



UNIVERSITY LARBI TEBESSI – TEBESSA

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي: 2025/.....

الميدان: علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي للبنوك
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-ونزة

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

دفعه: 2025

إشراف الأستاذ:

براهيم خالدي

إعداد الطالبة:

صولي نور الهدى

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ.د. مهري عبد المالك	أستاذ تعليم عالي	رئيساً
أ.د. براهيم خالدي	أستاذ تعليم عالي	مشرفاً ومقرراً
أ.د. سمايلي نوفل	أستاذ تعليم عالي	ممتحناً

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والحمد لله الذي وفقنا
في إنجاز هذا العمل

قال الرسول صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر
الله "

واقترءاء بنينا الكريم أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في
إنجاز هذا العمل ولو بكلمة

وبالأخص الأستاذ "براهمي خالد "

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم،
سبحان الذي جعل الجنة تحت أقدام الأمهات
أهدي ثمرة جهدي إلى من غذتني بليتها وغمرتني بحنانها وأثرتني على نفسها وتعبت
من أجل سعادتي ، أمي الغالية أطال الله في عمرك
إلى من كانت لي سنداً في الحياة ورمز العطاء والمحبة "جديتي" أطال الله في عمرها
إلى روح من كان سبب لوصولي إلى هذا الحلم "خالي رحمه الله"
إلى من قاسمي الحياة حلوها ومرها تحت سقف واحد إخوتي "ريان" "أشواق"
إلى عائلتي كلها
والى أعز أصدقائي...

شمس



الفهارس

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال.....	IV
فهرس الجداول	V
فهرس الملاحق	VI
المقدمة العامة.....	أ
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المالية	
تمهيد الفصل الأول	1
المبحث الأول: مدخل حول التكنولوجيا المالية	2
المطلب الأول: نشأة وتعريف التكنولوجيا المالية.....	2
الفرع الأول: نشأة التكنولوجيا المالية.....	2
الفرع الثاني: تعريف التكنولوجيا المالية	3
المطلب الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية وأهدافها	4
الفرع الأول: أهمية التكنولوجيا المالية.....	4
الفرع الثاني: أهداف التكنولوجيا المالية	4
المطلب الثالث: خصائص وخدمات التكنولوجيا المالية	5
الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا المالية.....	5
الفرع الثاني: خدمات التكنولوجيا المالية.....	6
المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية	8
المطلب الأول: قطاعات وأشكال التكنولوجيا المالية	8
الفرع الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية.....	8
المطلب الثاني: تقنيات التكنولوجيا المالية.....	10
المطلب الثالث: المعوقات التي تواجهها التكنولوجيا المالية	12
الفرع الأول: مخاطر التكنولوجيا المالية.....	12
الفرع الثاني: تحديات التكنولوجيا المالية	13
خلاصة الفصل الأول.....	14

15.....	الفصل الثاني: الأداء التشغيلي للبنوك
16.....	تمهيد الفصل الثاني
17.....	المبحث الأول: مفاهيم حول الأداء التشغيلي للبنوك
17.....	المطلب الأول: مفهوم الأداء التشغيلي للبنوك
17.....	الفرع الأول: تعريف الأداء
18.....	الفرع الثاني: تعريف الأداء التشغيلي للبنوك
19.....	المطلب الثاني: أهمية وخصائص التشغيلي للبنوك
19.....	الفرع الأول: أهمية الأداء التشغيلي للبنوك
19.....	الفرع الثاني: خصائص الأداء التشغيلي
20.....	المطلب الثالث: أبعاد وجودة الأداء التشغيلي للبنوك والعوامل المؤثرة فيها
20.....	الفرع الأول: أبعاد وجودة الأداء التشغيلي
21.....	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء التشغيلي للبنوك
22.....	المبحث الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء التشغيلي للبنوك
22.....	المطلب الأول: دور التكنولوجيا المالية بالأداء التشغيلي للبنوك
23.....	المطلب الثاني: الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك
23.....	الفرع الأول: شركات التكنولوجيا المالية
23.....	الفرع الثاني: الشراكة بينها وبين البنوك
24.....	المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على الأداء التشغيلي للبنوك
25.....	خلاصة الفصل الثاني
26.....	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR - ونزة
27.....	تمهيد الفصل الثالث
28.....	المبحث الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
28.....	المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
30.....	المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر - وكالة ونزة -
32.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ونزة -
35.....	المبحث الثاني: تحضير الدراسة التطبيقية
35.....	المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

36.....	المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات وأدوات المعالجة الإحصائية
36.....	أولاً: مصادر جمع البيانات والمعلومات
36.....	ثانياً: أدوات المعالجة الإحصائية
38.....	المطلب الثالث: جاهزية البيانات للدراسة
43.....	المبحث الثالث: عرض النتائج واختبار الفرضيات
43.....	المطلب الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة
46.....	المطلب الثاني: دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة
60.....	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
71.....	خاتمة الفصل الثالث
72.....	الخاتمة العامة
76.....	قائمة المراجع
79.....	قائمة الملاحق

فهرس الأشكال

الشكل رقم 1: أشكال وقطاعات التكنولوجيا المالية	10
الشكل رقم 2: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية.....	13
الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة ونزة –	34
الشكل رقم 4: يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية	44

فهرس الجداول

الجدول رقم 1: نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov	39
الجدول رقم 2: المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط	40
الجدول رقم 3: الاتساق البنائي لمحاول الاستبانة	40
الجدول رقم 4: نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاول الدراسة	42
الجدول رقم 5: بيبين توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية	43
الجدول رقم 6: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات محور التكنولوجيا المالية	46
الجدول رقم 7: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات محور الأداء التشغيلي	54
الجدول رقم 8: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الرئيسة	60
الجدول رقم 9: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى	62
الجدول رقم 10: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية	64
الجدول رقم 11: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	66
الجدول رقم 12: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	68

فهرس الملاحق

79	الملحق رقم 1: استمارة الاستبيان.....
83	الملحق رقم 2: قائمة الأساتذة المحكمين.....
84	الملحق رقم 3: مخرجات برنامج SPSS.....

المقدمة العامة

المقدمة العامة

1. تمهيد

تشهد المنظومة المالية العالمية تحولات جذرية في العقود الأخيرة، مدفوعةً بالتسارع التكنولوجي غير المسبوق وتنامي الطلب على الخدمات المصرفية الرقمية. فأصبحت التكنولوجيا المالية (FinTech) بمثابة محرك رئيسي لإعادة تشكيل المشهد المصرفي، حيث تدمج بين الابتكار التقني والخدمات المالية لخلق حلول ذكية تعزز الكفاءة التشغيلية وتُحسِّن تجربة العملاء. في هذا السياق، تواجه البنوك التقليدية ضغوطاً متزايدة لتبني هذه التحولات الرقمية، ليس فقط لمواكبة المنافسة العالمية، بل أيضاً لضمان استدامة أدائها في اقتصادات تشهد تحديات هيكلية، كالاقتصاد الجزائري الذي يسعى لتنويع قطاعاته وتعزيز الشمول المالي.

في خضم هذه التحديات، تبرز التكنولوجيا المالية كعامل حاسم لتحقيق النقلة النوعية في الأداء التشغيلي للبنوك، عبر تبني أدوات مثل البلوك تشين، الذكاء الاصطناعي، والمحافظ الإلكترونية، التي تُعيد هندسة العمليات المصرفية من ناحية السرعة والدقة والتكلفة. إلا أن نجاح هذه التحولات مرهون بمدى تكاملها مع الاستراتيجيات المؤسسية، وقدرة الكوادر البشرية على توظيفها، وجودة البنية الأمنية الداعمة. ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لاستكشاف هذا التفاعل المعقد بين التكنولوجيا المالية والأداء التشغيلي، مع التركيز على بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) كحالة دراسية تُجسّد واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري.

2. إشكالية الدراسة

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، تواجه البنوك التقليدية -وخاصة في الاقتصادات النامية- إشكالية جوهرية تتمثل في كيفية توظيف التكنولوجيا المالية لتعزيز أدائها التشغيلي دون الإخلال بالاستقرار المالي أو الثقة المؤسسية. فمع تنامي توقعات العملاء نحو خدمات أسرع وأكثر أماناً، وزيادة المنافسة من قبل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، أصبحت الحاجة ملحة لفهم الآليات التي تُحوّل هذه التقنيات من مجرد أدوات تقنية إلى رافعات استراتيجية لتحسين الكفاءة التشغيلية.

في السياق الجزائري، حيث يعتمد القطاع المصرفي بشكل كبير على الأنظمة التقليدية، تبرز تساؤلات حول قدرة البنوك على استيعاب موجات التحول الرقمي، ومدى تأثير تبني التكنولوجيا

المالية على مؤشرات الأداء الأساسية، مثل خفض التكاليف، تسريع المعاملات، وإدارة المخاطر. ومن هذا المنطلق، تُطرح الإشكالية الرئيسة للدراسة على النحو التالي:

كيف تسهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي للبنوك؟ وما واقع هذا التأثير في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - (BADR) ونزة؟

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تبني الحلول التكنولوجية الحديثة وتحسين الكفاءة التشغيلية، مع تقييم التحديات التي تواجهها البنوك في بيئة تتسم بضعف البنى التحتية الرقمية أحياناً، وعدم نضج الثقافة الابتكارية في أحيان أخرى، وذلك عبر دراسة حالة مُعمّقة لواحد من أبرز البنوك الجزائرية العاملة في قطاع الزراعة والتنمية الريفية.

3. أسئلة الدراسة الفرعية

انطلاقاً من الإشكالية الرئيسة، تُطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى استخدام أدوات التكنولوجيا المالية (مثل المحافظ الإلكترونية، البلوك تشين) في العمليات اليومية لبنك BADR؟
- كيف تسهم برامج تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة في تحسين الكفاءة التشغيلية؟
- ما تأثير البُعد الأمني (مثل حماية البيانات، الأنظمة السيبرانية) على ثقة العملاء واستقرار العمليات؟
- إلى أي درجة يُدمج البنك التكنولوجيا المالية في خطته الاستراتيجية لتحقيق التحول الرقمي؟
- ما التحديات الرئيسية التي تواجه البنك في تبني التكنولوجيا المالية لتعزيز أدائه التشغيلي؟

4. فرضيات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لاستعمال أدوات التكنولوجيا أو التقنيات في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكوين وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة أو التقنيات في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبعد الأمني في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبعد الاستراتيجي في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

5. أهمية الدراسة

5-1. الأهمية العلمية:

- تُسهم الدراسة في سد الفجوة البحثية حول دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي للبنوك، خاصة في الاقتصادات النامية كالجائز، حيث تندر الدراسات التطبيقية في هذا المجال.
- تعميق الفهم النظري للتفاعل بين التكنولوجيا المالية والأبعاد التشغيلية (الكفاءة، الأمن، الاستراتيجية)، عبر الربط بين الأدبيات العالمية وواقع القطاع المصرفي الجزائري.
- تقديم إطار تحليلي متكامل لقياس تأثير التكنولوجيا المالية، يمكن تطويره في دراسات مستقبلية تشمل قطاعات مالية أخرى.

5-2. الأهمية العملية:

- تزويد إدارة بنك BADR بتوصيات قائمة على الأدلة لتحسين سياسات تبني التكنولوجيا المالية، وربطها باستراتيجيات تحسين الأداء.
- توعية صناع القرار في القطاع المصرفي الجزائري بأهمية الاستثمار في البنى التحتية الرقمية وتأهيل الكوادر البشرية.
- تقديم نموذج عملي قابل للتطبيق في البنوك المشابهة، لتحقيق التوازن بين الابتكار التكنولوجي والاستقرار التشغيلي.

6. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - (BADR) ونزعة، مع التركيز على الأهداف الفرعية التالية:

- تقييم واقع استخدام أدوات التكنولوجيا المالية في العمليات اليومية للبنك.
- قياس أثر تكوين الموظفين وتدريبهم على تبني التقنيات الحديثة.
- تحليل فاعلية البنية الأمنية في تعزيز الثقة الداخلية والخارجية.
- استكشاف مدى تكامل التكنولوجيا المالية مع الاستراتيجيات التشغيلية طويلة المدى.
- تحديد التحديات الهيكلية والتنظيمية التي تعوق تحقيق الاستفادة القصوى من التحول الرقمي.
- تقديم توصيات استراتيجية لتعزيز الأثر الإيجابي للتكنولوجيا المالية على الأداء التشغيلي، مع مراعاة الخصوصيات المحلية.

7. هيكل الدراسة

الفصل الأول:

سيحمل الفصل الأول عنوان "الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية"، وسيتم تقسيمه إلى بحثين رئيسيين. المبحث الأول سيغطي المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني فسيتناول أساسيات حول التكنولوجيا المالية.

الفصل الثاني:

سيحمل الفصل الثاني عنوان "الأداء التشغيلي للبنوك"، وكذلك سيتم تقسيمه إلى بحثين رئيسيين. سيتطرق المبحث الأول إلى المفاهيم الأساسية التي تخص الأداء التشغيلي للبنوك، أما المبحث الثاني سيتم فيه التطرق إلى علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء التشغيلي للبنوك.

الفصل الثالث:

سيتناول الفصل الثالث من الدراسة "الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR"، وسيقسم إلى ثلاث مباحث. المبحث الأول سيتم فيه تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، أما المبحث الثاني يتعرض لإجراءات الدراسة المتبعة في الدراسة الحالية. والمبحث الثالث سيخصص لتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، متضمنا المطلب الأول الذي يتعلق بالوصف الإحصائي لعينة الدراسة، والمطلب الثاني الذي يدرس ويحلل إجابات أفراد العينة، والمطلب الثالث الذي يختبر فرضيات الدراسة.

8. الدراسات السابقة

الدراسات باللغة العربية:

دراسة (بن عيسى بنعمر، بوريش أحمد، 2024) بعنوان التكنولوجيا المالية (fintech)

كأداة لتحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

يتناول هذا البحث أثر الثقافة المالية كعامل وسيط في العلاقة بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بعد أزمة كوفيد-19. تم جمع 81 استبيانًا من مؤسسات صغيرة ومتوسطة في ولايتي وهران وتلمسان لتحليل مدى تأثير التكنولوجيا المالية على أدائها. تم اختبار الفرضيات باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية الجزئية (PLS-SEM). أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي وملحوظ للتكنولوجيا المالية على الثقافة المالية، وكذلك على الأداء المؤسسي. كما أظهرت النتائج أن الثقافة المالية تعمل كعامل وسيط فعال يعزز العلاقة بين استخدام التكنولوجيا المالية والأداء التشغيلي والمالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. توصلت الدراسة إلى أن الثقافة المالية تعد عنصرًا حاسمًا في تعزيز تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المؤسسي في الجزائر.

دراسة (ريم محمد منذر النوري، 2023) بعنوان أثر استخدام التكنولوجيا المالية

(Fintech) - الخدمات الإلكترونية - في أداء المصارف السورية الخاصة والحد من مخاطرها

التشغيلية

هَدَفَ البحث إلى دراسة أثر استخدام التكنولوجيا المالية في أداء المصارف السورية الخاصة وتحليل مدى مساهمتها في الحد من المخاطر التشغيلية. شَمَلَ البحث المصارف التقليدية الخاصة والبالغ عددها 11 مصرف. لتحقيق هدف البحث تم توظيف الخدمات الإلكترونية (الممثلة بعدد الصرافات الآلية منسوبة إلى عدد الفروع، ونقاط البيع (POS) والخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Banking Internet) والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking) كمؤشرات للتكنولوجيا المالية في حين تم توظيف كل من معدل العائد على الأصول (ROA)، ومعدل العائد على حقوق الملكية (ROE) كمؤشرات للأداء المالي. كما تم توظيف نسبة المصاريف التشغيلية إلى إجمالي الدخل التشغيلي كمؤشر للمخاطر التشغيلية. تم استخدام أسلوب البيانات اللوحية (panel data) وإجراء الانحدار الخطي المتعدد وفق منهجية المربعات الصغرى العامة (GLS). أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية لتبني التكنولوجيا المالية

(Fintech) في الأداء المالي للمصارف كما أظهرت النتائج أن الاعتماد على التكنولوجيا المالية يساهم في الحد من المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها المصارف التقليدية السورية. اختتم البحث بمجموعة من التوصيات أبرزها استمرار الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتحسين وتوسيع خدماتها كخدمة الإنترنت المصرفي لما لها من أثر إيجابي في رفع الأداء المالي وتخفيض المخاطر التشغيلية. بالإضافة إلى تحسين وتطوير الخدمات المتوفرة كخدمة الصراف الآلي (ATM). علاوة على ذلك أهمية التسويق للتقنيات والخدمات الحديثة كنقاط البيع (POS) و الموبايل البنكي لجذب المزيد من العملاء لسهولة استخدامها ودرجة الأمان التي تتمتع بها، وكذلك ضرورة إدارة المخاطر الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المالية بفاعلية، ووضع نظم للحماية، بما يضمن تقليل المخاطر ومنع أي تحايل أو اختراق.

الدراسات باللغة الأجنبية

دراسة (Harmadi, 2022) بعنوان

Performance and Bank Risk The Effect of Fintech on Conventional Bank Risk

تتناول هذه الدراسة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء والمخاطر في البنوك التقليدية في إندونيسيا. وفي هذه الدراسة، يُمثل الإقراض بين الأقران وتبني تقنيات التكنولوجيا المالية من قبل البنوك مؤشر التكنولوجيا المالية.

يبلغ عدد البنوك التقليدية في إندونيسيا 107 بنكاً، وقد تم اختيار عينة من 81 بنكاً تقليدياً لهذه الدراسة. تغطي فترة البحث خمس سنوات من عام 2017 وحتى عام 2021.

تشير النتائج إلى أن الإقراض بين الأقران وتبني التكنولوجيا المالية ليس لهما تأثير ملحوظ على الأداء أو المخاطر في البنوك التقليدية. ومع ذلك، يبرز الجانب المثير للاهتمام في نتائج هذه الدراسة أن التفاعل بين كل متغير مستقل والمتغير التقييسي المتمثل في هيكل ملكية البنك يظهر تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع بشكل ذو دلالة إحصائية.

وتوضح الدراسة أن هيكل ملكية البنك يُثبت قدرته على تعزيز تأثير الإقراض بين الأقران وتبني التكنولوجيا المالية على مخاطر البنوك، بينما لا يكون التأثير على الأداء ذا دلالة إحصائية. كما تبين أن وجود نظام الإقراض بين الأقران يؤدي إلى ارتفاع مخاطر البنوك التقليدية، في حين يظهر تبني التكنولوجيا المالية تأثيراً مخفضاً لتلك المخاطر، خاصةً في البنوك المملوكة للتعاونيات.

وتتوافق نتائج دراستنا مع البحوث السابقة التي أشارت إلى أن وجود نظام الإقراض بين الأقران يزيد من مخاطر البنوك، بينما يقلل تبني التكنولوجيا المالية من تلك المخاطر.

دراسة (Salah Kayed, 2025) بعنوان

Bank FinTech and bank performance: evidence from an emerging market

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء أثر دمج التكنولوجيا المالية الداخلية في البنوك الأردنية على مؤشرات الأداء، مع التركيز على الربحية ومستويات المخاطرة وعوائد الأسهم. ومن خلال تحليل بيانات اللوحات، تمت دراسة الأداء المالي لـ 13 بنكاً تجارياً مدرجاً في السوق الأردنية على مدار عقدٍ من الزمن، من عام 2010 إلى 2019، بهدف فحص التأثيرات المفترضة لتطورات التكنولوجيا المالية داخل البنوك. علاوة على ذلك، تم إجراء عدة اختبارات للصلابة لمعالجة القضايا المحتملة المتعلقة بالداخلية والتسلسل الزمني، مما عزز من مصداقية النتائج.

أظهرت النتائج أن تطور التكنولوجيا المالية في البنوك يسهم بشكل كبير في تعزيز الربحية كما يؤثر عكسياً على مستويات المخاطرة، مما يدل على تأثير إيجابي وملحوظ على الأداء المالي والاستقرار، بينما لم تظهر النتائج دليلاً إحصائياً يثبت تأثير تلك التطورات على عوائد الأسهم. بناءً على ذلك، توصي النتائج بأن تستمر البنوك التجارية الأردنية في الاستثمار بتوسع في الابتكارات التكنولوجية المالية، مقدماً دليلاً على الدور الحيوي لهذه التقنيات في تحسين الأداء المالي وتقليل المخاطر المصرفية. كما تشير النتائج إلى ضرورة قيام الجهات التنظيمية وصناع السياسات بتطوير وتعزيز البيئات المؤسسية والتنظيمية لدعم وتوجيه تطور التكنولوجيا المالية داخل القطاع المصرفي.

وتسهم الدراسة في تسليط الضوء على مجال التكنولوجيا المالية الداخلية في البنوك، الذي ظلّ إلى حد بعيد دون الاهتمام الكافي في الأبحاث السابقة، مقدمة بذلك رؤية قيمة حول كيفية إسهم دمج التكنولوجيا المالية في زيادة الربحية وتعزيز الاستقرار. وتوفر هذه الدراسة منظوراً جديداً يثيري الأدبيات القائمة ويعد أساساً لصياغة استراتيجيات مستقبلية، وتطوير أطر نظرية، وتوجيه قرارات السياسات في مجال التكنولوجيا المالية.

الفصل الأول:
الإطار النظري لتكنولوجيا المالية

تمهيد الفصل الأول

في ظل التطورات التي تشهدها الشركات والمصارف المالية بفضل التكنولوجيا المالية فهي تقدم خدمات وعمليات مالية جديدة سمحت بالانتقال من التعاملات النقدية إلى التعاملات غير النقدية. فالتكنولوجيا المالية ساهمت بشكل كبير للأفراد والشركات في الحصول على الخدمات المالية بطرق سهلة وحديثة، كذلك ساعدت على تبسيط العمليات والتعاملات المالية وتحقيق الاستقرار المالي. البنوك وباعتبارها أحد أهم الركائز الأساسية لنمو اقتصاديات الدول، تعمل على مواكبة هذا التطور وتجسيد التكنولوجيا المالية ضمن هيكلها القاعدي، بغية تحسين أدائها المالي ومواجهة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية.

وتفصيلا لما ذكر أعلاه ارتأينا تقديم هذا الفصل في المباحث التالية:

- ❖ **المبحث الأول:** مدخل حول التكنولوجيا المالية.
- ❖ **المبحث الثاني:** أساسيات حول التكنولوجيا المالية.

المبحث الأول: مدخل حول التكنولوجيا المالية

شهدت الساحة المالية والاقتصادية على وجه الخصوص العديد من التطورات والتي جاءت كضرورة حتمية أملتھا التطورات التي يشهدها فضاء تكنولوجيا الإعلام والاتصال من هنا دعت الحاجة إلى إجبارية ابتكار أدوات مالية جديدة قادرة على تلبية احتياجات المستثمرين داخل هذه الساحة، ومن بين هذه الابتكارات ما عرف بالتكنولوجيا المالية والتي تعتبر بمثابة ثورة اقتصادية جديدة.

المطلب الأول: نشأة وتعريف التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية موضوع معاصر يكسب أهميته من واقع حال الاقتصاد المحلي والعالمي، حيث سهلت كل المعاملات المالية، سيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: نشأة التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة حديثة وجديدة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل فيما يلي:¹
أولاً: المرحلة الأولى (1866-1967): في هذه المرحلة تم وضع أول عابر للمحيط الأطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير المرحلة الأولى للعولمة المالية.

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

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

وبالنسبة للأسباب التي جعلت هذا الانتشار السريع عبر كافة الدول التي تستثمر في رؤوس أموال كبيرة في مجال التكنولوجيا المالية، وتطور معدلات الاستثمار فيها بوتيرة سريعة جداً، تتمثل في:

- حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيات المصرفية، بالإضافة إلى التطور الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني.

¹ - سعيدة حدفوش، التكنولوجيا المالية صناعة وأداة في الوطن العربي، مجلة الأفاق العلمية، المجلد 11، العدد 3، جامعة الجلفة، 2019، ص 728.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

- سهولة الوصول إلى شرائح سكانية أوسع من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي.
- سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية، مقارنة بالعالم التقليدي الذي يستوجب التعامل فيه على الأقل فتح حسابات بنكية في الداخل والخارج
- سهولة الوصول إلى خدمات جيدة دون دفع تكاليف كبيرة.

الفرع الثاني: تعريف التكنولوجيا المالية

تعددت المصطلحات التي قدمت تعريف التكنولوجيا المالية حيث تغير تعريفها وفقا لما كان متاحا من المنتجات، وبالتالي هناك من يعتبرها تراكم للمنتجات المتطورة التي شهدها القطاع منذ سنوات، وفئة أخرى نرى أن مفهوم التكنولوجيا المالية يبقى نسبيا ويتغير بتغير المنتجات والحلول التي تشهدها الساحة المالية.

تعرف التكنولوجيا المالية على أنها: "مصطلح حديث يجمع بين التكنولوجيا والخدمات المالية، وبالتالي فهي تعني تقديم الخدمات المالية عن طريق الاستخدام المكثف للتكنولوجيا".¹

كما عرفت: "ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي، والخدمات التي تؤدي إلى اندماج أعمال أو تطبيقات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية".²

وعرفت بأنها: "التكنولوجيا التي لها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، والتطبيقات والعمليات والمنتجات".³

كما تعرف على أنها: "عبارة الاختراعات والابتكارات الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحساب نسب الفائدة ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمار وغيرها من العمليات البنكية".⁴

¹ - حجيوة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي دراسة حالة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، اقتصاد نقدي وبنكي، العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، 2023، ص5.

² - شعيب مقلاتي، بوبغل الزواوي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة لنيل شهادة الماستر، إدارة مالية، جامعة الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2021، ص8.

³ - خديجة شافو، عائشة كنوز، تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2023، ص22.

⁴ - شيما شريفي، إكرام قلي، أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، مالية مؤسسة، جامعة الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2024، ص3.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

من خلال ما سبق يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها مجال يجمع التكنولوجيا والخدمات المالية لتحسين وتبسيط العمليات المالية وتوفير حلول مبتكرة للدفع، سواء باستحداث خدمات جديدة أو بتطوير الخدمات التقليدية.

المطلب الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية وأهدافها

مع التطور السريع للتقنيات الحديثة، برزت التكنولوجيا المالية كأحد العوامل الرئيسية في إعادة تشكيل القطاع المالي والمصرفي، ولم تعد الخدمات المالية تعتمد فقط على الأساليب التقليدية، بل أصبحت التكنولوجيا أداة أساسية لتحقيق المزيد من الفعالية والكفاءة، وانطلاقاً من ذلك سنعالج في هذا المطلب أهمية التكنولوجيا المالية ثم نتناول أبرز أهدافها.

الفرع الأول: أهمية التكنولوجيا المالية

- تعتبر التكنولوجيا المالية ذات أهمية بالغة في وقتنا الحاضر، وتظهر أهميتها من خلال النقاط الآتية:¹
- تحسين جودة الخدمات المالية ونوعيتها المقدمة للزبائن.
- اتساع رقعة تقديم الخدمات وقنوات الاستهلاك وزيادة فرص البيع، لأن التكنولوجيا المالية عابرة لجميع الحدود.
- إضافة ميزة تنافسية للمؤسسات والشركات التي تعمل على استخدام التكنولوجيا المالية والتي تواكب تطوراتها، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية دلالة على تقدم المؤسسات والشركات.
- اتساع رقعة الخدمات التي تغطيها التكنولوجيا المالية مثل: عمليات التمويل الجماعي وحلول الدفع عبر الهاتف والتحويلات المالية الدولية وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية عن طريق الإنترنت.
- تقديم الخدمات المالية بهيكلية ومنهجية وآلية جديدة، مما سيجعلها أسرع وأرخص وأكثر أماناً وشفافية.

الفرع الثاني: أهداف التكنولوجيا المالية

ومما لا بد من الإشارة إليه أن البنوك تسعى إلى استخدام التكنولوجيا المالية لتحقيق جملة من الأهداف ألا وهي:²

1. **تحسين الأداء:** حيث أن البنوك تعمل في بيئة تمتاز بالمنافسة الشديدة فهي تسعى للحفاظ على قوتها التنافسية ونموها وبقائها، وهذا يستدعي منها أن تستمر في تحسين أدائها وتطويره بما يتناسب ومتطلبات الواقع، ومتطلبات البيئة التنافسية.

¹-عبدالله حسن طعمانة، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، ماجستير اقتصاد وتعاون دولي، جامعة آل البيت، ص 6-7.

²- نفس المرجع أعلاه، ص 7.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

2. **الفاعلية:** تسعى البنوك الآن الى تقديم خدمات ذات امتيازات عالية بأقل تكاليف وأقل مجهود فهي تسعى الى تطوير خدماتها لتصبح ذات دقة وجودة عالية، بالإضافة الى سهولة ويسر تقبلها من قبل العملاء وبأقصى سرعة ممكنة.
3. **التوسع:** تهدف البنوك من وراء استخدام التكنولوجيا المالية إلى توسيع قاعدة عملائها، وزيادة حصتها السوقية وذلك من خلال تحويل خدماتها التقليدية الى خدمات إلكترونية، وهذا يتيح للعملاء إمكانية القيام بخدماتها البنكية دون الحاجة الى الذهاب للبنك، وهذا الميزة تعني إمكانية ممارسة البنوك نشاطها في مختلف الأماكن والأوقات.
4. **خفض التكاليف:** يسهم استخدام التكنولوجيا المالية في العمليات المصرفية الى خفض النفقات والتكاليف وخاصة الإدارية منها، فهي لم تعد بحاجة الى إنشاء فروع أكثر بسبب تقديم خدمات إلكترونية، كما أنها استطاعت التقليل من الأيدي العاملة لديها، وهذه تعتبر ميزة البنوك وسلبية المجتمع.
5. تعمل التكنولوجيا المالية على مساعدة البنوك في الترويج والتسويق لخدماتها البنكية الجديدة والمتنوعة بأقل التكاليف وبسرعة.
6. تخفيض ضغوطات العمل على الموظفين في البنوك الإسلامية، حيث أنه هناك خدمات إلكترونية تمكن العميل من سحب وإيداع وإنشاء حسابات مصرفية دون الحاجة الى الذهاب للبنك.¹

المطلب الثالث: خصائص وخدمات التكنولوجيا المالية

برزت التكنولوجيا المالية كأحدى الركائز الأساسية في تطوير الأنشطة المالية والمصرفية، حيث أسهمت في إحداث تحولات جوهرية في طريقة وإدارة الخدمات المالية، وبالنظر إلى أهمية هذا التطور، يهدف هذا المطلب الى دراسة الخصائص الجوهرية للتكنولوجيا المالية، مع تحليل ابرز الخدمات التي تقدمها والتي أسهمت في تحقيق الكفاءة والابتكار على الصعيدين المحلي والدولي.

الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا المالية

تتميز التكنولوجيا المالية بعدة خصائص نذكر منها ما يلي:²

- التكنولوجيا المالية تعني في المعارف والمهارات والأساليب والطرق المصرفية والتي من خلالها يطور العمل المالي في المصارف.

¹-عبدالله حسن طعمانة، مرجع سابق، ص7.

²- شيماء شريفي، إكرام قلي، مرجع سابق، ص5.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

- التكنولوجيا المالية وسيلة تستخدمها المصارف من أجل تحقيق أهدافها كون إدخال هذه التكنولوجيا المالية إلى بيئة عمل المصارف يطور عملها ويحقق لها النجاح.
- تطبيق التكنولوجيا المالية لا يقتصر في مجال أداء الخدمة، بل يمتد إلى أساليب الإدارة التي يتبعها المصرف.
- المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا هي الخدمات المالية والمصرفية وهناك يوجد عناصر متكاملة ومتشابكة لمظاهر التكنولوجيا المالية وهي:
 - ❖ الجانب المادي: وتتمثل في المعدات والآلات المستخدمة في التكنولوجيا المالية.
 - ❖ الجانب الاستعمالي: وهذا الجاني يمثل طرق استخدام المعدات والآلات.
 - ❖ الجانب العلمي: وهي المعرفة المطلوبة في مجال المالية والمصرفية.
 - ❖ الجانب الابتكاري: وهي اكتساب المهارات من أجل تقديم الخدمات المالية والمصرفية بصورة متطورة ومبتكرة.

للتكنولوجيا المالية أهمية كبيرة وبالأخص بعد الثورة الصناعية والتطور الهائل في مجال التكنولوجيا في شتى القطاعات، فأصبح العالم يعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المالية في قطاع الزراعة والصناعة والتجارة والقطاع المالي وجميع القطاعات.

الفرع الثاني: خدمات التكنولوجيا المالية

يمكن إيجاز خدمات التكنولوجيا المالية في العناصر التالية:¹

1. **خدمات الدفع:** تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة التي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من العملاء ومن أهمها ما يلي:
 - الدفع عبر الهاتف الإلكتروني.
 - التحويلات المالية إلى خارج تكون بأقل تكلفة.
 - تبادل العملات بدون تكلفة.
 - تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.
2. **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:** وتشمل الخدمات المالية البسيطة عبر الإنترنت، دون أي وجود مادي للوكالة وتكاليف منخفضة.

¹ - سعيدة حروفش، التكنولوجيا المالية صناعة وإعادة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019، ص 729.

3. خدمات الاستثمار والتمويل: تقوم التكنولوجيا المالية ب:

- استقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم العروض الممنوحة.
- توفير منصات التمويل الجماعي للشركات.
- تقديم الاستشارة عبر الإنترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم.

4. خدمات مقدمة للبنوك على قاعدة كبيرة للمعطيات: تقديم حلول أساس موجهة للقطاع البنكي

والمصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون.

5. الخدمات الموجهة للبنوك والشركات: تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة

الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكات Blockchain، التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكتشين Blockchain، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات إما بالنسبة للشركات تقدم التكنولوجيا المالية أيضا حلول مثل: برامج معالجة المعلومات، وكذا إجراءات التحكم في أنظمة المعلومات وإدارة المخاطر...الخ.¹

¹ - سعيدة حرفوش، مرجع سابق، ص 730.

المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

تشكل التكنولوجيا المالية مظهرا بارزا من مظاهر التحول الرقمي، حيث أفرزت انعكاسات واضحة على آليات العمل المالي من خلال نماذج مبتكرة تتوزع على قطاعات متعددة، بينما تتعدد الأشكال والتقنيات المستخدمة، يظل التوسع في هذا المجال محفوا بمعيقات تستدعي فهما متوازنا للفرص والمخاطر التي تفرضها هذه الديناميكية المتسارعة.

المطلب الأول: قطاعات وأشكال التكنولوجيا المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية عنصرا محوريا في تطوير المنظومة الاقتصادية، إذ وسعت نطاق استخدامها في مجالات متعددة وقدمت أدوات رقمية متجددة ساهمت في تسهيل العمليات وتحسين جودة الخدمات، مما يدل على تنوع أوجهها وتعدد مجالات تأثيرها في الواقع المالي المعاصر.

الفرع الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية

تنوعت وتوسعت استخدامات التكنولوجيا المالية لتشمل عدة قطاعات وخدمات وكذا المؤسسات والشركات، ولكن يمكن تلخيص وتركز أهم هذه القطاعات في مجالات أخرى لاستخدام هذه التكنولوجيا، حيث تتمثل قطاعات التكنولوجيا المالية فيما يلي¹:

1. **قطاع المدفوعات**: يعتبر قطاع المدفوعات أولى قطاعات التكنولوجيا المالية الذي شهد التطور والابتكار، لذلك يعتبر الأكثر انتشارا واستخداما ومن أهم ابتكارات هذا القطاع نجد:²
 - **المحافظ الرقمية**: نظام يخزن معلومات الدفع الخاصة بالفرد بشكل آمن، من أجل إجراء معاملات غير نقدية، تقوم المحفظة بتخزين بطاقات المستخدم رقميا ثم يتم سداد المدفوعات عبر الإنترنت من خلال جهاز إلكتروني كالهاتف أو اللوح الإلكتروني.
 - **الخدمات المصرفية المفتوحة**: تقوم هذه الخدمة على سماح البنوك لشركات التكنولوجيا المالية بإنشاء وتطوير خدمات وتطبيقات مبتكرة للعملاء بالاعتماد على بيانات البنك، بحيث تمكن هذه التطبيقات من إنشاء نظام يسمح لبرامج مالية مختلفة بالاتصال ببعضها لتجمع بين المؤسسات المالية ومزودي

¹ - بن قيدة مروان، التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، 2021، ص 15.

² - حمدي زينب، أوقاسم زهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2013، ص ص 406-407.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

التطبيقات، وبمفهوم مبسط تعني إمكانية وصول العميل الى بياناته المصرفية وكذا البيانات الخاصة بالمنتجات المصرفية واختيار ما يلائمه بأقل جهد وتكلفة.

- **العملات المشفرة:** هي أموال رقمية لها خاصية تبادل القيم بشكل موثوق عبر الإنترنت دون وسيط، وغير مدعومة بأي اصل مادي كما لا تعتمد على أي سلطة مركزية في إصدارها أو تنظيمها أو إدارة كميتها.

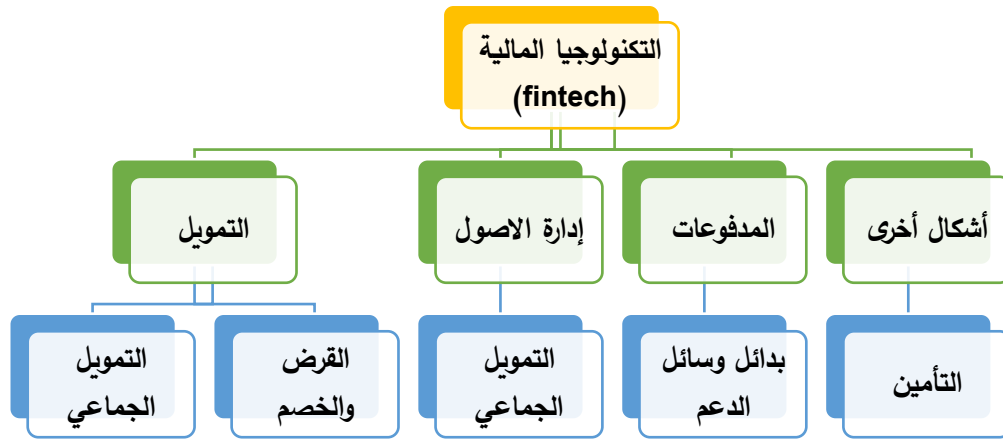
2. **قطاع التأمين:** رغم انتشار عملية التأمين في المعاملات اليومية للفرد إلا أنه يعتبر قطاع راكد الى حد ما في التكنولوجيا المالية، وأنه لم يلق نفس الصدى الذي حظيت به باقي القطاعات ويعرف بـ "Insurtech" وهي تعني النظام والبيئة القائمة على الابتكار، والذي يولد قيمة للعملاء أو شركات التأمين عن طريق حل مشكلات عملية التأمين باستخدام التكنولوجيا.

3. **قطاع التمويل:** لقد غيرت الأزمة المالية 2008 من الصفة التي كان يحظى بها التمويل الجماعي فقد كان يعتبر تحويلا غير رسمي ولا يعترف بأنه شراكة في اغلب الأوقات، إلا أن تززع الثقة في النظام المصرفي بعد الأزمة أخذ بالمستثمرين والمقترضين للبحث عن سبل أخرى للاستثمار لتحقيق أهدافهم، فكان التمويل الجماعي حلا من حلول الائتمان في الفترة التي كانت فيها البنوك تعاني من انخفاض في رأس المال ومثقلة بالخسائر والغرامات.

4. **إدارة الثروات والأصول:** ثالث قطاع الأكثر نشاطا بعد الدفع والتمويل وهو عبارة برامج مستخدمة لمساعدة المستثمرين على اتخاذ قرارات أفضل لاستثمار أموالهم، من ابرز ابتكارات التكنولوجيا المالية في هذا المجال نجد المستشار الآلي والذي يعتمد على خوارزميات لاختيار الأدوات المالية التي تعمل على تحسين الأصول وفقا لحالة العميل ولأهدافه المالية ورغباته.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

الشكل رقم 1: أشكال وقطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: حمدي زينب، اوقاسم زهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية حمدي والاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2013، ص 407.

المطلب الثاني: تقنيات التكنولوجيا المالية

تقوم حلول التكنولوجيا المالية على التقنيات التكنولوجية الحديثة التي تميزها عن باقي الخدمات التي كانت من قبل، إلا أن هذه التقنيات تمنحها ميزات إيجابية وأخرى سلبية تجعل منها تهديدا للمعاملات المالية أن لم يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة واستغلالها على الوجه الأمثل.

وحسب مجلس الاستقرار المالي للتكنولوجيا المالية فقد حدد عديد التقنيات الداعمة لسوق التكنولوجيا

المالية والمتمثلة في:¹

1. البلوك شين Blockchain: عبارة عن دفتر أستاذ موزع لا مركزي تسجل فيه المعاملات متسلسلة زمنيا، يتم الاعتماد في تسجيلها على التشفير ما يجعلها مضادة للعبث، وبتعبير آخر فإن البلوكتشن أو ما يعرف بسلسلة الكتل عبارة عن شبكة دفتر أستاذ لا مركزية غير قابلة للتغيير، تسجل المعاملات بطريقة مترابطة ككتل حيث تكون معاملة شفافة لباقي المشاركين في الشبكة، تعمل سلاسل الكتل على التحقق من هوية المستخدم ومشاركتها بطريقة آمنة وشفافة في الشبكة.

¹ - سلسيل خامرة، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك، دراسة للقطاع المصرفي المصري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2024، ص ص 11-13.

2. **الحوسبة السحابية:** نموذج حاسوبي يسمح للفرد بالحصول على مساحة تخزين شبكية والوصول الى موارد الكمبيوتر، يتم الوصول إليها عبر الإنترنت من ابرز الأمثلة التي يعيشها الفرد يوميا هو البريد الإلكتروني الذي يسمح لك بتوفير كافة الأجهزة والبرامج لدعمه فقط بالاتصال بالإنترنت، حيث يسمح تسجيل الدخول لهذه البرامج مثلا من خلال البريد الإلكتروني للوصول لأي مكان.
3. **أنترنت الأشياء:** تقوم هذه أنترنت الأشياء على مفهوم الاتصال في أي وقت ومكان، فهي نموذج حوسبي يضم عديد التكنولوجيات الأخرى كتكنولوجيا النانو، الأنظمة المدمجة، الأجهزة المحمولة الشخصية من خلالها يمكن للأفراد الاتصال بالإنترنت والحصول على خدمات الويب لإدارة عمليات يومية.
4. **الذكاء الاصطناعي:** علم من علوم الحاسوب والذي يهتم بكيفية جعل الحاسب الآلي يقوم بمحاكاة العمليات الذكاء البشري، فيصبح الحاسوب قادرا على حل المشكلات واتخاذ القرار بأسلوب منطقي ومرتب بالطريقة البشرية.
5. **البيانات الضخمة:** تعرف على أنها بيانات يتطلب حجمها وتنويعها أو توزيعها استخدام تحليلات تقنية جديدة لتمكين الرؤى التي تفتح مصادر جديدة لقيمة الأعمال.
6. **تعلم الآلة:** تطوير أجهزة الكمبيوتر لتصبح قادرة على التعلم دون تخطيط باستخدام خوارزميات ونماذج إحصائية لتحليل واستنتاج أنماط بيانات وحل المشكلات المعقدة التي لا يمكن حلها يدويا.
7. **العقد الذكي:** عبارة عن برنامج مخزن على سلسلة الكتل، وهو محاكاة إنشاء عقد بين طرفين من خلال الشبكات التقنية العالمية وباعتماد على الأداء العالمي للكمبيوتر، ما يسمح لها بتشغيل آلي بشكل كامل أو جزئي، بهذا فإن العقد الذكي يساعد على أتمتة الاتفاق بين الطرفين فيشفر العقد وشروطه على البلوك تشن، ثم يتحقق باستمرار مما اذا كانت الشروط المتفق عليها تعاقديا قد تم تحقيقها، عندئذ يتم تنفيذ العقد آليا دون الحاجة لشخص آخر.¹

¹ - سلسبيل خامرة، مرجع سابق، ص ص 11-13.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المطلب الثالث: المعوقات التي تواجهها التكنولوجيا المالية

تواجه التكنولوجيا المالية عوائق وتحديات كثيرة منذ التحول الرقمي والاتجاه الى التعاملات البنكية والدفع الإلكتروني بدلا عن التعاملات التقليدية، نتيجة وجود بعض العقبات الفنية بين المؤسسات المالية والخدمات المقدمة.

الفرع الأول: مخاطر التكنولوجيا المالية

يمكن أن نوضح المخاطر في مجموعة من النقاط التالية:¹

- حقوق المساهمين في الشركات غير واضحة وإذا حدث أي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة حقوقه بالضبط.
- اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الإنترنت وقد تكون غير مناسبة للمستهلكين.
- التعرض لمخاطر التكنولوجيا مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعميل أو التعرض الى الاحتيال والسرقة.
- المخاطر التي تتم عبر الإنترنت مثل تعرض المعلومات والبيانات والحسابات الى الهجمات الإلكترونية وخطر الاختراق.
- التأثير السلبي على ربحية البنوك وحصتها السوقية نتيجة توسع استخدام ابتكارات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة وأقل تكلفة.
- مخاطر تشغيلية في التنظيم: قد يؤدي تطور هذه الصناعة الى تشابك البنية التحتية للبنوك وهي تكنولوجيا المعلومات وتحويلها الى أزمة نظامية.
- صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة.
- مخاطر امن البيانات والخصوصية ومخاطر غسيل الأموال والجرائم الإلكترونية وحماية العملاء.
- شفافية اقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات وحول من يتحمل المسؤولية.
- مخاطر تعرض النظام المصرفي الى تهديدات وتعرض البيانات الحساسة الى الانتهاكات نتيجة استخدام أعداد اكبر من الأطراف مما يؤدي الى زيادة التشابك والترابط ودخول اطراف العمليات الاحتيالية.

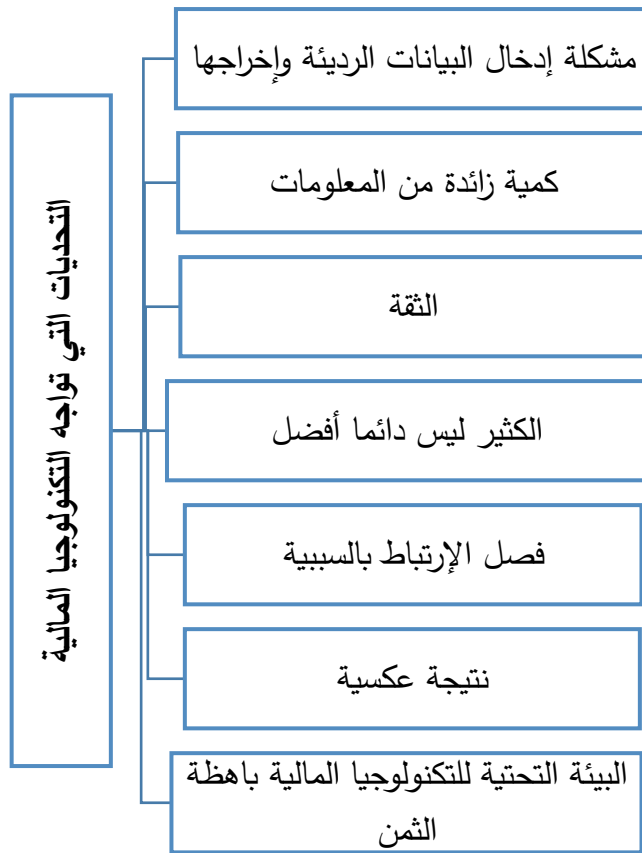
¹ - لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في الشركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2017، ص 397.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

الفرع الثاني: تحديات التكنولوجيا المالية

إن التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية من أجل التوسع والاستفادة من التكنولوجيا وتطبيقاتها في تقديم المنتجات والخدمات المصرفية، يضع أمامها تحديا كبيرا نظرا لزيادة حجم العمليات وسهولة الوصول إلى البيانات والتخوف من القرصنة والاحتيال وهي التحديات التي ينتج عنها صعوبة كسب ثقة العملاء. وهذا الشكل يوضح التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:

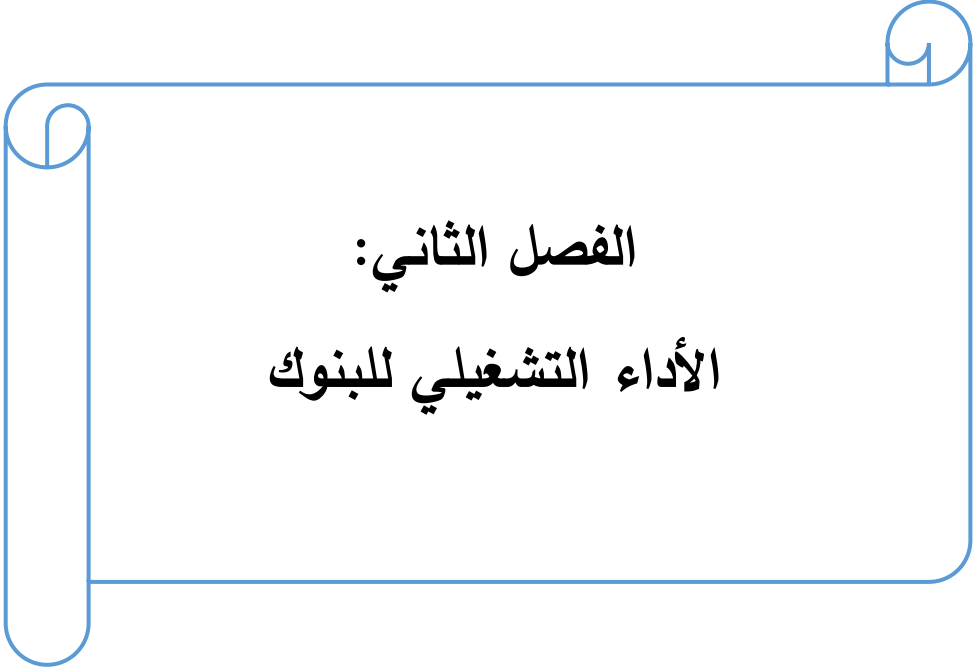
الشكل رقم 2: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية



المصدر: لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في الشركات التكنولوجية المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2017، ص 397.

خلاصة الفصل الأول

تعد التكنولوجيا المالية (Fintech) أحد أكبر التحولات التي شهدتها القطاع المالي في العصر الحديث، حيث ساهمت طرق أكثر بشكل كبير في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وزيادة كفاءتها وتقليل التكاليف، من خلال تطبيقات مبتكرة مثل الدفع الإلكتروني، التمويل الشخصي، والقروض الرقمية، أصبح الأفراد قادرين على إدارة أموالهم بطرق أكثر مرونة وسهولة، بينما استفادت الشركات من حلول تكنولوجية مبتكرة لتطوير أعمالها وتحقيق التوسع.



الفصل الثاني:

الأداء التشغيلي للبنوك

تمهيد الفصل الثاني

الأداء التشغيلي يعد من الركائز الأساسية التي تحدد كفاءة وفعالية أي مؤسسة سواء كانت بنكاً أو شركة أو مؤسسة أخرى، يشمل هذا الأداء جميع الأنشطة والعمليات التي تتم داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والمالية، بالنسبة للبنوك يرتبط الأداء التشغيلي بتحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة مثل القوى العاملة والتكنولوجيا ورأس المال، مع ضمان تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة للعملاء في الوقت المحدد وبأقل تكلفة ممكنة. يعتبر الأداء التشغيلي للبنك مقياساً لمدى قدرة البنك على إدارة عملياته اليومية بكفاءة وفعالية ويشمل ذلك تحسين سير العمل وإدارة العمليات الداخلية بشكل صحيح والقدرة على التعامل مع المتغيرات الاقتصادية والتقنية مع تزايد التحديات في القطاع المالي أصبح من الضروري أن تواكب البنوك المتغيرات السريعة في السوق وأن تبني استراتيجيات فعالة لتحسين أدائها التشغيلي.

وتفصيلاً لما ذكر أعلاه ارتأينا تقديم هذا الفصل في المباحث التالية:

❖ **المبحث الأول: مفاهيم حول الأداء التشغيلي للبنوك**

❖ **المبحث الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء التشغيلي للبنوك**

المبحث الأول: مفاهيم حول الأداء التشغيلي للبنوك

يعبر الأداء التشغيلي عن مدى كفاءة البنك في إدارة أنشطته اليومية وتحقيق الإيرادات بأقل تكلفن ممكنة، ويقاس بعدة مؤشرات مثل نسبة الكفاءة التشغيلية والعائد على الأصول، يهدف تحليل هذا الأداء الى تحسين إنتاجية البنك ودعمه في اتخاذ قرارات استراتيجية، كما يستخدم لتقييم قدرته على المنافسة والاستمرارية في السوق.

المطلب الأول: مفهوم الأداء التشغيلي للبنوك

على الرغم من كثرة الأدبيات التي تناولت مصطلح الأداء إلا أن أغلبها كان يفتقر الى التعريف بمفهومه عند استعراض تلك الأدبيات التي تناولت الأداء وحالت أن تعطي مفهوم ما له نجدها تشير الى عدم وجود اتفاق حول مفهوم محدد له حيث أن هناك اختلاف في وجهات النظر بشأن تحديد المعايير الخاصة بمقياس الأداء بالإضافة الى تحديد الخصائص التنظيمية والمتغيرات ذات العلاقة به.

الفرع الأول: تعريف الأداء

يعرف الأداء وفق العديد من المداخل وينظر إليه من عديد الزوايا الفردية المؤسسية وحتى على مستوى الدول والحكومات وفيما يلي بعض التعاريف المرتبطة به ضمن اطار الدراسة:

أولاً: الأداء لغة

يراد بالأداء لغة إتمام إجراء إنجاز تحقيق تنفيذ عمل قيام أن جملة هذه المعاني تستند في الأصول الى مسمى الأداء المستند من الكلمة الإنجليزية (perform) والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.¹

ثانياً: الأداء اصطلاحاً

يعد مصطلح الأداء من المفاهيم الأساسية للمديرين والأفراد في كافة المستويات الهرمية ولكافة أنواع المنظمات وهذا لما الأداء من اثر على أرباح المؤسسة ومردوديتها وبالتالي بقائها واستمراريتها ويورد علماء الإدارة والاقتصاد العديد من التعاريف وبالتالي بقائها واستمراريتها ويورد علماء الإدارة والاقتصاد العديد من التعاريف والتي نوجز أهمها من خلال النقاط التالية:

¹ - مجيد الكرفي، مؤشرات الأداء الرئيسية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص29.

عرف الأداء من خلال مناقشة لعدد من المداخل المرتبطة به وأول هذه المداخل مدخل الهدف الذي يفترض أن المنشآت تسعى لتحقيق أهداف أولوية متماثلة ويعتبر الأداء ضمن هذه الوجهة بلوغ المنشأة أهدافها أما المدخل الثاني فيدعى مدخل موارده المنشأة ويؤكد هذا المدخل على العلاقة بين المنشأة في الحصول على مواردها الثمينة والعمل على إدامتها.

كما عرف أيضا الأداء من خلال تركيزه على العامل البشري بأنه العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعيه واستيعابه لمهامه واختصاصاته وإحاطته بالتوقعات التي تحدث مستقبلا أثناء عمله وحسن إصغائه لتوجيهات المشرف عليه وتنفيذ للعمليات والأساليب المطلوبة.¹

الفرع الثاني: تعريف الأداء التشغيلي للبنوك

يعني الأداء التشغيلي بمختلف المحاور الإجرائية التي يجب الاعتماد عليها في سبيل الوصول الى الهدف، كما يعتبر الوصول الى الهدف هدفا بحد ذاته اذا كان لا تلازمه الجودة المناسبة في المنتج أو الخدمة والوقت الأنسب، في إنجاز العمليات والتكلفة المناسبة في القيام بالعمليات.

ويعرف الأداء التشغيلي على أنه: "مجموعة من الأولويات التنافسية مثل الجودة السرعة في التسليم والمرونة والتكلفة المنخفضة، وبالتالي تمكن المؤسسات الخدمية من قياس أدائها التشغيلي²، ويشير الأداء التشغيلي الى النتائج المرغوبة التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها وهو قدرة المؤسسة على تحديد أهدافها من خلال الاستخدام الكفء والفعال لمواردها المتاحة".

ويعرف كذلك بأنه: "الانعكاس لكيفية استخدام المؤسسة هذه لمواردها المادية والبشرية وكيفية استغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"³.

كما يعرف على انه: "مجموعة المخرجات التي تحاول المنظمة الوصول إليها من خلال الاستخدام الأمثل لجميع الموارد لتنفيذ عملياتها التشغيلية"⁴.

¹ - فلاح حسن عداي، مؤيد عبد الرحمن عبد الله الدوري، إدارة البنوك "مدخل كمي واستراتيجي معاصر"، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000، ص221.

² - بهجة عثمان، فضل السيد عبد الله، صديق بلل إبراهيم، الدور الوسيط لنظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة بين جودة الخدمة والأداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية، مجلة إدارة الجودة الشاملة، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015، مجلد16، العدد1، ص22.

³ - المرجع نفسه، ص22

⁴ - حسن وليد حسين وآخرون، الأثر التبادلي بين الأداء التشغيلي للمنشأة وعدد الأسهم المتداولة، دراسة عملية من مؤسسات مصرفية و غ. م، مجلة العلوم الاقتصادية الجامعية، كلية بغداد، العدد64، 2021، ص345.

ويتضح من خلال التعاريف السابقة ارتباط الأداء التشغيلي ليس فقط بالأهداف وبلوغها وإنما الأهداف ذات القيمة المستمدة من المحاور التشغيلية المختلفة.

المطلب الثاني: أهمية وخصائص التشغيلي للبنوك

الأداء التشغيلي للبنوك ضروري لتحقيق الكفاءة والربحية، إذ يساعد على تقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات، من خصائصه سرعة الاستجابة، إدارة فعالة للموارد، وتقليل المخاطر التشغيلية.

الفرع الأول: أهمية الأداء التشغيلي للبنوك

- إن الأهداف مؤشر لدرجة تحقيق رؤية المنظمة ورسالتها ووسيلة لتحقيق أهدافها.
- يعبر الأداء عن مستوى نجاح الأفراد وإدارة المنظمة في تنفيذ المهام الموكلة إليهم ودرجة تنفيذ هذا المهام.
- يسهم الأداء في استمرارية بقاء المنظمة في السوق، وذلك من خلال استمرارية تطوير أدائها وتحسينه لمواكبة التغيرات البيئية المحيطة.
- يسهم الأداء في معرفة الطاقات والقدرات الكامنة لدى العاملين في المنظمة.¹

الفرع الثاني: خصائص الأداء التشغيلي

- قياس وتقييم الأداء عملية مستمرة تلازم الفرد طوال حياته الوظيفية.
- تتطلب عملية القياس وجود شخص يلاحظ ويراقب الأداء بشكل مستمر ليكون القياس موضوعيا وسليما.
- عملية القياس تتطلب وجود معايير الأداء ليتم مقارنة أداء الموظف بها والحكم على كفاءته.
- القياس والتقييم لا يعني فقط الحكم في نهاية فترة معينة على ما يستحقه الفرد من تقدير بيئي على أساس بقاءه في العمل، بل يعني أيضا تحديد نقاط الضعف والعمل على علاجها وتكون مهمة فريق بناء القدرات بمثابة المعلم الذي يقوم بالاشتراك معا في إدارة الموارد البشرية، باقتراح نوع التدريب والمساعدة التي يحتاجها الموظف.
- قياس وتقييم الأداء يقوم على الرأي الشخصي، وبالتالي هناك احتمال كبير للتحيز.
- المحسوبية اذا تم بمعرفة شخص من إدخال المراكز للزملاء أو المرؤوسين.²

¹ - مصطفى احمد السيد، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الرابع، العدد السابع والثلاثون، نوفمبر 2022، ص347.

² - الهاجري، مها عبد الله، أثر التغيير التنظيمي في الأداء التشغيلي للشركات العامة، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، 2017، ص26.

المطلب الثالث: أبعاد وجودة الأداء التشغيلي للبنوك والعوامل المؤثرة فيها

يُعد الأداء التشغيلي في البنوك مؤشرا على مدى كفاءة إدارة العمليات والخدمات، ويتشكل من خلال تفاعل عوامل داخلية كالموارد والتنظيم، وخارجية مثل البيئة الاقتصادية والتشريعات، ما يجعله نتيجة لتوازن معقد بين الإمكانيات والمتغيرات المحيطة.

الفرع الأول: أبعاد وجودة الأداء التشغيلي

سميت بأبعاد الأداء التشغيلي كونها التسمية التي يتفق عليها معظم الباحثين وهي الكلفة والجودة والمرونة والتسليم وفيما يلي شرح هذه الأبعاد:

1. الكلفة: وهي القدرة على تقديم منتجات بأسعار اقل من أسعار المنافسين، وذلك من خلال الاهتمام والأخذ في الاعتبار جميع العناصر التي تؤدي الى تخفيض التكاليف مثل: تخفيض تكاليف العمالة، والموارد ونسبة التالف وتكاليف الإنتاج الأخرى المتعلقة بإنتاج السلع والخدمات.¹

2. الجودة: تعرف الجودة على أنها قدرة العمليات على إنتاج منتجات مطابقة للمواصفات المحددة مسبقا، والتالي تتفق مع حاجات ورغبات العملاء ويمكن تعريفها أيضا بأنها تقديم احتياجات الزبون أو ما يدركه الزبون، لأن ذلك يؤثر على المبيعات ومن ثم على الدخل وبالتالي على أرباح المنظمة، فالمنظمات التي لا تدرك وتلبي احتياجات الزبون قد تفقد مبيعاتها أو حصتها السوقية سواء كانت سلع أو خدمات، فالجودة العالية هي قوة الشركة من اجل التميز في السوق والمنافسة العالمية.

3. المرونة: تعرف بأنها قدرة عمليات المنظمة على إنتاج مجموعة أو تشكيلة كبيرة من المنتجات، وإدخال منتجات جديدة وتعديل المنتجات الموجودة بشكل سريع، مما يمكن المنظمة من الحفاظ على حصتها السوقية ويقوي مركزها التنافسي بين المنظمات.

4. التسليم: يتعلق التسليم بقدرة المنظمة على تقديم السلع والخدمات بشكل دائم وفي الوقت الذي يحتاج العميل فيه السلع والخدمات، ويعتبر بعد التسليم من الأولويات التنافسية الأساسية

¹ - بلواضح احمد سيف الدين، جوبة يوسف، اثر إدارة الإمداد الداخلي على الأداء التشغيلي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، إدارة الإنتاج والتموين، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، ص20.

للمنظمة وبعد هام من أبعاد الميزة التنافسية، وذلك لأن العملاء يكون لديهم الرغبة في إشباع حاجاتهم بكمية محددة وفي وقت محدد.¹

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء التشغيلي للبنوك

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الأداء التشغيلي في المنظمة، حيث يعتبر الأداء في هذا الإطار دالة لمزيج من المتغيرات المرتبطة بالفرد من جهة وخصائص المنظمة التي يعمل بها من جهة أخرى، ويمكن حصر هذه العوامل في النقاط التالية:²

- **العامل السياسي والاقتصادي:** نقصد به مدى توفر السياسات الحاكمة لأعمال المنظمة، حيث تعتبر البنوك التجارية من أهم البنوك أو المؤسسات الناشطة ضمن سياسات واضحة مراقبة وملائمة لأعمالها، في حين يبقى العامل الاقتصادي المتمثل في الموارد والإمكانات المتاحة المادية والبشرية والمعلوماتية له الأثر البالغ والمهم في أداء المنظمة.
- **العامل التكنولوجي المعلوماتي:** يتمثل العامل التكنولوجي في مدى مواكبة المنظمة للتطورات التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة في الأسواق، وتعد البنوك التجارية في هذا الصدد ملزمة دون نظيراتها على اتباع التقنيات والوسائل التكنولوجية من جهة، والاهتمام بالمعلومات ونظم إدارتها من جهة أخرى.
- **العامل البيئي:** يتمثل في طبيعة المناخ والبيئة الداخلية للمنظمة، نوعية السياسات والقيم والمعايير، الموقع الجغرافي والاستراتيجي الذي تنشط فيه المنظمة حيث تتميز بيئة عمل البنك بالتنافسية المحلية والخارجية، وضغوطات السياسات والمعايير العالمية على الأنشطة البنكية بحكم توسع التواجد الجغرافي للبنوك.

¹ - علا منير، محمد أنس، الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 3، العدد 37، 2022، ص 98.

² - بلواضح سيف الدين، جوبة يوسف، مرجع سابق، 20.

المبحث الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء التشغيلي للبنوك

شهدت البنوك تحولاً ملحوظاً في أنظمتها التشغيلية نتيجة التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية، والتي أسهمت في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وزيادة سرعة تقديم الخدمات. فلم تعد الأنظمة التقليدية قادرة على مواكبة توقعات العملاء وسرعة الأسواق، مما دفع المؤسسات المصرفية إلى اعتماد حلول رقمية متقدمة كالخدمات البنكية الإلكترونية، وتحليل البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي. هذا التوجه عزز من قدرة البنوك على تحسين الأداء التشغيلي، سواء من خلال تقليل الأخطاء، أو رفع جودة الخدمة، أو تسريع المعاملات، مما انعكس إيجاباً على تجربة العميل والقدرة التنافسية.

المطلب الأول: دور التكنولوجيا المالية بالأداء التشغيلي للبنوك

سعت البنوك المركزية إلى استغلال تقنيات التكنولوجيا المالية في تحسين بيئة عمل قطاع البنوك في الدول وتهيئتها للمنافسة العالمية، حيث قامت هذه البنوك بإطلاق بوابات دفع الإلكترونية تسمح للمستخدمين أداء غالبية معاملاتهم إلكترونياً كما سمحت للعديد من المؤسسات المعنية بالتكنولوجيا المالية بالتعامل مع البنوك لتسيير عملها.¹

1. **التكنولوجيا المالية وتطوير الخدمة البنكية** ساهمت التكنولوجيا المالية في توزيع الخدمات التي تقدمها البنوك مثل المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم الخدمات ائتمانية رقمية، وقبول ودائع إلكترونية.

2. **دور التكنولوجيا المالية في رفع كفاءة البنوك التشغيلية** حيث ساهمت بشكل ملحوظ بخفض التكاليف لصفقات والمعاملات المالية والائتمانية والاستثمارية مما عزز من إكسابها ميزة تنافسية.

3. **دور التكنولوجيا المالية في تحقيق استقرار البنوك** ساهمت التكنولوجيا المالية في زيادة الاستقرار المالي للبنوك وخفض مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وزيادة معدلات الربحية.

4. **دور التكنولوجيا المالية في حماية بيانات العملاء** حيث استطاعت تقنيات التكنولوجيا المالية تقليل مخاطر تعرض بيانات العملاء لسرقة، وحماية سرّيتهم وخصوصياتهم.

¹ - بومود إيمان، مطرف عواطف، شاوي شافية، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطور أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد 10، العدد 1، 2020، ص ص 333-248.

5. دور التكنولوجيا المالية في رفع كفاءة العمليات المصرفية ساهم الابتكار الجديد في حقل التكنولوجيا المالية في رفع كفاءة العمليات المصرفية، وذلك يرجع الى استخدام تقنيات التشفير والأنظمة القابلة للتشغيل البيئي وهذا يؤدي الى تقليل فرص فشل هذه العمليات.

6. دور التكنولوجيا المالية في تقديم أنظمة وبرامج متطورة مكنت التكنولوجيا المالية البنوك من تحسين وتطوير خدماتها وتطوير أدائها ورفع كفاءتها في تقديم الخدمات والتعاملات المصرفية، وذلك من خلال الأنظمة والبرامج الإلكترونية التي طرحتها في الآونة الأخيرة.

المطلب الثاني: الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك

سننظر في هذا المطلب لشركات التكنولوجيا المالية والشراكة بينها وبين البنوك

الفرع الأول: شركات التكنولوجيا المالية

هي شركات تقوم على استخدام برامج رقمية تقوم على تطوير ودعم القطاع المصرفي من خلال ما تقدمه من خدمات مالية.¹

هي شركات تقدم القطاع المالي في مجال تطوير أنظمة وبرامج تكنولوجية بشكل خاص النظم المصرفية الأساسية الحديثة وتوفير الحلول البرمجية.²

الفرع الثاني: الشراكة بينها وبين البنوك

يمثل النمو السريع في التكنولوجيا المالية تحدياً للبنوك أو فرصة لها وذلك يعتمد على استراتيجية شركة الناشئة واستراتيجية البنك حيث تسعى البنوك الى إيجاد طرق لإعادة الابتكار وتجديد خدمات القطاع المصرفية كإدخال الأتمتة الذكية للعمليات المصرفية وهذا ما يسرع عمل معارف من حيث تأدية الأعمال متكررة التي يمكن اعتمادها العملات الرمزية وعملات مصرفية عبر الهاتف وطرق الاستراتيجية التي ستحدد بشكل تعاملات مصرفية والدفع في المستقبل ونظم سير العمل الذكية.

¹ - بختي عمارية، مجاني غنية، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المعرفي، ص112.

² - عبد الكريم احمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعات المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2019، ص103.

يمكن لشركات التكنولوجيا المالية أن تساعد البنوك عن طريق إيجاد شراكة بينها يمكن لشركات التكنولوجيا المالية أن تساعد البنوك عن طريق إيجاد شراكة بينها وهو ما يمثل نسبة 78% وخاصة في مجال المدفوعات والتجارة الإلكترونية.¹

المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على الأداء التشغيلي للبنوك

ساعدت التكنولوجيا في تغيير أنماط العمل ومنهجية الإدارة وأثرت على ربحية البنوك وأتاحت لها إمكانيات ضخمة لتتوسع على النحو التالي:²

- إتمام آلاف العمليات في بضع ثواني بغرض النظر عن حجمها أو المدى المكاني الذي تتم فيه.
- الربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة واشتراكها في تقديم خدمات مصرفية مختلفة، وهو ما يترتب عليه رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك وزيادة الميزة التنافسية لها على مستوى الدولي.
- مساعدة الإدارة العليا للبنك على اتخاذ ذات القرارات مناسبة لها وإعدادها بمواقف يومية وأسبوعية وشهرية مما يساعد على تخطيط النشاط وبرمجة التنفيذ والرقابة.
- زيادة قيمة مضافة لدى البنوك من خلال توسعها في أنشطتها التي تتوقف على توافر المعلومات والبيانات وإمكانية تفسيرها وتخزينها وتبادلها خاصة مع تزايد الاتجاه إلى نظام الصرفة الشاملة التي تتميز بتوفير الخدمات التي تعتمد على كافة المعلومات والبيانات.
- تسهيل عملية الربط الدولي بين البنوك المختلفة، وذلك في مجال تبادل معلومات والبيانات المعنوية.
- تداول النشاط المالي والمصرفي وتوسيع نطاق السوق المالية والعالمية والمساعدة في إزالة الحواجز خاصة في ظل تحرير المالي والمصرفي.
- تسهيل معالجة كافة البيانات الفاصلة المتعلقة بالجدارة الائتمانية للمؤسسات مختلفة بما يساعد على توسيع قاعدة عملاء القروض.

¹ - لامية عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 1، العدد 1، 2017، ص 398.

² - عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصادية البنوك، الدار الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 146.

خلاصة الفصل الثاني

أكد هذا الفصل أن الأداء التشغيلي للبنوك يركز على أربعة أبعاد رئيسية: خفض التكاليف، تحسين الجودة، تعزيز المرونة، وضمان تسليم الخدمات في الوقت المناسب، والتي تُقاس عبر تفاعل العوامل الداخلية كال كفاءة التقنية والموارد البشرية والخارجية كالسياسات الاقتصادية والبيئة التنافسية. كما بين التحليل أن التكنولوجيا المالية تُشكل محركًا جوهريًا لتحسين هذا الأداء عبر تسريع المعاملات، أتمتة العمليات الروتينية، وتقديم خدمات مبتكرة تعزز تجربة العملاء. ومع ذلك، تواجه البنوك تحديات في تبني التقنيات الحديثة، مثل صعوبة تكامل الأنظمة الرقمية مع الهياكل التقليدية، والمخاطر الأمنية المرتبطة بالتحول الرقمي.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

- ونزة

تمهيد الفصل الثالث

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي للبنوك وأهم الدراسات السابقة التي مست الموضوع بشكل مباشر، واستنادا لمتطلبات الدراسة الميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية 489 تم الاعتماد على أداة الاستبيان بسبب ملائمتها لأهداف البحث وقدرتها على تقديم معلومات البحث من الميدان للإجابة عن تساؤلات البحث.

وتفصيلا لما ذكر أعلاه ارتأينا تقديم هذا الفصل في المباحث التالية:

❖ **المبحث الأول:** تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

❖ **المبحث الثاني:** تحضير الدراسة التطبيقية

❖ **المبحث الثالث:** عرض النتائج واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) من ابرز المؤسسات المصرفية في الجزائر، نظرا لدوره الحيوي في تمويل القطاع الفلاحي ودعم التنمية الريفية، وتكتسي دراسة حالته أهمية خاصة لفهم آليات عمله، وتقييم أدائه في ظل التحديات الاقتصادية والمالية الراهنة، خاصة في سياق التوجه نحو التحديث والرقمنة.

المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - البنك الأم -

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك التجارية التي تلعب دورا فعالا في نجاح التنمية الاقتصادية، فهو يحتل مكانة هامة ضمن الجهاز البنكي الجزائري.¹

ثانياً: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو مؤسسة مالية وطنية ووسيلة من وسائل السياسة الحكومية التي ترمي الى المشاركة في القطاع الفلاحي وترقية العامل الريفي. والذي انشأ في 13 مارس 1982 م طبقا للمرسوم الرئاسي 106/82 وظهر نتيجة إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وهو شركة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري موزعة على 2200 سهم بقيمة 1000000 للسهم الواحد في بداية الأمر تكون البنك من 140 وكالة متنازل عليها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA واصبح يحتضن في يومنا هذا 350 وكالة 31 مجموعة جهوية محلية، يشغل البنك حوالي 10000 عامل ما بين اطار وموظف ويقوم البنك الفلاحة والتنمية الريفية بوظيفتين أساسيتين هما:

❖ بنك إيداع وتوزيع الاعتمادات

❖ بنك التنمية الذي ينفذ المخططات وبرامج الفلاحة.

❖ مقر البنك هو الجزائر العاصمة 17 نهج العقيد عميروش - ص.ب 4.54 الجزائر.²

ثالثاً: تطوير بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تطوير بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطويره بعدة مراحل هي:

¹ - وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة، والتنمية الريفية، وكالة، ونزة.

² - وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة، والتنمية الريفية، وكالة، ونزة.

مرحلة 1982-1990: خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفي والعمل على ترقية العلم الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات النشاط الفلاحي.

مرحلة 1991-1999: بموجب قانون النقد والقرض الذي الغي من خلاله التخصص القطاعي للبنوك توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة دون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه علاقات مميزة أما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك لقد تميزت هذه المرحلة بما يلي:

1991: تم الانخراط في نظام سويقت لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية.

1992: تم وضع نظام يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى الى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية.

1993: الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية.

1994: بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر.

1996: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية.

1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك.

مرحلة 2000- 2004: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برامج الانتعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، الى الجانب توسيع تغطية لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات والتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد و استجابة لاحتياجات و رغبات الزبائن قام بنك الفلاحة و التنمية الريفية بوضع برامج على مدى 5 سنوات يتمحور أساسا حول عصنة البنك و تحسين أدائه , و العمل على تطوير منتجاته و خدماته , بالإضافة الى تنبيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي , هذا البرنامج حقق نتائج هامة نذكر منها ما يلي:

عام 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف في سياسته مع وضع استراتيجية تسمح للبنك بالاعتماد على المعايير في مجال العمل المصرفي.

عام 2004 الى يومنا هذا: كانت سنة 2004 مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية، تتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة بعد أن كان سيستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة قد تصل الى 15 يوم اصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات بنك بدر في وقت وجيز، وهذا ليعتبر إنجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر كما عمل مسؤولو بنك بدر خلال عام 2004 على تعميم استخدام الشبايك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع.¹

المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر - وكالة ونزة -

أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ونزة

هي مؤسسة مالية وطنية تابعة الى المديرية الجهوية للاستغلال تبسة، فتحت أبوابها بتاريخ 23-03-1983 الواقع مقرها سابقا بالحي المركزي، وقد تم فتح المقر الجديد بتاريخ 03-05-2015 بحي 6 ماي مقابل متوسطة هوارى بومدين، تمتلك الوكالة مورد بشري هام يتمثل في 14 فرد بين موظفين وعمال اغلبهم يمتلكون شهادات عليا، يعمل البنك محل الدراسة بنظام المؤسسة العصرية (المنصة التجارية).

ثانياً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ونزة

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام والمهام التالية:

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري بها العمل.
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار.
- إنتاج خدمات مصرفية جديدة، مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة.
- تطوير شبكة معاملاته النقدية.

¹- وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة، والتنمية الريفية، وكالة، ونزة.

- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي.¹

ثالثاً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ونزة:

ومن أهم الأهداف المسيطرة من طرف إدارة البنك في المدى القصير والمتوسط ما يلي:

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

- نوعية وجودة الخدمات.

- تحسين العلاقات مع العملاء.

- الحصول على أكبر حصة من السوق.

- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق تلك الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحويلات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية جديدة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل القائمون على البنك بمجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي واحتياجات السوق، كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من العملاء وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والحصول على أكبر قدر من المعلومات الخاصة باحتياجاتهم وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بما يلي:

❖ رفع حجم الموارد بأقل تكاليف.

❖ توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات.

❖ تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة.

¹ - وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة، والتنمية الريفية، وكالة، ونزة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ونزة -

ينقسم الهيكل التنظيمي للبنك الى المصالح التالية:¹

1. **المديرية:** يرأس وكالة ونزة مدير يعد المسؤول الأول عن الوكالة إذ يتولى تسيير برامج عمل البنك ويتخذ القرارات الصائبة ويسهر على تنفيذها، وهو ما يسعى لتحقيق الربح للبنك.
2. **نيابة المدير:** نائب المدير هو السلطة الثانية بعد المدير العام يسهر في حال تغيبه أو حصول مانع له على دراسة التدابير والعمليات الأزمة لتسيير هياكل 18801 ووسائله وأعماله سيراً عادياً.
3. **الأمانة العامة:** يتم فيها استلام البريد الوارد والصادر للبنك وإلى البنك بالإضافة إلى الأعمال المكتبية من طباعة الوثائق وإرسال الفاكسات واستقبال المكالمات الهاتفية كما لا تمثل وسيط بين لعمال والعملاء والمدير.
4. **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية، كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صور النقدية أي بيع وشراء أو في شكل تحويلات، إضافة إلى إعداد العمليات المحاسبية المتعلقة بالعملة الأجنبية التي بواسطتها يتم تحويل الأموال بالعملة الصعبة من حساب الزبون إلى حساب المورد في الخارج.
5. **مصلحة الصندوق:** تعتبر أنشطة المصلحة التي تجسد التعامل اليومي بين وكالة البنك والعميل، ويتكون من صندوقين ثانويين الأول خاص بالعملة الأجنبية ويضم ما يلي:
 - **فرع الشيك:** يسيرها الشباكي الذي يقوم بعمليات الشيك، حيث يدفع للساحب بطلب من هذا الأخير وهذا طبعاً مع اقتراض وجود رصيد موجب لسحب.
 - **فرع التمويل:** يتم نقل مبلغ من حساب إلى آخر وهو تمويل مباشر.
 - **غرفة المقاصة:** في حال تحويل غير مباشر أي بنكان مختلفان يتم ذلك عن طريق البنك المركزي في حين أن الزبون يقضي خدمة وغرفة المقاصة المركزية تشرف على عدة غرف مماثلة في إقليم معين.

¹- وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة، والتنمية الريفية، وكالة، ونزة.

6. **مصلحة الحسابات:** تتكفل هذه المصلحة بالشؤون الإدارية أي النظام الإداري للوكالة المركزية والوكالات الفرعية والشؤون الحسابية، أي متابعة محاسبات البنك الداخلية من ميزانية التسيير والتجهيز.

7. **مصلحة القروض:** تعمل هذه المصلحة من المصالح المهمة في البنك حيث أنها تقوم على دراسة طلبات القروض بعد الدراسة الكاملة والشاملة والدقيقة للمشروع تمنح القروض بمختلف أنواعها وأشكالها وتتخذ مقابل ضمانات يتم تحديدها من طرف المكلف بالدراسات على أساس الثقة والمركز المالي للزبون بضمان استيراد القرض كاملا مع قيمة نسبة الفائدة.

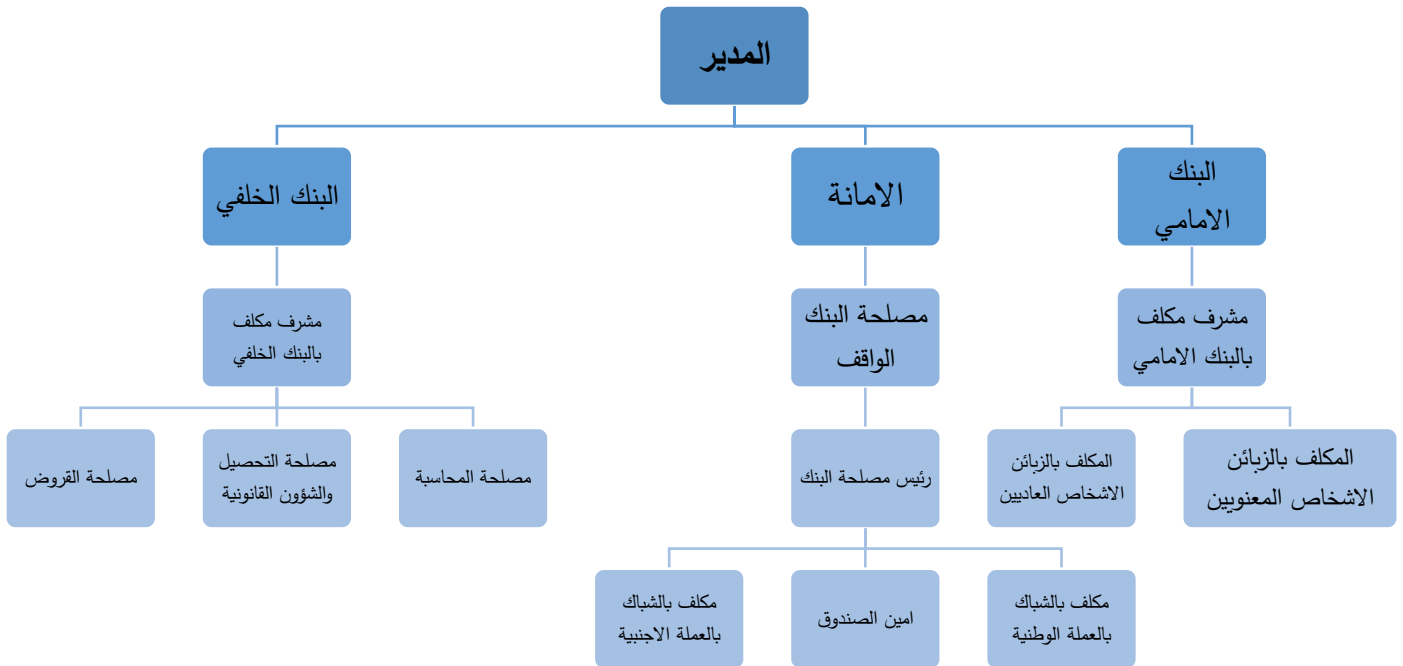
8. **مصلحة الاستشارة القانونية للمنازعات:** تتخصص هذه المصلحة في متابعة النظام الداخلي للبنك وهي المكلفة بالمنازعات القضائية وهي تسيير من طرف خبير في المحاكم من اهم وظائفها:

- تمثيل البنك أمام الجهات القضائية والإدارية والأمنية.
- تقديم التوجيهات والاستشارات القانونية لجميع الوكالات عند الطلب.
- الإشراف على غلق الحسابات.
- دراسة الملفات القانونية للأشخاص الطبيعية والمعنوية وتسيير حساباته.
- تصفية الشركات وتوقيع ومتابعة حوز ما لدين لدى الغير أمام الجهات المختصة.
- توقيع جميع عقود الرهن العقاري والرهن الحيازي باسم وحساب البنك.
- متابعة القروض الصادرة وإيجاد الحلول المطمئنة لاسترجاعها بالطرق الودية أو القضائية.
- الإشراف على دراسة وقسمة الشركات.
- تبليغ الاعذارات عن طريق المحضر القضائي.

9. **مصلحة الاستغلال:** تسمى أصلا بمصلحة التنفيذ وتقوم بتحويل النشاطات الفلاحية والتجارية.

10. **مصلحة المراقبة والميزانية:** هذه المصلحة يسيروها مختصون والرقابة تكمن في مراقبة الملفات في البنك وهي مسيرة من طرف المديرية العامة وهي غير مقيدة بوقت مراقبة الوكالة في القروض والأجور والاعتمادات والعمال، أما الميزانية فتقوم بإعداد الأجور للعمال وتقديم الميزانيات النهائية للوكالات المركزية في الوكالات الفرعية.

الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ونزة -



المصدر: من إعداد طالبة بالاعتماد على وثائق تم الحصول عليها من البنك

المبحث الثاني: تحضير الدراسة التطبيقية

المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة التطبيقية من إطارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزة، حيث يبلغ عددهم وفق معلومات مسؤول من المؤسسة (33) إطاراً، وتم حساب حجم عينة الدراسة بالاعتماد على معادلة هيربرت إركن (Herbert Arkin)، حيث تنص المعادلة على:

$$n = \frac{p(1 - p)}{(E \div Z) + [p(1 - p) \div N]}$$

حيث أن:

- N هي حجم المجتمع
- Z هي الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96
- E هي نسبة الخطأ وتساوي 0.05
- p هي نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

وباستعمال برنامج Excel تم حساب حجم العينة وكانت النتيجة تقارب 31، وفيما يلي توضيح لعدد الاستبانات الموزعة والتي لم يتم استرجاعها أو المستبعدة من خلال ما يلي:

الاستبانات	العدد	النسبة
الموزعة	31	100
التي تم استرجاعها	30	96.77
الصالحة للتحليل	30	100

المصدر: من إعداد الطالبة.

وبالتالي فإن نسبة الاستجابة تشير إلى نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات وأدوات المعالجة الإحصائية

أولاً: مصادر جمع البيانات والمعلومات

لدراسة موضوع البحث والوصول إلى النتائج المرجوة منه، تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات والمعلومات التي يتضمنها الجانب التطبيقي من الدراسة وتتمثل في:

1. الوثائق الداخلية للمؤسسة.
2. الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
3. الاستبانة: تخدم أهداف الدراسة وما تم طرحه من تساؤلات ضرورة الاستبانة باستبانة موجهة إلى إطارات البنك محل الدراسة. حيث تعتبر الاستبانة أداة من أدوات جمع البيانات التي تضم مجموعة من العبارات والآراء المحتملة، والمجيب عليها يضع إشارة على ما يتوافق ورأيه.

ثانياً: أدوات المعالجة الإحصائية

1. مقياس أداة الدراسة (الاستبانة):

بعد ترميز وتفرغ البيانات باستخدام برنامج (SPSS V²⁹)، سيتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي:

لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في استبانة الدراسة تم حساب المدى: (أعلى درجة في المقياس - أدنى درجة في المقياس) = $(5-1) = 4$ ، وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: $0.8 = 4/5$ ، وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة حيث:

بدائل القياس	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale).

- إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبانة بين [1.80 - 1] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة جداً؛
 - إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبانة بين [2.60 - 1.81] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة؛
 - إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبانة بين [3.40 - 2.61] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة متوسطة؛
 - إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبانة بين [4.20 - 3.41] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية؛
 - إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبانة بين [5.00 - 4.21] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية جداً.
- ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور يكون بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين أو أكثر فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V²⁹) وفيما يلي مجموعة من تلك الأساليب:

- حساب التكرارات والنسب المئوية بهدف التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي لمعرفة درجة موافقة أفراد العينة على عبارات متغيرات الدراسة.
- الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغير الدراسة.

- اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، حيث يعبر على مدى صلاحية الاستبانة لاستخدامه من أجل جمع البيانات، فكلما زاد معامل ألفا كرونباخ على 0.7 كانت الأداة أكثر ثباتاً وتعتبر الاستبانة مقبولة، أما في الحالة العكسية يتم تعديل الأداة.
- معامل ارتباط بيرسون وهو مقياس إحصائي يستخدم لتحديد قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين مستمرين. يتراوح قيمته بين -1 و 1، حيث تشير القيمة 1 إلى علاقة طردية تامة، والقيمة -1 إلى علاقة عكسية تامة، والقيمة 0 إلى عدم وجود علاقة.
- اختبار كولموغوروف-سميرنوف لعينة واحدة هو اختبار إحصائي يستخدم لتحديد ما إذا كانت عينة واحدة تتبع توزيعاً محدداً (عادة ما يكون التوزيع الطبيعي). يقيس الاختبار أكبر فرق مطلق بين التوزيع التراكمي للعينة والتوزيع التراكمي النظري.
- معامل التحديد R^2 هو مقياس إحصائي يستخدم في تحليل الانحدار لتحديد نسبة التباين في المتغير التابع التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغيرات المستقلة في النموذج. يتراوح R^2 بين 0 و 1، حيث تشير القيمة 1 إلى أن النموذج يفسر جميع التباين في المتغير التابع، بينما تشير القيمة 0 إلى أن النموذج لا يفسر أي تباين في المتغير التابع.

المطلب الثالث: جاهزية البيانات للدراسة

1. الصدق الظاهري

تم التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة بعرضها على مجموعة من الأساتذة لتحكيمها،¹ وإبداء آرائهم حول مدى وضوح عباراته ومدى ملائمة كل عبارة للبعد الذي ينتمي إليه المحور ككل، ومدى تغطيته العبارات لكل محور من محاور متغيرات الدراسة، واقتراح ما يروونه ضرورياً في تعديل، حذف وإضافة عبارات أخرى، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم، وتبعاً إلى توجيهات الأستاذ المشرف وملاحظاته تم تعديل الاستبانة حيث تم حذف بعض العبارات وتعديل البعض الآخر.

¹ أنظر الملحق رقم (2).

2. اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة

تم التأكد من طبيعة توزيع عينة الدراسة لاختبار ما يناسب من أدوات التحليل كما يلي:

من أجل تحديد الاختبارات الإحصائية الملائمة للدراسة؛ يتم اعتماد الاختبارات المعلمية في حالة كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛ بينما يتم اعتماد الاختبارات اللامعلمية في حالة كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ويستخدم هذا الاختبار لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي (الاعتدالي) من عدمه، وهذا الاختبار ضروري في اختبار الفرضيات، وكذا في اختيار نوعية الأدوات والأساليب الإحصائية التي ستستخدم في الدراسة، ولأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

وفي هذه الدراسة تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov لمعرفة توزيع البيانات، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية، والعكس يتم الاعتماد على الاختبارات المعلمية إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov:

الجدول رقم 1: نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov

التكنولوجيا المالية	الأداء التشغيلي	
N	30	30
Test Statistic	.137	.106
Asymp. Sig. (2-tailed)	.157	.200

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية للمحور الأول (التكنولوجيا المالية) تساوي 0.157 وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05، كذلك يتبين أن القيمة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

الاحتمالية للمحور الثاني (الأداء التشغيلي) تساوي 0.200، وبالتالي بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

صدق الاتساق البنائي:

يقيس بصدق الاتساق البنائي مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، وهو يبين مدى ارتباط محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبيان، وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبيان، والجدول التالي يبين المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط:

الجدول رقم 2: المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط

ارتباط عكسي					ارتباط طردي					
تام	قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	تام
-1	-0.9	-0.7	-0.5	-0.3	0	+0.3	+0.5	+0.7	+0.9	+1

Source: EMEN BNYMFAREJ, Data analysis, the statistical economic and social research and training center for Islamic countries (SESRIC) Ankara, Turkey, 2015, p: 25.

وفيما يلي نتائج الاختبار:

الجدول رقم 3: الاتساق البنائي لمحاور الاستبانة

الدرجة الكلية		
التكنولوجيا المالية	Pearson Correlation	.873**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	30
الأداء التشغيلي للبنوك	Pearson Correlation	.916**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	30

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

بناء على النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه، يمكن تحليل مدى تحقق الأهداف المرجوة من أداة الدراسة وفقا لما يلي:

تظهر قيم معامل ارتباط بيرسون لمحوري الاستبانة ("التكنولوجيا المالية" و"الأداء التشغيلي") ارتباطا طرديا قويا جدا مع الدرجة الكلية للاستبيان، حيث بلغت قيمة المعامل (0.873) لمحور التكنولوجيا المالية، و(0.916) لمحور الأداء التشغيلي، مع دلالة إحصائية عالية المستوى ($p < 0.001$) لكلا المحورين، مما يؤكد تماسكا بنائيا متميزا بين الأسئلة الفرعية والمجموع الكلي، ويعكس اتساقا داخليا في قياس المفاهيم البحثية، حيث تعبر هذه المؤشرات عن قدرة الأداة على التقاط الأبعاد الجوهرية للمتغيرات بدقة عالية، وهو ما يثبت أن المحاور صممت لقياس ما وضعت له دون انزياح أو تشتت.

وتشير القيم القريبة من - (1) والتي تقارب وتتجاوز (0.9) في كلا المحورين على التوالي - إلى تكاملية عالية بين مكونات الأداة، حيث تتفاعل الأسئلة بشكل مترابط لرصد العلاقة التبادلية بين التكنولوجيا المالية كمدخل استراتيجي وتعزيز الأداء التشغيلي كهدف نهائي، مما يبرهن على تماسك الإطار النظري الذي استند إليه في بناء الاستبانة، ويؤكد فعالية صياغة الفقرات في تمثيل السياق المحلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزة، خصوصا مع حجم العينة ($N=30$) الذي يعزز مصداقية النتائج وقابليتها للتعميم ضمن الحدود المدروسة.

اختبار الثبات:

يقصد بثبات الاستبانة، أنه يعطي نفس النتائج لو تمت إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تم اعتماد الطريقة التالية:

طريقة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's: يستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ، للحكم على دقة القياس، بقياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وأن يكون معامل ألفا كرونباخ يزيد عن القيمة المعيارية (0.7)، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ:

الجدول رقم 4: نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

معامل الثبات	عدد العبارات	
0.886	32	الاستبانة ككل
0.770	16	محور التكنولوجيا المالية
0.864	16	محور الأداء التشغيلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

بناء على الجدول أعلاه، يمكننا قراءة النتائج الإحصائية لاختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة بالشكل التالي:

- **الاستبانة ككل:** هذه الاستبانة تتمتع بثبات عال، حيث أن معامل ألفا كرونباخ لها هو 0.886، وهو قيمة تفوق القيمة المعيارية (0.7). هذا يعني أن الاستبانة تحقق اتساقا عاليا بين إجابات المشاركين على مختلف العبارات التي تضمها، وأنها تعطي نتائج موثوقة ودقيقة عند تكرار استخدامها في أوقات مختلفة. وعدد العبارات التي تضمها الاستبانة هو 32 عبارة، وهو عدد كاف لتغطية جميع المفاهيم المراد قياسها.
- **محور التكنولوجيا المالية:** هذا المحور أيضا يتمتع بثبات مقبول، حيث أن معامل ألفا كرونباخ له هو 0.770، وهو قيمة أعلى بقليل من القيمة المعيارية (0.7). هذا يعني أن هذا المحور يحقق اتساقا مقبولا بين إجابات المشاركين على مختلف العبارات التي يضمها، وأنه يعطي نتائج موثوقة ودقيقة إلى حد ما عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة. وعدد العبارات التي يضمها هذا المحور هو 16 عبارة، وهو عدد كاف لتغطية جميع المفاهيم المراد قياسها.
- **محور الأداء التشغيلي:** هذا المحور كذلك يتمتع بثبات عال، حيث أن معامل ألفا كرونباخ له هو 0.864، وهو قيمة تفوق القيمة المعيارية (0.7). هذا يعني أن هذا المحور يحقق اتساقا عاليا بين إجابات المشاركين على مختلف العبارات التي يضمها، وأنه يعطي نتائج موثوقة ودقيقة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة. وعدد العبارات التي يضمها هذا المحور هو 16 عبارات، وهو عدد كاف لتغطية جميع المفاهيم المراد قياسها.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

إذا، يمكن استنتاج أن محوري الدراسة يظهران ثباتا بين المقبول والعالي في قياس مفهوميها، ولا يخضعان لأية تغيرات كبيرة في نتائجهما بسبب زمان أو ظروف إجراء الدراسة، وبالتالي فإن هذه الدراسة تتمتع بثبات مرتفع إجمالاً.

المبحث الثالث: عرض النتائج واختبار الفرضيات

المطلب الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

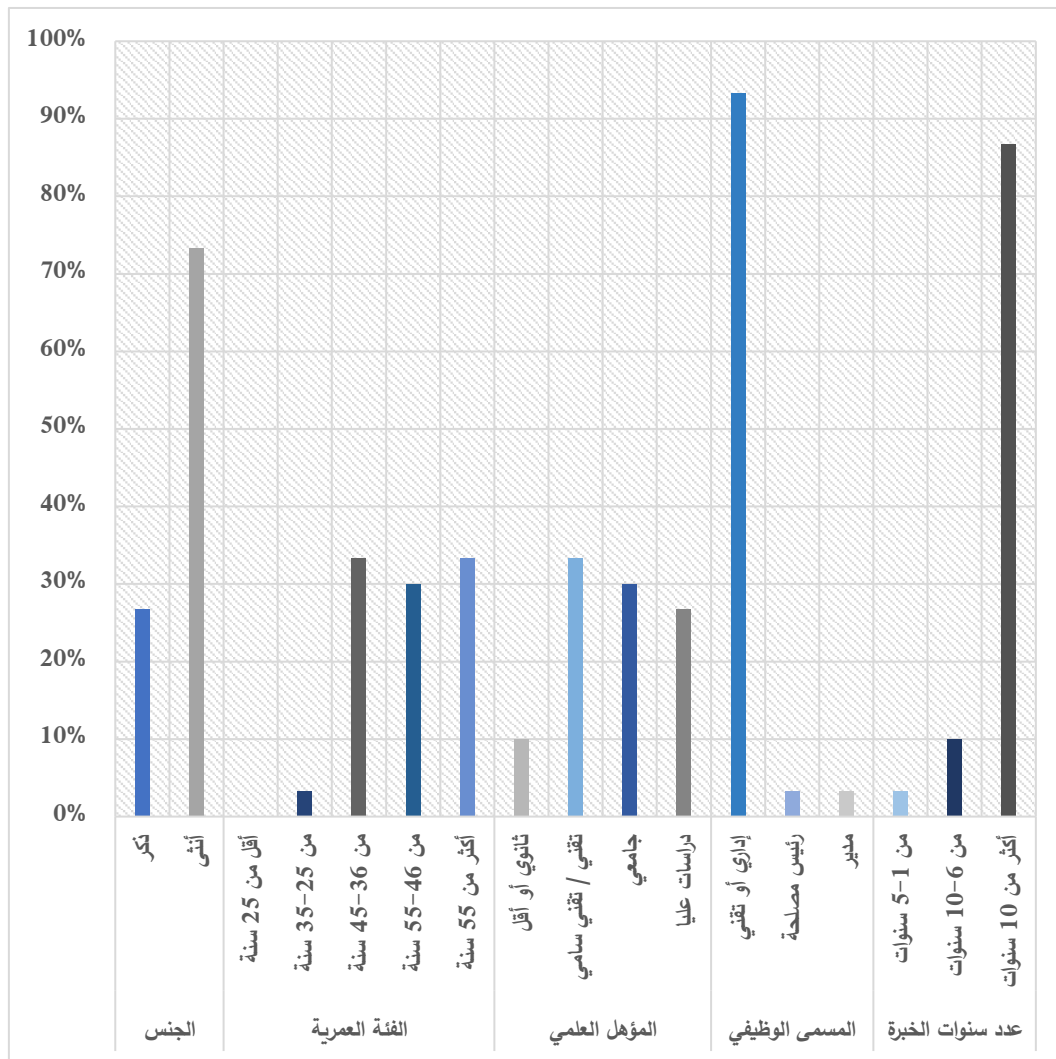
سيتم فيما يلي وصف الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة إحصائياً:

الجدول رقم 5: يبين توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

النسبة	التكرار		
26.7%	8	ذكر	الجنس
73.3%	22	أنثى	
0.0%	0	أقل من 25 سنة	الفئة العمرية
3.3%	1	من 25-35 سنة	
33.3%	10	من 36-45 سنة	
30.0%	9	من 46-55 سنة	
33.3%	10	أكثر من 55 سنة	
10.0%	3	ثانوي أو أقل	المؤهل العلمي
33.3%	10	تقني / تقني سامي	
30.0%	9	جامعي	
26.7%	8	دراسات عليا	
93.3%	28	إداري أو تقني	المسمى الوظيفي
3.3%	1	رئيس مصلحة	
3.3%	1	مدير	
3.3%	1	من 1-5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
10.0%	3	من 6-10 سنوات	
86.7%	26	أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم 4: يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والتمثيل البياني السابقين، يمكن استخلاص النتائج التالية:

الجنس: تسود الإناث في العينة بنسبة مرتفعة بلغت (73.3%) مقابل (26.7%) للذكور، مما يظهر هيمنة واضحة للعنصر النسوي في البنية الوظيفية لبنك BADR المدروس، وهو ما قد يعكس توجهات المؤسسة نحو تعزيز التوازن النوعي أو طبيعة القطاع المصرفي الذي يعتبر جاذبا للكوادر النسائية، خاصة في ظل التحولات الحديثة التي تشهدها القطاعات المالية نحو الإدماج الوظيفي، مع الإشارة إلى أن هذه النسبة قد تشير تساؤلات حول تأثير التركيبة النوعية على عمليات صنع القرار وتبني التكنولوجيا المالية التي تتطلب تنوعا في الخبرات.

الفئة العمرية: تتركز الفئات العمرية الأكثر تمثيلاً في الشرائح المتوسطة والمتقدمة، حيث شكلت فئة (36-45 سنة) نسبة (33.3%)، تليها فئة (أكثر من 55 سنة) بنسبة (33.3%)، ثم فئة (46-55 سنة) بنسبة (30%)، بينما تخلو العينة من المشاركين الأقل من 25 سنة، وتصل نسبة فئة (25-35 سنة) إلى (3.3%) فقط، مما يشير إلى سيطرة الكوادر ذات الخبرة الطويلة على العينة، وهو ما يعزى طبيعياً إلى طبيعة العمل المصرفي الذي يعتمد على التراكم المعرفي والاستقرار الوظيفي، لكنه قد ينبئ بفجوة في تجديد الكفاءات الشابة القادرة على تبني الأدوات التكنولوجية الحديثة بسرعة، ما يستدعي مراجعة سياسات الاستقطاب والتدريب.

المؤهل العلمي: تهيمن المؤهلات المتوسطة والعليا على العينة، حيث يشكل الحاصلون على التعليم التقني/التقني السامي النسبة الأكبر (33.3%)، يليهم الحاصلون على الشهادة الجامعية (30%)، ثم خريجو الدراسات العليا (26.7%)، بينما تقل نسبة الحاصلين على الثانوي أو أقل (10%)، مما يؤكد ارتباط البيئة المصرفية الجزائرية بضرورة التخصص الأكاديمي أو التقني لمواكبة التعقيدات المالية الحديثة، كما يظهر توجه البنك نحو توظيف كفاءات قادرة على تفعيل التكنولوجيا المالية عبر تأهيلهم العلمي، مع الإشارة إلى أهمية تطوير برامج تدريبية تواكب التطورات السريعة في المجال المالي الرقمي.

المسمى الوظيفي: تسيطر الفئة الإدارية/التقنية على الغالبية العظمى من العينة بنسبة (93.3%)، في حين تبقى نسب كل من رئيس مصلحة ومدير محدودة جداً (3.3% لكل منهما)، مما يعكس طبيعة هيكل المؤسسة التي تعتمد على الكوادر التنفيذية أكثر من الإدارية العليا، وهو ما قد يشير إلى مركزية القرار أو ضعف التمثيل القيادي في العينة، مما يستوجب تعزيز آليات تفويض الصلاحيات ودمج الكوادر الإدارية في عمليات التحول الرقمي لضمان فعالية تبني التكنولوجيا المالية.

عدد سنوات الخبرة: تمثل الفئة ذات الخبرة الأكثر من 10 سنوات الغالبية الساحقة بنسبة (86.7%)، مقابل (10%) للفئة (6-10 سنوات) و (3.3%) للفئة (1-5 سنوات)، مما يؤكد سمة البنك كهيئة جاذبة للعاملين على المدى الطويل، مع ما يحمله ذلك من إيجابيات كتراكم المعرفة المؤسسية، إلا أنه قد يشير أيضاً إلى تحديات مرتبطة بمرونة تبني التغييرات التكنولوجية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

الجزرية التي تتطلب مهارات حديثة، مما يظهر الحاجة إلى سياسات تكاملية بين الخبرة الوظيفية المتراكمة والبرامج التكوينية المستمرة.

تبرز البيانات طبيعة البيئة الوظيفية لبنك BADR – الوزن التي تجمع بين الخبرة الوظيفية الممتدة والتركيز على التأهيل التقني والأكاديمي، مع هيمنة ملحوظة للعنصر النسوي، مما يفتح آفاقاً لدراسة تأثير هذه الخصائص على كفاءة تبني التكنولوجيا المالية، كما تظهر الحاجة لتعزيز التمثيل القيادي وتجديد الكوادر الشابة لضمان مواكبة التحولات الرقمية دون الإخلال بالاستقرار التشغيلي القائم على الخبرات المتراكمة.

المطلب الثاني: دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب دراسة وتحليل إجابات المبحوثين نحو العبارات الواردة في أداة الدراسة (الاستبانة)، وقد تمت الاستعانة ببرنامج (SPSS) والأدوات الإحصائية الملائمة.

1. وصف وتحليل محور التكنولوجيا المالية

سيتم التطرق إلى آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور التكنولوجيا المالية

الجدول رقم 6: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات محور التكنولوجيا المالية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب درجة الموافقة
1. تستخدم أدوات التكنولوجيا المالية (مثل المحافظ الإلكترونية، بلوك تشين) بشكل يومي في إنجاز المهام.	2.67	0.84400	4 متوسطة
2. تسهم التكنولوجيا المالية في تسريع إنجاز العمليات المصرفية (مثل التحويلات، المعاملات).	3.30	0.83700	2 متوسطة
3. تدمج البنك تقنيات مالية متطورة مع أنظمتها التقليدية بفعالية.	3.20	0.88700	3 متوسطة
4. تقلل التكنولوجيا المالية من الأخطاء البشرية في العمليات التشغيلية.	3.40	1.03700	1 متوسطة
استعمال أدوات التكنولوجيا أو التقنيات	3.1417	0.62174	متوسطة
5. يحصل الموظفون على دورات تدريبية دورية حول أدوات التكنولوجيا المالية.	3.53	0.73000	2 مرتفعة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

متوسطة	3	0.92200	3.33	6. توجد خطة واضحة لرفع مهارات الموظفين في التعامل مع التقنيات الحديثة.
متوسطة	4	0.88700	3.20	7. يطبق الموظفون ما تعلموه من تدريبات على أرض الواقع بفعالية.
مرتفعة	1	0.98000	3.93	8. يخصص البنك موارد كافية (ميزانية، وقت) لتدريب الموظفين.
مرتفعة		0.54139	3.5000	تكوين وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة
مرتفعة	1	0.45000	4.73	9. تضمن التكنولوجيا المالية حماية بيانات العملاء من الاختراقات.
جدا				
مرتفعة	2	0.46600	4.70	10. توجد أنظمة مراقبة أمنية متطورة للكشف عن أي تهديدات إلكترونية.
جدا				
مرتفعة	3	0.78500	4.07	11. تعزز التكنولوجيا المالية ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية.
مرتفعة	4	1.24100	3.67	12. تحدث أنظمة الأمن السيبراني باستمرار لمواكبة المخاطر الجديدة.
مرتفعة		0.56126	4.2917	البعد الأمني
جدا				
مرتفعة	3	0.90000	3.53	13. تعد التكنولوجيا المالية جزءا أساسيا من الخطة الاستراتيجية للبنك.
مرتفعة	2	1.04000	3.57	14. تخصص الإدارة العليا موارد مالية كافية لتطوير التقنيات الحديثة.
مرتفعة	1	1.04200	3.87	15. توجد شراكات مع شركات تكنولوجيا لتعزيز الابتكار في الخدمات.
مرتفعة	4	0.90000	3.50	16. تقاس مؤشرات أداء التكنولوجيا المالية بشكل دوري لتقييم تأثيرها.
مرتفعة		0.75639	3.6167	البعد الاستراتيجي
مرتفعة		0.42339	3.6375	التكنولوجيا المالية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال تحليل البيانات الواردة في الجدول أعلاه، يمكن استنتاج النتائج التالية فيما يخص محور التكنولوجيا المالية وأبعاده الفرعية:

العبارة 1: سجلت عبارة "تستخدم أدوات التكنولوجيا المالية (مثل المحافظ الإلكترونية، بلوك تشين) بشكل يومي في إنجاز المهام" متوسطا حسابيا 2.67 مع انحراف معياري 0.844، مما يشير إلى وجود تباين في درجة الاعتماد اليومي على هذه الأدوات بين الموظفين، حيث تظهر النتيجة المتوسطة ضعفا نسبيا في توظيف الحلول التكنولوجية الحديثة بشكل روتيني، رغم الإمكانيات الكبيرة التي تقدمها في تبسيط الإجراءات، وهو ما قد يعكس تحديات تتعلق بندرة التوعية الوظيفية بأهميتها أو صعوبات تكيفية مع التقنيات الجديدة، خاصة في ظل الانحراف المعياري المرتفع الذي يعكس تفاوتاً في الممارسات الفعلية بين الأقسام أو الأفراد.

العبارة 2: حققت عبارة "تسهم التكنولوجيا المالية في تسريع إنجاز العمليات المصرفية (مثل التحويلات، المعاملات)" متوسطا 3.30 مع انحراف معياري 0.837، مما يؤكد إدراكا واضحا لدور هذه التقنيات في تعزيز الكفاءة التشغيلية، لكن مع بقاء مستوى الموافقة في النطاق المتوسط، وهو ما قد يرتبط بوجود معوقات إجرائية أو فنية تحد من الاستفادة الكاملة من السرعة النظرية التي توفرها التكنولوجيا، كالتكامل غير الكامل مع الأنظمة التقليدية أو عدم توافق البنى التحتية الرقمية مع متطلبات العمل اليومي.

العبارة 3: سجلت عبارة "تدمج البنك تقنيات مالية متطورة مع أنظمتها التقليدية بفعالية" متوسطا 3.20 مع انحراف معياري 0.887، مما يظهر تقييما متوازنا لفعالية التكامل بين التقنيات الحديثة والأنظمة القائمة، حيث يشير الانحراف المعياري المرتفع إلى تفاوت في تجارب الأقسام المختلفة، فبينما قد تتجح بعض الوحدات في تحقيق الانسجام التقني، تعاني أخرى من فجوات تشغيلية أو ثغرات في التوافقية، وهو ما يستدعي تعزيز سياسات التقييم الفني الدوري لضمان تكافؤ التجربة التقنية عبر جميع الإدارات.

العبارة 4: جاءت عبارة "تقلل التكنولوجيا المالية من الأخطاء البشرية في العمليات التشغيلية" بأعلى متوسط في هذا البعد (3.40) مع انحراف معياري 1.037، مما يبرز إجماعا نسبيا على دور التكنولوجيا في تعزيز الدقة التشغيلية، رغم بقاء التقييم في المستوى المتوسط، حيث يفسر هذا التناقض بوجود فجوة بين الإمكانيات التقنية النظرية والتطبيق العملي، فبينما تقلل التقنيات الحديثة

الأخطاء في المهام الروتينية (مثل المعالجة الآلية للبيانات)، تبقى بعض العمليات المعقدة عرضة للخطأ البشري بسبب الاعتماد الجزئي على الأتمتة أو نقص التدريب المتخصص.

بلغ المتوسط العام لبعد (استعمال الأدوات) 3.14 مع انحراف معياري 0.62، مما يعكس تقييماً متوسطاً لدرجة تبني التكنولوجيا المالية في الممارسات اليومية، حيث تظهر النتائج تناقضا بين الإدراك الإيجابي لدور التكنولوجيا في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء (كما في العبارتين 2 و4)، وضعف الاعتماد الفعلي على أدواتها المتقدمة في المهام الروتينية (كما في العبارة 1)، وهو ما يشير إلى حاجة البنك لتعزيز ثقافة الابتكار الرقمي عبر تطوير البنى التحتية الداعمة، وتبسيط إجراءات التكامل التقني، وربط التكنولوجيا المالية باستراتيجيات تحسين الأداء التشغيلي بشكل ملموس، مع مراعاة الفروق بين الإدارات في سرعة التكيف مع التحولات الرقمية.

العبارة 5: سجلت عبارة "يحصل الموظفون على دورات تدريبية دورية حول أدوات التكنولوجيا المالية" متوسطاً 3.53 مع انحراف معياري 0.730، مما يشير إلى تقييم إيجابي نسبياً لانتظام التدريب، حيث تظهر النتيجة توجه البنك نحو تعزيز المهارات الرقمية للعاملين، لكن الانحراف المعياري المعتدل يعكس تفاوتاً في فرص الحصول على هذه الدورات بين الإدارات أو الفئات الوظيفية، وهو ما قد يرتبط باختلاف أولويات التكوين أو نقص التنسيق بين وحدات التدريب والأقسام التشغيلية، مما يستوجب تبني سياسات تدريبية شاملة تغطي جميع المستويات الوظيفية.

العبارة 6: حققت عبارة "توجد خطة واضحة لرفع مهارات الموظفين في التعامل مع التقنيات الحديثة" متوسطاً 3.33 مع انحراف معياري 0.922، حيث تظهر النتيجة المتوسطة وجود جهود لتصميم خطط تدريبية، لكن التباين الكبير في الآراء قد يعكس غياباً للإطار الاستراتيجي الموحد لهذه الخطط، أو ضعفاً في التواصل حول أهدافها وآليات تنفيذها، مما ينذر بفجوة بين التطلعات الاستراتيجية للتحول الرقمي والممارسات الفعلية في رفع الكفاءات، ما يتطلب تعزيز الشفافية وتحديد مؤشرات قياس واضحة لنجاح الخطط التدريبية.

العبارة 7: جاءت عبارة "يطبق الموظفون ما تعلموه من تدريبات على أرض الواقع بفعالية" بمتوسط 3.20 مع انحراف معياري 0.887، مما يكشف عن تحديات في ترجمة المعرفة النظرية إلى ممارسات عملية، حيث قد تعود هذه الفجوة إلى عدم ملاءمة المحتوى التدريبي للاحتياجات

التشغيلية المباشرة، أو نقص المتابعة بعد انتهاء الدورات لضمان التطبيق الأمثل، وهو ما يستدعي تصميم برامج تدريبية قائمة على تحليل الفجوات المهارية، وربطها بمشاريع تطبيقية تعزز الاحتفاظ بالمهارات واستخدامها في السياق الوظيفي.

العبارة 8: سجلت عبارة "يخصص البنك موارد كافية (ميزانية، وقت) لتدريب الموظفين" أعلى متوسط في هذا البعد (3.93) مع انحراف معياري 0.980، مما يؤكد التزام الإدارة بتوفير الموارد الداعمة للتدريب، لكن التباين الكبير في الاستجابات قد يعكس تفاوتاً في توزيع هذه الموارد بين الأقسام، أو اختلافاً في تقييم كفايتها وفقاً لطبيعة المهام، حيث تشير النتيجة إلى نجاح جزئي في تلبية الاحتياجات التدريبية، مع الحاجة إلى تعزيز العدالة في توزيع الموارد وربطها بالأولويات التقنية للتحويل الرقمي، مثل تدريب فرق متخصصة على تقنيات محددة (كالأمن السيبراني أو تحليل البيانات).

بلغ المتوسط العام لبعد (التدريب) 3.50 مع انحراف معياري 0.54، مما يعكس تقييماً إيجابياً معتدلاً لفعالية برامج التدريب، حيث تبرز النتائج تناقضاً بين التقييم المرتفع لتوفير الموارد (العبارة 8) والتقييم المتواضع لوضوح الخطط وتطبيق المهارات (العبارتان 6 و7)، وهو ما يشير إلى أن نجاح البنك في توفير الإمكانيات المادية لم يترجم بالكامل إلى كفاءات عملية ملموسة، مما يستلزم تطوير آليات متابعة وتقييم للتدريب، وتعزيز التكامل بين إدارة الموارد البشرية والإدارات التقنية لضمان توافق البرامج مع الاحتياجات التشغيلية المتجددة، خصوصاً في ظل التسارع التقني الذي يتطلب تحديثاً مستمراً للمهارات.

العبارة 9: سجلت عبارة "تضمن التكنولوجيا المالية حماية بيانات العملاء من الاختراقات" أعلى متوسط في المحور ككل (4.73) مع انحراف معياري منخفض جداً (0.450)، مما يعكس إجماعاً شبه تام بين المشاركين على فاعلية الأنظمة الأمنية في الحفاظ على سرية البيانات، حيث تبرز النتيجة نجاح البنك في توظيف تقنيات التشفير والتحقق المتقدمة، وهو ما يعتبر ركيزة أساسية لتعزيز الثقة في الخدمات المصرفية الرقمية، خاصة في ظل الحساسية المتزايدة للمعاملات الإلكترونية في القطاع المالي.

العبارة 10: حققت عبارة "توجد أنظمة مراقبة أمنية متطورة للكشف عن أي تهديدات إلكترونية" متوسطا مرتفعا (4.70) مع انحراف معياري ضئيل (0.466)، مما يؤكد وعي العينة بوجود آليات مراقبة استباقية قادرة على مواجهة التحديات الأمنية، مثل أنظمة الذكاء الاصطناعي للكشف عن الأنشطة المشبوهة، وهو ما يظهر التزام البنك بتبني أفضل الممارسات العالمية في مجال الأمن السيبراني، رغم الحاجة إلى مراجعة دورية لهذه الأنظمة لمواكبة التطورات التكنولوجية السريعة في مجال الاختراقات.

العبارة 11: جاءت عبارة "تعزز التكنولوجيا المالية ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية" بمتوسط 4.07 مع انحراف معياري 0.785، حيث تظهر النتيجة إدراكا واضحا لعلاقة التكنولوجيا الأمنية بجذب العملاء، لكن التباين في الآراء قد يعكس تفاوتاً في تجارب الفروع أو الفئات العمرية للعملاء مع الخدمات الرقمية، مما يستدعي تعزيز حملات التوعية بأدوات الحماية التي يستخدمها البنك لضمانة جميع الشرائح، خصوصا تلك الأقل ألفة بالتعاملات الإلكترونية.

العبارة 12: سجلت عبارة "تحدث أنظمة الأمن السيبراني باستمرار لمواكبة المخاطر الجديدة" أدنى متوسط في هذا البعد (3.67) مع انحراف معياري مرتفع (1.241)، مما يكشف عن تباين كبير في تقييم فاعلية سياسات التحديث الدوري، حيث قد تعاني بعض الإدارات من تأخر في تطبيق التحديثات أو نقص في البنية التحتية الداعمة، وهو ما ينذر بمخاطر محتملة في ظل تطور أساليب الهجمات الإلكترونية، ما يتطلب تعزيز التعاون مع شركات الأمن المتخصصة واعتماد إطار زمني صارم للتحديثات.

حقق البعد (الأمني) أعلى متوسط عام (4.29) مع انحراف معياري 0.56، مما يعكس تميز البنك في تعزيز البنية الأمنية للتكنولوجيا المالية، حيث تبرز النتائج نجاحا ملحوظا في حماية البيانات وبناء الثقة (العبارات 9 و 10 و 11)، مقابل حاجة ملحة لتعزيز استدامة التحديثات الأمنية (العبارة 12)، وهو ما يشير إلى أهمية الربط بين الاستثمار في التقنيات الوقائية وتنفيذ سياسات صيانة استباقية، لضمان عدم تحول الثغرات الصغيرة إلى تهديدات استراتيجية، خاصة مع توسع نطاق الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك.

العبارة 13: سجلت عبارة "تعد التكنولوجيا المالية جزءاً أساسياً من الخطة الاستراتيجية للبنك" متوسطاً 3.53 مع انحراف معياري 0.900، مما يشير إلى وجود اعتراف مؤسسي بأهمية التكنولوجيا المالية في التوجهات الاستراتيجية، لكن التباين في الآراء قد يعكس اختلافاً في درجة تفعيل هذه الرؤية بين الإدارات، أو غياب آليات واضحة لترجمة الخطط إلى مشاريع ملموسة، مما يستدعي تعزيز الربط بين الأهداف الاستراتيجية والمبادرات التشغيلية.

العبارة 14: حققت عبارة "تخصص الإدارة العليا موارد مالية كافية لتطوير التقنيات الحديثة" متوسطاً 3.57 مع انحراف معياري مرتفع 1.040، حيث تظهر النتيجة توجهها إيجابياً نحو تمويل الابتكار، لكن التباين الكبير في التقييمات قد يعكس تفاوتاً في توزيع الموارد بين المشاريع، أو صعوبات في قياس العائد الاستثماري للتكنولوجيا، مما ينذر بضرورة تبني معايير توزيع أكثر شفافية، وربط التمويل بمؤشرات أداء محددة لضمان الاستخدام الأمثل للموارد.

العبارة 15: جاءت عبارة "توجد شركات مع شركات تكنولوجيا لتعزيز الابتكار في الخدمات" بأعلى متوسط في هذا البعد (3.87) مع انحراف معياري 1.042، مما يبرز نجاح البنك في بناء تحالفات استراتيجية داعمة للتحويل الرقمي، رغم التباين الواضح في تقييم فاعلية هذه الشراكات، وهو ما قد يرتبط باختلاف طبيعة التعاون بين المشاريع كالاستعانة بالخبرات الخارجية مقابل تطوير حلول داخلية، مما يتطلب تعزيز التكامل بين الشراكات والأهداف التشغيلية طويلة المدى.

العبارة 16: سجلت عبارة "تقاس مؤشرات أداء التكنولوجيا المالية بشكل دوري لتقييم تأثيرها" متوسطاً 3.50 مع انحراف معياري 0.900، مما يكشف عن ممارسات تقييمية غير متسقة، حيث قد تطبق هذه الآليات في بعض الوحدات دون أخرى، أو تعتمد على مؤشرات تقليدية لا تعكس الأثر الحقيقي للتكنولوجيا على الأداء التشغيلي، وهو ما يستلزم تطوير إطار تقييم متكامل يركز على مؤشرات نوعية كرضا العملاء أو خفض التكاليف التشغيلية.

بلغ المتوسط العام للبعد (الاستراتيجي) 3.6167 مع انحراف معياري 0.756، مما يعكس التزاماً استراتيجياً معتدلاً بتبني التكنولوجيا المالية، حيث تظهر النتائج تناقضاً بين النجاح في بناء الشراكات (العبارة 15) وضبابية في آليات التقييم وتوزيع الموارد (العبارات 14 و16)، مما يشير

إلى حاجة البنك لتعزيز الحوكمة الاستراتيجية عبر توحيد معايير القياس، وربط الاستثمارات التقنية بتحسينات ملموسة في الكفاءة، ودمج التكنولوجيا المالية في صميم الثقافة المؤسسية.

حقق محور (التكنولوجيا المالية) ككل متوسطا عاما 3.6375 مع انحراف معياري 0.423، مما يعكس تقييما إيجابيا لتبني التكنولوجيا المالية في بنك BADR، مع وجود تفاوتات بين الأبعاد. فبينما تميز البعد الأمني بأعلى تقييم (4.29) نتيجة الاستثمارات الكبيرة في الحماية الرقمية وبناء الثقة، ظهرت تحديات في البعد التشغيلي المتعلق بالاستخدام اليومي (3.14) بسبب ضعف التكامل التقني والاعتماد على الممارسات الروتينية.

من ناحية أخرى، أظهر البعدان الاستراتيجي (3.61) والتدريبي (3.50) التزاما ملحوظا بالتحول الرقمي، لكنهما ما زالا بحاجة إلى تعزيز آليات التقييم والتطبيق العملي. هذا التفاوت يبرز أهمية تبني رؤية متكاملة تربط بين تعزيز الأمن السيبراني، وتطوير البنى التحتية التقنية، وتأهيل الكوادر، وقياس الأثر الاستراتيجي، لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي، تماشيا مع أهداف الدراسة التي تسعى لربط التحول الرقمي بتحسين كفاءة البنوك الجزائرية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

2. وصف وتحليل محور الأداء التشغيلي

سيتم التطرق إلى آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور الأداء التشغيلي

الجدول رقم 7: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات محور الأداء التشغيلي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
17. ساهمت التكنولوجيا المالية في خفض وقت إنجاز المعاملات المصرفية.	3.27	1.01500	14	متوسطة
18. تحسنت جودة الخدمات المقدمة للعملاء بعد تبني التكنولوجيا المالية.	3.90	0.99500	3	مرتفعة
19. انخفضت التكاليف التشغيلية نتيجة استخدام التقنيات الحديثة.	3.47	1.10600	10	مرتفعة
20. زادت إنتاجية الموظفين بسبب الاعتماد على الأنظمة الرقمية.	3.50	1.04200	9	مرتفعة
21. تحسنت دقة البيانات المالية والإحصائية بعد تطبيق التكنولوجيا المالية.	3.40	0.56300	11	متوسطة
22. ارتفعت نسبة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.70	0.65100	5	مرتفعة
23. تدار المخاطر التشغيلية (مثل الأخطاء، الاحتيال) بفعالية أكبر.	4.57	0.72800	1	مرتفعة جدا
24. تتخذ القرارات الإدارية بشكل أسرع بفضل البيانات الرقمية الدقيقة.	4.13	0.90000	2	مرتفعة
25. تنفذ العمليات الداخلية (مثل التسويات، الإبلاغ) بسلاسة أكبر.	3.33	0.80200	12	متوسطة
26. تحقق البنك من أهدافه الربحية بسبب تحسين الأداء التشغيلي.	3.70	0.70200	4	مرتفعة
27. زادت حصة البنك في السوق بعد تقديم خدمات رقمية مبتكرة.	3.53	0.86000	8	مرتفعة
28. تدار شكاوى العملاء بشكل أسرع عبر منصات التكنولوجيا المالية.	3.63	0.92800	7	مرتفعة
29. انخفضت نسبة الأخطاء اليدوية في العمليات المحاسبية.	3.30	0.87700	13	متوسطة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

30. تحسنت سمعة البنك كجهة رائدة في الابتكار التكنولوجي.	3.67	0.99400	6	مرتفعة
31. تستغل الموارد البشرية والمادية بكفاءة أعلى.	3.27	1.01500	14	متوسطة
32. تواكب الخدمات المصرفية توقعات العملاء الحديثة.	3.07	1.01500	16	متوسطة
الأداء التشغيلي للبنوك	3.5896	0.51583		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال تحليل البيانات الواردة في الجدول أعلاه، يمكن استنتاج النتائج التالية فيما يخص العبارات المرتبطة بمحور الأداء التشغيلي:

العبارة 17: سجلت عبارة "ساهمت التكنولوجيا المالية في خفض وقت إنجاز المعاملات المصرفية" متوسطاً 3.27 مع انحراف معياري مرتفع نسبياً (1.015)، مما يشير إلى تباين في تجارب الموظفين والعملاء بشأن فعالية التقنيات في تسريع الإجراءات، حيث قد يعود هذا التباين إلى تفاوت في تبني الأنظمة الرقمية بين الفروع أو اختلاف طبيعة المعاملات (البسيطة مقابل المعقدة)، وهو ما يظهر أن التحسينات الزمنية ما زالت جزئية وتحتاج إلى تعميم عبر آليات دعم تقني وتدريب أكثر شمولية.

العبارة 18: حققت عبارة "تحسنت جودة الخدمات المقدمة للعملاء بعد تبني التكنولوجيا المالية" أعلى متوسط في هذه المجموعة (3.90) مع انحراف معياري 0.995، مما يعكس إجماعاً على دور التكنولوجيا في رفع كفاءة الخدمات، سواء عبر الدقة في التنفيذ أو تنوع القنوات الرقمية، لكن الانحراف المعياري المرتفع نسبياً قد ينذر بوجود فجوات في تجربة بعض الفئات العمرية أو الجغرافية مع الخدمات الحديثة، ما يستدعي تعزيز التوعية بأدوات التكنولوجيا المالية لضمان شمولية التحسين.

العبارة 19: سجلت عبارة "انخفضت التكاليف التشغيلية نتيجة استخدام التقنيات الحديثة" متوسطاً 3.47 مع انحراف معياري 1.106، حيث تظهر النتيجة تحقيق وفورات جزئية في التكاليف، لكن التباين الكبير في الآراء قد يعكس تحديين رئيسيين: الأول مرتبط بالاستثمارات الأولية العالية التي تتطلبها التقنيات الحديثة، والثاني يتعلق بصعوبة قياس العائد المالي للتكنولوجيا على المدى

القصير، مما يبرز أهمية تبني مؤشرات أداء مالية دقيقة لرصد تأثير الابتكارات التقنية على هيكل التكاليف.

العبارة 20: جاءت عبارة "زادت إنتاجية الموظفين بسبب الاعتماد على الأنظمة الرقمية" بمتوسط 3.50 مع انحراف معياري 1.042، مما يؤكد وجود تحسن في الإنتاجية، لكن التفاوت الكبير في التقييمات قد يرتبط باختلاف درجة تكيف الموظفين مع الأدوات الرقمية أو تفاوت توزيع المهام بين الأقسام، حيث قد تظهر الإنتاجية بشكل أوضح في الوحدات ذات العمليات الروتينية القابلة للأتمتة، بينما تبقى الإدارات المعتمدة على المهارات التحليلية البشرية أقل استفادة، مما يستدعي تطوير حلول تكنولوجية تتناسب مع طبيعة جميع المهام.

العبارة 21: سجلت عبارة "تحسنت دقة البيانات المالية والإحصائية بعد تطبيق التكنولوجيا المالية" متوسطا 3.40 مع انحراف معياري منخفض (0.563)، مما يشير إلى تحسن معتدل في موثوقية البيانات، حيث يعكس الانحراف المعياري الضئيل اتفاقا عاما بين المشاركين على أن التكنولوجيا ساهمت في تقليل الأخطاء اليدوية، خاصة في العمليات المحاسبية الروتينية، لكن بقاء المتوسط في النطاق المتوسط قد يعكس محدودية تأثير التقنيات على العمليات التحليلية المعقدة التي تتطلب تدخلا بشريا، ما يستدعي تطوير أنظمة متخصصة لتعزيز الدقة الشاملة.

العبارة 22: حققت عبارة "ارتفعت نسبة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية" متوسطا 3.70 مع انحراف معياري 0.651، مما يبرز تحسنا ملحوظا في تجربة العملاء نتيجة تبني الحلول الرقمية، مثل المنصات الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الهاتف، حيث يعكس الانحراف المعياري المعتدل وجود شبه إجماع على هذا التحسن، رغم أن بعض الفئات التقليدية من العملاء قد لا تزال تفضل الخدمات المباشرة، مما يظهر أهمية الحفاظ على التوازن بين الخدمات الرقمية والتقليدية لضمان شمولية الرضا.

العبارة 23: سجلت عبارة "تدار المخاطر التشغيلية (مثل الأخطاء، الاحتيال) بفعالية أكبر" أعلى متوسط في المحور ككل (4.57) مع انحراف معياري 0.728، مما يؤكد نجاح البنك في توظيف التكنولوجيا المالية كدرع وقائي ضد المخاطر، عبر أنظمة الرصد الآني والتحليلات التنبؤية، حيث تظهر هذه النتيجة التزام البنك بمعايير الأمان التشغيلي، وهو ما ينعكس إيجابا على سمعة المؤسسة

ويقل من الخسائر المالية المحتملة، خاصة في ظل التحديات الأمنية المتزايدة في القطاع المصرفي.

العبارة 24: جاءت عبارة "تتخذ القرارات الإدارية بشكل أسرع بفضل البيانات الرقمية الدقيقة" بمتوسط مرتفع (4.13) مع انحراف معياري 0.900، مما يكشف عن تحول جوهري في ثقافة اتخاذ القرار داخل البنك، حيث وفرت التكنولوجيا المالية تدفقا آنيا للبيانات ودعمت التحليلات الاستراتيجية، لكن التباين في التقييمات قد يعكس تفاوتاً في تبني الأدوات التحليلية بين الإدارات، أو صعوبات في تفسير البيانات من قبل بعض الكوادر، مما يستدعي تعزيز التدريب على أدوات التحليل الرقمي لتعزيز الاستفادة من المعلومات المتاحة.

العبارة 25: سجلت عبارة "تتخذ العمليات الداخلية (مثل التسويات، الإبلاغ) بسلاسة أكبر" متوسطاً 3.33 مع انحراف معياري 0.802، مما يشير إلى تحسن معتدل في انسيابية العمليات الداخلية، حيث يعزى هذا التحسن إلى الأتمتة الجزئية للمهام الروتينية، لكن بقاء المتوسط في النطاق المتوسط قد يعكس عدم اكتمال تكامل الأنظمة الرقمية مع الإجراءات اليدوية، أو وجود تعقيدات في تدفق البيانات بين الإدارات، مما يتطلب تطوير وحدات تقنية موحدة لربط العمليات وتقليل التكرار.

العبارة 26: حققت عبارة "تحقق البنك من أهدافه الربحية بسبب تحسين الأداء التشغيلي" متوسطاً 3.70 مع انحراف معياري 0.702، مما يؤكد وجود علاقة إيجابية بين تبني التكنولوجيا المالية وزيادة الربحية، عبر خفض التكاليف أو تحسين الكفاءة، لكن الانحراف المعياري المعتدل قد يعكس تفاوتاً في تحقيق الأرباح بين الفروع أو الخدمات، مما يستدعي تحليلاً دقيقاً للعوائد المالية لكل مشروع تقني لضمان عدالة توزيع الاستثمارات.

العبارة 27: سجلت عبارة "زادت حصة البنك في السوق بعد تقديم خدمات رقمية مبتكرة" متوسطاً 3.53 مع انحراف معياري 0.860، حيث تظهر النتيجة نجاحاً نسبياً في جذب عملاء جدد عبر الخدمات الرقمية (كالتطبيقات المصرفية أو الحلول المالية المبتكرة)، لكن التباين في الآراء قد يعكس تفاوتاً في جاذبية هذه الخدمات بين الشرائح العمرية أو الجغرافية، مما يظهر أهمية توسيع

نطاق الابتكارات التقنية لتناسب احتياجات جميع الفئات وتعزيز الحملات التسويقية المرتكزة على القيمة المضافة للخدمات الرقمية.

العبارة 28: جاءت عبارة "تدار شكاوى العملاء بشكل أسرع عبر منصات التكنولوجيا المالية" بمتوسط 3.63 مع انحراف معياري 0.928، مما يكشف عن تحسن في سرعة الاستجابة لمطالع العملاء، بفضل أنظمة التذاكر الإلكترونية في تصنيف الشكاوى، لكن التفاوت الكبير في التقييمات قد يرتبط باختلاف كفاءة المنصات المستخدمة أو نقص التدريب على إدارة الحالات المعقدة رقمياً، مما يستلزم تعزيز دمج تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لتحسين فهم طلبات العملاء تلقائياً.

العبارة 29: سجلت عبارة "انخفضت نسبة الأخطاء اليدوية في العمليات المحاسبية" متوسطاً 3.30 مع انحراف معياري 0.877، مما يشير إلى تحسن محدود في تقليل الأخطاء، رغم أن المتوسط المتواضع يعكس استمرار الاعتماد على المدخلات البشرية في بعض العمليات الحساسة، مثل التسويات المالية أو المراجعات الدقيقة، حيث لا تغطي الأنظمة الرقمية جميع التفاصيل، مما يستدعي تطوير حلول تكنولوجية متخصصة في التحقق التلقائي من البيانات لتعزيز الموثوقية.

العبارة 30: حققت عبارة "تحسنت سمعة البنك كجهة رائدة في الابتكار التكنولوجي" متوسطاً 3.67 مع انحراف معياري 0.994، مما يعكس تحسناً في الصورة الذهنية للمؤسسة، خاصة مع إطلاق خدمات رقمية مبتكرة، لكن التباين الكبير في التقييمات قد يرتبط بضعف التواصل الاستراتيجي حول إنجازات البنك التقنية، أو تفاوتاً في إدراك العملاء للقيمة المضافة لهذه الابتكارات، مما يظهر أهمية تعزيز الحملات التسويقية الرقمية لتعميق تأثير السمعة.

العبارة 31: سجلت عبارة "تستغل الموارد البشرية والمادية بكفاءة أعلى" متوسطاً 3.27 مع انحراف معياري مرتفع (1.015)، مما يكشف عن تحديات في تحقيق الكفاءة المثلى للموارد، حيث قد تعود هذه النتيجة إلى عدم توازن توزيع المهام بين الأنظمة الرقمية والكوادر البشرية، أو وجود فجوة في مهارات الموظفين للتعامل مع التقنيات الحديثة، مما يستوجب إعادة هندسة العمليات لتحقيق التكامل بين الموارد التقنية والبشرية.

العبارة 32: جاءت عبارة "تواكب الخدمات المصرفية توقعات العملاء الحديثة" بأدنى متوسط في المحور (3.07) مع انحراف معياري 1.015، مما ينذر بفجوة بين ما يقدمه البنك من خدمات

رقمية وتطلعات العملاء، خاصة في ظل التسارع العالمي نحو الخدمات المصرفية الذكية والتجارب المخصصة، حيث تظهر النتيجة الحاجة إلى تبني منهجية استباقية في استقراء احتياجات العملاء وتطوير حلول تلئم التوجهات المستقبلية.

حقق محور (الأداء التشغيلي) متوسطا عاما 3.5896 مع انحراف معياري 0.515، مما يعكس تقييما إيجابيا معتدلا لتأثير التكنولوجيا المالية على الأداء التشغيلي لبنك BADR. فمن ناحية، برزت نقاط قوة ملحوظة في إدارة المخاطر التشغيلية (4.57) وتسريع اتخاذ القرارات (4.13)، كأبرز المؤشرات على نجاح التحول الرقمي في تعزيز الكفاءة والأمان.

ومن ناحية أخرى، واجهت بعض الجوانب تحديا نسبيا، مثل مواكبة توقعات العملاء الحديثة (3.07) وكفاءة استغلال الموارد (3.27)، مما يعكس حاجة البنك إلى تعميق التكامل بين التكنولوجيا المالية واستراتيجيات التسويق الرقمي، وتحسين توزيع الموارد عبر مشاريع التحول.

كما أظهرت النتائج تحسنا في الربحية (3.70) والحصة السوقية (3.53)، لكنها كشفت عن محدودية تأثير التكنولوجيا في تعميم سلاسة العمليات الداخلية (3.33) أو خفض الأخطاء اليدوية (3.30)، مما يشير إلى أن التحسينات لا تزال مركزة على الجوانب "الاستراتيجية الظاهرة" كالمخاطر والأرباح، مقابل حاجة لتعزيز التأثير على الجوانب "التشغيلية الخفية" كجودة العمليات الداخلية وتجربة الموظفين.

هذا التفاوت يبرز أهمية تبني نموذج تحولي متكامل، يربط بين الاستثمار في التقنيات المتقدمة، وتأهيل الكوادر، وإعادة هندسة العمليات، لتحقيق نقلة نوعية في الأداء الشامل، تماشيا مع أهداف الدراسة التي تسعى لقياس دور التكنولوجيا المالية في تعزيز التنافسية التشغيلية للبنوك الجزائرية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة كالتالي:

اختبار الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية على أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع (الأداء التشغيلي) مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

الجدول رقم 8: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	2.810	1	2.810	16.035	<.001
الخطأ	4.906	28	.175		
الإجمالي	7.716	29			
المتغير	β	الخطأ المعياري	معامل β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	.915	.672		1.362	.184
التكنولوجيا المالية	.735	.184	.603	4.004	<.001

المتغير التابع: الأداء التشغيلي

معامل التحديد: 0.364

معامل الارتباط: 0.603

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن النموذج الإحصائي المستخدم لاختبار الفرضية يتمتع بصلاحية عالية، حيث سجلت قيمة F المحسوبة (16.035) مستوى دلالة ($\text{Sig}=0.000$)، وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد ($\alpha=0.05$)، مما يؤكد أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء التشغيلي ليست عشوائية، وأن النموذج قادر على تفسير هذه العلاقة بشكل فعال. وتبين نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط

($R=0.603$)، مما يشير إلى أن تحسين تطبيقات التكنولوجيا المالية يرتبط بتحسن ملحوظ في كفاءة الأداء التشغيلي للبنك. كما يوضح معامل التحديد ($R^2=0.364$) أن 36.4% من التباين في الأداء التشغيلي يعزى إلى التغيرات في تبني التكنولوجيا المالية، بينما تعزى النسبة المتبقية (63.6%) إلى عوامل أخرى خارج النموذج، مثل السياسات الإدارية أو البيئة التنافسية.

أظهرت معاملات الانحدار أن تأثير التكنولوجيا المالية ($\beta=0.735$) ذو دلالة إحصائية عالية ($Sig=0.000$)، بينما لم يظهر الثابت ($\beta=0.915$) دلالة إحصائية ($Sig=0.184$)، وهو ما يتوافق مع النماذج التي تركز على تفسير تأثير المتغير المستقل دون الاعتماد على قيمة ثابتة ذات دلالة. ويمكن التعبير عن العلاقة بين المتغيرين عبر معادلة الانحدار التالية:

$$y = 0.915 + 0.735x$$

حيث تمثل (y) الأداء التشغيلي، و(x) تبني التكنولوجيا المالية. وتشير هذه المعادلة إلى أن كل تحسن بمقدار وحدة واحدة في التكنولوجيا المالية يؤدي إلى زيادة متوقعة بمقدار (0.735) وحدة في الأداء التشغيلي، مما يعكس الأهمية الاستراتيجية لتعزيز البنية التقنية كمدخل لتحسين الكفاءة التشغيلية.

بناء على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية البحثية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك BADR عند مستوى ثقة 95%، حيث تدعم القيم الإحصائية (كقيمة t المحسوبة البالغة 4.004 ومستوى الدلالة المنخفض) هذه الاستنتاجات. وتبرز النتائج الحاجة إلى تعزيز سياسات دمج التكنولوجيا المالية في الهيكل التشغيلي للبنك، لا سيما في جوانب الأتمتة وتأهيل الموارد البشرية، لتعزيز الأثر الإيجابي على الكفاءة التشغيلية، وضمان توظيف هذه العلاقة بشكل فعال في تحقيق أهداف التنافسية والتحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية على أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية لاستعمال أدوات التكنولوجيا أو التقنيات في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم 9: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	1.691	1	1.691	7.857	.009
الخطأ	6.026	28	.215		
الإجمالي	7.716	29			
المتغير	β	الخطأ المعياري	معامل β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	2.369	.443		5.343	<.001
استعمال أدوات وتقنيات التكنولوجيا	.388	.139	.468	2.803	.009

معامل الارتباط: 0.468 معامل التحديد: 0.219 المتغير التابع: الأداء التشغيلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تظهر نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن النموذج الإحصائي لاختبار علاقة استعمال أدوات التكنولوجيا بالأداء التشغيلي يتمتع بدلالة إحصائية، حيث سجلت قيمة F المحسوبة (7.857) مستوى دلالة (Sig=0.009)، وهو أقل من مستوى الدلالة المحدد ($\alpha=0.05$)، مما يؤكد وجود تأثير ذي معنى لاستخدام التقنيات المالية على تحسين الأداء التشغيلي. وكشف التحليل عن وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة إلى متوسطة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.468$)، مما يشير إلى أن زيادة الاعتماد على الأدوات التكنولوجية تسهم -ولو بشكل محدود- في رفع كفاءة العمليات التشغيلية. كما يوضح معامل التحديد ($R^2=0.219$) أن 21.9% فقط من التباين في الأداء التشغيلي يعزى إلى استخدام الأدوات التقنية، بينما تعزى النسبة المتبقية (78.1%) إلى عوامل أخرى كالكفاءة الإدارية أو جودة الموارد البشرية.

أظهرت معاملات الانحدار أن تأثير استعمال الأدوات التقنية ($\beta=0.388$) ذو دلالة إحصائية ($\text{Sig}=0.009$)، بينما سجل الثابت ($\beta=2.369$) دلالة إحصائية عالية ($\text{Sig}=0.000$)، مما يعكس أهمية القيمة الأساسية للأداء التشغيلي حتى في غياب التحسن التقني. ويمكن تمثيل العلاقة بين المتغيرين بالمعادلة التالية:

$$y = 2.369 + 0.388x$$

حيث تمثل (y) الأداء التشغيلي، و(x) استعمال أدوات التكنولوجيا. وتشير المعادلة إلى أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في استخدام التقنيات تؤدي إلى تحسن متوقع بمقدار (0.388) وحدة في الأداء التشغيلي، مما يؤكد وجود تأثير إيجابي لكنه محدود النطاق.

بناء على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الفرعية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية لاستعمال الأدوات التكنولوجية في تعزيز الأداء التشغيلي عند مستوى ثقة 95%، حيث تدعم قيمة t المحسوبة (2.803) ومستوى الدلالة المنخفض (0.009) هذه النتيجة. ومع ذلك، تظهر النتائج أن التأثير ليس قويا بما يكفي ليكون محركا رئيسيا للأداء، مما يستدعي تعزيز تكامل الأدوات التقنية مع عناصر أخرى كالتدريب المتخصص وتحسين البنى التحتية الرقمية، لتعظيم الاستفادة من إمكانيات التكنولوجيا المالية في تحقيق التحول التشغيلي المنشود.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية على أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكوين وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة أو التقنيات في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم 10: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	1.559	1	1.559	7.091	.013
الخطأ	6.157	28	.220		
الإجمالي	7.716	29			
المتغير	β	الخطأ المعياري	معامل β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	2.091	.569		3.671	.001
تكوين وتدريب الموظفين	.428	.161	.450	2.663	.013

المتغير التابع: الأداء التشغيلي

معامل التحديد: 0.202

معامل الارتباط: 0.450

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أظهر تحليل الانحدار الخطي البسيط أن النموذج الإحصائي لاختبار علاقة تكوين الموظفين بالأداء التشغيلي ذو دلالة إحصائية، حيث سجلت قيمة F المحسوبة (7.091) مستوى دلالة ($\text{Sig}=0.013$)، وهو أقل من مستوى الدلالة المحدد ($\alpha=0.05$)، مما يؤكد وجود تأثير معنوي لبرامج التدريب التقني على كفاءة الأداء التشغيلي. وكشف التحليل عن وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.450$)، مما يشير إلى أن تحسين مهارات الموظفين في التعامل مع التقنيات الحديثة يسهم في رفع جودة العمليات التشغيلية، وإن كان هذا التأثير محدودا نسبيا. كما يوضح معامل التحديد ($R^2=0.202$) أن 20.2% من التباين في الأداء التشغيلي يعزى إلى برامج التدريب، بينما تعزى النسبة المتبقية (79.8%) إلى عوامل أخرى، مثل جودة الأنظمة التقنية أو البيئة التنظيمية الداعمة.

أظهرت معاملات الانحدار أن تأثير التدريب ($\beta=0.428$) ذو دلالة إحصائية ($\text{Sig}=0.013$)، بينما سجل الثابت ($\beta=2.091$) دلالة إحصائية عالية ($\text{Sig}=0.001$)، مما يعكس وجود أساس

قوي للأداء التشغيلي حتى مع غياب التحسينات التدريبية. ويمكن تمثيل العلاقة بين المتغيرين بالمعادلة التالية:

$$y = 2.091 + 0.428x$$

حيث تمثل (y) الأداء التشغيلي، و(x) تكوين وتدريب الموظفين. وتشير المعادلة إلى أن كل تحسن بمقدار وحدة واحدة في برامج التدريب يؤدي إلى زيادة متوقعة بمقدار (0.428) وحدة في الأداء التشغيلي، مما يؤكد أهمية الاستثمار في رأس المال البشري كعامل مساعد لتعزيز العوائد التشغيلية.

بناء على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الفرعية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية لتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء التشغيلي عند مستوى ثقة 95%، حيث تدعم قيمة t المحسوبة (2.663) ومستوى الدلالة (0.013) هذه الاستنتاجات. ومع ذلك، فإن محدودية نسبة التفسير (20.2%) تشير إلى أن التدريب وحده لا يكفي لتحقيق نقلة نوعية في الأداء، مما يستلزم دمج مع تحسينات تقنية وهيكلية، مثل تحديث البنى التحتية الرقمية وتبني سياسات تحفيزية، لتعزيز الأثر الإيجابي للكفاءات البشرية المكتسبة على كفاءة العمليات المصرفية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية على أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبعد الأمني في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم 11: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	.322	1	.322	1.221	.279
الخطأ	7.394	28	.264		
الإجمالي	7.716	29			
المتغير	β	الخطأ المعياري	معامل β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	2.783	.736		3.783	<.001
البعد الأمني	.188	.170	.204	1.105	.279

المتغير التابع: الأداء التشغيلي

معامل التحديد: 0.042

معامل الارتباط: 0.204

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تظهر نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن النموذج الإحصائي لاختبار علاقة البعد الأمني بالأداء التشغيلي لا يتمتع بدلالة إحصائية، حيث سجلت قيمة F المحسوبة (1.221) مستوى دلالة (Sig=0.279)، وهو أعلى من مستوى الدلالة المحدد ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود تأثير معنوي للبعد الأمني على الأداء التشغيلي في العينة المدروسة. وكشف التحليل عن وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة جدا بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.204$)، مما يعكس أن تعزيز الأنظمة الأمنية -رغم أهميتها الاستراتيجية- لا يرتبط بشكل مباشر بتحسين مؤشرات الأداء التشغيلي في السياق الحالي. كما يوضح معامل التحديد ($R^2=0.042$) أن 4.2% فقط من التباين في الأداء التشغيلي يعزى إلى البعد الأمني، بينما تعزى النسبة المتبقية (95.8%) إلى عوامل أخرى، مثل الكفاءة التشغيلية أو جودة الخدمات.

أظهرت معاملات الانحدار أن تأثير البعد الأمني ($\beta=0.188$) غير ذي دلالة إحصائية (Sig=0.279)، في حين سجل الثابت ($\beta=2.783$) دلالة إحصائية عالية (Sig=0.000)،

مما يشير إلى أن الأداء التشغيلي يحافظ على قيمته الأساسية حتى مع تغيرات البعد الأمني. ويمكن تمثيل العلاقة بالمعادلة التالية:

$$y = 2.783 + 0.188x$$

حيث تمثل (y) الأداء التشغيلي، و(x) البعد الأمني. وتظهر المعادلة أن زيادة البعد الأمني بوحدة واحدة تؤدي إلى تحسن متوقع ضئيل جدا (0.188) في الأداء التشغيلي، وهو تأثير غير ذي معنى إحصائيا.

بناء على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الفرعية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية للبعد الأمني في تعزيز الأداء التشغيلي عند مستوى ثقة 95%، حيث تفشل القيم الإحصائية (كقيمة t المحسوبة 1.105 ومستوى الدلالة المرتفع 0.279) في دعم هذه العلاقة. وقد يعزى ذلك إلى أن تأثير الأمن السيبراني على الأداء التشغيلي يكون غير مباشر في كثير من الحالات كحماية السمعة أو تجنب الخسائر، مما يصعب قياسه عبر المؤشرات التشغيلية التقليدية، أو إلى أن البنك قد حقق بالفعل مستويات أمنية عالية جعلت التحسينات الإضافية محدودة الأثر. تبرز هذه النتيجة أهمية تبني مؤشرات أداء نوعية كعدد الهجمات أو تكاليف التعافي من الاختراقات لقياس الأثر الحقيقي للأمن على الأداء، بدلا من الاعتماد على المؤشرات التشغيلية العامة فقط.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بوكالة بدر BADR

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية على أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبعد الاستراتيجي في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم 12: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	1.875	1	1.875	8.986	.006
الخطأ	5.842	28	.209		
الإجمالي	7.716	29			
المتغير	β	الخطأ المعياري	معامل β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	2.374	.414		5.733	<.001
البعد الاستراتيجي	.336	.112	.493	2.998	.006

المتغير التابع: الأداء التشغيلي

معامل التحديد: 0.243

معامل الارتباط: 0.493

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

كشف تحليل الانحدار الخطي البسيط عن وجود دلالة إحصائية للنموذج المستخدم لاختبار علاقة البعد الاستراتيجي بالأداء التشغيلي، حيث سجلت قيمة F المحسوبة (8.986) مستوى دلالة ($\text{Sig}=0.006$)، وهو أقل من مستوى الدلالة المحدد ($\alpha=0.05$)، مما يؤكد أن التخطيط الاستراتيجي لتبني التكنولوجيا المالية يسهم بشكل فعال في تحسين الكفاءة التشغيلية. وأظهر التحليل وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة القوة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.493$)، مما يشير إلى أن تعزيز الرؤية الاستراتيجية للتحويل الرقمي يرتبط بتحسين ملحوظ في مؤشرات الأداء. كما يوضح معامل التحديد ($R^2=0.243$) أن 24.3% من التباين في الأداء التشغيلي يعزى إلى البعد الاستراتيجي، بينما تعزى النسبة المتبقية (75.7%) إلى عوامل أخرى، مثل جودة التنفيذ أو كفاءة الموارد البشرية.

أظهرت معاملات الانحدار أن تأثير البعد الاستراتيجي ($\beta=0.336$) ذو دلالة إحصائية عالية ($\text{Sig}=0.006$)، في حين سجل الثابت ($\beta=2.374$) دلالة إحصائية قوية ($\text{Sig}=0.000$)، مما يعكس أهمية البنية الأساسية للأداء التشغيلي حتى مع غياب التحسينات الاستراتيجية. ويمكن تمثيل العلاقة بين المتغيرين بالمعادلة التالية:

$$y = 2.374 + 0.336x$$

حيث تمثل (y) الأداء التشغيلي، و (x) البعد الاستراتيجي. وتشير المعادلة إلى أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في التخطيط الاستراتيجي للتكنولوجيا المالية تؤدي إلى تحسن متوقع بمقدار (0.336) وحدة في الأداء التشغيلي، مما يؤكد دور التوجيه الاستراتيجي كعامل محوري في تحقيق التحول الرقمي الفعال.

بناء على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الفرعية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية للبعد الاستراتيجي في تعزيز الأداء التشغيلي عند مستوى ثقة 95%، حيث تدعم قيمة t المحسوبة (2.998) ومستوى الدلالة المنخفض (0.006) هذه الاستنتاجات. ومع ذلك، فإن محدودية نسبة التفسير (24.3%) تظهر أن التخطيط الاستراتيجي وحده لا يكفي، مما يستدعي تعزيز التكامل بين الرؤية الاستراتيجية وتنفيذ المشاريع التقنية على أرض الواقع، عبر تطوير آليات مراقبة ومؤشرات أداء دقيقة لقياس الأثر الفعلي للاستثمارات التكنولوجية على الكفاءة التشغيلية، وضمان مواءمتها مع الاحتياجات التنافسية للسوق المصرفي الجزائري.

تظهر نتائج اختبار الفرضيات أن التكنولوجيا المالية تلعب دورا محوريا في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك BADR، حيث دعمت الفرضية الرئيسة والفرعية الأولى والثانية والرابعة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني التكنولوجيا المالية وتحسين الكفاءة التشغيلية. فعلى سبيل المثال، سجلت الأدوات التقنية والتدريب والبعد الاستراتيجي تأثيرات إيجابية، وإن كانت متفاوتة القوة، مما يعكس أن التحول الرقمي الناجح يعتمد على تكامل عناصر متعددة، مثل البنى التحتية والكفاءات البشرية والتخطيط طويل المدى. أما البعد الأمني، الذي لم يظهر تأثيرا ذا دلالة إحصائية، فيحتاج إلى تفسير دقيق؛ فقد يعود ذلك إلى أن الأمن السيبراني يعتبر متطلبا أساسيا لضمان استمرارية العمليات، لكنه لا يسهم بشكل مباشر في قياسات الأداء التشغيلية التقليدية كخفض التكاليف أو زيادة الإنتاجية، بل يرتبط بتجنب الخسائر وحماية السمعة، وهي عوامل يصعب قياسها كميا في المدى القصير.

على الرغم من الأهمية الاستراتيجية للأمن السيبراني في القطاع المصرفي، إلا أن نتائج الدراسة تشير إلى أن تأثيره على الأداء التشغيلي المباشر قد يكون غير مرئي أو غير مباشر. فمثلا،

أنظمة الحماية المتقدمة تمنع الاختراقات التي قد تكبد البنك خسائر مالية أو قانونية، لكن تجنب هذه المخاطر لا يظهر في مؤشرات الأداء الروتينية كسرعة المعاملات أو رضا العملاء، بل يقاس عبر غياب الأزمات (مؤشرات سلبية). بالإضافة إلى ذلك، إذا كان البنك قد حقق بالفعل مستويات عالية من الأمان كما أظهرت نتائج البعد الأمني السابقة ذات المتوسط المرتفع 4.29، فقد يصعب رصد تأثير التحسينات الإضافية على الأداء، حيث تصبح الفوائد هامشية مقارنة بالاستثمارات المطلوبة.

تؤكد الدراسة أن التكنولوجيا المالية تشكل رافدا حيويا لتعزيز الأداء التشغيلي، لكن نجاحها مرهون بتبني نموذج متكامل يجمع بين التطبيقات التقنية والتدريب والتخطيط الاستراتيجي. أما البعد الأمني، فلم يثبت تأثيره المباشر في هذه العينة، لكن دوره يظل حاسما في ضمان استقرار العمليات على المدى الطويل. لذلك، يجب على البنوك الجزائرية تبني رؤية شاملة تتعامل مع الأمن كضمانة استراتيجية تدعم التحول الرقمي دون انتظار عوائد تشغيلية فورية، مع العمل على تطوير مؤشرات أداء تتناسب مع الطبيعة الوقائية لهذا البعد.

خاتمة الفصل الثالث

تمثل نتائج هذا الفصل امتدادًا تطبيقيًا للإطار النظري الذي تم بناؤه في الفصول السابقة، حيث تُترجم مفاهيم التكنولوجيا المالية وأبعادها (كالتدريب، الأمن، الاستراتيجية) إلى واقع ملموس في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – (BADR) ونزة. فكما أكد الإطار النظري على دور التكنولوجيا المالية كرافعة للكفاءة التشغيلية، كشف التحليل التطبيقي عن تفاوت في تأثير هذه الأبعاد، حيث تفوق البُعد الاستراتيجي وتدريب الموظفين في تعزيز الأداء، بينما ظل البُعد الأمني – رغم أهميته الاستراتيجية – بلا تأثير إحصائي مباشر، مما يعكس فجوة بين الممارسات الأمنية الوقائية ومؤشرات الأداء التشغيلي التقليدية.

الخاتمة العامة

أكدت هذه الدراسة أن التكنولوجيا المالية تُشكل ركيزة حيوية لتعزيز الأداء التشغيلي في القطاع المصرفي، لا سيما في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي فرضت على البنوك إعادة هندسة عملياتها لمواكبة متطلبات الكفاءة والتنافسية. وكما بينت النتائج، يسهم تبني الأدوات التقنية -مثل الأنظمة الآلية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي- في تسريع الإجراءات وخفض التكاليف، لكن نجاح هذا التحول يرتبط بشكل وثيق بمدى تكامله مع الاستراتيجيات المؤسسية الشاملة، وتأهيل الكوادر البشرية القادرة على توظيف هذه التقنيات بفعالية.

في سياق بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) - ونزة، برزت أهمية البُعد الاستراتيجي كعامل محوري في تحسين الأداء، حيث أظهرت النتائج أن التخطيط طويل المدى لدمج التكنولوجيا المالية يسهم في رفع الكفاءة التشغيلية بنسبة ملحوظة. في المقابل، لم يُظهر البُعد الأمني - رغم أهميته النظرية - تأثيرًا إحصائيًا مباشرًا على الأداء، وهو ما يعكس طبيعته الوقائية التي تُقاس بغياب الأزمات (كالاختراقات) أكثر من ارتباطها بمؤشرات الأداء المباشرة، مما يستدعي تطوير مؤشرات نوعية جديدة تعكس هذا الدور غير الملموس.

كما كشفت الدراسة عن التفاعل المعقد بين العوامل التقنية والبشرية؛ فبرامج تدريب الموظفين سجلت تأثيرًا إيجابيًا، لكنه ظل محدودًا دون دعمه ببنية تحتية رقمية متطورة وسياسات إدارية تشجع الابتكار. هذا التفاوت يُبرز الحاجة إلى نموذج تحولي متكامل، يدمج بين التكنولوجيا والاستثمار في رأس المال البشري، مع مراعاة الخصوصيات المحلية للقطاع المصرفي الجزائري، الذي يواجه تحديات مثل ضعف انتشار الثقافة الرقمية في بعض المناطق الريفية.

في الختام، تُعيد هذه الدراسة تعريف دور التكنولوجيا المالية من مجرد أدوات تقنية إلى رافعات استراتيجية قادرة على إحداث تحوّل جذري في الأداء التشغيلي، شريطة توافقها مع رؤية مؤسسية واضحة.

وفيما يلي أهم النتائج النظرية والتطبيقية للدراسة:

النتائج النظرية:

- مرت التكنولوجيا المالية بثلاث مراحل تطويرية رئيسية: الصراف الآلي، الخدمات الإلكترونية، والشركات الناشئة الرقمية بعد الأزمة المالية 2008.
- تعريف التكنولوجيا المالية كدمج بين التكنولوجيا والخدمات المالية لتبسيط العمليات وابتكار حلول مثل المحافظ الإلكترونية والبلوك تشين.
- تشمل أهداف التكنولوجيا المالية خفض التكاليف، توسيع قاعدة العملاء، وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- من التقنيات الأساسية التي تدعم التكنولوجيا المالية: البلوك تشين، الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، وأنظمة الأمن السيبراني.
- تعزز التكنولوجيا المالية الأداء التشغيلي عبر تسريع المعاملات، تقليل الأخطاء، ورفع القدرة التنافسية للبنوك.
- تشمل التحديات الرئيسية للتكنولوجيا المالية المخاطر الأمنية، التعقيدات التشريعية، وضعف البنى التحتية الرقمية في بعض المناطق.

النتائج التطبيقية:

- تم قبول الفرضية البحثية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- تم قبول الفرضية الفرعية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية لاستعمال الأدوات التكنولوجية في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- تم قبول الفرضية الفرعية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية لتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزعة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

- تم رفض الفرضية الفرعية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية للبعد الأمني في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزرة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

- تم قبول الفرضية الفرعية التي تؤكد وجود دور ذي دلالة إحصائية للبعد الاستراتيجي في تعزيز الأداء التشغيلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزرة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

التوصيات والاقتراحات:

- تعزيز تكامل التكنولوجيا المالية مع الأنظمة التقليدية عبر تحديث البنى التحتية الرقمية وتبني حلول تكنولوجية متوافقة مع الاحتياجات التشغيلية.
- تطوير برامج تدريبية متخصصة تركز على المهارات الرقمية المتقدمة (مثل تحليل البيانات، الأمن السيبراني) لتعزيز كفاءة الموظفين.
- تعزيز الأمن السيبراني عبر تحديث أنظمة الحماية بشكل دوري وقياس تأثيرها عبر مؤشرات نوعية مثل عدد الهجمات.
- زيادة الوعي الرقمي للعملاء عبر حملات تثقيفية تُبرز مزايا الخدمات الإلكترونية وضمانات الأمان.
- تعزيز الشراكات مع شركات التكنولوجيا العالمية لتبادل الخبرات وتطوير خدمات مبتكرة تناسب السوق المحلي.
- تبني مؤشرات أداء شاملة تربط بين التحول الرقمي وتحسين الكفاءة التشغيلية مثل خفض وقت المعاملات، زيادة رضا العملاء.

الآفاق المستقبلية:

- دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في المناطق الريفية ومدى مساهمتها في تقليل الفجوة بين الخدمات الحضرية والريفية.
- تحليل التكلفة والعائد للاستثمار في التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية مقارنة بالدول النامية الأخرى.

الخاتمة العامة

- تحليل سياسات الحوكمة الرقمية اللازمة لمواكبة التحولات التكنولوجية في القطاع المصرفي.

قائمة المراجع

1. الهاجري، مها عبد الله، أثر التغيير التنظيمي في الأداء التشغيلي للشركات العامة، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، 2017.
2. بختي عمارية، مجاني غنية، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المعرفي.
3. بلواضح احمد سيف الدين، جوبة يوسف، اثر إدارة الإمداد الداخلي على الأداء التشغيلي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، إدارة الإنتاج والتموين، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.
4. بن قيدة مروان، التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2021.
5. بهجة عثمان، فضل السيد عبد الله، صديق بلل إبراهيم، الدور الوسيط لنظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة بين جودة الخدمة والأداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية، مجلة إدارة الجودة الشاملة، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015، مجلد 16، العدد 1.
6. بومود إيمان، مطرف عواطف، شاي شافية، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطور أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد 10، العدد 1، 2020.
7. جبريوة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي دراسة حالة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، اقتصاد نقدي وبنكي، العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، 2023.
8. حسن وليد حسين وآخرون، الأثر التبادلي بين الأداء التشغيلي للمنشأة وعدد الأسهم المتداولة، دراسة عملية من مؤسسات مصرفية و غ. م، مجلة العلوم الاقتصادية الجامعية، كلية بغداد، العدد 64، 2021.
9. حمدي زينب، اوقاسم زهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2013.

10. خديجة شافو، عائشة كنوز، تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2023.
11. سعيدة حروفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019.
12. سلسبيل خامرة، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك، دراسة للقطاع المصرفي المصري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2024.
13. شعيب مقلاتي، بوبغل الزواوي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة لنيل شهادة الماستر، إدارة مالية، جامعة الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2021.
14. شيماء شريفي، إكرام قلي، أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، مالية مؤسسة، جامعة الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2024.
15. عبد الكريم احمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعات المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2019.
16. عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصادية البنوك، الدار الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
17. علا منير، محمد أنس، الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 3، العدد 37، 2022.
18. فلاح حسن عداي، مؤيد عبد الرحمن عبد الله الدوري، إدارة البنوك "مدخل كمي واستراتيجي معاصر"، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000.
19. لامية عماني، وفاء حمدوش، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 1، العدد 1، 2017.

20. لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في الشركات التكنولوجية المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2017.
21. مجيد الكرفي، مؤشرات الأداء الرئيسية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
22. مصطفى أحمد السيد، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الرابع، العدد السابع والثلاثون، نوفمبر 2022.
23. عبد الله حسن طعمانة، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، ماجستير اقتصاد وتعاون دولي، جامعة آل البيت.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم 1: استمارة الاستبيان.

جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

استبانة بحثية لإعداد مذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي ومالي والموسومة بـ:

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سيدي الكريم، سيدتي الكريمة؛ تحية طيبة وبعد؛

في إطار التحضير لإعداد الدراسة التطبيقية الخاصة بمذكرة ماستر اقتصاد نقدي ومالي والموسومة بـ "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء التشغيلي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ونزة"، نرجو منكم التعاون معنا والمساهمة في هذا العمل من خلال الإجابة على هذه الاستبانة مع التحلي بالدقة والموضوعية في الإجابة على العبارات وذلك بوضع علامة X أمام الإجابة الأنسب، مع العلم أن هذه البيانات سيتم التعامل معها بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير، وشكرا جزيلا على تعاونكم ومساهمتم القيمة في هذا العمل البحثي.

الأستاذ المشرف:

- براهيم خالدي

من إعداد الطالبة:

- صولي نور الهدى

القسم الأول: البيانات الشخصية

الجنس:		☐ ذكر		☐ أنثى							
الفئة العمرية:		أقل من 25 سنة		25-35 سنة		36-45 سنة		46-55 سنة		أكثر من 55 سنة	
المؤهل العلمي:		ثانوي أو أقل		تقني / تقني سامي		جامعي		دراسات عليا			
المسمى الوظيفي:		إداري أو تقني		رئيس مصلحة		مدير					
عدد سنوات الخبرة:		1-5 سنوات		6-10 سنوات		أكثر من 10 سنوات					

قائمة الملاحق

القسم الثاني: عبارات الدراسة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: التكنولوجيا المالية				
استعمال أدوات التكنولوجيا أو التقنيات				
				1. تُستخدم أدوات التكنولوجيا المالية (مثل المحافظ الإلكترونية، بلوك تشين) بشكل يومي في إنجاز المهام.
				2. تسهم التكنولوجيا المالية في تسريع إنجاز العمليات المصرفية (مثل التحويلات، المعاملات).
				3. تدمج البنك تقنيات مالية متطورة مع أنظمتها التقليدية بفعالية.
				4. تُقلل التكنولوجيا المالية من الأخطاء البشرية في العمليات التشغيلية.
تكوين وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة				
				5. يحصل الموظفون على دورات تدريبية دورية حول أدوات التكنولوجيا المالية.
				6. توجد خطة واضحة لرفع مهارات الموظفين في التعامل مع التقنيات الحديثة.
				7. يُطبق الموظفون ما تعلموه من تدريبات على أرض الواقع بفعالية.
				8. يُخصص البنك موارد كافية (ميزانية، وقت) لتدريب الموظفين.
البعد الأمني				
				9. تُضمن التكنولوجيا المالية حماية بيانات العملاء من الاختراقات.
				10. توجد أنظمة مراقبة أمنية متطورة للكشف عن أي تهديدات إلكترونية.
				11. تُعزز التكنولوجيا المالية ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية.
				12. تُحدّث أنظمة الأمن السيبراني باستمرار لمواكبة المخاطر الجديدة.
البعد الاستراتيجي				

قائمة الملاحق

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				13. تُعد التكنولوجيا المالية جزءاً أساسياً من الخطة الاستراتيجية للبنك.
				14. تُخصص الإدارة العليا موارد مالية كافية لتطوير التقنيات الحديثة.
				15. توجد شراكات مع شركات تكنولوجيا لتعزيز الابتكار في الخدمات.
				16. تُقاس مؤشرات أداء التكنولوجيا المالية بشكل دوري لتقييم تأثيرها.
ثانياً: الأداء التشغيلي للبنوك				
				1. ساهمت التكنولوجيا المالية في خفض وقت إنجاز المعاملات المصرفية.
				2. تحسنت جودة الخدمات المقدمة للعملاء بعد تبني التكنولوجيا المالية.
				3. انخفضت التكاليف التشغيلية نتيجة استخدام التقنيات الحديثة.
				4. زادت إنتاجية الموظفين بسبب الاعتماد على الأنظمة الرقمية.
				5. تحسنت دقة البيانات المالية والإحصائية بعد تطبيق التكنولوجيا المالية.
				6. ارتفعت نسبة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.
				7. تُدار المخاطر التشغيلية (مثل الأخطاء، الاحتيال) بفعالية أكبر.
				8. تُتخذ القرارات الإدارية بشكل أسرع بفضل البيانات الرقمية الدقيقة.
				9. تُنفذ العمليات الداخلية (مثل التسويات، الإبلاغ) بسلاسة أكبر.
				10. تحقق البنك من أهدافه الربحية بسبب تحسين الأداء التشغيلي.
				11. زادت حصة البنك في السوق بعد تقديم خدمات رقمية مبتكرة.

قائمة الملاحق

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				12. تُدار شكاوى العملاء بشكل أسرع عبر منصات التكنولوجيا المالية.
				13. انخفضت نسبة الأخطاء اليدوية في العمليات المحاسبية.
				14. تحسنت سمعة البنك كجهة رائدة في الابتكار التكنولوجي.
				15. تُستغل الموارد البشرية والمادية بكفاءة أعلى.
				16. تُواكب الخدمات المصرفية توقعات العملاء الحديثة.

نشكر لكم تعاونكم معنا.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 2: قائمة الأساتذة المحكمين.

الأستاذ	جامعة الانتماء
براجي صباح	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
مسعي بلال	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
بوطورة فضيلة	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة

الملحق رقم 3: مخرجات برنامج SPSS.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			التكنولوجيا المالية	الأداء التشغيلي للبنوك	
N			30	30	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		3.6375	3.5896	
	Std. Deviation		.42339	.51583	
Most Extreme	Absolute		.137	.106	
Differences	Positive		.137	.106	
	Negative		-.113	-.051	
Test Statistic			.137	.106	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.157	.200 ^e	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.158	.513	
	99% Confidence Interval	Lower	.149	.501	
		Bound			
		Upper	.167	.526	
		Bound			

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

e. This is a lower bound of the true significance.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.886	32

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.770	16

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.864	16

قائمة الملاحق

Correlations

		التكنولوجيا المالية	الأداء التشغيلي للبنوك	الدرجة الكلية
التكنولوجيا المالية	Pearson	1	.603**	.873**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	30	30	30
الأداء التشغيلي للبنوك	Pearson	.603**	1	.916**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	30	30	30
الدرجة الكلية	Pearson	.873**	.916**	1
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	30	30	30

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

قائمة الملاحق

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التكنولوجيا المالية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603 ^a	.364	.341	.41861

a. Predictors: (Constant), التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.810	1	2.810	16.035	<.001 ^b
	Residual	4.906	28	.175		
	Total	7.716	29			

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. Predictors: (Constant), التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.915	.672		1.362	.184
	التكنولوجيا المالية	.735	.184	.603	4.004	<.001

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

قائمة الملاحق

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	استعمال أدوات التكنولوجيا أو التقنيات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.468 ^a	.219	.191	.46389

a. Predictors: (Constant), استعمال أدوات التكنولوجيا أو التقنيات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.691	1	1.691	7.857	.009 ^b
	Residual	6.026	28	.215		
	Total	7.716	29			

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. Predictors: (Constant), استعمال أدوات التكنولوجيا أو التقنيات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.369	.443		5.343	<.001
	استعمال أدوات التكنولوجيا أو التقنيات	.388	.139	.468	2.803	.009

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

قائمة الملاحق

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تكوين وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.450 ^a	.202	.174	.46893

a. Predictors: (Constant), تكوين وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.559	1	1.559	7.091	.013 ^b
	Residual	6.157	28	.220		
	Total	7.716	29			

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. Predictors: (Constant), تكوين وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.091	.569		3.671	.001
	تكوين وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة	.428	.161	.450	2.663	.013

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

قائمة الملاحق

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الأمني ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.204 ^a	.042	.008	.51387

a. Predictors: (Constant), البعد الأمني

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.322	1	.322	1.221	.279 ^b
	Residual	7.394	28	.264		
	Total	7.716	29			

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. Predictors: (Constant), البعد الأمني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.783	.736		3.783	<.001
	البعد الأمني	.188	.170	.204	1.105	.279

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

قائمة الملاحق

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاستراتيجي ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.493 ^a	.243	.216	.45676

a. Predictors: (Constant), الاستراتيجي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.875	1	1.875	8.986	.006 ^b
	Residual	5.842	28	.209		
	Total	7.716	29			

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك

b. Predictors: (Constant), الاستراتيجي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.374	.414		5.733	<.001
	الاستراتيجي	.336	.112	.493	2.998	.006

a. Dependent Variable: الأداء التشغيلي للبنوك