويمكن توضيح أهم نتائج اختبار الفرضيات لمتغير الجنس من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (20): تحليل الفروقات للجنس باستخدام اختبار t

المحور	قيمة F	قيمة T	درجة الحرية (df)	القيمة الاحتمالية (Sig)
التكنولوجيا المالية	1.609	1.867	28	0.072
جودة الخدمة المصرفية	0.073	0.169	28	0.867

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج Spss.V25

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين أن القيم الاحتمالية (Sig.) لكل من محور التكنولوجيا المالية (0.072) ومحور جودة الخدمة المصرفية (0.867) كانت أكبر من 0.05، وهو ما يشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في تقييمهم لهذين المحورين. وهذا يعني قبول الفرضية (H_0) التي تدل على أنه "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) تعزى لمتغير الجنس بالنسبة لإجابات أفراد العينة حول محاور وأبعاد الدراسة"، ورفض الفرضية البديلة (H_1) بمعنى أن إجابات الموظفين حول محاور الاستبيان كانت في نفس الاتجاه حسب متغير الجنس.

2. اختبار الفروق لباقي المتغيرات: وذلك حسب العمر والوظيفة والمؤهل العملي والخبرة العملية،

ومنه يمكن توضيح الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية).

الفرضية البديلة H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية).

ويمكن توضيح أهم نتائج اختبار الفرضيات لباقي المتغيرات من خلال الجدول التالي:
الجدول رقم (21): نتائج اختبار ANOVA حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

المحور	المتغيرات	القيمة الاحتمالية (Sig)	قيمة F
التكنولوجيا المالية	العمر	0.226	1.547
جودة الخدمة المصرفية		0.585	0.658
التكنولوجيا المالية	المؤهل العلمي	0.703	0.474
جودة الخدمة المصرفية		0.244	1.478
التكنولوجيا المالية	المنصب الوظيفي	0.425	0.883
جودة الخدمة المصرفية		0.151	2.029
التكنولوجيا المالية	الخبرة المهنية	0.268	1.384
جودة الخدمة المصرفية		0.333	1.206

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.V25

من خلال الجدول نلاحظ أن نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) أن جميع القيم الاحتمالية (Sig.) المتعلقة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية) كانت أكبر من 0.05، سواء فيما يخص محور التكنولوجيا المالية أو محور جودة الخدمة المصرفية.

ومنه نستنتج بأن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، مما يعكس نوعا من التجانس في التصورات نحو محاور الدراسة، ومنه قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة. أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية).

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل تم إجراء دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قالمة، وقد أشرنا كخطوة أولية إلى مجتمع وعينة الدراسة ثم قمنا بإعداد الاستبيان والذي قمنا بتوزيعه على 30 من الموظفين العاملين بالبنك محل الدراسة وكذا عرض لمختلف الأساليب الإحصائية التي قمنا باعتمادها لغرض تحليل بيانات المستجوبين واختبار الفرضيات وفي هذا السياق قمنا بتحليل وتقييم العلاقات بين متغيرات الدراسة وتوصلنا إلى أن تقييمات أفراد العينة لاستخدام التكنولوجيا المالية كانت متوسطة إلى إيجابية، إلا أن العلاقة بينها وبين أبعاد جودة الخدمة المصرفية لم تكن ذات دلالة إحصائية، مما يشير إلى وجود فجوة بين تبني الأدوات الرقمية وتحقيق التحسن الفعلي في جودة الخدمة من حيث الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية، كما أظهرت نتائج اختبار الفروق عدم وجود اختلافات في التصورات تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية كالجنس، والعمر، والخبرة، مما يعكس تجانسا نسبيا في إدراك المشاركين لموضوع الدراسة.



في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، أصبح من الضروري مواكبة هذه التطورات وتبني أحدث الابتكارات التكنولوجية من أجل الاستمرار في تلبية متطلبات العملاء المتزايدة والمتجددة. فقد أسهم التطور السريع في مجال الخدمات المصرفية الرقمية في ابتكار أدوات وتقنيات مالية حديثة تتسم بالكفاءة العالية، والمرونة، والسرعة، والقدرة على تقديم خدمات أقل تكلفة وأكثر أماناً. ومن خلال الاعتماد على الواجهات الرقمية المتقدمة والخوارزميات الذكية التي توفرها التكنولوجيا المالية، تمكنت البنوك من توسيع قاعدة عملائها، والوصول إلى فئات جديدة من المستفيدين، وتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجاتهم في الوقت المناسب. ويكمن الهدف الجوهرى من استخدام البنوك لهذه الحلول التكنولوجية في رقمنة الخدمات المصرفية التقليدية، وتطويرها بما يواكب متطلبات العصر، من خلال تقديم خدمات مبتكرة وعالية الجودة. ومن هنا تبرز أهمية جودة الخدمة المصرفية كعامل أساسي لتعزيز رضا العملاء، وضمان ولائهم، ودعم تنافسية القطاع البنكي، حيث تسهم التكنولوجيا المالية بشكل مباشر في تطوير الأداء العام للبنوك، وتسريع وتيرة تقديم الخدمات المالية، مما يتيح لها تحقيق التميز والاستدامة في بيئة مصرفية شديدة التنافسية.

❖ نتائج اختبار الفرضيات:

❖ الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

للتكنولوجيا المالية على أبعاد جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة: تبين من النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، بينما أظهرت النتائج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا المالية على الأبعاد (الاعتمادية، الملموسية، الأمان، التعاطف).

❖ الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05)

في إجابات أفراد العينة حول محاور وأبعاد الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية). تبين من النتائج أنه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة حسب المتغيرات التالية: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية.

❖ نتائج الدراسة:

تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج، تبلورت بشقيها النظري والتطبيقي فكانت كما يلي:

- ✓ تمثل التكنولوجيا المالية نقلة نوعية في تقديم الخدمات المصرفية، إذ تعتمد على تقنيات رقمية متطورة مثل التطبيقات المصرفية، الذكاء الاصطناعي، تقنية البلوك تشين، والدفع عبر الهاتف، مما يساهم في تسهيل العمليات المالية وتقليل التكاليف؛
- ✓ تتيح التكنولوجيا المالية للبنوك تقديم خدمات أكثر سرعة ومرونة وملاءمة للزبائن مقارنة بالوسائل التقليدية، مما يجعلها أداة محورية لتحسين تجربة العميل؛
- ✓ تتمثل جودة الخدمة المصرفية في خمسة أبعاد رئيسية الإعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية؛
- ✓ يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قائمة مجموعة من الخدمات المالية الرقمية عبر عدة وسائط إلكترونية، تشمل التطبيقات المصرفية، أجهزة الصراف الآلي، الموقع الإلكتروني، وخدمات الدفع الإلكتروني، بما يساهم في تلبية حاجات العملاء المتنوعة؛
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة، وعدم وجود أثر لباقي الأبعاد (الاعتمادية، الملموسية، الأمان، التعاطف)؛
- ✓ لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) في إجابات أفراد العينة حول محاور وأبعاد الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية).

❖ توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة في جوانبها النظرية والتطبيقية، يتم اعتماد عدد من التوصيات التي يمكن تلخيصها كما يلي:

- ضرورة تعزيز التكامل بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية من خلال العمل على تطوير الحلول الرقمية بما يحقق أثراً ملموساً على أبعاد الجودة، خاصة الاعتمادية والاستجابة والأمان؛

- التركيز على تحسين استراتيجيات التحول الرقمي داخل البنك، وذلك عبر الاستثمار المستمر في التقنيات الحديثة، مع الحرص على مواءمتها مع متطلبات العملاء لضمان تحقيق أثر إيجابي على جودة الخدمات؛
- إطلاق برامج تدريبية مستمرة تستهدف موظفي البنك لتعزيز مهاراتهم في التعامل مع الأدوات الرقمية وتقديم خدمات ذات جودة عالية، بما يساهم في تحسين تجربة العملاء مع القنوات الرقمية؛
- إجراء دراسات دورية لقياس رضا العملاء عن الخدمات الرقمية، واستغلال نتائج هذه الدراسات لتطوير وتحسين جودة الخدمة المصرفية بما يتماشى مع توقعاتهم. تشجيع الابتكار في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية عبر التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية (FinTech)، واستكشاف حلول جديدة قادرة على خلق قيمة مضافة للعميل؛
- ضرورة الاهتمام بتوسيع الشمول المالي من خلال العمل على تطوير خدمات رقمية موجهة للفئات غير المستفيدة من الخدمات المصرفية، وخاصة في المناطق النائية؛
- اقتراح إجراء دراسات مستقبلية تشمل عينات أوسع وفروع أخرى للبنك، أو مقارنات بين عدة بنوك، من أجل تعميق فهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية في السياق الجزائري.

❖ آفاق الدراسة:

- يمكن مواصلة البحث في مجال دراستنا من جوانب أخرى متعددة، وإمكانية طرح مواضيع جديدة تصلح كبحوث مستقبلية، نذكر منها:
- ✓ إجراء دراسات مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الأجنبية في مجال التكنولوجيا المالية.
 - ✓ أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في الجزائر.
 - ✓ قياس مستوى الثقة الرقمية لدى الزبائن في ظل استخدام أدوات الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية عن بعد.



الكتب:

1. أحمد محمد سمير، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة على البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
2. أكرم محسن الياسري، مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال، دار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016.
3. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004.
4. ذوقان أحمد الهنداوي، سليم صالح الحموري، المعاينة رولا نايف، استشراف المستقبل وصناعته، ما قبل التخطيط الاستراتيجي، قنديل للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، 2017.
5. سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2019.
6. علي محمد الخوري، الاقتصاد العالمي الجديد، ما بين الاقتصاد المعرفي ومفاهيمه الحديثة والاقتصاد الإقليمي وللابتكارات التكنولوجية المتسارعة، مجلس الوحدة العربية للنشر، مصر، 2020.
7. محمود حسين الوادي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
8. مدحت أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية، مجموعة النيل العربية، مصر، الطبعة الأولى، 2008.
9. مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تطبيقات عملية على برنامج Excel، الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر، 2018.
10. مصطفى نمر دغمس، منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، دار غيداء للنشر، عمان، الأردن، 2008.
11. يوسف المرعشاي، أصول كتابة البحث العلمي، دار المعرفة للنشر والتوزيع، لبنان، بيروت، 2016.

المذكرات والاطروحات:

1. أبو بكر خوالد، قياس مدى توافر أبعاد جودة الخدمات في المصارف التجارية الحكومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2017.

2. حجيرة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2024/2023.
3. خراش سامية، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية للبنوك – دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP بنك وكالة المسيلة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019.
4. ليلي عبد الرحيم، دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2015.
5. نشوان فهي أحمد، دور جودة الخدمات المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية – دراسة استطلاعية الرأى عينة من المدراء في عدد من المصارف التجارية في مدينة دهبوك، رسالة ماجستير، قسم المالية والمصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الأدنى معهد الدراسات العليا، الأردن، 2023.

المجلات:

1. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الجزائر3، المجلد 3، العدد3، 2023.
2. بن سعادة مفيدة، محي الدين شبيبة، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا الزبون – دراسة حالة بنك CNEP وكالة قالمه، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2022.
3. تيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء-دراسة ميدانية تحليلية، مجلة الحقيقة، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد 15، العدد1، 2016.
4. حيزية بنية، ابتسام عليوش، تكنولوجيا المعلومات... ثورة اقتصادية جديدة -دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقيا-، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة تامنغست، الجزائر، المجلد 7، العدد 3، 2018.
5. عبد الحفيظ قادري، محمد بركات، "طرق التأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام بعض القوانين الإحصائية وبرامج (Excel و spss liserd)"، وعواقب الاختلاله (أمثلة تطبيقية)، مجلة الدراسات النفسية والتربوية، جامعة باتنة2، الجزائر، المجلد8، العدد1، 2019.

6. عبد الرحمان محمد رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على دعم الميزة التنافسية للبنوك، المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، فلسطين، المجلد 1، العدد 2، 2023.
7. عبد الرحيم وهيبة، عملة البتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية، مجلة حوليات، جامعة الجزائر 1، الجزائر، المجلد 32، العدد 3، 2018.
8. عبد الرضا مصطفى سلام، محمد كريم حيدر، سنان عبد الله حرجان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة جيهان، جامعة جيهان، المجلد 2، العدد 4، 2020.
9. عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، المجلد 10، العدد 3، 2023.
10. عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، قراءة للتحديات والإمكانيات، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، المجلد 6، العدد 1، 2021.
11. عثمان مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء-دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-، مجلة دفاتر بواذكس، جامعة عبد الحميد ابن باديس -مستغانم-، الجزائر، المجلد 11، العدد 2، 2022.
12. عمارية بختي، غنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 07، العدد 2، 2020.
13. فايزة ريال، أدوات جمع البيانات في البحث العلمي - بين المزايا والعيوب-، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، المجلد 8، العدد 4، 2020.
14. لطرش ذهبية، دراسة تحليلية لفرص ومخاطر التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 8، العدد 1، 2023.
15. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة الاسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، جامعة الاسكندرية، المجلد 1، العدد 1، سبتمبر 2023.
16. مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، سنان عبد الله حرجان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة جامعة جيهان، اربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيهان، المجلد 4، العدد 2، 2021.

17. نور الدين كروش، ليلى أولاد ابراهيم، جمال دقيش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، العدد1، المجلد14، 2020.

الملتقيات والمقالات:

1. نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 4 و 5 سبتمبر 2023.

المواقع:

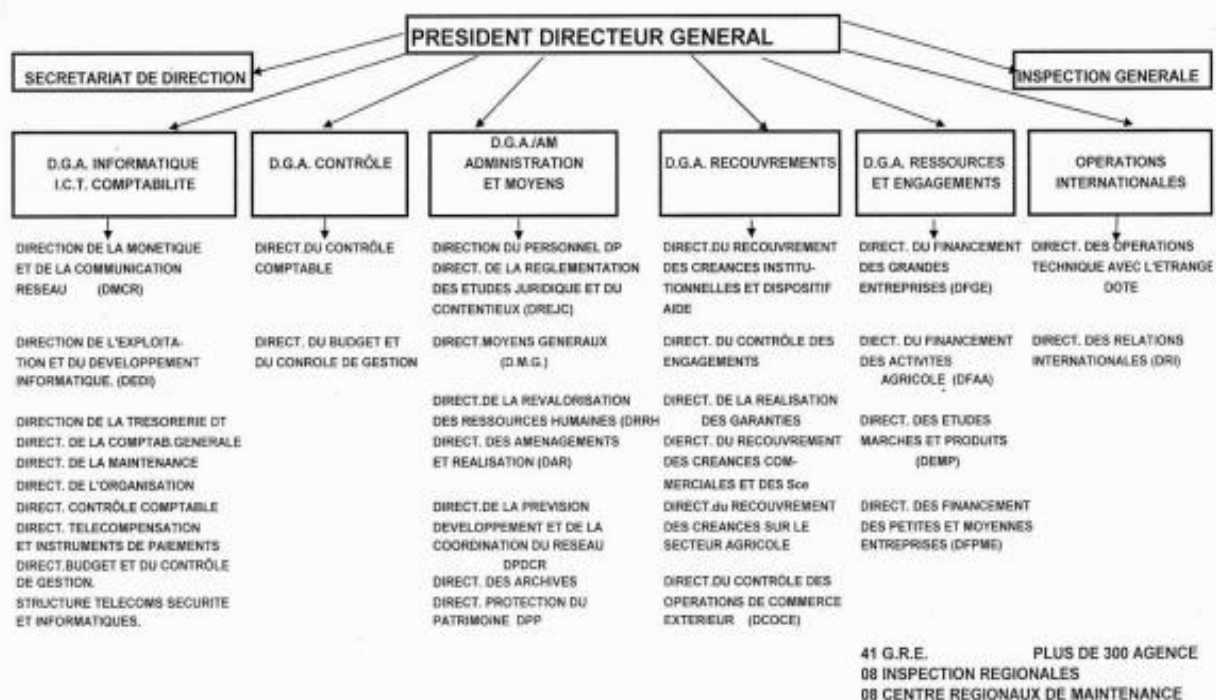
1. جمعية البنوك في الأردن، مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية، بتاريخ 2025/6/2 الساعة 11:54، من الموقع الإلكتروني: <https://finapp.jo>

الوثائق:

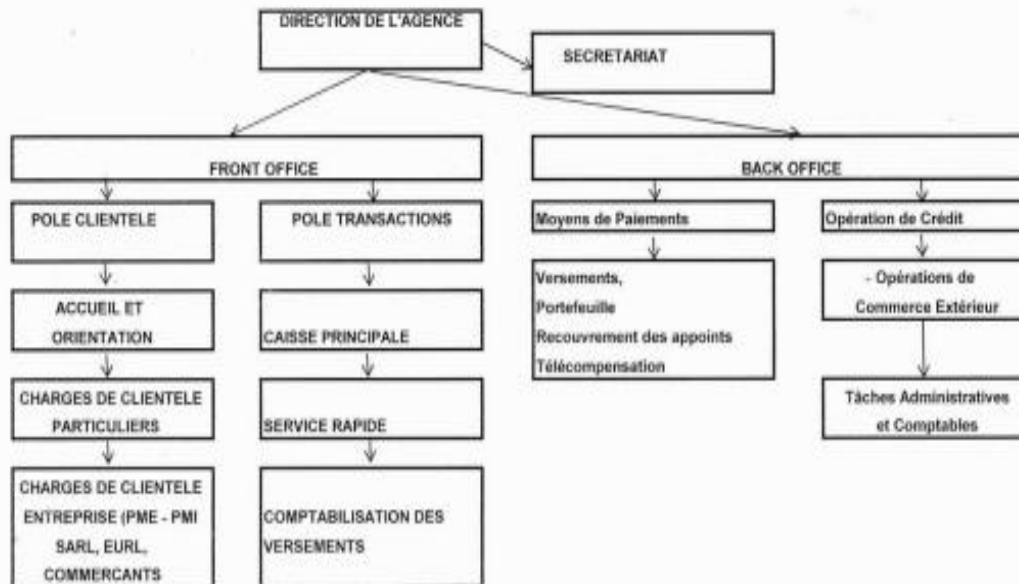
1. وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة.
2. مخرجات برنامج Spss.V25.



ORGANIGRAMME GENERAL DE LA B.A.D.R.



ORGANIGRAMME TYPE DE L'AGENCE LOCALE D'EXPLOITATION EVOLUANT EN "O.C.A."



الملحق رقم (03):

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات

استمارة مقدمة لانجاز مذكرة ماستر

تحية طيبة وبعد:

في إطار الإعداد لمذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق بعنوان: "التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الخدمة المصرفية"، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تستدعي منا إجراء دراسة ميدانية، من خلال جمع آراء عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمة- ، ولإثراء هذا الموضوع نرجو منكم مساعدتنا بأجوبتكم الصادقة لملا هذه الاستمارة، ونعدكم بأن المعلومات تبقى سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط، مع شكرنا المسبق لتعاونكم معنا.

من إعداد الطالب:

درويش إيهاب

تحت إشراف الأستاذة:

د. بن سعادة مفيدة

السنة الجامعية 2024/2025

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (X) في المربع الذي يعبر عن إجابتك:

1. الجنس

2. العمر

☐	ذكر
☐	أنثى

☐	أقل أو يساوي 30
☐	من 31 سنة-40 سنة
☐	من 41 سنة-50 سنة
☐	أكبر تماما من 50 سنة

3. المستوى التعليمي

☐	ثانوي
☐	جامعي
☐	دراسات عليا

☐	مكلف بالزبائن
☐	رئيس مصلحة
☐	مكلف بالدراسات
☐	أمين الصندوق
☐	أخرى

5. الخبرة المهنية

☐	أقل أو يساوي 5 سنوات
☐	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
☐	من 10 سنوات إلى أقل من 15
☐	15 سنة وأكثر

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية

الرجاء وضع علامة (X) في المربع الذي يعبر عن إجابتك

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تسهم التكنولوجيا المالية على تخفيف الضغط على البنوك التجارية					
02	توفر التكنولوجيا المالية الوقت والجهد عن إنجاز المعاملات					
03	تعتبر التكنولوجيا المالية آمنة الاستخدام					
04	تساعد التكنولوجيا المالية على تقديم معلومات واضحة حول الرصيد والمعاملات					
05	يسهل البنك تقديم خدماته للعملاء من خلال استخدام التكنولوجيا المالية					
06	خدمات التكنولوجيا المالية متوفرة على مدار الساعة					
07	أشعر بالخصوصية عن استخدام التكنولوجيا المالية عبر الأنترنت					
08	ساهم استخدام التكنولوجيا المالية ساعد في تسهيل عمليات التحويل والدفع الإلكتروني للعملاء					
09	ينظم البنك حملات توعية كافية من البنك لتعريف العملاء باستخدام التطبيقات والخدمات الرقمية					
10	يشعر الموظفون أن البنك مواكب للتطورات في مجال التكنولوجيا المالية					
11	تسهم التكنولوجيا المالية في تسريع معالجة الطلبات البنكية الداخلية					

					البنية التحتية التقنية الحالية للبنك كافية لدعم التوسع في الخدمات المالية الرقمية	12
					يواجه الموظفون صعوبات أثناء التعامل مع المنصات المالية الرقمية الحالية	13

المحور الثاني: تحسين جودة الخدمة المصرفية

الرجاء وضع علامة (X) في المربع الذي يعبر عن إجابتك

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الاعتمادية	01					ينجز البنك معاملاته بشكل صحيح من أول مرة
	02					أستطيع الاعتماد على الأنظمة والإجراءات الداخلية في تنفيذ المعاملات
	03					تتسم الخدمات الرقمية التي نوفرها بثبات في الجودة
	04					يوفر البنك الضمانات الكافية للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية
	05					نواجه أحيانا عراقيل تعيق الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية إلى الزبائن
الاستجابة	01					يمكن الزبائن من دفع الفواتير عبر الأنترنت بسهولة
	02					يساهم استخدام الخدمات المالية الرقمية في زيادة عدد الزبائن
	03					يستطيع الزبائن السحب و التحويل المالي بسهولة عبر الموزع الآلي
	04					يرد البنك بسرعة على استفسارات الزبائن عبر الهاتف أو التطبيق
	05					يتعامل البنك مع المشكلات التي يواجهها الزبون بشكل فوري وفعال
الأمان	01					يشعر الموظفون بالأمان أثناء تنفيذ المعاملات المصرفية عبر الإنترنت
	02					يتعامل بنك الفلاحة و التنمية الريفية مع الزبائن بكل

					شفافية و مصداقية		
					يحرص الموظفون على تطبيق إجراءات الأمان أثناء تنفيذ المعاملات الرقمية مع الزبائن	03	
					يملك الموظفون المعرفة الكافية للتعامل مع المشاكل الأمنية المرتبطة بالخدمات الرقمية	04	
					تضمن الخدمات المالية الرقمية السرية التامة لمعلومات الزبون	05	
					يحرص موظفو البنك على الاستماع الجيد لمشكلات الزبائن واحتياجاتهم	01	
					يظهر موظفو البنك تعاطفا واهتماما حقيقيا بمواقف الزبائن الصعبة	02	
					يخصص موظفو البنك الوقت الكافي لفهم ظروف الزبائن بشكل فردي	03	
					يظهر البنك مرونة في التعامل مع الحالات الاستثنائية للزبائن	04	التعاطف
					يستخدم البنك معدات تكنولوجية حديثة تواكب تطورات القطاع المصرفي	01	
					يتميز البنك بمرافق نظيفة ومنظمة تعكس صورة احترافية	02	
					توفر البيئة الداخلية للبنك جوا مريحا للزبائن والموظفين على حد سواء	03	
					تطبيق الهاتف والموقع الإلكتروني للبنك يتمتعان بتصميم حديث وسهل الاستخدام	04	
					تجرى صيانة دورية للأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية	05	المهنية

الملحق رقم (04):

اختبار الصديق الداخلي للمحور الأول التكنولوجيا المالية:

يسهل البنك تقديم خدماته للعملاء من خلال استخدام التكنولوجيا المالية	معلومات واضحة حول الرصيد و المعاملات	تعتبر التكنولوجيا المالية آمنة الاستخدام	توفر التكنولوجيا المالية الوقت و الجهد عن إنجاز المعاملات	تسهم التكنولوجيا المالية على تخفيف الضغط على البنوك التجارية	متوسط المحور الاول	تساعد التكنولوجيا المالية على تقديم معلومات واضحة حول الرصيد و المعاملات
290	489**	314	239	441*	1	Pearson Correlation
120	006	091	203	015		Sig. (2-tailed)
30	30	30	30	30	30	N

Correlations

تسهم التكنولوجيا المالية في تسريع معالجة الطلبات البنكية الداخلية	يشعر الموظفون أن البنك مواكب للتطورات في مجال التكنولوجيا المالية مقارنة بالبنوك الأخرى	ينظم البنك حملات توعية كافية من البنك لتعريف العملاء باستخدام التطبيقات والخدمات الرقمية	ساهم استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل عمليات التحويل والدفع الإلكتروني للعملاء	أشعر بالخصوصية عن استخدام التكنولوجيا المالية عبر الأنترنت	خدمات التكنولوجيا المالية متوفرة على مدار الساعة
447*	540**	553**	154	276	341
013	002	002	417	139	065
30	30	30	30	30	30

Correlations

يواجه الموظفون صعوبات أثناء	البنية التحتية التقنية الحالية للبنك
التعامل مع المنصات المالية	كافية لدعم التوسع في الخدمات
الرقمية الحالية	المالية الرقمية

متوسط المحور الاول	Pearson Correlation	,553**	,336
	Sig. (2-tailed)	,002	,070
	N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

اختبار الداخلي للمحور الثاني جودة الخدمة المصرفية:

Correlations

		يتعامل البنك مع المشكلات التي يواجهها الزبون بشكل فوري وفعال	يرد البنك بسرعة على استفسارا ت الزبائن عبر الهاتف أو التطبيق	يستطيع الزبائن السحب و التحويل المالي بسهولة عبر الموزع الآلي	يساهم استخدام الخدمات المالية الرقمية في زيادة عدد الزبائن	يمكن الزبائن من دفع الفواتير عبر الانترنت بسهولة	نواجه أحيانا عراقيل تعيق الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية إلى الزبائن	يوفر البنك الضمانات الكافية للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية	أستطيع الإعتماد على الأنظمة والإجراءا ت الداخلية في تنفيذ المعاملات	ينجز البنك معاملاته بشكل صحيح من أول مرة	متوسط المحور الثاني	
متوسط المحور الثاني	Pearson Correlation	1	,273	,485**	,486**	,495**	,254	,480**	,595**	,518**	,649**	,153
	Sig. (2- tailed)		,144	,007	,006	,005	,176	,007	,001	,003	,000	,421
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

يتميز البنك بمرافق نظيفة ومنظمة تعكس صورة احترافية	يستخدم البنك معدات تكنولوجية حديثه تواكب تطورات القطاع المصرفي	يظهر البنك الوقت الكافي لفهم ظروف الحالات الاستثنائية للزبائن	يخصص موظفو البنك تعاطفا واهتماما حقيقيا بمواقف الزبائن والصعبة	يحرص موظفو البنك على الاستماع الجيد لمشكلات الزبائن واحتياجا تهم	تضمن الخدمات المالية الرقمية السرية التامة لمعلومات الزبون	يحرص الموظفون على تطبيق إجراءات الأمان أثناء تنفيذ المعاملات الرقمية مع الزبائن	يملك الموظفون المعرفة الكافية للتعامل مع المشاكل الأمنية المرتبطة بالخدمات الرقمية	يتعامل بنك الفلاحة و التممية الريفية مع الزبائن بكل شفافية و مصادقية	يشعر الموظفون بالأمان أثناء تنفيذ المعاملات المصرفية عبر الإنترنت		
311, ,	010-, ,	331, ,	468** ,	513** ,	422* ,	137, ,	374* ,	283, ,	284, ,	Pearson Correlation	متوسط المحور الثاني

Sig. (2-tailed)	,128	,129	,041	,471	,020	,004	,002	,009	,074	,960	,095
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		تطبيق الهاتف والموقع الإلكتروني للبنك يتمتعان بتصميم حديث وسهل الاستخدام	توفر البيئة الداخلية للبنك جوا مريحا للزبائن والموظفين على حد سواء	تجرى صيانة دورية للأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية
متوسط المحور الثاني	Pearson Correlation	,379*	,111	,433*
	Sig. (2-tailed)	,039	,561	,017
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

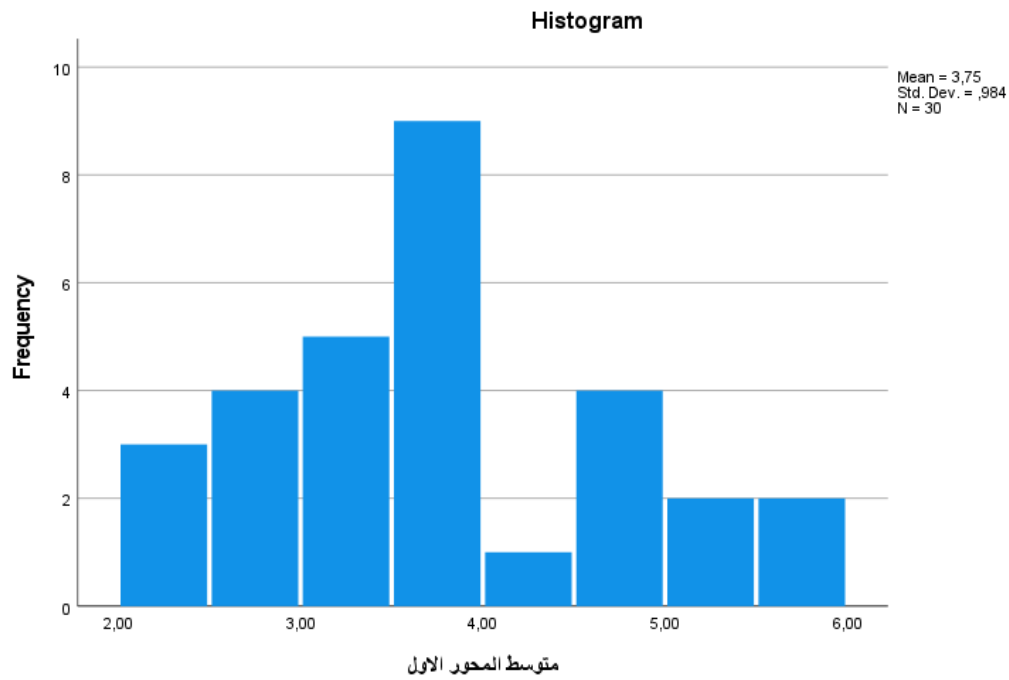
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

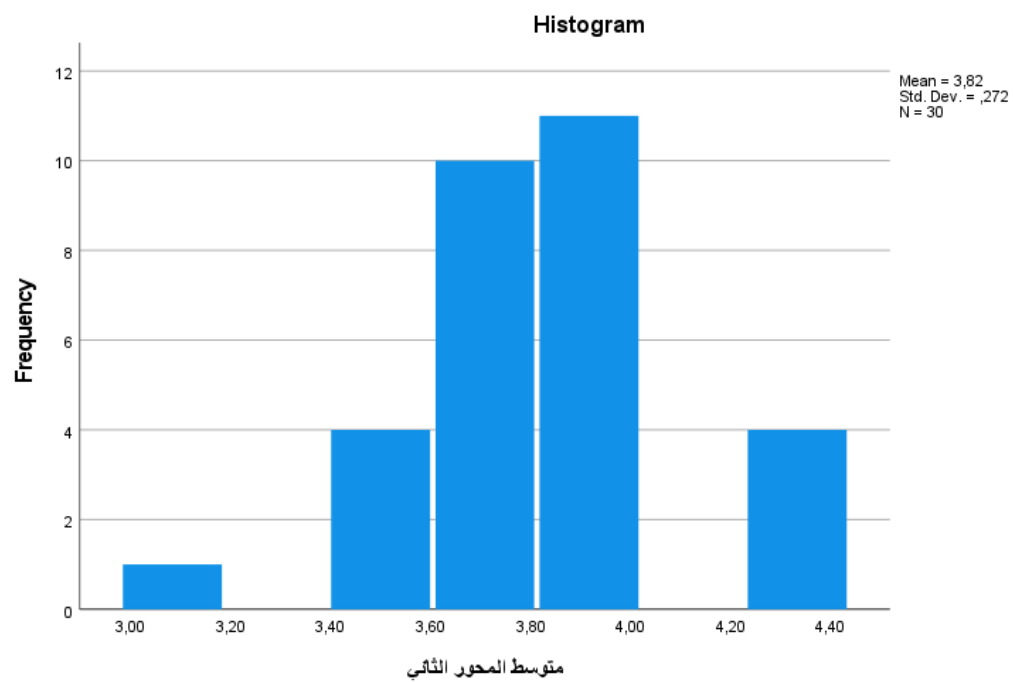
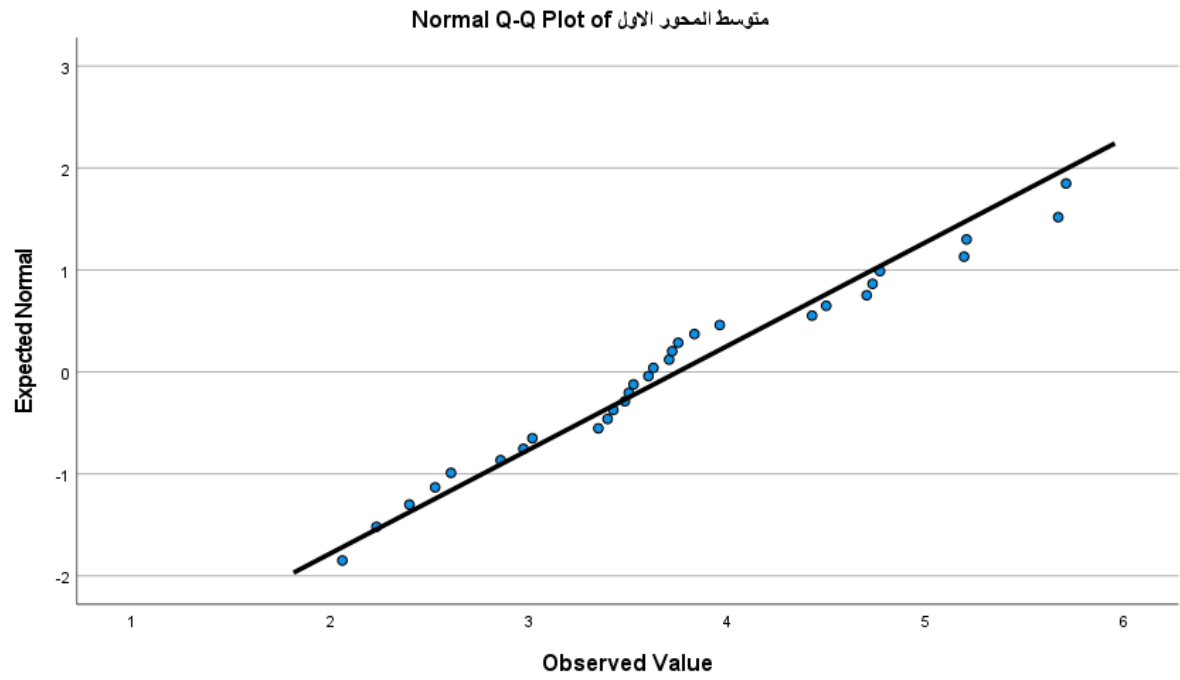
اختبار التوزيع الطبيعي:

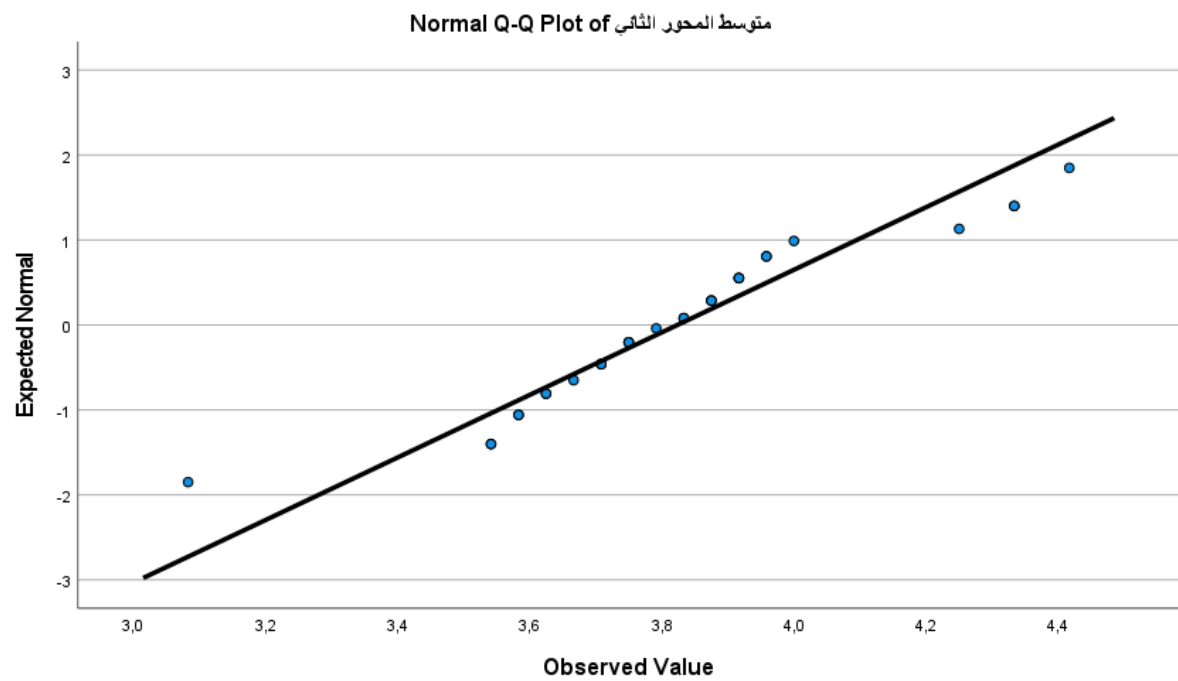
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
متوسط المحور الاول	,132	30	,192	,963	30	,365
متوسط المحور الثاني	,143	30	,119	,934	30	,063

a. Lilliefors Significance Correction







اختبار الثبات ألفا كرومباخ:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	37

توزيع العينة حسب المتغيرات الشخصية:

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	13	43,3	43,3	43,3
	أنثى	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	5	16,7	16,7	16,7
	من 30 إلى 39 سنة	12	40,0	40,0	56,7
	من 40 إلى 49 سنة	7	23,3	23,3	80,0
	من 50 إلى 59 سنة	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي أو أقل	3	10,0	10,0	10,0
	تقني سامي	3	10,0	10,0	20,0
	جامعي	18	60,0	60,0	80,0
	دراسات عليا	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المنصب الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	رئيس مصلحة	7	23,3	23,3	23,3
	مكلف بالزيائن	8	26,7	26,7	50,0
	أخرى	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الخبرة العملية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	4	13,3	13,3	13,3
	من 6 إلى 10 سنوات	10	33,3	33,3	46,7
	من 11 إلى 15 سنة	4	13,3	13,3	60,0
	من 16 إلى 20 سنة	5	16,7	16,7	76,7
	أكثر من 20 سنة	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6

اختبار الانحدار البسيط:

على بعد الإعتمادية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,006 ^a	,000	-,036	,53291	,000	,001

Model Summary^b

Model	df1	df2	Sig. F Change	Change Statistics
1	1	28	,974	1,282

a. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

b. Dependent Variable: الاعتمادية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,000	1	,000	,001	,974 ^b
	Residual	7,952	28	,284		
	Total	7,952	29			

a. Dependent Variable: الاعتمادية

b. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,452	,390		8,860	,000
	متوسط المحور الاول	-,003	,101	-,006	-,032	,974

a. Dependent Variable: الاعتمادية

Coefficient Correlations^a

Model		متوسط المحور الاول	
1	Correlations	متوسط المحور الاول	1,000
	Covariances	متوسط المحور الاول	,010

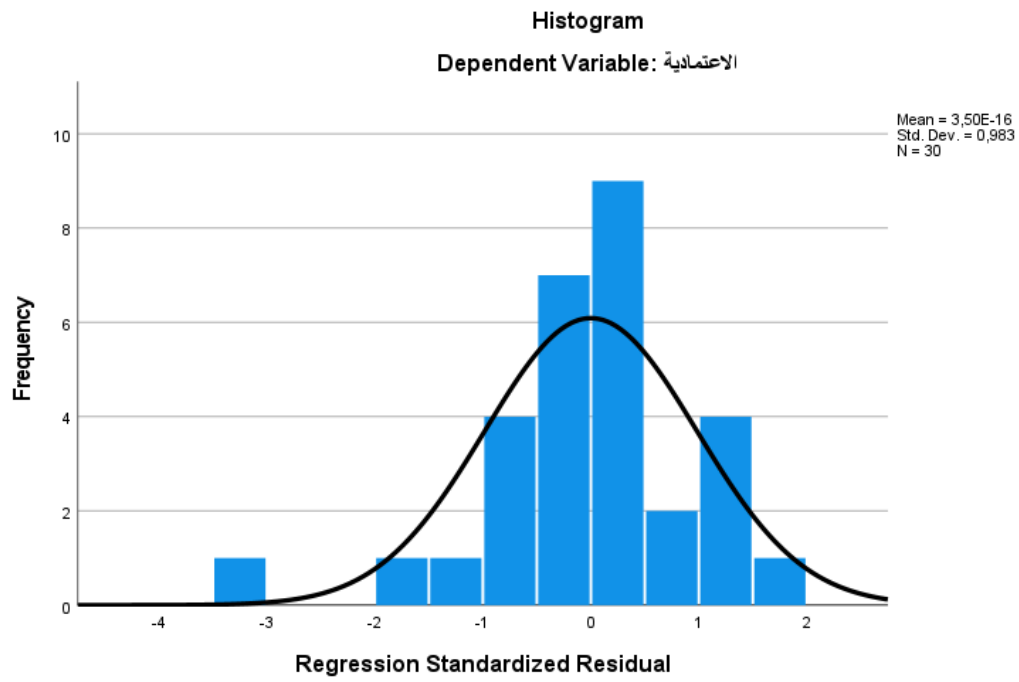
a. Dependent Variable: الاعتمادية

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,4336	3,4455	3,4400	,00320	30
Residual	-1,64372	,96244	,00000	,52364	30
Std. Predicted Value	-1,992	1,718	,000	1,000	30
Std. Residual	-3,084	1,806	,000	,983	30

a. Dependent Variable: الاعتمادية

Charts



أثر التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,022 ^a	,000	,035	,56643	,047	,047

Model Summary^b

Model	df1	df2	Sig. F Change	Change Statistics
1	1	28	,908	2,236

a. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

b. Dependent Variable: الاستجابة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,004	1	,004	,014	,908 ^b
	Residual	8,984	28	,321		
	Total	8,988	29			

a. Dependent Variable: الاستجابة

b. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,533	,414		8,531	,000
	متوسط المحور الاول	,012	,107	,022	,117	,908

a. Dependent Variable: الاستجابة

Coefficient Correlations^a

Model	متوسط المحور الاول		
1	Correlations	متوسط المحور الاول	1,000
	Covariances	متوسط المحور الاول	,011

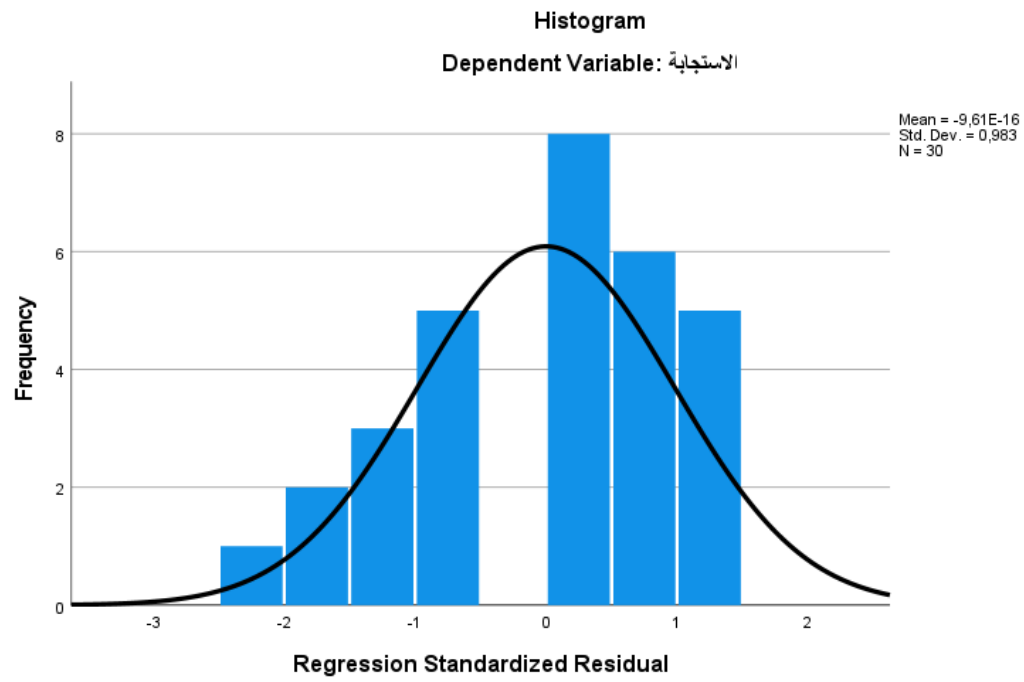
a. Dependent Variable: الاستجابة

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,5589	3,6044	3,5800	,01226	30
Residual	-1,16576	,82404	,00000	,55658	30
Std. Predicted Value	-1,718	1,992	,000	1,000	30
Std. Residual	-2,058	1,455	,000	,983	30

a. Dependent Variable: الاستجابة

Charts



أثر التكنولوجيا المالية على بعد الأمان

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,272 ^a	,074	,041	,28859	,074	2,241

Model Summary^b

Model	df1	df2	Sig. F Change	Change Statistics
1	1	28	,146	1,738

a. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

b. Dependent Variable: الامان

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,187	1	,187	2,241	,146 ^b
	Residual	2,332	28	,083		
	Total	2,519	29			

a. Dependent Variable: الامان

b. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,299	,211		20,374	,000
	متوسط المحور الاول	-,082	,054	-,272	-1,497	,146

a. Dependent Variable: الامان

Coefficient Correlations^a

Model		متوسط المحور الاول	
1	Correlations	متوسط المحور الاول	1,000
	Covariances	متوسط المحور الاول	,003

a. Dependent Variable: الامان

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,8335	4,1312	3,9933	,08023	30
Residual	-,51311	,62405	,00000	,28357	30
Std. Predicted Value	-1,992	1,718	,000	1,000	30
Std. Residual	-1,778	2,162	,000	,983	30

a. Dependent Variable: الامان

أثر التكنولوجيا المالية على بعد التعاطف:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,017 ^a	,000	-,035	,48856	,000	,008

Model Summary^b

Model	df1	df2	Sig. F Change	Change Statistics	
				R Square Change	F Change
1	1	28	,929		2,271

a. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

b. Dependent Variable: التعاطف

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,002	1	,002	,008	,929 ^b
	Residual	6,683	28	,239		
	Total	6,685	29			

a. Dependent Variable: التعاطف

b. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,877	,357		10,853	,000
	متوسط المحور الاول	,008	,092	,017	,090	,929

a. Dependent Variable: التعاطف

Coefficient Correlations^a

Model		متوسط المحور الاول	
1	Correlations	متوسط المحور الاول	1,000
	Covariances	متوسط المحور الاول	,009

a. Dependent Variable: التعاطف

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,8943	3,9247	3,9083	,00820	30
Residual	-,90540	1,09436	,00000	,48007	30
Std. Predicted Value	-1,718	1,992	,000	1,000	30
Std. Residual	-1,853	2,240	,000	,983	30

a. Dependent Variable: التعاطف

أثر التكنولوجيا المالية على بعد الملموسية:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,135 ^a	,018	-,017	,31747	,018	,522

Model Summary^b

Model	df1	df2	Sig. F Change	Change Statistics
1	1	28	,476	2,068

a. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

b. Dependent Variable: الملموسية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,053	1	,053	,522	,476 ^b
	Residual	2,822	28	,101		
	Total	2,875	29			

a. Dependent Variable: الملموسية

b. Predictors: (Constant), متوسط المحور الاول

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,051	,232		17,452	,000
	متوسط المحور الاول	,043	,060	,135	,722	,476

a. Dependent Variable: الملموسية

Coefficient Correlations^a

Model		متوسط المحور الاول	
1	Correlations	متوسط المحور الاول	1,000
	Covariances	متوسط المحور الاول	,004

a. Dependent Variable: الملموسية

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4,1402	4,2982	4,2133	,04259	30
Residual	-,80372	,60395	,00000	,31195	30
Std. Predicted Value	-1,718	1,992	,000	1,000	30
Std. Residual	-2,532	1,902	,000	,983	30

a. Dependent Variable: الملموسية

اختبار الفروقات للجنس:

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
متوسط المحور الاول	Equal variances assumed	1,609	,215	1,867	28
	Equal variances not assumed			1,815	22,847
متوسط المحور الثاني	Equal variances assumed	,073	,789	,169	28
	Equal variances not assumed			,172	27,513

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
متوسط المحور الاول	Equal variances assumed	,072	,64954	,34789
	Equal variances not assumed	,083	,64954	,35777
متوسط المحور الثاني	Equal variances assumed	,867	,01716	,10175
	Equal variances not assumed	,865	,01716	,09975

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
متوسط المحور الاول	Equal variances assumed	-,06307	1,36215
	Equal variances not assumed	-,09085	1,38992
متوسط المحور الثاني	Equal variances assumed	-,19127	,22559

Equal variances not assumed	-,18733	,22164
-----------------------------	---------	--------

Independent Samples Effect Sizes

				95% Confidence Interval	
Standardizer ^a			Point Estimate	Lower	Upper
متوسط المحور الاول	Cohen's d	,94422	,688	-,062	1,426
	Hedges' correction	,97049	,669	-,060	1,388
	Glass's delta	,85558	,759	-,019	1,517
متوسط المحور الثاني	Cohen's d	,27617	,062	-,661	,784
	Hedges' correction	,28386	,060	-,643	,763
	Glass's delta	,29243	,059	-,665	,780

اختبار الفروقات لباقي المتغيرات:

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
متوسط المحور الاول	Between Groups	4,253	3	1,418	1,547
	Within Groups	23,819	26	,916	
	Total	28,071	29		
متوسط المحور الثاني	Between Groups	,151	3	,050	,658
	Within Groups	1,987	26	,076	
	Total	2,138	29		

ANOVA

Sig.

متوسط المحور الاول	Between Groups	,226
	Within Groups	
	Total	
متوسط المحور الثاني	Between Groups	,585
	Within Groups	
	Total	

ONEWAY T1 T2 BY a3

/MISSING ANALYSIS

/CRITERIA=CILEVEL(0.95).

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
متوسط المحور الاول	Between Groups	1,455	3	,485	,474
	Within Groups	26,616	26	1,024	
	Total	28,071	29		
متوسط المحور الثاني	Between Groups	,311	3	,104	1,478
	Within Groups	1,826	26	,070	
	Total	2,138	29		

ANOVA

Sig.

متوسط المحور الاول	Between Groups	,703
	Within Groups	
	Total	
متوسط المحور الثاني	Between Groups	,244
	Within Groups	
	Total	

ONEWAY T1 T2 BY a4

/MISSING ANALYSIS

/CRITERIA=CILEVEL(0.95).

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
--	--	----------------	----	-------------	---

متوسط المحور الاول	Between Groups	1,723	2	,862	,883
	Within Groups	26,348	27	,976	
	Total	28,071	29		
متوسط المحور الثاني	Between Groups	,279	2	,140	2,029
	Within Groups	1,858	27	,069	
	Total	2,138	29		

ANOVA

Sig.

متوسط المحور الاول	Between Groups	,425
	Within Groups	
	Total	
متوسط المحور الثاني	Between Groups	,151
	Within Groups	
	Total	

ONEWAY T1 T2 BY a5

/MISSING ANALYSIS

/CRITERIA=CILEVEL(0.95).

Oneway

ANOVA

Sum of Squares	df	Mean Square	F
----------------	----	-------------	---

متوسط المحور الاول	Between Groups	5,090	4	1,273	1,384
	Within Groups	22,981	25	,919	
	Total	28,071	29		
متوسط المحور الثاني	Between Groups	,346	4	,086	1,206
	Within Groups	1,792	25	,072	
	Total	2,138	29		

ANOVA

Sig.

متوسط المحور الاول	Between Groups	,268
	Within Groups	
	Total	
متوسط المحور الثاني	Between Groups	,333
	Within Groups	
	Total	