



مساهمة التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي من منظور جودة الخدمات المالية، دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست

The contribution of digital finance to enhancing financial inclusion from the prespective of improving the quality of financial services; A case study of the BDL Tamanrasset

عزوي عبد الباسط

حارقي محمد*

مخبر رهانات الاستثمار والتنمية المستدامة بالمناطق

مخبر رهانات الاستثمار والتنمية المستدامة بالمناطق

الحدودية، جامعة تامنغست، الجزائر

الحدودية، جامعة تامنغست، الجزائر

abdelbasset.azzaoui@gmail.com

hartimohammed@univ-tam.dz

تاريخ النشر: 2024/12/14

تاريخ القبول: 2024/12/05

تاريخ الإرسال: 2024/10/01

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى تبيان ما مدى مساهمة تقنيات التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي من خلال تحسين جودة الخدمات المالية، بأبعادها المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) أين اعتمدنا على المنهج الوصفي من خلال التطرق الى التأصيل النظري لمتغيرات الدراسة، كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال التطرق الى عينة مكونة من أربع وثلاثون 34 فرد، يعتبرون من عملاء بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست، باستخدام أداة الاستبيان وبرنامج التحليل الاحصائي SPSS، أين خلصت الدراسة الى أن تقنيات التمويل الرقمي تساهم في تحسين جودة الخدمات المالية، كما ان له أثر ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمات المالية بأبعادها الخمسة على مستوى بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست.

الكلمات المفتاحية: تمويل رقمي، جودة، خدمات مالية، BDL، SPSS.

Abstract :

This study aimed to demonstrate the extent to which digital finance technologies contribute to achieving and improving the quality of financial services, with its dimensions represented in (tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy). The study adopted a descriptive approach by addressing the theoretical foundation of both digital finance and financial services. Additionally, the analytical approach was used by focusing on the (BDL) in the Tamanrasset branch, through a sample consisting of (34) individuals, who are considered clients of the bank under study. The study utilized a questionnaire tool and the (SPSS) program. The study concluded that the implementation of digital finance technologies by the Local Development Bank has a significant impact on achieving and improving the quality of financial services

Key Words: Digital finance, quality. financial services. BDL, SPSS.

JEL Classification: G21, O30

*مرسل المقال: حارقي محمد (hartimohammed@univ-tam.dz)



المقدمة:

في ظل التطورات التي شهدتها العالم مؤخرًا، خاصة في مجال الاقتصاد الرقمي المرتبط أساسًا بالتكنولوجيا الرقمية، الذكاء الاصطناعي، أنترنت الأشياء، التحول الرقمي، تطور معه القطاع المصرفي الذي يعتبر عصب الاقتصاد العالمي، والشريان الممول للحياة الاقتصادية، حيث تم التحول من نمط البنوك التقليدية التي تعمل على ركائز التمويل التقليدية، إلى نمط البنوك الحديثة والالكترونية التي تعمل على ركائز التمويل الرقمي، نظرًا لسهولة وصوله إلى مختلف شرائح المجتمع بأقل تكلفة ممكنة وأقل وقت ممكن، وذلك باستعمال الهواتف الذكية فقط .

فالتمويل الرقمي يتطلب مشاركة كافة القطاعات، مثل البنوك والمؤسسات المالية، شركات الاتصالات الهاتفية، شركات التكنولوجيا المالية، حتى تسمح له بتحقيق مجموعة من الأهداف لعل أهمها تحقيق الشمول المالي وتحسين جودة الخدمات المصرفية، من طرف البنوك والمؤسسات المالية، ومعرفة الركائز الأساسية للخدمات التي يفضلها العملاء ويسعون دائمًا إلى تحقيقها.

إشكالية الدراسة: من خلال دراستنا هذه يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي من منظور بعد تحسين جودة الخدمات المالية لدى بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست؟

فرضيات الدراسة: من خلال ما تم طرحه من تساؤلات حول دراستنا هذه، تم وضع الفرضية التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تقنيات التمويل الرقمي عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$ في بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست وتحسين جودة الخدمات المالية، ومنه تندرج الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الملموسية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد التعاطف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الاستجابة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الاعتمادية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الأمان.

أهمية الدراسة: تكمن في إبراز دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي من ناحية تحسين جودة الخدمات المالية، من خلال دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست.

أهداف الدراسة: نهدف من خلال دراستنا هذه إلى:

- التعرف على التمويل الرقمي ومختلف تقنياته وفوائده.
- التعرف على أبعاد الشمول المالي.
- التعرف على أبعاد جودة الخدمات المالية.
- تحليل الأثر الإحصائي بين متغيرات الدراسة.

منهج الدراسة: تم الاعتماد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي، المتضمن دراسة التأصيل النظري لكل من التمويل الرقمي الشمول المالي وجودة الخدمات المالية، وكذا تحليل متغيرات الدراسة عن طريق استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS.

هيكل الدراسة: قسمت هذه الورقة البحثية الى ثلاث محاور رئيسية، في المحور الأول تم التطرق الى التأصيل النظري لكل من (التمويل الرقمي، الشمول المالي)، كما تطرقنا في المحور الثاني الى الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات المالية، في حين تم التطرق في المحور الثالث الى الدراسة الميدانية التطبيقية.

حدود الدراسة (المكانية والزمانية): تم اجراء هذه الدراسة في بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست، وذلك خلال شهر أوت من سنة 2024، أين تضمنت الدراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية، حيث تم توزيع 40 استبانة، تم استرجاع 34 استبانة قابلة للتحليل الاحصائي.

الأدوات المستعملة في الدراسة: قصد التحقق من الفرضيات التي تم طرحها سابقا، تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS، الذي من خلاله تم حساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية الخاصة بمحاور الاستبيان. **مصطلحات الدراسة:** التمويل الرقمي، الشمول المالي، التكنولوجيا المالية، جودة الخدمات المالية.

الدراسات السابقة:

ظريفة غزالي، العمريه لعجال، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 07، العدد 02 (2022)، ص 140 – 154.

هدفت هذه الدراسة الى التعريف بأهم قنوات الصيرفة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أين تم اعداد استبيان وزع على عينة تضم 54 فرد يعتبرون من عملاء بنك الخليج الجزائر وكالة مسيلة، ليتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS، أين توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصيرفة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية.

بشراير عمران، قهتان مورا، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة، مجلة معارف، السنة العاشرة، العدد 20، جوان 2016، ص 168 – 182.

هدفت هذه الدراسة الى تبيان أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال بعض الوكالات العمومية والخاصة بمدينة البليدة، أين تم استخدام استبيان وجه لعينة من عملاء هذه المصارف، مكونة من 223 عميل، باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS، أين توصلت الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة، كما أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

دغوش العطرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، دراسة عينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة المسيلة، المجلد 16، العدد 01، الرقم التسلسلي 31 (2023)، ص 30 – 48.

هدفت هذه الدراسة الى البحث عن الدور الذي تلعبه تقنيات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، أين تم القيام بدراسة استقصائية اعتمدت على استمارة الاستبيان، وزع على عينة تضم 200 موظف من موظفي البنوك محل الدراسة، وتم التحليل باستعمال برنامج SPSS، أين توصلت الدراسة الى أن تكنولوجيا التحول الرقمي تساهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

I. التأصيل النظري للتمويل الرقمي والشمول المالي:

1. الإطار المفاهيمي للتمويل الرقمي.

1.1. تعريف التمويل الرقمي:

يعرف التمويل الرقمي على أنه عبارة عن نموذج من نماذج الأعمال الجديدة، يهدف الى اجراء تعديلات وتغييرات في أشكال التمويل التقليدية، وكذلك في أنماط التداول، كونه مرتبط بتقنيات التكنولوجيا الرقمية كالذكاء الاصطناعي، أنترنت الأشياء، الحوسبة السحابية، بحيث يمكنه خفض تكاليف الخدمات المقدمة للأفراد والمواطنين، وتوسيع نطاق وصول الخدمات المالية. (Chen , 2022, p. 2)

التمويل الرقمي هو تلك الخدمات المالية المرتبطة بالإنترنت، يتم تقديمها بواسطة أجهزة الكترونية مثل الهواتف الذكية، الحواسيب الألية، اللوحات الرقمية الخ، حيث يشمل عددا من البرامج والأعمال المالية المتعلقة بالتمويل. (حراق و لطرش ، 2022، صفحة 316).

يشمل التمويل الرقمي البنية التحتية المعتمدة على التكنولوجيا الرقمية، بحيث يمكن الأفراد من الوصول الى الخدمات المالية رقميا، دون الحاجة الى التنقل الى المصارف والبنوك. (صديقي و طيبي ، 2021، صفحة 654) من خلال التعاريف السابقة يمكن للباحثين تعريف التمويل الرقمي على أنه يتكون من مصطلحين، المصطلح الأول هو التمويل finance، أما الثاني فهو الرقمي digital، وهذا يعني مختلف الخدمات المالية التي يتم تقديمها عن طريق التكنولوجيا الرقمية.

2.1. فوائد التمويل الرقمي: للتمويل الرقمي عدة فوائد يمكن حصرها: (هند و بوجاني، 2023، صفحة 101)

- تحقيق الشمول المالي وذلك بتمكين كل المواطنين والأفراد من الحصول على الخدمات المالية المقدمة.
- تقديم خدمات مالية بأقل تكلفة ممكنة، وذات أمان.
- تقديم الخدمات المالية في أسرع وقت ممكن.
- تقليص تقدم الأفراد والمواطنين أمام البنوك والمصارف لأجل اجراء معاملاتهم المالية، وتمكينهم من اجرائها عن بعد وذلك عبر المنصات الرقمية.



- الزيادة في الادمج المالي وتحقيق الاستقرار المالي، من خلال توسيع الخدمات المالية عبر كل القطاعات. (صديقي و طيبي ، 2021، صفحة 654)
- تقليص الحدود الجغرافية والعمل على تطوير المؤسسات المالية. (Chen , 2022, p. 2)
- اتاحة وإمكانية وصول الخدمات المالية الى الأفراد الفقراء في الدول النامية بأقل تكلفة ممكنة. (بلعابد و بن سالم ، 2021، صفحة 528)
- زيادة الإنتاج المحلي الإجمالي وكذا تعزيز الأداء المصرفي وتحسين الخدمات المصرفية. (غراية ، 2020، صفحة 77)

3.1. التقنيات الرقمية المستعملة في التمويل الرقمي:

أ. **التكنولوجيا المالية:** مصطلح التكنولوجيا المالية مكون من جزئين، جزء التكنولوجيا والتي تعبر عن الوسائل والتقنيات التكنولوجيا الحديثة، جزء المالية التي تعبر عن العمليات المالية، فهي عبارة عن مختلف المعاملات والعمليات المالية التي يتم إنجازها بواسطة تقنيات التكنولوجيا الحديثة، وكذا مختلف الابتكارات المالية التي يتم استخدامها بواسطة التكنولوجيا مثل الهواتف الذكية، العملات الرقمية، تهدف الى تحسين وصول الخدمات المالية (المدفوعات والائتمانات) بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة، مما يؤدي الى تحقيق النمو الاقتصادي، والزيادة في الدخل. (بن زرقة و صلعة ، 2024، الصفحات 57-58)

ب. **المنصات الرقمية:** عبارة عن وسائط الكترونية ورقمية، يتم من خلالها تواصل الأفراد فيما بينهم، قصد تحقيق أبعاد وأهداف معينة، قد تكون خدمات، منتجات، خبرات، مهارات الخ، ويطلق على هذه المنصات مصطلحات مختلفة، منهم من يطلق عليها مصطلح الاقتصاد التشاركي، اقتصاد المنصات، الاقتصاد التعاوني، حيث نجد العديد من الشركات التي تعتمد في أنشطتها على التكنولوجيا المالية قد استفادت من خدمات المنصات الرقمية، أبرزها شركة Eureka التي تعتبر من أكبر الشركات التي تعتمد على التمويل الجماعي. (بلحسين و عادل ، 2020، صفحة 528)

2. ماهية الشمول المالي:

1.2. تعريف الشمول المالي:

أول انطلاقة لمصطلح الشمول المالي كانت سنة 1993، من خلال دراسة الخدمات المالية في بريطانيا، حيث تطرقت العديد من الدراسات والأبحاث آنذاك الى مصطلح الشمول المالي، من منظور التركيز على مختلف الصعاب التي تواجه فئات المجتمع الهشة وأصحاب الدخل المحدود من الوصول الى الخدمات المالية، في سنة 2008 وأثناء الأزمة المالية العالمية ازداد الاهتمام بهذا المصطلح، من خلال إيجاد حلول مبتكرة للمشاكل والصعاب السابقة، ليم الوصول الى سبل تعزيز وصول الخدمات المالية الى كافة أطراف المجتمع. (مغنم و البحري ، 2022، صفحة 208)



فالشمول المالي هو عبارة عن وصول وإتاحة الخدمات المالية بأقل تكلفة ممكنة الى عدد كبير من المواطنين والأفراد أصحاب الدخل المنخفضة، والفئات الهشة في المجتمع، بالإضافة الى الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وخاصة تلك التي تنشط خارج القطاع المالي. (Rakhroukh & Daham Said , 2021, p. 480)

الشمول المالي هو توفير مختلف الخدمات والمنتجات المالية بأقل تكلفة ممكنة للأفراد والمواطنين المحرومين وأصحاب الدخل المنخفضة. (Johri, et al., 2024, p. 2)

2.2. أبعاد الشمول المالي:

أ. استخدام الخدمات المالية (البعد الاقتصادي): يقوم الشمول المالي بتعزيز الوساطة بين أفراد المجتمع، وذلك بتجميع مدخرات المواطنين قصد التعامل مع المؤسسات المالية، بالإضافة الى تعزيز نشاط المؤسسات والشركات من خلال توفير خدمات مالية وجعلها متاحة للجميع، مما يؤدي الى تحقيق الاستقرار المالي والزيادة في النمو الاقتصادي. (قرين و خليل، 2024، صفحة 42)

ب. جودة الخدمات المالية (البعد الاستراتيجي): يتميز هذا البعد بتوفير خدمات مالية ذات جودة عالية، وذلك من خلال تحقيق ما يلي:

- تحقيق الاستقرار المالي من خلال القضاء على البطالة وخلق مناصب شغل جديدة.
 - وصول الخدمات والاستشارات المالية الى أكبر فئة من المجتمع وخاصة أصحاب الدخل المحدود، والفئات الهشة.
 - حصول الأفراد والمواطنين على الخدمات المالية بأقل تكلفة ممكنة.
 - جعل الأفراد والمواطنين يشعرون بالحماية المالية من خلال حصولهم على خدمات مالية ذات جودة عالية، وبكل شفافية وأمان. (مغنم و البحري ، 2022، صفحة 210)
- ركزنا خلال هذه الورقة البحثية على البعد الاستراتيجي، الذي يهتم بجودة الخدمات المالية المقدمة، أين تم اعتبارها عبارة عن متغير تابع، والتمويل الرقمي هو المتغير المستقل.
- ج. الوصول الى الخدمات المالية (البعد الاجتماعي): الشمول المالي عبارة عن نموذج يهتم بكل فئات المجتمع، وخاصة الفئة المهمشة، أصحاب الدخل المنخفض وكذا النساء الماكثات في البيوت، التي لا تستطيع الوصول الى الخدمات المالية الرسمية، فالشمول المالي يضمن لهذه الفئات الحصول على احتياجاتهم المالية بأقل تكلفة ممكنة. (بن زرقة و صلعة ، 2024، صفحة 60)

3.2. أهمية الشمول المالي: (علي حسين و حسين الحيدري ، 2021، صفحة 109)

أ. تحقيق النمو الاقتصادي: بفضل الشمول المالي يتم التقليل والحد من عدم المساواة بين الأفراد وطبقات المجتمع، فإتاحة الخدمات المالية لجميع الأفراد والمواطنين مكنهم من إيجاد فرص عمل من خلال انجاز مشاريع خاصة بهم.



ب. **تعزيز الاستقرار المالي:** يساهم الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي من خلال إتاحة استخدام الخدمات والمنتجات المالية لكل الأفراد والمواطنين، دون التمييز بين الطبقات، الشيء الذي يؤدي إلى الحد من مخاطر تقلبات المالية، فكلما زاد عدد المدخرين الصغار في المؤسسات المالية، كلما كان هناك استقرار مالي.

ج. **الحد من تداول النقود المزيقة:** الشمول المالي يمكن من الحد من غسيل وتبييض الأموال، حيث أنه كلما كان استخدام الخدمات المالية من طرف الأفراد مرتفعاً، كلما كان هناك تداول أموال رسمية.

4.2. علاقة التمويل الرقمي بالشمول المالي:

هناك علاقة إيجابية بين استخدامات التمويل الرقمي وإتاحة إمكانية وصول الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، حيث أنه ما يقارب أكثر من 50% من الأفراد يمتلكون هواتف ذكية موصولة بالإنترنت، الشيء الذي يعزز من وصولهم إلى الخدمات المالية الرقمية بكل سهولة وأريحية، وتكلفة أقل، فبفضل المنصات الرقمية الخاصة بالمعاملات بالمالية، مثل الدفع عن بعد للفواتير (الكهرباء، الماء، الإنترنت)، وكذا امتلاك معظم فئات المجتمع لبطاقات ذكية ورقمية مثل (البريد، البنوك)، الشيء الذي يسهل إجراء المعاملات المالية من البيت فقط، دون اللجوء إلى البنوك والمصارف، مما يساهم في زيادة عدد الأفراد المستخدمين لتقنيات التمويل الرقمي وبالتالي الزيادة في الشمول المالي. (عبيد و موسلي، 2021، صفحة 474)

II. جودة الخدمات المالية:

1. ماهية جودة الخدمات المالية:

عبارة عن موثمة توقعات العملاء مع الخدمات والمنتجات المالية المقدمة إليهم، باستخدام التقنيات الرقمية، مع الإدراك الفعلي للمنفعة المتحصل عليها. (غنوش، 2023، صفحة 36)

تعرف جودة الخدمات المالية على أنها تعمل على تلبية احتياجات العملاء المالية وتحقيق رضاهم، فهي تعتبر من أهم الأدوات المساهمة في نمو وتطور البنوك والمصارف. (سالم و قاسي، 2021، صفحة 186)

جودة الخدمات المالية هي نماذج مالية تعبر عن مدى تطابق أداء الخدمة المالية مع توقعات العملاء، حيث أن معيار تقييم الجودة يحدده العميل فقط، فإذا كانت الخدمة المقدمة للعميل عند مستوى توقعاته فهذا نكون أمام جودة الخدمة المقدمة، أما إذا كان العكس فعلى المصارف والبنوك البحث عن حلول قصد تحسين جودة خدماتها. (غزالي و لعجال، 2022، صفحة 145)

من خلال التعاريف السابقة يمكن للباحثين وضع تعريف لجودة الخدمات المالية، بأنها عبارة عن تقديم خدمات ومنتجات مالية ذات جودة عالية، من خلال امكانياتها لتحقيق رغبات العميل واشباع حاجياته بأقل تكلفة ممكنة وأسرع وقت ممكن.

2. أهمية جودة الخدمات المالية: (بوقريقة و زعباط، 2020، صفحة 143)

- تعتبر جودة الخدمات المالية بمثابة التسويق الفيروسي، أي جعل العملاء يقومون بالترويج للخدمات المالية المقدمة من البنوك والمصارف، والعمل على اقناع عملاء جدد.

- الخدمة المالية التي تتميز بالجودة بإمكانها إتاحة الفرصة لبيع وتقديم خدمات إضافية.
- تعمل على زيادة ربحية البنك والمصرف.
- تتميز بالتكاليف المنخفضة والسرعة في الوصول الى العملاء.
- الخدمة المالية ذات الجودة العالية معدومة من الأخطاء.
- تعمل على زيادة تنافسية البنوك والمصارف.
- التغلب على توقعات العملاء وتحقيق رضاهم.

3. **مستويات جودة الخدمات المالية:** لجودة الخدمات المالية عدة مستويات يمكن ذكرها في الاتي. (سالم و قاسي، 2021، صفحة 186)

أ. **الجودة القياسية:** عبارة عن كل المواصفات التي تمتاز بها المنتجات والخدمات المالية المقدمة.

ب. **الجودة الفعلية:** كل ما يللمسه العملاء من جودة في المنتجات والخدمات المالية المقدمة.

كما أن هناك مستويات أخرى يمكن حصرها في الاتي. (كروش، أولاد ابراهيم ، و دقيش، 2020، الصفحات 163-164)

ج. **الجودة المدركة:** تتمثل في تقديم خدمات مالية من طرف البنوك تكون في مستوى الرضا.

د. **الجودة المرجوة للعميل:** هي الجودة التي قامت إدارة المصارف والبنوك بوعدهم العملاء على تقديمها لهم.

هـ. **الجودة التي يتوقعها العميل:** ما يطمح العملاء للوصول اليه وقيام البنك بتحقيق احتياجاتهم ورغباتهم.

4. **أبعاد جودة الخدمات المالية:** لجودة الخدمات المالية عدة أبعاد يمكن ذكرها في الاتي. (كروش، أولاد ابراهيم ، و دقيش، 2020، صفحة 163)

أ. **الاعتمادية:** قدرة البنك على تقديم خدمات ومنتجات مالية تكون ذات مواصفات كما طلبها العميل.

ب. **الملموسية:** عبارة عن مختلف التسهيلات المالية والمعدات المساعدة على تقديم المنتجات والخدمات المالية.

ج. **الاستجابة:** رغبة العاملين في البنوك في تقديم خدمات تكون مرضية للعملاء وذلك حسب رغباتهم واحتياجاتهم.

د. **الأمان:** درجة الرضا التي يصل اليها العملاء حول الخدمات والمنتجات المالية المقدمة إليهم من البنك والمصرف.

هـ. **التعاطف:** جعل العميل يشعر أنه محل اهتمام من طرف إدارة المصرف والبنك، وإظهار الرغبة في تلبية احتياجاته.



III. الدراسة التطبيقية الميدانية:

خلال هذا الجزء سنحاول تقديم عرضا احصائيا لمتغيرات الدراسة، وذلك من خلال التعرف على نموذج الدراسة وأداتها الإحصائية، محاور الدراسة، مقياس الدراسة وكذا مجتمع وعينة الدراسة.

1. **متغيرات الدراسة:** تشمل متغيرات الدراسة على متغيرين اثنين، المتغير المستقل يتمثل في التمويل الرقمي، أما المتغير التابع فيشمل جودة الخدمات المالية.

2. **أداة الدراسة:** خلال هذه الورقة البحثية تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، من خلال عينة الدراسة والمقدر عددهم بـ 34 فرد يعتبرون من عملاء البنك محل الدراسة، لأجل اختبار فرضيات الدراسة والتعرف على مدى صحتها، أين اشتمل على:

1.2 **الجزء الأول:** يتكون من المعلومات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي والحالة العائلية)

2.2 **الجزء الثاني:** يتكون من محورين اثنين.

أ. **المحور الأول:** يتعلق بمتغير التمويل الرقمي، وقد اشتمل على 10 عبارات وفق مقياس ليكارت الخماسي.

ب. **المحور الثاني:** يتعلق بالمتغير التابع وهو جودة الخدمات المالية، من خلال أبعادها المتمثلة في (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الأمان)، وقد شمل 20 عبارة وفق مقياس ليكارت الخماسي.

3. **مقياس أداة الدراسة:** خلال هذه الورقة البحثية تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي في تحليل الاستبيان، كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول 01: "جدول ليكارت الخماسي"

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

المصدر: من اعداد الباحثين

الجدول 02: "درجات الاستجابة وحدود المتوسطات وفق مقياس ليكارت الخماسي"

القسم	الوسط الحسابي	الدرجة	الرمز
غير موافق بشدة	1	2.59 – 1	منخفض
غير موافق	2		
محايد	3	3.39 – 2.60	متوسط
موافق	4	5 – 3.40	مرتفع
موافق بشدة	5		

المصدر: من اعداد الباحثين

4. **مجتمع الدراسة:** يتكون من عملاء بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست، تم اختيار العينة بطريقة عشوائية.



الجدول 03: "الاستثمارات الموزعة والمسترجعة"

الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات القابلة للتحليل	النسبة
40	34	34	85%

5. التحليل الاحصائي للجزء الأول (البيانات الخاصة بالمعلومات الديمغرافية): في الجدول أدناه نبين البيانات الخاصة بالمعلومات الديمغرافية لعينة الدراسة.

الجدول 04: "نتائج التحليل الاحصائي للمعلومات الشخصية"

المعلومات الشخصية	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	47.1%
	انثى	52.9%
	المجموع	100%
السن	أقل من 30 سنة	14.7%
	من 30 الى 45 سنة	47.1%
	أكثر من 45 سنة	38.2%
	المجموع	100%
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	36.3%
	جامعي	38.2%
	دراسات عليا	26.5%
	المجموع	100%
المهنة	موظف	44.1%
	أعمال حرة	44.1%
	متقاعد	11.8%
	المجموع	100%
الحالة العائلية	أعزب	17.6%
	متزوج	70.6%
	مطلق	11.8%
	المجموع	100%
مدة التعامل مع البنك	أقل من 1 سنة	20.6%
	من 1 سنة الى 3 سنوات	29.4%
	أكثر من 3 سنوات	50%
	المجموع	100%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.



تمثلت أغلبية أفراد العينة من الاناث بنسبة 52.9% مقارنة بفئة الذكور التي قدرت نسبتها بـ 47.1%، وهذا راجع لكثرة فئة الاناث مقارنة بالذكور في مجتمعنا، كما أن مدينة تامنغست تمتاز بتقدم الأنثى في انجاز الأعمال والمهام الإدارية والمالية، عكس الرجل الذي دائما ما يكون خارج المدينة وبالضبط في البادية والصحراء، كما كانت أعلى نسبة لأفراد العينة ممن تتراوح أعمارهم من 30 سنة الى 45 سنة، بنسبة 47.1%، تليها فئة الأكثر من 45 سنة بنسبة 38.2%، كون هاته الفئات هي من تملك الأموال وتسطيع الاستثمار والادخار مقارنة بفئة الأقل من 30 سنة التي كانت نسبتها 14.7% التي غالبا ما يكون أفرادها بطالين وعاطلين عن العمل، في حين كانت نسبة المستوى الجامعي 38.2% ونسبة الدراسات العليا 26.5%، مقارنة بالمستوى الثانوي الذي قدرت نسبته بـ 36.3% وهذا يدل على أن أفراد العينة يمتلكون شهادات جامعية عليا تؤهلهم للتعامل مع البنك محل الدراسة رقميا والكرونيا، أما فئة الموظفين و الأعمال الحرة كانت نسبتها متساوية وقدرت بـ 44.1%، بينما الفئة العمرية الأكثر تعاملًا مع البنك هي المتزوجين بنسبة 70.6%، تليها فئة العزاب والمطلقين بنسب 17.6% و 11.8% على التوالي، وهذا يدل على أن النساء المتزوجات هن من يقمن بالمعاملات المالية عوضا عن أزواجهن، بينما بلغت نسبة الفئة التي تفوق مدة تعاملها مع البنك 3 سنوات 50%، ما يدل أن عملاء البنك محل الدراسة لهم خبرة في التعامل معه وبالتالي هم راضون عن خدماته.

6. صدق وثبات فقرات الاستبيان:

1.6 معامل الثبات ألفا كرونباخ: الجدول الموالي يظهر معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان.

الجدول 05: "معامل الثبات ألفا كرونباخ"

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
التمويل الرقمي	10	0.840
جودة الخدمات المالية	20	0.949
المجموع	30	0.946

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى ألفا كرونباخ لمحور التمويل الرقمي بلغ 0.840، كما بلغ مستواه لمتغير جودة الخدمات المالية 0.949، وهي مستويات مرتفعة وأكبر من 0.70 الذي يعتبر أقل مستوى للفحص والتحليل، وهذا ما يدل على ثبات الاستبيان.

2.6 الاتساق الداخلي: يتم حساب الاتساق الداخلي لكل محور من محاور الدراسة باستعمال معامل الارتباط بيرسون PEARSON كما هو موضح في الجداول أدناه.



الجدول 06: "معامل الارتباط بيرسون PEARSON للمتغير المستقل التمويل الرقمي"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يقدم البنك خدماته رقميا	0.674	0.000
2	لدى البنك تطبيق خاص به يتم من خلاله توفير خدمات مالية رقمية لعملائه	0.670	0.000
3	البنك يوفر بطاقات الكترونية لعملائه (البطاقة الذكية و بطاقة الائتمان)	0.709	0.000
4	البنك يحرص على توفير أجهزة الصراف الآلي في مقره	0.540	0.001
5	الخدمات المالية التي يقدمها البنك حديثة ومتطورة	0.547	0.001
6	الخدمات المالية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة بالبنوك الأخرى	0.564	0.001
7	يستخدم البنك تطبيق DIGITBDL للسماح لعملائه من القيام بمعاملاتهم عن بعد	0.711	0.000
8	أغلب الخدمات المالية التي يقدمها البنك تتم عبر البيئة الافتراضية	0.691	0.000
9	يوفر البنك خدمات الدفع عن بعد وتخليص مختلف الفواتير (كهرباء، ماء، هاتف، عدل)	0.773	0.000
10	يوفر البنك خدمات مالية عن بعد (البنك الرقمي)	0.756	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الجدول 07: "معامل الارتباط بيرسون PEARSON للمتغير التابع جودة الخدمات المالية"

البعد	الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الملموسة	1	يقوم البنك بعرض خدماته رقميا من خلال تطبيق DIGITBDL المصمم بطريقة جذابة	0.556	0.001
	2	الموقع الالكتروني للبنك واجهته جذابة ومميزة	0.612	0.000
	3	من السهل فتح حساب بنكي الكترونيا وكذا تحميل تطبيق DIGITBDL	0.732	0.000
	4	يتم الولوج الى تطبيق البنك بكل سرعة وسهولة تامة	0.808	0.000
	5	الصراف الآلي الخاص بالبنك يعمل 24 ساء 24 ساء	0.582	0.000
	6	البنك يمتلك معدات وتجهيزات حديثة	0.613	0.000
التعاطف	7	يشعري البنك بانه يولي اهتمام بما أطلبه من خلال الخدمات التي يقدمها رقميا	0.788	0.000
	8	تطبيق البنك وموقعه الالكتروني يسمحان لي بتنفيذ معاملاتي المالية في أي وقت ومن أي مكان	0.787	0.000
	9	البنك يهتم بعملائه من خلال توفير خدماته رقميا	0.786	0.000
الاستجابة	10	بفضل تطبيق البنك وموقعه الالكتروني انجز معاملاتي المالية بسرعة	0.798	0.000
	11	بفضل الصراف الآلي والبطاقات البنكية احصل على الخدمات المالية في أي وقت	0.515	0.002
	12	يستجيب البنك لشكاوي العملاء رقميا	0.637	0.000
	13	بفضل تطبيق البنك والصراف الآلي احصل على خدماتي المالية بأقل تكلفة	0.630	0.000
الاعتمادية	14	يوفر تطبيق البنك خدمات مالية متنوعة	0.624	0.000
	15	يحرص البنك دائما على حل المشاكل المتعلقة بالتطبيق، الموقع الالكتروني والصراف الآلي	0.817	0.000
	16	البنك يمتلك أنظمة متطورة تسمح له بالتأكد من هويتي قبل أي معاملة	0.729	0.000



0.000	0.813	بفضل الأنظمة المتطورة أشعر بالأمان حين التعامل مع البنك رقميا	17
0.000	0.780	التعامل رقميا مع البنك يقلل من ضياع الأوراق والشيكات	18
0.000	0.797	جميع المعاملات التي انجزتها مع البنك رقميا تخلو من المخاطرة	19
0.000	0.806	للبنك برامج حماية يصعب اختراقها وفرصتها	20

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجداول الموضحة أعلاه نلاحظ أن جميع عبارات المحورين لها معامل ارتباط بيرسون PEARSON قوي وموجب، بمستوى معنوية تتراوح بين (0.002، 0.001، 0.000)، وهي أقل وأصغر بكثير من مستوى معنوية الجدولة والمقدرة بـ 0.05، ومنه نستطيع القول أن محاور هذه الدراسة صادقة ومتناسكة داخليا.

7. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

1.7 تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التمويل الرقمي: من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة لعبارات المتغير المستقل التمويل الرقمي، حيث يتم الترتيب وفق المتوسط الحسابي الأكبر والانحراف المعياري الأصغر

الجدول 08: " المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول التمويل الرقمي "

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة القبول
1	يقدم البنك خدماته رقميا	4.5588	0.56091	4	مرتفع
2	لدى البنك تطبيق خاص به يتم من خلاله توفير خدمات مالية رقمية لعملائه	4.5294	0.56329	5	مرتفع
3	البنك يوفر بطاقات الكترونية لعملائه (البطاقة الذكية و بطاقة الائتمان)	4.7647	0.43056	1	مرتفع
4	البنك يحرص على توفير أجهزة الصراف الآلي في مقره	4.7647	0.43056	2	مرتفع
5	الخدمات المالية التي يقدمها البنك حديثة ومتطورة	4.3529	0.54397	7	مرتفع
6	الخدمات المالية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة بالبنوك الأخرى	3.6176	0.81704	10	مرتفع
7	يستخدم البنك تطبيق DIGITBDL قصد السماح لعملائه من القيام بمعاملاتهم المالية عن بعد	4.3235	0.68404	8	مرتفع
8	أغلب الخدمات المالية التي يقدمها البنك تتم عبر البيئة الافتراضية	3.9412	1.04276	9	مرتفع
9	يوفر البنك خدمات الدفع عن بعد وتحليل مختلف الفواتير (كهرباء، ماء، هواتف، سكنات عدل)	4.5882	0.55692	3	مرتفع
10	يوفر البنك خدمات مالية عن بعد (البنك الرقمي)	4.4118	0.60891	6	مرتفع
	المحور ككل (التمويل الرقمي)	4.3852	0.63289		مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.



من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن فقرات المحور الأول المتعلق بالتمويل الرقمي كانت درجة القبول لديها مرتفعة، مما يدل أن عينة الدراسة اتفقت أن بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغت يقدم خدماته المالية رقميا ومهتم بالتمويل الرقمي، ويتعامل مع عملائه عن بعد.

الجدول 09: " المتوسطات الحسابية والانحرافات للمحور الثاني جودة الخدمات المالية "

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة القبول
1	يقوم البنك بعرض خدماته رقميا من خلال تطبيق DIGITBDL المصمم بطريقة جذابة ومميزة	4.2059	0.64099	8	مرتفع
2	الموقع الالكتروني للبنك واجهته جذابة ومميزة	4.2647	0.70962	6	مرتفع
3	من السهل التسجيل وفتح حساب بنكي الكترونيا وكذا تحميل تطبيق DIGITBDL	4.0588	0.73613	13	مرتفع
4	يتم الولوج الى تطبيق البنك بكل سرعة وسهولة تامة	4	0.73855	16	مرتفع
5	الصراف الالي الخاص بالبنك يعمل 24 سا / 24 سا	3.6176	0.77907	18	مرتفع
6	البنك يمتلك معدات وتجهيزات حديثة	3.6176	0.88813	19	مرتفع
بعد الملموسية		3.9607	0.74874	مرتفع	
7	يشعري البنك بانه يولي اهتمام بما اطلبه من خلال الخدمات المالية التي يقدمها رقميا	4.2059	0.85827	9	مرتفع
8	تطبيق البنك وموقعه الالكتروني يسمحان لي بتنفيذ معاملاتي المالية في أي وقت ممكن ومن أي مكان	4.3235	0.80606	3	مرتفع
9	البنك يهتم بعملائه من خلال توفير خدماته رقميا	3.8529	0.74396	17	مرتفع
بعد التعاطف		4.1274	0.80276	مرتفع	
10	بفضل تطبيق البنك وموقعه الالكتروني انجز معاملاتي المالية بسرعة	4.2941	0.79884	4	مرتفع
11	بفضل الصراف الالي والبطاقات البنكية احصل على الخدمات المالية في أي وقت	4.5294	0.50664	1	مرتفع
12	يستجيب البنك لشكاوي العملاء رقميا	3.5294	0.70648	20	مرتفع
بعد الاستجابة		4.1176	0.67065	مرتفع	
13	بفضل تطبيق البنك والصراف الالي أحصل على خدماتي المالية بأقل تكلفة	4.4412	0.70458	2	مرتفع
14	يوفر تطبيق البنك خدمات مالية متنوعة	4.2647	0.70962	5	مرتفع
15	يحرص البنك دائما على حل المشاكل المتعلقة بالتطبيق، الموقع الالكتروني والصراف الالي	4.0294	0.90404	14	مرتفع
بعد الاعتمادية		4.2451	0.77274	مرتفع	
16	البنك يمتلك أنظمة متطورة تسمح له بالتأكد من هويتي قبل أي معاملة	4.1176	0.80772	12	مرتفع
17	بفضل الأنظمة المتطورة أشعر بالأمان حين اتعامل مع البنك رقميا	4.2353	0.85489	7	مرتفع



18	التعامل رقميا مع البنك يقلل من ضياع الأوراق والشيكات	4.1765	0.71650	10	مرتفع
19	جميع المعاملات التي أنجزتها مع البنك رقميا تخلو من المخاطرة	4	0.85280	15	مرتفع
20	للبنك برامج حماية يصعب اختراقها وقرصنتها	4.1765	0.79661	11	مرتفع
	بعد الأمان	4.1411	0.80570		مرتفع
	المحور ككل (جودة الخدمات المالية)	4.1183	0.76011		مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن فقرات المحور الثاني المتعلق بجودة الخدمات المالية كانت درجة القبول لديها مرتفعة، مما يدل أن عينة الدراسة اتفقت أنهم راضون عن أداء بنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست، وأن البنك يقدم خدمات مالية رقمية ذات جودة عالية، وعند التعامل معه يشعرون بالأمان وعدم المخاطرة. فمن خلال الأبعاد الخمسة للمتغير التابع جودة الخدمات المالية، يتضح لنا أن بعد التعاطف جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.4607، وانحراف معياري قدره 0.80276، وهذا يدل على أن البنك يهتم باحتياجات عملائه ورغبتهم من خلال توفير خدمات مالية رقمية متنوعة، أما في المرتبة الثانية نجد بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي 4.2451، وانحراف معياري قدره 0.77274، وهذا يدل على أن عملاء البنك يمكنهم الحصول على خدمات مالية رقمية متنوعة وبأقل تكلفة ممكنة، وجاء في المرتبة الثالثة بعد الأمان بمتوسط حسابي قدره 4.1411، وانحراف معياري قدره 0.80570، حيث يعتبر هذا البعد مهم في جودة الخدمات المالية، أين نلاحظ من خلال هذا البعد شعور العملاء بالأمان في معاملاتهم المالية الرقمية مع البنك ومدى محافظة هذا الأخير على خصوصياتهم وحمايتهم من القرصنة، أما بعد الاستجابة جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.1176، انحراف معياري 0.67065، يليه بعد الملموسية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.9607، انحراف معياري قدره 0.74874، وهذا راجع لقلة تدفق الانترنت في معظم أحياء ولاية تامنغست، مما يصعب عملية ولوج العملاء الى موقع البنك الالكتروني وتطبيقه الرقمي.

8. اختبار فرضيات الدراسة:

1.8 اختبار الفرضية الرئيسية:

أ. **الفرضية الصفرية H0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وجودة الخدمات المالية ببنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست.

ب. **الفرضية البديلة H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وجودة الخدمات المالية ببنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست.



الجدول 10: " نتائج اختبار الفرضية الرئيسية"

التمويل الرقمي:		المتوسط الحسابي: 4.3852		معامل الانحدار: 0.63289					
المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التجزئة R-DEUX	معامل فيشر F	قيمة الاختبار T	مستوى المعنوية sig	H0	H1
جودة الخدمات المالية	4.1183	0.76011	0.560 ^a	0.314	1.964	3.826	0.001	رفض	قبول

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك أثر مباشر للتمويل الرقمي على جودة الخدمات المالية، أين قدر ب 3.826، بمستوى معنوية قدر ب 0.001، وبالتالي هو أصغر بكثير من مستوى المعنوية المجدولة المقدرة ب 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، ما يدل أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وجودة الخدمات المالية ببنك التنمية المحلية BDL وكالة تامنغست.

2.8 اختبار الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الصفرية **H0**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الملموسية في BDL تامنغست. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد التعاطف في BDL تامنغست. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الاستجابة في BDL تامنغست. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الاعتمادية في BDL تامنغست. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الأمان في BDL تامنغست.
- الفرضية البديلة **H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الملموسية في BDL تامنغست. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد التعاطف في BDL تامنغست. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الاستجابة في BDL تامنغست. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الاعتمادية في BDL تامنغست. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وبعد الأمان في BDL تامنغست.



الجدول 11: " نتائج اختبار الفرضيات الفرعية "

التمويل الرقمي:		المتوسط الحسابي: 4.3852		معامل الانحدار: 0.63289					
المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التجزئة R-DEUX	معامل فيشر F	قيمة الاختبار T	مستوى المعنوية sig	H0	H1
المللموسية	3.9607	0.74874	0.548 ^a	0.301	1.741	3.709	0.001	رفض	قبول
التعاطف	4.1274	0.80276	0.536 ^a	0.286	2.884	3.580	0.001	رفض	قبول
الاستجابة	4.1176	0.67065	0.560 ^a	0.314	3.798	3.826	0.001	رفض	قبول
الاعتمادية	4.2451	0.77274	0.587 ^a	0.344	6.977	4.098	0.000	رفض	قبول
الأمان	4.1411	0.80570	0.342 ^a	0.117	1.112	2.059	0.048	رفض	قبول

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك أثر مباشر للتمويل الرقمي على أبعاد جودة الخدمات المالية، فبعد المللموسية قدر ب 3.709، بمستوى معنوية قدر ب 0.001، أما بعد التعاطف فقد قدر ب 3.580، بمستوى معنوية قدر ب 0.001، بينما قدر بعد الاستجابة ب 3.826، ومستوى معنوية قدر ب 0.001، بينما نلاحظ أن بعد الاعتمادية قدر ب 4.098، بمستوى معنوية قدر ب 0.000، في حين نلاحظ أن بعد الأمان قدر ب 2.059، بمستوى معنوية قدر ب 0.048، وبالتالي هي عبارة عن قيم أصغر من مستوى المعنوية المجدولة المقدرة ب 0.05، وبالتالي نرفض الفرضيات الصفرية الخمسة، ونقبل الفرضيات البديلة الخمسة، ما يدل أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المالية (المللموسية، التعاطف، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان)، بينك التنمية المحلية BDL وكالة تانمنغت.

الخاتمة:

من خلال دراستنا هذه تم التوصل الى أن للتمويل الرقمي أهمية كبيرة في تعزيز الشمول المالي من منظور تحسين جودة الخدمات المالية، فهو يعتبر كآلية لتحقيق الجودة المرجوة للخدمات المقدمة، فبفضل تقنيات التمويل الرقمي يمكن وصول الخدمات المالية رقميا الى أكبر شريحة من العملاء، وخاصة فئة الموظفين وأصحاب الدخل المحدود، والاستفادة من الخدمات والمعاملات المالية بجودة عالية، بأقل تكلفة ممكنة وفي أقل وقت ممكن، وبالتالي تعزيز وتحقيق الشمول المالي.

النتائج: من خلال الدراسة الميدانية التي تم اجراؤها على عينة من عملاء بنك التنمية المحلية وكالة تانمنغت، تم التوصل الى النتائج التالية:



- تمثلت غالبية أفراد العينة من الإناث أين بلغت نسبتها 52.9% مقارنة بالذكور التي بلغت نسبتهم 47.1%، كون مجتمع مدينة تامنغست معروف عنه أن المرأة هي التي تقوم بكافة الالتزامات والمعاملات.
- بنك التنمية المحلية وكالة تامنغست مهتم بالتمويل الرقمي، ويتعامل مع عملائه بواسطة تقنيات التكنولوجيا الرقمية.
- عملاء البنك محل الدراسة راضون عن الخدمات الرقمية التي يقدمها لهم وأنها ذات جودة عالية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي وجودة الخدمات المالية التي يقدمها البنك محل الدراسة.
- يساهم التمويل الرقمي في تعزيز وتحقيق الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مالية رقمياً ذات جودة عالية.
- بفضل التمويل الرقمي يسعى البنك محل الدراسة الى وصول خدماته الى أكبر شريحة من العملاء عبر تقنيات رقمية حديثة ومتطورة.
- التمويل الرقمي يوفر الجهد، الوقت وبأقل تكلفة ممكنة.
- يساهم التمويل الرقمي في تعزيز تنافسية البنوك والمصارف من خلال الاهتمام بالعملاء، والعمل على تلبية احتياجاتهم ورغباتهم.
- من خلال الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المالية، تبين لنا أن بعد التعاطف جاء في المرتبة الأولى مما يدل على أن البنك يهتم باحتياجات عملائه ورغباتهم من خلال توفير خدمات مالية رقمية متنوعة، في المرتبة الثانية نجد بعد الاعتمادية و هذا يدل على أن عملاء البنك يمكنهم الحصول على خدمات مالية رقمية متنوعة وبأقل تكلفة ممكنة، أما في المرتبة الثالثة جاء بعد الأمان الذي نلاحظ من خلاله شعور العملاء بالأمان في معاملاتهم المالية الرقمية مع البنك ومدى محافظة هذا الأخير على خصوصياتهم وحمايتهم من القرصنة، أما بعد الملموسية فقد جاء في المرتبة الأخيرة وهذا راجع لقلّة تدفق الانترنت في معظم أحياء ولاية تامنغست، مما يصعب عملية ولوج العملاء الى موقع البنك الالكتروني وتطبيقه الرقمي.
- اتفق غالبية أفراد العينة على أنهم راضون عن أداء البنك محل الدراسة، وذلك من خلال تقديمه لخدمات مالية رقمية ذات جودة عالية، وأنهم يشعرون بالأمان وعدم المخاطرة عند التعامل معه، وهذا راجع لامتلاك البنك لبرامج حماية متطورة يصعب اختراقها وقرصنتها.

الاقتراحات:

- على ضوء النتائج المتوصل اليها من خلال دراستنا هذه، يمكن طرح الاقتراحات التالية.
- تطوير البنية التحتية من خلال توفير الانترنت بتدفقات كبيرة حتى يتمكن العملاء من الوصول الى الخدمات المالية المقدمة من جهة، ومن جهة أخرى حتى تتمكن البنوك والمصارف من تقديم خدمات متنوعة وذات جودة عالية.
- الاهتمام بتكوين وتدريب موظفي البنوك على التقنيات الحديثة، وخاصة في مجال الأمن السيبراني قصد مواجهة القرصنة.

- على البنك محل الدراسة الاهتمام بترويج خدماته المالية عبر مختلف شبكات التواصل الاجتماعي، حتى يتمكن من استقطاب عدد كبير من العملاء.

قائمة المراجع:

- Chen , M. (2022). Digital finance develepment and the digital transformation of enterprises; Based on the prespective of financing constraint and innovation drive. *Hindawi journal of mathematica*, doi.org/10.1155/2022/1607020, pp. 1-10.china
- Johri, A., Asif, M., Tarkar, P., Khan , W., Rahisha, & WasiqMohammed. (2024). Digital finance inclusion in micri-enterprise understanding the determinants and impact on ease of doing business from world bank survey. *journal of humanities and social sciences communications* , doi.org/SU1599/024/02856/2, pp. 1-10.
- Rakhroukh, Y., & Daham Said , R. (2021, july). Financial inclusion in algeria; reality and outlook. *strategy and develepment review*, V 11, N 04 pp. 478-493.ALGERIA
- بن زرقة اكرام ، و صلعة سمية. (جانفي, 2024). أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي - دراسة استقصائية -. مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11(العدد 06)، الصفحات 55-69، جامعة أدرار (الجزائر).
- دغنوش العطرة. (2023). مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية . مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية - جامعة المسيلة -، المجلد 16، العدد 01، الرقم التسلسلي 31، الصفحات 30-48، جامعة المسيلة (الجزائر).
- صديقي خضرة ، و طيبي نادية. (01 و 02 ديسمبر 2021). التأصيل النظري لماهية التمويل الرقمي والعوائد المحققة من جراء تبنيه . المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن الموسوم ب التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام، امعة طاهري محمد بشار : كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، (الصفحات 651-663)، بشار (الجزائر).
- بوقريقة رفيقة ، و زعباط سامي. (2020). أثر تبني جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون - دراسة عينة من المصارف الخاصة بولاية جيجل . مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 01 مكرر، الصفحات 140-159، جامعة مستغانم (الجزائر).
- هند ريم ، و بوجاني عبد الحكيم. (2023). التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام. مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 03، العدد 01، الصفحات 96-113، جامعة عين تموشنت (الجزائر)
- غراية زهير. (2020). تأثير التمويل الرقمي على الادماج المالي والاستقرار المالي. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 19، العدد 01، العدد التسلسلي 52، الصفحات 73-97، جامعة أدرار (الجزائر)



- سالم سليمان ، و قاسي ياسين. (2021). دور المزيغ التسويقي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك الخليج AGB المسيلة . مجلة الابداع، المجلد 11، العدد 02، الصفحات 181-198، جامعة البليدة (الجزائر)
- حراق سمية ، و لطرش ذهبية. (2022). التمويل الرقمي كألية لتعزيز التجارة وسلاسل القيمة العالمية، دراسة حالة منصة JD Digit. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 15، العدد 03، الصفحات 313-330، جامعة بسكرة (الجزائر)
- علي حسين سيف ، و حسين الحيدري وفاء . (2021). دور التمويل الرقمي في تحسين وتعزيز الشمول المالي (بحث تطبيقي في الجهاز المصرفي العراقي). مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 16، العدد 57، الصفحات 102-118، جامعة بغداد (العراق)
- قرين صليحة ، و خليل عبد القادر. (جانفي , 2024). قنوات التوزيع الالكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة (2021،2012) دراسة قياسية باستخدام منهجية الانحدار الذاتي للابطاء الزمني الموزع . مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 06، الصفحات 38-54، جامعة ادرار (الجزائر)
- غزالي ظريفة ، و لعجال العمريّة. (2022). دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 07، العدد 02، الصفحات 140-154، جامعة المسيلة (الجزائر)
- بلحسين فاطمة الزهراء ، و عادل فاطمة الزهراء. (سبتمبر , 2020). دور تقنيات التمويل الرقمي في تسريع وتيرة التحول للاقتصاد الرقمي دراسة تحليلية. مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 09(العدد 03)، الصفحات 523-546، جامعة ادرار (الجزائر)
- بلعابد فايزة ، و بن سالم عبد الحكيم. (01 و 02 ديسمبر 2021). تعزيز الشمول المالي بالجزائر كالية للتنمية الاقتصادية (عرض تجارب دولية). المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن الموسوم ب التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام، جامعة طاهري محمد بشار : كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، (الصفحات 521-547). بشار (الجزائر).
- عبيد فريد زكريا ، و موسلي طيب. (2021). فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي لجمهورية مصر العربية . مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 02، ص 469-480، جامعة المسيلة (الجزائر)
- مغنم محمد ، و ابجري سفيان. (10 10 , 2022). دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية . مجلة المدير، المجلد 09، عدد خاص بالملتقى الدولي حول اقتصاد المنصات الرقمية - الفرص والتحديات -، الصفحات 198-218، المعهد العالي للتسيير الرقمي (الجزائر)
- كروش نور الدين ، أولاد ابراهيم ليلي ، و دقيش جمال. (2020). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية. مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، العدد 01، الصفحات 158-175، جامعة الوادي (الجزائر)