وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي تبسي – تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فـــرع: ماليــة ومحاسبــة

تخصص: مالية المؤسسة

مذكرة بـعنوان:

تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية

دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري –BNA– وكالة تبسة

من إعداد الطالبة:

– خالدي مريم

إشراف الأستاذة:

– عبيد خديجة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
جابو سليم	أستاذ	رئيسا
عبيد خديجة	أستاذ مساعد – أ–	مشرفا ومقررا
بولحديد مراد	محاضر – ب–	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2024–2025



شكر وتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذتي المشرفة الدكتورة عبيد خديجة على ما قدمته لي من دعم وتوجيه طوال فترة إنجاز هذا البحث. فقد كان لحرصها على المتابعة الدقيقة، وملاحظاتها القيمة، وتوجيهاتها السديدة، الأثر الكبير في إثراء هذا العمل العلمي، وتجاوز الصعوبات التي واجهتني خلال مراحل البحث.

فلها مني كل التقدير والعرفان، داعيةً الله أن يوفقها ويجزيها خير الجزاء



الإهــداء

بسم الله الرحمان الرحيم ﴿وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

حمد لله الذي ما تمّ جُهد ولا ختم سعي إلا بفضله، الحمد لله على البلوغ ثمّ الحمد لله على التمام

اهدي هذا النجاح لنفسي أولا ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمتم لي سندا لا عمرا

الى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل داعمي

وسندي بعد الله، فخري واعتزازي: والدي

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، واحتضنني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد

بدعائها، إلى القلب الحنون إلى سر قوتي وسمائي جنتي: والدتي

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي، إلى من شددت عضدي بهم، إلى خيرة أيامي وصفوتها :

أخواتي

إلى مصدر قوتي ومن يقف خلفي كظلي: أخي

مريم

الفهرس العـــام

الفهرس العام

شكر وتقدير	–
الإهــداء	–
فهرس الجداول	ج
فهرس الأشكال	هـ
فهرس الملاحق	و
المقدمة	1
الفصل الأول: الأدبيات النظرية	
تمهيد:	7
المبحث الأول: الاطار النظري للتكنولوجيا المالية	8
المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية	8
المطلب الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية خصائصها وأهدافها	11
المطلب الثالث: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية	12
المبحث الثاني: أساسيات حول الكفاءة المصرفية	16
المطلب الأول: مفهوم الكفاءة المصرفية	16
المطلب الثاني: أهداف الكفاءة المصرفية والعوامل المؤثرة فيها	18
المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الكفاءة المصرفية	20
المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية	23
المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية	23
المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول الكفاءة المصرفية	26
المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة	29
خلاصة الفصل:	37
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
تمهيد	39
المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA	40
المطلب الأول: مفهوم البنك الوطني الجزائري BNA	40
المطلب الثاني: التعريف بالبنك الوطني الجزائري – وكالة تبسة 194	42

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي وتوصيف المهام والوظائف	43
المبحث الثاني: تقديم الاطار المنهجي للدراسة	47
المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية	47
المطلب الثاني: الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة	50
المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات	56
المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة	56
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة	61
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	72
خلاصة الفصل	79
الخاتمة	80
قائمة المراجع	84
قائمة الملاحق	89
الملخص	105

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الجدول رقم (1): يوضح مقارنة مع الدراسات السابقة لمتغير التكنولوجيا المالية باللغة العربية	30
الجدول رقم (2): يوضح مقارنة مع الدراسات السابقة لمتغير التكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية	31
الجدول رقم (3): يوضح مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة لمتغير الكفاءة المصرفية باللغة العربية	33
الجدول رقم (4): يوضح مقارنة مع الدراسات السابقة لمتغير الكفاءة المصرفية باللغة الأجنبية	35
الجدول رقم (5): نسبة استرجاع الاستمارات	47
الجدول رقم (6): يوضح درجات مقياس ليكارت الخماسي	53
الجدول رقم (7): يوضح طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	53
الجدول رقم (8): يوضح صدق وثبات أداة الدراسة	54
الجدول رقم (9): يوضح قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة	55
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	56
الجدول رقم (11): سن العينة حسب الفئة العمرية	57
الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	58
الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	59
الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	60
الجدول رقم (15): استجابة أفراد العينة لعبارات المحور الأول	62
الجدول رقم (16): استجابة أفراد العينة لعبارات المحور الثاني	66
الجدول رقم (17): معامل الارتباط PEARSON لمحور أبعاد الكفاءة المصرفية	70
الجدول رقم (18): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	72
الجدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	73
الجدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	74
الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	75
الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	76
الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	77

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الشكل رقم (1): يوضح مراحل تطور التكنولوجيا المالية	10
الشكل رقم (2): يمثل خدمات التكنولوجيا المالية	14
الشكل رقم (3): يوضح الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري –وكالة تبسة	44
الشكل رقم (4): يمثل متغيرات الدراسة	49
الشكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	57
الشكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب السن	58
الشكل رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	59
الشكل رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	60
الشكل رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	61

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الملحق رقم (1): قائمة المحكمين	**90**
الملحق رقم (2): استمارة الاستبيان	**91**
الملحق رقم (3): مخرجات برنامج spss	**96**
الملحق رقم (4): اتفاقية التربص	**103**

المقدمة

المقـــدمـة

يواجه القطاع المصرفي تحديات وفرصًا غير مسبوقة في عالم يتسم بالتحول الرقمي المتسارع، فمن جهة، تتزايد توقعات العملاء للحصول على خدمات مالية رقمية سلسة وفورية، ومن جهة أخرى، تظهر تقنيات مبتكرة بوتيرة متسارعة، تحمل في طياتها إمكانات هائلة لإعادة تعريف العمل المصرفي التقليدي. وفي قلب هذا التحول، تبرز "التكنولوجيا المالية" (FinTech) كقوة دافعة رئيسية، تعمل على تغيير الطريقة التي يتم بها تقديم وإدارة الخدمات المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية خلال السنوات الأخيرة من أبرز المظاهر التي تشهدها الساحة المصرفية العالمية، حيث غيّرت بشكل جذري من طبيعة العمليات البنكية، وأسهمت في تطوير نماذج الأعمال التقليدية نحو أنظمة أكثر مرونة وفعالية. ويقصد بالتكنولوجيا المالية الاستخدام المكثف للأدوات الرقمية الحديثة،، بهدف تصميم وتقديم خدمات مالية مبتكرة، آمنة وسريعة، تُراعي متطلبات العملاء المتزايدة في عالم رقمي متسارع.

في ظل البيئة المصرفية المتغيّرة وما تشهده من تحديات تنافسية وضغوط تنظيمية متزايدة، أصبحت المؤسسات البنكية مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحقيق مستويات عالية من الأداء، ليس فقط على مستوى تقديم الخدمات، بل أيضًا من حيث الكفاءة في استخدام الموارد، وتقليص التكاليف، وتحقيق القيمة المضافة. فنجاح البنك اليوم لا يُقاس فقط بحجمه أو عدد فروعه، بل بقدرته على التسيير الذكي لموارده الداخلية، ومدى مرونته في التكيّف مع التحولات المالية والتكنولوجية.

في هذا السياق، تبرز الكفاءة المصرفية كمحور أساسي لقياس فعالية الأداء البنكي، فهي تعكس توازنًا دقيقًا بين النتائج المحققة والموارد المستعملة، وبين السرعة والدقة، وبين الجودة والتكلفة. فالمؤسسة المصرفية التي تُحسن توظيف تكنولوجياتها، وتُدير مواردها البشرية والمادية بكفاءة، وتستجيب لتغيرات السوق بمرونة، هي المؤسسة التي تُراهن على الاستمرارية والنمو.

وقد أصبحت الكفاءة المصرفية اليوم معيارًا استراتيجيًا تُبنى عليه الكثير من القرارات، سواء على مستوى التوسع، الشراكات، التحوّل الرقمي أو حتى إعادة الهيكلة الداخلية. كما أنّ تحقيق الكفاءة ليس هدفًا نهائيًا، بل هو عملية مستمرة تتطلب تحديثًا دائمًا للأساليب، الأدوات، والتفكير الإداري. من هنا، تُعد الكفاءة المصرفية عنصرًا مركزيًا في أي مقاربة تطويرية للمؤسسات البنكية، خاصة في ظل تسارع التحول نحو الخدمات الرقمية والتكنولوجيا المالية، مما يجعل تحسين الكفاءة ليس فقط خيارًا، بل ضرورة لضمان البقاء في سوق يشهد تغيّرات جوهرية .

أولا: اشكالية البحث

مما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على تحسين الكفاءة المصرفية في البنك الوطني الجزائري؟

ولغرض الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على بعد الكفاءة في البنك الوطني الجزائري؟
- ما هو أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على بعد الجودة في تقديم الخدمات المصرفية؟
- ما هو أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على بعد الفعالية في تحقيق الأهداف البنكية؟
- ما هو أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لمتطلبات العملاء؟
- ما هو أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على بعد الرقابة الداخلية وجودة التسيير؟

ثانيا: فرضيات البحث

على ضوء ما سبق ومن أجل الاجابة على الاشكالية الرئيسية ولمحاولة الاجابة عن التساؤلات الفرعية تم طرح الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:

- تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية بأبعادها المختلفة في البنك الوطني الجزائري.

الفرضيات الفرعية:

- تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الكفاءة في البنك الوطني الجزائري.
- تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الجودة في تقديم الخدمات المصرفية بالبنك الوطني الجزائري
- تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الفعالية في تحقيق الأهداف البنكية بالبنك الوطني الجزائري

– تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لاحتياجات العملاء في البنك الوطني الجزائري

– تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الرقابة الداخلية وجودة التسيير في البنك الوطني الجزائري

ثالثا: أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من الجانبين النظري والتطبيقي، وسيتم ابرازها على النحو التالي:

- الأهمية الموضوعية:

تكمن أهمية هذا البحث في تناوله لموضوع حديث ومعاصر، يسلّط الضوء على العلاقة بين التكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية، وهو موضوع لم ينل بعد حقه من الدراسة خاصة في السياق الجزائري، مما يمنح الدراسة قيمة علمية مضافة

- الأهمية التطبيقية:

تبرز أهمية هذه الدراسة من الناحية التطبيقية في إمكانية استخدامها كمرجع للبنوك الجزائرية، وخاصة البنك الوطني الجزائري، لفهم مدى جدوى تطبيق التكنولوجيا المالية وأثرها في تحسين الكفاءة التشغيلية والمالية، واتخاذ قرارات مبنية على أسس علمية دقيقة

رابعا: أهداف الدراسة:

الغرض من الدراسة هو التوصل إلى مجموعة من الأهداف يمكن توضيح أهمها على النحو التالي:

الهدف الرئيسي:

- معرفة تأثير تطبيقات التكنولوجيا المالية على تحسين الكفاءة المصرفية في البنك الوطني الجزائري.

الأهداف الفرعية:

- التعرف على المفاهيم النظرية لتطبيقات التكنولوجيا المالية ومؤشرات الكفاءة المصرفية؛
- دراسة واقع استخدام التكنولوجيا المالية داخل البنك الوطني الجزائري؛
- تحديد الأبعاد التي تتأثر بشكل مباشر بتطبيق التكنولوجيا المالية داخل المؤسسة المصرفية؛

- الوصول إلى نتائج تمكن من اقتراح توصيات فعالة لتحسين الكفاءة المصرفية باستخدام التكنولوجيا المالية.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

يرجع سبب اختيار هذا الموضوع إلى ما يلي:

- الرغبة الشخصية في التعمق بموضوع التكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية؛
- ندرة الدراسات الميدانية في الجزائر التي تربط بين المتغيرين؛
- أهمية الموضوع في ضوء التحولات الرقمية التي تعرفها المؤسسات المصرفية؛
- إدراج الموضوع ضمن التخصص الأكاديمي

سادسا: حدود الدراسة:

تبرز حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** تم اجراء الدراسة الميدانية على مستوى البنك الوطني الجزائري BNA
- **الحدود الزمنية:** تناولت هذه الدراسة موظفي مؤسسة البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة، حيث تم توزيع الاستبانة على هذه الفئة واسترجاعها وتحليلها باستخدام أساليب التحليل الاحصائية خلال الموسم الجامعي 2024-2025
- **المجال الموضوعي:** التركيز على معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة المصرفية

سابعا: منهج البحث

تم إعداد هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لانسجامه مع طبيعة موضوع الدراسة المتمثل في "تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية". حيث تم في الجانب النظري توظيف المنهج الوصفي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت مفاهيم التكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم اتباع المنهج التحليلي عبر تصميم استبيان موجه إلى عينة من موظفي البنك الوطني الجزائري، وذلك بهدف جمع البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، من أجل اختبار فرضيات الدراسة وقياس تأثير تطبيقات التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية بأبعادها المختلفة.

ثامنا: صعوبات الدراسة:

خلال اعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا مجموعة من الصعوبات من أبرزها:

- قلة المراجع الأكاديمية المتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية باللغة العربية؛
- صعوبة الوصول إلى بعض البيانات المتعلقة بالكفاءة المصرفية داخل البنك؛
- تردد بعض الموظفين في ملء الاستبيان بدقة وشفافية؛
- القيود الزمنية أثناء تنفيذ الدراسة الميدانية.

تاسعا: هيكل البحث

لمعالجة هذا الموضوع محل الدراسة وقصد الالمام لمختلف جوانبه وعلى ضوء الاشكالية والمنهجية المعتمدة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين كما يلي:

يتناول الفصل الأول الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة، ولذلك تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث سيتم التعرض في المبحث الأول للاطار النظري للتكنولوجيا المالية، ثم ماهية التكنولوجيا المالية، أهميتها أهدافها وخصائصها، بالاضافة إلى خدماتها وقطاعاتها، أما المبحث الثاني فقد خصص لأساسيات حول الكفاءة المصرفية ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى التكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الكفاءة المصرفية، في حين جاء المبحث الثالث للتوضيح الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

أما فيما يخص الفصل الثاني والذي يعالج الجانب التطبيقي، تم الاعتماد على استمارة استبيان حيث تم توزيع هذه الأخيرة على عينة من موظفي البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة وهذا بغرض استخلاص أهم النتائج والتوصيات التي تخدم أغراض الدراسة.

وفي الختام جاءت خاتمة عامة للموضوع، ملحقة بجملة من النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية

تمهيد:

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم، أصبحت التكنولوجيا المالية من أهم المحركات لتطور النظام المصرفي، إذ فرضت نفسها كأداة استراتيجية لإعادة تشكيل ملامح العمل المصرفي، سواء من حيث آليات تقديم الخدمات أو من حيث تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية. وقد أدى هذا التحول إلى بروز مفاهيم جديدة وتحديات معقدة تتطلب فهماً عميقاً للروابط بين التكنولوجيا والقطاع المالي ومن خلال ما سبق سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول : الاطار النظري للتكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: أساسيات حول الكفاءة المصرفية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

المبحث الأول: الاطار النظري للتكنولوجيا المالية

في هذا المبحث سنتطرق إلى الجوانب النظرية، حيث حظيت التكنولوجيا المالية بحجم كبير من التعاريف برغم من حداثة الدراسات التي تطرقت اليها. كما في هذا الصدد سنقوم بتقديم مفهوم حديث يتعلق بالتكنولوجيا المالية، مع ذكر مميزاتها وأهميتها، ثم أهدافها ودوافع استخدامها مرورا بأهم خدماتها وقطاعاتها.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية وتطورها

تعد التكنولوجيا المالية من المفاهيم المعاصرة التي برزت في القطاع المالي والمصرفي، سيتم التعرف عليها من خلال عناصر هذا المطلب والمتمثلة في عوامل ظهور المصطلح ومراحل تطور مفهوم التكنولوجيا المالية وصولا إلى ما عليه اليوم.

أولا: مفهوم التكنولوجيا المالية

إن مصطلح التكنولوجيا المالية " Fin Tech" أصله انجليزي يتكون من مفهومين الخدمات المالية "Finance " والحلول القائمة على التكنولوجيا " Technology" وقد ترجمت هذه العبارة في قاموس اكسفورد كالتالي: التكنولوجيا المالية هي برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة والتطبيقات لتدعيم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية[1].

وقد تعددت التعاريف المتعلقة بمصطلح التكنولوجيا المالية لتعدد مجالاتها وتطورها المستمر وعليه تعرف التكنولوجيا المالية على أنها: " تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية "[2].

كما هناك عدة تعاريف جاءت بها الهيئات العالمية نذكر منها :

عرف **مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية** بأنها: " ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها من استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية"[3].

---

[1]. عمارية بختي، غنية مجاني، 2020، **دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي**، مجلة المدير، المجلد 07، العدد 02، ص97.

[2]. ومضة بيفورت، **التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا** ، ص 06.

[3]. قدوري طارق، زغدي باديس، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر**، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد:05، العدد: 01، 2022، جامعة حمه لخضر- الوادي الجزائر،ص874

وحسب **معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن** فان:" التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك، والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية"[1].

- نستنتج من التعاريف السابقة أن التكنولوجيا المالية هي ابتكار مالي قد يؤدي إلى ابتكار جديد في نماذج الأعمال أو التطبيقات المالية أو المنتجات أو الخدمات المرتبطة بها بما سينعكس بتأثير مادي على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير التمويل .

ثانيا: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

- لا تُعد التكنولوجيا المالية ظاهرة حديثة نشأت في السنوات الأخيرة، بل هي امتداد لمسار طويل من الابتكار المالي الذي بدأ يتبلور منذ منتصف القرن العشرين. فقد كانت بداية هذا التطور مع ظهور البطاقات الائتمانية في خمسينيات القرن الماضي، تلتها مراحل متقدمة من التحديث التكنولوجي شملت الصيرفة الإلكترونية التي برزت بشكل واضح في تسعينيات القرن نفسه .
- كما أن التكنولوجيا المالية ليست مفهوماً جديداً في عالم الأعمال المالية، بل هي نتيجة لتراكمات وتطورات تقنية مستمرة هدفت إلى تحسين كفاءة الخدمات المالية وتسهيل الوصول إليها.

ويمكن تلخيص عملية تطور التكنولوجيا المالية عبر ثلاث حقب رئيسية كالآتي: [2]

- **الحقبة الأولى (1866- 1967):** شهد قطاع الصناعة المالية تطورا تدريجيا، حيث تم وضع كابل عابر للمحيط الأطلسي واختراع الصراف الآلي .
- **الحقبة الثانية (1967-2008):** فشـهدت البلدان المتقدمة تحسـينا مذهلا في خدمات القطاع المصرفي، بدءا من المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة والصراف اللي، ووصولا إلى توفير الخدمات المالية عبر الإنترنت، وانتهت بأزمة مالية في عام 2008.

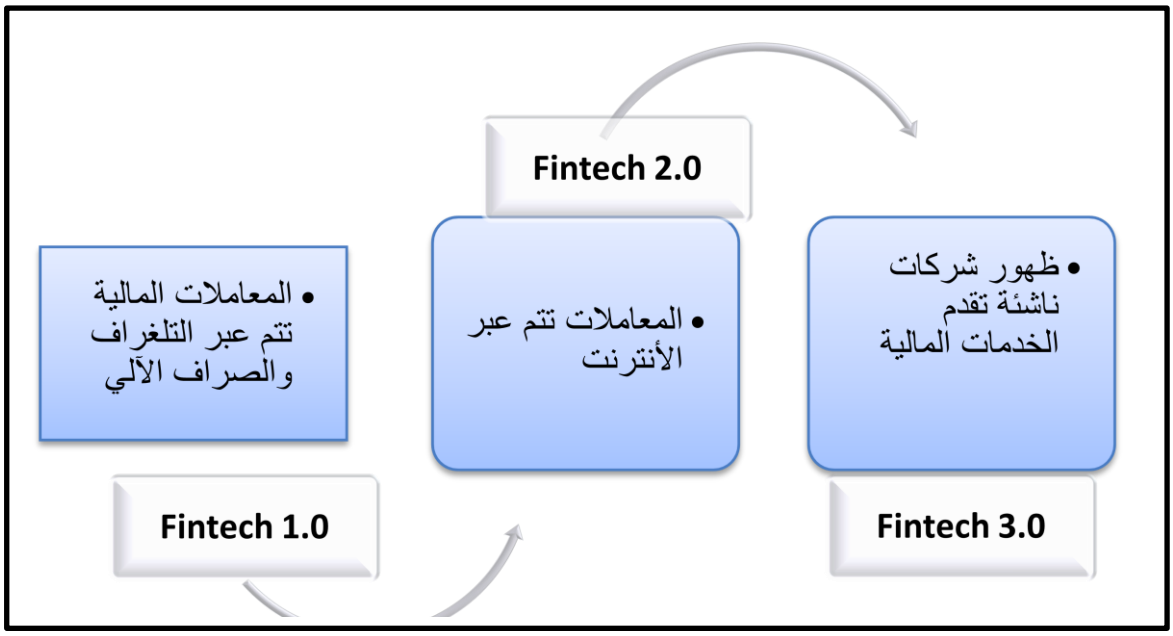
الحقبة الثالثة منذ عام(2008) وحتى الوقت الحالي: فشـهدنا البداية الفعلية لتكنولوجيا المالية، حيث برزت شركات ناشئة تقدم خدمات مالية مباشرة للمؤسسات والجمهور العام .

---

[1]. مليكة طلبة واخرون، **التكنولوجيا المالية وواقع تبنيها في العالم العربي 2015- 2020**، مجلة الدراسات في الاقتصاد وادارة الأعمال المجلد06،العدد01، جامعة تبسة، 2020، ص4 .

[2]. سعيدة نيس، **التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية**، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2022، ص229.

الشكل رقم (1): يوضح مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق.

ثالثا: عوامل ظهور التكنولوجيا المالية

يمكن توضيح أهم العوامل التي ساعد على نمو وتطور التكنولوجيا المالية في النقاط التالية: [1]

- **الأزمة المالية 2008**: كان لها دور كبير في فقدان الثقة في المؤسسات المالية التقليدية، كما بحث الأفراد عن بدائل آمنة وفعالة من حيث التكلفة، مما أدى إلى اتجاههم نحو تكنولوجيا الإقراض الند للند، والتمويل الجماعي، ومنصات الاستثمار، والمستشار الآلي .
- **الثورة الصناعية الرابعة**: التحولات التكنولوجية الحديثة جعلت الإنترنت والأجهزة المحمولة جزءا لا يتجزأ من حياتنا، مما أدى إلى ظهور صناعة التكنولوجيا المالية كرد فعل لتلبية احتياجات المستهلكين الجديدة وتيسير الوصول إلى الخدمات المالية .
- **التطور التكنولوجي**: تستفيد التكنولوجيا المالية من التطورات التقنية المتسارعة، حيث لا تواجه قيودا تقليدية تعيق نموها فمع التطور المستمر للتكنولوجيا، تظهر امكانيات جديدة مثل الخدمات

[1]. بريش رابح، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية**، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة البليدة 2 لونيسي علي، الجزائر، 2023/2022، ص55-56.

المصرفية عبر الأنترنت والتطبيقات المالية على الهواتف المحمولة، مما يساهم في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية[1].

- **تغير توقعات العملاء:** تشهد توقعات العملاء تطورا مستمرا مع تزايد الطلب على الخدمات الرقمية، يبحث المستهلكون عن حلول مبتكرة وتجربة مستخدم أكثر كفاءة، مما يدفع المؤسسات المالية التقليدية إلى التكيف مع هذا التغير. تشير الاحصائيات إلى أن 63.1% من المستهلكين حول العالم بدأوا في استخدام خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية.

- **الدعم التنظيمي:** تلعب الجهات التنظيمية دورا مهما في تقليل العوائق أمام الوصول إلى الخدمات المالية، وقد بدأت بعض الحكومات في ادراك أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز القطاع المالي، حيث تعمل الهيئات التنظيمية على تطوير سياسات جديدة لدعم الابتكار وتكامل الشركات الناشئة مع المؤسسات المالية التقليدية.

المطلب الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية خصائصها وأهدافها

أولا: أهمية التكنولوجيا المالية

تتجلى أهمية التكنولوجيا المالية في النقاط التالية: [2]

- تنظيم الخدمات المالية لجعل الصناعة المالية أكثر مرونة أمام التحديات والأزمات الاقتصادية ؛
- تعزيز الشمول المالي وتوفير فرص للفئات المهمشة للمشاركة في المعاملات المالية ؛
- تطوير أساليب تقييم المخاطر المالية بشكل أكثر كفاءة؛
- مساعدة المنظمين في ضمان الأمان المالي وتحسين خدمة العملاء؛
- مكافحة الجرائم المالية من خلال تقنيات تنظيمية وخوارزميات متطورة للكشف عنها ؛

ثانيا: خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي: [3]

---

[1]. وهيبة عبدالرحيم، الزهراء أوقاسم، **التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب**، المركز الجامعي تمنراست، مجلة دراسات اقتصادية،العدد38،الجزائر ،أوت2019، ص356،355.

[2]. خميسي قايدي، إلهام حجريوة، **التكنولوجيا المالية في البلدان العربية:** دراسة تحليلية لواقع قطاع المدفوعات للفترة (2014-2019)، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد11، العدد01، جامعة برج بوعريريج، الجزائر2022، ص471.

[3]. د. محمد عبدالعليم صابر، **التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي**، مجلة الاسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات، ص 100.

- تعتبر التكنولوجيا المالية مجموعة من المعارف في المجال المالي، والمناهج والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- يعتبر المجال المصرفي هو المجال الرئيسي لتطبيق الفنتك من الخدمات المصرفية.
- تعتبر التكنولوجيا المالية أهم وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق أهدافها
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء شريحة واسعة من العروض مع توفير عدة للدفع مقابل الخدمات المقدمة
- خدمات التكنولوجيا تكون مصممة بعناية حسب احتياجات العملاء حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدمين عند القيام بتصميم المنتجات.

ثالثا: أهداف التكنولوجيا المالية

تسعى التكنولوجيا المالية لتحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية، والمتمثلة في: [1]

- **تقليل التكاليف:** تسعى إلى خفض التكاليف التشغيلية، مما يُتيح لشريحة أكبر من الأفراد والشركات، خاصة غير المشمولين مصرفيًا، الوصول إلى الخدمات المالية.
- **زيادة الخصوصية:** تُصمم المنتجات وفقًا لاحتياجات العملاء الفردية، مما يسمح بتقديم خدمات مخصصة عبر قنوات متعددة.
- **السرعة:** تعتمد على تقنيات حديثة تُسرّع من تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات بكفاءة أعلى.
- **الانتشار العالمي** :تتيح الوصول إلى العملاء في مختلف أنحاء العالم، متجاوزة القيود الجغرافية.
- **سهولة المقارنة:** توفر أدوات تتيح للعملاء مقارنة الأسعار والخدمات بين مختلف
- المؤسسات المالية، ما يُسهّل اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

المطلب الثالث: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية

تساهم التكنولوجيا المالية في تبسيط التعاملات المصرفية من خلال تحسين الخدمات المقدمة، كما تعزز من كفاءة القطاعات المصرفية، مما يمكنها من مواكبة التطورات المستمرة في المجال التكنولوجي .

[1]. **طلحي كوثر، زوادي نهاد**، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الاسلامية،_**مجلة دراسات في المالية الاسلامية والتنمية، العدد07، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2023، ص34.**

أولا: خدمات التكنولوجيا المالية

جاءت الفي نتك لإحداث تحول جذري في سوق الخدمات المالية، حيث تغطي مجموعة واسعة من الخدمات، يمكن تصنيفها كالاتي: [1]

1- **خدمات الدفع:** تعني النشاطات المصرفية التي تقدمها الفي نتك للعديد من العملاء من أهمها ما يلي :

- الدفع بواسطة الهاتف النقال: مما يجعل من السهل تسريع عملية الانتقال
- التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل
- تبادل العملات دون تكاليف

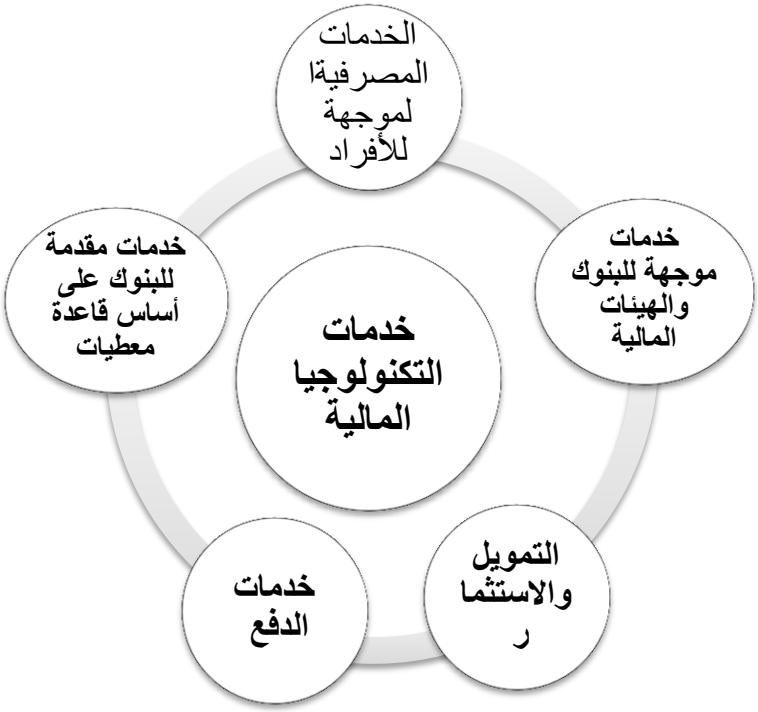
2- **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:** تشمل الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد عبر الأنترنت دون الحاجة إلى فروع مادية، مما يقلل التكاليف، وتوفير أدوات لإدارة الميزانية والشؤون المالية الشخصية

3- **خدمات التمويل والاستثمار:** تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة، تقديم حلول للتمويل الجماعي، كما تقوم بتقديم استشارات مالية عبر الأنترنت تشمل تحليل المخاطر واقتراح استراتيجيات استثمارية

4- خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات: تقدم حلولا موجهة للقطاع المصرفي من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبائن.

[1]. سعيدة حرفوش، **التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي**، مجلة افاق علمية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد:11،العدد:03، السنة 2019، ص 729-730.

الشكل رقم (2): يمثل خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: سعيدة حرفوش، **مرجع سبق ذكره**، ص729

ثانيا: قطاعات التكنولوجيا المالية

توفر التكنولوجيا المالية حلولاً شاملة ومتنوعة تخدم مختلف القطاعات، ومن أبرزها:[1]

1- قطاع المدفوعات:

يُعد هذا القطاع الأكثر تطورًا في مجال التكنولوجيا المالية، حيث تقدم الشركات الناشئة خدمات مثل دفع الفواتير، والمحافظ الإلكترونية، والدفع عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة. وتتميز هذه الخدمات بالسرعة، وسهولة الاستخدام، وانخفاض التكاليف، ما يجعلها الأكثر رواجًا وجاذبية للعملاء.

2- قطاع التمويل والإقراض الرقمي:

يركز على تمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى التمويل، خاصة عبر نماذج مثل التمويل الجماعي والإقراض من نظير إلى نظير. يشمل هذا القطاع المقاولين، والمساهمين، والوسطاء، الذين يسهمون في تسهيل الحصول على التمويل بشروط ميسرة وإجراءات مبسطة.

[1]. **سعيدة نيس**، مرجع سبق ذكره، **ص 232 – 233**.

3- قطاع إدارة الثروات:

يشمل خدمات مثل التخطيط المالي، وإدارة المحافظ الاستثمارية، والاستشارات المالية، ويستهدف الأفراد ذوي الدخل المرتفع وأصحاب المشاريع الصغيرة. تسعى الشركات الناشئة في هذا المجال لتقديم حلول استثمارية مرنة وفعّالة، مما يجعلها منافسًا قويًا للبنوك التقليدية.

4- **قطاع التأمين الرقمي**:

استفاد من التكنولوجيا في تطوير خدمات تأمينية أكثر دقة وفعالية، من خلال تحليل البيانات وتحسين تقييم المخاطر، مع خفض التكاليف والرسوم. كما تُسهم التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء وتقديم خدمات أكثر مرونة وتخصيصًا.

5- قطاع البلوك تشين والعملات الرقمية:

تُعد تقنية البلوك تشين شكلًا حديثًا من سجلّات المعاملات الرقمية، حيث تتيح تسجيل المعاملات بشفافية وموثوقية دون الحاجة إلى سلطة مركزية. كما تُمكّن العملات المشفرة من إجراء عمليات مالية مشفّرة وآمنة، مستقلة عن البنوك المركزية، وتُستخدم في العديد من التطبيقات الرقمية والمنصات الذكية.

المبحث الثاني: أساسيات حول الكفاءة المصرفية

في ظل التطورات السريعة التي يشهدها القطاع المصرفي، خاصة مع التقدم التكنولوجي وظهور الخدمات المالية الرقمية، ازدادت الحاجة إلى تحسين الكفاءة المصرفية، حيث تعد الكفاءة المصرفية من المفاهيم الأساسية في القطاع المالي، كما تعكس قدرة البنوك على استخدام.

المطلب الأول: مفهوم الكفاءة المصرفية

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الكفاءة المصرفية، من خلال تقديم تعريفها، ابراز أهميتها، بالإضافة إلى التطرق إلى أبرز أنواعها.

أولا: تعريف الكفاءة المصرفية

ان مفهوم الكفاءة في المؤسسات المصرفية لا يختلف عنه في المؤسسات الاقتصادية الأخرى خاصة من حيث المبدأ أو المعنى المتمثل أساسا في الاستغلال الأمثل للموارد أو تحقيق أقصى مخرجات من الموارد المتاحة للمؤسسة المصرفية أو تحقيق مخرجات معينة بأدنى تكلفة ممكنة.

كما تعرف الكفاءة على أنها "انجاز الكثير بأقل ما يمكن، أي العمل على تقليل الموارد المستخدمة، سواء كانت بشرية أم مادية أم مالية والعمل على تقليل الهدر والعطل في الطاقة الانتاجية ".[1]

و"تكون المؤسسة المصرفية ذات كفاءة اذا استطاعت توجيه الموارد المتاحة لها نحو تحقيق أكبر قدر ممكن من العوائد بأقل قدر ممكن من الهدر، أي التحكم الناجح في طاقتها المادية والبشرية، هذا من جهة وتحقيقها للحجم الأمثل وعرضها لتشكيلة من المنتجات المالية من جهة أخرى "[2].

– من التعاريف السابقة يتضح لنا أن الكفاءة المصرفية تتمثل بصفة عامة في ايجاد التوليفة المثلى لمزيج عوامل الانتاج المحدودة من أجل الحصول على أقصى المخرجات، أو الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وبأقل التكاليف للحصول على المخرجات المستهدفة .

ويمكن تحقيق الكفاءة المصرفية من خلال العمل على ثلاث محاور: [3]

–الكفاءة في توزيع التكاليف من خلال السعي وراء تحقيق الحجم الأمثل

---

[1]. قشار فتيحة، د. خيثر محمد، **قياس وتحليل الكفاءة المصرفية باستخدام طريقة تحليل مغلف البيانات**، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة – جامعة الجيلالي بونعامة (الجزائر)، المجلد07، العدد01، 2023،ص5.

[2]. فاطمة الزهراء، نوي رايس حدة .(2009)،**قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، ص61.

[3]. نجار حياة، **محددات الكفاءة المصرفية في الجزائر (ROA)و(ROE) نموذجا دراسة قياسية لعينة من البنوك بالجزائر** مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 14، العدد 02، (2023)، ص216.

- الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة بالتحكم في التكاليف، وهو ما يسمى بكفاءة التكاليف
- الكفاءة في تنويع المنتجات من خلال تنويع النشاط، ويعرف بكفاءة النطاق.

ثانيا: أهمية الكفاءة المصرفية

تتمثل أهمية الكفاءة المصرفية فيما يلي:[1]

- الالتزام بمعدل كفاية رأس المال يساعد على تجنب المخاطر المرتبطة باستثمار الأموال المتاحة لدى البنك، كما أن توفر رأس مال مناسب يساهم في الحد من المخاطر المرتبطة بالاستثمارات الأكثر ربحية.

- الامتثال لمعايير الإقراض التي تضعها السلطات النقدية يؤدي إلى تقليل حجم القروض المتعثرة، مما ينعكس إيجابًا على جودة الأصول وربحية البنك.

-وجود إدارة مصرفية كفؤة يساهم في رفع معدلات الكفاءة، حيث تعمل هذه الإدارة على تقليل نفقات التشغيل، مما يؤدي إلى زيادة صافي دخل البنك.

- البحث عن فرص استثمارية جديدة واستغلال الأموال المتاحة بشكل فعال من خلال اتباع استراتيجية تنويع الاستثمارات، مما يتيح تحقيق أرباح أكبر بتكاليف أقل، مع تقليل حدة المخاطر وتأثيرها على أداء البنك .

ثالثا: أنواع الكفاءة المصرفية

يرى بعض الباحثين أن الكفاءة المصرفية تنقسم إلى ثلاثة أنواع : الكفاءة الانتاجية، كفاءة وفرات النطاق، كفاءة وفرات الحجم، كفاءة اكس، سنقوم بتوضيح هذه الأنواع كما يلي:

1- **الكفاءة الانتاجية:** تعرف الكفاءة الانتاجية في المؤسسة المصرفية بالكفاءة الكلية للتكاليف اذ أخذنا بعين الاعتبار أن المصرف مؤسسة انتاجية تستخدم عناصر الانتاج مثل العمل ورأس المال والودائع لتنتج القروض والخدمات المصرفية وغيرها، كما تعرف على أنها: "العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة في العملية الانتاجية، وبين الناتج من تلك العملية".[2]

2- **كفاءة وفرات الحجم:** تشير كفاءة الحجم في البنك إلى التوفير في تكاليفه عند زيادة حجم المنتجات مع الاحتفاظ بمزيج المدخلات ثابتا وبذلك تشير وفرات الحجم إلى زيادة أو انخفاض

[1] حسن المفتاح، **أثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية، دراسة عينة من المصارف التجارية**، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد صناعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 76

[2] محمد الجموع قريشي، **قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية**، دراسة نظرية وميدانية للبنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2003، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر 2006، ص84

الكفاءة بناء على الحجم[1]، فتعبر وفرات الحجم عن تلك الأرباح الناتجة عن الانخفاض في التكاليف نتيجة الزيادة والتوسع في حجم المشروع. [2]

3- كفاءة وفرات النطاق: تعبر كفاءة وفرات النطاق عن استطاعت البنك على انتاج مزيجا من المنتجات بتكلفة اجمالية أقل من تكلفة أن ينتج كل منتوج من المزيج على حدى، أما اذا كان لا يستطيع ذلك فنقول عنه أنه يتصف بالأكفاء في تنويع منتجاته. [3]

المطلب الثاني: أهداف الكفاءة المصرفية والعوامل المؤثرة فيها

أولا: أهداف الكفاءة المصرفية

يكمن هدف قياس الكفاءة المصرفية في الوصول إلى مجموعة من النقاط تتمثل فيما يلي: [4]

1- الهدف الاعلامي :

حيث يقدم قياس الكفاءة معلومات للمسيرين والمسؤولين تساعدهم على اختيار الاستراتيجيات العملية وتحديد الاولويات على المستوى العام للمصرف من خلال معايير الكفاءة، كما تهدف إلى توجيه الشخصيات بشكل مبدئ، حيث تحديد معايير قياس الكفاءة المصرفية هي طريقة مميزة لمعرفة الاختيارات الاستراتيجية على مستوى المصارف، حيث تسمح بتقليص مخاطر التعارض بين الاهداف العامة للمصرف والافعال المتحدة على مستوى الوكالات المصرفية التابعة لها، كما يؤدي قياس الكفاءة إلى اعلام كل المستويات في المصرف بالنتائج المحققة ويخلق نوع من الاتصال بين موظفي مسيري المصرف

2- الهدف التحفيزي :

يؤدي قياس الكفاءة دورا اساسيا في تحفيز وتشجيع المسؤولين على تحقيق الاهداف المحددة من خلال حثهم على خلق الكفاءة داخل البنك وذلك من خلال نظام التعويضات والعقوبات.

---

[1] فاطمة الزهراء، نوي رايس حدة .(2009)، **قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، ص61.

[2] علي بن ساحة، **قياس الكفاءة المصرفية للبنوك الخاصة الجزائرية في ظل التحرير المالي**، جامعة ورقلة الجزائر العدد18،ص93.

[3] محمد علي الجموعي قريشي، **مرجع سبق ذكره**، ص137.

[4]. شوقي بورقيبة، **الكفاءة التشغيلية للمصارف الاسلامية**: دراسة تطبيقية مقارنة، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، طبعة أولى، 2014، ص90 .

3- الهدف التوجيهي:

ان قياس الكفاءة في المؤسسات يحقق نوع من الحركية يقال انه يسير جيدا ما تقوم بقياسه أي : للتحكم جيدا لابد من القياس، فقياس ا لكفاءة يقدم للمسيرين بمجموعة من المعلومات والمعطيات تساعدهم على اتخاذ القرار المناسب وبالتالي فان عملية قياس تسمح بربط كفاءة من امام عملية التحكم وضمان متابعة وتصميم اختيار القرارات الاستراتيجية من خلف عملة التحكم، وبفضل عملية القياس نستخرج الانحرافات بين ما هو محقق ما هو مقدر، من هذه الانحرافات نتعرف على أسباب هاته الانحرافات، وبالتالي تحديد الخطط العملية واتخاذ القرارات الصحيحة.

ثانيا: العوامل المؤثرة على الكفاءة المصرفية

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الكفاءة المصرفية إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية كما يلي:[1]

1- **العوامل الداخلية** : والتي تتكون من السياسات المالية والادارية المتبعة من قبل المصرف والتي تعتمد على درجة المنافسة بين المصارف وكفاءة المصرف، حجم النشاط الاقتصادي وهذه العوامل جميعا تتعلق بالسيولة والتركيز على عائد على حقوق الملكية والعائد على الاستثمار وذلك انطلاقا من تمويل استثمارها من اموال الغير او من خلال اموالها الخاصة، مع الاخذ في الاعتبار مستوى المخاطر التي يمكن ان تواجهها البنوك، هناك العديد من العوامل المؤثرة على ربحية المصرف كأسعار الفائدة وأسعار الفائدة على الودائع.

2- **العوامل الخارجية:** هي العوامل المتعلقة بسياسات الخارجية المفروضة على مصارف ومختلف النظم والتشريعات المالية والنقدية المفروضة من قبل الحكومة والبنك المركزي تحديدا والمتعلقة بأسعار الفوائد وحجم الاحتياطات النقدية المفروضة على مصرف، و المتعلقة كذلك بحجم الائتمان الممنوح من قبل هذه المصارف، منها (الربحية، درجة المخاطرة، درجة المنافسة، الأنظمة والتشريعات الحكومية، الظروف الاقتصادية).

[1]. علي بن ساحة، **قياس الكفاءة المصرفية للبنوك الخاصة الجزائرية في ظل التحرير المالي**، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة ورقلة، العدد18،2013،ص96.

المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية كآلية لتحسين الكفاءة المصرفية

أصبحت التكنولوجيا المالية المصرفية من بين أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات البنكية في العصر الحديث، حيث تُعرّف على أنها رصيد من المعارف والخبرات يتيح إدخال آلات، معدات، وبرمجيات متطورة، إلى جانب تطوير العمليات والخدمات المصرفية بشكل مبتكر وفعّال. وتشمل هذه التكنولوجيا جانبين أساسيين: الأول يتمثل في التكنولوجيا الثقيلة، كالمعدات والأنظمة البنكية الحديثة، والثاني هو التكنولوجيا الخفيفة، والتي تضم الجوانب الإدارية، المعلوماتية، والتسويق المصرفي.

ويمنح استخدام هذه التقنيات للمصارف مزايا متعددة، أبرزها تحقيق ميزة تنافسية في السوق من خلال توفير خدمات متطورة، تقليل التكاليف التشغيلية، زيادة الربحية، وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة تسهّل على العملاء اتخاذ قراراتهم بسرعة وفعالية.[1]

أولا: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة المصرفية

تأكيدا على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية، تساهم ابتكارات التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة المصرفية من خلال: [2]

1- **تنوع المنتجات والخدمات المصرفية** : ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الالكتروني، وكذلك قبول الودائع الالكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال التجارة الالكترونية .

2- **كفاءة العمليات التشغيلية:** قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف ادارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وادارة الموارد .

3- **تحقيق الاستقرار المالي:** قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان

---

[1]. علي منار، علوان حسن، رحيم حمزة،(2020)، **التوجيهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي**، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين، المجلة العراقية الادارية، ص 246-247.

[2]. محمد موسى علي شحانة .2019، **نموذج محاسبي مقترح للقياس والافصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز مالي لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي**، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، ص20.

والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية .

4- **آلية حماية العملاء:** وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء .

ثانيا: انعكاسات تطبيق التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية

كان الغرض الأساسي من تطبيق التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي هو تحسين الكفاءة المصرفية، الا أن تطبيقها كان له انعكاسات على مؤسسات القطاع يمكن تصنيفها مزايا وأخرى مخاطر[1].

1- مزايا تطبيق التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية

يساهم اعتماد التكنولوجيا المالية في تعزيز الكفاءة المصرفية من خلال:

1-1 تقليل التكاليف: ان تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت يغني البنوك عن فتح فروع اخرى كان يتم من خلالها عديد الخدمات المصرفية، أما الأن فيمكن للعملاء الحصول على الخدمات التي يريدونها في أي مكان كانوا دون الحاجة الي التنقل للفروع

1-2 تحسين تجربة العملاء: يسمح التعلم الألي بتحليل بيانات العملاء والتعرف على تفضيلاتهم بالتالي تطوير ما يتوقعونه من خدمات ومنتجات، كما يمكن للعميل الوصول إلى مختلف الخدمات ومقارنة الاسعار، وتساعده التقنيات الحديثة في اختيار الخيار الافضل حسب رغباته ومعاييره.

1-3 تقليل التدخل البشري: سمحت خدمات التكنولوجيا المالي كالمستشار الآلي من تقليل التدخل البشري في ادارة المحافظ وبتكاليف أقل لكثير من الطريقة التقليدية، و هو ما يمكن البنوك من خلال هذه الالية فقط توفير ألاف أو ملايين الدولارات

1-4 زيادة المنافسة: كانت البنوك تنشط في بيئة روتينية نادرا ما يتطلب النشاط بها تغيير قواعد اللعبة، و بظهور شركات التكنولوجيا المالي وشركات التكنولوجيا الكبرى اصبحت البنوك التقليدية أمام تهديد الزوال ان لم تستجب للتطورات والابتكار الحاصل، وما أدى بها إلى التغيير ودعم الابتكار بمختلف الطرق كالتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية مثلما تم التطرق اليه سابقا ومواكبة المنافسة

2- مخاطر تطبيق التكنولوجيا المالية

من مخاطر تطبيق التكنولوجيا المالية نذكر ما يلي:

[1]. حجريوة الهام، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، دراسة حالة،** اطروحة دكتوراه في الاقتصاد النقدي والبنكي، جامعة غرداية، الجزائر 2024/2023، ص71.

2-1 امكانية فقدان الثقة: ان الدعم الحكومي للمؤسسات المصرفية يمنحها صبغة الامن ما يجعل المستخدمين والعملاء يثقون فيها غير ان اعتماد منتجات التكنولوجيا المالية التي كثيرا ما ينظر اليها من باب المخاطر الالكترونية بإمكانها تزعزع الصورة التقليدية للبنوك وصبغة الأمان التي كانت تتميز بها، بهذا فان اعتماد منتجات التكنولوجيا المالية يتأثر بمستوى ثقة العملاء في البنك وهذه الأخيرة تتأثر بحجم المخاطر المتصورة من طرف المستخدمين لها.

2-2 البيانات: بالنسبة للبنوك فالتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية يجعلها تفقد خاصية الانفراد ببيانات العملاء

2-3 ارتفاع مشاكل الأمن السيبراني: ان استخدام منتجات التكنولوجيا المالية دون الرقابة الكافية ودون فصل امن سيؤدي إلى مشاكل كبيرة

2-4 تسريح الموظفين : سمح القيام بالخدمات مؤخرا خاصة بعد أزمة كوفيد 19 من تأكيد أن التكنولوجيا المالية تمكن من انجاز عديد العمليات من خلال الهاتف المحمول أو حاسوب وشبكة أنترنت، وأكد أن البنوك يمكنها تقليل تكاليف فتح فروع أخرى، الا أن هذا يؤدي إلى خسارة عديد الموظفين التقليديين لمناصبهم

2-5 تطوير المخاطر النظامية: حيث يمكن للتغيرات التي تطرأ على البنوك من التأثير على ولاء بعض العملاء واستقرار التمويل المصرفي، وامكانية تأثير نماذج الاكتتاب الجديدة أن تؤثر على جودة الائتمان

2-6 التأثير على أداء السوق: أدى التداول الالكتروني للأسهم والعقود الأجلة إلى نمو التداول الخوارزمي بصفة كبيرة، كما أدى لتحسين ونمو أماكن التجارة متعددة الأطراف.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

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

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية

أولا: الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: دراسة مليكة طلبة وهدى بوحنيك2022، بعنوان التكنولوجيا المالية وواقع تبنيها في العالم العربي في الفترة2015-2020 : [1]

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع التكنولوجيا المالية ومحاولة التطرق إلى واقعها في العالم العربي، من خلال توضيح الاطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية ومتطلبات قيامها، والتعرف على أهم الانجازات التي حققتها الدول العربية في سبيل ارساء هذه الصناعة، بالإضافة إلى ابراز مختلف الفرص والمعوقات التي تواجهها التكنولوجيا المالية في البيئة العربية .

وتمثلت أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة في وجود وعي وادراك لدى الدول العربية حول أهمية التكنولوجيا المالية وهو ما أسفر عنه بذل العديد من الجهود التي من شأنها تسهيل وتعزيز قيام هذه الصناعة في الاقتصاديات العربية

و تلخصت أهم التوصيات في ضرورة الاسراع في عملية التحول الرقمي باعتباره أساس قيام أنشطة هذه الصناعة الحديثة .

الدراسة الثانية: دراسة قادري علاء الدين وفيلالي طارق 2023، بعنوان تطور التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز درجة الشمول المالي: [2]

هدفت هذه الدراسة إلى ابراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز درجة الشمول المالي وتطوير الخدمات المالية الرقمية، وتأتي أهمية هذه الدراسة كونها تتناول بالوصف والتحليل في تبيان مؤشرات الشمول المالي وعلاقتها بكفاءة الخدمات المالية

---

[1]. مليكة طلبة، هدى بوحنيك، **التكنولوجيا المالية وواقع تبنيها في العالم العربي في الفترة 2015-2020**، مجلة دراسات في الاقتصاد وادارة الأعمال، المجلد:05، العدد:01، جوان 2022.

[2]. قادري علاء الدين، فيلالي طارق، **تطور التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز درجة الشمول المالي**، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد:04، العدد:01، جانفي 2022.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الشمول المالي يساهم بشكل كبير في زيادة كفاءة وجودة الخدمات المالية والمصرفية الموجهة للفئات المهمشة وغير المشمولة ماليا على وجه الخصوص.

كما خلصت أن الاقتصاديات التي تمكنت من تبني نظم حديثة ومطورة لتسوية العمليات المالية والمصرفية استطاعت زيادة مستويات تطبيق الشمول المالي، الأمر الذي مكنها من تقديم خدمات مالية ومصرفية متنوعة، وبتكلفة معقولة .

الدراسة الثالثة: دراسة مرسلي حليمة ومكي عمارية 2023،بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري : [1]

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية والمنتجات المصرفية، حيث اعتمدت الدراسة منهجا وصفيا لتحليل معرفة دور التكنولوجيا المالية، وذلك باستخدام جملة من الأدوات لجمع المعلومات وكان من بينها الاستبيان

من أبرز النتائج الموصل اليها أن التكنولوجيا المالية تعد من أهم الاليات المناسبة لتسهيل الخدمات المصرفية

كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير القطاع المصرفي مع توفير البنية التحتية المصرفية والتكنولوجية الرقمية وتطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة شرائح المجتمع والذي يعتبر ذلك أهم متطلبات تحقيق الشمول المالي .

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى: دراسة

Mustafa ,Haider ,Sinan بعنوان، Financial Technology And its Role in Achieving Sustainable Development [2]

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى توضيح دور التكنولوجيا المالية كتجربة مالية حديثة في القطاع المصرفي ودورها في تكمين هذا القطاع من تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تمكين مختلف الفئات الحصول على الخدمات المالية والاستفادة منها في تلبية احتياجاتهم

[1]. مرسلي حليمة، مكي عمارية، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والادارة، المجلد:18، العدد:01،(2024).

[2] . MUSTAFA ,HAYDER ,SINAN, **FINANCIAL TECHNOLOGY AND ITS ROLE IN ACHIEVING SUSTAINABLE DEVLOPMENT**, CIHAN UNIVERSITY –ERBIL JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES , VOL 4 , NO 2 , (2020).

كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها أن استخدام ابتكارات ومميزات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية

- **الدراسة الثانية[1]: دراسة Dallel Chattouh,Maache Kouider, بعنوان Financial Technology innovations and Their Role in Developing the performance of Islamic banks 2024**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التكنولوجيا المالية وأهم ابتكاراتها والخدمات التي تقدمها، والقاء الضوء على البنوك الاسلامية ومحاولتها مواكبة ابتكارات التكنولوجيا المالية، وكذلك التعرف على عوامل النجاح والمفاتيح الأساسية لتوظيف التكنولوجيا المالية الاسلامية والفرص والتحديات التي تعترض تبني التكنولوجيا في تقديم الخدمات الاسلامية

وخلصت الدراسة إلى أن التوجه العالمي نحو تبني التكنولوجيا المالية الاسلامية يتطلب من البنوك الاسلامية مواكبة التطورات وتعزيز الخدمات المالية بالابتكارات الحديثة التي تسمح لهذه البنوك بتطوير أدائها ومن أهم عوامل نجاح التكنولوجيا المالية في البنوك التميز في الكفاءة وخدمة المجتمع، والتوفق بين السياسات والتشريعات الحكومية ومن تحديات التكنولوجيا المالية الاسلامية عدم وجود قوة عاملة مدربة في هذا المجال.

1. MAACHE KOUIDER,DALLAL CHETTOUH, **FINANCIAL TECHNOLOGY INNOVATIONS AND THEIR ROLE IN DEVELOPING THE PERFORMACE OF ISLAMIC BANKS**, MANAGEMENT & ECONOMICS RESEARCH JOURNAL , UNIVERSITY OF DJELFA –ALGERIA , VOL.06 ,NO 01 , (2024)

الدراسة الثالثة:[1] دراسة Assam Baalache , Billal Chikhi، بعنوان The Role of Fintech in Promoting Financial Inclusion

هدفت التكنولوجيا الدراسة إلى التعريف بالتكنولوجيا المالية والمزايا التي تقدمها في مجال الخدمات المالية، ودورها في تعزيز الشمول المالي، وتم دراسة الهند كنموذج سابق لتطبيق التكنولوجيا المالية، من خلال عدد الشركات العاملة فيها وحجم الاستثمارات التي تضخمها الهند بهدف الترويج للخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.

وخلصت الدراسة إلى أن التجربة الهندية كانت ناجحة إلى حد كبير، حيث ساهمت التكنولوجيا المالية في توفير نماذج أعمال أكثر كفاءة وشمولا وتوسيع مجموعة مقدمي الخدمات المالية وخاصة الاقراض، مما قلل من الأثار السلبية للخدمات المالية التقليدية، على الرغم من مواجهة الهند للعديد من التحديات .

المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول الكفاءة المصرفية

أولا: الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: دراسة قادة عبد القادر وبطاهر علي، بعنوان تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2008-2014 : [2]

هدفت الدراسة إلى تقييم الكفاءة المصرفية في البنوك الجزائرية في ظل التغييرات السريعة في البيئة الاقتصادية والمالية من خلال تحليل أهمية الكفاءة المصرفية وتقييم أداء البنوك مع اقتراح استراتيجيات للتحسين

كما سعت الدراسة إلى تقييم كفاءة الأداء المالي والتشغيلي لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2008-2014، باستخدام منهجية تحليل مغلف البيانات.(DEA)

أظهرت النتائج تباينًا في مستويات الكفاءة بين البنوك المدروسة، حيث حققت بعض البنوك كفاءة كاملة، بينما سجلت أخرى مستويات كفاءة منخفضة.

أشارت الدراسة إلى أن الكفاءة التشغيلية كانت متأثرة بعوامل مثل حجم البنك، ونوعية الخدمات المقدمة، ومستوى التكنولوجيا المستخدمة

---

[1]. ASSAM BAALACHE , BILLAL CHIKHI , **THE ROLE OF FINTECH IN PROMOTING FINANCIAL INCLUSION** ,UNIVERSITY OF EL OUED , ALGERIA , JEFB, VOL 09 , N 02 , OCTOBRE 2024

[2]. قادة عبد القادر، بطاهر علي، **تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2008-2014**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الشلف (الجزائر)، المجلد14، العدد18، 2018

كما أوصت الدراسة بضرورة تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك من خلال تبني تقنيات حديثة، وتطوير مهارات الموارد البشرية، ودعت إلى تعزيز التنافسية بين البنوك لتحسين جودة الخدمات المقدمة

الدراسة الثانية: دراسة ايمان مطلاوي ومحمد رضا بوسنة، بعنوان تحليل تطور الكفاءة المصرفية في الجزائر للفترة 2012-2018 : [1]

هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل تطور الكفاءة الفنية (التقنية) للبنوك الجزائرية خلال الفترة 2012-2018، باستخدام مؤشر مالمكويست للإنتاجية المعتمد على تحليل مغلف البيانات(DEA) ، وذلك بهدف تحديد مدى قدرة البنوك على استخدام الموارد المتاحة بفعالية وتحقيق الأداء الأمثل

•حققت 3 بنوك الكفاءة الفنية التامة طيلة فترة الدراسة:

- بنك سوسيتي جنرال الجزائر(SGA)
- البنك المغاربي للاستثمار والتجارة الخارجية(BMICE)
- البنك الوطني الجزائري(BNA)
- احتل BMICE المرتبة الأولى من حيث متوسط نمو إنتاجية العامل الكلي نتيجة للتغير التكنولوجي، مع ثبات في الكفاءة الفنية والحجمية.
- معظم البنوك العمومية، وكذلك أغلب البنوك الخاصة، حققت نموًا في متوسط إنتاجية العامل الكلي، باستثناء:
- بنك الخليج الجزائر :(AGB) تراجع بنسبة 0.5% بسبب تراجع الكفاءة التقنية.
- Trust Bank Algeria: تراجع بنسبة 2.5% بسبب تراجع الكفاءة الحجمية

رغم تسجيل البنوك نموًا في التغير التكنولوجي، لم يتحقق النمو المطلوب في الإنتاجية الكلية لمؤشر مالمكويست، مما يكشف عن قصور في الكفاءة التقنية بشقيها (البحتة والحجمية)

الاستفادة من مؤشرات الكفاءة لتحديد مستويات التحسين المطلوبة في مدخلات ومخرجات البنوك التي لم تحقق الكفاءة التقنية.

ضرورة سعي البنوك لإيجاد التوليفة المثلى للمدخلات والمخرجات بما يتوافق مع حجم خدماتها لتحقيق الكفاءة التقنية البحتة.

[1]. ايمان المطلاوي، **محمد رضا بوسنة، تحليل تطور الكفاءة المصرفية في الجزائر للفترة 2012-2018**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، المجلد08، العدد03، جامعة أم البواقي (الجزائر)، ديسمبر 2021.

ضرورة التعرف على المتغيرات الاقتصادية والسياسات الوطنية المؤثرة في كفاءة البنوك والعمل على إصلاحها وتجاوز آثارها السلبية على الإنتاجية المصرفية

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى:[1]

Hiroyuki Kiyota بعنوان، Efficiency of commercial banks in sub-saharan africa : a comparative analysis of domestic and foreign banks.

هدفت الدراسة إلى تقييم كفاءة البنوك التجارية في 29 دولة من دول إفريقيا جنوب الصحراء خلال الفترة 2000–2007، مع التركيز على الفروق بين البنوك المحلية والبنوك الأجنبية (سواء كانت من داخل إفريقيا أو من خارجها)، بالإضافة إلى تحليل تأثير حجم البنك على الكفاءة .

استخدمت الدراسة منهج الحدود العشوائية (Stochastic Frontier Approach) لقياس الكفاءة الربحية وعدم الكفاءة في التكاليف.

توصلت الدراسة إلى أن البنوك الأجنبية تفوقت على البنوك المحلية من حيث الكفاءة الربحية.

أما البنوك الصغيرة أظهرت كفاءة ربحية أعلى، بينما كانت البنوك المتوسطة والكبيرة أكثر كفاءة من حيث التكاليف.

كما أوصت الدراسة بتشجيع البنوك المحلية على تبني ممارسات إدارية وتقنية متقدمة لتحسين كفاءتها وضرورة مراجعة السياسات التنظيمية لتعزيز بيئة تنافسية تسمح بتحسين الكفاءة في القطاع المصرفي.

الدراسة الثانية:[2]

Iveta Repkova بعنوان، Banking Efficiency Determinats in the Czech Banking Sector 2015

هدفت هذه الدراسة لدراسة محددات الكفاءة في القطاع المصرفي بجمهورية التشيك فترة ما بين (2001–2012) . وقد استخدمت تحليل مغلف البيانات لتقدير كفاءة القطاع المصرفي لجمهورية التشيك، ولتقدير محددات الكفاءة المصرفية استخدمت تحليل نموذج بانل . وقد خلصت الدراسة إلى أن رأس المال ومخاطر السيولة ومخاطر محفظة ذات أثر ايجابي على كفاءة القطاع المصرفي، وكان العائد

[1] HIROYUKI KIYOTA, **EFFICIENCY OF COMMERCIAL BANKS IN SUB-SAHARAN AFRICA** : A COMPARATIVE ANALYSIS OF DOMESTIC AND FOREIGN BANKS. WIDER WORKING PAPER ,N.2011/58, UNIVERSITY ECONOMICS , HELSINKI 2011.

[2]. IVETA REPKOVA , **BANKING EFFICIENCY DETERMINANTS IN THE CZECH BANKING SECTOR** , PROCEDIA ECONOMICS AND FINANCE MAGAZINE , N23 , CZECH ,2015 ,P :191

على الأصول، ومعدل الفائدة والناتج المحلي الاجمالي ذو تأثير سلبي على الكفاءة بناء على نموذج CCR عوائد الحجم الثابتة، أما اعتمادا على نموذج BCC عوائد الحجم المتغيرة، فكانت مخاطر السيولة ومخاطر المحفظة ذات أثر ايجابي على كفاءة البنوك وكان الناتج المحلي الاجمالي لها تأثير سلبي على الكفاءة، وكانت محددات أخرى ليس لها دلالة احصائية كحجم البنك ومخاطر الائتمان والتركز المصرفي فترة الدراسة .

أظهرت النتائج أن المصدر الرئيسي لعدم الكفاءة يعود إلى الحجم غير المناسب للبنوك الكبرى، بالإضافة إلى الفائض في ودائع العملاء التي تديرها البنوك التشيكية، كما أشارت الدراسة إلى أن الكفاءة قد زادت قليلاً خلال الفترة المحللة

اوصت الدراسة بضرورة إعادة تقييم حجم البنوك الكبرى لتحقيق كفاءة أفضل، والاهتمام بإدارة ودائع العملاء بشكل أكثر فعالية لتقليل الفائض وتحسين الكفاءة التشغيلية.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال تبيان لأهم الدراسات التي تناولت متغيري التكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية، وتنوع الجوانب التي تم فيها التطرق إلى هذين المتغيرين، سيتم مقارنتها مع الدراسة الحالية على النحو التالي :

أولا: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

1. المقارنة مع الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية للتكنولوجيا المالية

ستتم المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة لمتغير التكنولوجيا المالية باللغة العربية والأجنبية، يمكن توضيح أوجه التشابه والاختلاف من خلال الجدول التالي:

1-1 مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية باللغة العربية

الجدول رقم (1): يوضح مقارنة مع الدراسات السابقة لمتغير التكنولوجيا المالية باللغة العربية

	الدراسة الأولى	الدراسة الثانية	الدراسة الثالثة	الدراسة الحالية
موضوع الدراسة	التكنولوجيا المالية وواقع تبنيها في العالم العربي الفترة 2015-2020	تطور التكنولوجيا المالية ومدى مساهمتها في تعزيز درجة الشمول المالي	دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري	تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية، دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري
هدف الدراسة	تهدف إلى رصد واقع تبني التكنولوجيا المالية في العالم العربي، وتسليط الضوء على التحديات والعوامل المؤثرة في هذا التبني	دراسة تطور التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز درجة الشمول المالي	هدفت إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء القطاع المصرفي بصفة عامة، دون التركيز على مؤشر محدد كالكفاءة	تهدف إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية، ومحاولة قياس العلاقة بين المتغيرين
منهج الدراسة	تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع معلومات من مصادر ثانوية مثل التقارير والدراسات السابقة.	منهج وصفي تحليلي يعتمد على مصادر ثانوية (تقارير، دراسات، بيانات دولية)	تعتمد على منهج وصفي تحليلي، من خلال مراجعة الأدبيات والتقارير والدراسات السابقة.	تعتمد على المنهج الكمي التحليلي، من خلال تصميم استبيان وتحليل النتائج باستخدام أدوات إحصائية
عينة الدراسة	لا تحتوي على عينة ميدانية، بل تعتمد على تحليل واقع عام في الدول العربية دون دراسة حالة أو بيانات مباشرة.	لا توجد عينة ميدانية؛ الدراسة تحليلية عامة.	لا تحتوي على عينة ميدانية، بل تعتمد على تحليل نظري عام لمفاهيم التكنولوجيا المالية وتأثيرها.	موظفو البنك الوطني الجزائري (BNA)، حيث يتم توزيع استبيانات على عينة محددة لجمع بيانات ميدانية.
النتائج المتوصل اليها	توصلت إلى أن تبني التكنولوجيا المالية في العالم العربي لا يزال ضعيفاً نسبياً، بسبب تحديات تنظيمية وتقنية، دون تحليل أثره على الأداء المصرفي.	توصلت الدراسة إلى أن Tech Fin تلعب دوراً محورياً في تحسين الشمول المالي من خلال تقنيات الدفع عبر الهاتف، التمويل الرقمي،	توصلت إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في رفع جودة الخدمات المصرفية، تقليل التكاليف، وتسريع المعاملات، لكن دون قياس كمّي مباشر.	تشير النتائج الأولية (أو المنتظرة من الدراسة الميدانية) إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين الكفاءة المصرفية بالبنك المدروس

المصدر: من إعداد الطالبة

- من خلال الجدول رقم 01 يتضح أن عدة دراسات سابقة قد تناولت موضوع التكنولوجيا المالية من زوايا متعددة، أبرزها دراسة مليكة طلبة وهدى بوحنيك (2022) التي ركزت على واقع تبني التكنولوجيا المالية في العالم العربي، ودراسة قادري علاء الدين وفيلالي طارق التي اهتمت بدورها في

تعزيز الشمول المالي. ورغم أن هذه الدراسات تُبرز أهمية التكنولوجيا المالية، إلا أنها بقيت في إطار الوصف والتحليل النظري دون التطرق إلى الأثر العملي على الأداء المصرفي.

بالمقابل، جاءت الدراسة الحالية لتسدّ هذه الفجوة البحثية من خلال اعتماد منهج كمي ميداني يهدف إلى قياس تأثير التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية في حالة البنك الوطني الجزائري. وعلى عكس الدراسات السابقة التي اعتمدت على مصادر ثانوية وتحليلات عامة، تقوم هذه الدراسة على تحليل بيانات واقعية تم جمعها من الفاعلين داخل القطاع المصرفي، مما يمنحها طابعاً تطبيقياً وموضوعية أكبر.

كما تميزت الدراسة الحالية بتركيزها على الكفاءة المصرفية كمؤشر داخلي لأداء البنوك، في حين ركزت الدراسات السابقة على مؤشرات خارجية مثل الشمول المالي أو درجة التبني، مما يجعل الدراسة الحالية إضافة نوعية في الأدبيات العربية، خاصة في ظل نقص الدراسات الميدانية في هذا المجال.

1- مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية بالغة الأجنبية

الجدول رقم (2): يوضح مقارنة مع الدراسات السابقة لمتغير التكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية

	الدراسة الأولى	الدراسة الثانية	الدراسة الثالثة	الدراسة الحالية
موضوع الدراسة	Financial Technology And its Role in Achieving Sustainable Development	Financial Technology innovations and Their Role in Developing the performance of Islamic banks	The Role of Fintech in Promoting Financial Inclusion	تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية، دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري
هدف الدراسة	تهدف إلى دراسة دور التكنولوجيا المالية في تحقيق التنمية المستدامة، من خلال تحليل علاقتها بالقطاعات الاقتصادية المختلفة.	هدفت إلى تحليل دور الابتكار في التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك الإسلامية، مع التركيز على خصوصية التمويل الإسلامي	تهدف إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، من خلال تمكين الأفراد والفئات المحرومة من الوصول إلى الخدمات المالية.	تهدف إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية، ومحاولة قياس العلاقة بين المتغيرين
منهج الدراسة	تعتمد على منهج وصفي تحليلي باستخدام بيانات ثانوية من منظمات دولية (مثل البنك الدولي، IMF...) وتحليلها عبر نماذج اقتصادية	تعتمد على منهج وصفي تحليلي، من خلال دراسة نظرية وتقييم تجارب بعض البنوك الإسلامية في استخدام FinTech	تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة الأدبيات ومؤشرات دولية ومحلية متعلقة بالشمول المالي	تعتمد على المنهج الكمي التحليلي، من خلال تصميم استبيان وتحليل النتائج باستخدام أدوات إحصائية

عينة الدراسة	أظهرت أن Tech Fin لها دور مهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تسهيل الشمول المالي، دعم الابتكار، وتقليل الفوارق الاقتصادية.	لا توجد عينة ميدانية؛ تم استخدام بيانات اقتصادية كلية لدول متعددة	لا تتضمن عينة ميدانية، بل تحليل وصفي لحالات وتجارب دولية في القطاع الإسلامي.	لا توجد عينة ميدانية، بل تحليل نظري عام	موظفو البنك الوطني الجزائري (BNA)، حيث يتم توزيع استبيانات على عينة محددة لجمع بيانات ميدانية.
النتائج المتوصل اليها	وصلت إلى أن FinTech تُمكّن البنوك الإسلامية من تقديم خدمات أكثر تنافسية، وتساعد على جذب فئات جديدة من العملاء، مع مراعاة الضوابط الشرعية	خلُصت الدراسة إلى أن FinTech تُمكن من توسيع قاعدة الزبائن، وتقليل الفوارق المالية، وتسهيل الوصول للخدمات المصرفية للفئات المهمشة.	تشير النتائج الأولية (أو المنتظرة من الدراسة الميدانية) إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين الكفاءة المصرفية بالبنك المدروس		

- من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ أنه على مستوى الدراسات الأجنبية، خاصة دراسة Mustafa, Hayder & Sinan، ودراسةDallel Chetouh & Maache Kouider ، اهتمت بمفاهيم أوسع مثل التنمية المستدامة والأداء في البنوك الإسلامية، حيث تم تناول التكنولوجيا المالية كوسيلة استراتيجية لدعم الاقتصاد الكلي وتحقيق الأهداف الاجتماعية والبيئية.

كما تميزت هذه الدراسات باعتمادها على مصادر دولية وتحليلات نظرية معمقة، ولكنها غالباً ما افتقرت إلى التحليل الميداني على مستوى المؤسسات المصرفية الفردية. كما أن تركيزها لم يكن محصوراً في الكفاءة المصرفية كأداة لقياس الأداء، بل توسع ليشمل مفاهيم متعددة كالشمول المالي، الاستدامة، والابتكار في الصيرفة الإسلامية.

وعليه، فإن الدراسة الحالية تشكل إضافة نوعية من خلال الدمج بين الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والتحليل الكمي التطبيقي، مما يمنحها قيمة علمية خاصة عند مقارنتها مع التجارب الأجنبية التي تبقى عامة وغير محلية في معظم الأحيان.

2-المقارنة مع الدراسات السابقة المتعلقة بالكفاءة المصرفية باللغة العربية والأجنبية

ستتم المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة لمتغير الكفاءة المصرفية باللغة العربية والأجنبية.

2-1 مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المتعلقة بالكفاءة المصرفية باللغة العربية

الجدول رقم (3): يوضح مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة لمتغير الكفاءة المصرفية باللغة العربية

	الدراسة الأولى	الدراسة الثانية	الدراسة الحالية
موضوع الدراسة	تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية 2008-2014	تحليل تطور الكفاءة المصرفية في الجزائر للفترة 2012-2018	تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية، دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري
هدف الدراسة	تهدف إلى تقييم كفاءة أداء البنوك الجزائرية باستخدام أدوات كمية، مع التركيز على الفروق في الكفاءة بين البنوك العمومية والخاصة	تهدف إلى قياس وتحليل تطور الكفاءة التقنية للبنوك الجزائرية باستخدام مؤشر مالمكويست للإنتاجية خلال الفترة 2012-2018	تهدف إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية، ومحاولة قياس العلاقة بين المتغيرين
منهج الدراسة	استخدم الباحثان أسلوب تحليل مغلف البيانات (DEA) لتقييم الكفاءة التقنية للبنوك خلال فترة معينة.	اعتمدت على أسلوب تحليل مغلف البيانات (DEA) باستعمال نموذج مالمكويست لعوائد الحجم المتغيرة، موجه نحو المدخلات	تعتمد على المنهج الكمي التحليلي، من خلال تصميم استبيان وتحليل النتائج باستخدام أدوات إحصائية
عينة الدراسة	شملت الدراسة مجموعة من البنوك الجزائرية، منها بنوك عمومية وخاصة، من خلال بيانات مالية سنوية	شملت 16 بنكًا (6 بنوك عمومية و10 بنوك خاصة) عاملة في الجزائر خلال الفترة المدروسة.	موظفو البنك الوطني الجزائري (BNA)، حيث يتم توزيع استبيانات على عينة محددة لجمع بيانات ميدانية.
النتائج المتوصل اليها	وجود تفاوت في الكفاءة بين البنوك العمومية والخاصة، بعض البنوك لم تحقق الكفاءة المثلى، ما يشير إلى خلل في استخدام الموارد، أهمية تحسين الإدارة المالية والتشغيلية للبنوك.	3 بنوك فقط حققت الكفاءة الفنية التامة طوال الفترة.- وجود تحسن في الإنتاجية الكلية لبعض البنوك، لكن دون تحقيق كفاءة تقنية شاملة، أغلب البنوك شهدت نموًا في التغير التكنولوجي، لكن بقي قصور في الكفاءة التقنية، بعض البنوك الخاصة تراجعت إنتاجيتها بسبب تراجع الكفاءة الحجمية والتقنية.	تشير النتائج الأولية (أو المنتظرة من الدراسة الميدانية) إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين الكفاءة المصرفية بالبنك المدروس

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول 03 يتّضح مقارنة الدراسة الحالية مع كل من دراسة قادة عبد القادر وبطاهر علي، ودراسة إيمان مطلاوي ومحمد رضا بوسنة، أن هناك اهتمامًا مشتركًا بقياس وتحليل الكفاءة المصرفية في القطاع البنكي الجزائري، باعتبارها أحد المؤشرات الجوهرية لفعالية الأداء البنكي واستدامته. حيث ركزت الدراستان السابقتان على تقييم الكفاءة التقنية والفنية للبنوك باستخدام أساليب كمية تحليلية، أبرزها نموذج تحليل مغلف البيانات (DEA) ومؤشر مالمكويست للإنتاجية، وذلك من خلال الاعتماد على بيانات مالية سنوية.

في المقابل، تنفرد الدراسة الحالية بكونها تعتمد على منهج ميداني وتحليل استبياني لقياس أثر التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل على الكفاءة المصرفية، ما يضيف بعدًا تطبيقيًا معاصرًا يتماشى مع التوجهات الرقمية الحديثة في الصناعة المصرفية. ورغم اتفاق الدراسات الثلاث في كون الكفاءة المصرفية تمثل مؤشرًا رئيسيًا لتقييم الأداء البنكي، إلا أن الدراسة الحالية تتميز بتركيزها على علاقة الكفاءة بالتطور التكنولوجي، بينما ركزت الدراستان السابقتان على تقييم الكفاءة من منظور داخلي تشغيلي دون ربطها بالعوامل التكنولوجية.

وعليه، فإن هذه الدراسة تسدّ فجوة بحثية من خلال الربط بين التحول الرقمي المصرفي ومستوى الكفاءة التشغيلية، في حين تُعد الدراستان السابقتان مرجعًا مهمًا في فهم الوضع القائم لكفاءة البنوك الجزائرية على مستوى الإدارة واستغلال الموارد.

2-2 مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المتعلقة بالكفاءة المصرفية باللغة الأجنبية

الجدول رقم (4): يوضح مقارنة مع الدراسات السابقة لمتغير الكفاءة المصرفية باللغة الأجنبية

	الدراسة الأولى	الدراسة الثانية	الدراسة الحالية
موضوع الدراسة	Efficiency of commercial banks in sub-saharan africa : a comparative analysis of domestic and foreign banks	Banking Efficiency Determinats in the Czech Banking Sector	تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية، دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري
هدف الدراسة	قياس الكفاءة التقنية للبنوك التجارية في دول إفريقيا جنوب الصحراء وتحليل العوامل المؤثرة فيها.	تقييم كفاءة البنوك في جمهورية التشيك وتحليل أدائها خلال فترة ما بعد الأزمة المالية	تهدف إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية، ومحاولة قياس العلاقة بين المتغيرين
منهج الدراسة	تحليل كمي باستخدام أسلوب Stochastic Frontier Analysis SFAلتقدير كفاءة البنوك	تحليل مغلف البيانات (DEA) باستخدام مؤشرات المدخلات والمخرجات التشغيلية	تعتمد على المنهج الكمي التحليلي، من خلال تصميم استبيان وتحليل النتائج باستخدام أدوات إحصائية
عينة الدراسة	مجموعة من البنوك التجارية في 29 دولة إفريقية خلال فترة2000-2008	بنوك عاملة في السوق التشيكية خلال الفترة 2005-2013.	موظفو البنك الوطني الجزائري (BNA)، حيث يتم توزيع استبيانات على عينة محددة لجمع بيانات ميدانية.
النتائج المتوصل اليها	تفاوت كبير في كفاءة البنوك بين الدول، وارتباط الكفاءة بعوامل مثل الاستقرار الاقتصادي وحجم البنك	البنوك الكبيرة تحقق كفاءة أعلى، وأوصت الدراسة بترشيد استخدام الموارد وتحسين الحجم التشغيلي.	تشير النتائج الأولية (أو المنتظرة من الدراسة الميدانية) إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين الكفاءة المصرفية بالبنك المدروس

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول04 وعند مقارنة الدراسة الحالية مع بعض الدراسات الأجنبية التي تناولت الكفاءة المصرفية، مثل دراسة Hiroyuki Kiyota حول كفاءة البنوك التجارية في إفريقيا جنوب الصحراء، ودراسة Iveta Repkova حول الكفاءة في القطاع البنكي التشيكي، يُلاحظ أن هناك

تقاطعات واضحة في التركيز على الكفاءة المصرفية كمحور أساسي في تقييم أداء المؤسسات المالية. كلتا الدراستين اعتمدتا على أدوات كمية وتقنيات تحليل قياسي مثل DEA وSFA لقياس الكفاءة الفنية للبنوك، مستندتين إلى بيانات مالية واقعية تغطي فترات زمنية متعددة.

أما الدراسة الحالية، فتميزت بإدخال متغير جديد وحيوي يتمثل في التكنولوجيا المالية، ودراسة أثره المباشر على الكفاءة المصرفية من خلال أدوات ميدانية واستبيان موجه للفاعلين في القطاع البنكي الجزائري. هذا الطرح يمنح الدراسة قيمة مضافة مقارنة بالدراسات الأجنبية التي لم تدمج هذا المتغير أو لم تركز عليه بنفس العمق.

وبينما ركزت الدراسات الأجنبية على تشخيص الأداء البنكي وربطه بعوامل اقتصادية داخلية وخارجية مثل الهيكل التنظيمي، والإنتاجية، وحجم البنك، ركزت الدراسة الحالية على التحول الرقمي كعامل استراتيجي لتحسين الكفاءة، مما يعكس التوجهات الحديثة في البيئة المصرفية العالمية ويمنح الدراسة طابعًا استشرافيًا يواكب التغيرات التقنية.

بالتالي ورغم أن الدراسات الأجنبية قدّمت نماذج قياس متقدمة، إلا أن الدراسة الحالية قدّمت مقاربة جديدة تدمج بين الجانب التكنولوجي والكفاءة التشغيلية، مما يجعلها مساهمة مهمة في الأدبيات الحديثة خاصة في السياق العربي والجزائري .

ثانيا: مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

بالرغم من عدم توفر دراسات سابقة تناولت بشكل مباشر موضوع تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية، الا أن الدراسات السابقة للمتغيرين ساهمت في اضافة قيمة علمية للبحث من خلال مقارنتها مع الدراسة الحالية حيث تجلت هذه القيمة في النقاط التالية:

- ساعدت الدراسات السابقة في توسيع معرفة الطالبة بمتغيرات البحث، وهما التكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية
- ساهمت في تحديد الاطار الزماني والمكاني لكل دراسة، مما ساعد في فهم تطور الموضوع عبر فترات مختلفة
- ساعدت الدراسات السابقة في ابراز أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، مما يعزز أهمية البحث في هذا المجال
- ساهمت في التعرف على المناهج البحثية المتبعة في كل دراسة مما يساعد في اختبار المنهج الأنسب للدراسة الحالية
- ساعدت في تكوين فكرة شاملة عن المعلومات التي يجب أن يحتويها الاستبيان لكلا المتغيرين.

خلاصة الفصل:

أظهرت المعطيات النظرية التي تم التطرق إليها في هذا الفصل أن التكنولوجيا المالية أصبحت ضرورة ملحّة في القطاع المصرفي، نظراً لما توفره من حلول رقمية مبتكرة تسهم في تحسين جودة الخدمات، تقليل التكاليف، وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية. كما تبيّن أن تبني هذه الابتكارات لم يعد خيارًا، بل أصبح عاملًا تنافسيًا حاسمًا في بيئة مصرفية تتجه نحو الرقمنة.

من جهة أخرى، تعتبر الكفاءة المصرفية إحدى الركائز الأساسية في تقييم أداء المؤسسات المالية، حيث ترتبط بمدى القدرة على تحقيق أفضل استخدام للموارد المتاحة، ورفع مستوى الإنتاجية، مع الحفاظ على جودة الخدمات المقدّمة. وقد تبين أن هناك عوامل عديدة تؤثر في هذه الكفاءة، سواء داخلية كالإدارة والهيكلة، أو خارجية كالمحيط الاقتصادي والتكنولوجي أما الدراسات السابقة التي تم استعراضها، فقد أجمعت في مجملها على وجود علاقة إيجابية بين تطبيقات التكنولوجيا المالية وتحقيق الكفاءة المصرفية، مع اختلاف في منهجيات التحليل وبيئات التطبيق، مما يدعم أهمية الدراسة الحالية ويؤكد على راهنيتها .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

قياس أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على تحسين الكفاءة المصرفية للبنك الوطني الجزائري

تمهيد

بعد التطرق في الجانب النظري من هذا البحث إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بالتكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية، من حيث الأبعاد، الخصائص، المؤشرات، والعوامل المؤثرة، إضافة إلى استعراض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة بموضوع البحث، سيتم في الفصل الموالي إسقاط هذا الإطار النظري على الواقع العملي، من خلال دراسة ميدانية تهدف إلى قياس أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على تحسين الكفاءة المصرفية

وقد تم اختيار البنك الوطني الجزائري، وذلك باعتباره يمثل عينة مناسبة لاختبار فرضيات الدراسة.

وسيتناول هذا الفصل وصفًا مفصلًا للمنهجية المعتمدة، من حيث تصميم الدراسة، خصائص مجتمع وعينة البحث، أدوات جمع البيانات، وعلى رأسها الاستبيان الموجّه، بالإضافة إلى الإجراءات الخاصة بالتحقق من صدقه وثباته. كما سيتم عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، واختبار الفرضيات باستخدام الأدوات المناسبة، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة بدقة وموضوعية، وذلك من خلال تقديم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة

المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة التطبيقية

المبحث الثالث: عرض نتائج وتحليل الدراسة

المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

يُعدّ البنك الوطني الجزائري (BNA) أحد أبرز المؤسسات المصرفية العمومية في الجزائر، ونظرًا لأهمية هذا البنك في المنظومة المالية الوطنية، خصصنا هذا المبحث لتسليط الضوء على أهم الجوانب المرتبطة به، بدءًا من نشأته وتطوره القانوني، مرورا بتحديد طبيعته القانونية ووظائفه الأساسية، وصولًا إلى التعرف على أبرز نشاطاته وخدماته المصرفية. ويهدف هذا العرض إلى تقديم فهم شامل عن طبيعة عمل البنك الوطني الجزائري، تمهيدًا لتحليل دوره في تحسين الكفاءة المصرفية في الإطار الميداني للدراسة

المطلب الأول: مفهوم البنك الوطني الجزائري BNA

أولا: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري BNA

1. نشأة البنك الوطني الجزائري (BNA): [1]

أُسس البنك الوطني الجزائري بموجب المرسوم رقم 66-471 المؤرخ في 13 جوان 1966، كشركة وطنية تسير وفقًا لأحكام قانونها الأساسي، والتشريع التجاري، والتشريعات الخاصة بالشركات ذات المسؤولية المحدودة، طالما لا تتعارض مع القانون الأساسي المؤسس له. بدأ البنك نشاطه برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري، ووفقًا للمادة السابعة من قانونه الأساسي، فُتح المجال أمام الجمهور للمساهمة في رأس ماله بنسبة 20%. إلا أن الدولة قامت بشراء جميع هذه المساهمات، ليُصبح البنك ملكًا للدولة ابتداءً من سنة 1972.

في 16 فيفري 1989، تحوّل البنك إلى مؤسسة عمومية اقتصادية منظمة على شكل شركة مساهمة(SPA) ، تعمل وفقًا لجملة من القوانين، أبرزها: القانون 89-11، والقوانين 90-10، 90-12، 90-21، بالإضافة إلى التعديلات اللاحقة المرتبطة بالقانون التجاري. وقد حافظ البنك على تسميته "البنك الوطني الجزائري" واختصاره "ب.و.ج"، في حين ظل مقره الاجتماعي الكائن بـ 21 شارع شي غيفارا، الجزائر العاصمة. وحددت مدة نشاطه بـ 99 سنة انطلاقًا من تاريخ تسجيله في السجل التجاري.

[1] وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA

2. تعريف البنك الوطني الجزائري (BNA):

يُعرف البنك الوطني الجزائري على أنه شركة مساهمة أنشئت بعد تأميم النظام البنكي الجزائري، بتاريخ 26 جوان 1966. وقد شهد توسعًا كبيرًا من حيث الفروع، ومنها الوكالة المتواجدة بولاية المدية. ويخضع البنك لقواعد خاصة تطبق على المؤسسات المالية، خصوصًا ما يتعلق بالبنوك والقروض، كما تم تضمين تنظيمه في نصوص قانونية مرافقة تعرف بـ "النظام الأساسي والنصوص التكميلية" (Les statuts et les textes subséquents). ويقوم البنك بعدة نشاطات كونه بنك ودائع (Banque de dépôt)، حيث يستقبل الودائع ورؤوس الأموال من الأفراد، ويقوم بعمليات القرض والتبادل المالي، ضمن إطار قانوني وتنظيمي محدد

ثانيا: مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري BNA:

1. مهام البنك الوطني الجزائري(BNA): [1]

يُمارس البنك الوطني الجزائري (BNA) مجموعة من الوظائف والخدمات المصرفية التي تنسجم مع ما نصّت عليه المادة الثانية من قانونه الأساسي، حيث يقدم خدماته المالية لكل من الأفراد والمؤسسات. كما يتعامل مع كافة البنوك التجارية المعترف بها في المجال البنكي، ويجري مختلف عمليات الصرف بالعملات الأجنبية، إلى جانب منح القروض وفقًا للتشريعات المعمول بها، لاسيما قانون النقد والقرض. ويُتيح له القانون إمكانية المساهمة في أي مؤسسة أو شركة، وطنية كانت أو أجنبية، يكون نشاطها متقاربًا أو مكملًا لأنشطة البنك، كما يمكنه العمل بشكل مستقل أو بالتعاون مع مؤسسات أخرى داخل أو خارج الجزائر، بأي شكل قانوني يسمح به نطاق نشاطه.

وتتمثل أبرز وظائف البنك الوطني الجزائري في ما يلي:

- تقديم الخدمات المالية المتنوعة للأفراد والمؤسسات.
- تحصيل الودائع البنكية وإدارتها ضمن الإطار التشريعي المنظم للعمل البنكي.
- تنفيذ مختلف العمليات البنكية سواءً نقدًا أو عبر الاعتمادات والتحويلات البنكية.
- تأجير الصناديق الحديدية مقابل أجر.
- منح القروض بمختلف آجالها (القصيرة، المتوسطة، والطويلة).
- تمويل عمليات التجارة الخارجية.

[1] وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA.

- خصم الأوراق التجارية والمالية.
- تقديم خدمات الوساطة في عمليات الشراء، البيع، والاكتتاب في الأسهم والسندات العامة.
- تسليم وتحويل القيم المنقولة أو رهنها.

– معالجة مختلف عمليات التبادل الآني أو الآجل، بمختلف أنواعها، بما في ذلك القروض والرهن الحيازي وتحويلات العملة الأجنبية.

2. أهداف البنك الوطني الجزائري(BNA) : [1]

للبنك الوطني الجزائري جملة من الأهداف أهمها ما يلي:

- التوسع المزيد الجغرافي من خلال فتح من الوكالات على مستوى كافة ولايات الوطن
- إدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية في ظل الإصلاحات النقدية.
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة، خاصة في مجال منح القروض وجذب الودائع.
- احتلال مكانة استراتيجية داخل الجهاز المصرفي الوطني.
- لعب دور فعّال في دعم التنمية الاقتصادية الوطن.

المطلب الثاني: التعريف بالبنك الوطني الجزائري – وكالة تبسة 194

أولاً: نشأة وكالة BNA تبسة 194

تُعد وكالة تبسة 194 إحدى الوكالات التابعة للمديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري بعنابة، وتحمل الرقم الاستدلالي 416. تم تأسيس هذه الوكالة بموجب القرار المؤرخ في 1974/04/21، حيث كانت أول تمثيل للبنك الوطني الجزائري على مستوى ولاية تبسة.

شهد مقر الوكالة عدة تغييرات، إذ كان موقعها الأول بطريق الكويف، قبل أن يتم نقله سنة 1979 إلى مقره الحالي في نهج العميد محمد الشريف، وسط مدينة تبسة. لاحقًا، أضيف للوكالة فرع تابع لها استراتيجياً في وسط المدينة لتوسيع نطاق الخدمات.

تُعرف وكالة تبسة 194 بنشاطها المكثف طوال أيام العمل، نظرًا لتنوع وتعدد الخدمات التي تقدمها، وكذا الجودة العالية في الأداء من قبل موظفيها. ويُقدّر رأسمال الوكالة حاليًا بـ 14.6 مليار دينار جزائري. [1]

[1] وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA

[1] وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA

ثانيًا: وظائف وكالة BNA تبسة– 194

تُمارس الوكالة نفس الوظائف الأساسية التي يضطلع بها البنك الوطني الجزائري الأم، وذلك في إطار قانوني منظم يخضع للتشريعات البنكية الوطنية. من أبرز وظائف الوكالة: [2]

- تحصيل الودائع بمختلف أنواعها.
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية.
- تنفيذ عمليات الصرف والتجارة الخارجية.
- تحصيل الشيكات والقيام بعمليات التحويل.
- تأجير الصناديق الفردية.

ثالثًا: أهداف وكالة BNA تبسة– 194

تسعى وكالة تبسة 194 إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تنبثق من وظائفها، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتقديم خدمات عالية الجودة للحفاظ على ولائهم وجذب زبائن جدد.
- تحقيق الربحية لضمان استمرارية النشاط المصرفي للوكالة.
- المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني من خلال التمويل والمشاركة في المشاريع.
- خلق فرص عمل من خلال تمويل الاستثمارات والمبادرات المحلية.
- تلبية احتياجات الزبائن المالية والمصرفية بهدف ترسيخ الثقة بين الطرفين.
- تعزيز قاعدة الودائع باعتبارها المصدر الأساسي للتمويل داخل الوكالة.

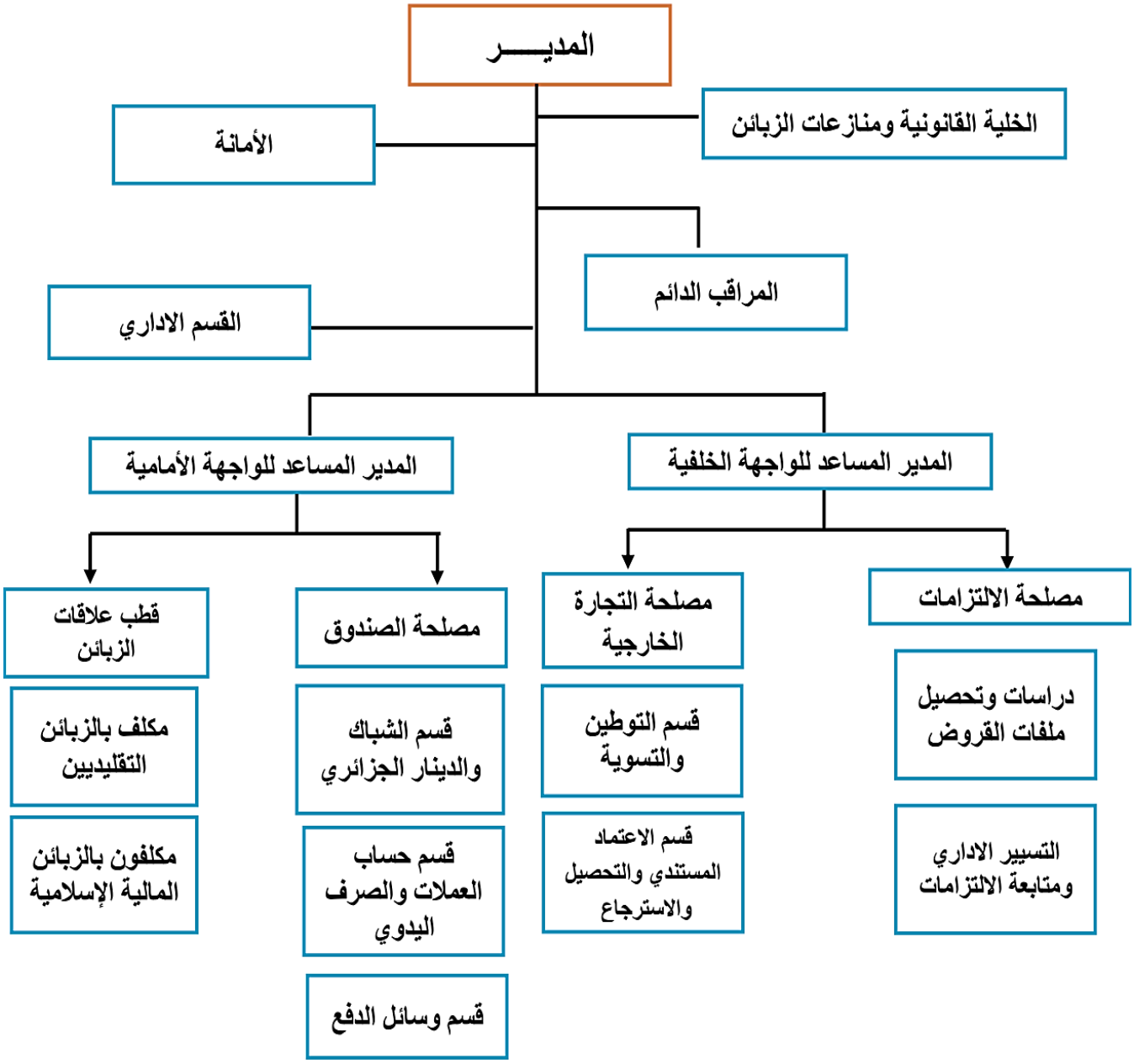
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي وتوصيف المهام والوظائف

أولا: الهيكل التنظيمي للوكالة:

ان هيكل وكالة تبسة يضم مختلف الأقسام والمصالح وقد وضع الهيكل بهدف توجيه الجهود جهود الوكالة أكثر لأجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة والمخطط التالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة:

[2] وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA

الشكل رقم (3): يوضح الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري –وكالة تبسة



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA

ثانيا: توصيف المهام والوظائف

لكل موظف مهمته الأساسية في الاشراف العام على تسيير الوكالة وضمان تنفيذ السياسات البنكية.

1- **مدير الوكالة** :يتمثل دوره الأساسي في الإشراف العام على تسيير الوكالة وضمان تنفيذ السياسات البنكية.

2- **الأمانة :(Secrétariat)** تتلخص مهام الأمانة الأساسية في تنظيم المراسلات والمواعيد الإدارية، وتقديم الدعم الإداري المباشر للمدير.

3- القسم الإداري(Section Administrative)

- تسيير الموارد البشرية، الوثائق، والتنظيم الإداري الداخلي للوكالة.

4- المدير المساعد للواجهة الأمامية Front Office

- الإشراف على العمليات والخدمات المباشرة مع الزبائن.

4-1- قطب علاقات الزبائن(Pôle Relations Clientèle)

- التواصل مع الزبائن وتقديم خدمات مخصصة حسب نوع الزبون.
- مكلف بالزبائن الكلاسيكيين
- تسيير حسابات وخدمات الزبائن التقليديين.
- مكلف بالزبائن للتمويل الإسلامي
- تقديم منتجات وخدمات مالية وفق الشريعة الإسلامية.

4-2- خدمة الصندوق(Service Caisse)

تسيير عمليات السحب، الإيداع، وحركة الصندوق اليومية.

- قسم الشباك وصندوق الدينار الجزائري
- تنفيذ العمليات المالية بالعملة المحلية.
- قسم الحسابات بالعملات والصرف اليدوي
- إدارة حسابات العملات الأجنبية وتحويل العملات.
- قسم وسائل الدفع
- معالجة بطاقات الدفع، الشيكات، والتحويلات.
- قسم التوظيفات والمنتجات النقدية والبنك عن بعد
- تقديم خدمات التوفير، الاستثمار، والخدمات الرقمية.

5 – المدير المساعد للواجهة الخلفية Back Office

– متابعة العمليات الإدارية والتقنية التي تتم خلف الكواليس.

5-1- الخدمة التجارية الخارجية(Service Commerce Extérieur)

– إدارة العمليات البنكية المتعلقة بالتجارة الدولية.

– قسم التوطين والتصفية

– تسيير توطين الفواتير وتسوية العمليات الخارجية.

– قسم الاعتماد المستندي والتحصيل والتحويلات

– تنفيذ الاعتمادات والتحويلات الخارجية والتحصيلات.

5-2- خدمة الالتزامات(Service Engagements)

– إدارة ومتابعة ملفات القروض والتمويلات.

– دراسة وتحليل ملفات القروض

– تحليل الجدارة الائتمانية وتقييم مخاطر التمويل.

– الإدارة والمتابعة الإدارية للالتزامات

– متابعة سداد القروض والالتزام بالعقود.

6 – الخلية القانونية ومنازعات(Cellule Juridique et Contentieux)

- تقديم الاستشارات القانونية ومتابعة النزاعات البنكية.

7-المراقب الدائم(Contrôleur Permanent)

– مراقبة العمليات الداخلية والتأكد من الالتزام بالضوابط

المبحث الثاني: تقديم الاطار المنهجي للدراسة

للوصول إلى ادراك واضح لواقع تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية على مستوى البنك الوطني الجزائري بولاية تبسة، يتم التركيز في هذا المبحث على وصف منهج الدراسة ومجتمعها، وتحديد عينة الدراسة، بالإضافة إلى توضيح الأدوات المستخدمة في الدراسة. كما سيتم تقديم تعريف للأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها لمعالجة بيانات الاستبانة، حيث أنّ الدراسة الميدانية تمثل جمع البيانات والمعلومات مباشرة من الميدان، وتختلف عن الدراسة النظرية التي تعتمد بشكل أساسي على استعراض الأدبيات وتحليل النظريات الموجودة وفي هذا الاطار سيتم الاعتماد على استمارة استبيانية كأداة أساسية لجمع البيانات والتي من خلالها سيتم تقييم أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية، وذلك في ضوء المحاور والمطالب الموالية:

المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية

المطلب الثاني: الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية

يشمل هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك متغيرات وبيانات الدراسة الميدانية .

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدارسة "المجتمع الذي يهتم به الباحث لإجراء دراسته الميدانية،[1] ويتمثل مجتمع الدراسة في إطارات بالبنك الوطني الجزائري –تبسة– وزعنا 35 استمارة لكن استرجع فقط 30 استبانة، الجدول الموالي يبين نسبة الاسترجاع.

الجدول رقم (5): نسبة استرجاع الاستمارات

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	نسبة الاسترجاع
35	30	87.5 %

المصدر: من إعداد الطالبة

[1]– محمد حسين وآخرون، **مبادئ الإحصاء والاحتمالات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS**، دار الصفاء، الأردن، 2012، ص 19.

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات واسترداد الاستبيانات التي تم توزيعها، تم التحصل على 84 استبيانة تعتبر صالحة للتحليل، وبذلك تكون نسبة الاسترداد من البنك (87.5%) وتعتبر هذه النسبة جيدة والممثلة لمجتمع الدراسة، حيث يمكن الاعتماد عليها في استكمال باقي اجراءات الدراسة.

ثانيا: متغيرات الدراسة

1- متغيرات الدراسة:

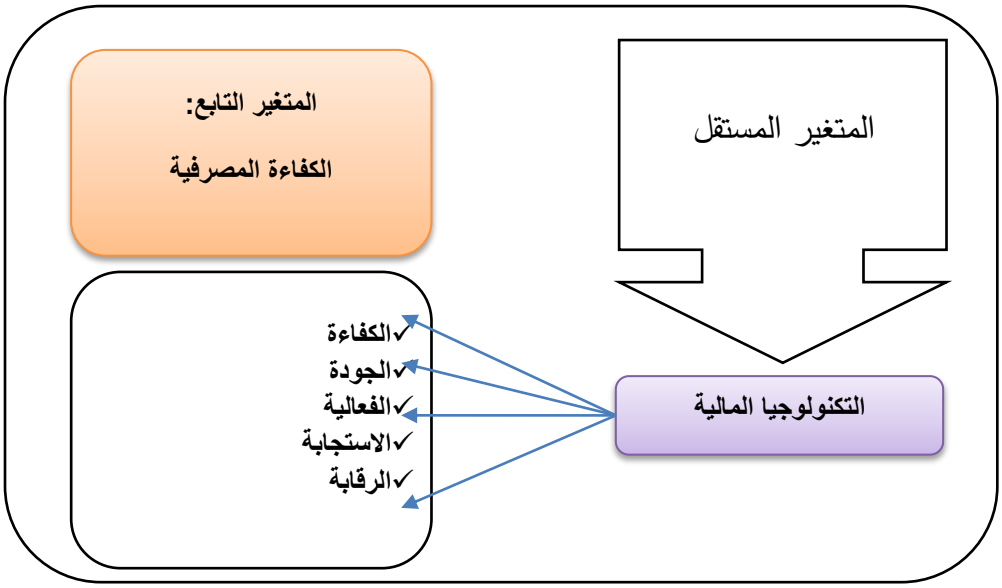
على ضوء أهداف الدراسة ومشكلتها الرئيسية، تم تحديد طبيعة متغيرات الدراسة وهذا بعد الاطلاع على الأدبيات ذات الصلة بالموضوع على النحو التالي:

1-1 **المتغير المستقل:** ويتمثل أساسا في التكنولوجيا المالية: وهي مجموعة من الأدوات والتطبيقات الرقمية التي تستخدم لتقديم الخدمات المالية بشكل مبتكر

2-1 **المتغير التابع:** الكفاءة المصرفية وتشمل:

- **الكفاءة:** قدرة البنك على استخدام موارده بشكل أمثل لإنجاز العمليات المصرفية بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة، مع الحفاظ على مستوى جيد من الأداء
- **الجودة:** مدى التزام البنك بتقديم خدمات مصرفية تلبي احتياجات وتوقعات الزبائن من حيث الدقة، الموثوقية، والمهنية.
- **الفعالية:** مدى نجاح البنك في تحقيق أهدافه المخططة باستخدام الوسائل والامكانيات المتاحة بطريقة فعالة ومنظمة.
- **الاستجابة:** قدرة البنك على التفاعل السريع والمرن مع طلبات العملاء والتغيرات البيئية المحيطة، بما يضمن تلبية احتياجاتهم بشكل مناسب
- **الرقابة:** يشير إلى وجود آليات رقابية داخلية تمكن البنك من متابعة أدائه، تصحيح الانحرافات، وضمان الالتزام بالمعايير لتحقيق أداء مصرفي مستدام.

الشكل رقم (4): يمثل متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الاطار النظري

2- مصادر جمع البيانات:

تم الاعتماد في جمع البيانات لهذه الدراسة على نوعين من البيانات وهي كما يلي:

2-1- البيانات الثانوية

تتمثل البيانات الثانوية في مجموعة الكتب والدراسات المنشورة والملتقيات والرسائل الجامعية ذات، العلاقة بمتغيرات الدراسة وكذا مصادر ومراجع أجنبية، حيث تم تغطية الجانب النظري من الدراسة والذي يعتبر جزءا أساسيا في أجراء الدراسة الميدانية.

2-2 البيانات الأولية

تتمثل البيانات الأولية فيما يلي:

2-2-1- الزيارات الميدانية: قمنا بزيارة ميدانية أكثر من مرة للحصول أكثر على معلومات في إطار بحثنا والتعرف أكثر على المؤسسة محل الدراسة من الداخل لتعزيز معرفتنا لها وتكوين فكرة على ما نحن بصدد دراسته.

2-2-2- الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة: قدمت المؤسسة مجموعة من الوثائق، وتم الاعتماد على هذه الوثائق من أجل إتمام هذه الدارسة وهي البيانات الخاصة بالتعريف بالمؤسسة وموقعها، بالهيكل التنظيمي، وغيرها من المعلومات التي قد نرها مفيدة لبحثنا هذا.

2-2-3- الملاحظة: وتعتبر من الطرق المهمة حيث تعرف بأنها المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أولا بأول، كذلك الاستعانة بأساليب الدارسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج، والحصول على أدق المعلومات وقد استعملت هذه الأداة في الدراسة من أجل التحليل والوصول إلى الأهداف[1].

2-2-4 الاستبانة: تعتبر الاستبانة من أهم الطرق لجمع البيانات وهي مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها بالبعض الآخر بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه[2].

المطلب الثاني: الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية والبرامج من أجل تحليل ومعالجة إجابات عينة الدراسة، وذلك بغرض قياس أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية. وسيتم توضيح ذلك في هذا المطلب من خلال:

أولا: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم الاعتماد على مجموعة من البرامج الإحصائية التي تساعد في وصف المتغيرات، واكتشاف طبيعة العلاقة بينها. وقد بدأت العملية بجمع الاستبيانات وترميزها، ثم إدخال البيانات إلى الحاسوب باستخدام برنامج SPSS إصدار 27، وهو من بين أشهر برامج التحليل الإحصائي في العلوم الاجتماعية.

[1]- مصطفى صلاح فوال، **مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**، دار غريب، القاهرة، 1998، ص 110.

[2]- مح مد حسين وآخرون، المرجع السابق، ص 126.

الذي يُعد من الأدوات الفعالة في تنظيم البيانات وتحضيرها للمعالجة الإحصائية، إلى جانب توليد الرسوم البيانية والجداول التوضيح

ثانيا: الأدوات الاحصائية

تتمثل الأدوات الاحصائية المستخدمة في دراسة الاستبيان فيما يلي:

1- التكرارات والنسب المئوية

1-1 - التكرارات: وهو تعداد كل الإجابات المذكورة لأسئلة الاستبانة بعد تفريغها وتلخيصها في جداول، وذلك عند عرض نتائج الاستبانة.

2-1- النسبة المئوية

هي الوسيلة الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تفسير خصائص أفراد العينة أو البيانات الشخصية ومن ثم تمثيلها في دوائر نسبية، وتم الاعتماد عليها في تحليل نتائج محور الاستبانة. حيث استخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، وتحسب بالقانون التالي:

$$\text{النسبة المئوية} = 100 \times \{(\text{مجموع للتكرارات})/(\text{تكرار المجموعة})\}$$

2 - معامل ألفا كرونباخ

يتم استخدامه لقياس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة، يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، تعتبر قيمة المعامل التي تساوي 60% مقبولة للحكم على ثبات الاستبانة وكلما زادت قيمة المعامل زادت درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان، يعبر عنه بالمعادلة التالية:

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum_i v}{v_t}\right)$$

α : معامل ألفا كرونباخ

N:عدد الأسئلة؛

Vt : معامل التباين لأسئلة المحور.

Vi :التباين لأسئلة المحور

3-المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل استجابات أفراد العينة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة، ويُعد الانحراف المعياري من أهم المقاييس الإحصائية التي تعبر عن مدى تشتت البيانات حول متوسطها الحسابي، ويُحسب وفق العلاقة الرياضية المعروفة:

$$\bar{x} = \sum_{i=1}^{n} (x_i \times r) \times \left\{\frac{1}{r}\right\}$$

4- معامل الارتباط (PEARSON CORRELATION)

اعتمدت الدراسة على معامل بيرسون للارتباط لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة (تطبيقات التكنولوجيا المالية) والمتغيرات التابعة (أبعاد الكفاءة المصرفية). ويوضح هذا المعامل ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرين موجبة أو سالبة، كما يُظهر مدى دلالتها الإحصائية

5- تحليل التباين(ANOVA One-Way)

تم استخدام تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين المتوسطات واختبار وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعات البيانات المدروسة، سواء بحسب خصائص ديموغرافية أو إجابات مختلفة لأفراد العينة. ويعتبر تحليل التباين وسيلة فعالة لتحديد تأثير المتغيرات النوعية على المتغيرات الكمية.

6-تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression)

تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة السببية بين المتغير المستقل (تطبيقات التكنولوجيا المالية) والمتغيرات التابعة (أبعاد الكفاءة المصرفية). ويسمح هذا الأسلوب بتقدير مدى مساهمة المتغير المستقل في تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، كما يُستخدم في التنبؤ بقيم المتغيرات المستقبلية بناءً على المعطيات الحالية.

المطلب الثالث: أداة الدراسة واختبار ثباتها وصدقها

أولا: الاستبيان

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

1- **الجزء الأول:**

يتضمن المعلومات الشخصية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي)

2- **الجزء الثاني:**

متعلق بمحاور الدراسة وبدوره ينقسم إلى محورين:

- المحور الأول متعلق بالمتغير المستقل للدراسة وهو التكنولوجيا المالية وقد اشتمل على 15 عبارة وفق ليكارت الخماسي.
- المحور الثاني متعلق بالمتغير التابع للدراسة وهو الكفاءة المصرفية بأبعادها الخمسة (بعد الكفاءة، بعد الجودة، بعد الاستجابة، بعد الرقابة) وقد شملت هذه الأبعاد 15 عبارة وفق ليكارت الخماسي .

ثانيا: مقياس ليكارت الخماسي

لتحويل اجابات الدراسة إلى بيانات كمية، تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لكونه أكثر تغييرا تنوعا وباعتباره يعطي مجالات أوسع للاجابة، ويمكن توضيح الدراسات الخمس للموافقة في الجدول كالآتي:

الجدول رقم (6): يوضح درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاجابات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيرموافق بشدة
الدرجة	5 درجات	4 درجات	3 درجات	2 درجات	درجة واحدة

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجول السابق أنه يعطي مجال واسع للإجابة، حيث تمثل موافق بشدة الدرجة الأكبر أي 5، وموافق الدرجة 4، ومحايد الدرجة 3، وغير موافق الدرجة 2، وغير موافق بشدة الدرجة الأقل وهي 1

الجدول رقم (7): يوضح طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	4.2 إلى 5.0	3.4 إلى 4.2	2.6 إلى 3.4	1.8 إلى 2.6	1.0 إلى 1.8
اتجاه الاجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيرموافق بشدة
المستوى	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول السابق يتضح أن طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) حيث يتم حساب المدى (4 = 1−5) ومن طول الخلية أي (5/4 =0.80)

ثالثا: اختبار ثبات وصدق الاستبيان

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

1- الصدق الظاهري:

تم الاستعانة بالدراسات السابقة في إعداد الاستبانة وبهدف التأكد من صحة قائمة الاستقصاء تم عرضها على الأستاذ المشرف لمناقشة مختلف العبارات، وللتأكد من مدى وضوح عباراتها وتمثيلها لمتغيرات الدراسة، ثم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الدراسة وفي ضوء ما قدموه من توجيهات واقتراحات تم تعديل ما وجب تعديله، وقد تم صياغته والعمل بكافة الملاحظات المشار اليها من طرف الأساتذة محكمي الاستبيان، لتصبح في شكلها الحالي الملحق رقم 3

2- الاتساق الداخلي:

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

الجدول رقم (8): يوضح صدق وثبات أداة الدراسة

		التكنولوجيا المالية	الكفاءة المصرفية
التكنولوجيا المالية	معامل بيرسون	**1**	**0.813**
	مستوى الدلالة		**0.000**
الكفاءة المصرفية	معامل بيرسون	**0.813**	**1**
	مستوى الدلالة	**0.000**	
	عدد العينة	30	30

المصدر: تم اعداده بناءا على نتائج التحليل الاحصائي .

أظهرت نتائج اختبار بيرسون للارتباط (Pearson Correlation) وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط (r = 0.813) عند مستوى دلالة (Sig. = 0.000)، وهو ما يشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة مباشرة وقوية، كلما ارتفعت مستويات استخدام التكنولوجيا المالية، ارتفعت تبعًا لها مستويات الكفاءة المصرفية.

وتُعد هذه النتيجة دالة إحصائيًا عند مستوى 0.01، مما يعكس درجة عالية من الثقة في وجود هذا الارتباط في المجتمع الأصلي. هذه النتيجة ستكون ذات أهمية بالغة فيما بعد عند اختبار الفرضية الرئيسية.

بالاضافة إلى الاختبار السابق، تم حساب معامل الثبات ألفا كرومباخ (Cronbach Alpha)

لتحديد درجة الثبات، وكانت هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (9): يوضح قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

المحاور	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرومباخ
المحور الأول	**التكنولوجيا المالية**	**0.855**
المحور الثاني	**الكفاءة المصرفية**	**0.886**
	معامل الثبات الكلي	**0.924**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

من خلال الجدول أعلاه والنتائج المسجلة فيه[1] نلاحظ أنّ المحورين تتعدّ نسبتهما 85% وهي نسبة جيدة احصائيا تدل على التناسق بين العبارات، أيضاً تبلغ قيمة الاستبانة كليا 90% بالتالي يمكننا الاعتماد على نتائجه ومواصلة التحليل.

[1]– ينظر الملحق رقم (03).

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

حيث سيتم تحليل النتائج المتوصل اليها في الدراسة، وكذلك اختبار صحة الفرضيات، وهذا ما سيتم تناوله من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

نقوم بعرض وتحليل البيانات الشخصيّة لأفراد عينة الدراسة التي تمّ جمعها وتفريغها من الاستبانة كالآتي:

أولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول التالي يمثل التكرارات والنسب للعينة حسب جنسها: [1]

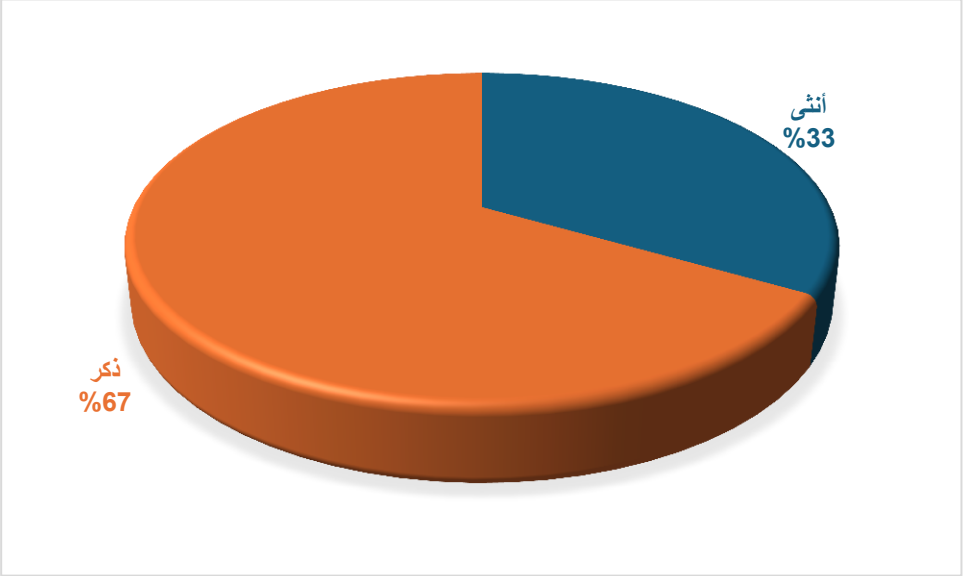
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
أنثى	10	33,3
ذكر	20	66,7
المجموع	**30**	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V27

[1] – ينظر الملحق رقم (03).

الشكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول جنس العينة

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن نسبة الذكور في العينة بلغت 66.7%، مقابل 33.3% من الإناث. يُعزى هذا التفاوت إلى طبيعة العمل في البنك الوطني الجزائري الذي لا تزال فيه نسبة العاملين الذكور أعلى مقارنة بالإناث، وهو ما قد يؤثر على وجهات النظر المطروحة بخصوص اعتماد التكنولوجيا المالية ومدى تأثيرها على الكفاءة المصرفية.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية:

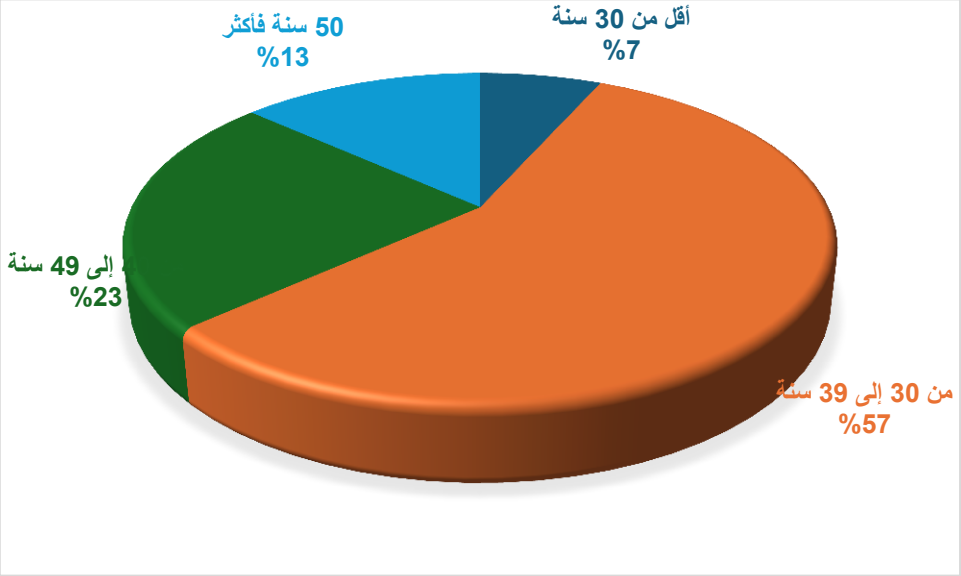
الجدول التالي نبين فيه سن الأفراد حسب توزيعها في مجموعات:

الجدول رقم (11): سن العينة حسب الفئة العمرية

السن	التكرار	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	2	6,7
من 30 إلى 39 سنة	17	56,7
من 40 إلى 49 سنة	7	23,3
50سنة فأكثر	4	13,3
المجموع	**30**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V27

الشكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول سن العينة

توضح البيانات أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلًا في العينة هي فئة 30 إلى 39 سنة بنسبة 56.7%، تليها فئة 40 إلى 49 سنة بنسبة 23.3%، ثم فئة 50سنة فأكثر بنسبة 13.3%، بينما مثلت فئة أقل من 30 سنة أقل نسبة بواقع 6.7% فقط.

تشير هذه النتائج إلى أن أغلب المشاركين في الدراسة ينتمون إلى الفئة النشطة مهنيًا، والتي من المرجّح أن تكون أكثر احتكاكًا بتطبيقات التكنولوجيا المالية وتقييمًا لمدى تأثيرها في تحسين الكفاءة المصرفية. كما يمكن ربط ذلك بقدرة هذه الفئة على التكيف مع التغييرات التقنية بشكل أسرع مقارنة بالفئات الأكبر سنًا.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

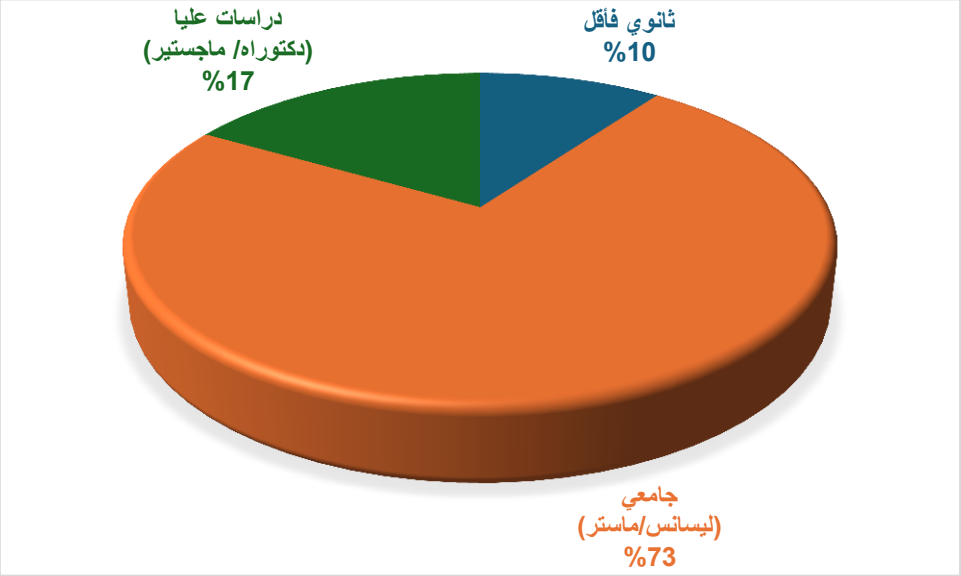
الجدول الموالي يمثل خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة (%)
ثانوي فأقل	3	10,0
جامعي (ليسانس/ماستر)	22	73,3
دراسات عليا (دكتوراه/ ماجستير)	5	16,7
المجموع	**30**	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V27

الشكل رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول المستوى التعليمي

تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة حاصلون على شهادات جامعية (ليسانس أو ماستر) بنسبة 73.3%، تليهم فئة الدراسات العليا بنسبة 16.7%، في حين أن 10% فقط من المبحوثين مستواهم التعليمي ثانوي أو أقل.

هذا التوزيع يعكس بيئة عمل البنك الوطني الجزائري، والتي تعتمد بشكل أساسي على الكوادر المؤهلة أكاديميًا. كما أن ارتفاع نسبة الحاصلين على تعليم جامعي أو أعلى قد يساهم في زيادة تقبّلهم لتطبيقات التكنولوجيا المالية، وقدرتهم على تقييم أثرها في تحسين الأداء والكفاءة المصرفية، خاصة مع إدراكهم لأبعاد التحول الرقمي ومستلزماته.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب المنصب المهني:

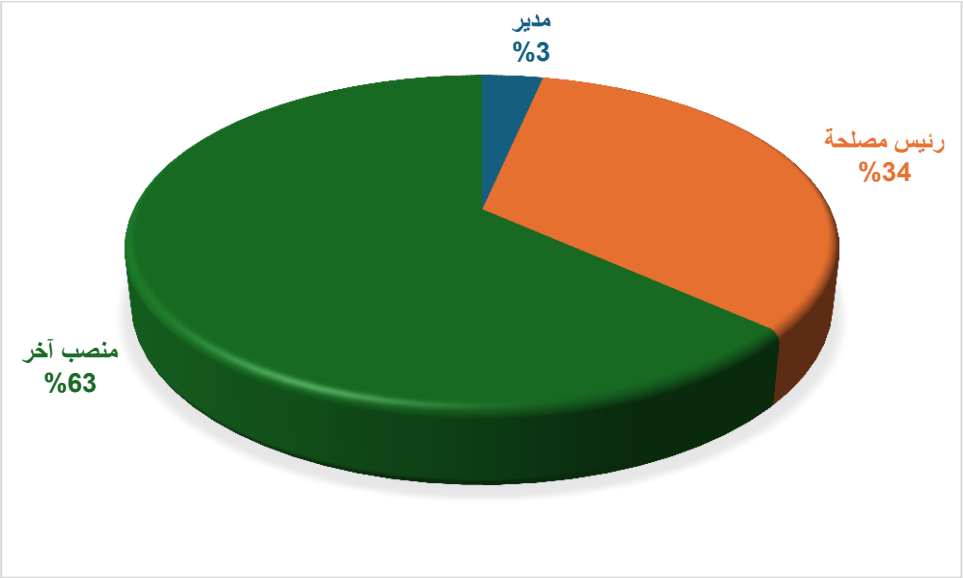
الجدول الموالي نعرض فيه توزيع الأفراد حسب الوظيفة:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة (%)
مدير	1	3,3
رئيس مصلحة	10	33,3
منصب آخر	19	63,3
المجموع	35	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V27

الشكل رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول سن الوظيفة

يتضح من النتائج أن الغالبية العظمى من المبحوثين يشغلون مناصب تنفيذية أو تشغيلية (مصنفون تحت "منصب آخر") بنسبة 63.3%، بينما يشغل 33.3% منهم مناصب رؤساء مصالح، في حين لم تتجاوز نسبة المديرين 3.3% فقط.

تشير هذه المعطيات إلى أن أغلب التقييمات المرتبطة بتطبيقات التكنولوجيا المالية جاءت من فئات الموظفين الأقرب للتعامل اليومي مع العمليات البنكية الرقمية والأنظمة المعلوماتية. وبالتالي، فإن آراءهم توفر رؤية عملية أكثر ارتباطًا بالتطبيقات الميدانية لتلك التقنيات، مما يُكسب الدراسة واقعية في تقييم الأثر الفعلي على الكفاءة المصرفية

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

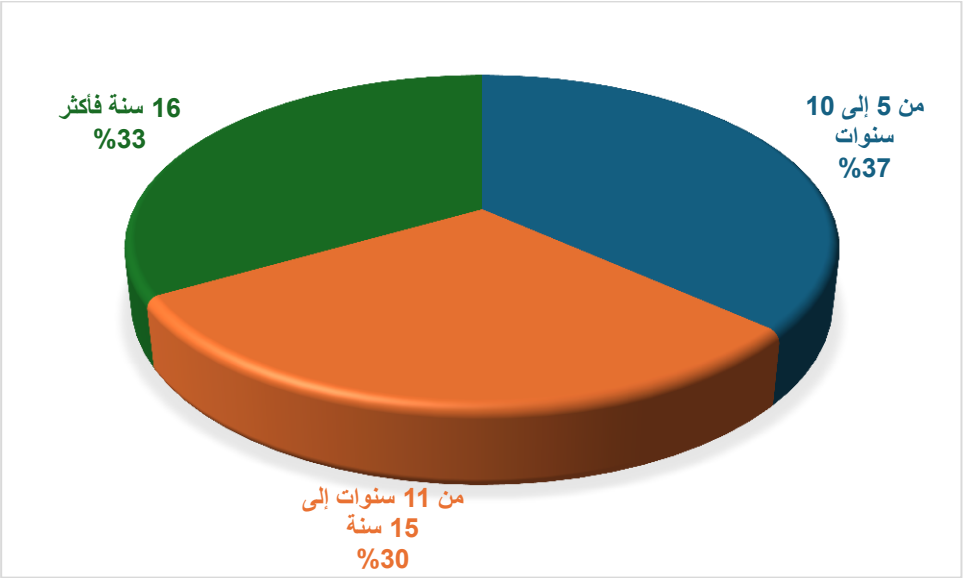
الجدول الموالي نعرض فيه توزيع الأفراد حسب سنوات خبرتهم:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة	التكرار	النسبة (%)
من 5 إلى 10 سنوات	11	36,7
من 11 سنوات إلى 15 سنة	9	30,0
16سنة فأكثر	10	33,3
المجموع	35	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V27

الشكل رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول الخبرة المهنية

.تشير نتائج الجدول رقم (9) إلى أن توزيع المبحوثين من حيث سنوات الخبرة كان متقاربًا نسبيًا، حيث تمثل الفئة بين 5 و10 سنوات النسبة الأكبر بـ 36.7%، تليها فئة 16 سنة فأكثر بـ 33.3%، ثم فئة 11 إلى 15 سنة بـ 30.0%.

هذا التوازن في سنوات الخبرة يعزز من موضوعية نتائج الدراسة، إذ يتيح جمع آراء من فئات مهنية مختلفة تشمل موظفين حديثي العهد نسبيًا وآخرين ذوي خبرة طويلة في القطاع البنكي. ومن المتوقع أن يعكس هذا التنوع رؤى متعددة حول فعالية التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة، سواء من حيث التحولات الإدارية أو العمليات اليومية داخل البنك .

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وقد الاستعانة في ذلك ببرنامج (SPSS27)

أولا: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير التكنولوجيا المالية بالبنك الوطني الجزائري– تبسة–

الجدول الموالي يوضح توزيع استجابة الأفراد لمحور المتغير المستقل وكذلك التوزيع النسبي، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم (15): استجابة أفراد العينة لعبارات المحور الأول

	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)		
يعتمد البنك بشكل فعال على التكنولوجيا المالية في تقديم خدماته	0	0,0%	0	0,0%	1	3,3%	19	63,3%	10	33,3%	4,30	0,535
يوفر البنك تطبيقا الكترونيا سهلا وامنا للإجراء المعاملات المالية	0	0,0%	1	3,3%	0	0,0%	17	56,7%	12	40,0%	4,33	0,661
تمكنت التكنولوجيا المالية من تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية البنك	0	0,0%	3	10,0%	2	6,7%	16	53,3%	9	30,0%	4,03	0,890
يتم استخدام أجهزة الصراف الالي بكفاءة لتقليل الضغط على الشبابيك التقليدية	0	0,0%	0	0,0%	1	3,3%	13	43,3%	16	53,3%	4,50	0,572
يوفر البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف المحمول بشكل كامل	0	0,0%	2	6,7%	1	3,3%	20	66,7%	7	23,3%	4,07	0,740
يقوم البنك بتحديث أنظمة التكنولوجية بشكل دوري لمواكبة التطورات	0	0,0%	3	10,0%	5	16,7%	16	53,3%	6	20,0%	3,83	0,874
أدت التكنولوجيا المالية إلى تسهيل العمليات البنكية الداخلية للموظفين	0	0,0%	4	13,3%	4	13,3%	16	53,3%	6	20,0%	3,80	0,925
يشعر العملاء بالثقة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية للبنك	3	10,0%	1	3,3%	4	13,3%	16	53,3%	6	20,0%	3,70	1,149
تسمح الخدمات الالكترونية للبنك بتلبية حاجات العملاء بسرعة أكبر	0	0,0%	0	0,0%	5	16,7%	17	56,7%	8	26,7%	4,10	0,662
ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية	0	0,0%	5	16,7%	4	13,3%	17	56,7%	4	13,3%	3,67	0,922
يتوفر للبنك نظام رقابة فعال لتفادي المخاطر المرتبطة بالتكنولوجية	0	0,0%	0	0,0%	7	23,3%	16	53,3%	7	23,3%	4,00	0,695
يحدد البنك المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية	0	0,0%	0	0,0%	6	20,0%	18	60,0%	6	20,0%	4,00	0,643
شجعت التكنولوجيا المالية على الابتكار في المنتجات والخدمات البنكية	0	0,0%	0	0,0%	6	20,0%	18	60,0%	6	20,0%	4,00	0,643
يتيح النظام الالكتروني في البنك تتبع العمليات المالية بدقة وشفافية	0	0,0%	0	0,0%	5	16,7%	21	70,0%	4	13,3%	3,97	0,556
لدى البنك استراتيجية واضحة لتوسيع استخدام التكنولوجيا المالية مستقبلا	0	0,0%	3	10,0%	4	13,3%	19	63,3%	4	13,3%	3,80	0,805

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V27

وقد تم الاعتماد على تحليل كل عبارة على حدى لكي تتم الإحاطة أكثر بهذا المحور.

1- اعتماد البنك على التكنولوجيا المالية في تقديم خدماته

تشير نتائج الاستبيان إلى أن أغلب المبحوثين (63.3%) وافقوا بشكل كامل على أن البنك يعتمد بشكل فعال على التكنولوجيا المالية في تقديم خدماته، بينما أبدى 33.3% موافقة جزئية. هذه النتيجة تشير إلى أن البنك قد تبنّى بشكل ملحوظ التكنولوجيا المالية كأداة رئيسية لتقديم الخدمات المصرفية. تعكس هذه النتائج توجه البنك نحو تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات سريعة وفعّالة للعملاء باستخدام الحلول الرقمية. كما يظهر المتوسط الحسابي المرتفع (4.30) والانحراف المعياري المنخفض (0.535) أن الإجماع بين المبحوثين كان عاليًا، مما يعكس رضاهم عن اعتماد البنك على التكنولوجيا المالية.

2- توفير تطبيق إلكتروني سهل وآمن لإجراء المعاملات المالية

أظهر 56.7% من المشاركين في الاستبيان موافقة قوية على أن البنك يوفر تطبيقًا إلكترونيًا سهلًا وآمنًا لإجراء المعاملات المالية، في حين وافق 40% من المشاركين تمامًا على هذه النقطة. وتعد هذه النتيجة دليلاً على أن البنك قد قام بتطوير تطبيقات مصرفية مبتكرة تسهل الوصول إلى الخدمات المصرفية عن بعد. يتمثل هذا التطور في تقديم حلول رقمية آمنة تلبي احتياجات العملاء المتزايدة للأمان والسهولة في التعامل مع الحسابات المصرفية. يعد المتوسط الحسابي (4.33) والإنحراف المعياري (0.661) مؤشرًا على رضا عالٍ من المشاركين، مع وجود بعض الفروق الطفيفة في الآراء حول مستوى الأمان وسهولة الاستخدام.

3- تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية

أظهرت النتائج أن 53.3% من المبحوثين يعتقدون أن التكنولوجيا المالية قد ساهمت بشكل كبير في تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، فيما أشار 30% إلى موافقتهم التامة على هذا التأثير. وبالمجمل، يعتبر هذا التطور نتيجة إيجابية تظهر قدرة البنك على تحسين كفاءة عملياته وتوفير الوقت والجهد من خلال التقليل من التعاملات الورقية. المتوسط الحسابي (4.03) والانحراف المعياري (0.890) يشيران إلى أن هناك تأييدًا واسعًا لفكرة التحول الرقمي في العمليات البنكية، مع بعض التحفظات من قِبل مجموعة من المبحوثين الذين قد يفضلون المعاملات التقليدية في بعض الحالات.

4- كفاءة استخدام أجهزة الصراف الآلي لتقليل الضغط على الشبابيك التقليدية

إن استخدام أجهزة الصراف الآلي بشكل كفء كان محل إشادة من المبحوثين، حيث وافق 53.3% من المشاركين تمامًا و43.3% وافقوا جزئيًا على أن البنك يستخدم هذه الأجهزة بشكل فعال لتقليل الضغط على الشبابيك التقليدية. هذه النتيجة تشير إلى أن البنك قد نجح في تبني الحلول التكنولوجية لتقليل الازدحام وتحسين تجربة العملاء. يمثل المتوسط الحسابي المرتفع (4.50) والانحراف المعياري المنخفض (0.572) توافقًا عالياً بين المبحوثين حول فعالية هذه الأجهزة، مما يثبت أنها أداة رئيسية في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك.

5- تقديم خدمات إلكترونية عبر الهاتف المحمول بشكل كامل

عند النظر إلى نتائج الاستبيان المتعلقة بخدمات الهاتف المحمول، نجد أن 66.7% من المبحوثين وافقوا على أن البنك يقدم خدماته الإلكترونية عبر الهاتف المحمول بشكل كامل. كما أشار 23.3% إلى موافقتهم التامة على هذه النقطة. هذا يدل على أن البنك قد تمكن من توفير مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية عبر منصات الهواتف المحمولة، مما يوفر للعملاء تجربة مرنة وفعّالة في إجراء المعاملات المصرفية. المتوسط الحسابي (4.07) والانحراف المعياري (0.740) يعكسان موافقة قوية من المبحوثين على هذه النقطة، مع وجود بعض الاختلافات في الرأي حول كفاءة وجودة تلك الخدمات .

6- تحديث الأنظمة التكنولوجية بشكل دوري لمواكبة التطورات

تُظهر النتائج أن 53.3% من المشاركين يعتقدون أن البنك يقوم بتحديث أنظمته التكنولوجية بشكل دوري لمواكبة التطورات، بينما 20% فقط وافقوا تمامًا على هذه النقطة. يوضح هذا أن هناك اهتمامًا مستمرًا من قبل البنك لتطوير وتحسين الأنظمة المستخدمة لتلبية احتياجات العملاء والتفاعل مع التغيرات التكنولوجية. وعلى الرغم من ذلك، يشير الانحراف المعياري (0.874) إلى وجود تفاوت في الآراء، مما قد يعكس تحفّظات بعض المبحوثين بشأن وتيرة التحديثات أو الشفافية في هذه العملية.

7- تسريع العمليات البنكية الداخلية للموظفين باستخدام التكنولوجيا المالية

أشارت النتائج إلى أن 53.3% من المبحوثين وافقوا جزئيًا على أن التكنولوجيا المالية قد سهلت العمليات البنكية الداخلية للموظفين، بينما 20% وافقوا تمامًا. هذا يبرز أهمية التكنولوجيا المالية ليس فقط في تحسين تجربة العملاء، بل أيضًا في تسهيل العمليات الداخلية للبنك. المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري (0.925) يعكسان تقديرًا إيجابيًا من المبحوثين، مع بعض الفروق في الآراء حول مدى التأثير الفعلي لهذه التكنولوجيا في تسريع العمل الداخلي.

8- الثقة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية للبنك

أظهرت النتائج أن 53.3% من المبحوثين يشعرون بالثقة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من البنك، بينما 20% فقط أبدوا قلقًا. هذه النتيجة تعكس مدى النجاح الذي حققه البنك في تعزيز الثقة بين عملائه في الخدمات الرقمية، إلا أن هناك بعض التفاوت في الآراء كما يظهر من الانحراف المعياري (1.149)، مما يعكس تباينًا في مستويات الثقة بين المبحوثين.

9- تلبية حاجات العملاء بسرعة أكبر باستخدام الخدمات الإلكترونية

أشارت النتائج إلى أن 56.7% من المشاركين وافقوا على أن الخدمات الإلكترونية للبنك تسمح بتلبية حاجات العملاء بسرعة أكبر. كما وافق 26.7% بشكل تام على ذلك. يُظهر ذلك كيف أن البنك قد نجح في استخدام التكنولوجيا لتسريع إجراءات المعاملات والخدمات المصرفية. المتوسط الحسابي (4.10) والانحراف المعياري (0.662) يشيران إلى توافق عام حول فعالية هذه الخدمات في تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع.

10- تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية بفضل التكنولوجيا المالية

من خلال نتائج الاستبيان، لوحظ أن 56.7% من المبحوثين أشاروا إلى أن التكنولوجيا المالية قد ساهمت بشكل كبير في تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية، في حين أشار 13.3% فقط إلى أنهم غير مقتنعين بذلك. يعكس المتوسط الحسابي (3.67) أن التكنولوجيا قد أدت إلى تحسين دقة العمليات البنكية، مع وجود بعض التحفظات حول درجة تأثيرها الفعلي.

11- وجود نظام رقابة فعال لتفادي المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا

أشار المبحوثون إلى أن البنك يتوفر على نظام رقابة فعال لتفادي المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا المالية. 53.3% من المبحوثين وافقوا جزئيًا على هذا، بينما أبدى 23.3% موافقة تامة. من خلال ذلك، يمكن القول أن البنك قد نجح في إدارة المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا المالية بشكل معقول، رغم بعض التحفظات حول مستوى فعالية هذا النظام

12- تحديد مشاكل الخدمة المصرفية

أظهرت النتائج أن 60% من المشاركين وافقوا على أن البنك يحدد بفعالية المشاكل التي قد تعيق تقديم الخدمات المصرفية، ما يشير إلى قدرة البنك على التشخيص والتحليل المستمر للمشكلات وتقديم الحلول. يشير المتوسط الحسابي (4.00) إلى رضا عام حول قدرة البنك على تحديد التحديات.

13- **الابتكار في المنتجات والخدمات البنكية نتيجة للتكنولوجيا المالية**

كانت النتيجة إيجابية، حيث وافق 60% من المبحوثين على أن التكنولوجيا المالية قد ساهمت في الابتكار وتحسين المنتجات والخدمات البنكية. هذه النتيجة تؤكد قدرة البنك على الاستفادة من التكنولوجيا لتطوير وتحسين عروضه وتقديم خدمات جديدة تناسب احتياجات العملاء المتغيرة.

14- تتبع العمليات المالية بدقة وشفافية

أظهرت النتائج أن 70% من المبحوثين وافقوا على أن البنك يتيح تتبع العمليات المالية بدقة وشفافية من خلال النظام الإلكتروني. هذه النتيجة تدل على أن البنك يعزز الشفافية ويضمن دقة المعاملات المالية عبر قنواته الرقمية.

15- استراتيجية لتوسيع استخدام التكنولوجيا المالية مستقبلاً

أشار 63.3% من المشاركين إلى أن البنك لديه استراتيجية واضحة لتوسيع استخدام التكنولوجيا المالية في المستقبل. هذه النتيجة تشير إلى رؤية استراتيجية للمستقبل تهدف إلى زيادة الاعتماد على الحلول الرقمية في تقديم الخدمات المصرفية.

تشير نتائج الاستبيان إلى أن البنك قد نجح إلى حد كبير في تطبيق التكنولوجيا المالية في عدة جوانب من خدماته المصرفية، بما في ذلك تسريع المعاملات، تحسين الكفاءة، وتقليل الاعتماد على العمليات الورقية. إلا أن هناك بعض المجالات التي تحتاج إلى تحسين مستمر، مثل تعزيز الثقة في الخدمات الرقمية بشكل أكبر، بالإضافة إلى زيادة الشفافية في عملية تحديث الأنظمة وتحديد المشكلات .

ثانيا: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير أبعاد الكفاءة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري- تبسة-

الجدول الموالي يوضح توزيع استجابة الأفراد للمحور الثاني وكذلك التوزيع النسبي، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (16): استجابة أفراد العينة لعبارات المحور الثاني

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف

	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	الحسابي	المعياري
يتم تنفيذ المعاملات البنكية بشكل أكثر فعالية	0	0,0%	3	10,0%	2	6,7%	17	56,7%	8	26,7%		4,00	0,871
انخفاض نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات المصرفية	3	10,0%	0	0,0%	5	16,7%	17	56,7%	5	16,7%		3,70	1,088
يوفر البنك خدماته للعملاء في وقت مناسب وبأقل جهد ممكن	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	21	70,0%	9	30,0%		4,30	0,466
بعد الكفاءة												4,0000	0,70575
يحرص البنك على تحسين جودة خدماته بشكل مستمر	0	0,0%	0	0,0%	5	16,7%	17	56,7%	8	26,7%		4,10	0,662
توجد رقابة فعالة تضمن تقديم خدمات بجودة عالية	0	0,0%	0	0,0%	5	16,7%	12	40,0%	13	43,3%		4,27	0,740
يتوفر لدى البنك نظام فعال لتلقي ومعالجة شكاوى العملاء	0	0,0%	3	10,0%	3	10,0%	19	63,3%	5	16,7%		3,87	0,819
بعد الجودة												4,0778	0,59810
يوظف البنك موارده المتاحة بطريقة تساهم في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة	1	3,3%	0	0,0%	4	13,3%	14	46,7%	11	36,7%		4,13	0,900
الموظفون مدربون جيدا على استخدام الوسائل الحديثة بفعالية	0	0,0%	1	3,3%	6	20,0%	15	50,0%	8	26,7%		4,00	0,788
التكاليف التشغيلية تتم ادارتها بشكل فعال داخل البنك	2	6,7%	4	13,3%	1	3,3%	18	60,0%	5	16,7%		3,67	1,124
بعد الفعالية												3,9333	0,58329
يعتمد البنك آليات حديثة لتسهيل الاجراءات على العملاء	0	0,0%	1	3,3%	7	23,3%	17	56,7%	5	16,7%		3,87	0,730
تتم العمليات المصرفية في البنك بشكل منظم وخال من التعقيد	0	0,0%	0	0,0%	6	20,0%	21	70,0%	3	10,0%		3,90	0,548
لدى البنك القدرة على التكيف مع متغيرات السوق بسرعة	0	0,0%	2	6,7%	9	30,0%	15	50,0%	4	13,3%		3,70	0,794
بعد الاستجابة												3,8222	0,62351
هناك انسجام في العمل بين مختلف الادارات والأقسام داخل البنك	0	0,0%	2	6,7%	5	16,7%	19	63,3%	4	13,3%		3,83	0,747
يتم اتخاذ قرارات مصرفية مبنية على تقييم دوري للأداء	2	6,7%	0	0,0%	9	30,0%	17	56,7%	2	6,7%		3,57	0,898

ساهمت الكفاءة المصرفية في تحسين صورة البنك أمام الزبائن	0	0,0%	2	6,7%	3	10,0%	18	60,0%	7	23,3%	4,00	0,788
بعد الرقابة											3,8000	0,69260

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V27

بناء على معطيات الجدول يمكن تحليل نتائج كل بعد على حدى كالآتي:

1- **بعد الكفاءة:** تمحورت الأسئلة حول فعالية المعاملات البنكية، انخفاض نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات، وتوفير الخدمات في وقت مناسب وبأقل جهد ممكن.

يظهر من النتائج أن البنك يتمكن من تنفيذ المعاملات البنكية بشكل فعال، حيث حصل البُعد على متوسط تقييم 4.00 مع انحراف معياري 0.87، مما يدل على مستوى عالٍ من الفعالية في تقديم الخدمات. كما أن انخفاض نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات المصرفية كانت بمعدل 3.70 مع انحراف معياري 1.08، وهو ما يشير إلى تحسن ملحوظ في دقة المعاملات. من ناحية أخرى، تشير نتائج توفير الخدمات في وقت مناسب وبأقل جهد ممكن إلى تقييم إيجابي مع متوسط 4.30، مما يدل على مستوى عالٍ من الرضا بين العملاء بشأن سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية.

نستنتج أنّ الكفاءة في العمليات المصرفية تبدو محققة بشكل جيد، مما يسهم في تقديم خدمات سريعة وموثوقة للعملاء.

2- **بعد الجودة:** ركزت الأسئلة على حرص البنك على تحسين جودة خدماته، وجود رقابة فعالة، وتوافر نظام فعال لتلقي ومعالجة شكاوى العملاء.

متوسط تقييم بُعد الجودة بلغ 4.08، مع انحراف معياري 0.66، مما يدل على أن البنك يولي أهمية كبيرة لتحسين جودة خدماته. كما أظهرت النتائج أن هناك رقابة فعالة لضمان تقديم خدمات بجودة عالية حيث حصل هذا المعيار على تقييم 4.27 مع انحراف معياري 0.74. وبالنسبة لنظام تلقي ومعالجة الشكاوى، حصل على متوسط 3.87، مما يشير إلى وجود نظام فعّال ولكن مع مجال للتحسين.

نستنتج من هذا البعد أنّه على الرغم من الأداء الجيد في جودة الخدمات والرقابة، إلا أن تحسين عملية التعامل مع الشكاوى قد يسهم بشكل أكبر في تعزيز رضا العملاء.

3- **بعد الفعالية:** ركزت الأسئلة على كيفية توظيف البنك للموارد المتاحة، تدريب الموظفين على الوسائل الحديثة، وإدارة التكاليف التشغيلية.

بُعد الفعالية بدوره حصل على متوسط 3.93 مع انحراف معياري 0.58، مما يدل على أن البنك يحقق استخدامًا جيدًا للموارد المتاحة. كما أن الموظفين مدربون بشكل جيد على استخدام الوسائل

الحديثة، حيث حصل هذا الجانب على تقييم 4.00، مما يعكس فعالية تدريب الموظفين. بالنسبة لإدارة التكاليف التشغيلية، حصلت على تقييم 3.67، مما يدل على وجود مساحة للتحسين في هذا المجال.

نستنتج عموما من هذا البعد أنّ البنك يتمتع بمستوى جيد من الفعالية في استخدام موارده ولكن يحتاج إلى تحسينات في مجال إدارة التكاليف التشغيلية.

4- بعد الاستجابة: تتعلق الأسئلة بالانسجام بين الإدارات والأقسام، اتخاذ القرارات المبنية على تقييم دوري للأداء، وكفاءة استجابة البنك لتحسين صورته أمام الزبائن.

بُعد الاستجابة حصل على تقييم متوسط قدره 3.82 مع انحراف معياري 0.62، مما يشير إلى وجود مستوى جيد من التنسيق بين الإدارات داخل البنك. كما أن القرارات المصرفية بناءً على تقييم الأداء الدوري حصلت على تقييم 3.57، وهو ما يعني أن هناك حاجة لتحسين عملية اتخاذ القرارات بناءً على التقييمات الدورية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الكفاءة المصرفية في تحسين صورة البنك أمام الزبائن بمعدل 4.00، مما يدل على تأثير إيجابي في العلاقة بين البنك وعملائه .

كذلك نستنتج أنّ التنسيق بين الإدارات واتخاذ القرارات بناءً على التقييم الدوري يمكن أن يُحسن من الاستجابة بشكل أكبر.

5- بعد الرقابة:

جاء هذا البُعد لقياس مدى تفعيل الرقابة الداخلية في البنك الوطني الجزائري، من خلال الوقوف على عدة مؤشرات منها: مدى الانسجام بين الإدارات، اعتماد قرارات مصرفية مبنية على تقييم الأداء، وأثر ذلك على صورة البنك أمام العملاء.

وقد أظهرت النتائج أن العبارة المتعلقة بـ "وجود انسجام في العمل بين مختلف الإدارات والأقسام داخل البنك" قد سجلت متوسطًا حسابيًا بلغ 3.83 وانحرافًا معياريًا قدره 0.747، وهو ما يعكس درجة عالية من الاتفاق بين أفراد العينة حول هذا البُعد، ويشير إلى أن التنسيق التنظيمي الداخلي يُعد عنصرًا فاعلًا في تحسين الأداء الرقابي.

أما العبارة المتعلقة بـ "اتخاذ قرارات مصرفية مبنية على تقييم دوري للأداء" فقد حققت متوسطًا حسابيًا بلغ 3.57 مع انحراف معياري قدره 0.898، وهي نتيجة تعكس وجود توجه إيجابي نحو ترسيخ ثقافة التقييم المستمر داخل البنك، وإن كانت بدرجة أقل مقارنة بالانسجام الإداري.

وفيما يتعلق بالعبارة الأخيرة حول "مدى مساهمة الرقابة في تحسين صورة البنك أمام الزبائن"، فقد جاءت بنتيجة قوية تمثلت في متوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري 0.788، وهو ما يدل على وعي ملحوظ لدى موظفي البنك بأهمية الرقابة كوسيلة لتعزيز ثقة العملاء وسمعة المؤسسة المصرفية.

تشير النتائج من خلال محور الكفاءة المصرفية أن البنك يُحقق مستوى عالٍ من الكفاءة والجودة في تقديم خدماته المصرفية. هناك تحسن ملحوظ في فعالية المعاملات والرقابة الداخلية، فضلاً عن استجابة جيدة لاحتياجات العملاء. ولكن، يتضح أن هناك حاجة إلى تحسينات في بعض المجالات مثل إدارة التكاليف التشغيلية والتعامل مع شكاوى العملاء، فضلًا عن تحسين عملية اتخاذ القرارات بناءً على التقييم الدوري للأداء.

ثالثا: تحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.

اعتمدت الدراسة على معامل بيرسون للارتباط لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة (تطبيقات التكنولوجيا المالية) والمتغيرات التابعة (أبعاد الكفاءة المصرفية). ويوضح هذا المعامل ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرين موجبة أو سالبة، كما يُظهر مدى دلالتها الإحصائية. وقد كانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول رقم 17 كالآتي:

الجدول رقم (17): معامل الارتباط PEARSON لمحور أبعاد الكفاءة المصرفية

		بعد االكفاءة	بعد الجودة	بعد الفعالية	بعد الاستجابة	بعد الرقابة
بعد الكفاءة	معامل الارتباط بيرسون	1	0,890	0,354	0,374	0,415
	مستوى الدلالة	/	0,000	0,055	0,042	0,022
بعد الجودة	معامل الارتباط بيرسون	0,890	1	0,510	0,367	0,511
	مستوى الدلالة	0,000	/	0,004	0,046	0,004
بعد الفعالية	معامل الارتباط بيرسون	0,354	0,510	1	0,472	0,734
	مستوى الدلالة	0,055	0,004	/	0,008	0,000
بعد الاستجابة	معامل الارتباط بيرسون	0,374	0,367	0,472	1	0,642
	مستوى الدلالة	0,042	0,046	0,008	/	0,000
بعد الرقابة	معامل الارتباط بيرسون	0,415	0,511	0,734	0,642	1
	مستوى الدلالة	0,022	0,004	0,000	0,000	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

أجري اختبار بيرسون للارتباط (Pearson Correlation) لقياس طبيعة العلاقة بين أبعاد التكنولوجيا المالية المختلفة، بما في ذلك: الكفاءة، الجودة، الفعالية، والاستجابة. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية دالة إحصائيًا بين بعد الكفاءة وبعد الجودة($r = 0.890, p < 0.01$) ، مما يشير إلى ترابط وثيق بين هذين البعدين ضمن البيئة المدروسة. كما تم تسجيل علاقة متوسطة القوة بين الكفاءة والاستجابة($r = 0.374, p < 0.05$) ، وهي علاقة دالة إحصائيًا أيضًا، في حين كانت العلاقة بين الكفاءة والفعالية غير دالة إحصائيًا($r = 0.354, p = 0.055$) ، ما يدل على ضعف العلاقة بينهما في العينة المدروسة.

من جهة أخرى، أظهرت النتائج أن هناك علاقات ذات دلالة إحصائية عند المستوى 0.01 بين عدة أزواج من الأبعاد، مثل العلاقة بين الفعالية والاستجابة($r = 0.472, p = 0.008$) ، والعلاقة بين الفعالية والجودة($r = 0.510, p = 0.004$) ، ما يعكس تناغمًا وظيفيًا بين مكونات التكنولوجيا المالية المدروسة. وعليه، تبرز هذه النتائج أهمية التكامل بين الأبعاد المختلفة في تعزيز الفعالية التشغيلية والكفاءة المصرفية .

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

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

أولا: اختبار نتائج الفرضيات الفرعية

لاختبار الفرضيات تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة التغير في المتغيرات التابعة نتيجة للتغير في المتغير المستقل كما تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي يسمح بدراسة امكانية وجود علاقة بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع الكفاءة المصرفية

1- اختبار الفرضية الفرعية الاولى: تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه " **تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الكفاءة في البنك الوطني الجزائري**"

ولاختبار صحة هذه الفرضية تعرض نتائج اختبار صحة الفرضية على النحو التالي:

الجدول رقم (18): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (SIG)
التكنولوجيا المالية	بعد الكفاءة	0.722	0.522	1.153	5.525	30.529	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 02-14 وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين تطبيقات التكنولوجيا المالية وبُعد الكفاءة المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط (Pearson R = 0.722). تُعدّ هذه القيمة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة أقل من 0.05 (Sig = 0.000)

كما استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط للتأكد من تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع وأنه هناك أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الكفاءة، وبناء على النتائج تبين أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.522) مما يدل على أن تطبيقات التكنولوجيا المالية تفسر حوالي 52.2 % من التغيرات في مستوى الكفاءة المصرفية داخل البنك الوطني الجزائري، وهي نسبة تفسير معتبرة احصائيا، وقد أظهر

اختبار أن قيمة (f) بلغت 30.529 وكانت الدلالة الاحصائية $sig = 0.000$ وهي أقل من 0.05 مما يعني أن النموذج ككل ذو دلالة احصائية، كما بلغ معامل الانحدار المعياري $B = 1.153$ بدلالة احصائية (Sig = 0.000) ما يدل على أن كل زيادة بوحدة واحدة في درجة استخدام التكنولوجيا المالية تؤدي إلى زيادة قدرها 1.153 وحدة في مستوى الكفاء

ووفقا للنتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على :

تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الكفاءة في البنك الوطني الجزائري

2-اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه " **تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الجودة في تقديم الخدمات المصرفية بالبنك الوطني الجزائري** "

ولاختبار صحة هذه الفرضية تعرض نتائج اختبار صحة الفرضية على النحو التالي:

الجدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (SIG)
التكنولوجيا المالية	بعد الجودة	0.795	0.632	1.076	6.937	48.128	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن قيمة معامل الارتباط بين تطبيقات التكنولوجيا المالية وبُعد الجودة بلغت(R = 0.795) ، ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين المتغيرين. كما أن معامل التحديد (R² = 0.632) يشير إلى أن ما نسبته 63.2% من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية يمكن تفسيرها من خلال تطبيقات التكنولوجيا المالية.

وبالنظر إلى نتائج اختبار F (48.128) ومستوى الدلالة المقابل له(Sig = 0.000) ، نلاحظ أن النموذج ككل دال إحصائيًا عند مستوى دلالة 0.05، مما يعني أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) له تأثير معنوي على المتغير التابع (الجودة)

كما يُلاحظ أن معامل الانحدار بلغ (B = 1.076) مع قيمة t = 6.937 ودلالة (Sig = 0.000)، ما يؤكد وجود تأثير موجب ومعنوي لتطبيقات التكنولوجيا المالية على بُعد الجودة

ووفقا للنتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على :

> تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الجودة في تقديم الخدمات المصرفية بالبنك الوطني الجزائري

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه " **تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الفعالية في تحقيق الأهداف البنكية بالبنك الوطني الجزائري** "

ولاختبار صحة هذه الفرضية تعرض نتائج اختبار صحة الفرضية على النحو التالي:

الجدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (SIG)
التكنولوجيا المالية	بعد الفعالية	0.593	0.352	0.783	3.900	15.208	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط أن معامل الارتباط بين متغير التكنولوجيا المالية وبعد الفعالية بلغ(R = 0.593) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط متوسطة القوة وموجبة الاتجاه بين المتغيرين.

كما يُشير معامل التحديد(R^2 = 0.352) إلى أن تطبيقات التكنولوجيا المالية تُفسر ما نسبته 35.2% من التغيرات الحاصلة في فعالية البنك الوطني الجزائري، وهي نسبة معتبرة تُظهر مساهمة هذا المتغير المستقل في تفسير جانب مهم من أداء البنك.

كما أوضحت النتائج أن قيمة F بلغت (15.208) عند مستوى دلالة(Sig = 0.001) ، مما يدل على أن النموذج ذو معنوية إحصائية

أما معامل الانحدار (B = 0.783) فيعني أنه عند كل زيادة بوحدة واحدة في مستوى تطبيقات التكنولوجيا المالية، يرتفع مستوى الفعالية في البنك بمتوسط 0.783 وحدة، وهي قيمة إيجابية وذات دلالة عملية.وقد بلغت قيمة t الإحصائية (3.900) مع دلالة (Sig = 0.001)، مما يؤكد أن معامل الانحدار نفسه ذو دلالة إحصائية، أي أن هذا التأثير حقيقي ويمكن تعميمه.

ووفقا للنتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الثاثة التي تنص على :

> تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الفعالية في تحقيق الأهداف البنكية بالبنك الوطني الجزائري

4-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه " **تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة في البنك الوطني الجزائري**"

ولاختبار صحة هذه الفرضية تعرض نتائج اختبار صحة الفرضية على النحو التالي:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

	أبعاد المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (SIG)
التكنولوجيا المالية	بعد الاستجابة	0.391	0.153	0.552	2.248	5.052	0.033

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.391)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين المتغيرين. كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) نحو (0.153)، ما يعني أن تطبيقات التكنولوجيا المالية تفسّر ما نسبته 15.3% من التغيرات الحاصلة في مستوى الاستجابة داخل البنك.

أما بالنسبة لاختبار معنوية النموذج ككل، فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (5.052) عند مستوى دلالة (Sig = 0.033)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدل على معنوية النموذج وقدرته التفسيرية. كما بلغت قيمة معامل الانحدار (0.552) وهو معامل موجب، يشير إلى أن كل وحدة زيادة في تطبيقات التكنولوجيا المالية تقابلها زيادة مقدرة بـ 0.552 في مستوى الاستجابة. وقد تم تأكيد معنوية هذا التأثير من خلال اختبار (t) الذي بلغ (2.248) عند مستوى دلالة (0.033)، وهو أقل من 0.05 ووفقا للنتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على :

تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة لاحتياجات العملاء في البنك الوطني الجزائري

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: تنص الفرضية الفرعية الخامسة على أنه " **تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الرقابة الداخلية وجودة التسيير في البنك الوطني الجزائري** "

ولاختبار صحة هذه الفرضية تعرض نتائج اختبار صحة الفرضية على النحو التالي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (SIG)
التكنولوجيا المالية	بعد الرقابة	0.460	0.212	0.721	2.742	7.519	0.011

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

بناءً على نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة، يتبين أن لتطبيقات التكنولوجيا المالية تأثيراً معتبراً على بُعد الرقابة في البنك الوطني الجزائري. حيث بلغ معامل الارتباط (R) قيمة متوسطة بلغت 0.460، ما يعكس وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغيرين. كما أظهر معامل التحديد (R^2) أن 21.2% من التغيرات في مستوى الرقابة يمكن تفسيرها من خلال تطبيقات التكنولوجيا المالية، وهي نسبة مقبولة في الدراسات الاجتماعية. من جهة أخرى، بلغت قيمة معامل الانحدار 0.721، وهو ما يشير إلى أن أي زيادة في تطبيق التكنولوجيا المالية تؤدي إلى تحسن واضح في بُعد الرقابة. وقد

دعمت قيمة (t = 2.742) ومستوى الدلالة (Sig = 0.011) هذا التأثير، مما يعني أنه دال إحصائياً عند مستوى 0.05. كما أن دلالة اختبار (F = 7.519 F) تعزز من موثوقية النموذج ككل.

ووفقا للنتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على :

تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على بعد الرقابة الداخلية وجودة التسيير في البنك الوطني الجزائري

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية

حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لاكتشاف علاقة المتغير المستقل بالمتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب الانحدار لاختبار الفرضية ككل .

يمكن اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على الآتي:

الفرضية العدمية H0: " لا تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية بأبعادها المختلفة في البنك الوطني الجزائري "

الفرضية البديلةH1: " تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية بأبعادها المختلفة في البنك الوطني الجزائري "

ولاختبار صحة هذه الفرضية تعرض نتائج اختبار صحة الفرضية على النحو التالي:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (SIG)
التكنولوجيا المالية	الكفاءة المصرفية	0.813	0.661	0.881	7.387	54.563	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية التي مفادها: "تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية بأبعادها المختلفة في البنك الوطني الجزائري" وجود علاقة قوية ودالة إحصائيًا بين المتغيرين. حيث بيّن معامل الارتباط (R = 0.813) أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية هي علاقة طردية قوية، بينما أوضح معامل التحديد (R^2 = 0.661) أن 66.1% من التغيرات في الكفاءة المصرفية يُمكن تفسيرها من خلال التكنولوجيا المالية. كما أظهر اختبار تحليل التباين (F = 54.563، Sig = 0.000) دلالة النموذج ككل، مما يؤكد أن هذا التأثير ليس عشوائيًا.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن معامل الانحدار (B = 0.881) يشير إلى أن أي زيادة في اعتماد التكنولوجيا المالية تؤدي إلى تحسن ملموس في الكفاءة المصرفية، وهو ما تم تدعيمه بقيمة T = 7.387 عند مستوى دلالة 0.000.

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

" **تؤثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على الكفاءة المصرفية بأبعادها المختلفة في البنك الوطني الجزائري**"

ويمكن كتابة العلاقة بين المتغير المستقل للتكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار الخطي كما يلي:

$$Y = 0.411 + 0.881\ X$$

حيث يمثل Y: الكفاءة المصرفية

X: التكنولوجيا المالية

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية لموضوع التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية، قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث حيث استعرضنا في المبحث الأول التعريف بالبنك محل الدراسة ووكالته بولاية تبسة، وقمنا أيضا بعرض الطريقة والأدوات والأساليب الاحصائية المستخدمة في جمع معلومات البحث الميداني ألا وهو الاستبيان، الذي تم توزيعه على موظفي البنك ثم القيام بتحلليه عن طريق برنامج spss ومن أجل القيام بالتحليل الاحصائي قمنا باستعمال الأساليب الاحصائية الوصفية والاستدلالية وفيها تعرفنا على مجتمع وعينة الدراسة وكذا الخصائص الديموغرافية لها.

أما المبحث الثالث تناولنا فيه النتائج التي تم الوصول اليها وكذا مناقشة هذه النتائج والتعليق عليها.

كما أظهرت النتائج عموما أن هناك ادراكا ايجابيا لدى موظفي البنك للدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة المصرفية، لاسيما في جوانب الكفاءة، الفعالية، الجودة، الاستجابة والرقابة.

الخـــاتمة

يتّضح أن التكنولوجيا المالية تمثّل رافعة أساسية لتحسين الكفاءة المصرفية في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي. فقد ساهمت تطبيقات التكنولوجيا المالية، من خلال ما توفره من حلول مبتكرة وسرعة في الأداء ودقة في المعالجة، في الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية وتقليص التكاليف التشغيلية، مما عزّز من فعالية البنوك وقدرتها التنافسية. كما أتاحت هذه التكنولوجيا أدوات فعّالة لتحقيق الرقابة والشفافية، فضلاً عن تعزيز الاستجابة لاحتياجات العملاء وتقديم خدمات مالية مخصصة تلائم تطلعاتهم.

وعليه، فإن تبني البنوك للتكنولوجيا المالية لم يعد خيارًا، بل ضرورة استراتيجية لمواكبة العصر الرقمي وتحقيق الاستدامة المصرفية. غير أن ذلك يتطلب تهيئة البنية التحتية الرقمية، وتطوير الموارد البشرية، وتعزيز الإطار التشريعي الذي ينظم هذا التحول، بما يضمن تحقيق أقصى استفادة ممكنة من هذه الثورة التكنولوجية في سبيل تحسين الكفاءة المصرفية بشكل شامل ومستدام .

1- نتائج الجانب النظري:

أسفرت الدراسة النظرية عن جملة من النتائج المهمة التي تُبرز العلاقة بين التكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- التكنولوجيا المالية تمثل تحولًا جوهريًا في أنظمة العمل البنكي، حيث أصبحت تمكّن من تنفيذ العمليات المصرفية بسرعة ودقة أعلى، من خلال تبني أدوات مثل المحافظ الإلكترونية، الخدمات البنكية عبر الهاتف، الذكاء الاصطناعي، والبلوك تشين.
- أظهرت الأدبيات أن الاعتماد على التكنولوجيا المالية يسهم بشكل مباشر في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك من خلال تقليص التكاليف، تقليل الأخطاء البشرية، وتسريع زمن تقديم الخدمات.
- تشير الدراسات السابقة إلى أن التكنولوجيا المالية تسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال تقديم خدمات أكثر تخصيصًا وسرعة وتوافرًا على مدار الساعة.
- تُبرز الكتابات النظرية أن الفعالية البنكية تزداد مع تبني التكنولوجيا المالية، حيث تساعد في تحسين آليات اتخاذ القرار، دعم التحليل المالي، ورفع القدرة على تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية.
- تُمكّن الحلول الرقمية البنوك من تحسين مستوى الاستجابة لاحتياجات العملاء، سواء من حيث الوقت أو تعدد قنوات الخدمة، مما يعزز من رضا الزبائن وولائهم.
- تساعد التكنولوجيا المالية على تعزيز الرقابة الداخلية ومكافحة الاحتيال المالي، من خلال نظم مراقبة ذكية وتدقيق رقمي فوري، بما يدعم الحوكمة والشفافية البنكية.

– على الرغم من هذه الإيجابيات، فإن الأدبيات تنبّه إلى وجود تحديات محتملة، مثل مخاطر الأمن السيبراني، ضعف التكوين التكنولوجي للموارد البشرية، والتأخر في مواكبة التشريعات

2– نتائج الجانب التطبيقي:

- تشير التحليلات الإحصائية إلى أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية والكفاءة المصرفية علاقة طردية قوية.
- جميع أبعاد الكفاءة المصرفية الخمسة أظهرت متوسطات حسابية مرتفعة، ما يعكس تقييمًا إيجابيًا من طرف موظفي البنك.
- هناك تباين طفيف في الإدراك حسب سنوات الخبرة والمستوى الوظيفي، لكن دون تأثير سلبي واضح.
- تؤكد النتائج أن تبني التكنولوجيا المالية ضرورة استراتيجية وليست خيارًا إضافيًا لتحسين كفاءة البنك.

– أظهرت النتائج أن أغلب موظفي البنك الوطني الجزائري لديهم وعي جيد بالتكنولوجيا المالية، حيث جاءت معظم المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور في مستوى "موافق" أو "موافق بشدة."

– بيّنت الدراسة أن التكنولوجيا المالية تُسهم في تقليص الوقت والجهد وتحسين دقة المعاملات البنكية.

– وُجد أن هناك تأثيرًا إيجابيًا مباشرًا للتكنولوجيا المالية على بُعد الكفاءة، من خلال تسريع الأداء وتحقيق نتائج أفضل بأقل التكاليف

– أظهرت مؤشرات بُعد الجودة أن الخدمات البنكية أصبحت أكثر تطورًا وملاءمة لاحتياجات الزبائن، بفضل استخدام التطبيقات الرقمية.

– بُعد الفعالية حقق تقييمًا مرتفعًا، مما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية تعزز القدرة على تحقيق الأهداف البنكية بكفاءة.

– بُعد الاستجابة أظهر أن البنك بات أكثر قدرة على التفاعل مع الزبائن وخدمتهم عن بُعد عبر القنوات الرقمية.

– أما بُعد الرقابة، تبين أن التكنولوجيا المالية تتيح أنظمة رقابة آلية تسهم في تقليص الأخطاء والاحتيال.

3-اقتراحات وتوصيات: رغم النتائج الايجابية التي أثبتتها الدراسة الا أن تطبيقات التكنولوجيا المالية مازال محدودا في البنوك التجارية مقارنة ببقية الدول. وبناء على ذلك يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات لتطبيق التكنولوجيا المالية أكثر في المصارف الوطنية.

- العمل على توسيع نطاق استخدام التكنولوجيا المالية لتشمل جميع الخدمات البنكية وليس فقط الدفع الإلكتروني والخدمات الأساسية.
- تطوير البنية التحتية الرقمية للبنك لضمان جاهزيتها الدائمة واعتمادها الآمن.
- تنظيم دورات تكوينية مستمرة للموظفين لتعزيز قدراتهم في التعامل مع الحلول الرقمية الحديثة.
- إدماج حلول الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لتحسين الفعالية واتخاذ قرارات استراتيجية أفضل.
- تحسين قنوات الاتصال الرقمية مع الزبائن وتطوير التطبيقات البنكية لتكون أكثر تفاعلية وملاءمة.

4- آفاق الدراسة: تفتح هذه الدراسة المجال أمام عدة توجهات بحثية مستقبلية، منها:

- دراسات مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة في مستوى تبني التكنولوجيا المالية.
- تحليل أثر كل نوع من تطبيقات التكنولوجيا المالية (مثل البلوك تشين أو الذكاء الاصطناعي) على أبعاد معينة من الكفاءة المصرفية.
- قياس رضا الزبائن عن استخدامهم للخدمات البنكية الرقمية.
- تحليل التحديات التشريعية والقانونية التي تواجه تعميم التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري.

قائمــة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية

1. ومضة بيفورت، **التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا**
2. قدوري طارق، زغدي باديس، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر**، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة،المجلد:05،العدد:01،2022، جامعة حمه لخضر – الوادي الجزائر
3. سعيدة نيس، **التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية** ، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، المجلد 07 ، العدد 02 ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، الجزائر ،2022
4. بريش رابح ، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية**، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصل مالية وبنوك، جامعة البليدة 2 لونيسي علي، الجزائر ،2023/2022
5. وهيبة عبدالرحيم، الزهراء أوقاسم، **التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب** ،المركز الجامعي تمنراست، مجلة دراسات اقتصادية،العدد38،الجزائر ،أوت2019
6. خميسي قايدي، إلهام حجريوة، **التكنولوجيا المالية في البلدان العربية: دراسة تحليلية لواقع قطاع المدفوعات للفترة (2014-2019)** ، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد11، العدد01 ، جامعة برج بوعريريج، الجزائر2022
7. د. محمد عبدالعليم صابر ، **التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي** ، مجلة الاسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات.
8. طلحي كوثر ، زوادي نهاد ، **دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الاسلامية،** مجلة دراسات في المالية الاسلامية و التنمية ، العدد07 ، جامعة الجزائر3 ، الجزائر ،2023
9. سعيدة حرفوش، **التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي**، مجلة افاق علمية ،جامعة الجلفة ، الجزائر ، المجلد:11،العدد:03، السنة 2019

10. قشار فتيحة ،د. خيثر محمد ،**قياس وتحليل الكفاءة المصرفية باستخدام طريقة تحليل مغلف البيانات** ،مجلة نماء للاقتصاد والتجارة – جامعة الجيلالي بونعامة (الجزائر) ،المجلد07، العدد01، 2023

11. فاطمة الزهراء ،نوي رايس حدة .(2009)،**قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية** ،مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات

12. نجار حياة ،**محددات الكفاءة المصرفية في الجزائر (ROA)و (ROE) نموذجا دراسة قياسية لعينة من البنوك بالجزائر** مجلة دفاتر اقتصادية ،المجلد 14، العدد 02، (2023)

13. حسن المفتاح ،**أثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية ،دراسة عينة من المصارف التجارية** ،أطروحة دكتوراه ، تخصص اقتصاد صناعي ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة

14. محمد الجموع قريشي ،**قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية**، دراسة نظرية و ميدانية للبنوك الجزائرية خلال الفترة 1994–2003 ،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ،الجزائر 2006

15. شوقي بورقيبة، **الكفاءة التشغيلية للمصارف الاسلامية: دراسة تطبيقية مقارنة** ، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، طبعة أولى، 2014

16. علي بن ساحة ،**قياس الكفاءة المصرفية للبنوك الخاصة الجزائرية في ظل التحرير المالي** ،مجلة الواحات للبحوث والدراسات ،جامعة ورقلة ،العدد18،2013

17. علي منار، علوان حسن، رحيم حمزة،(2020)،**التوجيهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي**، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين، المجلة العراقية الادارية

18. محمد موسى علي شحانة .2019، **نموذج محاسبي مقترح للقياس والافصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز مالي لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي** ،كلية التجارة ،جامعة مدينة السادات

19. حجريوة الهام ،**دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي ، دراسة حالة ،** اطروحة دكتوراه في الاقتصاد النقدي و البنكي ،جامعة غرداية ،الجزائر 2024/2023

20. مليكة طلبة، هدى بوحنيك ، **التكنولوجيا المالية وواقع تبنيها في العالم العربي في الفترة 2015-2020**، مجلة دراسات في الاقتصاد وادارة الأعمال ، المجلد:05، العدد:01 ، جوان 2022

21. قادري علاء الدين، فيلالي طارق، **تطور التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز درجة الشمول المالي**، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت ، المجلد:04 ،العدد:01، جانفي 2022

22. مرسلي حليمة، مكي عمارية، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري**، المجلة الجزائرية للاقتصاد و الادارة ، المجلد:18، العدد:01،(2024).

23. قادة عبد القادر، بطاهر علي، **تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2008-2014** ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ،جامعة الشلف (الجزائر) ،المجلد14، العدد18، 2018

24. ايمان المطلاوي ، **محمد رضا بوسنة، تحليل تطور الكفاءة المصرفية في الجزائر للفترة 2012-2018**، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الادارية ، المجلد08 ، العدد03، جامعة أم البواقي (الجزائر) ، ديسمبر 2021

25. قادة عبد القادر، بطاهر علي، **تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2008-2014** ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ،جامعة الشلف (الجزائر) ،المجلد14، العدد18، 2018

26. ايمان المطلاوي ، **محمد رضا بوسنة، تحليل تطور الكفاءة المصرفية في الجزائر للفترة 2012-2018**، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الادارية ، المجلد08 ، العدد03، جامعة أم البواقي (الجزائر) ، ديسمبر 2021

27. **وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA**

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. MUSTAFA ,HAYDER ,SINAN, **FINANCIAL TECHNOLOGY AND ITS ROLE IN ACHIEVING**

SUSTAINABLE DEVLOPMENT, CIHAN UNIVERSITY –ERBIL JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES , VOL 4 , NO 2 , (2020).

2. MAACHE KOUIDER,DALLAL CHETTOUH, **FINANCIAL TECHNOLOGY INNOVATIONS AND THEIR ROLE IN DEVELOPING THE PERFORMACE OF**

ISLAMIC BANKS, MANAGEMENT & ECONOMICS RESEARCH JOURNAL , UNIVERSITY OF DJELFA –ALGERIA , VOL.06 ,NO 01 , (2024)

3. ASSAM BAALACHE , BILLAL CHIKHI **, THE ROLE OF FINTECH IN PROMOTING FINANCIAL INCLUSION** ,UNIVERSITY OF EL OUED , ALGERIA , JEFB, VOL 09 , N 02 , OCTOBRE 2024
4. HIROYUKI KIYOTA, **EFFICIENCY OF COMMERCIAL BANKS IN SUB-SAHARAN AFRICA** : A COMPARATIVE ANALYSIS OF DOMESTIC AND FOREIGN BANKS. WIDER WORKING PAPER ,N.2011/58, UNIVERSITY ECONOMICS , HELSINKI 2011.
5. IVETA REPKOVA , **BANKING EFFICIENCY DETERMINANTS IN THE CZECH BANKING SECTOR** , PROCEDIA ECONOMICS AND FINANCE MAGAZINE , N23 , CZECH ,2015

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): قائمة المحكمين

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

تخصص مالية مؤسسة

استمارة مقدمة للأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبيان الخاص بمذكرة ماستر

تحت عنوان: تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري

الرقم	اسم الأستاذ
01	زارع رباب
02	مروى جوال

من اعداد الطالبة:

- خالدي مريم

تحت اشراف الأستاذة:

- عبيد خديجة

السنة الجامعية:

2025-2024

الملحق رقم (2): استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي – تبسة –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص: مالية المؤسسة

السنة الثانية ماستر

استمارة استبيان

<u>من اعداد الطالبة:</u> <u>اشراف الأستاذة:</u>

خالدي مريم عبيد خديجة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

أخي الفاضل أختي الفاضلة، نقدر اهتمامكم بالمشاركة في الاجابة عن هذا الاستبيان الذي يهدف لجمع البيانات حول موضوع " **تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA** "، وذلك لأجل الحصول على شهادة الماستر في تخصص مالية المؤسسة ، لذا نرجو من سيادتكم أن تتفضلوا بالإجابة على عبارات الاستبيان بكل صدق وشفافية، قد يستغرق هذا بعضا من وقتكم ،ونعلمكم أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستعامل بكل سرية و ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي .

<u>ملاحظة:</u> " **يرجى وضع العلامة X في الخانة التي تناسب اجابتك** ".

تقبلوا منا فائق الشكر ، الاحترام والتقدير على تعاونكم .

القسم الأول: البيانات الشخصية والمهنية

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر:

أقل من 30 سنة ☐ من 30 الى 39 سنة ☐

من 40 الى 49 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

3-عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 10 سنوات ☐

من 11 الى15 سنة ☐ من 16 سنة فأكثر ☐

4 – المؤهل العلمي:

ثانوي فأقل ☐ جامعي(ليسانس/ماستر) ☐ دراسات عليا (دكتوراه/ماجستير) ☐

5- المركز الوظيفي:

مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ وظيفة أخرى ☐

القسم الثاني: محوري الدراسة

المحور الأول: التكنولوجيا المالية

- الرجاء الاجابة على العبارات بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة

الرقم	العبارات	الدرجة				
		موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يعتمد البنك بشكل فعال على التكنولوجيا المالية في تقديم خدماته					
02	يوفر البنك تطبيقا الكترونيا سهلا وآمنا للإجراء المعاملات المالية					
03	تمكنت التكنولوجيا المالية من تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية البنك					
04	يتم استخدام أجهزة الصراف الالي بكفاءة لتقليل الضغط على الشبابيك التقليدية					
05	يوفر البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف المحمول بشكل كامل					
06	يقوم البنك بتحديث أنظمة التكنولوجية بشكل دوري لمواكبة التطورات					
07	أدت التكنولوجيا المالية الى تسهيل العمليات البنكية الداخلية للموظفين					
08	يشعر العملاء بالثقة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية للبنك					
09	تسمح الخدمات الالكترونية للبنك بتلبية حاجات العملاء بسرعة أكبر					
10	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليل الأخطاء البشرية في العمليات					

	المصرفية					
11	يتوفر للبنك نظام رقابة فعال لتفادي المخاطر المرتبطة بالتكنولوجية					
12	يحدد البنك المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية					
13	شجعت التكنولوجيا المالية على الابتكار في المنتجات والخدمات البنكية					
14	يتيح النظام الالكتروني في البنك تتبع العمليات المالية بدقة وشفافية					
15	لدى البنك استراتيجية واضحة لتوسيع استخدام التكنولوجيا المالية مستقبلا					

المحور الثاني: الكفاءة المصرفية

- الرجاء الاجابة على العبارات بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	بعد الكفاءة					
01	يتم تنفيذ المعاملات البنكية بشكل أكثر فعالية					
02	انخفاض نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات المصرفية					
03	يوفر البنك خدماته للعملاء في وقت مناسب وبأقل جهد ممكن					
	بعد الجودة					
01	يحرص البنك على تحسين جودة خدماته بشكل مستمر					

02	توجد رقابة فعالة تضمن تقديم خدمات بجودة عالية					
03	يتوفر لدى البنك نظام فعال لتلقي ومعالجة شكاوى العملاء					
	بعد الفعالية					
01	يوظف البنك موارده المتاحة بطريقة تساهم في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة					
02	الموظفون مدربون جيدا على استخدام الوسائل الحديثة بفعالية					
03	التكاليف التشغيلية تتم ادارتها بشكل فعال داخل البنك					
	بعد الاستجابة					
01	يعتمد البنك آليات حديثة لتسهيل الاجراءات على العملاء					
02	تتم العمليات المصرفية في البنك بشكل منظم وخال من التعقيد					
03	لدى البنك القدرة على التكيف مع متغيرات السوق بسرعة					
	بعد الرقابة					
01	هناك انسجام في العمل بين مختلف الادارات والأقسام داخل البنك					
02	يتم اتخاذ قرارات مصرفية مبنية على تقييم دوري للأداء					
03	ساهمت الكفاءة المصرفية في تحسين صورة البنك أمام الزبائن					

الملحق رقم (3): مخرجات برنامج spss

التوزيع الطبيعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
بعد الاكفاءة	0,233	30	0,000	0,864	30	0,001
بعد الجودة	0,282	30	0,000	0,858	30	0,001
بعد الفعالية	0,221	30	0,001	0,893	30	0,006
بعد الاستجابة	0,221	30	0,001	0,916	30	0,021
بعد الرقابة	0,347	30	0,000	0,806	30	0,000
التكنولوجيا المالية	0,154	30	0,068	0,942	30	0,100
الكفاءة المصرفية	0,186	30	0,010	0,865	30	0,001

a. Correction de signification de Lilliefors

معامل ألفا كرونباخ

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclu[a]	0	0,0
	Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,855	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,886	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,924	30

الاتساق الداخلي أو مصفوفة بيرسون

Corrélations

		بعد الاكفاءة	بعد الجودة	بعد الفعالية	بعد الاستجابة	بعد الرقابة
بعد الاكفاءة	Corrélation de Pearson	1	0,890**	0,354	0,374*	0,415*
	Sig. (bilatérale)		0,000	0,055	0,042	0,022
	N	30	30	30	30	30
بعد الجودة	Corrélation de Pearson	0,890**	1	0,510**	0,367*	0,511**
	Sig. (bilatérale)	0,000		0,004	0,046	0,004
	N	30	30	30	30	30
بعد الفعالية	Corrélation de Pearson	0,354	0,510**	1	0,472**	0,734**
	Sig. (bilatérale)	0,055	0,004		0,008	0,000
	N	30	30	30	30	30
بعد الاستجابة	Corrélation de Pearson	0,374*	0,367*	0,472**	1	0,642**
	Sig. (bilatérale)	0,042	0,046	0,008		0,000

	N	30	30	30	30	30
بعد الرقابة	Corrélation de Pearson	0,415*	0,511**	0,734**	0,642**	1
	Sig. (bilatérale)	0,022	0,004	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		التكنولوجيا المالية	الكفاءة المصرفية
التكنولوجيا المالية	Corrélation de Pearson	1	0,813**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	30	30
الكفاءة المصرفية	Corrélation de Pearson	0,813**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	
	N	30	30

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

اختبار الفروق الاحصائية

Test U de Mann-Whitney pour échantillons indépendants

Récapitulatif du test U de Mann-Whitney pour échantillons indépendants

N total	30
U de Mann-Whitney	91,000
W de Wilcoxon	301,000
Statistiques de test	91,000
Erreur standard	22,675
Statistiques de test standardisées	-0,397
Sig. asymptotique (test bilatéral)	0,691
Sig. exacte (test bilatéral)	0,713

Test Kruskall-Wallis pour échantillons indépendants

Récapitulatif du test Kruskall-Wallis pour échantillons indépendants

N total	30
Statistiques de test	9,682[a]
Degré de liberté	3
Sig. asymptotique (test bilatéral)	0,021

a. Les statistiques de test sont réglées pour les ex aequo.

معادلات الانحدار البسيط

الفرضية الرئيسية

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكنولوجيا المالية[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الكفاءة المصرفية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,813[a]	0,661	0,649	0,28380

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,395	1	4,395	54,563	0,000[b]
	de Student	2,255	28	0,081		
	Total	6,650	29			

a. Variable dépendante : الكفاءة المصرفية
b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Coefficients non standardisés Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	T	Sig.	Intervalle Borne in
1	(Constante)	0,411	0,481		0,856	0,400	-0,5
	التكنولوجيا المالية	0,881	0,119	0,813	7,387	0,000	0,6

a. Variable dépendante : الكفاءة المصرفية

الفرضيات الفرعية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,722[a]	0,522	0,505	0,49678

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,534	1	7,534	30,529	0,000[b]
	de Student	6,910	28	0,247		
	Total	14,444	29			

a. Variable dépendante : بعد الاكفاءة
b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Coefficients non standardisés Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	-0,621	0,841		-0,738	0,467
	التكنولوجيا المالية	1,153	0,209	0,722	5,525	0,000

a. Variable dépendante : بعد الاكفاءة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,795[a]	0,632	0,619	0,36915

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,558	1	6,558	48,128	0,000[b]
	de Student	3,816	28	0,136		
	Total	10,374	29			

a. Variable dépendante : بعد الجودة
b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Coefficients non standardisés Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	-0,233	0,625		-0,373	0,712
	التكنولوجيا المالية	1,076	0,155	0,795	6,937	0,000

a. Variable dépendante : بعد الجودة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,593[a]	0,352	0,329	0,47787

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,473	1	3,473	15,208	0,001[b]
	de Student	6,394	28	0,228		
	Total	9,867	29			

a. Variable dépendante : بعد الفعالية
b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Coefficients non standardisés Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	0,796	0,809		0,984	0,333
	التكنولوجيا المالية	0,783	0,201	0,593	3,900	0,001

a. Variable dépendante : بعد الفعالية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,391[a]	0,153	0,123	0,58404

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,723	1	1,723	5,052	0,033[b]
	de Student	9,551	28	0,341		
	Total	11,274	29			

a. Variable dépendante : بعد الاستجابة
b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Coefficients non standardisés Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,613	0,989		1,631	0,114
	التكنولوجيا المالية	0,552	0,245	0,391	2,248	0,033

a. Variable dépendante : بعد الاستجابة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,460[a]	0,212	0,184	0,62583

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,945	1	2,945	7,519	0,011[b]
	de Student	10,966	28	0,392		
	Total	13,911	29			

a. Variable dépendante : بعد الرقابة
b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Coefficients non standardisés Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	0,911	1,060		0,860	0,397
	التكنولوجيا المالية	0,721	0,263	0,460	2,742	0,011

a. Variable dépendante : بعد الرقابة

	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)		
يعتمد البنك بشكل فعال على التكنولوجيا المالية في تقديم خدماته	0	0,0%	0	0,0%	1	3,3%	19	63,3%	10	33,3%	4,30	0,535
يوفر البنك تطبيقا الكترونيا سهلا وامنا للإجراء المعاملات المالية	0	0,0%	1	3,3%	0	0,0%	17	56,7%	12	40,0%	4,33	0,661
تمكنت التكنولوجيا المالية من تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية البنك	0	0,0%	3	10,0%	2	6,7%	16	53,3%	9	30,0%	4,03	0,890

يتم استخدام أجهزة الصراف الالي بكفاءة لتقليل الضغط على الشبابيك التقليدية	0	0,0%	0	0,0%	1	3,3%	13	43,3%	16	53,3%	4,50	0,572
يوفر البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف المحمول بشكل كامل	0	0,0%	2	6,7%	1	3,3%	20	66,7%	7	23,3%	4,07	0,740
يقوم البنك بتحديث أنظمة التكنولوجية بشكل دوري لمواكبة التطورات	0	0,0%	3	10,0%	5	16,7%	16	53,3%	6	20,0%	3,83	0,874
أدت التكنولوجيا المالية الى تسهيل العمليات البنكية الداخلية للموظفين	0	0,0%	4	13,3%	4	13,3%	16	53,3%	6	20,0%	3,80	0,925
يشعر العملاء بالثقة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية للبنك	3	10,0%	1	3,3%	4	13,3%	16	53,3%	6	20,0%	3,70	1,149
تسمح الخدمات الالكترونية للبنك بتلبية حاجات العملاء بسرعة أكبر	0	0,0%	0	0,0%	5	16,7%	17	56,7%	8	26,7%	4,10	0,662
ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية	0	0,0%	5	16,7%	4	13,3%	17	56,7%	4	13,3%	3,67	0,922
يتوفر للبنك نظام رقابة فعال لتفادي المخاطر المرتبطة بالتكنولوجية	0	0,0%	0	0,0%	7	23,3%	16	53,3%	7	23,3%	4,00	0,695
يحدد البنك المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية	0	0,0%	0	0,0%	6	20,0%	18	60,0%	6	20,0%	4,00	0,643
شجعت التكنولوجيا المالية على الابتكار في المنتجات والخدمات البنكية	0	0,0%	0	0,0%	6	20,0%	18	60,0%	6	20,0%	4,00	0,643
يتيح النظام الالكتروني في البنك تتبع العمليات المالية بدقة وشفافية	0	0,0%	0	0,0%	5	16,7%	21	70,0%	4	13,3%	3,97	0,556
لدى البنك استراتيجية واضحة لتوسيع استخدام التكنولوجيا المالية مستقبلا	0	0,0%	3	10,0%	4	13,3%	19	63,3%	4	13,3%	3,80	0,805

	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط	الانحراف
	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	الحسابي	المعياري
يتم تنفيذ المعاملات البنكية بشكل أكثر فعالية	0	0,0%	3	10,0%	2	6,7%	17	56,7%	8	26,7%	4,00	0,871
انخفاض نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات المصرفية	3	10,0%	0	0,0%	5	16,7%	17	56,7%	5	16,7%	3,70	1,088
يوفر البنك خدماته للعملاء في وقت مناسب وبأقل جهد ممكن	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	21	70,0%	9	30,0%	4,30	0,466
بعد الكفاءة											4,0000	0,70575
يحرص البنك على تحسين جودة خدماته بشكل مستمر	0	0,0%	0	0,0%	5	16,7%	17	56,7%	8	26,7%	4,10	0,662
توجد رقابة فعالة تضمن تقديم خدمات بجودة عالية	0	0,0%	0	0,0%	5	16,7%	12	40,0%	13	43,3%	4,27	0,740
يتوفر لدى البنك نظام فعال لتلقي ومعالجة شكاوى العملاء	0	0,0%	3	10,0%	3	10,0%	19	63,3%	5	16,7%	3,87	0,819
بعد الجودة											4,0778	0,59810
يوظف البنك موارده المتاحة بطريقة تساهم في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة	1	3,3%	0	0,0%	4	13,3%	14	46,7%	11	36,7%	4,13	0,900
الموظفون مدربون جيدا على استخدام الوسائل الحديثة بفعالية	0	0,0%	1	3,3%	6	20,0%	15	50,0%	8	26,7%	4,00	0,788

التكاليف التشغيلية تتم ادارتها بشكل فعال داخل البنك	2	6,7%	4	13,3%	1	3,3%	18	60,0%	5	16,7%	3,67	1,124
بعد الفعالية											3,9333	0,58329
يعتمد البنك آليات حديثة لتسهيل الاجراءات على العملاء	0	0,0%	1	3,3%	7	23,3%	17	56,7%	5	16,7%	3,87	0,730
تتم العمليات المصرفية في البنك بشكل منظم وخال من التعقيد	0	0,0%	0	0,0%	6	20,0%	21	70,0%	3	10,0%	3,90	0,548
لدى البنك القدرة على التكيف مع متغيرات السوق بسرعة	0	0,0%	2	6,7%	9	30,0%	15	50,0%	4	13,3%	3,70	0,794
بعد الاستجابة											3,8222	0,62351
هناك انسجام في العمل بين مختلف الادارات والأقسام داخل البنك	0	0,0%	2	6,7%	5	16,7%	19	63,3%	4	13,3%	3,83	0,747
يتم اتخاذ قرارات مصرفية مبنية على تقييم دوري للأداء	2	6,7%	0	0,0%	9	30,0%	17	56,7%	2	6,7%	3,57	0,898
ساهمت الكفاءة المصرفية في تحسين صورة البنك أمام الزبائن	0	0,0%	2	6,7%	3	10,0%	18	60,0%	7	23,3%	4,00	0,788
بعد الرقابة											3,8000	0,69260

الملحق رقم (4): اتفاقية التربص



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
خلية عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

الرقم: ...../2024

إتفاقية التربص

المادة الأولى: هذه الاتفاقية تضبط علاقة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة- ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير

مع المؤسسة: البنك الوطني الجزائري BNA

مقرها: تبسة

ممثلة من طرف:
السيدة حميان دنيا الوظيفة: مديرة البنك

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم:

1- خالدي مريم 2-

ماستر التخصص مالية المؤسسة

عنوان المذكرة: تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية

الاستاذ المشرف: عبيد خديجة

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم:

1- 2- 3

4 5-

ليسانس التخصص:

عنوان تقرير التربص:

الاستاذ المشرف:

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في: 1988/05/03 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.



المادة الثانية : يهدف هذا التربص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمحتويات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين

المادة الثالثة :التربص التطبيقي يجرى في مصلحة

مصلحة القروض

الفترة من: 2025/05/06 الى: 2025/04/06

المادة الرابعة : برنامج التربص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية

المادة الخامسة :

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ التربص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للمتربص يلغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية

المادة السادسة :خلال التربص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن والنظافة وتبين لهم الاخطاء الممكنة

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في انهاء تربص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول

المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجه يجب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم

المادة العاشرة :تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب محمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية القل ، المسكن ، المطعم

ادارة القسم

ادارة المؤسسة المستقبلة

Mme. HADDANE Dounia
Directrice AP Tebessa 491

الملخص

تناولت هذه الدراسة موضوع تطبيقات التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الكفاءة المصرفية، وقد تم اختيار البنك الوطني الجزائري كحالة تطبيقية. انقسم البحث إلى جانب نظري وآخر ميداني، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، إلى جانب أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليل النتائج. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات التكنولوجيا المالية ومستوى الكفاءة المصرفية في البنك الوطني الجزائري. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وكل من أبعاد الكفاءة، الجودة، الفعالية، الاستجابة، والرقابة داخل البنك. وبناءً على هذه النتائج، تم تقديم مجموعة من التوصيات لصنّاع القرار في البنك الوطني الجزائري من أجل تعزيز تبني التكنولوجيا المالية ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الكفاءة المصرفية، البنك الوطني الجزائري.

Abstract

This study examines the impact of applying financial technology on improving banking efficiency, with the National Bank of Algeria selected as a case study. The research is divided into a theoretical and a field study. The descriptive analytical method was adopted, and a questionnaire was used to collect data and analyze the results. The study concluded with several findings, the most important of which is that financial technology applications have a positive impact on improving banking efficiency at the National Bank of Algeria. Furthermore, the results revealed a clear influence of these applications on various dimensions of efficiency, including quality, effectiveness, responsiveness, and control within the bank. Based on the findings, several recommendations were proposed to decision-makers in the National Bank of Algeria to enhance the adoption of financial technology and improve operational efficiency.

Key words: financial technology, banking efficiency, National Bank of Algeria.