



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت – الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي و مالي

تحت عنوان:

التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

تحت إشراف

ا.د يحيياوي لخضر

من إعداد الطالب

مومن عبد و

لجنة المناقشة

رئيسا

د. بن سبع الياس

مشرفا

ا.د يحيياوي لخضر

ممتحنة

د. صباح فاطمة

السنة الجامعية 2024-2025

إهداء

أولاً لك الحمد ربي على كثير فضلك وجميل عطائك ووجودك، الحمد لله ربي ومهما
حمدنا قلن نستوفي في حمدك والصلاة والسلام على من لا نبي بعده
اهدي ثمرة هذا العمل إلى جميع أفراد أسرتي الصغيرة والكبيرة.

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى أهله وصحبه أجمعين، أما بعد :الشكر لله أوال عز وجل أن وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل .ثم نوجه آيات الشكر و العرفان بالجميل إلى أستاذ المشرف " يحياوي لخضر " على هذا العمل الذي منحنا الكثير من وقته و سعى أن يقدم لنا الكثير من النصائح و التوجيهات حول إتمام هذا العمل . كما نوجه أيضا بجزيل الشكر لكل الأساتذة، كما يسعنا أن نشكر "العائلة" وكل من ساعدنا ومد لنا بيد العون قريب كان أو بعيد على إنجاز هذا العمل العلمي بتعاونهم وتشجيعهم لنا حتى لو بدعوة.وآخر دعوانا أن نحمد لله رب العالمين.

فهرس المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	إهداء
	شكر و عرفان
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
V	قائمة المختصرات
V	قائمة الملاحق
ا-ج	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي
1	تمهيد
2	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا الحديثة
2	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا الحديثة
3	المطلب الثاني: مجالات استخدام التكنولوجيا الحديثة
4	المطلب الثالث: استخدام التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي
9	المبحث الثاني: أساسيات الأداء البنكي
9	المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي وأهميته
11	المطلب الثاني: أبعاد الأداء البنكي
14	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي
16	المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا الحديثة بالأداء البنكي
16	المطلب الأول: استخدام ابتكارات التكنولوجيا الحديثة
17	المطلب الثاني: مبررات استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك
18	المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا الحديثة على البنوك
21	خلاصة الفصل

22	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك
23	المبحث الأول لمححة عن البنك الجزائري الخارجي
23	المطلب الأول نشأة البنك الجزائري الخارجي
23	المطلب الثاني تقديم البنك محل الدراسة
28	المطلب الثالث وظائف وكالة البنك الخارجي الجزائري
34	المبحث الثاني المنهجية والإجراءات المتبعة في الدراسة
34	المطلب الأول تحديد مجتمع الدراسة وعينتها
35	المطلب الثاني متغيرات ونموذج الدراسة
36	المطلب الثالث الأدوات المستخدمة في الدراسة
42	المبحث الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة
42	المطلب الأول التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية
45	المطلب الثاني التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة
50	المطلب الثالث المطلب الثالث فرضيات الدراسة ومناقشتها
54	خلاصة الفصل
55	الخاتمة
57	قائمة المصادر و المراجع
60	الملاحق
68	الملخص

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
36	مقياس ليكارت الخماسي	1-2
37	خلايا الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي	2-2
37	معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور التكنولوجيا المالية	3-2
38	معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور الأداء المالي	4-2
38	معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور الأداء التسويقي	5-2
39	معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور الأداء الوظيفي	6-2
39	معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور الأداء الاستراتيجي	7-2
40	معامل الثبات ألفا - كرونباخ المتغيرات الدراسة والأبعاد	8-2
41	اختبار كومنغروف سيمنروف	9-2
42	توزيع العينة حسب نوع الجنس	10-2
42	توزيع العينة حسب العمر	11-2
43	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	12-2
44	توزيع أفراد العينة على الدراسة حسب الوظيفة	13-2
44	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	14-2
45	التحليل الوصفي التكنولوجية الحديثة	15-2
47	التحليل الوصفي الأداء المالي	16-2
48	التحليل الوصفي الأداء التسويقي	17-2
49	التحليل الوصفي الأداء الوظيفي	18-2
49	التحليل الوصفي لأداء الاستراتيجي	19-2
50	اختبار الفرضية الأولى	20-2
51	اختبار الفرضية الثانية	21-2
51	اختبار الفرضية الثالثة	22-2
52	اختبار الفرضية الرابعة	23-2
52	اختبار الفرضية الأساسية	24-2

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
6	تقنيات التكنولوجيا المالية	1-1
8	قطاعات التكنولوجيا المالية	2-1
14	إبعاد الأداء البنكي	3-1
17	استخدامات التكنولوجيا	4-1
24	الهيكل التنظيمي البنك الخارجي الجزائري	1-2
27	الهيكل التنظيمي البنك الخارجي الجزائري وكالة تلمسان	2-2
35	نموذج الدراسة	3-2
42	توزيع العينة حسب نوع الجنس	4-2
43	توزيع العينة حسب نوع العمر	5-2
44	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	6-2
44	توزيع أفراد العينة على الدراسة حسب الوظيفة	7-2
45	توزيع أفراد العينة على الدراسة حسب الخبرة	8-2

قائمة المختصرات

المختصرات	الوصف اللغة الأجنبية	الوصف اللغة العربية
BIGDATA	digital data	البيانات الضخمة
SWIFT	the society for worldwide Interbank Financial telecommunications	جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك
SPSS	statistical package for social sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
Blockchain	block digital data	قاعدة بيانات موزع
P2P	peer-to-Peer lending	إقراض نظير لنظير
TPE	terminal de paiement électronique	نقطة الدفع الإلكتروني
CIB	Carte interbancaire	البطاقة الإلكترونية
GAB	guichet automatique de banque	الشباك الآلي
oga	Outil de gestion des abonnées	وسيلة تسيير المشتركين
edi	ECHANGE DE DONNEE	تبادل المعلومات
wimpay	WEB INTERMESSAGE PAYEMENT	خدمة الهاتف النقال
bea	Banque extérieure d Algérie	البنك الخارجي الجزائري

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان
1	صور خدمات البنك الخارجي الجزائري
2	استمارة الاستبيان

مقدمة عامة

شهدت القطاعات الخدماتية بصورة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة تسارعا في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت إلى إحداث تحول جذري في العمل لاسيما فيما يخص الابتكارات الجديدة، وأفضل مثال على ذلك الصيرفة الإلكترونية التي مكنت من تقديم الخدمة إلكترونيا حيث سهلت عملية إنجاز المعاملات المصرفية، وتقليل الجهد، الوقت والعناء اعتمادا على الأساليب الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية إلكترونيا. وفي هذا الصدد تجد المؤسسات المالية الجزائرية نفسها اليوم مجبرة على مسايرة التطور الذي قطعه المؤسسات المالية العالمية إذ هي أرادت البقاء والاستمرار والمحافظة على مكانتها؛ ومواجهة موجة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية .

تعد التكنولوجيا المالية من الأساليب المتقدمة كونها تركز على توظيف التقنيات المستحدثة والابتكارات المالية الجديدة في تبسيط المعاملات والخدمات المالية وتقديمها للأفراد في صورة أفضل من الطرق التقليدية حيث توفر التكنولوجيا المالية طرق سهلة وسريعة وأقل تكلفة، وتتمتع بفعالية أكبر تجعلها تلعب دورا هاما في مستقبل الخدمات المالية المصرفية.

عملت البنوك باعتبارها من القطاعات التي تركز عليها التنمية الاقتصادية في العالم لكونها تلعب دورا أساسيا في تقديم العديد من الخدمات المالية والمصرفية لاستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن والمتعاملين فسعت إلى إدخال بعض التغيرات في نماذج أعمالها من خلال التوسع في الاعتماد على التكنولوجيا المالية والاستفادة من منافعها..

الإشكالية البحث:

انطلاقا مما سبق، فإن موضوع بحثنا يضعنا أمام التساؤل التالي:

هل لاستخدام التكنولوجيا الحديثة دور في تحسين أداء البنوك التجارية ؟

التساؤلات الفرعية

ينبثق عن التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية، والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

- ما ذا يقصد بالتكنولوجيا الحديثة ؟
- ما المقصود بالأداء البنكي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي عند مستوى معنوية (5%) في الوكالة محل الدراسة ؟

انطلاقاً من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية والتي تم طرحها حول الموضوع، والمحاولة تقديم إجابات أولية تم صياغة فرضية رئيسية وفرضيات فرعية كما يلي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثراً إيجابياً للتكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي في الوكالة محل الدراسة.

➤ **الفرضية 1:** يوجد أثر إيجابي للتكنولوجيا الحديثة على الأداء المالي البنكي عند مستوى المعنوية (5%) في الوكالة محل الدراسة.

➤ **الفرضية 2:** يوجد أثر إيجابي للتكنولوجيا الحديثة على الأداء التسويقي البنكي عند مستوى المعنوية (5%) في الوكالة محل الدراسة.

➤ **الفرضية 3:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة والأداء الوظيفي البنكي عند مستوى المعنوية (5%) في الوكالات محل الدراسة.

➤ **الفرضية 4:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة والأداء الاستراتيجي البنكي عند مستوى المعنوية (5%) في الوكالات محل الدراسة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تركز على التكنولوجيا الحديثة والبنوك التجارية وتأثيرها على تحسين أدائها.

• تظهر درجة اهتمام الدراسة بالتكنولوجيا الحديثة

والتعرف على مدى التقدم من التطبيقات في عمليات البنوك.

التعرف على أهمية الاستثمار في التكنولوجيا فيما يتعلق بإدارة البنوك بالإضافة إلى مساعدتها على تقديم خدمات

نوعية وبالتالي تحسين الأداء المصرفي.

أهداف الدراسة :

تكمن أهداف هذه الدراسة إلى:

- فهم دور التكنولوجيا في تحسين أداء البنوك التجارية، وكيف يمكن استخدامها لتحسين كفاءة وفعالية عمليات البنك وتحسين تجربة العملاء.
- تحليل العوامل المؤثرة في تطبيق التكنولوجيا في البنوك التجارية، وكيفية تحسين هذه العوامل للحصول على أفضل استخدام من هذه التكنولوجيا.
- تحليل مزايا التكنولوجيا الحديثة، مثل تحسين الكفاءة في المخاطر، وكيف يمكن للبنوك التجارية استخدام تحسين أدائها.

▪ تحديد التحديات المحتملة التي يمكن مواجهتها في تطبيق التكنولوجيا الحديثة في البنوك التجارية وكيفية التعامل معها بشكل فعال

دوافع اختيار الموضوع: وتتمثل في:

- ارتباط الموضوع بالتخصص الدراسي.
- الاهتمام الشخصي بالتطور التكنولوجي في القطاع المالي.
- كون موضوع التكنولوجيا الحديثة من المواضيع التي تم التطرق إليها في الدراسات الجامعية السابقة.
- مواكبة تطور المعاملات البنكية بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة

حدود الدراسة:

تبرز حدود الدراسة فيما يلي:

. **الحدود المكانية:** البنك الجزائري الخارجي - وكالة تلمسان

. **الحدود الزمنية:** تناولت هذه الدراسة موظفي مؤسسة بنك البنك الجزائري الخارجي ، حيث تم توزيع الاستبانة على

هذه الفئة واسترجاعها وتحليلها باستخدام أساليب التحليل الإحصائية خلال الموسم الجامعي 2024-2025

المنهج المتبع

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة والتحقيق من الفرضيات، تم إتباع المناهج التي تتناسب مع طبيعة وأهداف الدراسة وهي:

• المنهج الوصفي من أجل وصف المفاهيم العامة المتعلقة بالإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في التكنولوجيا والأداء البنكي.

• منهج دراسة حالة من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى بنك.

صعوبات الدراسة:

خلال إعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها فيما يلي:

عدم استجابة الفئة المستهدفة بسرعة عند توزيع الاستبيان.

هيكل الدراسة:

قصد الإمام بموضوع الدراسة أن نجيب على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، ونقوم بتقسيم الدراسة إلى فصلين ، حيث يمثل الفصل الأول إطار مفاهيمي للتكنولوجيا الحديثة و الأداء البنكي ويتناول ثلاث مباحث المبحث الأول بعنوان ماهية التكنولوجيا الحديثة ، أما المبحث الثاني بعنوان أساسيات الأداء البنكي ، والمبحث العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و الأداء البنكي .

تم تخصيص الفصل الثاني للإطار التطبيقي ويتناول ثلاث مباحث الأول كان تقديم البنوك محل الدراسة، نشأة عميقة وتطور البنوك محل الدراسة بالإضافة إلى التعريف بالوكالة والخدمات التي تقدمها، أما المبحث الثاني فخصص لمنهج الدراسة واستمارة البحث وذلك لنموذج الدراسة والأساليب بالإضافة إلى قياس صدق الاتساق والثبات للبحوث، أما في المبحث الثالث فتم التطرق إليه في عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

الدراسات السابقة

▪ مقالة عامية لـ (عمارة بختي وغنية مجانية) 2020 بعنوان "دور تكنولوجيا المالية في دعم قطاع المصرفي" تهدف هذه الدراسة إلى بيان طبيعة تكنولوجيا المالية من خلال تحليل للشركات الناشئة في هذه التكنولوجيا من أجل معرفة دورها في تطوير ودعم قطاع المصرفي من خلال ما تقدمه من خدمات، كما تساهم تكنولوجيا المالية في رفع مردود قطاع الخدمات المالية و على تطوير الخدمات المالية الإلكترونية لتشمل قطاعات مختلفة منها الإقراض والمدفوعات وغيرها، ولهذا يجب إقحام شركات تكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء و تقليل المخاطر ، ويكون هناك تكامل لدعم نمو قطاع المصرفي إلى جانب ضمان استقراره

▪ مقال علمي لـ (مليكة بن علقمة، يوسف سائحي)، 2018 بعنوان "دور تكنولوجيا المالية في دعم قطاع خدمات المالية والمصرفية" تسعى هذه الدراسة إلى إبراز مفهوم تكنولوجيا المالية وأهميته في كيفية استخدام البنوك وشركات تكنولوجيا المالية مع استدامة التعاون ، مع الإشارة إلى التجربة البحرينية، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المالية تدعم قطاع خدمات المالية والمصرفية مع توفير البنية والبيئة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالح الشركات الناشئة في هذا المجال.

▪ دراسة لـ (دغوش العطرة (2017)) بعنوان استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، حالة البنوك الجزائرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الإنترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية، على عينة مكونة من ثمانية بنوك عاملة في ولاية الجزائر، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الانترنت، كما أن هناك أثر لاستخدام الإنترنت على العمل البنكي، بحيث أن تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيل المتعلقة بتكاليف الدعاية والإعلان، مما يدل على فعالية الإنترنت كبديل عن الطرق التقليدية.

■ دراسة إحسان علي مبارك الجبوري 2016، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي تسعى إلى الإبداع من أجل البصراوية البحث إلى تأثير المعلومات التقنية في الوزن من خلال أبعادها الممتدة في الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال وقاعدة ومهارة الأداء بين الناس بأبعاده الداخلية اتجاهات بعد الفنان، بعد العمليات، بعد التعلم والنمو، والتقدم بعد الدراسة إلى أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء ومن أهمها العمل على استخدام المعلومات الإلكترونية بشكل واسع وتكنولوجيا الاتصال ماد على الأعمال بما في ذلك السرعة والجودة في تقديم الخدمات للزبون وتدريب بعض العاملين في جهة إعداد البرامج الأساسية، وإدخال المدراء في الإدارات العليا، والمهارات اللازمة لاكتساب المهارات والمهارات اللازمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتأكيد على تطبيق نظام (CAMELS) الخاص بدراسة نواة وممارسة الأنشطة البنكية التأمينية وتفعيل العمل بالموقع العملي متوافق مع العلاقة الثقافية والعلمية الاجتماعية وكذلك من الأنشطة التي يشترك فيها المجتمع.

تمهيد:

في ظل العولمة اكتسحت التكنولوجيا كل المجالات حيث أصبحت الشركات والمصارف المالية تقدم خدمات وعمليات مالية جديدة سمحت من تحسين أدائها .

يعتبر الأداء البنكي ركيزة أساسية التي يقوم عليها اقتصاد والحفاظ على هذه مكانة تعمل البنوك على ركوب موجة التكنولوجيا المالية، حيث يعتبر من العوامل التي لتحقيق الاستقرار ومواجهة المنافسة التي فرضتها شركات التكنولوجيا المالية بالخصوص .

وعليه تم تقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: مدخل عام لتكنولوجيا الحديثة .

المبحث الثاني: أساسيات الأداء البنكي.

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا الحديثة بالبنوك.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا الحديثة.

تعتبر التكنولوجيا الحديثة أهم مدخلات التغيير والتطوير بالبنوك، وهي مجموعة المعدات والأدوات والوسائل إلى التقنية والمهارة والأساليب المستحدثة والمستمدة من البحث العلمي والخبرات التي ترمي إلى الوصول إلى الأهداف المسطرة.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا الحديثة.

إن كلمة تكنولوجيا (Technology) التي ترجمت إلى العربية "تقنيات" اشتقت من الكلمة اليونانية **Techne** تعني في العربية فناً أو مهارة، وكذلك الكلمة اللاتينية "**Texere**" معناها تركيبية أو نسج، والكلمة **Logos** علماً أو دراسة، وبذلك، فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية عملية محددة.

وهي أيضا الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في إحداث تغيير أو تأثير في البيئة المحيطة به، فهي إذا استعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة، ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات الحياة الفرد والأنشطة المتعددة. إذن فهي مجموعة من الآلات والمعدات والتقنيات والمعارف العلمية والأفكار والوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة، بمعنى أن للتكنولوجيا ثلاثة أبعاد هي: الآلات والمعدات التي يستعملها الإنسان.

. المعارف والأفكار والأساليب التي تمكن من استخدام هذه الآلات والمعدات.

هي نتاج اجتماعي، فلا توجد بمعزل عن محيطها.

مفهوم التكنولوجيا الحديثة: يمكن القول أن التكنولوجيا الحديثة هي مجموعة من المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، وكذلك الوسائل المادية والتنظيمية الحديثة التي تستخدم في مجالات مختلفة بهدف إشباع الحاجة البشرية المتزايدة.

كما يعرفها **كينيث غالبريت** بأنها تطبيق منظم للعلم وباقي المعرفة المنظمة لأغراض تطبيقية.

ويمكن تعريف التكنولوجيا الحديثة بأنها عبارة عن مجموعة أفكار ومعارف وخبرات حديثة تتعلق بتطبيقات علمية حديثة في شتى المجالات، وتترتب عليها تقدم واضح في المستوى، وذلك بالقياس إلى الحالة السابقة لاكتشاف الفكرة، وخفض تكاليف الإنتاج أو تطوير أسلوب الإنتاج.

من خلال التعريف السابقة يمكن القول أن التكنولوجيا الحديثة هي مجموعة من الأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الحديثة، يتم استخدامها في مختلف الأنشطة

المطلب الثاني: مجالات استخدامها التكنولوجيا الحديثة

يتم تطبيق تكنولوجيا الحديثة في معظم مجالات الحياة الإنسانية، سوف نذكر أهم هذه المجالات:

1 - تكنولوجيا الاتصالات هذا النوع من التكنولوجيا من أكثر التقنيات المستخدمة والأكثر شيوعاً، إذ عززت طرق توصيل المعلومات وساعدت على التواصل بين البشر بمزيد من الراحة وفي وقت أقل وبدقة أكبر، إذ طورت تكنولوجيا الاتصالات باستخدام أجهزة مختلفة مثل الهاتف الراديو، التلفزيون والانترنت هي نموذج تقني اقتصادي جديد تؤثر على تسيير ومراقبة أنظمة الإنتاج والخدمات في الاقتصاد، يعتمد على مجموعة مترابطة من الاكتشافات المعمقة في ميدان الحواسيب، الإلكترونيك هندسة البرمجيات، أنظمة المراقبة والاتصالات البعيدة. مما سمح من تخفيض تكاليف التخزين، المعالجة، تبادل وتوزيع المعلومات بشكل كبير جداً.

2 - تكنولوجيا الإنشاءات ترتبط تكنولوجيا البناء بالمعدات والأساليب المستخدمة في المباني والهياكل الأساسية، ويتضمن هذا النوع من التكنولوجيا معدات ثقيلة مثل الهياكل الهندسية، كما تضم مختلف التجهيزات وبرامج الكمبيوتر لتصميم وإنشاء نسخ رقمية للمباني والهياكل، بالإضافة إلى مختلف الأدوات التي تساعد في تعزيز الكفاءة التشغيلية والتأكد من أن العمال يعملون بأقل مستوى من المشكلات وحوادث العمل.

3- تكنولوجيا الإنتاج: تكنولوجيا الإنتاج هي فهم مواصفات وخصائص الخدمة للمنتج المصنع وفقاً لاحتياجات السوق، وتحدد التكنولوجيا المستخدمة من قبل الشركة المصنعة للخدمة أو المنتج مدى قوتها من خلال معايير المواد المستخدمة في تصنيعها ومواصفات التصميم، والإجراءات والأساليب المتبعة، هذه الأخيرة تساعد في تحديد الخصائص الوظيفية وهيكله العام لضمان منتج ينافس ويلبي متطلبات واحتياجات السوق.

المطلب الثالث استخدامات التكنولوجيا في المجال المصرفي

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والتوصيل

تتكون تكنولوجيا المعلومات والتوصيل من التجهيزات المادية والشبكات حيث تم إنشاء وتطور كل منها بمعزل عن الآخر وفرضت الحاجة إلى دمجهم ، من أجل تحقيق معالجة البيانات وتبادلها من جهة أخرى ، وسوف نسعى للتعرف عليهم من خلال ما يلي:

➤ التجهيزات المادية وتتمثل بشكل أساسي في الحاسوب ، الهاتف والفاكس

➤ التجهيزات غير المادية

بعد أن نتحدث عن الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا المعلومات لابد من التحدث عن الجانب المكمل لهذه المنظومة وهي البرمجيات التي لا تعمل على الأجهزة والمكونات المادية وعبارة أخرى لا توجد لها أي قيمة تذكر بدونها، تتضمن برامج عدة أنواع من البرامج أو التطبيقات التي تتيح الحاسوب من أداء الأعمال التي تتطلبها منه، وتأتي البرامج على مجموعة تعليمات منسقة ينفذها الحاسوب

• الشبكات

• الإنترنت (الإنترنت): هي مجموعة من أجهزة الحاسوب المتصلة بما في ذلك، بحيث يمكن لمستخدميها

المشاركة في تبادل المعلومات وكل شيء آخر تقريباً، والإنترنت ليس مجرد مجموعة من

• محركات البحث: وهي برامج تساعدك في الحصول على المعلومات وفقاً للكلمات الأساسية التي يحددها

المستخدم وهناك العديد منها يستخدم طريقة خاصة في البحث.

• البرامج : حيث يمكنك تحميل البرامج بمختلف أنواعها و غالباً ما تكون مجانية.

• البريد الإلكتروني: التجارة الإلكترونية حيث يمكنك من البيع والشراء باستخدام البطاقات المصرفية أو

بطاقات الإئتماد.

• الإنترنت (Intranet) : تعرف على أنها : عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بالمؤسسة ، تستعمل

البروتوكولات و القواعد التي تبني عليها الإنترنت

ثانياً التكنولوجيا المالية

إن التطور الذي شهدته التكنولوجيا المالية بسبب تقنيات جديدة، نذكر منها:

➤ سلسلة كتلة أو سلسلة الكتل هي أكبر سجل موزع رقمي ومفتوح يسمح بمسار أصلي ملكي من طرف إلى آخر في الوقت نفسه دون الحاجة إلى وسيط، مع تحقيق درجة عالية من الأمان بعملية تحويل المواجهة محاولات الغش والتلاعب. ويشترك في هذا السجل جميع الأفراد حول العالم، أو يمكن اعتبار البلوكشين حاليًا أكبر قاعدة بيانات موزع بين الأفراد. وقد تم استخدام هذا النظام لأول مرة عام 2008، من ضمن تطبيقات غير محدودة يمكن استخدامها في العملات الرقمية المشفرة.¹

➤ **العملات المشفرة** هي عملات من النوع الأخير مثل البيتكوين حيث يمكن شراؤها بأموال تقليدية كما تباع أيضًا مقابل المال التقليدي، ويمكن استخدامها لشراء كلا النوعين من الأموال الرقمية والسلع والخدمات الحقيقية.

➤ **الحوسبة السحابية** تعرف على أنها تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة، وهي نظام خادم يتم الوصول إليه عن طريق الإنترنت وتعتمد البنية التحتية للحوسبة السحابية على مراكز البيانات المتطورة والتي تقدم مساحات تخزين كبيرة للمستخدمين كما أنها توفر بعض البرامج كخدمات للمستخدمين ومن أهم المشتغلين في هذا المجال شركة Amazon و Google.²

تحليل البيانات الكبرى هي الحل والعمليات والإجراءات التي تسمح للمنظمة بإنشاء ومعالجة وتخزين وإدارة مجموعة كبيرة نسبيًا من البيانات للحصول على المعلومات، وكانت أول الشركات التي احتضنها واشتغلت بها هي: Google، eBay، FACEBOOK، وقد نجح Google في العمل بها في مساعدة أشخاص في البحث من خلال ملايين المواقع الإلكترونية بدقة متناهية عن طريق البيانات لإعطاء نتيجة فورية، بالاختصار تحليل البيانات الضخمة تعني³ :

➤ تخزين كمية كبيرة من البيانات فحصها أو التنقيب عنها الحصول على المعلومات المناسبة والتعرف على الارتباطات غير المعروفة وما شابه ذلك لدعم اتخاذ القرار.

➤ الذكاء الاصطناعي يعرف بأنه مجموعة الجهود المبذولة لتطوير نظم المعلومات المحوسبة بطريقة تستطيع أن تتصرف فيها وتفكر بأسلوب مماثل للبشر،⁴

¹ إيهاب خليفة البلوك شين الكامل القادم في عالم المال والإدارة مجلة المستقبل للبحوث والدراسات المتقدمة، العدد 03، أبو ظبي 2 الإمارات، 2018، ص2

² عماد علي إيداد، بحث الحوسبة السحابية (الحوسبة السحابية)، البنك المركزي العراقي، دائرة تقنية المعلومات والاتصالات، العراق 2014 ص

³ برناردو نيكوليتي، مستقبل التكنولوجيا المالية، دراسات بالجريف في تكنولوجيا الخدمات المالية، روما، إيطاليا 2017، ص 103

⁴ أمينة عثمانية وآخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لزيادة تنافسية منظمات الأعمال المركز الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين، ألمانيا، 2019، ص 13.

- **العقود الذكية:** برمجيات حاسوبية بأوامر مشفرة ذاتية التنفيذ ، تستخدم في سلسلة الكتل لتحويل أصول او عملات الرقمية بين عدة أطراف في ظل ظروف محددة
- **الاستشاري المالي:** وهي منصات تعمل على توفير نصائح الاستثمار باستخدام الخوارزميات المالية، فهي تحد من الحاجة لمديري الاستثمار البشري، مما يقلل بشكل كبير من تكلفة إدارة المحفظة.
- **التكنولوجيا التنظيمية :** هي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي (AML) Anty-Money Laundering (مثل: رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال وتعرف على عميلك KYC الذي يتحقق من عملاء المؤسسات المالية لمنع الاحتيال).
- **المعاملات المصرفية المفتوحة :** وتتص على أن البنوك يجب أن تسمح للشركات كطرف ثالث بتطوير تطبيقات جديدة باستخدام بيانات البنك مثل تطبيقات المحمول للسماح للعملاء بتحكم أكبر في بياناتهم المصرفية والقرارات المالية.
- **المسرعات :** والمعروفة أيضا ب مسرعات البذور وهي برامج يتم اعتمادها من قبل المؤسسات المالية لتوجيه العمل مع الشركات الناشئة في التكنولوجيا.



الشكل رقم 1-1 تقنيات التكنولوجيا المالية

المصدر من إعداد الطالب

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

2 - قطاع التمويل الجماعي والإقراض الرقمي: يشتمل على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات ووسائل إعلام وأفكار جديدة، ويشمل على ثلاث أطراف هي المقاول بالمشروع الذي يحتاج إلى التمويل المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشروعات و الهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من أجل تطوير الخدمات والمنتجات وتعمل هذه المنصات على توفير المعلومات للأفراد والشركات بدافع الإقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة وإجراءات أقل تعقيداً.⁵

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

4- قطاع التأمين : لقد أوجدت التطورات التكنولوجية طرقاً جديدة لتقديم الخدمات التأمينية، بالإضافة إلى أساليب متقدمة لجمع البيانات تؤدي إلى تحديد أفضل المخاطر وما يقابلها من تدابير علاجية، والتي ترتبط بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، بفضل التقدم التكنولوجي توجد العديد من الأشكال الجديدة التي دخلت العمليات التشغيلية في مجال التأمين، وهذا رغبة في تجديد كفاءة الوساطة المالية والإدارة الكفؤة لمتطلبات العملاء المتعلقة بالتعويض، فهذه التطورات تهدف إلى التحسين المستمر للخدمات الممنوحة للزبائن مع تخفيض عمولات ورسوم التأمين.⁶

5- قطاع التكنولوجيا التنظيمية هو مجال يستعمل لإدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية، وذلك باستخدام التكنولوجيا المبتكرة، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على إيجاد حلول لتحديات

⁵ عبد الوهاب صخري، سمية بن علي تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: مجلة قراءة للتحديات والإمكانيات

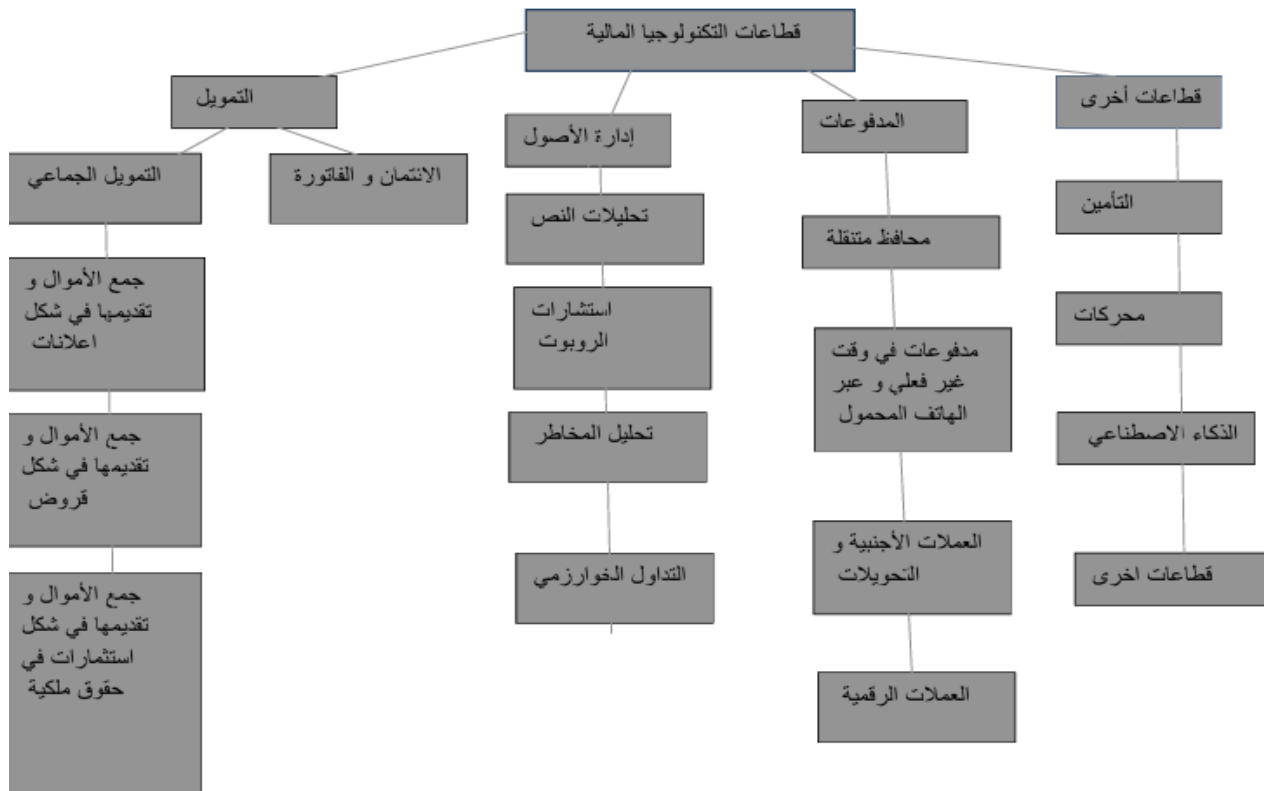
البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 6، العدد 1، 2021، ص 405

⁶ الياس قشوط إنصاف فسوري للخدمات المالية الرقمية بالبنوك ودورها في تحقيق الشمول المالي المالي الجزء الثالث، كتاب المؤتمر حول الهندسة الإدارية المالية متوافقة مع الشمول المالي ماكي كخيار للتنمية اليومية 24-25 ماي 2021 مخبر دراسات التنمية العملية والتشاركية، جامعة ادرار الجزائر، ص 272.

الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض انتهاك البيانات، الاختراقات الإلكترونية، غسل الأموال وغيرها من الأنشطة والأعمال الاحتياطية. بالإضافة إلى هذه القطاعات توجد خدمات تحويل الأموال عبر العالم، والخدمات المالية القائمة على سلسلة البلوكات الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة.

6 - خدمة تنظيم وإدارة المخاطر : وهي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية إلى الالتزام بقواعد الامتثال المالي وإدارة المخاطر التشغيلية وتحسين التزامها التنظيمي كرش (2019 ، صفحة 10). كما تشمل الحلول التي تساعد الهيئات التنظيمية على تنظيم الشركات التي تشرف عليها بشكل أفضل، وتحسين عملية تجربة العملاء ومخاطرهم، إضافة إلى أتمته ورقمته قواعد مكافحة غسل الأموال ، والتي تهدف إلى تقليل العائدات المحصلة بصورة غير مشروعة، والاستفادة من البيانات الضخمة لاستخراج رؤى السوق والعملاء.

الشكل رقم 1-2: قطاعات التكنولوجيا المالية



Financial Technology in banking industry Challenge and Monir Al-tiakim (Ahmed Al Ajlouni : المصدر :
p-3)-2018-International conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018-

Opportunities

المبحث الثاني: أساسيات الأداء البنكي

يعد الأداء البنكي معبرا عن النجاح وتهدف مختلف المؤسسات في السوق إلى تحقيق الاستقرار الأمثل والبنوك إحدى هذه المؤسسات حيث لا تستطيع معرفة ما ضيعته من فرص وما حقته من نتائج.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي وأهميته

تسعى المنشآت المصرفية والبنوك إلى تحقيق أفضل أداء حتى تستطيع التحكم في أنظمتها والتنسيق بين مختلف أقسامها وذلك عن طريق أنظمة قياس الأداء التي تساعد أيضا على تحسين عملية التقييم والرقابة، وفيما يلي سنتطرق إلى مفهوم الأداء والأداء البنكي.

أولا : مفهوم الأداء :

1. تعريف

لغة الفعل من كلمة أداء perform يؤدي، ينجز وفقا لهدف معين يعمل performance، تعني الكلمة، النجاح الملاحظ والمستغل كما تعني محافظة أحد طرفي العقد على وعد أو اتفاق قطعه أو قيامه بما هو مطلوب منه، الأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية performance والتي تشير إلى تأدية عمل أو إنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.⁷

اصطلاحا: يعرفه الدكتور حسن إبراهيم بلوط الأداء هو باختصار انجاز هدف أو أهداف المؤسسة وهو الصفة النظامية الرسمية التي تعبر عن قوى مكان الضعف والمساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها والقيام بها.⁸

2. محددات الأداء :

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما، يميز بعض الباحثين بين ثلاث محددات للأداء وهي:⁹

⁷ خطاب عابدة، التخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات، دار الفكر العربي، الإسكندرية، مصر، 1989، ص 439

⁸ حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، الطبعة 01، بيروت، لبنان، 2003، ص 360

⁹ العميرة محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية، 2003، ص 22

- **الجهد:** حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهنته.
- **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة للأداء الوظيفي، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية.
- **إدراك الدور أو المهمة** يشير الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها فالأداء ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من دافعية الفرد قدرات الفرد وخبراته السابقة التعليم التدريب الخبرة وإدراك الفرد لدوره الوظيفي، فهذه العوامل الثلاثة تتفاعل فيما بينها.

3. مفهوم الأداء البنكي

يعتبر الأداء البنكي أنه محصلة لكل من الأداء وأداء الوحدات بالإضافة إلى تأثيرات الثقافة الاجتماعية والثقافات عليهم.¹⁰

ويعرف أداء البنكي كذلك على أنه مجموعة من الأنشطة المناسبة وأقسام الجهود المختلفة والقيام ببعض الأنشطة في بيئة بنكية خارجية، من أجل تقديم خدمات بنكية.¹¹

ويمكن أن يُقَدَّم أداء البنكي على أنه "مجموعة من الأنشطة بين أقسام البنك للتكامل من أجل تحقيق الأهداف من أجل التطوير والتحسين والتطوير مع أقسام البنك".¹²

ثانياً: أهمية الأداء البنكي: 13

- للأداء البنكي أهمية كبيرة تتجلى في مجموعة من نقاط الضعف فيما يلي:
- معرفة ما تم تحقيقه من البنك.
- توفير المعلومات للمستويات الإدارية كافة الأغراض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية.
- تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط ضمن القرارات.
- تساعد عملية المراجعة المحتملة للأداء في التشخيص والأخطاء، والحذر والتحسين بشكل مستمر.
- المساعدة في إجراء عمليات التحليل وإجراء المقارنات وتحليل البيانات المالية.

¹⁰حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر، دار النشر اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2011. 145 ص
¹¹محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة 01، القاهرة، مصر 2013، ص09
¹²حاكم محسن الربيعي، مرجع سبق ذكره، ص 146.

¹³دراسة عطاوية إلهام جودة الخدمات المصرفية، وأثرها على أداء البنوك دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجبيلي سيدي بلعباس الجزائر، 2015، ص 201

- الكشف عن العناصر البشرية الكفؤة المقررة في الموقع المناسب، بالإضافة إلى تحديد العناصر التي تحتاج إلى تطوير ودعم لتطوير الأداء.
- مساعدة البنك في وضع المعايير اللازمة لتطوير أدائها، والتنسيق بين الأقسام المختلفة للبنك.
- معرفة ومتابعة أنشطة البنك التي تتبعها.
- معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك

المطلب الثاني: أبعاد الأداء البنكي:

1. أبعاد الأداء البنكي :

يرتبط مفهوم الأداء ارتباطاً بمفهوم الإدارة ويشكل أحد أهم العناصر التي ينصب عليها الاهتمام لذلك يركز الأداء على مجموعة من الأبعاد وهي:

أولاً. الأداء الوظيفي: هو كل ما يهم في عمل عمال البنك فالأداء الوظيفي يتمتع بأهمية عالية حيث أن البقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ بإمكانهم تحقيق الربح المالي، تكنولوجياً بشكل غير قانوني، أنه يختلف في تباين أداء الموظفين في كل منهما، ومنه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره يعكس إنتاجيته وأدائه بشكل عام.

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية وهي¹⁴:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة تشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والعلاقة بينها.
- العمل ويتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يمتلكه من رغبة في مهارات براعة، وقدرة على تحقيق العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- العمل المنجز أي كمية من العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدر سرعة هذا الإنجاز
- المثابرة والثوق وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة.

¹⁴أسعد أحمد محمد عكاشة، مساهمة الثقافة في المستوى التنظيمي مذكرة للحصول على درجة الماجستير في جامعة النيلين غزة، فلسطين، 2008، ص

ثانياً. الأداء الاستراتيجي: مرتبط بالاستراتيجيات المرتبطة البنك المحدد لتحقيق الهدف معين وهو مقياس لكيفية التوظيف من قبل المدرب الكفاءة والفاعلية لإرضاء الزبائن وتحقيق الأهداف والتمويل والرغبة فيها

يعتبر ترجمة للخطط الإستراتيجية لمعرفة النتائج المختارة حسب التنسيق السريع والفاعل للتغيرات غير المحددة، ويمكن النظر إليها على أنها كيف تعمل إجمالاً.

ثالثاً. الأداء التسويقي: ويعني به نشاط التسويق المرتبط بكل الخدمات المصرفية المتكاملة، حيث يصف كفاءة وفاعلية الوظيفة التجارية.¹⁵

حيث تشمل المعايير التي تستخدمها الإدارة العليا لتقييم الأداء التسويقي على معايير مالية كالربحية والمبيعات والحصة السوقية، وأخرى غير مالية كجودة الخدمة ورضا الزبائن وولائهم وقيمة العلامة التجارية وأهمها:

- الربحية هي هدف الربح المركزي لكل مؤسسة هادفة إلى الربح لإثبات وجودها وبقائها ضمن سوق التنافسية.

الحصة السوقية تمثل الحصة السوقية المقياس الأفضل لقياس الأداء التسويقي والذي يتعرف من يقترح على الربحية المؤسسة وقدراتها على تحقيق أهدافها، فالحصة السوقية تعرف بكونها مؤشراً فعالاً وقوياً للتدفق النقدي والربحي، كما أنها تمثل مقياساً مهماً للأداء التسويقي الجيد والذي من يقترح التمييز بين المؤسسات غير الناجحة في نشاطها - رضا الزبائن: لقد أصبح رضا الزبائن واحداً من أهم أولوياتنا في قطاع الأعمال المالية، سواء كانت هذه الأعمال تقدم خدماتها في جميع أنحاء العالم أو في الخارج، إذ إن معظم المصارف تمنحها أسباباً قوية لتحقيق ذلك، وبالتالي فإن عدم تمكنها من تحقيق الرضا يجعلها عاجزة عن الاستمرار ومنافسة لاسيما في التحديات المتعلقة بالتطور التكنولوجي.

رابعاً. الأداء المالي

الأداء المالي للبنوك على أنه استغلال الموارد المالية المتاحة للبنك بطريقة تمكنها من تحقيق أهداف الوظيفة المالية وهذا ما يتوقف على السياسة المالية التي ينتهجها البنك والتي تظهر جلياً من خلال¹⁶:

¹⁵ عبد الرحمن الشامي، إلياس سليمان التوجه إلى السوقي، المصور التسويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية، بشار محلة التنظيم والعمل، مجلد 06، العدد 02 الجزائر، 217 ص 46.

¹⁶ محمد نجيب دبابش طارق قدوري، النظام المالي المالي في تقييم الأداء بالمؤسسات الصغيرة الكبيرة دراسة تطبيقية لمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة الملتقى الوطني حول واقع النظام المالي للمحاكم الصغيرة الكبيرة في الجزائر، يومي 05/05/2013 06/05/2013 جامعة الوادي، الجزائر، ص 07.

. تركيبة ميزانيتها المالية من أصول وخصوم ومدى قدرتها على تمويل استثماراتها، إذ أن عدم قدرتها على تمويل هذه الأخيرة سيؤثر دون شك على أدائها المالي.

. درجة اعتمادها على الديون قصيرة الأجل ومعدل دوران دورة الاستغلال ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه مورديها بنسبة كبيرة على الديون قصيرة الأجل في ظل معدل دوران بطيء لدورة الاستغلال سيؤدي في النهاية إلى خلق مشاكل ينتج عنها انخفاض مستوى الأداء المالي؛

حجم الأموال المتاحة لديها، وإذا كانت تعاني من عدم القدرة على ذلك يؤدي إلى زيادة ديونها مما يؤدي إلى انخفاض في الأداء، أما في حالة توفرها على فائض مع إمكانية استغلاله استغلالاً أفضل من خلال التوظيف لتحقيق فرص ربح إضافية تسمح برفع مستوى الأداء المالي.

كما يعني الأداء المالي للبنك ب:

- العوامل المؤثرة في المردود المالي للبنك.
- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين داخل البنك على الأموال الخاصة.
- مدى التغطية مستوى النشاط للتكاليف العامة.
- مدى مساهمة معدل نمو البنك في نجاح السياسة المالية ليس فوائض من الأرباح.

من خلال ما تم عرضه يمكن أن يكون علم الأداء المالي للبنك على أنه انتهاك لقدرة البنك على تحقيق أهدافها، وذلك من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها المالية المتاحة ودعمها وفعاليتها.

الشكل رقم 1-3 ابعاد الاداء البنكي



المصدر مساح ميهوب (2014). نجاح تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية . الاقتصاد الجزائر :

جامعة قسنطينة -2-

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة فى الأداء البنكي:

يتأثر الأداء البنكي بعوامل متنوعة من شأنها أن تؤثر على أداء البنك، من حيث تعدد دراستها وتحديدها أمر ضروري لتحقيق منهجية سليمة في تقييم الأداء ، ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي :

➤ العوامل الاقتصادية

العوامل الاقتصادية هي أكثر انعكاسا على الأداء و ذلك لطبيعة نشاط البنك من جهة، لكون المحيط الاقتصادي عموما يمثل مصدر مواردها و مستقبل منتجاتها من جهة أخرى، و هي بدورها تنقسم حسب شموليتها إلى عوامل اقتصادية عامة (macro كمعدلات النمو الاقتصادي ، سياسات التجارة الخارجية، معدلات التضخم ، أسعار الفائدة ... الخ ، وأخرى قطاعية (méso متعلقة بالنشاط كدرجة المنافسة ، هيكل السوق ، اليد العاملة المؤهلة.... الخ

➤ العوامل الثقافية:

تنقسم العوامل الثقافية إلى عوامل داخلية ثقافية والتي تمثل ثقافة البنك و مرونته و مكوناته و المستوى الثقافي و الفكري للعمال و التي تساهم في تحديد مدى تطور قوة البنك و أدائه ، و عوامل ثقافية خارجية تتعلق بالبيئة التي أنشئت فيها البنك من خلال الممارسات و الاحتكاكات مع المجتمع ، و كما تعد التطورات التي تفرضها العولمة من الآثار المباشرة التي تحسن الأداء و تطوره.

➤ العوامل التكنولوجية والإبداع:

يعد البحث العلمي والإبداعات التكنولوجية التي تدخل في الصناعة المصرفية من العوامل التي تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تعظيم حجم التكاليف ، فتحديد و استخدام نوعية المنتجات المتطورة في ظل المنافسة تساهم في تعظيم مستويات الأداء وعليه يجب على البنك متابعة التطورات التكنولوجية و التنبؤ بها و تقييمها و تحديد اثرها.

➤ العوامل السياسية والقانونية

تعتبر هذه العوامل من العوامل ذات التأثير الكبير على الأداء الاقتصادي للبنك، وتتكون من مؤسسات النظام الحكومي، وسياسات الدولة المالية والنقدية، كما تشمل أيضًا التشريعات والقرارات الإدارية، واللوائح و إجراءات المنظمة لها، وبصفة عامة تشمل العوامل السياسية والقانونية التالية:

- مدى قدرة النظام على تحقيق الاستقرار السياسي.
- وضوح الأهداف على مستوى الاقتصاد الوطني.
- التشريعات والقوانين.

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا بالأداء البنكي

المطلب الأول : استخدام ابتكارات التكنولوجيا الحديثة البنكية

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

❖ التكنولوجيا المعلومات و الاتصال

. خدمات الدفع وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا التي تقدمها التكنولوجيا للزبائن، بحث يكون لديها لعدد من الاختبارات للدفع أهمها ما يلي:

▪ الدفع بالصرفات .

▪ التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل.

▪ تبادل العملات بدون تكاليف.

▪ استخدام نظام rtgs

▪ استخدام نظام swift

▪ استخدامات الانترنت

❖ التكنولوجيا المالية

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

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

. الخدمات المقدمة للبنوك بناء على البيانات الضخمة **BIG DATA** وهي عبارة عن حلول مقدمة للقطاع البنكي والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات، وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص .

المطلب الثاني: مبررات استخدامات التكنولوجيا في البنوك

لا يمكن لأحد أن ينكر المزايا الرئيسية في استخدام التكنولوجيات والتقنيات الحديثة في مختلف مجالات الحياة، ويفضل استخدام هذه المزايا في البنوك لتحقيق أربعة أهداف¹⁷ :

أولاً . كفاءة في الأداء : فقد مكنت التقنيات الحديثة البنوك من تسيير العدد الهائل من الحسابات البنكية لزيائنها دون الحاجة إلى زيادة عدد الموظفين مع تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات ,وعززت بقائها و نموها و تكفيها، وهذا الأمر يحتاج إلى تحسين أدائها باستمرار ، غير أن تحسين الأداء ليس بمجرد عملية تتحكم بها البنوك بمفردها بل هناك طرفا محوريا أساسيا يتمثل في عملاء البنوك و مجموع المتعاملين.

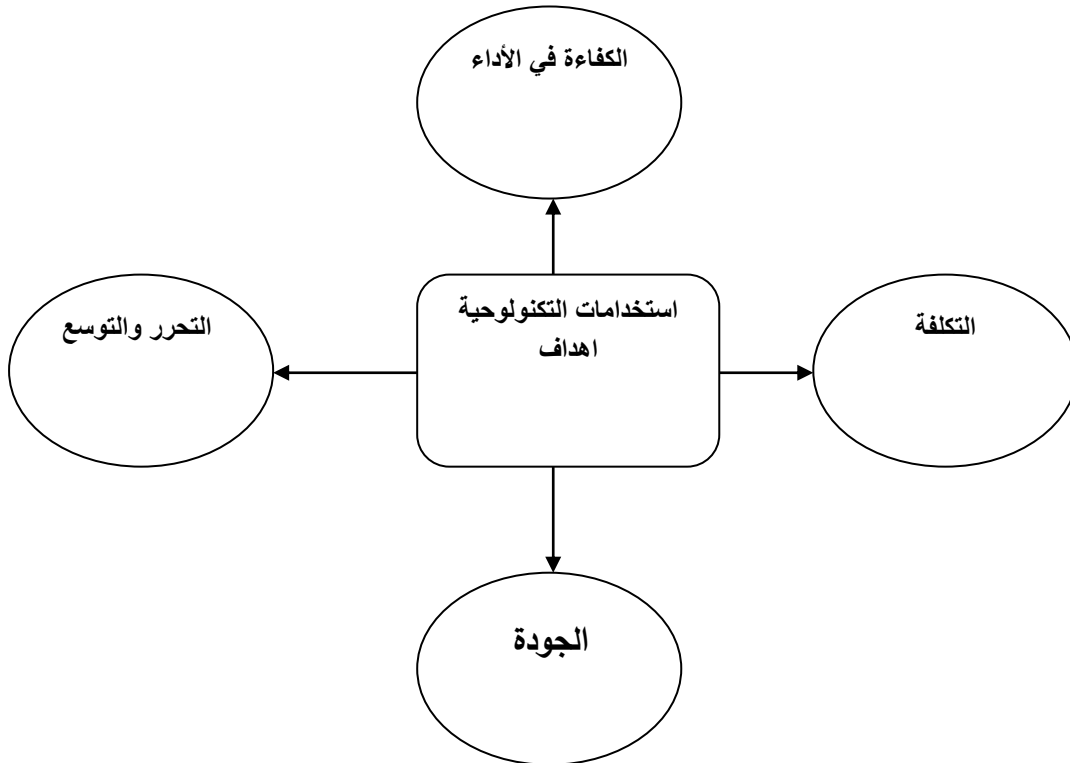
ثانيا . الجودة: تتجسد في تقديم الخدمات البنكية من خلال تقديم خدمات مميزة و ذات جودة عالية وبأقل جهد و تكلفة ، ف كلا الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح الى توفير الوقت فالعميل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له ، و يبحث عن مصدر الذي يحقق رغباته في إتمام معاملته وتوفير المعلومات دون جهد او عناء او انتظار ، كما يسعى دائما للحصول على خدمة دقيقه و ذات جودة عالية الكفاءة وذات جودة مميزة و هذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

ثالثا. التحرر والتوسع: بعد إدخال التقنية في العمل المصرفي أصبح بالإمكان التعامل مع البنوك وإجراء المعاملات، وتلقي الخدمات من أي مكان خارج مقراتها وفي أي وقت خارج أوقات العمل الرسمية، بالإمكان إتمام مختلف الخدمات البنكية من سحب وإيداع الفواتير وتغطية الشبكات وإتمام المعاملات التجارية عبر استخدام الوسائل الإلكترونية التي يوفرها البنك ، وهذا الأمر عزز من قدرات البنوك في الوصول إلى مختلف مناطق نشاطها المصرفي دون الحاجة لفتح فروع كثيرة ومكلفة.

رابعا . التكلفة : لقد شكل استخدام التكنولوجيا في إتمام العمليات البنكية ، ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع البنك أحد أهم الركائز التي يستند فيها البنك لتقليل من النفقات الإدارية ، وذلك من خلال اعتماد على الركائز الإلكترونية في إنجاز العمل البنكي مما يوفر التكاليف و الأسعار على حد سواء، توضح التقارير والإحصائيات العالمية على أنه في حالة تكلفة الخدمة البنكية في الفرع البنك

¹⁷أسعد أحمد محمد عكاشة، مساهمة الثقافة في المستوى التنظيمي مذكرة للحصول على درجة الماجستير في جامعة النيلين غرة، فلسطين، 34 2008، ص

¹⁷عبد الرحمن الشامي، إلياس سليمان التوجه إلى السوقي، المصور التسويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية، بشار محلة التنظيم والعمل، مجلد 06، العدد 02 الجزائر، 217 ص 46.



الشكل رقم 1-4 إعداد الطالب

المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا الحديثة على البنوك

تأكيداً على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية على وجه التحديد لإبتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من تنوع المنتجات و الخدمات البنكية، ز كفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك و الية حماية العملاء، اي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك و التي يمكن تناولها بشكل مبسط فيما يلي:

➤ أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية

زيادة تدفق المعلومات إلى جميع فروع البنك نتيجة استخدام الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات في البنك، تظهر عملية تدفق المعلومات بين الموقعين أو أكثر بصورة مباشرة وصورة لا تحتاج فيها إلى نقل المعلومات نظراً لبعد الحصول على المعلومات عن وحدة المعالجة المركزية عبر الشبكات.

. توفير معلومات مؤكدة لصانع القرار في البنك يصبح المصرف غير مستقر في كافة الأنشطة الإدارية وفي مستويات مختلفة من الهيكل التنظيمي على تكنولوجيا المعلومات التي تعمل على زيادة معلومات مؤكدة وتدفعها في الوقت المناسب والتي بناءً عليها صانع القرار في عملية اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة والتقويم نتائج القرارات المختلفة وصحة المشروع بهدف تقليل درجة عدم القيام بذلك وتزويده بالشركة المناسبة للتعامل مع البيئة التي تعمل فيها الحاجيات المحمية بهدف وضع تكاليف طويلة المدى وتنفيذها

➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية

ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث الدعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم الخدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الإقراض الإلكتروني، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

➤ تأثير التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية

قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بخفض التكاليف الصفحة الواحدة وتكاليف ادارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة ادارة الموارد.

➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار المالي للبنوك

قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية لهذه عديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي ، فضلا على دورها في تحقيق مزيد من معادلات الربحية

➤ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملات : وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال و مخاطر

الغش ، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء .

➤ مخاطر التكنولوجيا المصرفية على الرغم مما تحقّقه التكنولوجيا المصرفية من مزايا متعددة الخدمات القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير إلا أنها وبالمقابل وجدت مخاطر مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل البنوك والمؤسسات المالية وقد تجسدت هذه المخاطر في الآتي¹⁸:

- سهو وخطأ العاملين، حيث يقترف العاملون على النظام الآلي أخطائهم ناجمة عن عدم المعرفة أو السهو، مما يؤدي إلى إحداث ضرر بالمعلومات والأنظمة المبرمجة
- اختراق الأنظمة المصرفية المالية من قبل أشخاص خارجيين غير مرخص لهم، وذلك في ظل غياب أنظمة أمنية لحماية النظم الآلية، بهدف العبث بالسرقة أو التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء، مما يعرض الأجهزة للفيروسات التي تساعد على محو أنظمة المعلومات الداخلية للبنوك، أو خداع البيانات الخاصة في أيدي غير مستخدمي الأجهزة، وهو ما يؤدي إلى إفشاء السر المصرفي
- كما أن التكنولوجيا المصرفية دورها فاعل في تطور الوسائل المعتمدة لعمليات غسل الأموال، وإنجاز عمليات مصرفية غير مشروعة لا توافق البنوك على تقديمها أو تكون بحاجة إلى أخذ الموافقة عليها، وهو ما يعني أن هذه التكنولوجيات في انتشار غسل الأموال.
- قد تؤدي المخاطر التشغيلية في التنظيم إلى تطور هذه الصناعة إلى تشابك البنية التحتية للبنوك وهي تكنولوجيا المعلومات تحولها إلى أزمة نظامية.
- صعوبة إدارة مراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات الإبداعية
- مخاطر أمن المعلومات والاحتيال وغسيل الأموال والجرائم الإلكترونية وحماية العملاء.
- أقل شفافية بشأن كيفية تنفيذ المعاملات والمسؤولية المالية.
- مخاطرة تعرض النظام المصرفي للتهديدات وتعرض البيانات المهمة للانتهاك
- أكبر من الضرر مما يؤدي إلى زيادة التشابك والترابط واختراق عمليات الاحتيال.

¹⁸ إبراهيم الراجحي الحمداني، ساهم في استخدام التكنولوجيا في ظاهرة توظيف الأموال والجهود الدولية لمكافحةها، مداخلة المقدمة في المؤتمر العلمي الرابع حول الريادة العالمية، التميز في مواجهة تحديات

العولمة، منظم بكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلاديفيا، يومي 15 و 16 مارس 2005، ص 06.

خاتمة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب النظري من خلال ثلاث مباحث، حيث ضم المبحث الأول مفاهيم خاصة بالتكنولوجيا الحديثة، مجالات استخدام التكنولوجيا الحديثة (تكنولوجيا الاتصالات، تكنولوجيا الإنتاج، تكنولوجيا المعلومات)، بالإضافة إلى التطرق إلى أنواع التكنولوجيا الحديثة وخصائصها تكنولوجيا الإنترنت (تكنولوجيا النقل)، بينما خصص المبحث الثاني للأداء البنكي حيث درس مفاهيم حول الأداء للبنوك والتي تحتوي على أربعة إبعاد. والمبحث الأخير كان بعنوان علاقة التكنولوجيا الحديثة بالأداء البنكي الذي هو محصلة جمع المبحث الأول و الثاني أيضًا حيث توصلنا إلى أن هناك تأثير للتكنولوجيا الحديثة على الأداء للبنوك من خلال العديد من النقاط.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك الجزائري الخارجي

تمهيد

بعدما تناولنا في الفصل السابقة الإطار النظري ، سنحاول في هذا الفصل تطبيق ما جاء به الجانب النظري وإسقاطه على الوكالة البنكية ، ودراسة أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي باعتبار أن الدراسة هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي، ويتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي وإعطاء نظرة شاملة عن البنوك.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم البنك محل الدراسة.

المبحث الثاني: المنهجية والإجراءات المتبعة في الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول : لمحة عن البنك الخارجي الجزائري

المطلب الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري

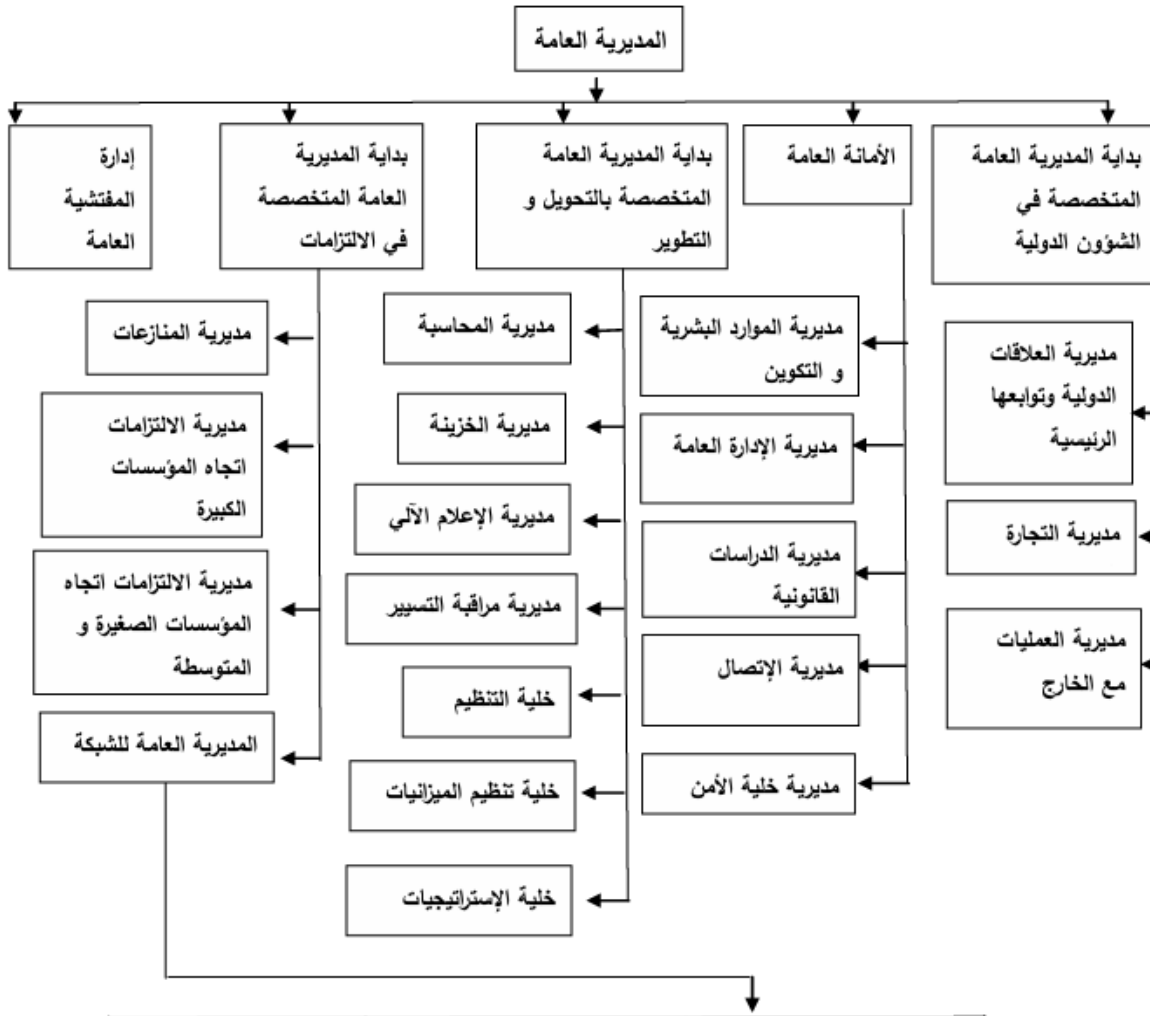
يعتبر البنك الخارجي الجزائري من أهم البنوك التجارية وهو من أهم ركائز النظام المصرفي حيث يقوم بتقديم مختلف الخدمات المصرفية التقليدية و الحديثة ، وسنتطرق في هذا الجزء إلى نشأة البنك الخارجي الجزائري و نخص بالذكر **البنك الخارجي الجزائري تلمسان** ومن خلاله سنتعرف على هيكله التنظيمي للوكالة مع تحليله بالإضافة لمهامه و الخدمات التي يتميز بها البنك عن غيره.

تأسس البنك الخارجي الجزائري في 10/1/1967 بموجب الأمر 67-204 وبهذا فهو ثالث وآخر بنك خارجي يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأمين القطاع البنكي وقد تم إنشاؤه على إنقاص خمسة بنوك أجنبية هي :

- القرض الليوني أمم بتاريخ 16/01/ 1968
- الشركة العامة أمم بتاريخ 16/01/1968
- قرض الشمالي أمم بتاريخ 31/05/1968
- بنك باركليز أمم بتاريخ 26/05/1968
- البنك الصناعي الجزائري المتوسط أمم بتاريخ 29/04/1968

ولم يحصل البنك على هيكله النهائي إلا في الفاتح من شهر جوان 1968، وعلى إثر هيكله المؤسسات والتغيرات الجذرية التي أجرتها الحكومة عرف بنك الجزائر الخارجي تغيرات في هيكله وأصبح شركة أسهم حسب نص القانون 01/88 الصادر في 17/01/1988 الخاص باستقلالية المؤسسات ورفع رأس ماله إلى مليار دينار يملكها ما عرف سابقا بصندوق المساهمة والتي تمثل القطاعات المكونة للمحفظة التجارية للبنك وهي قطاع المحروقات البناء، الخدمات الكيمياء الصيدلانية، الإلكترونيك والاتصالات، ويمثل هذا البنك المرتبة العاشرة في إفريقيا ويبلغ رأس ماله مليار دينار حدد من طرف وزارة المالية والتخطيط، وفي 1991 أصبح رأس مال البنك مليار وست مئة مليون دينار إلا أنه بعد حل صناديق المساهمة يبقى رأس المال ملك للدولة.

الشكل 1-2 الهيكل التنظيمي البنك الخارجي الجزائري



المصدر الامانة العامة للبنك

المطلب الثاني: تقديم وكالة البنك الجزائري الخارجي لوكالة تلمسان

وكالة تلمسان واحدة من بين الوكالات التابعة للبنك الجزائري الخارجي ، تحمل رقم 00064 وهي تابعة لمديرية الجهوية لتلمسان ، حيث تأسست سنة 1967 وهي عبارة عن بنك تجاري ، تتعامل وكالة مع عدد هام من العملاء سواء كانوا عاديين أو تجار ، شركات تابعة للقطاع العامة و الخاص .
وزع نشاط البنك على عدة مصالح، وتتمثل المهام الرئيسية لكل قسم فيما يلي (1):

1. مدير الوكالة أعلى المستويات الإدارية مهمته إنجاز القرارات اللازمة لتسيير الوكالة وإدارتها حسب الأهداف والبرامج المسطرة مركزيا.
2. نائب المدير: يتمثل دوره في مساعدة المدير في مهامه كم أنه ينوب عن المدير أثناء غيابه.
3. الأمانة العامة (السكرتارية): مهمتها مساعدة المدير ونائبه في مهامهما، لكنها لا تقوم بالعمليات البنكية،
4. مركز المحاسبة: تتمثل مهامه فيما يلي:
 - مراقبة عمليات المحاسبة وضبطها وتعتمد الوكالة المحاسبة التحليلية.
 - متابعة وتعديل أي خطأ يتم اكتشافه.
 - ضمان بالنسبة لجميع العمليات الوجود المادي للأوراق المفسرة لها.
5. القسم الإداري للتعهدات مهمته جلب موظفي الأموال، حفظ الودائع وإعطاء القروض للزبائن ويحتوي على الأقسام التالية:

القسم الإداري للالتزامات مهمته متابعة الالتزامات مثل الالتزامات الخاصة بالتكاليف المتعلقة بالمهام مثل شراء المواد والأجهزة، وتتم هذه الأخيرة بين البنك وأطراف خارجه حسب نوع النشاط الممارس.

- قسم الموارد مهمته توظيف الأموال وتقديم الخدمات مثل منح القروض.
- قسم المنازعات : مهمته النظر في المنازعات المالية من الناحية القانونية وكذلك القيام بالفصل ومتابعة المنازعات التي قد تنشأ مع العملاء أو هيئات اجتماعية كالضرائب، صندوق الضمان الاجتماعي، الخواص.... كما تقوم بفك النزاعات فيما يخص إعطاء صكوك بدون رصيد وعدم دفع القروض في الوقت المحدد لاستحقاقها.
- 6. مصلحة العلاقة مع الزبائن: تتلخص مهامها في:
 - جلب الزبائن واختيارهم.
 - تقديم المعلومات اللازمة للمتعاملين.

• الاتصال بالمتعاملين وإشعارهم بكل العمليات الخاصة بحساباتهم.

7. مصلحة التسيير الإداري: تضم الأقسام الآتية:

- قسم تسيير الموارد تتلخص مهامه في توفير وسائل العمل كالآلات و الأجهزة.
- قسم الإعلام الآلي والمحاسبة يعمل هذا القسم على إعداد الميزانية المحاسبية للوكالة والمراقبة الإدارية.

8. مصلحة الصندوق: هي المصلحة التي تقوم بأكبر قسط من العمليات البنكية وتحتوي على قسمين:

الشباك الأمامي: ويحتوي على:

- شباك الدفع : مهامه التعامل بالعملة الوطنية.
- شباك الصرف اليدوي والعملة الصعبة : ويتم فيه العمليات المباشرة كالدفع أو السحب من وإلى الحسابات بالدينار.

- الشباك الخفي يحتوي على:

- قسم المقاصة ومهمته تتحصر في تبادل الشيكات والتحويلات مع البنوك الأخرى كل يوم وذلك

من خلال عملية المقاصة في البنك المركزي.

- قسم التحويلات : يقوم بعمليات التحويل بكامل أشكالها مما في ذلك التحويل من حساب إلى حساب آخر سواء كان داخل أو خارج الوكالة.

- قسم المحفظة مهمته تحصيل الأوراق المالية (السفتجة - الشيكات).

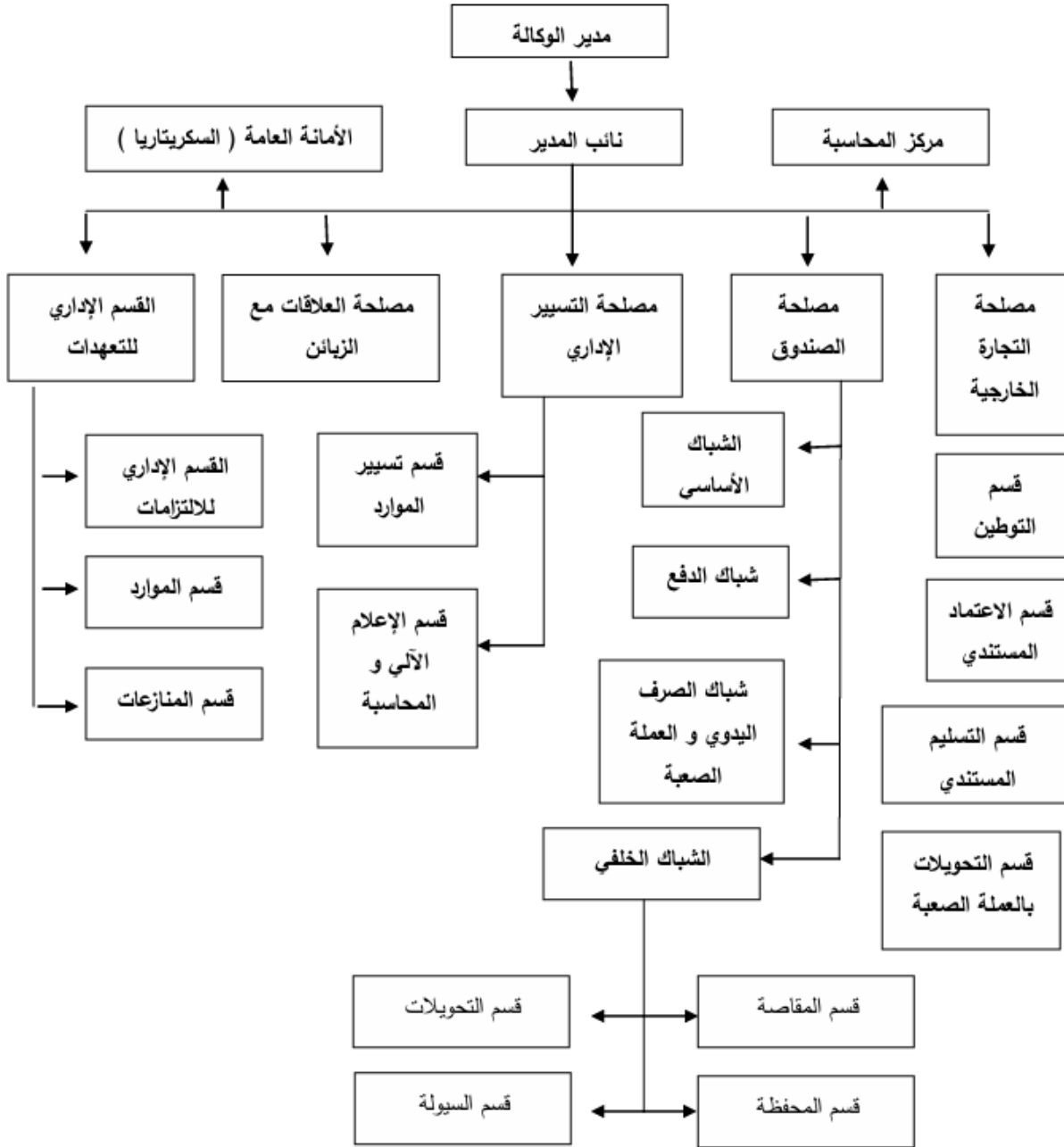
- قسم السيولة : مهمته توفير ومراقبة حسابات السيولة المالية كأن يخصص لكل نوع من الودائع حسابا خاصا بها، كما يقوم القسم بمراقبة قيمة السيولة الموجودة في الوكالة بعد تصفية الحسابات والمبعوثة للبنك المركزي.

8. مصلحة التجارة الخارجية تهتم هذه المصلحة بكل ماله علاقة بالاستيراد والتصدير وتعمل على تسيير

وتنفيذ العمليات الخاصة بالتعاملات الخارجية وتتفرع إلى عدة أقسام هي:

- قسم التوطين : يقوم هذا القسم بجميع إجراءات التوطين الخاصة بعمليات التجارة الخارجية.
- قسم الاعتماد المستندي: ويختص هذا القسم بفحص ومتابعة ملفات الاعتمادات المستندية للمستوردين
- قسم التحصيل المستندي: ويختص هذا القسم بفتح وتسيير العمليات الممولة عن طريق التحصيل المستندي.
- قسم التحويلات بالعملة الصعبة: يهتم هذا الفرع بفتح حسابات بالعملة الصعبة وصرف المبالغ المحولة من الخارج لصالح مستفيديها بالداخل.

الشكل (2-2) الهيكل التنظيمي البنك الخارجي الجزائري وكالة تلمسان



المصدر : الوكالة البنكية

المطلب الثالث: وظائف وكالة البنك الخارجي الجزائري

يعتبر البنك الخارجي الجزائري بنكا تجاريا وعلى هذا الأساس فهو يمارس كل المهام والوظائف المنوطة ببنك تجاري، ويمكن تقسيم هذه الوظائف إلى تقليدية وأخرى حديثة.

أولا. الوظائف التقليدية

تتمثل الوظائف التقليدية للبنك الخارجي الجزائري وكالة تلمسان فيما يلي:

1. فتح الحسابات الجارية وقبول الودائع على اختلاف أنواعها الجارية ، التوفير، ودائع لأجل)؛
2. تشغيل موارد البنك مع مراعاة مبدأ التوفيق بين السيولة والربحية والضمان ومن أهم أشكال التشغيل والاستثمار ما يلي:

- منح القروض والسلف المختلفة وفتح الحسابات الجارية المدنية؛
- تحصيل الأوراق التجارية وخصمها والتسليف بضمانها ؛
- التعامل بالأوراق المالية من أسهم وسندات بيعا وشراء؛
- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الاعتمادات المستندية ومنح القروض للموردين أو المستوردين وغيرها من الوظائف؛
- تقديم الكفالات وخطابات الضمان للعملاء؛
- التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء، والشيكات السياحية والجوالات الداخلية منها والخارجية؛
- تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة، وصرف الشيكات المسحوبة عليها ؛
- المساهمة في إطار أسهم وسندات الشركات المساهمة؛
- تأجير خزائن لعملائها، والخاصة بالمجوهرات والمستندات والأشياء الثمينة.

ثانيا. التطور التكنولوجي على الخدمات المصرفية في البنك الخارجي الجزائري

1 . تجهيزات و شبكات الاتصال في وكالة BEA

تحظى شبكات الاتصال بأهمية كبيرة في البنك الخارجي الجزائري وكالة تلمسان حيث يستعمل موظفو الوكالة كل من شبكة الانترنت و الاكسترانت و الانترنت في مختلف الأعمال المصرفية.

❖ شبكات الاتصال المستخدمة في البنك فيمايلي:

✚ **شبكة الانترنت:** يتم استخدام شبكة الانترنت في معظم التعاملات المصرفية للبنك ، حيث يمكن لأي زبون أن يستفيد من مجموعة من الخدمات عن بعد ، عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق الخاص بالهواتف الذكية ، منها الاطلاع على الحسابات ، و استخراج الكشوف

✚ **شبكة الأنترنت** وهي الوسيلة التي يتم فيها الاتصال بمختلف الأقسام و المكاتب داخل الوكالة ، و

التي تم ربطها عن طريق الانترنت لتسهيل عملية الاتصال داخل المصرف و إجراء العمليات المصرفية و الاطلاع عليها في مختلف الأقسام ، و بالتالي إتاحة المعلومة بكل يسر وسهولة

✚ **شبكة الاكسترنات الوكالة** متصلة بشبكة الاكسترنات الخاصة بالبنك الخارجي الجزائري و فروعها المختلفة ، فالمدبر و مراقبة الوكالة هما المخولان الوحيدان لاستخدامها في عملية الاتصال بالبنك الرئيسي و الفروع الجهوية الأخرى ، وتستخدمها الوكالة في إرسال و توزيع المعلومات الخاصة بمختلف العمليات وهي متاحة طوال اليوم.

• تجهيزات تكنولوجيا:

تتوفر وكالة البنك الخارجي الجزائري تلمسان على مجموعة من الأجهزة المتطورة ذات التكنولوجيا العالية تساهم بشكل كبير في تنشيط الأداء المصرفي تضيفي نذكر منها ما يلي:

- جهاز الفيز يوفون VISIOPHONE من علامة CISCO يتيح للمدبر إمكانية إجراء اتصال فيديو فوري وجها لوجه
- أجهزة التلفاز الرقمية من العلامة المعروفة في السوق الجزائرية CONDOR
- جهاز Signo tec الخاص بالتوقيع الإلكتروني لإضفاء مصداقية للوثائق المبعوثة إلكترونياً.
- أجهزة الهاتف من علامة معروفة و هي Panasonic والجهاز الخاص بالرد الآلي من علامة
- الصراف الآلي جديد عالي التقنية صنع في ألمانيا من علامة HRS.
- جهاز سكانير (Scanner Monecheck Panini) الذي يستخدم في نظام المقاصة الإلكترونية؛
- جهاز سكانير DATA-CAP من علامة VISION X الذي يقوم بتصوير الوثائق الخاصة بالعمليات اليومية تعمل على نظام FILENET.
- جهاز الروتور ROUTEUR المستخدم للاتصال بالمديرية العامة ومختلف فروعها الجهوية و الوطنية ومديرية التغطية و التحصيل.

- جهاز SWIFT المستخدم في شبكة الانترنت ربط مختلف محلات الوكالة بالموزع الرئيسي Serveur المتواجد داخل مكتب المديرية مع ضرورة وجود بطاقات شبكة Carte Reseau في كل جهاز .
- أجهزة الإعلام الآلي من علامة dell .
- الطابعات من علامة canon – EPSON
- أجهزة النسخ من علامة KYOCERA
- آلة عد كافة فئات الأوراق النقدية كما أنها تتميز بخاصية الكشف عن الأوراق النقدية المزورة.
- برامج

2. أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية المعتمدة

أصبحت تقدم خدمات مصرفية حديثة تتمثل في المقاصة الإلكترونية و نظام سويفت SWIFT ، كذلك البطاقة البنكية CIB وتوفرها على جهاز TPE

❖ أنظمة الدفع الإلكترونية

تتوفر الوكالة على أنظمة دفع الكترونية تتمثل فيما يلي (1) :

- **نظام المقاصة الإلكتروني** : نظام المقاصة الإلكترونية يعتمد على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات فيما بين البنوك والمؤسسات المالية بموجب صور الكترونية للشيكات ودون أن يتم تبادل الشيكات فعليا بين الوكالات ، وذلك بالاعتماد على شبكات الإعلام الآلي التي تربط بين مختلف الوكالات بالبنك المركزي الذي يتولى الإشراف على هذه العملية .

حيث يتقدم العميل بوضع نموذج لتسليم الصكوك (Remise des Cheques) برفقة الصك أو الصكوك المطلوبة وتحويلها عبر المقاصة الإلكترونية ، ثم يقوم الموظف بالتحقق من صحة المعلومات المدرجة مع الإمضاء و رقم حساب العميل ، ثم يقوم بعد ذلك الموظف بفتح نظامي المقاصة Monecheque numerise et Monecheque exchange ، ثم يقوم بتحويل قيمة المبلغ الذي يحتويه نموذج تسليم الصكوك عبر نظام Scanner Panini وبعد ذلك يقوم بإرسال LOT المبالغ المراد تحويلها نظاميا إلى حساب المستفيد .

- **نظام السويفت SWIFT** : هو عبارة عن شبكة اتصالات متطورة ومتقدمة تعمل على ربط البنوك ببعضها البعض عبر شبكة اتصالات منظمة ، يستعمل عامة لعمليات التجارة الخارجية الحوالات بالعملة الصعبة

من و إلى الخارج و العكس ، التحصيل المستندي ، التحويل التجاري (...) ولكل نوع من أنواع العمليات لها Swift خاص بها، حيث يختص Swift رقم 104، 103 ، 100 بالحوالات من شخص طبيعي أو معنوي غير خاص بعمليات التجارة الخارجية ، أما Swift رقم 200 يخص الحوالات ما بين المؤسسات المالية ، و كل من 400 خاص بالتحصيل المستندي ، أما 700 خاص بالاعتماد المستندي .

ويتم ارسال Swift من مكان لآخر في أقل من 50 ثانية ، إذا يسمح نظام سويفت بإنجاز الحوالات ووصولها إلى المستفيد ، وهو أقل تكلفة بالنسبة للبنك من أساليب التحويل الأخرى ، كما يسمح بتوفير عنصر الأمان ، إذ يعمل هذا النظام على مدار 24 ساعة.

• وسائل الدفع الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري

وسائل دفع مختلفة مقدمة من قبل الوكالة فيما يتعلق بـ:

• . البطاقات المصرفية الإلكترونية المحلية

يعتمد البنك الخارجي الجزائري على وسائل دفع إلكترونية كغيره من البنوك الأخرى، وهذه الوسائل بشكل أساسي في البطاقات الإلكترونية، حيث يقوم البنك بمنح بطاقة إلكترونية لكل نوع من أنواع الحساب الجاري، وذلك حسب الدخل الشخصي لكل زبون في هذه الأخيرة تنقسم إلى قسمين، يمكن للبطاقة الاستفادة من سحب 200000 عند كل سحب.

• البطاقات الإلكترونية الدولية

تستخدم وكالة البنك الخارجي الجزائري بطاقة الكترونية واحدة وهي الماستر كارد MASTERCARD بالعملة الصعبة الأورو و الدولار.

• الماستر كارد MASTER CARD

ماستر كارد بطاقات للسحب والدفع بالعملة الأجنبية في الخارج ، كما يمكن كذلك استعمالها على شبكة الانترنت محليا ودوليا ، و الماستر كارد يصدرها البنك الخارجي الجزائري لصالح عملائه بدلا من حمل النقود ، و هي مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها BEA ، وشعارها و توقيع حاملها و بشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، واسم حاملها و رقم حسابها وتاريخ انتهاء صلاحيتها فهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية ولذلك انتشر استعمالها عبر مختلف دولو الماستر كارد يقترحها بنك BEA بأربعة أنواع : ماستر كارد بلاتينيوم ، ماستر كارد مسبق الدفع ، ماستر كارد الكلاسيكية و الذهبية

• ماستر كارد بلاتينيوم MASTER CARD PLATINUM

بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم وسيلة مريحة موثقة و آمنة لعمليات الشراء في الخارج من خلال محطة الدفع الالكترونية ، البطاقة متاحة لكل من يملك حساب بالعملة الصعبة، مع حد أدنى للرصيد قيمته \$10.000 ، و بطاقة بلاتينيوم هي بطاقة سحب ترتبط بالحساب بالعملة الصعبة و يمكن استخدامها حسب الرصيد المتوفر في الحساب ، يمكن استخدامها 10 مرات في اليوم شرط ألا يتجاوز السحب \$2.000 في الشهر ، و يمكن \$100.000 شحنها كحد أدنى \$10.000 وكحد أقصى

• ماستر كارد مسبقة الدفع MASTERCARD PREPAYEE

بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع بطاقة غير شخصية ، صالحة لمدة 03 سنوات ، الشحن الأقصى للبطاقة هو \$1.000 الشهر ، يمكن الاستفاد من البطاقة بمجرد فتح حساب دينار و حساب دولار أمريكي و تسلم البطاقة على الفور . فباستعمال بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع أنه بإمكان حامل البطاقة استخدامها بلا حدود و السحب من DAB دون سقف معين ، ولا يمكن سحب أكثر من \$500 في الشهر ويمكن تعبئتها كحد أدنى \$100 و كحد أقصى \$1000.

• ماستر كارد الذهبية MASTERCARD GOLD

بطاقة ماستر كارد الذهبية يمكن شحنها من طرف الأشخاص المتعاملين بها كحد أدنى \$5.000 و \$50.000 كحد أقصى ، تناسب جدا الأشخاص الذين يسافرون باستمرار إلى الخارج ، لأنها يمكن أن ترافقهم في شبكة دولية في أكثر من 200 بلد ، بالتالي تمنح صاحبها قدرة عالية في السحب و الدفع .

• ماستر كارد الكلاسيكية MASTERCARD CLASSIQUE

هي نوع آخر من بطاقات الماستر كارد يمكن شحنها كحد أدنى ب \$3.000 و \$30.000 كحد أقصى ، تستعمل لعملية الشراء عبر الانترنت أو عبر أجهزة TPE و عبر GAB وكذلك لعملية السحب وسحب الأوراق النقدية على حسب العملة المحلية DZD و العملة الأصلية USD ، و الماستر كارد الكلاسيكية مناسبة للأشخاص اللذين يسافرون بكثرة للخارج لأنها تكون معهم في السفر و في التسوق و في أماكن الترفيه لقدرتها العالية في السحب و الدفع ، فبإمكان حامل البطاقة استعمالها ثلاث مرات في اليوم و السحب من أجهزة DAB شرط أن لا يتجاوز ذلك \$1.000 في الشهر .

• نظام edi: برنامج يتيح المؤسسات بالقيام بتحويلات مالية من مقر المؤسسة

• نظام **oga** : برنامج يمكن الافراد القيام بتحويلات و معرفة أرصدهم من خلال الهواتف

• **Wimpay** : نظام جديد يمكن الزبون من اقتناء المشتريات من خلال الهاتف النقال بالاعتماد علي الرمز

QR

المبحث الثاني : المنهجية والإجراءات المتبعة في الدراسة

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى معرفة أثر تكنولوجيا الحديثة في بنك وكالة تلمسان BEA064 ومعرفة وجهة نظر موظفيها نحو استخدام هذه التكنولوجيا.

المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة وعينتها

سنقوم في هذا المطلب بتحديد مجتمع الدراسة والأدوات المستعملة في ذلك إضافة إلى أساليب التحليل الإحصائي.

أولا : مجتمع الدراسة واختيار العينة

1. **مجتمع الدراسة:** تتضمن وحدة الدراسة أو هدف الدراسة في موظفي وكالة بنك الجزائر الخارجي وكالة تلمسان ، وتم توزيع الاستبانة على هذه الفئة، للحصول على البيانات اللازمة لتمام وهدف الدراسة. ، .

2. **عينة الدراسة:** نظرا لصعوبة الإلمام بجميع مجتمعات الدراسة، قمنا باستخدام أسلوب العينة، حيث تعرف العينة على جزء منها من مجتمع الدراسة، ومثل عدد الحالات التي تأخذ من المجتمع، وتجمع البيانات منها، بقصد دراسة خصائص المجتمع، أي أن العينة مجموعة جزئية من المجتمع يتم اختيارها بطريقة علمية للحصول على البيانات أو المعلومات الدقيقة بالمجتمع.

تشكلت عينة الدراسة من الموظفين ببنك BEA حيث قمنا بإجراء مسح شامل لموظفي البنك والبالغ عددهم 35 وقد تم استرداد 35 استمارة موزعة عليهم، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

ثانيا : أدوات الدراسة

بغية التأكد من فرضيات البحث قمنا بتوزيع استبيانان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة ، حيث يشمل الاستبيان الموجه إلى موظفي البنك والمقسم إلى جزئين يحتوي الجزء الأول على معلومات تتعلق بموظفي بنك BEA منها الجنس السن المستوى التعليمي، المهنة، التقديمية في العمل، أما الجزء الثاني يشمل بيانات خاصة بالدراسة حيث يتضمن 16 عبارة متعلقة بتكنولوجيا الحديثة في بنك الجزائر الخارجي - تلمسان- ، و 21 عبارة الأداء البنكي مقسمة إلى 4 أجزاء الأداء المالي و الأداء التسويقي و الأداء الوظيفي و الأداء الاستراتيجي

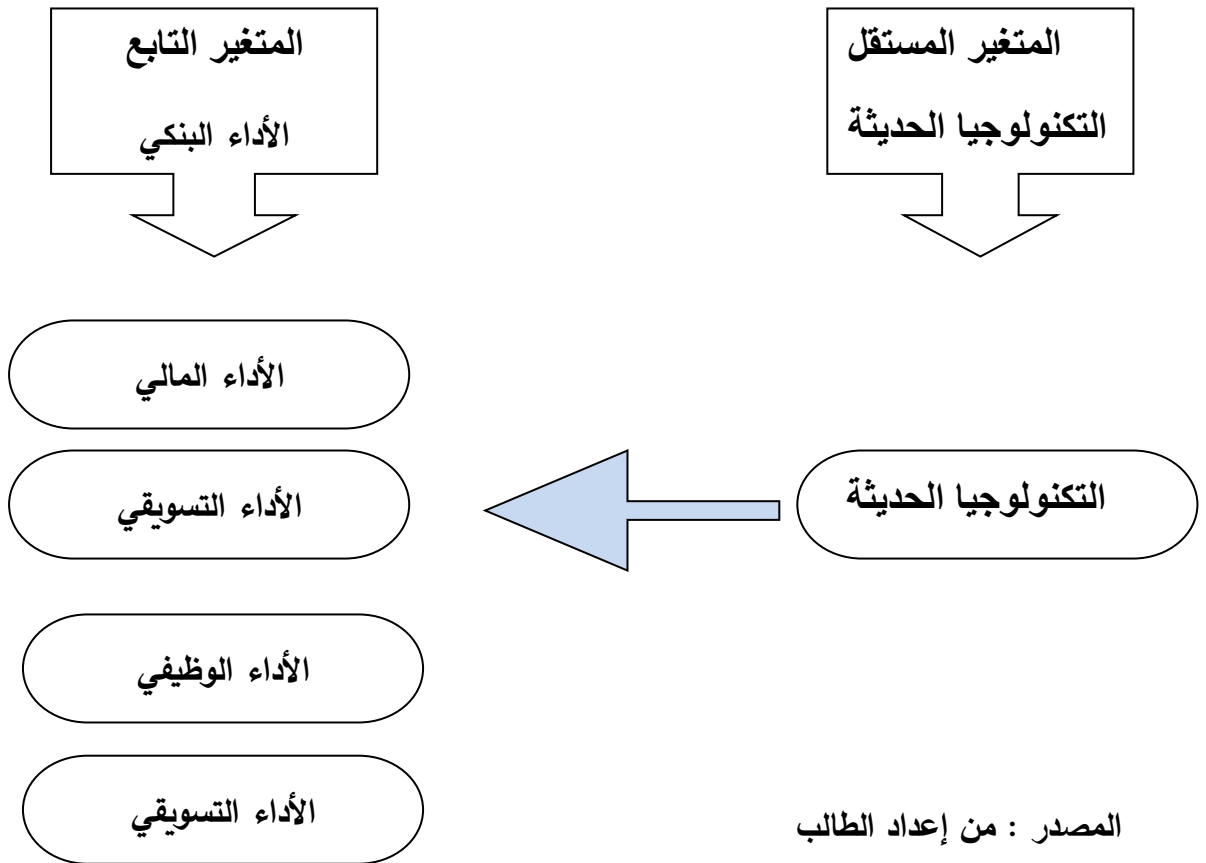
المطلب الثاني متغيرات ونموذج الدراسة

تم تحديد طبيعة متغيرات الدراسة وهذا بعد الاطلاع على الأدبيات ذات الصلة بهذا الموضوع على النحو التالي:

- المتغير المستقل: التكنولوجيا الحديثة
- المتغير التابع: الأداء البنكي؛

وتم صياغة نموذج الدراسة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-3) : نموذج الدراسة



المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً: أداة الدراسة

قصد تحقيق الحصاد الدقيق من الدراسة، لا بد من الاعتماد على مجموعة من الأدوات لتسهيل الحصول على المعلومات المعاني وصفها وتحليلها ومعالجتها، والتأكد من صحة الفرضيات للوصول إلى الاستبتيان الدقيق من أجل ذلك والتي تمثل نتائج أداة تدخل مجموعة من الأسئلة والجمل الخبرية التي تطلب منها البحث، تقدم له بيان الاستقصاء بطريقة تحددها حسب أغراض البحث، وذلك من أجل التحقق من فرضيات المشكلة .

1. الجزء الأول:

يتضمن المعلومات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية المؤهلة علمياً، الوظيفة، سنوات الخبرة).

2. الجزء الثاني:

يتعلق بمحاور الدراسة وبدوره ينقسم إلى محورين

المحور الأول يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة وهو تقنية مالية وسيتم التركيز على 16 مقياساً للوظائف الخماسية.

المحور الثاني يتعلق بالمتغير التابع للدراسة وهو الأداء البنكي بأبعاده الأربعة (الأداء المالي، الأداء التسويقي، الأداء الوظيفي والأداء المساعد) وقد يكون عميقاً ثلاثي الأبعاد 21 مقياساً للوظائف الخماسية

ثانياً. أداة المقياس:

تم الاعتماد على مقياس "ليكارت الخماسي" في عملية تحليل الاستبتيان والإجابة على فقراته المختلفة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-1) مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: محفوظ جودة التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 02 23 2009،

عمان، الأردن، ص

ولكن تحديد خلايا خلايا لقياس ليكارت الخماسي الحدود الدنيا والعليا تم حساب المدى 4-1-5 ثم تقسيمه على عدد الخلايا أي 08-4/5 ثم إضافة هذه القيمة إلى قيمة أقل في الخلية الرقمية الواحدة يختار ذلك الحد الأعلى للخلية، ويمكن أن يتم تفسير النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (2-2) خلايا الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي.

الإجابة	الفئة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	[1 – 1.8 [
غير موافق	2	[1.8 – 2.6 [
محايد	3	[2.6 – 3.4 [
موافق	4	[3.4 – 4.2 [
موافق بشدة	5	[4.2 – 5 [

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزمي العلمية للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2007، ص540.

ثالثاً. صدق و ثبات أداة الدراسة

1. الاتساق الداخلي

يهدف إلى مدى الاتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي وضع لقياسه وقمنا بحساب الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وفيما يلي نتائج:

المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية

الجدول رقم (03-02) معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور التكنولوجيا الحديثة

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
1	يتبنى المصرف بصورة مستمرة مختلف التطورات التكنولوجية الحديثة	0,731**
2	انجاز العمليات بالتكنولوجيا يحقق الاستقرار المالي في البنك	0,939**
3	يملك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا الحديثة	0,843**
4	التكنولوجيا المصرفية تحقق إستراتيجية الشمول المالي	0,965**

0,916**	يعمل المصرف على تطوير أساليب الاتصال باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	5
0,976**	يعتمد المصرف على ابتكار خدمات ومنتجات جديدة لتحقيق مكاسب تنافسية	6
0,942**	يفضل الزبائن المصرف التعامل بالأنظمة والقنوات الإلكترونية الحديثة (موقع بنك خدمات الهاتف المحمول والبطاقات المصرفية).	7
0,943**	يستخدم أدوات وأنظمة الدفع الإلكترونية بشكل مستمر وفعال (بطاقات الائتمان edi-wimpay- oga)	8
0,916**	يعتمد المصرف علي علي شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا	9
0,961**	الخدمات المصرفية أسرع بفضل التكنولوجيا الحديثة	10
0,941**	تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل مخاطر المالية الائتمانية المصرفية	11
0,957**	يستخدم المصرف البطاقات الائتمانية الدولية كخدمة فيزا كارت.	12
0,543**	يتبنى المصرف نظام سويفت و RTGS نظام الدفع أحد أنظمة الدفع المتطورة المعتمدة بالمصرف للمبالغ الكبيرة	13
0,864**	يستخدم المصرف مختلف الشبكات (الإنترنت)، اكسترنات -انترانت بشكل دائم	14
0,877**	يعتمد المصرف في التعامل مع الزبائن على نقطة البيع النهائية TPE	15
0,930**	استخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية	16

الجدول رقم (02-04) معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور المالية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
17	يستخدم البنك نظام محاسبي مالي متطور	0.940**
18	تساهم تكنولوجيا المعلومات في استقطاب و زيادة توظيف أموال البنوك	0.919**
19	تزيد تكنولوجيا الحديثة من الربحية	0.947**
20	يعد مؤشر الربحية من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في البنك.	0.944**
21	تقلل تكنولوجيا الحديثة من التكاليف و الاعباء في البنوك	0.914**
22	تساعد التكنولوجيا الحديثة في عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي	0.942**

الجدول رقم 02-05 معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور

الرقم	العبارة	معامل الارتباط

23	يملك بنك مهارات تسويقية حديثة	0,863**
24	استعمال التكنولوجيا يستقطب العملاء	0,971**
25	يستجيب البنك لتساؤلات العملاء عبر موقعه الإلكتروني	0,900**
26	توظيف التكنولوجيا للمعلومات في تسويق منتجات البنك المختلفة	0,949**
27	تحقق التكنولوجيا الحديثة ميزة تنافسية للمصرف داخل بيئة	0,960**

الجدول رقم 02-06 معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
28	الموظفين في تكوين مستمر في تطبيق التكنولوجيا المعلومات و المالية	0,895**
29	يهتم البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء	0,981**
30	رفع الكفاءة التشغيلية وتنمية المعرفة الرقمية وزيادة فرص العمل من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة	0,981**
31	تقدم البنك مجموعة من الحوافز لتشجيعك على بذل المزيد من الجهد	0,824**
32	تسهل أدوات التكنولوجيا في الاداء و رفع مستوى الموظف	0,972**

الجدول رقم 02-07 معامل الارتباط بيرسون PEARSON لمحور

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
33	يضع البنك استراتيجية واضحة للاستغلال تكنولوجيا المعلومات و المالية	0,953**
34	يضع البنك خطط إستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة	0,936*
35	يقوم البنك بتطوير آلياته المستخدمة من خلال البحث والدراسة	0,947**
36	يواكب البنك الابتكارات والابداعات المالية من خلال خطط استراتيجية	0,956**
37	الموقع الخاص بالمصرف و فروعه سهلة الوصول إليها	0,823**

2. ثبات أداة الدراسة:

من أجل معرفة ثبات الدراسة، يتم استخدام النموذج باستخدام اختبار فولكس فاجن كروم باخ، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار الأخير يقيس أداة ثبات الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 2-8: معامل الثبات ألفا - كرونباخ المتغيرات الدراسة والأبعاد

عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
37	0.994

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V27

من خلال الجدول المتقدم يلاحظ ان قيمة الفا كرونباخ مرتفعة عند كل محور، و الاستبيان ككل ، حيث بلغت القيم أكبر من 0.7 وهي قيمة مقبولة إحصائيا في الأبحاث والدراسات العلمية، مما يوحي بثبات الاستبيان.

3. الأدوات الإحصائية

نوع الأسلوب الإحصائي	الأداة الإحصائية	الغرض من استعمالها
الأدوات الإحصائية الوصفية	التكرارات النسبية والمئوية	لمعرفة خصائص أفراد الدراسة
	المتوسط الحسابي	لمعرفة المدى
	الانحراف المعياري	لمعرفة تشتت القيم عن متوسطه الحسابي
الأدوات الإحصائية الاستدلالية	معامل الارتباط بيرسون	للتأكد من الصدق الداخلي لأداة الدراسة
	مقياس ألفا-كرونباخ	لقياس ثبات أداة الدراسة
	معامل التجزئة النصفية	لتأكيد جودة ثبات الاستبيان
	معامل جتمان	لتأكيد جودة ثبات الاستبيان
	اختبار كروم وغلوفس ميرونوف	لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
	اختبار شابيرو-ويلك	لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

4. التوزيع الطبيعي:

لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا يتم الاعتماد على اختبار كلومنغروف - سيمنروف وفي هذا السياق نطرح الفرضيتين التاليتين:

H0: بيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

H1 : بيانات تتبع التوزيع غير الطبيعي.

حيث إذا كان مستوى الفرضية أقل من 0.05 يتم رفض الفرضية الصفرية وقبولها البديل، أما إذا كان مستوى الفرضية أكبر من 0.50 فيتم قبول الفرضية الصفرية وإيقاف الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم 2-9 اختبار كلومنغروف سيمنروف

اختبار كلومنغروف سيمنروف		البيان
المعنوية	الاحصاء	
<0,01	0.205	تكنولوجيا
0,016	0.165	الاداء البنكي

التحليل من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن مستوى الدلالة المحفورة للدراسة اصغر من 0,05 وبالتالي ترفض فرضية الصفرية H0 وتقبل فرضية البديل H1 ومنه نستعين بأن بيانات محاور الدراسة لا تتوزع توزيعاً طبيعياً.

المبحث الثالث: النتائج والمناقشة

المطلب الأول: التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية

سيتم من خلال هذا الفرع إجراء اختبارات التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة وسنوات الخبرة)

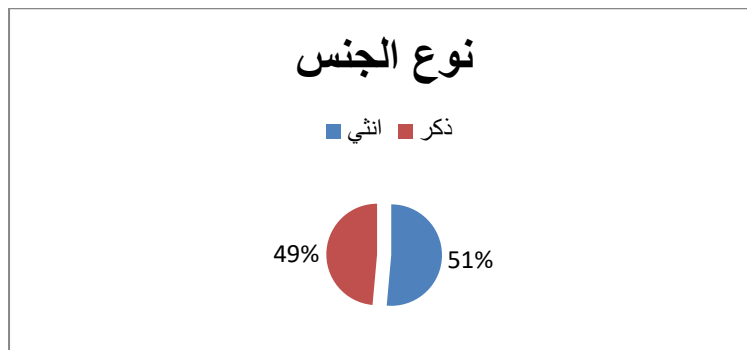
1 - توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس: يعتبر تحديد نوع الجنس من البيانات الشخصية التي تساعد الباحث على تحديد ملامح وخصائص البحوث وخلفياتها، وبالتالي يعتمد على مؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية وبالتالي يكون توزيع الأفراد حسب النوع من خلال الجدول والشكل التالي:

الجدول رقم (02-10) توزيع العينة حسب نوع الجنس:

النوع	الإناث	الذكور	المجموع
التكرار	18	17	35
النسبة	%51.42	%48.57	100%

المصدر: إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات برنامج spss

الشكل رقم (02-4) توزيع العينة حسب نوع الجنس



المصدر: إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات برنامج excel

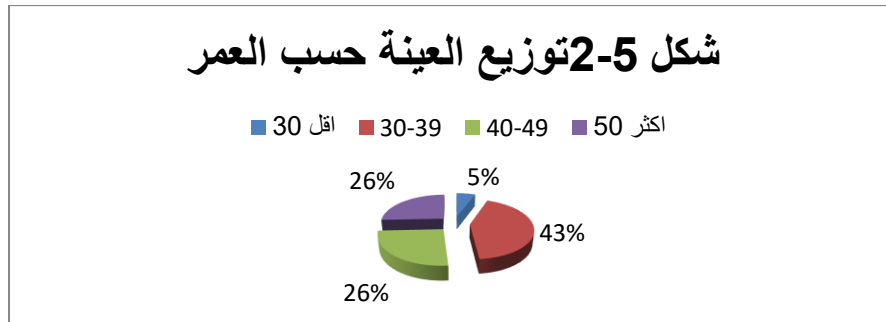
2- التحليل الوصفي لتغير العمر

يتم من خلاله تقسيم عينة الدراسة إلى فئات عمرية حسب ما هو موضح في الجدول والشكل:

الجدول رقم 02-11 : توزيع العينة حسب العمر

الفئة العمرية	اقل من 30 سنة	30-39 سنة	40-49 سنة	50 فأكثر	المجموع
التكرار	2	15	9	9	35
النسبة	5%	43%	26%	26%	100

المصدر: إعداد الطالب وفقاً لمخرجات برنامج spss



المصدر: إعداد الطالب وفقاً لمخرجات برنامج excel

3- تحليل وصفي لمتغير مؤهل علمي : حيث تم تقسيم عينة الدراسة إلى خمسة مستويات ثانوية فما دون

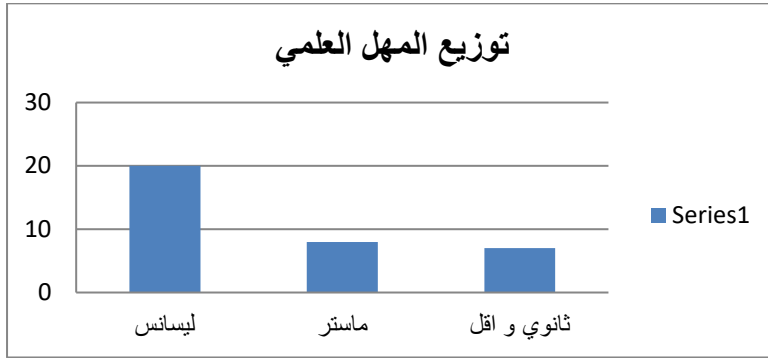
ليسانس مهندس أو تقني رئيسي، ماستير،) وتتبع النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم 2-12 توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

الموئل العلمي	ثانوي و اقل	تقني	ليسانس	ماستر	المجموع
التكرار	7	1	19	8	35
النسبة	28%%	2.8%	54.28%	22.85%	100%

المصدر: إعداد الطالب وفقاً لمخرجات برنامج spss

الشكل رقم 2-6 توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



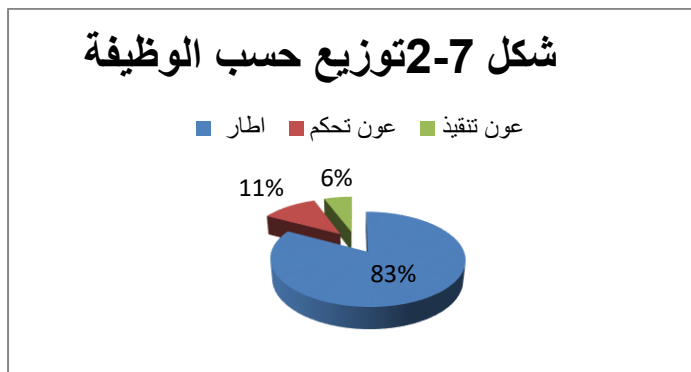
المصدر: إعداد الطالب وفقاً لمخرجات برنامج excel

1. تحليل وصفي حسب الوظيفة

رقم الجدول 02-13: توزيع أفراد العينة على الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	اطار	عون تحكم	عون تنفيذ	المجموع
التكرار	29	4	2	35
النسبة	%82,85	%11,42	%5,71	100%

المصدر: إعداد الطالب وفقاً لمخرجات برنامج spss

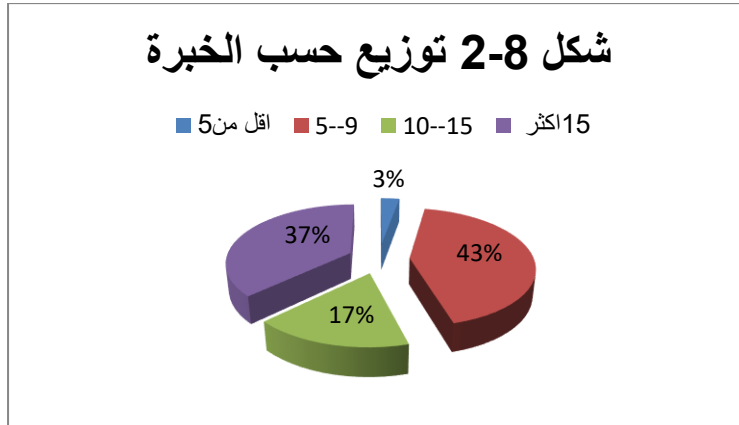


المصدر: إعداد الطالب وفقاً لمخرجات برنامج excel

الجدول رقم 2-14: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الوظيفة	اقل من 5سنوات	من 5-10	من 10-15	أكثر من 15سنة	المجموع
التكرار	1	15	6	13	35
النسبة	%2.85	%42.85	%17.14	%37.14	%100

المصدر: إعداد الطالب وفقاً لمخرجات برنامج spss



المصدر: إعداد الطالب وفقاً لمخرجات برنامج excel

المطلب الثاني . تحليل وصفي لمتغيرات الدراسة

اعتمد التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس درجة الموافقة في العينة، ويكون الترتيب على أساس المتوسط الحسابي للمتغيرات

المتغير المستقل للتكنولوجيا الحديثة :

سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة لفقرات المحور الأول التكنولوجيا الحديثة وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (2 - 15) تحليل وصفي للتكنولوجيا الحديثة

الرقم	العبارات	النسبة و التكرار	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة لاستجابة
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
1	يتبنى المصرف بصورة مستمرة مختلف التطورات التكنولوجية الحديثة	0	4	3	20	5	3.63	1,140	9	موافق	
2	انجاز العمليات بالتكنولوجيا يحقق الاستقرار المالي في البنك	1	5	5	21	3	3.66	0,838	8	موافق	
3	يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا الحديثة	1	2	4	23	4	3.69	0,832	7	موافق	

موافق	3	0.853	3.91	4	25	4	1	1		4	التكنولوجيا المصرفية تحقق إستراتيجية الشمول المالي
									ت %		
موافق		0.7961	3.51	3	19	7	3	3		5	يعمل المصرف على تطوير أساليب الاتصال باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
									%		
موافق	13	0.981	3.54	7	18	5	3	3		6	يعتمد المصرف على ابتكار خدمات ومنتجات جديدة لتحقيق مكاسب تنافسية
									%		
موافق	6	0.950	3.83	6	15	4	5	5		7	يفضل الزبائن المصرف التعامل بالأنظمة والقنوات الالكترونية الحديثة (موقع بنك خدمات الهاتف المحمول والبطاقات المصرفية).
									%		
موافق	14	0.891	3.54	8	22	5	2	1		8	يستخدم أدوات وأنظمة الدفع الإلكترونية بشكل مستمر وفعال (بطاقات الاتمان oga (-edi-wimpay
									%		
موافق	10	0.950	3.63	4	23	7	0	0		9	يعتمد المصرف علي علي شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا
									%		
محايد	15	0.770	3.34	10	15	3	4	3		10	الخدمات المصرفية أسرع بفضل التكنولوجيا الحديثة
محايد	16	9060	3.29	2	24	2	6	1	%	11	تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل مخاطر المالية الانتمانية المصرفية
موافق	1	1.173	4.14	6	15	7	4	3		12	يستخدم المصرف البطاقات الانتمانية الدولية كخدمة فيزا كارت.
									%		
موافق	12	0.443	3.57	30	5	0	0	0		13	يتبنى المصرف نظام سويفت وRTGS نظام الدفع أحد أنظمة الدفع المتطورة المعتمدة بالمصرف للمبالغ الكبيرة
									%		
موافق	11	0.733	3.58	3	28	2	1	1		14	يستخدم المصرف مختلف الشبكات (الإنترنت)، اكسترانت -انترانت بشكل دائم
موافق	4	0.825	3.86	0	30	2	1	2		15	يعتمد المصرف في التعامل مع الزبائن على نقطة البيع النهائية TPE
									%		
موافق	5	0.747	3.86	8	24	2	1	0		16	استخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية

35	يقوم البنك بتطوير آلياته المستخدمة من خلال البحث والدراسة	0	2	8	20	5	3.77	0.770	4	موافق
36	يواكب البنك الابتكارات والابداعات المالية من خلال خطط استراتيجية	0	4	9	16	6	3.80	0.833	3	موافق
37	الموقع الخاص بالمصرف و فروعه سهولة الوصول إليها	0	0	2	28	5	4.09	0.445	1	موافق
الموسم										
توسط الحسابي العام										
موافق										
0.67796										
3.8514										

التحليل: استنادا الي الجدول أعلاه، أن إجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الثاني الأداء البنكي كانت إيجابية فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4,09 و 3,63) وقدر المتوسط الحسابي العام للمحور بـ (3,85) على مقياس ليكارت الخماسي والانحراف المعياري بـ (0.677) باتجاه رأي موافق، وهذا ما يدل على أن البنك يهتم بأدائه وخاصة الاداء الاستراتيجي من خلال تطويره بطرق وأساليب مختلفة

المطلب الثالث فرضيات الدراسة ومناقشتها

نص الفرضية الرئيسية

كان مدلول الفرضية الرأسية على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي". ولاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتجزئتها إلى أربع فرضيات فرعية على النحو التالي:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي" ولاختبار هذا الفرضية يعرض الجدول أدناه نتائج اختبار الفرضية الأولى على النحو التالي:

الجدول 2-20 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار	معامل الارتباط	معامل التجزئة R2	معامل فيشر F	قيمة الاحتمال T	مستوى المعنوية sig
الاداء المالي	3.4143	0.969	0.985	0.959	1042.913	-1.929	0.062

المصدر : إعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن الأثر المباشر للتكنولوجيا المالية نحو الأداء المالي سلبى قدر بـ - "1.929 بمستوى معنوية بلغ 0.062 ، و هو أكبر من معنوية الدلالة الاحصائية sig=0.05 وعليه نرفض الفرضية الأولى أي " لا يوجد أثر معنوي

للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي"، كما أن معامل فيشر بلغت قيمته 1042.91 ومعنوية الدلالة عنده بلغت 0.000 و هي اصغر من معنوية الدلالة القياسية sig=0.05

2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يعرض الجدول أدناه نتائج اختبار الفرضية الثانية أنه يوجد "أثر التكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي" على النحو التالي:

الجدول رقم 02-21 اختبار الفرضية الثانية

المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التجزئة R2	معامل فيشر F	قيمة الاحتمال T	مستوي المعنوية sig
الاداء التسويقي	3.7371	0.975	0.975	0.950	630.258	3.887	0.000

المصدر : إعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الأثر المباشر للتكنولوجيا المالية نحو الأداء التسويقي كان ايجابي قدر ب 3.887 بمستوى معنوية قدر ب 0.000 و هو أقل من قيمة الدلالة القياسية sig 0.05 ، وعليه تقبل الفرضية الثانية أي " يوجد أثر التكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي "؛ أما معامل فيشر بلغت قيمته 630.25 كما بلغ معامل الارتباط قيمة 95% وهذا ما يدل على العلاقة القوية الموجودة بين المتغيرين.

3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تدل الفرضية الثالثة علي وجود أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي" وجاء الجدول ادناه نتائج الاختبار التي تم توصل إليها على النحو التالي:

الجدول رقم 02-22 اختبار الفرضية الثالثة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار R	معامل الارتباط	معامل التجزئة R2	معامل فيشر F	قيمة الاحتمال T	مستوي المعنوية sig
الاداء الوظيفي	4.0343	0.899	0.899	0.808	139.204	11.968	0.000

المصدر : إعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال النتائج الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر للتكنولوجيا المالية نحو الأداء الوظيفي كان ايجابي قدر بـ 11.96 بمستوى معنوية بلغ 0.000 و هو أقل من قيمة الدلالة القياسية 0.05 sig، وعليه تقبل الفرضية الثالثة التي تنص على أنه " يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء التسويقي " .

4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

نتائج الفرضية الرابعة التي نصت على "وجود أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي" على النحو التالي:

الجدول رقم 02-23 اختبار الفرضية الرابعة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار R	معامل الارتباط	معامل التجزئة R2	معامل فيشر R	قيمة الاحتمال T	مستوى المعنوية sig
الأداء الاستراتيجي	3.8514	0.797	0.979	0.958	776.468	9,202	0.000

المصدر : إعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال نتائج الجدول يتضح ان الأثر المباشر للتكنولوجيا المالية نحو الأداء الاستراتيجي جاء ايجابي بنسبة 9.202 و بمستوى معنوية قدر بـ 0.000 و هو أقل من قيمة الدلالة القياسية 0.05 sig، وعليه تقبل فرضية الرابعة أي " يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء الاستراتيجي " . بالنسبة للفرضية الرئيسية : توجد علاقة ذات دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي " ومن خلالها مكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة على الشكل التالي:

- H0 " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي " .
- H1 " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي " .

الجدول رقم 02-24 اختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الانحدار R	معامل الارتباط R	معامل التجزئة R2	معامل فيشر F	قيمة الاحتمال T	مستوى المعنوية sig
الأداء البنكي	3.745	0.780	0.987	0,974	1292.011	9.216	0.000

المصدر : إعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال النتائج المتوصل اليها يتضح أن للتكنولوجيا الحديثة اثر ايجابي المباشر على الأداء البنكي من خالا ايجابية اختبار T وقدر ب 9.216 بمستوى معنوية قدر ب 0.000 و هو أقل من قيمة الدلالة القياسية sig 0.05 ، وعليه تقبل الفرضية الرئيسة بحيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا على الأداء البنكي " ، كما تشير قيمة معامل فيشر الي 1292.01 عند مستوى دلالة 0.000. بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغت قيمته 0.902 مما يدل على وجود علاقة قوية بينهما. بينما معامل R2 وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن نسبة 97% من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار ، وأن الباقي 3% ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. أن نموذج الانحدار معنوي وأن كل معاملات النموذج معنوية و تتبع علاقة خطية إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 و بناءً على النتائج السابقة فإن النموذج لديه معنوية إجمالية

خاتمة الفصل

حاولنا في هذا الفصل أن ننظر إلى الجانب الضيق لأثر التكنولوجيا الحديثة على أداء البنوك من خلال دراسة ميدانية شملت عينة من البنك الخارجي الجزائري لوكالة تلمسان 064، ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع، توضح أهمية استخدام التكنولوجيا لما لها من أهمية كبيرة على البنوك والتي تعتمد في تقديم خدماتها على أحدث التقنيات وابتكارات المالية للرفع من الأداء البنكي.

الخاتمة

تعد التكنولوجيا المالية من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام كبير لما جاءت به من تقنيات وابتكارات مالية جديدة سمحت بتغيير الكل للخدمات المالية، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا ضرورة من ضروريات العمل البنكي، فقد وجدت البنوك نفسها أمام منافسة قوية عليها فرض وجودها وذلك طبعاً من خلال الرفع من مستوى الخدمة ، ويمثل تبني تقنيات ومنتجات التكنولوجيا المالية و الاتصال و المعلوماتية فرصة للبنوك من أجل أن تحسن من أدائها وكيفية استخدامها لمواكبة كل التطورات والتغيرات التي يشهدها العالم الحالي وتعزيز مكانتها في السوق وكسب ميزة تنافسية.

أولاً - النتائج:

بعد الدراسة النظرية والميدانية التي أجريت لمعرفة دور تكنولوجيا المالية على الأداء المصرفي للبنك الخارجي الجزائري ، توصلنا من خلال الجانب النظري إلى مجموعة من النتائج والتي نذكر من أهمها ما يلي:

. تسمح تكنولوجيا الحديثة بالوصول إلى شريحة كبيرة من الأفراد الذين لا يتعاملون مع الجهاز المصرفي.

. تكنولوجيا المالية هي أداة فعالة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يتعلق بخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية.

▪ تعد تكنولوجيا الحديثة خاصة المالية سلاحاً تنافسياً وفعالاً لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم.

▪ تؤثر المؤسسات المالية التقليدية على تكنولوجيا المالية لتتطور بشكل جذري في الممارسات

وذلك بالتخلي عن الأساليب التقليدية أو تطويرها مع تبني الفكر الجديد في العرض والتقديم وتسويق الخدمات المالية.

- تساهم تكنولوجيا الحديثة بدورها بشكل فعال في تحقيق الأداء المصرفي المتميز للبنوك التجارية.
- يعكس أداء قدرة البنك على تحقيق أهدافه ولاسيما طويلة الأمد منها، مثل أهداف الربح والبقاء والنمو والكفاءة باستخدام الموارد المالية والبشرية الكفؤة والفعالة
- استخدام التكنولوجيا يساهم في تخفيض التكاليف وكسب الوقت والراحة بالإضافة إلى تقديم جودة عالية مما يساعد البنك على كسب الأداء المصرفي المتميز.

التوصيات:

من خلال دراستنا، يمكن أن تصبح مجموعة من التوصيات متاحة لاحقاً:

- تعزيز البحث في تقنيات التكنولوجيا المالية وكيفية استخدامها.
- يجب تطوير تقنيات الخدمات الإلكترونية بما يتماشى مع التغيرات التكنولوجية.
- توجيه العملاء للاعتماد على الطرق الحديثة في الحصول على الخدمات المالية بدلاً من الطرق التقليدية للوكالات محل الدراسة.
- . يجب على موظفي وكالات محل الدراسة الاستمرار في تجسيد تقنيات التكنولوجيا المالية في التعامل مع الخدمات المالية وتقديمها
- الحرص على تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية كونها تساهم في رفع جودة الأداء المصرفي.
- تخصيص ميزانيات مخصصة للمؤسسات المالية المصرفية بالجزائر من طرف الحكومة لتطوير الكفاءات والمهارات المهنية والتكوين والتدريب على كل مستجدات وتطورات علوم التكنولوجيا والاحتفاظ بها.
- العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يسمح للمؤسسات بالاعتماد على

آفاق الدراسة:

يعتبر مجال تكنولوجيا الحديثة مجالاً خصبا في مختلف الدراسات والبحوث الخاصة في الميدان المصرفي، وقد حاولنا من خلال دراستنا رغم عدم تعمقها كثيراً أن نقف على أهمية المفاهيم والاستخدامات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات و المالية الحديثة في تطويرها، من خلال الأساليب والأنظمة الإلكترونية الحديثة من وجهة نظر البنك، ومن هذا يمكن للباحثين البحث في المساهمة في تكنولوجيا المختلفة في تطوير وتحسين علاقة العمل، كما يمكن البحث كذلك في سبب تأخر البنوك الجزائرية في تبني التكنولوجيا الرقمية والإلكترونية وكذلك دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف التجارية.

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. أمينة عثمانية وآخرون تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال المركز الديمقراطي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019.
2. حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الطبعة 01، عمان، الأردن، 2011.
3. حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي منشورات دار النهضة العربية، الطبعة 01 ، بيروت، لبنان، 2003
4. خطاب عايده، التخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات، دار الفكر العربي، الإسكندرية 1989 مصر،
5. خليل محمد حسن الشماع المحاسبة الادارية في المصارف دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01 دمشق سوريا، 2015.
6. سماح ميهوب. (2014). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية . الاقتصاد الجزائر : جامعة قسنطينة -2-.
7. صونية كيلاني . (2016). استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية . علوم التسيير . الجزائر : جامعة باتنة
8. فريد حبيب ليان التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار الكويت، نوفمبر 2019.

الرسائل العلمية

1. إيهاب خليفة البلوك شين: الثروة التكنولوجية القادمة في عالم المال والإدارة، مجلة المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد 03 أبو ظبي، الإمارات 2018
2. ¹حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، الطبعة 01 ، بيروت، لبنان، 2003، ص 360

3. ريهام أحمد ممدوح حسين، أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، مدرس اقتصاد بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية مجلة علمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2020.
4. عبد الرحمن الشامي، إلياس سليمان التوجه السوقي والأداء التسويقي دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية بولاية بشار، مجلة التنظيم والعمل مجلد 06 ، العدد 02، الجزائر، 2017
5. . عميرية بختي، غنية محاني دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، مجلة المدبر، المجلد 07 2020 ،العدد 02 الجزائر .
6. محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة 01، القاهرة، مصر 2013، ص09.
7. محمد موسى علي شحانة (2019) نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي
8. مليكة بن عقيلة، يوسف سائحي دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية
9. فريد حبيب ولمان (2019). التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل.
10. نفيسة حجاج (2017) أثر الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي. علوم التسيير . ورقة : جامعة قاصدي مرباح.
11. إبراهيم الرفع الحمداني، ساهم في استخدام التكنولوجيا في ظاهرة توظيف الأموال والجهود الدولية لمكافحتها، مداخلة المقدمة في المؤتمر العلمي الرابع حول الريادة العالمية، التميز في مواجهة تحديات العولمة، منظم بكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلاديفيا، يومي 15 و 16 مارس 2005، ص 06
12. الياس قشوط إنصاف فسوري للخدمات المالية الرقمية بالبنوك ودورها في تحقيق الشمول المالي المالي الجزء الثالث، كتاب المؤتمر حول الهندسة الإدارية المالية متوافقة مع الشمول المالي ماكي كخيار للتنمية اليومية 24-25 ماي 2021 مخبر دراسات التنمية العملية

المذكرات:

1. أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2008.
2. العميرة محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية، 2003.

3 ميهوب سماح، أثر التكنولوجيا المعلومات على الاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط بنك عن بعد، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة قسنطينة، الجزائر.

5 نور الدين شنوفي، تفعيل نظام لقسم الأداء في المؤسسة العمومية الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005.

6. دراسة عطاوي إلهام، جودة الخدمات المصرفية، وأثرها على أداء البنوك : دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية جامعة الجيلالي الياصب سيدي بلعباس 2015، الجزائر

عماد علي إيراد، بحث الحوسبة الحسابية (الحوسبة السحابية)، البنك المركزي العراقي، دائرة تقنية المعلومات والاتصالات، العراق 2013 ص

المواقع الالكترونية

WWW.BEA.DZ

BEA - Mastercard





Wimpay Admin

Login into your account

vis

Login

الاستبيان

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية للعامل من أجل تحليل النتائج المستخلصة منها فيما بعد، لذا نرجو منكما اختيار الاجابة المناسبة على المقترحات الواردة بوضع إشارة (X) داخل المربع الملائم.

1. الجنس:

▪ ذكر

▪ أنثى

2. الفئة العمرية

▪ أقل من 30 سنة

▪ من 30 إلى 39 سنة

▪ من 40 إلى 49 سنة

▪ من 50 سنة فما فوق

3. المؤهل العلمي

▪ ثانوي فما أقل

▪ ليسانس

▪ مهندس / تقني -

▪ ماجستير

▪ ماجستير

▪ دكتوراه

4. الوظيفة:

▪ إطار

▪ عون تحكم

▪ عون تنفيذ

5. سنوات خبرة

▪ أقل من 5 سنوات

▪ من 5 إلى 9 سنوات



▪ من 10 إلى 14 سنة



▪ من 15 سنة فما فوق

يرجى وضع علامة (X) أمام العبارة التي تتناسب مع درجة الموافقة.

المحور الأول:

التكنولوجيا المالية هي مصطلح يتكون من التكنولوجيا المالية ومجموعة من الاختراعات والابتكارات الحديثة في القطاع المالي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يتبنى المصرف بصورة مستمرة مختلف التطورات التكنولوجية الحديثة					
2	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك					
3	يملك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية					
4	التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي					
5	يعمل المصرف على تطوير أساليب الاتصال باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
6	يعتمد المصرف على ابتكار خدمات ومنتجات جديدة لتحقيق مكاسب تنافسية					
7	يفضل الزبائن المصرف التعامل بالأنظمة والقنوات الالكترونية الحديثة (موقع بنك خدمات الهاتف المحمول والبطاقات المصرفية).					
8	يستخدم أدوات وأنظمة الدفع الإلكترونية بشكل مستمر وفعال بطاقات الائتمان oga -edi-wimpay					
9						
10	الخدمات المصرفية أسرع بفضل التكنولوجيا					

					المالية	
					تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل مخاطر المالية الائتمانية المصرفية	11
					يستخدم المصرف البطاقات الائتمانية الدولية كخدمة فيزا كارت.	12
					يتبنى المصرف نظام سويفت و RTGS نظام الدفع أحد أنظمة الدفع المتطورة المعتمدة بالمصرف للمبالغ الكبيرة	13
					يستخدم المصرف مختلف الشبكات (الإنترنت)، اكسترنال - انترانت بشكل دائم	14
					يعتمد المصرف في التعامل مع الزبائن على نقطة البيع النهائية TPE	15
					استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية	16
						17

المحور الثاني: الأداء البنكي

الأداء المالي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	يستخدم البنك نظام محاسبي مالي متطور					
18	تساهم تكنولوجيا المعلومات في استقطاب و زيادة توظيف أموال البنوك					
19	تزيد تكنولوجيا الحديثة من الربحية					
20	يعد مؤشر الربحية من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في البنك.					

					21	تقلل تكنولوجيا الحديثة من التكاليف و الأعباء في البنوك
					22	تساعد التكنولوجيا في عملية المراجعة المستمرة للأداء المالي فبتشخيص الانحرافات والأخطاء

الأداء التسويقي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
23	يملك بنك مهارات تسويقية حديثة					
24	استعمال التكنولوجيا المالية يستقطب العملاء					
26	يستجيب البنك لتساؤلات العملاء عبر موقعه الإلكتروني					
27	توظيف التكنولوجيا المعلومات في تسويق منتجات البنك المختلفة					
28	تحقق التكنولوجيا الحديثة ميزة تنافسية للمصرف داخل بيئة					

الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
29	الموظفين في تكوين مستمر في تطبيق التكنولوجيا المعلومات و المالية					
30	يهتم البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء					
31	رفع الكفاءة التشغيلية وتنمية المعرفة الرقمية وزيادة فرص العمل من خلال الاعتماد على التكنولوجيا					

					الحديثة
					32 تقدم البنك مجموعة من الحوافز لتشجيعك على بذل المزيد من الجهد
					33 تسهل أدوات التكنولوجيا في الاداء و رفع مستوي الموظف

الأداء الاستراتيجي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
34	يضع البنك استراتيجية واضحة للاستغلال تكنولوجيا المعلومات و المالية					
35	يضع البنك خطط إستراتيجية لمواجهة التحديات والمنافسة					
36	يقوم البنك بتطوير آلياته المستخدمة من خلال البحث والدراسة					
37	يواكب البنك الابتكارات والابداعات المالية من خلال خطط استراتيجية					
38	الموقع الخاص بالمصرف و فروعها سهلة الوصول إليها					

الملخص

ركزت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي - دراسة ميدانية في الوكالة البنكية تلمسان ، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات عن متغيراتها، إذ تم توزيعه على عينة هدفية شملت 35 عينة من الأفراد العاملين في الوكالات خلال الفترة الزمنية باستخدام SPSS. توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك اثر ايجابيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة مما تحمله من ابتكارات في المعلومات والاتصال و مالية التي من شأنها تنويع الخدمات والمنتجات،علي أداء البنوك و بالتالي تحسين من مستواها و إضفاء ميزة تنافسية. خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين التكنولوجيا والأداء لكنها لم تصل إلى مرحلة التطور الكافي في البنوك الجزائرية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحين: التكنولوجيا الحديثة ، الأداء البنكي، البنك الخارجي الجزائري.

Abstract

The current study focused on highlighting the impact of modern technology on banking performance—a field study at the Tlemcen Bank Agency. A questionnaire was used as a tool to collect data on its variables. It was distributed to a purposive sample of 35 individuals working in the agencies during the period using SPSS. The study results concluded that the use of modern technology, including its innovations in information, communication, and finance, which diversify services and products, has a positive impact on bank performance, thereby improving their level and providing a competitive advantage. The study concluded that there is a relationship between technology and performance, but it has not reached a sufficient stage of development in the Algerian banks under study.

.Keywords: Modern technology, banking performance, Algerian foreign bank