



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID - ELTARF



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID - ELTARF

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID – EL- Taref-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

السنة الجامعية: 2023/2022

الرقم التسلسلي:

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور التحول التكنولوجي في تحقيق جودة الخدمات

المالية: الخدمات البنكية نموذجا

– دراسة ميدانية –

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف:

د/ سالم راضية

من إعداد الطالبتين:

– بورفة نور الإيمان

– بن فيالة سميرة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي *

وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي * وَاخْلُلْ عُقْدَةً

مِّن لِّسَانِي * يَفْقَهُوا قَوْلِي *

ملخص الدراسة

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات البنكية، ولتحقيق ذلك فقد تم توزيع استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء على عينة ذات صلة بموضوع الدراسة بولاية عنابة، وقد تم الاستعانة ببرنامح الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.v.26 لتحليل البيانات المجمعة، وذلك بالاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية.

قد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل (التحول التكنولوجي) والمتغير التابع (جودة الخدمات البنكية)، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0.48 وهذا يدل على إدراك الموظفين لمتغيرات أبعاد جودة الخدمة البنكية، وعليه يتوجب على المصارف أن تعمل على تطوير أبعاد جودة خدماتها المقدمة لتعزيز درجة رضا الموظفين.

الكلمات المفتاحية: التحول التكنولوجي، البنك الوطني الجزائري، أبعاد، جودة الخدمة البنكية، تكنولوجيا المالية، الخدمة المالية.

Résumé

Cette étude vise à montrer l'effet des dimensions de la qualité des services bancaires, pour y parvenir, un questionnaire composé de trois parties lié au sujet d'étude de la wilaya d'Annaba a été distribué accompagné du Logiciel de sciences sociales spss v 26 pour analyser les données recueillies, basant sur un certain nombre de méthodes statistiques. L'étude a abouti à un certain nombre de résultats dont le plus important est l'existence d'une corrélation positive et modérée entre la variable indépendante (transformation technologique) et la variable dépendante (qualité des services bancaires).

Entrer

Le coefficient de corrélation entre eux était de 0,48, ce qui indique que les employés sont conscients des variables des dimensions de la qualité des services bancaires et, par conséquent les banques devraient travailler à développer les dimensions de la qualité de leurs services fournis pour améliorer le degré de satisfaction des employés.

Entrer

Mots clés : transformation technologique- banque nationale algérienne - dimensions - qualité de service bancaire - technologie financière - service financier

الإهداء والشكر

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك جل جلالك، سبحان الذي يرفع آمنوا منكم والذين آتوا العلم درجات. الحمد لله قد انطوت صفحة من صفحات الحياة، صفحة كان فيها الجهد والاجتهاد رفيقا على الدوام، كما كان فيها لحظات الحزن والفرح، فأجمل ما في الحياة لحظات النجاح وتحقيق الأهداف التي كانت يوما حلما بعيد المنال والخطوة الأولى هي بداية المسيرة لكل نجاح الحمد لله وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى روح أجدادي "عايش لوصيف"، بورفة صالح"، وجدتي "راوية الحرة" رحمهم الله وأسكنهم فسيح جناته اللذين غادروا هذه الدنيا ولكنهم سيقون في قلوبنا أحياء دوما

إلى من قال الله عز وجل فيهما: "... وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا"
إلى من حصد الأشواك ليمهد لي طريق العلم والمعرفة، إلى من تعب وشقا ليقدّم لنا لحظة سعادة أغلى صاحب السيرة العطرة والذكر المستنير والقلب الكبير إلى سندي وثباتي أبي الغالي " بورفة منور"
إلى من وضع المولى عز وجل الجنة تحت أقدامها إلى من رأيتي بقلبيها قبل عينها إلى من وضعتني على طريق الحياة ومنحتني القوة والعزيمة لمواصلة دربي والاجتهاد إلى من وقفت بجاني في كل الأوقات وسندتني في كل الصعاب إلى وردتي التي لا تدبّل أمي الغالية "عايش شهرة"

إلى إخوتي الذين يطوفون في سمائي ويمنحونني النور والدفء والسعادة إلى من عشت معهم طفولتي "أميرة، ضياء الدين، تقي محمد الصالح"
إلى أمي الثانية إلى إتكائي ومسندي إلى من علمتني الصبر وأن من يتوكل على الله لن يخيب إلى جدتي الحبيبة "شواف زينة" أطال الله في عمرها وحفظها الله تاجا على رؤوسنا
إلى أخوالي "نبيل، رضوان" إلى خالاتي " سامية، عبلة" إلى عمي "زيدان" إلى عماتني "زوة، أمال، شريفة، يمينة، غنية، ليلة"

إلى صديقاتي وأخواتي التي أنجبتهم الدنيا لي " سميرة، روميسة، شوميسة، ملاك"
إلى الدكتورة الفاضلة التي لم تبخل عنا بتوجيهاتها "سالم راضية"
إلى صديقنا الذي مد لنا العون في إنجاز هذه المذكرة "محمد الأمين لوط" حفظه الله
إلى صديقتي ورفيقة دربي إلى عوضي الجميل وزميلتي في المذكرة "سميرة بن فيالة"
إلى جميع طلبة السنة الثانية ماستر اقتصاد نقدي وبنكي فقد كنا أسرة واحدة، إلى كل الأشخاص الذين نحمل لهم المحبة والتقدير إلى كل من ساندنا من قريب أو بعيد ووقف بجانبنا في إنجاز هذا العمل
و نسال الله أن يجعله نبراسا لكل طالب "اللهم أمين يا رب العالمين.

نور الإيمان



الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وميزنا بالعقل الذي يسير طريقنا والصلاة والسلام على خير خلق الله محمد وعلى اله وصحبه والتابعين بإحسان إلى يوم الدين.

أهدي هذا العمل

إلى من قال الله عز وجل فيهما: "... وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا"

إلى مدرسة الحب والحنان إلى رمز الأمومة ... إلى من جعل الرحمان الجنة تحت أقدامها.... "أمي الحبيبة"

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ... إلى من كان لي خير عون وسند في الحياة وغرس في أعماقي المثابرة ... "أبي العزيز"

إلى من جمعني بهم رحم واحد وشاركوني فرحة النجاح وكانوا السند الدائم لي "إخوتي" إلى كل من شاركتني هذا العمل "نور الإيمان بورفة" وكانت خير الزميلة والصديقة أدعوا لها بالتوفيق ودوام الصحة والعافية

إلى كل زملائي وزميلاتي ، إلى كل طلبة السنة الثانية ماستر تخصص "اقتصاد نقدي

وبنكي دفعة 2023/2022

"أسأل الله أن يجعله نبرسا لكل طالب علم"

شكر وعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وقل اعلموا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين"

لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود فيها إلى أعوام قضيناها في رحاب جامعتنا مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا في بناء جيل الغد.

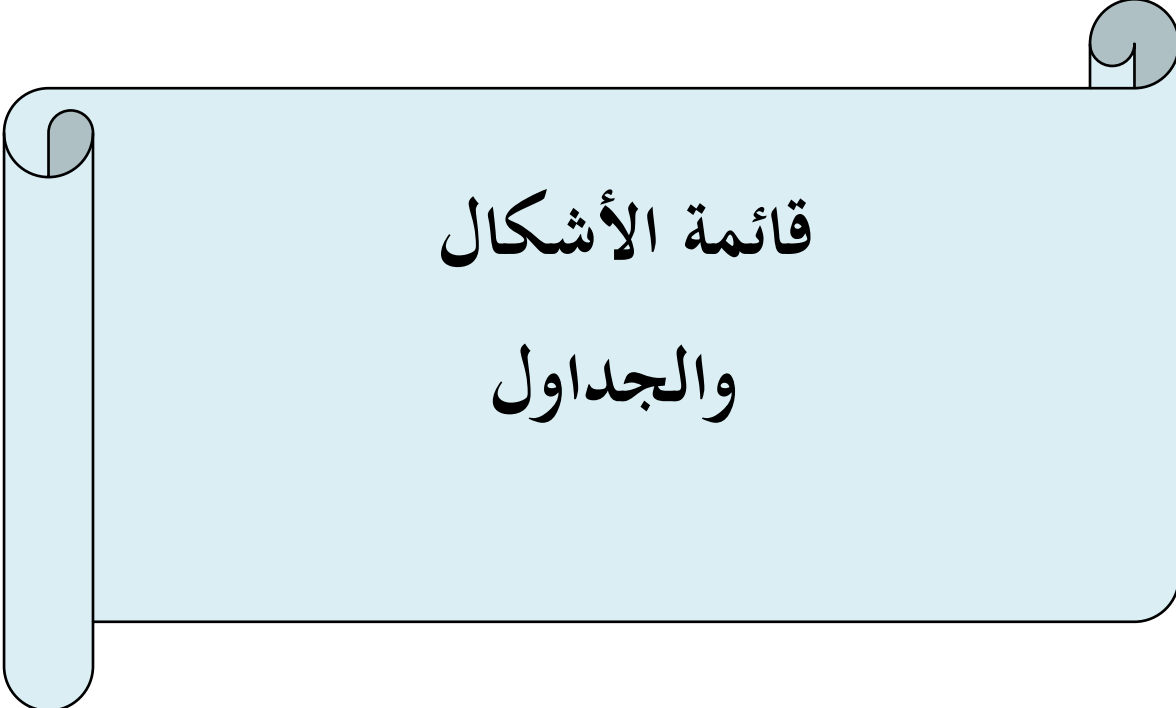
وقبل أن نمضي نقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة، إلى من مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، إلى جميع أساتذتنا الأفاضل وأخص بالتقدير والشكر الأستاذة الدكتورة "سالم راضية" التي نقول لها بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم "إن الحوت في البحر، والطير في السماء، ليصلون على معلم الناس الخير" والتي لم تبخل عنا بتوجيهاتها المفيدة ونصائحها القيمة التي ساهمت في إثراء هذه الدراسة إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذه المذكرة ومناقشتها . "عزيزي محمد الصالح" و "عيدة أنور"

إلى كل دكاترة وأساتذة قسم العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة شاذلي بن جديد، الذين لنا الشرف التعلم على أيديهم، أتمنى من الله عز وجل أن يلبسهم ثوب الصحة والعافية، شكرا لكم على ما قدمتموه لنا،

إلى صديقنا الذي مد لنا العون في إنجاز هذه المذكرة "محمد الأمين لوط" حفظه الله وإلى كل طاقم "بنك الوطني الجزائري- وكالة عنابة". على سعة صدورهم وترحيبهم واستقبالهم

وإمدادنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا العمل المتواضع
كما نتقدم بالشكر وعظيم الامتنان إلى كل من أسدى لنا مشورة وقدم لنا معونة،
جزآهم الله عنا خير الجزاء وفق الله الجميع لما يحبه ويرضاه

أستغفرك ربي و أتوب إليك وأحمدك وأشكر فضل



قائمة الأشكال
والجداول

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
(10)	خدمات التكنولوجيا المالية	01-01
(18)	المجالات الخمس للتحويل الرقمي	02-01
(22)	الأعمدة الخمس الأساسية لقيام التحويل الرقمي الجيد	03-01
(31)	خطوات عملية الرقمنة	04-01
(52)	أبعاد جودة الخدمة البنكية	01-02
(54)	نموذج جودة الخدمة	02-02
(62)	حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في العالم 2013-2018	03-02
(74)	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	01-03
(78)	نموذج الدراسة	02-03

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
(23)	تأثيرات التحول الرقمي	جدول رقم 01-01
(63)	التقنيات ومفروعاتها التي تساهم في إعادة إحياء قطاع الخدمات المالية	جدول رقم 01-02
(64)	الخدمات البنكية عبر الانترنت والهاتف النقال	جدول رقم 02-02
(82)	مقياس ليكارت الخماسي	جدول رقم 01-03
(82)	ثبات وصدق المفردات	جدول رقم 02-03
(83)	نتائج اختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الاستبيان	جدول رقم 03-03
(84)	اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام - Test de Kolmogorv Simrnov et test de Shapiro-Wilk	جدول رقم 04-03
(85)	الخصائص الديموغرافية لنتائج الدراسة	جدول رقم 05-03
(86)	سلم تحديد اتجاه الإجابات	جدول رقم 06-03
(86)	تقييم عينة الدراسة لمحور التحول التكنولوجي	جدول رقم 07-03
(88)	تقييم عينة الدراسة لمؤشر الاعتمادية	جدول رقم 08-03
(89)	تقييم عينة الدراسة لمؤشر الملموسية	جدول رقم 09-03
(90)	تقييم عينة الدراسة لمعيار الاستجابة	جدول رقم 10-03
(91)	تقييم عينة الدراسة لمعيار الأمان	جدول رقم 11-03
(92)	تقييم عينة الدراسة لمعيار التعاطف	جدول رقم 12-03
(93)	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على الاعتمادية	جدول رقم 13-03
(94)	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على الملموسية	جدول رقم 14-03
(94)	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على الاستجابة	جدول رقم 15-03

(95)	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على الأمان	جدول رقم 03-16
(96)	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على التعاطف	جدول رقم 03-17
(97)	تقدير معاملات نموذج الانحدار البسيط	جدول رقم 03-18

قائمة المختصرات

المختصر	معنى المختصر	ترجمة المختصر
BNA	Bank National Algerien	البنك الوطني الجزائري
SPSS	Statistical Package for The Social Science	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

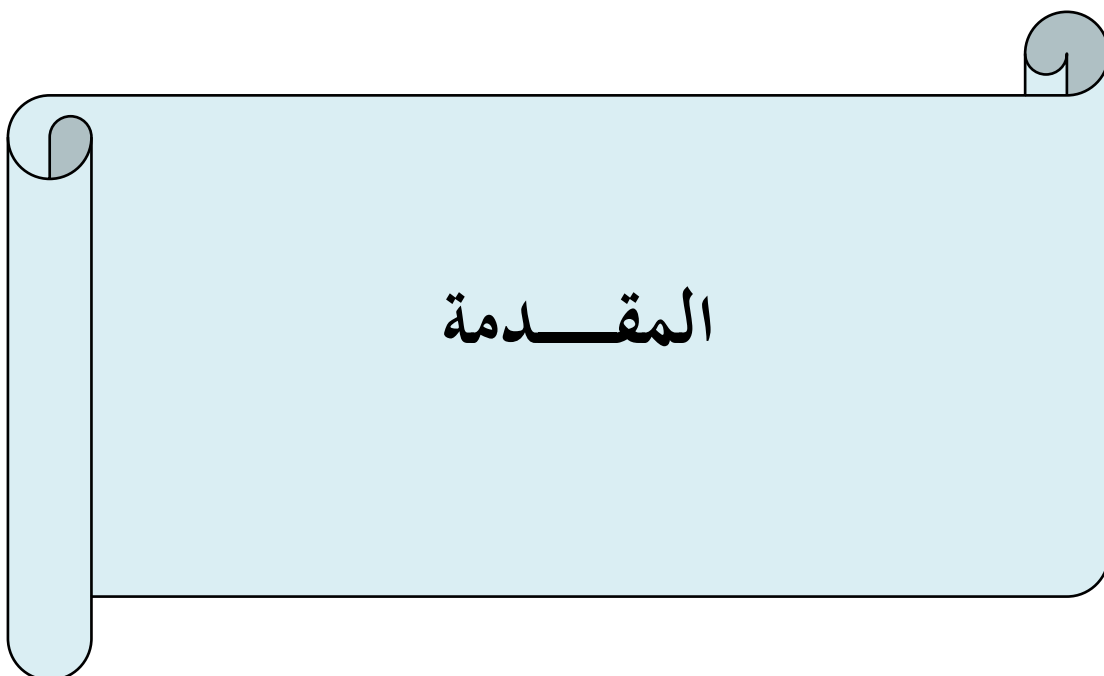
الصفحة	المحتوى
(II)	ملخص
(III)	Résumé
(IV)	إهداء
(VII)	شكر وعرفان
(IX)	قائمة الأشكال
(X)	قائمة الجداول
(XII)	فهرس المحتويات
(أ)	المقدمة
(٠)	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية
(02)	تمهيد
(03)	1. الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية
(03)	1.1. نشأة ومفهوم التكنولوجيا المالية
(03)	1.1.1. نشأة التكنولوجيا المالية
(04)	2.1.1. مفهوم التكنولوجيا المالية
(06)	2.1. التكنولوجيا المالية: خصائصها، أهدافها، أهميتها، مراحلها
(06)	1.2.1. خصائص التكنولوجيا المالية
(07)	2.2.1. أهداف وأهمية التكنولوجيا المالية
(08)	3.2.1. مراحل دورة التكنولوجيا المالية
(09)	3.1. خدمات التكنولوجيا المالية وأهم التقنيات المستخدمة فيها
(09)	1.3.1. خدمات التكنولوجيا المالية
(10)	2.3.1. أهم التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية
(11)	4.1. مخاطر ومنافع التكنولوجيا المالية وتحدياتها
(11)	1.4.1. مخاطر ومنافع التكنولوجيا المالية

(12)	2.4.1. فرص وتحديات التكنولوجيا المالية
(14)	2. مفاهيم أساسية التحول الرقمي
(14)	2.1. نشأة التحول الرقمي، مفهومه وخصائصه، أهدافه
(14)	1.1.2. نشأة التحول الرقمي
(15)	2.1.2. مفهوم التحول الرقمي وخصائصه
(16)	3.1.2. أهداف التحول الرقمي
(17)	2.2. فوائد التحول الرقمي، مجالاته، متطلباته
(17)	1.2.2. فوائد التحول الرقمي
(17)	2.2.2. مجالات التحول الرقمي
(19)	3.2.2. متطلبات التحول الرقمي
(19)	3.2. مبادئ التحول الرقمي وخطواته والأعمدة الخمس لقيامه
(19)	1.3.2. مبادئ التحول الرقمي
(20)	2.3.2. خطوات التحول الرقمي
(20)	3.3.2. الأعمدة الخمس لقيام التحول الرقمي
(22)	4.2. تأثيرات وأبعاد التحول الرقمي والمعوقات والتحديات التي تواجهه
(22)	1.4.2. تأثيرات التحول الرقمي
(24)	2.4.2. معوقات والتحديات التي تواجه التحول الرقمي
(24)	3. الإطار النظري للرقمنة
(25)	1.3. مفهوم الرقمنة ومتطلباتها
(25)	1.1.3. مفهوم الرقمنة وفوائدها
(26)	2.1.3. متطلبات مشروع الرقمنة
(27)	2.3. أهمية وأهداف الرقمنة
(27)	1.2.3. أهمية الرقمنة
(28)	2.2.3. أهداف عملية الرقمنة
(28)	3.3. مبررات استخدام الرقمنة وخطواتها والعوامل المساعدة عليها

(28)	1.3.3. مبررات استخدام الرقمنة
(29)	2.3.3. خطوات عملية الرقمنة والعوامل المساعدة لها
(31)	4.3. إيجابيات وسلبيات استخدام الرقمنة
(31)	1.4.3. إيجابيات استخدام الرقمنة
(32)	2.4.3. سلبيات استخدام الرقمنة
(35)	خلاصة الفصل الاول
(37)	الفصل الثاني: دور التحول التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات المالية - الخدمة البنكية نموذجاً -
(37)	تمهيد
(38)	1. أساسيات حول جودة الخدمة البنكية
(38)	1.1. الخدمة المالية، مفهومها وخصائصها، أهميتها، أنواعها
(38)	1.1.1. مفهوم جودة الخدمة المالية وخصائصها
(41)	2.1.1. نطاق الخدمة المالية
(42)	2.1. الجودة، مفهومها وأهميتها، أهدافها
(42)	1.2.1. مفهوم الجودة وأهميتها
(43)	2.2.1. أهداف الجودة
(44)	3.1. جودة الخدمة المالية
(44)	1.3.1. مفهوم جودة الخدمة المالية وأبعادها
(45)	2.3.1. أهمية جودة الخدمة المالية
(46)	2. جودة الخدمة البنكية
(46)	1.2. مفهوم جودة الخدمة البنكية، أهميتها، محدداتها ومستوياتها
(46)	1.1.2. مفهوم جودة الخدمة البنكية وأهميتها ومزايا تقديم خدمة متميزة للعملاء
(48)	2.1.2. محددات ومستويات جودة الخدمة البنكية
(49)	2.2. أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة البنكية
(49)	1.2.2. أبعاد جودة الخدمة البنكية
(53)	2.2.2. نماذج قياس جودة الخدمة البنكية
(57)	3.2. مشاكل وطرق تطوير جودة الخدمة البنكية

(57)	1.3.2. مشاكل جودة الخدمة البنكية
(58)	2.3.2. طرق تطوير جودة الخدمة البنكية
(59)	3. العلاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية
(59)	1.3. التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية
(61)	2.3. دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة البنكية في البنوك
(66)	3.3. آثار التكنولوجيا المالية على البنوك
(68)	خلاصة الفصل الثاني
(70)	الفصل الثالث: دور التحول التكنولوجي في تحقيق جودة الخدمات البنكية
(70)	تمهيد
(71)	1. تقديم البنك الوطني الجزائري
(71)	1.1. نشأة البنك الوطني الجزائري ومخاوره الجوهرية التسييرية
(71)	1.1.1. النشأة والتطور التاريخي للبنك الوطني الجزائري
(72)	2.1.1. المخاور الجوهرية التسييرية للبنك الوطني الجزائري
(74)	2.1. الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري
(75)	1.2.1. الهياكل الملحقة بالمديرية العامة
(75)	2.2.1. الهياكل التابعة للقسم الدولي
(75)	3.2.1. الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات
(75)	4.2.1. الهياكل الملحقة بقسم الاستغلال والنشاط التجاري
(75)	5.2.1. الهياكل الملحقة بقسم التحصيل والدراسات القضائية والمنازعات
(76)	6.2.1. الهياكل التابعة لقسم وسائل الدفع والنقد
(76)	7.2.1. الهياكل الملحقة قسم أنظمة المعلومات
(76)	8.2.1. الهياكل الملحقة بقسم المالية
(76)	9.2.1. الهياكل التابعة لقسم المخاطر والمراقبة الدائمة
(76)	10.2.1. الهياكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية
(77)	11.2.1. الهياكل الملحقة بقسم الصيرفة الإسلامية
(77)	3.1. أهداف البنك الوطني الجزائري ومهامه ونشاطاته
(77)	1.3.1. أهداف البنك الوطني الجزائري
(77)	2.3.1. مهام ونشاطات البنك الوطني الجزائري

(79)	2. عرض وتحليل بيانات الاستمارة
(79)	1.2. الإجراءات المنهية للدراسة
(79)	1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات
(80)	2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة
(80)	3.1.2. حدود الدراسة
(81)	2.2. أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
(81)	1.2.2. أداة الدراسة
(81)	2.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة
(82)	3.2. عرض نتائج الدراسة
(82)	1.3.2. اختبار ثبات وصدق المفردات
(82)	2.3.2. صدق أداة الدراسة
(83)	3.3.2. اختبار التوزيع الطبيعي وفروقات استجابات افراد الدراسة باستخدام اختبار كولمغروف-سمرنوف
(84)	4.2. التحليل الاحصائي للبيانات واختبار الفرضيات
(84)	1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة
(86)	2.4.2. تحليل فقرات محاور الاستبيان
(92)	3.4.2. اختبار الفرضيات
(98)	خلاصة الفصل الثالث
(100)	خاتمة
(104)	قائمة المصادر والمراجع
(112)	قائمة الملاحق



المقدمة

يشهد العالم تطورات وتحولات مستمرة خاصة بعد ظهور العولمة وانفجار الثورة المعلوماتية، في العديد من المجالات سواء اقتصادية، سياسية، اجتماعية، الأمر جعل من الضروري على المؤسسات والهيئات المالية إعادة النظر في طريقة تقديمها للخدمات، وتطبيق طرق أسهل تلبي احتياجات عملائهم اليومية بشكل أفضل حيث تسعى المؤسسات إلى تحقيق الاستمرارية والبقاء وكذلك الحفاظ على مكائنها في السوق وذلك بالبحث عن طرق جديدة تضمن لها تقديم الخدمات بشكل مميز عن منافسيها.

فيعد التحول التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في عصر العولمة المالية، ولعل ما أصبح يميز هذه الأعمال في هذا العصر هو تفاقم دور التكنولوجيا المالية، والسعي الحثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، فهي تعبر عن تقديم خدمات مالية بأحدث التقنيات والوسائل المالية من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة البنكية، مستقطبة بذلك عدد كبير من العملاء، وذلك بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة البنكية في القرن الواحد والعشرين.

حيث اهتمت البنوك اهتمامها كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحاسب الآلية، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات بنكية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها، وسعيها منها لمواكبة التطورات في هذا النوع من الصناعة، فعملت البنوك على عصرنة قطاعها المالي والبنكي، وهو موضوع كثر عنه الحديث وزاد الاهتمام به.

1. إشكالية الدراسة:

تبعاً لما سبق، تحاول هذه الدراسة معالجة الإشكالية التالية: "إلى أي مدى يساهم التحول التكنولوجي في تحقيق جودة الخدمات المالية -الخدمات البنكية نموذجاً-؟".

ويتفرع عن الإشكالية الرئيسية للدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد الاعتمادية في بنك الوطني الجزائري -وكالة عناية-؟
- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد الملموسية في بنك الوطني الجزائري -وكالة عناية-؟
- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد الاستجابة في بنك الوطني الجزائري -وكالة عناية-؟
- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد الأمان في بنك الوطني الجزائري -وكالة عناية-؟
- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد التعاطف في بنك الوطني الجزائري -وكالة عناية-؟

2. فرضيات الدراسة:

لغرض الإجابة عن التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

❖ "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على جودة الخدمات البنكية".

وينبثق من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

❖ الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد الاعتمادية؛

❖ الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد الملموسية؛

❖ الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد الاستجابة؛

❖ الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد الأمان؛

❖ الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على بعد التعاطف.

3. أسباب اختيار الموضوع:

❖ المبررات الموضوعية:

- الاهتمام المتزايد بالتحول التكنولوجي في مختلف القطاعات وخاصة القطاع المالي والبنكي في السنوات الأخيرة.
- محاولة إلقاء الضوء على مدى قدرة التحول التكنولوجي على تقديم أفضل الخدمات المقدمة من قبل وكالات البنوك.

- تفاقم مشكلة تقديم الخدمات المالية التقليدية بسبب جائحة كورونا (كوفيد-19) في السنوات الأخيرة.

❖ المبررات الذاتية:

- الميل الشخصي للبحث في الخدمات المالية عامة، والبنكية خاصة.
- الأمان العميق بضرورة اهتمام الباحثين حول موضوع دور وأهمية التحول التكنولوجي كونها تساهم في تحقيق البديل المطور والحديث عن الخدمات التقليدية المالية.
- ارتباط موضوع البحث مجال التخصص.

4. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال الدور والأهمية البالغة الذي يكتسي موضوع الدراسة نظرا للتحديات التي يواجهها القطاع المالي والبنكي في ظل التحولات الذي طرأت، بالإضافة إلى تغير نشاط البنوك في تقديم الخدمات المالية المتنوعة ومتطورة، التي تعتمد على التحول التكنولوجي، والتي أفرزت نمو كبير ومتسارع في أنظمة التمويل والدفع الإلكتروني وأداء البنك.

5. أهداف الدراسة:

تكمن الغاية من هذه الدراسة في تحقيق الأهداف التالية:

- ❖ التعرف على الجوانب الفكرية للتحويل التكنولوجي وجودة الخدمات المالية؛
- ❖ التعرف على واقع تبني كل من التحويل التكنولوجي وجودة الخدمات المالية في وكالة البنك محل الدراسة "بنك الوطني الجزائري-وكالة عنابة-";
- ❖ إبراز أهم المحددات التي تشكل عائقا أمام تحقيق جودة الخدمات المالية في وكالات البنوك على وجه العموم، وتحقيق جودة خدمات البنكية على وجه الخصوص؛
- ❖ الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها التوصل إلى بعض التوصيات القابلة للتطبيق والتي يمكن الاستفادة منها في البنوك.

6. منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها، سيتم الاعتماد على المناهج العلمية المناسبة مع الموضوع، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي وهذا بغرض تغطية الجانب النظري من خلال تحديد المفاهيم وتحليل البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة والتي شكلت مدخلا للدراسة، بالإضافة إلى استخدام المنهج الإحصائي وهذا لتحليل بيانات الاستمارة للوصول إلى طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. أما أدوات الدراسة فقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية SPSS وذلك لاستخدام مجموعة من الاختبارات المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

7. الدراسات السابقة:

يمكن حصر أهم الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع البحث في:

- ❖ بوسعدة سعيدة، (2010): "واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر وآليات تفعيله"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 02، العدد 22، جامعة الجزائر 03، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية، وخصائصها وأهم خدماتها ومجالاتها، إلى التعرف على حجم الاستثمارات العالمية في مجال التكنولوجيا المالية، وكذا الاستثمارات المعومة برأس المال المغامر، و إلى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وحجم الاستثمارات وكذلك الصعوبات والتحديات التي تواجه هذه الصناعة في الوطن العربي

- ❖ عوماري عائشة، (2017-2018): "دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر موظفي البنك -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه

LMD في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد درابة، أدرار، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى التعرف على منهجية التدقيق الداخلي داخل البنوك في الجزائر وفق المعايير الدولية، ومحاولة عرض مختلف الخدمات البنكية التقليدية منها والحديثة، كما تهدف إلى محاولة تقديم نموذج يوضح التأثيرات المباشرة والغير مباشرة للتدقيق الداخلي على أبعاد جودة الخدمات، وإلى تقييم منهجية التدقيق في البنوك من خلال الوقوف على التطبيق الفعلي للإجراءات والأهداف المرجوة منه في تحقيق خدمات مصرفية ذات جودة عالية .

❖ **هناك عفاف، وهيبة خلوفي، (2022): "الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، أبريل.**

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية تمحورت حول إمكانية اعتبار التوجه الرقمي حتمية أم خيار تعتمد على الدول، حيث تهدف إلى توضيح مفهوم التحول الرقمي ومراحلها، التعرف على أسباب التوجه إليه، وتحليل واقع التحول الرقمي في القارة الإفريقية.

8. حدود الدراسة:

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى الحدود بشرية مكانية وحدود زمانية وموضوعية، يمكن إنجازها فيما يلي:

❖ **الحدود البشرية:** استهدفت الدراسة مجموعة من موظفين البنك الوطني الجزائري BNA وكالة عناية .

❖ **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في البنك الوطني الجزائري BNA في فرعها على مستوى ولاية عناية.

❖ **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة الميدانية خلال فترة قدرت شهر (02 ماي إلى غاية 31 ماي من نفس السنة 2023)؛

❖ **الحدود الموضوعية:** اهتمت الدراسة بتقييم جودة خدمة البنكية ودور التحول التكنولوجي في تحقيقها.

9. صعوبات الدراسة:

يمكن حصر صعوبات البحث فيما يلي:

❖ **حادثة الموضوع وعدم توفر القدر الكافي من المراجع والدراسات التي تناولت موضوع التحول التكنولوجي.**

10. هيكل الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية التي أثارها فيما سبق، واختبار مدى صحة الفرضيات المقدمة وتحليلها، ارتأينا تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، حاولنا من خلالها الإلمام بكل جوانب الدراسة، والحرص على الحفاظ على الترابط والتسلسل بين الأفكار، وقد جاءت خطة الدراسة كالآتي:

مقدمة عامة حول موضوع الدراسة، إذ شملت على كل من الإشكالية الرئيسية للدراسة، التساؤلات الفرعية وفرضيات الدراسة.

الفصل الأول بعنوان "الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية".

تم التطرق في الفصل الأول إلى دراسة ماهية التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى المحددات الأساسية لها والمتمثلة في المحيط الاقتصادي، وإلى مفاهيم الأساسية لكل من التحول الرقمي والرقمنة.

أما الفصل الثاني بعنوان " دور التحول التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات المالية - الخدمة البنكية نموذجاً-".

قد خصص هذا الفصل لعرض المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات المالية، والجودة الخدمات البنكية، العلاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية.

وفيما يتعلق بالفصل الثالث الذي جاء بعنوان " دور التحول التكنولوجي في تحقيق جودة الخدمات المالية - الخدمات البنكية نموذجاً -، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري".

وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مفاهيم الأساسية المتعلقة بالوكالة البنك الوطني الجزائري، بالإضافة إلى القيام بدراسة تطبيقية لعينة من الموظفين البنك الوطني الجزائري التابعة لولاية عنابة ومعرفة مدى قدرة تحسين وتحقيق جودة الخدمة المالية بفضل التحول التكنولوجي ودوره عليها.

خاتمة تضمنت النتائج التي خلصت بها الدراسة واختبار الفرضيات، هذا بالإضافة إلى مجموعة من الاقتراحات.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

تمهيد:

التحول التكنولوجي هو الذي يرسم لنا المستقبل ويمهد لنا الطريق نحو حياة أفضل؛ لهذا فإن حياتنا القادمة ومدى تطورها مرهون بالعلم الذي يدعم التطور التكنولوجي، والذي سيقود بلا شك إلى ثورة هائلة في مختلف المجالات. ونرى في التحول التكنولوجي أساس ازدهار الدول وتقدمها، وهذا يجعلنا نحرص على أن نواكب هذا التطور بكل ما أوتينا من قوة ومال وعقل، وأن نخطط له جيداً كي نأخذ الإيجابيات التي سنُجنيها منه، ونحرص على أن نخلص من أي شيء سلبي فيه، لهذا فإن التحول التكنولوجي سلاح ذو حدين. نستطيع أن نرسم مستقبلاً أفضل إذا استخدمنا التكنولوجيا في التخطيط، فاليوم تُسيطر التكنولوجيا على المؤسسات والحكومات والشركات والمصانع، وإذا واكبنا التكنولوجيا فإننا سنكون قادرين على تحقيق أرباح أفضل في القطاعات جميعها. إضافةً إلى القطاع الصحي الذي ننظر إليه دومًا بعيونٍ ملؤها الأمل في أن نُحقق تقدماً تكنولوجياً كبيراً في هذا القطاع، بوصفه ينقذ حياة ملايين البشر من الإصابة بالأمراض الفتالة، والقطاع المالي أيضاً الذي ترك فيه التحول التكنولوجي ميزات عدة وتقدماً وبروزاً واضحاً في هذا المجال. ولو تمعنا جيداً في الهدف الأسمى للتكنولوجيا لوجدنا أنه تحقيق مصلحة الإنسان ورفاهيته، وهذا ما يُبهر في التحول التكنولوجي. ولعل ما تم ذكره كان السبب الرئيسي لرغبتنا ورغبة العديد من الباحثين الذين وضعوا هذا الموضوع محور بحوثهم محاولين ان يعالجوا هذا الموضوع وان يكتشفوا أهم ما يميزه ولقد تنوعت وتعددت التعاريف والتفسير باختلاف النظرة الاقتصادية لكل منهم.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية.
2. أساسيات حول التحول الرقمي.
3. الإطار النظري للرقمنة.

1. مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية

يشهد العالم اليوم نقلة نوعية من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد غير النقدي، بفضل خدمات التكنولوجيا المالية، هذه الأخيرة التي تستطيع إحداث تغييرات جذرية في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم التكنولوجيا المالية خدمات لكثير من الأفراد والشركات بطرق سريعة، سهلة، وأقل تكلفة، مقارنة بالوسائل التقليدية، فالتكنولوجيا المالية تستطيع أن تساهم مساهمة كبيرة في تحقيق الاستقرار المالي، كما أنها تلعب دورا جوهريا في صياغة مستقبل المعاملات والخدمات المالية.

1.1. نشأة ومفهوم التكنولوجيا المالية

1.1.1. نشأة التكنولوجيا المالية

أ. مراحل تطور التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية ومؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل، في ما يلي¹:

- المرحلة الأولى (1866 – 1967): تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية، حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية التي سمحت لأول مرة بنقل سريع للمعلومات المالية عبر الحدود، إضافة إلى إنشاء أول كابل أطلسي عام 1918 في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل Fadwire والذي يعتبر أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال، لتأتي بعدها في عام 1950 بطاقات الائتمان لتخفيف عبء حمل النقود من قبل Dinersclub.

- المرحلة الثانية (1967 – 2008): في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمنا عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية حيث تمثل هذه الفترة التحول من التناظرية إلى الرقمية ولقد تم فيها إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف آلي تم تثبيته من قبل بنك Barclays عام 1967، كما تميزت هذه المرحلة بإنشاء بورصة ناسداك NASDAQ أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية وفي عام 1973 تم تأسيس " SWIFT " جمعية الاتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم، ولازلت تعتبر من الاتصالات الأكثر استخداما ما بين المؤسسات المالية مما يسهل حجم المدفوعات عبر الحدود، في حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم، حيث تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى العالم والتي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الإنترنت والتجارة الإلكترونية ولقد

¹ لوزيرة بوطريف، شعيب يونس، (2021): واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية في ظل التحديات الراهنة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد

أحدثت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية 2008.

- المرحلة الثالثة (2008 - إلى يومنا هذا): بعد حدوث الأزمة المالية العالمية، والتي سرع انما تحولت إلى أزمة اقتصادية ساد فيها جو من فقدان ثقة من قبل الجمهور بالنظام المصرفي التقليدي، أدى ذلك إلى التحول نحو صناعة جديدة تميزت بازدهار التعامل بالعملات المشفرة وتغلغل الهواتف الذكية بشكل كبير في الأسواق والذي مكن من وصول الإنترنت لملايين الأشخاص في جميع أنحاء العالم واستخدام الخدمات المالية المختلفة، ففي عام 2011 تم تقديم محفظة Google وتليها شركة Apple pay في عام 2014 إلى غير ذلك.

ب. أسباب الانتشار السريع لاستخدام التكنولوجيا المالية:

يمكن تلخيص أهم عوامل وراء توسع التكنولوجيا المالية في النقاط التالية¹:

- حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع التعامل بالتكنولوجيات المصرفية وتطور تقنيات الدفع الإلكتروني؛
 - سهولة في الوصول إلى فئات أوسع من المجتمع بفضل العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي؛
 - سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية مقارنة بالتعامل في العالم التقليدي الذي سيتوجب فتح حسابات مصرفية في الداخل والخارج؛
 - قلة تكاليف المعاملات في التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى خدمات ذات جودة وبأقل تكلفة.
- كما تجدر الإشارة إلى أن صناعة التكنولوجيا المالية خلال الفترة بين سنة 2018 وسنة 2021 قد عرفت نمول معتبرا رغم أزمة جائحة كورونا التي أضرت بجميع الاقتصاديات والقطاع الاستثماري على وجه الخصوص.

2.1.1. مفهوم التكنولوجيا المالية:

قبل ان نتطرق إلى مفهوم التكنولوجيا المالية نحاول ان نوضح المفاهيم العامة والأساسية للتكنولوجيا؛

أ. مفاهيم عامة حول التكنولوجيا

- مفهوم التكنولوجيا
- التكنولوجيا كما وصفها - وليام أوكبرت- تشبه قمة جبل عظيم يختلف منظره باختلاف الجهة التي ينظر اليه منها. فلا يوجد تعريف واحد متفق عليه، حيث تتعدد مداخل دراسة التكنولوجيا، فتارة تتم معالجتها كمشكلة اجتماعية، وتارة كمنتج ثقافي، وأخرى كمنتج اقتصادي يرتبط بكافة الأنساق الفرعية للمجتمع. والتكنولوجيا كلمة إغريقية الأصل (Techno-Logai)، فصدرها وأصله (Technikos or Techne) تعني في اللغة الإغريقية، مجموعة الأساليب

¹المانسبح رابع أمين، (2022): آليات رقمنة الخدمات المالية والمصرفية لإرساء الشمول المالي الرقمي - اعتماد ابتكارات التكنولوجيا المالية كسبيل -، دراسات اقتصادية مجلة فصلية دولية محكمة، المجلد 16، العدد 03، جامعة الجزائر 03، الجزائر، ص630.

والفنون الإنسانية، وعجزها وأصله (Logos) يعني الكلام أو المنطق والحوار، ويوحي الفضان معا بأنها كل معرفة فنية تنطوي على منطق وتبعث جدلاً حولها، ويمكن القول بأن التكنولوجيا هي مجموع الطرق العلمية بكل ما تشمله من أدوات ومعدات وبراءات اختراع وتصاميم وأساليب إدارة وتنظيم، والتي من شأنها خلق أو تحسين وانتشار وتطوير طرق الصنع¹.

● خصائص التكنولوجيا

هناك عدة خصائص للتكنولوجيا تتمثل أهمها في الآتي²:

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته؛
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس؛
- التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات؛
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.

ب. مفهوم التكنولوجيا المالية:

● تعد التكنولوجيا المالية (Financial Technology FinTech) من المفاهيم التي لاقت اهتماماً بحثياً إلا أنها كمفهوم لا يمكن تشخيص أين تتمحور مفهوم التكنولوجيا المالية (FinTech) حول صناعة الخدمات التي تنتج بالابتكارات المعاصرة فالتكنولوجيا المالية هي التكنولوجيا التي ولدت نتيجة التقدم التكنولوجي الرقمي وبشكل ابتكاري لحكم استعمال نظم معلوماتية ذكية فهي الخدمات التي أضحت متاحة نتيجة التطورات التكنولوجية وما آلت إليه السنة الخارجية من تحولات ومنها جائحة كوفيد-19 التي ألفت بظلالها على العالم بأسره وعلى جميع القطاعات وبالأخص القطاع المصرفي، الذي تحولت عملياته وأنشطته المالية إلى الأسلوب الرقمي، فهي الخدمات المالية الرقمية التي تقدم للزبائن وأن استخدام التكنولوجيا المالية في قطاع مهم وهو القطاع المالي يتضمن خدمات عدة من أبرزها الاقتراض والتخطيط المالي وإدارة الموارد البشرية، فضلاً عن الخدمات الروتينية المصرفية³.

¹ بوسعدة سعيدة، (2010): واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر وآليات تفعيله، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 02، العدد 22، جامعة الجزائر 03، ص 178.

² عمار محمد زهير تيناوي، (2018-2019): دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN Syriatel)، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، ماجستير التأهل والتخصص في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، ص 30.

³ ابتهاج إسماعيل يعقوب، فيحاء عبد الله يعقوب، زينب جمعه مطر، (2021): التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد - 19: دراسة استطلاعية، مجلة دراسات محاسبية و مالية (JAFS) المؤتمر العلمي الدولي الثاني والوطني الرابع، الريادة و الإبداع في بناء السياسات المالية و المحاسبية في الوحدات الاقتصادية، ص ص 61-62.

- عرف المجمع الدولي العربي للمحاسبين القانونيين التكنولوجيا المالية (FinTech): "هو قطاع يتكون من شركات تستخدم التكنولوجيا في تطوير وتوزيع الخدمات المالية بفعالية"¹؛
- عرف مجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board) التكنولوجيا المالية بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملاموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية"²؛
- وكما تعرفها لجنة بازل للرقابة المصرفية على أنها: "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية"³.

نستخلص من خلال التعاريف السابقة أن التكنولوجيا المالية هي مجال جديد في الإدارة المالية وتستخدم التكنولوجيا أفكار ابتكارية وإبداعية لتحسين عمليات الدفع من خلال اقتراح حلول تكنولوجيا وفقا لظروف العمل المختلفة مثل: استخدام الهواتف الذكية في الخدمات المصرفية خدمات الاستثمار عبر الهاتف المحمول، العملات الرقمية المشفرة التي هدفها أن الخدمة المالية تكون في متناول الزبون.

2.1. التكنولوجيا المالية خصائصها، أهدافها، أهميتها، مراحلها

التكنولوجيا المالية هي مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي ولها عدة خصائص وأهداف جمّة، ولقد بات في الوقت الحالي لها أهمية كبيرة وتوفر فرصا هائلة.

1.2.1. خصائص التكنولوجيا المالية

تتمثل أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي⁴:

- الوصول لكل المستخدمين: تستهدف شركات التكنولوجيا المالية كل الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات، أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود؛
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: توفر شركات التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة لمُدفع مقابل السمع والخدمات؛

¹ بن موسى اممر، علماوي أحمد، (2020): التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية - دراسة تجريبية الإمارات المتحدة -، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة غرداية، الجزائر، ص 185.

² ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية، اتحاد المصارف العربية، الأمانة العامة لإدارة الدراسات والبحوث، 2018/04/09، ص 01.

³ سعيدة حرفوش، (2019): التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق عليمة، المجلد 11، العدد 03، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 727.

⁴ أحسن سعيد، عماد بركان، سارة بن مالك، (2022): "تحليل واقع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية - التجربة المصرية نموذجا"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 09، العدد 02، جامعة أم البواقي، الجزائر، ص 457.

ت. تصميم محوره العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة؛

ث. السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات؛

ج. سياسة البيانات أو الهواتف المحمولة: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، كما تلمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

2.2.1. أهداف وأهمية التكنولوجيا المالية

أ. أهداف التكنولوجيا المالية

تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها¹:

- كلفة أقل: تسعى التكنولوجيا المالية إلى خفض التكلفة الحالية، وبالتالي للوصول يسمح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية والخاصة بالشركات والأفراد غير المخدومين مصرفياً؛
- خصوصية أكثر: إذ إن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة وفق الرغبات الزبائن الشخصية فكل مصرف له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الأخرى ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال عدد من القنوات،
- سرعة: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالباً على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات والعمليات وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات؛
- الانتشار: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية ممكن أن تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة زبائن لا ينتمون لبقعة جغرافية واحدة؛
- المقارنة: إذ أن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن الزبائن من المقارنة بين العديد من الشركات والمصارف من حيث الخدمة المالية الأسعار.

ب. أهمية التكنولوجيا المالية

تكتسب التكنولوجيا المالية أهمية كبيرة في الوقت الراهن وخاصة في بعض بلدان الشرق الأوسط وشمال أفريقيا كما توفر التكنولوجيا المالية فرصاً هائلة، كإخفاض التكاليف التي يتحملها العملاء، والدفع الفوري، وتوفير مزيد من

¹ مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، سنان عبد الله حرجان، (2020): "التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي"، مجلة جامعة جيهان - أربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 02، ص 129.

الخيارات وتيسير الخدمات، ومن شأن التكنولوجيا المالية تيسير فرص الحصول على التمويل للأفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذين يفتقرون للخدمات المصرفية الكافية، ومن ثم تحقيق نمو أعلى وأكثر احتواء لجميع شرائح السكان وبوسع الحكومات استخدام المنصات الرقمية لرفع كفاءة العمليات الحكومية في تحصيل الإيرادات والدفع، وبإمكان البنوك الاعتماد على الوسائل التكنولوجية في رفع الكفاءة، وتقوية إدارة المخاطر، وتعزيز الامتثال للنظم والقواعد ومن بين أهم فوائد التكنولوجيا المالية نورد ما يلي¹:

- تعزيز الإبداع والابتكار في القطاع المالي وتنمية المعاملات الاقتصادية؛
- رقمنة القطاع المالي وتحقيق المصادقية والشفافية؛
- تعزيز الرغبة للمعاملات وكسب الزبائن وتوسيع شريحة القطاع المالي؛
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل لمختلف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- استخدام التكنولوجيا المالية يضمن الامتثال للوائح التنظيمية والحد من المخاطر وتحقيق الاستقرار المالي.

1.2.3. مراحل دورة التكنولوجيا المالية

في جميع مناطق العالم اليوم تتواجد في مرحلة من المراحل الثلاثة لدورة التكنولوجيا المالية²:

أ. **البيئة الحاضنة المستحدثة:** حيث معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى، تمويل الشركات يجري ببطء، فيما يحاول رواد الأعمال-بأقل دعم-التعامل مع القوانين واكتساب العملاء وعقد الشراكات؛

ب. **البيئة الحاضنة الناشئة:** حيث تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية من ثلاثة أرقام، وتزيد الحتمية الاستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة؛

ت. **الشركات الحاضنة المتقدمة:** هي التي تصل إلى مرحلة الإشباع، صفقات أقل ولكن أحجامها أكبر، تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة وشركات اليونيكورن (أي قيمتها بأكثر من مليار دولار)، وبالتالي يكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء، واليوم لم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق وهم الولايات المتحدة الأمريكية وأجزاء من أوروبا تضم مراكز تكنولوجيا مالية رائدة عالميا.

¹ عبد الغاني مولودي، فتيحة علائي، (2019): "الابتكار في التكنولوجيا المالية كآلية للرقمنة ومساهمتها في الحد من استخدام الورق"، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 03، العدد 02، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، ص 15.

² أزناق فاطمة، بريش رابح، (2021): "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة إندونيسيا -"، ورقة تدرج ضمن المحور الرابع "المالية الإسلامية ودورها في تعزيز الشمول المالي"، الملتقى العلمي الدولي "الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية كجيار لتحقيق التنمية المستدامة"، مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، الجزائر، يومي 23 - 24 جوان، ص 06.

3.1. خدمات التكنولوجيا المالية وأهم التقنيات المستخدمة فيها:

1.3.1. خدمات التكنولوجيا المالية

لقد جاءت التكنولوجيا المالية لتحويل سوق الخدمات المالية وتعاملت مع مجموعة واسعة من الخدمات يمكن إنجازها في العناصر الخمسة التالية¹:

أ. **خدمات الدفع**: تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطاً ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها ما يلي:

● الدفع عبر الهاتف النقال؛

● التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة؛

● إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية، وتسهل عمليات الدفع عبر الإنترنت، والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة؛

ب. **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد**: وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الإنترنت، دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضاً حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

ت. **الاستثمار والتمويل**:

● تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة؛

● توفير منصات التمويل الجماعي للشركات، سواء في شكل قروض، أو استثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات؛

● تقديم الاستشارة عبر الإنترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم؛ وتحليل المخاطر، وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية.

ث. **خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات bigdata**: وهي تقد حلول موجهة للقطاع البنكي

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

الشراء، الادخار، المسارات الوظيفية للزبون، الملاءة المالية)، كما تعمل في مجال الأمن السبرياني، وذلك من خلال

الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المتعامل، مثل تحديد المكان الجغرافي للهواتف الذكية، أو تشفير البيانات

والمعلومات الحساسة. تقوم أيضاً التكنولوجيا المالية بتحليل المخاطر، وتقديم أدوات تساعد على اتخاذ القرارات حول

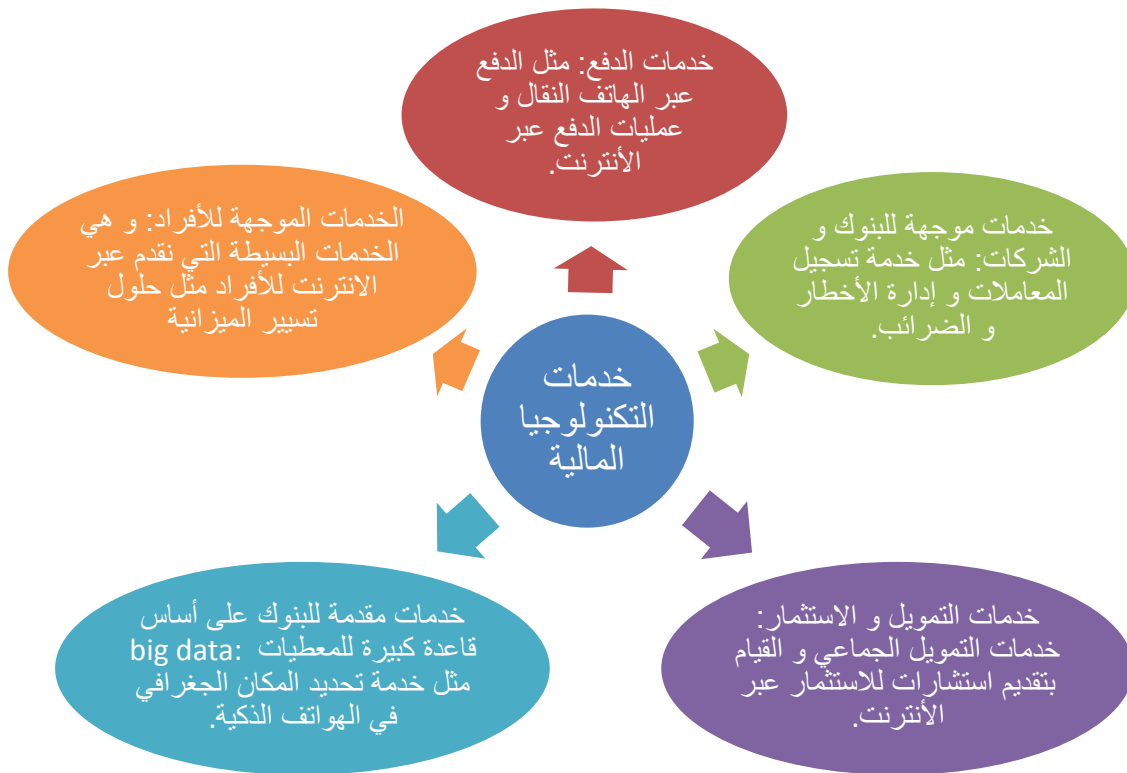
إدارة المحافظ المالية، وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

¹ سعيدة حرفوش، (2019): المرجع سبق ذكره، ص ص 729 - 730.

ج. الخدمات الموجهة للبنوك والشركات: تقدم التكنولوجيا المالية التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكات Blockchain التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البوكشين Blockchain، فيما يتعلق بتسجيل المعلومات، أما بالنسبة للشركات تقدم أيضا التكنولوجيا المالية حلول مثل برامج معالجة المعلومات، وكذا إجراءات التحكم في أنظمة المعلومات وإدارة المخاطر، إدارة الضرائب.... الخ.

والشكل التالي يوضح خدمات التكنولوجيا المالية التي سبق التطرق لها:

الشكل رقم 1-1: خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مجموعة من المراجع أهمها: سعيدة حرفوش، (2019): "التكنولوجيا المالية

صناعة واعدة في الوطن العربي"، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، قسم علوم التسيير، كلية العلوم

الاقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 729.

2.3.1. أهم التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية:

توجد العديد من التقنيات المميزة في التكنولوجيا المالية، والتي لاقت اهتماما واسعا وكبيرا في الأوساط الرقمية والتكنولوجيا، ونذكر من بينها¹:

¹ أحسن سعيد، عماد بركان، سارة بن مالك، (2022): المرجع سبق ذكره، ص ص 457-458.

- أ. الذكاء الاصطناعي "Artificial Intelligence": نموذج تقني له القدرة على تكرار التفكير البشري بصورة عامة، حيث يكسب الذكاء الاصطناعي الآلة صفة الذكاء بما يجعلها قادرة على محاكاة قدرات البشر الذهنية.
- ب. البيانات الضخمة "Big Data": هي مجموعة من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابيا لمكشف عن الأنماط والاتجاهات، حيث يمكن لهذه التقنية أن توفر لمستخدم في الوقت المناسب المعلومات الصحيحة من كتمة من البيانات المعقدة.
- ت. تعلم الآلة "Machine Learning": تمنح هذه الخاصية للحاسوب القدرة على التصرف دون أن يكون مبرمجا مسبقا بشكل صريح للقيام بذلك التصرف.
- ث. انترنت الأشياء "Things of Internet": هي تقنية تعمل عمى توصيل الأجهزة بالإنترنت بالأجهزة المتصلة كتوصيل سيارة بسيارة دون تدخل بشري، توصيل أجهزة البيت ببعضها البعض للحصول على بيت ذكي.
- ج. الحوسبة السحابية "Cloud Computing": هي تقنية متعددة الاستعمالات تستخدم البيانات المخزنة على الخادم عن طريق شبكة الانترنت في شبكة لمجموعة من الموارد الحاسوبية التي تتسم بالسرعة والتوفير بتكاليف منخفضة، فهي مستقبل التكنولوجيا المصرفية من خلال نقل المصارف للتكنولوجيا الخاصة بهم إلى السحابة.
- ح. تقنية سلسلة الكتل "Block Chain": هي قاعدة بيانات لامركزية مفتوحة المصدر كأحد مخرجات ومنجزات العملات الرقمية ليتمكن طرفين أو أكثر من القيام بمعاملة مالية أو تجارية دون الحاجة لطرف ثالث لبناء الثقة.

4.1. مخاطر ومنافع التكنولوجيا المالية وتحدياتها

1.4.1. مخاطر ومنافع التكنولوجيا المالية

- أ. مخاطر التكنولوجيا المالية: تواجه التكنولوجيا المالية العديد من مخاطر منها¹:
- عدم القدرة على حماية المستهلك وحماية بياناته؛
 - عدم المعرفة بالتحليل المالي والائتماني من أجل تمويل المشروعات أو الإقراض؛
 - استخدام العمليات الرقمية أو المشفرة في أنشطة إجرامية وتمويل الإرهاب وغسيل الأموال؛

¹أعمر بن موسى، علماوي أحمد، (2020): "التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية (دراسة تجريبية الإمارات)"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر، ص ص 185-186.

- محاولة اختراق الأنظمة الأمنية للبنوك والمؤسسات المالية من قبل أشخاص خارجيين بهدف السرقة وانجاز عمليات مالية غير مشروعة لا توافق هذه المؤسسات على القيام بها.
- ب. **منافع التكنولوجيا المالية:** بالرغم من المخاطر التي تواجه التكنولوجيا المالية إلا أنها تحظى بعدة منافع نذكر منها¹:
- سهولة الوصول لرأس المال، وهذا يتضح من المنصات الالكترونية لعمليات إقراض النظير في تقديم الائتمان للمقترضين خاصة الشركات متوسطة وصغيرة الحجم التي ليس لديها القدرة على الوصل لقروض بنكية بشكل مباشر؛
- تقديم معاملات مالية بتكلفة اقل وخدمات مصرفية أكثر سرعة، كما في حالة التحويلات عبر الحدود ويمثل هذا أهمية خاصة للأسواق المالية النامية لان التحويلات تمثل أحد أهم تدفقات الأموال من الأسواق المالية المتقدمة إلى الأسواق المالية النامية؛
- الأثر الايجابي على الاستقرار المالي، نظرا للمنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي ما بين البنوك التقليدية والبنوك الرقمية وشركات التكنولوجيا المالية، والذي قد ينتج عنه تجزئة سوق الخدمات المصرفية وتخفيض المخاطر النظامية؛
- تستفيد البنوك من التكنولوجيا المالية لتحسين خدماتها التقليدية وتقديمها بطريقة أكثر كفاءة ومرونة من حيث التكلفة، إذ يمكن أن تستخدم البنوك الاستشارات الآلية لمساعدة العملاء على الانتقال إلى عالم الاستثمار وخلق تجربة عميل مناسبة.

2.4.1. فرص وتحديات التكنولوجيا المالية

أ. فرص التكنولوجيا المالية

هناك العديد من الفرص التي يتيحها استعمال التكنولوجيا المالية والتي يمكن الاستفادة منها من قبل الزبائن أهمها، توفير الوقت وتوفير الجهد وخفض الكلفة وسهولة الوصول لها على مدار الساعة والانتشار في الأماكن المتعددة وتعد أكثر أمانا إذا استعملت بديلا عن النقود، ولقد أدركت المصارف إن استخدام التكنولوجيا الحديثة سيوفر لها ما يأتي²:

¹ ابتهاج إسماعيل يعقوب، فيحاء عبد الله يعقوب، زينب جمعة مطر، (2021): "التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد-19: دراسة استطلاعية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني والوطني الرابع، الريادة والإبداع في بناء السياسات المالية والمحاسبية في الوحدات الاقتصادية، ص 62.

² ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسار، (2020): "دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 120، جامعة المستنصرية، بغداد، ص 51.

- تحسين العلاقة بين المصرف والمتعاملين، إذ تكلف سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفته تحقيق رضا الزبائن وزيادة ثقتهم في التعامل المصرفي؛
- إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض التكاليف؛
- تحقيق عنصر السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي، وموثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة؛
- استخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف وتقليل الأعمال الورقية، ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛
- توفير أمن وسرية المعلومات للأطراف المختلفة.

ب. تحديات التكنولوجيا المالية

تواجه التكنولوجيا المالية عدة تحديات تختلف باختلاف المخاطر التي قد تنجم جراء تطبيقها، والتي قد تؤثر على الأهداف الأساسية لأي نظام مالي بضمان استقراره وتحقيق نمو اقتصادي وكذا ضمان حقوق الزبائن الماليين، أهم هذه التحديات هي¹:

- التحدي الرئيسي الأول الذي يواجه التكنولوجيا المالية يتمثل في خلق بيئة موحدة تضم المصارف ومقدمي الخدمات غير المصرفيين تحت إشراف وتنظيم مناسبين لإدخال التكنولوجيا الرقمية (المالية) يسمح بمطابقة غير مباشرة بين المقترضين والمستثمرين بالرغم من إن مهمة التمويل ليست بتلك البساطة فالشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية يتوجب عليها احترام الاعتبارات التنظيمية التي تفرضها السلطات التشريعية في هذا المجال؛
- التكنولوجيا المالية هي بمثابة فرصة للحد وتخفيف التكاليف الهامشية وكذا اكتساب المزيد من الإنتاجية العلمية التي تنطوي على تراكم كبير للأصول غير الملموسة التي يصعب تقييمها في أسواق رأس المال الأمر الذي يؤدي إلى غموض في الصناعة المالية وخلف خصوصية مميزة وتنظيمات وقوانين نافذة فالآن أدت لتوحيد الأسواق وتعدد الأنشطة الاقتصادية المشاركة فيه ما قد يثير أسئلة خطيرة حول التنسيق المالي على المستوى الوطني والدولي؛
- على الرغم من المزايا والفرص التي تنتجها التكنولوجيا المالية للمستهلكين والمستثمرين للخدمات المالية إلا أنها في ذات القوت تخلق تحديات وتهديدات تعرقل الجهود المبذولة في استقرار النظام المالي من تلك التهديدات الترابط

¹ مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كرم، سنان عبد الله حرجان، (2020): المرجع سبق ذكره، ص ص 129-130.

العلمي للأسواق والأدوات المالية قد يجعل من قاعدة الارتباط بالفشل تعمل بشكل سلبي في العدد والبقية تزعزع الاستقرار المالي بسبب الدور الذي تلعبه في شبكات التعاملات المالية المترابطة بشكل معقد.

2. مفاهيم أساسية التحول الرقمي:

إن عملية التحول الرقمي أصبحت ضرورة ملحة يفرضها التطور المتسارع في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة الشركات التجارية والمؤسسات الحكومية. ومما لا شك فيه إن الاستخدام الواسع للتكنولوجيا الذكية، رافقه ظهور العديد من المفاهيم المتشابهة التي تهدف كلها إلى تطوير بيئة الأعمال الإلكترونية وتكاملها، والتي بدورها تشترك في اعتمادها على الذكاء التكنولوجي.

1.2. نشأة التحول الرقمي، مفهومه وخصائصه، أهدافه وأهميته:

لقد بات موضوع التحول الرقمي من أهم الموضوعات في ظل الانتشار الواسع لاستخدام التكنولوجيا الرقمية التي يشهدها العالم في شتى المجالات.

1.1.2. نشأة التحول الرقمي:

سارت نشأة التحول الرقمي بمجموعة ثورات على الشكل التالي¹:

أ. الثورة الصناعية الأولى: اندفعت الثورة الصناعية الأولى في ختام القرن الثامن عشر، حينما تم اختراع عملية التصنيع الميكانيكي من خلال المياه والبخار؛

ب. الثورة الصناعية الثانية: انطلقت الثورة الصناعية الثانية في أوائل القرن العشرين، وقتما تم تنفيذ عملية التصنيع العام باستخدام الكهرباء ومحركات الاحتراق لإرفاد الآلات بالطاقة. وقد تم في ذلك الوقت منح مسارات التجميع لأول مرة، وبات استخدام مواد وكيمائيات حديثة ممكناً، والتواصل أصبح أيسر؛

ت. الثورة الصناعية الثالثة: تم في السبعينيات منح عمليات الأتمتة، والرجل الآلي، مما نجم عنه دخول حقبة جديدة اسمها الثورة؛

ث. الثورة الصناعية الثالثة: حيث تمثل الإلكترونيات، وتكنولوجيا المعلومات، والحواسيب، والرجال الآليين، والإنترنت انطلاقة عصر المعلومات المستحدث؛

ج. الثورة الصناعية الرابعة: من الملاحظ أنه منذ 2015 وحتى الآن في الثورة الصناعية الرابعة، وبالاستناد إلى أنظمة الإنتاج الإلكتروني الملموس، التي تعمل على ربط العالم بالإنتاج المادي والافتراضي، فإن الثورة الصناعية الرابعة والعمليات الرقمية تمزج ما بين عمليات التحويل الرقمي وتكامل سلاسل القيمة والمنتجات أو الخدمات

¹ طلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي، (2022): "أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي (حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز)"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، ماي، 2022، صص 653-654.

ذلك، فإن تكنولوجيا المعلومات، والآلات والإنسان متناغمين معًا ويتجاوبون في الوقت الحقيقي مما تفضي إلى وجود نهج تصنيع مخصصة، ومرنة، مع الاستطاعة على استخدام المرادف وهو ما يماثل المصنع الذكي الذي يستعين بإنترنت الأشياء في العمل، وعليه يجسد تحليل البيانات المتكامل والتعاون محركات القيمة الجوهرية للثورة الصناعية الرابعة.

2.1.2. مفهوم التحول الرقمي وخصائصه:

أ. مفهوم التحول الرقمي

يشير مفهوم التحول الرقمي إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات وتبادل المعلومات بين المواطنين وقطاعات الأعمال، بسرعة ودقة مالية، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة وعلى هذا سوف نتطرق إلى تعريف التحول الرقمي:

• عرف بنك صفوة الإسلامي التحول الرقمي بـ"أنه دمج التكنولوجيا في جميع تفاصيل الحياة، بالاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات، ومن التطبيقات غير المحدودة للتكنولوجيا الحديثة التي جعلت من العالم قرية صغيرة، بفضل ما أتاحتها من إمكانيات هائلة، لاسيما فيما يتعلق بسرعة نقل وتبادل المعلومات والبيانات، محدثة تغييرا جذريا في أنماط الحياة وفي طريقة العيش والعمل والتواصل، بما فيها تطبيقات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وغيرها".

وبحسب هذا التعريف فإن التحول الرقمي بالنسبة للمؤسسات، أي (جانب العرض) يتمحور حول الانتقال إلى تسخير التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها بالشكل الأمثل من أجل تطوير أدائها، وتعزيز قدرتها التنافسية. وبالنسبة للأفراد، أي في (جانب الطلب) فيتمحور حول الحصول على الخدمات الأساسية، وتنفيذ الأعمال من خلال أجهزة الحاسوب الشخصية، والهواتف الذكية، والأجهزة الذكية بكبسة زر، دون الحاجة لزيارة المؤسسات أو الاتصال بمراكز خدمات العملاء التابعة لها إلا في حالات الحاجة لتلبية متطلبات محددة أو متطلبات أكثر تعقيدا¹؛

• وقد عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCAD عام 2015 التحول الرقمي "بأنه النتيجة العملية تحويلية جلبتها المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، التي جعلت التقنيات أرخص وأكثر قوة وموحدة على نطاق واسع، وأدت إلى تحسين العمليات التجارية، وتعزيز الابتكار في جميع قطاعات الاقتصاد"²؛

¹ مها شحادة، (2022): "تأثير أبعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية - بحث تطبيقي في البنوك الإسلامية الأردنية"، مجلة الجامعة القاسمية للاقتصاد الإسلامي، المجلد 02، العدد 01، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، يونيو، ص 66-67.

² رشاد عباس بردان، (2018): "التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي وتكنولوجيا"، الجزء الأول الحماوي لبحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص 20.

من خلال مجمل التعاريف السابقة يتضح لنا بأن التحول الرقمي هو " استخدام جميع التقنيات الرقمية المتاحة من أجل تحسين أداء الشركات، واستبدال عمليات الأعمال القديمة بأحدث البدائل الرقمية الجديدة، بحيث يؤثر على جوانب الأعمال وليس على التكنولوجيا فقط.

ب. خصائص التحول الرقمي:

من أهم خصائص التحول الرقمي ما يلي¹:

- قدرتها على التكيف adaptability: مع بيئة الأعمال التي تتسم بسرعة التغيير والتنوع؛
- التميز excellent: حيث تمتلك جميع مقومات التفرد اللازمة للقدرة التنافسية؛
- التقنية العالية: حيث تتزود بتقنية معلوماتية عالمية التصنيف؛
- عابرة للحدود: حيث تطرح خدماتها بشكل تكاملي يمكن أن تستفيد منه؛
- وجود بناء تنظيمي شبكي: سبب طبيعة عملها وارتباطها خارجياً، ومحلياً وعالمياً؛
- تحقيق مبدأ الشفافية والنزاهة: نتيجة لوضوح الأدوار والمسؤوليات والأهداف، واتخاذ العديد من القرارات يومياً دون اعتماد التسلسل الهرمي التقليدي؛
- كما يتضح أن التحول الرقمي يتيح لها الاستفادة من تقنيات المعلومات والمنافسة، ويجعلها تتجه نحو العالمية لتكون عابرة للحدود عابرة للحدود، دون أن تقيدها ظروف زمنية أو جغرافية أو حدود تنظيمية، ومن ثم تتاح من خلالها الكثير من الممارسات والأنشطة والمهام الرقمية، والعديد من العمليات التنظيمية دون الارتباط بمكان أو زمان محددين.

3.1.2. أهداف التحول الرقمي

يدور التحول الرقمي حول تبني التقنيات المضطربة لزيادة الإنتاجية وخلق القيمة والرفاهية الاجتماعية. لقد قدمت العديد من الحكومات الوطنية والمنظمات متعددة الأطراف وروابط الصناعة دراسات استشرافية استراتيجية لتبني سياسات طويلة الأجل، ومن خلال اقتراح تنفيذ السياسات العامة المتعلقة بالتحول الرقمي نبين أهداف التحول الرقمي على المستويين الاجتماعي والاقتصادي في النقاط التالية²:

أ. تعزيز تطوير نظم تكنولوجية وثقافة مالية أكثر ابتكاراً وتعاونية على مستوى المؤسسات والمجتمع؛

¹ محمد أحمد الغيري، حسن حسن عبد الرحمان، (2020): "واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية -دراسة تحليلية -"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامع الملك خالد، ص 06.

² سناء محمد عبد الغني، (2022): "انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد"، المجلد 15، العدد 14، أبريل، ص 55.

ب. تغيير نظام التعليم لتوفير مهارات جديدة وتوجيه مستقبلي للأشخاص حتى يتمكنوا من تحقيق التميز في العمل الرقمي والمجتمع؛

ت. نشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول إليها، وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها؛

ث. تعزيز حماية البيانات الرقمية، والشفافية، وضمان متطلبات الاستقلالية، وتعزيز الثقة.

2.2. فوائد التحول الرقمي، مجالاته ومتطلباته:

1.2.2. فوائد التحول الرقمي:

يمكن تلخيص فوائد التحول الرقمي في النقاط التالية¹:

أ. سهولة وسرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة؛

ب. رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والإنفاق معاً؛

ت. زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات؛

ث. إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل؛

ج. تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

2.2.2. مجالات التحول الرقمي:

يؤثر التحول الرقمي في استراتيجيات الشركات والمؤسسات من خلال خمسة مجالات رئيسية هي: الزبائن، والمنافسة، والبيانات، والابتكار، والقيمة. وهي المجالات التي يمكن للتقنيات الرقمية تغيير القواعد التي يجب أن تعمل الشركات من خلالها لتحقيق النجاح².

¹ خواترة سامية، (2021): "التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها"، المجلد الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58، العدد 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، ص 110.

² عماد ناصيف مكي، (2021): "دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات"، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبتترول (أوابك)، دولة الكويت، أيلول / سبتمبر، ص ص 18-20.

الشكل 1-2: المجالات الخمس للتحويل الرقمي



المصدر: عماد ناصيف مكي، (2021): "دور التحويل الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات"،

منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول (أوابك)، دولة الكويت، أيلول / سبتمبر، ص 18.

- أ. **المجال الأول: (الزبائن)** ينتقل العصر الرقمي من استراتيجية التأثير على سلوك المستهلكين وكسب أكبر عدد ممكن من الزبائن إلى إستراتيجية تفاعلية عبر شبكات تواصل تمكنهم من التفاعل فيما بينهم، ويؤثرون على بعضهم البعض، ويؤدي ذلك إلى تغيير كيفية اكتشاف رغبات الزبائن، وتقييم سلوكهم وطرق استخدامهم للمنتجات، وكيفية مشاركتهم للعلامات التجارية والتفاعل معها، والبقاء على اتصال بها؛
- ب. **المجال الثاني: (المنافسة)** في الماضي كانت المنافسة تجري بين الشركات المتماثلة في النشاط الإنتاجي، بينما في العصر الرقمي أصبح من الممكن أن يكون المنافس من خارج الصناعة، أو حتى من خارج الحدود الجغرافية التي تعمل ضمنها الشركة، حيث يمكن للشركة تقديم قيمة تنافسية لعملائها عبر وسائل الاتصال الرقمية الحديثة؛
- ت. **المجال الثالث: (البيانات)** في الماضي كان الحصول على البيانات يتم عبر تخطيط مسبق لعمليات استطلاع رغبات الزبائن، أو قوائم الجرد، علاوة على البيانات بشكل أساسي للتقييم والتنبؤ واتخاذ القرار، أما في العصر الرقمي فلا يتم الحصول على معظم البيانات المتاحة للشركات من خلال أي تخطيط منهجي مسبق، بل يتم إنشاؤه بشكل مستمر، وبكميات غير مسبوقه من كل محادثة، أو تفاعل، أو نشاط تقوم به الشبكة عبر وسائل التواصل الاجتماع، والأجهزة المحمولة، وأجهزة الاستشعار المرتبطة كل عنصر من عناصر سلسلة التوريد الخاصة بالشركة، وتستخدم هذه البيانات الضخمة في الحصول على أنواع جديدة من التنبؤات، وكشف الأنماط غير المتوقعة من النشاط التجاري، وفتح مصادر جديدة لتحسين القيمة وتحقيق التميز في الأداء؛

ث. المجال الرابع: (الابتكار) وهو عملية تطوير الأفكار الجديدة واختبارها وتقديمها إلى المستهلك. وكانت الشركات تركز جهودها على الابتكار في المنتج النهائي، كما تستند معظم القرارات المتعلقة بالابتكارات الجديدة إلى تحليل المديرين وحدهم، أما الشركات التي تعتمد على التقنيات الرقمية فأصبحت تمتلك نهجا مختلفا للابتكار يعتمد على التعلم المستمر، وسهولة اختبار الأفكار من خلال تعليقات وآراء الزبائن، ودراسة متطلبات الأسواق التي يمكن الحصول عليها من بداية عملية الابتكار، وصولا إلى مرحلة الإطلاق، وأثناء مرحلة الاستهلاك، وبالتالي يمكن تطوير المنتجات بشكل مستمر من خلال عملية توفر الوقت والجهد؛

ج. المجال الخامس: (القيمة) وهي القيمة التي تضيفها الشركات لعملائها، حيث كان في الماضي ينظر إلى قيمة الشركة على أنها ثابتة ولا تتغير، كتقديم ميزة سعرية أو جودة معينة، أما في العصر الرقمي فإن عدم تغيير القيمة يعرض الشركة لخسارة موقعها التنافسي. ولذلك تحتاج الشركات إلى التركيز على اغتنام الفرص، والاستجابة السريعة لتغيرات الأسواق.

3.2.2. متطلبات التحول الرقمي

إن عملية التحول الرقمي يجب أن تتضمن ثلاثة متطلبات رئيسية¹:

- أ. تحديدا استراتيجيا مناسباً للتحول الرقمي؛
- ب. معرفة آليات العمل المتوفرة داخل المؤسسة ودرجة أهمية وفاعلية كل منها؛
- ت. توفير التدريب المناسب لجميع المهتمين لبيان الكيفية المناسبة للتحول الرقمي وضمان السير على المنهج المناسب ضمن خطوات فعالة.

3.2. مبادئ التحول الرقمي وخطواته والأعمدة الخمس لقيامه:

1.3.2. مبادئ التحول الرقمي

حدد catlim زميل رئيسي بشركة مكنزي الدولية للإشارات مع ثلاثة من الخبراء عشرة مبادئ لتحول الرقمي وهي²:

- أ. التزام الإدارة العليا؛

¹ وهبة أمال، قارة ابتسام، (2022): "التحول الرقمي في الجزائر بين الآفاق والتحديات"، مجلة الوثام الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة غليزان، الجزائر، أبريل، ص 03.

² محرم صالح الحداد، (2021): "الدكاء الاصطناعي - التحول الرقمي) تحديات وفرض الاستحواذ على القوة الرقمية الجديدة"، معهد التخطيط القومي سلسلة أوراق السياسات في التخطيط والتنمية المستدامة (8)، العدد 08، مصر، ص 14.

- ب. وضع أهداف طموحة وواضحة؛
- ت. تأمين الاستثمارات المالية لإطلاق التحول الرقمي وإسراع به؛
- ث. البدء بالمشروعات سريعة الحوافز؛
- ج. تعيين فريق إطلاق التحول الرقمي من شخصيات مهمة؛
- ح. إجراء التنظيم اللازم لطرق جديدة ووثيقة للعمل (عبر إنشاء وحدة رقمية في الهيكل التنظيمي)؛
- خ. تعزيز الثقافة الرقمية (عبر بناء الزخم اللازمة للتغيير الثقافي)؛
- د. مبادرات رقمية للحصول على عوائد سريعة؛
- ذ. بناء القدرات الرقمية (تحديث تكنولوجيا المعلومات لتقوم بدور استراتيجي)؛
- ر. اعتماد نموذج تشغيل جديد.

2.3.2. خطوات التحول الرقمي

وتتمثل في¹:

- أ. بناء إستراتيجية رقمية وإجراءات التحسين؛
- ب. قياس الإمكانيات الرقمية الحالية؛
- ت. تحديد أفضل هيكل عمل لأنشطة التسويق الرقمي؛
- ث. تحديد المتطلبات لخطط الاستثمار؛
- ج. تحديد عوائق التكامل الرقمي؛
- ح. إدارة التغيير للتحول الرقمي.

3.3.2. الأعمدة الخمس لقيام التحول الرقمي

حسب صبح فإن الأعمدة الخمس الأساسية لقيام التحول الرقمي الجيد تتمثل في²:

- أ. **العمود الأول: الحكومة الرقمية** يتعين على هذا النوع من الحكومات أن تكون قادرة على غدارة وقيادة ما يلي: تحسين الكفاءة الإنتاجية في عملياتها، تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، الإسراع في إنجاز مشروعات القطاعات

¹ عدنان مصطفى البار، "تقنيات التحول الرقمي **DIGITAL TRANSFORMATION**"، مقالة، كلية الحسابات وتقنية المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، ص 02.

² عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، (2021): "دور التحول الرقمي في رفع كفاءة وأداء البنوك وجذب الاستثمارات"، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، ص ص 07-08.

الاجتماعية في الصحة والتعميم، تشجيع الشفافية وتخفيض الفساد، تحسين سيولة إقامة مشروعات أعمال جديدة، تحقيق وفورات في التكاليف من خلال دمج عمليات البنية التحتية من خلال عمليات رقمية.

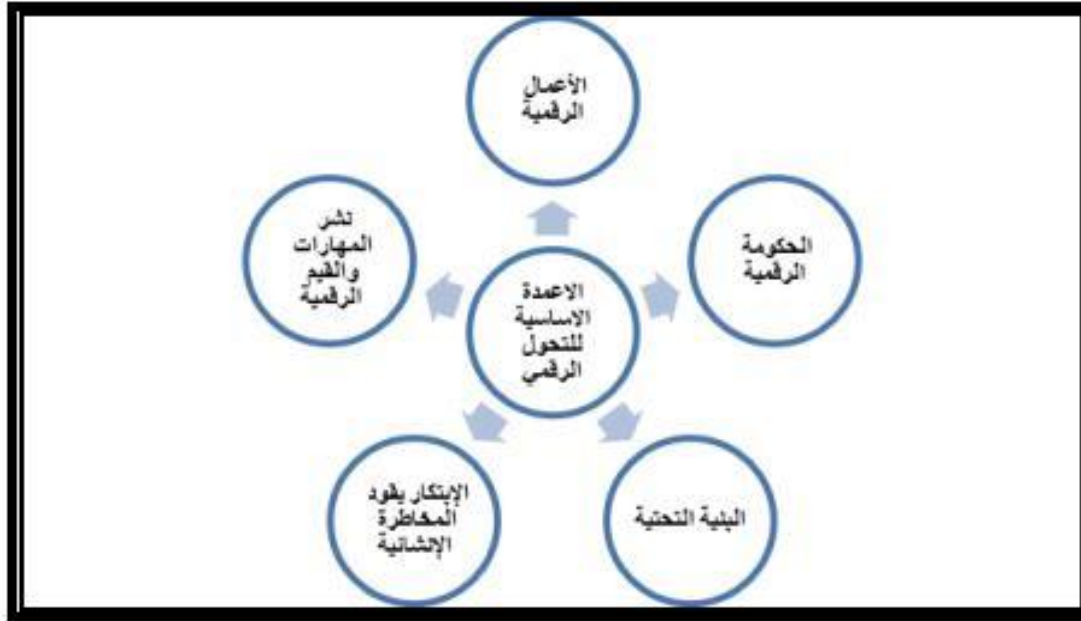
ب. العمود الثاني: الأعمال الرقمية يركز هذا العمود على تنمية وتقوية سوق رقمي متميز بزيادة جودة الشمول المالي، والمنافسة العادلة، وبنية التحتية جيدة من المعلومات، وتقديم حماية قوية للمستهلكين، وباختصار يمكن القول بأن هذا العمود يركز بصفة أساسية على ثلاث مجالات: التجارة الرقمية، الخدمات المالية الرقمية، قناعة رقمية لما يدور في السوق.

ت. العمود الثالث: البنية التحتية من المعروف أن البنية التحتية من الأهمية بمكان دائما للبلدان التي تحقق نجاحا كبيرا من معدلات نموها الاقتصادي، ولكن يلاحظ النمو السريع في اقتصاديات الأمم يحتاج تكنولوجيا الاتصالات. إن الأمر يتطلب تأسيس بنية تحتية فكرية تشمل ما يلي: ثقافة اجتماعية (تشجع على استخدام الأصول الرقمية، وتكنولوجيا المعلومات)، الرشد السياسي (من جانب الحكومة لدعم البنية التحتية الرقمية لتسهيل التجارة، والخدمات الرقمية المتاحة للمواطنين)، الرشد الاقتصادي (بمعنى أن يحقق الإنفاق على هذه البنية زيادة في القوة الاقتصادية للبلد ومركزها النسبي في الأسواق العالمية).

ث. العمود الرابع: الابتكار يقود المخاطرة الإنشائية يمكن بينا خصائص الابتكار الذي يقود المخاطرة الإنشائية فيما يلي: استخدام قطاع الأعمال للعديد من التكنولوجيا الرقمية وبصفة خاصة الهواتف النقالة والتجارة الإلكترونية الذكاء الصناعي وكذا الحكومة الإلكترونية والحوسبة السحابية، استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين عمليات الأنشطة الاقتصادية، اختراع نماذج أعمال رقمية، وتحديث الذكاء الاقتصادي والتجاري، الدخول في أعمال جديدة تربط العملاء من أصحاب المصالح خلال قنوات رقمية جديدة.

ج. العمود الخامس: نشر المهارات والقيم الرقمية من الأهمية يمكن تنمية المهارات الرقمية من بداية التعميم الأولى حتى التعميم الجامعي، ويكون على شكل مقررات دراسية مستقلة في كل المراحل التعميمية. والشكل التالي يوضح الأعمدة الخمس لقيام التحول الرقمي الجيد :

الشكل رقم 1-3: الأعمدة الخمس الأساسية لقيام التحول الرقمي الجيد



المصدر: عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، (2021): "دور التحول الرقمي في رفع كفاءة وأداء البنوك وجذب الاستثمارات"، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، ص 07.

4.2. تأثيرات وأبعاد التحول الرقمي والمعوقات والتحديات التي تواجهه

1.4.2. تأثيرات التحول الرقمي

يظهر التحول الرقمي في ثلاثة مستويات وهي العلاقة مع العملاء، المعالجة التشغيلية، نموذج العمل ونوضحها في الشكل التالي¹:

¹ هناء عفاف، وهيبة خلوي، (2022): "الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، أبريل، صص 284-285.

الجدول رقم 1-1: تأثيرات التحول الرقمي

نموذج العمل	المعالجة التشغيلية	العلاقة مع العملاء (تجربة العميل)
<ul style="list-style-type: none"> • تحول الشركات بواسطة الرقمنة: زيادة المنتج/الخدمة، الانتقال من المادية إلى الرقمية، أغلفة رقمية؛ • عمل رقمي جديد: المنتجات الرقمية، إعادة تحديد الحدود التنظيمية. 	<ul style="list-style-type: none"> • رقمنة العمليات: تحسين الأداء، ميزات جديدة؛ • استقلالية المتعاونين: العمل في أي مكان وفي أي وقت، اتصال أوسع وأسرع، مشاركة المعرفة داخل المجتمع؛ • إدارة الأداء: الشفافية التشغيلية، اتخاذ القرار الموجه عن طريق البيانات. 	<ul style="list-style-type: none"> • فهم العميل: التجزئة التحليلية، معلومات الشبكة الاجتماعية؛ • نمو المبيعات: تحسن المبيعات بواسطة الرقمنة، التسويق التنبئي، عمليات عقلانية؛ • نقاط الاتصال مع العميل: خدمة العملاء، تناسق قنوات الاتصال، الخدمة الذاتية.

المصدر: هناء عفاف، وهيبة خلوفي، (2022): "الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟"، مجلة اقتصاد المال

والأعمال، المجلد 06، العدد 01، أبريل، ص 284.

تتغذى تجربة العميل بالمعلومات الكثيرة والمتنوعة من خلال الشبكات الاجتماعية الرقمية التي ينضم إليها فئة كبيرة من الأفراد، ولجلب علاقة مرضية مع الموكل يجب على المنظمة التفكير في اتساق قنوات اتصالها ودمجها بأنظمة مراقبة السوق الجديدة، ومن بين الأمور الأخرى لتحليل البيانات الضخمة الإنترنت التي تتطلب تطوير بنية تحتية جديدة ومهارات كفاءة.

كما يجب أن تسمح البيانات الضخمة للمنظمات بإدارة أفضل لعملياتها التشغيلية (من بينها عن طريق إدخال الروبوتات في مهام الإنتاج)، ولإضفاء الطابع الفردي على عرض المنتجات والخدمات (تحديد الموقع الجغرافي، المصادقة، الصيانة الذاتية، والخدمات التفاعلية لشخص، وما إلى ذلك)، يستلزم إعطاء المزيد من الاستقلالية للموظفين لإمكانية الاستجابة السريعة للمعلومات الجديدة. ولكن ما وراء تجربة العملاء والتنقيب في البيانات، يوجد أيضا التفاعل مع الجمهور، وهي حدثا أصبحت ممكنة من خلال الرقمنة لأنه لو يكن التفاعل معه أسهل الأوقات السابقة، في النهاية

هذا هو تعريف القيمة التي أنشأتها الشركة والتي أصحح محل الشكوك، سواء كان الأمر يتعلق بتصميم خدمات جديدة بفضل التكنولوجيا الرقمية أو مراجعة حدود شركة أو مؤسسة.

2.4.2. معيقات والتحديات التي تواجه التحول الرقمي

أ. معيقات التحول الرقمي:

إن فشل مبادرات التحول الرقمي غالبا ما يلقي باللوم فيها على قادة تكنولوجيا المعلومات الذين يفتقرون إلى فهم أوسع للعوامل الرئيسية التي تؤثر على مثل هذه المهام الكبرى نظرة القادة المسؤولين عن أقسام تكنولوجيا المعلومات نظرة تقنية خالصة بحيث يكونوا تركيزهم على التكنولوجيا أكثر من احتياجات العملاء .
بينما الخبراء الاستراتيجيين للأعمال، يعاملون التكنولوجيا كوسيلة لتحقيق غاية أكبر، وهنا برز الفرق بين القائد الاستراتيجي الذي يمتلك نظرة واسعة، والخبير التكنولوجي المتخصص الذي لا يفقه في مجال الأعمال الشيء الكثير.

- عدم توافق المكافآت والحوافز مع التحول الرقمي؛
- عدم وضوح أنظمة القياس والمكافآت؛
- عدم مشاركة الموظف وانخراطه في التحول الرقمي¹.

ب. التحديات التي تواجه التحول الرقمي:

واجه التحول الرقمي العديد من التحديات والصعوبات نذكر منها²:

- نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة يعتبر عامل أساسي لا بد من مراعاته أثناء صياغة وإعداد الاستراتيجية الرقمية؛
- الثقافة التنظيمية: التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والأعراف والأساطير تعتبر كمشكل يعيق عملية التحول الرقمي ما لم تكن قائمة عمى الانفتاح للتغيير؛
- التنسيق: بمعنى إذا لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الاستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لا بد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة.

3. الإطار النظري للرقمنة

¹لبنى سحر فاري، (2021): "دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات"، المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية، المجلد 08، العدد 15، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، ص 39.

² صدوقي غريسي، سي الطيب الهشمي رضا، علي العبسي، (2021): " واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة"، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية"، المجلد 03، العدد 02، المراكز الجامعي أفلو، ص 103.

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة في المؤسسات المالية كما أنها تعتبر من الأولويات الحقيقية للدولة حيث يستلزم تأسيس بنية تحتية رقمية، واعتماد كل التعاملات الإدارية إلكترونيا بدل التعامل الورقي، باعتبار وجود نماذج ناجحة في عدة مجالات كمبادرات متواضعة والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من الوثائق والخدمات من شكلها التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة بين المؤسسات العمومية وفي نقاط متباعدة.

1.3. مفهوم الرقمنة ومتطلباتها:

1.1.3. مفهوم الرقمنة وفوائدها

أ. مفهوم الرقمنة

- تتداخل الرقمنة كمفهوم مع مصطلحات أخرى متشابهة كالتحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي وغيرها.
 - تشير "شارلوت بيرسي Charlette Buresi" إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي؛
 - ويقدم "دوج هودجز Doug Hodges" تعريفاً يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح من وسيط تخزين فيزيائي تقليدي إلى شكل رقمي؛
- من خلال المفاهيم السابقة نستخلص أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من البيانات الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق بتحويل التعامل من مصدرها المتاح بشكل ورقي إلى شكل إلكتروني قابل للتداول ويمكن اختصاره في رقم وشيفرات، ويمكن استخلاص أن المفاهيم والتعريفات السابقة تتشارك في ضبط مفهوم الرقمنة التي لا تعني فقط الحصول على مجموعات من المحتويات الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي بسيط لتسهيل نقله عبر برامج إلكترونية، وجعل النص التقليدي من شكله الورقي إلى الشكل الرقمي يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية¹.

ب. الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي:

على الرغم من وجود تركيز عالمي على البحث وفهم التحول الرقمي، مع ذلك سعي المؤلفين لتحديد الموضوع بدقة، إلا أنه لا يوجد تعريف محدد له، وينظر إلى التحول الرقمي DT على نطاق واسع على أنه محرك للتغيير في جميع السياقات، وعلى الأخص في سياق الأعمال التجارية، وبالتالي على جميع جوانب الحياة البشرية بناءً على استخدام التقنيات، ويجب التمييز بين مفهوم التحول الرقمي والرقمنة، إذ تم وصفه أيضاً باسم الرقمنة في بعض الأبحاث، يشير التحول الرقمي إلى التغييرات الناشئة عن التقنيات الرقمي، بينما تشير الرقمنة إلى تحويل المعلومات من التناظرية إلى

¹ فوزية صادقي، (2021/2020): "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه -الطور الثالث-، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، الجزائر؛ ص 114-115.

الشكل الرقمي، وأتمتة العمليات من خلال تقنيات المعلومات، ويشمل مطلع "التحول" قابلية الفهم لاتخاذ الإجراءات المطلوب عندما تواجه المنظمات تقنيات جديدة، إذ لا ينبغي الخلط بينه وبين التغيير البسيط. وهناك من ينظر إلى التحول الرقمي على أنه استخدام جميع التقنيات الرقمية المتاحة لتحسين أداء الشركات والمساهمة في رفع مستوى المعيشة بشكل عام. ومما سبق، يتم استنتاج ان التحول الرقمي هو مفهوم وآلية مبنية على استخدام التكنولوجيا الرقمية، التقنيات الإلكترونية من أجل تطوير المؤسسات والاقتصاديات¹.

ت. فوائد عملية الرقمنة

تكمن فوائد الرقمنة في ما يلي²:

- توفر الجهد والتكلفة بشكل كبير وتحسين من الكفاءة التشغيلية وتنظيمها؛
- تعمل على تحسين الجهود وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين؛
- تخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات؛

2.1.3. متطلبات مشروع الرقمنة

من متطلبات مشروع الرقمنة ما يلي³:

أ. **التخطيط:** هو عبارة عن عملية تحديد الأهداف ووضع السياسات وطرق العمل وإجراءات التنفيذ، وإعداد الميزانية التقديرية ووضع البرامج الزمنية لتحقيق الأهداف الموضوعية ويسند مشروع الرقمنة إلى لجنة تشرف على المشروع تعرف باسم فريق عمل الرقمنة، حيث تقوم هذه اللجنة بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع وإبراز عناصرها تتمثل في تحديد أهداف المشروع، تحديد المتطلبات الضرورية (الوسائل والتجهيزات، الإطارات البشرية)، تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها، إضافة إلى وضع خطة زمنية واضحة لمرحلة تنفيذ المشروع، وإعادة هندسة الإجراءات الإدارية، التنظيمية والعمليات الفنية بما يتناسب والتحول الجديد، وكذلك ضرورة تحديد الإجراءات التي سوف تتخذ بخصوص المشاكل التي سوف تعترض المشروع، فعملية التخطيط لمشروع الرقمنة يعتبر بمثابة الانطلاقات الصحيحة التي تسمح بتوضيح مراحل الرقمنة وتحديد المسؤوليات وإبراز معالم المشروع والوصول للهدف المطلوب.

¹ هناء عفيف، وهيبة خلوفي، (2022): المرجع سبق ذكره، ص 278.

² الشيكور أيوب، دريوش نور الهدى، مسراقي حولة، (2022): "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين"، Journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، ص ص 97-98.

³ حمزاوي سهي، (2018/2017): "الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تنظيم العمل وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة، جامعة خنشلة، ص ص 49-50.

ب. الأجهزة والبرمجيات: لإنجاز عملية الرقمنة لا بد من توفر أجهزة المسح الضوئي بأنواعها حيث تقوم بتحويل البيانات المتوفرة إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين الإلكتروني بالإضافة إلى أجهزة الإعلام الآلي المتطورة، وآلات التصوير الرقمية.

ت. الكوادر البشرية: يعتبر العنصر البشري المؤهل من أهم عوامل وأسس نجاح مشاريع الرقمنة، وعدد العاملين في برامج الرقمنة يختلف من مؤسسة لأخرى حسب الرصيد المراد رقمته، وكذلك الإمكانيات المادية التي تمتلكها هذه المؤسسات والتي تؤهلها إلى إنتداب عاملين أكفاء لإنجاز مشاريع الرقمنة.

ث. الموارد المالية: تختلف التكاليف حسب الأرصدة المرقمنة.

2.3. أهمية وأهداف عملية الرقمنة

1.2.3. أهمية عملية الرقمنة

تتجلى أهميتها في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات والاتصالات، وهي تمثل استجابة قوية لتحديات القرن التي تشمل العولمة، الإدارة الإلكترونية، اقتصاديات المعرفة وثورة الأنترنت، بالإضافة إلى السرعة في إنجاز القرار بالتوفير الدائم للمعلومات، كما تساهم في خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع كفاءة العاملين وجودة الأداء بتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.

إن اهتمام العالم المتزايد بتقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل بسبب وجود فوائد كبيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الرقمنة في مؤسساتها، ومن أهم هذه الفوائد تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة، واختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة، إضافة إلى الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة، مع تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج البلد، وعلاوة على هذا فاستخدام الرقمنة بشكل صحيح سيققل من استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة، وهذا الأمر سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى الحاجة لأماكن تخزين، حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى، كما أن الرقمنة تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

وهناك المزيد من الدلائل على أهمية الرقمنة من أهمها تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها، أي تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود بوسائل البحث الآلي، كما تساهم في توفير المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد في للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه وسهولة عقد

الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافياً، إضافة إلى سرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين، وكذا سهولة تخزين البيانات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث، كما أنها تؤثر بدرجات متفاوتة على جودة أداء المؤسسات وذلك يشمل مختلف الوظائف والأنشطة التي تمارسها كتطوير المنتجات، خدمات الصيانة، التسويق، التمويل وغيرها من العمليات¹.

2.1.3. أهداف عملية الرقمنة:

تهدف عملية الرقمنة إلى استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت محدود، وعدم الاضطرار للانتظار في صفوف طويلة، وإلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التحقق منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ، إضافة إلى إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني، والسعي إلى التواصل مع الموظفين من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

كما أن أهداف الرقمنة تنصب على زيادة كفاءة وفعالية المؤسسة من جهة، وتخفض التكاليف من جهة أخرى وذلك من خلال تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة، والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات، كما أن من أهم الأهداف هو محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية، وتوفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية، إضافة إلى تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة، وتقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة كذلك السعي إلى تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة، والذي من شأنه تقديم خدمات أحسن، مع إدارة ومتابعة الفروع المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية، وتركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها وإعطاء دعم أكبر وعلاوة على هذا فالمؤسسة من خلال تطبيقها لتقنية الرقمنة فهي تهدف إلى تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات للمستفيدين بصورة فورية، التعلم المستمر وبناء المعرفة، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة كافة الموارد².

3.3. مبررات استخدام الرقمنة وخطواتها والعوامل المساعدة عليها

1.3.3. مبررات استخدام الرقمنة

تتمثل أهم هذه المبررات في ما يلي³:

¹ حمزاوي سهي، (2017/2018): المرجع سبق ذكره، ص 46 - 47.

² المرجع نفسه، ص 48.

³ المرجع نفسه، ص 41.

توفير إتاحة بديلة عن الأصل (tracabilite) هذه الميزة نجد أثرها بشكل كبير في المجموعات ذات القيمة التاريخية، الفنية، وحتى النادرة، فهي رغم أنها لا يمكن في أي حال من الأحوال أن تعوض الأصل إلا أنها تعمل على التقليل من الممارسة المادية للوثائق، مع توضيح العمليات بشكل أحسن ففضل المواد الرقمية يمكن توضيح الأشياء بشكل أكثر وضوحاً وبساطة من خلال تقريب الأشياء وتكبيرها، وبالإضافة إلى سرعة تحميل المعلومات من خلال بعض الكلمات الدالة وسهولة تحديث المعلومات الرقمية حيث توفر النسخة الرقمية إمكانية التحديث بتحميل التحديثات المستمرة بضربة بسيطة على رموز الكمبيوتر على عكس النسخ الورقية التي تتطلب إعادة طبع الوثيقة، كما أنها تساعد على المحافظة على المادة الأصلية من المخاطر، والقدرة على طباعة المعلومات عند الحاجة كما أن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات أورد مجموعة من المبررات الرئيسية للرقمنة وهي:

أ. **تعزيز الوصول:** وله عدة أسباب من أبرزها تسهيل الوصول إلى مجموعة محددة من المواد البحثية المخزنة، وإنشاء نقطة واحدة للوصول إلى الوثائق المتعلقة بموضوع محدد والمتوفرة في مؤسسات مختلفة، إضافة إلى دعم السلوك الديمقراطي من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات العامة، وتعتبر النقطة الأساسية لتقييم تعزيز الوصول إلى المعلومات التعرف على مجموعة المستفيدين، إذ من الطبيعي أن تركز مؤسسة خاصة على احتياجات محددة والتوجه إلى فئة معينة من المستخدمين، أما بالنسبة لمؤسسة عامة فعادة ما تكون بحاجة إلى أن تلبي احتياجات مختلفة لفئة أوسع من المستفيدين.

ب. **تسهيل أشكال جديدة من الإتاحة والاستخدام:** إن الهدف الأساسي في هذه الحالة هو تدعيم استخدام مجموعة المواد (المخطوطات، الأرشيف، الخرائط، الأعمال الفنية، الكتب النادرة...) والتي لا يمكن الاطلاع عليها بنسختها الأصلية إلا من خلال زيارة المستودع، أو أنها تعرضت للضرر وبالتالي هناك ضرورة لاستخدام التقنيات الفنية لإعادة ترميم محتواها.

ت. **الحفظ:** عندما تتعلق عمليات الرقمنة بالمواد المعرضة للضرر يكون الهدف الأساسي وبالمقام الأول إنشاء نسخ على وسيط يحفظ هذه المواد لمدة طويلة، ويجب أن تكون على درجة عالية من الجودة، كما يمكن اعتماد طريقة لاختيار مواد ذات قيمة فكرية وفنية.

ث. **إتاحة المعلومات بشكل دائم:** توفر تقنية الرقمنة استجواب المعلومات في أي وقت ومن أي مكان، خاصة إذا اعتبرنا أن المؤسسات التقليدية لا يمكن الولوج إليها إلا في الأوقات التي تكون في حالة عمل، وبالتالي فإن أيام العطل والمناسبات وأوقات الليل تكون في عطفة، مما يعني أن الرقمنة تختصر مثل هذه الحواجز والعراقيل.

2.3.3. خطوات عملية الرقمنة والعوامل المساعدة لها

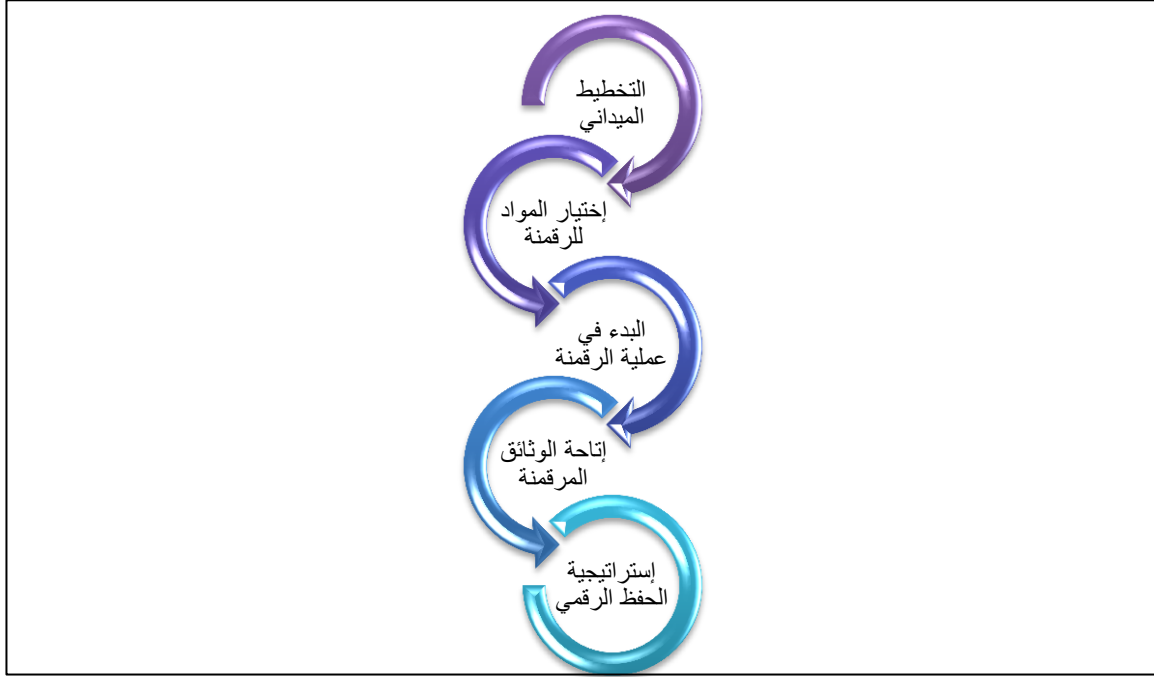
أ. خطوات عملية الرقمنة

سنوضح أهم الخطوات المنهجية للقيام بعملية الرقمنة، وتتحلى هذه العناصر في ما يلي¹:

- **التخطيط الميداني:** إن البيانات التي يتم جمعها في هذه المرحلة تعتبر خطوة ذات أهمية كبيرة لأنها تساعد على إتخاذ القرارات المصيرية المؤثرة على مرتكزات المشروع ويجب دراسة الصعوبات والإمكانات وكل المجالات التي لها علاقة بالمشروع لضمان نجاح هذه العملية الرقمية، كما أنه لا بد من تأسيس خلية يقظة لتصفية وغرلة مختلف المعلومات بالإضافة إلى تعيين الإطار الإداري والتنظيمي للمشروع مع تسطير الخطة وتحديد نمط إستراتيجية الرقمنة؛
- **اختيار المواد للرقمنة:** إن الرقمنة تعتبر عملية معقدة تتطلب كثيرا من الجهد وتستغرق مدة زمنية طويلة وتحتاج موارد مالية، بالإضافة إلى الخبرة والكفاءة العالية لهذا فإن المؤسسة مطالبة بتوضيح ما تملكه من موارد بشرية، وطبيعية ومدى أهميتها والأهداف التي تسعى لتحقيقها، وترتبط عملية نجاح الاختيار بوضوح ودقة الأهداف التي تريد المؤسسة تحقيقها؛
- **البدء في عملية الرقمنة:** إن القائم بهذه العملية يكون وفق أوجه متعددة من أبرزها الإستعانة بالموردين (وسطاء الخدمات أو المتعاملين الخواص) نظرا لنقص الخبرة وارتفاع أسعار الأجهزة الرقمية، كذلك قد تقتصر المؤسسة على إمكانياتها، أو الاعتماد المشترك بينها وبين المورد فيتم هذا الاتفاق على خطة عمل تحدد فيها كل النشاطات؛
- **إتاحة الوثائق المرقمنة:** أثناء الانتهاء من المراحل السالفة الذكر نصل إلى مرحلة بث هذه الوثائق والمعلومات، والتي عادة ما تعرض على الموقع الخاص بالمؤسسة؛
- **إستراتيجية الحفظ الرقمي:** للحفظ الرقمي أهمية كبيرة كونه يتميز بصفة الامتداد عبر زمن بعيد المدى، فلا بد أن يتحلى بالجدية نظرا للتكاليف والمجهودات المبذولة، والحفظ يكون على المعطيات التي تم تحويلها أو إنشاؤها رقميا، ولا بد من مراعاة طبيعة الأجهزة المستخدمة في عملية الحفظ وتقادمها.

¹ حمزاوي سهى ، (2018/2017): المرجع سبق ذكره ، ص 50.

الشكل رقم 1-4: خطوات عملية الرقمنة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع: حمزاوي سهى، (2018/2017): "الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تنظيم العمل وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة، جامعة خنشلة، ص 50.

ب. العوامل المساعدة لعملية الرقمنة

- هناك عدة عوامل ساهمت في تحول المؤسسات من العمل بشكل تقليدي إلى العمل بشكل رقمي وهي كالتالي¹:
- الانترنت وإمكانياتها الهائلة والخدمات التي تقدمها، حيث أضافت الإنترنت رافدا من روافد المعلومات، وظهرت الكثير من المواقع التي تتيح كما هائلا من المعلوماتي؛
 - إدراك أهمية المعلومات الرقمية وضرورة توفرها للمستفيدين والتعامل معها والاستفادة منها؛
 - التطورات التقنية وخصوصا في مجال الحاسب الآلي ونظم المعلومات والاتصال عن بعد، حيث أن التطورات التي حصلت في هذا المجال ساهمت بشكل كبير في جعل المؤسسات تفكر في الرقمنة.

4.3. إيجابيات وسلبيات استخدام الرقمنة

1.4.3. إيجابيات استخدام الرقمنة

يمكن إيجازها فيما يلي:²

¹ الشيكور أيوب، دريوش نور الهدى، مسراتي خولة، (2022): المرجع سبق ذكره، ص 97.

² حمزاوي سهى، (2018/2017): المرجع سبق ذكره، ص ص 43-44.

أهمها السرعة في إنجاز العمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار كذلك خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع جودة الأداء، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، بالإضافة إلى القضاء على البيروقراطية والرشوة وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، كما أنها تساعد على التخطيط للمشاريع المستقبلية، تجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة ورفع كفاءة العاملين في الإدارة، مع إمكانية استرجاع المحتوى الرقمي عن بعد، فليس هناك حدود جغرافية تعوق وصول المعلومات الرقمية للمستفيد، كما أن إمكانية الحصول على صورة رقمية تكاد تكون مثل الأصل تماما لأن رؤية الصورة الرقمية للوثيقة الورقية تكون بجودة عالية على شاشة الحاسب الآلي فلا حاجة للرجوع إلى الوثيقة الأصلية، وعن طريقها تتمكن المؤسسة من توسيع نطاق الأسواق التي تتعامل معها، وتوجيه الإنتاج وفق احتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين مع تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة.

وفي ضوء ذلك فإن المؤسسات المعاصرة تسعى إلى إجراء تحسينات فعالة من خلال عملية الرقمنة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، تحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملاك.

2.4.3. سلبيات استخدام الرقمنة

يعتقد البعض أنه عند تطبيق إستراتيجية الرقمنة سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الرقمنة سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد، اخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر مشروع الرقمنة في عمله لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق هذا المشروع، وهي بشكل عام على النحو الآتي¹:

أ. التجسس الإلكتروني: بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام الرقمنة فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول، فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق مشروع الرقمنة كي لا يفهم البعض أنني أنادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة، وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للرقمنة، والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق هذه الاستراتيجية، فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني، ومصدر الخطر يأتي غالبا من ثلاث فئات هم: الأفراد العاميون، القراصنة

¹ حمزاوي سهي، (2018/2017): مرجع سبق ذكره، ص 45-46.

(الهاكرز)، وأجهزة الاستخبارات العالمية للدول، هذا في ما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله وإيقافه، بحيث تستطيع الإدارة إيجاد حلول وذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، أما خطر الفئة الثالثة فيتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات والإدارات والأفراد والأموال وما إلى ذلك، مما يشكل تهديدا فعليا على الأمن القومي والاستراتيجي للدولة المعنية خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه ببيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق وتسربها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

ب. **زيادة التبعية للخارج:** من المعلوم أن الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات، وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن وهناك أعداد كبيرة من العلماء العرب والاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم، أو من أصل عربي، وعلى العموم بما أن الرقمنة تعتمد بمعظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فإن ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض الأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر، ووضعه تحت سيطرة دول غريبة بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أو صديقة.

لا بد من دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي والاتفاق على أمور البحث العلمي في ما يتعلق بالتكنولوجيا والأمن التكنولوجي، خاصة وأنه لدينا القدرات البشرية والمادية اللازمة لمثل ذلك.

ت. **شلل الإدارة:** إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية مشروع الرقمنة والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي ولم ننجز مشروع الرقمنة بمفهومه الشامل، نكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية، مما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الغدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الرقمي أو العودة إلى النظام التقليدي.

بالرغم من المزايا التي توفرها الرقمنة في مختلف المستويات إلا أن لها عيوب وانعكاسات هامة فعملية الرقمنة تتطلب تجهيز البنية الأساسية اللازمة لتنفيذ عملية الرقمنة من أجهزة وشبكات وبرامج، وهذا يستلزم بذل تكلفة إنفاق كبيرة كما تتطلب وجود تكامل تكنولوجي بين الإدارات، ووضع معايير مناسبة للحفاظ الرقمي، وإذا لم توضع هذه المعايير ويتحقق هذا التكامل فستكون المخاطر أكبر من المزايا، وتجدر الإشارة إلى أنه كل فترة تظهر وسائط تخزين جديدة وأشكال رقمية أكثر حداثة من التي سبقتها، مما يؤدي إلى ضرورة الانتقال إلى هذه الأشكال، وهذه العملية قد تؤدي إلى فقدان بعض البيانات وعدم القدرة على مشاهدة الصورة الرقمية وهذه الظاهرة تسمى بالتقادم التكنولوجي.

إضافة إلى زيادة التكلفة بالنسبة للمؤسسة من خلال عمليات الصيانة والتجديد وتكوين الإطارات المتخصصة، كذلك فقدان متعة الشراء المعروفة التي كان يجدها المستهلك في ممارسة عملية التسويق عن طريق التفاعل الاجتماعي بين البائع والمشتري، مع تورط البعض بالاندفاع نحو شراء سلع قد لا يحتاج إليها الفرد نتيجة جاذبية الإعلان وسهولة الشراء ببطاقة

الائتمان، كما أن المنافسة التي تواجهها المؤسسات من خلال تواجدها على شبكة الإنترنت التي تفتح السوق العالمي على أبوابه أدت إلى دخولها للتعامل فيه بكل مخاطره وامتيازاته.

خلاصة الفصل الأول:

وفقا لما تم التطرق إليه في هذا الفصل تطرقنا إلى عناصر التحول التكنولوجي من خلال معالجة الموضوع من عدة جوانب، انطلاقا فقد أشرنا إلى التكنولوجيا المالية من خلال ما تم عرضه حولها وحول ما تنطوي عليه من مفهوم وخصائص ومراحل وأهمية في السياق الأوسع للديناميكيات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية العالمية، حيث توصف على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات وتتميز بالسرعة والسهولة، وتمكن عددا من الأفراد من الوصول إليه؛

وكذلك التطرق إلى التحول الرقمي من مفهوم وفوائده ومجالاته وخطوات تطبيقه والتطرق إلى أهم تأثيراته وأبعاده والمعوقات والتحديات التي تواجهه حيث تم التوصل إلى أن التحول الرقمي أصبح ضرورة من ضروريات ممارسة النشاطات المؤسسية، لما له من فائدة تعود على تنمية الأعمال وتسهيلها من منطلق أنه وسلة تسهل حفظ مصادر المعلومات الأصلية من التلف وتقلل تكلفة التواصل مع الجمهور الخارجي، والاتصال بين الجمهور الداخلي للمؤسسة؛

وأخيرا تم التطرق إلى الرقمنة وفوائدها ومتطلبات مشروع عملية الرقمنة والتعرف على أهميتها وأهدافها والتوصل إلى مبررات استخدام الرقمنة وخطواتها والعوامل المساعدة لها، مما سبق يمكن القول إنه بالرغم من الفرص الكثيرة التي تقدمها تقنية الرقمنة، إلا أن هناك العديد من العوائق التي تعترض المؤسسات في تبني وتطبيق هذه التقنية الحديثة والاستفادة منها.

الفصل الثاني:

دور التحول التكنولوجي في تحسين جودة
الخدمات المالية - الخدمة البنكية نموذجاً-

تمهيد

على غرار العديد من الصناعات فإن قطاع جودة الخدمات المالية والبنكية يتطور بسرعة ويتميز أكثر فأكثر بتوجه التحول التكنولوجي في كل جوانب الحياة بما فيها التكنولوجيا الرقمية. هذه التكنولوجيا جاءت لتتجهز المؤسسات المصرفية وعالم الأعمال من خلال الابتكارات الرقمية التي تدخل في إطار ما يسمى بالتحول التكنولوجي الذي اكتسب زخماً نتيجة الاستثمارات العالمية التي عرفتها. حيث نشأت الخدمات المالية نتيجة التقاء عدد من القطاعات المتميزة والمستقلة كل واحدة منها عن الأخرى، ومن أبرزها قطاعات البنوك.

ولعل ما تم ذكره كان السبب الرئيسي لرغبتنا ورغبة العديد من الباحثين الذين وضعوا هذا الموضوع محور بحوثهم محاولين أن يعالجوا هذا الموضوع وان يكتشفوا أهم ما يميزه ولقد تنوعت وتعددت التعاريف والتفسير باختلاف النظرة الاقتصادية لكل منهم حيث سيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. أساسيات حول جودة الخدمة المالية
2. جودة الخدمات البنكية
3. العلاقة بين التحول التكنولوجي وجودة الخدمات البنكية.

1. أساسيات حول جودة الخدمة المالية

إن الاهتمام بالجودة والخدمات المالية ليس حديثا، فالتركيز على جودة الخدمات المالية يرجعه العديد من الباحثين إلى أكثر من سبعة آلاف سنة، متجسدة في الحضارات القديمة ثم ظهر فعليا في الفترة ما قبل الثورة الصناعية وانطلاقا من ظهور الثورة الصناعية والإنتاج الكبير والممكنة ثم التطورات اللاحقة زاد الاهتمام بالجودة.

1.1. الخدمة المالية، مفهومها وخصائصها، ونطاقها

من خلال هذا المطلب سوف يتم التطرق إلى مفهوم الخدمة المالية وخصائصها وأهميتها وأنواعها

1.1.1. مفهوم الخدمة المالية وخصائصها

أ. مفهوم الخدمة المالية: قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة المالية، لا بد من التطرق أولا لتعريف الخدمة.

● تعريف الخدمة

تنوعت وتعددت تعريفها الخدمة حيث يرجع أصل كلمة الخدمة أو service إلى كلمة لاتينية والتي تعني العبودية أي كثرة خدمة الأسياد أي الملوك في النشاط الاقتصادي فان السيد هو المستهلك أو العميل. كما يمكن فهم طبيعة الخدمة من خلال تحليل العلاقة بينها وبين المنتجات المادية وهذا يسبب الترابط والتزامن الوثيق فيما بينهما، فتصنيف الخدمة لا يمكن أن يكون بمعزل عن المنتج، وعليه فكلمة الخدمة غير واضحة المعالم وهذا عائد إلى عدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية:

- إن كلمة "الخدمة" لا تشمل قطاع معين أي أن قطاع الخدمات متنوع جدا؛

- لطالما اعتبرت الخدمة متعلقة بالعنصر البشري، ولكن هذا المفهوم نقص مفعوله في وقت اكتسحت فيه

الآلة ميدان الخدمات مثل الغسيل الآلي للسيارات، آلات تقديم القهوة... وغيرها، أي أن الخدمة تتغير

بتغير المحيط التكنولوجي؛

ومن أجل إزالة الغموض الذي يكتنف مفهوم الخدمة ولو نسبيا، ارتأينا تسليط الضوء على عدد من التعريفات التي جاءت بها أدبيات التسويق.

- عرف كوتلر الخدمة على أنها: أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير

ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج ملموس؛

- تعرفه skinne: الخدمة هي منتج غير ملموس يحقق المنفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة لأعمال جهد بشري أو

ميكانيكي للأفراد أو الأشياء؛

- عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها: هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو خزنها، وهي تقريبا تفتى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة وغالبا ما تتضمن مشاركة العميل بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة.

● مفهوم الخدمة المالية

يتضمن مفهوم الخدمة المالية مفهومين فرعيين، الأول تسويقي: كونها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن، والثاني منفعي: يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المالية. تعرف الخدمة المالية بشكل مبسط بأنها: أية مساعدة أو استشارة من شأنها أن تسهل من عمل المستفيد لتحقيق أهدافه سواء كانت تلك المساعدة نشاطات محددة أو نتائج لتفاعلات مالية مختلفة كما يمكن تعريف الخدمة المالية بشكل أوسع على أنها " مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة وقد شمل هذا التعريف الجوانب التالية:

- تقوم الخدمة المالية على المهارات التي يقدمها منتج الخدمة؛
- يتكامل إنتاج الخدمة المالية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة؛
- تخضع عملية تقديم الخدمة المالية إلى قواعد قانونية وإشراف الدولة لضمان حقوق مختلف الأطراف؛
- يهدف الزبون من حصوله على الخدمة المالية إلى اتخاذ قرارات رشيدة تتعلق باستثمار أمواله
- كما يمكن تعريف الخدمة المالية بأنها: مجموعة من الخصائص الظاهرة (الإدارة) والخصائص الضمنية (المستهلك) والخصائص الخارجية (المجتمع) التي يجب أن تتوافق مع احتياجات ومتطلبات الزبائن، من خلال إضفاء مجموعة من المزايا والمنافع والخصائص على كل خدمة¹.

ب. خصائص الخدمة المالية

تتميز الخدمات المالية بمجموعة من الخصائص ينبغي أخذها في الحسبان عند الاستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن والتي من أبرزها نجد²:

¹ ياسين بوناب، (2018/2019): تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمات الخدمات المالية (دراسة حالة المؤسسات المصرفية في الجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل أطروحة دكتوراه تخصص علوم التسيير، جامعة باجي مختار-عنابة-، ص 4-5.

² المرجع نفسه، ص 07-08.

- **المسؤولية الائتمانية Fiduciary Responsibility:** يعد الأمان من أهم الخصائص التي يجب أن تتميز بها الخدمات المالية وتمثل المسؤولية الائتمانية في حماية أموال الزبون والالتزام بتزويده بالنصائح الموثوق بها، وتعكس الانطباع السائد الذي يتسم به العاملون في مؤسسات الخدمات وهو التحلي بالحياد وتوفير الثقة المتبادلة بينهم وبين زبائنهم أثناء قيامهم بتأدية واجباتهم؛
- **اللاملموسية Intangibility:** تعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة المالية ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، بمعنى وجود علاقة مباشرة بين المستفيد من الخدمة ومقدم الخدمة، ويمكن القول إن درجة الترابط في الخدمات المالية عالية أن درجة الترابط في الخدمات المالية عالية جدا حيث أنه لا يمكن فصلها عن مقدمها سواء كان المقدم آلة أو شخص طبيعي؛
- **عدم التجانس Heterogeneity:** وهو الأمر الذي يجعل من الصعوبة بمكان تجنب التباين في نوعية الخدمة المالية المقدمة، ذلك أن كيفية تقديم الخدمة تعتمد على خصائص الشخص الذي يقدمها والزمان والمكان الذين تقدم فيهما وبالتالي عدم تمكن منتجي الخدمات المالية من الحفاظ على معايير ثابتة تساعد على تنشيط خدماتهم المالية المقدمة؛
- **الموازنة بين النمو والخطر The Balance Between Growth And Risk:** تقدم الخدمات المالية ينطوي على مخاطر خصوصا بالنسبة للقروض، الأمر الذي يفرض على المؤسسة المالية الموازنة بين توسعها وقدرتها على إدارة المخاطر؛
- **القابلية للنفاد Perishability:** حيث أن الخدمة المالية يتزامن استهلاكها مع إنتاجها وبالتالي فإن إمكانية تخزينها تصبح منعدمة؛
- **الثقة Confidence:** يتطلب تقديم الخدمات المالية وجود علاقة حميمة قائمة على الثقة المتبادلة في المدى الطويل بين كل من منتج ومستهلك الخدمات المالية؛
- **الانتشار الجغرافي Geographical Dispersion:** نظرا لأن طبيعة الخدمات المالية تتطلب التقرب من طالبيها، فإن المؤسسة المالية تسعى للانتشار عبر شبكة واسعة من الوكالات ونقاط بيع وتوزيع خدماتها بشكل يحقق إشباعا أكبر عدد ممكن من الزبائن.

1.1.2. نطاق الخدمة المالية

تشمل الخدمات المالية جميع أنواع خدمات التأمين، والخدمات المتصلة بالتأمين، وجميع الخدمات المصرفية، وغيرها من الخدمات المالية (باستثناء التأمين) وتشمل الخدمات المالية الأنشطة التالية¹:

أ. خدمات التأمين، والخدمات المتعلقة به: وتشمل:

- خدمات التأمين المباشر على الحياة، وخدمات التأمين، مثل: التأمين على الممتلكات والتأمين ضد السرقة، والحريق، وغيرها؛
- خدمات إعادة التأمين؛
- خدمات الوساطة في التأمين، مثل السمسرة والوكالة؛
- الخدمات المساندة في مجال التأمين، مثل الاستشارة، وخدمات الحسابات المتعلقة بالتأمين وتحديد المخاطر وفض النزاعات المتعلقة بالتأمين.

ب. الخدمات المصرفية، والمالية الأخرى غير التأمين، وتشمل:

- قبول الودائع من الجمهور؛
- التسليف بكافة أنواعه، ويتضمن: القروض الاستهلاكية والقروض لقاء تأمينات عقارية وإعادة جدولة؛
- الديون والتمويل التجاري؛
- الإيجار التمويلي؛
- جميع أشكال نقل وصرف النقود، وتتضمن البطاقات الائتمانية والشيكات السياحية والشيكات المصرفية؛
- الكفالات والاعتمادات.
- التجارة للحساب الخاص، أو لحساب العملاء في جميع الأدوات المالية في الأسواق المالية وتشمل:
 - الأدوات المالية، مثل الشيكات وشهادات الادخار، والكمبيالات؛
 - صرف العملات؛
 - أدوات الصرف والفوائد مثل المبادلات والمؤجلات؛
 - أدوات المشتقات المالية؛
 - أدوات الائتمان الانتقالية؛
 - الأدوات والأصول المالية الأخرى القابلة للانتقال والتفرع مثل: الذهب.

¹ محمود إبراهيم محمود فياض، (2005): " تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية، وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية الأعمال و الاقتصاد، جامعة بيرزيت، فلسطين، تاريخ المناقشة 2005/9/22، ص 83.

- المساهمة في إصدار كافة أنواع الأدوات المالية، وتتضمن: الاكتتاب، والإصدار والخدمات الموافقة، مثل: الخدمات الاستشارية وغيرها؛
 - السمسرة المالية؛
 - إدارة الأصول، مثل إدارة الأموال، والمحافظ الاستثمارية بشتى أنواعها، وإدارة صناديق المعاشات، والتقاعد، وودائع الأمانة، والكفالة؛
 - خدمات التسوية والمقاصة للأصول المالية، وتتضمن: الأوراق المالية، وأدوات المشتقات، وغيرها من الأدوات القابلة للتداول؛
 - المعلومات المالية، وتتضمن: تجميع ونقل هذه المعلومات، ومعالجة البيانات المالية والبرامج المتعلقة بها؛
 - خدمات المشورة والوساطة، وغيرها من الخدمات المالية المساعدة المتعلقة بجميع الخدمات المدرجة أعلاه، وتتضمن: التحليل الائتماني، والاستثمار، والمشورة، والبحث عن الأدوات الخاصة بالمحافظ، والخدمات الاستشارية في حالات شراء، وإعادة الهيكلة للشركات.
- بالتالي يمكن لنا أن نستنتج أن الاتفاقية قد شملت جميع أنواع الخدمات المالية، بما فيها الأنشطة المختلفة للمؤسسات المالية والنقدية، وشركات التأمين، وإعادة التأمين، وأسواق رأس المال، والبنوك التجارية الدولية، والتي تقدم ما يقرب من (250) نوع من الخدمات المالية.

1.2. الجودة، مفهومها وأهميتها، أهدافها، أدواتها

نال موضوع الجودة العديد من الاهتمامات واختلفت التعاريف حوله وحول أهميته

1.2.1 مفهوم الجودة وأهميتها

أ. مفهوم الجودة

يمكن إدراج بعض إسهامات الباحثين لتعريف الجودة كما يلي¹:

- حسب الإيزو تعرف الجودة بأنها قدرة مجموعة من الخصائص الضرورية على تلبية متطلبات معينة ركن هذا التعريف على أن الجودة هي مجموعة من الخصائص التي تعتبر ضرورية لتلبية احتياجات ورغبات معينة؛
- يعرفها جوزيف موران سنة 1974 بأنها " الجودة الملائمة للاستخدام بغض النظر عن ما ذكر في التعريف الأول

¹ حسينة دخان، (2019/2018): "استخدام استراتيجية المحيط الأزرق في تحسين جودة خدمة متعاملي الهاتف النقال - دراسة على متعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال مؤسسات، ص 94.

- ويعتبرها كروسي سنة 1979 " بأنها المطابقة أو الامتثال للمعايير في هذا التعريف ركز كروسي على أن الجودة هي امتثال للمعايير التي وضعتها منظمة الإيزو.
- من خلال ما تم إدراجه من تعاريف حول مفهوم الجودة يتضح لنا تعدد وجهات نظر الباحثين بخصوص هذا المفهوم فبالنسبة للزبائن مفهوم الجودة يرتبط بمدى رضاهم عن المنتج وهي نتيجة المقارنة بين القيمة المدركة للمنتج وما يتوقعه الزبون وبالنسبة للمؤسسة تعني الجودة مدى تطابق المنتج مع المقاييس أو المعايير.

ب. أهمية الجودة

يرى قاسم علوان أن أهمية الجودة تتمثل في¹:

- سمعة المؤسسة: تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهارتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلي رغبات وحاجات زبائن المؤسسة فإذا كانت منتجات المؤسسة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة من أجل تحقيق شهرة وسمعة واسعة تمكن المؤسسة من المنافسة في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه؛
- المسؤولية القانونية للجودة: كل مؤسسة تكون مسؤولة قانونا عن كل ضرر يصيب الفرد الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات؛
- حماية المستهلك: تطبق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المؤسسة. عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة إن عدم رضا المستهلك هو فشل المنتج في تحقيق الوظيفة المتوقعة منه ويترتب عن ذلك تحمل تكاليف إضافية سواء بضياع الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو خسارة كاملة للمبلغ المدفوع وبسبب انخفاض الجودة أحيانا ظهرت جماعات حماية المستهلك وإرشاده لأفضل المنتجات وأكثرها جودة وأمانا؛
- التكاليف وحصصة السوق: تنفيذ الجودة في مختلف مراحل وعمليات الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلاقيها لتجنب تحمل تكلفة وزيادة ربح المؤسسة.

2.2.1. أهداف الجودة

بشكل عام يوجد نوعان من الأهداف للجودة وهما²:

¹ هواري معراج، (2014/2013): " دور جودة الخدمة وأثرها في تعزيز رضا الزبائن - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة العمليات التجارية، الجزائر، ص 07.

² المرجع نفسه، ص ص 07-08.

أ. أهداف تخدم ضبط الجودة وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء الزبائن...

ب. أهداف تحسين الجودة: وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي حاجات الزبائن بفعالية أكبر.

ويمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات:

- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع؛
- أهداف الأداء للمنتج وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة؛
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة المنظمة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات محيط العمل؛
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

3.1. جودة الخدمة المالية

1.3.1. مفهوم جودة الخدمة المالية وأبعادها

أ. مفهوم جودة الخدمة المالية

تعددت آراء الباحثين عن مفهوم جودة الخدمة المالية، فمنهم من يرى أن جودة الخدمة تعتمد على وجهات نظراً الأطراف ذات المصلحة جميعها ولا تقتصر على ملتي الخدمة فقط، في حين أن هناك من يرى أن جودة الخدمة يجب أن تعرف من منظور الزبون أو المستفيد من الخدمة لقد عرفها كل من (الجزائري وآخرون) على أنها قدرة المصرف على تلبية توقعات الزبون أو التفوق عليها، ويرى (الشريف) بأنها مجموعة من الأشياء التي يرغبها الزبون وتبقى عالقة في تفكيره ومقارنتها مع بيئة الخدمات المصرفية، ويبين (أسو وبطرس) على أنها قدرة السلعة أو الخدمة على تحقيق الإشباع الكامل لحاجات ورغبات الزبائن بأقل التكاليف الممكنة¹.

ب. أبعاد جودة الخدمة المالية

توجد خمس أبعاد وتمثل في²:

¹ عبد الرزاق خضر حسن محمد، محمد إبراهيم محمد، (2015): "أثر تحليل الوظائف في جودة الخدمة المالية دراسة استطلاعية في عدد من مصارف مدينة كركوك"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 11، العدد 45، جامعة كربلاء كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، 30 سبتمبر، ص 247.

² المرجع نفسه، ص 247-248.

- **الملموسية:** هي الشيء المادي الملموس عند تقديمها ويتمثل بالتسهيلات المادية المتعلقة بالخدمة، مثل المباني، والتقنيات الحديثة للأبنية، التجهيزات اللازمة أو أنها المظهر الوظيفي وطريقة السلوك وتصرفات الزبائن في تقديم الخدمة.
- **الاعتمادية:** تعني الأداء والموثوقية والالتزام بتقديم الخدمة بحسب الموعد وهي تمثل درجة التزام المصرف بالموعد اتجاه الزبون، أي أن المصرف يزود الزبائن بخدمة موثقة جداً.
- **الاستجابة:** وتعني مدى استجابة العاملين في المصرف بتقديم الخدمة بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن والتفاعل بسرعة مع المشاكل المتوقعة وحلها بصورة جيدة.
- **التعاطف:** هو إبداء روح التعاون والمصادقية والحرص مع الزبون وإشعاره بأهميته ويضيف (كوتلر) في هذا الصدد إلى أن تقديم الخدمة للزبائن يبدأ من الانتباه والتعامل الخاص والوصول إلى الزبون عن طريق العلاقات الشخصية وقد تظهر جلياً في المصارف جميعها.
- **الثقة:** وهي المصادقية والأمانة المميزة التي يعتقد بها الزبون بالمصرف، وبميل هذا البعد إلى أهمية واضحة للخدمات التي يدركها الزبائن كالمخاطر أو عدم القدرة على تقييم منافع الخدمات المصرفية.

2.3.1 أهمية جودة الخدمة المالية

- هناك عدد من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات عامة والمصرفية خاصة، ومن أبرز هذه المؤشرات هي الآتي¹:
- أ. ارتبطت الخدمة إلى حد كبير بالجودة حتى أصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوى الرضا المتحقق لدى الزبائن من خلال الربط بين الخدمة المقدمة للجودة ومن هذا الأمر أطلق عليها تسمية جودة الخدمة وهي عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمترابطة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له من منتجها وعلى وفق عدد من المعايير؛
 - ب. أصبح للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها بوصفها أساس في القياس لتأشير مستوى الجودة وتمثل هذه المعايير في الآتي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد، التعاطف؛
 - ت. تعد الجودة في الخدمة المالية مؤشراً مهماً في قياس مستوى الرضا المتحقق لدى الزبون عن الخدمة المقدمة له من قبل المصرف؛

¹ عبد الرزاق خضر حسن محمد، محمد إبراهيم محمد، (2015): المرجع نفسه، ص247.

ث. الجودة في الخدمة المالية تخضع للتحسين المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف، هادفة لتحقيق الشمولية والتكاملية في الأداء.

2. جودة الخدمة البنكية:

إن التغيرات الاقتصادية العالمية التي أحدثتها العولمة خلقت تحديات كثيرة في مختلف المجالات خاصة المجال المالي والبنكي الذي ألقى هو الآخر على عاتق الإدارة البنكية العمل على التكيف مع هذه التغيرات من خلال الاستفادة من إيجابياتها وتجنب سلبياتها، ما أوجب ضرورة تطوير الخدمات البنكية في ظل التكنولوجيات المتجددة بما يرضي رغبات العملاء، لهذا سوف يتم التطرق من خلال هذا المبحث على ماهية جودة الخدمة البنكية وأبعادها وطرق تطويرها.

1.2. مفهوم جودة الخدمة البنكية، أهميتها، محدداتها ومستوياتها

سيتم التعرف على مفهوم جودة الخدمة البنكية وأهميتها ومحدداتها ومستوياتها:

1.1.2. مفهوم جودة الخدمة البنكية وأهميتها ومزايا تقديم خدمة متميزة للعملاء

أ. مفهوم جودة الخدمة البنكية

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة البنكية سوف نتعرف على الخدمة البنكية:

● تعريف الخدمة البنكية

تعرف الخدمة البنكية على أنها: "رضا الزبون وتلبية رغباته واحتياجاته، وإيجاد الجو المناسب والملائم له في أثناء تلقيه الخدمة، مع إيجاد الطرائق والأساليب اللازمة بدرجة عالية من الكفاءة والاستجابة بشكل سريع لما يحتاجه إليه الزبون"¹.

● مفهوم جودة الخدمة البنكية

تعرف حسب مناوّر حداد على أنها: "ملائمة طبيعة العلاقة التي يتوقعها الزبائن من الخدمة البنكية المقدمة لهم مع المنافع التي يهدف الزبائن لتحقيقها"²؛

وحسب باري ودال فإن جودة الخدمة البنكية عبارة عن "التقاء حاجات ومتطلبات العملاء وتسليمهم مستوى مناسب من الخدمة بناء على توقعاتهم التي تدل على رغبتهم وأمانهم المتشكلة وفقاً للتجربة الماضية مع البنك والمزيج

¹ عوماري عائشة، (2017-2018): "دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر موظفي البنك -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، ص 90.

² المرجع نفسه، ص 128.

التسويقي للخدمات البنكية والاتصالات الشخصية أيضا، وهي بمثابة الحكم الشخصي للعميل وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع إدراكه للخدمة الفعلية المسلمة"¹؛

أما لويس وأوردج وميتشل فيعرفونها على أنها: "التركيز على التواء الاحتياجات والمتطلبات، وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات العملاء"²؛

ومن خلال التعاريف السابق ذكرها يمكن القول أن جودة الخدمة البنكية إجمالا تبدأ بالبحث عن احتياجات العملاء ورغباتهم من مصادر المعلومات ومن ثم العمل على تلبيةها ومتابعة تطورها ضمن موارد البنك وتوفير التغذية الراجعة في حالة حدوث خلل عند الوفاء بها، وأن الخدمة التي يتوقعها العميل إنما تتشكل من خبراته السابقة واتصالاته مع الآخرين، ويقارن بعدها الخدمة المتوقعة مع الجودة المدركة التي يتلقاها عند تأدية الخدمة وبالتالي تقديم خدمة بنكية ذات جودة متميزة تعني تطابق المستوى الفعلي للجودة مع توقعات العميل³.

ب. أهمية جودة الخدمة البنكية

تعتبر الجودة مدخلا رئيسيا للتمييز بين البنوك في جذب الزبائن وتحقيق الأرباح، وتكمن أهمية الجودة في الخدمات البنكية في:⁴

- معرفة حاجات الزبائن ومتطلباتهم من الخدمة البنكية؛
- مساعدة البنك على تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك الأخرى؛
- تخفيف التكاليف نتيجة تخفيف أو انعدام الأخطاء الناتجة عن تقديم الخدمة البنكية؛
- تحقيق الجودة في الخدمة يتيح فرصة بيع خدمات بنكية إضافية؛
- مساعدة البنك على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد؛
- إن الخدمات البنكية ذو الجودة المالية تجعل من الزبائن الحاليين وسيلة ترويج وإقناع لزبائن جدد.

¹ بن بوريش نشاط الدين، (2017-2018): "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية دراسة حالة لبعض البنوك التجارية الجزائرية (عمومية وخاصة)"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 01، الجزائر، ص 104.

² المرجع نفسه، ص 105.

³ شعبان فراح، (2018): "جودة الخدمات البنكية بين تحقيق فعالية الأداء وتعزيز القدرات التنافسية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سيدي بلعباس"، مجلة الابتكار والتسويق جودة الخدمات البنكية، المجلد 05، العدد 01، ص 14 6.

⁴ عوماري عائشة، (2017-2018): مرجع سبق ذكره، ص 130.

ت. مزايا تقديم خدمة متميزة للعملاء

لقد أشارت خبرات المؤسسات البنكية الناجحة الى أن تبني استراتيجيات محددة للجودة يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المزايا أو تجنب مجموعة من المشكلات، ومن هذه المزايا¹:

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن باقي البنوك ومن ثم مواجهة الضغوط التنافسية؛
- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات البنكية،
- الخدمة المتميزة تتيح الفرصة أمام البنوك لتقاضي أسعار وعمولات أكبر؛
- الخدمة المتميزة تزيد قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد؛
- الخدمة المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات بنكية إضافية؛
- الخدمة المتميزة تجعل من العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء.

2.1.2. محددات ومستويات جودة الخدمة البنكية

أ. محددات جودة الخدمة البنكية

يمكن الإشارة إلى مجموعة من المحددات لجودة الخدمة وهي²:

- المحددات المادية: وهي المرتبطة بالمرافق والتسهيلات المادية التي يوفرها البنك لخدمته عملائه كتجهيز أماكن الانتظار وتوفير التصميم الجيد لمحيط البنك الداخلي والخارجي؛
- المحددات المرتبطة بالاستجابة: وهو تمثل الرغبة والاستعداد وقدرة موظفي البنك على الاستجابة لطلبات العملاء وتقديم الخدمة المناسبة لهم؛
- المحددات المرتبطة بالثقة: وهي تمثل إنجاز البنك للخدمة التي طلبها العميل منه بشكل دقيق وثابت؛
- تأكيد الثقة المتبادلة: وتعود إلى المعرفة وحسن الاستقبال من قبل الموظفين وقدرتهم على زرع الثقة بينهم وبين مستلمي الخدمة؛
- المحدد المرتبط بالعناية: ويتمثل في الرعاية وتركيز الخدمة على أساس فردي أي مدى تبني مبدأ العناية الشخصية بالعميل.

ب. مستويات جودة الخدمة البنكية

¹ بن بوريش نشاط الدين، (2017-2018): مرجع سبق ذكره، ص 106.

² المرجع نفسه، ص 106.

ولجودة الخدمة البنكية خمسة مستويات وهي¹:

- الجودة المتوقعة من قبل العملاء: والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات البنكية التي يتوقع الزبائن الحصول عليها من البنك الذين يتعاملون معه؛
- الجودة المدركة: وهي الجودة التي تدركها إدارة البنك، وتوفرها في الخدمة التي تقدمها لزيائنها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم وفق المستوى المطلوب؛
- الجودة القياسية: وهي تلك الجودة التي تحدد بالموصفات النوعية للخدمة البنكية المقدمة؛
- الجودة الفعلية: هي التي تؤدي بها الخدمة فعلاً والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضى الزبائن؛
- جودة الخدمة المرجوة للزبائن: هي تعبر عن مستوى الرضا والقبول الذي يتحصل عليه البنك من زبائنه من جراء تلقيهم الخدمة.

وقال Payne إن جودة الخدمة البنكية تعبر عن مدى قدرة البنك على معرفة وتحقيق توقعات الزبون أو التفوق عليها، إذ ملاحظة الجودة من خلال قياس الأداء.

2.2. أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة البنكية

من خلال هذا المطلب سوف يتم التطرق إلى أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة البنكية:

1.2.2 أبعاد جودة الخدمة البنكية

تتضمن جودة الخدمة البنكية مجموعة من الأبعاد أهمها²:

- أ. **عدم الملموسية**: تتمتع الكثير من الخدمات بخاصية عدم الملموسية، أي أن الزبون لا يمكنه الحصول على عينة منها أو رؤيتها أو حتى الشعور بها ما لم يلم بشرائها، وتقود هذه الخاصية زبائن البنك إلى مواجهة الصعوبة في تقييم الخدمات البنكية المتنافسة وملاحظة المستوى العالي من المخاطر إلى جانب التركيز على المصادر الشخصية للمعلومات، لذا يجب على إدارة البنك أن ستجيب لهذا من خلال تخفيض التعقيد في الخدمة، وتأكيد الملامح الملموسة فيها وتسجيل التوصيات الشفوية والتركيز على الجودة؛
- ب. **التلازم**: أي درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الفرد الذي يتولى تقديمها، حيث يتم استهلاك الخدمة البنكية وقت تقديمها للزبون، ويرتبط هذا البند بتسويق الخدمة البنكية، حيث يقود إدارة البنك إلى محاولة الفصل بين إنتاج واستهلاك الخدمة وإدارة التفاعل بين البنك وبين الزبون وتحسين نظم تقديم الخدمة

¹ عوماري عائشة، (2017-2018): مرجع سبق ذكره، ص ص 130-131.

² بن بوريش نشاط الدين، (2017-2018): مرجع سبق ذكره، ص ص 107-109.

البنكية، ويظهر التلازم في حال كون منتج الخدمة شخصاً عادياً أو حتى آلة معينة كما هو الحال في الصراف الآلي أو حتى شبكة الإنترنت، لذا فإن التلازم يعني أن الزبائن لا يرغبون بنوع خاص من الخدمة لذا يجب أن يحاول مسوق الخدمة البنكية جعل الخدمات أكثر ملموسية، كما تلعب سمعة البنك عاملاً رئيسياً في هذا المجال فالزبائن يحكمون على جودة البنك على أساس المفهوم غير الملموس لجوانب قوته؛

ت. الفناء السريع: إن الخدمات لا يمكن أن تحزن، لذا فإن الفناء السريع لها لا يعد مشكلة طالما أن الطلب عليها مستقر، والعامل الأكثر تأثيراً في هذا البعد هو تغير كثافة الطلب على الخدمة على مدار ساعات وأيام العمل في البنك، فإذا كان الطلب على الخدمة منتظماً طوال اليوم فإن البنك لا يواجه أية مشكلة لأنه يستطيع تقدير حجم الطلب على الخدمات التي يقدمها، ومن الممكن تحديد عدد الموظفين لفترة زمنية معينة أو تشجيع الزبائن على شراء الخدمات التي فترات انخفاض الطلب عليها، أو تصميم خدمات بنكية بديلة أو مكملة لبعضها أو اشتراك الزبائن في تأدية الخدمة المرغوبة وغير ذلك؛

ث. قابلية التغيير: يمكن أن تتخذ البنوك ثلاث خطوات لرقابة جودتها، الأولى تتمثل في استقطاب عدد من الموظفين وتدريبهم بشكل جيد على طرائق أداء الخدمة والثانية في تنميط عملية أداء الخدمة في كل أنحاء البنك أما الثالثة فهي متابعة رضا الزبون عن طريق نظم الاقتراحات والشكاوى وبحوث الزبائن وغير ذلك، وتظهر قابلية التغيير في جودة الخدمة البنكية بتأثير مجموعة من العوامل أهمها المهارات والقدرات التي يتمتع بها الموظف في البنك والمكان والزمان الذي تؤدي فيه الخدمة، وبما أن الخدمات تنتج وتستهلك في الوقت نفسه فإن جودتها تتنوع أكثر من السلع، لذا تضع معظم البنوك إجراءات لتقديم الخدمات البنكية تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض بهدف منع وتحديد وتصحيح الأخطاء؛

ج. الملكية: إن قيام البنك بتقديم خدمة من خدماته لا يتم فيها نقل الملكية إلى الزبون الملتقي للخدمة، فهذا الزبون يشتري فقط الحق في العملية الخدمية، لذا لا بد من التمييز بين عدم القدرة على امتلاك الخدمة والحقوق التي قد يحصل عليها الزبون جراء أداء خدمة ما له في المستقبل، ويتعلق بهذا البعد التصميم المستخدم لقنوات التوزيع التي تجعل الزبائن المتنوعين يشاركون في إنتاج الخدمة؛

ح. صعوبة التنميط: إن عملية تنميط الخدمة شبه مستحيلة، ومن العوامل التي تؤثر في ذلك ظروف الحمل المادية والاجتماعية المحيطة بالخدمة، فلضمان جودة الخدمة البنكية لتبد من اتخاذ مجموعة من التدابير والإجراءات أهمها: اختيار أفضل الموارد البشرية العاملة في البنك وتدريبها بشكل جيد على خدمة الزبون وتحديد أنماط ومعايير معينة للأداء ووضع إجراءات مناسبة للرقابة على تنفيذها والالتزام بها ودراسة ومتابعة

مستوى الرضا لدى الزبائن من خلال دراسة اقتراحاتهم وشكاويهم وتحليل أداء المنافسين ومعرفة رأي الزبائن في هذا الاتجاه وأخيراً استخدام التجهيزات البنكية لتنميط جودة الخدمة، يترتب على هذا البعد ضرورة أن تولي البنوك اهتماماً متزايداً لتخطيط خدماتها وبرامجها البنكية، ومن الواجب بذل الجهود لمطابقة مستوى جودة الخدمة البنكية مع المستويات والمعايير البنكية الموضوعية عالمياً؛

خ. **اقتحام الزبون:** يلعب الزبون غالباً دوراً بالغ الأهمية في إنتاج وتسويق الخدمات البنكية، وأن التفاعل بين البنك وزبائنه في مراحل الإنتاج وتوزيع الخدمات هو البعد الأكثر أهمية لجودة الخدمة البنكية، وتعد المشاركة إحدى التطبيقات الهامة للتلازم في أبعاد جودة الخدمة، ولا تتطلب جميع الخدمات الدرجة نفسها من المشاركة، فعلى سبيل المثال يمكن أن يكون البنك مشاركاً في الأنشطة القانونية الخاصة به والعكس صحيح عندما تكون جميع المسائل القانونية روتينية.

ومن بين الأبعاد المفسرة لجودة الخدمة البنكية أيضاً نذكر ما يلي:

أ. الاعتمادية؛

ب. سرعة الاستجابة من قبل العاملين؛

ت. القدرة أو الكفاءة؛

ث. سهولة الحصول على الخدمة (مدى توفر الخدمة من حيث المكان والزمان)؛

ج. اللباقة؛

ح. الاتصال؛

خ. المصادقية.

ولكن في عام 1988، أدرك parasurman وآخرون أن هذه الأبعاد غير مستقلة تماماً عن بعضها البعض، وعلى هذا الأساس قاموا باختصارها إلى خمسة أبعاد أطلقوا عليها فيما بعد نموذج "Servqual"، وهذه الأبعاد هي:

أ. الملموسية: المرافق المادية، المعدات والأثاث الموجود، الزي الرسمي للموظفين؛

ب. الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمات في الوقت المحدد وبالدفقة المطلوبة ومدى الوفاء بالالتزامات؛

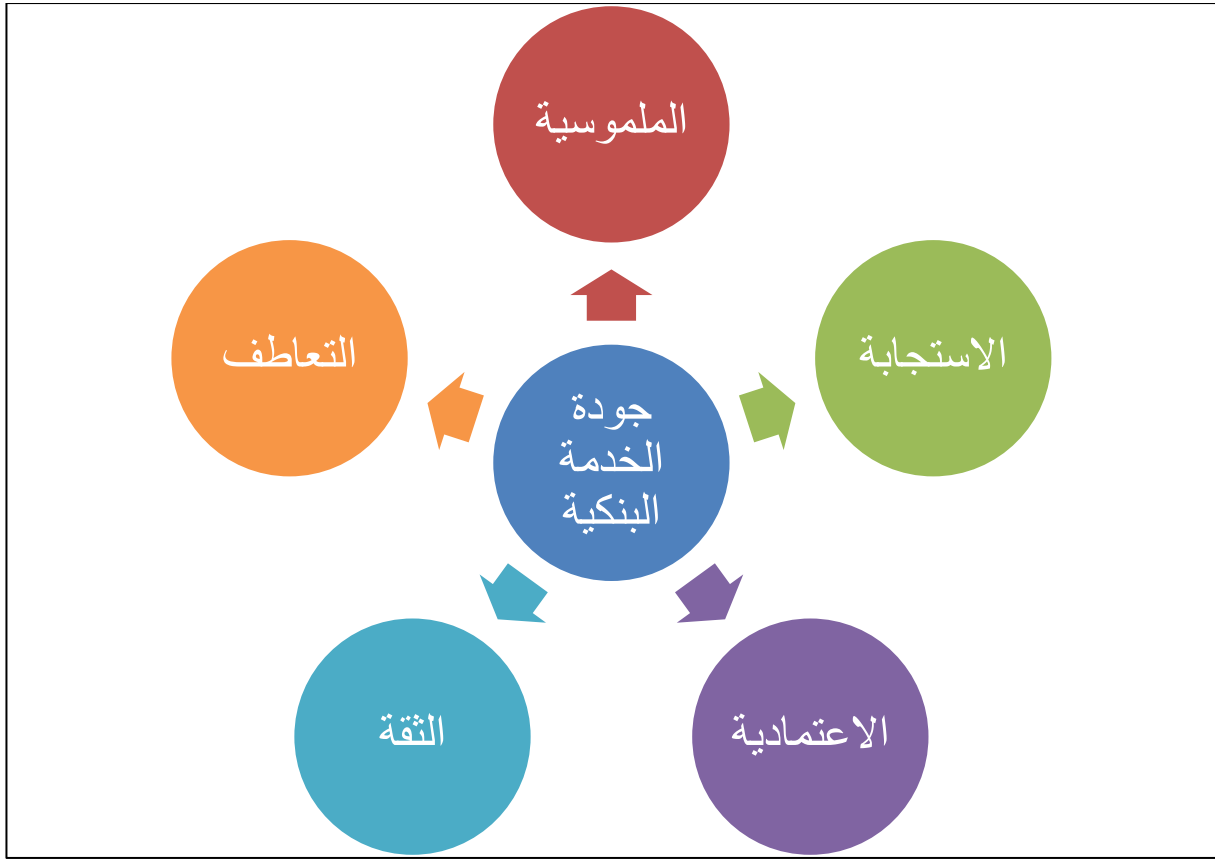
ت. الاستجابة: هي القدرة على التعامل مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرة في تقديم الخدمة بصدر رحب؛

ث. الثقة: مدى قدرة العاملين على إضفاء الثقة والأمان على الخدمات التي يقدمونها، وهذا بالعمل على جعلها خالية من الخطأ أو الخطر أو الشك؛

ج. التعاطف: هو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة له.

والشكل الموالي يوضح هذه الأبعاد:

الشكل رقم 2-1: أبعاد جودة الخدمة البنكية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع "بن بوريش نشاط الدين، (2017-2018): "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية دراسة حالة لبعض البنوك التجارية الجزائرية (عمومية وخاصة)"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 01 الجزائر، ص 109".

وقد اقترح بعض الباحثين تقسيم أبعاد الجودة إلى ثلاث معايير¹:

أ. **معايير حرجة:** هي المعايير التي تؤثر في الزبائن، فوجودها يحقق رضا الزبائن وعدم وجودها يولد لهم الشعور بعدم الرضا، مثل الاتصالات، الراحة، التوافر؛

ب. **معايير محسنة للرضا:** وجود هذه المعايير يحقق رضا الزبائن، ولكن غيابها لا يؤثر عليهم، مثل: الالتزام والمساعدة، والصدقة، واللباقة، والاستجابة؛

¹ عوماري عائشة، (2017-2018): مرجع سبق ذكره، ص 134.

ت. معايير وقائية: عند توفر هذه المعايير فإن رضا الزبائن لا يتأثر بها على عكس غيابها فهو يؤثر عليه، مثل: التكامل، التجميل، القابلية للاعتماد.

2.2.2. نماذج قياس جودة الخدمة البنكية

لقد وضع الباحثين العديد من النماذج لقياس وتقييم جودة الخدمات البنكية وسيتم تناول أهم تلك النماذج والتي تتمثل في¹:

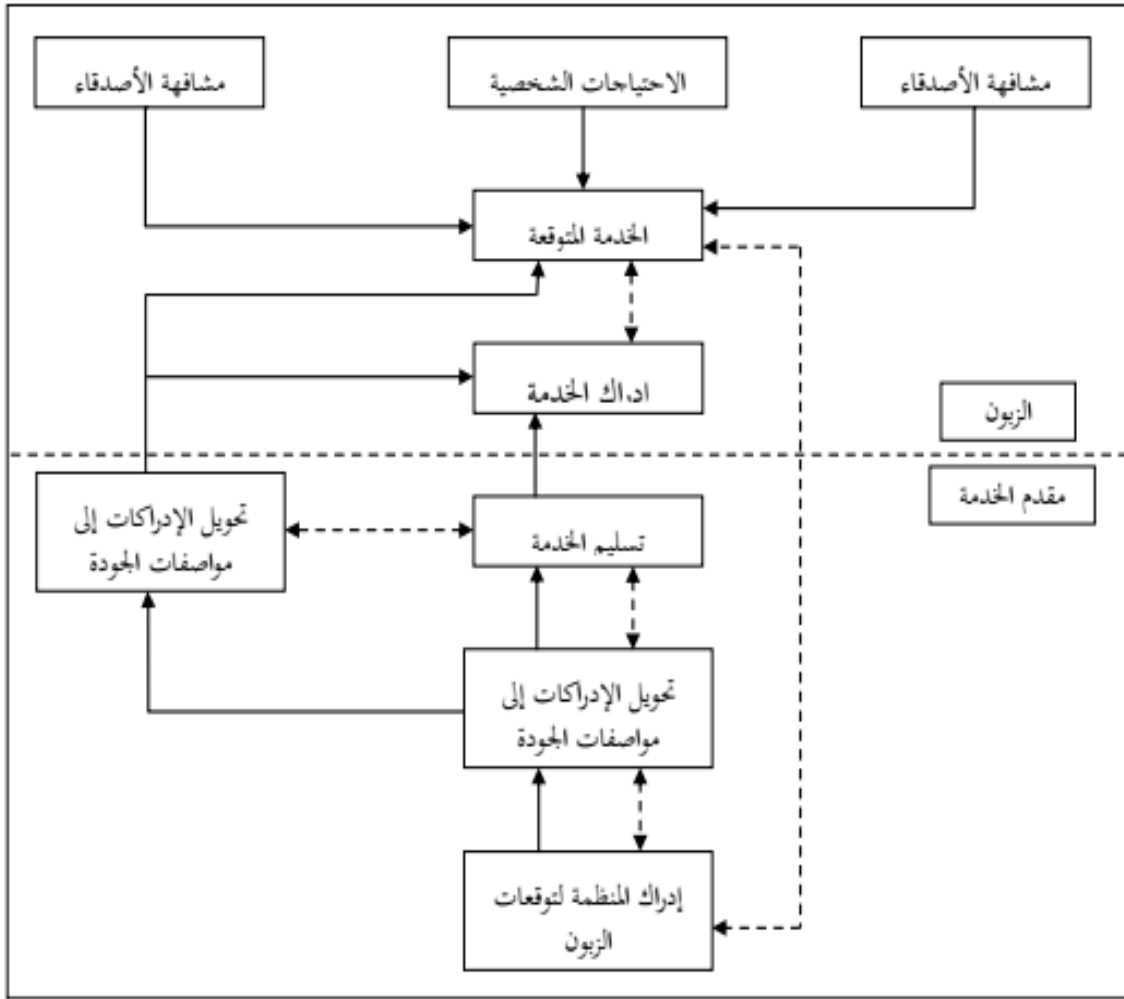
أ. نموذج الفجوة (Servqual):

فحسب Oakland فإن عملية القياس تعتبر من أهم العناصر لتطوير جودة الخدمة البنكية، فوجود نموذج للقياس يعتبر خطوة رئيسية في تطويرها ورفع الكفاءة الإنتاجية.

يسمى نموذج الفجوة أو نموذج الخدمة Servqual وهي اختصار للكلمتين الخدمة Service، الجودة Qualité ظهر في الثمانينات على يد الباحثين الثلاثة Zeithamel، Berry، Parasuraman، بحيث يقوم هذا النموذج على قياس خمس فجوات، كم هي موضحة في الشكل الموالي:

¹ نفس المرجع السابق، ص 135-139.

الشكل رقم 2-2: نموذج جودة الخدمة



المصدر: عوماري عائشة، (2017-2018): "دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر موظفي البنك -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد درابة، أدرار، الجزائر، ص 136.

بحيث يقوم هذا النموذج على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة لهم ومن ثم تحديد الفجوة، بحث أن:

الفجوة (جودة الخدمة) = التوقعات - الإدراكات؛

وذلك باستخدام الأبعاد الخمسة التي تم اعتمادها وهي:

- الاعتمادية: ترتبط بقدرة المؤسسة على تقديم خدمات بشكل دقيق وحسب ما وعدت به؛

- **الاستجابة:** يركز هذا البعد على الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمات فورية، والتعامل بشكل سريع مع شكاوي الزبائن، ويمكن أن تعبر الاستجابة على المرونة والقدرة على تقديم الخدمة بشكل شخصي؛
 - **الثقة والمصداقية:** وتتمثل في معرفة مجاملة الموظفين وقدرتهم على جعل الزبون يحس بالثقة، وتؤدي قدرات مقدم الخدمة ومستوى معرفته دوراً كبيراً في تحقيق رغباته؛
 - **التعاطف:** وهي العناية والاهتمام الشخصي الذي يوليه البنك لزيائنه، من خلال معرفة احتياجات كل زبون على حدة وتحقيق رغباته،
 - **الملموسية:** وتشمل الجانب المادي للخدمات والتي تمثل في التسهيل المادية والمعدات ومظهر الموظفين.
- من خلال الشكل السابق نلاحظ هناك خمس فجوات، منها فجوة واحدة تتعلق بالزبون، أما الأربع فجوات الأخرى في متعلقة بالمؤسسة، وهي تتمثل في:
- **الفجوة الأولى:** "بين توقعات الزبون وإدراك الإدارة لتوقعاته" تنتج هذه الفجوة عن الاختلاف بين ما يرغبه الزبائن وما تعتقده الإدارة أنه رغبة الزبائن، أي عجز المؤسسة عن معرفة احتياجات ورغبات الزبائن المتوقعة.
 - **الفجوة الثانية:** "بين إدراك الإدارة ومواصفات جودة الخدمة" تنتج هذه الفجوة نتيجة الاختلاف بين ما تعتقده أنه رغبة الزبون وبين ما تقوم المؤسسة بأدائه من الناحية الفعلية، أي أن المؤسسة لم تستطع ترجمة رغبات الزبائن إلى مواصفات معينة في الخدمة المقدمة.
 - **الفجوة الثالثة:** "تقع بين مواصفات جودة الخدمة والتسليم الفعلي" تنتج هذه الفجوة بسبب الاختلاف بين مواصفات جودة الخدمة المقدمة للزبائن وبين ما تدركه المؤسسة، وهذا راجع لتدني مستوى الأداء ونقص المهارات لمقدمي الخدمة.
 - **الفجوة الرابعة:** "بين تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية" تنتج هذه الفجوة نتيجة الاختلاف بين الخدمة المقدمة فعلياً وما يتم الترويج عنه بخصوصها، وهذا يعني وجود خلل في المصداقية والثقة في المؤسسة الخدمة.
 - **الفجوة الخامسة:** "بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة" تعتبر هذه الفجوة ناتج عن جميع أو أحد الفجوات السابقة وهي التي يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة فجودها يعني عدم رضا الزبائن والمجتمع عن الخدمة المقدمة، واحتمال وجود شكاوى وتكوين انطباعات سيئة عن الخدمات المقدمة.
- يتكون نموذج Servqualité من جزئين كل منهما يتكون من 22 بند بحيث يهدف الجزء الأول من النموذج بقياس جودة الخدمات المتنوعة في قطاع خدمة معينة، بينما الثاني يهتم بقياس الفرق بين جودة الخدمة المتوقعة والمقدمة.

وقد تعرض هذا النموذج لعدة انتقادات من قبل الباحثين نظراً لصعوبة تطبيقه بسبب غموض توقعات الزبائن، كما أنه لا يتلاءم مع مختلف القطاعات الأخرى.

ب. نموذج أداء الخدمة

يعرف كذلك باسم نموذج الاتجاه أو المدخل الاتجاهي Servpref هو مزيج بين كلمتين: الخدمة Service، والأداء Performances.

نتيجة للدراسات التي قام بها كل من Tayler وCranim سنة 1992 والذان يعتبران من أكثر منتقدي النموذج السابق، بحث يركز هذا النموذج على ارتباط الجودة بإدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة. بحيث توصل كل من Tayler وCranim بعد الدراسات التي قاموا بها، والتي ركزت على اختيار أربعة بدائل. أن مقياس الأداء يعتبر أحسن المقاييس لقياس جودة الخدمة، وتمثل تلك المقاييس في:

- مقياس جودة الخدمة: ويمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي - التوقعات؛
 - مقياس جودة الخدمة المرجح: جودة الخدمة = الأهمية (الأداء الفعلي - التوقعات)؛
 - مقياس أداء الخدمة: جودة الخدمة = الأداء الفعلي؛
 - مقياس أداء جودة الخدمة المرجح: جودة الخدمة = الأهمية × الأداء الفعلي.
- حسب هذا النموذج فإن الزبون هو أساس تقييم جودة الخدمة سواء كان زبون داخلي أم خارجي، بحيث لا يستطيع البنك أو أي مؤسسة تقييم ما تم إنتاجه من خدمات إلا بعد تقديمها للزبون.

ت. نماذج أخرى

هناك عدة نماذج أخرى لقياس جودة الخدمات من أهمها:

- نموذج مقياس عدد الشكاوي: تعتبر الشكاوي التي يقدمها الزبائن خلال فترة زمنية معينة معيار مهم لقياس مستوى الخدمات المقدمة وأن الخدمات لا تناسب مع رغبات وحاجات الزبائن؛
- نموذج الرضا: يعتمد هذا المقياس على آراء الزبائن بعد حصولهم على الخدمات، وذلك من خلال توجيه البنك بعض الأسئلة لهم لمعرفة نقاط القوة والضعف المتعلقة بالخدمة، وهذا ما يساعد البنك في وضع إستراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات زبائنه؛
- مقياس القيمة: يعتمد هذا المقياس على القيمة التي يقدمها البنك تعتمد على الخدمات الخاصة بالخدمات المدركة من جهة الزبون، والتكلفة من جهة أخرى من أجل الحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، كلما زاد مستوى المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة

المقدمة للزبون وزاد ولاءه الخدمة والعكس صحيح. فهذا المقياس يساعد البنك في التركيز على استراتيجية تهدف إلى تقديم خدمة متميزة للزبائن وبأقل تكلفة ممكنة.

3.2. مشاكل وطرق تطوير جودة الخدمة البنكية

1.3.2. مشاكل جودة الخدمة البنكية

تواجه جودة الخدمات البنكية عدة مشاكل كما سبق وشرحها في نموذج جودة الخدمة من خلال الفجوات وتتمثل هذه العوائق في¹:

أ. **ضعف الالتزام إداري:** إن مسؤولية تطوير وتحسين جودة الخدمة البنكية هي على عائق الإدارة العليا للبنك، وفي بعض الأحيان لا ترغب هذه الإدارة بالاعتراف بمسئوليتها اتجاه الجودة وعدم تقبلها التدريب اللازم لتحسين الجودة واعتمادها على الطرق التقليدية في التدريب؛

ب. **ضعف كفاءات وقدرات الموظفين:** يعتبر ضعف كفاءة الموظفين وخاصة موظفي الصف الأمامي من أكبر العوائق التي تواجهها الجودة، ويظهر هذا الضعف من خلال التعامل مع الزبائن ومعالجة شكاويهم. فالبنوك تعتمد بشكل كبير على هؤلاء العاملين لتحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن، بحيث كلما كان زبائن البنك ذو مستوى متدني من التعليم وتطور التكنولوجيا كلما زاد دور الموظفين في البنوك؛

ت. **نقص التدريب اللازم لكل من الإدارة والموظفين:** نظراً لغياب الفكر التسويقي وتطوير المنتجات والخدمات عند الإدارة، فإن الموظفين لن ينالوا التدريب الكافي واللازم للوصول إلى المستوى المطلوب لتقديم خدمة بنكية متميزة، وفي حالة وجود تدريبات تكون موجهة للموظفين الخط الأمامي دون رؤساء المصالح والمدراء، وهذا يعتبر أكبر لأن تحقيق الجودة في البنك يعتبر مسؤولية الجميع؛

ث. **فجوة الاتصال:** قد تكون فجوة الاتصال داخلية أو خارجية، فجوة الاتصال الداخلي هي الفجوة الناشئة بين الإدارة والموظفين من خلال ضعف الاتصال (الأفقي أو العمودي) بين مختلف المستويات من أجل تسهيل عملية تقديم الخدمة البنكية. أما فجوة الاتصال الخارجي هي أصعب من الأولى والتي تكون بين البنك والزبائن وتأخذ عدة أشكال: كعدم قدرة البنك على الوفاء بوعده للزبائن؛

ج. **الرغبة في تحقيق الأهداف قصيرة الأجل:** تحتاج الجودة إلى وقت طويل لتحقيقها، بحيث تسعى معظم البنوك إلى تحقيق الأرباح في وقت وجيز دون الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة ورغبات الزبائن، فالجودة تحتاج إلى بناء إستراتيجية طويلة الأجل لتحقيقها؛

¹ عوماري عائشة، (2017-2018): مرجع سبق ذكره، ص140.

ح. الحاجة في تحقيق الأهداف قصيرة الأجل: تحتاج الجودة إلى وقت طويل لتحقيقها، بحيث تسعى معظم البنوك إلى تحقيق الأرباح في وقت وجيز دون الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة ورغبات الزبائن، فالجودة تحتاج إلى بناء استراتيجيات طويلة الأجل لتحقيقها؛

الحاجة إلى التحديث والتجديد المستمر في الخدمات البنكية: إن التحديث في الخدمات البنكية قد يؤدي إلى إعادة تصميم الخدمة البنكية من حيث خصائصها أو إجراء تعديلات على خصائصها ومزاياها، وقد يسبب هذا التعديل أو إعادة تصميم مشكلة بالنسبة لإدارة البنك، ولمواجهة هذه المشكلة ومواكبة هذه التغيرات الحاصلة على مستوى الخدمة وجب على البنك استخدام تكنولوجيا جديدة لتقديم الخدمة البنكية الجديدة، مع تدريب الموظفين على استخدام هذه التكنولوجيا.

2.3.2 طرق تطوير جودة الخدمة البنكية

لتطوير وتحسين جودة الخدمات البنكية هناك عدة طرق نذكر منها¹:

أ. إضافة خدمة جديدة إلى المزيج التسويقي في البنك: إن تقديم خدمات جديدة في البنك يعتبر استراتيجية مهمة تؤثر بشكل كبير على الزبائن الذين لديهم حسابات لدى البنك من خلال زيادة الرغبة في اقتناء هذه الخدمات الجديدة. أما بالنسبة للزبائن خارج نطاق البنك فهناك صعوبة بإقناعهم بالمزيج التسويقي الجديد وهذا ما يتطلب من البنك القيام بحملات ترويجية وإعلامية لتوضيح مزايا الخدمات الجديدة؛

ب. إعادة دمج الخدمات البنكية للحصول على منتجات بنكية جديدة: يتجه البنك لهذه الطريقة عندما يصعب القيام بحملات ترويجية لكل الخدمات المقدمة وهذا ما يجعل الزبون غير مدرك بأهمية ومميزات تلك الخدمات، لذا على البنك أن يقوم بدمج تلك الخدمات مع بعضها بشكل متميز من أجل جذب قطاعات سوقية محددة؛

ت. إعادة تصميم الخدمة الحالية: يتم إعادة تصميم الخدمة الحالية من خلال تطويرها والقيام باختبارها بعد القيام بسبر آراء الزبائن حول القيمة الإضافية التي نتجت عن الخدمة الجديدة؛

ث. إجراء تغيير على الخدمات البنكية المقدمة: يمكن تعزيز المنتج البنكي وذلك من خلال توسيع نطاق الزبائن المستفيدة من الخدمة المقدمة.

¹ عوماري عائشة، (2017-2018): مرجع سبق ذكره، ص 143-144.

3. العلاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية

إن ظهور التكنولوجيا المالية أدى إلى تأثيرات عديدة على جميع المستويات، ومنها على الخدمات البنكية وهذا ما يظهر في ما سيتم التطرق إليه.

1.3. التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية

لقد شهدت البنوك التقليدية عدة تحولات أهمها¹:

أ. **قلة التعاملات النقدية والورقية:** بذلت مكر البنوك في العالم محاولات لمحاربة هذا الاتجاه، لكن انخيار العملة المشفرة طغى عملهم. هذا لا يعني منهم سيتداولون بيتكوين أو إيثيريوم غداً، لكنهم سيفعلون ذلك بالتأكيد عاجلاً وليس آجلاً فعلى المدى الطويل، ستؤدي العمليات الغير نقدية إلى طرد المعاملات بالنقود الورقية، كما سينخفض استخدام الورق في إعداد التقارير والمحاسبة والفحص والعمليات الأخرى.

ب. **قوة استخدام الانترنت:** توفر أدوات Fintech إمكانيات عديدة عبر الإنترنت تمنع الحاجة إلى زيارات فعلية للبنوك. حالياً تراهن البنوك الرائدة على إغلاق الفروع التقليدية وتعويضها بخدمة العملاء عبر الإنترنت تخفيضاً للبنوك.

ومن التحولات الأخرى في ظل التكنولوجيا المالية البنك مصبح كالمسوق، حيث جعلت التكنولوجيا من البنوك مسوقاً للمنتجات البنكية والمالية وغيرها عن طريق منصات ومنظمة رقمية مفتوحة للعملاء، مما في ما يخص تبسيط المدفوعات عملت التكنولوجيا المالية على تسهيل الدفع عبر الانترنت، جعل ذلك للعملاء القدرة على الدفع من أي مكان، علاوة على ذلك التمتع بالخدمات المتنوعة، ومنه تعتر التكنولوجيا المالية مستقبل الخدمات المالية البنكية فهي بلغت وجود البنك كموقع جغرافي بما من الخدمات المصرفية متوفرة عبر الانترنت وبهذا المعنى، فإن التكنولوجيا هي القوة التي تشكل مستقبل القطاع المصرفي.

وتناولت العديد من الدراسات موضوع مستقبل الصناعة البنكية في ظل التكنولوجيا المالية، نذكر منها:

أ. دراسة Arnoud. A. Boot

درس آرنود تأثير المنصات عبر الانترنت والمدفوعات عن طريق الشركات التكنولوجية على وظيفة البنوك فقد قال أن المنصات أصبحت واجهة العميل المفضلة، فهي توفر نموذج سوق واسعة من خلالها يمكن الوصول إلى العديد من الخدمات والمنتجات التي يوفرها مختلف المقدمين، كما قال أن البنوك ستصبح مجرد مكتب خلفي (back-office) في مجال الإقراض الندي للند، حيث ظهر متخصصون جدد يسعون إلى استبدال علاقة التمويل التي تعتمد

¹ Karsti kampe, Amanda Nasman, (2018): «**The Future Bank**», Six ways fintech is changing traditional banking, June, p 20.

على الصيرفة التقليدية، إلى علاقة مباشرة باستخدام خوارزميات معقدة تعتمد على تعدين البيانات الضخمة (Big Data Mining). وعلى الرغم من أن هذا الأمر لا يزال في بدايته، إلا أن هذا التحليل يتوقع الجدارة الائتمانية للعميل بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال تحليل عادات الشراء (buying habits) والعضويات (membership) وقراءة الميولات (reading proclivities) واختيارات نمط الحياة (life style choice)، على غرار درجة ثقة على موقع الشراء الإلكتروني (eBay) أو درجات رضا العميل على موقع (trip advisor). كما تطورت شركات (fintech) بشكل واضح في جانب المدفوعات خاصة المدفوعات المتعلقة بالبيع بالتجزئة، ويعتبر هذا المجال الأفضل والمرغوب من شركات (fintech) والمتخصصة في ذلك، فحتى الآن مازالت البنوك تحافظ على دورها المركزي في المدفوعات، إذ لا تكون شركات (fintech) مستقلة بشكل نموذجي عن البنوك، لكن تطورت في مشاريع مشتركة وأنواع أخرى من التحالفات مع البنوك، وفي بعض الدول تمكنت البنوك نفسها من تقديم حلول الدفع عبر الإنترنت، لهذا فقد كانت مدفوعات التجزئة هي نقطة الدخول الأولى لشركات (fintech)، وقد تكون حلول الدفع للشركات هي الخطوة التالية.

يمكن للبنوك حسب آرنود أن تستجيب وتحاول أن تكون عنصراً فاعلاً في عالم التكنولوجيا، حيث يمكنها أعداد المنصات لكي تمسك بواجهة العميل، علاوة على ذلك غالباً ما تقوم شركات (fintech) بتسهيل وتحسين العمليات داخل البنوك، من خلال البيانات الضخمة وتحليلها، كما يمكن أن تؤدي دوراً في الإقراض الندي للند من خلال احتفاظها بوظائفها الأساسية (الإبقاء بما في ذلك الفحص والمراقبة)، الأمر الذي يؤدي إلى التكامل بين البنوك وشركات التكنولوجيا، لكن لا بد على البنوك أن تحصل على موقف قوي في مجال الشراكة وفقاً للشعار "الشريك أو الهلاك" (partner or perish). كما يمكن للبنوك أن تستفيد من قلق (anxiety) الناس بشأن سلامة ثرواتهم المالية، فهما بلغت شعبية شركات (fintech)، فهل يثق بها الناس في مجال الحفاظ على أموالهم؟ لحد الآن مازال ينظر للبنوك على أنها مكان آمن للأموال، لكن بالرغم من ذلك أصبحت البنوك تواجه مناقشة شرسو من قبل التكنولوجيا¹.

ب. دراسة لجنة بازل:

حددت لجنة بازل خمسة سيناريوهات محتملة، تبنت من خلالها تأثير تطورات (fintech) على الصناعة البنكية، تتمثل هذه السيناريوهات في²:

¹ Arnoud.A.Boot, (2017): "The Future of Banking: From Scale & Scope Ecomies to Fintech", European Economy , Vol 02, p p 75-95.

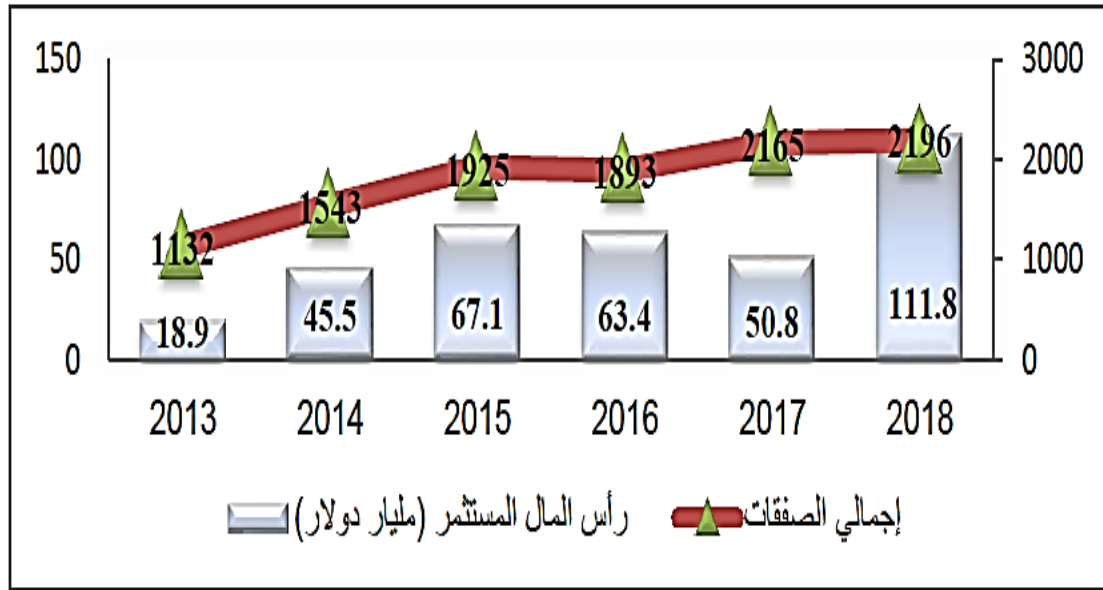
² ياس منيرة، فالي نبيلة، (2020): "الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية"، دراسة حالة كاليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية الريادية، المجلد 03، الطبعة 01، جامعة سطيف01، الجزائر، ص ص 45-46.

- السيناريو الأول: البنك الأفضل: تقوم البنوك في هذا السيناريو في ظل تطور التكنولوجيا المالية برقمنة وتحديث نفسها للاحتفاظ بقاعدة العملاء
- السيناريو الثاني: البنك الجديد: يتم استبدال البنوك القديمة بنوك جديدة، حيث لا يمكن للبنوك القديمة أن تبقى في ظل موجة من الاضطراب التكنولوجي، ويتم استبدالهم بنوك جديدة تعتمد على التكنولوجيا، أو البنوك التي تم تأسيسها من قبل الشركات التكنولوجية الكبرى.
- السيناريو الثالث: البنك الموزع: تعمل البنوك والشركات التكنولوجية المالية في إطار في إطار سيناريو البنك الموزع كشركاء، فالبنوك تقوم بتقديم الخدمات المالية، لكن شركات هي التي تقوم بعملية التوصيل والتشغيل على واجهة العميل الرقمية التي تكون مملوكة من قبل هذه الشركات.
- السيناريو الرابع: البنك الهابط: تصبح البنوك القائمة مجرد مقدم للخدمات فقط، وتتخلى عن علاقتها المباشرة بالعملاء إلى شركات التكنولوجيا المالية العملاقة، هذه الأخيرة التي تستعمل منصات العميل الأمامية لتقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية فهي تستخدم البنوك الحالية للحصول على تراخيص بنكية لتوفر الخدمات البنكية الأساسية، كما يمكن للبنك الهابط من يحتفظ هو لا يحتفظ بمخاطر الميزانية المتعلقة بهذه الأنشطة، وفقاً للعلاقات التعاقدية مع شركة التكنولوجيا المالية.
- السيناريو الخامس: البنك الزائل: لم تعد البنوك القائمة في سيناريو البنك الزائل ذات أهمية، لأن الحاجة إلى الوساطة المالية أو إلى أي جهة خارجية موثوق بها قد تمت إزالتها، حيث يتم تهجير البنوك من المعاملات المالية من خلال منصات وتكنولوجيا أكثر مرونة تضمن للعملاء تلبية احتياجاتهم المالية، لكن قد يتحمل العملاء هذا السيناريو مخاطر أكبر.

2.3. دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة البنكية في البنوك

عرفت الاستثمارات المالية العالمية في التكنولوجيا المالية نمواً سريعاً، حيث تشير التوقعات إلى استمرار نموها بقوة في 2020/2019 والشكل التالي يوضح حجم استثمارات التكنولوجيا المالية في العالم.

الشكل رقم 2-3 : يمثل حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في العالم 2013-2018



المصدر: بن فضة ويسام، بن حسان حكيم، (2020): "واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة بومرداس، الجزائر، ص 117.

يتضح من شكل أعلاه أن حجم النشاط العالمي للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تزايد مستمر، حيث بلغ إجمالي استثمارات هذا المجال 111.8 مليار دولار في 2018 بعدما كان 18.9 مليار دولار في 2013، وإذا قمنا بمقارنة استثمارات 2018 باستثمارات 2017، أنه في 2018 تم استثمار مبلغ ضخم في التكنولوجيا المالية والذي قدر بـ 61 مليار دولار، وحسب تقرير KPMG (هي شركة أنجلوهولندية متعددة الجنسيات نعتبر واحدة من أربعة أكبر شركات المحاسبة في العالم) السويسرية لسنة 2018 فإن حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في ارتفاع حتى ولو استبعد حجم استثمارات الثلاث الشركات العالمية الرائدة في المجال (Ant Financial, WorldPay&Refinitiv)، حيث ارتفعت استثمارات الشركات الأخرى بـ 33% مقارنة بـ 2017، وذلك رغم أن إجمالي الصفقات حقق ارتفاع طفيف جدا، ويمكن تفسير هذا الارتفاع الطفيف بأن متوسط حجم استثمار كل صفقة في التكنولوجيا المالية أصبح أكبر وعليه يمكن القول أن شركات التكنولوجيا المالية أصبحت أكثر نضجا، أي أنها في طريقها للخروج من مرحلة النمو إلى مرحلة النضج، وذلك كون أن حجم استثمار الصفقة يعتبر عامل أساسي لتحديد درجة نضج السوق¹.

¹ بن فضة ويسام، بن حسان حكيم، (2020): "واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة بومرداس، الجزائر، ص 117.

ومن خلال الجدول التالي سيتم التعرف على التقنيات ومفروعاتها التي تساهم في إعادة إحياء قطاع الخدمات

المالية¹:

الجدول رقم 2-1: التقنيات ومفروعاتها التي تساهم في إعادة إحياء قطاع الخدمات المالية

التطبيقات	الابتكارات	الركائز
المشورة الاستثمارية أو المستشارون الآليون، القرارات الائتمانية، التكنولوجيا التنظيمية، كشف الاحتيال، تداول الأصول... إلخ.	تعلم الآلة، تحليل البيانات التنبؤي	الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة
المدفوعات، تنظيم بيانات المكتب الخلفي، الأصول الرقمية... إلخ.	دفتر الأستاذ الرقمي الموزع	الحوسبة الموزعة
العمليات المؤمنة، الحماية الأمنية وحماية معلومات الهويات	العقود الذكية، القياسات الحيوية	التشفير
المحافظ الرقمية، لوحات عرض الأداء المالي القابلة للتشغيل بين النظم... إلخ.	واجهات برامج التطبيقات، المحافظ الرقمية	الدخول عبر الهاتف النقال والانترنت

المصدر: فيتنك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، يوليو 2019، ص 11، نقلا عن الموقع

الإلكتروني: <https://www.kfas.org/ar> تاريخ الاطلاع 16 جوان 2023 على الساعة 14:57.

يتضح من الجدول أعلاه أن الهيئة الرقابية لا تستطيع الاعتماد على طريقة موحدة للتعامل مع جميع الأوضاع بسبب الطبيعة المتغيرة للتطورات التقنية، في مال التكنولوجيا المالية والخصائص الفريدة لكل من الأسواق حول العالم، ويتم التشديد في التوصية على قيام هيئة رقابية متخصصة بمراقبة وقياس المخاطر باستمرار في مثل هذه الحالات، وتشمل بعض الأدوار التي يتوجب القيام بها فيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية ما يلي:

أ. تسهيل التواصل الفعال بين شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية وصناع السياسات؛

ب. وضع آليات قوية للإبلاغ وإعداد التقارير وتحسين كفاءة السياسات الرقابية بمساعدة التكنولوجيا؛

ت. وضع سياسات خاصة لإيجاد توازن بين الابتكار وحماية العملاء؛

¹ فيتنك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، يوليو 2019، ص 11، نقلا عن الموقع الإلكتروني: <https://www.kfas.org/ar>

تاريخ الاطلاع 16 جوان 2023 على الساعة 14:57

- ث. المحافظة على التناسق في المعايير الرقابية المطبقة على جميع المشاركين في السوق؛
- ج. تشجيع التعاون بين مختلف مقدمي الخدمات في قطاع الخدمات المالية؛
- ح. التعاون مع الهيئات والوكالات الدولية لتعلم واختبار الأدوات والأساليب الرقابية المستخدمة في الأسواق المختلفة؛
- خ. وضع ضوابط استرشادية شفافة لنقل البيانات عبر الحدود؛
- د. تنفيذ مبادرات لتحسين أمن شبكة الانترنت وأمن المعلومات بين النظم المالية المتصلة ببعضها البعض.
- كما توجد العديد من الخدمات البنكية عبر الهاتف النقال والإنترنت تم تلخيصها عبر الجدول التالي¹:

الجدول رقم 2-2: الخدمات البنكية عبر الانترنت والهاتف النقال

أمثلة عن الإبداعات	أمثلة عن الشركات التي تقدم هذه الخدمات	نوع الخدمة	بما تتعلق الخدمة
بطاقة ذات قيمة مخزنة	Apple آبل	مخزن القيمة النقدية	الخدمات المتعلقة بالودائع
تطبيقات أدوات التمويل الشخصي	Paypal باييال	حسابات التوفير	الخدمات المتعلقة بالودائع
تقنيات المحمول	CommBank كوم بنك	كمية السحب	الخدمات المتعلقة بالودائع
بلوتوث، المعاملات عبر الحدود	Forex فوركس Apple pay آبل باي	المدفوعات	الخدمات المتعلقة بالودائع
تقنيات المحمول	Gemalto جيمالتو	معلومات الحساب	الخدمات المتعلقة بالقروض
منصة رقمية	OnDeck أونديك	الوساطة	الخدمات المتعلقة بالقروض

المصدر: جميلة بختي، سليمان بجاوي، (2021): "دور الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية" دراسة ميدانية في البنوك التجارية، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 10، العدد 02، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، ص 110.

¹ جميلة بختي، سليمان بجاوي، (2021): "دور الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية" دراسة ميدانية في البنوك التجارية، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 10، العدد 02، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، ص 110.

من الجدول نلاحظ أن الشركات (Apple pay، Forex، CommBank، Paypal، Apple)، التي تقدم هذه الخدمات تهدف للبحث عن حلول إبداعية في مجالات التمويل البنكي خاصة، في عمليات الإقراض والتمويل والأدوات المالية المبتكرة حتى تحظى برضاء العملاء وتجذب أكثر عدد ممكن منهم، إلى جانب تحسين الخدمات المالية المصرفية ورفع الكفاءة المالية وتحقيق الاستقرار المالي، ومن بين الأهداف التي تحققها تطبيقات التكنولوجيا المالية في إيداع القطاع المصرفي: تقديم خدمات جديدة، زيادة الإنتاجية، تطوير وتحسين الخدمات والمرونة.

تمثل شركات التكنولوجيا المالية هي استخدام أي تطور تكنولوجي رقمي وتوظيفه في الخدمات المالية، بالتالي فهي ابتكارات تكنولوجية مالية حركت المنافسة على مستوى البنوك والأسواق المالية من خلال دخول كيانات جديدة لبيئة الأعمال هذه، وهي شركات ناشئة استفادت في بعض الأحيان من مساعدة البنوك المالية الكبرى، تتميز هذه الشركات بتبني نموذج الأعمال من النوع الذي يتميز بالابتكارات وارتفاع درجة المخاطرة وتقديم خدمات تتقاطع بالدرجة الأولى من الخدمات البنكية، خدمات الدفع، تمويل، الادخار، الاستثمار، مقدمة عبر الانترنت ومن الصعب إخضاع هذا النوع من الشركات للتنظيم البنكي التقليدي فالإشراف يحتاج إلى المرونة واليقظة. وتعمل هذه الشركات وفق طريقة معينة تتمثل في¹:

- أ. استخدام تكنولوجيا مبتكرة خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للعميل النهائي منتجات وخدمات؛
- ب. تطور سلوك العميل (هواتف نقالة موصولة وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية)؛
- ت. ابتكارات جديدة في الخدمات المالية والبنكية.

من خلال ما تم التطرق عليه فيما سبق تظهر العلاقة بين البنوك والتكنولوجيا المالية هي علاقة تكافلية أكثر مما هي تنافسية فمن خلال الشركات، تمكنت من توسيع نطاق التكنولوجيا الخاصة بها والوصول إلى رأس للنمو، بينما تحصل المؤسسات المالية على المساعدة في جهودها لتحسين عروض المنتجات وزيادة الكفاءة وخفض التكاليف، هذه كلها أهداف ذات صلة بالعملاء ذوي الدخل المنخفض الذين يبحثون عن منتجات أكثر ملائمة وأقل تكلفة وأعلى جودة، وهذا يجعل من الشركات بين المؤسسات المالية وتكنولوجيا المعلومات والمالية استراتيجية حاسمة لتلبية الاحتياجات المالية للمتعاملين وغير المتعاملين مع البنوك، في جميع أنحاء العالم وتؤكد أن التكنولوجيا المالية تحفز جودة الخدمات البنكية إذا أن الناس في البلدان النامية سيحصلون على الخدمات البنكية بطرق جديدة من خلال التكنولوجيا المالية، وبالتالي

¹ مليكة بن علقمة، يوسف سائح، (2018): "دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمعرفة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة سطيف 01، الجزائر، ص 91.

سيكون هناك توسيع لأعمال التجارة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني، علاوة على ذلك لدى التكنولوجيا المالية القدرة على "عولمة" الخدمات المالية والبنكية الأساسية من خلال تعزيز الإدماج المالي ليس فقط في الاقتصاديات المتقدمة ولكن أيضاً في الاقتصاديات النامية والناشئة حيث الخدمات المالية والبنكية، لم تنتشر بعد والهواتف المحمولة والهواتف الذكية تنتشر الآن بسرعة، ويشير أن المؤسسات المالية سيستفيد من التبني المتنامي لتقنيات الهاتف المحمول والانترنت لفهم العملاء بشكل أفضل وتقديم الخدمات المالية والبنكية إلى قاعدة الهرم، فعندما لا يملك العملاء بنية تحتية بنكية أو نقاط دفع تقليدية قريبة، هنا تلعب التكنولوجيا دوراً رئيسياً في تحقيق الانتشار الحقيقي للخدمات البنكية¹.

3.3. آثار التكنولوجيا المالية على البنوك

تأكيداً على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من: تنوع المنتجات والخدمات البنكية، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، وآلية حماية العملاء أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي²:

- أ. تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات البنكية: ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات الائتمانية الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكتروني، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلاً عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية؛
- ب. تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية: قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وإدارة الموارد؛
- ت. تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للبنوك: قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي، فضلاً عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية؛

¹ زهراء صالح حمدي، (2020): "أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الإشارة لتجارب الدولية"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 12، العدد 28، كلية الحداثة، الجامعة، ص ص 173-174.

² محمد موسى علي شحانة، (2019): نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرکز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، ص 20.

ث. تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء: وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء، وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.

خلاصة الفصل الثاني

وفقاً لما تم التطرق إليه في هذا الفصل تطرقنا إلى دور التحول التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات المالية - الخدمة البنكية نموذجاً- من خلال معالجة الموضوع من عدة جوانب، انطلاقاً فقد أشرنا إلى جودة الخدمة المالية من خلال ما تم عرضه حولها وحول ما تنطوي عليه من مفاهيم وأبعاد وأهمية في السياق الأوسع للديناميكيات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية العالمية، حيث توصف على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات وتميز بالسرعة والسهولة، وتمكن عدداً من الأفراد من الوصول إليه؛

وكذلك التطرق إلى جودة الخدمة البنكية من مفهوم وأهمية ومحدداتها ومستوياتها والتطرق إلى أهم أبعاد جودة الخدمة البنكية ونماذج قياسها ومشاكل التي تواجهها وطرق تطويرها حيث تم التوصل إلى أن التحول الرقمي أصبح ضرورة من ضروريات ممارسة النشاطات المؤسساتية، لما له من فائدة تعود على تنمية الأعمال وتسهيلها من منطلق أنه وسلة تسهل حفظ مصادر المعلومات الأصلية من التلف وتقلل تكلفة التواصل مع الجمهور الخارجي، والاتصال بين الجمهور الداخلي للمؤسسة؛

وأخيراً تم الوصول إلى العلاقة التي تربط التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية، ومن هنا نستنتج من أنه أصبح لازماً على البنوك الارتقاء من العمل التقليدي إلى العمل البنكي الإلكتروني والاستغلال الأمثل لأهم التكنولوجيا القائمة عليها، وذلك بهدف جذب عملاء جدد، حيث يتعين على هذه البنوك التي تمتلك الصيغة الإلكترونية وأن تمتلك المعرفة والقدرة على وضع استراتيجية شاملة، تمكنها من تحقيق جودة في خدماتها البنكية، زيادة سرعة أداء عملها مما يحقق علاقة رضا جيدة و دائمة مع العملاء.

الفصل الثالث:

دور التحول التكنولوجي في تحقيق
جودة الخدمة البنكية بالبنك الوطني
الجزائري

تمهيد:

بعد استعراض الإطار النظري والذي تضمن مختلف الأساسيات النظرية التي من شأنها التعريف بالموضوع وإعطاء إطار نظري شامل انطلاقا من ضبط المفهوم الجوهرى للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية، مروراً إلى العلاقة بينهما، سنحاول في هذا الجانب التطبيقي تسليط الضوء على الدور الهام للتحول التكنولوجي في تحقيق جودة الخدمات البنكية من خلال إعداد استمارة أسئلة بالاعتماد على نموذج Sevperf ومعالجة البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي .SPSS

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

1. تقديم البنك الوطني الجزائري.

2. عرض وتحليل بيانات الاستمارة.

1. تقديم البنك الوطني الجزائري

1.1. نشأة البنك الوطني الجزائري ومحاوره الجوهرية التسييرية

1.1.1. النشأة والتطور التاريخي للبنك الوطني الجزائري

تطور البنك الوطني الجزائري منذ نشأته على هذا النحو¹:

أ. سنة 1966: يعتبر أول بنك تجاري وطني، أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس

كافة نشاطات البنك الشاملة، من بينها تمويل القطاع الزراعي.

ب. سنة 1982: إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية

الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير القطاع الفلاحي.

ت. سنة 1988: القانون رقم 88-01، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية

نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

• خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها؛

• حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك؛

• حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات.

ث. سنة 1990: القانون رقم 90-10 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بتغيير جذري

للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها انتقال

المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى التسيير الذاتي.

على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي يؤدي كمهنة اعتيادية، كافة العمليات

المتعلقة باستقطاب الموارد، عمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن.

ج. سنة 1995: يعد البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05

سبتمبر 1995.

ح. سنة 2009: في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري إلى

41600 مليار دينار جزائري.

خ. سنة 2018: في شهر جوان 2018، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 41600 مليار دينار جزائري إلى

150000 مليار دينار جزائري.

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، على الرابط: <https://www.bna.dz>، شوهد بتاريخ 2023/05/19، على الساعة 19:32.

د. سنة 2020: إطلاق نشاط "الصيرفة الإسلامية".

2.1.1. المحاور الجوهرية التسييرية للبنك الوطني الجزائري

سيتم التطريق إلى بعض المحاور الجوهرية التسييرية، التي تضع الزبون في قلب استراتيجية وتطوير البنك²:

أ. بنك الجميع وكل فرد (خبرة فريدة): منذ إنشائه سنة 1966، رافق البنك الوطني الجزائري زبائنه سواء كانوا أفراداً، مهنيين ومؤسسات، وهذه مهمته الأساسية ما يجعله اليوم أحد البنوك الفاعلة في الساحة المصرفية، مع أكثر من 2.5 مليون زبون.

ب. بنك ذو شبكة (عروض متنوعة): بفضل هندسته المصرفية الاستباقية، يحصي البنك الوطني الجزائري مجموعة غنية ومتنوعة من المنتجات والخدمات كما يقيم أيضاً منتجات للتأمين البنكي، تهدف أساساً إلى تغطية العديد من المخاطر. بسيطة وتنافسية، كذا تتميز منتجات وخدمات البنك الوطني الجزائري التي تتوافق مع القوانين السارية المفعول ومكيفة مع جميع احتياجات الزبائن.

ت. بنك تنمية (شريك مصرفي ذو مرجعية): مع أكثر من 5000 موظف، يوزع البنك الوطني الجزائري موارده البشرية على المستوى الوطني ليكون أقرب من زبائنه. جودة خدماته التي تضمنها فرق محترفة، يوفرها البنك لزبائنه، المهنيين والمؤسسات عبر حلول تمويلية تتلاءم مع جميع احتياجاتهم، التي تساهم وبشكلٍ فعالٍ في إحراز التنمية الاقتصادية لبلادنا.

ث. بنك جوارى (شبكة قوية): يبرز البنك الوطني الجزائري كبنك جوارى بامتياز بـ 227 وكالة، تشرف عليها 21 مديرية جهوية للاستغلال، منتشرة عبر كافة التراب الوطني ليس هذا فقط. ونظرًا لكونه استثمر بالكامل في رقمنة منتجاته وخدماته وكذا في توسيع نطاق وسائل الدفع الرقمية، تصدر البنك الوطني الجزائري من حيث عدد البطاقات البنكية الممنوحة مجاناً على زبائنه، وبُغية تسهيل عملياتهم المصرفية اليومية تمّ وضع 100 شبك أوتوماتيكي للبنك و171 موزع أوتوماتيكي للأوراق النقدية؛

ج. موظفون أكثر كفاءة، خدمة لأداء أكثر: بصفته مدرسة للتكوين، يضع البنك الوطني الجزائري تأهيل القوى العاملة لديه ضمن مركز اهتماماته، لاسيما عندما يتعلق الأمر بجودة خدماته المقدّمة، ولهذا جعل البنك التدريب والمساواة المهنية إحدى محاوره الأساسية في التطوير الاستراتيجي؛

ح. بنك العلاقات الاجتماعية والمواطنة: إنّ اختيار البنك الوطني الجزائري يعني الالتحاق بمؤسسة مالية قوية بثقافتها، تاريخها، وبحكم مهمتها، فإنّ البنك الوطني الجزائري ليس مجرد مؤسسة مالية فقط، بل مؤسسة مواطنة تجعل من

²الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، على الرابط: <https://www.bna.dz>، شوهد بتاريخ 2023/06/09، على الساعة 23:39.

الجودة، التقدّم، الأخلاق المهنية والإقرار قيمًا خالدة. فالشفافية والثقة من السمات المميزة للعلاقة الرئيسية بين البنك الوطني الجزائري وزبائنه؛

خ. الإنصات- نظرة أخرى للبنك الوطني الجزائري: لكونه بنك جوارى بامتياز، يضع البنك الوطني الجزائري الإنصات إلى زبائنه ورضاهم في صميم انشغالاته، هذا هو السبب في أن يعمم البنك هندسته المصرفية، في أولى مراحلها، لتزويد زبائنه بتشكيلة متنوعة من المنتجات والخدمات، موجهة نحو تطلعات وتلبية جميع احتياجات التمويل. في ذات الصدد، يعتمد البنك الوطني الجزائري نهج انصات متعدد القنوات: الموقع الإلكتروني، مركز الاتصال، خلية الإنصات، التكفل بالشكاوى والتظلمات، إشهار على مكان البيع ومعلومات على مكان البيع، ما يسمح بتفاعل دائم مع زبائنه: بالإضافة إلى أدوات الإنصات المتعددة المتاحة لزبائنه، يكلف البنك الوطني الجزائري المكلفين بخدمة الزبائن لمساعدتهم وتوجيههم في إجراءاتهم اليومية، وجعل الخدمة البنكية متاحة للجميع.

1.2.1. الهياكل الملحقة بالمديرية العامة:

أ. الأمانة العامة

- DOMP: مديرية تنظيم المناهج والإجراءات؛
- D Conformité: مديرية المطابقة.

ب. المفتشية العامة

- I.R.A: المفتشية الجهوية - الجزائر العاصمة؛
- I.R.B: المفتشية الجهوية - البليدة؛
- I.R.C: المفتشية الجهوية - قسنطينة؛
- I.R.O: المفتشية الجهوية - وهران؛
- I.R.BE: المفتشية الجهوية - بجاية؛
- I.R.GS: المفتشية الجهوية - الجنوب الكبير؛
- DAI: مديرية التدقيق الداخلي.

2.2.1. الهياكل التابعة للقسم الدولي

أ. DMFE: مديرية التحركات المالية مع الخارج؛

ب. DRICE: مديرية العلاقات الدولية والتجارة الخارجية؛

ت. DOD: مديرية العمليات المستندية.

3.2.1. الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات

أ. DGE: مديرية المؤسسات الكبرى؛

ب. DPME: مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛

ت. DCPS: مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة.

4.2.1. الهياكل الملحقة بقسم الاستغلال والنشاط التجاري

أ. DMC: مديرية التسويق والاتصال؛

ب. DAC: مديرية التنشيط التجاري؛

ت. DSRE: مديرية دعم شبكة الاستغلال.

5.2.1. الهياكل الملحقة بقسم التحصيل والدراسات القضائية والمنازعات.

أ. DEJC: مديرية الدراسات القانونية والمنازعات؛

ب. DRC: مديرية تحصيل الحقوق؛

ت. DEVSG: مديرية الدراسات، المصادقة ومتابعة الضمانات.

6.2.1. الهياكل التابعة لقسم وسائل الدفع والنقد

أ. DM : مديرية النقد؛

ب. DIP: مديرية وسائل الدفع.

7.2.1. الهياكل الملحقة قسم أنظمة المعلومات

أ. DPS :مديرية الإنتاج والخدمات؛

ب. DTA: مديرية التكنولوجيات والهندسة؛

ت. DDEP: مديرية تطوير الدراسات والمشاريع.

8.2.1. الهياكل الملحقة بقسم المالية

أ. DMF :مديرية السوق المالي؛

ب. DCG: مديرية مراقبة التسيير؛

ت. DC : مديرية المحاسبة.

9.2.1. الهياكل التابعة لقسم المخاطر والمراقبة الدائمة

أ. DCP :مديرية المراقبة الدائمة؛

ب. DGR: مديرية تسيير المخاطر؛

ت. CSSI: خلية أمن الأنظمة المعلوماتية.

10.2.1. الهياكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية

أ. DRH :مديرية الموارد البشرية؛

ب. DF : مديرية التكوين؛

ت. DMG: مديرية الوسائل العامة؛

ث. DPP: مديرية المحافظة على الأملاك؛

ج. DDPI: مديرية تطوير الأملاك العقارية؛

ح. CGOS: مركز تسيير الخدمات الاجتماعية.

11.2.1. الهياكل الملحقة بقسم الصيرفة الإسلامية

أ. DEI: مديرية الاستغلال الإسلامي؛

ب. DFI: مديرية المالية الإسلامية؛

ت. DCI: المديرية التجارية الإسلامية.

❖ شبكة الاستغلال تضم شبكة الاستغلال للبنك الوطني الجزائري 21 مديرية جهوية للاستغلال، تشرف على 227 وكالة تجارية من مختلف الفئات، موزعة عبر كافة التراب الوطني.

3.1. أهداف البنك الوطني الجزائري ومهامه ونشاطاته

1.3.1. أهداف البنك الوطني الجزائري

أ. محاولة التوسع بفتح المزيد من الوكالات في كل ولايات الوطن؛

ب. تحسين وتطوير أنظمة المعلومات وإدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التحول التكنولوجي؛

ت. توسيع الشبكة وتقريبها من الزبائن؛

ث. فرض الرقابة عن طريق تقدير الوسائل المادية والتقنية؛

ج. لعب دور فعال في إحداث التنمية الاقتصادية.

2.3.1. مهام ونشاطات البنك الوطني الجزائري

يقوم البنك الوطني الجزائري بنشاطات عديدة أهمها ما يلي³:

أ. استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص، كما أن البنك يسمح بالتسديد إما نقدا أو لأجل أي

عند حلول أجل الاستحقاق، كذلك يصدر وصولات الاستحقاق، كذلك يصدر وصولات وسندات (وتتم عملية

الاقتراض من أجل تغطية الحاجيات التي يطلبها نشاط معين)؛

ب. استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا أو عن طريق الشيك والمتعلقة بعملية التوطين "La domiciliation"

والتحويل "Le virement" ورسالة القرض وجميع عمليات البنك؛

ت. يمنح قروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة؛

ث. يضمن جميع العمليات المتعلقة بالقروض وذلك لحساب مؤسسات مالية أو لحساب الدولة؛

ج. توزيع رؤوس أموال الأفراد ومراقبة استعمالها؛

³ وثائق مقدمة من البنك.

- ح. اكتتاب جزئي أو كلي سواء بضمان أو بدونه ناتج عن تحقيق نهاية جيدة لعملية التنازل عن جميع الديون التي دفعها مباشرة من طرف المدين؛
- خ. يقوم البنك بجميع العمليات المتعلقة بالاكتتاب، الخصم، شراء الأوراق التجارية، الوصولات "Bons"، الدفعات، المبالغ المصدرة من طرف الخزينة العامة أو الشركاء العموميين "Les collectivités publiques" والالتزام عند حلول موعد الاستحقاق والذي يحول إلى أمر ناتج عن العمليات الصناعية، الزراعية، التجارية أو المالية؛
- د. يقوم بدور المرسل مع البنوك الأخرى؛
- ذ. التمويل بشتى الطرق عمليات التجارة الخارجية، استقبال وديعة مبالغ السندات "Les titres" لاستقبال أموال ناتجة عن عمليات الدفع والخاصة بالسفنتجة، سند لأمر، الشيك، فواتير أو وثائق تجارية أخرى؛
- ر. يلعب دور الوساطة في عمليات الشراء أو البيع وكذلك الأوراق العامة والأسهم والسندات وخصوصا القيم المنقولة، كما أنه يضمن تقديم خدمات مالية متعلقة بالوثائق أو الأوراق؛
- ز. يقوم بجميع عمليات التبادل سواء كانت نقدا أو لأجل، كذلك عمليات التعاقد من أجل الإقراض والاقتراض؛
- س. قبول جميع العمليات المتعلقة بالتظهير، الاعتمادات المستندية الغير قابلة للتعديل، الطلبات على الاعتماد المستندي، ضمان تنفيذ جيد للعقد، نهاية جيدة لعملية التسديد، مراقبة جميع العمليات من البداية حتى النهاية؛
- ش. يؤمن خدمات للمؤسسات الأخرى والمتعلقة بالقرض؛
- ص. اكتساب أموال من العمليات التالية: البيع، الإيجار، وجميع العمليات المنقولة وغير المنقولة والتي تخص نشاط البنك أو المتعاملين معه؛
- ض. البنك الوطني يقوم بجميع المهام مهما كان شكلها والتي لها فوائد ومتعلقة بمؤسسات أو شركات جزائرية أو أجنبية ويسعى إلى تحقيق أهدافه وتطوير الأعمال الخاصة به، فالبنك الوطني الجزائري يعمل على تسيير أعماله بصفة مباشرة أو غير مباشرة لحسابه أو لحساب أطرافه، إما لوحده أو مع شركائه بجميع الأعمال التي تدخل في تحقيق أهدافه لذلك يقوم بإنجاز الأعمال المرتبطة بأهدافه في إطار تنظيمي.

2. عرض وتحليل بيانات الاستمارة.

1.2. الإجراءات المنهجية للدراسة:

يتناول هذا الجزء وصفا لإجراءات الدراسة من حيث منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، تحديد عينتها والأداة المستخدمة لجمع البيانات.

1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات:

أ. منهج الدراسة: كما أشرنا سابقا وبالنظر لطبيعة الموضوع تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات حول التحول التكنولوجي من طرف البنوك الجزائرية، ومن تم تقييم هذا التحول وقياس أثرها على جودة الخدمات المقدمة.

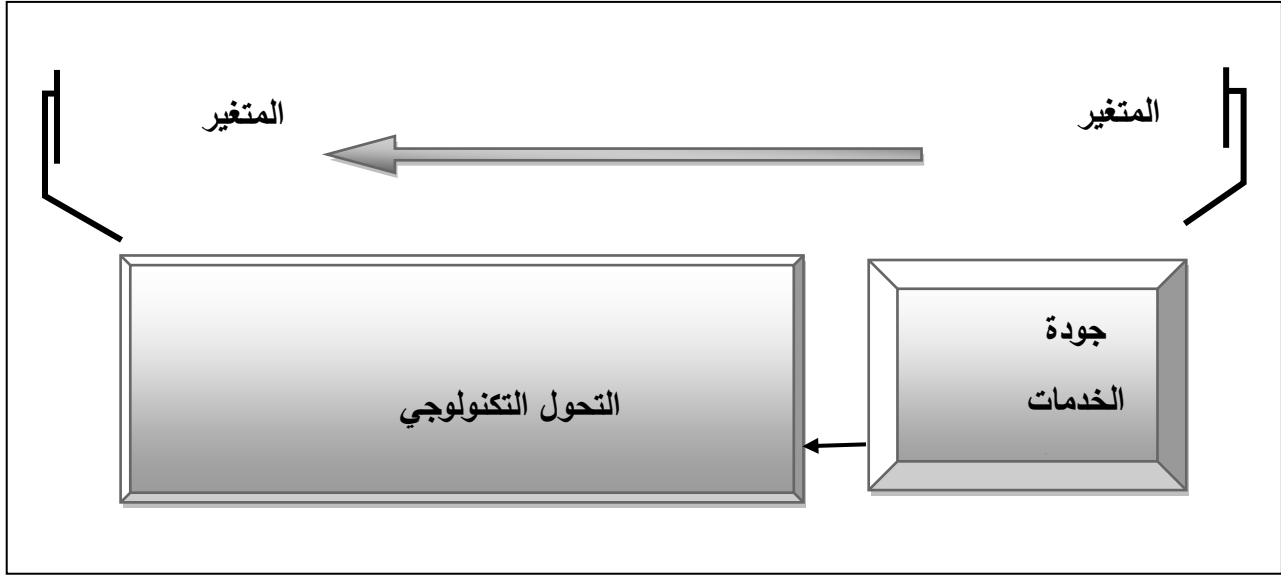
ب. مصادر جمع البيانات: اعتمدت الدراسة على قدر معتبر من البيانات والمعلومات على النحو التالي:

● **البيانات الأولية:** وتمثلت في البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وتتمثل في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية المتمثلة بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة.

● **البيانات الثانوية:** وقد تمثلت في مراجعة مختلف الأدبيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة، النصوص والتشريعات الصادرة في الجرائد الرسمية، هذا بالإضافة إلى الشبكة العنكبوتية «الانترنت»، من خلال التواصل المستمر والزيارات وتصفح العديد من المواقع المتخصصة في موضوع البحث، والتي ساعدتنا في توجيه دراستنا، وتصور منهجية العمل.

ت. **متغيرات الدراسة:** انطلقا من موضوع البحث وإشكالية الدراسة، تم تحديد المتغير المستقل المتمثل في التحول التكنولوجي، أما المتغير التابع تمثل في جودة الخدمات البنكية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) ويتضح ذلك من خلال الشكل أدناه:

شكل رقم 3-2: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة الميدانية: اعتمدنا في اختيار مجتمع الدراسة على معيار، ويتعلق بضرورة عمل الموظفين بنفس البنك، كشرط لقبول المشاركات ضمن عينة الدراسة، وذلك حتى يتمكن المستجوب بالتعامل مع مضمون استثمار الاستبيان بشكل جيد، وعليه فقد تم حصر مجتمع الدراسة ضمن فئة واحدة. وقد اعتمدنا في تعبئة وتجميع الاستمارات على طريقة التسليم والاستلام المباشر، ودعمها بأسلوب المقابلة الشخصية والملاحظة.

ب. عينة الدراسة: لقد تم تقسيم مجتمع الدراسة بشكل قصدي على النحو السابق، وذلك بهدف قياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة، وتوضيح هذه العلاقة وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، ولقد تم توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددها 42 فردا، والذين هم على قدر من الثقافة والعلم والخبرة بموضوع البحث، حيث تم استعمال 30 استبيان.

3.1.2. حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في كل من:

- أ. الحدود البشرية: استهدفت الدراسة مجموعة من موظفين البنك الوطني الجزائري BNA وكالة عنابة .
- ب. الحدود المكانية: تمت الدراسة في البنك الوطني الجزائري BNA في فرعها على مستوى ولاية عنابة.

ت. الحدود الزمانية: أجريت الدراسة الميدانية خلال فترة قدرت شهر (02 ماي إلى غاية 31 ماي من نفس السنة 2023)؛

ث. الحدود الموضوعية: اهتمت الدراسة بالتحول التكنولوجي وقياس مدى تأثيره على جودة الخدمات المقدمة

2.2. أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة:

1.2.2. أداة الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها جمعت البيانات اللازمة بواسطة الاستبيان الذي يعد

أنسب وسيلة جمع المعلومات لهذا الغرض وقد تكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء.

أ. الجزء الأول: شمل المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وهي: (الجنس، السن، المؤهل العلمي، والخبرة المهنية).

ب. الجزء الثاني: تعلق بآراء عينة الدراسة حول التحول التكنولوجي وتضمن خمسة عشر (15) عبارة

ت. الجزء الثالث: تضمن عبارات للتعرف على أثر التحول التكنولوجي على جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري *BNA* مقسمة على خمس فقرات (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

2.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم جمع البيانات من خلال الاستبيان، حيث تم تحليل البيانات

ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائي المعروف (*SPSS V26*) وقد استخدمت الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات حيث تم الاعتماد على ما يلي:

أ. معاملات الارتباط سيرمان لحساب الاتساق الداخلي للاستبيان.

ب. معامل ألفا كرونباخ (*Chronbach's Alpha*) لقياس درجة ثبات أداة القياس (الاستبيان).

ت. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

ث. اختبار *Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk*.

ج. اختبار بيرسون *Person*.

ح. اختبار معامل الانحدار الخطي البسيط (*Linéaire Régression*).

وقد تم إتباع مقياس ليكارث الخماسي فيما يتعلق بإجابات المبحوثين حسب الجدول التالي:

جدول رقم 3-1: مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: عز حسن، عبد الفتاح، (2008): مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، جدة، السعودية، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ص 12.

3.2. عرض نتائج الدراسة:

1.3.2. اختبار ثبات وصدق المفردات:

لقياس مدى ثبات الاستمارة تم استخدام اختبار ألفا-كرونباخ وذلك لقياس الثبات، والذي يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان لإضفاء الشرعية عليها، وجاءت نتائجه كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم 3-2: ثبات وصدق المفردات

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
معامل ألفا كرونباخ الكلي	35	0.945

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ثبات الدراسة ألفا-كرونباخ لكامل الاستمارة عال بلغ 0,945 وهي أعلى من القيمة المقبولة 0.6، وهذا يدل على أن الاستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

2.3.2. صدق أداة الدراسة:

أ. الصدق الظاهري للاستبيان: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من أساتذة متخصصين، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك تم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

ب. صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الدراسة: لقد تم حساب صدق الاتساق لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة والبالغ عددها 30، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع له، وهي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (3-3): نتائج اختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الاستبيان

المحور الثاني		المحور الأول: التحول التكنولوجي
معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
0.945**	0.001	المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة البنكية
المحور الأول		
معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
0.945**	0.001	

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.W 26

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل، مما يشير إلى أن جميع محاور الدراسة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، وعليه فهذه النتائج المتحصل عليها تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل.

3.3.2. اختبار التوزيع الطبيعي وفروقات استجابات أفراد الدراسة باستخدام اختبار كولمغروف- سمرنوف:

وتهدف من خلال هذا الاختبار معرفة أي من التوزيعات الاحتمالية التي تتبعها توزيع بيانات الدراسة، ونقصد بذلك التوزيع الطبيعي من خلال الفرضيتين التاليتين:

عند إجراء الاختبار يتم التأكد ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي في حالة الحصول على مستوى دلالة المعنوية أكبر

من مستوى الدلالة المعنوية 0,05، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار Test de Kolmogorv-Simrnov et

test de Shapiro-Wilk على جميع الدراسة:

جدول رقم 3-4: اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk

Shapiro-Wilk			Kolmogorv-Simrnov			البيان
Sig	ddI	Statistiques	Sig	ddI	Statistiques	
0.116	60	0.757	0.123	60	0.343	التحول التكنولوجي
0.118	60	0.911	0.221	60	0.219	أبعاد جودة الخدمات البنكية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS V 26

تم استخدام اختبار كولموروف-سمرنوف One-SampleKolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro لمعرفة هل البيانات تتبع لتوزيع الطبيعي أملا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، وتفضي قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة Sig أكبر من 5%.

بناء على النتائج المتحصل عليها لاختبار Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk، والتي تبين أن مستوى دلالة المعنوية للاختبار أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية "تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي"

4.2. التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات:

1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة: فيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وفقا لما أظهرته النتائج كما يلي:

جدول رقم 3-5: الخصائص الديموغرافية لنتائج الدراسة.

المتغير	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	17	56.66
	أنثى	13	43.33
	المجموع	30	100
السن	35-25	05	16.66
	36-45	17	56.66
	أكبر من 45	08	26.66
	المجموع	30	100
المؤهل العلمي	ثانوي	04	13.33
	جامعي	17	56.66
	دراسات عليا	05	16.66
	شهادات أخرى	04	13.33
	المجموع	30	100
الخبرة المهنية	5 سنوات أو أقل	05	16.66
	من 6 إلى 10 سنوات	04	13.33
	من 11 إلى 15 سنة	04	13.33
	15 سنة فما فوق	17	56.66
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS V 26.

- فيما يتعلق بالجنس تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة من ذوي جنس الذكر احتلت المرتبة الأولى بـ 17 فرداً أي بنسبة 56.66% مقابل 13 مفردة من جنس أنثى.

- وفيما يخص السن فقد توزعت عينة الدراسة على ثلاث فئات وقد جاءت فئة (36-45 سنة) في المرتبة الأولى إذ بلغ عدد هذه الفئة (17) مفردة إحصائية بنسبة (56.66%) من إجمالي عينة الدراسة.
- فيما يتعلق المؤهل العلمي توزعت عينة الدراسة على أربع فئات، احتلت الفئة الثانية المكونة من فئة الشهادات الجامعية المرتبة الأولى بنسبة (56.66%) أي ما يعادل (17) مفردة.
- فيما يخص متغير الخبرة المهنية توزعت عينة الدراسة إلى أربعة فئات جاءت فئة 15 سنة فما فوق في المرتبة الأولى (17) مفردة إحصائية أي ما يعادل نسبة (56.66%).

2.4.2. تحليل فقرات محاور الاستبيان:

لقد تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لأسئلة الدراسة، ومن أجل تسهيل عرض النتائج وتفسيرها سيعتمد على السلم الآتي لتبيان اتجاه الإجابات:

جدول رقم 3-6: سلم تحديد اتجاه الإجابات

المتوسط الحسابي	1 إلى 1,8	1,8 إلى 2,6	2,6 إلى 3,4	3,4 إلى 4,2	4,2 إلى 5
المستوى	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين.

أ. تحليل فقرات المحور الأول "التحول التكنولوجي":

جدول رقم 3-7: تقييم عينة الدراسة لمحور التحول التكنولوجي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	يتوفر البنك على شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة نظام المعلومات.	4.70	0.59	أتفق بشدة
02	يعمل البنك على تحديث الأجهزة بنظم المعلومات الالكترونية.	4.50	0.90	أتفق بشدة
03	يعتمد البنك على الأيدي العاملة المؤهلة في مجال استخدام التكنولوجيا والرقمنة.	4.60	0.49	أتفق بشدة
04	تمتاز الأنظمة الالكترونية في البنك بكفاءة عالية في تخزين واسترجاع البيانات.	4.53	0.68	أتفق بشدة
05	تساعد قواعد البيانات في توفير المعلومات لتقديم أفضل الخدمات.	4.70	0.59	أتفق بشدة

06	يتوفر بالبنك قواعد بيانات شامل وكافية ومتاحة.	4.70	0.62	أتفق بشدة
07	تقوم إدارة البنك بتدوين المعلومات الخاصة بالزبائن من خلال الحاسوب.	4.56	0.62	أتفق بشدة
08	تحفظ سجلات المتعاملين مع البنك الكترونيا ويمكن الرجوع إليها.	4.06	0.59	أتفق
09	يسعى البنك إلى عمل دورات تكوينية للموظفين لمواكبة التطور الحاصل في المجال الرقمي.	4.06	0.62	أتفق بشدة
10	لدى البنك تدفق انترنت عالي.	4.56	0.62	أتفق بشدة
11	يتوفر لدى البنك برمجيات لتسيير مختلف التعاملات.	4.60	0.50	أتفق بشدة
12	يتمكن العملاء من التواصل عن بعد واستخدام الوسائل الالكترونية.	4.50	0.61	أتفق بشدة
13	لدى البنك منظومة دفاعية متطورة لحماية الحواسيب من أي حرق.	4.63	0.61	أتفق بشدة
14	يخصص البنك ميزانية محددة لمواكبة أحدث التطورات في المجال التكنولوجي والرقمي.	4.63	0.61	أتفق بشدة
15	تسهل الرقمنة عملية الوصول للمعلومة داخل البنك.	4.66	0.60	أتفق بشدة

التحول التكنولوجي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS V 26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن مستوى اهتمام عينة الدراسة بالتحول التكنولوجي مرتفع، وهذا ما توضحه قيم الوسط الحسابي التي تراوحت بين 4.70 و 4.06 وهي قيم كبيرة تقع ضمن المجال أتفق بشدة.

وقد بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي القيمة 4.70 لكل من الفقرتين الأولى: " يتوفر البنك على شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة نظام المعلومات"، والفقرة الخامسة " تساعد قواعد البيانات في توفير المعلومات لتقديم أفضل الخدمات"، والفقرة السادسة " يتوفر بالبنك قواعد بيانات شامل وكافية ومتاحة"، لكن قيمة الانحراف المعياري للفقرتين

الأولى والخامسة القيمة 0.59، وهو ما جعلهما يحتلان المرتبة الأولى في هذا البعد، بسبب قلة انحراف معيارهما مقارنة بالفقرة السادسة التي بلغت 0.62، حيث ترجح الفقرة التي تملك انحراف معياري أقل في الترتيب.

ب. تحليل فقرات المحور الثاني: "جودة الخدمات البنكية" لتحديد ذلك سيتم عرض إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يلي:

● الاعتمادية: لمعرفة تقييم عينة الدراسة للموسمية تم الاعتماد على 4 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم 3-8 : تقييم عينة الدراسة لمؤشر الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
16	يقوم المصرف الإسلامي بتلبية حاجات ورغبات العملاء.	4.60	0.63	أتفق بشدة
17	يسعى المصرف الإسلامي باستمرار تحسين.	4.44	0.64	أتفق بشدة
18	يطرح المصرف الإسلامي باستمرار أسئلة للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.	4.52	0.64	أتفق بشدة
19	تعتبر جودة الخدمات المقدمة أفضل من توقعات العملاء.	4.60	0.49	أتفق بشدة
	الاعتمادية	4.53	0.44	أتفق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

معظم إجابات أفراد العينة تشير إلى الموافقة بشدة حول تطبيق بعد الاعتمادية في البنك محل الدراسة كما تشير له قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.53، أما الانحراف المعياري فبلغ 0.44 وهو ما يشير إلى تطابق الآراء ووجهات النظر حول ذلك.

وقد بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 4.60 للفقرة الثالثة المتعلقة ب: "يتوفر بالبنك خبرات مميزة للاعتماد عليها في تقديم الخدمات" محتملة المرتبة الأولى.

وبالنسبة للاتجاه العام للعبارات فإنه يقع ضمن المجال المرتفع، وهو ما يعني أن البنك توفر اهتماما كبيرا ببعد الاعتمادية

● الملموسية: لمعرفة تقييم عينة الدراسة للملموسية تم الاعتماد على 4 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم 3-9: تقييم عينة الدراسة لمؤشر الملموسية

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
20	يتمتع البنك بموقع ملائم وسهل الوصول اليه	4.34	0.84	مرتفع
21	يتوفر البنك على التجهيزات والمعدات ذات تقنية عالية ومتطورة	4.65	0.62	مرتفع
22	مرافق وقاعات الانتظار بالبنك مريح وملائمة	4.44	0.64	مرتفع
23	تعمل التكنولوجيا على رفع الانتاجية ورفع القيمة النوعية الاجمالية لتنفيذ طلبات العملاء	4.55	0.64	مرتفع
	الملموسية	4.47	0.44	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

معظم إجابات أفراد العينة تشير إلى الموافقة بشدة حول تطبيق بعد الملموسية في البنك محل الدراسة كما تشير له قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.47، أما الانحراف المعياري فبلغ 0.44 وهو ما يشير إلى تطابق الآراء ووجهات النظر حول ذلك.

وقد بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 4.65 للفقرة الثانية المتعلقة ب: " يتوفر البنك على التجهيزات والمعدات ذات تقنية عالية ومتطورة " محتملة المرتبة الأولى.

وبالنسبة للاتجاه العام للعبارات فإنه يقع ضمن المجال المرتفع، وهو ما يعني أن البنك توفر اهتماما كبيرا ببعد

الملموسية

• الاستجابة: تم الاعتماد في هذا المعيار على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 3-10: تقييم عينة الدراسة لمعيار الاستجابة

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
24	لدى الموظفين الاستعداد والرغبة الدائمة لمساعدة عملاء البنك	4.21	0.96	مرتفع
25	يوضح البنك الزمن اللازم لتنفيذ الخدمة المطلوبة	4.39	0.67	مرتفع
26	فترة الانتظار لتقديم الخدمة للعملاء قصيرة ومعقولة	4.34	0.62	مرتفع
27	تتم الاستجابة الفورية من طرف الموظفين لطلبات العملاء	4.00	0.73	مرتفع
	الاستجابة	4.14	0.47	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

معظم إجابات أفراد العينة تشير إلى الموافقة بشدة حول تطبيق بعد الاستجابة في البنك محل الدراسة كما تشير له قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.14، أما الانحراف المعياري فبلغ 0.47 وهو ما يشير إلى تطابق الآراء ووجهات النظر حول ذلك.

وقد بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 4.39 للفقرة الثانية المتعلقة ب: " لدى الموظفين الاستعداد والرغبة الدائمة لمساعدة عملاء البنك " محتملة المرتبة الأولى.

وبالنسبة للاتجاه العام للعبارات فإنه يقع ضمن المجال المرتفع، وهو ما يعني أن البنك توفر اهتماما كبيرا ببعد الاستجابة.

• الأمان: تم الاعتماد في هذا المعيار على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 3-11: تقييم عينة الدراسة لمعيار الأمان

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
28	سلوك الموظفين يشعر العملاء بالثقة	4.15	0.94	مرتفع
29	يشعر الزبائن بالأمان عند التعامل مع البنك	4.21	0.96	مرتفع
30	تتم المعاملات على درجة كبيرة من السرية والأمان	4.36	0.88	مرتفع
31	يوفر البنك الحماية العالية للمعلومات عن التعاملات المصرفية للعملاء	4.36	0.97	مرتفع
	الأمان	4.17	0.62	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

معظم إجابات أفراد العينة تشير إلى الموافقة بشدة حول تطبيق بعد الامان في البنك محل الدراسة كما تشير له قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.17، أما الانحراف المعياري فبلغ 0.62 وهو ما يشير إلى تطابق الآراء ووجهات النظر حول ذلك.

وقد بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 4.36 للفقرة الثالثة المتعلقة ب: " تتم المعاملات على درجة كبيرة من السرية والأمان" محتلة المرتبة الأولى.

وبالنسبة للاتجاه العام للعبارات فإنه يقع ضمن المجال المرتفع، وهو ما يعني أن البنك توفر اهتماما كبيرا ببعده الأمان.

• **التعاطف:** تم الاعتماد في هذا المعيار على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 3-12: تقييم عينة الدراسة لمعيار التعاطف

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
32	يتحلى الموظفون بالحديث الرفيع والمهذب	4.60	0.75	مرتفع
33	يسعى البنك لفهم احتياجات العملاء	4.50	0.64	مرتفع
34	يتحلى الموظفون بالشفافية التامة تجاه العملاء لدى تقديمهم الخدمات المطلوبة من طرفهم	4.65	0.62	مرتفع
35	يهتم الموظفون بالعملاء اهتماما حسنا ويوفرون حسن المعاملة	4.55	0.64	مرتفع
	التعاطف	4.56	0.49	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

معظم إجابات أفراد العينة تشير إلى الموافقة بشدة حول تطبيق بعد التعاطف في البنك محل الدراسة كما تشير له قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.56، أما الانحراف المعياري فبلغ 0.49 وهو ما يشير إلى تطابق الآراء ووجهات النظر حول ذلك.

وقد بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 4.36 للفقرة الثالثة المتعلقة ب: " يتحلى الموظفون بالشفافية التامة تجاه العملاء لدى تقديمهم الخدمات المطلوبة من طرفهم " محتلة المرتبة الأولى.

وبالنسبة للاتجاه العام للعبارات فإنه يقع ضمن المجال المرتفع، وهو ما يعني أن البنك توفر اهتماما كبيرا ببعد التعاطف.

3.4.2. اختبار الفرضيات: دور التحول التكنولوجي في تحقيق جودة الخدمات المالية

أ. **الفرضية الفرعية الأولى:** "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاعتمادية".

لاختبار صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاعتمادية عند مستوى معنوية 0,05.

- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاعتمادية عند مستوى معنوية 0,05.

جدول رقم 3-13: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على الاعتمادية

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.044	0.22	0.10	1.69	2.08	3.59	أثر التحول التكنولوجي على الاعتمادية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (2.08) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.69)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.044) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاعتمادية، أما معامل الانحدار بلغ (0.22)، وهي نسبة توضح أن الزيادة في فعالية بعد التحول التكنولوجي بوحدة انحراف معياري واحدة سيؤدي إلى زيادة تحقيق الاعتمادية بنسبة 22%. وعليه

- نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (H₁) التي تؤكد وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاعتمادية.

ب. الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الملموسية" للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الملموسية عند مستوى معنوية 0,05.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الملموسية عند مستوى معنوية 0,05.

جدول رقم 3-14: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على الملموسية

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.000	0.82	0.87	1.69	16.01	0.77	أثر التحول التكنولوجي على الملموسية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (16.01) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.69)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الملموسية، أما معامل الانحدار بلغ (0.82)، وهي نسبة توضح أن الزيادة في فعالية بعد التحول التكنولوجي بوحدة انحراف معياري واحدة سيؤدي إلى زيادة تحقيق الملموسية بنسبة 82%. أما معامل التحديد فبلغ 0.87 أي أنه فسر ما نسبته 87% من النموذج، والباقي يؤول لعوامل أخرى.

ومنه نرفض فرضية العدم H₀ ونقبل فرضية الوجود H₁ القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التحول التكنولوجي على الملموسية.

ت. الفرضية الفرعية الثالثة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاستجابة ".

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاستجابة عند مستوى معنوية 0,05.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاستجابة عند مستوى معنوية 0,05.

جدول رقم 3-15: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على الاستجابة

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.000	0.94	0.92	1.69	21.48	0.27	أثر التحول التكنولوجي على الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (21.48) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.69)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاستجابة، أما معامل الانحدار بلغ (0.94)، وهي نسبة توضح أن الزيادة في فعالية بعد التحول التكنولوجي بوحدة انحراف معياري واحدة سيؤدي إلى زيادة تحقيق الاستجابة بنسبة 94%. أما معامل التحديد فبلغ 0.92 أي أنه فسر ما نسبته 92% من النموذج، والباقي يؤول لعوامل أخرى.

ومنه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التحول التكنولوجي على الملموسية.

ث. الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الأمان".

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الأمان عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الأمان عند مستوى معنوية 0,05.

جدول رقم 3-16: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على الأمان

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.000	0.70	0.60	1.69	7.34	1.37	أثر التحول التكنولوجي على الأمان

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (7.34) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.69)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الأمان، أما معامل الانحدار بلغ (0.70)، وهي نسبة توضح أن الزيادة في فعالية بعد التحول التكنولوجي بوحدة انحراف معياري واحدة سيؤدي إلى زيادة تحقيق الأمان بنسبة 70%.

أما معامل التحديد فبلغ 0.60 أي أنه فسر ما نسبته 60% من النموذج، والباقي يؤول لعوامل أخرى.

ومنه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الأمان.

ج. الفرضية الفرعية الخامسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على التعاطف"

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على التعاطف عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على التعاطف عند مستوى معنوية 0,05.

جدول رقم 3-17: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحول التكنولوجي على التعاطف

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.006	0.39	0.19	1.69	2.937	2.89	أثر التحول التكنولوجي على التعاطف

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (2.93) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.69)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.006) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على التعاطف، أما معامل الانحدار بلغ (0.39)، وهي نسبة توضح أن الزيادة في فعالية بعد التحول التكنولوجي بوحدة انحراف معياري واحدة سيؤدي إلى زيادة تحقيق التعاطف بنسبة 39%.

أما معامل التحديد فبلغ 0.19 أي أنه فسر ما نسبته 19% من النموذج، والباقي يؤول لعوامل أخرى.

ومنه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على التعاطف.

ح. الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على جودة الخدمات البنكية".

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على جودة الخدمات البنكية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على جودة الخدمات البنكية عند مستوى معنوية 0,05.

جدول رقم 3-18: تقدير معاملات نموذج الانحدار البسيط

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.002	0.56	0.23	1.69	3.36	2.13	أثر التحول التكنولوجي على جودة الخدمات البنكية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (3.36) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.69)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على جودة الخدمات المالية، أما معامل الانحدار بلغ (0.56)، وهي نسبة توضح أن الزيادة في فعالية بعد التحول التكنولوجي بوحدة انحراف معياري واحدة سيؤدي إلى زيادة جودة الخدمات المالية بنسبة 56%. أما معامل التحديد فبلغ 0.23 أي أنه فسر ما نسبته 23% من النموذج، والباقي يؤول لعوامل أخرى. ومنه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة للتحول التكنولوجي على جودة الخدمات البنكية.

وتكون دالة الانحدار الخطي على الشكل التالي:

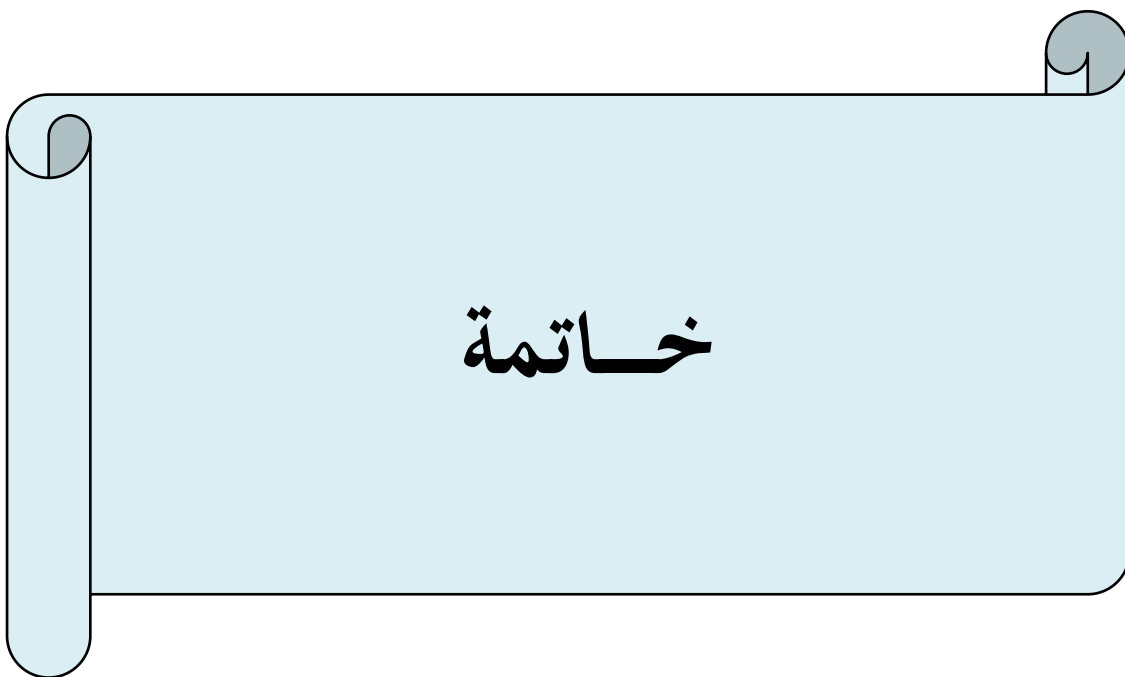
$$y=0.56x+2.13$$

حيث: Y المتغير التابع جودة الخدمات البنكية

X المتغير المستقل: أبعاد التحول التكنولوجي.

خلاصة الفصل الثالث:

تضمن الفصل الثالث دراسة ميدانية لمجموعة من الموظفين الذين يعملون في إحدى البنوك للاستفادة من أبعاد جودة الخدمات البنكية، وانطلاقاً من النتائج المتوصل إليها يتبين أن الموظفين يميلون إلى العمل مع هذه البنوك، نتيجة لفعالية جودة الخدمات المقدمة في هذه البنوك.



خاتمة

من خلال ما تقدم في هذه الدراسة تبين أن الحياة الآن تجري بأسرع ما يكون خاصة بالنسبة للحقائق و المعارف والأساليب والاختراعات، ويحتاج الأمر إلى نوع مختلف من البشر من طبيعة أخرى يستطيع أن يتكيف مع هذه الحياة التي تتغير دائما وأبدا، يحتاج الأمر إلى بشر تعلموا ألا ينزعجوا لتواتر التغيرات في موقف والمواقع التي لم يكن يتوقعونها إطلاقا أو يخطروا بها، فالمجتمع الذي يستطيع أن يخرج مثل هؤلاء الناس هو الذي يعيش ويبقى، أما المجتمع الذي لا يستطيع ذلك فسوف يفنى ويموت.

وضمامنا للبقاء و الاستمرار في هذا العصر وهو عصر التحول التكنولوجي، يتوجب على البنوك اعتماده واعتباره العمود الفقري في اقتصاد البلد، وتبني ثقافة بنكية جديدة، أكثر تطور وعصرنة، تأخذ في الحسبان التغير المستمر في أوضاع السوق وتعتمد على شبكة اتصالات أكثر تطورا، وتسعى جاهدة لإقامة بنية تحتية بالمتطلبات التي يتوجبها إقامة أي نظام مالي وبنكي إلكتروني.

ومن هذا المنطلق هدفت هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات البنكية والتحول التكنولوجي عن طريق إجراء دراسة ميدانية لبنك الوطني الجزائري بولاية عنابة.

1. نتائج الدراسة:

يمكن حصر أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- ❖ ظهور وانتشار التكنولوجيا المالية جعل تقديم الخدمات المالية يخرج من دائرة البنوك لتشمل شركات متخصصة في التكنولوجيا المالية؛
- ❖ حتى تتضمن البنوك التطبيق الأمثل للتكنولوجيا المالية عليها أن تتوفر على مجموعة من المحددات الداخلية والخارجية؛
- ❖ تحمل البنوك لجودة الخدمات البنكية تحقيق العديد من المزايا لها وللمجتمع، مما يؤدي إلى زيادة ولاء عمالي البنك وتحسين روحهم المعنوية؛
- ❖ الخدمات البنكية هي أساس نشاط البنوك ومصدر لإشباع رغبات عملائها؛
- ❖ يمتلك بنك الوطني الجزائري -وكالة عنابة-، عدة خدمات تعتمد بشكل أكبر على تكنولوجيا المالية، حيث تعمل على مدار السنة وبدون انقطاع، مما التمسست من زبائنهم رضاهم وولائهم لها؛
- ❖ إن للبنك موقع إلكتروني يقوم بعدة خدمات إلكترونية حيث يسمح بالتواصل مع زبائنه من زبائنه من خلال شكاوي أو مقترحات أو استفسارات، وكذا الاطلاع على الرصيد.
- ❖ يرتبط اختصار الوقت و تفادي الطوابير ومشاكل الاكتظاظ بمدى استخدام البنك للتكنولوجيا المالية.

- ❖ تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية قوية جدا بين بعد الاعتمادية والتحول المالي، وهذا البعد دال إحصائيا عند مستوى معنوية بلغ $\alpha=0.01$ ، وبمعامل ارتباط قدر ب (0.96)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في فعالية التحول التكنولوجي سيؤدي إلى زيادة كبيرة في بعد الاعتمادية.
- ❖ - تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية قوية جدا بين بعد الملموسية والتحول التكنولوجي، وهذه البعد دال إحصائيا عند مستوى معنوية بلغ $\alpha=0.01$ ، وبمعامل ارتباط قدر ب (0.77)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في التحول التكنولوجي، سيؤدي إلى زيادة كبيرة جدا في بعد الملموسية.
- ❖ - تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية قوية جدا بين بعد الاستجابة والتحول التكنولوجي، وهذه البعد دال إحصائيا عند مستوى معنوية بلغ $\alpha=0.01$ ، وبمعامل ارتباط قدر ب (0.93)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في فعالية التحول التكنولوجي، سيؤدي إلى زيادة كبيرة جدا في التحول المالي.
- ❖ - تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين بعد الأمان والتحول التكنولوجي، وهذه البعد دال إحصائيا عند مستوى معنوية بلغ $\alpha=0.01$ ، وبمعامل ارتباط قدر ب (0.44)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في فعالية التحول التكنولوجي، سيؤدي إلى زيادة متوسطة في الامان.
- ❖ - تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين بعد التعاطف والتحول التكنولوجي، وهذه البعد دال إحصائيا عند مستوى معنوية بلغ $\alpha=0.05$ ، وبمعامل ارتباط قدر ب (0.32)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في فعالية التعاطف، سيؤدي إلى زيادة متوسطة في فعالية جودة الخدمات المالية.
- ❖ - تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين جودة الخدمات المالية ككل والتحول التكنولوجي، وهذه الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية بلغ $\alpha=0.01$ ، وبمعامل ارتباط قدر ب (0.48)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في التحول التكنولوجي، سيؤدي إلى زيادة متوسطة في فعالية جودة الخدمات المالية.

2. اختبار فرضيات الدراسة

- في ظل جملة النتائج المتوصل إليها تم اختبار الفرضيات صحة الفرضيات كما يلي:
- ❖ تم إثبات الفرضية الأولى التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاعتمادية "؛
- ❖ تم إثبات الفرضية الثانية التي جاء في فحواها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الملموسية"؛
- ❖ كما تم إثبات الفرضية الثالثة التي جاء في فحواها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الاستجابة "؛

❖ كما تم إثبات الفرضية الرابعة التي جاء في فحواها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على الأمان"؛

❖ كما تم إثبات الفرضية الخامسة التي جاء في فحواها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول التكنولوجي على التعاطف"؛

3. اقتراحات الدراسة:

- ❖ الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في مجال تطبيق التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات البنكية؛
- ❖ تأكيد أهمية جودة الخدمات البنكية، ولذلك يجب وضع نموذج لجودة الخدمات المقدمة من خلال شبكة الإنترنت، بما يحقق كفاءة وفعالية الخدمة البنكية من وجهة نظر الزبائن؛
- ❖ تنوع الخدمات البنكية والاهتمام بجودتها لتلبية رغبات الزبائن، مع ضرورة المتابعة المستمرة لتلك الخدمات لمعرفة مدى رضا الزبائن عنها؛
- ❖ التخطيط لتحديد حاجيات البنك من التكنولوجيا وإجراء دراسات وأبحاث حول التكنولوجيا المالية؛
- ❖ العمل على دعم الاستثمار في التكنولوجيا المالية ومسايرة التطورات الحاصلة؛
- ❖ على البنوك العمل على دراسة مدى تطور الثقافة التكنولوجية الموجودة عند عملائهم وتفهم مدى قبول هؤلاء للخدمات الإلكترونية قبل وضع أي استراتيجية في هذا المجال؛
- ❖ الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية لتفادي القرصنة؛
- ❖ وضع استراتيجية شاملة من أجل تشخيص الوضعية الحالية لتطور الخدمة البنكية وفرص ترقيتها.

4. آفاق الدراسة:

- حاولنا في دراستنا لهذا الموضوع "دور التحول التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات المالية الخدمية -البنكية نموذجاً- ، إلا أننا أغفلنا جوانب عديدة يمكن أن تكون موضوع دراسة والبحث مستقبلاً نقترح منها:
- ❖ إجراء دراسات مماثلة وفي مؤسسات أخرى من أجل تعزيز النتائج المتوصل إليها؛
 - ❖ إجراء المزيد من البحوث و الدراسات الميدانية للتعرف أكثر على التكنولوجيا المالية؛
 - ❖ دراسة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في التجارة الإلكترونية؛
 - ❖ دراسة دور تكنولوجيا المالية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك؛
 - ❖ مستقبل اليد العاملة البنكية في ظل استخدام مختلف التكنولوجيات البديلة.

قائمة المراجع

– أولاً: المجلات والدوريات العلمية:

– باللغة العربية:

1. ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسارة، (2020): "دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة"، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 120، جامعة المستنصرية، بغداد.
2. ابتهاج إسماعيل يعقوب، فيحاء عبد الله يعقوب، زينب جمعه مطر، (2021): التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد – 19: دراسة استطلاعية، مجلة دراسات محاسبية و مالية (JAFS) المؤتمر العلمي الدولي الثاني والوطني الرابع، الريادة و الإبداع في بناء السياسات المالية و المحاسبية في الوحدات الاقتصادية.
3. أحسن سعيد، عماد بركان، سارة بن مالك، (2022): "تحليل واقع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية – التجربة المصرية نموذجاً –"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 09، العدد 02، جامعة أم البواقي، الجزائر.
4. أعمار بن موسى، علماوي أحمد، (2020): "التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية (دراسة تجربة الإمارات)"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر.
5. بن فضة ويسام، بن حسان حكيم، (2020): "واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة بومرداس، الجزائر.
6. بن موسى اعمر، علماوي أحمد، (2020): التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية – دراسة تجربة الإمارات المتحدة –، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جامعة غرداية، الجزائر.
7. بوسعدة سعيدة، (2010): واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر وآليات تفعيله، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 02، العدد 22، جامعة الجزائر.
8. بياس منيرة، فالي نبيلة، (2020): "الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية"، دراسة حالة كاليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية الريادية، المجلد 03، الطبعة 01، جامعة سطيف 01، الجزائر.

9. جميلة يختي، سليمان يحياوي، (2021): "دور الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية" دراسة ميدانية في البنوك التجارية، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 10، العدد 02، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر.
10. خواترة سامية، (2021): "التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58، العدد 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو، جامعة أحمد بوقرة بومرداس
11. رشاد عباس بردان، (2018): "التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي وتكنولوجي"، الجزء الأول الحملاوي لبحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
12. زهراء صالح حمدي، (2020): "أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الإشارة لتجارب الدولية"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 12، العدد 28، كلية الحدباء، الجامعة.
13. سعيدة حرفوش، (2019): "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة قي الوطن العربي"، مجلة آفاق عليمية، المجلد 11، العدد 03، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر.
14. سناء محمد عبد الغني، (2022): "انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد"، المجلد 15، العدد 14، أبريل.
15. شعبان فراح، (2018): "جودة الخدمات البنكية بين تحقيق فعالية الأداء وتعزيز القدرات التنافسية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سيدي بلعباس"، مجلة الابتكار والتسويق جودة الخدمات البنكية، المجلد 05، العدد 01
16. الشيكو أيوب، دريوش نور الهدى، مسراق خولة، (2022): "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين"، Journal of Economic Growth and Entrepreneurship، المجلد 05، العدد 02، الجزائر.
17. صدوقي غريسي، سي الطيب المهشمي رضا، علي العبسي، (2021): "واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة"، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية"، المجلد 03، العدد 02، المراكز الجامعي أفلو.

18. طلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي، (2022): "أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي (حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز)"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، آيار.
19. عبد الرزاق خضر حسن محمد، محمد إبراهيم محمد، (2015): "أثر تحليل الوظائف في جودة الخدمة المالية دراسة استطلاعية في عدد من مصارف مدينة كركوك"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 11، العدد 45، جامعة كربلاء كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، 30 سبتمبر.
20. عبد الغاني مولودي، فتيحة علالي، (2019): "الابتكار في التكنولوجيا المالية كآلية للرقمنة ومساهمتها في الحد من استخدام الورق"، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 03، العدد 02، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.
21. لبنى سحر فازي ، (2021): "دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات"، المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية، المجلد 08، العدد 15، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر.
22. لويزة بوطريف، شعيب يونس، (2021): واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية في ظل التحديات الراهنة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 02، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، الجزائر.
23. المانسيع رابح أمين، (2022): آليات رقمنة الخدمات المالية والمصرفية لإرساء الشمول المالي الرقمي - اعتماد ابتكارات التكنولوجيا المالية كسبيل -، دراسات اقتصادية مجلة فصلية دولية محكمة، المجلد 16، العدد 03، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
24. محمد أحمد الغيري، حسن حسن عبد الرحمان، (2020): "واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية -دراسة تحليلية -"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامع المالك خالد.
25. محمد موسى علي شحانة، (2019): نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، ص 20.
26. مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، سنان عبد الله حرجان، (2020): "التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي"، مجلة جامعة جيهان - أربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 02 .

27. مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، (2018): "دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمعرفة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، جامعة سطيف 01، الجزائر.
28. مها شحادة، (2022): "تأثير أبعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية - بحث تطبيقي في البنوك الإسلامية الأردنية"، مجلة الجامعية القاسمية للاقتصاد الإسلامي، المجلد 02، العدد 01، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، يونيو.
29. هناء عفاف، وهيبة خلوفي، (2022): "الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، أفريل.
30. وهبة أمال، قارة ابتسام، (2022): "التحول الرقمي في الجزائر بين الآفاق والتحديات"، مجلة الوثام الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، جامعة غليزان، الجزائر، أفريل.

– ثالثا: الأطروحات والمذكرات الأكاديمية:

– باللغة العربية.

1. بن بوريش نشاط الدين، (2017-2018): "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية دراسة حالة لبعض البنوك التجارية الجزائرية (عمومية وخاصة)"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 01، الجزائر.
2. حسينة دخان، (2018/2019): "استخدام استراتيجية المحيط الأزرق في تحسين جودة خدمة متعاملي الهاتف النقال - دراسة على متعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة-"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه قسم: علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال مؤسسات.
3. حمزاوي سهى، (2017/2018): "الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تنظيم العمل وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة، جامعة خنشلة.
4. عمار محمد زهير تيناوي، (2018-2019): "دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN Syriatel)"، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، ماجستير التأهل والتخصص في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

5. عوماري عائشة، (2017-2018): "دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر موظفي البنك -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراء LMD في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد درابة، أدرار، الجزائر.
6. فوزية صادقي، (2021/2020): "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه -الطور الثالث-، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، الجزائر.
7. محمود إبراهيم محمود فياض، (2005): " تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية، وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية الأعمال و الاقتصاد، جامعة بيرزيت، فلسطين، تاريخ المناقشة 2005/9/22.
8. هواري معراج، (2014/2013): "دور جودة الخدمة وأثرها في تعزيز رضا الزبائن - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة العمليات التجارية، الجزائر.
9. ياسين بوناب، (2019/2018): "تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمات الخدمات المالية (دراسة حالة المؤسسات المصرفية في الجزائر)"، أطروحة مقدمة لنيل أطروحة دكتوراه تخصص علوم التسيير، جامعة باجي مختار -عناية-.

2- باللغة الأجنبية:

1. Arnoud.A.Boot, (2017): « **The Future of Banking: From Scale & Scope Ecomies to Fintech** », European Economy , Vol 02
2. Karsti kampe, Amanda Nasman, (2018): «**The Future Bank** », Six ways fintech is changing traditional banking, June

- رابعا: المؤتمرات والملتقيات العلمية.

1- باللغة العربية:

1. ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية، إتحاد المصارف العربية، الأمانة العامة إدارة الدراسات والبحوث، 2018/04/09.
2. ابتهاج إسماعيل يعقوب، فيحاء عبد الله يعقوب، زينب جمعه مطر، (2021): "التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد-19: دراسة استطلاعية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني والوطني الرابع، الريادة والإبداع في بناء السياسات المالية والمحاسبية في الوحدات الاقتصادية.

3. أزنق فاطمة، بريش رابح، (2021): "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة إندونيسيا -"، ورقة تدرج ضمن المحور الرابع "المالية الإسلامية ودورها في تعزيز الشمول المالي"، الملتقى العلمي الدولي "الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية كجيار لتحقيق التنمية المستدامة"، مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، الجزائر، يومي 23 - 24 جوان

4. عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ قاسم، (2021): "دور التحول الرقمي في رفع كفاءة وأداء البنوك وجذب الاستثمارات"، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال.

5. عدنان مصطفى البار، "تقنيات التحول الرقمي **DIGITAL TRANSFORMATION**"، مقالة، كلية الحسابات وتقنية المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز.

6. عماد ناصيف مكي، (2021): "دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات"، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترو (أوابك)، دولة الكويت، أيلول / سبتمبر.

7. محرم صالح الحداد، (2021): "الذكاء الاصطناعي - التحول الرقمي) تحديات وفرض الاستحواذ على القوة الرقمية الجديدة"، معهد التخطيط القومي سلسلة أوراق السياسات في التخطيط والتنمية المستدامة (8)، العدد 08.

- سادسا: مواقع الانترنت الرسمية:

- باللغة العربية:

1. فينتك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، يوليو 2019، ص11، نقلا عن الموقع الالكتروني:

<https://www.kfas.org/ar>

2. موقع البنك الوطني الجزائري الرسمي عبر الرابط: <https://www.bna.dz>.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المستوى: السنة الثانية ماستر

استبيان موجه إلى الموظفين لبنك (BNA) بولاية عنابة

دور التحول التكنولوجي في تحقيق جودة الخدمات المالية : الخدمات البنكية أنموذجاً
-دراسة ميدانية-

تحية طيبة وبعد :

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان دور التحول التكنولوجي في تحقيق جودة الخدمات المالية: الخدمات البنكية أنموذجاً - دراسة حالة - نرجو منكم مساعدتنا بملء هذا الاستبيان علماً بأن البيانات تبقى سرية وتستهمل لأغراض البحث العلمي فقط.

شكراً على حسن تعاونكم.

ملاحظة: يرجى وضع الإشارة (x) عند الاجابة التي تراها مناسبة

أولاً: المعلومات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر () أنثى ()
- 2- السن: 35-25 () 45-36 () أكبر من 45 ()
- 3- المؤهل العلمي: ثانوي () جامعي () دراسات عليا ()
شهادات أخرى ()
- 4- المركز الوظيفي: عرض ومعالجة الخدمات البنكية () رئيس قسم ()
مدير فرع ()
- 5- الخبرة المهنية: 05 سنوات فأقل () 10-06 سنة () 15-11 سنة ()
16 سنة فأكثر ()

ثانيا : العبارات التي تتعلق بالتحول التكنولوجي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يتوفر البنك على شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة نظام المعلومات					
02	يعمل البنك على تحديث الأجهزة بنظم المعلومات الالكترونية					
03	يعتمد البنك على الأيدي العاملة المؤهلة في مجال استخدام التكنولوجيا والرقمنة					
04	تمتاز الأنظمة الالكترونية في البنك بكفاءة عالية في تخزين واسترجاع البيانات					
05	تساعد قواعد البيانات في توفير المعلومات لتقديم أفضل الخدمات					
06	يتوفر بالبنك قواعد بيانات شامل وكافية ومتاحة					
07	تقوم إدارة البنك بتدوين المعلومات الخاصة بالزبائن من خلال الحاسوب					
08	تحفظ سجلات المتعاملين مع البنك الكترونيا ويمكن الرجوع إليها					
09	يسعى البنك إلى عمل دورات تكوينية للموظفين لمواكبة التطور الحاصل في المجال الرقمي					
10	لدى البنك تدفق انترنت عالي					
11	يتوفر لدى البنك برمجيات لتسيير مختلف التعاملات					
12	يتمكن العملاء من التواصل عن بعد واستخدام الوسائل الالكترونية					
13	لدى البنك منظومة دفاعية متطورة لحماية الحواسيب من أي خرق					
14	يخصص البنك ميزانية محددة لمواكبة أحدث التطورات في المجال التكنولوجي والرقمي					
15	تسهل الرقمنة عملية الوصول للمعلومة داخل البنك					

ثالثا : العبارات التي تتعلق بجودة الخدمات البنكية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الاعتمادية						
16	يقدم البنك الخدمات المطلوبة في المواعيد المحددة					
17	يهتم توثيق المعلومات الخاصة بالعملاء واسترجاعها في أي وقت					
18	يتوفر بالبنك خبرات مميزة للاعتماد عليها في تقديم الخدمات					
19	يحرص البنك على أن تكون الخدمات خالية من الأخطاء					
الملموسية						
20	يتمتع البنك بموقع ملائم وسهل الوصول اليه					
21	يتوفر البنك على التجهيزات والمعدات ذات تقنية عالية ومتطورة					
22	مرافق وقاعات الانتظار بالبنك مريح وملائمة					
23	تعمل التكنولوجيا على رفع الانتاجية ورفع القيمة النوعية الاجمالية لتنفيذ طلبات العملاء					
الاستجابة						
24	لدى الموظفين الاستعداد والرغبة الدائمة لمساعدة عملاء البنك					
25	يوضح البنك الزمن اللازم لتنفيذ الخدمة المطلوبة					
26	فترة الانتظار لتقديم الخدمة للعملاء قصيرة ومعقولة					
27	تم الاستجابة الفورية من طرف الموظفين لطلبات العملاء					
الامان						
28	سلوك الموظفين يشعر العملاء بالثقة					
29	يشعر الزبائن بالأمان عند التعامل مع البنك					
30	تم المعاملات على درجة كبيرة من السرية والأمان					
31	يوفر البنك الحماية العالية للمعلومات عن التعاملات المصرفية للعملاء					
التعاطف						
32	يتحلى الموظفون بالحديث الرفيع والمهذب					
33	يسعى البنك لفهم احتياجات العملاء					
34	يتحلى الموظفون بالشفافية التامة تجاه العملاء لدى تقديمهم الخدمات المطلوبة من طرفهم					
35	يهتم الموظفون بالعملاء اهتماما حسنا ويوفرون حسن المعاملة					

وفي الأخير نشكركم على تعاونكم .

الملحق رقم (2): قياس ثبات الاستبيان الكلي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,932	35

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-26

الجنس

Valide		Fréquence	الجنس		
			Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	ذكر	17	56,66	56,66	56,66
	انثى	13	43,33	43,33	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-25

السن

Valide		Fréquence	السن		
			Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	25- 35	05	16,66	16,66	10,5
	36- 45	17	56,66	73,22	36,8
	أكثر من 50 سنة	08	26,66	100,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-26

الملحق رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques

N		الاستجابة	الامان	التعاطف	الاعتمادية	الملموسية
		Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,5307	4,4781	4,1491	4,1798	4,5614
	Ecart type	,44326	,47485	,47897	,62647	,49079

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-26

Statistiques

N	Valide	30	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,6053	4,4474	4,5263	4,6053	4,3421	4,6579
Ecart type		,63839	,64504	,64669	,49536	,84714	,62715

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-26

Statistiques

N	Valide	30	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,3421	4,6579	4,4474	4,5526	4,3947	4,4737
Ecart type		,84714	,62715	,64504	,64504	,75479	,64669

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-25

Statistiques

N	Valide	30	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,2105	4,3947	4,3421	4,0000	3,9211	4,0263
Ecart type		,96304	,67941	,62715	,73521	,85049	,82156

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-26

Statistiques

N	Valide	30	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,1579	4,2105	4,3684	4,3684	4,2368	3,7368
Ecart type		,94515	,96304	,88290	,97040	,94252	1,24519

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-26

Statistiques

N	Valide	30	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,6053	4,5000	4,6579	4,5526	4,6053	4,4474
Ecart type		,75479	,64724	,62715	,64504	,63839	,64504

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-

Statistiques

N	Valide	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,6053	4,5000	4,6579	4,5526	4,6053	4,4474	4,5263	4,6053	4,3421	4,6579
Ecart type		,75479	,64724	,62715	,64504	,63839	,64504	,64669	,49536	,84714	,62715

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-26

الملحق رقم (21): اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة

Corrélations

		الاستجابة	الامان	التعاطف	الاعتمادية	الملموسية	الجودة	التحول التكنولوجي
الاستجابة	Corrélation de Pearson	1	,827**	,469**	,353*	,823**	,535**	,963**
	Sig. (bilatérale)		,000	,003	,030	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الامان	Corrélation de Pearson	,827**	1	,490**	,369*	,653**	,597**	,775**
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,022	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
التعاطف	Corrélation de Pearson	,469**	,490**	1	,624**	,382*	,777**	,440**
	Sig. (bilatérale)	,003	,002		,000	,018	,000	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	,353*	,369*	,624**	1	,281	,888**	,329*
	Sig. (bilatérale)	,030	,022	,000		,088	,000	,044
	N	30	30	30	30	30	30	30
الملموسية	Corrélation de Pearson	,823**	,653**	,382*	,281	1	,396*	,936**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,018	,088		,014	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
جودة_الخدمات_الصحية	Corrélation de Pearson	,535**	,597**	,777**	,888**	,396*	1	,489**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,014		,002
	N	38	38	38	38	38	38	38
رضا_الزبون	Corrélation de Pearson	,963**	,775**	,440**	,329*	,936**	,489**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,006	,044	,000	,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,963 ^a	,928	,926	,11841

a. Prédicteurs : (Constante), التحول التكنولوجي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	,276	,200		1,379	,176
	التحول التكنولوجي	,943	,044	,963	21,481	,000

a. Variable dépendante : الاستجابة

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-26

1

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,775 ^a	,600	,589	,27843

a. Prédicteurs : (Constante), التحول التكنولوجي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1,379	,434		3,177	,003
	التحول التكنولوجي	,708	,096	,775	7,347	,000

a. Variable dépendante : الامان

المصدر: مخرجات برنامج SPSS-26

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,440 ^a	,193	,171	,39534

a. Prédicteurs : (Constante), لتحول التكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,896	,567		5,111	,000
	لتحول التكنولوجيا	,399	,136	,440	2,937	,006

a. Variable dépendante : التعاطف

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,329 ^a	,108	,083	,41571

a. Prédicteurs : (Constante), لتحول التكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,598	,461		7,805	,000
	لتحول التكنولوجيا	,228	,109	,329	2,088	,044

a. Variable dépendante : الامان

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,936 ^a	,877	,874	,15441

a. Prédicteurs : (Constante), لتحول التكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,771	,237		3,250	,003

لتحول التكنولوجي	,828	,052	,936	16,017	,000
------------------	------	------	------	--------	------

a. Variable dépendante : الملموسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,489 ^a	,239	,218	,38395

a. Prédicteurs : (Constante), لتحول التكنولوجي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,136	,720		2,966	,005
	لتحول التكنولوجي	,562	,167	,489	3,364	,002

a. Variable dépendante : جودة الخدمات