

جامعة غليزان

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية — دراسة حالة بنك جزائر الخارجي

Financial innovation and its role in improving banking services in Algerian banks

تحت إشراف:

— مبرك إبراهيم

من إعداد الطالب (ين):

- بن عائشة معطي احلام قطر الندى

- فايد فطيمة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة غليزان	أستاذ	بشير عابد
مشرفا	جامعة غليزان	أستاذ محاضر	مبرك إبراهيم
مناقشا	جامعة غليزان	أستاذ محاضر	بن زعمة سليمة

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي تتم بحمده الصالحات وتقضى بعونه الحاجيات القائل في محكم تنزيله : « وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ هَكَّرْتُمْ لَازِبَدَنَّاكُمْ » (إبراهيم - 07-) فالحمد لله كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك على كل ما أنعمت علينا من

نعم

وكما أوصانا الرسول بالشكر فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله، واعترافا وتقديرا لفضل كل من ساهم في إنجاز هذه الدراسة، بداية بفضيلة الأستاذ الدكتور "مبارك إبراهيم"، لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وعلى

توجيهاته وجهده ووقته، فأسال الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناته. و إلى كل من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد من أساتذة

تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، موظفي البنوك التي قمنا

بزيارتها، ولكل من منحونا علما وتعلما لهم منا شكرا وتعظيما، فالشكر هو بريد

عرفان بين الإنسان وأخيه الإنسان.

الإهداء

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة و أعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في إنجازه

أقدم هذا العمل المتواضع إلى من ربّني و أعانني بالصلوات و الدعوات إلى أخلصي إنسانة في هذا الوجود إلى أمي الحبيبة ، إلى من عمل من أجلي و علمني معنى الكفاح و أوصلني إلى ما أنا عليه الآن أبي الكريم أدامه الله لي

إلى كل أفراد عائلتي الصغيرة والكبيرة كل باسمه الذين وقفوا معي دعماً و سنداً حتى أكملت دراستي .

وإن نسيت الذكر فلا أنسى شكر جميع أصدقائي و الذين أتمنى لهم كل النجاح والتوفيق في حياتهم.

لكم جميعاً أبغض أرق تحية و أرددها لكم بأنني أحببتكم من كل قلبي هنا سيقف قلمي برهة

ليستقر بين أنظاركم ما كتبت لعل هذه المفردات تكون خير معين حتى تتذكروني

في يوم من الأيام

الملخص

تتناول هذه الدراسة الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية من خلال دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي وكالة غليزان , حيث تطرقنا في الجانب النظري إلى الابتكار المالي و الخدمات المصرفية وفي الجانب التطبيقي , تم إستخدام البرنامج الاحصائي spss لتحليل النتائج المتحصل عليها .
وقد لخصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج اهمها: يعتبر الابتكار المالي أساسا لتحسين الخدمات المصرفية عن طريق تطوير حلول مبتكرة تلبي إحتياجات العملاء بشكل أفضل، كما يمكن البنك إستخدام الابتكار المالي لتعزيز مكانته في السوق. و كذلك يساعد في تقديم خدمات أكثر ملائمة وفعالة مما يزيد من رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية : الابتكار المالي, الخدمات المصرفية . BEA "وكالة غليزان "

Abstract:

This study deals with financial innovation and its role in improving banking services in Algerian banks through a case study of the Foreign Bank of Algeria, Relizane Agency, where we touched on the theoretical side of financial innovation and banking services and on the applied side, and the statistical program spss was used. To analyze the results obtained.

This study was summarized into a set of results, the most important of which are: Financial innovation is considered a basis for improving banking services by developing innovative solutions that better meet customer needs, and the bank can also use financial innovation to enhance its position in the market. It also helps in providing more convenient and effective services, which increases customer satisfaction.

Keywords: financial innovation, banking services. BEA “Relizane Agency”

فهرس المحتويات

أ	 الشكر والتقدير:
ب	 الإهداء
ج	 الملخص:
د	 فهرس المحتويات
هـ	 قائمة الجداول:
و	 قائمة الأشكال:
ز	 قائمة الاختصارات:
ح	 قائمة الملاحق:
2	 الفصل الأول: مقدمة عامة
7	 الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
27	 الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية وتحليل البيانات
69	 الفصل الرابع: الخاتمة، النتائج والمقترحات
73	 قائمة المراجع:
77	 قائمة الملاحق:

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	
10	تصنيفات اخرى للابتكار المالي	الجدول رقم (01-2)
38	معامل الثبات و المصدقية	الجدول رقم (02-3)
40	Statistiques de total des éléments	الجدول رقم (03-3)
41	متغير العمر	الجدول رقم (04-3)
42	متغير الجنس	الجدول رقم (05-3)
43	المؤهل العلمي	الجدول رقم (06-3)
44	الخبرة المهنية	الجدول رقم (07-3)
45	الصفة المهنية	الجدول رقم (08-3)
46	سجلات دقيقة	الجدول رقم (09-3)
48	يستجيب الموظفون	الجدول رقم (10-3)
49	تقليل وقت و جهد العمل	الجدول رقم (11-3)
50	تطوير وسائل التقديم	الجدول رقم (12-3)
51	يعتمد وسائل دفع جديدة	الجدول رقم (13-3)
52	يستخدم تقنيات رقمية حديثة	الجدول رقم (14-3)
53	يقلل الابتكار المالي من التكاليف	الجدول رقم (15-3)
55	يوفر البنك قنوات اتصال رقمية	الجدول رقم (16-3)
56	يوفر المعلومات الجديدة	الجدول رقم (17-3)
57	اجراء معاملات عن بعد	الجدول رقم (18-3)
58	يتعامل ب النقود الالكترونية	الجدول رقم (19-3)
59	استخدام الذكاء الاصطناعي	الجدول رقم (20-3)
60	حلول مبتكرة	الجدول رقم (21-3)
61	تحسين كفاءة الخدمات المقدمة	الجدول رقم (22-3)

62	تطوير تقنيات الامان	الجدول رقم (3-23)
64	تطوير الخدمات لتتلاءم مع زبائن	الجدول رقم (3-24)
65	وصول المعلومات لجميع الزبائن	الجدول رقم (3-25)
67	مصفوفة الارتباط	الجدول رقم (3-26)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الفصل - رقم الشكل
30	الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري	الشكل رقم (01-3)
33	الهيكل التنظيمي للوكالة	الشكل رقم (02-3)
41	متغير العمر	الشكل البياني رقم (03-3)
42	متغير الجنس	الشكل البياني رقم (04-3)
43	المؤهل العلمي	الشكل البياني رقم (05-3)
44	الخبرة المهنية	الشكل البياني رقم (06-3)
46	الصفة المهنية	الشكل البياني رقم (07-3)
47	سجلات دقيقة	الشكل البياني رقم (08-3)
48	يستجيب الموظفون	الشكل البياني رقم (08-3)
49	تقليل وقت و جهد العمل	الشكل البياني رقم (10-3)
50	تطوير وسائل التقديم	الشكل البياني رقم (11-3)
51	يعتمد وسائل دفع جديدة	الشكل البياني رقم (12-3)
53	يستخدم تقنيات رقمية حديثة	الشكل البياني رقم (13-3)
54	يقلل الابتكار المالي من التكاليف	الشكل البياني رقم (14-3)
55	يوفر البنك قنوات اتصال رقمية	الشكل البياني رقم (15-3)
56	يوفر المعلومات الجديدة	الشكل البياني رقم (16-3)
57	اجراء معاملات عن بعد	الشكل البياني رقم (17-3)
58	يتعامل ب النقود الالكترونية	الشكل البياني رقم (18-3)
60	استخدام الذكاء الاصطناعي	الشكل البياني رقم (19-3)
61	حلول مبتكرة	الشكل البياني رقم (20-3)
62	تحسين كفاءة الخدمات المقدمة	الشكل البياني رقم (21-3)
63	تطوير تقنيات الامان	الشكل البياني رقم (22-3)

64	تطوير خدمات تتلاءم مع زبائن	الشكل البياني رقم (3-23)
65	وصول المعلومات لجميع الزبائن	الشكل البياني رقم (3-24)

قائمة الاختصارات

الاختصار	المصلىء باللغة العربية	المصلىء باللغة الإنجليزية
BEA	البنك الجزائري الخارجي	External Bank of Algeria
Spss	الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical package for the social sciences
ECC	المقاصة الإلكترونية للشيكات	Electronic Clearing of checks
RTGS	نظام التسوية الفورية الاجمالية	Real –time gross settlement system–

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
77	الاستبيان	1

الفصل الأول

مقدمة عامة

عرفت مختلف القطاعات الاقتصادية و المالية تطورات هائلة و متسارعة و التي ألقت بظلالها على القطاع البنكي حيث أصبحت البنوك التجارية تسعى لمواكبة التغيير الحاصل وذلك بتطوير أساليب تقديمها للمنتجات المالية، بما يكفل انسيابها إلى العميل بدقة وسهولة، فضلا عن تحسين مستوى أدائها وإدارتها بالشكل الذي يدعم موقفها التنافسي، مما يتطلب وجود جهاز إداري كفء يسير مختلف تعاملاتها ومواردها المتاحة، لتحقيق أقصى الدرجات من العوائد باقل التكاليف الممكنة.

فضلا عن ذلك فإن الابتكار المالي بالنسبة للمصارف يشكل تحديا استراتيجيا يسعى الى انتهاز الفرص التي توفرها التكنولوجيا وهذا يعني أن مجرد انشاء او تحسين المنتجات القائمة بالفعل من شأنه أن يضمن بقاء و استمرارية البنك فضلا عن تصميم الاستراتيجيات المناسبة لقياس قدرة المصارف على المنافسة المتزايدة، ومع تزايد عدد الازمات المالية على مدى السنوات القليلة الماضية أصبح تبني المصارف للابتكار المالي ضرورة أكثر من مجرد اختيار، وهذا يعني أن المصارف تستخدم الابتكار المالي كمتغير رئيسي لتحسين خدماتها المصرفية . حيث تملك الخدمات المصرفية أهمية كبيرة في القطاع المصرفي، ولا استمرار البنوك التجارية في اداء نشاطها بشكل جيد يتحتم عليها جذب أكبر عدد من العملاء، يتحقق ذلك الا بقدرتها على تلبية حاجيات وتطلعات عملائها الى حد كبير ويتوقف هذا على مدى قدرة المصرف على تطوير و إبتكار الخدمات المصرفية فالمصارف تسعى دائما الى رفع مستوى دائها من حيث عملية تقديم الخدمات .

و عليه يمكن القول أن هناك علاقه تأثير بين الابتكار المالي وتطوير الخدمات المصرفية التي تظهر في أهمية الخدمات الإلكترونية المقدمة والتي تساهم في تقليص وقت تحصيل الخدمة وتخفيض تكلفتها وتحسين جودتها .

من هذا المنطلق جاءت فكرة الدراسة المتمثلة في الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك التجارية .

-الإشكالية: و عليه نطرح الإشكالية التالية :

فيما يتمثل دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية الجزائرية ؟
إلى جانب التساؤل الرئيسي السابق يمكن طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها ما يلي:

- ما المقصود بالابتكار المالي وما هي عوامل ظهوره ؟ .

- ما هي أنواع الابتكار المالي وفيما تكمن أهميته ؟ .

- المقصود بالخدمات المصرفية وما هي أنواعها ؟ .
- ما هي العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المصرفية ؟ .
- ما هي العلاقة بين الابتكار المالي والخدمات المصرفية ؟ .
- ما هو أثر الابتكار المالي على عمل البنوك التجارية ؟.

-الفرضيات:

- الابتكار المالي يلعب دورا مهما في تحسين الخدمات المصرفية من خلال تقديم حلول جديدة وفعالة تلبي احتياجات العملاء .
- الابتكار المالي هو إستخدام الافكار والتكنولوجيا الجديدة لتحسين الخدمات المصرفية بهدف تلبية احتياجات العملاء.
- هناك عدة عوامل ساهمت في ظهور الابتكار المالي منها التطور التكنولوجي، التغيرات الاقتصادية والمنافسة القوية بين البنوك التجارية.
- يعمل الابتكار المالي على تحسين وتطوير الخدمات المصرفية من خلال إدخال حلول جديدة ومبتكرة لتحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة في العمليات المالية .

-أهداف الدراسة

يسعى هذا البحث الى تحقيق الاهداف التالية :

- التعرف على تطبيقات الابتكار المالي على مستوى البنوك.
- تسليط الضوء على الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها البنوك الجزائرية.
- التطرق إلى حالة البنوك الجزائرية وتطبيقات الابتكار المالي على مستواها.
- دراسة مدى مساهمة التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في التأثير على الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية.

-الخروج بنتائج من هذه الدراسة يمكن لها المساهمة في تكوين فكرة واضحة عن كيفية الاستفادة من التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في التأثير على الخدمات المصرفية.

-أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز مفهوم الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية.

من خلال التطرق الى الإطار المفاهيمي لكل من الابتكار المالي والخدمات المصرفية، ومن ثم إظهار العلاقة بينهما، حيث تسعى البنوك التجارية الى تبني المزيد من المنتجات والادوات المالية المبتكرة، من أجل تعزيز قدرتها على المنافسة والبقاء والاستمرارية .

-أسباب إختيار الموضوع:

جاء إختيار هذا الموضوع بناء على مجموعه من الدوافع يتمثل اهمها فيما يلي :

__الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع .

__إندراج الموضوع ضمن التخصص .

__محاولة إبراز العلاقة بين الابتكار المالي والخدمات المصرفية .

__محاولة إضافة دراسة حول هذا الموضوع لإثراء البحث العلمي .

- حدود الدراسة : تتمثل حدود البحث في التالي :

-الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على بنك جزائر خارجي لوكالة غليزان

-الحدود الموضوعية : تتمثل في البحث عن الابتكار المالي و دوره في تحسين الخدمات المصرفية.

-الحدود الزمانية من أجل الوقوف على الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية، وواقع تطبيقات الابتكار المالي و تأثيرها على الخدمات المقدمة , فقد شملت الدراسة فترة 2023-2024.

- منهج الدراسة : من أجل الوصول الى أهداف و نتائج الدراسة إعتمدنا في هذا البحث على منهج

الاستقراي والذي يعتمد على الوصف والتحليل.

الوصفي : من خلال بعض الاساليب التي تتوافق مع هذا البحث حيث تم بأسلوب المسحي الذي يعتمد على الاستبيان كأداة أساسية.

والتحليلي : من خلال عرض بعض الجداول المتعلقة بموضوع الدراسة للجزء التطبيقي المتمثل في دراسة الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في بنك الجزائر الخارجي من خلال ادوات جمع المعلومات من مختلف المصادر المتاحة باستعمال وسائل المنهجية كالتوثيق وغير ذلك.

- هيكل البحث:

من خلال الاشكالية المطروحة سابقا والاجابة عليها تم تقسيم هذه الدراسة الى أربع فصول حيث تناولنا في **الفصل الاول** مقدمة عامة تم تطرق فيها الى صياغة الاشكالية الرئيسية مع تحديد الفرضيات وكل العناصر الخاصة بها.

الفصل الثاني تخصص للاطار النظري للابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية وتم تقسيمه الى مجموعة عناصر أساسية.

اولا: ماهية الابتكار المالي و ذلك بالتطرق الى مفهومه وانواعه و اهم عوامل ظهوره و اهم الخدمات المالية المبتكرة.

ثانيا: الخدمات المصرفية من خلال ذكر المفهوم والانواع واهداف الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة عليها والخصائص المميزة لها.

ثالثا: العلاقة بين الابتكار المالي والخدمات المصرفية يضم هذا الجزء ابراز العلاقة بين الابتكار المالي والخدمات المصرفية واثار الابتكار المالي على الخدمات المصرفية والتطرق الى الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: تخصص للدراسة التطبيقية وتحليل البيانات بالاعتماد على الاستبيان و تحليل البيانات ببرنامج SPSS.

الفصل الرابع: يحتوي على خاتمة عامة ,و نتائج الدراسة و مقترحات و افاق الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري للابتكار المالي و دوره في تحسين
الخدمات المصرفية

1. تمهيد

أصبح الابتكار المالي ومنذ عقود قليلة المحرك الاساسي الذي يعطي البنوك تجارية القدرة على خلق منتجات جديدة ومبتكرة ومبدعة لتحسيس وتطوير الخدمات المقدمة للزبائن من خلال التحديث المستمر في تقنيات تقديم المنتجات وسرعة تنفيذ الخدمات البنكية ،وحيث يعتبر إبتكار المالي ضرورة ملحة بالنسبة لأي نظام مالي وخاصة نظام المصرفي وذلك نظرا لتأثيره على الخدمات المصرفية من خلال تقديم حلول جديدة ومبتكرة وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل تطرق إلى جميع الجوانب الاطار النظري والدراسة وهذا بتقسيمه إلى ثلاث محاور.

اولا:- ماهية الابتكار المالي و ذلك بالتطرق الى مفهومه وانواعه و اهم عوامل ظهوره و اهم الخدمات المالية المبتكرة.

ثانيا:- الخدمات المصرفية من خلال ذكر المفهوم والانواع واهداف الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة عليها والخصائص المميزة لها.

ثالثا:- العلاقة بين الابتكار المالي والخدمات المصرفية يضم هذا جزء ابراز العلاقة بين الابتكار المالي والخدمات المصرفية واثر الابتكار المالي على الخدمات المصرفية والتطرق الى الدراسات السابقة.

2- ماهية الابتكار المالي

2-1- مفهوم الابتكار المالي :

الابتكار هو عملية خلق وإنتاج شيء جديد على أن يكون ملائما للواقع وذو مضمون ويكون ذا قيمة، كما يعرف بأنه القدرة على تجنب الطرق التقليدية في التفكير مع انتاج اصيل وجديد يمكن تنفيذه أو تحقيقه. وتعددت تعاريف الابتكار المالي ومن أهمها :

يعرف الابتكار المالي على انه أحد القوى المهمة في البيئة المصرفية وفي العمل المصرفي من حيث تأثيره على طبيعة الأدوات المتاحة والتنظيم والأنشطة والخدمات المصرفية المقدمة الى الجمهور فضلا عن نوعية الكوادر البشرية المطلوبة وقد ارتبط الابتكار المالي بشكل كبير بعوامل أخرى كتزايد المنافسة والتطورات التكنولوجية.(سرحان سامية)

يعرف أيضا بانه عملية فكرية منفردة ساهمت في إحداث نقلة نوعية في المجالات المالية على المستويين الكلي والجزئي تجمع بين المعرفة المتألفة والعمل الخلاق القادر على تطبيق الأفكار الجديدة، التي يقودها أشخاص متميزون

بحيث تحقق النفع للمجتمع ككل او المنظمة التي يعملون فيها من خلال إيجاد حلول لمختلف المشكلات المالية. (امال بوسواك، ديسمبر 2017، صفحة 90)

الابتكار المالي هو أي شيء جديد يخفض التكاليف ويخفض المخاطر، ويوفر تحسين المنتج او الخدمة او الوسيلة المشاركة في النظام المالي لتلبية الزبائن، كما انه يشمل المنتجات الجديدة، وعمليات الانتاج الجديدة كعمليات الدفع الإلكتروني (awrey, 2013, p. 403).

من خلال ما سبق يمكن القول إن الابتكار المالي هو مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تؤدي الى تلبية حاجيات المجتمع المالي سواء بإعادة تأهيل منتجات قائمة، تطويرها، او تصميم منتجات بديلة مبتكرة، وتكون قابلة للتنفيذ والتحقيق.

2-2- خصائص الابتكار المالي:

يتميز الابتكار المالي بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

الابتكار المالي يمثل كل ما هو جديد: وهذا يعني ان البنوك تسعى الى البحث عن تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة، والتي يمكن ان تقابل حاجات ورغبات العملاء وتحقق لها ارباح عالية.

الابتكار هو التمايز: وذلك يعني تقدم البنك انشطة وادوات مصرفية متميزة ومبتكرة تكون مختلفة عما تقدمه البنوك المنافسة.

الابتكار هو قدرة البنك على ان يكون المحرك الاول في السوق: وفي هذا تمييز للبنك صاحب الابتكار ان يكون الاول في التوصل الى الافكار وتطبيقها فعليا، وفي حالة صاحب التحسين يكون الاول بما ادخل على المنتجات القائمة من تعديلات وتحسينات تواكب التغيرات الحاصلة (سعودي عبد الصمد، صفحة 121).

القدرة على اكتشاف الفرص: وذلك عندما يعتمد البنك على توقع احتياجات الجمهور الجديدة والرؤية القائمة على اكتشاف قدرة المنتجات والخدمات الجديدة في خلق الطلب المتزايد.

2-3 عوامل ظهور الابتكار المالي :

إن السبب الرئيسي وراء ظهور الابتكارات المالية هو تقديم حلول مبتكرة ومبدعة لمنشآت الاعمال، وذلك لتحاوز القيود والعراقيل التي تحول دون تحقيقها لأهدافها الاقتصادية كالربح والسيولة وتقليل المخاطرة ويمكن تلخيصها فيما يلي:

إتساع وتعدد ادوات الاستثمار المتاحة في اسواق المال، وقد أدى ذلك إلى زيادة سيولة السوق، وإتاحة مزيد من التمويل عن طريق جذب مستثمرين جدد وتقديم فرص جديدة للباحثين عن التمويل.

إيجاد أدوات المخاطرة، والتي مكنت من إعادة توزيع المخاطر المالية طبقا لتفضيلات المستثمرين للمخاطرة، ومن بين هذه المخاطر نجد مخاطر سعر الفائدة، مخاطر سعر الصرف، مخاطر التقلب في أسعار الأسهم و مخاطر أسعار السلع. ومشكلة المخاطر ليس في حجمها ولكن في كونها تحدث دون توقع. تطوير أدوات المراجعة بين الأسواق، مما مكن من تحسين التكاليف وزيادة العائد والانفتاح على الأسواق العالمية. تعدد وتنوع استراتيجيات الاستثمار نتيجة لتعدد وتنوع أدوات الاستثمار (خاصة المشتقات المالية). الحاجة إلى مواكبة التطور التكنولوجي للتلاؤم مع ظروف البيئة المتغيرة باستمرار وإحداث نقلة نوعية مغايرة عن كل ما هو تقليدي.

وهناك عوامل مباشرة من بينها :

انحياز اتفاقية بريتن وودز، وهو الأمر الذي ترتب عليه حدوث تقلبات عنيفة في أسعار الصرف فكانت سببا لتطور عقود الصرف الأجل والبحث عن آلية للتحوط ضد مخاطر تقلبات أسعار الصرف. زيادة حدة التضخم في بداية الثمانينات وما صاحبها من زيادة سريعة في معدلات أسعار الفائدة قصيرة الأجل. إنحياز أسواق الأوراق المالية العالمية المتتالية، حيث دفعت المستثمرين للبحث عن حماية لأصولهم المالية من خلال أسواق المشتقات المالية.

المنافسة الشرسة فيما بين المؤسسات المالية والمصرفية، إذ دفعت بهذه المؤسسات إلى إستنفار دوائر البحث والابتكار لخلق أدوات مالية جديدة لإدارة المخاطر وتقديم حلول لمشاكل التمويل، والقفز فوق القيود التي تفرضها السياسات النقدية. (منصور، 5-6 ماي 2014)

2-4-أنواع الابتكار المالي:

هناك العديد من التصنيفات للابتكارات المالية واهمها ما يلي:

التصنيف الاول: وهو تصنيف يستند على وظائف أكثر تحديدا مقترح من قبل بنك التسويات الدولي ويتمثل في :

- إبتكارات نقل مخاطرة السعر وهي تمثل أدوات أكثر كفاءة لتعامل البنوك معا مخاطر السعر أو مخاطر معدلات الصرف.

- إبتكارات نقل مخاطر الائتمان وتشمل أدوات البنوك التي تعمل على إعادة تخصيص الفشل المرتبطة بعملية منح الائتمان .

- إبتكارات توليد السيولة وهي ابتكارات تؤدي إلى زيادة سيولة البنوك وتوجه المقترضين للحصول على مصادر جديدة للأموال.

- أدوات توليد الائتمان وهي الأدوات التي تعرضها البنوك للمقترضين من أجل زيادة أموال المديونية المتاحة لهم .
- أدوات توليد الملكية وهي الأدوات التي تؤدي إلى زيادة قاعدة رأس المال في البنوك، فمن أجل مواكبة التغيرات الحاصلة وجب عليها البحث عن منتجات وخدمات مالية جديدة وتطويرها والتي تتوافق مع رغبات العملاء وتمكنها من تحقيق الأرباح المرغوب فيها.

التصنيف الثاني: هناك تصنيف آخر للابتكارات المالية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 1: يوضح تصنيف الابتكارات المالية

الامثلة	نوع الابتكار المالي	
قروض البنوك، رأس المال الاستثماري، الشركات المساهمة.	أدوات ابتكارية لمساعدة الأنشطة الحقيقية.	1
السندات.	أدوات المساعدة لمساعدة الشركات على النمو او التوسع.	2
التحويلات البرقية، فحص الحسابات الشخصية، أجهزة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية الالكترونية.	تحديث الخدمات المالية.	3
صناديق الاستثمار، السندات والاكتتاب، المشتقات وصناديق التحوط.	أدوات هادفة للربح ونشر الاستثمار والمخاطر.	4
المبادلات، العقود الآجلة، عمليات الدمج وعمليات الاستحواذ.	أدوات لإعادة تمويل الالتزامات او تعبئة الأصول.	5
مراجعة العملات الأجنبية، المذات الضريبية، الصفقات خارج الميزانية.	ابتكارات مالية مشكوك فيها (محل تساؤل).	6

SOURCE : Yan K.Chouand Martin S.Chin, Financial innovation and technological innovation

as

Twin Engines of economic growth, University of Melbourne, Australia, January 9th, 2004, p10.

2-5 الخدمات المالية المبتكرة:

ويمكن عرضها فيما يلي (Gbanador, Makwe, & Olushola, 2022) :

1- أجهزة الصراف الآلي (Automated Teller Machine):

وهي عبارة عن ماكينات مصرفية أوتوماتيكية، تساعد زبائن المؤسسة المصرفية في إتمام سحب المبالغ النقدية دون أي مساعدة.

تعد خدمات الصراف الآلي مثال جيد لاستغلال التقنيات الحديثة في الخدمات المصرفية التي تساعد في تخفيف الضغط على العميل في تلبية احتياجاته المالية اليومية والخدمات التي يقدمها الصراف الآلي تمكن العملاء من استغلالها على مدار 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع.

2- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking Service):

هذه طريقة دفع تمكن عميل البنك من اجراء معاملة مالية باستخدام الهاتف المحمول، ولكي تتم هذه المعاملة يجب أن يقوم عميل البنك بتثبيت التطبيق في الهاتف المحمول. يمكن لعميل البنك استخدام قناة الدفع هذه للتحقق من رصيد الحساب واجراء التحويلات ودفع الفواتير وما الى ذلك.

3- نقاط البيع (Point of sales):

هذه قناة دفع الكترونية تسمح بإجراء المدفوعات باستخدام بطاقة الخصم او الائتمان عبر جهاز محمول يستخدم هذا الجهاز في محلات السوبر ماركت والمحلات والمطاعم ومحطات البنزين، كما يتم استخدامه كمنصة لإجراء عمليات السحب النقدي وبالتالي ولادة وكالة مصرفية.

4- الخدمات المصرفية عبر الأنترنت (Internet Banking) :

هذه قناة دفع تمكن عميل البنك من اجراء معاملات مالية باستخدام موقع البنك وبالتالي يتم الوصول الى المعاملات المالية باستخدام الانترنت وجهاز كمبيوتر شخصي او جهاز مشابه.

5- المقاصة الإلكترونية للشيكات (Electronic Clearing of checks): (ذانون و ذانون،

2023)

ويرمز لها ب (ECC) وتعرف عملية تقاص الشيكات بأنها عملية تبادل المعلومات (التي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات) بوسائل الكترونية للشيكات وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد وقيدها على حسابات البنوك القائمة في ظل نظام التسويات الاجمالية الفورية (RTGS).

6- نظام التسوية الفورية الاجمالية (RTGS): (البنك المركزي الاردني ، 2021)

يعتبر نظام (RTGS) الذي يتم تشغيله من قبل البنك المركزي الأردني نظاما الكترونيا مركزيا لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة حيث يعمل على أساس فوري وإجمالي ونهائي كما يوفر نقطة تسوية لأنظمة مدفوعات التجزئة العاملة في المملكة من خلال حسابات التسوية المركزية المرتبطة بالنقد المودع لدى البنك المركزي الأردني بالإضافة الى تسوية الأثر المالي لعمليات النظام الالكتروني لإدارة الدين العام وعمليات السوق المفتوحة.

7- بطاقة الدفع:

هي أداة تتيح لصاحبها (حامل البطاقة) اجراء عمليات الدفع او التحويل الالكتروني للأموال بشكل امن ومريح من خلال قنوات الدفع الالكترونية القابلة لهذه البطاقة، وتنقسم الى ثلاثة أصناف:

-بطاقات دفع دائنة.

-بطاقات دفع مدينة.

-بطاقات دفع مدفوعة مسبقا.

3 : ماهية الخدمات المصرفية

3-1 مفهوم الخدمات المصرفية

لقد أعطيت عدة تعريفات للخدمة المصرفية نذكر أهمها:

الخدمة المصرفية "عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء performance يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطا أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس". (الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، 1999، صفحة 48)

تعريف آخر للخدمة المصرفية: "بأنها نشاط أو منفعة يسد بها طرف لآخر وتتسم أساسا بأنها غير ملموسة، ولا تترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية، ويعرف البعض الخدمة على أنها ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدم للمنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته".

كما عرفها Kotherphilip عام 2000 أنها "أي عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس ولا ينتج عنه أي شيء وأن إنتاجه يمكن أولاً يمكن يرتبط بالسلعة المادية" (الصرن، 2007).

كما يمكن تعريفها كما يلي: "بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أو شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس". (النعسة، 2011، صفحة 126)

تعريف آخر للخدمة المصرفية: "هي عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل، سواء كان كل ذلك بمقابل مادي أو دونه، فقد يقوم البنك أحياناً بتقديم خدماته مجانية للعميل". (محفوظ، 2003، صفحة 30)

نستنتج من التعريفات السابقة أن الخدمة المصرفية هي: عبارة عن نشاطات أو منافع تقدمها البنوك للعملاء تلبية لاحتياجاتهم، وتتميز بأنها غير ملموسة.

3-2-العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية:

هناك العديد من العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية أهمها:

1- **سعر الفائدة:** تعرف الفائدة على أنها مبلغ من المال يدفع مقابل إستخدام رأس المال لمدة زمنية معينة (ملحم، 1999، 25) إما سعر الفائدة فإنه النسبة المئوية لمقدار الفائدة منسوبا إلى المبلغ الأصلي والذي لا يدفع فقط ثمنا للاقتراض وإنما كنوع من المكافآت للمدخرين (عطية، 2008، 137) ويتكون سعر الفائدة في السوق أو ما يسمى بسعر الفائدة الأسمى من سعر الفائدة الخالي من المخاطرة مضافا إليه التضخم، مخاطرة عدم التسديد، مخاطرة السيولة، مخاطرة الأجل والائتمان (Weston, 1996, 40) وهناك العديد من العوامل المؤثرة في سعر الفائدة منها العوامل غير المباشرة المتمثلة بتوقعات المستثمرين بشأن معدلات التضخم المستقبلية والعوامل المباشرة كالسياسة النقدية حيث إن زيادة نمو عرض النقد يؤدي إلى انخفاض سعر الفائدة وارتفاع التضخم والعكس صحيح والسياسة المالية إذ إن زيادة حجم الدين العام للدولة بسبب سياستها الاتفاقية يضطرها إلى الاقتراض من المصارف وهذا يؤدي إلى زيادة أسعار الفائدة فضلا عن تأثير مستوى النشاط الاقتصادي، إذ إن ارتفاع وتيرة النشاط الاقتصادي يؤدي إلى زيادة الطلب على الأموال وبالتالي إلى ارتفاع أسعار الفائدة وخاصة مع

إرتفاع التضخم وتوسع عرض النقد ويحدث العكس بحالة الركود (عمرو حمود, 2008, 94_95) إن سعر الفائدة هو عاملا ومؤشر اقتصاديا على الخدمات المصرفية وتعبئة المدخرات فثبات أسعار الفائدة يمنح المدخرين حالة من الثقة واليقين بأداء العمل المصرفي ولا سيما بالقطاع الخاص وانخفاض أسعار الفائدة يؤدي إلى ارتفاع نسبة الاستثمارات وذلك بتشجيع المقترضين والمستثمرين العمل بفائدة منخفضة وبالتالي خفض تكلفة الأموال لمشاريعهم (الجميل, 1989, 90)

2- سعر الخصم: سعر الخصم هو نسبة مئوية قد تقترب من سعر الفائدة المعتمدة بالبنوك وتستخدم لغرض خصم الأوراق التجارية (الحوالة, الكمبيالة) التي تقدمها الوحدات الاقتصادية قبل موعد الاستحقاق لتلك الموجودات لغرض الحصول على السيولة النقدية عبر العمليات المصرفية أما سعر إعادة الخصم فهو سعر الفائدة التي يحصل عليها البنك المركزي لقاء ما يعيد خصمه من أوراق تجارية تقدمها البنوك التجارية للحصول على الأموال, أو هو سعر الفائدة على القروض التي يقدمها البنك المركزي للبنوك التجارية إن زيادة سعر إعادة الخصم يؤدي إلى زيادة تكلفة الاقتراض التي يتحملها البنك التجاري في سبيل الاقتراض ويلجأ البنك المركزي في حالة الركود الاقتصادي إلى تخفيض سعر إعادة الخصم وبالتالي يقلل من تكلفة الاقتراض بالنسبة للبنوك التجارية فتقوم هذه البنوك بتخفيض سعر خصم الأوراق التجارية مما يقلل تكاليف الاقتراض بالنسبة للأفراد وزيادة إقبالهم على الاقتراض وهذا ما يؤدي إلى توسع الائتمان وانتعاش الاقتصاد بالعكس لو قام البنك المركزي برفع سعر إعادة الخصم في حالة التضخم هادفا إلى انخفاض عمليات الائتمان فإنه سيزيد من تكلفة البنوك التجارية وبالتالي قيام هذه البنوك بزيادة سعر إعادة الخصم بالنسبة للأوراق التجارية المقدمة بواسطة الأفراد مما يزيد من تكلفة الإقراض وهذا لا يشجع الأفراد على الاقتراض وبالتالي ينقص الائتمان ويقلل حجم النقد والقدرة الشرائية للأفراد وهذا ما يؤدي إلى محاربة التضخم (أبو حمد وقُدوري, 2005, 94)

3- الضمانات المصرفية: يعرف الضمان بأنه تعهد بسداد القرض أو مواجهة التزام على شخص آخر إذا عجز المدين

الأصلي عن السداد فقد اعتبر الضمان التزاما طارئاً إذ تتميز الظروف الحالية بمخاطر كبيرة في هذا المجال نظرا لكون اصدار الضمانات يشكل جانبا هاما من الخدمات المصرفية على اعتبارها نوعا من الحماية والتأمين للمصرف من مخاطر التوقف عن السداد فضلا عن إنها توفر الموثوقية الكاملة لكافة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف (بني خالد, 2003, 18) وتكون هذه الضمانات أما ضمانات نقدية أو أوراق مالية أو ضمانات شخصية أو ضمانات مقابل بضائع أو ضمانات عقارية إذ تعبر هذه الضمانات عن درجة الشعور بالأمان والثقة

في الخدمات المقدمة ومن يقدمها أي بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة ومقدمها كما أن أداء المصرف وعدم إلحاق ضرر بالزبون يؤدي إلى كسب ثقة الزبون بالمصرف الذي يتعامل معه.

4-تنوع التسهيلات الائتمانية المقدمة: التسهيلات الائتمانية هي خدمات مصرفية يستطيع زبون المصرف إن يحصل عليها بغض النظر عن وضعه القانون والمالي والتجاري (معلا وظاهر, 1999, 242) وتصنف هذه التسهيلات إلى التسهيلات الائتمانية المباشرة وتشمل الحساب الجاري مدين وخصم الأوراق التجارية والقروض والسلف والتسهيلات الائتمانية غير المباشرة وتشمل الاعتمادات المستندية والكفالات (بني خالد, 2003, 11) إن تنوع التسهيلات الائتمانية المقدمة تعد من العوامل الضرورية التي تحفز العميل على طلب أنواع متعددة من الخدمات المصرفية كما أن نوع التسهيلات المطلوبة وطبيعة النشاط الذي يزاوله الزبون وحجم أعماله والضمانات التي يمكن أن يقدمها مقابل هذه التسهيلات تعد من الاعتبارات الرئيسة التي تأخذها إدارة المصرف عدد تقرير مدى أهلية الزبون للحصول على التسهيلات المطلوبة (معلا وظاهر, 1999, 243)

5-جودة الخدمة المصرفية المقدمة: وتعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العميل نتيجة حصولهم على الخدمة لذا فإن الخدمة الجيدة هي التي تتفق وتتطابق مع توقعات العملاء وبالتالي هي أداة جذبهم لهذه الخدمة (إسماعيل, 2007, 4) إذ تعد جودة الخدمة من الأساسيات التي تسبق إرضاء الزبائن وفي المقابل فإن رضا الزبون يؤثر على قرار الشراء المستقبلي له (croninandtaylor, 1992,55) كذلك فإن جودة الخدمة المصرفية هي شرط أساسيا لإشباع رغبة العميل وللاحتفاظ به واعتمادا على المفهوم أعلاه يمكن تحديد خمسة أبعاد مختلفة لقياس جودة الخدمة المصرفية (الطالب, 2005, 6).

أ-الملموسية: وتمثل الجوانب الملموسة بالخدمة مثل مباني المصرف والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه ومظهر الموظفين.

ب- الاعتمادية: وتعبر عن قدرة المصرف من وجهة نظر الزبائن على تقديم الخدمة في الوقت المطلوب وبدقة عالية.

ج-الاستجابة: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع الزبائن بأنهم محل تقدير واحترام من قبل البنك.

د-الأمان: وهو اطمئنان الزبائن بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطر أو الشك أي الاطمئنان النفسي والمادي.

و-التعاطف: إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وأشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.

وبناء على ما تقدم نجد أن توجه عملاء المصارف في طلب هذه الخدمات ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التي يحصلون عليها من تلك الخدمة وإنما لما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها العميل وتشكل بالنسبة به جودة أفضل وهي التي تقرر إقباله وعزوفه عنها.

6- مستوى النشاط الاقتصادي العام: فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهرا كلما زاد الطلب والإقبال على هذه الخدمات وخاصة ودائع القطاع الخاص فضلا عن أن للاستقرار السياسي أثر كبير على زيادة حجم الأموال المودعة (شعبان, 2005, 244) ونظرا للظروف الاقتصادية والأمنية التي يعاني منها القطر بسبب الاحتلال فلقد زاد الإقبال على طلب الخدمات المصرفية وخاصة إيداع المبالغ النقدية على اعتبار إن البنك هو مصدر الثقة والأمان بالنسبة لودائعهم.

7- الوعي المصرفي: فالبيئة الثقافية والاجتماعية للزبائن طالبي الخدمة المصرفية تشكل مواقفهم نحو هذا النوع من الخدمات من البيئة التي يعيشون فيها فالبيئة الثقافية هي المحرك الرئيسي لهم فضلا عن قيام المصرف بدور المرشد لتعريف زبائنه بتطور وتنوع خدماته المصرفية وإشعارهم بأهمية ذلك في تحقيق المنافع المادية لهم لخفض التكاليف في الحصول على هذه الخدمات (الطالب, 2002, 20).

8- تمييز الزبائن: يعتبر الزبون جزءاً من عائلة المصرف الكبرى معاً أوجب نوعاً جديداً من الالتزامات حتى يضمن نجاح العلاقة بين المصرف وزبونه لذلك صار من المهم جداً فهم احتياجات الزبائن والتعامل معهم بطريقة تلبي تلك الاحتياجات التي غالباً ما تختلف عن احتياجات بقية الزبائن الآخرين كما أن تمييز الزبون بتقديم هذه الخدمات هي من سيجعله أكثر تردداً إلى المصرف لطلبها ذلك ان الاهتمام بالمحافظة على زبائن المصرف هو الاستراتيجية السليمة للمحافظة عليهم وبالتالي زيادة ربحية المصرف (صادق, 2000, 30)

9- التعامل الجيد للعميل بالمصرف: أخذت المصارف تعني كثيراً باختيار موظفيها ممن يكونوا ذوي المظهر الحسن والأخلاق الطيبة والذين يحسنون التعامل مع الزبائن وذلك لأن سمعة المصرف تشجع الأفراد بالإقبال على ذلك المصرف (شعبان, 2005, 19).

10- العوامل الخاصة بالزبون نفسه: تتضمن هذه العوامل شخصية الزبون وحاجاته ودوافعه وإدراكه للخدمات المصرفية وأهميتها بالنسبة له.

- **التشتت الجغرافي (الانتشار):** إذ تسعى البنوك إلى امتلاك شبكة من الفروع في شكل يتناسب مع تقديم الخدمة المصرفية, ويسعى البنك إلى تحقيق احتياجات العملاء باختلاف مناطقهم الجغرافية.

-إن تقديم الخدمات المصرفية يتطلب نوعية خاصة من المهارات التي يحملها الموظف: وهذه المهارات تتطلب التميز بسرعة الأداء والدقة في العمل مع توفير الكفاءات العالية, وهذا يتكون من خلال سياسات واضحة في تدريب وتطوير قدرات العاملين لتتلاءم مع طبيعة الخدمات إذ أن ظروف وطبيعة العمل المصرفي تتطلب السرعة والدقة في الأداء.

-الاختلاف في طريقة التقديم: صعوبة تقديم نفس مستوى الخدمة في العديد من الحالات, وهو ما يعرف بعدم التجانس في النوعية أو الدقة للخدمة التي تم تقديمها, ويرجع ذلك إلى استحالة تقديم الخدمة المصرفية بنفس الدرجة من الاتقان أو الأداء من قبل رجال البيع في البنك, لأن مقدم الخدمة في الأخير هو إنسان معرض لتغيرات في مزاجه وحالاته وظروفه النفسية, وهو ما ينعكس على جودة الأداء والخدمة. (الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، 1999، صفحة 46)

-غير قابلة للفصل عن مقدمها: في أذهان العملاء والمستهلكين الأفراد الذين يقدمون الخدمة المصرفية هم أنفسهم الخدمة, فإدراك العميل لمقدم الخدمة يصبح إدراكه للخدمة نفسها, لهذا فإن الخدمة المصرفية تعتمد في توزيعها على البيع الشخصي, وهو ما يؤدي إلى الاعتماد على العنصر البشري بالدرجة الأولى, مما يزيد من أهمية تدريب رجال البيع ومقدمي الخدمات المصرفية وتأهيلهم لإقناع الأفراد بجودة الخدمات المقدمة.

- الخدمات غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: إن الخدمة المصرفية غير قابلة للاستدعاء أي غير قابلة للاسترجاع أو السحب مرة أخرى بعد تقديمها, فبمجرد أن تصنع الخدمة المصرفية وتقدم للعميل فإنها تستهلك في التو واللحظة, وعادة لا يكون هناك فرصة لإضافة أية تعديلات عليها أو سحب أية أجزاء منها.-(صباح محمد أبو تايه، 2008، صفحة 70)

-إن معظم تكاليف الإنتاج للخدمات المصرفية هي تكاليف ثابتة: كالأجور و أقساط الامتلاك ومصاريف الصيانة, وهاته التكاليف يتحملها البنك بصفة دائمة مهما كان حجم الطلب, مما يؤدي إلى ارتفاع مخاطر الرافعة التشغيلية في البنوك.

3-3-أهداف الخدمات المصرفية:

مختلفة من المتعاملين, وعليه فإنه لا بد من إيجاد علاقات مع العملاء ووضع سياسات تسويقية معهم على أساس يمكن للخدمة المصرفية أن تحقق العديد من الأهداف والامتيازات إذ ما توفرت على العناصر التالية: -(صباح محمد أبو تايه، 2008، الصفحات 71,72)

-التطور المستمر: فالاستمرار في مواجهة المنافسة أن يأتي إلا بتقديم خدمات جديدة أو التطوير المستمر لها, كما ان ارتباط الموظف بالعملاء يتطلب منه دائما الارتباط بالتقدم في مفاهيمهم وتسهيل عملية الإشباع بالنسبة لهم, وربما يضمن ولاء العملاء للبنك وخدماته, والحصول على عملاء جدد مرتبط أكثر بخدمات جديدة, فعلى موظف البنك أن يغير مفاهيمه باستمرار للحصول على عملاء جدد ذوي الأفكار المختلفة والمتجددة, وبالتالي يجب التأكد من:

-تقديم تطوير وتحديد في الخدمات بحيث تتناسب مع الأسواق الجديدة, وكذا تقديم خدمات جديدة للأسواق الحالية;

-تطوير الخدمات القديمة بغرض تحديد جودة الأداء أو تخفيض التكاليف;

-البحث باستمرار لتحديد رغبات العملاء, والتغيير في الخدمات التي تدعم حاجاتهم.

- خلق علاقات طويلة الأجل: حيث كلما نجحت البنوك في صياغة خدمات مصرفية ملائمة لرغبات العملاء ورخيصة التكلفة كلما ضمنت ولاء وعلاقة طويلة الأجل مع طبقات أن يتم اتساع حاجاتهم في المراحل الأولى من حياتهم العملية, أو في بداية نشاط أعمالهم, مثلا عملية فتح الحسابات الجارية للعملاء لأول مرة تكون مجانية تماما وبدون أي تكلفة. وعليه لا بد من تحديد واضح للأحداث المؤثرة في حياة الأفراد والمنشآت بدراسة دورة حياتهم, ودراسة أنماط المخاطرة التي يتعرضون لها, وكذا الحاجات المالية المطلوبة لهم في كل حدث.

- جودة الخدمة: يعتمد إشباع العميل ودرجة رضاه على اتجاهات موظفي البنك قبل أن يعتمد على نوعية الخدمة المقدمة, فالعميل يبني تعامله في الخدمة على الصورة الذهنية والانطباع المكون عن البنك, ومدى قدرة الموظف على تقديمها إليه, فشعور العميل بالألفة والراحة داخل البنك ضرورة لتدعيم تقدم أي خدمة, لذا من الضروري: معرفة مدى المرونة التي تبذلها في التعامل وإمكانيات الخدمة من خلال الأوراق والمستندات ودجة تعقيدها, يجب أن يشعر العميل بان موظف البنك متخصص وخبير, ومرن ومتكيف مع واقعه وحاجاته , إن جودة الخدمات تتأكد من خلال نظام تسليمها للعملاء, والكيفية التي يتم بها التسليم.

3-4- أنواع الخدمات المصرفية:

من الصعب أن تكون محصر جميع الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها البنوك نظرا لتعدد وتنوع الخدمات المصرفية, التي أصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات

المصرفية، وعموما يمكن تقسيم أنواع الخدمات المصرفية على النحو التالي: (اثر المزيج التسويقي المصرفي على رضا الزبون - دراسة ميدانية للبنوك العمومية و الاجنبية بولاية تلمسان، 2011-2012، صفحة 73 74)

1- قبول الودائع: وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى المصارف وهي:

- الودائع الجارية (الحسابات الجارية أو الحسابات تحت الطلب).
 - الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، ودائع التوفير وشهادات الإيداع.
- ### 2- تقديم التسهيلات الائتمانية: وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة ومتوسطة وطويلة الاجل بالإضافة على خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.

3-الخدمات المصرفية التقليدية: وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يوميا لعملائها مقابل

حصولهم على عمولات مثل:

- صرف الشيكات المسحوبة على البنك بالعملة المحلية والأجنبية.
- تحصيل الشيكات لصالح عملاء البنك.
- إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر العملاء بالداخل والخارج.
- إصدار الشيكات للعملاء.
- فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.
- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع العملاء.

4-الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية: وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة المحافظ

الأوراق لصالح العملاء، المساهمة في رؤوس الاموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح العملاء، تقديم الاستثمارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء، وتجدر الإشارة أن هذه الخدمات جد محدودة في البنوك الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية والاستثمارية وضعف السوق المالي أي البورصة.

5-الخدمات المصرفية الحديثة: لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة

فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك، وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها:

-الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحسابات الآلية.

-التزايد المستمر في احتياجات ورغبات العملاء.

-التحول في فلسفة العمل والتسويق البنكي حيث اصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من العملاء ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم, وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على العملاء وإشباعهم.

-ولقد تعددت أشكال تقسيم الخدمات المصرفية وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصرف الآلي ATM و نظم التحويل الالكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الأنترنت أو ما يسمى بالبنوك الالكترونية.

3-5- الخصائص المميزة للخدمة المصرفية:

رغم الاتفاق بين المفكرين حول مميزات (الخصائص) الخدمة المصرفية فإن الملاحظ أن هناك اختلاف على تلك الخصائص المميزة للخدمة المصرفية نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية ومن ناحية أخرى نظرا لطبيعة الخمة المصرفية وتنوعها وتعددتها وخضوعها لتغيرات مستمرة.(خبابة، 2008، صفحة 55)

فيما يلي اهم المميزات الخاصة بالخدمة المصرفية:

Ω **القيمة المعنوية للخدمة:** من أهم عوامل نجاح المصرف نجاح عملية التسويق خدماته حيث يعتمد نجاحه بالدرجة الأولى على فعالية إيصال مزايا الخدمة المصرفية ومنافعها أو أهمية المنتج المصرفي, وبالنسبة للعمال إذ يصعب إظهار ذلك أثناء تقديم خدمة للعميل حيث أن المصارف تقدم خدماتها في حزم في معظم الحالات فتتم بذلك تلبية معظم الحاجات العامة للعميل التي لا تكون بهيئة محددة بعينها, و المصارف في عملية إيصال رسالاتها إلى جمهورية عملائها القائمين المحتلين باتخاذ وسائل والطرق والأساليب الفاعلة الكافة فتحقق درجة من الإقناع لدى العميل فترسخ في ذهنه صورة مميزة للمصرف والمؤسسة المصرفية.

Ω **التكاملية:** عملت المصارف على تحقيق خاصية التوفير الخدمة المصرفية في الزمان والمكان المناسبين, وفي هذه الحالة يتم انتهاز سياسة البيع المباشر باعتبارها القناة الموزعة الأكثر ملائمة لتسويق الخدمة المصرفية, وعليه فهي تبذل جهود كبيرة لتجاوز هذه السمة والخاصية بالنقل الخدمة المصرفية أو تجزئتها, واستطاعت المصارف إلى حد ما تحقيق هذا الهدف بإصدار بطاقة الائتمانية التي تمكنه من نقل الخدمة المصرفية والخدمات الصرافة المشتركة التي حققت إمكانات خدمة العملاء بطريقة أجهزة المصارف الأخرى, فعملت هذه الأنواع من الخدمة على تنشيط أنواع من المنتجات المصارف الجارية والحركة المصرفية بشكل عام.

Ω النظام التسويقي والتوجه الشخصي العلمي: من المعروف أن المصارف تعتمد اعتمادا كبيرا على الاتصالات والعلاقات الشخصية بين العميل والمصرف ممثلا في شخص الذي يقوم بالعمل المصرفي, وإن قناعة العميل واستعداده للتعامل المصرف.

-ودوام تعامله معه يرتبط إلى حد كبير بالانطباع الشخصي المتكون لديه نتيجة التعامل مع موظفي المصرف واحتكاكه المباشر بينهم, ومن هنا يبدأ التسويق الشخصي المباشر للقيام بدور مهم وحيوي في تنمية العمليات المصرفية المتنوعة وتعزيزها وقد تكون في الكثير من الأحيان الأسلوب الوحيد الواجب استخدامه, وتعمل المصارف على الدوام على انتهاز مبدأ النظام التسويقي على القائم على اعتماد وسطاء جديدين موجودين في أصل السوق عند العزم على اختيار قنوات التوزيع وفي غالبية الأحيان, والحالات يكون النظام كفؤ مع أن الوضع في حالات الخدمة المصرفية يكون مختلفا لأن البنوك لا يتوافر لها إلا القليل النادر من القنوات التقليدية في التوزيع, وعندئذ يكون الخيار الوحيد أمام المصارف هو توزيع الفروع البنكية ونشرها في المناحي والأماكن الأكثر ملائمة للعملاء وذلك يحقق سيادة العلاقات الشخصية بين المصارف والعميل.(جلدة، 2009، صفحة 10)

Ω الهوية المشتركة للخدمات المصرفية:(خباية، الاقتصاد المصرفي، صفحة 12)هناك منافسة شديدة بين مصارف في التسهيلات وتقديم المصارف المتشابهة الى حد ما ومتطابقة, فيقع اختيار العميل لمصرفه الذي يتعامل معه طبقا لموقعه الجغرافي وقربه من المكان سكن العميل او لسهولة وسير الخدمة المقدمة من المصارف للزبون المتعامل معه في الفرع الذي يوفر له الراحة, وعندئذ يلجأ المصرف الى توطيد دعائم جيدة وسهلة في التعامل لسير العملاء وجذبهم بإرساء هوية متميزة لهذا المصرف أو ذلك لتبقى في ذهن العميل عتي الدوام ,فمن ابرز التحديات التي تواجه اي فرع من فروع المصارف هذه الأيام هي الحاجة لتميز الخدمة المصرفية فيه المنافسة بين البنوك على قدم وساق من حيث تقديمها منتجات وخدمات مصرفية والحزمة هنا تعني مجموع الأشياء المميزة للمصرف.

Ω إتساع نطاق الخدمات المصرفية:

يضطلع كل مصرف بخدمات تقليدية متكررة واعتيادية مثل الجولات التقليدية والإبداعية وتقديم الفروض والاستشارات وقبض قيمة فواتير الماء والكهرباء والهاتف وفتح اعتمادات مستنديه, وما إلى ذلك من خدمات مصرفية مألوفة, إضافة إلى احتياجات العميل سواء كان فردا أو عائلة, وعليه يصبح المصرف محتاجا إلى أكثر من مزيج تسويقي لتلبية احتياجات الزبون المختلفة على مستوى مختلف القطاعات وتنوع العملاء, ويتعين على المصرف تقديم تشكيلة متنوعة من خدمات ومنتجات مصرفية التي تلبي كل الاحتياجات المختلفة.

Ω الانتشار الجغرافي: حتى تتحقق مهمة المصرف وتنجح أغراضه فلا بد أن يكون واسع الانتشار في إقليمه

من خلال توزيع فروع المتعددة في مختلف مناحي البلاد ليصل إليه العملاء بسهولة ويسر، فيلبي حاجاتهم وطلباتهم ويتمكن من الوصول إلى العملاء القائمين والمحتملين المتوقع تعاملهم مع المصارف، فالخدمات المصرفية والمنافع المتأتية من المنتجات والخدمات لا يكون لها قيمة مكانية إلا إذا توافرت للعمل في مكان وزمان مناسبين، وفي هذه الحالة يكون قد نجح المصرف في تسويقها و استطاع توزيع خدماته المصرفية بجدارة وكسب العملاء الجدد من خلال فروع المنتشرة وجهوده الترويجية التي يبذلها بهدف جذب العملاء وتحقيق الأهداف المنشودة.

Ω لتوازن بين النمو والمخاطر: يقيم جانب من عمل المصارف على تقديم احتياجات العملاء من الفروض،

وهو يعتبر نوع من شراء المخاطر وعليه تقتضي الضرورة في هذا الصدد العمل على خلق نوع من التوازن بين التوسع في التجارة المصرفية وبين أخذ الحيلة والحذر، وبعبارة أخرى فإن العمل المصرفي موضوعي يتضمن إتاحة مجال لإيجاد التوازن بين التوسع والنشاط ودرجة المخاطرة وتحمل المخاطر اتجاه المصرف على أساس أي مصرف مؤسسة مالية تتعاط نشاطا في ظل سيادة الثقة بين المصرف والزبون.

Ω زيادة درجة التطور التكنولوجي وسرعته: من مظاهر التطور والتقدم في المجال التكنولوجي المصرفي في ما

تشاهده من سمات التطور والابتكارات الجديدة والاختراعات التقنية الحديثة في النشاط المصرفي، من إدخال نشاط المصرف الخلوي تسابق المصارف في تطبيق منتجات التكنولوجيا وابتكارها ومحاولة زيادة كبيرة من خدمات المصارف باستقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء وأصحاب رؤوس الأموال وذوي الأذواق الخاصة والاحتفاظ بهم في هذا المجال. (شامخ، 2008، صفحة 59)

بالإضافة إلى الخصائص الآتية:

تقلب الجودة: إن هذه الخاصية تعود إلى أن الجودة ترتبط بطبيعة مقدمها والمستفيد منها ونوع الأجهزة والمعدات التي تساهم في تقديمها.

صعوبة تنميط الخدمة: يعد من المستحيل تنميط ما يقدم من خدمات من قبل المقدمين (المصرف) لنفس الخدمة أو حتى تنميط خدمة مقدمها بنفسه مثل ذلك الخدمة المصرفية، لذلك تعتبر منتجا بالنسبة للمصرف، أما بالنسبة للزبون فهي عبارة عن خدمة.

4- العلاقة بين متغيرات الدراسة :

4-1 العلاقة بين الابتكار المالي و الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية:

شهدت بيئة الاقتصاد العالمي خلال السنوات الأخيرة تطورات تكنولوجية هائلة ومتسارعة ومن بين القطاعات الاقتصادية التي واكبت هذا التطور قطاع الخدمات المالية والمصرفية فنجد البنوك تعتمد على الابتكارات المالية للوصول الى مستوى عالي من الخدمات المصرفية وسيتم تطرق في هذا الجزء الى العلاقة بين الابتكار المالي والخدمات المصرفية كما يلي :

يعتبر ادخال التحسينات على المنتجات المالية القائمة اعادة تصميم جذرية لنظم وأساليب العمل البنكي لتحقيق نتائج اعلى في مقاييس الاداء، كما يعتبر وسيلة ادارة منهجية تقوم على إعادة البناء التنظيمي من جذوره وتعتمد على إعادة هيكلة وتصميم العمليات الإدارية بهدف تحقيق تطوير جوهري وطموح في كفاءة البنوك وهذا التطوير يقفل تحقيق سرعة الاداء وتخفيض التكاليف وزيادته جوده المنتجات.(هيبه، 2021، صفحة 166) يساعد الابتكار المالي على رؤية العمليات المصرفية بكاملها ابتداء من استلام طلب العميل الى أن يتم انجاز الخدمة المطلوبة ويعطي صوره كاملة للعمل البنكي وتنقله بين مختلف الادارات ويمكن من معرفه الحواجز التشغيلية والتنظيمية التي تعيق العمل وتطيل من الزمن اللازم لتقديم الخدمة وانهاء العمل مما يسمح بأجراء العمليات المصرفية في بيئة الاكثر امانا لذلك تعتبر وسيلة هامة تتبعها البنوك لتحقيق عمليه التطوير الجذري في ادائها بهدف تحقيق تحسينات جوهريه للوصول الى الخدمات المصرفية المطلوبة(محمد، 2019).

إن تبسيط اجراءات العمل البنكي ساهمت في التخلص من الخطوات الغير ضرورية في العمل والتي لا تنقص من قيمة الانجاز النهائي مع الحد من العوامل التي تفوق تدفق العمل او تؤدي الى تعطيله والاستغناء عن البيانات غير ضرورية بوضع نماذج وادماج بياناتها مع بعضها للحد من الجهود الاضافية ونقل المعلومات وكذلك الحد من تداول الاوراق المكتبية بما يكفل تسيير تدفق العمل وانسيابه وتبسيط اجراءاته والتقليل من التحديات التشغيلية التي تربط بالبناء التحتية للنظام البنكي(بدروني، 2022، صفحة 279).

4-2 أثر الابتكار المالي على الخدمات المصرفية في البنوك

ستخلص اهم اثار ابتكار المالي على عمل البنوك التقليدية فيما يلي : J.White, 2009, pp.

(3,5)

- الوصول الى قاعدة واسعة من العملاء: مكن الابتكار المالي البنوك من التوسع في تقديم وتسويق خدماتها ومنتجاتها المصرفية لعدد اكبر من العملاء عبر العالم دون التقيد بمكان او زمان.

- تقديم خدمات كاملة ومبتكرة: نتيجة لانتشار التجارة التكنولوجية على مستوى العالم ظهرت هناك عملية مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك إدائها الى عملائها لم يقوم ويشجع الابتكار المالي, وذلك لما تتميز به العمليات المصرفية من سرعة الاداء لا تستطيع البنوك تقليدية القيام بها مثل: طريقه تحويل الاموال بين الحسابات العملاء المختلفة, تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا, بالإضافة الى ابتكار منتجات لم تكن موجودة من قبل .

- خفض تكاليف: من أهم ما يتميز الابتكار المالي في البنوك ان تكاليف تقديم الخدمة مخفضة ومن ثمة فان تقليل تكلفة المنتج المالي وتحسين جودته لعوامل جذب العميل, ومن جهة المنشأة فأنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية و التأسيسية للفروع وبالتالي زيادة الارباح توفير الخدمة المالية للعملاء على مدار 24 ساعة, اختصار المسافات الجغرافية .

- تخفيض حجم المخاطر: بفضل المنتجات المالية المبتكرة التي وجدت أساسا كأدوات للتحوط من مخاطر المنتجات التقليدية.

- تحقيق نمو اقتصادي: بفضل دعم وتمويل الأنشطة الاستثمارية والاقتصادية المختلفة.

5-الدراسات السابقة و تمييز الدراسة الحالية :

- الدراسات السابقة : بعد المسح المكتبي لمختلف المراجع والمصادر المتعلقة بالموضوع لوحظ عدم التطرق بالمعالجة المباشرة لهذه الاشكالية، مع الإشارة إلى وجود دراسات متعلقة بموضوع جودة الخدمات المصرفية، وأخرى متعلقة ببعض تطبيقات الابتكار المالي، من بينها ما يلي:

1- سميرة محسن المشتقات المالية ودورها في تغطية مخاطر السوق المالية دراسة حالة البنك BNP

PARIBAS أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة، 2005، 2006، حيث أبرزت الدراسة أهم السبل الحديثة في إدارة المخاطر وهي المشتقات المالية، مع التطبيق على بنك . BNP PARIBAS

2- پريش عبد القادر التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ، 2006، حيث أبرزت الدراسة أهمية تطوير الخدمات المصرفية لضمان مكانة البنوك الجزائرية مع المنافسين في ظل انفتاح القطاع المصرفي، كما أنها

توضح جزء من عملية التحرير المصرفي في الجزائر في سعيها للاستعداد والتكيف مع اقتصاد السوق..
3- مرقوم كلثوم، صيرفة التأمين في ظل تحرير الخدمات المالية إشارة لحالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص محاسبة مالية وبنوك جامعة حسبية بن بوعلي الشلف 2017، هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أهم انعكاسات التحرير المالي على البنوك الجزائرية، ومدى استجابتها للتغيرات التي تفرضها العولمة، وتوضيح أهم عوامل ظهور صيرفة التأمين على المستوى الدولي، دراسة بعض التجارب الدولية في مجال صيرفة التأمين، تشخيص واقع صيرفة التأمين

4- ناجي المعلا، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في الأردن، مجلة الدراسات المصرفية المالية ، عمان، هدفت هذه الدراسة إلى قياس جدوى الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك التجارية العاملة في الأردن، وذلك من وجهة نظر زبائن هذه البنوك، وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام الإدارة في البنوك التجارية العاملة في الأردن بتبني الدمج التطوير وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات، وخاصة مع حدة المنافسة في السوق المصرفية وبروز جودة الخدمة كميزة تنافسية.

ما يميز الدراسة الحالية الجديد فيها:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة الذكر في النقاط التالية:
أغلب هذه الدراسات عالجت موضوع جودة الخدمات المصرفية بصفة عامة، أو من وجهة نظر تسويقية؟ معظم الدراسات ربطت بين الانفتاح أو التحرير المصرفي وأثره على الخدمات المصرفية
تناولت الدراسات أحد تطبيقات الابتكار المالي وأغلبها تمثلت في المشتقات المالية أو التأمين المصرفي أو الحكومة المصرفية أي كل تطبيق على حدى وتأثيرها على إحدى المتغيرات كتخفيض المخاطر مثلاً؛ قليلة هي الدراسات التي تناولت أثر الابتكار المالي على جودة الخدمات المصرفية، ولم تتطرق إلى دراسة ميدانية للمؤسسات المصرفية العاملة بالجزائر.

في حين أن الدراسة الحالية، والتي ستعالج أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية، ستركز في الجانب النظري على الخدمات المصرفية والابتكار المالي وتطبيقاته المختلفة، كما ستعالج هذه الدراسة آفاق تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية، ومظاهر الابتكار المالي على مستوى هذه البنوك، بينما ستركز هذه الدراسة في الجانب التطبيقي على أثر تطبيقات الابتكار المالي المختلفة كل على حدى في تحسين الخدمات المصرفية المقدمة بالبنوك الجزائرية سواء كانت عمومية أو خاصة.

6 :خلاصة الفصل

الابتكار المالي يدور حول تطوير منتجات قائمة أو تصميم و تنفيذ أدوات مالية جديدة من شأنها تحسين الخدمات المصرفية في البنوك و تحقيق كفاءة مصرفية ,وتعرف الخدمات المصرفية على أنها مجموع العمليات و المنتجات المقدمة من طرف البنك لزيائنه، حيث تتميز بجملة من الخصائص و لها أهمية بالغة في البنوك التجارية. .

حيث يمكن القول أنه للابتكار المالي دور كبير في تحسين هذه الخدمات المصرفية و تطويرها و كذلك التأثير عليها بالإيجاب لضمان وصولها إلى الزبون و تنفيذها بكفاءة، و هذا التأثير لا يكون على الخدمات المصرفية فقط و إنما على البنوك التجارية بصفة عامة .

ويعتبر الابتكار المالي أهم المجالات التي تهتم بها ادارة المؤسسات المالية الناتجة، فالابتكار المالي يجعل البنك المتواجد بشكل فعال في سوق المصرفية والمالية لما فيه من تحديد المنتجات المالية وتطوير وتطبيق الادوات المالية المبتكرة والتي من شأنها أن تؤدي الى تلبية حاجيات المالية المتزايدة للعملاء وبالتالي رفع مستوى المنافسة امام باقي المصارف الاخرى.

الفصل الثالث

الدراسة التطبيقية وتحليل البيانات

1. تمهيد:

دعما للجانب النظري خصصنا جانب يتعلق بالدراسة التطبيقية للموضوع وذلك من خلال تقديم البنك الخارجي الجزائري بصفة عامة و وكالة غليزان بصفة خاصة و ذلك من أجل إعطاء صورة واضحة عن الابتكار المالي و دوره في تحسين الخدمات المصرفية في بنك الجزائر الخارجي .

. ولتسهيل عملية الدراسة قسمنا هذا الفصل الى ثلاث اقسام :

__ نظرة عامة حول بنك الجزائر الخارجي _BEA_ ووكالة غليزان__

- التعريف بأداة الدراسة " الاستبيان "

- دراسة تحليلية للابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في بنك الجزائر الخارجي و كاله غليزان

2 : نظرة عامة حول البنك الخارجي BEA و وكالة غليزان:

2-1- التعريف بالبنك الجزائري الخارجي:

اولا-نشأته و مراحلہ :

تأسس البنك الخارجي الجزائري في 01 أكتوبر 1967 طبقا للمرسوم رقم 67-204 برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري. وبهيكل مؤسسة وطنية، وظيفته الأساسية هي تمويل التجارة الخارجية و الإسهام في تمويل الاقتصاد الوطني.

يحمل صفة بنك ودائع تابع للدولة، وتوسعت وظائفه سنة 1970 بتعامل مع أشخاص معنويين و طبيعيين، و يخضع لقواعد القانون التجاري و المهمة التي أعطيت لبنك الجزائر الخارجي هي توفير معلومات تجارية للمؤسسات لتسمح لهم بالشراء والبيع بأحسن الشروط، وذلك بمراعات التكرور التجاري العلمي و لقد تم إنشاءه من خلال خمسة بنوك أجنبية هي (براك، 2015-2016، صفحة 125):

-بنك باركلي (BARC LYS BANK) في 30 أفريل 1960.

-القرض اليوني (LE Credit LYONNAIS) في 01 أكتوبر 1976.

-الشركة العامة (la société générale) في 31 ماي 1968.

-البنك الصناعي (BIAM) للجزائر و البحر المتوسط في 31 ماي 1968.

ثانيا نشاطاته:

تمتد النشاطات الاقراضية للبنك الخارجي الجزائري إلى قطاعات أخرى، ففي هذا البنك تركز العمليات المالية للشركات الكبرى مثل : سنطراك وشركات الصناعية و الكيماوية والبتروكيماوية وقطاعات اقتصادية أخرى على عكس ما هو منصوص عليه فيما يتعلق بتخصيص النظام البنكي وبعد 21 سنة من وجود مؤسسة تستقل بأموالها وذلك بموجب مرسوم 89/01 المؤرخ في 12/01/1998 تحول بنك الجزائر إلى مؤسسة بالأسهم باحتفاظه كليا بمبادئه وأهدافه المسطرة بموجب قانون 01/10/1967

ثالثاً - رأس ماله

تكون رأس ماله من أربعة رؤوس أموال مساهمة تتمثل في:

1-30% من رأس المال مساهم في الصناعة

2-30% من رأس المال مساهم في الإلكترونيات والاتصالات السلكية و اللاسلكية

3-20% من رأس المال مساهم في " التجارة".

4-10% من رأس المال مساهم في أموال الصيدلية و الكيمياء و البتروكيماويات.

وفي سنة 1991 رأسمال البنك قدر ب 600 مليون دينار جزائري ليبلغ بعد ذلك مليار و 600 مليون دينار جزائري ، و قسم هذا الأخير إلى 1600 سهم كل سهم بمليون دينار جزائري ثم أصبح رأسماله 59000000000 دج، وذلك في مارس 1996 ومن ثم صار مال البنك ملك للدولة بعد حل أموال الشركة وبلغ رأسمال بنك الجزائر الخارجي رأسمال الإسمي (حوالي 24.5 مليار دينار جزائري و الذي تم رفعه سنة 2011 إلى 76 مليار دينار جزائري أي بزيادة قدرها 51.5 مليار دينار جزائري وأكد مسؤول بنك الجزائر الخارجي أن هذه الزيادة تأتي من أثر تحويل جزء من الفوائد المحققة من طرف البنك إلى رؤوس أموال خاصة نتيجة مختلف النتائج المعتبرة التي تحصل عليها هذا البنك. كما بلغ عدد وكالاته 325 وكالة. وصنف بنك الجزائر الخارجي كالثالث أكبر بنك في شمال افريقيا حسب الأسبوعية الدولية "جون أفريك" وعلى مستوى شمال افريقيا يأتي بنك الجزائر الخارجي بعد "National Bank of Egypte وبنك الوفاء التجاري" بالمغرب حسب تصنيف ال 200 بنك افريقي الأوائل الذي تقوم به كل سنة هذه الأسبوعية المستقلة

تتمثل مهام البنك الجزائري الخارجي في (براك، 2015-2016، صفحة 126):

1- تنمية العلاقات التجارية بين المتعاملين الخواص والقطاع العام.

2- دراسة القروض البنكية الممنوحة للعملاء و اخضاعها لشروط المديرية في حالة القروض ذات المبالغ المرتفعة.

3- إستقبال مختلف الابداعات.

4- تمويل المشاريع الاقتصادية الكبرى.

5- تقديم خدمات الزبائن المؤسسات العمومية وكذلك الزبائن الخواص في اطار العمل.

6- تمويل عمليات الاستيراد والتصدير مع الهيئات و شبكات البنك.

Ω الوظائف:

تتمثل وظائف البنك الجزائري الخارجي في ما يلي(القزويني، 2000، صفحة 68):

1- تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر و الدول الأخرى

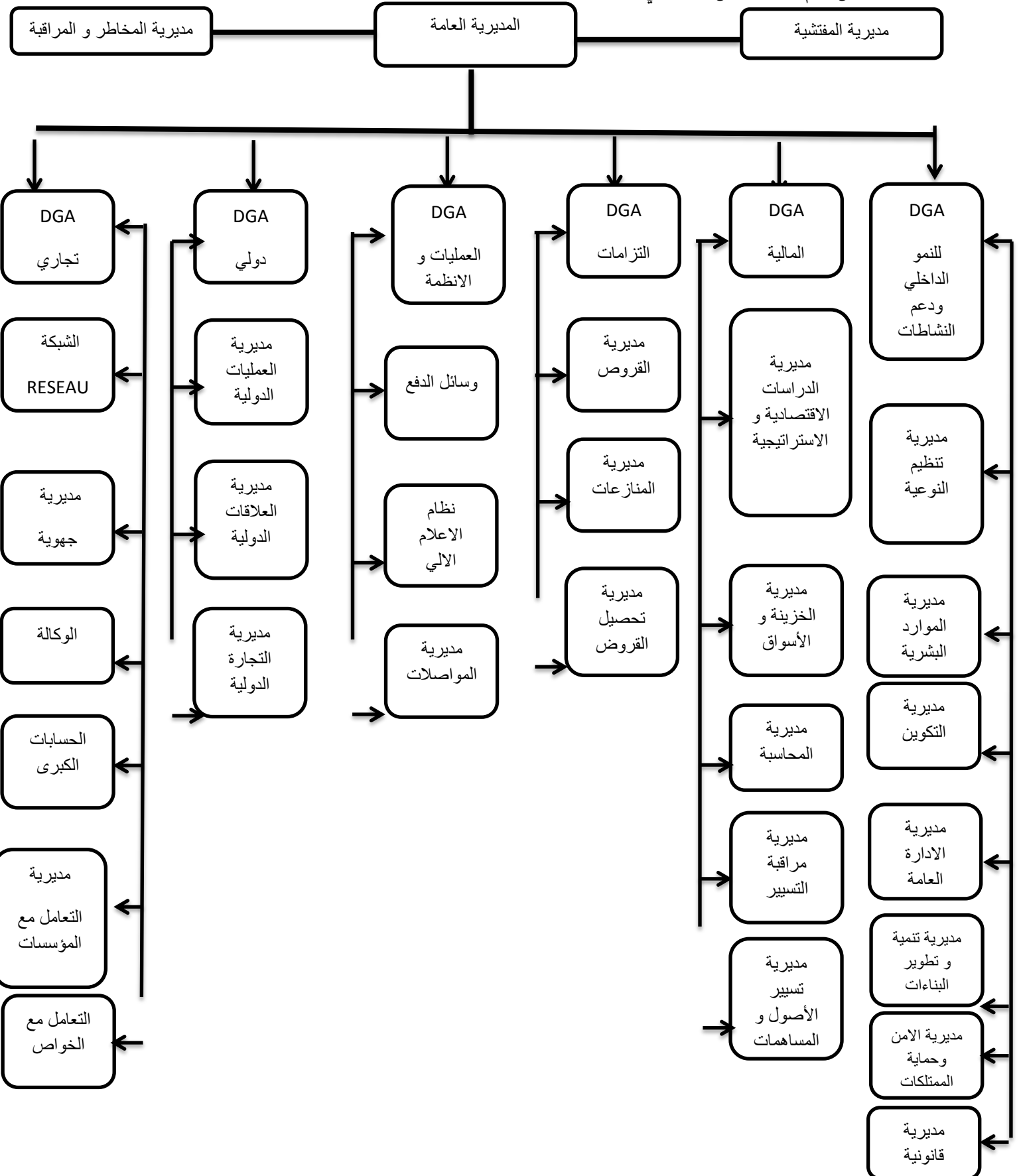
3-تدخل بالضمانة الاحتياطية وضمان الوفاء أو حتى باتفاقيات القرض مع المراسلين الأجانب الترفيه لصفقات التجارية مع الدول الأخرى.

3-إعادة تسيير الخازن العمومية أو القيام بشراء وكراء عمليات عقارية غير متصلة بنشاط الشركة أو اتخاذ إجراءات اجتماعية لصالح مستفيديها:

4- ينشئ ويضع تحت تصرف المؤسسات المهمة مصلحة خدمة مركزية للمعلومات التجارية في الخارج ومصلحة ترفيه العمليات مع الخارج

2-2 الهيكل التنظيمي للبنك جزائر الخارجي

الشكل رقم 1 : الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري



2-3 بنك الجزائر الخارجي وكالة - غليزان

اولا : التعريف بوكالة بنك الجزائر الخارجي

هي شركة أسهم قدرها : 25500000000000 دج، أي خمسة وعشرين مليار و خمسمائة مليون دينار جزائري الكائن مقرها الاجتماعي ب 11 شارع العقيد عميروش الجزائر و المقيد بالمركز الوطني السجل التجاري بالجزائر بمديرية وكالة غليزان السيد ز بن عزيزة من جنسية جزائرية و المكلفة في هذا المنصب بموجب تكاليف صادر عن المدير العام للبنك السيد الوكال محمد ... وهذه الوكالة تابعة للمديرية الجهوية للجنوب تم انشاؤها سنة 1979 وهي مؤسسة بنكية ذات طابع تجاري تعمل على المساهمة في سير الاقتصاد الوطني ومن أهدافها جمع الأموال عن طريق فتح الحسابات الفردية و الجماعية وعن طريق الفوائد من القروض المقدمة للزبائن.

ثانياً - خدمات الوكالة

ونذكر بعض الخدمات التي تقدمها المتمثلة فيما يلي:

- سحب و إيداع النقود
- فتح الحسابات للزبائن؛
- يمنح اعتمادات و ضمانات للمصدرين و المستوردين المحليين
- إيداع استلام الصكوك البنكية
- إستلام طلبات القروض و الملفات المرتبطة بها.

2-4: مهام و نشاط الوكالة :

- تتمثل مهام ونشاط الوكالة فيما يلي (الأمانة العامة للبنك الجزائري، 18-02-2020) :

- 1- البنك الجزائري الخارجي عبارة عن بنك تجاري مهمته جني أو تجميع رأس المال القصير و الطويل و المتوسط الأجل و اتفاقية منح القروض و عرض الخدمات المطلوبة من طرف الزبائن (المقترضين) بالإضافة الى تقديم القروض سلفا أو مقدما مع ضمانات أو كفالات أو بدونها و هذا نتيجة توفر عنصر الثقة بالضافة الى المشاركة الدائمة للمقترضين
- 2- العمليات الخاصة بالصندوق و المتمثل في السحب والإيداع والتحويل و كذلك تلقي الودائع بكل أصنافها
- 3- إكتساب أموال من عمليات بيع الأوراق المالية و تأجير الخزائن الحديدية
- 4- تقوم الوكالة بدور المراسل مع الفروع أو البنوك الأخرى؛

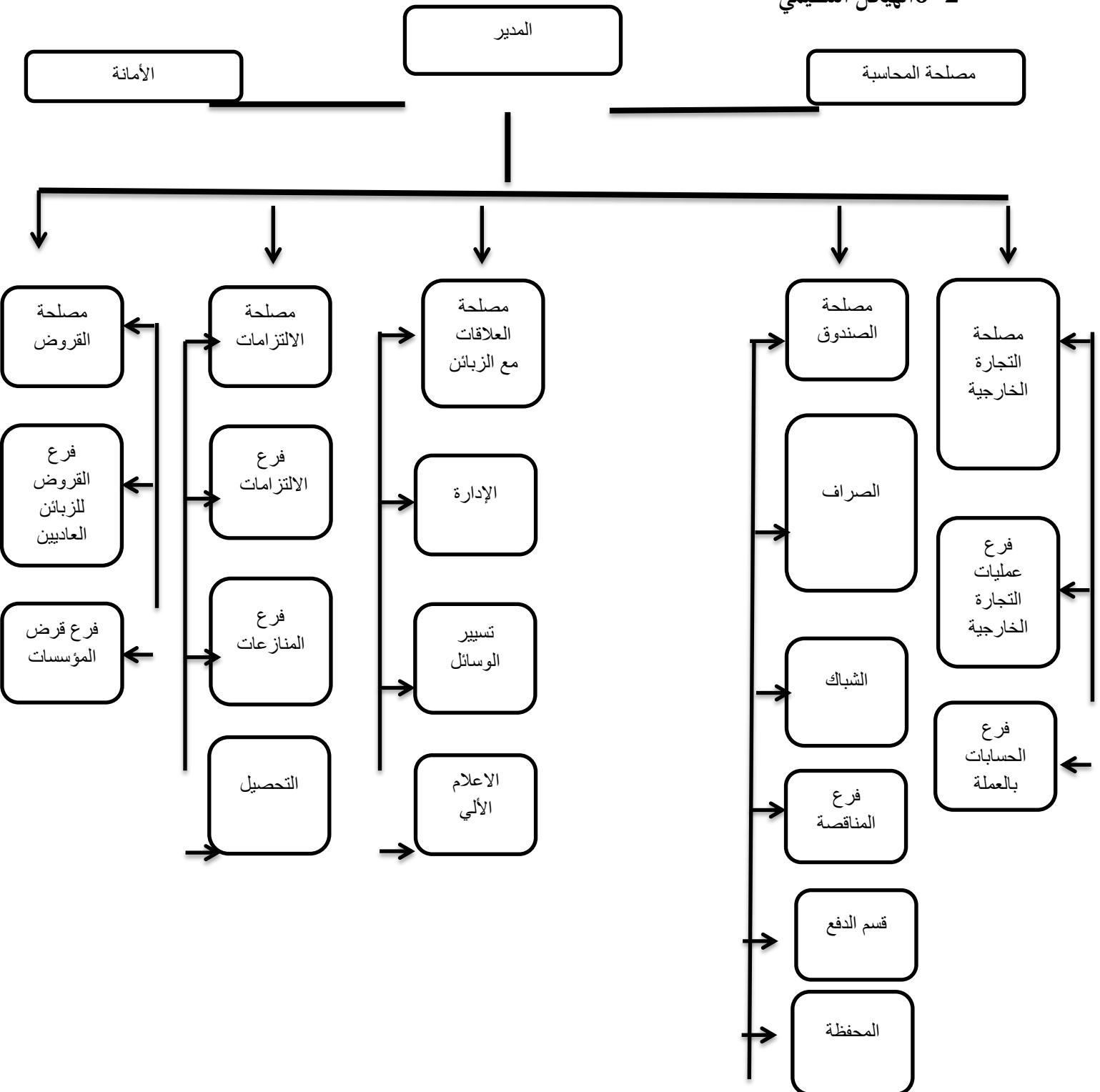
- 5- منح القروض بجميع أشكالها ؛
- 6- تمويل التجارة الخارجية و ذلك من خلال فتح الاعتمادات المستندية الخاصة بعمليات الاستيراد والتصدير ؛
- 7- القيام بجميع العمليات المتعلقة بحافظة الأوراق و المتمثلة في عمليات الاكتتاب و الخصم، وإعادة الخصم و غيرها ؛
- 8- كما يقوم بمعاينة وتحليل تسيير ملفات قروض الخواص والمؤسسات الصغيرة و الكبيرة و معالجة عمليات الزبائن إداريا ومحاسبيا سواء بالدينار أو العملة الأجنبية ؛
- 9- يقوم بتمويل مختلف الأشغال لعمليات التجارة الخارجية ؛
- 10- تلعب الوكالة دور المرسل " مع باقي البنوك الأخرى؛
- 11- معالجة مختلف عمليات تبادل رهن الحيازة" و تصدير العملة الخارجية؛
- 12- معالجة أو أخذ مختلف أشكال التعامل جميع الفوائد و المشاركات " أي المؤسسة أو الشركة جزائرية كانت أو أجنبية التي لها نفس الهدف أو نفس الطبيعة لتطوير مختلف العمليات
- 13- دعم الشباب من خلال تسهيل عمليات منح القروض المتعلقة بالصندوق الوطني لدعم و تشغيل الشباب

2-5 أهداف الوكالة :

تهدف الوكالة الى(الأمانة العامة للبنك الجزائري، 18-02-2020) :

- 1- تطوير عمليات التجارة الخارجية من خلال تمويل مختلف عملياتها
- 2- تسيير حسابات الشركات الوطنية لمحروقات منها(سونطراك)
- 3- تكوين علاقات عديدة مع البنوك و الهيئات العالمية مثل : صندوق النقد الدولي.

6-2 الهيكل التنظيمي



الشكل رقم 2 : الهيكل التنظيمي للوكالة

المصدر : المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة للبنك جزائر الخارجي لوكالة غليزان

2-7 المصالح المتواجدة على مستوى الوكالة :

تحتوي على أقسام فرعية تؤدي عدة خدمات تتمثل في (رئيس قسم المحاسبة للبنك الخارجي الجزائري،
2020)

أولاً - مصلحة الصندوق:

1 عمليات السحب والإيداع

2 عمليات التحويلات

3 عمليات المقاصة و المحفظة.

ثانياً - مصلحة التجارة الخارجية : تقوم بما يلي:

1 عمليات تحويل العملات والصرف

2 عمليات السحب والإيداع بالعملة الصعبة

3 عمليات التجارة الخارجية المتعلقة بمنح الاعتماد المستندي الخاص بالاستيراد والتصدير.

ثالثاً - مصلحة التعهدات: تقوم بما يلي:

1. دراسة ومنح القروض بجميع أنواعها ؛

2 دراسة المنازعات والقضايا المتعلقة بعملاء البنك؛

3 دراسة موارد الوكالة.

رابعة - مصلحة التسيير الإداري : تقوم بما يلي:

1. تسيير الوسائل

2 التسيير الآلي للعمليات

3 تسيير قسم المستخدمين.

تعتبر وظيفة المحاسبة من أهم الوظائف التي تقوم بها الوكالة نظراً لأهميتها الكبيرة في جمع البيانات و

المعلومات من جميع الأقسام الأخرى المتواجدة بالوكالة.

يقوم المركز المحاسبي المتواجد على مستوى الوكالة بالعمليات التالية (رئيس قسم المحاسبة للبنك الخارجي الجزائري،

2020):

1 الاطلاع على جميع العمليات الخاصة بالوكالة ومراجعتها ومراقبة جميع الوثائق المحاسبية

المتعلقة بها و كذلك اكتشاف الأخطاء وتصحيحها.

- 2 جمع مختلف الوثائق المحاسبية من الأقسام الأخرى وذلك لإعداد الكشوف اليومية ومراجعتها.
- 3 كما يقوم بالمعالجة المحاسبية ومراقبة مسار مختلف العمليات.
- 4 قوم المركز أيضا بعزل العمليات المتعلقة بالعملاء لإرسالها إلى المديرية العامة للمحاسبة المتواجدة بالحرش ولاية الجزائر العاصمة، أما ما تبقى من العمليات فيحتفظ به مركز المحاسبة المتواجد على مستوى الوكالة.
- 5 إنجاز دفتر الأستاذ العام أو ما يعرف بالأرصدة المحاسبية لمختلف أنواع الحسابات و بعد ذلك يرسل أيضا إلى المديرية العامة للمحاسبة لإعداد الميزانية أو ما يعرف بميزان المراجعة العام 'général Balance
- 6 يقوم أيضا بإنجاز تقارير خاصة بالصندوق سواء بالدينار أو بالعملة الصعبة
- 7 إنجاز جداول المقاربة البنكية rapprochement de état Les بين الوكالة و مختلف الفروع والبنوك التي تتعامل معها، بالإضافة إلى العمليات مع مركز بريد الجزائر:
- 8 إعداد المركز المالي بالوكالة و تحديد رقم الأعمال الخاضع للضريبة . تسجيل جميع العمليات و تحديد المبالغ الخاصة بإدارة الضرائب و الضمان الاجتماعي(رئيس قسم المحاسبة للبنك الخارجي الجزائري، 2020)
- 9 إعداد كشوف خاصة بالرواتب و أجور العمال.

3-الدراسة التحليلية للابتكار المالي و دوره في تحسين الخدمات المصرفية في بنك الجزائر الخارجي وكالة غليزان :

يحاول هذا الجزء وصفا لمنهج الدراسة الميدانية والأفراد مجتمع الدراسة وعيتها، وكذلك أداء الدراسة خدمة كما يتضمن وصفا للإجراءات التي تمت في تقديم أدوات الدراسة وتطبيقها وطرق إعدادها و صدقها وتبناها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمد عليها في تحليل الدراسة.

3-1إعداد الاستبيان :

تم الاعتماد فيه على أسلوب التحري المباشر باستخدام أداة الاستبيان، والتي تعد من بين أهم الأدوات المتعلقة بالتقدير الشخصي للظواهر والأحداث، وهذا لمعرفة مدى تطابق وجهة العينة المختارة من مجتمع الدراسة.

الفرع الأول: تصميم استمارة الاستبيان

حاولنا قدر الإمكان تصميم أسئلة الاستمارة بصفة بسيطة، بحيث تكون سهلة وقابلة للفهم من قبل الباحثين، والذين من المفترض أن يكونوا على إطلاع واسع بموضوع الدراسة، بحيث تسمح هذه الأسئلة بالإجابة على فرضيات البحث، وقد استعانت ببعض المراجع والمكتبيات التي تناولت " موضوع الابتكار المالي و دوره في تحسين الخدمات المصرفية " لإعداد هذا الاستبيان، وللإحاطة بكل جوانب تصميم الاستبيان لرفع نسبة الإجابة والقبول لدى عينة الدراسة.

تمت طباعة الاستبيان على أوراق عادية، حيث تضم (22) عشرون سؤال، وتم صياغتها باللغة العربية وتم التأكد من سلامة المحتوى المعلوماتي لاستمارة الاستبيان من حيث دقة الأسئلة، وابتعادها عن الغموض، تغطية الأسئلة جميع محاور الدراسة كما تم باختبارها لمعرفة مدى إمكانية عملها بشكل ملائم واستخراج النقاخص والسلبيات التي تشوه الهدف منها، خاصة التكرار وطول الأسئلة والغموض والتعقيد، التي قد تجعل من أفراد العينة يشعرون بالملل، مما يقودهم لعدم التعامل مع الاستبيان بشكل جدي.

وبعد الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات التي صدرت عن الأساتذة المحكمين، ثم ضبط استمارة الاستبيان وصياغتها بشكل نهائي.

الفرع الثاني: أداة الدراسة

الاعتماد على الاستبان كأداة لجمع البيانات حيث أنه عند التصميم الاستبيان ثم تقسيمها إلى أربعة محاور التالية :

المحور الأول: البيانات الشخصية

يناقش البيانات الشخصية الأفراد العينة وتتكون من 5 أسئلة.

المحور الثاني : خاص بالخدمات المصرفية.

المحور الثالث : خاص بالابتكار المالي.

3-2 مصادر جمع المعلومات :

استخدمنا في هذا البحث العديد من المصادر الثانوية بهدف اختبار فروضها، وتحقيق أهدافها، وهي:

-مصادر ثانوية وتمثل في:

-الوثائق والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث.

-الكتب والمراجع

-الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

-شبكة الانترنت.

-المصادر الأولية : فتمثلت في تطوير استبانة لجمع المعلومات اللازمة عن مجتمع الدراسة ومعالجتها و تحليلها

بيانيا و حصول على نتائج .

3-3. منهجية الدراسة - المجتمع العينة

الفرع الأول: منهجية الدراسة

إستخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة النظرية لأنه الأنسب للظاهرة موضوع البحث، كذلك استخدمت المصادر الأولية والثانوية لجمع البيانات لإجراء الدراسة، حيث تمت معالجة البيانات الأولية استخدام التحليل الإحصائي المناسب لأهداف الدراسة بما في ذلك النسب المقوية للتوزيع التكراري الإحصائي واستخراج النتائج وذلك من خلال استخدام البرنامج الإحصائي spss.

الفرع الثاني: عينة ومجتمع الدراسة

تتكون عينة الدراسة من العاملين في الوكالة البنكية لبنك الجزائر الخارجي لولاية غليزان , و ترجع اسباب اختيار افراد العينة بناء على ما يلي :

-أغلب افراد العينة لديهم علم بموضوع الدراسة و بالتالي تتوفر لديهم المعلومات الكاملة عن الدراسة.

-معظم افراد العينة لديهم اطلاع و بعض المعلومات عن الابتكار المالي و التي تدعم هذا البحث .

-تتميز هذه العينة بوجود معرفة لدى أفرادها مما يسهل عملية تعبئة الاستبيانات.

4-الدراسة التحليلية للابتكار المالي و دوره في تحسين الخدمات المصرفية :

4-1-معامل الثبات والمصدقية " Alpha de Cronbach

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre éléments
,676	22

جدول رقم 2 0:- معامل الثبات و المصدقية

المصدر: من إعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات برنامج SPSS

-التحليل :

من خلال نتائج جدول معامل الثبات والمصدقية- :

نلاحظ ان قيمة معامل بلغ (0.67) وهي قيمة مقبولة تعبر عن ثبات المحاور الاستبيان كما يمكن أن تصل هذه القيمة الى اعلى مستوياتها بقيمه (0.71) كما يبينه الجدول الموالي مع شرط حذف فقرة الخبرة المهنية.

جدول رقم 3:- Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
العمر	40,50	29,017	,192	,671
الجنس	41,83	30,833	,011	,683
المؤهل العلمي	40,67	32,092	-,212	,698
الخبرة المهنية	40,87	31,292	-,108	,718
الصفة المهنية	41,07	31,099	-,023	,682

يملك البنك سجلات دقيقة	41,57	27,426	,516	,642
يمكن اللجوء اليها بسرعة				
يستجيب الموظفون لطلبات	41,23	29,426	,199	,670
الزبون بشكل فوري				
يسمى البنك إلى تقليل				
وقت و حمد العميل من	41,37	27,206	,432	,646
خلال توفير البات جديدة				
تطوير وسائل تقديم				
الخدمات المصرفية له دور في	41,67	30,575	,023	,685
تحسين الخدمات المصرفية				
يعتمد البنك وسائل دفع				
جديدة كبطاقات الدفع و				
بطاقات السحب و بطاقات	41,63	28,654	,354	,658
الائتمان و بطاقات				
العملات الاجنبية				
master card				
يستخدم البنك تقنيات	41,40	26,524	,609	,631
رقمية حديثة				
يقلل الابتكار المالي من	41,17	29,730	,153	,674
تكاليف				
وفر البنك قنوات اتصال	41,10	26,852	,471	,641
الرقمية مع عملاء				
يوفر البنك جميع المعلومات				
المتعلقة بالخدمات الجديدة	41,43	27,357	,466	,644
للعلماء				
امكان الزبون اجراء بعض				
المعاملات عن بعد و عن	41,03	28,240	,294	,661
طريق الهاتف دون الحاجة				
الى التنقل الى الوكالة البنكية				

يتعامل زبائن البنك بالنقود الالكترونية	40,70	25,597	,403	,645
يسعى البنك الى استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير و تحسين الاداء المالي	41,17	28,833	,144	,680
يمكن للابتكار المالي تقديم حلول مبتكرة وملائمة لاحتياجات العملاء.	41,50	29,569	,140	,676
من خلال الابتكار في العمليات المصرفية يتم تحسين كفاءة الخدمات المقدمة	41,30	29,114	,291	,663
تطوير تقنيات الامان لحماية البيانات المالية للعملاء يعزز ثقة الزبون في البنك	41,53	28,671	,286	,662
يتم من خلال الابتكار المالي تطوير المنتجات و الخدمات المصرفية لتتلاءم مع رغبات الزبائن	41,23	28,116	,328	,657
تتيح الخدمات المالية المبتكرة وصول المعلومات لجميع الفئات الزبائن و لأكبر عدد منهم	41,23	27,426	,424	,647

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

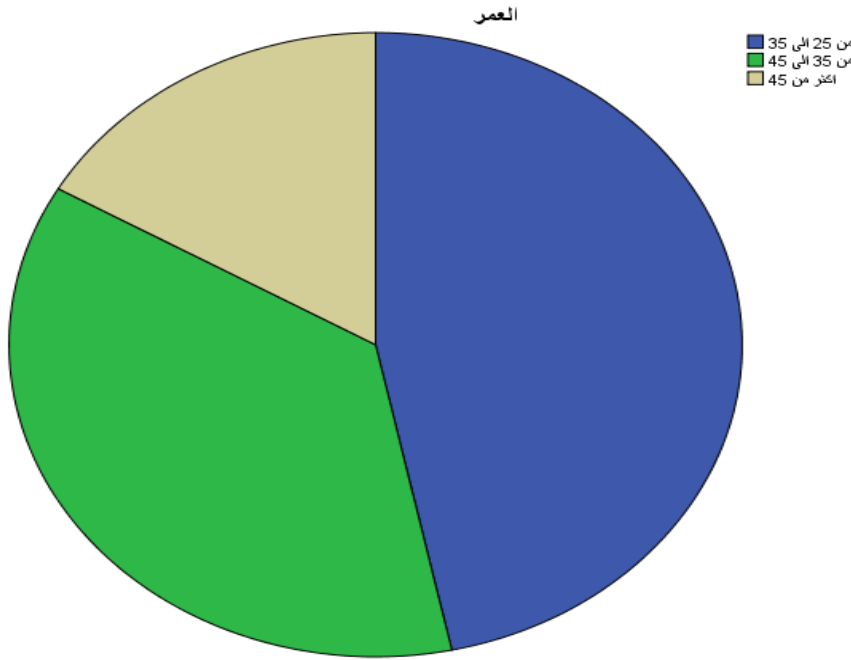
4-2- التحليل الوصفي للمتغيرات (التكرارات) :

- متغير العمر

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
35 الى 25 من	14	46,7	46,7	46,7
45 الى 35 من	11	36,7	36,7	83,3
45 اكثر من	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 04:- متغير العمر



الشكل البياني رقم 03: توزيع الافراد حسب العمر

المصدر :- من إعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل -

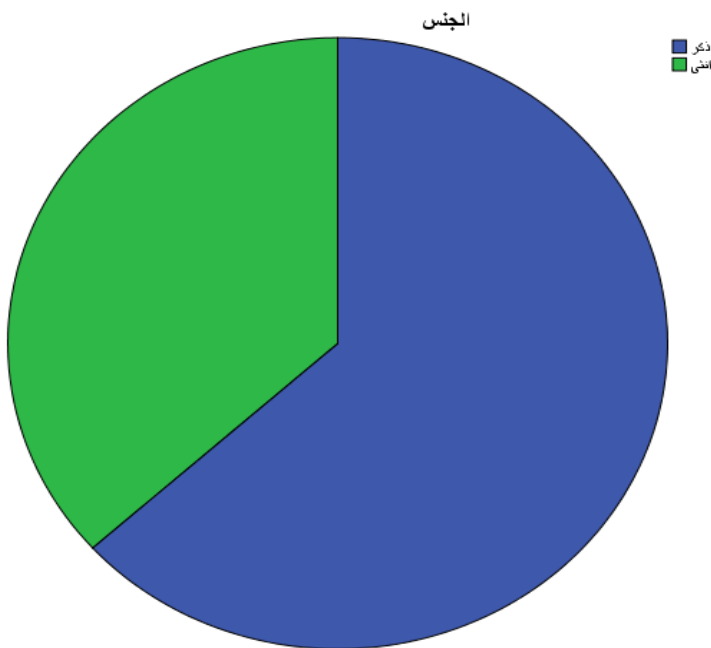
من خلال جدول توزيع الافراد العينة حسب العمر كانت أكبر نسبة 14 موظف هي فئة من 25 سنة الى 35 سنة بنسبة 46.7 و تليها فئة من 35 سنة الى 45 سنة التي تحمل 11 موظف بنسبة 36.7 واقل فئة هي فئة

أكثر من 45 سنة كانت بنسبة 16.7 وهذا معناه ان البنوك تعتمد على فئة الشابة في المعاملات أكثر من الفئة الاخيرة وهذا يعتبر أمر مهم لمستقبل البنوك الجزائرية.

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	19	63,3	63,3	63,3
انثى	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 05: توزيع الافراد حسب الجنس



الشكل البياني رقم 04: نسبة الافراد حسب الجنس

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل -

يتضح من خلال الجدول أن معظم العاملين في البنك كانوا ذكورا إذ قدر عددهم بـ 19 ذكر بنسبة 63.3% في المقابل 11 من أفراد العينة كانوا اناثا بنسبة 36.7% وعلى هذا الاساس يمكن القول أن عينة

الدراسة المركز عليها في العمل الميداني التطبيقي غلب عليها جنس الذكر أكثر من الاناث نظرا لطبيعة هيكل العمل من حيث الجنس في البنك محل الدراسة.

المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ليسانس	14	46,7	46,7	46,7
Valide ماستر	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 06: ت أ حسب المؤهل العلمي



الشكل البياني رقم 05: نسبة الافراد حسب المؤهل العلمي

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

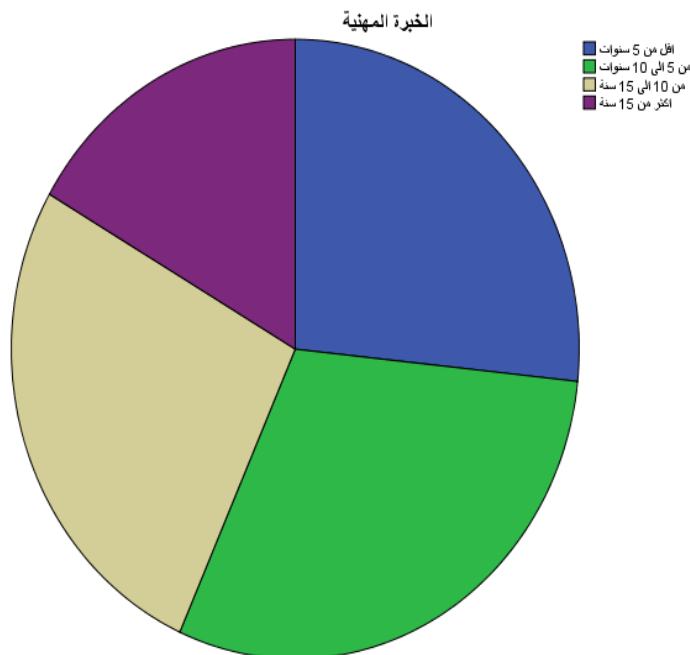
التحليل :-

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية الافراد العينة يحملون شهادة الماستر عددهم 16 بموظف بنسبة 53.3% ويعود ذلك إلى شروط التوظيف التي يتطلبها العمل المصرفي وهذا المؤشر على أن اجابات المبحوثين تتم بموضوعية ثم يليها الذين لديهم شهادات الليسانس وعددهم 14 موظف بنسبة 46.7% وعلى هذا الاساس يمكن القول أن أفراد العينة التي تم الارتكاز عليها في دراستنا هذه لديها مستوى جيد حيث كانت نسبة الاكبر للمستوى الجامعي.

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 اقل من	8	26,7	26,7	26,7
سنوات 10 الى 5 من	9	30,0	30,0	56,7
سنة 15 الى 10 من Valide	8	26,7	26,7	83,3
سنة 15 اكثر من	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

جدول رقم 07-الخبرة المهنية



الشكل البياني رقم 06: نسبة الافراد حسب الخبرة المهنية

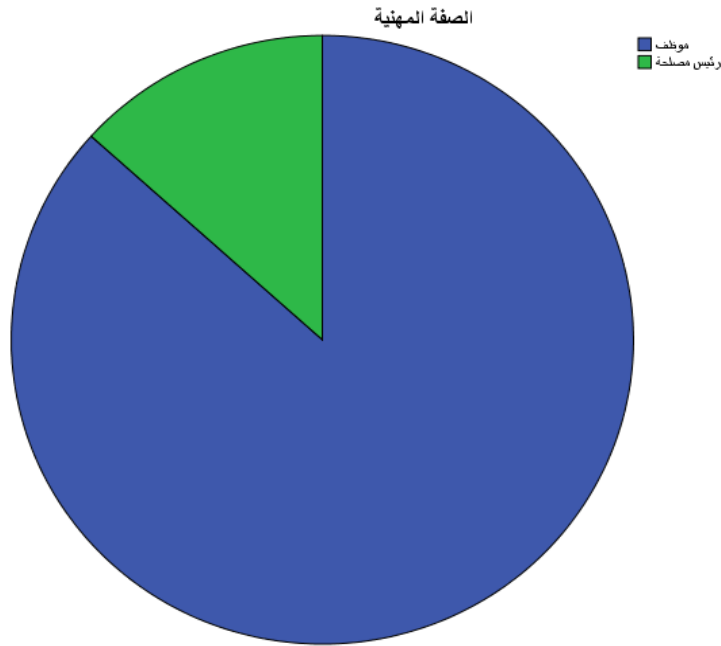
المصدر - : من اعداد الطالبين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل : نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية الافراد العينة الدراسة كانت سنوات خبرتها في الوكالة البنكية محل الدراسة من 5 الى 10 سنوات أي بنسبة 30% ثم يليها كل من فئة اقل 5 من سنوات وفئة من 10 الى 15 سنة ب التساوي و ذلك بنسبة 7. 26% ثم تليها فئة 15 سنة فاكتر بنسبة 16.7% من خلال النتائج نجد ان اغلبيية المبحوثين يتمتعون بخبرة كافية في مجال نشاط المؤسسة.

الصفة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موظف	26	86,7	86,7	86,7
رئيس Valid	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

جدول رقم 08: توزيع الافراد حسب الصفة المهنية



الشكل البياني رقم 07 الصفة المهنية

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل - :

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد التكرارات بلغ 26 موظف بنسبة 86.7% و 4 منهم رئيس مصلحة بنسبة 13.3%.

يمتلك البنك سجلات دقيقة يمكن اللجوء اليها بسرعة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تأما موافق	13	43,3	43,3	43,3
موافق	15	50,0	50,0	93,3
محاييد	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 09 سجلات دقيقة يمكن اللجوء اليها بسرعة



الشكل البياني رقم 08: نسبة ما يمتلك البنك سجلات دقيقة يمكن اللجوء اليها بسرعة

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

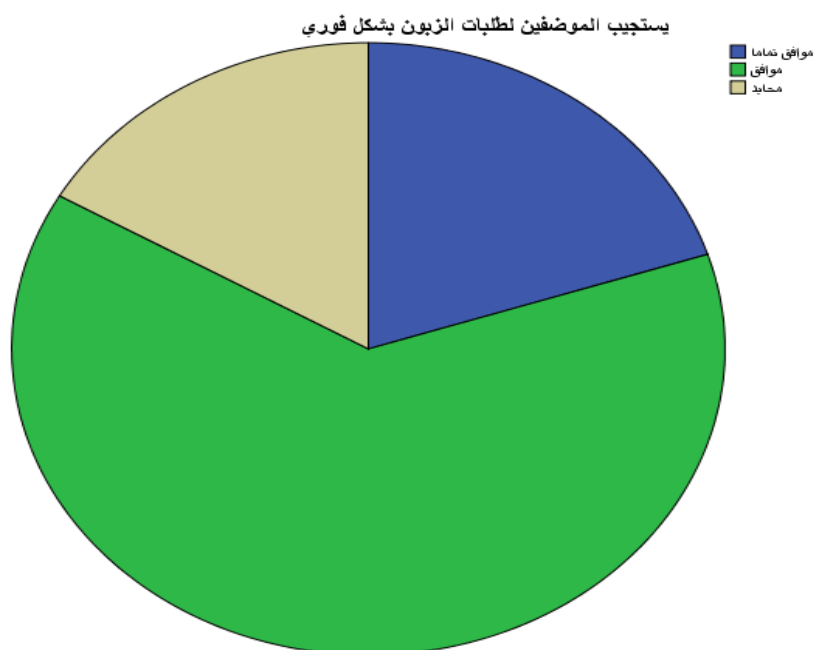
التحليل -

-: يمتلك البنك سجلات دقيقة يمكن اللجوء اليها بسرعة: - نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أن عدد التكرارات بلغ 15 موظف موافق على ان البنك يمتلك سجلات دقيقة يمكن اللجوء اليها بسرعة ما يعادل نسبة 50% و 13 موظف يوافقون تماما بنسبة 43.3%. وموظفين محايدين بنسبة 7.6%. وعلى هذا الاساس يمكن القول أن البنك الجزائري الخارجي يحتوي على سجلات دقيقة يمكن اللجوء اليها بسرعة.

يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	6	20,0	20,0	20,0
موافق	19	63,3	63,3	83,3
محايد	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

جدول رقم 10 نسبة يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري



الشكل البياني رقم 09: يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل - :

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أن عدد التكرارات بلغ 19 موظف موافق على أن هناك استجابة فورية لطلبات الزبون اي بنسبة 63.6%؛ اما الموظفون الموافون تماما كان تكرارهم 6 بنسبة 20%، اما

المحايدين خمس موظفين بنسبة 16.7% وعليه يمكن القول ان هناك إستجابة فورية من طرف الموظفين لطلبات الزبائن.

يسمى البنك إلى تقليل وقت و جهد العمل من خلال توفير البات جديدة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	11	36,7	36,7	36,7
موافق	13	43,3	43,3	80,0
محايد	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

جدول رقم 11: ما يسمى البنك إلى تقليل وقت و حمد العمل من خلال توفير البات جديدة



الشكل البياني رقم 10: نسبة ما يسمى البنك إلى تقليل وقت و حمد العمل من خلال توفير البات جديدة

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل -

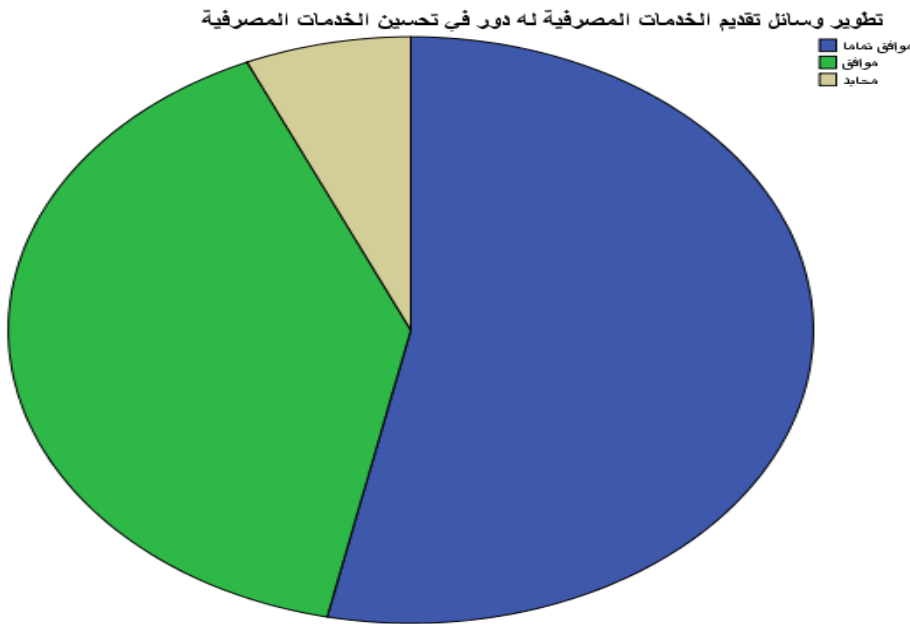
نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أن عدد تكرارات بلغ 13 موظف موافق 43.3% بنسبة على ان البنك يسعى لتقليل وقت وجهد العمل من خلال الاليات الجديدة 11 موظف موافق تماما بنسبة 36.7%

و6 موظفين محايدین بنسبة 20% وعلى هذا الاساس يمكن القول بان البنك يسعى من خلال توفير الیات جديدة الى تقليل من وقت وجود العميل وتسهيل عليه.

تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية له دور في تحسين الخدمات المصرفية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	16	53,3	53,3	53,3
موافق	12	40,0	40,0	93,3
محايد	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

جدول رقم 12: تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية له دور في تحسين الخدمات المصرفية



الشكل البياني رقم 11: تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية له دور في تحسين الخدمات المصرفية

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل -:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أن عدد التكرارات بلغ 16 موظف موافق تماما بنسبة 53,3% و 12 موظف بنسبة 40% و 2 محايد بنسبة 6.7% وعليه يمكن القول ان تطوير وسائل تقديم الخدمات له دور مهم في تحسين الخدمات المصرفية.

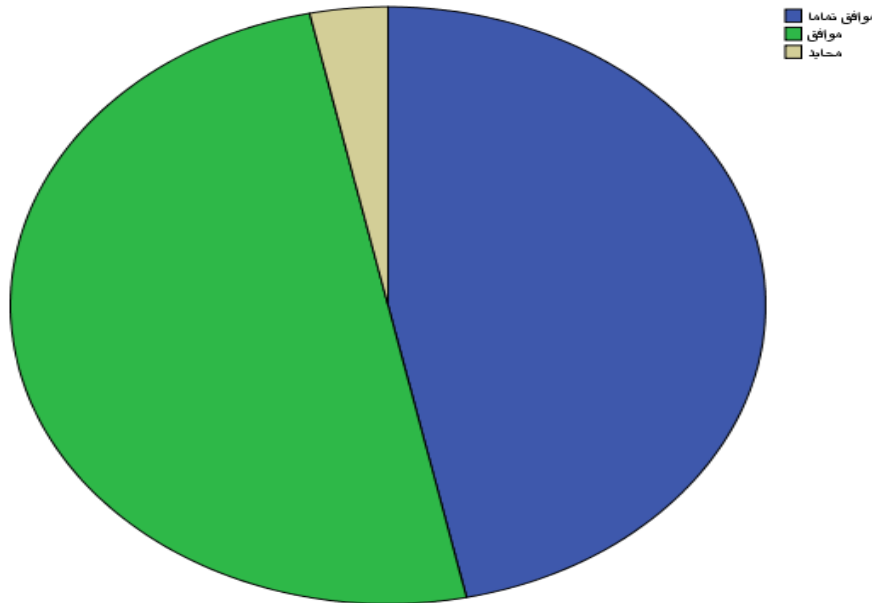
يعتمد البنك وسائل دفع جديدة كبطاقات الدفع و بطاقات السحب و بطاقات

الائتمان و بطاقات العملات الاجنبية master card

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	14	46,7	46,7	46,7
موافق	15	50,0	50,0	96,7
محايد	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 13 يعتمد البنك وسائل دفع جديدة كبطاقات الدفع و بطاقات السحب و بطاقات الائتمان

يعتمد البنك وسائل دفع جديدة كبطاقات الدفع و بطاقات السحب و بطاقات الائتمان و بطاقات العملات الاجنبية master card



الشكل البياني رقم 12: يعتمد البنك وسائل دفع جديدة كبطاقات الدفع و بطاقات السحب و بطاقات الائتمان

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

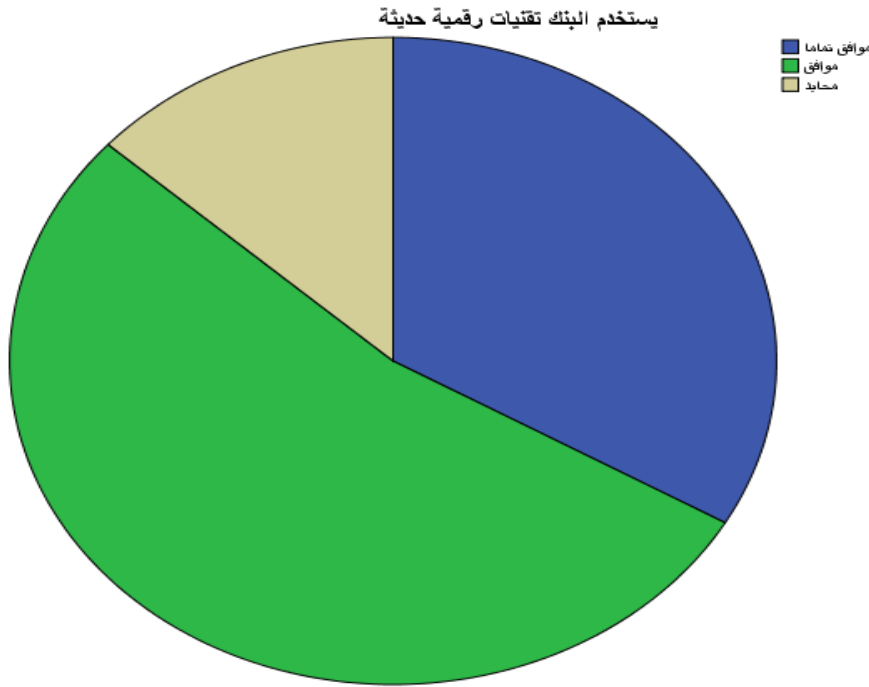
التحليل - :

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أن عدد التكرارات بلغ 15 موظف موافق بنسبة 50% أما الموظفين الموافقين تماما كان عددهم 14 بنسبة 46.7% وموظف واحد محايد بنسبة 3,3% وبالتالي يمكن القول أن البنك يعتمد على وسائل دفع جديدة مثل بطاقات الدفع و بطاقات السحب و بطاقات العملات الاجنبية وغيرها من الوسائل.

يستخدم البنك تقنيات رقمية حديثة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	10	33,3	33,3	33,3
موافق Valid	16	53,3	53,3	86,7
محايد	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

جدول رقم 14 : يستخدم البنك تقنيات رقمية حديثة



الشكل البياني رقم 13-يستخدم البنك تقنيات رقمية حديثة

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

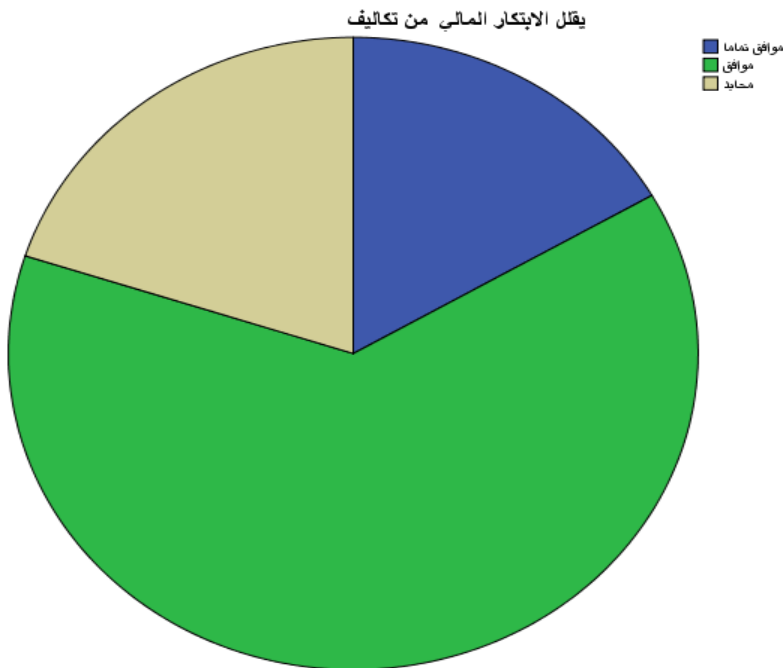
التحليل - :

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني ان عدد التكرارات بلغ 16 موظف ما يعادل نسبة 53.3 %
 10 منهم موافقين تماما بنسبة 33.3 % نجد اربعة منهم محايدين بنسبة 13.3% وهذا يعني أن البنك يستخدم تقنيات رقمية حديثة بنسبة كبيرة نوعا ما.

يقلل الابتكار المالي من تكاليف

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	5	16,7	16,7	16,7
موافق	19	63,3	63,3	80,0
محايد	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

جدول رقم 15- يقلل الابتكار المالي من تكاليف



الشكل البياني رقم 14 يقلل الابتكار المالي من تكاليف

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

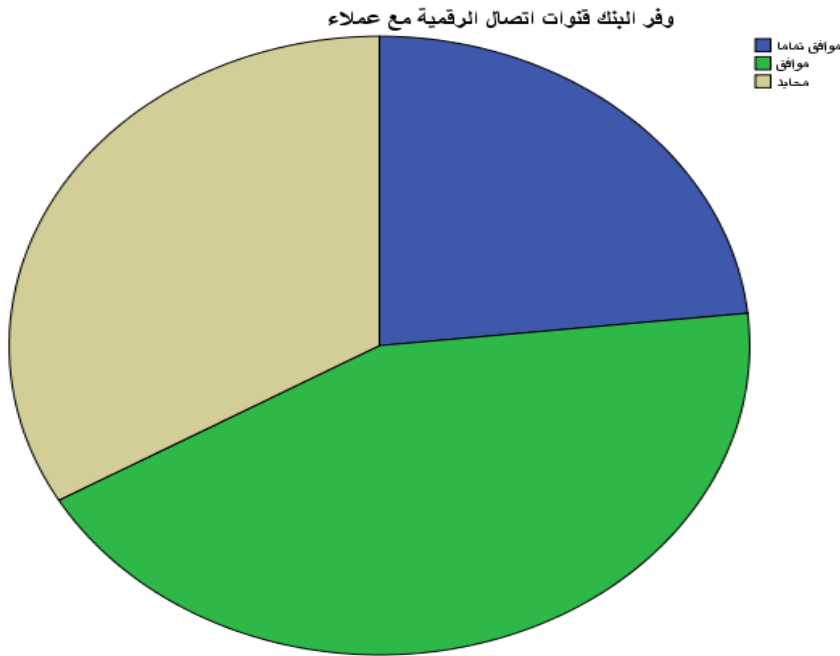
التحليل -

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أن عدد التكرارات بلغ 19 موظف موافق على هذه الفقرة بنسبة 63.3% بينما 5 منهم موافقين تماماً بنسبة 16,7% حيث نجد 6 موظفين محايدين بنسبة 20%. وعليه يمكن القول ان الابتكار المالي له دور كبير في خفض التكاليف بالنسبة للبنك.

يوفر البنك قنوات اتصال الرقمية مع عملاء

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	7	23,3	23,3	23,3
موافق	13	43,3	43,3	66,7
محايد	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 16: يوفر البنك قنوات اتصال الرقمية مع عملاء



الشكل البياني رقم 15: يوفر البنك قنوات اتصال الرقمية مع عملاء

المصدر - : من اعداد الطالبين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

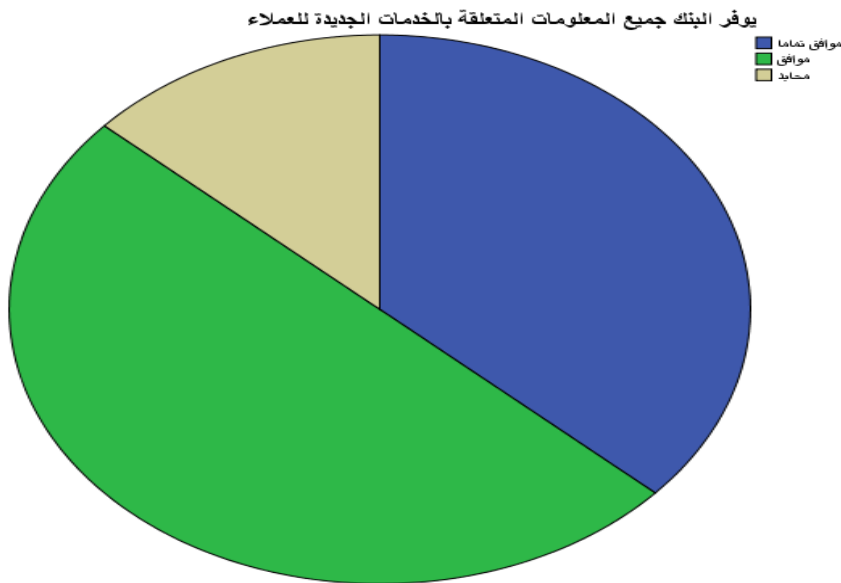
التحليل

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أن عدد التكرارات بلغ 13 موظف موافق ما يعادل نسبة 43.3% و 7 منهم موافقين تماما بنسبة 23.3%. ونجد 10 موظفين محايدبن بنسبة 33.3%. ومنه نستنتج ان توفير البنك لقنوات اتصال رقميه مع العملاء قليل نوعا ما.

يوفر البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة للعملاء

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	11	36,7	36,7	36,7
موافق	15	50,0	50,0	86,7
محايد	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 17- يوفر البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة للعملاء



الشكل البياني رقم 16: يوفر البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة للعملاء

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل

من خلال الجدول والشكل البياني ان عدد الموظفين الموافقين بلغ 15 موظف بنسبة 50% و نجد

11موظف موافقين تماما بنسبة 30.7% و 4 منهم محايد بنسبة 13.3%. .

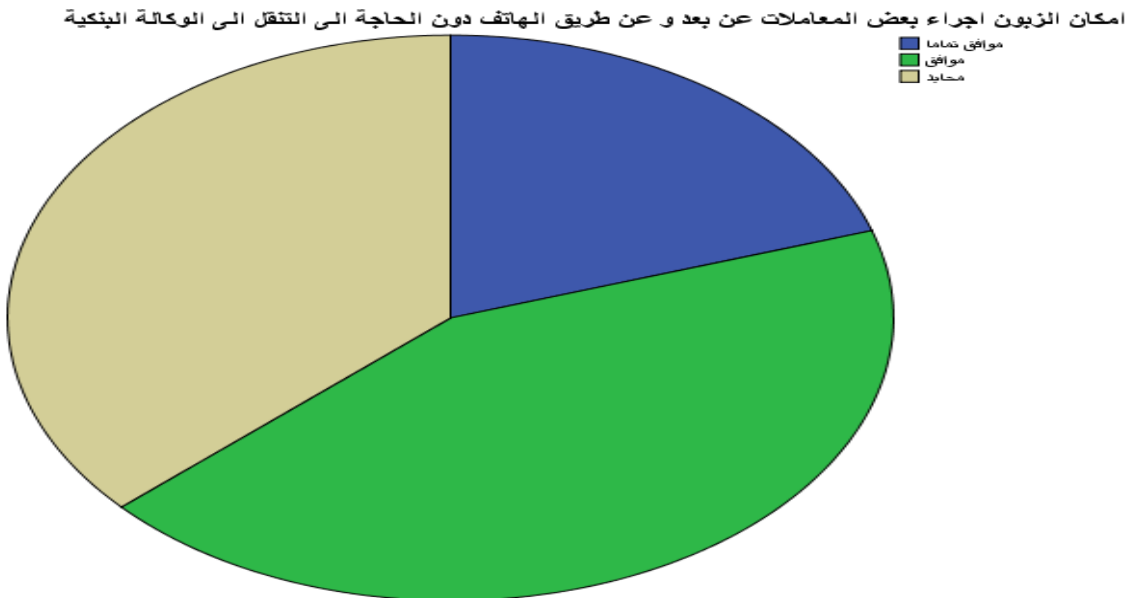
ومنه يمكن القول ان البنك يوفر المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة بشكل كبير وذلك لضمان وصولها الى الزبائن.

امكان الزبون اجراء بعض المعاملات عن بعد و عن طريق الهاتف دون الحاجة الى التنقل الى الوكالة البنكية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	6	20,0	20,0	20,0
موافق Valid	13	43,3	43,3	63,3
محايد	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 18امكان الزبون اجراء بعض المعاملات عن بعد و عن طريق الهاتف دون الحاجة الى

التنقل الى الوكالة البنكية



الشكل البياني رقم 17: امكان الزبون اجراء بعض المعاملات عن بعد و عن طريق الهاتف دون الحاجة

الى التنقل الى الوكالة البنكية

المصدر - : من اعداد الطالبين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

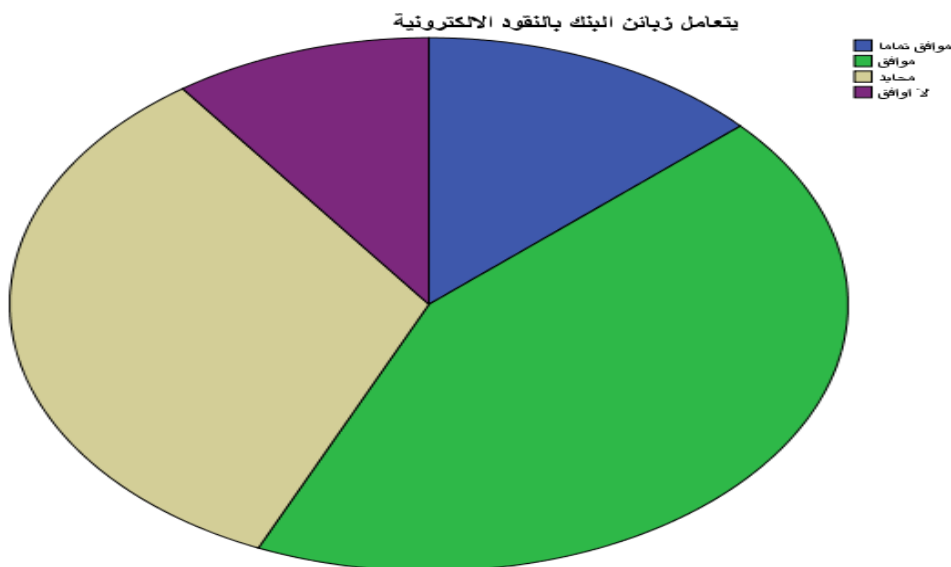
التحليل

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني ان عدد الموظفين الذين وافقوا هو 13 موظف بنسبة 43.3% و 6 منهم موافقين تماما بنسبة 20% ونجد 11 منهم محايدين بنسبة 36.7%، وعلى هذا الاساس يمكن القول ان امكانيه الزبون من اجراء المعاملات عن بعد وعن طريق الهاتف دون الحاجة الى التنقل الى الوكالة البنكية كبيرة و هذا يعني أنه بإمكانه اجراء اغلبية المعاملات عن بعد.

يتعامل زبائن البنك بالنقد الالكتروني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	4	13,3	13,3	13,3
موافق	13	43,3	43,3	56,7
Valide محايد	10	33,3	33,3	90,0
اوافق لا	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 19 يتعامل زبائن البنك بالنقد الالكتروني



الشكل البياني رقم 18 يتعامل زبائن البنك بالنقود الالكترونية

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل - :

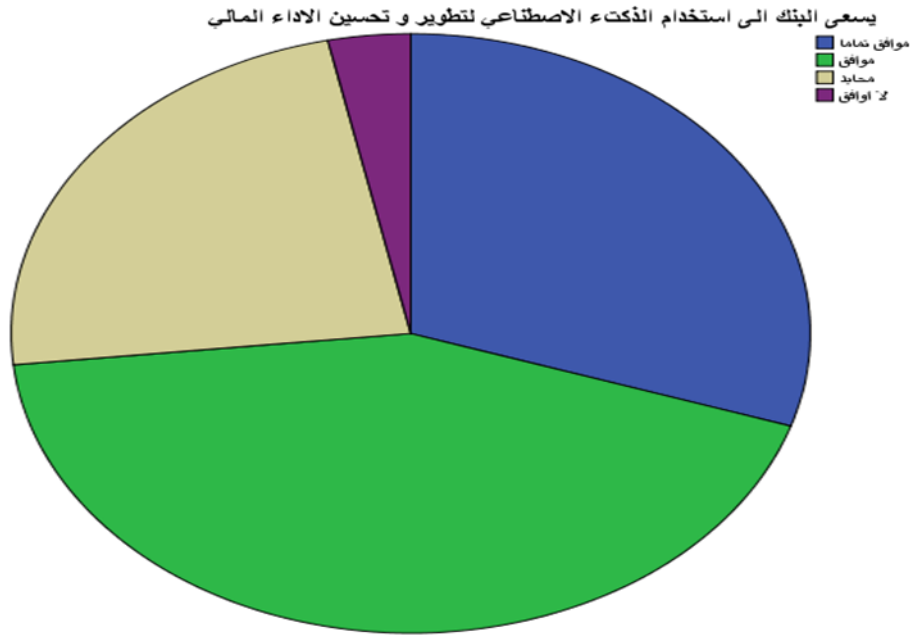
من خلال الجدول والشكل البياني ان عدد التكرارات بلغ 13 موظف موافق بنسبة 43.3% و 4 موظفين موافقين تماما بنسبة 13.3% و 10 منهم محايد بنسبة 33.3% و 3 منهم لا يوافقون بنسبة 10.0%. وهذا يعني ان تعامل زبائن البنك بالنقود الإلكترونية ضعيف نوعا ما.

يسعى البنك الى استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير و تحسين الاداء المالي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	9	30,0	30,0	30,0
موافق	13	43,3	43,3	73,3
Valide محايد	7	23,3	23,3	96,7
اوافق لا	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 20 : يسعى البنك الى استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير و تحسين الاداء المالي

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل البياني رقم 19 : يسعى البنك الى استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير و تحسين الاداء المالي
التحليل -

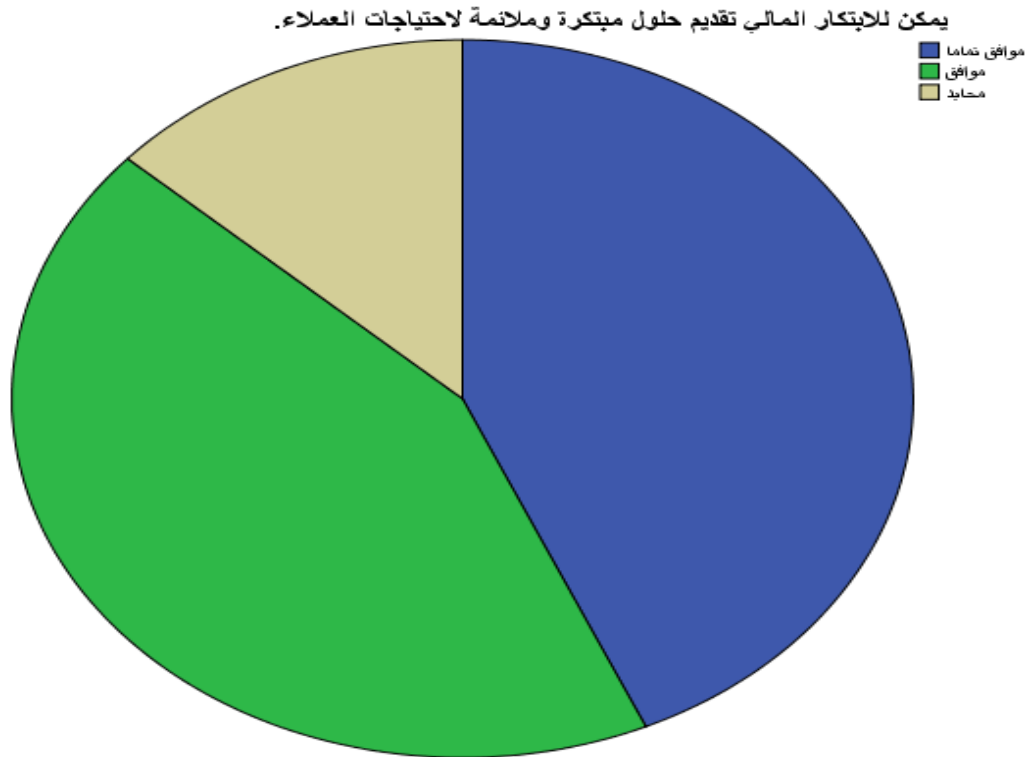
نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني ان عدد التكرارات بلغ 13 موافقين بنسبة 43.3 % و 9 موظفون موافقين تماما بنسبة 30 % و 7 موظفين محايد بنسبة 23.3 % و نجد موظف 1 غير موافق بنسبة 3.3 %.

و منه نستنتج أن البنك يسعى الى استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل كبير و ذلك بهدف تحسين الأداء المالي

يمكن للابتكار المالي تقديم حلول مبتكرة وملائمة لاحتياجات العملاء.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
		e	valide	cumulé
تماما موافق	13	43,3	43,3	43,3
موافق	13	43,3	43,3	86,7
محايد	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

جدول رقم 21- يمكن للابتكار المالي تقديم حلول مبتكرة و ملائمة لاحتياجات العملاء



الشكل البياني رقم 20 : يمكن للابتكار المالي تقديم حلول مبتكرة وملائمة لاحتياجات العملاء

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل -

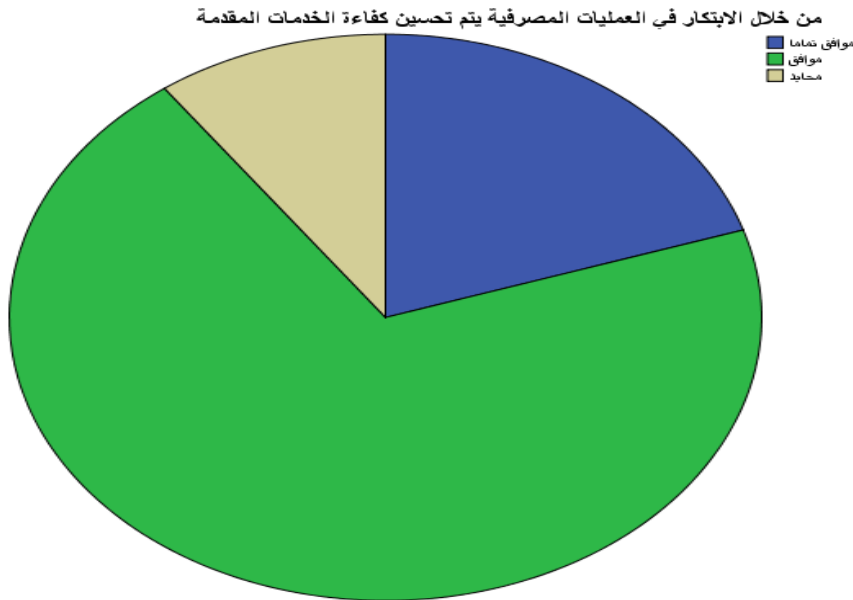
نلاحظ من خلال الجدول و الشكل البياني أن عدد التكرارات 13 موظف موافقين و 13 منهم موافقين تماماً أي بالتساوي و ذلك بنسبة 43.3% و نجد 4 موظفين محايدين بنسبة 13.3%.

و على هذا الاساس يمكن القول أن الابتكار المالي يقدم حلول مبتكرة و ملائمة لإحتياجات العملاء.

من خلال الابتكار في العمليات المصرفية يتم تحسين كفاءة الخدمات المقدمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	6	20,0	20,0	20,0
موافق	21	70,0	70,0	90,0
محايد	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 22: من خلال الابتكار في العمليات المصرفية يتم تحسين كفاءة الخدمات المقدمة



الشكل البياني رقم 21 - من خلال الابتكار في العمليات المصرفية يتم تحسين كفاءة الخدمات المقدمة

المصدر - من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

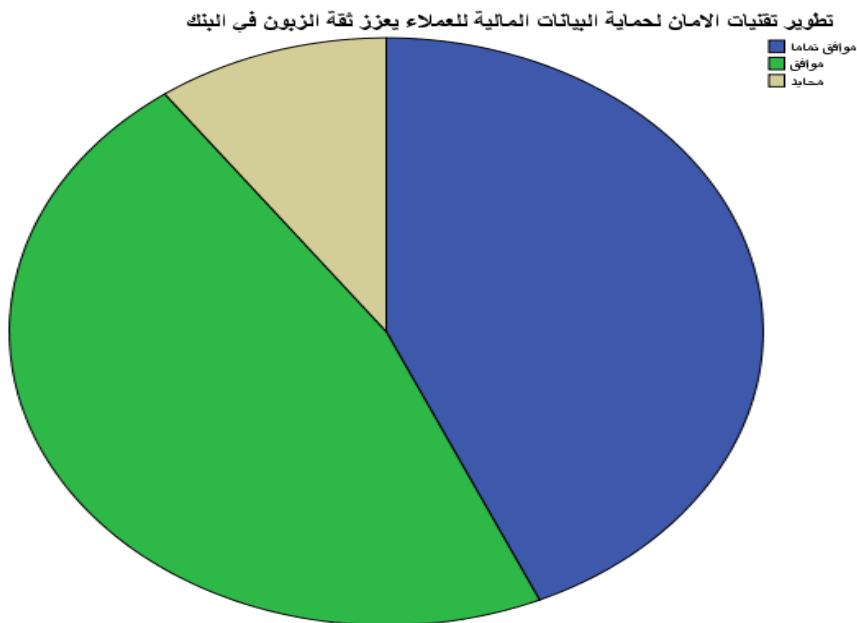
التحليل-

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل البياني ان 21 من موظفين موافقين على الابتكار المالي في العمليات المصرفية. مما يعادل نسبة 70% و موظفين الموافقين تماماً كانوا 6 ما يعادل نسبة 20% إضافة الى 3 موظفين محايدين بنسبة 10% و على هذا اساس يمكن القول من خلال الابتكار المالي في العمليات المصرفية يتم تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء.

تطوير تقنيات الامان لحماية البيانات المالية للعملاء يعزز ثقة الزبون في البنك

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	13	43,3	43,3	43,3
موافق	14	46,7	46,7	90,0
محايد	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول 23: تطوير تقنيات الامان لحماية البيانات المالية للعملاء يعزز ثقة الزبون في البنك



الشكل بياني رقم 22 تطوير تقنيات الامان لحماية البيانات المالية للعملاء يعزز ثقة الزبون

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

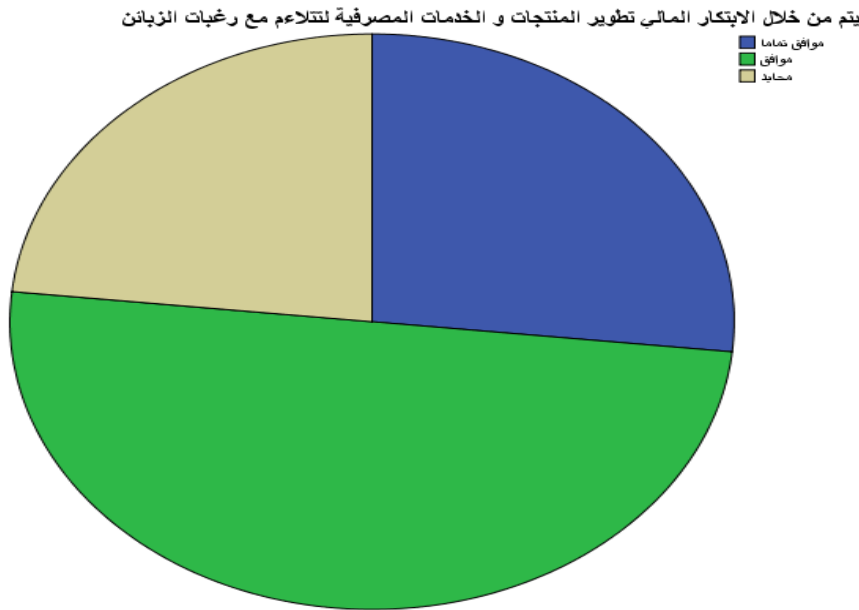
التحليل-

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل البياني أن عدد التكرارات بلغ 14 موظف موافق على وجود تقنيات الأمان بنسبة 46.7% اما الموظفين الموافقين تماما بلغ عددهم 13 موظف بنسبة 13.3% اضافة الى 3 موظفين محايد بنسبة 10.0% .
و عليه يمكن القول أن تطوير تقنيات الامان لحماية البيانات المالية للعملاء يعزز من ثقة الزبون في البنك.

يتم من خلال الابتكار المالي تطوير المنتجات و الخدمات المصرفية لتتلاءم مع رغبات الزبائن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage cumulé
		e	valide	
تماما موافق	8	26,7	26,7	26,7
موافق	15	50,0	50,0	76,7
Valide محايد	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 24 يتم من خلال الابتكار المالي تطوير المنتجات و الخدمات المصرفية لتتلاءم مع رغبات الزبائن



:-

الشكل البياني رقم 23 : يتم من خلال الابتكار المالي تطوير المنتجات و الخدمات المصرفية لتتلاءم مع رغبات الزبائن

المصدر - : من اعداد الطالبتين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

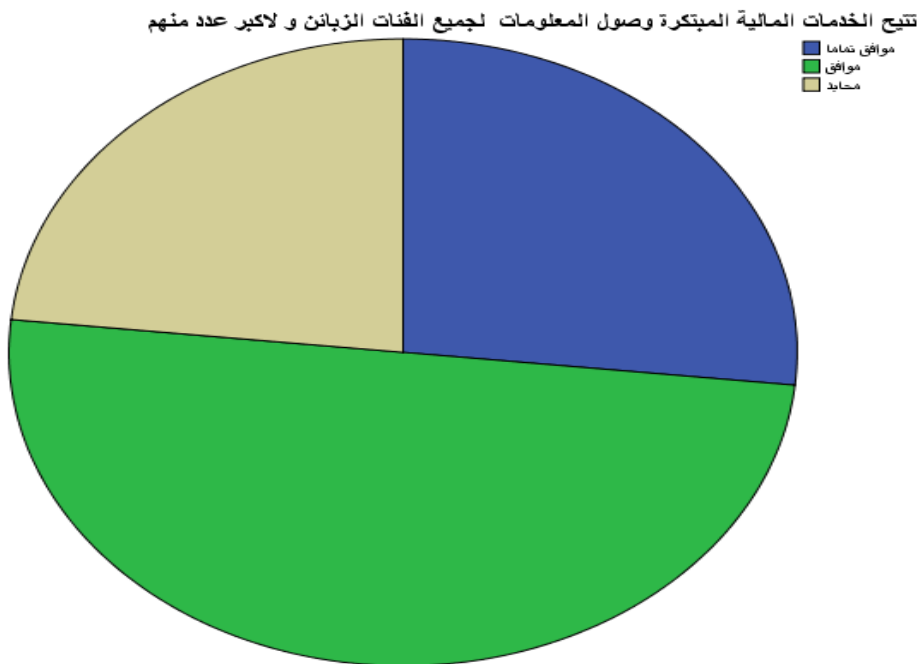
التحليل - :

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل البياني أن عدد تكرارات بلغ 15 موافق أي بنسبة 30% على أن الابتكار المالي يطور المنتجات و الخدمات المصرفية لتتلاءم مع رغبات الزبون يليها 8 موظفين موافقت تماماً بنسبة 26.7% و كان عدد الموظفين المحايدين 7 ما يعادل نسبة 23.3% و على هذا أساس يمكن القول أن من خلال الابتكار المالي يتم تطوير منتجات و الخدمات المصرفية تتلاءم مع رغبة الزبون.

تتيح الخدمات المالية المبتكرة وصول المعلومات لجميع الفئات الزبائن و لأكثر عدد منهم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تماما موافق	8	26,7	26,7	26,7
موافق	15	50,0	50,0	76,7
محايد	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجدول رقم 25 - :تتيح الخدمات المالية المبتكرة وصول المعلومات لجميع الفئات الزبائن و لأكثر عدد منهم



الشكل البياني رقم 24 : تتيح الخدمات المالية المبتكرة وصول المعلومات لجميع الفئات الزبائن و لأكثر عدد منهم

المصدر - : من اعداد الطالبين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل -

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل البياني أن عدد التكرارات بلغ 15 موظف موافق بنسبة 30 % و نجد 8

موظفين موافقين تماما بنسبة 26.7 % اضافة الى 7 موظفين محايدين بنسبة 23.3% و على هذا الاساس يمكن القول أن الخدمات المالية المبتكرة تتيح وصول المعلومات لجميع فئات الزبائن و لأكبر عدد منهم.

3-3 مصفوفة الارتباط :-

من خلال جدول الارتباط نلاحظ العلاقات الارتباطية بين المتغيرات على حسب النتائج المدرجة في الجدول التالي :-

تتيح الخدمات المالية المبتكرة وصول المعلومات لجميع الفئات الزبائن و لأكبر عدد منهم	يتم من خلال الابتكار المالي تطوير المنتجات و الخدمات المصرفية لتتلاءم مع رغبات الزبائن	من خلال الابتكار في العمليات المصرفية يتم تحسين كفاءة الخدمات المقدمة	يمكن للابتكار المالي تقديم حلول مبتكرة وملائمة لاحتياجات العملاء.
- ,074	,262	,363*	1,000
,699	,162	,048	.
30	30	30	30
- ,003	,094	1,000	,363*
,987	,620	.	,048
30	30	30	30
,269	1,000	,094	,262
,151	.	,620	,162
30	30	30	30
1,000	,269	- ,003	- ,074
.	,151	,987	,699
30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

المصدر - : من اعداد الطالبين و الاعتماد على مخرجات برنامج spss
الجدول رقم 26: مصفوفة الارتباط

التحليل: -

نلاحظ معامل ارتباط بين المتغير (يمكن الابتكار المالي تقديم حلول مبتكرة وملائمة لاحتياجات العملاء) و متغير (من خلال الابتكار في العمليات المصرفية يتم تحسين كفاءة الخدمات المقدمة بلغ قيمة (0.36) اي وجود علاقة طردية موجبة بينهما متوسطة وهذا مقبول من الناحية النظرية .

نلاحظ معامل ارتباط بين متغير (يمكن الابتكار المالي تقديم حلول مبتكرة وملائمة لاحتياجات العملاء) و متغير (تسيح الخدمات المالية المبتكرة وصول المعلومات لجميع الفئات الزبائن ولأكبر عدد منهم) بلغ قيمة 0.26 وهي علاقة ارتباطية طردية موجبة بين المتغيرين وهذا مقبول من الناحية النظرية.

نلاحظ معامل ارتباط بين المتغير (يتم من خلال ابتكار المالي تطوير المنتجات والخدمات المصرفية لتلائم مع رغبات الزبائن) ومتغير (تتيح الخدمات المالية المبتكرة وصول المعلومات لجميع الفئات الزبائن ولأكبر عدد منهم) بلغت 0.26 وهي علاقة ارتباطية طردية موجبة بين متغيرين وهذا مقبول من الناحية النظرية.

الخلاصة :-

من خلال الدراسة التطبيقية حول موضوع الابتكار المالي و دوره في تحسين الخدمات المصرفية التي تمت على عينة الدراسة, و على أساس الاجابات و المعلومات المتوصل اليها من وكالة بنك الجزائر الخارجي ,حيث لاحظنا ان العلاقة الارتباطية كانت معظمها طردية موجبة وبالتالي يمكن القول أن الابتكار المالي يساهم بالإيجاب في تحسين الخدمات المصرفية في بنك الجزائر الخارجي.

مما يساعد البنك على تحسين أدائه و تحقيق أهدافه بشكل فعال .

الفصل الرابع

الخاتمة العامة

. الخاتمة:

تواجه البنوك منافسة شديدة ليست فقط من قبل البنوك الاخرى بل حتى من قبل المؤسسات المالية الغير المصرفية, لاسيما بعد موجة التحرر وتطورات المالية العالمية فقد اصبحت البنوك مطالبة بتطوير خدماتها وتقديم خدمات جديدة لضمان بقائها في الساحة المصرفية.

وفي هذا الاطار تحاول البنوك الجزائرية جاهدة تطوير خدماتها رغم خطواتها البطيئة في سبيل تحقيق ذلك وفي سبيل تطبيق الابتكار المالي سعيا منها لتحسين جودة خدماتها.

ومن خلال ما سبق تم التوصل الى ان قطاع الخدمات المصرفية من القطاعات الهامة التي يبنى عليها الاقتصاد فإن أساس العمل البنكي هو الابتكار و التجديد كما تعتمد معظم المؤسسات المالية و البنكية على منتجات مالية جديدة و آليات عمل مبتكرة لضمان البقاء و الاستمرارية، و المحافظة على استقرار دخلها و العمل على الرفع منه، و السعي إلى تحسين خدماتها المصرفية .

و في ظل توجه البنوك التجارية نحو التميز، فهي تسعى إلى تطوير منتجات مالية قائمة أو تصميم منتجات مالية جديدة و تحديث أساليب تقديم خدماتها بما يتماشى مع احتياجات العملاء، و العمل على ترفيتها إلى شكل أفضل .

- دراسة إختبار الفرضيات .

من خلال هذه الدراسة التي قمنا بها و على ضوء الفرضيات المقترحة نقدم النتائج التالية :

__ الفرضية الاولى الابتكار المالي يلعب دورا هاما في تحسين الخدمات المصرفية من خلال تقديم حلول جديدة وفعالة, تلبي احتياجات العملاء وبعد الدراسة النظرية والتطبيقية يمكن قبول الفرضية, بمعنى يمكن ان يساهم في تحسين الخدمات المصرفية من خلال تقديم حلول مبتكرة مثل تطبيقات الهاتف المحمول لا دارة الحسابات و تقنيات الدفع الجديدة المحافظ الرقمية و الدفع عبر الهواتف الذكية .

__ بالنسبة للفرضية الثانية الابتكار المالي هو استخدام افكار والتكنولوجيا الجديدة لتحسين الخدمات المصرفية بهذا

تلبية احتياجات العملاء وبعد الدراسة النظرية والتطبيقية يمكن قبول الفرضية, بمعنى ذلك الابتكار المالي يتيح تطوير حلول مالية جديدة، مثل تطبيقات الدفع الجوال، وتقنيات الأمان المتطورة، والخدمات المالية عبر الإنترنت،

والتي تجعل الخدمات المصرفية أكثر سهولة وفاعلية للعملاء. تلك الابتكارات تساعد في تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

- اما بالنسبة للفرضية الثالثة هناك عدة عوامل ساهمت في ظهور الابتكار المالي منها التطور التكنولوجي التغيرات الاقتصادية ومنافسة القوية بين البنوك التجارية وبعد الدراسة النظرية والتطبيقية يمكن قبول الفرضية أي بمعنى ، التطور التكنولوجي يمكن أن يمهد الطريق للابتكار المالي من خلال إمكانية استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتطوير منتجات مالية جديدة وتحسين العمليات المصرفية. كما أن التغيرات الاقتصادية تدفع الشركات المالية لتطوير خدمات جديدة لتلبية احتياجات العملاء في بيئة اقتصادية متغيرة. وبالنسبة للمنافسة القوية بين البنوك التجارية، فإنها تحفز الشركات المالية على الابتكار وتقديم خدمات مبتكرة لجذب والحفاظ على العملاء.

- اما بالنسبة للفرضية الرابعة يعمل ابتكار المالي على تحسين وتطوير الخدمات المصرفية من خلال ادخال حلول جديدة ومبتكرة لتحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة في عملية المالية وبعد الدراسة النظرية والتطبيقية يمكن قبول الفرضية ، أي التطور التكنولوجي يمكن أن يمهد الطريق للابتكار المالي من خلال إمكانية استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتطوير منتجات مالية جديدة وتحسين العمليات المصرفية. كما أن التغيرات الاقتصادية تدفع الشركات المالية لتطوير خدمات جديدة لتلبية احتياجات العملاء في بيئة اقتصادية متغيرة. وبالنسبة للمنافسة القوية بين البنوك التجارية، فإنها تحفز الشركات المالية على الابتكار وتقديم خدمات مبتكرة لجذب والحفاظ على العملاء.

-نتائج الدراسة- :

من خلال ما سبق تم تناول موضوع الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية وبعد دراستنا للموضوع ومحاولة التطرق الى مختلف جوانبه :

- ان الابتكار المالي اصبح بشكل احدى التحديات التي تواجه البنوك التجارية فقد اثبتت نتائج الدراسة ان الابتكار المالي تأثير ايجابي على كفاءة المصرفية اصبح لابد على البنوك تبني هذا الطرح والعمل في اطار ذلك تنوع -المنتجات المبتكرة للبنك مثل الدراسة ساهمت بشكل واضح في تحسين خدماته المصرفية وتطويرها فالبنوك

السابقة، الى كل ما هو جديد على مستوى الابتكارات المالية والغير المالية هي التي تحظى دائما برضا زبائنها وتلبية احتياجاتهم بشكل افضل.

- النتائج المالية للابتكار تشير إلى كيفية تأثير الأفكار الجديدة على النجاح المالي لشركة أو مؤسسة، يمكن أن يكون الابتكار المالي عنصراً هاماً في تحسين الخدمات، حيث يمكن للأفكار الجديدة أن تقدم طرقاً أكثر كفاءة أو تقدم خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل. على سبيل المثال، إذا كان هناك ابتكار في تقنية الدفع الإلكتروني، فقد يسهل هذا عملية الدفع للعملاء ويحسن تجربتهم، مما يزيد من الرضا العام ويؤدي في النهاية إلى زيادة الإيرادات.

- يمكن للابتكار المالي أيضاً أن يساعد في تحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى توفير الموارد وتقليل التكاليف، وبالتالي تعزيز الربحية. علاوة على ذلك، يمكن أن يساعد الابتكار المالي في تطوير منتجات أو خدمات جديدة تميز الشركة عن منافسيها وتجذب المزيد من العملاء.

-الإقتراحات-

:
_ضرورة إعطاء أهمية اوسع للأدوات المالية المبتكرة في سبيل الوصول الى الكفاءة لعمل البنوك .
_نشر وتوعية البنوك بمفهوم ودور واهمية الابتكار المالي وبدى مساهمته في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك
_لابد من سن البنوك المركزية بالسياسة التنافسي وذلك لإعطاء فرصة للبنوك الناشئة من أجل تحقيق التقدم والكفاءة

_يجب على البنوك الرفع من كفاءتها المصرفية للاستفادة من التكنولوجيات الحديثة في مجال الابتكارات المالية
_يجب على البنوك الجزائرية الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في مجال الابتكار المالي
_نشر وتوعية البنوك بمفهوم دور واهمية الابتكار المالي ومدى مساهمته في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك
-أفاق الدراسة:-

حاولنا من خلال هذه الدراسة التطرق إلى الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية ومن هنا ظهرت العديد من الجوانب والاشكاليات الجديدة بمواصلة البحث فيها مذكر منها:-
-دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية في المصارف الاسلامية .
-معوقات تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية .
-دور السياسة النقدية في تدعيم تطبيق الابتكار المالي في البنوك الجزائرية.

-دور الابتكار المالي في جلب السيولة وتحقيق الربح في البنوك الجزائرية .

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولا الكتب -

- 1-بوبكر سعيدي عيسى بدروني. (2022). اثر الابتكار المالي في تحسين ربحية البنوك الإسلامية. المسيلة: جامعة المسيلة.
- 2-حياة نجار سرحان سامية. (بلا تاريخ). اثر محددات الابتكار المالي على الكفاءة المصرفية .
- 3-رعد حسن الصرن. (2007). عولمة جودة الخدمات المصرفية., دار التواصل العربي رئيس قسم المحاسبة للبنك الخارجي الجزائري. (2020). الوكالو رقم 0073. غليزان.
- 4- زياد رمضان محفوظ. (2003). الاردن: دار وايل للنشر والتوزيع .
- 5- سامي فؤاد براك. (2015-2016). دور البنك الخارجي في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. ورقة: جامعة العربي بن مهيدي.
- 6- سامر جلد. (2009). البنوك التجارية و التسويق المصرفي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 7-شاكر القزويني. (2000). محاضرات في اقتصاد البنوك . الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 8- صلاح الدين محمد أمين. (بلا تاريخ). الابداع المالي و الاسواق المالية البنك الضامن نموذج اطار معرفي و صفي. 2013: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية .
- 9- صباح محمد أبو تايه. (2008). لتسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق. عمان: دار وائل. اثر المزيج التسويقي المصرفي على رضا الزبون - دراسة ميدانية للبنوك العمومية و الاجنبية بولاية تلمسان. كلية العلوم الاقتصادية و العلوم و العلوم التجارية -جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان.
- 10-عبدالله خبابة. (2008). لاقتصاد المصرفي (البنوك الالكترونية البنوك التجارية السياسية النقدية), (الإصدار مؤسسة الشباب الجامعة). مصر, اسكندرية.
- 11- عوض بدير الحداد. (1999). تسويق الخدمات المصرفية (الإصدار الطبعة الأولى). السويس: البيان للطباعة والنشر.

- عوض بدير الحداد. (1999). تسويق الخدمات المصرفية. القاهرة , مصر.
- 12- محمد موسى على شحاتة. (2019). نموذج محاسبي مقترح للقياس و الإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي مع دراسة تطبيقية مجلة البحوث المحاسبية. جامعة طنطا.
- 13- مسعودة بن لخضر سعودي عبد الصمد. (بلا تاريخ). أهمية الابتكار المالي ومنتجات الهندسة المالية في تنشيط الاسواق المالية . جامعة الوادي : مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة, المجلد 2 العدد 1 .
- 14- مزعاش هيبه. (2021). اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء المالي و التجاري للبنوك التجارية- دراسة عينة البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعرييج. مجلة التكامل الاقتصادي، صفحة 166.
- 15- موسى بن منصور. (5-6 ماي 2014). الابتكار المالي في المؤسسات المالية الاسلامية بين الأصالة و التقليد . جامعة برج بوعرييج : بحث مقدم الى المؤتمر الدولي حول منتجات وتطبيقات الابتكار و الهندسة المالية.
- 16-وصفي عبد الرحمان النعسة. (2011). التسويق المصرفي ; كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع . عمان.
- ثانيا/ مجلة
- 17-بوريش هشام امال بوسواك. (ديسمبر 2017). واقع الابتكارات المالية في البنوك العمومية الجزائرية. (مجلة رؤى الاقتصادية، المحرر) جامعة باجي مختار.
- 18- صلاح الدين محمد أمين. (بلا تاريخ). الابداع المالي و الاسواق المالية البنك الضامن نموذج اطار معرفي و صفي. 2013: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية .
- 19-ضياء نزار ذنون, و بشار ذنون الشكرجي(, 2023) تأثير الابتكار المالي في إجمالي الودائع المصرفية مجلة الاقتصاديات الأعمال 127، الصفحات
- 20-البنك المركزي الأردني (2021) القرى السنوي للبنات المركزي الأول السنة 2021 الأردن

21- حياة نجار سرحان سامية. (بلا تاريخ). اثر محددات الابتكار المالي على الكفاءة المصرفية

22صعيدى شامخ. (2008). العوامل المؤثرة في قرارات تسعير الخدمات في ال مصارف العاملة. مذكرة

ماجستير، قطاع غزة , جامعة اسلامية.

رابعاً/ مراجع باللغة الانجليزية

toward as a supply-side theory of financial innovation. (2013). Dan awrey

.23-association for comparative economic studies.

24-J.White, S. F. (2009). *Technological change financial innovation and diffusion in banking. Federal reserve bank of Atlanta.*

25: Yan K.Chouand Martin S.Chin, Financial innovation and technological innovation as

Twin Engines of economic growth, University of Melbourne, Australia, January 9th, 2004, p10.

26: Ghanador, M., Makwe, E., & Olushola, O. (2022). Financial Innovation and Performance of Deposit Money Banks in Nigeria.

HARD International fournal of Banking 02, pp. 37-

الملاحق

الملحق رقم 01:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة أحمد زبانة
معهد العلوم الاقتصادية، و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص اقتصاد نقدي و بنكي

استمارة إستبيان في إطار التحضير لمذكرة ماستر أكاديمي

تحت إشراف الدكتور:

من إعداد الطالبتين:

ميرك إبراهيم

فايد فطيمة

بن عائشة معطي أحلام قطر الندي

الموضوع: الابتكار المالي و دوره في تحسين الخدمات المصرفية.

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة غليزان - BEA -

تحية طيبة وبعد :يشرفني ان اتقدم الى سيادتكم المحترمة، بهذه الاستمارة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر الاكاديمي في اختصاص اقتصاد نقدي وبنكي، تحت عنوان الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في بنك الجزائر الخارجي، ولهذا نرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على هذا الاستبيان، وبكل دقة وموضوعية ومصادقية، .للمساعدة في اتمام هذه الدراسة البحثية بنجاح، كما نخططكم علما ان الاجابات المقدمة من طرفكم ستحضر بالأهمية البالغة وبالسرية التامة وسيتم استخدامها لأغراض علمية فقط، نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الجادة في الاجابة على العبارات المرفقة .

السنة الجامعية:2023-2024

ضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

المحور الاول: بيانات شخصية

1- الجنس : ☐ ذكر ☐ انثى

2- الفئة العمرية: ☐ اقل من 25 سنة ☐ من 25 سنة الى 40 سنة ☐

3- المؤهل العلمي: ☐ ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتورة ☐ شهادات اخرى ☐

4- الخبرة المهنية: ☐ اقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 10 سنوات ☐ من 10 الى 15 سنة ☐ اكثر من

15 سنة ☐

5- الصفة المهنية: ☐ مدير ☐ موظف ☐ رئيس مصلحة ☐

المحور الثاني : الخدمات المصرفية

الرقم	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	لا اوافق اطلاقا	لا اوافق
01	يملك البنك سجلات دقيقة يمكن اللجوء اليها بسرعة.					
02	يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري					
03	يسعى البنك إلى تقليل وقت و جهد العميل من خلال توفير اليات جديدة للخدمات.					
04	تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية له دور في تحسين الخدمات المصرفية					
05	يعتمد البنك وسائل دفع جديدة كبطاقات الدفع و بطاقات السحب و بطاقات الائتمان و بطاقات العملات الأجنبية (Master cardé)					

المحور الثالث: الابتكار المالي

الرقم	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	لا اوافق اطلاقا	لا اوافق
01	يستخدم البنك تقنيات رقميه حديثه.					
02	يقلل الابتكار المالي من التكاليف					
03	وفر البنك قنوات اتصال الرقمية مع العملاء.					
04	يوفر البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة للعملاء.					
05	إمكان الزبون إجراء بعض المعاملات عن بعد و عن طريق الهاتف دون الحاجة الى التنقل الى الوكالة البنكية.					
06	يتعامل زبائن البنك بالنقود الإلكترونية					
07	يسعى البنك إلى استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير و تحسين الأداء المصرفي					

المحور الرابع : العلاقة بين الابتكار المالي و الخدمات المصرفية

الرقم	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	لا اوافق اطلاقا	لا اوافق
01	يمكن للابتكار المالي تقديم حلول مبتكرة و ملائمة لاحتياجات العملاء.					
02	من خلال الابتكار في العمليات المصرفية يتم تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء.					
03	تطوير تقنيات الأمان لحماية البيانات المالية للعملاء يعزز ثقة الزبون في البنك.					
04	يتم من خلال الابتكار المالي تطوير المنتجات و الخدمات المصرفية لتتلاءم مع رغبات الزبائن.					
05	تتيح الخدمات المالية المبتكرة وصول المعلومات لجميع فئات الزبائن و لأكبر عدد منهم					

تم تحكيمة من قبل الدكاترة الآتية أسماءهم:

الأستاذ المشرف مبرك إبراهيم ، الدكتور بشيكر عابد ، الدكتور عدة ملاح و الدكتور لكحل محمد.