



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية مؤسسة

تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك
(دراسة ميدانية بنوك ولاية الوادي)

إشراف الأستاذة الدكتورة:

لطيفة بكوش

إعداد الطلبة:

محمد اسلام خلادي

سامي بن خليفة

محمد المختار دريدي

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسا	- جامعة الوادي	د. صالح حميداتو
مشرفاً ومقرراً	أستاذ التعليم العالي - جامعة الوادي	د. لطيفة بكوش
ممتحنا	- جامعة الوادي	د. سارة ميسي

السنة الجامعية: 2025/2024م



قال تعالى

﴿ قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم ﴾

[البقرة: 32]

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنار دربي بنور العلم، ووفقني لاجتياز هذه المحطة من مسيرتي، فله الحمد أولاً وآخرًا

إلى أستاذتي الفاضلة د. بكوش لطيفة، أبعث كلمات الشكر مزينة بالتقدير والامتنان، فقد كنتِ النور الذي رافق خطاي، والصوت الذي وجهني بلطف وحكمة. لكِ في هذا العمل بصمة لا تُنسى، وفضل لا يُقدَّر بثمان.

إلى أستاذتي الكرام، الذين وضعوا حجر الأساس في بنائي المعرفي، أرفع أسمى عبارات التقدير. علمكم سيبقى نبراسًا يضيء طريقنا مهما ابتعدت المسافات

ولا أنسى والديَّ، نبض القلب وروح الدرب، اللذين كانا الدعامة الأولى، والدعاء الصادق، والمأوى في كل حين وشكرًا لكل من آمن بي، وسندني بكلمة، أو ابتسامة، أو وقفة صادقة. أنتم الأثر الجميل في صفحات هذا الإنجاز.

فإن كان في هذا الجهد توفيق، فهو من الله، وإن كان فيه نقص، فهو من نفسي، وحسبي أني اجتهدت

الإهداء

قال تعالى "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون..."

[سورة التوبة - الآية 105]

بهذه الآية الكريمة، أبدأ، مستعيناً بالله، ومؤمناً أن لكل مجتهد نصيب، ولكل ساعٍ نهاية يستحقها

إلى من علّمني أن الأحلام لا تُطرق أبوابها، بل تُنتزع بالإرادة والصبر...

إلى والدي الغالي الذي يسكنني بدعائه القديم وحكمته التي لم تفارقني.

إلى من كان صمتها دعاء، ودمعتها يقين، وحننها وطن...

إلى أُمي الحبيبة، أطال الله في عمرها، وجزاها عني كل خير.

إلى إخوتي وعائلتي الكبيرة، من ساندوني بصمتهم، بدعائهم، بحبهم النقي.

إلى أصدقائي، الذين كانوا الضوء في عتمة الطريق.

إلى أستاذتي الغالية د. **بكوش لطيفة**، شكراً على التوجيه، على الصبر، وعلى العلم.

وإلى كل أستاذ، كل كلمة، كل لحظة تركت أثراً... شكراً بحجم السماء.

إليكم جميعاً، أقدم ثمرة جهدي، وعنوان حلمٍ كُتب فيه اسمي... واسمكم.

محمد إسلام

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل طالب علم، يسعى لكسب المعرفة وتزويد رصيده المعرفي العلمي والثقافي.

إلى أعز ما أملك في الوجود إلى من منحتني الحنان، الحب والقوة بدعواتها إليك

"أمي العزيزة والغالية"

من هداني وأخذ مني أسرار الحياة

"والدي العزيز رحمه الله"

إلى كل إخوتي وأخواتي

إلى جميع طلبة دفعة مالية مؤسسة

اليكم جميعا اهدي هذا العمل.

محمد المختار

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لو لا فضل الله علينا أما بعد

أهدي هذا العمل المتواضع أُمِّي و أبي العزيزين حفظهما الله لي

وإلى أفراد أسرتي،

إلى كل أقاربي

إلى كل الأصدقاء و الأحباب من دون استثناء

إلى أساتذتي الكرام و كل رفقاء الدراسة

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المقبلين

على التخرّج.

سامي

ملخص:

نظرا التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم، انتقلت البنوك بشكل سريع من الخدمات المصرفية التقليدية إلى خدمات مصرفية إلكترونية حديثة، بحثت هذه الدراسة إلى معرفة ما تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك على مستوى بنوك ولاية الوادي، وهدفت إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالية و الغير مالي، حيث تم استعمال المنهج الوصفي و التحليلي مع اعتماد المنهج الإحصائي، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم تحليل عينة بحجم (41) موظف باستخدام برنامج (SPSS V.27). واستخدمت عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة، وتم الوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود أثر معنوي عند مستوى الدلالة (0.05) التكنولوجيا المالية في الأداء البنكي بالإضافة إلى وجود أثر معنوي لتكنولوجيا المالية في الأداء المالي و الغير مالي لبنوك ولاية الوادي التي هي محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية ، أداء بنكي ، بنوك.

Abstract:

In light of the technological development witnessed globally, banks have rapidly transitioned from traditional banking services to modern electronic banking services. This study aimed to identify the impact of financial technology on improving the performance of banks at the level of banks in El Oued province. It aimed to analyze the effect of financial technology on both financial and non-financial performance. The descriptive and analytical approaches were used, along with the statistical method. A questionnaire was used as a tool for data collection, targeting a sample of (41) employees, and the data were analyzed using SPSSV.27. Several statistical methods were employed to test the study hypotheses. The study concluded that there is a statistically significant impact at the 0.05 Financial technology in banking performance, in addition to the existence of an intangible impact of fintech on both financial and non-financial performance of banks in the Wilaya of El Oued, which are the subject of this study .

Keywords: Financial Technology, Banking Performance, Banks.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	شكر والعرفان
-	الاهداء
-	ملخص الدراسة
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المالية وعلاقتها بتحسين أداء البنوك	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية وأداء البنوك
7	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
21	المطلب الثاني: الأداء في البنوك
28	المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي
31	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
31	المطلب الأول: دراسات باللغة العربية
32	المطلب الثاني: تعليقات على دراسات السابقة
34	المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة.
36	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لعينة من موظفي البنوك بولاية الوادي	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
39	المطلب الأول: الطريقة والأدوات الدراسة
42	المطلب الثاني: مستويات الإجابة وقياس صدق وثبات أداة الدراسة
47	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

49	المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات
65	خلاصة الفصل
67	الخاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
39	الجدول رقم (01): جدول يوضح توزيع الاستثمارات
42	الجدول رقم (02): مقياس لكارت الخماسي
43	الجدول رقم (03): معيار تحديد الاتجاه وفق مقياس لكارت الخماسي
44	الجدول رقم (04): اختبار الصدق البنائي بين التكنولوجيا المالية وكل أبعادها
45	جدول رقم (05): اختبار علاقة الارتباط بين التكنولوجيا المالية مع متطلبات التكنولوجيا و العمولات المصرفية و استخدامات التكنولوجيا المالية
45	جدول رقم (06): اختبار علاقة الارتباط بين أداء البنوك مع الأداء المالي وأداء الغير مالي
46	الجدول رقم (07): نتائج اختبار معامل ألفاكرونباخ
47	الجدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث متغير عدد سنوات الخبرة
48	الجدول رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث متغير المستوى التعليمي
48	الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث التخصص
50	الجدول رقم (11): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الأول
51	جدول رقم (12): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثاني
52	جدول رقم (13) : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثالث
54	جدول رقم (14): الانحراف المعياري و التباين لفقرات الأداء البنوك
59	جدول (15): اختبار توزيع طبيعي لمتغيرات الدراسة
59	جدول رقم (16): الانحدار الخطي البسيط
60	جدول رقم (17): اختبار التباين بين أبعاد التكنولوجيا المالية و أداء للبنوك
60	جدول رقم (18): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعددة
61	جدول رقم (19): المتغيرات المستبعدة

61	جدول رقم (20): الانحار الخطي متعدد لتكنولوجيا المالية و أداء المالي للبنوك
62	جدول رقم (21): اختبار التباين بين التكنولوجيا المالية و اداء المالي
62	جدول رقم (22): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد
62	جدول رقم (23): المغيرات المستبعدة في علاقة ابعاد التكنولوجيا المالية مع أداء المالي للبنوك
63	جدول رقم (24): الانحار الخطي المتعدد لتكنولوجيا المالية و أداء غير المالي للبنوك
63	جدول رقم (25): اختبار التباين بين بعد استخدام التكنولوجيا المالية و اداء غير المالي للبنوك
64	جدول رقم (26): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد
64	جدول رقم (27): المغيرات المستبعدة في علاقة ابعاد التكنولوجيا المالية مع الأداء غير المالي البنوك

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
13	الشكل رقم (01): اهداف التكنولوجيا المالية
17	الشكل رقم (02): تطبيقات التكنولوجيا المالية
19	الشكل رقم (03): قطاعات تكنولوجيا المالية
29	الشكل رقم (04): استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك
47	الشكل رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث متغير عدد سنوات الخبرة
48	الشكل رقم (6):توزيع أفراد عينة الدراسة حيث المستوى التعليمي
49	الشكل رقم (7) : توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث التخصص

المقدمة

المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً متسارعاً في مختلف المجالات، وكان أبرزها مجال التكنولوجيا الذي أحدث ثورة رقمية شاملة مست جميع القطاعات، بما فيها القطاع المالي والمصرفي. وقد أدى هذا التطور إلى بروز ما يعرف بـ "التكنولوجيا المالية" (FinTech)، التي أصبحت أحد الركائز الأساسية في تطوير الأداء البنكي، من خلال تسهيل المعاملات، وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة، وتقليل التكاليف والجهد، حيث تسعى البنوك اليوم إلى مواكبة هذه التطورات لتظل قادرة على المنافسة، وتحقيق الشمول المالي، وتلبية توقعات العملاء الذين أصبحوا أكثر تطلباً للسرعة والكفاءة والجودة في تقديم الخدمات. ومن هنا تبرز أهمية دراسة تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك، باعتبار أن اعتماد الابتكار الرقمي أصبح ضرورة استراتيجية للبقاء والاستمرار في السوق المالية.

من هذا منطلق، يسعى هذا البحث إلى تسليط الضوء على العلاقة بين استخدام التكنولوجيا المالية ومدى تحسين الأداء في البنوك، من خلال تحليل أثرها على مختلف الأبعاد المالية، وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي نتيجة التحول الرقمي، أصبحت التكنولوجيا المالية عاملاً محورياً في إعادة تشكيل الخدمات البنكية التقليدية. وقد ساهمت هذه التحولات في رفع كفاءة العمليات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. ومع ذلك، يظل التساؤل مطروحاً حول مدى قدرة البنوك على توظيف هذه التقنيات الحديثة بفعالية لتعزيز أدائها الشامل في ظل التغيرات الرقمية المتسارعة.

من خلال ما سبق وفي إطار الهدف العام للدراسة تمت صياغة إشكالية موضوع البحث كالتالي:

1- الإشكالية العامة :

ما هو تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على تحسين أداء البنوك؟

لتسهيل الإجابة على الإشكالية الرئيسية قمنا بطرح عدة أسئلة فرعية .

- ما تأثير استخدام أبعاد التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك؟
- ما تأثير استخدام أبعاد التكنولوجيا المالية على الجوانب غير المالية لأداء البنوك؟

2- الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية: هناك تأثير لتكنولوجيا المالية على أداء البنوك.
- الفرضية الفرعية الأولى: هناك تأثير إيجابي لأبعاد التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك.
- الفرضية الفرعية الثانية: هناك تأثير إيجابي لأبعاد التكنولوجيا المالية على الأداء غير المالي للبنوك.

3- دوافع اختيار الموضوع

• اسباب الموضوعية:

- الرغبة في معرفة كيف تساعد التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك من حيث النتائج والخدمات؛
- الانتشار الواسع للتكنولوجيا المالية وتأثيرها الكبير على عمل البنوك؛
- التحول الرقمي السريع في القطاع البنكي .

• اسباب شخصية

- توافق تخصصي مالية مؤسسة في المؤسسات المالية؛
- رغبة في المساهمة في تحسين اداء البنوك و المؤسسات المالية؛
- اهتمامنا بتطورات التكنولوجيا و خاصة مجال المال و الاعمال؛

4- أهمية الدراسة

تتجسد أهمية الدراسة في الجمع بين متغيرين بالغى الأهمية في وقتنا الحاضر وهما التكنولوجيا المالية والأداء البنكي، وإلى دراسة أثر ابعاد الأول على المتغير الثاني. كما أن التكنولوجيا المالية تعتبر موضوع حديث وعصري ويحظى بالاهمية من طرف البنوك .

5- أهداف الدراسة

- يمكن تلخيص اهداف هذه الدراسة في مجموعة من العناصر ابرزها :
- دراسة اثر التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي للبنوك؛
- تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك؛
- تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء غير المالي للبنوك؛
- تحديد العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق التكنولوجيا المالية على البنوك؛
- عرض بعض التوصيات لتعزيز استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين اداء البنوك.

6- حدود الدراسة

- الزمانية: تركز الدراسة خلال الموسم الجامعي 2024 -2025 لمتابعة تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك.
- المكانية: تقتصر الدراسة على البنوك العاملة في ولاية الوادي.
- البشرية: الإطارات في البنوك .

- **الموضوعية:** تركز الدراسة على تحليل أبعاد التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الأداء المالي وغير المالي للبنوك في ولاية الوادي.

- **المنهجية:** تعتمد الدراسة على جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وأداء البنوك في الولاية الوادي.

7- منهج الدراسة

من أجل إثبات معالجة السؤال البحثي، وقبول أو نفي الفرضية المشار إليها، تم اتباع المنهج الوصفي في عرض المفاهيم والمعلومات المتعلقة بمجال الدراسة، مع الاعتماد على المنهج التحليلي في تفسير هذه المعلومات وتحليلها. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم اعتماد المنهج الإحصائي، الذي أتاح لنا استخدام الأساليب والأدوات الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج والتعليق عليها.

8- أدوات الدراسة

لإنجاز هذا الدراسة في جزأيه النظري والتطبيقي، تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات والمعلومات الضرورية وتحليلها، ومن أهم هذه الأدوات:

- كتب، مجلات، مذكرات، وكذلك الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة أو غير المباشرة بموضوع الدراسة؛

- الاعتماد على الملاحظة ، بالإضافة إلى توزيع مجموعة من الاستبيانات بهدف الحصول على البيانات الأولية التي تخدم موضوع البحث؛

- استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V27) لمعالجة بيانات الاستبيان.

9- هيكل الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين وفق المنهج المعتمد في طريقة IMRAD، حيث تناول الفصل الأول الجانب النظري، والذي قسم بدوره إلى مبحثين حيث المبحث الأول تناول متغيرات البحث

اما المبحث الثاني تناول الدراسات السابقة، من العربية أو الأجنبية.

و الفصل الثاني، فقد خصص للدراسة الميدانية، وقد قُسم كذلك إلى مبحثين المبحث الأول تناولنا فيه منهجية الدراسة والأدوات المستعملة و المبحث الثاني استعرضنا فيه نتائج دراسة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي للبنوك في ولاية الوادي، ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

الفصل الأول

الاطار النظري لتكنولوجيا المالية وعلاقته

بتحسين الأداء البنوك

تمهيد:

يشهد العالم تحولاً جذرياً من الاقتصاد النقدي إلى الرقمي، مما دفع دولاً عديدة إلى تبني استراتيجيات للتكيف مع هذا التغير. ويبرز دور شركات التكنولوجيا المالية (FinTechs) كأحد أبرز تجليات هذا التحول، حيث تقدم حلولاً مبتكرة للخدمات المالية باستخدام أحدث التقنيات.

حيث أحدثت التكنولوجيا المالية (FinTechs) تحولاً كبيراً في قطاع البنوك، حيث أصبحت أداة استراتيجية لتحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير الخدمات، وزيادة رضا العملاء، ومع تسارع الابتكار الرقمي، بدأت البنوك تعتمد على هذه التطورات في تحليل البيانات وفي الخدمات المصرفية الموجهة للعملاء لتلبية متطلبات السوق المتغيرة. يسلط هذا الفصل الضوء على الدور المتنامي للتكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك، من خلال تقليل التكاليف، وتسريع المعاملات وتعزيز التنافسية في بيئة مالية تتسم بالتطور المستمر.

وتم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين هما :

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية وأداء البنوك

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية وأداء البنوك

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

الفرع الأول: مفاهيم التكنولوجيا المالية

أولاً: نشأة التكنولوجيا المالية

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت والهواتف الذكية مما جعل من الضرورة وجود بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة لعالم التكنولوجيا المالية.

وقد ساهم في نشأتها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسن الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسن الخدمات المالية الخاصة بالبنوك، ليتمكن العميل من إجراء معاملات عبر الإنترنت من خلال أي جهاز سواء كان من الحاسوب الشخصي أو الهاتف الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الإنترنت وكل الأنشطة التي تهدف إلى توفير الوقت والجهد وأصبحت الآن تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش¹.

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة حديثة، بل تمتلك الخدمات المصرفية والمؤسسات المالية تاريخاً طويلاً في تبني التكنولوجيا، ويمكن تلخيص تطورها في ثلاث مراحل رئيسية. المرحلة الأولى (1899-1967) شهدت وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي واختراع جهاز الصراف الآلي، مما ساهم في دمج التكنولوجيا مع المالية وإطلاق العولمة الأولى. في المرحلة الثانية (1967-2008)، ظلت التكنولوجيا المالية محصورة داخل قطاع الخدمات المالية التقليدية، حيث استُخدمت لتوفير المنتجات والخدمات المالية، وتميزت هذه الفترة بظهور المدفوعات الإلكترونية، أنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. أما المرحلة الثالثة (منذ 2008 حتى اليوم)، فقد بدأت بعد الأزمة المالية العالمية بظهور شركات ناشئة تقدم خدمات مالية مباشرة للشركات والأفراد، كما ساهمت منصات الخدمات المصرفية كخدمة (BaaS) مثل Treezor و Solaris Bank في تمكين البنوك والمؤسسات المالية من التخلي عن الأنظمة القديمة المعقدة وإطلاق بنوك جديدة أكثر كفاءة وابتكاراً².

¹ نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسينات وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 26 سبتمبر 2019، ص 03، 04.

² قصير صبيحة، أثر التكنولوجيا المالية في التطوير الأداء المالي للبنوك التجارية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي خضر"، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2023/2024، ص 05.

ثانيا- مفهوم التكنولوجيا المالية:

التكنولوجيا المالية أو أحيانا يطلق عليها التقنية المالية فينتك أو (fintech)، وهو مصطلح إنجليزي نتج من كلمتي (technologie, financial) ويقصد بذلك التقنيات المستخدمة في تقديم أو تحسين الخدمات المالية، وكيفية تعامل الناس مع الأموال من خلال الاختراعات الالكترونية المدفوعات التحويلات المالية المحافظ الالكترونية، السجلات الحسابة¹ وعرفت التكنولوجيا المالية بعدة تعريفات أهمها:

عرفها مجلس الاستقرار المالي على أنها: ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا، يمكن استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق، والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية². وعرفتها لجنة بازل للرقابة المصرفية بأنها: أي ابتكار أو تكنولوجيا مالية ينتج عنها نموذج أعمال أو عمليات أو منتج جديد له تأثير على الأسواق، والمؤسسات المالية³.

أما معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية⁴. وعرفها صندوق النقد الدولي على إنها التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة التطبيقات العمليات والمنتجات⁵.

وعليه يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها "عملية تكامل بين التكنولوجيا والخدمات أو المنتجات المالية، حيث تهدف إلى تطوير وتحسين جودة هذه الخدمات والمنتجات، بالإضافة إلى تسهيل الوصول إليها وجعلها متاحة لشرائح واسعة من المجتمع. يتم ذلك من خلال الابتكار في طرق تقديمها، وتخفيض تكاليفها، وتعزيز كفاءتها، مما يسهم في تحسين تجربة المستخدمين ودعم الشمول المالي".

¹ إيمان بومود، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤى اقتصادية، الوادي، الجزائر، 10 (01)، 01/08/2020، ص 334.

² ليندة حمير، دور تطبيقات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي "دراسة حالة المملكة العربية السعودية"، المجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارة، المجلد 8، العدد 2، جامعة شلف، 2024/10/31، ص 377.

³ وهيبه عبد الرحيم وبن قدور، توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، تمنغاست، الجزائر، المجلد 7، العدد 3، 2018، ص 14.

⁴ عبد الرحيم وهيبه، عملة البتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء الثالث، ص 66.

⁵ عبد الكريم بوغزالة أمحمد، الأخضر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة الجزائر الملتقى الدولي للاقتراض البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الافلاح الاقتصادي في الدول النامية الفرص والتحديات والآفاق، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2016-2021، جامعة الوادي، ص 43

ثالثا: خصائص التكنولوجيا المالية

لخدمات وتطبيقات التكنولوجيا المالية تأثير كبير على المجتمع والأعمال التجارية من خلال نشر المنتجات المالية المرتبطة بالتكنولوجيا مثل القروض والمدفوعات والتمويل الشخصي وإدارة الأصول وتحويل الأموال والتحويلات والعملات المشفرة وغيرها من الخدمات المالية، فانتشار واستخدام التكنولوجيا المالية سيوفر العديد من الفوائد على مستوى الشركة والصناعة، فعلى سبيل المثال : توفر التكنولوجيا المالية تمويل المخاطر للشركات المبتكرة الأصغر، كما انها تحافظ على العدالة والجدارة بالثقة في المعاملات المالية، وكل هذه الخدمات والمنتجات المالية تتميز بخصائص ايجابية تميزها عن الخدمات المالية التقليدية والتي سيتم الاعراج عليها بالتفصيل في هذا المطلب¹.

1- السرعة في انجاز المعاملات

تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق فقط مستفيدة من البيانات الضخمة التي تتوفر لديها، فعلى سبيل المثال نجد شركة تقدم خدمة تحويل الاموال دوليا بين المصارف في خلال 20 ثانية، مع العلم ان هذه العملية تستغرق في العادة من يومين الى ستة ايام عمل.

2- انخفاض تكاليف الخدمات المالية

تقديم خدمات مالية بأسعار تنافسية، فعلى سبيل المثال تقدم شركة خدمة تحويل الاموال دوليا والتي تعتبر أرخص بثمانية أضعاف وأسرع بخمس مرات من البنوك.

3- امكانية الوصول الى كافة المستخدمين

تعمل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على استهداف كل الطبقات والفئات، كما تقوم بتعزيز ذلك من خلال قيامها بعقد شراكات مع شركات ومؤسسات مالية اخرى، على عكس الخدمات المالية التقليدية التي جعلت تقتصر على طبقة خاصة من العملاء، بسبب كون العميل يقيم على اساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم.

4- التركيز على العملاء

يتم التركيز على العملاء من خلال:

- تقديم منتجات / خدمات بسيطة وسهلة الاستخدام وعالية الراحة؛
- اقتراحات (تركز على الحاجة) مصممة حول حالات استخدام مستهلك معينة ونقاط ضعفه؛

¹ قميش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2023/2024، ص 05.

- درجة عالية من مشاركة العملاء¹.

رابعاً: أهمية التكنولوجيا المالية

1- الشمول المالي:

لقد ساعدت تطبيقات التكنولوجيا المالية بالفعل ملايين العملاء على أن يصبحوا أكثر تكاملاً مالياً من خلال توفير وصول أسهل إلى الخدمات المالية. يعني الشمول المالي أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم (معاملات ومدفوعات ومنتجات ادخار وتسهيلات ائتمانية وقروض وخدمات تأمين)، ويتم تقديمها على نحو مسؤول ومستدام. تم تحديد الشمول المالي باعتباره عامل تمكين لسبعة من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر. والتزمت مجموعة العشرين بتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء العالم، وأكدت من جديد التزامها بتنفيذ المبادئ رفيعة المستوى لمجموعة العشرين للشمول المالي الرقمي. تعتبر مجموعة البنك الدولي الشمول المالي من عوامل التمكين الرئيسية للقضاء على الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك².

2- تحسين معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي

تعمل التكنولوجيا المالية على تعزيز نمو الناتج المحلي الإجمالي من خلال تسهيل وصول أفراد المجتمع، سواء الأفراد أو الشركات، إلى مجموعة متنوعة من المنتجات المالية والخدمات والتسهيلات الائتمانية. وقد حظيت الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية بمعدلات نمو جيدة على مدار العقد الماضي. ولكن بلدانا كثيرة لا تزال غير قادرة على اللحاق بمستويات المعيشة في الاقتصادات المتقدمة. ومن هنا تأتي أهمية تعزيز التكنولوجيا المالية في مختلف دول العالم من خلال تنفيذ الإصلاحات الكبرى في مجالات أساسية في نفس الوقت هي التمويل الداخلي، والتمويل الخارجي، والتجارة، وأسواق العمل، وأسواق المنتجات، وهذه الخطوات من شأنها أن تضاعف سرعة تقارب الدخل في اقتصادات الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية العادية مع مستويات المعيشة في الاقتصادات المتقدمة. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى رفع مستويات الناتج بأكثر من 7% على امتداد ست سنوات³.

3- تعزيز الالتزام بالقانون الدولي وفرص التعاون بين البنوك

¹ قميش خولة، مرجع سابق، ص 06.

² حازم السيد رضوان شبكة، التكنولوجيا المالية - مفهوم، تطور، مخاطر، مجلة ربحان للنشر العلمي، سوريا، 28 أكتوبر 2023، ص ص 439-441.

³ حازم السيد رضوان، المرجع نفسه، 440.

ويشمل ذلك دعم الشركات لمكافحة تمويل الإرهاب وغسل الأموال، فضلا عن تعزيز التعاون بين البنوك في مجال الامتثال المصرفي العالمي. وفي ضوء عدم الاستقرار المالي العالمي والتحديات الاجتماعية والاقتصادية المتجددة، أصبح من الضروري إعادة توجيه تركيز التمويل نحو معالجة القضايا المعاصرة لتعزيز فرص التعاون البناء بين مختلف المصارف العالمية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال دمج التقنيات الناشئة بثوابت ومبادئ أخلاقية للتمويل، مما يُمكّن من إنشاء منتجات وخدمات مالية جديدة، توفر حلاً لا ملموسة قادرة على معالجة هذه التحديات، وهذا يستوجب الالتزام الرصين بالمبادئ الأخلاقية التي لديها القدرة على تقديم نهج فريد ومستدام للتمويل، والمساهمة في بناء اقتصاد عالمي أكثر إنصافاً وعدلاً يعود بالنفع على الأفراد والمجتمعات في جميع أنحاء العالم.¹

4- تقليل التكاليف المصرفية والوقت

أدت مجموعة متنوعة من العوامل والأحداث في السنوات الأخيرة إلى تغيير كبير في الاقتصاد العالمي، مما أدى إلى زيادة المنافسة الشديدة في الأسواق ودفع ذلك العديد من المؤسسات إلى مراجعة عملياتها لتصبح أكثر كفاءة وسعي إلى إيجاد فرص لتخفيض التكاليف من أجل الحفاظ على النتائج المالية ورضاء المساهمين بشكل مقبول. لذلك استحوذ تخفيض التكاليف على الفكر المحاسبي بشكل ملحوظ من أجل التوصل إلى نظم ومنهجيات أكثر دقة تساهم في تخفيض تكاليف المنظمات بشكل فعلي دون أن يؤثر على مستوى الجودة المطلوبة، ومن بين هذه الاستعدادات اللازمة للعمليات المصرفية المختلفة أتمتة العديد من العمليات المصرفية والقضاء على التدخل البشري قدر الإمكان من أجل حصول العملاء على الخدمات المصرفية المختلفة بعيداً عن المعاملات المالية التقليدية.²

خامساً: أهداف التكنولوجيا المالية

نذكر أهم أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك:

● الأداء:

تعيش البنوك في جو من المنافسة فأنها تسعى للحفاظ على بقائها ونموها الأمر الذي يتطلب تحسين أدائها باستمرار، ومن هنا فإن عملية تحسين أداء البنوك تكمن في تركيز نشاطاتها المستخدمة من خلال تحديد حاجات ورغبات المتعاملين ويجعلها دائمة السعي لابتكار خدمات جديدة وإدخال كل ما هو جديد من تقنيات حديثة من أجل الحفاظ على عملائها وهنا يأتي دور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية التي تساهم في تحسين أداء البنوك من خلال³:

¹ المرجع سابق، 441.

² سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، إليري الجزائر المجلد 11، العدد 03، 2019، ص 68.

³ سلسبيل خامرة، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك "دراسة تطبيقية للقطاع المصرفي المصري خلال الفترة 2011-2021"، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنيكي، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة ورقلة، 2023-2024، ص 04.

- 1- خفض التكاليف؛
- 2- زيادة حجم النشاط المصرفي؛
- 3- تعزيز دور المنافسة؛
- 4- تقديم خدمات بفاعلية وتحقيق رضا العملاء.

● الفاعلية:

وتتجسد فاعلية تقديم الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات متميزة وعالية الجودة بأقل جهد وتكلفة حيث أن كلا الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يسعى إلى توفير الوقت، فالعميل يعتبر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له ويبحث عن المصدر الذي يحقق رغباته في انجاز معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء، كما يسعى البنك إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم وجذب الآخرين من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة ذات جودة مميزة ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة.

● التوسع:

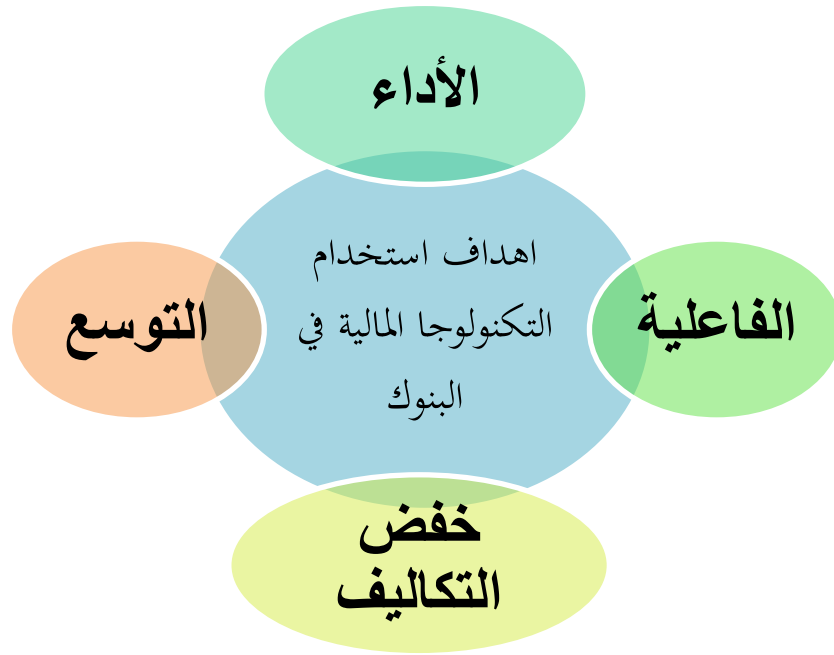
يسمح استخدام التكنولوجيا الحديثة في زيادة حجم التعاملات. مع قاعدة عملاء تتجاوز حدود الإقليم حيث استطاع مسيرو البنوك من التواصل مع العملاء من مختلف أماكن تواجدهم دون حضورهم إلى فرع البنك، وهذا من خلال إتمام مختلف العمليات البنكية من سحب وإيداع الفواتير وإتمام التعاملات التجارية عبر استخدام الوسائل الالكترونية التي يوفرها البنك.

● خفض التكاليف

لقد شكل استخدام التكنولوجيا في اتمام العمليات المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف أحد أهم الركائز التي يستند فيها المصرف للتقليل من النفقات الإدارية، وذلك من الاعتماد على الركائز الالكترونية في انجاز العمل المصرفي مما يوفر التكاليف والأسعار على حد سواء¹.

الشكل رقم (01): اهداف التكنولوجيا المالية

¹ سلسيل خامرة، مرجع سابق، ص 05.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على: سلسيل خامرة، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك "دراسة تطبيقية للقطاع المصرفي المصري خلال الفترة 2011-2021"، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة ورقلة، 2023-2024، ص 06.

سادسا: العوامل المؤثرة على نمو التكنولوجيا المالية:

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على نمو وتحفيز التكنولوجيا المالية ويعرف مبدأ LASIC خمسة سمات هامة لنمو خدمات التكنولوجيا المالية ولتحقيق أعمال اجتماعية مستدامة، تتمثل هذه العوامل في الآتي¹:

1- هامش ربح منخفض:

هامش الربح المنخفض هو سمة أساسية لأعمال التكنولوجيا المالية الناجحة. ففي عالم اليوم أين تتوفر المعلومات والخدمات بسهولة، لا يبحث العملاء عن أقل الأسعار فقط، بل مع توفر خدمات جيدة ومتنوعة، ومن هنا يتوجه العملاء إلى الخدمات والمنتجات ذات التكلفة المنخفضة، وتعمل هنا الشركات والبنوك على مبدأ الدخل المتراكم كمرحلة أولى من الابتكار التكنولوجي، والفكرة هنا هي الحصول على شريحة واسعة من العملاء مع تحقيق الربحية من خلال هوامش منخفضة وأحجام كبيرة. وهذا ما سيؤدي إلى زيادة إيرادات الشركة على المدى الطويل نتيجة زيادة عدد العملاء المستهلكين لخدمات التكنولوجيا المالية.

¹ زواويد لزهارى، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة ربحان للنشر العلمي، سوريا، مركز فكر للدراسات والتطوير، 02 يناير 2021، ص 7.

2- الأصول الخفيفة

يمكن للشركات ذات الأصول الخفيفة أن تكون مبتكرة وقابلة للتطوير دون تكبد تكاليف ثابتة كبيرة على الأصول. ينتج عن هذا تكاليف هامشية منخفضة نسبياً، مما يعزز المبدأ الأول "هامش الربح المنخفض"، ويكون هذا بواسطة استخدام أحدث التقنيات المتاحة في السوق مثل الهاتف المحمول الذي يمكن من خلاله إدارة البيانات والمعاملات المالية ودفع الفواتير ومتابعة البيانات المصرفية ما يسهم في التقليل من التكاليف.

3- قابلية التوسع

تقوم الشركة بتوسيع عملياتها في السوق مع الإبقاء على التكاليف في أدنى مستوياتها، فعند تطوير المؤسسات المالية لمنتجاتها وخدماتها المالية، تقل تكاليف هذا المشروع على المدى الطويل مع زيادة حجم العمليات التكنولوجية، ومنه ستقل الحاجة إلى الخدمات التقليدية بشكل واضح، وهذا الأمر من شأنه أن يعمل على توسيع نطاق وفورات الحجم بما في ذلك ضمان الكفاءة والفعالية والأمان للعملاء.

4- الابتكار

تحتاج الشركات والمؤسسات المالية الناجحة في مجال التكنولوجيا المالية أيضاً إلى أن تكون مبتكرة، من حيث المنتجات والعمليات. بالأخص مع انتشار استخدام الهواتف المحمولة وخدمات الإنترنت على نطاق واسع، ويمكن تحقيق الكثير من الابتكارات في تقنيات الهاتف المحمول (التقنيات اللاتلامسية) في مجال التكنولوجيا المالية¹.

5- سهولة الامتثال

المؤسسات المالية والشركات التي لا تخضع لأنظمة امتثال عالية ستكون قادرة على الابتكار ولديها متطلبات رأس مال أقل. في حين أن الاستقرار المالي وحماية المستهلك مهمان لعمل السوق في البيئة التنظيمية الصارمة. بالإضافة إلى مزايا بيئة "الامتثال السهل"، فإن الشركات التي تتلقى إعانات أو حوافز مدعومة بجدول أعمال الإدماج الاجتماعي والمالي والاقتصادي الناتجة عن نظام عدم المساواة في الدخل/ الثروة سيكون لها ميزة إضافية. تتمثل هذه الميزة في إنفاق موارد أقل على أنشطة الامتثال وتشجيع الابتكار.

الفرع الثاني: خدمات وتطبيقات التكنولوجيا المالية

¹ زواويد لزهارى، مرجع سابق، ص ص 8.

أولاً: خدمات التكنولوجيا المالية

حتى وقت قريب كانت الشركات الناشئة في إطار التكنولوجيا المالية ينظر إليها على أنها تشكل تهديد للبنوك، فلها القدرة على إضعاف ولاء عملائها من خلال توفير مزيد من الخصوصية لهم والشفافية والتجارب الجذابة، لكن الصناعة المصرفية استجابت لهاته التغيرات بإيجاد حلول خاصة بهم وحماية موقعها بالسوق، وتقدم شركات التكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من الخدمات المالية، ونذكر منها¹:

- **خدمات الائتمان:** ويمكن اعتبار الائتمان (ضمن التكنولوجيا المالية) بمثابة أحد الابتكارات التي توسع نطاق وصول الفاعلين الاقتصاديين إلى عرض الائتمان، وهذا ما قد ينتج عنه زيادة في حجم الائتمان الكلي أو تحول بعض الفاعلين الاقتصاديين ي حصولهم على الائتمان من القنوات التقليدية المتمثلة بشكل أساسي في القروض المصرفية إلى القنوات غير التقليدية المتمثلة في أسواق رأس المال؛

- **خدمات الدفع:** وتعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطاً ومرونة والتي تقدمها الفينتك للعديد من العملاء بحيث توفر له مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة (الدفع عبر الهاتف النقال، التحويلات المالية للخارج، إدارة تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية، تبادل العملات بدون تكلفة)؛

- **الاستثمار والتمويل:** تقوم فينتك باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة، وتوفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال وكذا تقديم الاستشارة المالية عبر الانترنت للأفراد؛

- **الخدمات الموجهة للمصارف والشركات:** تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للمصارف مثل تقنية البلوكات Blockchain التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكشين، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات معالجة المعلومات، إدارة المخاطر، إدارة الضرائب... إلخ؛

- **خدمات تحويل الأموال:** تقوم بتحويل الأموال عبر العالم بطريقة آمنة وسريعة كما تقوم بخدمات إدارة التأمين وحلول التأمين والخدمات القائمة على سلسلة البلوكات الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة؛

¹ طلحي كوثر، زوادي نهد، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية "بيت التمويل الكويتي نموذجاً"، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، العدد 07، 2023، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله- تيبازة، ص 39.

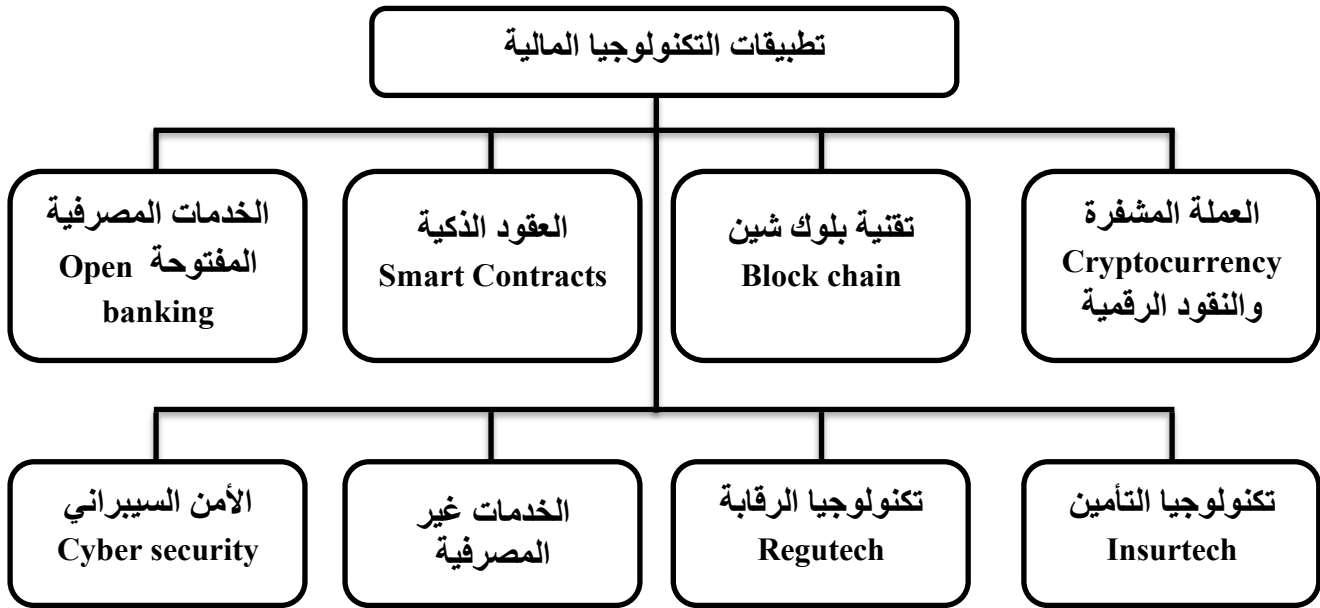
- خدمات مقدمة للمصارف على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات **Big data** : وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات، التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع العميل (سلوك الشراء، الادخار، الملاءة المالية)¹.
- ثانيا: تطبيقات التكنولوجيا المالية:
- بالنظر إلى التطبيقات الابتكارية المرتبطة بصناعة الخدمات المالية والمصرفية، توفر تقنية "Fintech" عددا من التطبيقات التي تتمثل في²:
- العملة المشفرة **Cryptocurrency** والنقود الرقمية: هي عملة رقمية تعتمد على التشفير لإنشاء وتنظيم العملة وتداولها مثل عملة البيتكوين، ويتم تشغيل معظم العملات المشفرة باستخدام تقنية بلوك شين.
- تقنية بلوك شين **Block chain**: تكنولوجيا لامركزية يتم من خلالها إجراء المعاملات بين مستخدمي هذه التكنولوجيا بدون أي وسيط، أي لا يوجد من يتحكم بالعمليات التي تتم من خلالها.
- العقود الذكية **Smart Contracts**: التي تستخدم برامج الكمبيوتر (غالبا ما تستخدم Block chain) لتنفيذ العقود بين المشتريين والبائعين تلقائيا.
- الخدمات المصرفية المفتوحة **Open banking**: التي تتيح حق الوصول إلى البيانات المصرفية.
- تكنولوجيا التأمين **Insurtech**: التي تسعى إلى استخدام التكنولوجيا لتبسيط صناعة التأمين.
- تكنولوجيا الرقابة **Regutech**: التي تسعى إلى دعم شركات الخدمات المالية لإتباع القواعد التنظيمية، خاصة تلك التي تغطي بروتوكولات مكافحة غسل الأموال والاحتيال.
- الخدمات غير المصرفية **Unbanked services**: التي تسعى إلى خدمة الأفراد منخفضي الدخل الذين يتم تجاهلهم من قبل البنوك التقليدية أو شركات الخدمات المالية الرئيسية.
- الأمن السيبراني **Cyber security**: أدى انتشار الجريمة السيبرانية والتخزين اللامركزي للبيانات إلى تزايد استخدام التكنولوجيا المالية والمصرفية.

¹ نور الدين كروش، أسماء بللعماء، وزهرة سيد أعمر، مستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية المتقدمة، العدد 4، المجلد 2، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، 2020، ص 119.

² زواويد لزهاوي، مرجع سابق، ص 5.

يمكن تلخيص وإيجاز التطبيقات الابتكارية للتكنولوجيا المالية من خلال الشكل التالي¹:

الشكل رقم (02): تطبيقات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على ما سبق

ثالثا: قطاعات تكنولوجيا المالية

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات والمجالات المتنوعة، حيث يمكن عرض أهم القطاعات التي تسلكها التكنولوجيا المالية فيما يلي²:

1- قطاع المدفوعات:

وهو القطاع الأكثر تقدما في التكنولوجيا المالية، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية وبالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى، كما أن الشركات التي تركز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بسرعة أسرع وأقل تكلفة.

2- قطاع التمويل الجماعي والإقراض الرقمي:

يشتمل على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات، ووسائل إعلام وأفكار جديدة، ويشمل على ثلاث أطراف هي المقاول بالمشروع الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمون

¹ زوايد لزاري، مرجع سابق، ص 6.

² حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية-BDL- وكالة أدرار، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية مؤسسة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021-2022، ص 11.

المهتمون بتمويل هذه المشروعات، والهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من أجل تطوير الخدمات والمنتجات، كما يوجد إقراض النظير للنظير وهو من أكثر النماذج التي تعرف توجهها كبر في التكنولوجيا المالية، وتعمل هذه المنصات على توفير المعلومات للأفراد والشركات بدافع الإقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة وأجراءات أقل تعقيدا.

3- قطاع إدارة الثروات:

إن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر، الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية بالاعتماد على متخصصين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية، تخطيط عقاري، وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار.

4- قطاع التأمين:

لقد أوجدت التطورات التكنولوجية طرقا جديدة لتقديم الخدمات التأمينية، بالإضافة إلى أساليب متقدمة لجمع البيانات تؤدي إلى تحديد أفضل المخاطر وما يقابلها من تدابير علاجية، وهو ما أشارت إليه تكنولوجيا التأمين، والتي ترتبط بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، بفضل التقدم التكنولوجي توجد العديد من الأشكال الجديدة التي دخلت العمليات التشغيلية في مجال التأمين، وهذا رغبة في تحديد كفاءة الوساطة المالية والإدارة الكفؤة لمتطلبات العملاء المتعلقة بالتعويض، فهذه التطورات تهدف إلى التحسين المستمر للخدمات الممنوحة للزبائن مع تخفيض عمولات ورسوم التأمين¹.

5- قطاع التكنولوجيا التنظيمية:

هو مجال يستعمل لإدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية، وذلك باستخدام التكنولوجيا المبتكرة، ويحتوي على العديد من الوظائف المتعلقة بالتكليف الرقابي الإفصاح أو الإبلاغ، والامتثال للقواعد والقوانين، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على إيجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض انتهاك البيانات، الاختراقات الإلكترونية، غسيل الأموال وغيرها من الأنشطة والأعمال الاحتياطية. بالإضافة إلى هذه القطاعات توجد خدمات تحويل الأموال عبر العالم، والخدمات المالية القائمة على سلسلة البلوكات الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة.

¹ حناني عائشة، مشهور هوارية، مرجع سابق، ص 12.

6- خدمة تنظيم وإدارة المخاطر:

وهي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية إلى الالتزام بقواعد الامتثال المالي وإدارة المخاطر التشغيلية وتحسين التزامها التنظيمي كما تشمل الحلول التي تساعد الهيئات التنظيمية على تنظيم الشركات التي تشرف عليها بشكل أفضل، وتحسين عملية تجربة العملاء ومخاطرهم، إضافة إلى أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال، والتي تهدف إلى تقليل العائدات المحصلة بصورة غير مشروعة، والاستفادة من البيانات الضخمة لاستخراج رؤى السوق والعملاء.

الشكل رقم (03): قطاعات تكنولوجيا المالية



المصدر: حناي عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية- BDL- وكالة أدرار، مذكرة ماستر في العلوم المالية والحاسبية، تخصص مالية مؤسسة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021-2022، ص 13

رابعاً: دور التكنولوجيا المالية في قطاع الخدمات المالية

تلعب التكنولوجيا المالية "Fintech" دوراً محورياً في قطاع الخدمات المالية والمصرفية، يتمثل هذا الدور في الآتي¹:

- **تحسين آليات جذب العملاء:** تمتد خدمات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى مناطق جغرافية واسعة النطاق، ما يتيح فرصة أمام تلك الشركات لجذب عدد كبير من العملاء.
- **معالجة أسرع للمعاملات المعقدة:** أصبح من الأسهل معالجة المعاملات المالية المعقدة بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع.
- **شمول مالي أفضل:** تمكن التكنولوجيا المالية الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم، سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.
- **خفض تكلفة الخدمات:** في كثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية "Fintech" إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، ما يؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل طلبات القروض².
- **تقديم التحليلات المالية المتقدمة:** تمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة، وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، ما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.
- **نقل المعرفة وتحقيق الشفافية:** تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام أرس المال والموارد، وإدارة الملكية الفكرية والأصول. كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات.
- **تحقيق الاستقرار المالي:** تحد تلك التقنية من المنافسة بين الشركات التكنولوجية الناشئة والبنوك القائمة، ما يقلل من إمكانية تجزئة القطاع المصرفي، وسوق الخدمات المالية والمصرفية، ومن ثم تقليل المخاطر التي قد تنتج عن تزايد المنافسة.

¹ زواويد لزهارى، مرجع سابق، ص 8.

² زواويد لزهارى، مرجع نفسه، ص 9.

المطلب الثاني: الأداء في البنوك

أولاً: مفهوم الأداء المالي

1- تعريف الأداء

توجد هناك العديد من التعاريف للأداء.

يعرف بعض الباحثين الأداء على أنه: "مستوى تحقيق الأهداف وهذا المستوى يقاس باستخدام المؤشرات، هذا التعريف يحدد الأداء في نسبة انجاز الأهداف أي أن الأداء هو الفعالية، هذا صحيح لكن غير كاف، لأنه لا يمكن الحكم على المؤسسة بأنها تحقق أداء جيد بمجرد تحقيقها للأهداف المناطة بها، فالمؤسسة قد تتمكن من ذلك ولكن بالاستغلال المفرط للموارد"¹.

يرى (A.Kherakhem): أن الأداء هو: "تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة"².

أما Miller et Bromily فقد قدما تعريفاً للأداء يتوافق مع أهداف مؤسسات الأعمال حيث عرفا الأداء على أنه: "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"³.

ومنه أن الأداء: هو قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

2- تعريف الأداء المالي للمؤسسة

نجد أن للأداء المالي عدة تعريفات مختلفة.

الأداء المالي هو: "تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومواجهة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانيات جدول حسابات النتائج والجداول الملحقه ولكن لا جدوى من ذلك إذا لم يؤخذ الظرف الاقتصادي والقطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة في الدارسة، وعلى هذا الأساس فان تشخيص الأداء يتم بمعاينة المردودية الاقتصادية للمؤسسة ومعدل نمو الأرباح"⁴.

¹ عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل بسكرة (2000-2002)، رسالة ماجستير علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية جامعة محمد خيضر بسكرة، 2001-2002، ص ص 14، 15.

² صابر عباسي، أثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات في ولاية بسكرة-الجزائر، رسالة ماجستير تخصص محاسبة وجباية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011/2012، ص ص 79، 80.

³ عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AFD) خلال الفترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، المجلد 7، العدد 2، 2014، ص 23.

⁴ شكري معمر سعاد، دور المراجعة الدخلية المالية في تقييم الاداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة سونلغاز، رسالة ماجستير في علوم التسيير، فرع مالية المؤسسة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2008-2009، ص ص 130، 131.

ويعرفه كل من (ROBINS et WERSEMA) على أنه: "انعكاس لقدرة منظمات الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها"¹.

يعرف 1996 (MILLER ET DESS) الأداء المالي بأنه: "تعبير عن نشاطات إدارة الأعمال باستخدام مقاييس مالية معينة، وانه الأداة الرئيسية الداعمة لجميع أنشطة المؤسسة المختلفة"².

هناك من يربط الأداء المالي بالأهداف فيعرفه بأنه "انعكاس لقدرة وقابلية المؤسسة على تحقيق الأهداف أو يعرفه بدلالة النتيجة بغض النظر عن الوسائل المستخدمة بأنه النتيجة النهائية لنشاط المؤسسة"، وهذا التعريف يعد محدود جداً لأنه من الممكن أن تحقق المؤسسة الاقتصادية النتيجة المطلوبة ولكن في المقابل يكون هناك هدر كبير في الموارد وهذا ليس بعقلاني.

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن الأداء المالي هو مدى قدرة المؤسسة على الإستغلال الأمثل لمواردها في الإستخدامات ذات الأجل الطويل والقصير من أجل تشكيل ثروة³.

ثالثاً: محددات الأداء البنكي

إن الأداء البنكي يعتبر دالة تابعة للعديد من المحددات التي تؤثر فيها سلباً أو إيجاباً وتتعدد المحددات المؤثرة في أداء البنوك التجارية لتشمل على ما يلي⁴:

1- المحددات المالية: من أهم المحددات المالية

- رأس المال: يمكن القول إن وظائف رأس المال في البنوك لها سمة معينة تختلف عن بقية المنشآت. حيث يعتبر هذا المتغير أحد محددات القرارات المالية التي يقوم البنك باتخاذها، لهذا يعتبر سلامة وقياس رأس مال في البنك أحد العوامل الحاكمة للأداء في البنوك ومن أولى مهام إدارة البنك ولذلك فإن كفاية رأس المال تحدد حجم الأموال التي يتم توظيفها في الأنشطة الاستثمارية وتحليل احتمالية المخاطر على هذه الاستثمارات، كما أن حجم رأس المال يجب أن يكون كافياً لامتصاص الخسائر.

- إدارة السيولة: نظر الطبيعة نشاط البنوك وللمواجهة أي نقص محتمل في السيولة يستوجب على البنوك الاحتفاظ بمعدلات مقبولة من السيولة وفي المقابل فإن الاحتفاظ بمقادير مرتفعة من السيولة أكثر من اللازم يؤدي

¹ عبد الباقي بضياف، تأثير المخاطر المالية على الأداء المالي للمؤسسة دراسة قياسية على السوق المالي السعودي 2009-2012، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص مالية كمية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014، ص 29.

² ناظم حسن عبد السيد، محاسبة الجودة مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 134.

³ البحري رشيدة، بوشنة فريدة، أثر تسيير الخزينة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء وحدة - ادرار - للفترة 2013-2015، شهادة ماستر في علوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016-2017، ص 15.

⁴ كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، سنة ثاني ماستر نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمدة لخضر، الوادي، 2021-2022، ص 4.

إلى خسارة الفرصة البديلة للحصول على الأرباح واستثمار السيولة المحتفظ بها من خلال استغلال الأمثل للموارد المالية في البنوك الأمر الذي يؤثر بشكل كبير على وضعها التنافسي وبشكل ينعكس سلبا على الأرباح ومن ثم على الأداء والقيمة السوقية للبنوك. لهذا يستوجب على الدوام أن تدار السيولة بكفاءة عالية حتى يمكن تخفيض مخاطرها إلى أقل حد ممكن¹.

- **المخاطر البنكية:** تشمل الأنشطة المصرفية مخاطر لا تعد ولا تحصى أهمها: مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة مخاطر السوق، مخاطر سعر الفائدة وغيرها، ويتمثل دور إدارة المخاطر في إيجاد الحلول والإجراءات التي تعمل على تقليل المستوى المطلق للمخاطر أي إدارة الأحداث التي لا يمكن التنبؤ بها.

ونظرا لكون إدارة المخاطر لا تعني عدم مواجهتها لأن عدم التعامل مع المخاطر معناه عدم الحصول على العائد المتوقع، فإن عملية تقييم الأداء البنكي التي تتسم بالموضوعية يجب أن تشمل المفاضلة بين العائد والمخاطرة، وأبرز مؤشر يوضح هذه المفاضلة في قياس الأداء البنكي هو معدل العائد على حقوق الملكية.

2- المحددات الاقتصادية

- **السياسة النقدية:** يمتلك البنك المركزي سلطة فرض أدوات السياسة النقدية من نسبة احتياطي قانوني وعمليات سوق مفتوحة والتي تؤثر على قدرة البنوك على الإقراض ومنح الائتمان التي تمثل العمود الفقري لتوليد العوائد، فالأداء البنكي يتأثر بالقيود الرقابية التي تنظمها تشريعات وقرارات البنك المركزي خاصة في تحديد الحد الأقصى للائتمان الممنوح للقطاع معين أو لجهة مقرضة واحدة أو الحد الأقصى للائتمان للمجموعات المترابطة من المقترضين وحدود التعامل في النقد الأجنبي وغيرها من الإجراءات الرقابية.

- **مرحلة الدورة الاقتصادية:** تعتبر دورات الأعمال هي خلاصة تفاعل القوى اقتصادية الناتجة من السياسات الاقتصادية التي تقوم بها الدول سواء تعلق تلك السياسات بالسياسة النقدية أو المالية أو التجارية والتي تؤثر بدورها على مستوى الأنشطة البنكية وبالتالي التأثير على أداء البنوك وذلك في ضوء مرحلة الدورة الاقتصادية من التوسع قمة الدورة الانكماش قاع الدورة.

إن حالة عدم الاستقرار تعني المزيد من المخاطر التي تقابل حالات عدم التأكد التي تواجه البنوك خاصة في القروض عالية الحساسية لمستوى النشاط الاقتصادي كقطاعات مثل قطاع السياحة وبالتالي فإن عدم استقرار

¹ كريمة حبيب، مرجع سابق، ص 4.

الاقتصادي ينعكس بدوره على عدم استقرار الأداء البنكي وبذلك يجب على البنوك بذل جهد في التنبؤ بدورة الأعمال لما لذلك من عوائد ناجمة من تغير مستويات الأداء¹.

- **التضخم:** يؤدي ارتفاع معدل التضخم إلى انخفاض القيمة الحقيقية للعوائد طويلة الأجل أي انخفاض القيمة الحقيقية لكل من الودائع المصرفية للأفراد والمشروعات والاحتياطيات النقدية للجهاز المصرفي، كما يؤدي إلى الحد من توقيع عقود مالية طويلة الأجل وتثبيت حماس المؤسسات المالية الوسيطة لتقديم تمويل طويل الأجل من أجل تكوين رأس المال المادي وكذلك يؤدي الارتفاع في معدل التضخم إلى زيادة تكلفة الاحتفاظ بأرصدة نقدية سائلة مما يؤدي إلى قيام الأفراد والمشروعات بتحويل النقود إلى سلع حقيقية الأمر الذي يضر بأداء القطاع المصرفي.

- **تقلبات سعر الصرف:** إن الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات المالية والبنوك مع العالم الخارجي، بنوعها العينية مثل: التصدير والاستيراد والمالية مثل: الاقتراض تحويلات الأموال...، والتي يتم تسويتها بعمليات الصرف التي لا تخلو من مخاطر التقلبات في أسعار العملات الأجنبية وخاصة في فترات عدم الاستقرار النقدي حيث تؤثر هذه المخاطر على أنشطة عدة، وبالتالي فكل العمليات التجارية التي يقوم بها البنك مع العالم الخارجي وتكون فيه أسعار صرف العملات الأجنبية هي أداة التسوية بين هذه العمليات فإنها تتعرض وبشكل مباشر لخطر التقلبات في أسعار الصرف وإن لم يتخذ البنك تدابير لتدنية هذه المخاطر بالطرق المعروفة مثل التقنيات الداخلية والخارجية لتغطية خطر الصرف وعقود خيار الصرف وعقود المبادلة وغيرها، فإنها ستؤثر سلباً على أدائه وخاصة وإن كانت المعاملات بمبالغ ضخمة.

3- المحددات الإدارية: تتمثل المحددات الإدارية في مجموعة العناصر التالية:

- **فعالية التخطيط الاستراتيجي:** يعرف التخطيط الاستراتيجي المصرفي بأنه النشاط الإداري المرتبط بعملية تحديد الأهداف الرئيسية التي تسعى إدارة البنك إلى تحقيقها وتحديد أساليب التصرف البديلة التي يمكن بواسطتها الوصول إلى تلك الأهداف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف، وينطوي ذلك على عملية عقلانية تستهدف دراسة وتحليل كل من هذه الأساليب وتقييمها على أساس مدى مساهمتها في تحقيق الأهداف بما يؤدي في النهاية إلى اختيار الأسلوب (الأساليب) الأنسب. من هذا المنطلق، فإن تطبيق التخطيط الاستراتيجي الفعال يؤدي إلى زيادة فعالية عمليات الاستثمار بالبنوك وتوجيه الموارد المتاحة بكفاءة عالية، وهذا ما ينعكس على أداء البنوك².

¹ كريمة حبيب، مرجع سابق، ص 4.

² كريمة حبيب، مرجع نفسه، ص 5.

- **التدريب:** يعتبر الموارد البشرية عنصراً أساسياً لنجاح المؤسسات الاقتصادية باختلاف نشاطاتها، ولا شك أن البنوك كغيرها من المؤسسات تحتاج لعمليات تدريب العنصر بشري فيها بما يوائم وطبيعة النشاط المصرفي وحجم التحديات والمخاطر التي تواجهها، فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها. ومن أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وأفضل استخدام للمورد البشري في البنوك والذي ينعكس في نهاية المطاف على أداء وربحية البنك.

4- المحددات التكنولوجية (البنية التكنولوجية للبنك)

تعد البنية التكنولوجية للبنك التجاري أحد أعمدة الأداء المصرفي لأن التقدم التكنولوجي أدى إلى ثورة في مجال إدارة الخدمات المصرفية، فالتكنولوجيا في البنوك لا تقوم فقط بتحسين الخدمات المصرفية الحالية، ولكنها أيضاً مصدر لكثير من الخدمات المصرفية الجديدة، لأنها فتحت المجال لقطاع كامل وجديد من الخدمات منها، وأدخلت نوع جديد من الصيرفة وهو الصيرفة الإلكترونية، وبالتالي فإن كفاءة وفعالية شبكة المعلومات الداخلية للبنك أحد العوامل المؤثرة في مستوى تنافسية البنك في ظل البيئة المصرفية المعاصرة وبالضرورة أدائه¹.

رابعاً: أنواع الأداء البنكي:

للأداء البنكي عدت أنواع هي²:

- **الأداء المالي:** يحدد الأداء المالي مدى قدرة المؤسسة على استغلال جميع الموارد المتاحة لها استغلالاً أمثلًا لتحقيق الأهداف المرجوة والمسطرة.
- **الأداء الاقتصادي:** يُعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المردودية....) وتدنية استخدام مواردها.
- **الأداء التجاري:** يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن ويعتبر: رقم الأعمال المردودية، عدد الزبائن معدل شراء منتجات وخدمات المؤسسة من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للمؤسسة.

¹ كريمة حبيب، مرجع سابق، ص 6.

² حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية-BDL- وكالة أدرار، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية مؤسسة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021-2022، ص 16.

- **الأداء التسويقي:** يحدد هذا الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بأكثر كفاءة وفعالية، من خلال زيادة مبيعاتها، رفع حصتها السوقية لمعظم المؤسسات الاقتصادية.
- **الأداء الوظيفي:** عرف بأنه نشاط يُمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.
- **الأداء الاستراتيجي:** هو الأداة الأفضل لجعل استراتيجية المؤسسة مفهومة من قبل الجميع بدءاً من أعلى مستوى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي، وذلك من خلال تمثيل هذه الاستراتيجية بمجموعة من مؤشرات قياس الأداء.

خامساً: مؤشرات قياس الأداء المالي للبنوك

1- مؤشر الربحية:

تقيس نسب الربحية مدى تحقيق البنك للمستويات المتعلقة بالأداء، كما أنها تعبر عن نتائج. محصلة السياسات والقرارات التي اتخذتها إدارة البنك، حيث يتم قياس ربحية البنك من خلال التركيز على مجموعة من النسب نذكر منها:

- **معدل العائد على حقوق الملكية ROE:** يعد هذا المعدل مقياساً لتقييم قدرة البنك على تحقيق عائد مالي من استثمارات المساهمين في البنك، ويعني آخر يعبر عن نسبة العوائد عن كل دينار مستثمر من أموال المساهمين (حقوق الملكية) ويمكن حساب هذا المعدل وفق الصيغة التالية:

$$100 \times \text{نسبة العائد على حقوق الملكية} = \text{صافي الدخل} / \text{إجمالي حقوق الملكية}$$

- **معدل العائد على الأصول ROA:** يقيس هذا المعدل صافي الدخل الذي يحصل عليه البنك من استثمار موارده ويعتمد على الأرباح التي تتحقق من هذه الموجودات، ويعد من أفضل النسب التي تستخدم لقياس ربحية البنك ويحسب وفق الصيغة التالية:

$$100 \times \text{نسبة العائد على الأصول} = \text{صافي الدخل} / \text{إجمالي الأصول}$$

- **معدل العائد على الودائع ROD:** يستخدم لقياس مدى نجاح إدارة البنك في توليد الأرباح من الودائع التي استطاع الحصول عليها ويحسب وفق الصيغة التالية:

$$100 \times \text{معدل العائد على الودائع} = \text{صافي الربح بعد الضريبة} / \text{إجمالي الودائع}$$

● **مضاعف حق الملكية EM:** يطلق عليه أيضا مضاعف الرفع المالي وتظهر هذه النسبة عدد المرات التي يضاعف فيها العائد على الأصول بسبب الرفع المالي وهو يشير إلى قدرة القرارات المالية التي تتخذها إدارة البنوك بشأن استخدام القروض في هيكلها المالي، أي التمويل بالديون مقارنة بحقوق الملكية ويحسب وفق الصيغة التالية:

$$100 \times \text{مضاعف الملكية} = \text{إجمالي الموجودات} / \text{إجمالي حقوق الملكية}$$

2- مؤشر السيولة:

وهي تلك النسب التي تقيس مقدرة المؤسسات المصرفية على الوفاء بالتزامات قصيرة الأجل مما لديها من نقدية، وهناك عدة نسب لقياس السيولة نذكر منها:

● **نسبة السيولة القانونية:** تعد هذه النسبة مقياسا لمقدرة البنك على الوفاء بالتزاماته الجارية، وتحسب بقسمة الموجودات النقدية وشبه النقدية التي يمكن تحويلها إلى نقدية دون خسائر على حجم ودائع البنك

$$100 \times \text{نسبة السيولة القانونية} = \text{الأرصدة النقدية} + \text{الأرصدة شبه نقدية} / \text{إجمالي ودائع البنك}$$

● **نسبة النقدية إلى إجمالي الأصول:** تقيس هذه النسبة نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الموجودات في البنك، وزيادة هذه النسبة تعني توفر أرصدة نقدية من دون تشغيل لدى البنك مما يقلل العائد النهائي المتوقع، ونقص هذه النسبة عن معدلاتها النمطية يعني مواجهة البنك لعدة أخطار مثل خطر السحب وخطر التمويل، وتأتي بالصيغة التالية:

$$100 \times \text{نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات} = \text{الأرصدة النقدية} / \text{إجمالي الموجودات}$$

المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

بعد أزمة 2008 و ظهور التكنولوجيا المالية وما يسمى بالمشاريع الناشئة، لم يكن أمام البنوك التي كانت تقليدية آنذاك خيار سوى التحديث رقمنة أنظمتها ومنتجاتها، وفي الواقع أن بعد التحدي الذي أطلقته "الفينتك" أدركت البنوك التهديدات والفرص التي لحقتها من هذا التحدي.

أولاً: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين الأداء البنكي وجودة الخدمات المصرفية وتسهيل انتشارها عبر العالم عن طريق استغلال التقنيات والتطبيقات التي تقدمها تطورات صناعة التكنولوجيا المالية ويمكن إبراز خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في النقاط التالية¹:

1- خدمات الدفع:

وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا التي تقدمها التكنولوجيا للزبائن، بحث يكون لديه العديد من الاختبارات للدفع أهمها ما يلي:

- الدفع بواسطة الهاتف النقال؛
- التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل؛
- تبادل العملات بدون تكاليف؛
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الانترنت؛

2- الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:

وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة، وبتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية وكذلك أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

3- الاستثمار والتمويل:

تتيح التكنولوجيا المالية للاستثمار من خلال توفير منصات التمويل الجماعي سواء كان في شكل قروض أو الاستثمار في رأسمال وفي شكل تبرعات، وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية.

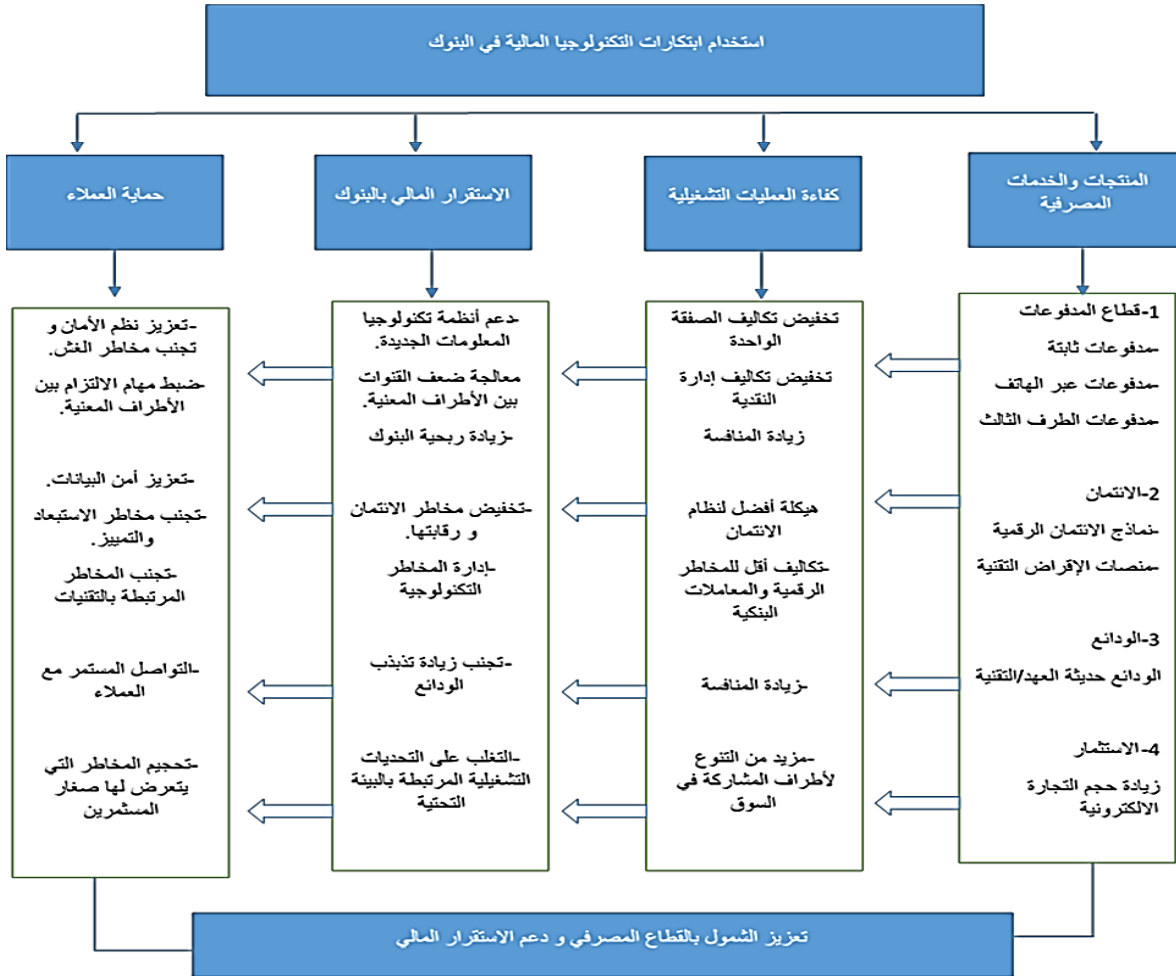
¹ حناني عائشة، مشهور هوارية، مرجع سابق، ص 20.

4- الخدمات المقدمة للبنوك بناء على البيانات الضخمة BIG DATA:

وهي عبارة عن حلول مقدمة للقطاع البنكي والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات، وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص¹.

والشكل الموالي يمثل استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك

الشكل رقم (04): استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك



المصدر: حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية-

BDL- وكالة أدرار، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية مؤسسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021-

2022، ص 21.

ثانيا: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

تأكيدا 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 المصرفية،

¹ حناني عائشة، مشهور هوارية، مرجع سابق، ص 21.

وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، وآلية حماية العملاء أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي¹:

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية: ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكتروني، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

- 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.

- 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، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

- 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.

¹ حناني عائشة، مشهور هوارية، مرجع سابق، ص 22.

المبحث الثاني: دراسات سابقة

المطلب الأول: دراسات باللغة العربية

- الدراسة الاولى: مقال علمي ل (د.مليكة بن علقمة ود.يوسف سايجي 2018) بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية" مقدم ضمن مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، المجلد: 07 العدد: 30 السنة 2018

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها وكيفية استفادة البنوك وشركات التكنولوجيا المالية من التعاون القائم بينهما بما يخدم مصلحة الطرفين، مع الإشارة للتجربة البحرينية، وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت هذه الدراسة أداة التحليل للمحتوى النظري من مصادر ثانوية، وكانت العينة هي حالة واحدة تمثلت في بيت التمويل الكويتي.

ومن اهم النتائج التي توصلت اليها انه لا بد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية الملائمة لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال هذا بالإضافة إلى الامن المعلوماتي وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- الدراسة الثانية : دراسة بحثية ل (حناني عايشة ومشهور هوارية 2022) بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الاداء البنكي" تدخل ضمن مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
شعبة العلوم المالية والمحاسبة ادرار الجزائر، 2022.

هدفت هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على ضرورة مواكبة البنوك للتغيرات والتطورات التكنولوجية المستمرة ومحاولة معرفة الاثر الذي تؤديه التكنولوجيا المالية على الاداء البنكي وابرار أهم تقنيات التكنولوجيا المالية، ودورها في تطوير عمل البنوك، وتم الإعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة لوصف المفاهيم العامة و منهج دراسة الحالة وهذا يخص الدراسة الميدانية، و أما العينة التي تم تسليط الضوء عليها هي عمال بنك التنمية المحلية BDL وكالة أدرار، ومن اهم ما توصلت اليها التكنولوجيا المالية تسمح بالوصول إلى شريحة كبيرة من الأفراد الذين ال يتعاملون مع الجهاز البنكي وتعد التكنولوجيا المالية سالحا تنافسيا فعال لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم وتساعد التكنولوجيا المالية للبنوك التجارية على التخفيض من التكاليف وكسب الوقت والراحة وكذلك تقديم جودة عالية مما يساعد البنك على كسب الأداء البنكي المتميز

- الدراسة الثالثة: مقال علمي لـ (طلحي كوثر¹ وزوادي نهاد 2, 2023) بعنوان "دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات المالية الإسلامية " مقدم ضمن مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية: المركز الجامعي مرسلبي عبد الله- تيبازة العدد 07 (2023) ص 28-67.

هدفت هذه دراسة الى التعريف بالتكنولوجيا المالية والتكنولوجيا المالية الإسلامية وتقصي مدى توافق ابتكارات التكنولوجيا المالية مع ضوابط الصيرفة الإسلامية وايضاح دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للبنوك الإسلامية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت بتحليل الظاهرة المدروسة (التكنولوجيا المالية) من خلال استعراض الأدبيات السابقة والممارسات العالمية، مع التركيز على التجربة، ولم تُستخدم أدوات ميدانية مثل الاستبيان أو المقابلات، وإنما اعتمد الباحثان على تحليل الوثائق والتقارير الرسمية والدراسات السابقة كأساس لجمع البيانات وتحليلها، و نظراً لاعتماد الدراسة على المنهج الوصفي القائم على تحليل الظواهر، و لم تُحدد عينة ميدانية، بل تم التركيز على دراسة حالات وتجارب مثل التجربة البحرينية وشركات التكنولوجيا المالية الناشئة. ومن اهم نتائج متوصل اليها لابد على البنوك الإسلامية مواكبة التطورات الحديثة في مجال الابتكارات المالية ان ارادت تنمية تنافسيها وتعزيز قدرتها على البقاء في السوق العالمية وبالإضافة ان تقدم التكنولوجيا على الاجهزة الحديثة وشبكات الانترنت ماستلزم اقامة بنية تحتية قبل الانطلاق في تطبيق استراتيجية هادفة لتبني هذه التكنولوجيا. المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية.

- الدراسة الاولى: مقال علمي لـ (Alexander Adhitya، 2020) بعنوان " THE IMPACTS OF MOBILE BANKING TECHNOLOGY ADOPTION ON THE FINANCIAL PERFORMANCE AND STOCK PERFORMANCE OF BIG BANKS IN INDONESIA " مقدم ضمن مجلة " مجلة جنوب شرق آسيا للأعمال المعاصرة والاقتصاد والقانون، المجلد 22، العدد 1 أغسطس.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة العوامل الاقتصادية الكلية التي تؤثر على الأداء المالي قبل اعتماد البنوك الكبرى في إندونيسيا لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وكيف تسهم تبني تقنية الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الأداء المالي للبنوك الكبرى في إندونيسيا ومدى اعتماد تكنولوجيا الخدمات المصرفية على أداء أسهم البنوك الكبرى في إندونيسيا، واستخدم الباحث المنهج كمي تفسيري لدراسة العلاقة بين استخدام التطبيقات البنكية والأداء المالي، واستخدم بيانات ثانوية من الإنترنت وتقارير البنوك كأداة للبحث، مستعيننا بنموذج CAMEL لتحليل الأداء المالي و اختبارات إحصائية: T-test، F-test، والانحدار، أستخدمت سبعة بنوك

كبيرة (فئة IV) في إندونيسيا لدراساتها كعينة دراسة، وكان مجال الدراسة خلال ستة سنوات (ثلاث سنوات قبل وثلاث بعد استخدام التطبيق البنكي).

حيث توصلت هذه دراسة الى نتائج التالية:

خلصت الدراسة إلى أن نمو الاقتصاد يعزز أداء البنوك، بينما يضر ارتفاع الفائدة. التوسع الرقمي زاد القروض المتعثرة، والخدمات عبر الهاتف لم تؤثر على الأسهم. أوصت الدراسة باستراتيجية رقمية لتعزيز الشمول المالي.

• الدراسة الثانية: دراسة لـ (W. WACHIRA، 2013) بعنوان " THE EFFECT OF TECHNOLOGICAL INNOVATION ON THE FINANCIAL PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS IN KENYA " مقدم كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية إدارة الأعمال بجامعة نيروبي، 2013، نيروبي، كينيا.

هدفت هذه الدراسة الى دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا، في هذه الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي المقطعي بهدف تحليل العلاقة بين الابتكار التكنولوجي والأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا. وتم جمع البيانات باستخدام استبيان منظم وجه إلى موظفي خدمة العملاء في البنوك، بالإضافة إلى استخدام بيانات ثانوية من التقارير المالية السنوية للبنوك من البنك المركزي الكيني، وشملت العينة جميع البنوك التجارية في كينيا وعددها 43 بنكاً، حيث تم اختيار موظف واحد من قسم خدمة العملاء في كل بنك، مما يجعل الدراسة قائمة على تعداد شامل.

وحيث توصلت الى نتائج تالية أن تنفيذ تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات أحدث ثورة في عمل البنوك والمؤسسات المالية، ووجد أيضاً أن البنوك توفر الآن للعملاء مرونة تشغيل حساب في أي فرع بغض النظر عن الفرع الذي يوجد به الحساب. أصبحت المعاملات غير النقدية ممكنة في مجتمعنا اليوم، أن أجهزة الصراف الآلي وبطاقات الائتمان والخدمات المصرفية عبر الإنترنت كانت من العوامل الرئيسية التي تحدد أداء البنوك.

أن تكنولوجيا مساعدة العملاء أثرت على أداء البنوك. بالإضافة إلى ذلك، وجد أن تكنولوجيا مساعدة العملاء مرتبطة بشكل إيجابي بأداء البنوك، ولكن وجد أنها ذات أهمية إحصائية في التأثير الربحية. أن تكنولوجيا مساعدة العملاء أثرت على أداء البنوك. بالإضافة إلى ذلك، وجد أن تكنولوجيا مساعدة العملاء مرتبطة بشكل إيجابي بأداء البنوك، ولكن وجد أنها ذات أهمية إحصائية في التأثير على ربحية البنوك.

• الدراسة الثالثة: مقال علمي لـ (Mohammed Almashhadani1 & Hasan Ahmed) بعنوان " The Impact of Financial Technology on " (2023-Almashhadani2)

Banking Performance: A study on Foreign Banks in UAE "تدخل ضمن مجلة" المجلة الدولية للبحوث العلمية والإدارية، المجلد 6 العدد 01 (يناير) 2023، ص 1-21.

حيث سعت هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين التكنولوجيا المالية والاداء المصرفي في دولة الامارات العربية المتحدة، وتم استعمال المنهج الكمي في الدراسة وهذا بالاستعانة ببيانات ثانوية وتحليل SEM باستخدام تقنية PLS واستهداف بها 19 بنكاً أجنبياً في دولة الإمارات.

و حيث توصلت الى عديد من نتائج منها ان وجود علاقة إيجابية ومهمة بين التكنولوجيا المالية والعائد على الأصول ومن ناحية أخرى أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية كانت ذات أهمية إيجابية فيما يتعلق بالعائد على رأس المال.

المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة.

من خلال عرضنا للدراسات السابقة وبعد تحليلها استخلصنا ما يلي:

فيما يخص الدراسات السابقة الاجنبية التالية (دراسة الثانية و3و4): الدراسات السابقة أجمعت الدراسات على أن التكنولوجيا المالية تحسن الأداء المالي للبنوك من خلال زيادة الكفاءة، الربحية، وتحسين تجربة العملاء، مع توصية بتطوير الخدمات الإلكترونية لتناسب جميع شرائح المجتمع. وان التكنولوجيا المالية والابتكار التكنولوجي يلعبان دوراً محورياً في تحسين الأداء المالي للبنوك.

وبالرغم من تعدد الدراسات الاجنبية (2و3و4) التي تناولت التكنولوجيا المالية وتحسين اداء البنوك الى ان اي من هذه الدراسات السابقة لم تركز على المخاطر التشغيلية، الامتثال التنظيمي، التكنولوجيا الحديثة، تأثيرها على البنوك الصغيرة، والأثر الاجتماعي للتكنولوجيا المالية.

1. اتفقت الدراسات السابقة على أن التكنولوجيا المالية تحسن الأداء المالي للبنوك من خلال زيادة الكفاءة، الربحية، وتحسين تجربة العملاء.

2. أثبتت الدراسات السابقة أن التكنولوجيا المالية تساهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء المالي للبنوك، من خلال زيادة الكفاءة، تعزيز الربحية، وتحسين تجربة العملاء.

واما على البيئة العربية نجد ان ندرة او قلة في مجال التكنولوجيا المالية ومفهومها واهميتها على الصعيد البنوك بصفة عامة والتي تبحث على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتحسين اداء البنوك بصفة خاصة.

فقد تناولت الدراسات السابقة، كدراسة (حناني عائشة ومشهور هوارية، 2022) حيث اهتمت الدراسة بتأثير التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي، وكيفية استخدام تقنياتها لتطوير عمل البنوك، جذب العملاء، وتقليل التكاليف، مع التركيز على تحسين الكفاءة والراحة في العمليات البنكية.

كما تعرضت هذه الدراسات (د.مليكَة بن علقمة ود.يوسف سايحي، 2018)، (طلحي كوثر وزوادي نجاد، 2023) الى أهمية التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية، وأكدت على ضرورة توفير بيئة تنظيمية وأمن معلوماتي مناسبين، مع تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. كما شددتا على أهمية إدارة المخاطر وزيادة التوعية المالية للاستفادة القصوى من التكنولوجيا المالية.

الفرق بين دراسات السابقة والدراسات الحالية:

تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في عدة جوانب، أهمها انها تتناول مفهوم التكنولوجيا المالية وأثرها في تحسين اداء البنوك، حيث اظهرت الدراسات السابقة والدراسات الحالية الى ضرورة تطبيق التكنولوجيا المالية والتي تتمثل في تحسين الكفاءة وتوسيع الخدمات وخفض تكاليف.

وهناك عدة اختلافات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في عدة جوانب نذكر منها: الاختلاف في التساؤلات البحثية والاهداف وفي صياغة الفرضيات، وعينة الدارسة (بنوك ولاية الوادي).

ومن خلال اطلعنا على الدراسات السابقة اصبحت لدينا نظرة اوضح حول الموضوع الدراسة واكتسبنا أكثر معرفة خاصة في الإطار النظري منها.

خلاصة الفصل:

تُعد التكنولوجيا المالية عنصرًا أساسيًا في تعزيز الأداء البنكي، حيث أسهمت بشكل كبير في تطوير نمط عمل المصارف من خلال الابتكارات التكنولوجية التي تحسن العمليات المصرفية وتوفر خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء بفعالية. ومع التطور المتسارع في هذا المجال، أصبحت المصارف أكثر وعيًا بأهمية توظيف التكنولوجيا لتعزيز قدرتها التنافسية، من خلال تحسين تجربة العملاء وتطوير مهارات العاملين بما يواكب التغيرات الحديثة. كما مكّنت التكنولوجيا المالية المصارف من التوسع وتنويع خدماتها، مما ساعد في تحسين كفاءة العمليات، وتسريع اتخاذ القرارات، وتعزيز آليات الرقابة والإشراف. وبفضل هذه التطورات، أصبحت المصارف قادرة على تحقيق مستويات أعلى من الأداء والابتكار، مما يضمن لها الاستمرار في بيئة مالية متغيرة وسريعة النمو.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لعينة من موظفي البنوك بولاية الوادي

تمهيد:

بعد تطرقنا في الدراسة النظرية لمختلف الدراسات المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك استعرضنا في هذا الفصل منهج الدراسة وأداتها الرئيسية المتمثلة في الاستمارة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذا وصف الإجراءات المتبعة للتأكد من صدق وثبات الاستمارة و الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة إجابات العينة، وكان تقسيم هذا الفصل كالتالي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

نظرا لارتباط مفهوم تأثير تكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك في دراستنا، وبغية دراسة هذا الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة تم التوجه إلى محل الدراسة، وقد استعرضنا في هذا الفصل منهج الدراسة وأداتها الرئيسية المتمثلة في الاستمارة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذا وصف الإجراءات المتبعة للتأكد من صدق وثبات الاستمارة والأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة إجابات العينة، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

المطلب الأول: الطريقة والأدوات الدراسة

تم تقديم في هذا المطلب طريقة انجاز الدراسة، وذلك من خلال المجتمع، وعينة الدراسة، وكذا أساليب جمع البيانات وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها وطريقة جمعها.

الفرع الأول: طريقة الدراسة

سنتناول في هذا الفرع مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى المتغيرات التي اعتمادناها وذلك على النحو التالي:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين على مستوى البنوك العاملة في ولاية الوادي، أي شملت جميع المستويات الإدارية، أما عينة الدراسة فقد شملت توزيع 42 استبيان وتم استرجاع 41 استمارة أي بنسبة 97 %، وبعد الفرز تم إلغاء استمارة واحدة (1).

الجدول رقم (01): جدول يوضح توزيع الاستمارات

النسبة %	العدد	توزيع الاستمارات
100%	42	عدد الاستبيانات الموزعة
97%	41	عدد الاستبيانات المسترجعة
97%	41	عدد الاستبيانات الصالحة للدراسة
2.43%	01	عدد الاستبيانات الملغاة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على استمارات الاستبيان

ثانياً: متغيرات الدراسة:

بناء على النموذج المعتمد في الدراسة فقد كانت كما يلي:

- المتغير المستقل: تكنولوجيا المالية وقد تم تقسيمه إلى الأبعاد التالية: متطلبات التكنولوجيا المالية، العملات المصرفية، العمليات المصرفية، عمليات التحويلات المالية، استخدامات التكنولوجيا المالية .

- المتغير التابع: الاداء البنوك، وتم تقسيمه الى أداء مالي وأداء غير مالي.

الفرع الثاني: أدوات الدراسة

في محاولة منا إسقاط الجانب النظري على واقع البنوك محل الدراسة فقد استخدمنا الأدوات التالية:

أولاً: منهج الدراسة

لقد تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي في هذه الدراسة و ذلك نظرا لملاءمة لطبيعة الدراسة، معتمدين في ذلك أسلوب دراسة الحالة، بالإضافة إلى اعتماد المنهج الإحصائي لتحليل نتائج الدراسة مستخدمين في ذلك برنامج التحليل الإحصائي الـ spss إصدار 27 وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي: من أجل ترتيب إجابات أفراد مجتمع الدراسة حسب درجة الموافقة على عبارات الاستبيان؛
- الانحراف المعياري: لتحديد درجة تشتت الإجابات عن المتوسط؛
- التكرارات و النسب المئوية : تعبر عن عدد مرات المشاهدة الإجابة نفسها لحساب نسبة كل إجابة وذلك لوصف مفردات الدراسة؛
- اختبار التوزيع الطبيعي لـ Kolmogorov-Smirnov : للتأكد من اعتدالية توزيع بيانات الاستبيان وكل محور من المحاور؛
- معامل الارتباط بيرسون: لحساب قيمة معامل الارتباط بين مجموعة من المتغيرات؛
- معادلة الانحدار الخطي البسيط.: يعني أن المتغير التابع Y يعتمد على متغير يعتمد على متغير مستقل واحد مستقل واحد وهو X وكلمة " خطي " تعني أن العلاقة تعني أن العلاقة بين المتغيرين (Y , X) علاقة خطية .

- تحليل تباين الانحدار: يستخدم لاختبار المعنوية الكلية ومدى صلاحية النموذج المقترح لتمثيل العلاقة بين متغيرات الدراسة¹¹؛

ذلك حتى نستطيع وصف العلاقة تكنولوجيا المالية وأداء البنوك كما وكيفاً على مستوى البنوك محل الدراسة من وجهة نظر العاملين فيها، مع معرفة تأثير تكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك في المؤسسة.

ثانياً: أدوات البحث المستخدمة

في محاولة منا إسقاط الجانب النظري على واقع البنوك محل الدراسة فقد استخدمنا الأدوات التالية:

¹¹ دركي بوبكر، زبيدي عادل، رزيق نذير، أثر تحليل البيانات الضخمة بنظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة التقارير المالية "دراسة ميدانية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوادي"، شهادة ماستر في علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، فرع علوم مالية ومحاسبة، تخصص محاسبة، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، 2022-2023، ص 73 .

1: الملاحظة دون مشاركة: تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا على التقصي وجمع المعلومات، وهذا من خلال تواجدها في البنوك محل الدراسة لكن دون مشاركة في تكوين الظاهرة وذلك أثناء تنقلنا بين مختلف أقسامها، مما مكنا من جمع العديد من الملاحظات التي ساعدتنا على معرفة واقع تأثير تكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك.

2: الاستبيان: وقد كانت الوسيلة الأساسية في جمع معلومات الدراسة العملية، و للتأكد من فرضيات البحث فقد قمنا بوضع استبيان تحتوي على مجموعة من الاسئلة موجه إلى العاملين في البنوك محل الدراسة، تم الاعتماد على عدد من المراجع لأعداده¹. حيث يحتوي ثلاثة محاور الأول يتضمن البيانات العامة، والثاني يتعلق التكنولوجيا المالية ويضم 21 سؤالاً المحور الأول مقسم إلى 03 أبعاد البعد الأول متطلبات التكنولوجيا والبعد الثاني العملات المصرفية والبعد الثالث استخدامات تكنولوجيا المالية المحور الثاني: الاداء المالي للبنوك يتضمن 22 سؤالاً والمحور الثالث الاداء الغير مالي للبنوك يحتوي 22. حيث تم عرض الاستمارة على:

- الأستاذة المشرفة.
- مجموعة من الأساتذة للتحكيم.
- تعديل الاستمارة و صياغتها وفقاً للتحكيم في شكله النهائي.
- توزيع الاستمارة على العمال البنوك

¹ أهم المراجع هي :

- خديجة شافو، عائشة كنوز، تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية فروع (ورقلة تقرت)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2022-2023.
- خالد بيلوط، رمضان براغته، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قلالة (CPA-BADR-BNA)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص: إدارة مالية، قسم علوم التسيير، العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قلالة، 2021-2022.
- راوية عبيد. (2023). أثر استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الاستراتيجية على الأداء غير المالي للبنوك السعودية-دراسة ميدانية Journal of Financial Accounting and Managerial Studies, 10(1), 220-239.
- أبو الفضل & عبدالعال مصطفى. (2024). أثر الإنفاق في الأمن السيبراني على الأداء في البنوك التجارية المصرية: مع دراسة ميدانية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة, 10(17), 1851-1906.

المطلب الثاني: مستويات الإجابة وقياس صدق وثبات أداة الدراسة

في هذا المطلب سنعرض مستويات الإجابة ومدى صدق وثبات الاستمارة وذلك على النحو التالي:

الفرع الأول: مستويات الإجابة:

من أجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة للدراسة، وبهدف الإجابة عن الأسئلة، تم تحديد درجات الإجابة للموافقة على فقرات الاستمارة وفقا لمقياس ليكارت الخماسي المستخدم في معرفة إجابات العاملين، وذلك من خلال وضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم وقد كانت كما يلي:

غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2)، محايد (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5).

فبعد الحصول على مجموعة الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 1 إلى 5 كما هو موضح في شكل التالي:

الجدول رقم (02): مقياس لكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقياس لكارت الخماسي.

ولقد تم تحديد طول فئات مقياس لكارت الخماسي كما يلي:

مدى: هو المجال الذي تنتشر فيه البيانات وهو الفرق بين أكبر قيمة في البيانات وأصغر قيمة لها¹.

$$\text{المدى} = 5 - 1 \text{ ومنه المدى} = 4$$

يتم تحديد طول الفئة بالعلاقة التالية: $5 / 4$ ومنه طول الفئة = 0.8

¹ حيدوشي عاشور، محاضرات في الإحصاء الوصفي، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى جذع مشترك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2015-2016، ص19.

الجدول رقم (03): معيار تحديد الاتجاه وفق مقياس لكارث الحماسي

الدرجة	المتوسط المرجح (المجال)	الاتجاه (الأهمية)
1	[1.79 – 1.00]	غير موافق بشدة
2	[2.59 – 1.80]	غير موافق
3	[3.39 – 2.60]	محايد
4	[4.19 – 3.40]	موافق
5	[5.00 – 4.20]	موافق بشدة

المصدر: أو ما سيكران، طرق البحث في الإدارة، مدخل لباء المهارات البحثية، تعريب إسماعيل علي بسوني، دار مريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية 2006.

الفرع الثاني: صدق وثبات الاستمارة:

يعبر صدق أو ثبات الاستمارة عن قدرة أداة البحث على قياس ما يراد قياسه، حيث يعني الصدق بصفة عامة أن العبارة الموجودة في الاستمارة تقيس ما يريد الباحث قياسه بالفعل، فيما يعرف الثبات بأنه الحصول على النتائج نفسها عند تكرار عملية القياس لأكثر من مرة، واختبار صدق الأداة فقد قمنا بما يلي:

1- صدق محكمين (الصدق الظاهري):

حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من محكمين، للتأكد من مدى صدق فقراتها، ووضوحها، وسلامة لغتها ومضمونها، وقد تم الأخذ بأرائهم وإعادة صياغة بعض العبارات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو تدقيق بشكل يحقق التوازن بين مضامين الاستمارة في فقراتها.

استخدام معامل الارتباط بيرسون، وكذا معامل الارتباط بين كل التكنولوجيا المالية وأبعادها (متطلبات التكنولوجيا، العملات المصرفية، العمليات المصرفية، عمليات التحويلات المالية، و استخدامات التكنولوجيا المالية).

جدول رقم (04): اختبار الصدق البنائي بين التكنولوجيا المالية وكل ابعادها

Correlations							
التكنولوجيا المالية	Pearson Correlation	التكنولوجيا المالية	متطلبات تكنولوجيا	العملات المصرفية	العمليات المصرفية	عمليات التحويل المالية	استخدام التكنولوجيا المالية
		لية	جيا	ة	ة		جيا المالية
		1	,625**	,586**	,224	,275	,719**
			,000	,000	,160	,081	,000
التكنولوجيا المالية	N	41	41	41	41	41	41
		**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
		*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27).

من خلال الجدول يظهر وجود علاقة ارتباط قوية ودال مقدرة من خلال معامل الارتباط بـ 0.719 بين التكنولوجيا المالية واستخدامات التكنولوجيا المالية كذا وجود معامل ارتباط متوسط ودال بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات التكنولوجيا يقدر معامل ارتباطها 0.625. وبالمقابل تأشير الى علاقة ارتباط متوسط ودال بين التكنولوجيا المالية والعملات المصرفية 0.586 .

وفقا للجدول السابق ونتيجة لان الارتباط غير دال احصائيا (أكبر من 0.05) بين التكنولوجيا المالية وبعدي العمليات المصرفية وعمليات التحويلات المالية تم حذف هذه الابعاد. وبالتالي يتم إعادة اختبار الصدق البنائي بين دراسة وتحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة: متطلبات التكنولوجيا والعملات المصرفية واستخدامات التكنولوجيا المالية فقط وهو ما يوحه الجدول التالي:

جدول رقم (05): اختبار علاقة الارتباط بين التكنولوجيا المالية مع متطلبات التكنولوجيا و العملات

المصرفية و استخدامات التكنولوجيا المالية

استخدام التكنولوجيا المالية	العملات المصرفية	متطلبات تكنولوجيا	التكنولوجيا المالية المعدلة		
,717**	,628**	,744**	1	Pearson Correlation	التكنولوجيا المالية المعدلة
,000	,000	,000		Sig. (2-tailed)	
41	41	41	41	N	

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

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27)

من خلال الجدول يظهر وجود علاقة ارتباط قوية مقدرة من خلال معامل الارتباط بـ 0.744 اي بنسبة بين التكنولوجيا المالية و متطلبات التكنولوجيا كذا وجود معامل ارتباط متوسط بين التكنولوجيا المالية والعملات المصرفية يقدر معامل ارتباطها 0.628. وبالمقابل تشير الى علاقة ارتباط قوية بين التكنولوجيا المالية و استخدامات التكنولوجيا المالية 0.717 وذلك ما تشير إليه مستوى الدلالة المعنوية الذي يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05 أي أن علاقة الارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 0.05.

اما اختبار علاقة المحور الثاني بابعاده فيعبر عنه في الجدول التالي:

جدول رقم (06): اختبار علاقة الارتباط بين أداء البنوك مع الاداء المالي وأداء الغير مالي

الاداء_غير_المالي_للبنوك	الاداء_المالي_للبنوك	أداء البنوك		
,796**	,617**	1	Pearson Correlation	أداء البنوك
,000	,000		Sig. (2-tailed)	

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

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27)

من خلال الجدول يظهر وجود علاقة ارتباط متوسط ودال مقدرة من خلال معامل الارتباط بـ 0.617 بين أداء البنوك والاداء المالي للبنوك كذا وجود معامل ارتباط قوية ودال بين أداء البنوك الأداء غير المالي للبنوك يقدر معامل ارتباطها 0.796 وذلك ما تشير إليه مستوى الدلالة المعنوية الذي يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05. أي أن علاقة الارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 0.05.

2- ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات المقياس دقته واتساقه فيما يقيسه من معلومات وسلوك واتجاهات المستقضي، ويمكن التحقق من ثبات واتساق المقياس من خلال تكرار تطبيق المقياس نفسه على نفس المستقضي منهم وهو ما يعرف بطريقة إعادة الاختبار Test Retest.

إن معامل الفاكرونباخ كلما كان 0.7 فأكثر دل على الثبات و الاتساق الداخلي لمقياس المستخدم، كما تم استخدام معامل الثبات الفاكرونباخ لقياس درجة مصداقية محاور الاستبيان وكانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم (07): نتائج اختبار معامل ألفاكرونباخ

معامل ألفاكرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستمارة
0.820	21	التكنولوجيا المالية
0.921	44	الأداء البنوك
0.876	65	معامل الثبات الكلي

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على استمارة الاستبيان وبرنامج (SPSS V.27)

من خلال الجدول أعلاه يبين لنا أن قيمة ألفاكرونباخ الكلية هي 0.876 أي بنسبة 87.6% من العينة من يعيدون نفس الإجابة في حالة استجوابهم من جديد، وهي نسبة تعبر عن درجة عالية من الثبات ومدى مصداقية المستجوبين، وبالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

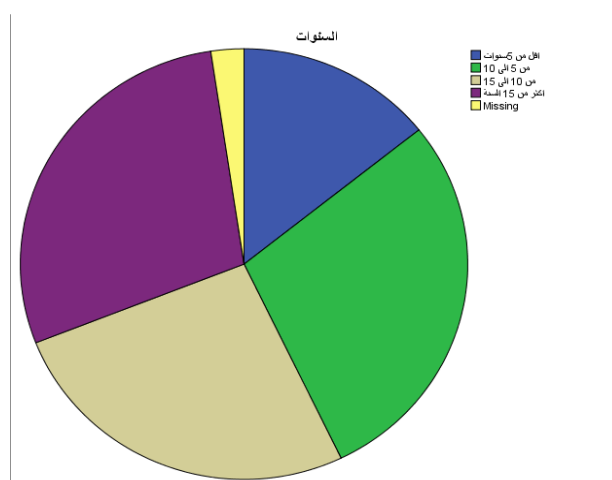
تمحورت نتائج الدراسة على المتغيرين الأساسيين و المتمثلين التكنولوجيا المالية وأداء البنوك، واللذين يمثلان عنصرين مهمين في المؤسسة محل الدراسة، حيث تم التطرق لهذه النتائج من خلال جداول و دوائر نسبية و أعمدة مع فرضيات البحث.

الجدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث متغير عدد سنوات الخبرة

النسبة %	الفئة	المتغير	الرقم
14.6%	أقل من 5 سنوات	السن	01
43.9%	من 5 إلى 10 سنة		
70.7%	من 10 إلى 15 سنة		
18%	أكثر من 15 سنة		

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على استمارة الاستبيان وبرنامج (SPSS V.27).

الشكل رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث متغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على استمارة الاستبيان وبرنامج Excel

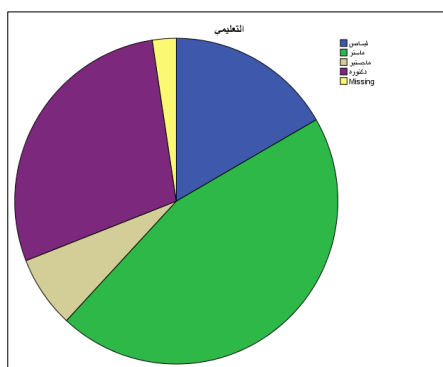
يتبين من خلال الجدول المتعلق بمتغير عدد السنوات أنه قد كانت الفئة الأقل من 5 سنوات هي الضعيفة جدا، بنسبة 14.6% أما الفئة (من 10 إلى 15 سنة) فكانت أعلى نسبة 70.7% من أفراد عينة الدراسة وهي نتيجة منطقية، ذلك لأن المؤسسة تسعى إلى توظيف الفئة الشبابية، تليها الفئة العمرية من (5 إلى 10 سنة) بنسبة 43.9% وهي فئة تعبر على أن المؤسسة متمسكة بهذه الفئة لما تملكه من خبرة، أما الفئة الأكثر من 15 سنة فكانت نسبة 18% وهذا راجع إلى التمديد في السن التقاعد . وعليه نستنتج أن أغلب عمال المؤسسة فئة عمرية مناسبة للعمل و الإنتاج.

الجدول رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث متغير المستوى التعليمي

الرقم	المتغير	الفئة	النسبة %
02	المستوى التعليمي	الليسانس	17.1%
		ماستر	63.4%
		ماجستير	70.7%
		دكتوراه	2.1%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على استمارة الاستبيان وبرنامج (SPSS V.27).

الشكل رقم (6): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على استمارة الاستبيان وبرنامج Excel

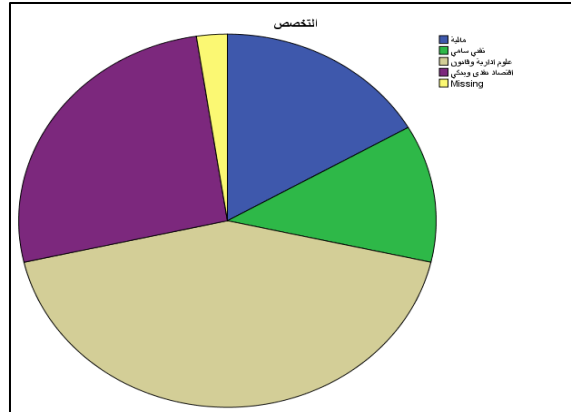
بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة، وحسب الجدول أعلاه، فقد كانت أعلى نسبة للمستوى الجامعي من درجة ماجستير حيث بلغت 70.7%، وهذا يعني أن المؤسسة تهتم بتوظيف الإطارات ذات المؤهلات العلمية ماستر 63.4%، ثم تليها فئة المستوى الليسانس التي بلغت 17.1% وهذا راجع لاستجابة لطبيعة بعض الوظائف التي يشغلونها داخل المؤسسة، أما على مستوى دكتوراه فبلغت نسبته 2.1%، وهذا يعود لكفاءتهم المهنية التي تحتاجها المؤسسة .

الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث التخصص

الرقم	المتغير	التخصص	النسبة %
04	التخصص	مالية	16.7%
		تقني سامي	11.9%
		علوم ادارية وقانون	42.9%
		اقتصاد نقدي وبنكي	26.2%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على استمارة الاستبيان وبرنامج (SPSS V.27)

الشكل رقم (7) : توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث التخصص



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على استمارة الاستبيان وبرنامج Excel

من خلال الجدول المتعلق بمتغير سنوات الخبرة في العمل فقد احتلت علوم إدارية وقانون نسبة 42.9% وهي الأعلى، وهذا راجع إلى عملية التوظيف التي شهدتها المؤسسة، وتليها اقتصاد نقدي وبنكي بنسبة 26.2% وبعدها مالية بنسبة 16.7% وأخيرا تقني سامي بنسبة 11.9% .

المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات

الفرع الأول: تحليل نتائج الاستبيان

في هذا المطلب سنحاول معرفة اتجاه آراء أفراد العينة حول محاور الدراسة وذلك من خلال التركيز على الإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها على النحو التالي:

حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات العينة حول إدارة الوقت وأثره على أداء العاملين وترتيب عبارات كل محور من محاور متغيرات الدراسة وتحديد قيمة المتوسط الحسابي المرجح بناء على قيمة المتوسط الحسابي لمقياس لكارث الخماسي .

1 - تحليل اتجاهات الأفراد نحو محاور الاستبيان

في هذا المطلب ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية وهي:

1.1 فقرات المحور الأول: تحليل البيانات

• البعد الاول

يظهر الجدول رقم(11): تحليل آراء العينة المدروسة لفقرات المحور الأول الذي يتعلق بتحليل متطلبات التكنولوجيا .

الجدول رقم(11): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الأول

المستوى	انحراف	متوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		العبارات
محايد	1,358	3,39	9	16	3	8	5	ت	لدى البنك القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات التكنولوجية
			21.4	38.1	7.1	19.0	11.9	%	
موافق	1,135	3,76	10	21	2	6	2	ت	يملك البنك فريق متعدد الوظائف من مطوري تكنولوجيا المعلومات وخبراء، يبتكرون منتجات خاصة به
			23.8	50	4.8	14.3	4.8	%	
محايد	1,308	2,80	0	18	10	0	13	ت	تبنى البنك هياكل تنظيمية مستحدثة وتكنولوجية تسمح بالمرونة والسرعة في اتخاذ القرار
			0	42.9	23.8	0	31	%	
محايد	1,263	3,17	3	21	3	8	6	ت	يوفر البنك قنوات اتصال تفاعلية رقمية مع العملاء
			7.1	50	7.1	19	14.3	%	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27)

من خلال الجدول يظهر أنه قد حصلت العبارة رقم 02 (يملك البنك فريق متعدد الوظائف من مطوري تكنولوجيا المعلومات وخبراء، يبتكرون منتجات خاصة به) في بعد متطلبات التكنولوجيا على الصدارة، والتي قد بلغت بمتوسط حسابي 3.76 و انحراف معياري 1.135 و العبارة رقم 04 (يوفر البنك قنوات اتصال تفاعلية رقمية مع العملاء) لها قبول كبير من طرف العاملين في عملية متطلبات التكنولوجيا والتي قد بلغت بمتوسط حسابي 3.17 و انحراف معياري 1.263 ، في حين احتلت العبارة رقم 03 (تبنى البنك هياكل تنظيمية مستحدثة وتكنولوجية تسمح بالمرونة والسرعة في اتخاذ القرار) للمتوسط حسابي بلغ 2.80 و الانحراف المعياري بلغ 1.308 و العبارة الاخيرة (لدى البنك القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات التكنولوجية) للمتوسط حسابي بلغ 3.39 و الانحراف المعياري بلغ 1.358

يظهر الجدول رقم(12): تحليل آراء العينة المدروسة لفقرات المحور الأول الذي يتعلق بتحليل العملات المصرفية

جدول رقم (12): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثاني

المستوى	الانحراف	متوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
محايد	1,308	2,88	5	11	5	14	6	ت يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة (الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة) يتم تطويرها كلما تطلب الامر
			11.9	26.2	11.9	33.3	14,3	%
محايد	1,415	2,73	2	17	3	6	13	ت يستفيد البنك من البنى الحديثة كالواجهات الرقمية والتطبيقات عند تقديم خدماته وتنفيذ التكنولوجيا المالية
			4.8	40.5	7.1	14.3	31	%
موافق	1,304	2,27	0	13	2	9	17	ت يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين
			0	31	4.8	21.4	40.5	%
محايد	1,229	2,88	5	10	4	19	3	ت الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية التي تبناها البنك
			11.9	23.8	9.5	45.2	7.1	%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27) .

من خلال الجدول يظهر أنه قد حصلت العبارة رقم 04 (الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية التي تبناها البنك) في بعد العملات المصرفية والتي قد بلغت بمتوسط حسابي 2.88 و انحراف معياري 1.229 و العبارة رقم 03 (يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين) لها قبول كبير من طرف العاملين في عملية العملات المصرفية والتي قد بلغت بمتوسط حسابي 2.27 و انحراف معياري 1.304، في حين احتلت العبارة رقم 01 (يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة (الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة) يتم تطويرها كلما تطلب الامر) للمتوسط حسابي بلغ 2.88 والانحراف المعياري بلغ 1.308 و العبارة الاخيرة (يستفيد البنك من البنى الحديثة كالواجهات الرقمية والتطبيقات عند تقديم خدماته وتنفيذ التكنولوجيا المالية) للمتوسط حسابي بلغ 2.73 و الانحراف المعياري بلغ 1.415

• البعد الثالث

يظهر الجدول رقم (13): تحليل آراء العينة المدروسة لفقرات المحور الأول الذي يتعلق بتحليل استخدامات التكنولوجيا المالية .

جدول رقم (13) : لوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثالث

المستوى	الانحراف	متوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
موافق	,527	3,85	2	32	6	1	0	تتملك إدارة البنك فكرة
			4.8	76.2	14.3	2.4	0	% شاملة عن التكنولوجيا المالية
موافق	,558	3,80	1	33	5	2	0	يملك البنك البنية التحتية
			2.4	78.6	11.9	4.8	0	% اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية
موافق	,587	3,83	2	32	5	2	0	تعتبر قطاع المدفوعات أهم
			4.8	76.2	11.9	4.8	0	% قطاعات التكنولوجيا المالية
موافق	,652	3,78	3	28	8	2	0	إن التكنولوجيا المالية تحقق
			7.1	66.7	19	4.8	0	% استراتيجية الشمول المالي للبنك
موافق	,700	3,90	6	27	6	2	0	إن إنجاز العمليات بالتكنولوجيا
			14.3	64.3	14.3	4.8	0	% المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك
موافق	,651	3,98	7	27	6	1	0	تعتمد البنوك حاليا على
			16.7	64.3	14.3	2.4	0	% التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية
موافق	,721	3,93	7	26	6	2	0	الخدمات البنكية أصبحت أسهل
			16.7	61.9	14.3	4.8	0	% وأسرع بفضل التكنولوجيا المالية والبنوك الالكترونية
موافق	,689	3,98	8	25	7	0	0	إن استخدام التكنولوجيا المالية
			19	59.5	16.7	0	0	% يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية

موافق	,834	3,83	8	21	9	3	3	ت	تساهم التكنولوجيا المالية في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية
			19	50	21.4	7.1	7.1	%	
موافق	,781	3,88	8	22	9	2	0	ت	يُمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية
			19	52,4	21.4	4.8	0	%	
موافق	,767	3,63	5	18	16	2	0	ت	إن الاعتماد على التكنولوجيا المالية يُمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد
			11.9	42.9	38.1	4.8	0	%	
موافق	,703	3,61	4	18	18	1	0	ت	يُمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية من خلال تطبيق التكنولوجيا المالية
			9.5	42.9	42.9	2.4	0	%	
موافق	,703	3,61	4	18	18	1	0	ت	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع و التقليل من المخاطر المالية الائتمانية
			9.5	42.9	42.9	2.4	0	%	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27) .

من خلال الجدول يظهر أنه قد حصلت العبارة رقم 01 (تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية) في بعد استخدامات تكنولوجيا المالية والتي قد بلغت بمتوسط حسابي 3.85 وانحراف معياري 0.52 والعبارة رقم 09 (تساهم التكنولوجيا المالية في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية) لها قبول كبير من طرف العاملين بعد استخدامات تكنولوجيا المالية والتي قد بلغت بمتوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري 0.83 وهذا مايدل على أن العمال يشعرون بمستوى مرتفع ويشعرون بحرية في أداء مهامهم الموكلة إليهم يتمتعون بظروف عمل مناسبة.

2.1 فقرات المحور الثاني: تحليل البيانات

جدول رقم (14): لانحراف المعياري و التباين لفقرات الأداء البنوك

المستوى	النحراف	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
موافق	0.624	3.76	4	23	14	0	0	ت يسعى البنك إلى تقليل التكاليف
			9.5	54.8	33.3	0	0	% الغير ضرورية لغرض تحسين الأداء المالي.
موافق	0.641	3.80	4	26	10	1	0	ت البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك
			9.5	61.9	23.8	2.4	0	% في تسهيل عملية إتصال بالزبائن وتخفيض تكاليف تقديم الخدم
موافق	0.679	3.80	5	24	11	1	0	ت يسعى البنك من خلال موارده
			11.9	57.1	26.2	2.4	0	% المتاحة إلى الرفع من كفاءة أدائه المالي.
موافق	0.708	3.73	4	24	11	2	0	ت يعمل البنك على تحقيق سرعة في
			9.5	57.1	26.2	4.8	0	% إنجاز الخدمات البنكية من اجل تخفيض التكاليف
موافق	0.699	3.76	4	25	10	2	0	ت يسعى البنك الى تحقيق الأداء
			9.5	59.5	23.8	4.8	0	% المالي مع مراعاة المخاطر التي تواجه
موافق	0.663	3.76	3	27	9	2	0	ت تساهم المواقع الالكترونية في
			7.1	64.3	21.4	4.8	0	% تسويق منتجات البنك مما يرفع من ارباحه.
موافق	0.742	3.73	4	25	9	3	0	ت إن مؤشر الربحية من أهم
			9.5	59.5	21.4	7.1	0	% المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه
موافق	0.727	3.85	6	25	8	2	0	ت يعتبر مؤشر السيولة ضمن
			14.3	59.5	19	4.8	0	% المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه
موافق	0.734	3.76	5	23	11	2	0	ت يسعى البنك لتحسين مؤشر
			11.9	54.8	26.2	4.8	0	% الرفع المالي ويستخدمه ضمن المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء المالي

موافق	0.748	3.88	5	24	10	1	0	ت	يهتم البنك بجميع انشطته وعملياته من اجل تحسين كفاءة راس المال
			11.9	57.1	23.8	2.4	0	%	
موافق	0.654	3.85	5	26	9	1	0	ت	توفر البنوك من خلال تكنولوجيا المالية تكاليف الكثير من العاملين
			11.9	61.9	21.4	2.4	0	%	
موافق	0.679	3.80	5	24	11	1	0	ت	إن اتساع قاعدة الخدمة البنكية التكنولوجية يؤدي إلى استثمار افضل للطاقة البشرية فتحسن الأداء المال
			11.0	57.1	26.2	2.4	0	%	
موافق	0.715	3.80	6	22	12	1	0	ت	يسعى البنك إلى معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك من أجل تحسين أدائه المالي
			14.3	52.4	28.6	2.4	0	%	
موافق	0.715	3.80	6	22	12	1	0	ت	إن كفاءة وتنوع الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المالية وفقا لـ 24/24 يرفع من الأداء المالي للبنك
			14.3	52.4	28.6	2.4	0	%	
موافق	0.690	3.78	5	23	12	1	0	ت	توفر العمليات الالكترونية وقت وجهد العاملين في إنتاج الخدمة المصرفية مما يعزز الأداء المالي لل
			11.9	54.8	28.6	2.4	0	%	
موافق	0.699	3.76	5	22	13	1	0	ت	اتساع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى خفض تكاليف العمل في البنك
			11.9	52.4	31	2.4	0	%	
موافق	0.667	3.83	5	25	10	1	0	ت	تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء من اجل تصحيح
			11.9	59.5	23.8	2.4	0	%	
موافق	0.543	3.83	3	28	10	0	0	ت	توفر عملية تقييم الأداء المالي وغير المالي المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الاداء
			7.1	66.7	23.8	0	0	%	

موافق	0.587	3.83	4	26	11	0	0	ت	تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء
			9.5	61.9	26.2	0	0	%	
موافق	0.663	3.76	4	24	12	1	0	ت	يوفر البنك بيئة عمل مناسبة للتحسين من أدائه المالي وغير المالي
			9.5	57.1	28.6	2.4	0	%	
موافق	0.652	3.78	4	25	11	1	0	ت	يتملك البنك معايير المعتمدة لتقييم الأداء المالي وغير المالي مما تسمح له من تطويره
			%9	59.5	26.2	2.4	0	%	
موافق	0.587	3.83	3	29	8	1	0	ت	يعتمد البنك في تطوير أدائه المالي وغير المالي على التكنولوجيات المتطورة
			7.1	69	19	2.4	0	%	
محايد	0.911	3.34	1	21	12	5	2	ت	تتلاءم خدمات البنك المقدمة مع احتياجات ورغبات العملاء المستقبلية
			2.4	50	28.6	11.9	4.8	%	
موافق	0.809	3.76	1	23	12	4	1	ت	تقوم إدارة البنك عادة بمحاولة إقناع العملاء بالخدمات المقدمة بعروض مميزة من أجل تحقيق رضاهم
			2.4	54.8	28.6	9.5	2.4	%	
موافق	0.840	3.46	1	24	10	59	1	ت	يسعى البنك لتطوير وتحسين العلاقات مع العملاء والحصول على البيانات منهم لتصميم الخدمة الملائمة لهم
			2.4	57.1	23.8	11.9	2.4	%	
موافق	0.808	3.44	0	25	10	5	1	ت	عند تقديم الخدمات، يحرص البنك على اختصار الإجراءات الروتينية خاصة باستخدام التكنولوجيا
			0	59.5	23.8	11.9	2.4	%	
موافق	0.776	3.44	0	24	12	4	1	ت	يجري البنك بحوث ودراسات حول ملامح العملاء واتجاهاتهم وسلوكياتهم وجذب عملاء جدد
			0	57.1	28.6	9.5	2.4	%	
موافق	0.670	3.59	0	28	9.4	4	0	ت	يركز البنك على المدراء والرؤساء لزيادة الابتكار والابداع اثناء تقديم خدماته
			0	66.7	21.4	9.5	0	%	
موافق	0.631	3.59	0	27	11	3	0	ت	

			0	64.3	26.2	7.1	0	%	تقوم البنك بتوفير تدريب لتطوير أداء العاملين باستمرار واستشارتهم في القرارات ذات العلاقة بمهامهم
موافق	0.711	3.46	0	24	12	5	0	ت	يستخدم البنك في تقديم الخدمات تقنيات تكنولوجية متطورة وذات كفاءة وفعالية
			0	57.1	28.6	11.9	0	%	
موافق	0.746	3.51	0	26	11	3	1	ت	تقوم إدارة البنك بتوفير بيئة ملائمة للوصول إلى أعلى مستويات التنمية والتعلم
			0	61.9	26.2	7.1	2.4	%	
موافق	0.779	3.51	1	24	12	3	1	ت	يهتم البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء
			2.4	57.1	28.6	7.1	2.4	%	
موافق	0.779	3.49	0	26	10	4	1	ت	يحرص البنك على استقطاب العاملين المؤهلين وتوفير بيئة تكنولوجية مناسبة تسهل من مهام موظفيه
			0	61.9	23.8	9.5	2.4	%	
موافق	0.743	3.44	0	23	14	3	1	ت	يعمل البنك باستمرار على زيادة استخدام المواطنين لخدماته الالكترونية
			0	54.8	33.3	7.1	2.4	%	
موافق	0.675	3.49	24	13	4	0	0	ت	يعمل البنك بصفة مستمرة على تنظيف أجهزة الكمبيوتر المصابة بالبرامج الضارة بها
			57.1	31	9.5	0	0	%	
موافق	0.674	3.54	1	23	14	3	0	ت	يسعى البنك إلى إيجاد خدمات جديدة تميزه عن منافسيه من أجل تحسين ادائه
			2.4	54.8	33.3	7.1	0	%	
موافق	0.662	3.63	2	24	13	2	0	ت	يعتمد البنك على تبسيط الإجراءات والعمليات التي ينفذها من أجل تخفيض تكاليفه
			4.8	57.1	31	4.8	0	%	
موافق	0.693	3.66	3	23	13	2	0	ت	يعمل البنك على اكتساب النظم المناسبة لأعماله بهدف تحسين أدائه
			7.1	54.8	31	4.8	0	%	
موافق	0.631	3.59	1	24	14	2	0	ت	يسعى البنك إلى رفع جودة خدماته من أجل تحسين ادائه
			2.4	57.1	33.3	4.8	0	%	

موافق	0.575	3.66	1	26	13	1	0	ت	يهدف البنك الى تخفيض وقت أداء خدماته بهدف تحسين ادائه
			2.4	63.9	31	2.4	0	%	
موافق	0.628	3.61	1	25	13	2	0	ت	يحرص البنك على الحفاظ وتطوير سمعته ما يسمح له بتحقيق إيرادات أكثر ومنافع متعددة
			2.4	59.5	31	4.8	0	%	
موافق	0.698	3.63	2	25	11	3	0	ت	يعمل البنك على اتساع ثقافة العملاء باستخدام الخدمات الالكترونية من خلال كفاءة الخدمة البنكية المقدمة
			4.8	59.5	26.2	7.1	0	%	
موافق	0.662	3.63	1	27	10	3	0	ت	يتم تخفيض التكاليف من خلال سرعة إنجاز الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المتطورة
			2.4	64.3	23.8	5.1	0	%	
موافق	0.610	3.68	1	28	10	2	0	ت	زيادة إقبال العملاء على استخدام الخدمات المصرفية يعتمد على كفاءتها وفعاليتها
			2.4	66.7	23.8	4.8	0	%	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27) .

من خلال الجدول يظهر أنه قد حصلت العبارة رقم 18 (توفر عملية تقييم الأداء المالي وغير المالي المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الأداء) في بعد أداء البنوك والتي قد بلغت الانحراف المعياري 0.543 و التباين 0.299 و العبارة رقم 23 (تتلاءم خدمات البنك المقدمة مع احتياجات ورغبات العملاء المستقبلية) لها قبول كبير من طرف العاملين بعد استخدامات تكنولوجيا المالية والتي قد بلغت الانحراف المعياري 0.911 و التباين 0.83 .

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الرئيسية

من أجل معرفة مدى اعتدالية التوزيع لتحديد أي من الاختبارات المعلمية أو اللامعلمية التي تناسب الدراسة نقوم بداية بإجراء التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة وذلك كمايلي :

1. اختبار التوزيع الطبيعي:

جدول(15): اختبار توزيع طبيعي لمتغيرات الدراسة

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
التكنولوجيا المالية_ المعدلة	,087	41	,200*	,967	41	,268
أداء_ البنوك	,089	41	,200*	,980	41	,661
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27) .

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

H_0 =الفرضية العدمية: تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

H_1 =الفرضية البديلة: لا تتبع بيانات التوزيع الطبيعي.

نلاحظ أن مستوى المعنوية أكبر من 0.05 مما يدعم لقبول فرضية الصفرية و بالتالي إتباع بيانات التوزيع الطبيعي، وهذا مما يمكننا من استخدام اختبارات المعلمية في هذه الدراسة.

2. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى التكنولوجيا المالية و الاداء البنوك محل الدراسة:

في البداية سوف نقوم باختبار معنوية العلاقة بين المتغيرين من خلال

2-1- اختبار الانحدار الخطي المتعدد :

في محاولة لبيان علاقة التأثير بين أبعاد التكنولوجيا المالية و أداء البنوك وذلك على النحو التالي:

2-2_ الانحدار بين ابعاد التكنولوجيا المالية و أداء البنوك

جدول رقم (16): الانحدار الخطي البسيط

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,369 ^a	,136	,114	,31342
2	,515 ^b	,265	,226	,29287
a. Predictors: (Constant), متطلبات_ تكنولوجيا				
b. Predictors: (Constant), استخدام_ التكنولوجيا المالية, متطلبات_ تكنولوجيا				

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27) .

من خلال الجدول ووفقا للنموذج الثاني يلاحظ ان أبعاد التكنولوجيا المالية متمثلة في متطلبات التكنولوجيا المالية واستخدام التكنولوجيا المالية لها تأثير قوي على أداء البنوك حيث كان بنسبة 0.265 اي 26.5% وبالتالي يظهر أن تكنولوجيا مالية تؤثر بشكل واضح على أداء البنوك .

جدول رقم (17): اختبار التباين بين ابعاد التكنولوجيا المالية و أداء للبنوك

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,603	1	,603	6,134	,018 ^b
	Residual	3,831	39	,098		
	Total	4,433	40			
2	Regression	1,174	2	,587	6,844	,003 ^c
	Residual	3,259	38	,086		
	Total	4,433	40			
a. Dependent Variable: أداء_البنوك						
b. Predictors: (Constant), متطلبات_تكنولوجيا						
c. Predictors: (Constant), استخدام_التكنولوجيا_المالية, متطلبات_تكنولوجيا						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27) .

نرى في جدول التالي ان قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.003 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل على وجود وبالتالي فان النموذج الثاني للعلاقة بين ابعاد تكنولوجيا المالية و أداء للبنوك مقبول

جدول رقم (18): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4,100	,182		,000
	متطلبات_تكنولوجيا	-,132	,053	-,369	,018
2	(Constant)	3,185	,393		,000
	متطلبات_تكنولوجيا	-,156	,051	-,435	,004
	استخدام_التكنولوجيا_المالية	,260	,101	,365	,014
a. Dependent Variable: أداء_البنوك					

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27) .

من خلال معطيات الجدول نقول ان جميع القيم اعطت نسبة اقل من 0.05 وهذا يدلنا على اثر معنوي لابعاد تكنولوجيا المالية و اداء البنوك ويبين ايضا ان متغير (متطلبات التكنولوجيا) لها اثر سلبى عكس (استخدامات التكنولوجيا) وبالتالي نقول ان لتكنولوجيا مالية اهمية في قطاع البنوك في تحسين الأداء البنكي .

جدول رقم (19): المتغيرات المستبعدة

Excluded Variables ^a						
Model		Beta In	T	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	العملات_المصرفية	,089 ^b	,475	,638	,077	,644
	استخدام_التكنولوجيا_المالية	,365 ^b	2,581	,014	,386	,967
2	العملات_المصرفية	,150 ^c	,857	,397	,139	,633
a. Dependent Variable: أداء_البنوك						
b. Predictors in the Model: (Constant), متطلبات_تكنولوجيا						
c. Predictors in the Model: (Constant), استخدام_التكنولوجيا_المالية, متطلبات_تكنولوجيا						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27) .

يوضح الجدول ان المتغيرات المستبعدة في كلى النموذجين بسبب المعنوية الإحصائية حيث يلاحظ في النموذج الثاني ان العملات المصرفية تم استبعادها وبقي متغيري متطلبات التكنولوجيا المالية واستخدام التكنولوجيا المالية .

3-2 الانحدار بين ابعاد التكنولوجيا المالية و أداء المالي للبنوك

جدول رقم (20): الانحار الخطي متعدد لتكنولوجيا المالية و أداء المالي للبنوك

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,325 ^a	,105	,082	,38580
a. Predictors: (Constant), متطلبات_تكنولوجيا				

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27) .

تظهر نتائج الى وجود علاقة ايجابية بين أبعاد تكنولوجيا المالية واداء مالي للبنوك حيث بلغت 0.345 اي 34.5% اي تأثير هنا بسيط.

جدول رقم (21): اختبار التباين بين التكنولوجيا المالية و أداء المالي

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,683	1	,683	4,591	,038 ^b
	Residual	5,805	39	,149		
	Total	6,488	40			
a. Dependent Variable: الاداء المالي للبنوك						
b. Predictors: (Constant), متطلبات تكنولوجيا						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27).

عند دراسة جدول نبين ان قيمة F بلغت 4.591 بمستوى معنوية 0.038 وهي أقل من مستوى معنوية الذي هو 0.05 وهذا يعني ان نموذج علاقة بين ابعاد تكنولوجيا والاداء المالي للبنوك مقبول .

جدول رقم (22): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,256	,224		19,031	,000
	متطلبات تكنولوجيا	-,141	,066	-,325	-2,143	,038
a. Dependent Variable: الاداء المالي للبنوك						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27).

تشير نتائج الجدول إلى أن متغير المستقل المؤثر في الاداء المالي للبنوك هو متطلبات التكنولوجيا حيث جاءت بدلالة إحصائية تساوي 0.038 والثابت بدلالة تساوي 0.00 وكلاهما أقل من 0.05 وبالتالي فالنموذج مقبول.

جدول رقم (23): المغيرات المستبعدة في علاقة ابعاد التكنولوجيا المالية مع أداء المالي للبنوك

Excluded Variables a						
Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	العملات المصرفية	,021 ^b	,108	,915	,017	,644
	استخدام التكنولوجيا المالية	,115 ^b	,741	,464	,119	,967
a. Dependent Variable: الاداء المالي للبنوك						
b. Predictors in the Model: (Constant), متطلبات تكنولوجيا						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27).

يوضح الجدول ان المتغيرات المستبعدة في النموذج بسبب المعنوية الإحصائية هي العملات المصرفية واستخدام التكنولوجيا المالية.

4-2 الانحدار بين ابعاد التكنولوجيا المالية و أداء غير المالي للبنوك

جدول رقم (24): الانحار الخطي المتعدد لتكنولوجيا المالية و أداء غير المالي للبنوك

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,323 ^a	,105	,082	,50230
a. Predictors: (Constant), استخدام التكنولوجيا المالية				

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27).

من خلال جدول نرى الى وجود علاقة بين بعد استخدام التكنولوجيا المالية والاداء غير مالي للبنوك فقط حيث بلغت 0.323 اي بنسبة 32.3% اي تأثيره هنا ضئيل.

جدول رقم (25): اختبار التباين بين بعد استخدام التكنولوجيا المالية و اداء غير المالي للبنوك

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,150	1	1,150	4,557	,039 ^b
	Residual	9,840	39	,252		
	Total	10,990	40			
a. Dependent Variable: الاداء غير المالي للبنوك						
b. Predictors: (Constant), استخدام التكنولوجيا المالية						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27).

بعد دراسة جدول نبين ان قيمة $F = 4.557$ بمستوى معنوية 0.039 وهي اقل من مستوى معنوية الذي هو 0.05 وهذا يعني ان النموذج مقبول بين بعد استخدام التكنولوجيا المالية والاداء غير المالي للبنوك معنوي.

جدول رقم (26): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,153	,654		3,293	,002
	استخدام التكنولوجيا المالية	,363	,170	,323	2,135	,039

a. Dependent Variable: الاداء غير المالي للبنوك

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27).

تشير نتائج جدول الى وجود علاقة بين (استخدام التكنولوجيا المالية) و (الاداء الغير مالي للبنوك). حيث كانت معلمات استخدام التكنولوجيا المالية بدلالة إحصائية تساوي 0.039 والثابت ب 0.002 وهي اقل من 0.05 وبالتالي النموذج مقبول.

جدول رقم (27): المتغيرات المستبعدة في علاقة ابعاد التكنولوجيا المالية مع الأداء غير المالي للبنوك

Excluded Variables ^a						
Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	متطلبات تكنولوجيا	-,287 ^b	-1,928	,061	-,298	,967
	العملات المصرفية	-,070 ^b	-,454	,652	-,073	1,000
a. Dependent Variable: الاداء غير المالي للبنوك						
b. Predictors in the Model: (Constant) استخدام التكنه لوجبا المالية						

a. Dependent Variable: الاداء غير المالي للبنوك

b. Predictors in the Model: (Constant), استخدام التكنولوجيا المالية

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.27).

يوضح الجدول ان المتغيرات المستبعدة في النموذج بسبب المعنوية الإحصائية هي العملات المصرفية ومتطلبات التكنولوجيا المالية.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل والمتعلق بالدراسة الميدانية وتفسير جميع الاجابات المتوصل إليها المتعلقة بمجال التكنولوجيا المالية وتأثيرها على تحسين أداء البنوك حيث قمنا به عن طريق الاستبيان وتم توزيعه على مجموعة من البنوك على ولاية الوادي.

وبعد تحليل النتائج المتحصل عليها والمدرجة في برنامج spss قمنا بتحليل وتفسير النتائج ثم اختبار صحة الفرضية التي وضعناها في مقدمة الدراسة وتوصلنا إلى وجود علاقة قوية بين استخدام التكنولوجيا المالية ورفع كفاءة الاداء المالي والغير مالي ، وكما اظهرت ايضا لأهمية التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات .

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال ما تناولناه في موضوع الدراسة الذي كان حول تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك ومعالجة اشكالية الموضوع التي تدور حول تأثير التكنولوجيا المالية على اداء البنوك ، حتى انتهى بالاجابة على الاشكالية وذلك عن طريق دراسة ميدانية اجريناها على بنوك ولاية الوادي حيث تم اعداد استبيان مكون من محورين اساسيين و الى وزعت على عينة متمثلة على العاملين في البنوك في ولاية الوادي

ومن خلال الدراسة التي قمنا بيها في الجانب النظري و التطبيقي و نتيجة لدراسة ميدانية على بنوك الوادي يمكننا سرد مجموعه من النتائج و التوصيات المتوصل اليها وهي كما يلي :

1- اختبار الفرضيات :

من خلال الدراسة الميدانية تبين ان هناك تأثير لتكنولوجيا المالية على اداء البنوك وذلك في بنوك ولاية الوادي ، حيث توصلت هذه دراسة الى :

- وجود علاقة ايجابية بين اعتماد ابعاد التكنولوجيا المالية المدروسة و تحسين اداء البنوك، وهو ما يؤكد الفرضية الرئيسية؛
- وجود علاقة ايجابية بين اعتماد ابعاد التكنولوجيا المالية المدروسة وتحسين الاداء المالي للبنوك، هو ما يؤكد الفرضية الفرعية الاولى؛
- وجود علاقة ايجابية بين اعتماد ابعاد التكنولوجيا المالية المدروسة وتحسين الاداء الغير المالي للبنوك، هو ما يؤكد الفرضية الفرعية الثانية؛

نتائج الدراسات النظرية والتطبيقية

من خلال هذه الدراسة تم التوصل الى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية متمثلة في:

- ان استخدام التكنولوجيا المالية يزيد من سرعة المعاملات البنكية ويعزز دقتها مما يعطي نتيجة ايجابية على جودة خدماتها.
- تساهم التكنولوجيا المالية في قدرة البنك من تمتع بقدرة اكبر في قضاء حاجات الزبائن وفي تسريع العمليات البنكية الموجه لهم .
- تساعد تكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي الذي يكون عبر تقنيات الدفع الالكتروني و تحويلات الرقمية
- إن التكنولوجيا المالية لها اثر على الاداء الغير مالي الذي يتمثل في جودة الخدمات و في سرعة الانجاز لدى العمال في البنوك .
- توضح الدراسة ان البنوك في ولاية الوادي بدأت في استخدام التكنولوجيا والتحول التدريجي لها.

2- الاقتراحات و التوصيات

من خلال نتائج السابقة نقترح توصيات التالية :

- القيام بسياسة تنظيمية تواكب التطور السريع في مجال التكنولوجيا لتحقيق التكامل الرقمي .
- ننصح بتعزيز الوعي لمختلف افراد المجتمع بأهمية التكنولوجيا المالية وذلك يكون عن طريق حملات تعليمية.
- الزام البنوك على التعاون مع الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا المالية وذلك لتبادل مختلف الخبرات والاستفادة من الانظمة الرقمية المتقدمة .
- ضرورة استثمار البنوك في البنية التحتية الرقمية لها و العمل ايضا على تدريب العاملين والموظفين أكثر لتعامل بكفاءة عالية مع تقنيات المالية الحديثة.

افاق الدراسة :

من خلال دراستنا لتأثير التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك و بعد استخلصنا لنتائج المذكورة ، يُرى ان هناك اساليب و تقنيات اخرى تساعد لفهم تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك ويمكن من خلالها ان تكون سببا واساسا لبحوث اخرى لاحقة وتتمثل فيما يلي :

- ✓ دور التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات الدفع الإلكتروني في الجزائر
- ✓ تأثير التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للنظام البنك
- ✓ تحول البنوك التقليدية إلى البنوك الرقمية: الفرص والتحديات في البيئة الجزائرية
- ✓ اثر الابتكار التكنولوجي على تجربة الزبون في القطاع المصرفي

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- الكتب:

1- ناظم حسن عبد السيد، محاسبة الجودة مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009...

ثانياً - الأطروحات والرسائل الجامعية:

أ- رسائل الماجستير والدكتوراه:

2- البحري رشيدة، بوشنة فريدة، أثر تسيير الخزينة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء وحدة - ادرار - للفترة 2013-2015، شهادة ماستر في علوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016-2017.

3- حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية-BDL- وكالة أدرار، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية مؤسسة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021-2022.

4- خالد بيلوطة، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالم (CPA-BADR-BNA)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص: إدارة مالية، قسم علوم التسيير، العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالم، 2021-2022

5- خديجة شافو، عائشة كنوز، تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية فروع (ورقلة تقرت)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2022-2023.

6- دركي بوبكر، زيدي عادل، رزيق نذير، أثر تحليل البيانات الضخمة بنظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة التقارير المالية "دراسة ميدانية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوادي" شهادة ماستر في علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية فرع علوم مالية ومحاسبة، تخصص محاسبة، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، 2022-2023.

- 7- سلسيل خامرة، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك "دراسة تطبيقية للقطاع المصرفي المصري خلال الفترة 2011-2021"، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة ورقلة، 2023-2024.
- 8- شدرى معمر سعاد، دور المراجعة الداخلية المالية في تقييم الاداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة سونلغاز، رسالة ماجستير في علوم التسيير، فرع مالية المؤسسة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2008-2009.
- 9- صابر عباسي، أثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات في ولاية بسكرة-الجزائر، رسالة ماجستير تخصص محاسبة وجباية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011/2012.
- 10- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة (2000-2002)، رسالة ماجستير علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية جامعة محمد خيضر بسكرة، 2001-2002.
- 11- عبد الباقي بضياف، تأثير المخاطر المالية على الأداء المالي للمؤسسة دراسة قياسية على السوق المالي السعودي 2009-2012، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص مالية كمية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014.
- 12- قصير صبيحة، أثر التكنولوجيا المالية في التطوير الأداء المالي للبنوك التجارية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر"، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2023/2024.
- 13- قميش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2023/2024.

ب- مذكرات الماستر:

ثالثا- المقالات العلمية:

- أبو الفضل, & عبدالعال مصطفى. (2024). أثر الإنفاق في الأمن السيبراني على الأداء في البنوك التجارية المصرية: مع دراسة ميدانية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة, 10(17), 1851-1906.

- راوية عبيد. (2023). أثر استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الاستراتيجية على الأداء غير المالي للبنوك السعودية-دراسة ميدانية. *Journal of Financial Accounting and Managerial Studies*, 10(1), 220-239
- 14- إيمان بومود، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤية اقتصادية، الوادي، الجزائر، 10 (01)، 01/08/2020.
- 15- حازم السيد رضوان شبكة، التكنولوجيا المالية - مفهوم، تطور، مخاطر، مجلة ربحان للنشر العلمي، سوريا، 28 أكتوبر 2023.
- 16- زواويد لزهارى، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة ربحان للنشر العلمي، مركز فكر للدراسات والتطوير، 02 يناير 2021.
- 17- سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، إيزي، الجزائر، المجلد 11، العدد 03، 2019.
- 18- طلحي كوثر، زوايدي نهاد، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية "بيت التمويل الكويتي نموذجاً"، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، المركز الجامعي مرسللي عبد الله - تيبازة، العدد 07، 2023.
- 19- عبد الرحيم وهيب، عملة البتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء الثالث.
- 20- عبد الرحيم وهيب، عملة البتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء الثالث.
- 21- عبد الكريم بوغزالة أمحمد، الأخضر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة الجزائر الملتقى الدولي الاقتراض البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كألية لتحقيق الاقلاع الاقتصادي في الدول النامية الفرص والتحديات والآفاق، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2016-2017.
- 22- عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AFD) خلال الفترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، المجلد 7، العدد 2، 2014.

- 23- ليندة حمير، دور تطبيقات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي "دراسة حالة المملكة العربية السعودية"، المجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 8، العدد 2، جامعة شلف، 2024/10/31.
- 24- نور الدين كروش، أسماء بللعماء، وزهرة سيد أعمر، مستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية المتقدمة، العدد 4، المجلد 2، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، 2020.
- 25- وهيبة عبد الرحيم وبن قدور، توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، تمنغاست، الجزائر، المجلد 7، العدد 3، 2018.
- رابعا- المحاضرات:
- 26- حيدوشي عاشور، محاضرات في الإحصاء الوصفي، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى جذع مشترك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2015-.
- 27- كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، سنة ثاني ماستر نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2021-2022.
- خامسا- الملتقيات:
- 28- نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 26 سبتمبر 2019.

الملاحق

الملحق رقم : 01

استبيان بحثي

تحية طيبة؛

نضع بين أيديكم استبيان خاص بدراسة علمية في إطار استكمال مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص مالية مؤسسة تحت عنوان:

تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك - دراسة ميدانية

والذي صمم لجمع المعلومات اللازمة لإجراء هذه الدراسة.

لذلك نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عليها كما نعلمكم أن هذه البيانات ستعامل بشكل سري لأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الطالبة: خلادي محمد اسلام، بن خليفة سامي ، دريدي محمد مختار

تعريف اجرائي للتكنولوجيا المالية: هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل مجموعة البرامج الرقمية المستخدمة في العمليات المالية للبنوك ومنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية

البيانات العامة1. يرجي ذكر الوظيفة التي تعمل فيها:

.....

2. عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 من 5 الى 10 من 10 الى 15 أكثر من 15

3. المستوى التعليمي:

ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه أو أخرى يرجى ذكرها.....

4. يرجي ذكر تخصصكم:5. عدد موظفي المؤسسة التي تعملون فيها

من 1 الى 9 شخص من 10 الى 49 شخص من 50 الى 250 شخص أكثر من 250 شخص

الملاحق :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أولاً: التكنولوجيا المالية
					لدى البنك القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات التكنولوجية
					يمتلك البنك فريق متعدد الوظائف من مطوري تكنولوجيا المعلومات وخبراء، يبتكرون منتجات خاصة به
					تبنى البنك هياكل تنظيمية مستحدثة وتكنولوجية تسمح بالمرونة والسرعة في اتخاذ القرار
					يوفر البنك قنوات اتصال تفاعلية رقمية مع العملاء
					يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة (الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة) يتم تطويرها كلما تطلب الامر
					يستفيد البنك من البنى الحديثة كالواجهات الرقمية والتطبيقات عند تقديم خدماته وتنفيذ التكنولوجيا المالية
					يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين
					الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية التي تبناها البنك
					تعتمد البنوك حالياً على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية
					يلتزم البنك بصرامة قواعد أمن تكنولوجيا المعلومات
					لدى البنك القدرة على التنبؤ بالتهديدات الجرائم الالكترونية وتداعيات أخطاء النظام كتوقف الانترنت
					يوفر البنك مختلف الخدمات الحديثة في مختلف المجالات كالخدمات الالكترونية
					يقوم البنك بإدخال تغييرات على بيئته عملياته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية
					تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك
					يمتلك البنك نظام الأمن السيبراني للكشف المبكر عن الاحتيال
					تعتبر التحويلات المالية الدولية من الأنشطة المهمة لدى البنك
					إن فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في أعمال المدفوعات ضمن التحويلات
					إن تخفيض تكاليف التبادل الدولي يقلل من مداخيل البنك
					زادت قيمة التحويلات المالية الدولية نتيجة التكنولوجيا المالية
					تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية
					يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية
					يعتبر قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية
					إن التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي للبنك
					إن انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك
					تعتمد البنوك حالياً على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية
					الخدمات البنكية أصبحت أسهل وأسرع بفضل التكنولوجيا المالية والبنوك الالكترونية
					إن استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية
					تساهم التكنولوجيا المالية في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية
					يُمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية
					إن الاعتماد على التكنولوجيا المالية يُمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد
					يُمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية من خلال تطبيق التكنولوجيا المالية
					تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع و التقليل من المخاطر المالية الائتمانية
					ثانياً: الأداء المالي للبنوك

				البنك إلى تقليل التكاليف الغير ضرورية لغرض تحسين الأداء المالي.
				البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك في تسهيل عملية إتصال بالزبائن وتخفيض تكاليف تقديم الخدمات لهم
				البنك من خلال موارده المتاحة إلى الرفع من كفاءة أدائه المالي.
				البنك على تحقيق سرعة في إنجاز الخدمات البنكية من أجل تخفيض التكاليف
				البنك إلى تحقيق الأداء المالي مع مراعاة المخاطر التي تواجه
				المواقع الالكترونية في تسويق منتجات البنك مما يرفع من ارباحه.
				بشر الربحية من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه
				مؤشر السيولة ضمن المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه
				البنك لتحسين مؤشر الرفع المالي ويستخدمه ضمن المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء المالي
				البنك بجميع انشطته وعملياته من أجل تحسين كفاءة رأس المال
				البنوك من خلال تكنولوجيا المالية تكاليف الكثير من العاملين
				مع قاعدة الخدمة البنكية التكنولوجية يؤدي إلى استثمار افضل للطاقة البشرية فتحسن الأداء المالي
				البنك إلى معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك من أجل تحسين أدائه المالي
				أداء وتنوع الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المالية وفقا لـ 24/24 يرفع من الأداء المالي للبنك
				لعمليات الالكترونية وقت وجهد العاملين في إنتاج الخدمة المصرفية مما يعزز الأداء المالي للبنك
				استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى خفض تكاليف العمل في البنك
				عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء من أجل تصحيحها
				عملية تقييم الأداء المالي وغير المالي المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الأداء.
				عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء.
				البنك بيئة عمل مناسبة للتحسين من أدائه المالي وغير المالي
				البنك معايير المعتمدة لتقييم الأداء المالي وغير المالي مما تسمح له من تطويره
				البنك في تطوير أدائه المالي وغير المالي على التكنولوجيات المتطورة.
				ثالثا: الأداء غير المالي للبنوك
				خدمات البنك المقدمة مع احتياجات ورغبات العملاء المستقبلية
				دارة البنك عادة بمحاولة إقناع العملاء بالخدمات المقدمة بعروض مميزة من أجل تحقيق رضاهم
				البنك لتطوير وتحسين العلاقات مع العملاء والحصول على البيانات منهم لتصميم الخدمة الملائمة لهم
				تقديم الخدمات، يحرص البنك على اختصار الإجراءات الروتينية خاصة باستخدام التكنولوجيا
				البنك بحوث ودراسات حول ملامح العملاء واتجاهاتهم وسلوكياتهم وجذب عملاء جدد
				البنك على المدراء والرؤساء لزيادة الابتكار والابداع اثناء تقديم خدماته
				البنك بتوفير تدريب لتطوير أداء العاملين باستمرار واستشارتهم في القرارات ذات العلاقة بمهامهم
				م البنك في تقديم الخدمات تقنيات تكنولوجية متطورة وذات كفاءة وفعالية
				دارة البنك بتوفير بيئة ملائمة للوصول إلى أعلى مستويات التنمية والتعلم
				البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء.
				البنك على استقطاب العاملين المؤهلين وتوفير بيئة تكنولوجية مناسبة تسهل من مهام موظفيه

الملاحق :

					البنك باستمرار على زيادة استخدام المواطنين لخدماته الالكترونية
					البنك بصفة مستمرة على تنظيف أجهزة الكمبيوتر المصابة بالبرامج الضارة بها
					البنك الي إيجاد خدمات جديدة تميزه عن منافسيه من أجل تحسين ادائه
					البنك على تبسيط الإجراءات والعمليات التي ينجزها من أجل تخفيض تكاليفه
					البنك على اكتساب النظم المناسبة لأعماله بهدف تحسين أدائه
					البنك الى رفع جودة خدماته من أجل تحسين ادائه
					البنك الى تخفيض وقت أداء خدماته بهدف تحسين ادائه
					البنك على الحفاظ وتطوير سمعته ما يسمح له بتحقيق إيرادات أكثر ومنافع متعددة
					البنك على اتساع ثقافة العملاء باستخدام الخدمات الالكترونية من خلال كفاءة الخدمة البنكية المقدمة
					البنك على خفض التكاليف من خلال سرعة إنجاز الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المتطورة
					البنك على استخدام الخدمات المصرفية يعتمد على كفاءتها وفعاليتها

الملحق رقم : 02

GET

FILE='C:\Users\scc\Desktop\ تكنولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav.'

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

DESCRIPTIVES VARIABLES= 1ع 2ع 3ع 4ع 5ع 6ع 7ع 8ع 9ع 10ع 11ع 12ع 13ع 14ع 15ع 16ع 17ع 18ع 19ع 20ع 21ع

22ع 23ع 24ع 25ع 26ع 27ع 28ع 29ع 30ع 31ع 32ع 1ف 2ف 3ف 4ف 5ف 6ف 7ف 8ف 9ف 10ف 11ف 12ف 13ف 14ف 15ف 16ف

17ف 18ف 19ف 20ف 21ف 22ف 1ص 2ص 3ص 4ص 5ص 6ص 7ص 8ص 9ص 10ص 11ص 12ص 13ص 14ص 15ص 16ص 17ص 18ص 19ص 20ص 21ص

ص22 متطلبات_ تكنولوجيا العملات_ المصرفية العمليات_ المصرفية عمليات_ التحويلات_ المالية

استخدام_ التكنولوجيا_ المالية_ التكنولوجيا_ المالية أداء_ البنوك الاداء_ المالي_ للبنوك

الاداء_ غير_ المالي_ للبنوك التكنولوجيا_ المالية_ المعدلة

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Notes

Output Created		20-MAY-2025 11:46:24
Comments		
Input	Data	C:\Users\sccl\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.

Syntax	DESCRIPTIVES
	VARIABLES=
	ع1 ع2 ع3
	ع4 ع5 ع6 ع7 ع8 ع9 ع10
	ع11 ع12 ع13 ع14 ع15
	ع16 ع17 ع18 ع19 ع20
	ع21
	ع22 ع23 ع24 ع25 ع26
	ع27 ع28 ع29 ع30 ع31
	ع32 ف1 ف2 ف3 ف4 ف5
	ف6 ف7 ف8 ف9 ف10 ف11
	ف12 ف13 ف14 ف15 ف16
	ف17 ف18 ف19 ف20
	ف21 ف22 ص1 ص2 ص3
	ص4 ص5 ص6 ص7 ص8
	ص9 ص10 ص11 ص12
	ص13 ص14 ص15 ص16
	ص17 ص18 ص19 ص20
	ص21
	ص22 متطلبات_تكنولوجيا
	العملات_المصرفية
	العمليات_المصرفية
	عمليات_التحويلات_المالية
	استخدام_التكنولوجيا_المالية
	التكنولوجيا_المالية_أداء_البنوك
	الاداء_المالي_للبنوك
	الاداء_غير_المالي_للبنوك
	التكنولوجيا_المالية_المعدلة
	/STATISTICS=MEAN
	STDDEV.
Resources	Processor Time 00:00:00,00
	Elapsed Time 00:00:00,02

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
لدى البنك القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات التكنولوجية	41	3,39	1,358
يمتلك البنك فريق متعدد الوظائف من مطوري تكنولوجيا المعلومات وخبراء، يبتكرون منتجات خاصة به	41	3,76	1,135
تبني البنك هياكل تنظيمية مستحدثة وتكنولوجية تسمح بالمرونة والسرعة في اتخاذ القرار	41	2,80	1,308
يوفر البنك قنوات اتصال تفاعلية رقمية مع العملاء	41	3,17	1,263
يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة (الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة) يتم تطويرها كلما تطلب الامر	41	2,88	1,308
يستفيد البنك من البنى الحديثة كالواجهات الرقمية والتطبيقات عند تقديم خدماته وتنفيذ التكنولوجيا المالية	41	2,73	1,415
يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين	41	2,27	1,304
الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية التي تبناها البنك	41	2,88	1,229
تعتمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية	41	2,90	1,261

يلتزم البنك بصرامة قواعد أمن تكنولوجيا المعلومات	41	3,41	1,245
لدى البنك القدرة على التنبؤ بالتهديدات الجرائم الالكترونية وتداعيات أخطاء النظام كتوقف الانترنت	41	3,56	,950
يوفر البنك مختلف الخدمات الحديثة في مختلف المجالات كالخدمات الالكترونية	41	3,73	,775
يقوم البنك بإدخال تغييرات على بيئته عملياته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية	41	3,85	,478
تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك	41	3,80	,558
يمتلك البنك نظام الأمن السيبراني للكشف المبكر عن الاحتيال	40	3,77	,530
تعتبر التحويلات المالية الدولية من الأنشطة المهمة لدى البنك	41	3,88	,400
إن فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في أعمال المدفوعات ضمن التحويلات	41	3,93	,412
إن تخفيض تكاليف التبادل الدولي يقلل من مداخيل البنك	40	3,92	,417
زادت قيمة التحويلات المالية الدولية نتيجة التكنولوجيا المالية	41	3,76	,663
تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية	41	3,85	,527
يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	41	3,80	,558
يعتبر قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية	41	3,83	,587

إن التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي للبنك	41	3,78	,652
إن انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك	41	3,90	,700
تعتمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية	41	3,98	,651
الخدمات البنكية اصبحت أسهل وأسرع بفضل التكنولوجيا المالية والبنوك الالكترونية	41	3,93	,721
إن استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية	41	3,98	,689
تساهم التكنولوجيا المالية في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية	41	3,83	,834
يُمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية	41	3,88	,781
إن الاعتماد على التكنولوجيا المالية يُمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	41	3,63	,767
يُمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية من خلال تطبيق التكنولوجيا المالية	41	3,61	,703
تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع و التقليل من المخاطر المالية الائتمانية	41	3,61	,703
يسعى البنك إلى تقليل التكاليف الغير ضرورية لغرض تحسين الأداء المالي.	41	3,76	,624

تساهم البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك في تسهيل عملية إتصال بالزبائن وتخفيض تكاليف تقديم الخدمات لهم	41	3,80	,641
يسعى البنك من خلال موارده المتاحة إلى الرفع من كفاءة أدائه المالي.	41	3,80	,679
يعمل البنك على تحقيق سرعة في إنجاز الخدمات البنكية من أجل تخفيض التكاليف	41	3,73	,708
يسعى البنك الى تحقيق الأداء المالي مع مراعاة المخاطر التي تواجهه	41	3,76	,699
تساهم المواقع الالكترونية في تسويق منتجات البنك مما يرفع من ارباحه.	41	3,76	,663
إن مؤشر الربحية من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه	41	3,73	,742
يعتبر مؤشر السيولة ضمن المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه	41	3,85	,727
يسعى البنك لتحسين مؤشر الرفع المالي ويستخدمه ضمن المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء المالي	41	3,76	,734
يهتم البنك بجميع انشطته وعملياته من أجل تحسين كفاءة راس المال	41	3,88	,748
توفر البنوك من خلال تكنولوجيا المالية تكاليف الكثير من العاملين	41	3,85	,654

إن اتساع قاعدة الخدمة البنكية التكنولوجية يؤدي إلى استثمار أفضل للطاقة البشرية فتحسن الأداء المالي	41	3,80	,679
يسعى البنك إلى معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك من أجل تحسين أداءه المالي	41	3,80	,715
إن كفاءة وتنوع الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المالية وفقا لـ 24/24 يرفع من الأداء المالي للبنك	41	3,80	,715
توفر العمليات الالكترونية وقت وجهد العاملين في إنتاج الخدمة المصرفية مما يعزز الأداء المالي للبنك	41	3,78	,690
اتساع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى خفض تكاليف العمل في البنك	41	3,76	,699
تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء من أجل تصحيحها	41	3,83	,667
توفر عملية تقييم الأداء المالي وغير المالي المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الأداء.	41	3,83	,543
تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء.	41	3,83	,587
يوفر البنك بيئة عمل مناسبة للتحسين من أدائه المالي وغير المالي	41	3,76	,663
يملك البنك معايير المعتمدة لتقييم الأداء المالي وغير المالي مما تسمح له من تطويره	41	3,78	,652

يعتمد البنك في تطوير أداءه المالي وغير المالي على التكنولوجيات المتطورة.	41	3,83	,587
تتلاءم خدمات البنك المقدمة مع احتياجات ورغبات العملاء المستقبلية	41	3,34	,911
تقوم إدارة البنك عادة بمحاولة إقناع العملاء بالخدمات المقدمة بعروض مميزة من أجل تحقيق رضاهم	41	3,46	,809
يسعى البنك لتطوير وتحسين العلاقات مع العملاء والحصول على البيانات منهم لتصميم الخدمة الملائمة لهم	41	3,46	,840
عند تقديم الخدمات، يحرص البنك على اختصار الإجراءات الروتينية خاصة باستخدام التكنولوجيا	41	3,44	,808
يجري البنك بحوث ودراسات حول ملامح العملاء واتجاهاتهم وسلوكياتهم وجذب عملاء جدد	41	3,44	,776
يركز البنك على المدراء والرؤساء لزيادة الابتكار والابداع اثناء تقديم خدماته	41	3,59	,670
تقوم البنك بتوفير تدريب لتطوير أداء العاملين باستمرار واستشارتهم في القرارات ذات العلاقة بمهامهم	41	3,59	,631
يستخدم البنك في تقديم الخدمات تقنيات تكنولوجية متطورة وذات كفاءة وفعالية	41	3,46	,711
تقوم إدارة البنك بتوفير بيئة ملائمة للوصول إلى أعلى مستويات التنمية والتعلم	41	3,51	,746

يهتم البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء.	41	3,51	,779
يحرص البنك على استقطاب العاملين المؤهلين وتوفير بيئة تكنولوجية مناسبة تسهل من مهام موظفيه	41	3,49	,779
يعمل البنك باستمرار على زيادة استخدام المواطنين لخدماته الالكترونية	41	3,44	,743
يعمل البنك بصفة مستمرة على تنظيف أجهزة الكمبيوتر المصابة بالبرامج الضارة بها	41	3,49	,675
يسعى البنك الى إيجاد خدمات جديدة تميزه عن منافسيه من أجل تحسين ادائه	41	3,54	,674
يعتمد البنك على تبسيط الإجراءات والعمليات التي ينجزها من أجل تخفيض تكاليفه	41	3,63	,662
يعمل البنك على اكتساب النظم المناسبة لأعماله بهدف تحسين أدائه	41	3,66	,693
يسعى البنك الى رفع جودة خدماته من أجل تحسين ادائه	41	3,59	,631
يهدف البنك الى تخفيض وقت أداء خدماته بهدف تحسين ادائه	41	3,66	,575
يحرص البنك على الحفاظ وتطوير سمعته ما يسمح له بتحقيق إيرادات أكثر ومنافع متعددة	41	3,61	,628
يعمل البنك على اتساع ثقافة العملاء باستخدام الخدمات الالكترونية من خلال كفاءة الخدمة البنكية المقدمة	41	3,63	,698

يتم تخفيض التكاليف من خلال سرعة إنجاز الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المتطورة	41	3,63	,662
زيادة إقبال العملاء على استخدام الخدمات المصرفية يعتمد على كفاءتها وفعاليتها	41	3,68	,610
متطلبات_تكنولوجيا	41	3,2805	,92904
العملات_المصرفية	41	2,6890	,91989
العمليات_المصرفية	41	3,5755	,45288
عمليات_التحويلات_المالية	41	3,8720	,32654
استخدام_التكنولوجيا_المالية	41	3,8161	,46692
التكنولوجيا_المالية	41	3,5622	,31046
أداء_البنوك	41	3,6669	,33292
الاداء_المالي_للبنوك	41	3,7949	,40274
الاداء_غير_المالي_للبنوك	41	3,5388	,52416
التكنولوجيا_المالية_المعدلة	41	3,4994	,44900
Valid N (listwise)	39		

FREQUENCIES VARIABLES= 1ع 2ع 3ع 4ع 5ع 6ع 7ع 8ع 9ع 10ع 11ع 12ع 13ع 14ع 15ع 16ع 17ع 18ع 19ع 20ع 21ع

22ع 23ع 24ع 25ع 26ع 27ع 28ع 29ع 30ع 31ع 32ع 1ف 2ف 3ف 4ف 5ف 6ف 7ف 8ف 9ف 10ف 11ف 12ف 13ف 14ف 15ف 16ف

17ف 18ف 19ف 20ف 21ف 22ف 1ص 2ص 3ص 4ص 5ص 6ص 7ص 8ص 9ص 10ص 11ص 12ص 13ص 14ص 15ص 16ص 17ص 18ص 19ص 20ص 21ص

ص22 متطلبات_تكنولوجيا العملات_المصرفية العمليات_المصرفية عمليات_التحويلات_المالية

استخدام_التكنولوجيا_المالية_التكنولوجيا_المالية أداء_البنوك الاداء_المالي_للبنوك

الاداء_غير_المالي_للبنوك التكنولوجيا_المالية_المعدلة

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		20-MAY-2025 11:47:14
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax		FREQUENCIES VARIABLES= ع3 ع2 ع1 ع4 ع5 ع6 ع7 ع8 ع9 ع10 ع11 ع12 ع13 ع14 ع15 ع16 ع17 ع18 ع19 ع20 ع21 ع22 ع23 ع24 ع25 ع26 ع27 ع28 ع29 ع30 ع31 ع32 ف1 ف2 ف3 ف4 ف5 ف6 ف7 ف8 ف9 ف10 ف11 ف12 ف13 ف14 ف15 ف16 ف17 ف18 ف19 ف20 ف21 ف22 ص1 ص2 ص3 ص4 ص5 ص6 ص7 ص8 ص9 ص10 ص11 ص12 ص13 ص14 ص15 ص16 ص17 ص18 ص19 ص20 ص21 ص22 متطلبات_تكنولوجيا العملات_المصرفية العمليات_المصرفية عمليات_التحويلات_المالية استخدام_التكنولوجيا_المالية التكنولوجيا_المالية_أداء_البنوك الاداء_المالي_للبنوك الاداء_غير_المالي_للبنوك التكنولوجيا_المالية_المعدلة /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,05

Statistics

		يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة (الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة) يتم تطويرها كلما تطلب الامر	يوفر البنك قنوات اتصال تفاعلية رقمية مع العملاء	تبني البنك هياكل تنظيمية مستحدثة وتكنولوجية تسمح بالمرونة والسرعة في اتخاذ القرار	يمتلك البنك فريق متعدد الوظائف من مطوري تكنولوجيا المعلومات وخبراء، يبتكرون منتجات خاصة به	لدى البنك القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات التكنولوجية
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		يلتزم البنك بصرامة قواعد أمن تكنولوجيا المعلومات	تعتمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية	الخدمات المصرفية اصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية التي تبناها البنك	يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين	يستفيد البنك من البنى الحديثة كالواجهات الرقمية والتطبيقات عند تقديم خدماته وتنفيذ التكنولوجيا المالية
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		يمتلك البنك نظام الأمن السيبراني للكشف المبكر عن الاحتيال	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك	يقوم البنك بإدخال تغيرات على بيئته عملياته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية	يوفر البنك مختلف الخدمات الحديثة في مختلف المجالات كالخدمات الالكترونية	لدى البنك القدرة على التنبؤ بالتحديات الجرائم الالكترونية وتداعيات أخطاء النظام كتوقف الانترنت
N	Valid	40	41	41	41	41
	Missing	2	1	1	1	1

Statistics

		تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية	زادت قيمة التحويلات المالية الدولية نتيجة التكنولوجيا المالية	إن تخفيض تكاليف التبادل الدولي يقلل من مداخل البنك	إن فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في أعمال المدفوعات ضمن التحويلات	تعتبر التحويلات المالية الدولية من الأنشطة المهمة لدى البنك
N	Valid	41	41	40	41	41
	Missing	1	1	2	1	1

Statistics

		تتعمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية	إن انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك	إن التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي للبنك	يعتبر قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		إن الاعتماد على التكنولوجيا المالية يُمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	يُمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية	تساهم التكنولوجيا المالية في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية	إن استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية	الخدمات البنكية أصبحت أسهل وأسرع بفضل التكنولوجيا المالية والبنوك الالكترونية
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		يسعى البنك من خلال موارده المتاحة إلى الرفع من كفاءة أدائه المالي.	تساهم البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك في تسهيل عملية إتصال بالزبائن وتخفيض تكاليف تقديم الخدمات لهم	يسعى البنك إلى تقليل التكاليف الغير ضرورية لغرض تحسين الأداء المالي.	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع و التقليل من المخاطر المالية الائتمانية	يُمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية من خلال تطبيق التكنولوجيا المالية
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		يعتبر مؤشر السيولة ضمن المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه	إن مؤشر الربحية من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه	تساهم المواقع الالكترونية في تسويق منتجات البنك مما يرفع من ارباحه.	يسعى البنك الى تحقيق الأداء المالي مع مراعاة المخاطر التي تواجه	يعمل البنك على تحقيق سرعة في إنجاز الخدمات البنكية من اجل تخفيض التكاليف
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		يسعى البنك إلى معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك من أجل تحسين أدائه المالي	إن اتساع قاعدة الخدمة البنكية التكنولوجية يؤدي إلى استثمار افضل للطاقة البشرية فتحسن الأداء المالي	توفر البنوك من خلال تكنولوجيا المالية تكاليف الكثير من العاملين	يهتم البنك بجميع انشطته وعملياته من اجل تحسين كفاءة راس المال	يسعى البنك لتحسين مؤشر الرفع المالي ويستخدمه ضمن المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء المالي
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

توفر عملية تقييم الأداء المالي وغير المالي المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الأداء.	تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء من أجل تصحيحها	اتساع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى خفض تكاليف العمل في البنك	توفر العمليات الالكترونية وقت وجهد العاملين في إنتاج الخدمة المصرفية مما يعزز الأداء المالي للبنك	إن كفاءة وتنوع الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المالية وفقا لـ 24/24 يرفع من الأداء المالي للبنك
41	41	41	41	41
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid
Missing	Missing	Missing	Missing	Missing
1	1	1	1	1

Statistics

تتلاءم خدمات البنك المقدمة مع احتياجات ورغبات العملاء المستقبلية	يعتمد البنك في تطوير أدائه المالي وغير المالي على التكنولوجيا المتطورة.	يملك البنك معايير المعتمدة لتقييم الأداء المالي وغير المالي مما تسمح له من تطويره	يوفر البنك بيئة عمل مناسبة للتحسين من أداءه المالي وغير المالي	تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء.
41	41	41	41	41
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid
Missing	Missing	Missing	Missing	Missing
1	1	1	1	1

Statistics

يركز البنك على المدراء والرؤساء لزيادة الابتكار والابداع اثناء تقديم خدماته	يجري البنك بحوث ودراسات حول ملامح العملاء واتجاهاتهم وسلوكياتهم وجذب عملاء جدد	عند تقديم الخدمات، يحرص البنك على اختصار الإجراءات الروتينية خاصة باستخدام التكنولوجيا	يسعى البنك لتطوير وتحسين العلاقات مع العملاء والحصول على البيانات منهم لتصميم الخدمة الملائمة لهم	تقوم إدارة البنك عادة بمحاولة إقناع العملاء بالخدمات المقدمة بعروض مميزة من أجل تحقيق رضاهم
41	41	41	41	41
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid
Missing	Missing	Missing	Missing	Missing
1	1	1	1	1

Statistics

		يحرص البنك على استقطاب العاملين المؤهلين وتوفير بيئة تكنولوجية مناسبة تسهل من مهام موظفيه	يهتم البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء.	تقوم إدارة البنك بتوفير بيئة ملائمة للوصول إلى أعلى مستويات التنمية والتعلم	يستخدم البنك في تقديم الخدمات تقنيات تكنولوجية متطورة وذات كفاءة وفعالية	تقوم البنك بتوفير تدريب لتطوير أداء العاملين باستمرار واستشارتهم في القرارات ذات العلاقة بمهامهم
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		يعمل البنك على اكتساب النظم المناسبة لأعماله بهدف تحسين أدائه	يعتمد البنك على تبسيط الإجراءات والعمليات التي ينفذها من أجل تخفيض تكاليفه	يسعى البنك الي إيجاد خدمات جديدة تميزه عن منافسيه من أجل تحسين ادائه	يعمل البنك بصفة مستمرة على تنظيف أجهزة الكمبيوتر المصابة بالبرامج الضارة بها	يعمل البنك باستمرار على زيادة استخدام المواطنين لخدماته الالكترونية
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		يتم تخفيض التكاليف من خلال سرعة إنجاز الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المتطورة	يعمل البنك على اتساع ثقافة العملاء باستخدام الخدمات الالكترونية من خلال كفاءة الخدمة البنكية المقدمة	يحرص البنك على الحفاظ وتطوير سمعته ما يسمح له بتحقيق إيرادات أكثر ومنافع متعددة	يهدف البنك الى تخفيض وقت أداء خدماته بهدف تحسين ادائه	يسعى البنك الى رفع جودة خدماته من أجل تحسين ادائه
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		زيادة إقبال العملاء على استخدام الخدمات المصرفية يعتمد على كفاءتها وفعاليتها	متطلبات_تكنولوجيا يا	العملات_المصر فية	العمليات_المصر فية	عمليات_التحويلات _المالية
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

		استخدام_التكنولوجي _المالية	التكنولوجيا_المالية	أداء_البنوك	الاداء_المالي_للبنو ك	الاداء_غير_المالي_للبنوك
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	1	1	1	1	1

Statistics

التكنولوجيا_المالية_المعدلة

N	Valid	41
	Missing	1

Frequency Table

لدى البنك القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات التكنولوجية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	11,9	12,2	12,2
	غير موافق	8	19,0	19,5	31,7
	محايد	3	7,1	7,3	39,0
	موافق	16	38,1	39,0	78,0
	موافق بشدة	9	21,4	22,0	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يمتلك البنك فريق متعدد الوظائف من مطوري تكنولوجيا المعلومات وخبراء، يبتكرون منتجات خاصة به

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4,8	4,9	4,9
	غير موافق	6	14,3	14,6	19,5
	محايد	2	4,8	4,9	24,4
	موافق	21	50,0	51,2	75,6
	موافق بشدة	10	23,8	24,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تبني البنك هياكل تنظيمية مستحدثة وتكنولوجية تسمح بالمرونة والسرعة في اتخاذ القرار

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	13	31,0	31,7	31,7
	محايد	10	23,8	24,4	56,1
	موافق	18	42,9	43,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يوفر البنك قنوات اتصال تفاعلية رقمية مع العملاء

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	14,3	14,6	14,6
	غير موافق	8	19,0	19,5	34,1
	محايد	3	7,1	7,3	41,5
	موافق	21	50,0	51,2	92,7
	موافق بشدة	3	7,1	7,3	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يملك البنك تجهيزات تقنية حديثة (الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة) يتم تطويرها كلما تطلب الامر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	14,3	14,6	14,6
	غير موافق	14	33,3	34,1	48,8
	محايد	5	11,9	12,2	61,0
	موافق	11	26,2	26,8	87,8
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يستفيد البنك من البنى الحديثة كالأجهزة الرقمية والتطبيقات عند تقديم خدماته وتنفيذ التكنولوجيا المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	13	31,0	31,7	31,7
	غير موافق	6	14,3	14,6	46,3
	محايد	3	7,1	7,3	53,7
	موافق	17	40,5	41,5	95,1
	موافق بشدة	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يطور البنك التكنولوجيا ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	17	40,5	41,5	41,5
	غير موافق	9	21,4	22,0	63,4
	محايد	2	4,8	4,9	68,3
	موافق	13	31,0	31,7	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

الخدمات المصرفية أصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية التي تبناها البنك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7,1	7,3	7,3
	غير موافق	19	45,2	46,3	53,7
	محايد	4	9,5	9,8	63,4
	موافق	10	23,8	24,4	87,8
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تتعتمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	16,7	17,1	17,1
	غير موافق	12	28,6	29,3	46,3
	محايد	1	2,4	2,4	48,8
	موافق	20	47,6	48,8	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يلتزم البنك بصرامة قواعد أمن تكنولوجيا المعلومات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	16,7	17,1	17,1
	غير موافق	2	4,8	4,9	22,0
	محايد	2	4,8	4,9	26,8
	موافق	27	64,3	65,9	92,7
	موافق بشدة	3	7,1	7,3	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		

Total	42	100,0		
-------	----	-------	--	--

لدى البنك القدرة على التنبؤ بالتهديدات الجرائم الالكترونية وتداعيات أخطاء النظام كتوقف الانترنت

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7,1	7,3	7,3
	غير موافق	4	9,5	9,8	17,1
	محايد	1	2,4	2,4	19,5
	موافق	33	78,6	80,5	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يوفر البنك مختلف الخدمات الحديثة في مختلف المجالات كالخدمات الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	4	9,5	9,8	12,2
	محايد	1	2,4	2,4	14,6
	موافق	34	81,0	82,9	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		

Total	42	100,0		
-------	----	-------	--	--

يقوم البنك بإدخال تغييرات على بيئته عملياته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	2	4,8	4,9	9,8
	موافق	37	88,1	90,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في البنوك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	7,1	7,3	7,3
	محايد	2	4,8	4,9	12,2
	موافق	36	85,7	87,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يمتلك البنك نظام الأمن السيبراني للكشف المبكر عن الاحتيال

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	5,0	5,0
	محايد	5	11,9	12,5	17,5
	موافق	33	78,6	82,5	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Missing	System	2	4,8		
	Total	42	100,0		

تعتبر التحويلات المالية الدولية من الأنشطة المهمة لدى البنك

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	6	14,3	14,6	14,6
	موافق	34	81,0	82,9	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

إن فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في أعمال المدفوعات ضمن التحويلات

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	5	11,9	12,2	12,2
	موافق	34	81,0	82,9	95,1

	موافق بشدة	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

إن تخفيض تكاليف التبادل الدولي يقلل من مداخل البنك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	5	11,9	12,5	12,5
	موافق	33	78,6	82,5	95,0
	موافق بشدة	2	4,8	5,0	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Missing	System	2	4,8		
	Total	42	100,0		

زادت قيمة التحويلات المالية الدولية نتيجة التكنولوجيا المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	1	2,4	2,4	4,9
	محايد	6	14,3	14,6	19,5
	موافق	32	76,2	78,0	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0

Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4	
Total	42	100,0		

تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	6	14,3	14,6	17,1
	موافق	32	76,2	78,0	95,1
	موافق بشدة	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
Total		42	100,0		

يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	5	11,9	12,2	17,1
	موافق	33	78,6	80,5	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		

Total	42	100,0		
-------	----	-------	--	--

يعتبر قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	5	11,9	12,2	17,1
	موافق	32	76,2	78,0	95,1
	موافق بشدة	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

إن التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي للبنك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	8	19,0	19,5	24,4
	موافق	28	66,7	68,3	92,7
	موافق بشدة	3	7,1	7,3	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

إن انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	6	14,3	14,6	19,5
	موافق	27	64,3	65,9	85,4
	موافق بشدة	6	14,3	14,6	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تعتمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	6	14,3	14,6	17,1
	موافق	27	64,3	65,9	82,9
	موافق بشدة	7	16,7	17,1	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

الخدمات البنكية أصبحت أسهل وأسرع بفضل التكنولوجيا المالية والبنوك الالكترونية

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	6	14,3	14,6	19,5
	موافق	26	61,9	63,4	82,9
	موافق بشدة	7	16,7	17,1	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

إن استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	7	16,7	17,1	19,5
	موافق	25	59,5	61,0	80,5
	موافق بشدة	8	19,0	19,5	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تساهم التكنولوجيا المالية في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	---------------	---------	------------------	-----------------------

Valid	غير موافق	3	7,1	7,3	7,3
	محايد	9	21,4	22,0	29,3
	موافق	21	50,0	51,2	80,5
	موافق بشدة	8	19,0	19,5	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يُمكن البنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الانتمائية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	9	21,4	22,0	26,8
	موافق	22	52,4	53,7	80,5
	موافق بشدة	8	19,0	19,5	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

إن الاعتماد على التكنولوجيا المالية يُمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9

	محايد	16	38,1	39,0	43,9
	موافق	18	42,9	43,9	87,8
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يُمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية من خلال تطبيق التكنولوجيا المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	18	42,9	43,9	46,3
	موافق	18	42,9	43,9	90,2
	موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشاريع و التقليل من المخاطر المالية
الانتمائية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	18	42,9	43,9	46,3

	موافق	18	42,9	43,9	90,2
	موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يسعى البنك إلى تقليل التكاليف الغير ضرورية لغرض تحسين الأداء المالي.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	14	33,3	34,1	34,1
	موافق	23	54,8	56,1	90,2
	موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تساهم البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك في تسهيل عملية إتصال بالزبائن وتخفيض تكاليف تقديم الخدمات لهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	10	23,8	24,4	26,8
	موافق	26	61,9	63,4	90,2
	موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0

Total	41	97,6	100,0	
Missing System	1	2,4		
Total	42	100,0		

يسعى البنك من خلال موارده المتاحة إلى الرفع من كفاءة أدائه المالي.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
محاييد	11	26,2	26,8	29,3
موافق	24	57,1	58,5	87,8
موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
Total	41	97,6	100,0	
Missing System	1	2,4		
Total	42	100,0		

يعمل البنك على تحقيق سرعة في إنجاز الخدمات البنكية من أجل تخفيض التكاليف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
محاييد	11	26,2	26,8	31,7
موافق	24	57,1	58,5	90,2
موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0
Total	41	97,6	100,0	
Missing System	1	2,4		

Total	42	100,0		
-------	----	-------	--	--

يسعى البنك الى تحقيق الأداء المالي مع مراعاة المخاطر التي تواجه

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	10	23,8	24,4	29,3
	موافق	25	59,5	61,0	90,2
	موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تساهم المواقع الالكترونية في تسويق منتجات البنك مما يرفع من ارباحه.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	9	21,4	22,0	26,8
	موافق	27	64,3	65,9	92,7
	موافق بشدة	3	7,1	7,3	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

إن مؤشر الربحية من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	3	7,1	7,3	7,3
محاييد	9	21,4	22,0	29,3
موافق	25	59,5	61,0	90,2
موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0
Total	41	97,6	100,0	
Missing System	1	2,4		
Total	42	100,0		

يعتبر مؤشر السيولة ضمن المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه المالي ويسعى لتحسينه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
محاييد	8	19,0	19,5	24,4
موافق	25	59,5	61,0	85,4
موافق بشدة	6	14,3	14,6	100,0
Total	41	97,6	100,0	
Missing System	1	2,4		
Total	42	100,0		

يسعى البنك لتحسين مؤشر الرفع المالي ويستخدمه ضمن المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء المالي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	11	26,2	26,8	31,7
	موافق	23	54,8	56,1	87,8
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يهتم البنك بجميع انشطته وعملياته من اجل تحسين كفاءة راس المال

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	10	23,8	24,4	26,8
	موافق	24	57,1	58,5	85,4
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	97,6
	6	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

توفر البنوك من خلال تكنولوجيا المالية تكاليف الكثير من العاملين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	9	21,4	22,0	24,4
	موافق	26	61,9	63,4	87,8
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

إن اتساع قاعدة الخدمة البنكية التكنولوجية يؤدي إلى استثمار افضل للطاقة البشرية فتحسن الأداء المالي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	11	26,2	26,8	29,3
	موافق	24	57,1	58,5	87,8
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يسعى البنك إلى معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك من أجل تحسين أدائه المالي

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	12	28,6	29,3	31,7
	موافق	22	52,4	53,7	85,4
	موافق بشدة	6	14,3	14,6	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

إن كفاءة وتنوع الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المالية وفقا لـ 24/24 يرفع من الأداء المالي للبنك

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	12	28,6	29,3	31,7
	موافق	22	52,4	53,7	85,4
	موافق بشدة	6	14,3	14,6	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

توفر العمليات الالكترونية وقت وجهد العاملين في إنتاج الخدمة المصرفية مما يعزز الأداء المالي للبنك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	12	28,6	29,3	31,7
	موافق	23	54,8	56,1	87,8
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

اتساع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى خفض تكاليف العمل في البنك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	13	31,0	31,7	34,1
	موافق	22	52,4	53,7	87,8
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء من أجل تصحيحها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	10	23,8	24,4	26,8
	موافق	25	59,5	61,0	87,8
	موافق بشدة	5	11,9	12,2	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

توفر عملية تقييم الأداء المالي وغير المالي المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الأداء.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	10	23,8	24,4	24,4
	موافق	28	66,7	68,3	92,7
	موافق بشدة	3	7,1	7,3	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي وغير المالي في تشخيص الانحرافات والأخطاء.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	11	26,2	26,8	26,8
	موافق	26	61,9	63,4	90,2

	موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يوفر البنك بيئة عمل مناسبة للتحسين من أدائه المالي وغير المالي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	12	28,6	29,3	31,7
	موافق	24	57,1	58,5	90,2
	موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يمتلك البنك معايير المعتمدة لتقييم الأداء المالي وغير المالي مما تسمح له من تطويره

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	11	26,2	26,8	29,3
	موافق	25	59,5	61,0	90,2
	موافق بشدة	4	9,5	9,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	

Missing System	1	2,4		
Total	42	100,0		

يعتمد البنك في تطوير أدائه المالي وغير المالي على التكنولوجيات المتطورة.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	8	19,0	19,5	22,0
	موافق	29	69,0	70,7	92,7
	موافق بشدة	3	7,1	7,3	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing System	1	2,4			
Total	42	100,0			

تتلاءم خدمات البنك المقدمة مع احتياجات ورغبات العملاء المستقبلية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4,8	4,9	4,9
	غير موافق	5	11,9	12,2	17,1
	محايد	12	28,6	29,3	46,3
	موافق	21	50,0	51,2	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
Total	41	97,6	100,0		

Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تقوم إدارة البنك عادة بمحاولة إقناع العملاء بالخدمات المقدمة بعروض مميزة من أجل تحقيق رضاهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	4	9,5	9,8	12,2
	محايد	12	28,6	29,3	41,5
	موافق	23	54,8	56,1	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يسعى البنك لتطوير وتحسين العلاقات مع العملاء والحصول على البيانات منهم لتصميم الخدمة الملائمة لهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	5	11,9	12,2	14,6
	محايد	10	23,8	24,4	39,0

	موافق	24	57,1	58,5	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

عند تقديم الخدمات، يحرص البنك على اختصار الإجراءات الروتينية خاصة باستخدام التكنولوجيا

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	5	11,9	12,2	14,6
	محايد	10	23,8	24,4	39,0
	موافق	25	59,5	61,0	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يجري البنك بحوث ودراسات حول ملامح العملاء واتجاهاتهم وسلوكياتهم وجذب عملاء جدد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	4	9,5	9,8	12,2
	محايد	12	28,6	29,3	41,5

	موافق	24	57,1	58,5	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يركز البنك على المدراء والرؤساء لزيادة الابتكار والابداع اثناء تقديم خدماته

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	9,5	9,8	9,8
	محايد	9	21,4	22,0	31,7
	موافق	28	66,7	68,3	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تقوم البنك بتوفير تدريب لتطوير أداء العاملين باستمرار واستشارتهم في القرارات ذات العلاقة بمهامهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	7,1	7,3	7,3
	محايد	11	26,2	26,8	34,1
	موافق	27	64,3	65,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		

Total	42	100,0		
-------	----	-------	--	--

يستخدم البنك في تقديم الخدمات تقنيات تكنولوجيا متطورة وذات كفاءة وفعالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	11,9	12,2	12,2
	محايد	12	28,6	29,3	41,5
	موافق	24	57,1	58,5	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

تقوم إدارة البنك بتوفير بيئة ملائمة للوصول إلى أعلى مستويات التنمية والتعلم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	3	7,1	7,3	9,8
	محايد	11	26,2	26,8	36,6
	موافق	26	61,9	63,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يهتم البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	3	7,1	7,3	9,8
	محايد	12	28,6	29,3	39,0
	موافق	24	57,1	58,5	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يحرص البنك على استقطاب العاملين المؤهلين وتوفير بيئة تكنولوجية مناسبة تسهل من مهام موظفيه

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	4	9,5	9,8	12,2
	محايد	10	23,8	24,4	36,6
	موافق	26	61,9	63,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يعمل البنك باستمرار على زيادة استخدام المواطنين لخدماته الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
	غير موافق	3	7,1	7,3	9,8
	محايد	14	33,3	34,1	43,9
	موافق	23	54,8	56,1	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يعمل البنك بصفة مستمرة على تنظيف أجهزة الكمبيوتر المصابة بالبرامج الضارة بها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	9,5	9,8	9,8
	محايد	13	31,0	31,7	41,5
	موافق	24	57,1	58,5	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يسعى البنك الي إيجاد خدمات جديدة تميزه عن منافسيه من أجل تحسين ادائه

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	7,1	7,3	7,3
	محايد	14	33,3	34,1	41,5
	موافق	23	54,8	56,1	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يعتمد البنك على تبسيط الإجراءات والعمليات التي ينجزها من أجل تخفيض تكاليفه

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	13	31,0	31,7	36,6
	موافق	24	57,1	58,5	95,1
	موافق بشدة	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يعمل البنك على اكتساب النظم المناسبة لأعماله بهدف تحسين أدائه

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	13	31,0	31,7	36,6
	موافق	23	54,8	56,1	92,7
	موافق بشدة	3	7,1	7,3	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يسعى البنك الى رفع جودة خدماته من أجل تحسين اداءه

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	14	33,3	34,1	39,0
	موافق	24	57,1	58,5	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يهدف البنك الى تخفيض وقت أداء خدماته بهدف تحسين اداءه

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	---------------	---------	------------------	-----------------------

Valid	غير موافق	1	2,4	2,4	2,4
	محايد	13	31,0	31,7	34,1
	موافق	26	61,9	63,4	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يحرص البنك على الحفاظ وتطوير سمعته ما يسمح له بتحقيق إيرادات أكثر ومنافع متعددة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	13	31,0	31,7	36,6
	موافق	25	59,5	61,0	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يعمل البنك على اتساع ثقافة العملاء باستخدام الخدمات الالكترونية من خلال كفاءة الخدمة البنكية المقدمة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	7,1	7,3	7,3

	محايد	11	26,2	26,8	34,1
	موافق	25	59,5	61,0	95,1
	موافق بشدة	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

يتم تخفيض التكاليف من خلال سرعة إنجاز الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المتطورة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	7,1	7,3	7,3
	محايد	10	23,8	24,4	31,7
	موافق	27	64,3	65,9	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

زيادة إقبال العملاء على استخدام الخدمات المصرفية يعتمد على كفاءتها وفعاليتها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4,8	4,9	4,9
	محايد	10	23,8	24,4	29,3
	موافق	28	66,7	68,3	97,6

	موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

متطلبات_تكنولوجيا

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	4,8	4,9	4,9
	2,00	4	9,5	9,8	14,6
	2,25	1	2,4	2,4	17,1
	2,75	5	11,9	12,2	29,3
	3,00	6	14,3	14,6	43,9
	3,25	2	4,8	4,9	48,8
	3,50	5	11,9	12,2	61,0
	3,75	5	11,9	12,2	73,2
	4,00	4	9,5	9,8	82,9
	4,25	1	2,4	2,4	85,4
	4,50	4	9,5	9,8	95,1
	4,75	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

العملات_المصرفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,25	1	2,4	2,4	2,4
	1,50	6	14,3	14,6	17,1
	1,75	2	4,8	4,9	22,0
	2,00	6	14,3	14,6	36,6
	2,25	4	9,5	9,8	46,3
	2,50	2	4,8	4,9	51,2
	2,75	1	2,4	2,4	53,7
	3,00	4	9,5	9,8	63,4
	3,25	4	9,5	9,8	73,2
	3,50	2	4,8	4,9	78,0
	3,75	1	2,4	2,4	80,5
	4,00	8	19,0	19,5	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
Total		42	100,0		

العمليات_المصرفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,14	1	2,4	2,4	2,4
	2,57	1	2,4	2,4	4,9
	2,71	1	2,4	2,4	7,3

	2,86	1	2,4	2,4	9,8
	3,14	2	4,8	4,9	14,6
	3,17	1	2,4	2,4	17,1
	3,29	5	11,9	12,2	29,3
	3,43	3	7,1	7,3	36,6
	3,57	4	9,5	9,8	46,3
	3,71	7	16,7	17,1	63,4
	3,86	3	7,1	7,3	70,7
	4,00	11	26,2	26,8	97,6
	4,29	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

عمليات_التحويلات_المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	7,1	7,3	7,3
	3,50	5	11,9	12,2	19,5
	3,75	2	4,8	4,9	24,4
	4,00	30	71,4	73,2	97,6
	4,75	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		

Total	42	100,0		
-------	----	-------	--	--

استخدام_التكنولوجيا_المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,77	1	2,4	2,4	2,4
	3,00	3	7,1	7,3	9,8
	3,08	1	2,4	2,4	12,2
	3,23	1	2,4	2,4	14,6
	3,31	1	2,4	2,4	17,1
	3,38	1	2,4	2,4	19,5
	3,54	2	4,8	4,9	24,4
	3,62	3	7,1	7,3	31,7
	3,69	3	7,1	7,3	39,0
	3,77	3	7,1	7,3	46,3
	3,85	1	2,4	2,4	48,8
	3,92	1	2,4	2,4	51,2
	4,00	12	28,6	29,3	80,5
	4,15	1	2,4	2,4	82,9
	4,23	1	2,4	2,4	85,4
	4,38	2	4,8	4,9	90,2
	4,46	1	2,4	2,4	92,7
	4,54	1	2,4	2,4	95,1
	4,69	1	2,4	2,4	97,6

	4,77	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

التكنولوجيا المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,94	1	2,4	2,4	2,4
	3,03	1	2,4	2,4	4,9
	3,13	1	2,4	2,4	7,3
	3,19	2	4,8	4,9	12,2
	3,22	1	2,4	2,4	14,6
	3,23	1	2,4	2,4	17,1
	3,28	3	7,1	7,3	24,4
	3,31	1	2,4	2,4	26,8
	3,34	1	2,4	2,4	29,3
	3,38	1	2,4	2,4	31,7
	3,41	2	4,8	4,9	36,6
	3,42	1	2,4	2,4	39,0
	3,47	1	2,4	2,4	41,5
	3,50	2	4,8	4,9	46,3
	3,53	1	2,4	2,4	48,8
	3,56	1	2,4	2,4	51,2

	3,59	3	7,1	7,3	58,5
	3,63	2	4,8	4,9	63,4
	3,66	2	4,8	4,9	68,3
	3,69	1	2,4	2,4	70,7
	3,78	2	4,8	4,9	75,6
	3,84	1	2,4	2,4	78,0
	3,91	1	2,4	2,4	80,5
	3,94	1	2,4	2,4	82,9
	3,97	2	4,8	4,9	87,8
	4,00	2	4,8	4,9	92,7
	4,03	1	2,4	2,4	95,1
	4,09	1	2,4	2,4	97,6
	4,13	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

أداء البنوك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,70	1	2,4	2,4	2,4
	3,09	1	2,4	2,4	4,9
	3,23	1	2,4	2,4	7,3
	3,25	1	2,4	2,4	9,8

	3,27	1	2,4	2,4	12,2
	3,30	1	2,4	2,4	14,6
	3,39	1	2,4	2,4	17,1
	3,43	1	2,4	2,4	19,5
	3,48	3	7,1	7,3	26,8
	3,50	3	7,1	7,3	34,1
	3,52	1	2,4	2,4	36,6
	3,55	1	2,4	2,4	39,0
	3,61	1	2,4	2,4	41,5
	3,64	2	4,8	4,9	46,3
	3,66	2	4,8	4,9	51,2
	3,68	2	4,8	4,9	56,1
	3,70	1	2,4	2,4	58,5
	3,77	4	9,5	9,8	68,3
	3,84	3	7,1	7,3	75,6
	3,89	1	2,4	2,4	78,0
	3,91	1	2,4	2,4	80,5
	3,95	1	2,4	2,4	82,9
	3,98	1	2,4	2,4	85,4
	4,00	2	4,8	4,9	90,2
	4,09	1	2,4	2,4	92,7
	4,20	1	2,4	2,4	95,1
	4,39	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing System		1	2,4		

Total	42	100,0		
-------	----	-------	--	--

الاداء_المالي_للبنوك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	2,4	2,4	2,4
	3,05	1	2,4	2,4	4,9
	3,18	1	2,4	2,4	7,3
	3,27	2	4,8	4,9	12,2
	3,32	3	7,1	7,3	19,5
	3,41	1	2,4	2,4	22,0
	3,55	3	7,1	7,3	29,3
	3,59	2	4,8	4,9	34,1
	3,64	1	2,4	2,4	36,6
	3,68	2	4,8	4,9	41,5
	3,77	2	4,8	4,9	46,3
	3,82	2	4,8	4,9	51,2
	3,86	1	2,4	2,4	53,7
	3,91	1	2,4	2,4	56,1
	3,95	1	2,4	2,4	58,5
	4,00	9	21,4	22,0	80,5
	4,14	2	4,8	4,9	85,4
	4,18	1	2,4	2,4	87,8
	4,23	2	4,8	4,9	92,7

	4,41	1	2,4	2,4	95,1
	4,64	1	2,4	2,4	97,6
	4,77	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

الاداء_غير_المالي_للبنوك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,23	1	2,4	2,4	2,4
	2,45	1	2,4	2,4	4,9
	2,59	1	2,4	2,4	7,3
	2,77	1	2,4	2,4	9,8
	2,86	1	2,4	2,4	12,2
	2,91	1	2,4	2,4	14,6
	2,95	1	2,4	2,4	17,1
	3,00	3	7,1	7,3	24,4
	3,18	2	4,8	4,9	29,3
	3,23	1	2,4	2,4	31,7
	3,27	1	2,4	2,4	34,1
	3,32	1	2,4	2,4	36,6
	3,45	1	2,4	2,4	39,0
	3,50	2	4,8	4,9	43,9

	3,64	1	2,4	2,4	46,3
	3,73	1	2,4	2,4	48,8
	3,77	3	7,1	7,3	56,1
	3,95	3	7,1	7,3	63,4
	4,00	14	33,3	34,1	97,6
	4,14	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing	System	1	2,4		
	Total	42	100,0		

التكنولوجيا المالية_ المعدلة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,67	1	2,4	2,4	2,4
	2,81	2	4,8	4,9	7,3
	2,86	1	2,4	2,4	9,8
	2,90	2	4,8	4,9	14,6
	3,00	1	2,4	2,4	17,1
	3,05	1	2,4	2,4	19,5
	3,10	2	4,8	4,9	24,4
	3,14	1	2,4	2,4	26,8
	3,19	1	2,4	2,4	29,3
	3,29	2	4,8	4,9	34,1
	3,38	5	11,9	12,2	46,3

	3,48	4	9,5	9,8	56,1
	3,52	1	2,4	2,4	58,5
	3,57	1	2,4	2,4	61,0
	3,62	1	2,4	2,4	63,4
	3,71	1	2,4	2,4	65,9
	3,76	3	7,1	7,3	73,2
	3,90	1	2,4	2,4	75,6
	3,95	2	4,8	4,9	80,5
	4,00	2	4,8	4,9	85,4
	4,05	1	2,4	2,4	87,8
	4,10	1	2,4	2,4	90,2
	4,14	1	2,4	2,4	92,7
	4,19	1	2,4	2,4	95,1
	4,29	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Missing System		1	2,4		
	Total	42	100,0		

ملحق رقم : 03

GET

FILE='C:\Users\scc\Desktop\

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

CORRELATIONS

/VARIABLES=

عمليات_التحويلات_المالية_استخدام_التكنولوجيا_المالية

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created		22-MAY-2025 11:35:06
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\ نولوجيا المالية\التحليل الاولي\التحليل الاولي.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

Split File		<none>
N of Rows in Working Data File		42
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Cases Used		Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS VARIABLES=التكنولوجيا_ا المالية متطلبات_تكنولوجيا العملات_المصرفية العمليات_المصرفية عمليات_التحويلات_المالية استخدام_التكنولوجيا_المالية /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,06
Elapsed Time		00:00:00,09

C:\Users\scc\Desktop\[DataSet1] تكنولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav.

Correlations

		العملات_المصر فية	متطلبات_تكنولوجيا يا	التكنولوجيا_المال ية
التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	,586**	,625**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	41	41	41
متطلبات_تكنولوجيا	Pearson Correlation	,596**	1	,625**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	41	41	41
العملات_المصرفية	Pearson Correlation	1	,596**	,586**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	41	41	41
العمليات_المصرفية	Pearson Correlation	,065	-,232	,224
	Sig. (2-tailed)	,685	,144	,160
	N	41	41	41
عمليات_التحويلات_المالية	Pearson Correlation	-,214	-,054	,275
	Sig. (2-tailed)	,179	,738	,081
	N	41	41	41
استخدام_التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	,005	,182	,719**
	Sig. (2-tailed)	,977	,256	,000
	N	41	41	41

Correlations

		العمليات_المصرفية	عمليات_التحويلات_المالية	استخدام_التكنولوجيا_المالية
التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	,224	,275	,719**
	Sig. (2-tailed)	,160	,081	,000
	N	41	41	41
متطلبات_تكنولوجيا	Pearson Correlation	-,232	-,054	,182
	Sig. (2-tailed)	,144	,738	,256
	N	41	41	41
العملات_المصرفية	Pearson Correlation	,065	-,214	,005
	Sig. (2-tailed)	,685	,179	,977
	N	41	41	41
العمليات_المصرفية	Pearson Correlation	1	,008	-,055
	Sig. (2-tailed)		,962	,730
	N	41	41	41
عمليات_التحويلات_المالية	Pearson Correlation	,008	1	,397*
	Sig. (2-tailed)	,962		,010
	N	41	41	41
استخدام_التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	-,055	,397*	1
	Sig. (2-tailed)	,730	,010	
	N	41	41	41

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES= التكنولوجيا_المالية_ المعدلة متطلبات_ تكنولوجيا العملات_ المصرفية

استخدام_التكنولوجيا_المالية

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created		22-MAY-2025 11:41:18
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS VARIABLES=التكنولوجيا_المالية_المعدلة متطلبات تكنولوجيا العملات_المصرفية استخدام التكنولوجيا_المالية /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Correlations

		التكنولوجيا_المالية_المعدلة	متطلبات تكنولوجيا يا	العملات_المصرفية
التكنولوجيا_المالية_المعدلة	Pearson Correlation	1	,744**	,628**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	41	41	41
متطلبات تكنولوجيا	Pearson Correlation	,744**	1	,596**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	41	41	41

العملات_المصرفية	Pearson Correlation	,628**	,596**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	41	41	41
استخدام_التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	,717**	,182	,005
	Sig. (2-tailed)	,000	,256	,977
	N	41	41	41

Correlations

استخدام_التكنولوجيا_المالية

التكنولوجيا_المالية_المعدلة	Pearson Correlation	,717**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	41
متطلبات_تكنولوجيا	Pearson Correlation	,182
	Sig. (2-tailed)	,256
	N	41
العملات_المصرفية	Pearson Correlation	,005
	Sig. (2-tailed)	,977
	N	41
استخدام_التكنولوجيا_المالية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	41

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

```
/VARIABLES= أداء_البنوك الاداء_المالي_للبنوك الاداء_غير_المالي_للبنوك
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes

Output Created		22-MAY-2025 11:44:58
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES= أداء_البنوك الاداء_المالي_للبنوك الاداء_غير_المالي_للبنوك /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Correlations

		أداء_البنوك	الاداء_المالي_للبنوك	الاداء_غير_المالي_للبنوك
أداء_البنوك	Pearson Correlation	1	,617**	,796**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	41	41	41
الاداء_المالي_للبنوك	Pearson Correlation	,617**	1	,015
	Sig. (2-tailed)	,000		,925
	N	41	41	41
الاداء_غير_المالي_للبنوك	Pearson Correlation	,796**	,015	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,925	

N	41	41	41
---	----	----	----

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

RELIABILITY

```
/VARIABLES= أداء_البنوك_التكنولوجيا_المالية_المعدلة
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

RELIABILITY

```
32ع 31ع 30ع 29ع 28ع 27ع 26ع 25ع 24ع 23ع 22ع 21ع 20ع 8ع 7ع 6ع 5ع 4ع 3ع 2ع 1ع /VARIABLES=
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created	22-MAY-2025 11:55:38
Comments	

Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\ نولجيا المالية التحليل الاولي التحليل الاولي.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY 2ع 1ع /VARIABLES= 20ع 8ع 7ع 6ع 5ع 4ع 3ع 25ع 24ع 23ع 22ع 21ع 30ع 29ع 28ع 27ع 26ع 32ع 31ع /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	97,6
	Excluded ^a	1	2,4
	Total	42	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	21

RELIABILITY

/VARIABLES= ف1 ف2 ف3 ف4 ف5 ف6 ف7 ف8 ف9 ف10 ف11 ف12 ف13 ف14 ف15 ف16 ف17 ف18 ف19 ف20 ف21 ف22 ص1 ص2 ص3

ص4 ص5 ص6 ص7 ص8 ص9 ص10 ص11 ص12 ص13 ص14 ص15 ص16 ص17 ص18 ص19 ص20 ص21 ص22

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		22-MAY-2025 11:56:16
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES= ف1 ف2 ف4 ف5 ف6 ف7 ف8 ف9 ف10 ف11 ف12 ف13 ف14 ف15 ف16 ف17 ف18 ف19 ف20 ف21 ف22 ص1 ص2 ص3 ص4 ص5 ص6 ص7 ص8 ص9 ص10 ص11 ص12 ص13 ص14 ص15 ص16 ص17 ص18 ص19 ص20 ص21 ص22 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	97,6
	Excluded ^a	1	2,4
	Total	42	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	44

RELIABILITY

```
32ع 31ع 30ع 29ع 28ع 27ع 26ع 25ع 24ع 23ع 22ع 21ع 20ع 8ع 7ع 6ع 5ع 4ع 3ع 2ع 1ع /VARIABLES=
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		22-MAY-2025 12:01:01
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav

Active Dataset		DataSet1
Filter		<none>
Weight		<none>
Split File		<none>
N of Rows in Working Data File		42
Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY 2ع 1ع /VARIABLES= 20ع 8ع 7ع 6ع 5ع 4ع 3ع 25ع 24ع 23ع 22ع 21ع 30ع 29ع 28ع 27ع 26ع 32ع 31ع /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	97,6
	Excluded ^a	1	2,4
	Total	42	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	21

RELIABILITY

32ع 31ع 30ع 29ع 28ع 27ع 26ع 25ع 24ع 23ع 22ع 21ع 20ع 8ع 7ع 6ع 5ع 4ع 3ع 2ع 1ع /VARIABLES=
ف1 ف2 ف4

ف5 ف6 ف7 ف8 ف9 ف10 ف11 ف12 ف13 ف14 ف15 ف16 ف17 ف18 ف19 ف20 ف21 ف22 ص1 ص2 ص3
ص4 ص5 ص6 ص7 ص8 ص9 ص10

ص11 ص12 ص13 ص14 ص15 ص16 ص17 ص18 ص19 ص20 ص21 ص22

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		22-MAY-2025 12:02:03
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY
		2ع 1ع /VARIABLES= 20ع 8ع 7ع 6ع 5ع 4ع 3ع 25ع 24ع 23ع 22ع 21ع 30ع 29ع 28ع 27ع 26ع 4ع 3ع 2ع 1ع 32ع 31ع 9ف 8ف 7ف 6ف 5ف 14ف 13ف 12ف 11ف 10ف 19ف 18ف 17ف 16ف 15ف 2ف 20ف 21ف 22ف 1ص 7ص 3ص 4ص 5ص 6ص 10ص 8ص 9ص 13ص 12ص 11ص 17ص 16ص 15ص 14ص 21ص 20ص 19ص 18ص 22ص /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	97,6

Excluded ^a	1	2,4
Total	42	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	65

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=
التكنولوجيا المالية_ المعدلة أداء_ البنوك
/MISSING ANALYSIS
) .10000(/KS_SIM CIN(99) SAMPLES

NPar Tests

Notes

Output Created	22-MAY-2025 12:04:01
----------------	----------------------

Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K- S(NORMAL)=التكنولوجيا ا لمالية_ المعدلة أداء_ البنوك /MISSING ANALYSIS /KS_SIM CIN(99) SAMPLES(10000).
Resources	Processor Time	00:00:00,11
	Elapsed Time	00:00:00,20
	Number of Cases Allowed ^a	629145

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		التكنولوجيا المالية _ المعدلة	أداء البنوك
N		41	41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,4994	3,6669
	Std. Deviation	,44900	,33292
Most Extreme Differences	Absolute	,087	,089
	Positive	,082	,061
	Negative	-,087	-,089
Test Statistic		,087	,089
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d	,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,592	,558
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,579
		Upper Bound	,604

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

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

EXAMINE VARIABLES=التكنولوجيا المالية_ المعدلة أداء البنوك

/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

Explore

Notes

Output Created		22-MAY-2025 12:04:41
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
	Syntax	EXAMINE VARIABLES=التكنولوجيا_المالية_المعدلة_أداء_البنوك /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:04,75
	Elapsed Time	00:00:02,48

Case Processing Summary

Cases						
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
التكنولوجيا_المالية_المعدلة_أداء_البنوك	41	97,6%	1	2,4%	42	100,0%

أداء_البنوك	41	97,6%	1	2,4%	42	100,0%
-------------	----	-------	---	------	----	--------

Descriptives

		Statistic	Std. Error
التكنولوجيا_المالية_المع دلة	Mean	3,4994	,07012
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,3577
		Upper Bound	3,6411
	5% Trimmed Mean	3,4981	
	Median	3,4762	
	Variance	,202	
	Std. Deviation	,44900	
	Minimum	2,67	
	Maximum	4,29	
	Range	1,62	
	Interquartile Range	,81	
	Skewness	,042	,369
	Kurtosis	-,969	,724
أداء_البنوك	Mean	3,6669	,05199
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,5618
		Upper Bound	3,7719
	5% Trimmed Mean	3,6694	
	Median	3,6591	

Variance	,111	
Std. Deviation	,33292	
Minimum	2,70	
Maximum	4,39	
Range	1,68	
Interquartile Range	,39	
Skewness	-,197	,369
Kurtosis	1,008	,724

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
التكنولوجيا المالية_المع دلة	,087	41	,200*	,967	41	,268
أداء_البنوك	,089	41	,200*	,980	41	,661

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

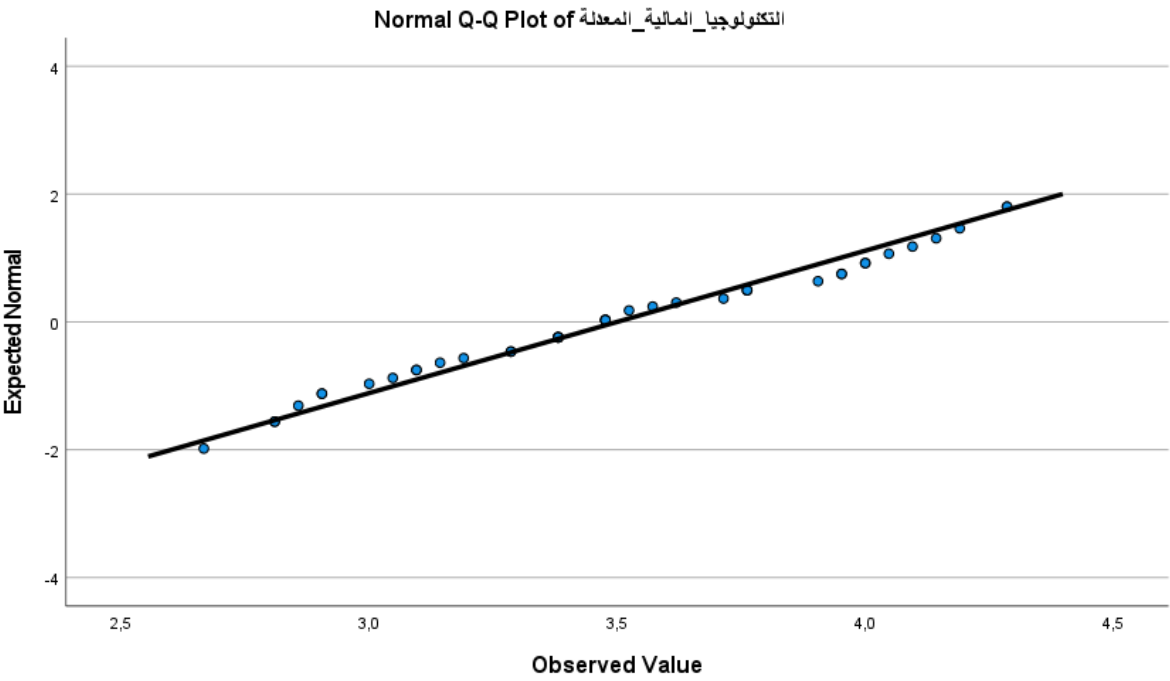
a. Lilliefors Significance Correction

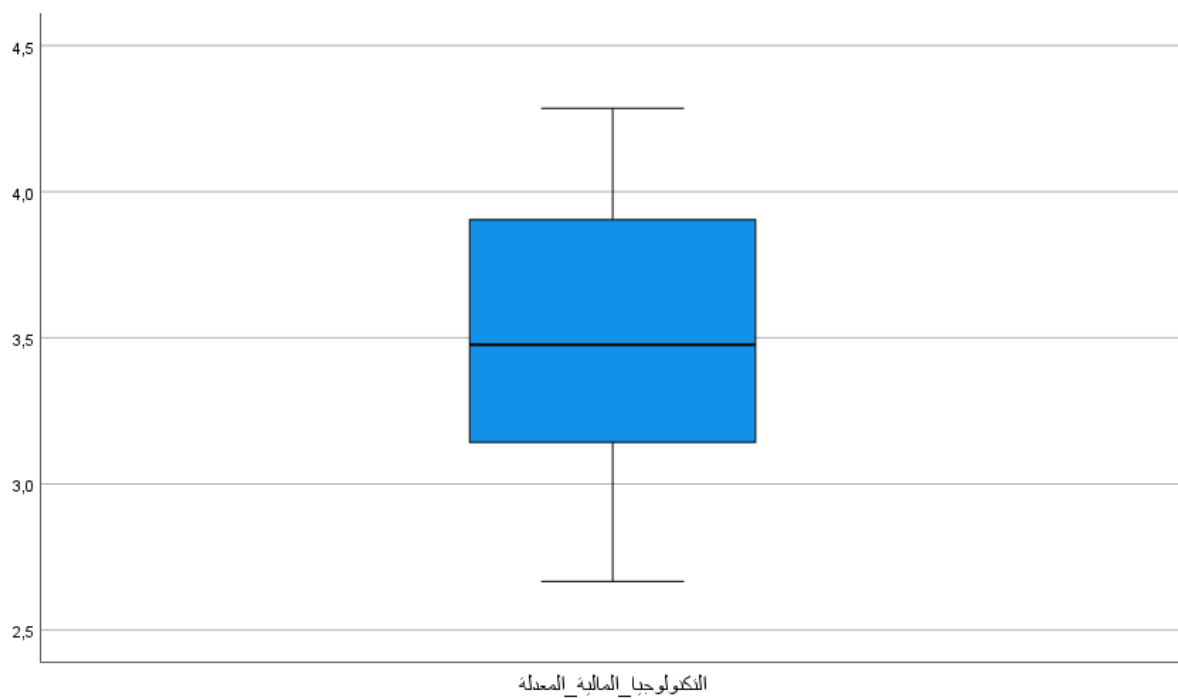
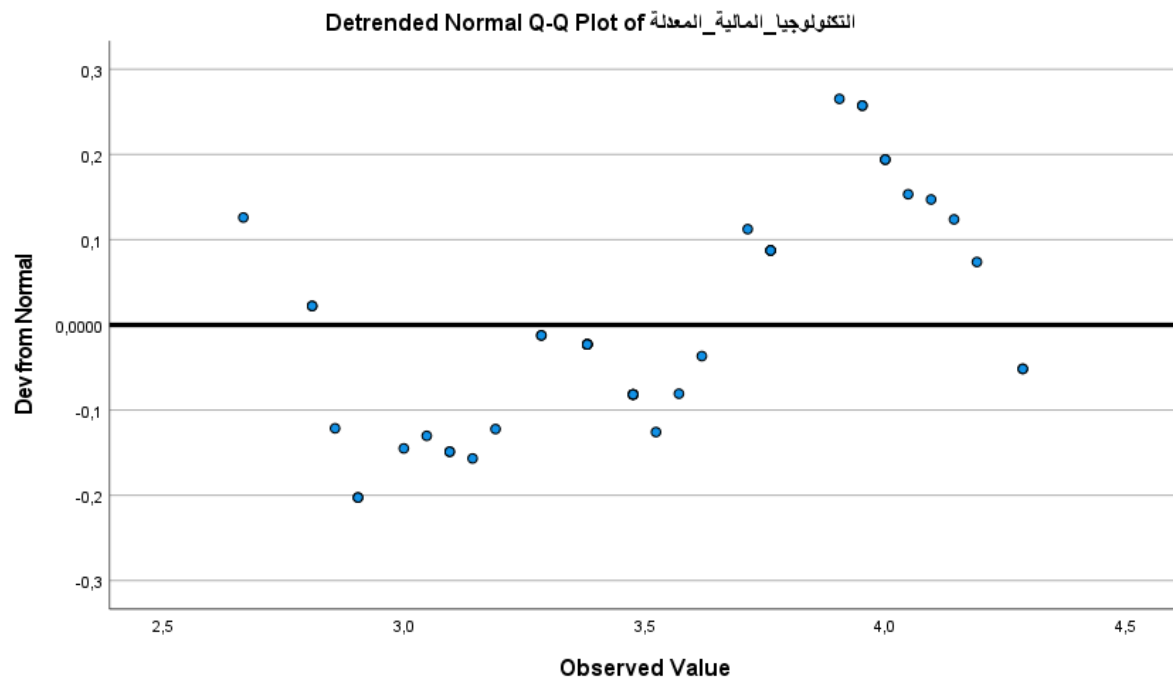
Stem-and-Leaf Plotالتكنولوجيا_المالية_المعدلة

Frequency	Stem & Leaf
6,00	2 . 688899
17,00	3 . 0000112233334444
10,00	3 . 5567777999
8,00	4 . 00001122

Stem width: 1,00

Each leaf: 1 case(s)





أداء_ البنوك

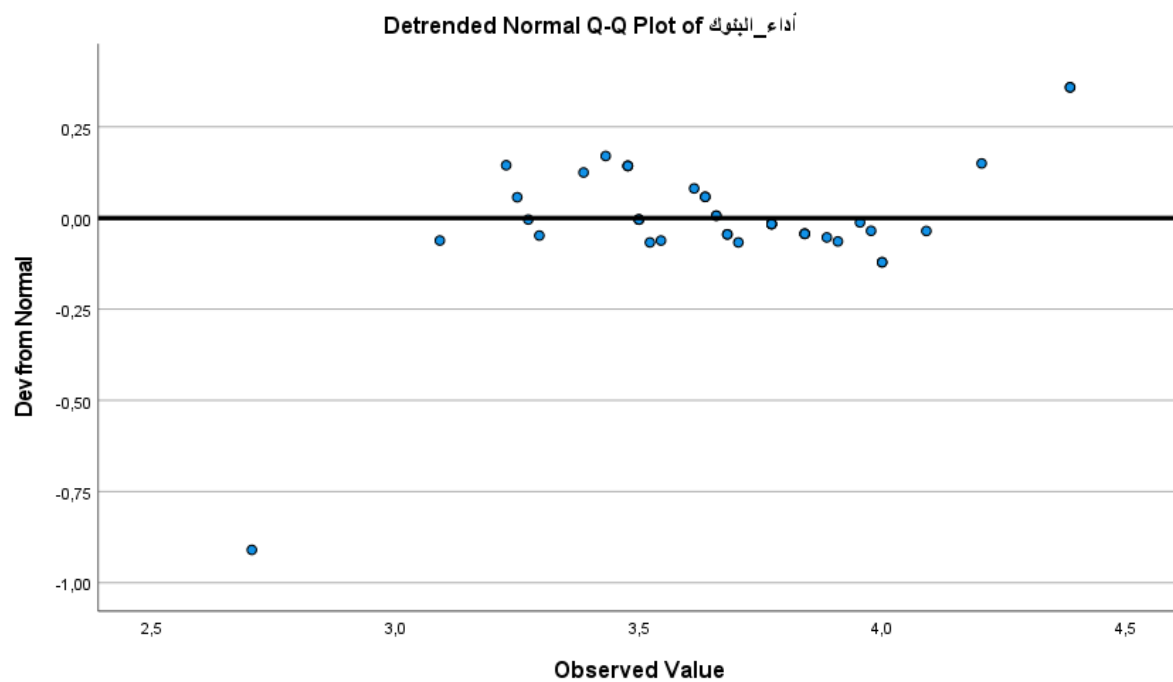
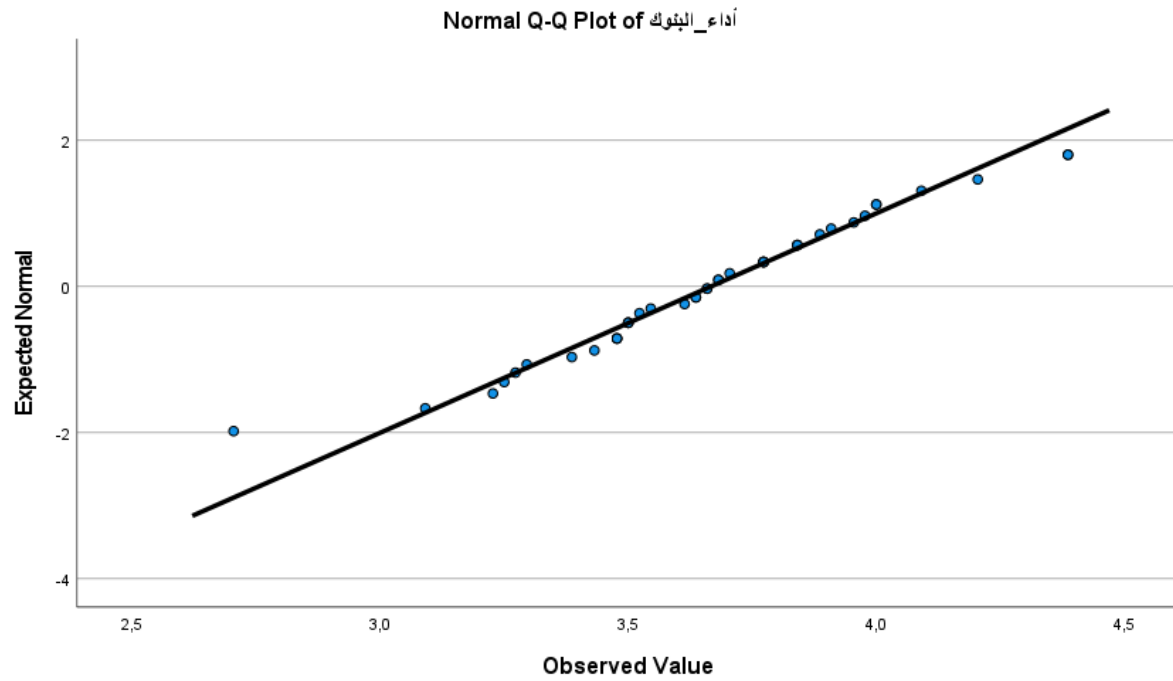
Stem-and-Leaf Plotأداء_ البنوك

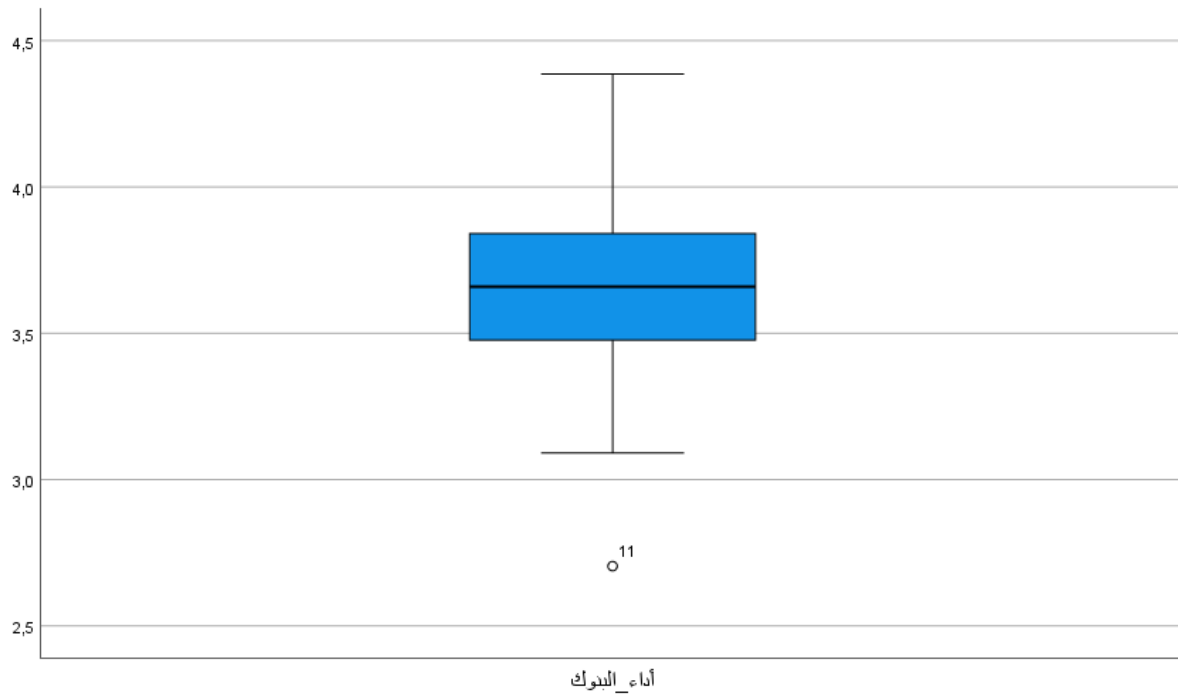
Frequency Stem & Leaf

1,00	Extremes	(=<2,7)
1,00	3 .	0
5,00	3 .	22223
9,00	3 .	444455555
12,00	3 .	666666677777
7,00	3 .	8888999
3,00	4 .	000
3,00	4 .	233

Stem width: 1,00

Each leaf: 1 case(s)





```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
).10. /CRITERIA=PIN(.05) POUT
/NOORIGIN
أداء_البنوك /DEPENDENT
/METHOD=STEPWISE متطلبات_تكنولوجيا_العملات_المصرفية_استخدام_التكنولوجيا_المالية.
    
```

Regression

Notes

Output Created		22-MAY-2025 12:21:30
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT أداء_ البنوك /METHOD=STEPWISE متطلبات_ تكنولوجيا العملات_ المصرفية استخدام_ التكنولوجيا_ المالية.
Resources	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,08
	Memory Required	7296 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	----------------------	----------------------	--------

1	متطلبات_تكنولوجيا	Stepwise (Criteria: Probability- of-F-to-enter <= ,050, Probability- of-F-to- remove >= ,100).
2	استخدام_التكنولوجيا يا_المالية	Stepwise (Criteria: Probability- of-F-to-enter <= ,050, Probability- of-F-to- remove >= ,100).

a. أداء_البنوك Dependent Variable:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,369 ^a	,136	,114	,31342
2	,515 ^b	,265	,226	,29287

a. Predictors: (Constant), متطلبات_تكنولوجيا

b. Predictors: (Constant),
استخدام_التكنولوجيا_المالية

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,603	1	,603	6,134	,018 ^b
	Residual	3,831	39	,098		
	Total	4,433	40			
2	Regression	1,174	2	,587	6,844	,003 ^c
	Residual	3,259	38	,086		
	Total	4,433	40			

a. Dependent Variable: أداء_البنوك

b. Predictors: (Constant), متطلبات_تكنولوجيا

c. Predictors: (Constant), استخدام_التكنولوجيا_المالية

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,100	,182		22,566	,000
	متطلبات_تكنولوجيا	-,132	,053	-,369	-2,477	,018
2	(Constant)	3,185	,393		8,099	,000
	متطلبات_تكنولوجيا	-,156	,051	-,435	-3,075	,004
	استخدام_التكنولوجيا_المالية	,260	,101	,365	2,581	,014

a. Dependent Variable: أداء_البنوك

Excluded Variables^a

	Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1	العملات_المصرفية	,089 ^b	,475	,638	,077	,644
	استخدام_التكنولوجيا_الم الية	,365 ^b	2,581	,014	,386	,967
2	العملات_المصرفية	,150 ^c	,857	,397	,139	,633

a. Dependent Variable: أداء_البنوك

b. Predictors in the Model: (Constant), متطلبات_تكنولوجيا

c. Predictors in the Model: (Constant), استخدام_التكنولوجيا_المالية

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

)10(. /CRITERIA=PIN(.05) POUT

/NOORIGIN

/DEPENDENT الاداء_المالي_للبنوك

/METHOD=STEPWISE متطلبات_تكنولوجيا_العملات_المصرفية_استخدام_التكنولوجيا_المالية.

Regression

Notes

Output Created		22-MAY-2025 12:28:22
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\ نولوجيا المالية التحليل الاولي التحليل الاولي.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT الاداء_المالي_للبنوك
		/METHOD=STEPWISE متطلبات_تكنولوجيا العملات_المصرفية استخدام_التكنولوجيا_المالية.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00
	Memory Required	7296 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	----------------------	----------------------	--------

1	متطلبات_تكنولوجيا	Stepwise (Criteria: Probability- of-F-to-enter <= ,050, Probability- of-F-to- remove >= ,100).
---	-------------------	--

a. Dependent Variable: الاداء_المالي للبنوك

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,325 ^a	,105	,082	,38580

a. Predictors: (Constant), متطلبات_تكنولوجيا

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,683	1	,683	4,591	,038 ^b
Residual	5,805	39	,149		
Total	6,488	40			

a. Dependent Variable: الاداء_المالي للبنوك

b. Predictors: (Constant), متطلبات_تكنولوجيا

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,256	,224		19,031	,000
متطلبات_تكنولوجيا	-,141	,066	-,325	-2,143	,038

a. Dependent Variable: الاداء_المالي_للبنوك

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1 العملات_المصرفية	,021 ^b	,108	,915	,017	,644
استخدام_التكنولوجيا_المالية	,115 ^b	,741	,464	,119	,967

a. Dependent Variable: الاداء_المالي_للبنوك

b. Predictors in the Model: (Constant), متطلبات_تكنولوجيا

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

)10(. /CRITERIA=PIN(.05) POUT

/NOORIGIN

/DEPENDENT الاداء_غير_المالي_للبنوك

/METHOD=STEPWISE متطلبات_تكنولوجيا_العملات_المصرفية استخدام_التكنولوجيا_المالية.

Regression

Notes

Output Created		22-MAY-2025 12:49:19
Comments		
Input	Data	C:\Users\scc\Desktop\نولوجيا المالية\التحليل الاول\التحليل الاول.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	42
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الاداء_غير_المالي_للبنوك /METHOD=STEPWISE متطلبات_تكنولوجيا العملات_المصرفية استخدام_التكنولوجيا_المالية.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Memory Required	7296 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	----------------------	----------------------	--------

1	استخدام_التكنولوجيا يا_المالية	Stepwise (Criteria: Probability- of-F-to-enter ≤ ,050, Probability- of-F-to- remove ≥ ,100).
---	-----------------------------------	--

a. Dependent Variable: الاداء_غير_المالي للبنوك

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,323 ^a	,105	,082	,50230

a. Predictors: (Constant), استخدام_التكنولوجيا_المالية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,150	1	1,150	4,557	,039 ^b
Residual	9,840	39	,252		
Total	10,990	40			

a. Dependent Variable: الاداء_غير_المالي للبنوك

b. Predictors: (Constant), استخدام_التكنولوجيا_المالية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,153	,654		3,293	,002
	استخدام_التكنولوجيا_المالية	,363	,170	,323	2,135	,039

a. Dependent Variable: الاداء_غير_المالي_للبنوك

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1	متطلبات_تكنولوجيا_يا -,287 ^b	-1,928	,061	-,298	,967
	العملات_المصرفية -,070 ^b	-,454	,652	-,073	1,000

a. Dependent Variable: الاداء_غير_المالي_للبنوك

b. Predictors in the Model: (Constant), استخدام_التكنولوجيا_المالية

