

التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي - دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار -BDL-

Financial Technology as a Mechanism to Achieve Banking Performance Quality - A Case Study of the Local Development Bank Agency in Adrar -BDL

د. عبد الكريم مسعودي* ، د. قرشي خير الدين

¹ جامعة أحمد درابعية-أدرار، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الأفريقي،

abd.messaoudi@univ-adrar.edu.dz

² جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، khayreddine.korichi.vd@gmail.com

تاريخ التسليم: 2023-1-18 تاريخ التقييم: 2023-1-20 تاريخ القبول: 2023-6-9

Abstract

This study aims to try to find out the impact that financial technology plays on the quality of banking performance, based on the extent to which banks are aware of the importance of the existence of financial technology, based on a case study at the Adrar Local Development Bank Agency, by relying on the questionnaire as a main tool for collecting information, depending on the outputs SPSS V26 program, and it was found that there is a significant effect at the function level (0.05) of financial technology on the quality of banking performance in the institution under study. **Keywords:** financial technology, banking performance, quality, BDL Bank

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة الأثر الذي توديه التكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي، انطلاقاً من مدى إدراك المصارف لأهمية وجود التكنولوجيا المالية، وذلك اعتماداً على دراسة حالة بوكالة بنك التنمية المحلية بأدرار، من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V26، وتم الوصول إلى وجود أثر معنوي عند مستوى الدالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي بالمؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الأداء المصرفي،

الجودة، بنك BDL

*المؤلف المراسل: عبد الكريم مسعودي، الإيميل: abd.messaoudi@univ-adrar.edu.dz

1. مقدمة:

تعتبر التكنولوجيا المالية مجال جديد في الإدارة المالية يستخدم التكنولوجيا والأفكار الإبداعية لتحسين الخدمات المالية، وتلعب التكنولوجيا دوراً هاماً في المؤسسات المالية، وهي عنصر حيوي في ابتكار من أجل تحسين كفاءة تقديم الخدمات، كونها تقدم خدمات مالية عبر منصات تكنولوجية بطريقة متطورة وفق تقنيات حديثة ذات جودة عالية.

وبرغم من حداثتها إلا أنها استطاعت اكتساح قطاعات مختلفة لتقديم الخدمة المالية ومن أبرزها نجد " المدفوعات، تحويل الأموال، التأمين وغيرها."

ومن ثم فإن المؤسسات المالية الجزائرية تجد نفسها اليوم مُجبرة على مسايرة التطور الذي قطعتة المؤسسات المالية العالمية؛ إذ هي أرادت البقاء والاستمرار والمحافظة على مكانتها؛ ومواجهة موجة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية لأجل تحقيق الشمول المالي بإعادة هيكلة قواعدها وتبني أنظمة التكنولوجيا المالية، وكذا وضع استراتيجيات تساعدها في تقوية بنيتها التحتية. ذلك أن تحقيق جودة في الأداء المصرفي يعتبر ركيزة أساسية يقوم عليها الاقتصاد ولتحقيق هذه الأخيرة، تعمل المصارف على ركوب موجة التكنولوجيا المالية، كونها تعتبر من القرارات الاستراتيجية، والتي تسهم في تسهيل عملية إنجاز المعاملات المصرفية وتقليل الجهد والتكاليف.

الإشكالية:

بناء على ما تقدم يُمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الأداء المصرفي؟

الفرضيات:

للإجابة على التساؤل الرئيسي، يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي بالوكالة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.0

الأهداف:

من خلال هذه الدراسة البحثية، نصبوا إلى تحقيق جملة من الأهداف تُوجزها فيما يلي:

محاولة معرفة الأثر الذي توديه التكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي، انطلاقاً من مدى إدراك المصارف لأهمية وجود التكنولوجيا المالية، وضرورة مواكبتها للتطورات التكنولوجية الحديثة.

الأهمية:

تكمن أهمية الدراسة في كون أن متغيراتها تلقى اهتماماً كبيراً في وقتنا الحاضر في ظل التطورات التكنولوجية التي يشهدها القطاع المصرفي على المستوى العالمي، فجاءت هذه الورقة البحثية لتدرس العلاقة بين التكنولوجيا المالية وأثر ذلك في جودة الأداء المصرفي في ظل حتمية توجه القطاع المصرفي في الجزائر لمسايرة هذا التطور، لترقية الخدمات المصرفية.

المنهج:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب في وصف أدبيات الدراسة في إطارها النظري، وتحليل الدراسات السابقة، إضافة إلى منهج دراسة حالة بوكالة بنك التنمية المحلية بأدرار، من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من خلال استطلاع عينة الدراسة، اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V26

2. الدراسات السابقة:

هناك دراسات متنوعة تطرقت لمتغيرات ورقتنا البحثية، نستعرضها فيما يلي:

1.2 مقال علمي، لـ حروفوش سعيدة، سنة 2019، بعنوان: التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة أفاق علمية، المجلد 11 - العدد 03، جامعة الجلفة.

تطرقت هذه الدراسة إلى الأدبيات النظرية لمجال التكنولوجيا المالية، وكذا واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية؛ وقد تم التوصل من خلال هذه الورقة البحثية إلى أن التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة، ومن شأنه أن يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية ولكن بأسلوب وشكل مغاير أكثر تطوراً وسرعة ودقة.

2.2 مقال علمي، لـ دغوش العطرة، سنة 2017، بعنوان: استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية"، جامعة بسكرة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الإنترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من ثمانية بنوك العاملة في ولاية الجزائر، والتي تمثل الإدارات الرئيسية للبنوك دون الفروع؛ وقد توصلت الدراسة إلى أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت، وأنه هناك أثر لاستخدام الإنترنت على العمل البنكي؛ فتقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان، وتكاليف تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما يدل على فعالية الإنترنت كبديل عن الطرق التقليدية.

3. الإطار النظري:

1.3 تعريف التكنولوجيا المالية

يتكون مصطلح التكنولوجيا المالية Fintech من مصطلحين؛ الأول هو مصطلح " التكنولوجيا"، والثاني "التمويل"، فهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة، التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في الخدمات المالية والمصرفية.

تعرف التكنولوجيا المالية على أنها: " تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية المالية التقليدية " (payfort, 2017, p 09)، كما تعرف على أنها: " ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية " (مجلس الاستقرار المالي، 2022، صفحة 5)

أما صندوق النقد الدولي FMI، عرفها على أنها: " التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، التطبيقات، العمليات والمنتجات". (صندوق النقد الدولي، 2022، الصفحة 04)

2.3 خصائص التكنولوجيا المالية:

هناك عدة خصائص للتكنولوجيا المالية، نوجزها في الآتي: (حجاج، 2018، صفحة 06)

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً في حد ذاته، بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.
- إن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

3.3 أهمية التكنولوجيا المالية

تكتسي التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي أهمية بالغة لما تمنحه من فوائد متعددة، يُمكن حصرها فيما يلي:

- تعزيز الاحتواء المالي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية و إدارة المخاطر.

- تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

4.3 تقنيات التكنولوجيا المالية:

1.4.3 الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence:

يقصد به علم هندسة إنشاء الآلات الذكية، وبصورة خاصة برامج الكمبيوتر، فهو علم يهتم بإنشاء أجهزة وبرامج كمبيوتر قادرة على التفكير بنفس الطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري، أي تتعلم مثلما يتعلم البشر وتقرر مثلهم، كما تتصرف تصرفات مشابهة لتصرفاتهم. فالذكاء الاصطناعي هو عملية محاكاة الذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر، فهو محاولة لتقليد البشر ونمط تفكيرهم وطريقة اتخاذ قراراتهم، والتي تتم من خلال دراسة سلوك البشر عبر إجراء تجارب على تصرفاتهم ووضعهم في مواقف معينة ومراقبة ردة فعلهم، وتعاملهم مع هذه المواقف، ومن ثم محاولة محاكاة طريقة التفكير البشرية عبر أنظمة كمبيوتر معقدة.

2.4.3 الحوسبة السحابية Cloud Computing : إن الحوسبة السحابية نموذج لتوريد وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لإتاحة الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة على نحو ملائم عند الطلب، والتي يمكن توفيرها بأقل جهد ممكن سواء في الإدارة أو التعامل مع مزود الخدمة.

وبالتالي فهي نوع من الحوسبة القادرة على الوصول البسيط عند الطلب لمجموعة من موارد الحوسبة عالية المرونة، كما تمكن مستخدميها من الحصول على خدمات لا حدود لها وبشكل فعال جدا على غرار انخفاض التكاليف، زيادة الثقة في المعاملات، وسهولة وبساطة الاستعمال.

3-3.4.3 إنترنت الأشياء Internet of Things : تعرف على أنها العلاقة التي تربط الأجهزة بالإنترنت، مما يسمح لها بالنقاط وإرسال وتلقي البيانات، وهذه الأجهزة هي جميع الأجهزة التي تخطر على البال البشري، كأجهزة الإنذار والأجهزة القابلة للارتداد، أجهزة التحكم بالحرارة، الصراف الآلي، وغيرها، وتكمن قيمة إنترنت الأشياء في تجاوز دور جمع البيانات المتوفرة في العالم، بل تتعدى هذا من خلال الاستفادة منها على أكمل وجه بفضل بنية تحتية أساسية، هذا ما جعل منها تأثير ضجة واسعة وتتهافت عليها كبرى الشركات الضخمة والمؤسسات الناشئة بهدف تطوير أجهزة مبتكرة.

5.3 جودة الأداء المصرفي:

1.5.3 الأداء المصرفي: هو مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة و الجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، و تنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات المصرفية (شيروف، 2010، صفحة 28).

2.5.3 جودة الخدمة المصرفية: تعبر عن إرضاء لمتطلبات الزبائن و دراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات و القدرة على التقاءها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن. (شيروف، 2010، صفحة 29).

3.5.3 أبعاد الأداء المصرفي:

يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء المصرفي، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي و الاجتماعي؛ و تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي: (مؤمن، 2019، صفحة 52)

-البعد الوظيفي:

يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك، فبقاء واستمرار المصرف يتوقف بدرجة كبيرة على أداة موظفيها، إذ أنه بإمكان بنكين متمثلين في الموارد المالية، المادية و التكنولوجية والمعلوماتية ، إلا أنه هنالك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منها، وبناء عليه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيز هو تطوير هو تدريب هين عكس على أداء هو إنتاجية، وبالتالي على أداء المصرف ككل.

-البعد الاستراتيجي:

مرتبط باستراتيجيات المصرف المحددة، لتحقيق هدف معين في مجال معين.

-البعد التجاري:

يهتم نشاط المصرف التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، و كذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها.

-البعد المالي:

يقصد به تقييم مرد ودية و ربحية المصرف من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية، ومن بين الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي: (ميهوب، 2014، صفحة 25).

■ نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، و يعتمد كمقياس معدل

زيادة الإيرادات.

- الاستخدام الأمثل للأصول، و يعتمد كقياس معدل العائد على الأصول.
- زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، و يعتمد كقياس العائد على حقوق الملكية.

4. الإطار التطبيقي

1.4 وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار:

تعد وكالة أدرار - 429 من بين الوكالات التابعة للمديرية الجهوية ببشار، أنشئت سنة 1985، نتيجة لزيادة النشاطات الاقتصادية في المنطقة، و من أجل السعي للحد من المشاكل التي كان يعاني منها المستثمرين و الزبائن في الحصول على القروض بغرض تمويل مشاريعهم، و تشجيع الاستثمار و المساهمة في التنمية.

تعمل وكالة أدرار - 429 على استقبال الودائع والحصول في مقابلها على فوائد، كما تقوم بممارسة مختلف الأنشطة المصرفية من إيداع و سحب للأموال و منح القروض على اختلاف أنواعها وفقا لشروط معينة، فتح الحسابات المختلفة، شراء الأوراق المالية. (بنك التنمية المحلية، 2022)

2.4 أهداف وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار: (بنك التنمية المحلية، 2022)

من بين الأهداف التي يسعى البنك إلى تحقيقها نذكر ما يلي:

- السعي لتحقيق الربح بحكم أنها مؤسسة تجارية، وذلك من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة.
- سرعة الإجراءات التي تتطلبها العملية المصرفية، وذلك من خلال تسهيل المعاملات.
- تقديم القروض الخاصة الموجهة لتمويل الاستثمارات التي ينتج عنها خلق لمناصب شغل، وبالتالي المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني.

3.4 متغيرات ونموذج الدراسة:

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

- المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية
- المتغير التابع: جودة الأداء المصرفي

4.4 أداة الدراسة:

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

- الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة).

- الجزء الثاني: متعلق بمحاور الدراسة وبدوره ينقسم إلى محورين:

* المحور الأول: متعلق بالمتغير المستقل: وهو التكنولوجيا المالية، وقد اشتمل على 18 عبارة وفق مقياس ليكارت الخماسي.

* المحور الثاني: متعلق بالمتغير التابع: وهو جودة الأداء المصرفي، بأبعاده الأربعة (الأداء المالي، الأداء التسويقي، الأداء الوظيفي و الأداء الاستراتيجي)، و قد شملت هذه الأبعاد 22 عبارة وفق مقياس ليكارت الخماسي.

5.4 مقياس الأداة:

تم الاعتماد على مقياس " ليكارت الخماسي " في عملية تحليل الاستبيان والإجابة على مختلف فقراته، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: درجات مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: إعداد الباحثين

وتم تحديد طول مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

- نحسب المدى: المدى = أعلى قيمة - أدنى قيمة، $4 = 5 - 1$
- نقسم المدى على أعلى قيمة من أجل الحصول على طول الفئة ($0.8 = 4/5$)، ثم نقوم بإضافة أقل قيمة في المقياس، و بذلك تكون المستويات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: مستويات الموافقة لمقياس ليكارت

| المتوسط | الأهمية النسبية | درجة الموافقة |
|-------------|-----------------|---------------|
| 2.35 - 1 | 47.5 - 20 | قوية |
| 3.68 - 2.36 | 74.3 - 47.6 | متوسطة |
| 5 - 3.69 | 100 - 74.4 | ضعيفة |

المصدر: إعداد الباحثين

6.4 صدق وثبات الاستبيان

1.6.4 الاتساق الداخلي:

بحساب الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة باستعمال معامل الارتباط بيرسون، كانت النتائج كما

يلي:

**** متغير التكنولوجيا المالية:**

الجدول رقم 03: معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمتغير التكنولوجيا المالية

| الرقم | العبارة | معامل الارتباط | مستوى المعنوية |
|-------|---|----------------|----------------|
| 01 | يدرك المصرف أهمية استعمال التكنولوجيا المالية | 0.705 | 0.000 |
| 02 | يتابع المصرف التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي | 0.820 | 0.000 |
| 03 | تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية | 0690 | 0.000 |
| 04 | انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في المصرف | 0.850 | 0.000 |
| 05 | قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية | 0.930 | 0.000 |
| 06 | التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي | 0.870 | 0.000 |
| 07 | تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية | 0.920 | 0.000 |
| 08 | يتابع المصرف تنافسية المصارف الأخرى وخدماتها المالية | 0.892 | 0.000 |
| 09 | التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية | 0.910 | 0.000 |
| 10 | يمكن المصرف زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية | 0.745 | 0.000 |
| 11 | يمتلك المصرف البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية | 0.930 | 0.000 |
| 12 | تعتمد المصارف حالياً على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية | 0.736 | 0.000 |

التكنولوجيا المالية كألية لتحقيق جودة الأداء المصرفي د. عبد الكريم مسعودي/ د. قريشي خير الدين

| | | | |
|-------|-------|---|----|
| 0.000 | 0.825 | الخدمات المصرفية اصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية | 13 |
| 0.000 | 0.655 | خدمات المصارف أصبحت أسهل بفضل المصارف الخلوية | 14 |
| 0.000 | 0.774 | استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية | 15 |
| 0.000 | 0.826 | تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع | 16 |
| 0.000 | 0.699 | تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية | 17 |
| 0.000 | 0.735 | الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد | 18 |
| 0.000 | 0.975 | المحور ككل | -- |

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss v26

**** متغير جودة الأداء المصرفي**

الجدول رقم 04: معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمتغير جودة الأداء المصرفي

| الرقم | العبارة | معامل الارتباط | مستوى المعينة |
|-------|--|----------------|---------------|
| 01 | تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال المصرف | 0.895 | 0.000 |
| 02 | عدد الزبائن في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية | 0889 | 0.000 |
| 03 | يقدم المصرف خدمات سريعة لزيائنه | 0.850 | 0.000 |
| 04 | حقوق الأداء المالي لدى المصرف في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعل ادخال التكنولوجيا المالية | 0.835 | 0.000 |
| 05 | تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في المصارف | 0.955 | 0.000 |

| | | | |
|-------|-------|--|----|
| 0.000 | 0.930 | يعتمد المصرف على اليقظة الاستراتيجية لمواجهة تحديات المنافسة | 06 |
| 0.000 | 0.822 | موظفو المصرف لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية | 07 |
| 0.000 | 0.842 | الموقع الجغرافي للبنك استراتيجي | 08 |
| 0.000 | 0.655 | يستجيب المصرف لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني | 09 |
| 0.000 | 0.805 | يوفر المصرف برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيق التكنولوجيا | 10 |
| 0.000 | 0.766 | يقوم المصرف بتطوير تطبيقاته الالكترونية | 11 |
| 0.000 | 0.872 | يمتلك المصرف مهارات تسويقية متطورة | 12 |
| 0.000 | 0.936 | يستخدم المصرف نظام محاسبي مالي متطور | 13 |
| 0.000 | 0.836 | يواكب المصرف الابتكارات والابداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها | 14 |
| 0.000 | 0.470 | تقلل التكنولوجيا المالية من ربحية المصارف | 15 |
| 0.000 | 0.699 | الحوافز المتوفرة بالمصرف تشجع على المزيد من المثابرة للحصول عليها | 16 |
| 0.000 | 0.789 | إن رفع الكفاءة التشغيلية وتنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية | 17 |
| 0.000 | 0.924 | يراقب المصرف مستويات أداء العاملين | 18 |
| 0.000 | 0.841 | يضع المصرف استراتيجية واضحة لاستغلال التكنولوجيا المالية | 19 |
| 0.000 | 0.836 | لدى جميع العاملين علم وقناعة بالرؤية التي يضعها المصرف في مجال التكنولوجيا | 20 |
| 0.000 | 0.817 | ينوع المصرف في استراتيجية الترويجية للخدمات المصرفية | 21 |
| 0.000 | 0.729 | يتبنى العاملين بالمصرف بقناعة أهمية تقديم الخدمات | 22 |

| | | | |
|-------|-------|-------------|----|
| | | بجودة عالية | |
| 0.000 | 0.898 | المحور ككل | -- |

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss v26

يتضح من خلال الجدول أن جميع فقرات المحورين لها معامل ارتباط موجب وقوي وبمستوى

معنوية 0.000 ، وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن هذه الأخيرة صادقة ومتسقة داخلياً.

7.4 ثبات أداة الدراسة:

يتم التحقق من ذلك من خلال استعمال معامل ألفا-كرونباخ، وكانت النتائج وفق ما يلي:

الجدول رقم 05: معامل الثبات ألفا-كرونباخ لمتغيرات الدراسة والأبعاد

| المتغيرات | العبارات | معامل ألفا-كرونباخ |
|---------------------|----------|--------------------|
| التكنولوجيا المالية | 18 | 0.995 |
| جودة الأداء المصرفي | 22 | 0.898 |
| المجموع | 40 | 0.9465 |

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss v26

يتضح جلياً أن قيمة معامل ألفا-كرونباخ مرتفعة في الاستبيان، وجاءت في معظمها أكبر

من 0.8 ، توجي بثبات الاستبيان.

8.4 عرض النتائج ومناقشتها:

1.8.4 متغير: التكنولوجيا المالية

لقياس تشتت درجة الموافقة في العينة، يكون الترتيب على أساس المتوسط الحسابي

للمتغيرات، من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد الدراسة

لفقرات متغير التكنولوجيا المالية.

الجدول رقم 06: التحليل الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية

| الرقم | العبرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى القبول |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01 | يدرك المصرف أهمية استعمال التكنولوجيا المالية | 3.7525 | 1.36055 | 10 | قوي |
| 02 | يتابع المصرف التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي | 2.9256 | 1.25364 | 14 | متوسط |
| 03 | تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن | 3.7886 | 1.37253 | 1 | قوي |

| | | | | التكنولوجيا المالية | |
|-------|----|---------|--------|---|----|
| متوسط | 16 | 1.24536 | 2.8553 | انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في المصرف | 04 |
| قوي | 9 | 1.37523 | 3.7563 | قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية | 05 |
| متوسط | 15 | 1.23569 | 2.8945 | التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي | 06 |
| قوي | 7 | 1.38662 | 3.7652 | تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية | 07 |
| متوسط | 18 | 1.25436 | 2.6347 | يتابع المصرف تنافسية المصارف الأخرى وخدماتها المالية | 08 |
| قوي | 6 | 1.37265 | 3.7675 | التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية | 09 |
| قوي | 3 | 1.36523 | 3.7868 | يمكن المصرف زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية | 10 |
| قوي | 11 | 1.36895 | 3.2453 | يملك المصرف البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية | 11 |
| قوي | 8 | 1.36452 | 3.7649 | تعتمد المصارف حالياً على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية | 12 |
| قوي | 04 | 1.37853 | 3.7668 | الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية | 13 |
| متوسط | 17 | 1.26433 | 2.6782 | خدمات المصارف أصبحت أسهل بفضل المصارف الخلوية | 14 |
| قوي | 02 | 1.36453 | 3.7882 | استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية | 15 |
| متوسط | 13 | 1.24536 | 2.9653 | تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع | 16 |
| قوي | 05 | 1.36674 | 3.7765 | تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية | 17 |

| | | | | | |
|----|---|--------|---------|----|-----|
| 18 | الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد | 3.112 | 1.36342 | 12 | قوي |
| -- | المحور ككل | 3.7123 | 1.363 | - | قوي |

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss v26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن متوسط أغلب فقرات هذا المتغير كان مستوى القبول لديها قوي، حيث جاء المتوسط العام للمحور ككل للمتغير بمتوسط 3.7123 ، أي بدرجة موافقة قوية.

2.8.4 متغير: جودة الأداء المصرفي

الجدول رقم 07: التحليلي الوصفي لمتغير جودة الأداء المصرفي

| الرقم | العبرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى القبول |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01 | تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال المصرف | 3.7423 | 1.36458 | 6 | قوي |
| 02 | عدد الزبائن في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية | 3.7563 | 1.36055 | 5 | قوي |
| 03 | يقدم المصرف خدمات سريعة لزبائنه | 2.8356 | 1.12532 | 13 | متوسط |
| 04 | حقق الأداء المالي لدى المصرف في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعل ادخال التكنولوجيا المالية | 2.8265 | 1.23564 | 14 | متوسط |
| 05 | تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في المصارف | 2.7563 | 1.27563 | 15 | متوسط |
| 06 | يعتمد المصرف على اليقظة الاستراتيجية لمواجهة تحديات المنافسة | 2.6539 | 1.24523 | 21 | متوسط |
| 07 | موظفو المصرف لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية | 2.9254 | 1.25863 | 10 | متوسط |
| 08 | الموقع الجغرافي للمصرف استراتيجي | 3.7353 | 1.36284 | 7 | قوي |
| 09 | يستجيب المصرف لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني | 2.4592 | 1.23547 | 22 | متوسط |

التكنولوجيا المالية كألية لتحقيق جودة الأداء المصرفي د. عبد الكريم مسعودي/ د. قريشي خير الدين

| | | | | | |
|----|--|--------|---------|----|-------|
| 10 | يوفر المصرف برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيق التكنولوجيا | 3.7623 | 1.35456 | 4 | قوي |
| 11 | يقوم المصرف بتطوير تطبيقاته الالكترونية | 2.8833 | 1.24653 | 11 | متوسط |
| 12 | يمتلك المصرف مهارات تسويقية متطورة | 2.7153 | 1.24656 | 20 | متوسط |
| 13 | يستخدم المصرف نظام محاسبي مالي متطور | 2.8930 | 1.27643 | 9 | متوسط |
| 14 | يواكب المصرف الابتكارات والابداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها | 2.7526 | 1.24536 | 16 | متوسط |
| 15 | تقلل التكنولوجيا المالية من ربحية المصارف | 2.8754 | 1.28536 | 12 | متوسط |
| 16 | الحوافز المتوفرة بالمصرف تشجع على المزيد من المثابرة للحصول عليها | 3.7722 | 1.36748 | 3 | قوي |
| 17 | إن رفع الكفاءة التشغيلية وتنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية | 3.7825 | 1.36253 | 2 | قوي |
| 18 | يراقب المصرف مستويات أداء العاملين | 3.7852 | 1.35428 | 1 | قوي |
| 19 | يضع المصرف استراتيجية واضحة لاستغلال التكنولوجيا المالية | 2.9256 | 1.25364 | 8 | متوسط |
| 20 | لدى جميع العاملين علم وقناعة بالرؤية التي يضعها المصرف في مجال التكنولوجيا | 2.7273 | 1.27435 | 19 | متوسط |
| 21 | ينوع المصرف في استراتيجية الترويجية للخدمات المصرفية | 2.7456 | 1.27548 | 18 | متوسط |
| 22 | يتبنى العاملين بالمصرف بقناعة أهمية تقديم الخدمات بجودة عالية | 2.7625 | 1.24856 | 17 | متوسط |
| -- | المحور ككل | 2.8654 | 1.1203 | - | متوسط |

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS v26

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه، والمتعلق بالتحليل الوصفي لفقرات المتغير التابع جودة الأداء المصرفي، حيث أن متوسط أغلب فقرات هذا المتغير كان مستوى القبول لديها متوسط، حيث جاء المتوسط العام للمحور ككل للمتغير بمتوسط 2.8654، أي بدرجة موافقة متوسطة.

9.4 اختبار الفرضيات:

باستخدام تحليل التباين، يتم اختبار فرضية الدراسة من خلال بحث العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث نصت الفرضية الرئيسية على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على جودة الأداء لمصرفي بالوكالة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.0

الجدول رقم 08: التحليل الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية

| معامل الانحدار: 1.363 | | المتوسط الحسابي: 3.7123 | | | | التكنولوجيا المالية: | |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|------------------|--------------------|----------------|----------------------|---------------------|
| مستوى المعنوية sig | قيمة الاختبار T | معامل فيشر F | معامل التجزئة R2 | معامل الارتباط R | معامل الانحدار | المتوسط الحسابي | المتغيرات |
| 0.000 | 4.285 | 263.290 | 0.915 | 0.930 ^a | 1.1203 | 3.7123 | جودة الأداء المصرفي |

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS v26

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أن هناك أثر مباشر وإيجابي للتكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي، أين قدر بـ 4.285 بمستوى معنوية مقدر بـ 0.000 ، وبالتالي هو أقل من قيمة الدلالة القياسية 0.05= sig ، ومن ثم نقبل الفرضية الرئيسية، ما يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي.

5. خاتمة:

أكدت نتائج الدراسة على أهمية التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي، خصوصاً وأن التكنولوجيا المالية تسمح بالوصول إلى أكبر شريحة من الزبائن، في ظل التطور الكبير والثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم في عدة مجالات، ومن ثم فهي تُعد أداة فعالة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة، كما تساعد على التخفيض من التكاليف وكسب الوقت وتقديم الخدمات بجودة عالية، وعطفاً على ما جاء في الورقة البحثية، يُمكن أن نستعرض النتائج التالية:

- تُسهم التكنولوجيا المالية في الرفع من مستوى جودة الأداء المصرفي، تبعاً لتأثير الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم على القطاع المالي، وتأثر القطاع المصرفي بهذه التطورات.
- تعد التكنولوجيا المالية ميزة تنافسية فعالة تكسب المصارف حلول مبتكرة وتسمح بالوصول لأكثر عدد من الزبائن.

- تعمل المصارف على اعتماد طرق جديدة لعرض وتقديم الخدمات المالية؛ لكون أن بقاء المصارف في السوق المالي مُرتبط بمدى مسابقتها واستفادتها من التقنيات الحديثة.
- تُسهم التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات وحلول مبتكرة للخدمات المالية، وتعمل على تخفيض التكاليف وريح الوقت والجهد لكسب ثقة أكبر عدد من الزبائن.
- مستوى جودة الأداء المصرفي على مستوى المصرف محل الدراسة، جاء بدرجة متوسطة في العموم، ما يتطلب على البنك بذل جهود أكبر واعتماد خدمات مالية مبتكرة جديدة، كما يُعزز من استعمال التكنولوجيا المالية، للرفع من مستوى أدائه المصرفي، بما يضمن الوصول لأكبر عدد من الزبائن.

بناءً على ما تقدم من نتائج، يمكن أن نقدم التوصيات التالية:

- ضرورة مواكبة المصارف للتطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع المصرفي على المستوى العالمي، والاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذا المجال.
- ضرورة الاهتمام بالتدريب والتكوين لفائدة موظفي مصرف بنك التنمية المحلية، خصوصاً مع تعلق بالابتكارات والتكنولوجيا المالية.
- العمل على تطوير البنية التحتية اللازمة لبنك التنمية المحلية لتقديم خدمات مصرفية بشكل أفضل وأسرع وذات جودة.
- الاهتمام بالجانب التسويقي والترويجي لخدمات التكنولوجيا المالية على مستوى بنك التنمية المحلية؛ لاستقطاب شريحة كبيرة من الزبائن.
- استغلال التكنولوجيا المالية لتغطية النقائص والسلبيات في المعاملات المالية التقليدية.
- ضرورة العمل على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقوية شبكة الأنترنت.
- ضرورة الاعتماد على التكنولوجيا المالية للتقليل من المخاطر الائتمانية، وتقليل فجوة تمويل المشاريع، والانفتاح على أسواق الكترونية عالمية، مما يمكن الزبائن من الحصول على التسهيلات الائتمانية.

6. قائمة المراجع:

- Payfort (2017). تقرير التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط
- صندوق النقد الدولي . (2022). تقرير الاستقرار المالي العالمي. الولايات المتحدة الأمريكية

- مجلس الاستقرار المالي (2022). تقرير مجلس الاستقرار المالي، من الموقع الإلكتروني: <https://www.gleif.org/ar/about/governance/financial-stability-board-fsb>
- نفيسة حجاج. (2017). أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة من (2010-2014). مجلة الواحات للبحوث والدراسات . (المجلد 10، العدد 01)
- شيروف فضيلة . (2010). أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية . جامعة قسنطينة . الجزائر
- مؤمن شرف الدين (2019). دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية . مذكرة ماجستير. جامعة سطيف . الجزائر
- ميهوب سماح (2014). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية . جامعة قسنطينة . الجزائر
- بنك التنمية المحلية . (2022). الموقع الإلكتروني: <https://www.bdl.dz>