

التحول إلى التكنولوجيا المالية وأثره على تحسين جودة الخدمة المصرفية\_ دراسة وكالات البنوك

التجارية لولاية المدية (BADR\_BDL\_BEA\_CPA)

*The shift to financial technology and its impact on improving the quality of banking service - a study of banking agencies*

*Commercial of Medea State (BADR\_BDL\_BEA\_CPA)*

جاسم كريمة

*djacem.karima*

[djacem.karima@univ-medea.dz](mailto:djacem.karima@univ-medea.dz)، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية (الجزائر)،

بن قيدة مروان

*benkkidda.marouae*

[benkkidda.marouae@univ-medea.dz](mailto:benkkidda.marouae@univ-medea.dz)، جامعة المدية (الجزائر)،

تاريخ النشر : 2025.07.21

تاريخ القبول : 2025.06.10

تاريخ الاستلام : 2024.10.24

مستخلص: ركزت هذه الورقة على التكنولوجيا المالية ودورها في للبنوك، كونها من أهم المؤسسات التي يجب أن تكون الخدمات التي تقدمها تتصف بالجودة، اذ تهدف إلى تحديد اثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، على عينة عشوائية من موظفي وكالات البنوك التجارية بالمدية (BADR\_BDL\_BEA\_CPA). وخلصت الدراسة الى أنّ رأي موظفي البنوك التجارية لولاية المدية، كان متوسطا حول استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، جودة الخدمات المصرفية، ابتكارات التكنولوجيا المالية.

تصنيف JEL : G21, G2, O32

**Abstract:** This paper focused on financial technology and its role in banks, as it is one of the most important institutions that the services that it provides must be characterized by quality, as it aims to determine the impact of financial technology on improving the quality of banking services, and the descriptive and analytical approach has been relied upon, on a random sample of Employees of commercial banking agencies for the state of Médéa (BADR\_BDL\_BEA\_CPA).

**Keywords:** Financial technology, quality of banking services, financial technology innovations.

**JEL Classification Codes:** G21, G2, O32.

.....  
المؤلف المرسل: بن قيدة مروان، [benkkidda.marouae@univ-medea.dz](mailto:benkkidda.marouae@univ-medea.dz)

## 1. مقدمة

شهدت السنوات الأخيرة موجة من التحولات والتطورات التكنولوجية السريعة، انعكست بشكل واضح على المنظومة المالية و المصرفية لغالبية دول العالم، وهنا يعتبر قطاع التكنولوجيا المالية محركاً هماماً لهذه التحولات، وهذا بتأثيره على طريقة تقديم الخدمات المالية و المصرفية التقليدية.

اذ تعتبر التكنولوجيا المالية طفرة هائلة في مجال التكنولوجيات الحديثة في القطاع المالي، فقد استطاعت شركات التكنولوجيا المالية من تغيير هيكل الخدمات المالية التقليدية، فجعلتها أسهل وأسرع وأرخص، وأكثر اتاحة وتنوعاً وابتكاراً. إنّ البنوك التجارية الجزائرية كباقي البنوك في العالم، تواجه التحدي مواكبة تطورات الثورة الرقمية و الاستفادة من مزايا التكنولوجيا المالية.

الإشكالية الرئيسية: ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وما واقع ذلك بوكالات البنوك العمومية العاملة بالمدينة ؟

ولتحليل هذه الإشكالية قمنا بطرح الاسئلة التالية:

\_ ما هي مزايا التكنولوجيا المالية، وما هي اهم ابتكاراتها؟.

\_ كيف يؤثر التحول للتكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية ؟.

\_ ما واقع استخدام التكنولوجيا المالية في وكالات البنوك التجارية لولاية المدية ؟.

وللإجابة على التساؤلات قمنا بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة طردية بين التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة المصرفية بوكالات البنوك محل الدراسة.

الفرضية الجزئية الأولى: توجد علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية والملموسية لجودة الخدمة المصرفية بالوكالات المدروسة

الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية و بعد الاعتمادية بوكالات البنوك المدروسة.

الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية و بعد الاعتمادية بوكالات البنوك المدروسة.

الفرضية الجزئية الرابعة: توجد علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية و بعد الامان بوكالات البنوك المدروسة.

الفرضية الجزئية الخامسة: يوجد اثر إيجابية بين التكنولوجيا المالية و بعد التعاطف والاتصال بوكالات البنوك المدروسة.

أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة في معرفة اثر التحول الى التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية في وكالات البنوك المدروسة العاملة بالمدينة.

أهداف الدراسة : تتمثل في إبراز أهمية ومزايا التحول الى التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في الوقت الراهن، ومعرفة مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة.

منهجية الدراسة: تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في اغلب محاور، وهذا بعرض المفاهيم المرتبطة بالتكنولوجيا المالية وعلاقتها بجودة الخدمة المصرفية، وتحليل هذه العلاقة من خلال أسلوب الاستبيان المقدم لموظفي البنوك المدروسة.

## 2. الإطار العام للتكنولوجيا المالية.

## 1. مفهوم التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية مصطلحاً، مرتبطاً بالثورة الرقمية التي نعيشها حالياً، والتي تعتمد على الاستثمار في ثورة البيانات. اذ يستخدم هذا المصطلح حالياً لوصف التقدم المحرز في التكنولوجيا التي قد تحدث تحولات جوهرية في تقديم الخدمات المالية المستقبلية، كما تساهم في تطوير منتجات وتطبيقات جديدة. (صندوق النقد الدولي، البنك الدولي، 2018، صفحة 07).

كما تعرف على انها تلك المنتجات والخدمات والعمليات التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة. وتتميز بالسرعة في تقديم الخدمة، وتكلفة اقل وبإمكانية الانتشار والوصول لعدد أكبر من الافراد، وعادة ما يتم تطوير هذه التكنولوجيا من قبل شركات صغيرة ناشئة متخصصة في هذا المجال، في الغالب من اصل أربعة واحدة فقط تحقق اهدافها (ومضة و بيفورت، 2019، صفحة 07).

## 2.2. أهمية ومميزات التكنولوجيا المالية

تكمن اهمية التكنولوجيا المالية في الخصائص التي تميزها وهي (اتحاد المصارف العربية، 2018، الصفحات 01-02) (بن قيدة و بهناس، 2023، الصفحات 493-495):

- التأثير على مستقبل الخدمات المالية والمصرفية: من حيث السرعة والتكلفة، والعروض والاتاحة.
- تعميم الخدمات المالية، وبالتالي تعزز الشمول المالي، كما تساعد على دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد.
- تساعد على تطوير الأسواق المالية والقطاع المالي، كما تدعم الاستقرار المالي المدعوم بالتكنولوجيا التنظيمية الاشرافية.
- تتميز بالطابع الدولي، وتقدم حلولاً وبدائل بسيطة، وتعتمد على الاستثمار في ثروة البيانات.
- أحدثت ثورة في قطاع التمويل وغيّرت من هيكله التقليدية، مثل التمويل المستقل، والتمويل اللامركزي، واجهات برمجيات التطبيقات... الخ.
- تساهم في تحسين جودة الخدمات المالية والمصرفية الرقمية، من خلال التحول الى الخدمات الرقمية.

## 2.3. أهمية ومميزات التكنولوجيا المالية

تضم ابتكارات التكنولوجيا المالية ما يلي (Bensaad & Yaagoub, 2021, pp. 10-12). (حبيب ليان، 2019، الصفحات 15-35):

- التمويل اللامركزي (التمويل المستقل). - الخدمات المصرفية المفتوحة. - المحافظ الرقمية. - العملات الرقمية.
- الدفع باستخدام الهاتف المحمول. - السجلات الموزعة و سلاسل الكتل. - العقود الذكية.
- تكنولوجيا التأمين. - منصات اقراض النظراء ومنصات التمويل الجماعي. - التكنولوجيا التنظيمية.

## 3. الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة المصرفية وابعادها وعلاقتها بالتكنولوجيا المالية

### 3.1. جودة الخدمة المصرفية

تعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز به المنتج المصرفي، ما يجعله يفي بالاحتياجات المطلوبة (علي أوسو و بطرس، 2008).

### 3.2. ابعاد جودة الخدمة المصرفية

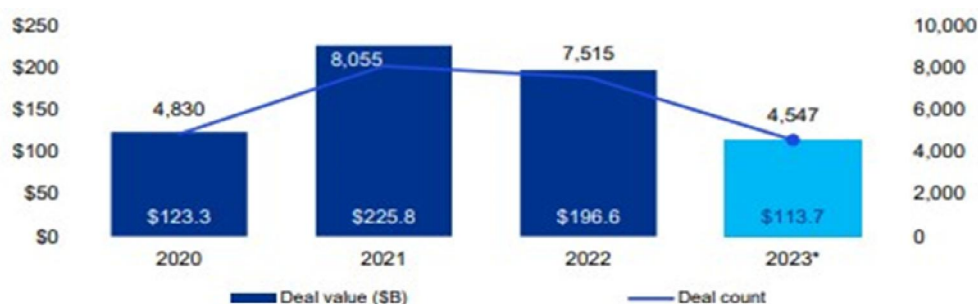
تتمثل في خمسة أبعاد هي (الطاهر، 2019):

- \_ الاعتمادية: وتعني تقديم الخدمة في الآجال المحددة وبالشكل المطلوب والدقيق.
- \_ الموسمية: تتمثل في المعدات والأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الخارجي للعميل.
- \_ الاستجابة: وتعني الاستعداد لتقديم الخدمة ومساعدة العملاء، المشورة، خدمات سريعة ومتطورة.
- \_ الأمان: توفير الأمان للعملاء، سرية البيانات وعدم مشاركتها مع الغير (عبد الخالق عزيزه، 2023).
- \_ التعاطف: وتعني العناية بالزبائن والاهتمام بهم (الطاهر، 2019).

## 3.3. ابعاد جودة الخدمة المصرفية

تضاعف حجم الاستثمار العالمي في مجال التكنولوجيا المالية خلال العشر سنوات الأخيرة عدة مرات مقارنة بالقاعات الأخرى، وما حفز على ذلك هو وباء جائحة كورونا. والشكل الموالي يبين ذلك.

الشكل 1. يمثل حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في العالم (H2 2023\_2020)



المصدر: P05 KPMGK, (February 2024), pulse of fintech H2 2023

يبين الشكل أنَّ حجم النشاط العالمي للتكنولوجيا المالية في زيادة، وهذا نظرا للمزايا التي تتمتع بها هذه التكنولوجيا، فخلال الفترة من (2020-2023)، اذ ارتفع حجم الاستثمار في هذا المجال من 123,3 مليار دولار سنة 2020 إلى 225,8 مليار دولار سنة 2021، والتي تعتبر احسن سنة في هذه الفترة، وبحجم صفقات من 4830 صفقة إلى 8055 صفقة، لينخفض قليلا سنة 2022، وبقدر النصف لسنة 2023. ويعود هذا الارتفاع إلى جائحة كورونا كما اشرنا سابقا، حيث سرعت من التحول الرقمي لكل بلدان العالم في هذا المجال.

## 4. الإطار التطبيقي للدراسة

## 1.4. منهجية وأدوات الدراسة

1.1.4. منهجية الدراسة : تم الاعتماد على كل من المنهج الوصفي، بعض المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية، والمنهج التحليلي وذلك بوصف نتائج الدراسة الإحصائية، وتحليلها.

2.1.4. أدوات ومجتمع الدراسة : للإجابة على إشكالية الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان باعتباره الوسيلة المناسبة للدراسة. اما فيما يخص مجتمع الدراسة، فقط تمثل في موظفي البنوك التجارية العمومية، وعينة الدراسة شملت البنوك (BADR\_BDL\_ BEA\_CPA) العاملة في ولاية المدية، وقد تم توزيع الاستبيان على 75 موظفا، تم استرجاع 61 استبيانا منها فقط صالحة للتحليل. اما فيما يخص الأدوات الإحصائية المستخدمة، تم الاعتماد على أدوات التحليل الوصفي على غرار المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتكرارات، بالإضافة إلى حساب معدلات الارتباط والانحدار.

3.1.4. محاور ومتغيرات الدراسة : التكنولوجيا المالية وتمثل المتغير المستقل، جودة الخدمة المصرفية وتمثل المتغير التابع للدراسة، وتتضمن خمسة أبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف والاتصال).

4.1.4. اختبار الصدق : تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، وتتراوح قيم هذا المعامل ما بين 0 و 1، وأصغر قيمة مقبولة هي 0,7، والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول 02. معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

| المحاور                | عدد العبارات | ثبات المحاور |
|------------------------|--------------|--------------|
| التكنولوجيا المالية    | 25           | 0,85         |
| جودة الخدمة المصرفية   | 22           | 0,91         |
| الثبات العام للاستبيان | 47           | 0,93         |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V24)

يتضح من خلال الجدول أنّ معامل الثبات العام للاستبيان مرتفع جداً، حيث بلغ 0,93 لإجمالي عبارات الاستبيان 47، وهي أكبر من القيمة المقبولة 0,70، فيما تراوح ثبات المحاور ما بين 0,85 كحد أدنى و0,91 كحد أعلى، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

## 2.4. وصف خصائص عينة الدراسة

تضمّن الاستبيان ستة أسئلة حول البيانات الشخصية لعينة الدراسة وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الدخل الشهري)، والجدول الموالي يوضح نتائج التحليل الخاصة بها.

الجدول 3. خصائص موظفي عينة الدراسة

| المتغير          | الفئات                         | التكرار | النسبة |
|------------------|--------------------------------|---------|--------|
| الجنس            | ذكر                            | 34      | 55,7%  |
|                  | أنثى                           | 27      | 44,3%  |
| العمر            | أقل من 30 سنة                  | 4       | 6,6%   |
|                  | من 30 إلى 40 سنة               | 39      | 63,9%  |
|                  | من 41 إلى 50 سنة               | 10      | 16,4%  |
|                  | 51 سنة فأكثر                   | 8       | 13,1%  |
| المستوى التعليمي | شهادة تكوين مهني               | 13      | 21,3%  |
|                  | ليسانس                         | 29      | 47,5%  |
|                  | ماستر                          | 18      | 29,5%  |
| المستوى الوظيفي  | دراسات عليا (دكتوراه، ماجستير) | 1       | 1,6%   |
|                  | مكلف بالزبائن                  | 35      | 57,4%  |
|                  | رئيس مصلحة                     | 9       | 14,8%  |
|                  | إطارات                         | 17      | 27,9%  |
| عدد سنوات الخبرة | أقل من 5 سنوات                 | 10      | 16,4%  |
|                  | من 5 إلى 10 سنوات              | 14      | 23%    |
|                  | أكثر من 10 سنوات               | 37      | 60,7%  |
| الحالة العائلية  | أعزب                           | 11      | 18%    |
|                  | متزوج                          | 50      | 82%    |
|                  | مطلق                           | 00      | 00%    |
|                  | أرمل                           | 00      | 00%    |
| الدخل            | من 30000 إلى 50000             | 9       | 14,8%  |
|                  | من 50000 إلى 100000            | 41      | 67,2%  |
|                  | من 100000 فما فوق              | 11      | 18%    |
|                  | المجموع                        | 61      | 100%   |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V24)

من الجدول أعلاه نلاحظ أنّ عينة الدراسة، تميزت بالاتزان والتماثل من الناحية الكمية والنوعية مع الخصائص العامة لمجتمع الدراسة المتمثل في موظفي البنوك محل الدراسة، حيث ما نسبته 55,7% من العينة المدروسة هم ذكور في حين يمثل الإناث نسبة 44,3%، وتعد هذه النسب متقاربة بين الجنسين، أما بالنسبة للفئة العمرية فقد كانت الفئة من (30 إلى 40 سنة) النسبة الأعلى وقدرت ب 63,9%، تليها الفئة العمرية (41 إلى 50 سنة) بنسبة 16,4%، أما في المرتبة الثالثة الفئة العمرية من (51 فأكثر) بنسبة 13,1% وفي المرتبة الأخيرة الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة 6,6%، ويمكننا القول أن البنوك محل الدراسة الفئة الغالبة فيهم شباب ويملكون من المعرفة الكافية للإجابة على فقرات الاستبيان، أما بالنسبة للمستوى التعليمي فنجد أنّ وكانت النسبة الأكبر لحاملي شهادتي الليسانس بنسبة 47,5% والماستر بنسبة 29,5% تليهما حاملي شهادة التكوين المهني بنسبة 21,3%، والدراسات العليا بنسبة 1,6%، وهذا ما يدل على أنّ البنوك محل الدراسة تحوز على كفاءات جامعية علمية يمكنها تقديم الإضافة. غالبية موظفي البنوك محل الدراسة يشغلون منصب مكلّف بالزيائن وتراوح نسبتهما بحوالي 57,4%، ورئيس مصلحة بنسبة 14,8%. أما متغير الخبرة أظهر أنّ الفئة الأكبر هي فئة العمال الذين تفوق مدة عملهم 10 سنوات بنسبة 60,7% ثم فئة العمال متوسطي الخبرة بنسبة 23% أما الذين تقل مدة خبرتهم 5 سنوات تراوحت نسبتهما حوالي 16,4%، أما بالنسبة لمتغير الحالة العائلية فقد شكلت نسبة المتزوجين 82% والعزاب بنسبة 18%. سجلت نسبة 14,8% للموظفين الذين يتقاضون دخل شهري يتراوح من 30000 دج إلى 50000 دج، في حين بلغت نسبة 18% للذين يتقاضون دخل شهري يتجاوز 100000 دج، أما أكبر نسبة مسجلة فهي 67,2% للموظفين الذين يتقاضون دخل شهري من 50000 دج إلى 100000 دج وهو أمر منطقي خاصة مع زيادة الأجور في الآونة الأخيرة.

#### 3.4. عرض وتحليل محاور الدراسة

سوف نقوم بعرض البيانات الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغير الدراسة، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج SPSS V24.

3.4.1. اجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير التكنولوجيا المالية : يبين الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الموظفين عن استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك عينة الدراسة.

الجدول 4. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير التكنولوجيا المالية

| الرقم | العبارات                                                                                        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه    | الترتيب   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------|-----------|
| 1     | تمتلك إدارة المصرف الفكرة الشاملة عن آلية تنفيذ التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي.           | 3,90            | 0,651             | موافق      | مرتفع     |
| 2     | استخدام التكنولوجيا المالية يساعد على تسهيل العمل، وتقليل الأخطاء.                              | 4,31            | 0,620             | موافق بشدة | مرتفع جدا |
| 3     | تطبيق التكنولوجيا المالية يساعد على إيجاد واكتشاف الكثير من الابتكارات المالية.                 | 4,18            | 0,592             | موافق بشدة | مرتفع جدا |
| 4     | تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وذلك بخفض تكلفتها، والسرعة في تقديمها. | 4,31            | 0,672             | موافق بشدة | مرتفع جدا |
| 5     | من دوافع الابتكار في المجال المصرفي زيادة الحصة السوقية والربحية                                | 4,16            | 0,778             | موافق      | مرتفع     |
| 6     | تسهّل التكنولوجيا المالية من عملية إدارة الدخل والمدخرات                                        | 4,08            | 0,666             | موافق      | مرتفع     |

|    |                                                                                                                    |      |       |                              |           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------------------------------|-----------|
|    |                                                                                                                    |      |       | واستخدامها عند الحاجة إليها. |           |
| 7  | تساعد التكنولوجيا المالية على إتاحة عروض متنوعة لتلبية مختلف المتطلبات.                                            | 4,23 | 0,739 | موافق بشدة                   | مرتفع جدا |
| 8  | تساهم التكنولوجيا المالية في دعم الشمول المالي.                                                                    | 4,15 | 0,679 | موافق                        | مرتفع     |
| 9  | تعمل التكنولوجيا المالية على زيادة المنافسة بين المصارف والمؤسسات المالية في تقديم خدمات مالية جديدة وبجودة عالية. | 4,25 | 0,650 | موافق بشدة                   | مرتفع جدا |
| 10 | يوفر المصرف برامج تدريبية مكثفة وتأهيلية لموظفيه حول كيفية تطبيق التكنولوجيا المالية.                              | 3,79 | 0,839 | موافق                        | مرتفع     |
| 11 | موظفو المصرف تتوفر لديهم إمكانية استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية.                             | 3,69 | 1,009 | موافق                        | مرتفع     |
| 12 | لدى جميع الموظفين دراية وقناعة بالرؤية التي يضعها المصرف في قطاع التكنولوجيا المالية.                              | 3,56 | 0,992 | موافق                        | مرتفع     |
| 13 | تساهم التكنولوجيا المالية في رفع الكفاءة التشغيلية وزيادة إنتاجية العاملين، وكذا زيادة المعرفة الرقمية.            | 4,08 | 0,954 | موافق                        | مرتفع     |
| 14 | سهولة استخدام الزبائن للوسائل التقنية المعتمدة على التكنولوجيا المالية.                                            | 3,95 | 0,902 | موافق                        | مرتفع     |
| 15 | يشعر الزبون بالرضا بخصوص الخدمات المالية المقدمة بالوسائل المعتمدة على التكنولوجيا المالية.                        | 3,74 | 0,874 | موافق                        | مرتفع     |
| 16 | يوفر مصرفكم لزبائنه خدمة إجراء الخدمات المالية عبر الإنترنت ومن خلال الهاتف المحمول.                               | 4,07 | 0,750 | موافق                        | مرتفع     |
| 17 | يوفر المصرف حوافز تشجع العاملين لديه على بذل المزيد من المثابرة والجهد للحصول عليها.                               | 3,66 | 0,911 | موافق                        | مرتفع     |
| 18 | يتوفر لدى المصرف تجهيزات تقنية حديثة تواكب التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المالية.                           | 3,54 | 0,808 | موافق                        | مرتفع     |
| 19 | يعتمد المصرف على تكنولوجيا السجلات الموزعة لتسجيل المعاملات والحفظ والمعالجة.                                      | 3,75 | 0,850 | موافق                        | مرتفع     |
| 20 | يتوفر لدى المصرف نظام أمن سبراني مرن يعمل على الكشف المبكر للاحتيالات.                                             | 3,62 | 0,986 | موافق                        | مرتفع     |
| 21 | يتوفر لدى المصرف أنظمة أمان تكنولوجية عالية لحماية النظم الآلية في حالات التهديد باختراقها.                        | 3,79 | 0,933 | موافق                        | مرتفع     |
| 22 | من المعوقات التي تمنع مصرفكم من إدخال التكنولوجيات المالية ضعف البنى التحتية المالية اللازمة.                      | 3,41 | 1,070 | موافق                        | مرتفع     |
| 23 | من بين المشاكل التي تعيق تبني التكنولوجيا المالية في المصرف ضعف تدفق الانترنت، وضعف شبكة الاتصالات في البلد.       | 4,20 | 0,833 | موافق                        | مرتفع     |
| 24 | من بين معوقات استخدام التكنولوجيا المالية ضعف الثقافة المالية لدى المجتمع.                                         | 4,28 | 0,819 | موافق بشدة                   | مرتفع جدا |
| 25 | تبني المصرف للتكنولوجيا المالية يؤدي إلى زيادة تعرضه لخطر أمن التكنولوجيا المالية                                  | 3,64 | 1,001 | موافق                        | مرتفع     |
|    |                                                                                                                    | 3,93 | 0,389 | موافق                        | مرتفع     |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS V24

يبين الجدول السابق أنّ المتوسطات الحسابية لجميع العبارات تتراوح ما بين 3,40 و 4,30 وبما أن المقياس المستخدم خماسي، يكون المتوسط الحسابي الذي يفوق 3 يعكس تقييم إيجابي للتكنولوجيا المالية، كما جاءت درجة الموافقة على جميع العبارات بين مرتفعة ومرتفعة جداً، إذ احتلت عبارة "استخدام التكنولوجيا المالية يساهم في تسهيل العمل، وتقليل الأخطاء أثناء العمل" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4,31 وانحراف معياري 0,620، واحتلت عبارة "يملك المصرف تجهيزات تقنية حديثة تواكب تطورات التكنولوجيا المالية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3,54 وانحراف معياري 0,808، وجاء المتوسط العام للمحور ككل بمتوسط حسابي 3,93 وانحراف معياري 0,389، أي بدرجة موافق، مما يعني أنّ عينة الدراسة لديهم إجماع على أنّ هناك مستوى مرتفع نحو عبارات محور التكنولوجيا المالية.

2.3.4. إجابات أفراد العينة المدروسة حول متغير أبعاد جودة الخدمة المصرفية: يتم اختبار هذا المحور من خلال الفقرات من 26 إلى 47 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والجدول الموالي يوضح ذلك:

اجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الملموسية: الإجابات ملخصة في الجدول الموالي:

الجدول 5. يوضح درجة الموافقة حول بعد الملموسية.

| الرقم | العبارة                                                                | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه | الترتيب |
|-------|------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 1     | المصرف يمتلك معدات تكنولوجية حديثة.                                    | 3,44            | 1,02              | مرتفع   | 2       |
| 2     | المصرف يمتلك البنى التحتية المالية اللازمة لتطبيق التكنولوجيا المالية. | 3,43            | 0,92              | مرتفع   | 4       |
| 3     | يعتمد المصرف في تسير عملياته على برامج تقنية رقمية.                    | 3,57            | 0,90              | مرتفع   | 1       |
| 4     | الموقع الالكتروني للمصرف يتميز بتصميم جذاب.                            | 3,44            | 0,95              | مرتفع   | 3       |
|       | متوسط بعد الملموسية                                                    | 3,47            | 0,81              | مرتفع   | /       |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V24)

توضح النتائج أعلاه أنّ إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية قدّر فيه المتوسط الحسابي بـ 3,47 وانحراف معياري قدره 0,65 وهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة مرتفع، كما نلاحظ أنّ العبارة رقم 3 "يعتمد المصرف على برامج تقنية رقمية في تسير عملياته" حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3,57 وانحراف معياري قدره 0,90، وبالتالي أجمع أفراد عينة الدراسة على أن البنوك التجارية لولاية المدية تتميز بموقع الكتروني جذاب، وتتوفر على معدات تكنولوجية حديثة ووجود بنى تحتية لازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية.

اجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاعتمادية: هذه الإجابات ملخصة في الجدول الموالي:

الجدول 6. يوضح درجة الموافقة حول بعد الاعتمادية.

| الرقم                | العبارة                                                                                               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه   | الترتيب |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------|---------|
| 1                    | يحرص المصرف عند تقديم خدماته لزيائنه على الوفاء بالتزاماته في مواعيده المحددة.                        | 3,82            | 0,82              | مرتفع     | 4       |
| 2                    | يوظف المصرف عمال يمتلكون الكفاءة اللازمة في مجال الخدمات المصرفية الرقمية.                            | 3,69            | 0,86              | مرتفع     | 5       |
| 3                    | يقدم المصرف للزبون جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات المالية الجديدة المعتمدة على التكنولوجيا المالية. | 3,87            | 0,78              | مرتفع جدا | 3       |
| 4                    | تساهم العمليات التي تعتمد على التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية والخفض من تكلفتها.   | 4,30            | 0,69              | مرتفع جدا | 1       |
| 5                    | تساهم المعاملات الالكترونية على جذب عملاء جدد للمصرف.                                                 | 4,10            | 0,70              | مرتفع     | 2       |
| متوسط بعد الاعتمادية |                                                                                                       | 3,95            | 0,52              | مرتفع     | /       |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V24)

توضح النتائج أعلاه أنّ إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية قدّر فيه المتوسط الحسابي ب: 3,47 وانحراف معياري قدره 0,65. وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة مرتفع، كما نلاحظ أنّ العبارة رقم 4 بالجدول، حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4,30 وانحراف معياري قدره ب: 0,69. وبالتالي أجمع أفراد عينة الدراسة على أن البنوك التجارية لولاية المدية تحرص على الوفاء بالتزاماتها في مواعيدها المحددة، وتقدم للعملاء جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجيدة المعتمدة على التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى أنّ المعاملات الالكترونية في جذب عملاء جدد للمصرف.

اجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاستجابة : وهي ملخصة في الجدول الموالي:

الجدول 7. يوضح درجة الموافقة حول بعد الاستجابة.

| الرقم               | العبارة                                                                                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه | الترتيب |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 1                   | يملك موظفو المصرف الخبرة الكافية في استعمال التكنولوجيا المالية المستخدمة في المصرف.        | 3,51            | 0,82              | مرتفع   | 3       |
| 2                   | يجيب المصرف على استفسارات الزبائن بسرعة وبوسائل تقنية متطورة.                               | 3,26            | 0,94              | متوسط   | 5       |
| 3                   | يعتمد المصرف على ابتكارات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات بسرعة.                       | 3,62            | 1,06              | مرتفع   | 2       |
| 4                   | الأنظمة الالكترونية للمصرف بسيطة وسهلة الاستعمال.                                           | 3,70            | 1                 | مرتفع   | 1       |
| 5                   | يتوفر لدى المصرف تطبيقات رقمية تعتمد على التكنولوجيا المالية بهدف مساعدة الزبائن بشكل دائم. | 3,49            | 0,86              | مرتفع   | 4       |
| متوسط بعد الاستجابة |                                                                                             | 3,51            | 0,69              | مرتفع   | /       |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SPSS V24)

توضح النتائج أعلاه أنّ إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة قدّر فيه المتوسط الحسابي ب: 3,51 وانحراف معياري قدره 0,69. وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة مرتفع، كما نلاحظ أنّ العبارة رقم 4 بالجدول، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3,70 وانحراف معياري قدره ب: 1، وبالتالي أجمع أفراد عينة الدراسة على أن البنوك التجارية لولاية المدية

تعتمد على ابتكارات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات بسرعة، والاستعداد الدائم لمساعدة العملاء والإجابة على استفساراتهم من خلال تطبيقات رقمية تعتمد على التكنولوجيا المالية.

اجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الأمان : وهي ملخصة في الجدول الموالي:

الجدول 8. يوضح درجة الموافقة حول بعد الأمان

| الرقم | العبارة                                                                                           | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه   | الترتيب |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------|---------|
| 1     | المعاملات في المصرف تتم بدرجة كبيرة من الأمان والسرية.                                            | 4,28            | 0,91              | مرتفع جدا | 2       |
| 2     | يعتمد المصرف على المرونة السيبرانية واليقظة لمواجهة التحديات المرتبطة بمخاطر التكنولوجيا المالية. | 3,84            | 1,01              | مرتفع     | 4       |
| 3     | يملك المصرف أنظمة حماية تتمتع بالأمان وغير قابلة للاختراق.                                        | 4,05            | 1,02              | مرتفع     | 3       |
| 4     | يمكن الوثوق بموظفي المصرف.                                                                        | 4,36            | 0,75              | مرتفع جدا | 1       |
|       | متوسط بعد الأمان                                                                                  | 4,13            | 0,75              | مرتفع     | /       |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SPSS V24)

توضح النتائج أعلاه أنّ إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان قدّرفيه المتوسط الحسابي بـ 4,13 وانحراف معياري قدره 0,75 ، وهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة مرتفع، كما نلاحظ أنّ العبارة رقم 4 بالجدول، إذ احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4,36 وانحراف معيار قدر بـ 0,75، وبالتالي أجمع أفراد عينة الدراسة على أن البنوك التجارية لولاية المدية تتم فيها المعاملات بسرية وأمان لأنها تمتلك أنظمة حماية آمنة، بالإضافة إلى أنها تعتمد على اليقظة والمرونة السيبرانية لمواجهة التحديات المرتبطة بمخاطر التكنولوجيا المالية.

اجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد التعاطف والاتصال: وهي ملخصة في الجدول الموالي :

الجدول 9. يوضح درجة الموافقة حول بعد التعاطف والاتصال.

| الرقم | العبارة                                                                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه | الترتيب |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 1     | موظفو المصرف يتميزون بالسلوك المهذب واللباقة في التعامل مع الزبائن عبر المنصات الرقمية. | 3,98            | 0,86              | مرتفع   | 1       |
| 2     | يجيب المصرف على استفسارات الزبائن بوسائل الكترونية ويهتم بمختلف مشاكلهم.                | 3,85            | 1,03              | مرتفع   | 2       |
| 3     | المصرف يضع مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماته.                                            | 3,85            | 0,98              | مرتفع   | 3       |
| 4     | من السهل الوصول إلى المصرف باستخدام البريد الالكتروني والهاتف المحمول.                  | 3,70            | 1,10              | مرتفع   | 4       |
|       | متوسط بعد التعاطف والاتصال                                                              | 3,84            | 0,73              | مرتفع   | /       |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SPSS V24)

توضح النتائج أعلاه أنّ إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف والاتصال قدّرفيه المتوسط الحسابي بـ 3,84 وانحراف معياري قدره 0,73 ، وهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة مرتفع، كما نلاحظ أنّ العبارة الاولى بالجدول، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3,98 وانحراف معيار قدر بـ 0,86، وبالتالي أجمع أفراد عينة الدراسة على أن البنوك التجارية لولاية المدية تضع مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها وتهتم بمشاكلهم.

## 4.3. اختبار الفرضيات تحليلها ومناقشتها: وهذا من خلال عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات ومناقشتها.

تحليل نتائج التوزيع الطبيعي: من المهم الاعتماد على نتائج التوزيع الطبيعي للمتغيرات الرئيسية للدراسة، وهو من بين الشروط الأساسية التي يجب تحقيقها حتى يتمكن من التحليل الضروري، لأن الاختبارات المعلمية في الغالب تشترط التوزيع الطبيعي للبيانات، وبما أن حجم العينة يتجاوز 40 مفردة فإن بيانات العينة تميل للتوزيع الطبيعي وذلك حسب نظرية النهاية المركزية.

اختبار الفرضية الأساسية: هنا نعلم على الانحدار الخطي البسيط لدراسة طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك التجارية المدروسة، والمتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية، ضف الى ذلك نعلم على معامل التحديد لمعرفة درجة تأثير التغيرات في المتغير المستقل على المتغير التابع، ومعامل الارتباط لتحديد طبيعة العلاقة عند مستوى دلالة محددة. نختبر أولاً الفرضيات الجزئية كما هو مبين.

الجدول 10. اختبار الفرضيات الجزئية

| المتغير المستقل     | أبعاد المتغير التابع | ثابت الانحدار a | ثابت الانحدار b | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) | قيمة (F) | مستوى الدلالة (sig) |
|---------------------|----------------------|-----------------|-----------------|--------------------|---------------------------------|----------|---------------------|
| التكنولوجيا المالية | بعد الملموسية        | 1,99_           | 1,39            | 0,66               | 0,44                            | 47,08    | 0,000               |
|                     | بعد الاعتمادية       | 0,83            | 0,79            | 0,58               | 0,34                            | 31,35    | 0,000               |
|                     | بعد الاستجابة        | 1,33_           | 1,23            | 0,68               | 0,47                            | 53,25    | 0,000               |
|                     | بعد الأمان           | 0,85            | 0,83            | 0,42               | 0,18                            | 13,21    | 0,001               |
|                     | بعد التعاطف والاتصال | 0,33_           | 1,06            | 0,56               | 0,31                            | 27,48    | 0,000               |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V24)

الفرضية الجزئية الأولى وترتبط ببعده الملموسية: والتي مفادها "وجود علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية و بعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية في وكالات البنوك المدروسة".

يبين الجدول (10) أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت 0,66، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين التكنولوجيا المالية و بعد الملموسية، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0,44، ما يدل على أن 44% من التغيرات على التكنولوجيا المالية كانت نتيجة بعد الملموسية، أما النسبة الباقية 56% فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، أما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت 1,39، كما أكدت قيمة F المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 47,08 بمستوى دلالة 0,000 وهو أدنى من مستوى المعنوية 0,05. وبالتالي هذه الفرضية مقبولة.

الفرضية الجزئية الثانية وترتبط ببعده الاعتمادية: والتي مفادها "وجود علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية و بعد الاعتمادية بوكالات البنوك المدروسة".

لدينا من الجدول (10) السابق، قيمة معامل الارتباط (R) بلغت 0,58، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين التكنولوجيا المالية و بعد الاعتمادية، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0,34 ما يدل على أن 34% من التغيرات على التكنولوجيا المالية كانت نتيجة بعد الاعتمادية أما النسبة الباقية 66% فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، أما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت 0,79، كما أكدت قيمة F المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 31,35 بمستوى دلالة 0,000 وهو أقل من (0,05) مستوى المعنوية. وبالتالي هذه الفرضية مقبولة أيضاً.

الفرضية الجزئية الثالثة وترتبط ببعده الاستجابة: والتي مفادها انه "توجد علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية و بعد الاستجابة بوكالات البنوك المدروسة".

لدينا من الجدول (10) السابق، قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) بلغت 0,68، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين التكنولوجيا المالية وبعد الاستجابة، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0,47 ما يدل على أن 47% من التغيرات على التكنولوجيا المالية كانت نتيجة بعد الاستجابة أما النسبة الباقية 53% فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، أما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت 1,23، كما أكدت قيمة  $F$  المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 53,25 بمستوى دلالة 0,000 وهو أقل من (0,05) مستوى المعنوية. وبالتالي هذه الفرضية مقبولة.

**الفرضية الفرعية الرابعة وترتبط ببعيد الأمان:** والتي مفادها "وجود علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية وبعيد الأمان بوكالات البنوك المدروسة".

من الجدول (10) السابق، بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) 0,42، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية متوسطة عموماً بين التكنولوجيا المالية وبعيد الأمان، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0,18 وهذا يدل على أن 18% من التغيرات على التكنولوجيا المالية كانت نتيجة بعد الأمان أما النسبة الباقية 82% فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، أما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت 0,83، كما أكدت قيمة  $F$  المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 13,21 بمستوى دلالة 0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05. وهذا دليل على أن التكنولوجيا المالية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد الأمان لجودة الخدمة المصرفية بالبنوك التجارية محل الدراسة، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.

**\*الفرضية الجزئية الخامسة وترتبط ببعيد التعاطف والاتصال:** والتي تنص على أنه "يوجد أثر إيجابية بين التكنولوجيا المالية وبعيد التعاطف والاتصال بوكالات البنوك المدروسة".

من الجدول (10) السابق، بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) 0,56، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية متوسطة عموماً بين التكنولوجيا المالية وبعيد التعاطف والاتصال، أما قيمة معامل التحديد بلغت 0,31 وهذا يدل على أن 31% من التغيرات على التكنولوجيا المالية كانت نتيجة بعد التعاطف والاتصال أما النسبة الباقية 69% فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، أما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت 1,06، كما أكدت قيمة  $F$  المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 27,48 بمستوى دلالة 0,000 وهو أقل من (0,05) مستوى المعنوية. وبهذا نقبل صحة هذه الفرضية.

**اختبار الفرضية الرئيسية:** والتي تنص: "توجد علاقة طردية إيجابية بين التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة المصرفية بوكالات البنوك محل الدراسة".

نختبر هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار الخطي البسيط، إذ نقبلها إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0,05. والجدول الموالي يبين تحليل الانحدار الخطي البسيط.

الجدول 11. تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية.

| /          | التكنولوجيا المالية |                        |                         |                |
|------------|---------------------|------------------------|-------------------------|----------------|
|            | جودة الخدمة         | معامل الارتباط ( $R$ ) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | معامل الانحدار |
| قيمة $F$   | 0,745               | 0,554                  | 1,085                   | 73,380         |
| قيمة $sig$ | 0,000               |                        |                         |                |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V24

من الجدول (11) أعلاه، بلغت قيمة معامل الارتباط 0,745، أي توجد علاقة ارتباطية قوية بين التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة المصرفية بوكالات البنوك محل الدراسة، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0,554، ما يدل على أن 55,4% من التغيرات على التكنولوجيا المالية كانت نتيجة جودة الخدمة المصرفية، أما النسبة الباقية 44,6% فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، أما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت 1,058 أي أن الزيادة بوحدة واحدة في التكنولوجيا المالية تزيد من

جودة الخدمة المصرفية بقيمة 1,058، كما أكدت قيمة F المحسوبة معنوية الأثر، حيث تم تسجيل قيمة 78,818 بمستوى دلالة 0,000 وهو أقل من (0.05) مستوى المعنوية. اذن نقبل صحة هذه الفرضية.

$$y = 1,05x - 0,383$$

و معادلة خط الانحدار هي:

## 5. خاتمة

من خلال هذه الورقة البحثية، قمنا باختبار مدى استخدام التكنولوجيا المالية وعلاقته بجودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية لولاية المدية، ومدى مواكبتها للتطورات الحاصلة في قطاع الخدمات المالية الرقمية، بالاعتماد على أداة الاستبيان الموزع على موظفي البنوك المدروسة.

ومن اهم النتائج المتوصل اليها مايلي :

- \_ توجد علاقة طردية بين متغير التكنولوجيا المالية و متغير تحسين جودة الخدمات المصرفية في وكالات البنوك محل الدراسة.
- \_ مواكبة البنوك محل الدراسة لتطورات التكنولوجيا المالية، اثر إيجابا على تحسين جودة خدماتها المصرفية.
- \_ عرفت البنوك التجارية الجزائرية المدروسة، تحولا نوعيا في الخدمات المصرفية التي تعتمد على بعض التقنيات المبتكرة للتكنولوجيا المالية، في المقابل لاتزال تقنيات أخرى لم تعتمد بعد.
- تؤثر التكنولوجيا المالية على كل ابعاد جودة الخدمات المصرفية. لكن درجة التأثير هذه تختلف من بعد لآخر، بوكالات البنوك المدروسة.
- \_ البنوك التي تستخدم التكنولوجيا المالية تحقق نتائج أكثر كفاءة، من ناحية انخفاض التكاليف، والسرعة وزيادة الأرباح، تقليل المخاطر وزيادة القدرة على المنافسة.
- \_ تعمل التكنولوجيا المالية على زيادة المنافسة بين البنوك، وبالتالي زيادة حصتها السوقية وذلك من خلال زيادة الإنفاق على مشاريع البحث والتطور في مجال التكنولوجيا المالية.
- كما نقترح التوصيات التالية :
- \_ توفير البنى التحتية للاتصالات اللازمة والاستثمار فيها وتحديثها حتى تتلاءم مع تطورات التكنولوجيا المالية.
- \_ تحديث القوانين والأطر التنظيمية اللازمة من أجل دعم عملية التحول الرقمي السلس، وابتكار المنتجات المالية الرقمية التي تلي المتطلبات.
- \_ إلغاء الرسوم غير المبررة على العملاء ليتمكن كافة أفراد المجتمع -خاصة غير المشمولين ماليا-من الاستفادة من الخدمات المصرفية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة أرباح البنك.
- \_ توفير الدورات التكوينية للموظفين على مستوى البنوك في مجال التكنولوجيا المالية ومستجداتها.

## 6. قائمة المصادر والمراجع

1012. Bensaad, o., Yaagoub & a. (2021). The covid 19 pandemic's impact on fintech startups' pandemic s 19. *الاقتصاديات البشائر* مجلة, 05(03), 1012.
- اتحاد المصارف العربية. (2018). ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية. مجلة إتحاد المصارف العربية .
- حسام محمّد رياض عبد الخالق عزيزه. (2023). تأثير جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على ولاء العملاء\_ دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية\_ مجلة البحوث الادارية, 41(04), 16.
- خيري علي أوسو، ولؤي لطيف بطرس. (2008). تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن. تنمية الرافدين(30)، 14.
- صندوق النقد الدولي، البنك الدولي. (2018). أجندة مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية. مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية (صفحة 07). اندونيسيا: صندوق النقد الدولي.
- عمر علي بابكر الطاهر. (2019). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء. *المجلة العربية للنشر العلمي* (14)، 84.
- فريد حبيب ليان. (2019). التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الى المستقبل. اتحاد شركات الاستثمار. أبو ظبي: صندوق النقد العربي.
- مروان بن قيدة، وعباس مهناس. (2023). الإمكانيات والفرص الواعدة للاستثمار في التكنولوجيا المالية وأثره على دعم الشمول المالي بالبلدان العربية. *مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات* (01)، الصفحات 493-495.
- ومضة و بيفورت. (2019). التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا-توجهات قطاع الخدمات المالية. منصة ومضة.

للاستشهاد بهذا المقال وفق طريقة (APA) :

جاسم كريمة وبن قيدة مروان. (2025). التحول إلى التكنولوجيا المالية وأثره على تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة وكالات البنوك التجارية لولاية المدية (BADR\_ BDL\_ BEA\_ CPA). *مجلة الاقتصاد الجديد*. المجلد 16 / العدد 02/2025.