



جامعة غرداية - الجزائر -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

فرع علوم مالية ومحاسبة، تخصص: مالية

بغنوان:

دور الابتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية

دراسة حالة: بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

من إعداد الطالب:

- بورقعة رضوان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 16 جوان 2025

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
عبد الحميد بوخاري	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
عائشة طبي	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
أولاد إبراهيم ليلي	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024 / 2025



جامعة غرداية - الجزائر -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

فرع علوم مالية ومحاسبة، تخصص: مالية

بغنوان:

دور الابتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية

دراسة حالة: بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

من إعداد الطالب:

- بورقعة رضوان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 16 جوان 2025

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
عبد الحميد بوخاري	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
عائشة طبي	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
أولاد إبراهيم ليلي	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024 / 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى من كان لهم الفضل الكبير في حياتي، وأولئك الذين دعموني على

إكمال مساري الدراسة وأخص بالذكر:

إلى مصدر قوتي وسندي في هذه الحياة أبي وأمي حفظهما الله ورعاهما.

إلى إخواني وأخواتي الذين كانوا دعما لي في كل مراحل حياتي.

إلى باقي أفراد الأسرة كل باسمه.

إلى كل زملاء الدراسة الذين جمعتني بينهم المودة والإحترام.

إلى كل من دعمني ولو بالكلمة الطيبة.

بورقة رضوان

الشكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير خلق الله، سيدنا محمد،

الذي كان رحمة للعالمين، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد

أتقدم بأسمى عبارات التقدير والإحترام إلى من كان لهم الفضل الكبير في إنجاز هذا العمل

وأخص بالذكر:

الأستاذة المشرفة الدكتورة " طبي عائشة " على قبولها على الإشراف علي ومساعدتها لي

طوال فترة المذكرة من خلال نصائحها القيمة وإرشاداتها ثمينة التي كانت لي بمثابة الضوء

الذي ينير طريقي، ولها كل الشكر والتقدير وأتمنى لها التوفيق في مسارها العلمي

والمهني.

إلى كل أساتذة قسم العلوم المالية والمحاسبة بصفة خاصة وأساتذة كلية العلوم

الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بصفة عامة

إلى كل الموظفين في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

إلى لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة مذكرتي وتقديم تصحيحات القيمة والتمينة

لإثراءها.

بورقة رضوان

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات البنكية لدى بعض البنوك التجارية بولاية غرداية، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مستندة إلى المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة البنوك التجارية في الجزائر، حيث تم اختيار عينة مكونة من 53 موظفًا.

وتوصلت النتائج إلى ما يلي: هناك مستوى مرتفع من الابتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية، كما تبين وجود مستوى مرتفع من جودة الخدمات البنكية المقدمة، إضافة إلى وجود دور فعال ومؤثر للابتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية، ومن أبرز التوصيات التي خلصت إليها الدراسة: ضرورة فتح المجال أمام الاستثمار الأجنبي في القطاع المصرفي للاستفادة من خبراته في تطوير الخدمات، مع أهمية سنّ تشريعات وقوانين تدعم توظيف الابتكارات المالية داخل البنوك.

الكلمات المفتاحية: إبتكار مالي، خدمات بنكية، وكالات بنكية، جودة خدمات بنكية، استقطاب عملاء.

Abstract:

This study aimed to investigate the role of financial innovation in improving banking services in some commercial banks in the Wilaya of Ghardaïa. The study relied on a questionnaire as the main tool for data collection and was based on the descriptive-analytical method. The study population included commercial banks in Algeria, with a sample of 53 employees selected.

The results revealed the following: there is a high level of financial innovation in some commercial banks in the Wilaya of Ghardaïa; there is also a high level of quality in the banking services provided. Additionally, financial innovation plays an effective and influential role in developing banking services. Among the most prominent recommendations of the study were: the necessity of opening the banking sector to foreign investment in order to benefit from its expertise in service development, and the importance of enacting laws and regulations that support the implementation of financial innovations within banks.

Keywords: Financial innovation, banking services, bank branches, quality of banking services, customer attraction.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
V	الإهداء
V	الشكر
VIII	الملخص
IX	قائمة المحتويات
XI	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال البيانية
XIII	قائمة الملاحق
XIV	قائمة الرموز والإختصارات
أ	مقدمة
2	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية
3	المطلب الأول: الإبتكار المالي: خلفية نظرية
13	المطلب الثاني: تطوير الخدمات البنكية: مفاهيم أساسية
23	المطلب الثالث: العلاقة بين الإبتكار المالي والخدمات البنكية
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة

قائمة المحتويات

24	المطلب الأول: الدراسات المحلية
27	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
30	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل الأول
35	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية
35	تمهيد
36	المبحث الأول: منهجية الدراسة
36	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته
37	المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليبها
40	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
43	المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة النتائج
43	المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
47	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة
51	المطلب الثالث: عرض ومناقشة النتائج
58	خلاصة الفصل الثاني
60	الخاتمة
65	قائمة المراجع
73	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-2	الإستمارات الموزعة والمستردة	36
2-2	توضح نموذج الدراسة	37
3-2	يوضح درجات استجابة أفراد العينة	38
4-2	يوضح مجالات إتجاه العينة على عبارات الإستبيان	39
5-2	معامل الإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة	40
6-2	إختبار ثبات صدق الإستبيان	41
7-2	إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	42
8-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	43
9-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	44
10-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	45
11-2	إتجاه أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمتغير المستقل (الإبتكار المالي)	47
12-2	إتجاه أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)	49
13-2	واقع الإبتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية	51
14-2	واقع تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية	53
15-2	يوضح دور الإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية	55

قائمة الأشكال البيانية

قائمة الأشكال البيانية:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
44	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	1-2
45	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	2-2
46	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	3-2

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	إستمارة الإستبيان	76
02	معامل ثبات أداة الدراسة	80
03	الإتساق الداخلي لأداة الدراسة	81
04	اختبار التوزيع الطبيعي	82
05	البيانات الشخصية لأفراد العينة	83
06	إتجاه العينة حول متغيرات الدراسة	84
07	اختبار الفرضية الأولى	86
08	اختبار الفرضية الثانية	87
09	اختبار الفرضية العامة	88

قائمة الرموز والإختصارات:

مقدمة

1. توطئة:

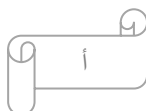
يشهد القطاع المصرفي تحولات كبيرة ومستدامة بفضل التطورات التكنولوجية التي طالت كل المجالات، مما أدى إلى زيادة اعتماد البنوك والمؤسسات المالية على التكنولوجيا المالية والابتكار المالي لإيجاد منتجات وخدمات جديدة أو لتحسين المنتجات والخدمات القديمة بهدف زيادة الأرباح من جهة، ومن جهة أخرى مواجهة التحديات التي تعترضها نتيجة القوانين والتشريعات المصرفية والمنافسة والعملاء والمستثمرين، حيث أصبحت البنوك وسيطاً رئيسياً بين الأفراد والمؤسسات والمستثمرين عبر استخدام تقنيات وأدوات بنكية حديثة مثل وسائل الدفع الإلكتروني والمشتقات المالية ... وغيرها، وهذا بهدف الوفاء بالالتزامات وإتمام المعاملات التجارية وتعزيز التواصل مع العملاء، وقد حلت أنظمة الدفع الإلكتروني الحديثة محل وسائل الدفع التقليدية بشكل متزايد، مما أثر إيجابياً على سرعة وسهولة المعاملات المالية ودعم الشمول المالي، بالإضافة إلى تسهيل إدارة حسابات العملاء وإجراء معاملاتهم في أي وقت وأي مكان، كما ساهمت هذه التطورات في تقليص تكاليف التشغيل وتحسين كفاءة العمليات المصرفية.

2. الإشكالية:

تقوم البنوك الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي الحاصل بتطبيق وسائل الابتكار المالي نظراً لأهميته وتأثيره على خدماتها المصرفية المقدمة مثل طرح وتقديم خدماتها إلكترونية رغبة منها في تحسينها باستخدام الابتكار المالي الذي يعمل على تسهيل تعاملاتها مع عملائها بأقل جهد وأسرع وقت وأعلى جودة، وهذا بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية وجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن، فالابتكار المالي أصبح ضرورة ملحة للبنوك من أجل تحسين أداء الخدمات البنكية وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل ولزيادة إيرادات البنوك.

من هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

هل يوجد تأثير للابتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية ؟



3. الأسئلة الفرعية:

من أجل معالجة هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات التالية:

✓ ما هو مستوى الابتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية ؟

✓ ما هو مستوى تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية ؟

4. الفرضيات:

من أجل الإجابة على التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة: يوجد تأثير إيجابي للابتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك

التجارية بولاية غرداية.

الفرضيات الجزئية:

للإجابة على التساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

✓ يوجد مستوى عالي من الابتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية؛

✓ يوجد مستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية؛

5. مبررات إختيار الموضوع:

أ. الأسباب الذاتية:

✓ الرغبة الشخصية في البحث والاهتمام بمواضيع الحديثة في القطاع المصرفي؛

✓ كون هذا الموضوع يندرج ضمن تخصص دراستي؛

✓ توسيع معارفي في تخصص دراستي.

ب. الأسباب الموضوعية:

✓ تزويد المكتبة الجامعية بدراسات حديثة حول موضوع الدراسة؛

✓ يمثل هذا الموضوع أحد أهم العوامل التي تساهم في تعزيز قدرة البنوك بصفة خاصة، وقدرة النظام المصرفي بصفة عامة.

✓ يكتسب هذا الموضوع أهميته من كونه يشكل دوراً محورياً في تحقيق أهداف البنوك، وضمان بقائها واستمراريتها من خلال حفاظها على عملائها الحاليين واستقطاب عملاء جدد.

6. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ الإطلاع على الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية ؛
- ✓ قياس مستوى الإبتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية؛
- ✓ الكشف عن مستوى الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية؛
- ✓ إبراز طبيعة العلاقة بين الإبتكار المالي والخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية؛
- ✓ تحديد دور الإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

7. أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تسلط الضوء على واقع البنوك الجزائرية في ظل الابتكارات المالية، ومدى قدرتها على تبني هذه الابتكارات ومواكبة التطورات العالمية في القطاع المصرفي، كما تساهم في توسيع المعرفة حول تأثير الابتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية مع التركيز على أبرز مظاهر المطابقة في البنوك، ويكتسب موضوع الابتكار المالي وتحديث الخدمات المصرفية أهمية متزايدة من قبل مختلف الفاعلين، بما في ذلك البنوك والمؤسسات والأفراد والجهات الحكومية، نظراً لدوره الحيوي في دعم وتطوير القطاع المصرفي وتعزيز تنافسيته.

8. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

✓ الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 4 ماي إلى 14 ماي سنة 2025.

✓ الحدود المكانية: تمثلت في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

9. منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي بوصفه الإطار المنهجي الأنسب لمعالجة إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، حيث يتيح هذا المنهج للباحث تقديم عرض شامل ودقيق للظاهرة محل الدراسة من خلال وصفها وصفاً علمياً منظماً، ثم تحليل مكوناتها وعناصرها بهدف الوصول إلى فهم أعمق لأبعادها، وقد ساعد هذا المنهج في تفسير المعطيات واستخلاص النتائج بشكل موضوعي، مما أضفى على الدراسة طابعاً علمياً رصيناً يسهم في تقديم إجابات دقيقة لتساؤلات البحث.

10. مصادر البيانات:

تم استخدام أداة الإستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم توزيع إستمارات الإستبيان على موظفين في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية، وقد جرى تحليل بيانات الإستبيان باستخدام برنامج SPSS V. 24.

11. هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى مجموعة من العناصر والتي كانت بدايتها بمقدمة ثم مضمون الدراسة الذي تم تقسيمه إلى فصلين وهما:

الفصل الأول بعنوان الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية، حيث احتوى على مبحثين وهما: المبحث الأول الإطار النظري للإبتكار المالي وجودة الخدمات البنكية، والمبحث الثاني الدراسات السابقة، وأخيراً خلاصة الفصل.

أما الفصل الثاني جاء بعنوان الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية، حيث احتوى على مبحثين وهما: المبحث الأول منهجية الدراسة، والمبحث الثاني عرض وتحليل نتائج الدراسة، وأخيرا خلاصة الفصل.

وانتهت الدراسة بالخاتمة التي تضمنت تلخيص عام وإختبار الفرضيات، ثم عرض نتائج الدراسة، وتقديم بعض الإقتراحات المتعلقة بموضوع الدراسة بناء على هذه النتائج، بالإضافة إلى آفاق الدراسة.

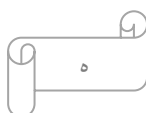
12. صعوبات الدراسة:

تتمثل أهم الصعوبات التي واجهتني في إعداد هذه الدراسة فيما يلي:

✓ قلة الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة؛

✓ صعوبة الحصول على المعلومات والوثائق المتعلقة بالموضوع؛

✓ صعوبة في توزيع الإستبيان واسترجاعه.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

تمهيد:

تلعب البنوك دورا محوريا في تحسين جودة منتجاتها وخدماتها من خلال الإعتماد على الإبتكار المالي كجزء ضروري من أنشطتها التي تمكنها من تقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية، مما يمنحها القدرة على الاستمرار والبقاء في بيئة شديدة التغير والتطور، وذلك كون الإبتكار المالي يعد من أبرز الأهداف الإستراتيجية التي تساعد في جذب شريحة أوسع من العملاء من جهة، ومن جهة أخرى تلبية احتياجاتهم المستمرة والمتزايدة بفعل التقدم التكنولوجي، حيث لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال تبني الأبعاد المختلفة للجودة من خلال تطبيق الجودة الفنية، والوظيفية، والصورة الذهنية الإيجابية لدى العملاء تجاه خدمات البنك.

وبناء على سبق تم تقسيم الفصل الأول إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار النظري للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

يرتبط الابتكار المالي ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمات البنكية، إذ يعد من بين العوامل المحورية التي تسهم في تعزيز كفاءة وأداء البنوك في تقديم خدماتها، فالابتكار المالي لا يقتصر فقط على تقديم منتجات جديدة، بل يشمل أيضاً تطوير العمليات والإجراءات، وتوظيف التكنولوجيا المالية الحديثة لإستقطاب العميل.

المطلب الأول: الإبتكار المالي: خلفية نظرية

يعد الابتكار المالي من الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها البنوك المعاصرة لتحقيق رغبات العملاء وتلبية احتياجاتهم المتجددة، لا سيما في ظل التغيرات المتسارعة والتطورات التكنولوجية التي يشهدها القطاع المالي، ويشمل الابتكار المالي تقديم منتجات وخدمات مصرفية جديدة.

الفرع الأول: مفهوم الإبتكار المالي

الإبتكار المالي أحد المفاهيم الحديثة التي برزت بفعل ظهور البنوك التي كانت تقدم خدمات لعملائها في مقابل مالي سواء كانت على شكل عمولة أو فائدة حسب نوع الخدمة المقدمة.

1. تعريف الإبتكار المالي:

يمكن تلخيص أهم تعاريف الإبتكار المالي فيما يلي:

✓ الإبتكار المالي هو مجموعة الوسائل الهادفة لتلبية احتياجات المجتمع المالي، سواء بإعادة تطوير منتجات قديمة، أو بتصميم منتجات بديلة مبتكرة تكون قابلة للتنفيذ والتحقيق.¹

✓ الإبتكار المالي هو تطوير وتطبيق مبتكر للنظرية المالية والأدوات المالية لإيجاد حلول للمشاكل المالية المعقدة ولإستغلال الفرص المالية.¹

¹ سامر مظهر قنطقجي، فقه الإبتكار المالي بين الثبت والتهافت (أصول - قواعده - معايير)، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، جامعة كاي، 2023، ص 50.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

✓ الإبتكار المالي هو كل ما هو جديد وغير معروف في الأساليب المالية أو الأدوات أو المؤسسات أو الأوراق، والتي تضع بدائل جديدة لمتخذي القرارات، وتهدف للبحث عن طرق جديدة لتحقيق الأرباح وتقليل المخاطر.²

✓ الإبتكار المالي هو تصميم وتطوير أدوات وآليات تمويلية متميزة عن تلك الأدوات والآليات السائدة من حيث المصدقية والكفاءة الإقتصادية والمثالية والميزة التنافسية، وصياغة حلول إبداعية معقولة للمشاكل والتحديات واستغلال الفرص التمويلية.³

يستنتج مما سبق أن الإبتكار المالي هو مجموعة الإجراءات والتدابير المتميزة التي تهدف إلى صياغة حلول إبداعية معقولة للمشاكل والتحديات واستغلال الفرص التمويلية لتحقيق الأرباح وتقليل المخاطر.

2. نشأة الإبتكار المالي:

إن الوصول إلى ما يعرف بالإبتكار المالي اليوم كان نتاج تطور تاريخي ميز الحياة الإقتصادية عموماً، وارتبط ارتباطاً وثيقاً بالتعاملات الورقية أو النقدية خصوصاً في أوروبا خلال القرن السابع عشر ميلادي، وبالتحديد سنة 1648 بعد توقيع معاهدة ويستفاليا، وتعرف أيضاً بمعاهدة مونستر وأوسنابروك التي تشير إلى سلسلة المعاهدات التي أنهت حرب الثلاثين عاماً في أوروبا والتي امتدت من سنة 1618 إلى توقيع المعاهدة سنة 1648.⁴

¹ المانسع رايح أمين، صناعة الهندسة المالية وإمكانية حوكمة عملياتها - الصناعة المالية الإسلامية نموذجاً -، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2017/2018، ص 11.

² جيار فيروز، دور الإبتكارات المالية في مجال التأمين في دعم قدرة شركائه على تغطية المخاطر، مجلة دراسات إقتصادية، العدد 01، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2019، ص 101.

³ علي أبو العز، الإبتكار في صيغ التمويل الإسلامي، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، جامعة كاي، 2016، ص 17.

⁴ شوف سماح، بوكراع سهيلة، دور الإبتكار المالي في تحقيق أبعاد التوجه الريادي: دراسة حالة عينة من مؤسسات سوق الأوراق المالية السعودي، مذكرة ماستر أكاديمي، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، 2021/2022، ص 3.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

وقد نجح فيها الهولنديون في السيطرة على التجارة البحرية، وأنشأوا ما يعرف بالائتمان المالي بدل الدفع النقدي أو الوصولات الورقية، وبعد هذا ظهرت فكرة إنشاء شركة المساهمة والبورصات، وفي القرن الثامن عشر نجحت بريطانيا في الاعتماد على التحويل المالي عن طريق القروض المالية المنتجة للثروة لتزامنها مع نفقات الحروب الخارجية آنذاك إلى غاية الحرب العالمية الثانية، حيث انتشرت الأسهم المالية الممنوحة من أمريكا إلى أوروبا بهدف إعادة الإعمار، وهنا برزت الشركات المالية المانحة للديون عن طريق منتجاتها المصرفية المتنوعة كسندات الشركات ذات العائد العالي إذ تنوعت الشركات المالية الممولة للمشاريع، وهنا ازدادت المنافسة فيما بينها لتتويع مختلف الخدمات المالية.¹

وفي سنة 1983 قام (Silber) باختيار الابتكار المالي منذ 1952 في الولايات المتحدة الأمريكية بدراسة وسائل القرض الجديدة واتفاقيات الاستثمار في سوق رأس مال، حيث وجد ارتباط بين هذه الابتكارات ومعدلات الفائدة، لكن في الحقيقة سرعة تدفق الابتكارات بدأت سنة 1982 إذ عرفت هذه المرحلة بأزمة الديون الخارجية الذي أدى إلى تدهور مفاجئ في قيمة أصول البنوك الأمريكية، وقد لجأت هذه البنوك للابتكار المالي بهدف معالجة الأزمات المصرفية والتحوط من المخاطر المحتملة الوقوع مستقبلا ثم امتدت إلى كل من أوروبا واليابان، وكانت بريطانيا وألمانيا من أبرز الدول الأوروبية الرائدة في مجال الابتكار المالي، أما اليابان فقد بدأت بتشجيع الابتكار المالي بشكل بطيء بعد سنة 1984 بهدف مواجهة البنوك الخارجية، ومن أمثلة تطبيق الابتكار المالي ابتكار استراتيجية محفظة

¹ بوعكاز نوال، حدود الهندسة المالية في تفعيل استراتيجيات لتغطية من المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010/2011، ص ص 7-8.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

التأمين كمدخل للخيارات المالية لمواجهة أزمة الانكماش في السوق المالي في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1987، مما أدى إلى إقبال المستثمرين عليها وتحقيق التوازن في السوق المالي.¹

3. دواعي تبني البنوك للإبتكار المالي:

تتمثل هذه الدواعي فيما يلي:

✓ **الانتقال من التحرير المالي إلى الإبتكار المالي:** حيث يساعدان على رفع القيود المالية للبنوك التي تسمح لها على ولوج أسواق جديدة.

✓ **ابتكارات التكنولوجيا المالية:** لقد أحدثت التطورات التكنولوجية قنوات توصيل جديدة للمنتجات والخدمات المصرفية مثل أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة والحواسيب الشخصية والخدمات المصرفية المتنقلة، إذ تسمح هذه التكنولوجيات بخدمة العملاء بمزيد من الفعالية من حيث التكلفة وجعلها أكثر فائدة.

✓ **التنامي والتطور المتزايد للرغبات المالية للزبائن:** هذه الحاجة هي نتيجة حتمية لتحسن مستوى المعيشة والمستوى الثقافي العام في المجتمع، والذي يؤدي بدوره إلى تغير حاجات الفرد ونوعية الوسائل والمنتجات والخدمات المطلوبة لإشباعها، مما يفرض على البنوك متابعة هذه التغيرات والإستجابة السريعة لها من خلال تحسين المنتجات الحالية وابتكار خدمات مالية حديثة ومواكبة التطورات المصرفية محليا وعالميا.²

4. خصائص الإبتكار المالي:

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

✓ **التمايز:** بمعنى الإتيان بما هو مختلف عن المنافسين.

¹ فتيحة راشدي، أهمية الإبتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية: حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2018/2019، ص 38.

² جميلة بختي، سليمان بجاوي، دور الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة التنظيم والعمل، العدد 02، جامعة معسكر، معسكر، 2021، ص 109.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

✓ الجديد: أي الإتيان بالجديد كلياً أو جزئياً.

✓ القدرة على اكتشاف الفرص: وهو نمط من أنماط الإبتكار الذي يستند على قراءة للحاجات والتوقعات، ورؤيا خلافة لاكتشافات قدرة المنتج الجديد في خلق طلب فعال، ولاكتشاف السوق الجديد الذي هو غير معروف لحد الآن.

✓ المتحرك الأول في السوق: وفي هذا تمييز لصاحب الإبتكار أن يكون الأول في التوصل إلى الفكرة والمنتج والسوق عن الآخرين، وحتى في حالة صاحب التحسين يكون الأول بما أدخل على المنتج من تعديلات.¹

5. محددات الإبتكار المالي:

تتمثل هذه المحددات فيما يلي:

✓ قدرة السوق: طرح شومبيتر هذه الحجة في سياق تأكيده على أهمية وجود سوق فعال ومستقر يتيح للمبتكرين تحقيق عائد كافٍ من خلال الابتكار، وقد أشار إلى أن الابتكار يواجه تحديات عديدة، من أبرزها المصلحة العامة المرتبطة بالأفكار الجديدة، والتي قد تؤدي إلى صعوبة حماية هذه الأفكار من النسخ والاستغلال دون تعويض عادل، كما تبرز مشكلة أخرى تتعلق بصعوبة الحصول على التمويل اللازم للاستثمار في البحث والتطوير، خاصة في ظل ارتفاع التكاليف وغموض العوائد المستقبلية، مما يجعل من الصعب تحقيق استثمار ناجح دون دعم أو تحفيز مناسب.

✓ التطور التكنولوجي: شهدت العقود القليلة الماضية تطوراً تكنولوجياً هائلاً، لا سيما في مجالات رقائق الكمبيوتر والبرمجيات، وقد كان لهذا التطور أثر واضح في تعزيز الابتكار المالي. فالتكنولوجيا الحديثة أسهمت في خفض تكاليف تقديم الخدمات المالية، وساهمت الأجهزة السلكية واللاسلكية في تسريع عمليات الاتصال وتدفق المعلومات، كما مكّن التقدم التكنولوجي القطاع المالي من تبني أدوات جديدة

¹ معمر لكحل، تأثير الإبتكارات المالية على أداء الوسطاء الماليين في تنشيط سوق الأوراق المالية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تبارت، 2023/2022، ص 8.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

تسهم في تحسين الكفاءة، وتعزيز سرعة الوصول إلى البيانات، مما أتاح فرصاً أكبر للإبتكار وتطوير منتجات مالية مبتكرة.

✓ **التغيرات في البيئة التنظيمية:** تُعد العلاقة بين الابتكار والتنظيم من أبرز القضايا التي أثّرت في السنوات الأخيرة، إذ إن كلاهما يتأثر بالآخر بشكل متبادل رغم أن هذه التأثيرات قد تكون غير واضحة أو يصعب التنبؤ بها بدقة، وتُعتبر الخدمات المالية عنصراً حيوياً في أي نظام مالي أو مصرفي فهي تمثل المحرك الأساسي للأسواق المالية، بما في ذلك أسواق رؤوس الأموال وأسواق القروض، كما تسهم في جذب مستثمرين جدد وتنشيط الاقتصاد، ومع ذلك غالباً ما تصطدم هذه الابتكارات المالية بقيود قانونية وتنظيمية تفرضها البنوك المركزية، بالإضافة إلى الأطر الرقابية التي تعتمد عليها السلطات المحلية والمنظمات الدولية، ما قد يعيق انتشار الابتكارات أو يحدّ من فعاليتها.¹

الفرع الثاني: أنواع الابتكار المالي

تنقسم أنواع الابتكار المالي حسب معيار التصنيف، ويمكن تلخيص هذه الأنواع فيما يلي:

1. أنواع الابتكار المالي حسب معيار بنك التسويات الدولية: تنقسم هذه الأنواع حسب هذا التصنيف إلى:²

أ. **إبتكارات نقل مخاطر:** هي الابتكارات التي تقلل من المخاطر الكامنة في ورقة مالية معينة أو تمكن حاملها من التحوط ضد خطر معين، فهي لا تقلل من احتمال حدوث الخطر إلا أنها توفر الحماية في حالة تجسد الخطر، وهنا يجب التمييز بين مخاطر الأسعار، ومخاطر القرض؛

¹ تبيرة نصر الدين، قرواش شرقي، أثر الابتكار المالي على الكفاءة المصرفية: دراسة قياسية لبنك الأردن، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2020/2019، ص 14.

² بوعكاز نوال، دور الهندسة المالية الإسلامية في تطوير الابتكارات المالية: دراسة وتقييم لصكوك الإجارة الإسلامية في مملكة البحرين، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، العدد 01، جامعة فرحات عباس، سطيف، جوان 2018، ص ص 26-27.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

ب. ابتكارات تعزيز السيولة: الابتكارات التي تعزز السيولة لديها القدرة على زيادة سيولة الأوراق المالية والأصول، مثلا الأصول المورقة تجعل من الممكن بيع القروض في السوق الثانوية مما يوفر لمؤسسات الإقراض القدرة على تغيير هيكل محفظتها؛

ج. ابتكارات توليد الأسهم: هي أدوات تمنح خصائص الأسهم للموجودات، حيث أن طبيعة خدمة الديون فيها محددة سلفا يتم تحديد معدل عائدها على الأصل وفقا لأداء الجهة المصدرة، مثل مبادلات الديون بالأسهم؛

د. ابتكارات للتأمين: تعمل على تأمين المخاطر في مقابل دفع قسط التأمين، ومن الأمثلة المتعلقة بمخاطر الائتمان، عقود CDS، حيث يدفع المشتري للبائع جزء من أقساط التأمين مقابل أن يتعهد البائع بتعويض المشتري في حال حدوث خلل ما؛

هـ. ابتكارات إدارة الأصول والخصوم: تقوم بتوسيع نطاق البنوك لإدارة الأصول والخصوم من خلال: تقديم مجال لإدارة المخاطر، توسيع فرص الإقراض، أو تغيير هيكل الخطر في الميزانية العمومية للبنك؛
و. الابتكارات التمويلية للمؤسسات المالية: تسمح بتوسيع مصادر التمويل المصرفي مثل التوريق الذي يمكن البنك من تنويع تمويله لمجموعة واسعة من المستثمرين الذين قد يكونون مستعدين للإستثمار في فئة معينة من الأصول المصرفية، ولكن ليس في نفس البنك.

2. أنواع الابتكار المالي حسب معيار التغيرات في ظروف السوق: تنقسم هذه الأنواع حسب هذا التصنيف إلى:¹

أ. ابتكارات مالية تستجيب للتغيرات في ظروف الطلب: إن الزيادة في مخاطرة أسعار الفائدة من المتوقع أن يزيد الطلب على الخدمات والمنتجات المالية التي تؤدي إلى تخفيض المخاطرة، وهذا نتيجة العولمة والتطور التكنولوجي من تقنيات لتطوير العمل ومنها الأسواق المالية التي زاد نشاطها كثيرا بفعل ذلك،

¹ حسين عبد القادر، الهندسة المالية وتطوير أدوات التمويل - مدخل لتحسين كفاءة رأس المال العربية -، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016/2015، ص ص 16-17.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

مما زاد من سرعة وديناميكية حركة رؤوس الأموال في العالم التي جعلت هناك حاجة لخدمات ترضى مصالح المستثمرين وتحافظ على أموالهم في دول العالم المختلفة؛

ب. ابتكارات مالية تستجيب للتغيرات في ظروف العرض: تعد التحسينات في برمجيات الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات المصدر الأكثر أهمية للتغيرات في ظروف العرض الذي حفز الإبداع المالي، فهذه التغيرات جعلت من المريح للمؤسسات المالية إيجاد منتجات وخدمات مالية جديدة لعرضها للجمهور، فعندما خفضت تكنولوجيا الحاسوب من تكلفة العمليات المالية أصبحت متاحة بشكل كبير، ولهذا فإن المؤسسات المالية قدمت منتجات وأدوات مالية جديدة تعتمد على هذه التكنولوجيا مثل تسهيلات خدمات البنك الضامن؛

ج. ابتكارات مالية تجنب قواعد التنظيم الموجودة: لكون الصناعة المالية هي من الصناعات المنظمة بشكل أكبر من الصناعات الأخرى، فإن التنظيم الحكومي هو الأكثر تحفيزا للابتكار في هذه الصناعة، وذلك من خلال إزالة وتخفيف التشريعات التي تقيد قدرتهم على تحقيق الأرباح.

3. أنواع الابتكار المالي حسب معيار مستوى عمليات المؤسسة: وتنقسم هذه الأنواع حسب هذا التصنيف إلى:¹

أ. الابتكارات المؤسسية: هذا النوع من الابتكارات يؤثر في القطاع المالي ككل، ومن ذلك في هيكل المؤسسة، وإيجاد أنواع جديدة من مؤسسات الوساطة المالية أو تغييرات في الإطار الإشرافي والقانوني؛

ب. الابتكارات العملياتية: يغطي هذا النوع من الابتكارات إدراج عمليات تجارية جديدة تؤدي إلى المزيد من الكفاءة، وتوسع من السوق، ومن أمثلتها: استخدام برامج الحاسب في المعاملات المالية وقواعد البيانات للعملاء وغيره؛

¹ عبد الكريم قندوز، مراجعة علمية لنظريات الابتكار المالي، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد 02، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2019، ص 237.

ج. ابتكارات في المنتجات المالية: يتضمن هذا النوع من الابتكارات إدراج أدوات مالية جديدة قد تكون أدوات تؤدي إلى استقطاب مزيد من الأموال للمؤسسة، أو تساعد في تحسين توزيع الموارد المالية، أو منتج تأميني أو إيجار أو غيره، وعادة ما يتم إدراج الابتكارات المالية في المنتجات لغرض التجاوب مع التغيرات في الطلب في السوق أو لتحسين الكفاءة.

الفرع الثالث: آثار الابتكار المالي

تتمثل هذه الآثار فيما يلي:

1. **أثر الابتكار المالي على ربحية البنوك:** يعتبر الابتكار أحد العوامل المؤثرة على الربحية، بل هناك ما يسمى بالربح الابتكاري الذي ينتج بسبب عملية الابتكار في مختلف جوانب عمل المؤسسة، أي أن جميع نشاطات المؤسسة يمكنها المساهمة في تحقيق الربح الابتكاري، حيث يؤثر ابتكار منتجات مالية جديدة على الإستجابة لحاجات ورغبات المستهلكين بشكل أفضل من المنافسين، وتحقيق ما يسمى بميزة " السعر الأعلى " و " التكلفة الأدنى " وهاتين الميزتين مترابطتين، كما أن قيام البنك بابتكار منتجات مالية جديدة أو إدخال تحسينات على منتجات مالية موجودة من قبل (ابتكار تحسيني) تتوافق مع ما يريده المستهلك المالي، مما ينجم عنه احتكار البنك للسوق أو جزء من السوق بشكل مؤقت، وبالتالي فالجمع بين الابتكار والمواءمة المتولد عن التسويق لا يكون إلا من خلال تبني ابتكار تسويقي، فضلا عن أن درجة الإحتكار تتوقف على درجة كثافة الابتكار من جهة، وقدرة المنافسين على اللحاق بالمصرف سواء من خلال التقليد أو تقديم ابتكار أفضل من الابتكار الذي قدمه البنك من جهة أخرى.¹

2. **أثر الابتكار المالي على النمو الإقتصادي:** يعتبر الابتكار المالي موضوعا مهما بسبب مساهمته في النمو الإقتصادي واستقرار الأنظمة المالية، وذلك من خلال الوسطاء الماليين، حيث يمكن تعزيز النمو الإقتصادي عن طريق تمكين الوكلاء الإقتصاديين من تنويع محافظهم الإستثمارية وتلبية متطلباتهم من

¹ سعيد بوبكر، بدروني عيسى، أثر الابتكار المالي في تحسين ربحية البنوك الإسلامية: مصرف السلام الجزائري نموذجا، مجلة الدراسات الإقتصادية المعاصرة، العدد 01، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022، ص 279.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

السيولة، مما يؤدي إلى مستوى أعلى من المدخرات وتراكم رأس المال، وبالتالي تحقيق النمو الإقتصادي، فالنمو الإقتصادي لا يتحقق من خلال تعظيم الربح والراغبين في إدخال تقنيات جديدة فقط، بل من خلال ايجاد طرق جديدة لتمويل التكنولوجيا، فالنظام المالي الفعال هو نتيجة للإبتكار المالي المستمر، وهذا يسمح بظهور مؤسسات مالية مختلفة، وخاصة البنوك مع خدمات مالية محسنة ومزيد من التسهيلات الائتمانية والنقد السائل والأدوات المالية.¹

3. أثر الإبتكار المالي على سوق العقارات: يتمثل في:²

- ✓ انخفاض تكاليف الصفقات والبحث لإخراج وإعادة التمويل؛
- ✓ تخفيف القيود وزيادة المعروض من الائتمان من أجل رفع معدل الإستهلاك وأسعار العقارات في آن واحد، ومن ثم فإن التحرير والإبتكار المالي يساعد على خفض معدل الإدخار؛
- ✓ تخفيض تكاليف التأخير والحركة لإعادة التمويل، حيث أن أثر الإبتكار على زيادة التنافسية أدى إلى إنخفاض كبير في تكاليف معاملات إعادة التمويل، وكنتيجة لذلك زيادة احتمال إعادة تمويل الأسر لقروضها بمعدلات ثابتة، وهذا عندما تنخفض معدلات الفائدة أو رغبة في سحب الأسهم؛
- ✓ يؤثر الإبتكار المالي على شروط الرهون العقارية لجعلها أكثر مرونة؛
- ✓ زيادة فرص الحصول على الرهون العقارية الثانوية، من خلال زيادة إمكانية الوصول إلى إنخفاض نسبة النسبية المفروضة على الرهون العقارية الثانوية؛
- ✓ يمكن الإبتكار المالي كبار السن من تحويل أسهم المنازل إلى دخل دون الحاجة للإنتقال إلى خارج البلد أثناء التقاعد، وهذه الحصص تعزز إدخار المعاشات التقاعدية.

¹ مبرك إبراهيم، أثر الإبتكار المالي على النمو الإقتصادي في الجزائر - دراسة قياسية للفترة (1985-2022)، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، العدد 02، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2023، ص ص 270-271.

² فتيحة راشدي، المرجع السابق، ص ص 44-45.

المطلب الثاني: تطوير الخدمات البنكية: مفاهيم أساسية

تسعى البنوك إلى تحسين جودة خدماتها المصرفية من خلال تطوير المنتجات والخدمات القائمة، أو ابتكار منتجات وخدمات جديدة تلبي تطلعات العملاء، ويهدف هذا التوجه إلى تعزيز ولاء العملاء الحاليين، وفي الوقت ذاته جذب شرائح جديدة من المتعاملين بما يدعم القدرة التنافسية للبنك في سوق يتسم بتغيرات مستمرة واحتياجات متزايدة.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات البنكية (تعريفها، نشأتها)

يرتبط مفهوم الخدمات البنكية ارتباطاً وثيقاً بنشأة المؤسسات المصرفية، باعتبارها الجهة المسؤولة عن تقديم هذه الخدمات وتطويرها، وتتنوع طبيعة هذه الخدمات باختلاف حجم البنوك، وطبيعتها التنظيمية، وأهدافها الاستراتيجية، مما يعكس مرونة القطاع المصرفي في الاستجابة لمتطلبات البيئة الاقتصادية.

1. تعريف الخدمات البنكية:

يمكن تلخيص أهم تعاريف الخدمات البنكية فيما يلي:

✓ الخدمة البنكية هي نشاط أو منفعة يقدمها البنك لطرف آخر ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية، وهناك من يعرفها بأنها ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدمه البنك، ويهدف إلى إشباع حاجات ورغبات العميل.¹

✓ الخدمة البنكية هي جهد غير ملموس تقدمه مؤسسة مالية متخصصة بهدف تلبية احتياجات العملاء أو معالجة مشكلاتهم المالية، ويستلزم تقديم هذه الخدمة توافر مهارات مهنية وخبرات مصرفية متخصصة لدى القائمين عليها.¹

¹ طارق قندوز، علي جعلاب، النظام التسويقي وتجويد خدمات القطاع المصرفي (مدخل ابتكاري)، مؤسسة الثقافة الجامعية، مصر، 2015، ص

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

✓ الخدمة البنكية هي عملية يقدمها البنك لعملائه من خلال توظيف الودائع بأنواعها في تسهيلات ائتمانية أو أدوات مالية قصيرة الأجل، بهدف تلبية احتياجاتهم المالية ودعم الأنشطة الاقتصادية، وبما يضمن سهولة تحويل هذه الخدمات إلى سيولة دون تكبد خسائر.²

✓ الخدمة البنكية هي نشاط مصرفي يُقدم من خلال وحدات متخصصة داخل فروع البنك، يهدف إلى تلبية احتياجات العملاء المالية عبر مجموعة متنوعة من العمليات مثل السحب، الإيداع، التحويل، الاستثمار، وتداول الأسهم، وذلك بطريقة مباشرة تتيح للعملاء الحصول على الخدمة من أي فرع دون التقيد بمصدر الخدمة الأصلي.³

✓ الخدمة البنكية هي منفعة مالية أو استشارية يقدمها المصرف لعملائه بهدف تلبية احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم، والمساهمة في تسهيل المعاملات المالية والاقتصادية داخل المجتمع، وذلك مقابل عمولة أو أجر محدد.⁴

يستنتج مما سبق أن الخدمات البنكية هي مجموعة الأنشطة والعمليات المقدمة من طرف البنك إلى العملاء، بهدف تحقيق مستوى معين لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية.

2. نشأة الخدمات البنكية: مرت نشأتها بعدة مراحل وهي:

أ. الخدمات البنكية في مرحلة ما قبل التصنيع: اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها، ولقد تميزت بالخصائص التالية:⁵

¹ عمر وصفي عقيلي، دليل المصطلحات والمفاهيم الأساسية في العلوم الإدارية، المالية والمصرفية، التسويق، شركة إثراء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2013، ص 605.

² عبد القادر المجيدي، مسؤولية البنوك الإسلامية عن خدماتها المصرفية وأعمالها الإستثمارية، دار الفكر والقانون، مصر، 2013، ص 23.

³ علي محمد شلهوب، شؤون النقود وأعمال البنوك، شعاع للنشر والعلوم، ط 1، سوريا، 2007، ص ص 314-315.

⁴ بزار حليلة، محاضرات في مادة المصارف الإسلامية، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة، كلية الشريعة والإقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، 2020، ص 2.

⁵ عبد الرزاق حميدي، محاضرات في التسويق المصرفي، مطبوعة مقدمة لطلبة السنة الثانية والثالثة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، البويرة، 2015، ص 42.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

✓ **الاكتفاء الذاتي:** حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات، لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط تسويقي وعدم وجود أي نشاط مالي وبنكي.

✓ **تبادل الفائض من الإنتاج:** اتجهت الأسرة إلى التخصص في الإنتاج، مما أحدث فائضا في الإنتاج دفعها إلى القيام بعملية المبادلة بالسلع، وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، والخدمات المقدمة فكانت بسيطة وشخصية وطوعية، أما الخدمات البنكية فلم تظهر معالمها.

✓ **تدهور النقود:** بعد الإتجاه نحو تبادل فائض الإنتاج، ظهرت صعوبات جراء ذلك بسبب عدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة الحقيقية، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية مما أدى إلى ظهور النقود.

✓ **الإيداع:** بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هناك أفراد يمتلكون ثروات وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع قاموا بإيداعها في المعابد، وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة البنوك والخدمات البنكية بشكل بسيط وهو الإيداع.

✓ **الإيداع والقروض:** لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى صائغي الذهب، والذين يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة في هذه المرحلة ظهر إيداع القروض والفائدة.

✓ **بداية المصارف:** تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصيل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة، لذلك فإن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصرت على إيداع القروض، والفائدة إصدار أوراق البنكنوت.

ب. **الخدمات البنكية في مرحلة التصنيع:** تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع أصحابها إلى استثماره في المشاريع الصناعية، وأن هذا الإستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهناك ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى مصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

تنظيم إداري وكادر لديه خبرة بالعمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال المصارف، وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الإستثمارات.¹

ج. الخدمات البنكية في مرحلة التقدم الصناعي: تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات البنكية، ولم تعد عمليات الإيداع والإقتراض مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، بل أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات البنكية، مما جعل البنوك تتسابق فيما بينها على استخدام الأساليب والتقنيات الحديثة لكي تتمكن حاجات الزبائن وجلب أكبر عدد منهم.²

د. الخدمات البنكية في مرحلة التقدم الصناعي والظروف الحالية: أهم ما ميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة هو تعاظم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة القصوى من ثمارها في مجال تطوير الوسائل المستخدمة، وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتم بالكفاءة في الأداء، وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:³

- ✓ تزايد الطلب على الخدمات البنكية؛
- ✓ زيادة عدد المصارف وفروعها وتنوع الخدمات المقدمة؛
- ✓ اتساع الرقعة الجغرافية للمصارف؛
- ✓ استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية؛
- ✓ الإشتراك في شبكة الأنترنت لتسهيل عملية التوزيع والاتصال بالزبائن.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات البنكية

تنقسم أنواع الخدمات البنكية حسب معيار التصنيف، ويمكن تلخيص هذه الأنواع فيما يلي:

¹ العايشي مريم، أعماد صفية، جودة الخدمات البنكية وتأثيرها على المنافسة بين البنوك، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016-2017، ص ص 8-9.

² فتيحة راشدي، المرجع السابق، ص 13.

³ بن مزوق فايزة، بوزيرة بشرى، الإبتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2023-2024، ص 28.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

1. أنواع الخدمات البنكية حسب معيار السلوك الشرائي لطلب الخدمة: تنقسم هذه الأنواع حسب هذا التصنيف إلى:¹

أ. الخدمات المسيرة: هي كل الخدمات التي يمكن للعميل شرائها كلما كان بحاجة إليها دون صعوبة ودون تكاليف مرتفعة، كما أنها عديمة المخاطرة كخدمات الإيداع، والسحب والهدف منها كسب رضا والدفع به لشراء خدمات أخرى؛

ب. الخدمات التسويقية: يطلق على هذه الخدمات تسمية الخدمات الموسمية كونها تستخدم خلال فترات متباعدة دون تكرار، إذ تتطلب من العميل بذل جهد للحصول عليها، وذلك لأنها غير متاحة على مدار الساعة من ميزات أسعارها التي تتميز بالارتفاع وتكون مصحوبة بدرجة من المخاطر؛

ج. الخدمات الخاصة: هي تلك الخدمات التي يتخصص بها بنك على آخر فلا يمكن تقديمها إلا للمستفيدين منها.

2. أنواع الخدمات البنكية حسب معيار نوع الخدمة: تنقسم هذه الأنواع حسب هذا التصنيف إلى:²

أ. قبول الودائع المصرفية: يقوم البنك بقبول الودائع من عملائه، ويصنفها إلى: ودائع تحت الطلب يحق للمودع أن يسحبها في أي وقت يشاء، وودائع لأجل تستحق بعد فترة زمنية مقابل عوائد لأصحابها، وودائع الإيداع التي توضع في حساب العميل مقابل فوائد سنوية، وتسمح له بسحب وإيداع أي مبلغ بمجرد تقديمه لدفتر التوفير، وهناك ما يسمى بودائع الصكوك أو ودائع الأوراق المالية التي يضعها كبار المدخرين لدى البنك للمحافظة عليها وإدارتها لأنهم لا يملكون الخبرة أو لا يجدون الوقت الكافي للقيام بهذه العملية؛

¹ وليد بوترعة، تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية لعينة من عملاء البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2025/2024، ص 21.

² فتيحة راشدي، المرجع السابق، ص ص 9-10.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

ب. منح القروض: يعتبر الإقراض أو منح الإئتمان الوظيفة الأساسية للبنوك والنشاط الأكثر ربحية لكونه يعطي أكبر إيرادات ممكنة؛

ج. إتاحة وسائل الدفع وتسوية الديون: كتسوية الديون عن طريق المقاصة، وتحويل الأموال من حساب لآخر، وتوفير الوسائل اللازمة للدفع كالكشيكات والبطاقات البنكية.

3. أنواع الخدمات البنكية حسب معيار تشكيلة الخدمة: تنقسم هذه الأنواع حسب هذا التصنيف إلى:¹

أ. الخدمات المصرفية: يتحصل عليها عن طريق عمل خدمي يؤديه موظفو البنك، ومن قبيل ذلك: خدمات الإستشارة، الهندسة المالية، ... الخ؛

ب. الخدمات المختلطة: هي الخدمات التي تجمع بين أداء عمل خدمي ومنتج للتجهيز في نفس الوقت، حيث مع التطور الحاصل في مجال الإعلام الآلي في المصارف، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية، إذ أن خدمات الإستشارة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على وسائل أخرى، كأنظمة الإعلام الآلي المساعدة على إتخاذ القرارات؛

ج. الخدمات الرأسمالية: تكون هذه الخدمات في شكل قروض وودائع، وهذه الخدمات تتبع من وظيفة الوساطة المالية للبنك، وتعتبر أحد المميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية والمالية.

4. أنواع الخدمات البنكية حسب معيار نوع الزبون: تنقسم هذه الأنواع حسب هذا التصنيف إلى:²

أ. خدمات قطاع الأفراد: هي تلك الخدمات المقدمة للزبائن الأفراد بصفة شخصية، ومثال ذلك: بطاقات الإئتمان، تحويلات العملة، صناديق الإستثمار، ... الخ؛

ب. خدمة قطاع المؤسسات: هي تلك الخدمات المقدمة للزبائن المؤسسات، ومثال ذلك: ودائع ثابتة، قروض، خطابات ضمان، ... الخ.

¹ نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي - دراسة حالة الجزائر -، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011، ص ص 13-14.

² عقون شراف، محاضرات في تسويق الخدمات المالية، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2018/2019، ص 57.

الفرع الثالث: جودة الخدمات البنكية وتطويرها

تعد جودة الخدمات البنكية من أهم المتطلبات التي تركز البنوك على تعزيزها، كونها تساعد في تعظيم أرباحها، وزيادة عملائها، وتعزيز إقبالهم على جميع منتجاتها وخدماتها.

1. تعريف جودة الخدمات البنكية:

يمكن تلخيص أهم تعاريف جودة الخدمات البنكية فيما يلي:

✓ جودة الخدمات البنكية هي قدرة البنك على توفير مستوى أداء الخدمة البنكية بما يحقق اشباعا ما للعميل.¹

✓ جودة الخدمات البنكية هي تطابق المستوى الفعلي للجودة مع توقعات العميل، أو تقديم خدمات تفوق توقعاته بما يلبي احتياجاته ورغباته.²

✓ جودة الخدمات البنكية هي قدرة البنك على الإستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى البنوك لدعم التنافسية عن طريق تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقفها ومكانتها في السوق المستهدفة.³

✓ جودة الخدمات البنكية هي قياس لمدى مستوى ارتقاء الخدمة المقدمة من طرف البنك إلى تطلعات وتوقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العميل.⁴

¹ وليد بوترة، المرجع السابق، ص 22.

² إلهام عطاوي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف الأردنية: دراسة ميدانية، رسالة الماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، 2011، ص 20.

³ العربي حسية، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015-2016، ص 78.

⁴ عثمان مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك لولاية عين تموشنت فرع حمام بوحجر، مجلة دفاتر بواذكس، العدد 02، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022، ص 183.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

✓ جودة الخدمات البنكية هي مقياس للدرجة التي يرقى بها إلى مستوى الخدمة المقدمة للزائن لتقابل توقعاتهم، أي أن جودة الخدمة البنكية ما هي إلا النقاء حاجات ومتطلبات الزائن وتسليمهم مستوى مناسب من الخدمة بناء على توقعاتهم ورغباتهم المتشكلة وفقا للتجربة السابقة مع البنك والمزيج التسويقي للخدمات البنكية.¹

يستنتج مما سبق أن جودة الخدمات البنكية هي مقياس لقدرة البنك على ارتقاء خدماته المقدمة للزائن إلى تطلعات العميل وتوقعاته أو التفوق عليها.

2. تطوير جودة الخدمات البنكية:

يمكن تلخيص أهم تعاريف تطوير جودة الخدمات البنكية فيما يلي:

✓ تطوير جودة الخدمات البنكية هو عملية تقديم خدمات مصرفية جديدة سواء كان ذلك بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص ومنافع الخدمة الحالية، أو إضافة خصائص وفوائد جديدة لها، أو إضافة خدمة بنكية جديدة كلياً، وفي كل الأحوال لابد أن يحس الزبون أنها خدمة جديدة تحقق له اشباعاً لمتطلباته المتغيرة، حيث يمكن أن تؤدي التحسينات على الخدمات الحالية إلى تغيير تجربة الزائن وتغيير مفهوم الخدمة.²

✓ تطوير جودة الخدمات البنكية هو طرح خدمات معروضة حالياً في السوق، ولكنها جديدة على البنك مثل ادخال خدمات التخطيط المالي أو الخدمات المالية الجديدة، كما أن عملية تطوير الخدمات البنكية عملية شاملة ومتكاملة تهدف إلى تعزيز القدرة التنافسية للبنك، ومن ثم زيادة ربحيته على المدى الطويل.³

¹ مدروس نادية، مزياني حنان، دور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري "، مجلة الابتكار والتسويق، العدد 01، جيلالي لباس، سيدي بلعباس، 2022، ص ص 383-384.

² صفاء تايه محمد، أحمد راقب حسن الحاتمي، دور الابتكار المالي في تطوير الخدمات المصرفية من خلال الدور الوسيط لنظم إدارة المعرفة: (دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المصارف التجارية الخاصة في الفرات الأوسط)، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية، العدد 02، جامعة الكوفة، العراق، 2024، ص 729.

³ جميلة بختي، سليمان بجياوي، المرجع السابق، ص 110.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

✓ تطوير جودة الخدمات البنكية هو عملية مستمرة تهدف إلى رفع مستوى الخدمات المقدمة للعملاء بحيث تتوافق بشكل أفضل مع توقعاتهم واحتياجاتهم المتغيرة، من خلال تحسين الأداء الفعلي وتعزيز أبعاد الجودة الأساسية مثل الكفاءة، والموثوقية، والاستجابة، والاهتمام بالعميل.¹

يستنتج مما سبق أن تطوير جودة الخدمات البنكية عملية مستمرة تهدف إلى تقديم خدمات جديدة أو تحسين الخدمات القائمة من خلال تعزيز خصائصها ومنافعها، بما يتوافق مع توقعات العملاء ويلبي احتياجاتهم المتجددة، ويساهم هذا التطوير في دعم القدرة التنافسية للبنك داخل السوق المصرفية، مما يؤدي إلى تعزيز ولاء العملاء وزيادة الربحية على المدى الطويل.

المطلب الثالث: العلاقة بين الإبتكار المالي والخدمات البنكية

يمكن تلخيص هذه العلاقة فيما يلي:

1. علاقة المشتقات المالية بالخدمات البنكية:

تتمثل هذه العلاقة فيما يلي:

أ. إدارة المخاطر: تعتمد المشتقات المالية أساساً على قيمة الأصول المختلفة محل التعاقد في السوق الحاضرة، لذلك تستخدم لتقليل أو زيادة المخاطر الناتجة عن التقلبات في أسعار الإستثمار في أصول محل التعاقد في السوق الفوري؛

ب. اكتشاف الأسعار: تساعد أسواق العقود الآجلة والعقود المستقبلية في توفير المعلومات عن أسعار الأصول محل التعاقد في السوق الحاضر؛

ج. الفوائد التشغيلية: تعد الإستثمارات في أسواق المشتقات ضئيلة جداً، وقد لا تتجاوز قيمتها 15%، كما أن سوق المشتقات تعتبر أكثر سيولة وكفاءة من الأسواق الحاضرة.²

¹ بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2005، ص 259.

² بن مرزوق فايضة، بوزيرة بشرى، المرجع السابق، ص 46.

2. علاقة وسائل الدفع الإلكتروني بالخدمات البنكية:

تلعب وسائل الدفع الإلكتروني دورا فعالا في تطور النظام المصرفي وعصرنته، وذلك من خلال خصائص ومميزات وإضافات لم تكن موجودة في القطاع المصرفي التقليدي، وذلك بتقديم وسائل وأدوات كانت كالحل بديل للعديد من المشاكل والأخطاء.

واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية تساهم في توفير خدمات متطورة للمتعاملين بسرعة قياسية وتكلفة أقل، وهذا ما يؤثر في إيرادات البنك بالارتفاع مقارنة مع الوسائل التقليدية، لذلك كان على البنوك تطوير خدماتها وعصرنة أنظمتها وتحديث وسائل دفعها بتقنيات إلكترونية حديثة، وذلك بهدف زيادة أرباحها، حيث أصبحت أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية ضرورة ملحة، ومن أهم ابتكارات التي أفرزها التقدم التكنولوجي الحديث، فهي فعلا قدمت حولا كثيرة للقصور الذي تعاني منه الوسائل التقليدية أمام تلاشي الحدود الزمانية والمكانية التي تتميز بها المعاملات في الشبكة الدولية للمعلومات الأنترنت.¹

3. علاقة التوريق بالخدمة البنكية:

تتمثل هذه العلاقة فيما يلي:²

✓ رفع كفاءة الدورة المالية الإنتاجية ومعدل دورانها عن طريق تحويل الأصول غير السائلة إلى أصول سائلة لإعادة توظيفها مرة أخرى، مما يساعد على توسيع حجم الأعمال للمؤسسات بدون الحاجة إلى زيادة حقوق الملكية؛

¹ بن الساسي هالة، بوزراع نسرين، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر أكاديمي، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، 2019-2020، ص 26.

² عجيل جاسم النشمي، التوريق والتصكيك وتطبيقهما، الدورة التاسعة عشرة لمجلس مجمع الفقه الإسلامي الدولي، تاريخ التصفح: 2025/05/25، منشور على موقع:

https://www.dr-nashmi.com/%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%B1%D9%8A%D9%82-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B5%D9%83%D9%8A%D9%83-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA%D9%87%D9%85%D8%A7/?utm_source=chatgpt.com

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

✓ تسهيل تدفق التمويل لعمليات الإئتمان بضمان الرهون العقارية وبشروط وأسعار أفضل وفترات سداد أطول؛

✓ تقليل مخاطر الإئتمان للأصول من خلال توزيع المخاطر المالية على قاعدة عريضة من القطاعات المختلفة؛

✓ تنشيط سوق المال من خلال تعبئة مصادر تمويل جديدة، وتتبع المعروض فيها من منتجات مالية، وتنشيط سوق تداول السندات؛

✓ تنشيط السوق الأولية في بعض القطاعات الإقتصادية مثل العقارات والسيارات وبطاقات الإئتمان، كما أن انخفاض سعر الفائدة يمكن أن يوفر مناخا مناسباً للقيام بنشاط التوريق؛

✓ التوريق أداة تساعد على الشفافية وتحسين بنية المعلومات في السوق، لأنه يتطلب العديد من الإجراءات ودخول العديد من المؤسسات في عملية الإقراض، مما يوفر المزيد من المعلومات في السوق لإنجاح التمويل؛

✓ توفير العملات الأجنبية في حالة التوريق عبر الحدود، فيما لو أمكن التعامل مع إحدى المؤسسات المهمة بتحويلات العاملين في الخارج، أو بطاقات الإئتمان وغيرها الفوائد.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة بمثابة الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، إذ تتيح للباحث الاطلاع على ما تم إنجازه في مجال موضوعه، وتوفر قاعدة معرفية غنية بالبيانات والتحليلات التي تسهم في بناء إطار نظري متماسك، وفهم أعمق للموضوع محل الدراسة بشكل منظم ومنهجي.

المطلب الأول: الدراسات المحلية

الدراسات المحلية هي البحوث الأكاديمية التي تناولت أحد متغيرات الدراسة أو جميعها، وقد أُجريت هذه الدراسات في المؤسسات الجزائرية، مما يجعلها ذات أهمية خاصة في فهم الواقع المحلي وتفسير الظواهر في بيئتها الفعلية.

أولاً: الدراسات المتعلقة بالإبتكار المالي

تركز هذه الدراسات على المتغير المستقل (الإبتكار المالي)، ويمكن عرض أهمها فيما يلي:

1. دراسة بن مرزوق فايضة، بوزيرة بشرى (2024)، بعنوان: الإبتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA: ¹

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق الابتكارات في خدمات البنوك الجزائرية، حيث اعتمدت على المناهج الوصفية والاستنباطية والاستقرائية باستخدام الوثائق الرسمية مثل التقارير السنوية لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية منها: أن التطور التكنولوجي يعد من أهم العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة المصرفية، إذ يساهم في توسيع الموارد وتعزيز سمعة البنك وزيادة ولاء العملاء. كما يلاحظ زيادة في استخدام البطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني في بنك الجزائر الخارجي مما أدى إلى تحسين إيراداته، إضافة إلى ذلك تؤثر المشتقات المالية ووسائل الدفع الإلكترونية إيجابياً على الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مبتكرة وسريعة بتكاليف أقل للعملاء.

2. دراسة طلحاوي أسماء، طلحاوي شريفة (2020)، بعنوان: دور الابتكارات المالية في تعزيز الإستقرار المالي للبنوك الإسلامية: دراسة تطبيقية لبنك السلام في الجزائر خلال الفترة من 2011-

2019: ¹

¹ بن مرزوق فايضة، بوزيرة بشرى، المرجع السابق.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الابتكارات المالية في بنك السلام، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي إضافة إلى المنهج القياسي، وقد استخدمت الوثائق الرسمية المقدمة من المؤسسة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية منها: أن النظام المالي والاقتصادي الإسلامي يعتمد على مجموعة من الضوابط الشرعية التي تساعد في التصدي للأزمات المالية وتقليل آثارها، كما أظهرت الدراسة أن البنوك الإسلامية تقدم خدمات مصرفية مقابل عمولة أو سمسة وتمنح أصحاب الحسابات الحق في الإيداع والسحب عند الحاجة، وأكدت الدراسة أن الابتكار المالي في الصيرفة الإسلامية يعد من أهم العوامل التي تساهم في استدامة المصارف وتعزيز قدرتها التنافسية، مع التأكيد على ضرورة التأكد من سلامة ونجاح هذه المحاولات الابتكارية.

3. دراسة فتيحة راشدي (2019)، بعنوان: أهمية الإبتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات

المصرفية: حالة البنوك الجزائرية:²

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير تطبيقات الابتكار المالي المختلفة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية، حيث اعتمدت على المناهج الوصفية والاستنباطية والاستقرائية، واستخدمت كل من الاستبيان والمقابلة البسيطة كأدوات لجمع البيانات من عينة مكونة من 120 عاملاً، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن العقود الآجلة والعقود المستقبلية لم تسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، بالإضافة إلى أن عقود المبادلات وعقود الخيارات لم تكن لها أي تأثير في هذا الصدد، كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ضعيفة جداً بين الأنواع الأخرى من المنتجات المالية المبتكرة وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

¹ طلحاوي أسماء، طلحاوي شريفة، دور الابتكارات المالية في تعزيز الإستقرار المالي للبنوك الإسلامية: دراسة تطبيقية لبنك السلام في الجزائر خلال الفترة من 2011-2019، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020/2019.

² فتحة راشدي، المرجع السابق.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

ثانيا: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات البنكية:

تركز هذه الدراسات على المتغير التابع (جودة الخدمات البنكية)، ويمكن عرض أهمها فيما يلي:

1. دراسة بلال أحلام، بودلال فاطمة الزهراء (2022)، بعنوان: تقييم جودة الخدمات البنكية بإستعمال

أدوات الذكاء الاصطناعي - دراسة حالة بنك خارجي جزائري BEA -¹

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الجودة والخدمة البنكية ودورها في تعزيز مكانة البنك في منافسة البنوك الأخرى، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 47 موظفًا، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن جودة الخدمة المصرفية تُعد من العوامل الأساسية التي تساهم في الحفاظ على العملاء الحاليين للبنك، كما أن السرعة في إنجاز العمليات البنكية والإجراءات المصرفية تسهم في تحقيق رضا الزبائن، بالإضافة إلى أن الاهتمام بالزبون وحرص مقدمي الخدمة على المعاملة الحسنة يمثلان عوامل أساسية في تعزيز تجربة العميل.

2. دراسة عقاد شيماء، بكوش هاجر شيماء (2022)، بعنوان: الخدمة البنكية وأثرها في استقطاب

الزبائن: دراسة ميدانية على مستوى بنك الجزائر الخارجي BEA لولاية عين تموشنت:²

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح تأثير الخدمات البنكية على رضا الزبائن، حيث اعتمدت على المنهج الاستنباطي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 60 زبونًا، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة أبرزها: أن جودة الخدمة البنكية تعد من العوامل الأساسية التي تساهم في الحفاظ على العملاء الحاليين للبنك، كما أظهرت الدراسة أن الزبون المصرفي يُعتبر محور

¹ بلال أحلام، بودلال فاطمة الزهراء، تقييم جودة الخدمات البنكية بإستعمال أدوات الذكاء الاصطناعي - دراسة حالة بنك خارجي جزائري BEA -، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2022/2021.

² عقاد شيماء، بكوش هاجر شيماء، الخدمة البنكية وأثرها في استقطاب الزبائن: دراسة ميدانية على مستوى بنك الجزائر الخارجي BEA لولاية عين تموشنت، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2022/2021.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

اهتمام البنك حيث أن الهدف الرئيسي للبنوك هو تحقيق رضا العملاء مما يضمن استمراريتها وربحيتها، بالإضافة إلى وجود انطباع إيجابي ورضا عام من أفراد عينة الدراسة تجاه الخدمات البنكية التي يقدمها البنك.

3. دراسة العايشي مريم، أعماد صفية (2017)، بعنوان: جودة الخدمات البنكية وتأثيرها على المنافسة بين البنوك:¹

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى جودة الخدمات التي يقدمها كل من البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث اعتمدت على المنهجين الوصفي والتحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 30 زبوناً، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية منها: أن الجودة في الخدمات المصرفية تمنح البنوك ميزة تنافسية تميزها عن منافسيها وتساعد في الحصول على حصة سوقية أكبر، كما تبين أن كلا البنكين يعملان على الترويج لخدماتهما وإبراز أهميتها في النشاط الاقتصادي، بالإضافة إلى أن البنك الوطني الجزائري يقدم خدمات متميزة مقارنةً ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

الدراسات الأجنبية هي البحوث الأكاديمية التي أنجزت خارج الجزائر، وتناولت أحد متغيرات الدراسة أو جميعها، وقد تم تطبيقها في مؤسسات أجنبية.

أولاً: الدراسات المتعلقة بالإبتكار المالي

تركز هذه الدراسات على المتغير المستقل (الإبتكار المالي)، ويمكن عرض أهمها فيما يلي:

1. Study NGIGI CAROLYNE NYATHIRA (2012), **FINANCIAL INNOVATION AND ITS EFFECT ON FINANCIAL PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS IN KENYA** :¹

¹ العايشي مريم، أعماد صفية، المرجع السابق.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الابتكار المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية باعتبارها الجهات الفاعلة الرئيسية في القطاع المصرفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث استخدمت الوثائق، مثل التقارير السنوية المنشورة للبنوك المركزية، كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن الابتكار المالي يسهم بشكل إيجابي في تعزيز الربحية في القطاع المصرفي، وبشكل خاص في البنوك التجارية، كما أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي بين الابتكار المالي والربحية في هذا القطاع.

2. Study Himanshi Kushwaha (2024), **The role of financial innovation in shaping the future of banking and financial service:**²

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم رؤى معمّقة حول كيفية قيادة الابتكار المالي لتحول قطاع الخدمات المصرفية والمالية، وتأثيره في مستقبله وفي الاقتصاد بشكل عام، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي، باستخدام كل من الاستبيان والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن الابتكار المالي المدفوع بالتقدم التكنولوجي وتغير تفضيلات المستهلكين، ويلعب دورًا محوريًا في إعادة تشكيل هذا القطاع، كما بيّنت النتائج أن تحقيق التوازن بين التخصيص واعتبارات الخصوصية يُعد أمرًا جوهريًا في صياغة استراتيجيات فعالة للابتكار المالي.

3. Study Wilfred E. Mbowe, Fredrick R. Shirima, Deogratius Kimolo (2020), **Role of Financial Innovation in Enhancing MSMEs Access to Credit: An Empirical Investigation on Tanzania:**³

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مدى مساهمة الابتكارات المالية في تحسين وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى مصادر التمويل، حيث اعتمدت على المنهجين الوصفي والتحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 318 فردًا، وتوصلت الدراسة إلى أن من أبرز العوامل

¹ NGIGI CAROLYNE NYATHIRA, **FINANCIAL INNOVATION AND ITS EFFECT ON FINANCIAL PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS IN KENYA**, A RESEARCH PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS OF DEGREE OF THE MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION, SCHOOL OF BUSINESS, UNIVERSITY OF NAIROBI, 2012.

² Himanshi Kushwaha, **The role of financial innovation in shaping the future of banking and financial service**, International Journal of Novel Research and Development, No 04, Galgotias University, India, 2024.

³ Wilfred E. Mbowe, Fredrick R. Shirima, Deogratius Kimolo, **Role of Financial Innovation in Enhancing MSMEs Access to Credit: An Empirical Investigation on Tanzania**, Applied Economics and Finance, Published by Redfame Publishing, No 03, United Republic of Tanzania, 2020.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

التي تؤثر على لجوء الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى القنوات التمويلية المبتكرة، هي الحاجة إلى تغطية تكاليف بدء النشاط، التشغيل، والتوسع، كما أظهرت النتائج أن سهولة الوصول إلى التمويل، والراحة في الإجراءات، وسرعة تنفيذ القرض، إلى جانب تحكم المقرض بدرجة عالية في العملية تمثل عوامل حاسمة في تعزيز استخدام هذه القنوات التمويلية الحديثة.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات البنكية

تركز هذه الدراسات على المتغير التابع (جودة الخدمات البنكية)، ويمكن عرض أهمها فيما يلي:

1. Study Amna Abdul Ameer Abdul Kareem, Abderrazek Hassan Elkhaldi, Mongi Arfawi (2023), **THE IMPACT OF ELECTRONIC BANKING SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION: THE CASE OF IRAQI BANKS:**¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان شمل عينة مكونة من 165 عميلاً. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء، كما تبين أن جودة هذه الخدمات تتأثر بعدة مؤشرات رئيسية تشمل الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للخدمات المصرفية الإلكترونية على مستوى رضا العملاء.

2. Study MARCELLIA SUSAN, JACINTA WINARTO, IKA GUNAWAN (2021), **Development of Service Quality Model as Determinants toward Banking Performance:**²

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل نموذج جودة الخدمة بوصفه أحد المحددات الأساسية لأداء الخدمات المصرفية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان شمل عينة مكونة من 445 عميلاً، وقد أظهرت النتائج أن البنوك يمكن الاعتماد عليها من خلال تقديم خدمات

¹ Amna Abdul Ameer Abdul Kareem, Abderrazek Hassan Elkhaldi, Mongi Arfawi, **THE IMPACT OF ELECTRONIC BANKING SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION: THE CASE OF IRAQI BANKS**, Intern. Journal of Profess. Bus. Review, No 11, University of Sousse, Tunisia, 2023.

² MARCELLIA SUSAN, JACINTA WINARTO, IKA GUNAWAN, **Development of Service Quality Model as Determinants toward Banking Performance**, Estudios de Economia aplicada, MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY, Indonesian, 2021.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

دقيقة وخالية من الأخطاء وفي الوقت المناسب، إلى جانب إظهار اهتمام فعّال بحل مشكلات العملاء، كما بيّنت الدراسة أن موظفي البنوك يتميزون بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء واستعدادهم الدائم للمساعدة فضلاً عن سعيهم لتجاوز الأخطاء بشكل سريع وفعّال.

3. Study Jelena Titko, Natalja Lace, Konstantis Kozlovskis (2012), **SERVICE QUALITY IN BANKING: DEVELOPING AND TESTING MEASUREMENT INSTRUMENT WITH LATVIAN SAMPLE DATA**:¹

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أداة لقياس جودة الخدمة كما يدركها عملاء التجزئة في البنوك اللاتفية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وقد كشفت النتائج أن رضا العملاء يتأثر بدرجة كبيرة بالكفاءة المهنية للموظفين وكذلك بالجانب العاطفي للخدمة المقدمة، كما هناك علاقة بين خصائص العملاء مثل العمر، والمهنة، والدخل، والعوامل المؤثرة على رضاهم.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

يمكن عرض مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

1. أوجه التشابه:

تتمثل هذه الدراسات فيما يلي:

أ. الدراسات المحلية: تشمل ما يلي:

✓ أهداف الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على نفس الأهداف، والتي من أهمها تأثير الإبتكار المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية.

¹ Jelena Titko, Natalja Lace, Konstantis Kozlovskis, **SERVICE QUALITY IN BANKING: DEVELOPING AND TESTING MEASUREMENT INSTRUMENT WITH LATVIAN SAMPLE DATA**, ACTA UNIVERSITATIS AGRICULTURAE ET SILVICULTURAE MENDELIANAE BRUNENSIS, 2013.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

✓ أدوات الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة على أداة جمع البيانات والمتمثلة في الوثائق المقدمة من المؤسسة.

ب. الدراسات الأجنبية: تشمل ما يلي:

✓ منهج الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على المنهج المتبع، والمتمثل في المنهج الوصفي والتحليلي.

2. أوجه الاختلاف:

تتمثل هذه الدراسات فيما يلي:

أ. الدراسات المحلية: تشمل ما يلي:

✓ نتائج الدراسة: اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في نتائج الدراسة، حيث توصلت كل دراسة إلى نتائج مختلفة عن الدراسات الأخرى.

✓ منهج الدراسة: اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المتبع، حيث اعتمدت كل دراسة المنهج الذي يتناسب مع طبيعة الموضوع وأسلوب معالجته.

ب. الدراسات الأجنبية: تشمل ما يلي:

✓ أهداف الدراسة: اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهداف الدراسة، حيث كان لكل دراسة أهدافها الخاصة التي تتناسب مع موضوع الدراسة وأسلوب معالجته.

✓ أدوات الدراسة: اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أداة جمع البيانات، حيث اعتمدت الدراسات السابقة على الإستبيان، في حين أن الدراسة الحالية على الوثائق المقدمة من المؤسسة.

✓ نتائج الدراسة: اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في نتائج الدراسة، حيث توصلت كل دراسة إلى نتائج مختلفة عن الدراسات الأخرى.

3. أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية

تميزت الدراسة الحالية بكونها دراسة حديثة، كما أنها دراسة وحيدة التي ربطت بين المتغير المستقل (الإبتكار المالي) والمتغير التابع (الخدمات البنكية)، عكس الدراسات السابقة التي تطرقت إلى أحد هذه المتغيرين أو ربطته بمتغير آخر، بالإضافة إلى أن الدراسة الحالية أجريت في عدد من فروع البنوك التجارية بولاية غرداية على عكس الدراسات السابقة التي إقتصرت على بنك واحد.

4. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفدت من الدراسات السابقة في إعداد خطة الدراسة من خلال توجيه الباحث إلى تحديد الأهداف والمحاور الأساسية التي ينبغي التركيز عليها، كما توفر هذه الدراسات إطارًا مرجعيًا يساعد في صياغة أسئلة الاستبيان بشكل دقيق ومنهجي مستندة إلى تجارب بحثية سابقة أثبتت فعاليتها، فضلًا عن تعميق فهم الباحث لموضوع الدراسة من خلال استعراض المفاهيم والنظريات ذات الصلة، كما تُسهم في اختيار الأسلوب المنهجي الأنسب لتنفيذ الدراسة، سواء من حيث المنهج المستخدم أو أدوات جمع البيانات وتحليلها، مما يعزز من جودة البحث ودقته.

خلاصة الفصل الأول:

يستنتج مما سبق أن الإبتكار المالي هو مجموعة الإجراءات والتدابير المتميزة التي تهدف إلى صياغة حلول إبداعية معقولة للمشاكل والتحديات واستغلال الفرص التمويلية لتحقيق الأرباح وتقليل المخاطر، إذ تتعدد أنواعه حسب معيار التصنيف، وله عدة آثار تنعكس على ربحية البنوك والنمو الإقتصادي وسوق العقارات، أما الخدمات البنكية فهي مجموعة الأنشطة والعمليات المقدمة من طرف البنك إلى العملاء، بهدف تحقيق مستوى معين لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية، وتختلف أنواعها حسب معيار التصنيف، بينما جودة الخدمات البنكية تعرف بأنها مقياس لقدرة البنك على ارتقاء خدماته المقدمة للزبائن إلى تطلعات العميل وتوقعاته أو التفوق عليها، كما أن تطوير جودة الخدمات البنكية تعبر عن عملية تقديم خدمات بنكية جديدة أو تحسين خدمات بنكية قديمة من حيث خصائص ومنافع الخدمة الحالية، بما يحقق توقعات العملاء، أو يعزز القوى التنافسية للبنك، أو زيادة ربحيته على المدى الطويل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض

البنوك التجارية بولاية غرداية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

تمهيد:

يعد الابتكار المالي من أهم الجوانب التي تهتم بها البنوك من أجل تطوير خدماتها البنكية، ومن أجل هذا أجريت دراسة في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية، بغية تحديد دور الابتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية، من خلال أداة الإستبيان التي تم استخدامها كوسيلة لجمع البيانات، وقد تم معالجة هذه البيانات عن طريق برنامج SPSS. V. 24، وتحليل نتائجه وتفسيرها بغرض الإجابة على التساؤلات المطروحة في هذه الدراسة، والتأكد من صحة فرضياتها أو نفيها.

وبناء على سبق تم تقسيم الفصل الثاني إلى مبحثين:

المبحث الأول: منهجية الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: منهجية الدراسة

تُعد منهجية الدراسة الإطار الذي يُحدد الأسلوب المتبع في تنفيذ البحث، بهدف التوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة تسهم في الإجابة عن الإشكالية المطروحة وتساؤلاتها الفرعية، وتشمل أبرز مكونات المنهجية التعريف بمجتمع الدراسة، وتحديد الأداة المستخدمة في جمع البيانات، بالإضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية المعتمدة، واختبار مدى ثبات وصدق الأداة البحثية.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته

أولاً: مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يمثل المجموع الكلي للأفراد التي تهتم بها الدراسة، وتعمم نتائجها عليها، وقد تمثل مجتمع الدراسة في كافة موظفين في البنوك الجزائرية والأجنبية في الجزائر.

ثانياً: عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة 53 موظف، حيث تم توزيع 60 إستمارة الإستبيان بطريقة عشوائية على مجموعة من موظفي بعض البنوك التجارية بولاية غرداية، إلا أنه تم إسترجاع 53 إستمارة الإستبيان صالحة للتحليل الإحصائي، وبالتالي فإن نسبة الإستجابة بلغت 88.33 %، وهي نسبة جيدة ومقبولة لأغراض البحث العلمي، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (01): الإستمارات الموزعة والمستردة

إسم الوكالة البنكية	مكان	الإستمارات الموزعة	نسبة التوزيع	الإستمارات المستردة	نسبة الإسترداد
بنك التنمية المحلية	غرداية	12	100%	11	91.66%
بنك القرض الشعبي الجزائري	غرداية	12	100%	10	83.33%
البنك الوطني الجزائري	غرداية	12	100%	12	100%

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

بنك البركة الجزائري	غرداية	12	%100	10	%83.33
بنك سوسيتيه جنرال الجزائر	غرداية	12	%100	10	%83.33
المجموع		60	%100	53	%88.33

المصدر: من إعداد الطالب

المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليبها

بغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة تم استخدام أداة الإستبيان في جمع المعلومات، حيث تم توزيعه على العينة المستهدفة، ثم إدخال بياناتها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية بواسطة برنامج SPSS. V 24.

أولاً: أداة الدراسة:

أولاً: نموذج الدراسة:

يمكن توضيح نموذج الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): توضيح نموذج الدراسة

المتغير المستقل	الإبتكار المالي
المتغير التابع	الخدمات البنكية

المصدر: من إعداد الطالب

ثانياً: مضمون الدراسة:

اعتمدت في معالجة موضوع الدراسة على أداة الإستبيان من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في المقدمة (الملحق 01)، وتشمل مجموعة من العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة (المتغير المستقل الإبتكار المالي، المتغير التابع جودة الخدمات البنكية)، بالإضافة إلى مجموعة من الخانات التي تمثل الإجابات المتاحة أمامهم، حيث يختار أفراد العينة إحدى هذه الإجابات التي تعبر عن رأيه الخاص حول كل عبارة من عبارات الإستبيان.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

وقد تم تقسيم هذا الإستبيان إلى جزئين (02) وهي:

1. الجزء الأول: يحتوي على مجموعة من المعلومات الشخصية حول أفراد العينة المستهدفة (الجنس، العمر، سنوات الخبرة).

2. الجزء الثاني: يحتوي على مجموعة من العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث يتكون هذا الجزء من (33) عبارة، مقسمة كالتالي:

المتغير المستقل: يحتوي على مجموعة من العبارات حول الابتكار المالي، حيث يضم (15) عبارة، ويشمل العبارات التالية: (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15).

المتغير التابع: يحتوي على مجموعة من العبارات حول جودة الخدمات البنكية، حيث يضم (18) عبارة، ويشمل العبارات التالية: (16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33).

ثالثا: المقياس المستخدم:

وقد تم وضع درجة الإستجابة على كل عبارة من عبارات الإستبيان التي أجاب عليها المستجيب وفقا لمفتاح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): يوضح درجات استجابة أفراد العينة

الترميز	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نسبيا	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي

وبناء على هذا الجدول يمكن التعرف على مجالات إجابات أفراد العينة وتحديد إتجاهاتهم على

كل عبارة من عبارات الإستبيان، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

الجدول رقم (04): يوضح مجالات إتجاه العينة على عبارات الإستبيان

المتوسط الحسابي المرجح	1.80-1	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5-4.21
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نسبيا	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي

رابعا: الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة الإستبيان:

بعد إسترجاع الإستبيان وفرزه وترميز البيانات، تم تفريغ وتحليل الإستبيان وإختبار فرضياتها

بالإعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد تم إعتماد مقياس ليكارت خماسي للتعرف على إجابات أفراد العينة المستهدفة، ويتمثل أهم

الأساليب الإحصائية المستعملة في الإجابة على التساؤلات المطروحة، بواسطة برنامج التحليل الإحصائي

SPSS v 24.0:

✓ معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة صدق وثبات الإستبيان وتناسق عباراته؛

✓ معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق وتناسق محاور الدراسة، وصلاحياتها لقياس ما وضعت لقياسه،

بالإضافة إلى تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة؛

✓ التوزيع الطبيعي (K-S) للتأكد من مدى إتباع بيانات الإستبيان للتوزيع الطبيعي؛

✓ التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، والأشكال البيانية للتعرف على خصائص أفراد العينة المدروسة

(المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة)؛

✓ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومعرفة إتجاهات

آراء عينة الدراسة؛

✓ إختبار one sample t test للتأكد من صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة.

✓ الإنحدار الخطي وإختبار ANOVA و Coeffients للتأكد من صحة الفرضية العامة في الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

يهدف هذا الاختبار إلى التحقق من مدى صدق أداة الدراسة وصلاحياتها في قياس المتغيرات المستهدفة بدقة، بالإضافة إلى التأكد من مدى اتّباع البيانات لتوزيع الطبيعي، وهو ما يُعد شرطاً أساسياً لضمان صحة النتائج الإحصائية المُستخلصة.

أولاً: الصدق:

يشمل ما يلي:

1. معامل الإتساق الداخلي لأداة الدراسة:

يُستخدم معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان والمحور الكلي، بهدف قياس مدى صدق وتناسق المحاور الداخلية للدراسة، والتأكد من صلاحيتها في تمثيل المفهوم الذي صُممت لقياسه، وتعد هذه خطوة أساسية في التحقق من البناء الداخلي لأداة الدراسة، ويمكن عرض نتائج معامل الارتباط (بيرسون) لمتغيرات الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): معامل الإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	قيمة معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
المتغير المستقل: الابتكار المالي	15	0.800	0.00	0.01
المتغير التابع: تطوير الخدمات البنكية	18	0.920	0.00	0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من خلال نتائج الجدول السابق أن قيمة معاملات الارتباط (بيرسون) لكل العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة ترتبط فيما بينه ارتباطاً موجباً وقوياً فهي تتراوح ما بين (0.800 و 0.920)، وهي نسب عالية كونها تقترب من الواحد الصحيح، حيث أن قيمة معامل الارتباط " بيرسون " للمتغير المستقل (الابتكار المالي) يقدر بـ: $R = 0.800$ ، أي أن العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (الابتكار المالي)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

متناسقة ومرتبطة مع جميع عبارات الاستبيان، كما أن قيمة معامل الارتباط " بيرسون " للمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) يقدر بـ: $R = 0.920$ ، وهذا يدل على ارتباط العبارات المتعلقة بهذا المتغير وتناسقها مع جميع عبارات الاستبيان، أما من حيث الدلالة الإحصائية فإن متغيرات الدراسة (الإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية) لهما دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01، إذ بلغت قيمتهما على التوالي: $(sig) = 0.00$ ، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.01، ومنه يعتبر محوري الدراسة صادقين ومتسقين، لما وضعت لقياسه.

ثانيا: الثبات:

يشمل ما يلي:

1. معامل اختبار ثبات أداة الدراسة:

يقصد بالثبات مدى اتساق عبارات الاستبيان واستقرارها عبر مختلف القياسات، ويتم تقييمه باستخدام معامل ألفا كرونباخ، ويُعد هذا المعامل مؤشرا مهما على موثوقية الأداة، حيث إن ارتفاع قيمة ألفا كرونباخ لتتجاوز 0.60 يشير إلى درجة جيدة من الثبات، مما يسمح بالاعتماد على الأداة في جمع البيانات، ويمكن تلخيص دلالات هذا المعامل كما يلي:

الجدول رقم (06): اختبار ثبات صدق الاستبيان

متغيرات الدراسة	عدد العبارات Nombre d'éléments	قيمة معامل ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach
المتغير المستقل: الإبتكار المالي	15	0.783
المتغير التابع: تطوير الخدمات البنكية	18	0.877
متغيرات الدراسة: الإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية	33	0.889

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

يتبين من خلال نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرومباخ لجميع عبارات متغيرات الدراسة (الإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية) بلغت: 0.889 أي 88.9%، في حين قدرت قيمة معامل ألفا كرومباخ لجميع العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (الإبتكار المالي) بـ: 0.783 أي 78.3%، كما بلغت قيمة معامل ألفا كرومباخ لجميع العبارات المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية): 0.877 أي 87.7%، وكل هذه النسب ممتازة ومقبولة جداً، وتعد كافية لأغراض الدراسة كونها أعلى من النسبة المقبولة 0.6 أي 60%، مما يدل على صدق وثبات الإستبيان وتناسق عباراته، وبالتالي يمكن الإعتماد على نتائج الدراسة والإطمئنان على مصداقيتها، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

ثالثاً: إختبار التوزيع الطبيعي:

يتم إستخدام هذا إختبار لمعرفة ما إذا كانت بيانات الإستبيان تتبع للتوزيع الطبيعي، انطلاقاً من الفرضيتين التاليتين:

✓ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبيانات متغيرات الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.

✓ **الفرضية البديلة (H_1):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبيانات متغيرات الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.

بعد إجراء اختبار التوزيع الطبيعي كان النتائج كالتالي:

الجدول رقم (07): إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Tests de normalité	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistiques	ddl	Sig
متغيرات الدراسة: الإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية	0.104	53	0.200 [*]

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

يتبين من خلال نتائج الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) لجميع بيانات الاستبيان تقدر بـ: 0.200^* ، وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية البديلة (H_1) وقبول الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص بأنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبيانات متغيرات الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05 ، وبالتالي فإن بيانات الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

يتم عرض نتائج الدراسة المستخرجة من برنامج SPSS -v. 24، وتحليلها بغية الإجابة على التساؤلات المطروحة، ومن أهم هذه النتائج: نتائج متعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة ونتائج متعلقة باتجاه العينة وعرض نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

توضح هذه النتائج خصائص أفراد عينة الدراسة في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية حسب المتغيرات الشخصية، وكانت النتائج كالتالي:

1- الجنس: تم جمع إستماترات الاستبيان وتصنيفها على أساس متغير جنس، وتوضح نتائجها في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

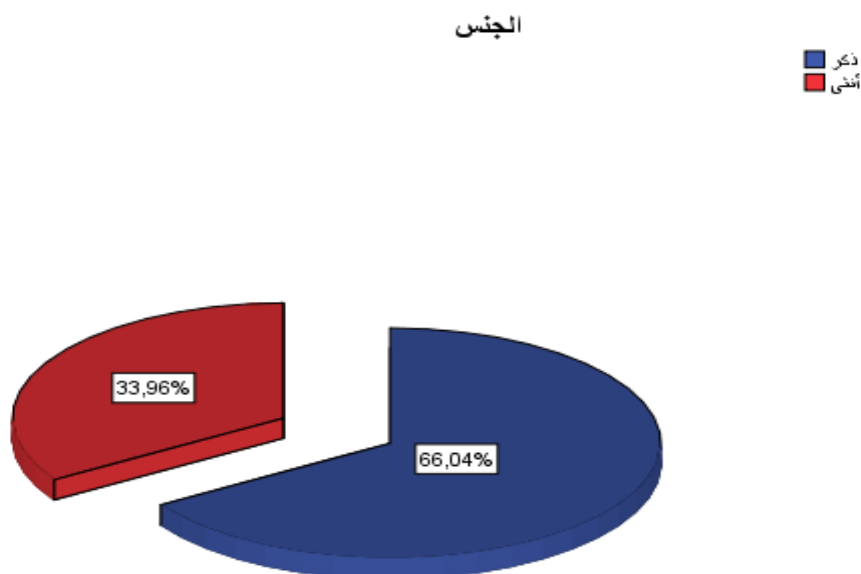
الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
ذكر	35	66
أنثى	18	34
المجموع	53	100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

يتبين من خلال نتائج هذا الجدول أن الفئة الغالبة في هذه العينة حسب متغير الجنس هي فئة ذكر التي يبلغ عددها 35، أي ما يمثل نسبة 66%، ثم تليها فئة أنثى التي يبلغ عددها 18، أي ما يمثل نسبة 34%، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

2- العمر: تم جمع إستمارة الاستبيان وتصنيفها على أساس متغير العمر، وتوضح نتائجها في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

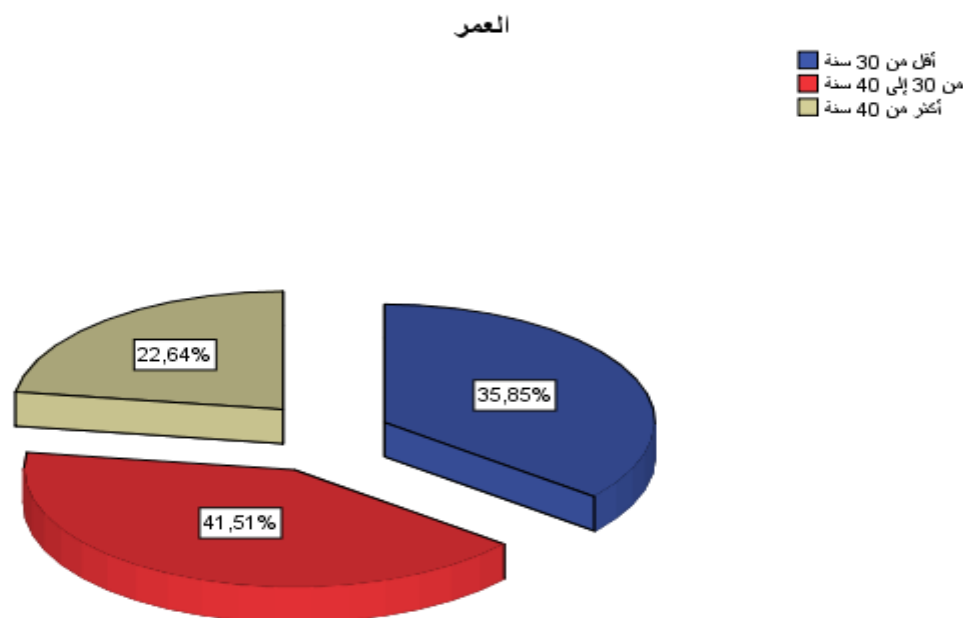
السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
أقل من 30 سنة	19	35.8
من 30 إلى 40 سنة	22	41.5
أكثر من 40 سنة	12	22.6
المجموع	53	100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

يتبين من خلال نتائج هذا الجدول أن الفئة الغالبة في هذه العينة هي الفئة الثانية أي الموظفين الذين أعمارهم (من 30 إلى 40 سنة) الذين بلغ عدد أفرادها 22 أي ما نسبته 41.5%، ثم تليها الفئة الأولى أي الموظفين الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) الذين بلغ عدد أفرادها 19 أي ما نسبته 35.8%، وأخيرا الفئة الثالثة أي الموظفين الذين أعمارهم (أكثر من 40 سنة) الذين بلغ عدد أفرادها 12 أي ما نسبته 22.6%، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

3- سنوات الخبرة: تم جمع إستمارات الإستبيان وتصنيفها على أساس متغير العمر، وتوضح نتائجها في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
أقل من 5 سنوات	25	47.2
من 5 إلى 10 سنوات	19	35.8

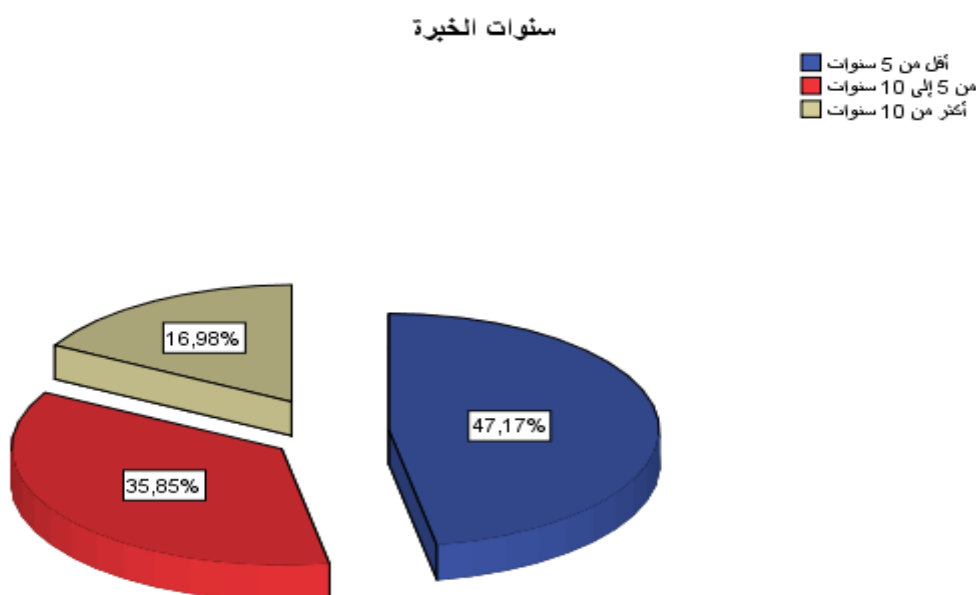
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

أكثر من 10 سنوات	9	17
المجموع	53	100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من خلال نتائج هذا الجدول أن الفئة الغالبة في هذه العينة هي الفئة الأولى أي الموظفين الذين لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات) الذين بلغ عدد أفرادها 25 أي ما نسبته 47.2%، ثم تليها الفئة الثانية أي الموظفين لديهم خبرة (من 5 إلى 10 سنوات) الذين بلغ عدد أفرادها 19 أي ما نسبته 35.8%، وأخيرا الفئة الثالثة أي الموظفين لديهم خبرة (أكثر من 10 سنوات) الذين بلغ عدد أفرادها 9 أي ما نسبته 17%، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة

توضح هذه النتائج آراء أفراد عينة الدراسة في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية حول كل عبارة

من عبارات متغيرات الدراسة (الإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية)، وكانت النتائج كالتالي:

1. عرض النتائج المتعلقة بإتجاه أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمتغير المستقل وتحليلها: يمكن عرض

النتائج المتعلقة بإتجاه أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمتغير المستقل (الإبتكار المالي) في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): إتجاه أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمتغير المستقل (الإبتكار المالي)

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العينة
1	يتعامل البنك بعقود لاحقة التنفيذ.	4.66	0.47	موافق بشدة
2	يحدد البنك شروط التعامل هذا النوع من العقود.	4.01	0.69	موافق
3	يتعامل البنك بأدوات مالية للتحوط ضد مخاطر عدم السداد.	4.24	0.87	موافق بشدة
4	يوفر البنك للمتعاملين نظم تسمح لهم بتسوية المعاملات المالية إلكترونيا.	4.20	0.71	موافق
5	يتيح البنك لزيائنه استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مثل بطاقات الإئتمان.	3.67	0.80	موافق
6	يوفر البنك خدماته البنكية لعملائه بطريقة سهلة.	3.64	1	موافق
7	يوفر البنك لعملائه خدمات السداد بالإستعانة بوسيط (الهاتف المصرفي، الشيكات الإلكترونية، ... الخ).	3.86	0.70	موافق
8	يقوم البنك بتحويل القروض وأدوات الديون غير السائلة إلى أوراق مالية سائلة.	4.01	0.57	موافق
9	يقوم البنك بتوريق قروض الرهن العقاري للحصول على السيولة.	4.13	0.85	موافق
10	تخضع أعمال وقضايا ومعاملات البنك لقرارات مجلس الإدارة	3.71	0.96	موافق

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

			والمديرين والإدارة العليا.	
11	يدار البنك من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا بهدف حماية مصالح المودعين.	3.92	0.67	موافق
12	تحسن الحوكمة في جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنك.	3.26	1.37	موافق نسبيا
13	أبرم البنك اتفاقيات مع شركات التأمين تسمح له بتقديم خدمات تأمينية.	4.20	0.79	موافق
14	لا توجد حواجز قانونية تمنع البنك من توزيع المنتجات التأمينية عبر شبائيكها.	3.92	0.91	موافق
15	يقدم البنك المنتجات التأمينية بهدف تقديم خدمة متكاملة.	2.88	1.32	موافق نسبيا
	المتغير المستقل: الابتكار المالي	3.89	0.43	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح هذا الجدول نتائج المتوسط الحسابي لكل عبارة من العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (الابتكار المالي)، بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع إتجاه العينة لها، حيث تقدر قيمة المتوسط الحسابي لجميع عبارات المتغير المستقل (الابتكار المالي) بـ: 3.89، والذي ينتمي إلى المجال الرابع (من 3.41-4.20)، أما قيمة إنحرافها المعياري بلغ: 0.43، وهو يفسر بأن أغلب إجابات أفراد العينة على عبارات المتغير المستقل كانت ضمن المجال الرابع (3.41-4.20) وهو: موافق.

إذ أن المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات المتغير المستقل (الابتكار المالي) تتراوح ما بين (2.88-4.66)، حيث أن هناك (11) عبارة تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكرت الخماسي وهو موافق، وتتمثل هذه العبارات في: (2، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 13، 14)، بينما يوجد (02) عبارتين تنتمي إلى المجال الخامس (4.21-5) من مقياس ليكرت الخماسي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

وهو موافق بشدة، وتشمل العبارات التالية: (1، 3)، وأخيرا هناك (02) عبارتين تنتمي إلى المجال الثالث (2.61-3.40) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق نسبيا، وتضم العبارات التالية: (12، 15).

2. عرض النتائج المتعلقة بإتجاه أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمتغير التابع وتحليلها: يمكن عرض النتائج المتعلقة بإتجاه أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): إتجاه أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العينة
16	المظهر العام للبنك ملائم ويجذب الزبائن.	3.43	1.32	موافق
17	يوجد لدى البنك تقنيات حديثة.	2.94	1.37	موافق نسبيا
18	ملاءمة البيئة الداخلية للبنك لتقديم الخدمة.	2.77	1.35	موافق نسبيا
19	يوفر البنك سجلات دقيقة يمكن الرجوع إليها بسرعة.	3.92	0.64	موافق
20	يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة.	4	0.58	موافق
21	يمكن الإعتماد على موظفي البنك.	4.18	0.65	موافق
22	يولي موظفو البنك رعاية خاصة للزبون.	3.84	0.96	موافق
23	تضع إدارة البنك المصلحة العليا للزبون نصب أعينها.	3.96	0.85	موافق
24	يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري.	3.60	1.09	موافق
25	يتمتع موظفو البنك بمهارة عالية في تقديم الخدمة.	4.09	0.62	موافق
26	يتمتع موظفو البنك بالسمعة الحسنة.	3.98	0.82	موافق
27	يقوم موظفو البنك بتكليف الخدمة لتلبي حاجات الزبون ورغباته.	3.16	1.06	موافق نسبيا
28	اتقان تعامل موظفو البنك مع الزبائن.	3.96	0.64	موافق
29	يقوم البنك بتوزيع استمارات استبيان لمعرفة متطلبات الزبائن.	3.39	1.33	موافق نسبيا

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

30	تتناسب أوقات عمل البنك مع الزبائن.	3.94	1.04	موافق
31	يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة.	3.18	1.11	موافق نسبيا
32	بإمكان الزبون الحصول على بعض الخدمات البنكية وحل المشاكل عن طريق الهاتف.	2.50	0.95	غير موافق
33	سرعة تنفيذ الخدمات البنكية للزبون.	4.35	0.48	موافق بشدة
	المتغير التابع: تطوير الخدمات البنكية	3.62	0.55	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح هذا الجدول نتائج المتوسط الحسابي لكل عبارة من العبارات المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)، بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع إتجاه العينة لها، حيث تقدر قيمة المتوسط الحسابي لجميع عبارات المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) بـ: 3.62، والذي ينتمي إلى المجال الرابع (من 3.41-4.20)، أما قيمة إنحرافها المعياري بلغ: 0.55، وهو يفسر بأن أغلب إجابات أفراد العينة على عبارات المتغير التابع كانت ضمن المجال الجيد وهو: موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي.

إذ أن المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) تتراوح ما بين (2.50-4.35)، حيث أن هناك (11) عبارة تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق، وتتمثل هذه العبارات في: (16، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 28، 30)، بينما يوجد (05) عبارات تنتمي إلى المجال الثالث (2.61-3.40) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق نسبيا، وتضم العبارات التالية: (17، 18، 27، 29، 31)، كما يوجد (01) عبارة واحدة تنتمي إلى المجال الخامس (4.21-5) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق بشدة، وتشمل العبارات التالية: (33)، وأخيرا هناك (01) عبارة واحدة تنتمي إلى المجال الثاني (1.81-2.60) من مقياس ليكارت الخماسي وهو غير موافق، وتتضمن العبارات التالية: (32).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

المطلب الثالث: عرض ومناقشة النتائج

يتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها بغية الإجابة على التساؤلات المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات أو نفيها، وذلك من خلال مجموعة من الإختبارات الإحصائية بواسطة برنامج SPSS. V 24.0.

أولاً: الفرضيات الجزئية:

1. عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:

1.1. عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على أنه: يوجد مستوى عالي من الابتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار one sample t test عند مستوى المعنوية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقاً من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد مستوى عالي من الابتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد مستوى عالي من الابتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (13): واقع الابتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

البيان	عدد العبارات	العينة	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة
المتغير المستقل: الابتكار المالي	15	53	3.89	0.05	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

يتبين من خلال نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات المتغير المستقل (الإبتكار المالي) بلغت: 3.89، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي، وهو موافق.

2.1. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: يوجد مستوى عالي من الإبتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل عبارات المتغير المستقل (الإبتكار المالي) بلغت 3.89، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي، وهو موافق، أي أن هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (الإبتكار المالي)، وهذا يدل على أن بعض البنوك التجارية بولاية غرداية تتمتع بمستوى عالي من الإبتكار المالي.

أما من حيث الدلالة الإحصائية فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig): 0.00، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه: يوجد مستوى عالي من الإبتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

يستنتج من خلال هذه النتائج أن بعض البنوك التجارية بولاية غرداية تتمتع بمستوى عالي من الإبتكار المالي، وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه: يوجد مستوى عالي من الإبتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إقتصاديا في أن البنوك العاملة في ولاية غرداية تبنت تقنيات وأدوات مالية حديثة تهدف إلى تحسين خدماتها وتوسيع قاعدة عملائها، من خلال تقديم خدمات رقمية مثل التطبيقات البنكية، الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى تسهيل الحصول على القروض والمنتجات المالية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

المبتكرة، وهذا لا يعزز فقط كفاءة الأداء البنكي، بل يساهم أيضا في جذب شرائح أوسع من السكان، مما يدعم جهود الشمول المالي والتنمية الاقتصادية على المستوى المحلي.

2. عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

1.2. عرض نتائج الفرضية الثانية:

تتص هذه الفرضية على أنه: يوجد مستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار **one sample t test** عند مستوى المعنوية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقا من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد مستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد مستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (14): واقع تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

البيان	عدد العبارات	العينة	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة
المتغير التابع: تطوير الخدمات البنكية	18	53	3.62	0.05	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من خلال نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) بلغت: 3.62، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي، وهو موافق.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

2.2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: يوجد مستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل عبارات المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) بلغت 3.62، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي، وهو موافق، أي أن هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)، وهذا يدل على أن بعض البنوك التجارية بولاية غرداية تتمتع بمستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية.

أما من حيث الدلالة الإحصائية فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig): 0.00، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه: يوجد مستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

يستنتج من خلال هذه النتائج أن بعض البنوك التجارية بولاية غرداية تتمتع بمستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية، وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على أنه: يوجد مستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إقتصاديا في أن هناك توجه إيجابي لهذه البنوك نحو تحسين جودة خدماتها وتكييفها مع احتياجات العملاء المحليين، فضلا عن تطور استثمارات هذه البنوك في التقنيات الحديثة، مثل الصيرفة الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي المتطورة، والخدمات عبر الهاتف المحمول، مما ساهم في تسريع المعاملات وتسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية، بالإضافة إلى سعي البنوك إلى تعزيز التنافسية، وجذب عملاء جدد.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

ثانيا: عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

1. عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص هذه الفرضية على أنه: يوجد تأثير إيجابي للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم استخدام إختبار الإنحدار الخطي البسيط وإختبار ANOVA

وCoefficients عند مستوى المعنوية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقا من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير إيجابي للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير إيجابي للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (15): يوضح دور الإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية

الدرجة التفسيرية			معنوية نموذج الإنحدار	
معامل الارتباط	β	معامل التحديد R^2	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
0.501	0.637	0.251	0.00	0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على برنامج SPSS. V. 24

يتبين من خلال نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط الخطي " بيرسون " وقيمة معامل

التحديد R^2 وقيمة الإنحدار الخطي البسيط β بين المتغير المستقل (الإبتكار المالي) والمتغير التابع

(تطوير الخدمات البنكية) بلغ على التوالي: 0.501 و 0.251 و 0.637، في حين قدر مستوى الدلالة

الإحصائية بـ: sig= 0.00، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية (H_0)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

وتقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص بأنه: يوجد تأثير إيجابي للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أنه: يوجد تأثير إيجابي للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية حسب وجهة نظر أفراد العينة، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق قيمة معامل الارتباط الخطي " بيرسون " التي بلغت 0.501، وقيمة قيمة معامل التحديد R^2 : 0.251، وهذا يدل على وجود دور إيجابي فعال وهام للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية، حيث أن أي تغير في المتغير المستقل (الإبتكار المالي) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية). أما من حيث مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) التي قدر ب: 0.00، وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية 0.01، وهذا يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه: يوجد تأثير إيجابي للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

كما بينت النتائج في الجدول السابق أن نموذج الانحدار الخطي بين المتغير المستقل (الإبتكار المالي) والمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار الخطي البسيط β : 0.637، ويمكن كتابة نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (الإبتكار المالي) والمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) كما يلي: $Y = 1.147 + 0.637 X$.

يستنتج من خلال هذه النتائج أن هناك دور إيجابي فعال وهام للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية، حيث أن أي تغير في المتغير المستقل (الإبتكار المالي) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)، وهذا يؤكد صحة الفرضية العامة التي تنص على أنه: يوجد تأثير إيجابي للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

ويمكن تفسير هذه النتيجة إقتصاديا في أن الابتكار المالي من العوامل المحورية في تطوير الخدمات البنكية، خاصةً في وكالات غرداية التابعة لبعض البنوك العاملة في الجزائر، فهو يُسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تبني وسائل تكنولوجية جديدة مثل الخدمات البنكية عبر الهاتف، والأنظمة الرقمية لتسيير الحسابات، مما يعزز من كفاءة العمليات البنكية، وتُقلل من التكاليف التشغيلية، كما ترفع من قدرة البنوك على جذب واستقطاب شرائح جديدة من الزبائن، مما يرفع من ربحية هذه البنوك، وبالتالي تعزيز النمو الاقتصادي المحلي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية

خلاصة الفصل الثاني:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور الابتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية، وذلك من خلال تطبيقها على بعض البنوك التجارية بولاية غرداية، وقد تم الإعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات، وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS V. 24، بهدف اختبار صحة الفرضيات المطروحة، وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج الأساسية، يمكن تلخيصها فيما يلي:

✓ هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (الابتكار المالي)، وهذا يدل على أن بعض البنوك التجارية بولاية غرداية تتمتع بمستوى عالي من الابتكار المالي.

✓ هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)، وهذا يدل على أن بعض البنوك التجارية بولاية غرداية تتمتع بمستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية.

✓ هناك ارتباطا موجبا ومتوسطا بين الابتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

✓ وجود دور إيجابي فعال وهام للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية، حيث أن أي تغير في المتغير المستقل (الإبتكار المالي) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية).

الخاتمة

يُعد الابتكار المالي من الوسائل الهامة التي تعتمد عليها البنوك في تطوير خدماتها البنكية، ولتحليل طبيعة هذه العلاقة وفهم أبعادها، تم اعتماد أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، ثم تمت معالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS V.24، بهدف تحليل النتائج وتفسيرها بما يسهم في الإجابة عن التساؤلات البحثية المطروحة في مقدمة الدراسة.

1. إختبار صحة الفرضيات:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

بالنسبة للفرضية العامة: بعد عرض نتائج هذه الفرضية وتحليلها ومناقشتها، تم التوصل إلى هناك دور إيجابي فعال وهام للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية، وهذا يثبت هذه الفرضية، والتي تنص على أنه: يوجد تأثير إيجابي للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية؛

بالنسبة للفرضية الأولى: بعد عرض نتائج هذه الفرضية وتحليلها ومناقشتها تم التوصل إلى هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (الإبتكار المالي)، وهذا يثبت هذه الفرضية، والتي تنص على أنه: يوجد مستوى عالي من الإبتكار المالي في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية؛

بالنسبة للفرضية الثانية: بعد عرض نتائج هذه الفرضية وتحليلها ومناقشتها تم التوصل إلى هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)، وهذا يثبت هذه الفرضية، والتي تنص على أنه: يوجد مستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية؛

2. النتائج:

يمكن عرض أهم النتائج فيما يلي:

✓ الابتكار المالي هو مجموعة الإجراءات والتدابير المتميزة التي تهدف إلى صياغة حلول إبداعية معقولة للمشاكل والتحديات واستغلال الفرص التمويلية لتحقيق الأرباح وتقليل المخاطر.

✓ إذ تتعدد أنواع الابتكار المالي حسب معيار التصنيف، وله عدة آثار تنعكس على ربحية البنوك والنمو الإقتصادي وسوق العقارات.

✓ الخدمات البنكية فهي مجموعة الأنشطة والعمليات المقدمة من طرف البنك إلى العملاء، بهدف تحقيق مستوى معين لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية، وتختلف أنواعها حسب معيار التصنيف.

✓ جودة الخدمات البنكية تعرف بأنها مقياس لقدرة البنك على ارتقاء خدماته المقدمة للزبائن إلى تطلعات العميل وتوقعاته أو التفوق عليها.

✓ تطوير جودة الخدمات البنكية تعبر عن عملية تقديم خدمات بنكية جديدة أو تحسين خدمات بنكية قديمة من حيث خصائص ومنافع الخدمة الحالية، بما يحقق توقعات العملاء، أو يعزز القوى التنافسية للبنك، أو زيادة ربحيته على المدى الطويل.

✓ هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (الابتكار المالي)، وهذا يدل على أن بعض البنوك التجارية بولاية غرداية تتمتع بمستوى عالي من الابتكار المالي.

✓ هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)، وهذا يدل على أن بعض البنوك التجارية بولاية غرداية تتمتع بمستوى عالي من تطوير الخدمات البنكية.

✓ هناك ارتباطا موجبا ومتوسطا بين الابتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية في بعض البنوك التجارية بولاية غرداية.

✓ وجود دور إيجابي فعال وهام للإبتكار المالي في تطوير الخدمات البنكية، حيث أن أي تغير في المتغير المستقل (الإبتكار المالي) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية).

3. الإقتراحات:

يمكن تقديم مجموعة من الإقتراحات على النحو التالي:

✓ فتح المجال أمام الإستثمار الأجنبي في المجال المصرفي للإستفادة من خبرتهم وتحسين نوعية الخدمات المقدمة؛

✓ تكوين وتدريب الموظفين العاملين بالبنوك على أداء الخدمات البنكية الحديثة؛

✓ تخفيف القيود القانونية والتشريعية على عمل البنوك؛

✓ وضع القوانين والتشريعات تشجع على توظيف الإبتكارات المالية في البنوك؛

✓ دعم تطبيق آلية التحالف بين البنوك وشركات التأمين، بالشكل الذي يسمح للبنوك بتقديم خدمة مالية متكاملة؛

✓ توسيع قاعدة نظم ووسائل الدفع الإلكترونية المتعامل بها في البنوك الجزائرية.

4. آفاق الدراسة:

من أجل مواصلة البحث العلمي نقترح بعض المواضيع كآفاق مستقبلية للدراسة منها:

✓ أثر تطبيق تقنيات ووسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز رضا العملاء؛

✓ معوقات تطبيق الإبتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية؛

✓ دور السياسة النقدية في تدعيم تطبيق الإبتكار المالي في البنوك الجزائرية؛

✓ دور الإبتكارات المالية في تغطية المخاطر المتوقعة في البنوك الجزائرية؛

الخاتمة

- ✓ الابتكار المالي كوسيلة لجلب السيولة وتحقيق الربح في البنوك الجزائرية؛
- ✓ أهمية الهندسة المالية ودورها في إدارة المخاطر في البنوك؛
- ✓ مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الجهاز المصرفي الإلكتروني.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- ✓ سامر مظهر قنطجى، فقه الابتكار المالي بين التثبوت والتهافت (أصول - قواعده - معايير)، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، جامعة كاي، 2023.
- ✓ طارق قندوز، علي جعلاّب، النظام التسويقي وتجويد خدمات القطاع المصرفي (مدخل ابتكاري)، مؤسسة الثقافة الجامعية، مصر، 2015.
- ✓ عبد القادر المجيدي، مسؤولية البنوك الإسلامية عن خدماتها المصرفية وأعمالها الإستثمارية، دار الفكر والقانون، مصر، 2013.
- ✓ علي أبو العز، الابتكار في صيغ التمويل الإسلامي، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، جامعة كاي، 2016.
- ✓ علي محمد شلهوب، شؤون النقود وأعمال البنوك، شعاع للنشر والعلوم، ط 1، سوريا، 2007.
- ✓ عمر وصفي عقيلي، دليل المصطلحات والمفاهيم الأساسية في العلوم الإدارية، المالية والمصرفية، التسويق، شركة إثراء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2013.

البحوث الجامعية:

- ✓ أحلام بلال، فاطمة الزهراء بودلال، تقييم جودة الخدمات البنكية بإستعمال أدوات الذكاء الاصطناعي - دراسة حالة بنك خارجي جزائري BEA -، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2021/2022.

قائمة المراجع

- ✓ أسماء طلحاوي، شريفة طلحاوي، دور الابتكارات المالية في تعزيز الإستقرار المالي للبنوك الإسلامية: دراسة تطبيقية لبنك السلام في الجزائر خلال الفترة من 2011-2019، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020/2019.
- ✓ إلهام عطاوي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف الأردنية: دراسة ميدانية، رسالة الماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، 2011.
- ✓ حسيبة العربي، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015-2016.
- ✓ رابح أمين المنسبع، صناعة الهندسة المالية وإمكانية حوكمة عملياتها - الصناعة المالية الإسلامية نموذجا -، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2017/2018.
- ✓ سماح شوف، سهيلة بوكراع، دور الابتكار المالي في تحقيق أبعاد التوجه الريادي: دراسة حالة عينة من مؤسسات سوق الأوراق المالي السعودي، مذكرة ماستر أكاديمي، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2021/2022.
- ✓ شيماء عقاد، هاجر شيماء بكوش، الخدمة البنكية وأثرها في استقطاب الزبائن: دراسة ميدانية على مستوى بنك الجزائر الخارجي BEA لولاية عين تموشنت، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2021/2022.
- ✓ عبد الرحيم نادية، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي - دراسة حالة الجزائر -، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011.

قائمة المراجع

- ✓ عبد القادر لحسين، الهندسة المالية وتطوير أدوات التمويل - مدخل لتحسين كفاءة رأس المال العربية -، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016/2015.
- ✓ فايزة بن مرزوق، بشرى بوزيرة، الابتكار المالي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2024-2023.
- ✓ فتيحة راشدي، أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية: حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2019/2018.
- ✓ مريم العايشي، صفية أعماد، جودة الخدمات البنكية وتأثيرها على المنافسة بين البنوك، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016-2017.
- ✓ معمر لكحل، تأثير الابتكارات المالية على أداء الوسطاء الماليين في تنشيط سوق الأوراق المالية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2023/2022.
- ✓ نصر الدين تبيرة، شرقي قرواش، أثر الابتكار المالي على الكفاءة المصرفية: دراسة قياسية لبنك الأردن، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2020/2019.

✓ نوال بوعكاز، حدود الهندسة المالية في تفعيل استراتيجيات لتغطية من المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010/2011.

✓ هالة بن الساسي، نسرین بوزراع، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر أكاديمي، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2019-2020.

✓ وليد بوترعة، تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية لعينة من عملاء البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2024/2025.

المجلات العلمية:

✓ إبراهيم مبرك، أثر الابتكار المالي على النمو الإقتصادي في الجزائر - دراسة قياسية للفترة (1985-2022)، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، العدد 02، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2023.

✓ بوبكر سعيدي، عيسى بدروني، أثر الابتكار المالي في تحسين ربحية البنوك الإسلامية: مصرف السلام الجزائري نموذجا، مجلة الدراسات الإقتصادية المعاصرة، العدد 01، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022.

✓ جميلة بختي، سليمان يحيوي، دور الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة التنظيم والعمل، العدد 02، جامعة معسكر، معسكر، 2021.

✓ صفاء تايه محمد، أحمد راقب حسن الحاتمي، دور الابتكار المالي في تطوير الخدمات المصرفية من خلال الدور الوسيط لنظم إدارة المعرفة: (دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المصارف التجارية

قائمة المراجع

الخاصة في الفرات الأوسط)، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 02، جامعة الكوفة، العراق، 2024.

✓ عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2005.

✓ عبد الكريم قندوز، مراجعة علمية لنظريات الابتكار المالي، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2019.

✓ عثماني مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك لولاية عين تموشنت فرع حمام بوججر، مجلة دفاتر بوادكس، العدد 02، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022.

✓ فيروز جبرار، دور الابتكارات المالية في مجال التأمين في دعم قدرة شركائه على تغطية المخاطر، مجلة دراسات إقتصادية، العدد 01، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2019.

✓ نادية مدروس، حنان مزياني، دور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري "، مجلة الابتكار والتسويق، العدد 01، جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، 2022.

✓ نوال بوعكاز، دور الهندسة المالية الإسلامية في تطوير الابتكارات المالية: دراسة وتقييم لصكوك الإجارة الإسلامية في مملكة البحرين، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، العدد 01، جامعة فرحات عباس، سطيف، جوان 2018.

المحاضرات الجامعية:

✓ حليلة بزار، محاضرات في مادة المصارف الإسلامية، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، 2020.

قائمة المراجع

✓ شراف عقون، محاضرات في تسويق الخدمات المالية، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2019/2018.

✓ عبد الرزاق حميدي، محاضرات في التسويق المصرفي، مطبوعة مقدمة لطلبة السنة الثانية والثالثة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، البويرة، 2015.

المواقع الإلكترونية:

✓ عجيل جاسم النشمي، التوريق والتصكيك وتطبيقاهما، الدورة التاسعة عشرة لمجلس مجمع الفقه الإسلامي الدولي، تاريخ التصفح: 2025/05/25، منشور على موقع:

https://www.dr-nashmi.com/%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%B1%D9%8A%D9%82-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B5%D9%83%D9%8A%D9%83-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA%D9%87%D9%85%D8%A7/?utm_source=chatgpt.com

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

✓ Amna Abdul Ameer Abdul Kareem, Abderrazek Hassan Elkhaldi, Mongi Arfawi, **THE IMPACT OF ELECTRONIC BANKING SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION: THE CASE OF IRAQI BANKS**, Intern. Journal of Profess. Bus. Review, No 11, University of Sousse, Tunisia, 2023.

✓ Himanshi Kushwaha, **The role of financial innovation in shaping the future of banking and financial service**, International Journal of Novel Research and Development, No 04, Galgotias University, India, 2024.

✓ Jelena Titko, Natalja Lace, Konstantis Kozlovskis, **SERVICE QUALITY IN BANKING: DEVELOPING AND TESTING MEASUREMENT INSTRUMENT WITH LATVIAN SAMPLE DATA**, ACTA UNIVERSITATIS AGRICULTURAE ET SILVICULTURAE MENDELIANAE BRUNENSIS, 2013.

✓ MARCELLIA SUSAN, JACINTA WINARTO, IKA GUNAWAN, **Development of Service Quality Model as Determinants toward Banking Performance**, Estudios de Economia aplicada, MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY, Indonesian, 2021.

✓ NGIGI CAROLYNE NYATHIRA, **FINANCIAL INNOVATION AND ITS EFFECT ON FINANCIAL PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS IN KENYA**, A RESEARCH PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS OF DEGREE OF THE MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION, SCHOOL OF BUSINESS, UNIVERSITY OF NAIROBI, 2012.

✓ Wilfred E. Mbowe, Fredrick R. Shirima, Deogratius Kimolo, **Role of Financial Innovation in Enhancing MSMEs Access to Credit: An Empirical Investigation on Tanzania**, Applied Economics and Finance, Published by Redfame Publishing, No 03, United Republic of Tanzania, 2020.

الملاحق

الملحق رقم (01): إستمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

جامعة غرداية

قسم العلوم المالية والمحاسبية

إستمارة الإستبيان

تحية طيبة وبعد:

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية - دراسة حالة بعض البنوك التجارية بولاية غرداية -.

نرجو من سيادتكم المشاركة والمساهمة في إثراء هذا الموضوع من خلال تفضلكم بالإجابة على العبارات الواردة في هذه الإستمارة بوضع علامة (x) أمام الخانة التي تمثل اختيارك الشخصي، علما أن معلوماتكم المعلومات ستعامل بمنتهى السرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. في الأخير نشكركم على تعاونكم ومساهمتمكم في هذا البحث.

الطالب:

أستاذة المشرفة:

- رضوان بورقعة

- د. عائشة طبي

السنة الجامعية: 2025/2024

الملاحق

الجزء الأول: المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: الابتكار المالي

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نسبيًا	موافق بشدة
1	يتعامل البنك بعقود لاحقة التنفيذ.				
2	يحدد البنك شروط التعامل هذا النوع من العقود.				
3	يتعامل البنك بأدوات مالية للتحوط ضد مخاطر عدم السداد.				
4	يوفر البنك للمتعاملين نظم تسمح لهم بتسوية المعاملات المالية إلكترونياً.				
5	يتيح البنك لزملائه استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مثل بطاقات الائتمان.				
6	يوفر البنك خدماته البنكية لعملائه بطريقة سهلة.				
7	يوفر البنك لعملائه خدمات السداد بالإستعانة بوسيط (الهاتف المصرفي، الشيكات الإلكترونية، ... الخ).				
8	يقوم البنك بتحويل القروض وأدوات الديون غير السائلة إلى أوراق مالية سائلة.				
9	يقوم البنك بتوريق قروض الرهن العقاري للحصول على السيولة.				

الملاحق

10	تخضع أعمال وقضايا ومعاملات البنك لقرارات مجلس الإدارة والمديرين والإدارة العليا.				
11	يدار البنك من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا بهدف حماية مصالح المودعين.				
12	تحسن الحوكمة في جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنك.				
13	أبرم البنك اتفاقيات مع شركات التأمين تسمح له بتقديم خدمات تأمينية.				
14	لا توجد حواجز قانونية تمنع البنك من توزيع المنتجات التأمينية عبر شبائبيها.				
15	يقدم البنك المنتجات التأمينية بهدف تقديم خدمة متكاملة.				

المتغير التابع: تطوير الخدمات البنكية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نسبيا	موافق بشدة
16	المظهر العام للبنك ملائم ويجذب الزبائن.				
17	يوجد لدى البنك تقنيات حديثة.				
18	ملاءمة البيئة الداخلية للبنك لتقديم الخدمة.				
19	يوفر البنك سجلات دقيقة يمكن الرجوع إليها بسرعة.				
20	يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة.				
21	يمكن الاعتماد على موظفي البنك.				
22	يولي موظفو البنك رعاية خاصة للزبون.				
23	تضع إدارة البنك المصلحة العليا للزبون نصب أعينها.				
24	يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري.				

الملاحق

					يتمتع موظفو البنك بمهارة عالية في تقديم الخدمة.	25
					يتمتع موظفو البنك بالسمعة الحسنة.	26
					يقوم موظفو البنك بتكليف الخدمة لتلبي حاجات الزبون ورغباته.	27
					اتقان تعامل موظفو البنك مع الزبائن.	28
					يقوم البنك بتوزيع استثمارات استبيان لمعرفة متطلبات الزبائن.	29
					تتناسب أوقات عمل البنك مع الزبائن.	30
					يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة.	31
					يتمكن الزبون الحصول على بعض الخدمات البنكية وحل المشاكل عن طريق الهاتف.	32
					سرعة تنفيذ الخدمات البنكية للزبون.	33

الملحق رقم (02): معامل ثبات أداة الدراسة

Fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,783	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,877	18

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,889	33

الملحق رقم (03): الإتساق الداخلي لأداة الدراسة

Corrélations

Corrélations

		الإبتكار والتطوير البنكية	المالي الخدمات	تطوير الخدمات البنكية	الإبتكار المالي
الإبتكار المالي	Corrélation de Pearson	1	,501**	,800**	
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	
	N	53	53	53	
تطوير الخدمات البنكية	Corrélation de Pearson	,501**	1	,920**	
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	
	N	53	53	53	
الإبتكار المالي والتطوير الخدمات البنكية	Corrélation de Pearson	,800**	,920**	1	
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		
	N	53	53	53	

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (04): اختبار التوزيع الطبيعي

Explorer

Récapitulatif de traitement des observations

	Valide		Observations Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
الإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية	53	100,0%	0	0,0%	53	100,0%

Caractéristiques

	Statistiques	Erreur standard
الإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية		
Moyenne	3,7479	,06056
Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		
Borne inférieure	3,6263	
Borne supérieure	3,8694	
Moyenne tronquée à 5 %	3,7540	
Médiane	3,6667	
Variance	,194	
Ecart type	,44089	
Minimum	2,76	
Maximum	4,55	
Plage	1,79	
Plage interquartile	,64	
Asymétrie	-,048	,327
Kurtosis	-,318	,644

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الإبتكار المالي وتطوير الخدمات البنكية	,104	53	,200*	,974	53	,291

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم (05): البيانات الشخصية لأفراد العينة

Fréquences

Statistiques

		الجنس	العمر	سنوات الخبرة
N	Valide	53	53	53
	Manquant	0	0	0

Table de fréquences

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	35	66,0	66,0	66,0
	أنثى	18	34,0	34,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	19	35,8	35,8	35,8
	من 30 إلى 40 سنة	22	41,5	41,5	77,4
	أكثر من 40 سنة	12	22,6	22,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

		سنوات الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	25	47,2	47,2	47,2
	من 5 إلى 10 سنوات	19	35,8	35,8	83,0
	أكثر من 10 سنوات	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

الملحق رقم (06): إتجاه العينة حول متغيرات الدراسة

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يتعامل البنك بعقود لاحقة التنفيذ.	53	4,6604	,47811
يحدد البنك شروط التعامل هذا النوع من العقود.	53	4,0189	,69311
يتعامل البنك بأدوات مالية للتحوط ضد مخاطر عدم السداد.	53	4,2453	,87499
يوفر البنك للمتعاملين نظم تسمح لهم بتسوية المعاملات المالية إلكترونياً.	53	4,2075	,71679
يتيح البنك لزيائنه استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مثل بطاقات الإئتمان.	53	3,6792	,80320
يوفر البنك خدماته البنكية لعملائه بطريقة سهلة.	53	3,6415	1,00181
يوفر البنك لعملائه خدمات السداد بالإستعانة بوسيط الهاتف المصرفي، الشيكات الإلكترونية، ... الخ.	53	3,8679	,70813
يقوم البنك بتحويل القروض وأدوات الديون غير السائلة إلى أوراق مالية سائلة.	53	4,0189	,57145
يقوم البنك بتوريق قروض الرهن العقاري للحصول على السيولة.	53	4,1321	,85570
تخضع أعمال وقضايا ومعاملات البنك لقرارات مجلس الإدارة والمديرين والإدارة العليا.	53	3,7170	,96829
يدار البنك من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا بهدف حماية مصالح المودعين.	53	3,9245	,67508
تحسن الحوكمة في جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنك.	53	3,2642	1,37493
أبرم البنك اتفاقيات مع شركات التأمين تسمح له بتقديم خدمات تأمينية.	53	4,2075	,79320
لا توجد حواجز قانونية تمنع البنك من توزيع المنتجات التأمينية عبر شبائبها.	53	3,9245	,91671
يقدم البنك المنتجات التأمينية بهدف تقديم خدمة متكاملة.	53	2,8868	1,32521
الإبتكار المالي	53	3,8931	,43996
N valide (liste)	53		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
المظهر العام للبنك ملائم ويجذب الزبائن.	53	3,4340	1,32301
يوجد لدى البنك تقنيات حديثة.	53	2,9434	1,37862
ملاءمة البيئة الداخلية للبنك لتقديم الخدمة.	53	2,7736	1,35365
يوفر البنك سجلات دقيقة يمكن الرجوع إليها بسرعة.	53	3,9245	,64597
يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة.	53	4,0000	,58835
يمكن الإعتماد على موظفي البنك.	53	4,1887	,65212
يولي موظفو البنك رعاية خاصة للزبون.	53	3,8491	,96867
تضع إدارة البنك المصلحة العليا للزبون نصب أعينها.	53	3,9623	,85400
يستجيب الموظفون لطلبات الزبون بشكل فوري.	53	3,6038	1,09789
يتمتع موظفو البنك بمهارة عالية في تقديم الخدمة.	53	4,0943	,62831
يتمتع موظفو البنك بالسمعة الحسنة.	53	3,9811	,82019
يقوم موظفو البنك بتكثيف الخدمة لتلبي حاجات الزبون ورغباته.	53	3,1698	1,06943
اتقان تعامل موظفو البنك مع الزبائن.	53	3,9623	,64933
يقوم البنك بتوزيع استمارات استبيان لمعرفة متطلبات الزبائن.	53	3,3962	1,33503
تناسب أوقات عمل البنك مع الزبائن.	53	3,9434	1,04541

الملاحق

يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة.	53	3,1887	1,11038
بإمكان الزبون الحصول على بعض الخدمات البنكية وحل المشاكل عن طريق الهاتف.	53	2,5094	,95319
سرعة تنفيذ الخدمات البنكية للزبون.	53	4,3585	,48415
تطوير الخدمات البنكية	53	3,6268	,55985
N valide (liste)	53		

الملحق رقم (07): اختبار الفرضية الأولى

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الإبتكار المالي	53	3,8931	,43996	,06043

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 5

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الإبتكار المالي	-18,317	52	,000	-1,10692	-1,2282	-,9857

الملحق رقم (08): اختبار الفرضية الثانية

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
تطوير الخدمات البنكية	53	3,6268	,55985	,07690

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 5

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
تطوير الخدمات البنكية	-17,856	52	,000	-1,37317	-1,5275	-1,2189

الملحق رقم (09): اختبار الفرضية العامة

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الإبتكار المالي ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمات البنكية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,501 ^a	,251	,236	,48939

a. Prédictors : (Constante), الإبتكار المالي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,084	1	4,084	17,051	,000 ^b
	Résidu	12,215	51	,240		
	Total	16,299	52			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات البنكية

b. Prédictors : (Constante), الإبتكار المالي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,147	,604		1,898	,063
	الإبتكار المالي	,637	,154	,501	4,129	,000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات البنكية