

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

و علوم التسيير



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر فيشعبة علوم التسيير تخصص إدارة بنكية

الموسومة بـ:

دور التكنولوجيا في تطوير الاداء البنكي

من إعداد الطلبة

تحت إشراف الدكتورة:

• نزعى عز الدين

• مرزوقي محمد الأمين

• زروقي محمد الأمين

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور: هاشمي طيب..... رئيسا

الدكتور: مهدي عمار..... مشرفا ومقررا

الدكتور: نور الدين..... مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

إهداء

أول مشكور هو الله عز وجل، ثم والدينا على كل مجهوداتكم ووقوفهم معنا معنويا،
أنتم كل شيء نحبكم في الله أشد الحب.

يسرني أن أهدي هذا العمل أولا إلى أستاذنا و مؤطرنا الأستاذ نزعى نوردين
ونشكره على الثقة التي وضعها فينا وقيامه بالإشراف علينا و أيضا لكل من
نصحنأ وأرشدنا ووجهنا ومن ساهم معنا في إعداد هذا البحث بإيصالنا للمراجع
والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحله، ونشكر على وجه الخصوص لجنة
التحكيم المكونة من خيرت الأساتذة، وقد كان لنا عظيم الشرف أنكم حضرتم
لمناقشة هذه المذكرة.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنار لنا دربا للعلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى إنجاز هذا العمل.

بإسم هذا العمل، أتقدم بالشكر الكبير إلى كل من ساهموا وسهروا على انجازه وإتمامه ويسرنا أن نقدم خالص الشكر والامتنان وكل التقدير والاحترام إلى اساتذتنا الكرام ونخص بالذكر كلا من الأستاذ المشرف الأستاذ نزعى عزالدين على صبره وحسن توجيهه فقد كان نعم المحفز والمرشد.

كما نتقدم بالشكر الخاص إلى الأستاذ هاشمي طيبو الأستاذ و مهدي عمار و الأستاذ نور الدين على حضورهم مجلسنا هذا لتقييمنا

وكما لا يفوتنا شكر كل الحضور الذين شرفونا بحضورهم،

ولاننسى بالذكر كل من ساعدنا في هذا العمل من قريب أو بعيد فلهم اسمى عبارات الشكر والتقدير.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة لإبراز واقع تطبيق التكنولوجيا البنكية الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الصيرفة الإلكترونية والشبكات المعلوماتية في البنوك الجزائرية، وقد أخذنا عينة من 50 زبون من وكالات بنكية عمومية وخاصة، معتمدين على الإستبيان الذي حلل بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، وتوصلت لنتائج عدة، من ضمنها أن اعتماد البنوك الجزائرية وتطبيقها لمختلف التكنولوجيات ساهم بشكل فعال في تحسين الأداء من خلال زيادة القدرة التنافسية، و تعظيم الأرباح، وزيادة السيولة النقدية، وتخفيض التكاليف التشغيلية، إلا أن هذا لا ينفي وجود مشاكل عدة تعانيها المنظومة البنكية الجزائرية من نقص وتأخر في مواكبة التطور الحاصل في الدول الغربية وكذا بعض الدول العربية من خلال عدم توفر البنية التقنية الحديثة وشبكة اتصال كاملة تربط بين البنوك الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا بنكية، خدمات الصيرفة الإلكترونية، أداء البنوك، بنوك جزائرية.

Study summary :

The study aimed to highlight the reality of the application of modern banking technology such as information and communication technology, electronic banking services and information networks in Algerian banks. The adoption of Algerian banks and their application of various technologies contributed effectively to improving performance by increasing competitiveness, maximizing profits, increasing cash liquidity, and reducing operational costs. Western countries as well as some Arab countries through the lack of modern technical infrastructure and a complete communication network linking Algerian banks.

Keywords: banking technology, electronic banking services, bank performance, Algerian banks

الفهرس

فهرس المحتويات

الاهداء

شكر و تقدير

ملخص الدراسة

1.....مقدمة

الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيا والأداء البنكي

06.....المبحثالأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا

07.....المطلبالأول: تعريف التكنولوجيا

08.....المطلب الثاني : أنواع التكنولوجيا

10.....المطلب الثالث : خصائص التكنولوجيا و مكوناتها

11.....المطلب الرابع :أهمية التكنولوجيا

13.....المبحث الثاني : الأسس النظرية حول الأداء البنكي

13.....المطلب الأول : ماهية الأداء البنكي

13.....الفرع الأول: مفهوم الأداء البنكي

14.....الفرعالثاني:مجالات الأداء

14.....الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي

17.....المطلب الثاني : معايير و ميادين الاداء الأداء

17.....الفرعالأول:معايير الأداء

18.....الفرع الثاني: ميادين الأداء

20.....	المطلب الثالث : مكونات و أبعاد الأداء البنكي
20.....	الفرع الأول:مكونات الأداء البنكي
21.....	الفرع الثاني:أبعاد الأداء البنكي
22.....	المطلب الرابع : مراحل تقييم الأداء البنكي
24.....	المبحث الثالث :أثر التكنولوجيا في تطوير الأداء البنكي
24.....	المطلب الأول: مبررات تطبيق التكنولوجيا و التقنيات الحديثة في البنوك
24.....	المطلب الثاني : مراحل تطور التكنولوجيا في العمل البنكي
27.....	المطلب الثالث: أهم المشاكل والتحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا في البنوك الجزائرية
29.....	المطلب الرابع: استخدامات التكنولوجيا في البنوك وتأثيرها على تطوير الأداء البنكي
29.....	الفرع الأول: منافذ الصيرفة الألكترونية
31.....	الفرع الثاني: تقسيمات الصيرفة الالكترونية
32.....	الفرع الثالث: تأثير التكنولوجيا على أداء البنوك
34.....	المبحث الرابع: تقديم عام للبنوك العمومية والبنوك الخاصة
34.....	المطلب الأول: مفهوم البنوك الخاصة وأهداف هذه البنوك ووظائفها
34.....	الفرعالأول: مفهوم البنوك الخاصة
35.....	الفرع الثاني: أهداف البنوك الخاصة
37.....	المطلب الثاني: مفهوم البنوك العمومية وخصائص هذه البنوك وأهدافها
37.....	الفرع الأول: مفهوم البنوك العمومية
38.....	الفرعالثاني: خصائص البنوك العمومية

38.....	الفرع الثالث: أهداف البنوك العمومية.
41.....	المبحث الخامس: عرض الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.
41.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة (العربية والأجنبية).
44.....	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية.
46.....	خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي (دراسة ميدانية)

48.....	المبحث الأول: دراسة حالة لبعض زبائن البنوك العمومية والبنوك الخاصة.
48.....	المطلب الأول: مجتمع الدراسة.
48.....	المطلب الثاني: عينة الدراسة.
48.....	المطلب الثالث: أداة الدراسة.
50.....	المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية.
50.....	المطلب الأول: وصف وتحليل الاستبيان.
50.....	الفرع الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية.
57.....	الفرع الثاني: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ.
72.....	الخاتمة.
75.....	الإقتراحات والتوصيات.
76.....	قائمة المراجع والملاحق.

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نسبة التحسين في الأداء عند استخدام التكنولوجيا	11
02	درجات مقياس ليكارت الخماسي	49
03	يبن صنف الزبائن المستجوبين	50
04	يبن عمر الزبائن	51
05	يبن بيانات ميتوى الدراسي	52
06	يبن بيانات المهنة	53
07	يبن بيانات مدة التعامل مع البنك	54
08	يبن بيانات نوع البنك الذي يتعامل معه الزبائن	55
09	يبن بيانات الدخل الشهري للزبائن	56
10	يبن نتائج إختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	58
11	درجات مقياس ليكارت الخماسي	59
12	يبن اتجاهات اجابات بعد التكنولوجيا	60
13	يبن اتجاهات اجابات بعد الاداء الاستراتيجي	62
14	يبن اتجاهات اجابات بعد الاداء التجاري	63
15	يبن اتجاهات اجابات بعد جودة الخدمات البنكية	64
16	يبن اتجاهات اجابات بعد الاداء المالي	65
17	تقدير نموذج الإنحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على الأداء العام	66
18	تقدير نموذج الإنحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على الأداء الإستراتيجي	67
19	تقدير نموذج الإنحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على الأداء التجاري	69
20	تقدير نموذج الإنحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات	70
21	تقدير نموذج الإنحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على الأداء المالي	71

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	شجرة الاداء	16
02	ميادين الأداء	18
03	مراحل تقييم الاداء البنكي	23
04	إستخدامات التكنولوجيا في البنوك	32
05	ييين صنف الزبائن المستجوبين	51
06	ييين عمر الزبائن المتسجوبين	52
07	ييين مستوى الدراسي للزبائن المستجوبين	53
08	ييين بيانات المهنة	54
09	ييين بيانات مدة التعامل مع البنك	55
10	ييين بيانات نوع البنك الذي يتعامل معه الزبائن	56
11	ييين ييين الدخل الشهري للزبائن	57

المقدمة

مقدمة عامة

لقد تغيرت البنوك كمعظم القطاعات من خلال الابتكارات التكنولوجية، والخدمات التي تقدمها في القطاع المصرفي، ولاشك أن المستقبل يكمن في الأنظمة والخدمات البنكية القائمة على التكنولوجيا المصرفية، لذا شرعت البنوك في نشر غير مسبوق للمنتجات والخدمات البنكية القائمة على هذه التكنولوجيات الحديثة مثل: الشبكات المعلوماتية العنكبوتية، وأجهزة الصراف الآلي، والخدمات البنكية عبر الانترنت، والدفع عبر الهاتف النقال، وتنفيذ المدفوعات من خلال تحويل الأموال الإلكترونية إلى نقط البيع كأدوات بارزة في تعزيز أداء البنوك على مستوى العالم وإثر ذلك هناك استثمارات ضخمة في مرافق التكنولوجيا المصرفية، والأفراد الذين يتمتعون بالمهارات اللازمة لتشغيل الأجهزة المولدة من خلال هذه التكنولوجيا، حيث واجهت البنوك تحديات قوية من الأموال اللازمة للاستثمارات في رأس المال البشري وبناء القدرات، وتصميم التطبيقات بسبب التغير السريع في أجهزة التكنولوجيا المصرفية كنتيجة للاختراع من ناحية وديناميكية التكنولوجيا المصرفية العالمية من ناحية أخرى، وبالتالي مما لا شك فيه أن من مزايا التكنولوجيا البنكية الحديثة التي حفزت المصارف بالدرجة الأولى إلى استخدام هذه المخرجات نظرا لما يعود من يسر وسهولة في إجراء الخدمات المطلوبة والمتنوعة، ومع كل هذه المتغيرات الجديدة التي تحدث في المحيط الدولي، أصبحت الحاجة إلى التحقيق بصلتها بأداء وفعالية البنوك الجزائرية من خدمات لرفع قدراتها التنافسية في السوق المحلية والأجنبية.

اشكالية الدراسة:

وفي هذا السياق نبرز معالم إشكاليتنا وفق التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع تطبيق التكنولوجيا ودورها في تطوير كل من البنوك العمومية و الخاصة؟

الأسئلة الفرعية للبحث :

لمعالجة وتحليل إشكالية الدراسة، وتكوين الإطار النظري نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد

في الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح و تتمثل:

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة بين استخدام التكنولوجيا وتطور أداء البنوك.

الفرضية الفرعية الأولى: ما مدى تأثير التكنولوجيا على الأداء الاستراتيجي؟

الفرضية الفرعية الثانية: ما مدى التكنولوجيا على الأداء التجاري؟

الفرضية الفرعية الثالثة: هل تأثر التكنولوجيا على جودة الخدمات؟

الفرضية الفرعية الرابعة: ما مدى تأثير التكنولوجيا على الأداء المالي؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات الفرعية المطروحة قمنا بوضع الفرضيات التالية:

توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وتطور أداء البنوك.

تأثر التكنولوجيا على الأداء الاستراتيجي.

تأثر التكنولوجيا على الأداء التجاري.

تأثر التكنولوجيا على جودة الخدمات.

تأثر التكنولوجيا على بعد الأداء المالي.

أهمية الدراسة :

إن دراستنا هذه تستمد أهميتها من أهمية التكنولوجيات والتقنيات الحديثة المتمثلة في التكنولوجيا البنكية ، والتي أصبح من الضروري أن تكون على مستويات عالية من الكفاءة خاصة في ظل اقتصاد رقمي جديد، وتطورات تكنولوجية متسارعة تحتّم على البنوك الجزائرية كغيرها من المنظمات ضرورة استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية الحديثة لتمكين البنوك من عصنة ورقمنة خدماتها المختلفة، و هذا من أجل رفع قدراتها التنافسية في السوق المحلية و الأجنبية.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي للدراسة هو إبراز واقع تطبيق التكنولوجيات الحديثة في البنوك، ومدى تأثيرها على الأداء البنكي، بالإضافة إلى تسليط الضوء على مفهوم هذه التقنيات والوسائل المطورة وإبراز الدور الذي تقوم به من أجل تطوير أداء وفعالية البنوك الجزائرية.

وأيضا رصد الآثار الإيجابية والسلبية المنجزة عن اعتماد البنوك على التكنولوجيا.

وإمكانية الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها صياغة توصيات تساعد في معرفة كيفية الاستغلال الجيد للتكنولوجيا لتحسين أداء البنوك.

أسباب اختيار الموضوع :

الأسباب الموضوعية :

أهمية قطاع البنوك في النشاطات الاقتصادية.

كونها تدخل ضمن مجال تخصصنا.

محاولة إضافة جديدة للمواضيع السابقة من خلال تشخيص وضع البنوك الجزائرية في المجال التكنولوجي.

الأسباب الذاتية :

رغبتنا الخاصة في دراسة موضوع البنوك .

الرغبة الملحة في إثراء المكتبة الجزائرية لهذا الموضوع.

الاهتمام بالخدمات البنكية وتنوعها الذي بات يسهل لعاب الزبائن مما وفر تسهيلات تستحق أن نخوض فيها و نقوم بدراستها.

منهج الدراسة :

ثم الاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي** لكونه الأنسب للدراسة من خلال وصف وتحليل دور التكنولوجيا في تطوير الأداء البنكي، بالإضافة إلى استخدام تقنية **المقابلة** خلال الزيارة الميدانية لمبنى البنك وداخله، وتقنية الارتباط بين متغيرات الدراسة، كذلك **الاستبيان** وتحليله بواسطة

برنامج SPSS

هيكل البحث :

من أجل معالجة الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم موضوع البحث إلى فصلين:

حيث تناولنا في الفصل الأول التكنولوجيا وتأثيرها على أداء البنوك حيث تمحور الفصل حول التكنولوجيا وإطار نظري حول أداء وما هي البصمة التي وضعتها هذه الأخيرة حتى سهلت للزبائن تعاملاتهم ووفرت على البنك الكثير من الجهد والمشاكل التي تعيق تطورها في البنوك الجزائرية، أما في الفصل الثاني فقد قمنا بتقديم نبذة عن البنوك العمومية والخاصة بشكل عام، حيث قمنا باختيار عينة من مختلف الزبائن في البنوك العمومية والخاصة، وقمنا بدراسة إحصائية ثم تحليل النتائج المتحصل عليها و مقارنتها بالدراسات السابقة.

الفصل الأول

الايطار النظري للتكنولوجيا

والأداء البنكي

تمهيد :

لقد شهد الإنسان تطورات فكرية وعلمية كثيرة عبر الزمن جعلته يرقى ويسمو ويتطور من أجل بناء عمران ضخم، يجعله يواكب التطورات في شتى المجالات، وتعتبر التكنولوجيا أحد أسس هذا العمران الضخم، إذ أصبحت في الوقت الحالي مقياس للتخلف والتحضر، وإحدى أهم المواضيع الذي شغل حيزا كبيرا من الاهتمام لاسيما على مستوى المؤسسات وخاصة المؤسسات الخدمائية لكونها أصبحت تواجه العديد من التحديات وذلك نتيجة للتغيرات والتطورات التي تمر عبر التاريخ، وفي ظل هذه التحديات على المؤسسة إتباع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة، وذلك بالاعتماد على أهمية الجودة لتحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات لضمان البقاء والاستمرار في ظل التغيرات البيئة المتلاحقة .

كما أصبح العميل أكثر إدراك واهتمام بجودة الخدمات نظرا للدور الذي تلعبه الجودة في أداء الخدمة وتقديمها، وتعد توقعات وحاجات الزبون عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمرا صعبا بالنسبة للمؤسسة الخدمائية إذ توجد تحديات لا بد عليها التعامل معها. لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى تحديد بعض المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا وأيضاً الأداء البنكي، ثم التكنولوجيا وعلاقتها بالخدمات البنكية والدور الذي تلعبه في تطوير الأداء البنكي ومبررات استخدامها وهذا من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا

التكنولوجيا هي مجموعة التقنيات والمهارات والأساليب الفنية والعمليات المستخدمة في إنتاج البضائع أو الخدمات أو تحقيق الأهداف، مثل البحث العلمي.

وساعد ظهور التكنولوجيا على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب لذلك سنحاول في هذا المبحث التعرف على التكنولوجيا من خلال:

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا

يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدامه يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف علماء الاقتصاد، وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها والتي نذكر منها:

من ناحية المدلول اللغوي:

يرجع أصل كلمة التكنولوجيا (Technology) إلى كلمة يونانية، وهي تتكون من مقطعين، المقطع الأول (Techno) ويعني علم أو دراسة، أما الثاني (Logy) ويعني حرفة أو مهارة أو فن، وبالتالي فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم التطبيق أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي، وهي علم التشغيل الصناعي¹.

وتعرف التكنولوجيا على أنها: "الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية، وكذلك التاريخية"².

كما أن التكنولوجيا هي: "حصيلة التفاعل المستمر بين الإنسان والطبيعة، تلك الحصيلة التي تزيد من كفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة الإنتاج أو تحسين نوعه أو تقليل الجهد المبذول".

ومن ملاحظة هاذين التعريفين نجد أنهما قد ركزا على التكنولوجيا المادية، التي تتمثل في المعدات والتجهيزات وهي الجزء الملموس من التكنولوجيا في حين أهملت الجزء غير المادي والمتمثل في الطرق العلمية للتشغيل والاستخدام.

كذلك هناك من يعرف التكنولوجيا على أنها: "الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية وأساليب جديدة يفترض أنها أجدر للمجتمع".

¹ محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2009، ص14
² ليلى حسام الدين، "العلم والتكنولوجيا والتنمية"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص137.

كما تعرف التكنولوجيا على أنها: "مجموعة من المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية التنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمله أو وظيفة في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء كانت على مستوى الفرد أو الجماعة"¹.

المطلب الثاني : أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي:

1) على أساس درجة التحكم: و نجد فيها:

التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا المشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية وتتميز بأن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.

تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدد من المؤسسات الصناعية وهي تكنولوجيا تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

2) على أساس موضوعها :ونجد فيها:

تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة والمتضمنة في المنتج النهائي والمكونة له.

تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.

تكنولوجيا التسيير: وهي تلك المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد ومن أمثلتها التطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين.....إلخ).

تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الإعلام الآلي (الحاسوب).

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال، وتزايد أهميتها باستمرار، نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عمليات التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات وهي أحد المتغيرات المهمة في دراستنا هذه.

¹ عبد الله إسماعيل الصوتي، "التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات"، المكتبة المدرسية، دار السيرة، عمان، 2005، ص84

3) على أساس أطوار حياتها:

حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج، الزوال)، وفقا لذلك تنقسم إلى:

تكنولوجيا وليدة

تكنولوجيا في مرحلة النمو

تكنولوجيا في مرحلة النضج

4) على أساس محل استخدامها: ونجد فيها:

تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي فيما يخصها.

تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

5) على أساس كثافة رأس المال: وتضم:

التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس المال اللازم للوحدة من الإنتاج مما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

التكنولوجيا المحايدة: وهي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

6) على أساس درجة التعقيد: وتضم:

التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهيتكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعاونة من صاحب البراءة.

التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمتخصصين المحليين في الدول النامية استيعابها، إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على استغلال براءتها مع المعرفة الفنية¹.

المطلب الثالث : خصائص التكنولوجيا ومكوناتها

تتمثل مختلف خصائص التكنولوجيا في ما يلي:

- 1) التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
- 2) التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- 3) التكنولوجيا عملية تمس حياة الإنسان.
- 4) التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- 5) التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- 6) التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- 7) التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات.
- 8) التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين².

¹ حمزة بعلي، "تكنولوجيا المعلومات كمدخل استراتيجي للإدارة المعرفة-دراسة حالة مؤسسة ميناء غابة-"، رسالة الماجستير (غير منشورة) تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2010

² نورة سعادية، سميحة مناعي، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية-دراسة حالة علوم إقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، تخصص نقود ومؤسسات مالية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة"، أطروحة ماستر (غير منشورة)، الميدان: BADR بنك الفلاحة والتنمية الريفية 8 ماي 1945، 2014، قالمة، ص12

المطلب الرابع : الدور الإستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، ولدورها الفعال في تحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد مواكبة المؤسسات للتغيرات التكنولوجية السريعة في ميدان العمليات، وقد حققت التكنولوجيا عدة مزايا، نذكر منها على سبيل المثال ما يلي:

(1) تقليل تكاليف العمل.

(2) المساهمة في تحسين الجودة وتسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل.

(3) تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم على القضاء على الضوضاء، فضلا على تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.

(4) تساعد على الاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات لإشباع الحاجات والرغبات التي هي في تطور دائم.

(5) تساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية.

وبتحقيق التكنولوجيا لمجموعة المزايا المذكورة وغيرها، فهي تعمل بشكل مباشر وغير مباشر في الرفع من الأداء الداخلي للمؤسسات كما هو مبين في الجدول (1-1):

الجدول رقم (01): نسبة التحسين في الأداء عند استخدام التكنولوجيا

مؤشر الأداء	نسبة التحسين
الكفاءة	%زادت بنسبة 75
المساحة والفضاءات	%أقل من 50
مستويات التخزين	%انخفضت إلى 60
كميات الإنتاج	%زادت بنسبة 55

نسبة الانتفاع من الآلات	%ارتفعت إلى 150
التكاليف	%انخفضت إلى 40
نسبة التلف والمعاب	%انخفضت إلى 90
الوقت الزمني	%انخفض إلى 80
التنوع	عالي جدا
الإبداع	عالي
الجودة	متميز
المرونة	عالية

المصدر: غسان قاسم داود الالامي، "إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومدا خيل تقنيات تطبيقات عملية)"، دار المنهج لنشرة التوزيع، الطبعة

الأولى، عمان، 2007 ص.43

تعد التكنولوجيا موردا ونشاطا مهما، وجزءا مكملا لاستراتيجيات المؤسسة، إذ يظهر من خلال مفهوم سلسلة القيمة، كما تجدر الإشارة في الأخير إلى أن وضع التكنولوجيا في نطاق التطبيق الواقعي من قبل المؤسسة يتطلب الكثير من الجهد والتدريب، وعليه للوصول إلى أي تكنولوجيا غالبا ما يكون هذا استثمار مكلفا جدا¹.

¹ غسان قاسم داود الالامي، "إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية)"، دار المنهج لنشرة التوزيع، الطبعة الأولى،

عمان ، 2007، ص: 44-41

المبحث الثاني : الأسس النظرية حول الأداء البنكي

تهدف المجتمعات الإنسانية على اختلافها إلى العمل بكل الطرق المتاحة أمامها لمواكبة التغيرات وذلك بما يحسن من كفاءة وفعالية أدائها، ولهذا أعطى للأداء بمختلف أبعاده أهمية بالغة خاصة في المؤسسات البنكية رغم صعوبة قياسه، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم الأداء البنكي، وأبعاد الأداء البنكي، ومكونات الأداء البنكي والعوامل المؤثرة على الأداء البنكي.

المطلب الأول : ماهية الأداء البنكي

الفرع الأول: مفهوم الأداء البنكي

سوف نحاول إعطاء تعريف للأداء البنكي لكن قبل ذلك سنتطرق إلى تعريف الأداء بصفة عامة كالتالي:

التعريف الأول: يعرف الأداء على أنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة.¹

التعريف الثاني: يقصد بالأداء الوسيلة التي تساعد المؤسسة في قياس نتائجها ومدى تحكمها في تكاليفها وتحقيق أهدافها.²

التعريف الثالث: إن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى، فلغويا أصل مصطلح الأداء هو الذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة ويعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.³

التعريف الرابع: ينصرف مفهوم الأداء البنكي إلى مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة بها من أجل تقديم الخدمات البنكية التي تحقق الأهداف.

¹ – Jean louis Viargues, Le guide du manager d'équipe, Edition 'organisation Paris, 2001. (p : 74)

² المحاسنة إبراهيم محمد، إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق، دار جرير للنشر ، الأردن. 2013

³ محمد عبد المحسن توفيق ،تقييم الأداء ، دار النهضة العربية ، مصر ، 1998، ص03

وعليه مفهوم الأداء البنكي لا يختلف عن مفهوم الأداء ككل، ومنه يمكن أن نقول أنه مجموعة الأنشطة والممارسات التي تقوم بها البنوك لتحقيق أهدافها¹.

الفرع الثاني: مجالات الأداء

يتطلب من الإدارة العليا عند تصميم نظام الرقابة الداخلية السليم، أن تحدد مجالات الأداء الرئيسية، فنجد الربحية والتي تتركز بشكل واضح على القيمة المضافة وبعض المقاييس المالية، كما نجد مجال المركز السوقي المتمثل في الحصة السوقية التي تعتبر من أهم المقاييس ملائمة للتعبير عن الأداء، إلى جانب ذلك نجد عنصر الإنتاجية وأداء العاملين والمديرين من خلال تكلفة العمل وقيمة الاستهلاك ونسب الغياب، ودوران العمل، وفي الأخير نجد الموازنة بين أهداف المد القصير والطويل عن طريق إجراء المنشآت دراسات معمقة بشأن تحديد مدى التداخل بين مجالات الأداء الرئيسية للتأكد من أن الأهداف في المدى القصير لا يتم تحقيقها على حساب الأرباح والإستقرار في المدى الطويل².

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي

يتأثر الأداء البنكي بعدة عوامل منها ما هو داخلي (العوامل المنظمة) ومنها ما هو خارجي (العوامل البيئية) وفيما يأتي أهم هذه العوامل:

أولاً: العوامل للمنظمة

يقصد بالعوامل المنظمة العوامل الداخلية والخاصة بالبنك ذاته كحجم الأعمال أو الأنشطة في البنك والتكنولوجيا المستخدمة وكفاءة الإدارة.

أ) حجم الأعمال:

إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تركيبها وحركتها تمثل عوامل هامة وذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وإنتاجية الأنشطة البنكية فكلما ازداد حجم هذه الموارد وانخفضت التكاليف الإجمالية

¹ الربيعي حاكم محسن ، راضي حمد عبد الحسين ، حوكمة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطرة ، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن ، 2011

² فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص: 222-227

لها وقلت كمية المسحوبات منها، ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة في البنك الأمر الذي يساهم في تحسين إنتاجية البنك وربحيته.

ب) التكنولوجيا المستخدمة:

وهي الأساليب المستخدمة في إنجاز العمل البنكي، فكلما إزداد استخدام التكنولوجيا وارتفعت درجة الإتقان في العمل البنكي، كلما أدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات البنكية وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

ج) الكفاءة الإدارية:

أي كفاءة الإدارة في اتخاذ القرارات، ومد قدرتها على تحقيق الإنسجام في العلاقات داخل البنك، وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي، ومدى قدرتها على دفع فريق العمل للتعامل مع الأطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمات البنكية وسمعة حسنة في البنك.

ثانيا: العوامل البيئية

وهي العوامل الخارجية التي تؤثر في الأداء البنكي وتنقسم إلى:

أ) البيئة القانونية والسياسية:

أي الظروف السياسية للبلد الذي يقيم فيه البنك والقوانين المنظمة للعمل البنكي في هذا البلد.

ب) البيئة الاقتصادية:

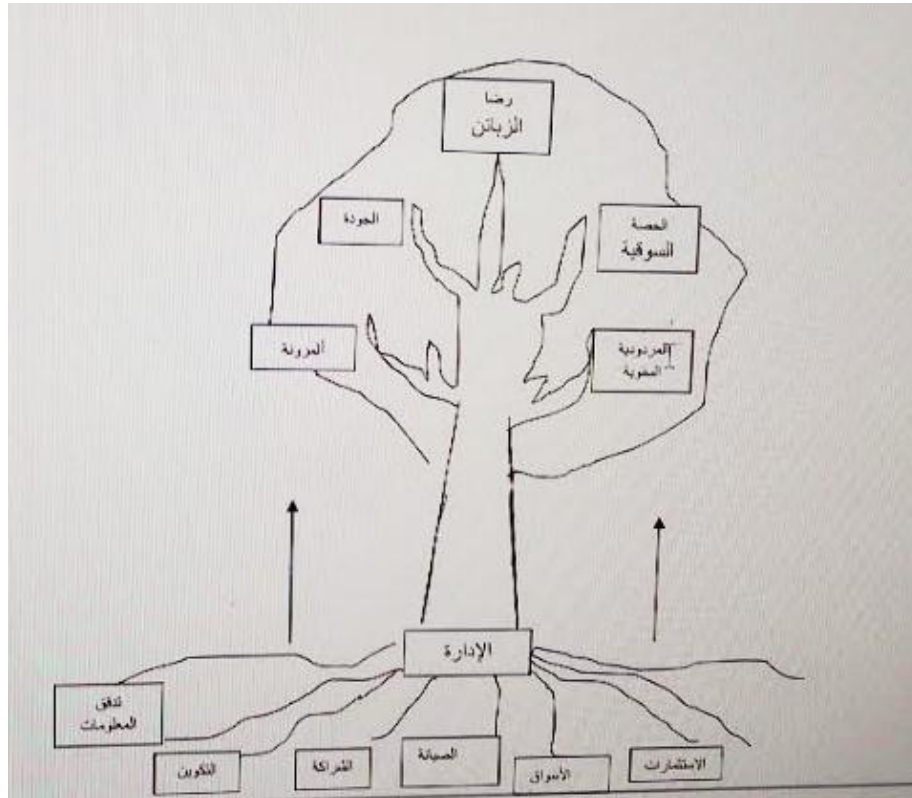
وتشمل طبيعة النظام الإقتصادي والموارد المتاحة في البلد، وكذلك المناخ الاستثماري والفرص الاستثمارية المتوفرة .

ج) البيئة الاجتماعية:

وهي العادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها الأفراد ومستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة البنكية والخدمات التي تقدمها البنوك¹.

ويمثل بيقان وفينات الأداء على شكل شجرة، والتي يمكن تمثيلها من خلال الشكل التالي: (Bughin-Maindiaux C. et finet A)

الشكل رقم 01: شجرة الأداء



Source : Bughin-Maindiaux C et Finet A : Les Mesures Non Financières de la

Performance, Revue des Sciences de Gestion, n°175-176, 1er Trimestre, France, 1999,

Page 50.

¹ أمارة محمد ويحي عاصي، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية- دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والإستثمار، - مذكرة لنيل ماجستير في إدارة الأعمال، ص: 8

حيث تنقسم الشجرة إلى ثلاثة أقسام:

جذور شجرة الأداء والمتمثلة في التكوين والاستثمار والشراكة والمستخدمين وتدفق المعلومات وكذلك الأسواق.

عمليات الإدارة والتي تعمل على تحويل الجذور من خلال عمليات خلق القيمة.

ثمار شجرة الأداء والتي تتمثل في المردودية ورضا الزبائن وجودة المنتج والخدمات المقدمة¹.

المطلب الثاني: معايير و ميادين الأداء

الفرع الأول: معايير الأداء

إن تقييم الأداء المالي ما هو إلا أرقام ونسب مئوية ولا يمكن قراءتها بصورة مطلقة إذ أنها لا تعني شيئا للمحللين الماليين ما لم تتم مقارنتها بغيرها من الأرقام لمعرفة الوضعية المالية للبنك، وهناك عدة معايير للمقارنة نذكر منها ما يلي:

أ) معيار التاريخية:

يعتمد هذا المعيار على مقارنة نتائج عمليات تقييم الأداء بالنسبة لنفس البنك لكن على عدة سنوات سابقة.

تكمن أهمية هذا المعيار من خلال إعطائه فكرة حول الموضع المالي للبنك حالياً مع مقارنته بالسنوات السابقة إضافة إلى إعطاء فكرة حول الاتجاه العام للبنك وهذا ما يسمح بتقييم الأداء من قبل الإدارة العليا وهذا ما يسمى بالتحليل الديناميكي.

ب) معيار القطاع:

يشير هذا المعيار إلى معدل أداء مجموعة من البنوك في القطاع الواحد، بمعنى مقارنة النسب المالية للبنك بالنسب المالية لبنوك أخرى مساوية لها من حيث الحجم وفي طبيعة الخدمات المقدمة. يستفاد من هذا المعيار أنه نتائج التقييم المستمدة من القطاع المصرفي ذاته التي تنتمي إليه البنوك التجارية، إلا

¹Peter Drucker: People and performance, Harvard Business School Press, 2007. Page 23

أنه ما يعاب عليه عدم الدقة بسبب تفاوت البنوك من حيث الحجم وكذا طبيعة الأنشطة خصوصاً وأن العديد من البنوك تأخذ بمبدأ تنويع الخدمات البنكية بهدف التقليل من مخاطر محتملة.

ج) المعايير المطلقة:

وهي اقل وأضعف من المعايير الأخرى من حيث الأهمية، وتشير تلك المعايير إلى وجود خاصية متأصلة تأخذ شكل قيمة ثابتة لنسبة معينة مشتركة بين جميع المصارف وتقاس بها التقلبات الواقعية.

د) المعايير المستهدفة:

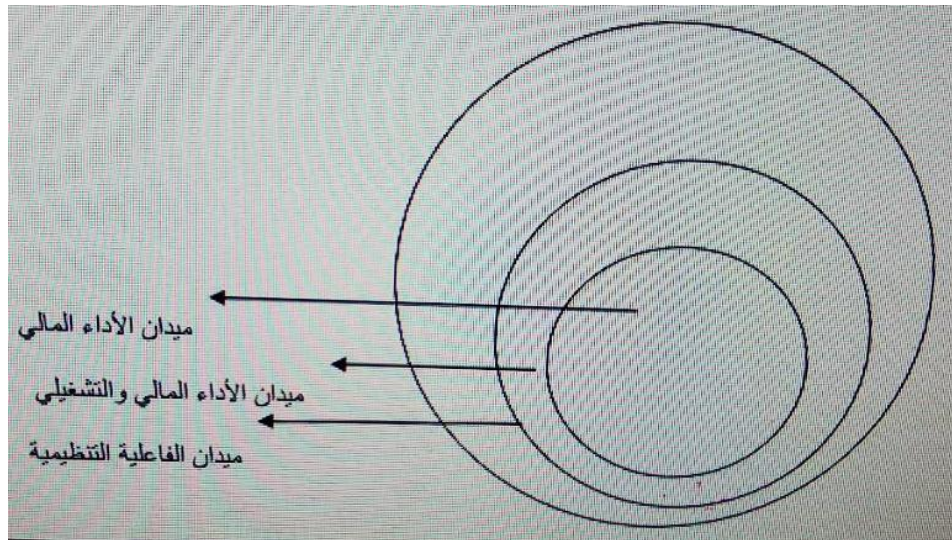
تعتمد هذه المعايير على مقارنة النتائج المحققة بالإستراتيجيات والأهداف المسطرة أي قياس الانحرافات وتحليلها بغرض اتخاذ الإجراءات التصحيحية¹.

الفرع الثاني: ميادين الأداء

للأداء مجالات لكل منها هدف معين تسعى الشركة إلى تحقيقه، ولقد حدد²:

مجالات الأداء في عدة ميادين كما هو موضح في الشكل: (Vankatraman et Ramanujam)

الشكل رقم 02: ميادين الأداء



¹ الشماخ خليل محمد حسن: الإدارة المالية؛ الطبعة الأولى؛ مطبعة الخلود؛ بغداد. 1992، صفحة 93.

² علاء فرحان طالب، إيمان شبحان المشداني: الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع؛ عمان؛ الطبعة الأولى، 2001، صفحة 6.

المصدر:

علاء فرحان طالب، إيمان شيحان المشهداني: الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي

للمصارف, دار صفاء للنشر والتوزيع؛ عمان؛ الطبعة الأولى, 2001, صفحة: 66

أ) الميدان المالي:

يرتبط هذا الميدان بالجانب المالي ويشير إلى المفهوم الضيق للأداء في منظمات الأعمال لأنه يهتم بالمرجات المتحققة من الأهداف المالية¹.

ب) ميدان الأداء المالي والتشغيلي:

يجمع هذا المفهوم بين مفهومي الأداء المالي والعمليات عن المفهوم الواسع للأداء من خلال اهتمامه بأداء العمليات المالية والتشغيلية، إذ يستخدم في قياسه بالإضافة إلى المؤشرات المالية مؤشرات تشغيلية كالخصة السوقية ونوعية المنتج فضلا عن فعالية التسويق وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء عمليات المصرف ويبرز هذا الميدان للأداء الذي لا تستطيع المؤشرات المالية الإفصاح عنه بصورة دقيقة.

ج) ميدان الفاعلية التنظيمية:

هو المفهوم الأوسع والشامل لميادين الأداء، ويدخل ضمنها كل من الأداء المالي والتشغيلي، لذا فالفاعلية معيار يقيس مدى تحقيق المصرف لأهدافه انسجاما مع البيئة الخارجية التي يعمل فيها من حيث استغلال الموارد المتاحة وقدرة المصرف على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن تحقيق الأهداف التي يسعى إليها، فالمصرف الذي يتسم بالفاعلية هو الذي يستطيع تحقيق أهدافه وقد شاع استعمال هذا المفهوم بين عدد من الباحثين والمختصين وتم اعتماده مؤشرا أساسيا في تقييم المصرف وقياس سبل فعاليته².

¹Vankatman.NetRamanujam. V: A Comparison Approaches, Academy of management Review, Vol 11 N° 04. 1986, page 803

²الشماع خليل محمد حسن وحمود خضير كاظم: نظرية المنظمة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2007، صفحة: 327

المطلب الثالث : مكونات وأبعاد الأداء البنكي

الفرع الأول: مكونات الأداء البنكي

يتكون الأداء من مكونين أساسيين الأول الكفاءة والثاني الفعالية بمعنى أن المنظمة أو المؤسسة البنكية التي تتميز بالأداء الجيد فهي تجمع بين الكفاءة والفعالية، لذلك سنتعرض لكل من المفهومين على النحو التالي:

1) الفعالية: هي عبارة عن أداة من أدوات مراقبة الأداء في البنك إنطلاقاً من أن الفعالية تمثل معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعة، وقد تعددت وجهات النظر حول ماهية وطبيعة مفهوم الفعالية فقد اعتبر المفكرون التقليديون أن فعالية البنك تقاس بالأرباح المحققة، حيث عرفها فينست: "بأنها القدرة على تحقيق النشاط"، بينما عرفها كل من ولكر وروبرت بأنها: "قدرة البنوك على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو حجم المعاملات وتعظيم حصتها مقارنة بينوك أخرى".

- ومما سبق نستنتج أن الفعالية تعني أداء المهمات أو الأعمال بشكل صحيح وسليم وربطها بالأهداف الإستراتيجية للبنك فكلما كانت النتائج المحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية وينعكس ذلك على أداء البنك ككل، حيث يمكن قياس الفعالية بإحدى الطريقتين:

الأولى: نسبة الأهداف المحققة إلى الأهداف المتوقعة.

الثانية: النسبة بين الإمكانيات المستخدمة إلى الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج.

2) الكفاءة: لا يوجد إتفاق بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة حيث يتقاطع مفهوم الكفاءة مع عدة مفاهيم كالإنتاجية، المردودية... إلخ. فقد عرفها كل من ولبر وروكيرتس بأنه: "تشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتقاس من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات". أما الكفاءة حسب فنست فهي: "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفؤ هو الأقل تكلفة حيث نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات أي استعمال مدخلات بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر"، وهناك تعريف آخر

ينظر للكفاءة على أنها: "الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل، أي إبقاء الكلفة في حدودها الدنيا و الأرباح في حدودها القصوى"، ومن التعريفات السابقة نستنتج أن الكفاءة تعني: عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما يكمن جوهر الكفاءة في تعظيم النتائج وتدني التكاليف وتقاس الكفاءة من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات¹.

الفرع الثاني: أبعاد الأداء البنكي

بعد التعرف على الأداء البنكي، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها، إذ يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي. وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

1) البعد الوظيفي:

يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك بمعنى كلما يرتبط بنشاط عمال البنك، فبقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ أنه بإمكان بنكين متماثلين في الموارد المالية، المادية والتكنولوجية والمعلوماتية، إلا أنه هنالك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منها، وبناءا عليه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره وتدريبه ينعكس على أدائه وإنتاجيته وبالتالي على أداء البنك ككل.

2) البعد الاستراتيجي:

مرتبط باستراتيجيات البنك المحددة لتحقيق هدف معين في مجال معين.

3) البعد التجاري:

يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، وكذا طريقة عرضها و أساليب الترويج لها.

¹ ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الأداء التجاري للمصارف الفرنسية، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013/2014

4) البعد المالي:

يقصد به تقييم مردودية وربحية البنك من خلال الإعتماد على عدد من المؤشرات المالية ومن بين الأهداف الإستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي:

نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس معدل زيادة الإيرادات.

الاستخدام الأمثل للأصول، ويعتمد كمقياس معدل العائد على الأصول.

زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية¹.

المطلب الرابع : مراحل تقييم الأداء البنكي

إن عملية تقييم الأداء البنكي تمر بعدة مراحل أساسية يمكن إجمالها فيما يلي:

المرحلة الأولى: جمع البيانات والمعلومات الإحصائية، حيث تتطلب عملية تقييم الأداء توفر البيانات والمعلومات والتقارير اللازمة مثل: القيمة المضافة والكمية / أو قيمة الإنتاج وعدد العمال والأجور وغير ذلك...، من أجل حساب النسب، أو المؤشرات المستخدمة لعملية التقييم، وتشمل هذه البيانات والإحصاءات لبيانات لعدة سنوات، ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك التجاري.

المرحلة الثانية: مرحلة تحليل البيانات، والمعلومات الإحصائية، ودراساتها وبيان مدى دقتها وصلاحياتها لحساب النسب أو المؤشرات اللازمة لعملية تقييم الأداء البنكي.

المرحلة الثالثة: مرحلة إجراء عملية التقييم باستخدام النسب، أو المؤشرات بالإعتماد على البيانات المتاحة لمختلف النشاطات، والعمليات التي يشتمل عليها الأداء البنكي.

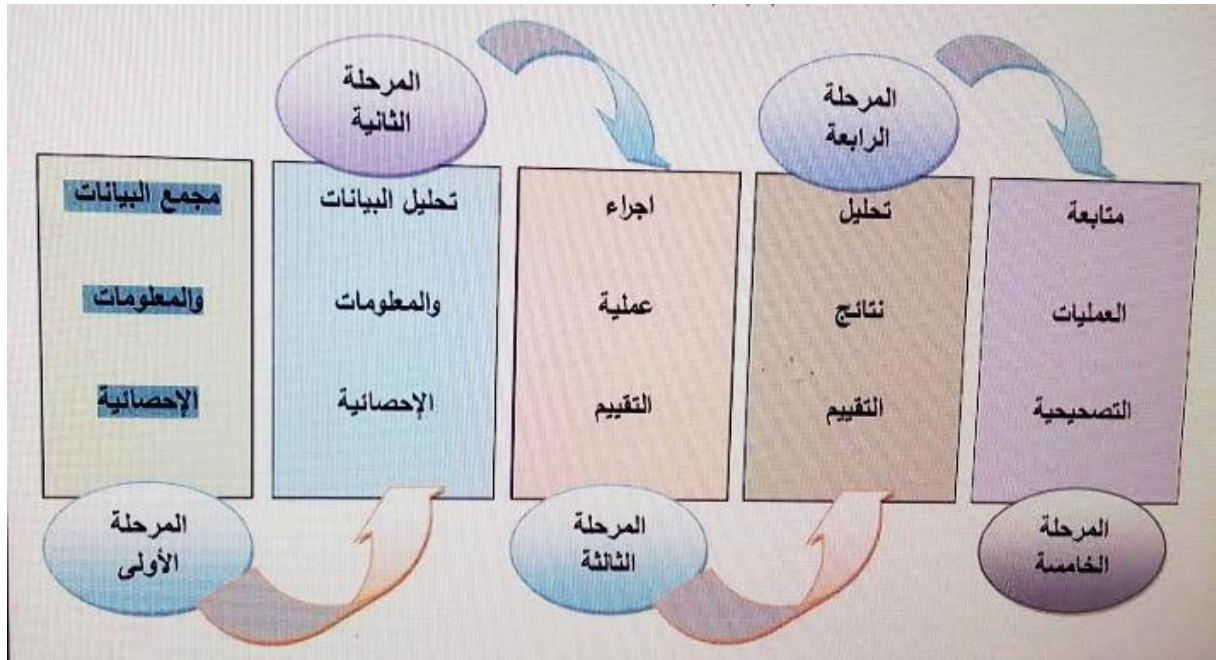
المرحلة الرابعة: مرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى النجاح، أو الإخفاق الذي صاحب أداء البنك ومن ثم تفسير الأسباب التي أدت إلى تلك الانحرافات، ووضع الحلول اللازمة لمعالجة تلك الانحرافات لضمان تحقيق أداء أمثل للبنك.

¹ سماح ميهوب أ ثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية . الإقتصاد. الجزائر : جامعة

المرحلة الخامسة: تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات التي حدثت في الخطة وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم، وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تمخضت عن عملية التقييم للإستفادة منها في رسم وصياغة الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة¹.

الشكل رقم (03): مراحل تقييم الأداء البنكي

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على المعطيات السابقة



¹ سناء مسعودي, تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية, مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر الأكاديمي ميدان العلوم الإقتصادية و التجارية, تخصص بنوك, 2014/2015, ص 32/31

المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا في تطوير الأداء البنكي

المطلب الأول: مبررات تطبيق التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في البنوك

لا يمكن لأحد أن ينكر مزايا استخدام التكنولوجيات والتقنيات الحديثة في شتى مجالات الحياة، ولقد أدى استخدام هذه التقنيات في البنوك الغربية إلى تحقيق أربعة أهداف رئيسية :

(أ) **كفاءة في الأداء:** فقد مكنت التقنيات الحديثة البنوك من تسيير العدد الهائل من الحسابات البنكية لربائنها دون الحاجة إلى زيادة عدد الموظفين مع تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات .

(ب) **تخفيض التكلفة:** أدى إدخال التقنيات في التعامل مع أوامر التحويل وأوامر الدفع والشيكات التي ازداد حجم التعامل بها واستخدمها في تسوية المدفوعات عقب الحرب العالمية الثانية، إلى خفض تكلفة إرسال الشيكات من فرع إلى آخر ومن بنك إلى آخر وتكلفة العمالة المرتبطة بفرز وقراءة وقيد هذه الشيكات يدويا.

(ج) **التحرر من قيود الزمان والمكان:** بعد إدخال التقنية في العمل المصرفي أصبح بالإمكان التعامل مع البنوك وإجراء المعاملات، وتلقى الخدمات من أي مكان خارج مقراتها وفي أي وقت خارج أوقات العمل الرسمية .

(د) **تقديم خدمات جديدة :** أدى تطبيق التقنيات الحديثة على تمكين البنوك من تقديم خدمات جديدة لم تكن معروفة من قبل، كما أتاحت لهؤلاء الزبائن الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم، إذ أنهم أصبحوا أكثر وعيا ودراية بما يجري في مختلف الأسواق النقدية والمالية، وأصبح بالإمكان الوقوف بسرعة على الأسعار العروضة في أماكن أخرى بسبب ثورة المعلومات¹.

المطلب الثاني : مراحل تطور التكنولوجيا في العمل البنكي

مر استعمال التكنولوجيا في البنوك بستة مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم في العالم المصرفي الحديث وهي:

¹ محمد شكرين، بطاقة الانتماء في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والتسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص -32. 33.

1) مرحلة الدخول : وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال البنوك، بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية كالتأخر في إعداد التقارير المالية والمحاسبية، وهنا بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا في الدخول إلى البنوك لإيجاد حلول لهذه المشاكل، وهو ما فرض على البنوك المزيد من الاستثمار في هذه المرحلة .

2) مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: وهي المرحلة التي تم خلالها البدء بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين في البنك، وذلك من خلال التدريب الداخلي والخارجي، وكان الهدف من هذه المرحلة التحضير لدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل المصرفي .

3) مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري للزبائن:

وهي المرحلة التي بدأت فيها البنوك باستخدام التكنولوجيا في التوفير الفوري للخدمات المقدمة لزيائنها، وأصبحت هذه العملية ممكنة بفعل دخول صناعة الاتصالات إلى العمل المصرفي، وتميزت هذه المرحلة ببدء اهتمام الإدارة العليا بالتكنولوجيا نظرا للتكاليف المتزايدة التي تتطلبها هذه المرحلة من جهة والتعقيدات التي نتجت عن سير العمل من جهة ثانية.

4) مرحلة ضبط التكاليف: وهي المرحلة التي بدأت البنوك فيها عملية ضبط الاستثمار في التكنولوجيا الأمر الذي استدعى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا من أجل المساعدة على فهم هذه التكنولوجيا، وبالتالي اكتشاف طرق الاستفادة منها بشكل يتلائم والاستثمار فيها.

5) مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول البنك: إن المرحلة السابقة وما لازمها من اهتمام كبير بمختلف نواحي التكنولوجيا ومن قبل جميع المسؤولين في البنك قد قاد إلى هذه المرحلة باعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول البنك، وعليه جيب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، وهنا بدأت إدارة التكنولوجيا.

6) مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال البنك: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا داخل البنك، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي

وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي، وما عزز هذا الاتجاه العوامل التالية :

أن التكنولوجيا لم يقتصر استخدامها كما في السابق على قطاع الأعمال الخلفية بل أنها تقدمت بسرعة إلى الأعمال الأساسية للبنوك وعلى تنوعها.

تساعد أهمية الخدمات المصرفية بالتجزئة كميدان أساسي ضمن أعمال البنوك والتي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة.

الاعتماد المتنامي للأعمال المصرفية على الوسائط الإلكترونية لتلبية احتياجات الزبائن المتنامية.

البحث المستمر من قبل البنوك عن الطرق الكفيلة بتحسين دخلها وربحياتها الإجمالية، حيث أصبح واضحاً أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة على نحو رشيد يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك ويعزز فعالية إدارتها والرقابة على أعمالها.

أن التكنولوجيا باتت أداة لإدارة البنك من أجل الإطلاع ومراقبة حسن سير الأعمال على النحو المنشود، ومن أجل إعداد التقارير المناسبة الخاصة بذلك.

أن التكنولوجيا أصبحت أداة لضمان كفاءة وفعالية العمل على المستوى العام للبنك وتحديد نقاط القوة والضعف، لتمكين الإدارة من رسم وتنفيذ السياسات الكفيلة بالتغلب على نقاط الضعف وتصويب مسار العمل.

الاهتمام الكبير للجنة بازل بمخاطر التشغيل وبالإدارة الإستراتيجية لمخاطر التكنولوجيا المصرفية للحيلولة دون فشل أو تعطيل الأنظمة التكنولوجية، لما لذلك من انعكاسات سلبية على عمل البنوك¹.

¹ الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية أ/ قسم العلوم الاقتصادية و القانونية العدد 16 ، 2016، ص 85 – 96

المطلب الثالث: أهم المشاكل والتحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا في البنوك الجزائرية

أ) ضعف الشبكة الإلكترونية :

رغم الجهود التي تبذلها الدولة إلا أن البنوك الجزائرية لازالت بعيدة كثيرا عن مجال الصيرفة الإلكترونية مقارنة مع دول مجاورة، فحسب إحصائيات قامت بها الجزائرية للاتصالات على الجزائر مضاعفة حجم استعمالها للدفع الإلكتروني 15 مرة للالتحاق بمستوى تونس و المغرب، و 750 مرة للالتحاق بالدول الأوروبية .

وحسب ما قاله عبد الرحمان خالف السكرتير العام للجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية لا يمكن أن يكون عندنا الاستخدام الموسع لكل أنواع البطاقات إذا لم تكن هناك شبكة:

كاملة ومنتشرة في كافة الوطن مع احتمال التعطل (صفر). Réseau telecoms d'Algérie (RTA)

ب) عدم وجود تشريعات لمواجهة الاعتداءات الإلكترونية:

نتيجة لقلة التشريعات المتخصصة، وعدم وجود نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص العمليات المصرفية الإلكترونية، وبسبب عدم وجود اتفاقيات دولية مبرمة حول هذا النوع من العمليات، تظهر الحاجة إلى توحيد الجهود بين الجزائر ومختلف الدول المعنية من أجل مواجهة الاعتداءات الإلكترونية التي تتعرض لها البنوك، ومن بين هذه الاعتداءات نجد:

1) الاحتيال (الغش) المعلوماتي :

عرفته لجنة أوديت في المملكة المتحدة بأنه سلوك خداعي مرتبط بالكمبيوتر بهدف الشخص من خلاله إلى كسب فائدة أو مصلحة مالية، ويتم في البنوك التقليدية والبنوك عبر الانترنت وفق ثلاثة طرق هي:

1(1) التلاعب في البيانات من طرف بعض الموظفين والتقنيين العاملين في المصارف عن طريق إدخال معلومات مصطنعة لتحقيق مصلحة مالية ما، أو من خلال استيلاء المجرم على كلمة السر أو

مفتاح التشفير, مما يسمح له بالدخول إلى ذاكرة الكمبيوتر, ويقوم بتعديل المعطيات وأرقام الحسابات لصالحه.

(1)2) التلاعب في البرامج المستخدمة أثناء تطويرها أو صيانتها, وذلك باستعمال طريقتين, الأولى وتعرف باسم Salami, حيث يبرمج فيها الكمبيوتر على اقتطاع قيم مالية صغيرة من الإيداعات الدورية, والثانية تعرف باسم perrique, وهي عبارة عن عملية استيلاء على الأموال بكميات صغيرة من الأرصدة الكبيرة بشكل لا يلاحظ معه نقصانها, ثم تحول لحساب خاص يستطيع صاحبه السحب منه بشكل شرعي.

(1)3) اعتراض المعلومات المتبادلة عبر الشبكات وتحليلها والتلاعب في محتواها ثم استعمالها في اختلاس الأموال.

2) اتلاف برامج كمبيوتر البنك وبياناته:

وتعتمد هذه الجريمة على عدة أسباب منها:

- (1)2) الفيروس المعلوماتي وهو عبارة عن برنامج يتضمن أهدافا تدميرية لأنظمة المعلومات .
- (2)2) القنبلة المعلوماتية وهي برنامج يشته الممتثلون داخل النظام المعلوماتي الذي يصممونه, بحيث ينطلق بعد مدة الاستعمال في تعطيل النظام المعلوماتي نفسه أو تدميره أو محو بياناته, وكثيرا ما يستهدف مصمموه الشركات التجارية والمصارف, والتي لا ترصد هذه القنابل إلا بعد انفجارها .
- (2)3) الديدان الإلكترونية وهي عبارة عن برنامج معلوماتي يمتاز بقدرته على التنقل عبر شبكة المعلومات بهدف إعاقة عملها والتشويش عليها, وتكمن خطورته في قدرته على العمل ذاتيا دون توجيه أو رغبة من المستخدمين.

ج) الحاجة إلى حوكمة مصرفية إلكترونية :

وفي هذا السياق يمكن تعريف الحوكمة المصرفية الإلكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الدور الرقابي على عمل البنوك والمؤسسات العاملة في القطاع المصرفي وتحسين أدائها والارتقاء بوضعيتها المالية, والمساهمة في بناء الشفافية بينها وبين العملاء, واستغلالها هذه التكنولوجيا في تطوير

الخدمات المقدمة لهم والمحافظة على مصالح مختلف الأطراف المعنية بالشأن المصرفي سواء تلك المشاركة في خلق القيمة أو تلك المستفيدة منها.

وتعتبر الحوكمة الإلكترونية ضرورة بالنسبة للبنوك الجزائرية وذلك راجع لسهولة غسيل الأموال عبر البنوك الإلكترونية من خلال استخدام البطاقات الذكية وأجهزة الكمبيوتر في تحويل الأموال غير المشروعة وإضفاء الشرعية عليها وتوظيفها عبر الانترنت من خلال منظومة حماية وتشفير, وعلى نحو من الدقة والسرعة والسرية, وبشكل يصعب معه تعقب عمليات الإيداع¹.

المطلب الرابع : استخدامات التكنولوجيا البنكية وتأثيرها على تطوير الأداء البنكي

لقد ظهرت أشكال عديدة للتكنولوجيا برزت من خلالها صور مختلفة لاستخدامات التكنولوجيا البنكية ويمكن إجمال جلها في اتجاهين هما:

الفرع الأول: منافذ الصيرفة الإلكترونية.

يمكن إبراز أهم منافذ الصيرفة الإلكترونية المستخدمة في البنوك لتقديم الخدمات لربائنها في العناصر التالية:

جهاز الصراف الآلي:

إن وحدات الصراف الآلي تقوم بمزاولة الأعمال الروتينية مثل السحب والإيداع وطلب الكشوفات والبيانات على مدى أربع وعشرين ساعة والهدف من ذلك هو توفير الجهد والوقت على العملاء وعلى موظف البنك في نفس الوقت أيضا. ومن خلال هذه الفروع يستطيع عملاء البنك مزاولة نشاطهم البنكي حتى بعد انتهاء الدوام الرسمي لموظفي البنوك وهذا بالتأكيد يحقق المنفعة الزمنية للعميل.

الصيرفة عبر شبكة الإنترنت:

ينتمي هذا النوع من الخدمات إلى مجموع الخدمات التي يطلق عليها:

¹ مجلة العلوم الإنسانية _ جامعة محمد خيضر بسكرة , ص436, 435, 437, ص438 .

الخدمات البنكية من المنزل.

الخدمات عن بعد.

الخدمات الفورية.

الخدمات البنكية الذاتية.

بدأت البنوك تدريجيا في تبني تقديم خدمات بنكية عبر الإنترنت نظرا لانخفاض تكاليفها، وقد ساعد هذا التدرج في تقبل العملاء لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدرب عليها، وكان الهدف من استعمال الإنترنت في البنوك هو إقامة بنك كامل يقدم خدماته للعملاء وهو ما يطلق عليه بالبنك الاعتباري.

الصيرفة عبر الهاتف :

توسعت مجالات المنافسة بين البنوك من أجل جذب أكبر عدد من العملاء وذلك من خلال تقديم خدمات بنكية متطورة مثل خدمة الهاتف البنكي أو المصرفي الذي يعمل باستمرار طيلة اليوم لتفادي طواير العملاء للاستفسار عن حساباتهم، حيث يمكن للعميل الحصول على خدمات محددة فقط بإدخال رمزه السري الخاص¹.

المقاصة الإلكترونية:

تقوم البنوك وفروعها بتسوية مديونيتها لدى البنوك الأخرى، وأيضا معاملات عملاء كل منهم وفقا لمجموعة من الحسابات الخاصة بكل بنك لدى الآخر باعتبار أن هذا النظام هو أساسا لتسهيل التعامل البنكي بين العملاء فضلا عن السرعة في تسوية المعاملات والديون².

¹رجال عادل ، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر ،

رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد المعرفة، جامعة باتنة، 2013/2014

²بوراس احمد، العمليات المصرفية الالكترونية ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة ، الجزائر، العدد الحادي عشر ، 2007

الفرع الثاني: أنواع الصيرفة الإلكترونية

يمكن تقسيم الصيرفة الإلكترونية إلى:

1) النقود الإلكترونية أو النقود الرقمية:

وهي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل البنكي يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل. وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين هما:

أ) حامل النقد الإلكتروني: يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع لمشتريات صغيرة¹.

ب) النقد الافتراضي: عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الإنترنت.

2) الشيك الإلكتروني:

هو محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكتروني بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد.

ولعل الشيك هو أكثر الأوراق الإلكترونية التي يمكن الاستفادة منها في مجال تقنية المعلومات والمعاملات الإلكترونية، فالشيكات تعد البنوك طرفا أساسيا في الوفاء بها وتحصيلها، ولما كانت البنوك تستعمل دائما وسائل المعالجة الإلكترونية فلعل الشيك يعد أهم الأوراق التجارية التي تخضع لمثل هذه المعالجة، وهذا يسمح للبنوك بوضع النموذج الذي يتلائم مع المعالجة الإلكترونية للبيانات، ويخضع الشيك الإلكتروني لذات الأحكام التي تحكم الشيك التقليدي².

3) البطاقات البنكية:

¹ احمد محمود احمد، تسويق الخدمات المصرفية ، دار البركة للنشر و التوزيع، الأردن ، 2001

² فريحات خولة، اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية -دراسة حالة البنك الالكتروني ، - مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة باتنة ، 2008/2007

لقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الإلكترونية بأنها: "كل بطاقة تسمح لحاملها بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض، مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بإصدار البطاقات كالبانوك، الخزينة العامة ومصلحة البريد وهناك العديد من البطاقات البنكية يمكن أن نوضحها في الشكل الموالي:

الشكل رقم(04): استخدامات التكنولوجيا في البنوك



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على المعلومات السابقة

الفرع الثالث: تأثير التكنولوجيا على أداء البنوك

ساعدت التكنولوجيا في تغيير أنماط العمل ومنهجية الإدارة وأيضا تسهيلات في الخدمات المقدمة للزبائن وأثرت على أداء البنوك بشكل كبير، وأتاحت لها إمكانيات ضخمة للتوسع على النحو التالي:

تحسين جودة الخدمات البنكية: يبحث المتعاملون مع البنك عن الجديد و المواكب للتطورات المعاصرة، لذا نجد البنوك عملت على دمج التكنولوجيات الجديدة وخاصة منها التي ساعدتها بدرجة كبيرة على تحسين خدماتها، لأن أساس تحسين الخدمة هو إشباع الحاجات والتوقعات للعميل و بالتالي الاستمرار في تحسين الخدمات.

إتمام آلاف العمليات في بضع ثواني بصرف النظر عن حجمها أو عن المدى المكاني الذي تتم فيه.

تسهيل المعاملات على الزبائن وتوفير الوقت والجهد وأيضا المصاريف.

الربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة واشتراكها في تقديم خدمات بنكية مختلفة وهو ما يترتب عليه رفع للكفاءة التشغيلية للبنوك وزيادة الميزة التنافسية¹.

تخفيض التكلفة : أدى اعتماد التكنولوجيا في البنوك إلى تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة دون الحاجة للانتقال إلى البنك، وهذا يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة².

¹حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من اجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية ، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ، العدد السادس عشر ، 2016

²بوراس احمد، بركة سعيد، أعمال الصيرفة الالكترونية (الأدوات و المخاطر) ، دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع، 2014

المبحث الرابع: تقديم عام للبنوك العمومية والبنوك الخاصة

تمهيد:

أصبحت البنوك الخاصة في ظل متطلبات العصر ضرورة اقتصادية لكل مجتمع، لذلك نشأت منافسة قوية بين البنوك وأدت دورا هاما في تطوير العمليات المصرفية وتقديم خدمات حديثة، بالإضافة إلى المميزات والأهداف التي تتمتع هذه البنوك عن غيرها.

المطلب الأول: مفهوم البنوك الخاصة وأهداف هذه البنوك ووظائفها

الفرع الأول: مفهوم البنوك الخاصة

إن حاجة الإنسان إلى إيجاد جهات أمينة لحفظ نقوده، دفعته إلى التفكير في إقامة مؤسسات خاصة لهذه الغاية، وقد قدمت عدة تعريفات للبنوك الخاصة يمكن إجمالها فيما يلي:

التعريف الأول:

البنوك الخاصة هي: " بنوك صغيرة الحجم نسبيا يملكها فرد أو شركات أشخاص، ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة عادة ما تستثمر مواردها في أصول عالية السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصومة وأصول قابلة للتحويل إلى نقود خلال فترة زمنية قصيرة دون خسائر وهي تحاول دوما تجنب المخاطر التي لا تقدر على تحملها لصغر حجمها والقصور في إمكانياتها المالية¹.

التعريف الثاني:

كما عرفت البنوك الخاصة بأنها: " البنوك التي تعود ملكيتها إلى شخص واحد أو عائلة أو مجموعة من الشركاء، حيث يكون البنك هنا مشروع فردي أو شركة أشخاص².

¹رضا صاحب أبو أحمد، إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص

²سامر بطرس جلدة، النقود والبنوك، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن، 2009، ص90

الفرع الثاني: أهداف البنوك الخاصة

الأهداف:

تهدف البنوك الخاصة إلى ما يلي:

التركيز على جهودات تكوين وتطوير وتحفيز الموظفين.

مواكبة ومسايرة مختلف التطورات الاقتصادية.

توسيع النشاط التجاري سواء المحلي أو الخارجي.

تطوير العمليات المصرفية باستخدام أحدث الطرق والوسائل.

استقطاب الموارد وتشغيلها بأفضل الطرق بهدف المساهمة في التنمية الاقتصادية¹.

الفرع الثالث: وظائف البنوك الخاصة

في ظل التطورات التي شهدتها العالم ويشهدها لحد الآن ويرجع الفضل في ذلك إلى التطور التكنولوجي فإن البنوك الخاصة أصبحت تمارس وظائف لم تكن معروفة فيما سبق وهذا تماشيا مع تطورات العصر والنمو والازدهار ومن بين هذه الوظائف ما يلي:

أولاً: إدارة أموال وممتلكات العملاء لصالح الورثة المنتفعين.

في الدول المتقدمة يحرص الأثرياء على إفادة ورثتهم وذويهم من أموالهم وممتلكاتهم بعد وفاتهم، بحيث تتم هذه الاستفادة في إطار محكم وتعليمات محددة يصدرها العميل للبنك كأمين استثمار يتولى تنفيذها بعد وفاة العميل لصالح هؤلاء الورثة وأولئك المنتفعون كما تشمل هذه الخدمات الوصايا والشركات التي يقدمها البنك باعتباره منفذ، أو وصايا وعناية القصر وإدارة شؤونهم المالية².

¹ مصطفى رشيد شبيحة، الاقتصاد النقدي والمصرفي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1995، ص 143

² مصطفى رشيد شبيحة، الوجيز في الاقتصاد النقدي والمصرفي والبورصات، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 1999، ص 12

ثانيا: تقديم خدمات استشارية للمتعاملين.

أصبحت البنوك الخاصة في الفترة الأخيرة تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها عند إنشاء مشروعهم، وعلى هذا الأساس يتم تحديد الحجم الأمثل للتمويل وكذلك طريقة السداد. والخدمات الاستشارية المقدمة للمتعاملين لم تكن من الأنشطة الأساسية وليست لها علاقة مباشرة بطبيعة نشاط البنوك، ولكن الجو التنافسي الموجود بين البنوك حتم عليها الاعتماد على كفاءة المسؤولين بالبنك واستعدادهم لتقديم الخدمات والاستشارات الجديدة للمتعاملين وذلك لكسب ثقة البنك ونجاح المشروعات التي يقوم بدراسة جدواها للمتعاملين¹.

ثالثا: ادخار المناسبات.

تقوم البنوك الخاصة بتشجيع العمال على القيام بالادخار لمواجهة مناسبات خاصة (نفقات خاصة بالعملاء، الزواج،... إلخ)، وتقوم بمنحهم قروض ميسرة وبشروط سهلة عند حلول هذه المناسبات ويؤدي هذا النوع من الخدمات إلى زيادة موارد البنوك نتيجة تراكم المدخرات ذلك لأن عملية السحب من هذه المدخرات تقل كثيرا عن كمية الأموال المودعة نتيجة ارتفاع عدد المدخرين وتنوع المدخرات².

رابعا: البطاقة الائتمانية.

تتمثل هذه الخدمة في منح العملاء بطاقات من البلاستيك، وقبل ذلك يتأكد البنك من سمعة العميل ويمنحه البطاقة إذا كانت سمعته الائتمانية مشجعة، بحيث تحتوي على معلومات عن اسم المتعامل ورقم حسابه وكل المعلومات الضرورية، ويستطيع حامل هذه البطاقة الاستفادة من خدمات العديد من المحلات التجارية المتفقة مع البنك على قبول منح الائتمان لحامل البطاقة على أن يقوم بسداد قيمة هذه الخدمات خلال 25 يوم من استلامه فاتورة المشتريات. وهناك عدة فوائد لهذه البطاقة فحاملها يحصل على ائتمان مجاني يتراوح بين 25 و55 يوم وكذلك تقل حاجته إلى التعامل بالنقود، وبالنسبة للتجار فإن هناك زيادة في حجم المبيعات نتيجة التعامل بهذه البطاقة، وكذلك

¹ زياد رمضان، إدارة الأعمال المصرفية، ط 6 دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 1997، ص 29

² زياد رمضان، إدارة الأعمال المصرفية، ط 6 دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 1997، ص 30

البنك فإنه يحقق عدة فوائد منها ضمان جزء كبير من الأفراد كمتعاملين دائمين، واضطرار المحلات التجارية المتفقة مع البنك إلى فتح حسابات ودائع مع هذا البنك لتسهيل أعمالها¹.

خامسا: خدمات الكمبيوتر.

تقوم البنوك اليوم باستخدام الكمبيوتر في كثير من نواحي النشاط فيها وهي بذلك تقدم العديد من الخدمات للمتعاملين من خلال تزويدهم بكشوف شاملة تبين أوضاعهم وكذلك تبين الضرائب المترتبة على إيراداتهم إلى غير ذلك من الخدمات المقدمة².

المطلب الثاني: مفهوم البنوك العمومية و خصائص هذه البنوك و أهدافها

الفرع الأول: مفهوم البنوك العمومية

التعريف الأول: هي البنوك التي تقوم بقبول الودائع التي تدفع عند الطلب، أو آجال محدودة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، مباشرة عمليات تنمية الإدخار والاستثمار المالي بما في ذلك إنشاء المشروعات وما يتطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية³.

التعريف الثاني: هينوع من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الإئتمان، والبنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيطا بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة، وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال⁴.

التعريف الثالث: هو مؤسسة مالية تخضع للقوانين والتشريعات المصرفية وتهدف لتحقيق الربح من خلال نشاطها المصرفي والمتمثل في قبول الودائع وتقديم الخدمات ومنح الإئتمان بشتى أنواعه⁵.

¹ زياد رمضان، إدارة الأعمال المصرفية، ط 6، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 1997، ص 30

² زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جلدة، إدارة البنوك، دار المسيرة للنش والتوزيع، الأردن، 1996، ص 23

³ إسماعيل احمد الشناوي وعبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 218

⁴ سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2009، ص 14

⁵ طاهر فاضل ألبياتي وميرال روجي سماره، النقود والبنوك والمتغيرات الاقتصادية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 1 عمان،

الفرع الثاني: خصائص البنوك العمومية

تتميز البنوك التجارية بعدة خصائص يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

1 تعد البنوك التجارية من المؤسسات المالية الأساسية ضمن الهيكل المصرفي ألي بلد بعد البنك المركزي.

2 تتعدد البنوك التجارية وتتنوع بقدر اتساع السوق النقدي والنشاط الإقتصادي وحجم المدخرات، على عكس البنك المركزي الذي يظل وحيدا على رأس الجهاز المصرفي لكل بلد.

3 تنفرد البنوك التجارية دون غيرها من المؤسسات المالية والمصرفية الأخرى، بمهمة تلقي الودائع بمختلف أنواعها، مما يخلق للمدخرين فرصا متنوعة لإستثمار مدخراتهم¹.

4 تتصف البنوك التجارية بتعدد وكثرة متعامليلها مقارنة بالمؤسسات المالية الأخرى ويعود ذلك إلى قدم تعاملها بالصكوك والحسابات الجارية².

5 تتسم البنوك التجارية بخاصية خلق ودائع جديدة من خلال عمليات الإقراض والإستثمار في الأوراق المالية المختلفة. كما أنها تمنح أنواعا مختلفة من القروض سواء القصيرة، المتوسطة أو الطويلة الأجل، وهو ما يتيح فرصا متنوعة للمقترضين³.

الفرع الثالث: أهداف البنوك العمومية

تسعى البنوك التجارية إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي: الربحية، السيولة و الأمان:

1(الربحية: تسعى إدارة البنك دائما إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لمتعامليلها وزيادة قيمة ثروة المالك، وذلك من خلال توظيف الأموال التي حصل عليها من مصادر مختلفة. فالمعيار الأساسي لمدى كفاءة

¹ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف والنظرية النقدية، الطبعة الأولى، دار زهران، عمان، الأردن، 1999، ص139

²فالح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك "مدخل كمي معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص:13

³مصطفى رشدي شيحة، الإقتصاد النقدي والمصرفي، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1985، ص193

البنك هو حجم الأرباح التي يحققها. كما أن تحقيق أكبر قدر من الأرباح يعطي للبنك سمعة وتميز تنافسي يضمن له جذب أو استقطاب أكبر حجم من الودائع والعكس صحيح¹.

وحتى يتسنى للبنك تحقيق الأرباح، يجب أن تكون إيراداته أكبر من نفقاته. أما الإيرادات فتشمل الفوائد الدائنة على التسهيلات الائتمانية، وكذلك العمولات الدائنة التي يتقاضاها من خلال تقديم خدمات مختلفة للعملاء، بالإضافة إلى عمليات أخرى تشمل فروقات العملات الأجنبية (الأرباح المحققة من شراء العملات الأجنبية وبيعها) وعوائد الإستثمار في الأوراق المالية بمختلف أشكالها، فضلاً عن الأرباح الناتجة عن بيع البنك لأصل من أصوله بسعر أعلى من قيمته الدفترية.

إن البنك يسعى دوماً إلى تخفيض التكاليف الإدارية والتشغيلية إلى أدنى حد ممكن مع محاولة الحصول على أكبر كفاءة لإنفاقه. أما الفوائد فإن حجمها كالتكاليف هو شيء نسبي الهدف منه هو تحقيق أكبر كفاية من إنفاقه، حيث لا يجب النظر إليها كحجم مطلق، بل كنسبة إلى الإيراد الذي يمكن الحصول عليه نتيجة توظيف الودائع التي تدفع عليها تلك الفوائد. فقد يلجأ البنك أحياناً إلى دفع فوائد أعلى مما هو سائد وذلك لتشجيع عملية جلب ودائع جديدة، هذا مع افتراض عدم وجود قانون يحدد أسقف أسعار الفائدة².

(2) السيولة: السيولة أي أصل من الأصول تعني مدى سهولة تحويله إلى نقد بأقصى سرعة ممكنة وبأقل خسارة. أما سيولة البنك التجاري فيقصد بها قدرته على الوفاء بالتزاماته تجاه عملائه من خلال مجابهة مسحوباتهم العادية والمفاجئة من مصادر مختلفة.

وهناك من يعرف السيولة في البنوك التجارية بأنها: "قدرة البنك على مقابلة التزاماته بشكل فوري، وذلك من خلال تحويل أي أصل من الأصول إلى نقد سائل ودون خسارة في القيمة، حيث تستخدم هذه النقدية في تلبية طلبات المودعين للسحب من ودائعهم وتقديم الائتمان في شكل قروض وسلفيات لخدمة المجتمع"³.

¹ رضا صاحب أبو حامد، إدارة المصارف: مدخل تحليلي كمي، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 21-22

² صبحي تادريس قريصة، اقتصاديات النقود والبنوك، الإسكندرية، 1991، ص: 141

³ عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 94

وبالتالي، فإن عنصر السيولة في البنك له أهمية بالغة، ذلك أن الجزء الأكبر من التزامات هذا الأخير يتمثل في ودائع تستحق عند الطلب، حيث مجرد إشاعة عدم توفر سيولة لدى البنك تجاري، كافية بأن تزعزع ثقة المودعين به وتدفعهم لسحب ودائعهم بشكل مفاجئ، مما قد يعرض البنك للإفلاس¹.

3) الأمان: يقصد بالأمان مدى كفاية رأس المال لإمتصاص الخسائر الناتجة عن التوظيف أو تلك الناتجة عن الأعمال الفرعية الأخرى، وأيضا العمل على بقاء البنك واستمرار².

¹ رسمية قرياقص،(أسواق - رأس مال - المؤسسات) الدار الجامعية، الإسكندرية ، 1991، ص:356

² رسمية قرياقص،(أسواق - رأس مال - المؤسسات) الدار الجامعية، الإسكندرية ، 1999، ص 339

المبحث الخامس: عرض الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

المطلب الأول: الدراسات السابقة (العربية و الأجنبية)

الدراسات السابقة:

1) دراسة ميهوب سماح، بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد (ميهوب، 2023 ص 309, 01):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء المالي والتجاري للمصارف، إذ تناولت الدراسة عينة من المصارف الفرنسية خلال الفترة من (2002-2013)، حيث استخدمت الباحثة الاستبيان من (2012-2013) لقياس وجهات نظر و آراء عمال المصارف للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاري، كما تم جمع مؤشرات الإحصائيات المئوية المرتبطة بمؤشرات الدراسة في المصارف من (2002-2013) لمعرفة الأثر، وتوصلت الباحثة في الأخير إلى مجموعة من النتائج من أهمها أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (القنوات المصرفية للاتصال عن بعد، وأدوات الدفع الإلكترونية) على العائد على الأصول، كما بينت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في اعتماد كل من القنوات المصرفية للاتصال عن بعد وأدوات الدفع الإلكترونية على العائد على حقوق الملكية، وهذا الأثر عكسي يرجع لكون هذا الاستثمار هو مصرف رأسمالي، ومن المتوقع الحصول على مردوده خلال سنوات لاحقة بمعنى أن أثره يظهر أو يمتد لأكثر من فترة زمنية.

2- دراسة "سحنون خالد"، بعنوان " تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية (سحنون، 2015، ص 324, 21):

هدفت الدراسة لتقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مردودية البنوك الجزائرية والفرنسية وهي دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية والفرنسية، حيث اعتمد الباحث دراسة تحليلية لواقع استخدام وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البنوك الجزائرية والفرنسية من خلال عرضه وتحليله لأهم الجداول والأشكال بالأرقام والإحصائيات والنسب والمؤشرات اللازمة لتطورات التكنولوجيا

الحديثة في كلا البلدين خلال الفترات (2013,2014,,2015) , وتوصل الباحث في الأخير أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظرائها من الفرنسية لا تزال كبيرة جدا للعديد من المعوقات التي تحول ويصعب فيها تطبيق طرق وأساليب وتقنيات المعاملات البنكية الإلكترونية بنفس الأسلوب الذي طبق في البنوك الفرنسية وبالتالي مسؤولية السلطات والبنوك الجزائرية في هذا التأخر مؤكدة فهي بعيدة عن المستويات المعقولة والمقبولة حتى مقارنة بالدول المجاورة كتونس والمغرب، فعلى المنظومة البنكية الجزائرية إعادة النظر في هذا الخصوص .

3- دراسة "عقلة نواش محمد أرشيد"، بعنوان "أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية (نواش, 2017, ص 207-222):

هدفت الدراسة لمعرفة أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء البنكي مقاسا بالعائد على الموجودات و مقاسا بالعائد على حقوق الملكية، إذ اعتمد الباحث في دراسته على جمع البيانات على القوائم المالية المنشورة على موقع السوق المالي السعودي والتقارير السنوية والخاصة بالمصارف محل الدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في المصارف المدرجة في السوق السعو دي للأوراق المالية، أما العينة فتمثلت في المصارف التي تتوفر لها البيانات الضرورية، وعددها 11 مصرفا خلال الفترة (2006-2012)، حيث استخرج الباحث نموذج الدراسة الذي يهدف إلى قياس العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة والمتغيرات الضابطة، وذلك باستخدام تحليل البيانات المقطعية للمصارف عينة الدراسة، وفي الأخير توصل الباحث إلى وجود أثر للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (الاستثمار في الأجهزة والبرمجيات وعدد أجهزة الصراف الآلي) على أداء المصارف السعودية المقاس بالعائد على الموجودات، ووجود أثر للمتغير الضابط (الحجم) على أداء المصارف السعودية المقاس بالعائد على الموجودات، كما أبرزت النتائج وجود أثر للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية المقاس بالعائد على حقوق الملكية ووجود أثر للمتغيرات الضابطة (الحجم)، و(نسبة الودائع إلى الموجودات) على أداء المصارف السعودية المقاس بالعائد على حقوق الملكية.

الدراسات الأجنبية:

12006 White and Nteli: دراسة

Internet Banking in the uk Why are there not more Customers?

بعنوان الخدمات المصرفية عبر الانترنت في المملكة المتحدة لماذا لا يوجد مزيد من العملاء؟ هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تحديد وجود أو عدم وجود مشكلة معينة لدى المصارف البريطانية في عملية إنجاز أداء مشبع بالنسبة لنوعية الخدمة والحماية كما هو مفهوم لدى عملاء الخدمات المصرفية المقدمة عبر شبكة الأنترنت في بريطانيا، حيث تم استخدام استبانة لهذه الدراسة.

شملت عينة الدراسة كل فرد يستخدم الأنترنت لأي عملية بنكية في بريطانيا، ولا يعمل لدى مصرف حيث تضمن 56 مستجيباً تم سؤالهم على خمس صفات أساسية للخدمات المصرفية المقدمة عبر الأنترنت، تمثلت بمدى الإستجابة في توزيع الخدمة أي تقديمها بسرعة وفي الوقت المناسب، ومصادقية مقدم هذه الخدمات، وسرية موقع المصرف على الشبكة وسهولة استخدام موقع المصرف، وتنوع الخدمات، و كان أهمها سرية موقع المصرف على شبكة الأنترنت .

وقد توصلت الدراسة إلا انه وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتحسين سرية العمليات المصرفية المقدمة عبر شبكة الأنترنت إلا أنها لا تزال تحظى بالإهتمام الرئيسي للعمال، كما توصلت الدراسة إلى أن هنالك قسمين مختلفين من العملاء بأولويات وصفات مختلفة في ما يتعلق بالخدمات المقدمة حيث يهتم القسم الأول بمدى سرعة الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت وسهولة الإستخدام، إما القسم الثاني فيهتم بسرية العمليات المصرفية، و الثقة بالخدمات المصرفية المقدمة عبر الأنترنت .

L'impact des Réseaux sur l'activité "بعنوان" Sylvie Gerbaix

2- دراسة:

(Sylvie Gerbaix, 2003, p p25, "bancaire et interbancaire, 40)

إذ هدفت الدراسة لتقدير آثار تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على خصائص نظام معلومات البنك، حيث خصصت الباحثة دراستها في بنك واحد فقط عن طريق تبني نموذج مرجعي وهو إتباع نظرية آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة، (Huber, 1990).

وفي الأخير توصلت الباحثة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بصفة كبيرة على تحديد العلاقة ما بين البنوك وعملائهم والخدمات المالية والبنكية.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

لقد توصلت دراساتنا التي قمنا بها إلا أن التكنولوجيا لها تأثير إيجابي على الأداء العام للبنوك و ذلك من خلال تحليل نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على زبائن البنوك العمومية و الخاصة حيث كانت اشكاليتنا المطروحة كالتاليك

ما هو واقع تطبيق التكنولوجيا ودورها في تطوير أداء كل من البنوك العمومية والخاصة ؟

وتبين لنا أن تطبيق التكنولوجيا في البنوك ومواكبة جميع تطوراتها ومسارقتها لقد أصبح أكبر هم البنوك الجزائرية و ذلك لما حققته من نتائج نلخصها كالتالي:

يوجد تأثير ايجابي معنوي للتكنولوجيا على الأداء البنكي.

يوجد تأثير ايجابي معنوي بين مستوى الأداء الوظيفي والتكنولوجيا.

يوجد تأثير ايجابي معنوي بين كفاءة الأداء الاستراتيجي للبنوك والتكنولوجيا.

يوجد تأثير ايجابي معنوي بين الأداء المالي للبنوك والتكنولوجيا.

يوجد تأثير ايجابي معنوي بين الأداء التجاري للبنوك والتكنولوجيا.

يوجد تأثير ايجابي معنوي بين جودة الخدمات والتكنولوجيا.

أما الدراسات السابقة فقد خصت تكنولوجيا المعلومات التي بينت أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في اعتماد كل من القنوات المصرفية للاتصال عن بعد وأدوات الدفع الإلكترونية على العائد على حقوق الملكية وأيضا توصلت الباحثة **Sylvie Gerbaix**

إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بصفة كبيرة على تحديد العلاقة ما بين البنوك وعملائهم والخدمات المالية والبنكية.

وقد توصلنا في دراستنا التي قمنا بها أن البنوك الجزائرية تطبق التكنولوجيا البنكية ولكن يوجد نقائص والعنصر الذي يساهم في التأخير في تقدم هذه البنوك أكثر هو الزبون فثقافة الرقمنة لم تحضى بإهتمام المتعاملين.

و في الأخير نرى أن دراستنا و الدراسات السابقة ومع اختلاف الاشكاليات إلا أنها توصلت لنفس النتائج.

خلاصة الفصل الأول:

تسعى البنوك دائما لتعظيم أرباحها، حيث لاحظنا من خلال هذا الفصل أنه لا يمكن ذلك إذا إلا أدركت البنوك أهمية دمج التكنولوجيا في عملها خاصة بعد تعرفنا على أهميتها وما تحقّقه من مزايا للبنوك، خاصة تلك المرتبطة بعامل تقليص الوقت، المسافة و كذا التكلفة.

فلقد تبين لنا أن التطورات الحاصلة في الأسواق والإبداع التكنولوجي قد ساهمت إلى حد كبير في تسارع البنوك إلى دمج التكنولوجيا نتيجة لما تحقّقه كل هذه المتغيرات من ميزات خاصة مع تنوع صور استخدام التكنولوجيا في العمل البنكي من منتجات بنكية إلكترونية ومنافذ إلكترونية حديثة لتقديم هذه الخدمات، كل هذا تعتبره البنوك نقطة انطلاق لكسب فئات مختلفة من المتعاملين، وتهدف البنوك من وراء ذلك للوصول إلى أداء متميز ذو كفاءة وفعالية عالية لذا تعمل على تحسينه باستمرار من أجل تحقيق الاستقرار والصمود أمام المنافسين في بيئة الأعمال التي أصبحت تمتاز بالتغير المستمر في أساليب وتقنيات العمل التي نتجت عن التطور الواسع في التكنولوجيا المصرفية وتسارع البنوك لتبني هذه التطورات بهدف تحقيق رغبة المتعاملين معها من جهة وتحسين أدائها من جهة ثانية وبالتالي الوصول إلى الربح الذي يطمح إليه مالكيه.

الفصل الثاني

الجانب التطبيقي

تمهيد:

بعد إتمام الفصل النظري والذي تناول مفاهيم حول الأداء البنكي وأهم أدوات تقييمه والتكنولوجيا أيضا سنحاول في هذا الفصل في الجانب التطبيقي معرفة نوع العلاقة وإلى أي مدى تأثر التكنولوجيا على الأداء البنكي للبنوك العمومية والبنوك الخاصة.

وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بتوزيع استبيان على عينة من زبائن البنوك العمومية والخاصة لمعرفة مدى تحقيق التطورات التي نهضت بها التكنولوجيا في المجال البنكي، ثم تحليل معطيات الاستبيان عن طريق التحليل الإحصائي، بالتوزيعات التكرارية والمتوسطات الحسابية وقيم الإنحراف باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وعرض النتائج المتحصل عليها، وقد تم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: دراسة حالة لبعض زبائن البنوك العمومية والبنوك الخاصة

المطلب الأول: مجتمع الدراسة

المطلب الثاني: عينة الدراسة

المطلب الثالث: أداة الدراسة

المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية

المطلب الأول: وصف وتحليل الاستبيان

الفرع الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

الفرع الثاني: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

المبحث الأول: دراسة حالة لبعض زبائن البنوك العمومية و البنوك الخاصة

من أجل تسليط الضوء على دور التكنولوجيا في تطوير الأداء البنكي نقوم بدراسة حالة لبعض زبائن مؤسسات بنكية عمومية وخاصة بولاية سعيدة وجمع المعلومات النظرية عنها، قمنا بالتطرق إلى هذا المبحث وذلك بإعداد الدراسة الميدانية انطلاقا من مجتمع الدراسة وتحديد حجم العينة وذلك بالاعتماد على طرق محددة لجمع المعطيات اللازمة ومن ثم تنظيمها وهذا ما سيتم التعرف عليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة

يشتمل مجتمع الدراسة على زبائن لبعض المؤسسات البنكية العمومية والخاصة بولاية سعيدة وهم الذين يتأثرون بدور التكنولوجيا في تطوير الأداء البنكي.

المطلب الثاني: عينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة على عينة عددها 50 زبون لبعض المؤسسات البنكية الخاصة والعمومية بولاية سعيدة.

المطلب الثالث: أداة الدراسة

اقتصرت الدراسة على الاستبيان الذي كان يعتبر كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة ومعرفة دور التكنولوجيا في تطوير الأداء البنكي، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على زبائن لبعض المؤسسات البنكية العمومية والخاصة بولاية سعيدة ، وقد استهدفت هذه الدراسة زبائن من بعض المؤسسات البنكية، حيث قمنا بصياغة الاستبيان وذلك بالتركيز على محاورين كالتالي:

• المحور الأول: التكنولوجيا.

بحيث يتكون المحور الأول من البعد:

♦ بعد التكنولوجيا التي يتعاملون بها

• المحور الثاني: الأداء البنكي.

ويتكون المحور الثاني من الأبعاد التالية:

◆ البعد الأول: بعد الأداء الاستراتيجي

◆ البعد الثاني: بعد الأداء التجاري

◆ البعد الثالث: جودة الخدمات البنكية

◆ البعد الرابع: الأداء المالي

*وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس درجة الزبائن المستجوبين على عبارات الاستبيان، وهذا المقياس مكون من خمس خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خيارات موضحة كما يلي:

الجدول (02) درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	1.00_1.80	2.60_1.80	3.40_2.60	4.20_3.40	5.00_4.20

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على درجات ليكارت الخماسي

المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية:

المطلب الأول: وصف وتحليل الاستبيان

بعد قيامنا بجمع المعلومات من الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS طبعة 26، وقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها.
- المتوسطات الحسابية: لمعرفة درجة موافقة الموظفين .
- الانحراف المعياري: لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.
- نموذج الانحدار الخطي البسيط : لتحديد نوع العلاقة وقوتها بين محاور الدراسة (المحور الأول: التكنولوجيا، المحور الثاني: الأداء البنكي)
- اختبار الفروقات بين المتوسطات: باستخدام T-TEST للعينة الأحادية وللعينات المستقلة

الفرع الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

أولاً: توزيع البيانات الشخصية

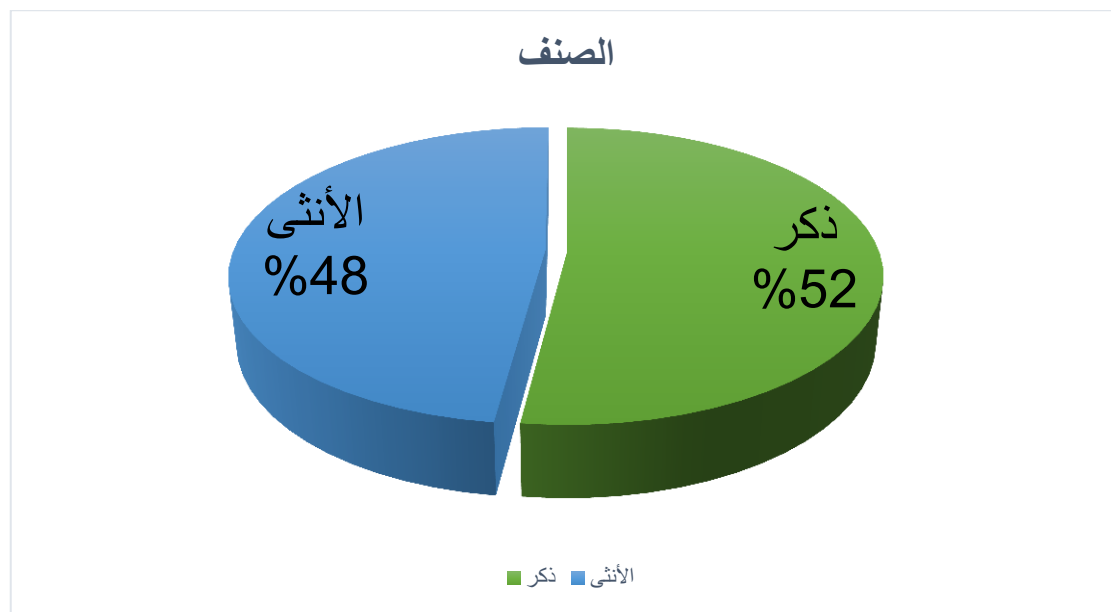
1- توزيع بيانات صنف الزبائن

الجدول (03): يبين صنف الزبائن المستجوبين

الصنف	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	26	52.0%
الأنثى	24	48.0%

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل (05): يبين صنف الزبائن المستجوبين



من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول تبين أن غالبية الزبائن التي تم انتقاءهم من عينتنا الدراسية أغلبهم ذكور وقد قدرت نسبتهم بـ 52% كما بلغ عدد الإناث من عينتنا الدراسية 48% .

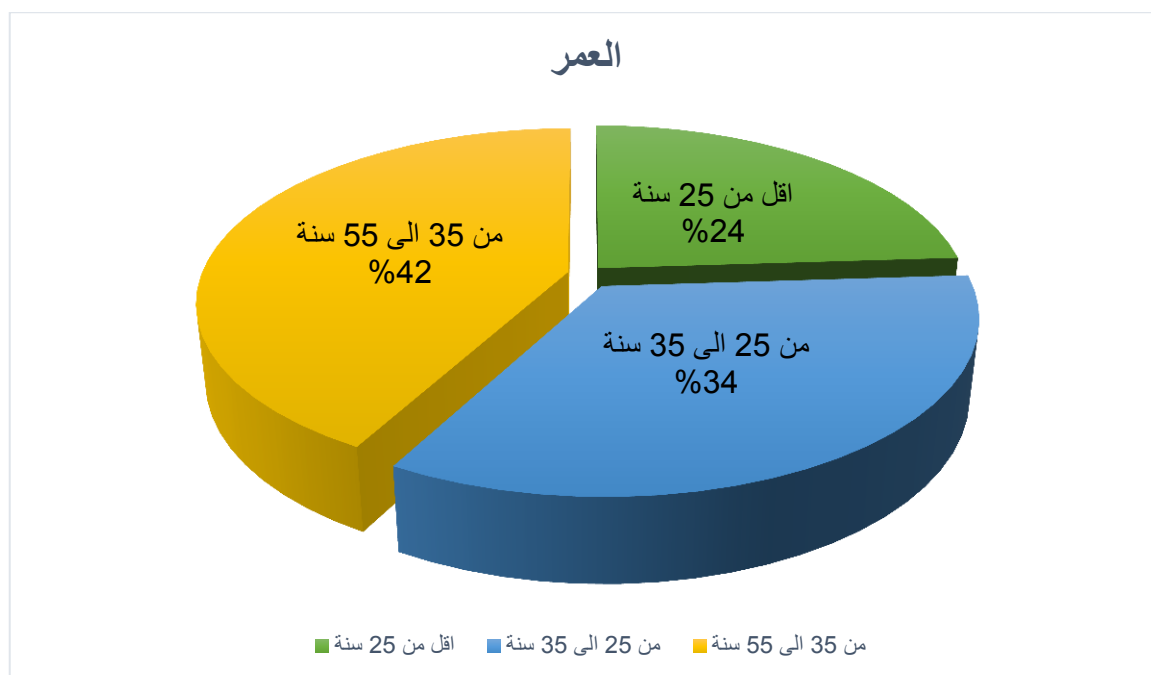
2- توزيع بيانات عمر الزبائن

الجدول (04): يبين عمر الزبائن

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	12	24.0%
من 25 إلى 35 سنة	17	34.0%
من 35 إلى 55 سنة	21	42.0%

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل (06): يبين عمر الزبائن المستجوبين



من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الشكل والجدول أعلاه يتبين لنا أن غالبية الزبائن التي تم انتقائهم يتراوح سنهم من 35 إلى 55 سنة وقد قدرت نسبتهم بـ 42% في الحين تليها فئة الزبائن الذين يبلغ سنهم من 25 إلى 35 سنة وقد قدرت نسبتهم بـ 34% وفي الأخير بلغت نسبة الزبائن الذين سنهم اقل من 25 سنة وقد قدرت نسبتهم بـ 24%.

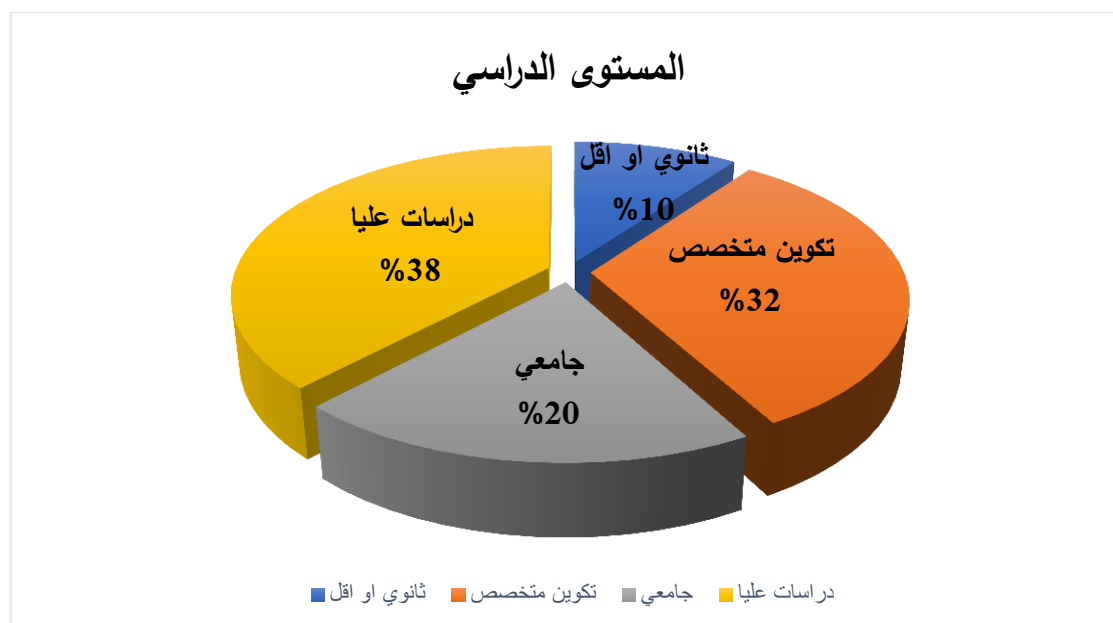
3- توزيع بيانات المستوى الدراسي

الجدول (05): يبين بيانات المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي أو اقل	5	10.0%
تكوين متخصص	16	32.0%
جامعي	10	20.0%
دراسات عليا	19	38.0%

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل (07): يبين المستوى الدراسي للزبائن المستجوبين



من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول والشكل أعلاه نسبة المستوى الدراسي لعينتنا الدراسية فقد بلغت أعلاها نسبة الحاملين على مستوى الدراسات العليا وقد جاءت نسبتهم بـ 38% تليها نسبة الحاملين لمستوى دراسي تكوين متخصص بنسبة 32% تليها فئة الحاملين لمستوى جامعي بنسبة 20% تليها في الأخير نسبة الحاملين لمستوى دراسي ثانوي أو أقل بنسبة 10%.

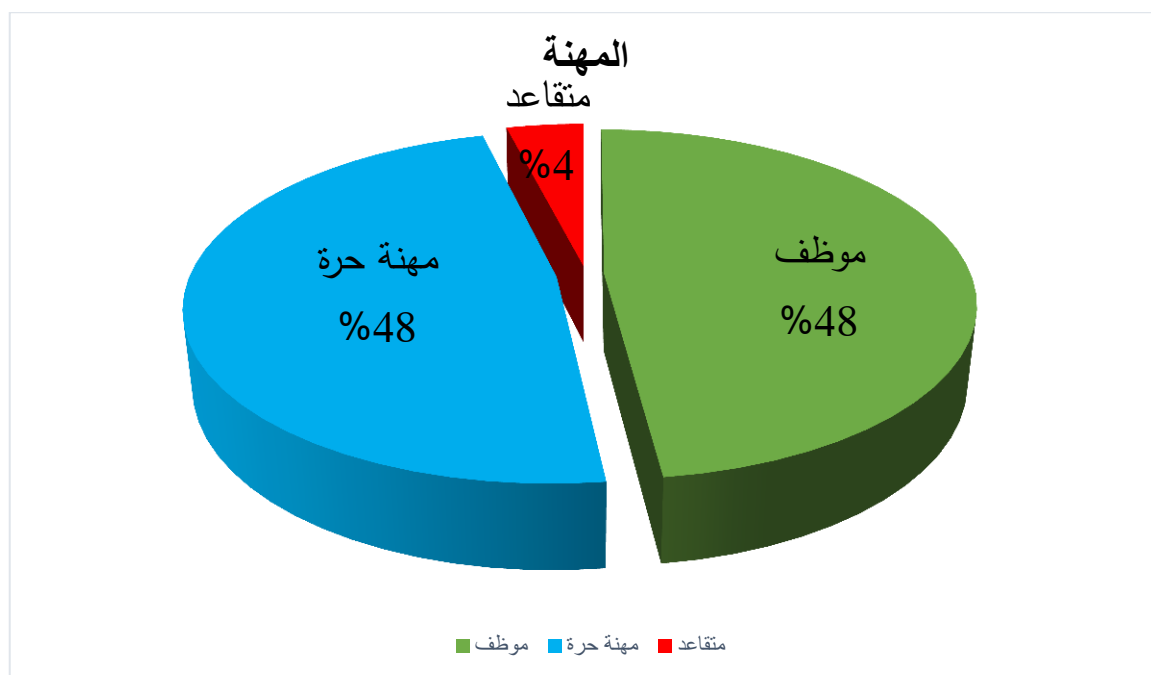
4- توزيع بيانات المهنة

الجدول (06): يبين بيانات المهنة

المهنة	التكرارات	النسبة المئوية
موظف	24	48.0%
مهنة حرة	24	48.0%
متقاعد	2	4.0%

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل (08): يبين بيانات المهنة



من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتبين اغلب الزبائن مهنتهم تتراوح بين الموظفين والمهن الحرة وقد جاءت نسبتهم متساوية وقد بلغت 48% في حين بلغت نسبة فئة الزبائن المتقاعدين ب4%.

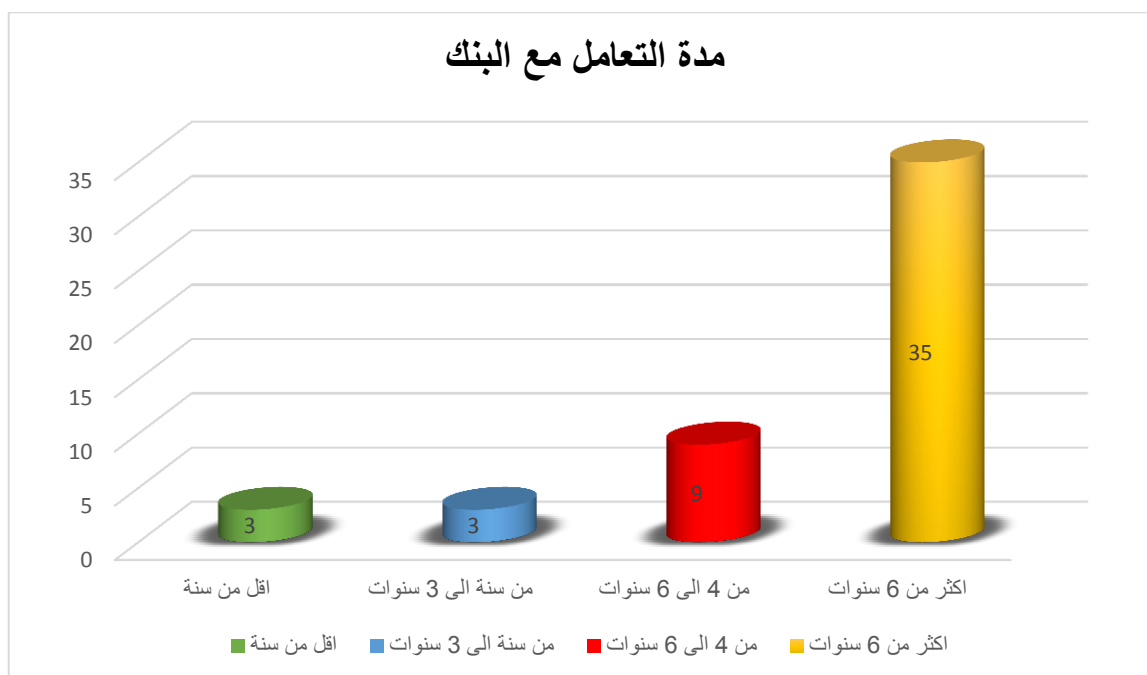
5- توزيع بيانات مدة التعامل مع البنك

الجدول (07): يبين بيانات مدة التعامل مع البنك

مدة التعامل مع البنك	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من سنة	3	6.0%
من سنة إلى 3 سنوات	3	6.0%
من 4 إلى 6 سنوات	9	18.0%
أكثر من 6 سنوات	35	70.0%

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل (09): يبين بيانات مدة التعامل مع البنك



من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الشكل والجدول أعلاه مدة التعامل مع البنك للزبائن المستجوبين من عينتنا الدراسية وقد تبين من خلال نتائج الاستبيان أن أغلبية الزبائن يتعاملون أكثر من 6 سنوات وقد قدر عددهم بـ 35 زبون أما الفئات الأخرى فهي أقل تعاملاً وتليها فئة الزبائن الذين يتعاملون مع البنك من 4 إلى 6 سنوات وقد جاء عددهم بـ 9 زبائن تليها فئتين من سنة إلى 3 سنوات وفئة أقل من سنة وقد جاء عددهم بـ 3 زبائن لكل فئة.

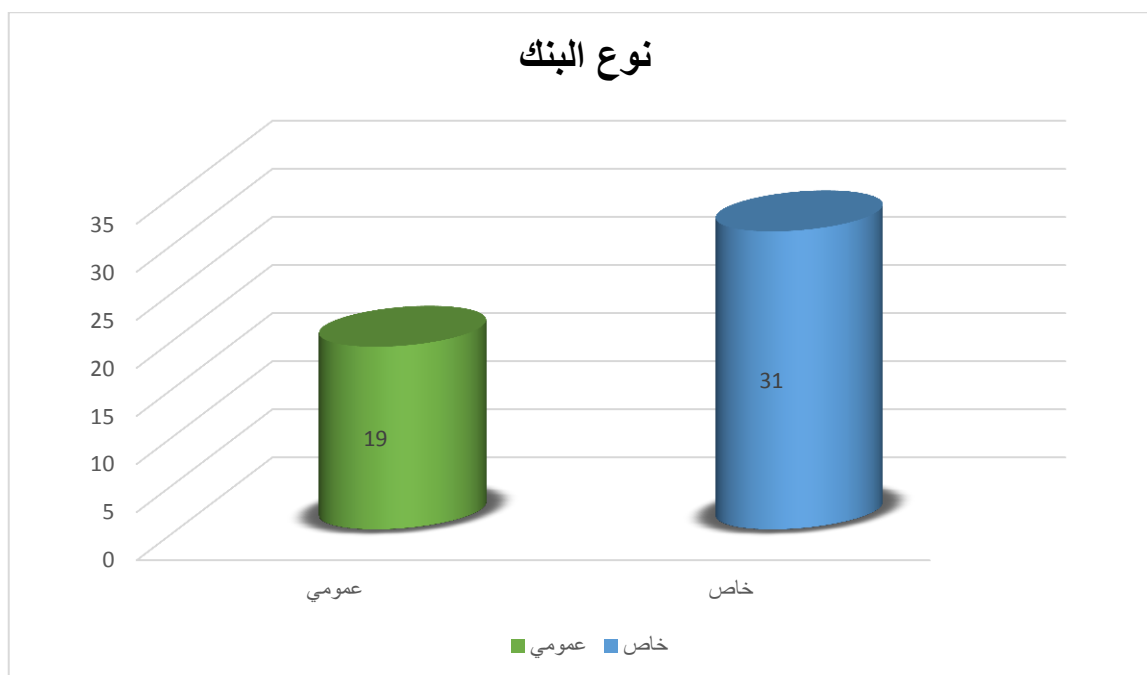
6- توزيع بيانات نوع البنك الذي يتعامل معه الزبائن

الجدول (08): يبين بيانات نوع البنك الذي يتعامل معه الزبائن

نوع البنك	التكرارات	النسبة المئوية
خاص	19	38.0%
عمومي	31	62.0%

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل (10): يبين بيانات نوع البنك الذي يتعامل معه الزبائن



من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الشكل والجدول أعلاه نوع البنوك التي يتعامل معها الزبائن ومن خلال النتائج بلغ عدد الزبائن الذي يتعاملون مع البنوك الخاصة أكثر من البنوك العمومية وقد قدر عدد الزبائن المتعاملين مع البنوك الخاصة بـ 31 زبون، في حين بلغ عدد الزبائن الذين يتعاملون مع البنوك الخاصة بـ 19 زبون.

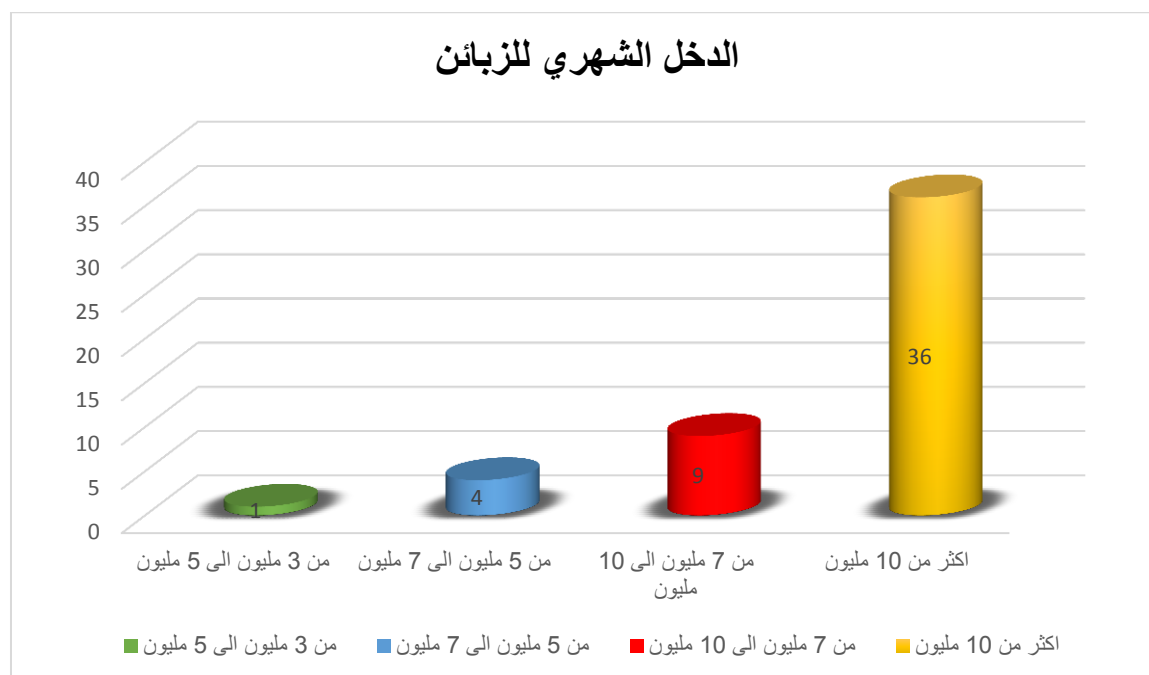
7- توزيع بيانات الدخل الشهري للزبائن

الجدول (09): يبين بيانات الدخل الشهري للزبائن

الدخل الشهري	التكرارات	النسبة المئوية
من 3 مليون إلى 5 مليون	1	2.0%
من 5 مليون إلى 7 مليون	4	8.0%
من 7 مليون إلى 10 مليون	9	18.0%
أكثر من 10 مليون	36	72.0%

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل (11) يبين الدخل الشهري للزبائن



من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الشكل والجدول أعلاه يتبين أن غالبية الزبائن يبلغ دخلهم الشهري أكثر من 10 مليون وقد جاء عددهم بـ 36 زبون يليهم الزبائن الذين يبلغ دخلهم الشهري من 7 مليون إلى 10 مليون وذلك بـ 9 زبائن ويليهم الزبائن من 5 مليون إلى 7 مليون بـ 4 زبائن وفي الأخير بلغت فئة الزبائن الذين دخلهم الفردي من 3 مليون إلى 5 مليون بزبون واحد.

الفرع الثاني: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ:

معامل الثبات ألفا نسبة للعالم كرونباخ أحد أهم وسائل قياس الثبات الداخلي ويأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً.

1) قياس ثبات الاستبيان: لقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لقياس الثبات الكلي لاستبيان والاتساق الداخلي لعباراته، فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان لكل محور كما في الجدول الموالي:

• المحور الأول: التكنولوجيا.

بحيث يتكون المحور الأول من البعد:

♦ بعد التكنولوجيا التي يتعاملون بها

• المحور الثاني: الأداء البنكي.

ويتكون المحور الثاني من الأبعاد التالية:

♦ البعد الأول: بعد الأداء الاستراتيجي

♦ البعد الثاني: بعد الأداء التجاري

♦ البعد الثالث: جودة الخدمات البنكية

♦ البعد الرابع: الأداء المالي

الجدول (10) يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

الرقم	المحاور	معامل ألفا كرونباخ
01	• المحور الأول: التكنولوجيا	0.747
	♦ بعد التكنولوجيا	0.747
	• المحور الثاني: الأداء البنكي	0.923
	♦ البعد الأول: بعد الأداء الاستراتيجي	0.665
	♦ البعد الثاني: بعد الأداء التجاري	0.753
	♦ البعد الثالث: جودة الخدمات البنكية	0.675
02	♦ البعد الرابع: الأداء المالي	0.629
مجموع العبارات		0.914

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول نتائج اختبار الفا كرونباخ لقياس صدق وثبات محاور وأبعاد الاستبيان ومن خلال الجدول نلاحظ قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة في جميع محاور وأبعاد الدراسة وهذا يبين لنا أن قيمة ألفا كرونباخ بما أنها قريبة من الواحد الصحيح فهذا يعني أنه يوجد صدق وثبات للعبارات في الدراسة فمن خلال المحور الأول بلغت 0.747 ومن خلال المحور الثاني بلغت 0.923 أما من خلال أبعاد المحور الثاني فقد بلغ البعد الثاني: بعد الأداء التجاري 0.753 أعلى قيمة من حيث قيمة ثبات الاستبيان قيمة الفا كرونباخ تليها قيمة البعد الثالث بقيمة 0.675 بعد قيمة الثبات في البعد الأول ب 0.665 أما في الأخير بلغت قيمة الثبات للبعد الرابع وذلك ب 0.629 في الحين جميع الأبعاد أكبر من 0.50 .

ومن هذه النتائج يمكننا الاعتماد على هذه الأبعاد في دراستنا وبعد التحقق من القيمة الإجمالية لجميع محاور وأبعاد الدراسة بلغت قيمة الثبات ألفا كرونباخ 0.914.

2/ اتجاهات إجابات أفراد العينة

الاتجاهات هي أحد المحددات والمقاييس النفسية التي تفسر وتتحكم في بناء وتشكل السلوك التنظيمي للعمال داخل حيز المنظمات، وتعرف على أنها تعبير عن درجة الاتساق في الاستجابة لموقف أو موضوع ما.

سنقوم بتحليلنا لاتجاهات وسلوكيات أفراد العينة حسب الاستبيان المقدم من طرفنا لأفراد العينة.

الجدول (11): جدول مقياس درجات ليكارت الخماسي

لتحليلنا باتجاهات محاور الاستبيان سنستعين بمقياس درجات ليكارت الخماسي.

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	1.00_1.80	2.60_1.81	3.40_2.61	4.20_3.41	5.00_4.21

المصدر: مقياس درجات ليكارت الخماسي

أولاً: اتجاهات إجابات المحور الأول: التكنولوجيا

1/ اتجاهات إجابات بعد التكنولوجيا

الجدول (12): يبين اتجاهات إجابات بعد التكنولوجيا

الرقم	العبارات	التكرارات					
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	متوسط الحسابي
درجة موافقة	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	
01	العبارة الأولى	1	12	15	19	3	3.2200
	النسب المئوية	2.0%	24.0%	30.0%	38.0%	6.0%	0.95383
02	العبارة الثانية	1	12	15	19	3	3.2200
	النسب المئوية	2.0%	24.0%	30.0%	38.0%	6.0%	0.95383
03	العبارة الثالثة		2	6	35	7	3.9400
	النسب المئوية		4.0%	12.0%	70.0%	14.0%	0.65184
04	العبارة الرابعة		3	8	28	11	3.9400
	النسب المئوية		6.0%	16.0%	56.0%	22.0%	0.79308
05	العبارة الخامسة		2	7	32	9	3.9600
	النسب المئوية		4.0%	14.0%	64.0%	18.0%	0.69869
06	العبارة السادسة			10	30	10	4.0000
	النسب المئوية			20.0%	60.0%	20.0%	0.63888
07	العبارة السابعة		2	7	32	9	3.96
	النسب المئوية		4.0%	14.0%	64.0%	18.0%	0.699
08	العبارة الثامنة		11	7	26	6	3.5400
	النسب المئوية		22.0%	14.0%	52.0%	12.0%	0.97332
09	العبارة التاسعة		4	8	23	15	3.9800
							0.89191

			30.0%	46.0%	16.0%	8.0%		النسب المئوية	
10	محاييد	1.06157	3.3400	5	22	10	11	2	العبارة العاشرة
				10.0%	44.0%	20.0%	22.0%	4.0%	النسب المئوية
11	موافق	0.81416	3.4800	2	28	12	8		العبارة الحادي عشر
				4.0%	56.0%	24.0%	16.0%		النسب المئوية
12	موافق	0.69869	3.9600	9	32	7	2		العبارة الثاني عشر
				18.0%	64.0%	14.0%	4.0%		النسب المئوية
13	موافق	0.79898	3.8800	32	7	2	1		العبارة الثالث عشر
				64.0%	14.0%	4.0%	2.0%		النسب المئوية
14	موافق	0.74203	3.9800	8	37	2	2	1	العبارة الرابع عشر
				16.0%	74.0%	4.0%	4.0%	2.0%	النسب المئوية
15	موافق	0.83299	3.8000	9	25	14	1	1	العبارة الخامس عشر
				18.0%	50.0%	28.0%	2.0%	2.0%	النسب المئوية
	موافق	0.38639	3.4767						المجموع

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول اتجاهات إجابات المحور الأول (التكنولوجيا) للمستجوبين الزبائن ويبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة حيث بلغت غالبية العبارات درجة موافقة مرتفعة وقد بلغت أعلى قيمة من حيث المتوسطات الحسابية في العبارة السادسة بمتوسط حسابي 4.0000 في الحين بلغت أدنى قيمة من حيث الانحرافات المعيارية بـ 0.6388 كما بلغ عدد الزبائن الموافقين على هذه العبارة (30 موافق + 10 موافقين بشدة)

ثانياً: تحليل اتجاهات إجابات المحور الثاني: الأداء البنكي

1/ اتجاهات إجابات بعد الأداء الاستراتيجي

الجدول (13): يبين اتجاهات إجابات بعد الأداء الاستراتيجي

الرقم	العبارات	التكرارات					
		غير بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	متوسط الحسابي
درجة موافقة	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	
01	العبارة الأولى	1	2	5	36	6	3.8800
	النسب المئوية	2.0%	4.0%	10.0%	72.0%	12.0%	0.74615
02	العبارة الثانية	1	11	11	24	3	3.3400
	النسب المئوية	2.0%	22.0%	22.0%	48.0%	6.0%	0.96065
03	العبارة الثالثة	1	8	13	24	4	3.4400
	النسب المئوية	2.0%	16.0%	26.0%	48.0%	8.0%	0.92934
04	العبارة الرابعة	1	6	6	34	3	3.6400
	النسب المئوية	2.0%	12.0%	12.0%	68.0%	6.0%	0.85141
05	العبارة الخامسة	2	4	14	24	6	3.5600
	النسب المئوية	4.0%	8.0%	28.0%	48.0%	12.0%	0.95105
	المجموع						3.5720
							0.58276

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول اتجاهات إجابات المستجوبين بعد الأداء الاستراتيجي من المحور الثاني: الأداء البنكي وقد بلغت غالبية العبارات درجة موافقة متوسطة في الحين بلغت العبارة الأولى درجة موافقة مرتفعة كما بلغت هذه العبارة أعلى قيمة من حيث المتوسطات الحسابية وذلك بـ 3.8800 في الحين بلغت هذه العبارة أدنى قيمة من حيث الانحراف المعياري وقد قدر بـ 0.74615 كما بلغت هذه العبارة نسبة كبيرة من حيث الزبائن الموافقين على هذه العبارة وقد قدروا بـ (36 موافقة و 6 موافين بشدة).

2/ اتجاهات إجابات بعد الأداء التجاري

الجدول (14): يبين اتجاهات إجابات بعد الأداء التجاري

الرقم	العبارات	التكرارات					
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	متوسط الحسابي
		1	2	3	4	5	
01	العبارة الأولى	1	1	12	23	13	3.9200
	النسب المئوية	2.0%	2.0%	24.0%	46.0%	26.0%	0.87691
02	العبارة الثانية	1	7	7	26	9	3.7000
	النسب المئوية	2.0%	14.0%	14.0%	52.0%	18.0%	0.99488
03	العبارة الثالثة	1	8	13	24	4	3.4400
	النسب المئوية	2.0%	16.0%	26.0%	48.0%	8.0%	0.92934
04	العبارة الرابعة	1	6	6	34	3	3.6400
	النسب المئوية	2.0%	12.0%	12.0%	68.0%	6.0%	0.85141
05	العبارة الخامسة	1	7	7	26	9	3.7000
	النسب المئوية	2.0%	14.0%	14.0%	52.0%	18.0%	0.99488
	المجموع						3.6800
							0.66024

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول اتجاهات إجابات المستجوبين لبعء الأداء التجاري من المحور الثاني: الأداء البنكي، وقد بلغت غالبية العبارات درجة موافقة متوسطة في حين بلغت العبارة الأولى درجة موافقة مرتفعة كما بلغت هذه العبارة أعلى قيمة من حيث المتوسطات الحسابية وذلك بـ 3.9200 في حين بلغت هذه العبارة أدنى قيمة من حيث الانحراف المعياري وقد قدر بـ 0.87961 كما بلغت هذه العبارة نسبة كبيرة من حيث الزبائن الموافقين على هذه العبارة وقد قدروا بـ (23 موافقة و 13 موافين بشدة).

3/ اتجاهات إجابات بعد جودة الخدمات البنكية

الجدول (15): يبين اتجاهات إجابات بعد جودة الخدمات البنكية

الرقم	العبارات	التكرارات					الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	درجة موافقة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
		1	2	3	4	5			
01	العبارة الأولى	1	2	5	36	6	0.74615	3.8800	موافق
	النسب المئوية	2.0%	4.0%	10.0%	72.0%	12.0%			
02	العبارة الثانية	1	11	11	24	3	0.96065	3.3400	محايد
	النسب المئوية	2.0%	22.0%	22.0%	48.0%	6.0%			
03	العبارة الثالثة	1	8	13	24	4	0.92934	3.4400	موافق
	النسب المئوية	2.0%	16.0%	26.0%	48.0%	8.0%			
04	العبارة الرابعة	1	6	6	34	3	0.85141	3.6400	موافق
	النسب المئوية	2.0%	12.0%	12.0%	68.0%	6.0%			
05	العبارة الخامسة	1	2	7	32	8	0.79898	3.8800	موافق
	النسب المئوية	2.0%	4.0%	14.0%	64.0%	16.0%			
06	العبارة السادسة	1	2	2	37	8	0.74203	3.9800	موافق
	النسبة المئوية	2.0%	4.0%	4.0%	74.0%	16.0%			
	المجموع						0.51986	3.6933	موافق

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول اتجاهات إجابات المستجوبين بعد جودة الخدمات البنكية من المحور الثاني: الأداء البنكي، وقد بلغت غالبية العبارات درجة موافقة متوسطة ومرتفعة وقد بلغت العبارة السادسة درجة موافقة مرتفعة كما بلغت هذه العبارة أعلى قيمة من حيث المتوسطات الحسابية وذلك بـ 3.9800

في الحين بلغت هذه العبارة أدنى قيمة من حيث الانحراف المعياري وقد قدر ب0.74203 كما بلغت هذه العبارة نسبة كبيرة من حيث الزبائن الموافقين على هذه العبارة وقد قدروا ب(37 موافقة و8 موافقين بشدة).

4/ اتجاهات إجابات بعد الأداء المالي

الجدول (16): يبين اتجاهات إجابات بعد الأداء المالي

الرقم	العبارات	التكرارات					
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	متوسط الحسابي
		1	2	3	4	5	الانحراف المعياري
01	العبارة الأولى		4	8	23	15	3.9800
	النسب المئوية		8.0%	16.0%	46.0%	30.0%	0.89191
02	العبارة الثانية	1	11	11	24	3	3.3400
	النسب المئوية	2.0%	22.0%	22.0%	48.0%	6.0%	0.96065
03	العبارة الثالثة		2	7	32	9	3.9600
	النسب المئوية		4.0%	14.0%	64.0%	18.0%	0.69869
04	العبارة الرابعة	1	2	7	32	8	3.8800
	النسب المئوية	2.0%	4.0%	14.0%	64.0%	16.0%	0.79898
05	العبارة الخامسة	1	2	2	37	8	3.9800
	النسب المئوية	2.0%	4.0%	4.0%	74.0%	16.0%	0.74203
	المجموع						3.6360
							0.54614

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول اتجاهات إجابات المستجوبين لبعء الأداء المالي من المحور الثاني: الأداء البنكي، وقد بلغت غالبية العبارات درجة موافقة مرتفعة وقد بلغت العبارة الأولى والخامسة درجة موافقة مرتفعة كما

بلغت العبارة أعلى قيمة من حيث المتوسطات الحسابية وذلك ب3.9800 في الحين بلغت العبارة الثالثة أدنى قيمة من حيث الانحراف المعياري وقد قدر ب0.69869 كما بلغت العبارة الأولى نسبة كبيرة من حيث الزبائن الموافقين على هذه العبارة وقد قدروا ب(23 موافقة و15 موافقين بشدة).

تحليل اختبار الفرضيات

1/ اختبار الفرضية الرئيسية

هناك علاقة مباشرة بين استخدام التكنولوجيا وتطور أداء البنوك.

H0: ليس هناك علاقة مباشرة بين استخدام التكنولوجيا وتطور أداء البنوك.

H1: توجد علاقة مباشرة بين استخدام التكنولوجيا وتطور أداء البنوك.

لاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتحليلنا وذلك لمعرفة الأثر ذو الدلالة الإحصائية من خلال الاعتماد على محاور الاستبيان، وباعتبار المتغير المستقل هو التكنولوجيا على أساس المحور الأول والمتغير التابع هو الأداء البنكي.

جدول (17) تقدير نموذج الانحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على الأداء العام

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	قيمة الدلالة المعنوية sig	الثابت	معاملات الانحدار الغير معنوية
التكنولوجيا	الأداء البنكي	0.521	0.271	0.001	2.424	0.363
معادلة الانحدار			$y = 2.424 + 0.363x$			

من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من قيمة مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة $\text{sig} = 0.001$ و هي أقل $\text{sig} = 0.005$ و عليه نرفض الفرضية الصفرية ونختار الفرضية البديلة والتي تخص الجدول الأول, كما نلاحظ أنه يوجد ارتباط

مرتفع بين المتغيرين بنسبة 52.1% من خلال معامل الارتباط الذي جاءت قيمته (0.521)، وبالتالي فنلاحظ أنه يوجد تأثير للتكنولوجيا على الأداء البنكي.

ومن خلال تقدير معلمات النموذج نستنتج أن قيمة الثابت = 2.424 وقيمة معامل الانحدار هي 363,0 وعليه يوجد تأثير ايجابي للتكنولوجيا على الأداء البنكي وبالتالي كلما زادت التكنولوجيا ب 10% زاد الأداء ب 3.63% وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار البسيط كالتالي: $y = 2.424 + 0.363x$

Y = الأداء العام

X = التكنولوجيا

2/ اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى: ما مدى تأثير التكنولوجيا على بعد الأداء الاستراتيجي

H0: ليس هناك تأثير للتكنولوجيا على بعد الأداء الاستراتيجي.

H1: يوجد تأثير للتكنولوجيا على بعد الأداء الاستراتيجي.

لاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتحليلنا وذلك لمعرفة الأثر ذو الدلالة الإحصائية من خلال الاعتماد على محاور الاستبيان، وباعتبار المتغير المستقل هو التكنولوجيا على أساس المحور الأول والمتغير التابع هو الأداء الاستراتيجي.

جدول (18) تقدير نموذج الانحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على الأداء الاستراتيجي

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	قيمة الدلالة المعنوية sig	الثابت	معاملات الانحدار الغير معنوية
التكنولوجيا	بعد الأداء الاستراتيجي	0.443	0.196	0.001	2.698	0.294

من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من قيمة مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة $\text{sig}=0.001$ و هي أقل $\text{sig}=0.005$ و عليه نرفض الفرضية الصفرية ونختار الفرضية البديلة والتي تخص الجدول الأول، كما نلاحظ أنه يوجد ارتباط مرتفع بين المتغيرين بنسبة 44.3% من خلال معامل الارتباط الذي جاءت قيمته (0.443)، وبالتالي فنلاحظ أنه يوجد تأثير للتكنولوجيا على الأداء الاستراتيجي.

ومن خلال تقدير معلمات النموذج نستنتج أن قيمة الثابت هي: 2.698 وقيمة معامل الانحدار هي 294،0 و عليه يوجد تأثير ايجابي للتكنولوجيا على الأداء الاستراتيجي وبالتالي كلما زادت التكنولوجيا ب 10% زاد الأداء الاستراتيجي ب 2.94%.

الفرضية الفرعية الثانية: ما مدى تأثير التكنولوجيا على بعد الأداء التجاري.

H_0 : ليس هناك تأثير للتكنولوجيا على بعد الأداء التجاري.

H_1 : يوجد تأثير للتكنولوجيا على بعد الأداء التجاري.

لاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتحليلنا وذلك لمعرفة الأثر ذو الدلالة الإحصائية من خلال الاعتماد على محاور الاستبيان، وباعتبار المتغير المستقل هو التكنولوجيا على أساس المحور الأول والمتغير التابع هو الأداء التجاري.

جدول (19) تقدير نموذج الانحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على الأداء التجاري

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	قيمة الدلالة المعنوية sig	الثابت	معاملات الانحدار الغير معنوية
التكنولوجيا	بعد الأداء التجاري	0.468	0.219	0.001	2.738	0.274

من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من قيمة مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة $\text{sig}=0.001$ و هي أقل $\text{sig}=0.005$ و عليه نرفض الفرضية الصفرية ونختار الفرضية البديلة والتي تخص الجدول الأول، كما نلاحظ أنه يوجد ارتباط مرتفع بين المتغيرين بنسبة 46.8% من خلال معامل الارتباط الذي جاءت قيمته (0.468)، وبالتالي فنلاحظ أنه يوجد تأثير للتكنولوجيا على الأداء التجاري.

ومن خلال تقدير معلمات النموذج نستنتج أن قيمة الثابتهى: 2.738 وقيمة معامل الانحدار هي 0,274 وعليه يوجد تأثير ايجابي للتكنولوجيا على الأداء البنكي وبالتالي كلما زادت التكنولوجيا ب10% زاد الأداء التجاري ب 2.74%.

الفرضية الفرعية الثالثة: ما مدى تأثير التكنولوجيا على بعد جودة الخدمات.

H0: ليس هناك تأثير للتكنولوجيا على بعد جودة الخدمات.

H1: يوجد تأثير للتكنولوجيا على بعد جودة الخدمات.

لاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتحليلنا وذلك لمعرفة الأثر ذو الدلالة الإحصائية من خلال الاعتماد على محاور الاستبيان، وباعتبار المتغير المستقل هو التكنولوجيا على أساس المحور الأول والمتغير التابع هو جودة الخدمات البنكية.

جدول (20) تقدير نموذج الانحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	قيمة الدلالة المعنوية sig	الثابت	معاملات الانحدار الغير معنوية
التكنولوجيا	بعد جودة الخدمات	0.576	0.332	0.001	2.165	0.428

من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من قيمة مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة $\text{sig}=0.001$ و هي أقل $\text{sig}=0.005$ و عليه نرفض الفرضية الصفرية ونختار الفرضية البديلة والتي تخص الجدول الأول, كما نلاحظ أنه يوجد ارتباط مرتفع بين المتغيرين بنسبة 57.6% من خلال معامل الارتباط الذي جاءت قيمته (0.576), وبالتالي فنلاحظ أنه يوجد تأثير للتكنولوجيا على جودة الخدمات.

ومن خلال تقدير معلمات النموذج نستنتج أن قيمة الثابت هي: 2.165 وقيمة معامل الانحدار هي 428,0 وعليه يوجد تأثير ايجابي للتكنولوجيا على جودة الخدمات وبالتالي كلما زادت التكنولوجيا ب10% زادت جودة الخدمات ب 4.28%.

الفرضية الفرعية الرابعة: ما مدى تأثير التكنولوجيا على بعد الأداء المالي.

H0: ليس هناك تأثير للتكنولوجيا على بعد الأداء المالي.

H1: يوجد تأثير للتكنولوجيا على بعد الأداء المالي.

لاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتحليلنا وذلك لمعرفة الأثر ذو الدلالة الإحصائية من خلال الاعتماد على محاور الاستبيان، وباعتبار المتغير المستقل هو التكنولوجيا على أساس المحور الأول والمتغير التابع هو الأداء المالي.

جدول (21) تقدير نموذج الانحدار البسيط لتأثير التكنولوجيا على الأداء المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	قيمة الدلالة المعنوية sig	الثابت	معاملات الانحدار الغير معنوية
التكنولوجيا	بعد الأداء المالي	0.526	0.277	0.001	2.393	0.372

من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من قيمة مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة $\text{sig}=0.001$ و هي أقل $\text{sig}=0.005$ و عليه نرفض الفرضية الصفرية ونختار الفرضية البديلة والتي تخص الجدول الأول، كما نلاحظ أنه يوجد ارتباط مرتفع بين المتغيرين بنسبة 52.6% من خلال معامل الارتباط الذي جاءت قيمته (0.526)، وبالتالي فنلاحظ أنه يوجد تأثير للتكنولوجيا على الأداء المالي.

ومن خلال تقدير معاملات النموذج نستنتج أن قيمة الثابت هي: 2.393 وقيمة معامل الانحدار هي 0.372 و عليه يوجد تأثير ايجابي للتكنولوجيا على الأداء المالي وبالتالي كلما زادت التكنولوجيا ب 10% زاد الأداء المالي ب 3.72%.

الخاتمة

الخاتمة

إن الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم الآن استطاعت اكتساح جميع ميادين الحياة، ومن بينها القطاع المالي ونخص بالذكر تأثيرها على الأداء البنكي، الذي عرف تحولاً جذرياً نتيجة تأثره بالتطور التكنولوجي فظهر ما يعرف بالتكنولوجيا البنكية فهي تعبر عن تقديم خدمات مالية بأحدث التقنيات والوسائل المالية المبتكرة (الدفع بالهاتف الذكي، الصرافات الآلية...)، بالإضافة إلى جودة الخدمات المقدمة وتنوعها وانخفاض تكلفتها والحصول عليها في وقت وجيز، مستقطبة بذلك الكثير من العملاء، ولقد أصبح بقاء البنك مرهوناً بمدى قدرته على مسايرة والاستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين من أدائه، هذا ما دفعنا إلى طرح التساؤل الذي يعد محور دراستنا.

حيث بات من الواضح أن البنك في الوقت الحالي تستمد قوتها من كفاءة المورد البشري الأكثر استخداماً وممارسة لهذه التكنولوجيا، وذلك من خلال تدريبه وتحفيزه من أجل تحسين الأداء الوظيفي للبنك، كما أن ضمان ولاء الزبون يتطلب أن تكون الخدمة المقدمة له ذات جودة وبالتالي يكون الأداء التسويقي للبنك جيداً.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية من وجهة نظر عينة من زبائن بعض الوكالات البنكية العمومية والخاصة في ولاية سعيدة حاولنا قياس وتحليل أثر استخدام التكنولوجيا على أداء البنوك من خلال تصميم استبيان موجه لهؤلاء الزبائن.

1- نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا هذه توصلنا لمجموعة من النتائج أهمها:

1(1)- النتائج النظرية:

1(1) تسمح التكنولوجيا بالوصول إلى شريحة كبيرة من الأفراد الذين لا يتعاملون مع الجهاز المصرفي كما أنها تعتبر وسيلة في يد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للحصول على مصادر تمويلية بديلة.

2) التكنولوجيا هي الأداة الأنسب لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات البنكية التي تقدمها المؤسسات البنكية، البنوك وشركات التأمين في عالم ميزته السرعة والتغير.

3) تأثر المؤسسات البنكية التقليدية بالتكنولوجيا أحدث تحولا جذريا في الممارسات والأداء وذلك بالتخلي عن الأساليب التقليدية وتطويرها مع تبني الفكر الجديد في عرض وتقديم وتسويق الخدمات المصرفية.

4) الأداء يمثل النتائج النهائية التي أسفرت عنها مختلف أنشطة البنك من خلال التوفيق بين مختلف موارده من خلال فترة زمنية محددة.

5) يعكس الأداء قدرة البنك على تحقيق أهدافه ولاسيما طويلة الأمد منها التي تتمثل في أهداف الربح والبقاء والنمو والتكيف باستخدام الموارد المادية والبشرية بالكفاءة والفاعلية.

1(2) النتائج التطبيقية:

من خلال الدراسة الميدانية ببعض الوكالات البنكية بولاية سعيدة (عمومية وخاصة) تم الخروج بمجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- 1) تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة على الفئات الشابة.
- 2) أغلب العاملين بالوكالات البنكية لديهم مستوى تعليمي جامعي.
- 3) تتمتع الوكالات البنكية محل الدراسة بأداء كلي جيد.
- 4) يوجد تأثير ايجابي معنوي للتكنولوجيا على الأداء البنكي.
- 5) يوجد تأثير ايجابي معنوي بين مستوى الأداء الوظيفي والتكنولوجيا.
- 6) يوجد تأثير ايجابي معنوي بين كفاءة الأداء الاستراتيجي للبنوك والتكنولوجيا.
- 7) يوجد تأثير ايجابي معنوي بين الأداء المالي للبنوك والتكنولوجيا.
- 8) يوجد تأثير ايجابي معنوي بين الأداء التجاري للبنوك والتكنولوجيا.

9) يوجد تأثير ايجابي معنوي بين جودة الخدمات والتكنولوجيا.

الاقتراحات والتوصيات

الاقتراحات والتوصيات

توصلنا من خلال دراستنا إلى جملة من الاقتراحات والتوصيات نذكرها فيما يلي:

- 1) على المؤسسات البنكية التقليدية الإسراع في تبني التكنولوجيا الجديدة والابتكارات المالية لتحافظ على استقرارها ومكانها في السوق.
- 2) تشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية في الجزائر وتقديم الدعم اللازم لولوج المؤسسات المالية والمصرفية ثورة الدفع المالي بغية مواكبة الابتكارات المالية العالمية وإدخال التقنيات الحديثة في المجال بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية للخدمات المقدمة للعملاء و المتعاملين.
- 3) تخصيص ميزانيات معتبرة للمؤسسات المالية والمصرفية بالجزائر من قبل الحكومة لتطوير الكفاءات والمهارات المهنية بالتكوين والتدريب على كل مستجدات وتطورات علوم التكنولوجيا والاحتفاظ بها, حتى يتسنى التحكم في الإدارة والتسيير وخلق المزيد من الحلول المصرفية المبتكرة.
- 5) الأخذ بعين الاعتبار توصيات لجنة بازل للرقابة المصرفية والعمل بتوصياتها حول تبني التكنولوجيا المصرفية ووقعها على المصارف والمخاطر الناجمة وطرق تجنبها.
- 6) العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يسمح للمؤسسات من الاعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المصرفية المبتكرة.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المصادر والمراجع:

- 1) – Jean louis Viargues, Le guide du manager d'équipe, Edition 'organisation Paris.2001.(p :74)
- 2) محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 14
- 3) الربيعي حاكم محسن ، راضي حمد عبد الحسين ، حوكمة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطرة ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن ، 2011
- 4) فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص:222-227
- 5) أمارة محمد ويحي عاصي، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية- دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والإستثمار، - مذكرة لنيل ماجستير في إدارة الأعمال، ص 88
- 6) Peter Drucker: People and performance, Harvard Business School Press,2007. Page 23
- 7) الشماع خليل محمد حسن: الإدارة المالية؛ الطبعة الأولى؛ مطبعة الخلود؛ بغداد، 1999، صفحة 93
- 8) علاء فرحان طالب، إيمان شيحان المشهداني: الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع؛ عمان؛ الطبعة الأولى، 2001، صفحة: 6
- 9) Vankatrman.NetRamanujam. V: A Comparison Approaches, Academy of management Review, Vol 11 N° 04, page 803 . 1986
- 10) الشماع خليل محمد حسن وحمود خضير كاظم: نظرية المنظمة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2007، صفحة: 327
- 11) ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التجاري للمصارف الفرنسية، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013/2014

- (12) سماح ميهوب. أ ثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية . الإقتصاد. الجزائر : جامعة قسنطينة-2- , 2014 , ص:26/27
- (13) ليلي حسام الدين، "العلم والتكنولوجيا والتنمية"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص 137
- (14) سناء مسعودي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر الأكاديمي ميدان العلوم الإقتصادية و التجارية، تخصص بنوك، 2014/2015، ص 31/32
- (15) محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير ،كلية الاقتصاد والتسيير ،جامعة الجزائر، 2005، ص32.33
- (16) الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية أ/ قسم العلوم الاقتصادية و القانونية العدد 16 - جوان 2016، ص 85 - 96
- (17) مجلة العلوم الإنسانية _جامعة محمد خيضر بسكرة، ص436، 435، 437، ص، ص438 .
- (18) فرحات خولة، اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية -دراسة حالة البنك الالكتروني ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة باتنة ، 2007/2008
- (19) رجال عادل ، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد المعرفة، جامعة باتنة، 2013/2014
- (20) احمد محمود احمد، تسويق الخدمات المصرفية ، دار البركة للنشر و التوزيع، الأردن ، 2001
- (21) بوراس احمد، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد الحادي عشر ، 2007

- (22) حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من اجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية ، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ، العدد السادس عشر ، 2016
- (23) رضا صاحب أبو أحمد، إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر، ط1, دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- (24) عبد الله إسماعيل الصوتي، "التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات"، المكتبة المدرسية، دار السيرة، عمان، 2005.
- (25) سامر بطرس جلدة، النقود والبنوك، ط1, دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن، 2009.
- (26) مصطفى رشيد شريحة، الاقتصاد النقدي والمصرفي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1995 .
- (27) مصطفى رشيد شريحة، الوجيز في الاقتصاد النقدي والمصرفي والبورصات، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 1999 .
- (28) زياد رمضان، إدارة الأعمال المصرفية، ط 6, دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 1997 .
- (29) زياد رمضان، إدارة الأعمال المصرفية، ط 6, دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 1997 .
- (30) زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جلدة، إدارة البنوك، دار المسيرة للنش والتوزيع، الأردن، 1996 .
- (31) إسماعيل احمد الشناوي وعبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- (32) سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1, عمان، 2009
- (33) طاهر فاضل ألبياقي وميرال روجي سماره، النقود والبنوك والمتغيرات الاقتصادية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1 عمان، 2013 .

- (34) ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف والنظرية النقدية، الطبعة الأولى، دار زهران، عمان، الأردن، 1999 .
- (35) حمزة بعلي، " تكنولوجيا المعلومات كمدخل استراتيجي للإدارة المعرفة-دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة-"، رسالة الماجستير (غير منشورة) تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2010.
- (36) فالخ حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك "مدخل كمي معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- (37) مصطفى رشدي شيحة، الإقتصاد النقدي والمصرفي، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1985.
- (38) رضا صاحب أبو حامد، إدارة المصارف: مدخل تحليلي كمي، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- (39) صبحي تادريس قريصة، اقتصاديات النقود والبنوك، الإسكندرية، 1991
- (40) عبد الغفار حنفي وعبد السالم أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- (41) رسمية قرياقص، (أسواق - رأس مال - المؤسسات) الدار الجامعية، الإسكندرية، 1991.
- (42) رسمية قرياقص، (أسواق - رأس مال - المؤسسات) الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999.
- (43) نورة سعايدية، سميحة مناعي، "دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية علوم إقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، تخصص نقود ومؤسسات مالية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة"، أطروحة ماستر (غير منشورة)، 8 ماي 1945، قالمة، 2014 .

- (44) غسان قاسم داود اللامي، "إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية)"، دار المنهج لنشرة التوزيع، الطبعة الأولى، عمان , 2007، ص: 44-41
- (45) المحاسنة إبراهيم محمد، إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق، دار جرير للنشر ، الأردن. 2013
- (46) محمد عبد المحسن توفيق ،تقييم الأداء ، دار النهضة العربية ، مصر،. 1998

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة الدكتور مولاي طاهر ولاية سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

الطلبة:

تخصص: إدارة بنكية مرزوقي محمد الأمين

مرزوقي محمد الأمين

المستوى الدراسي: ثانية ماستر

دور التكنولوجيا في تطوير الأداء البنكي

استبيان موجه إلى زبائن ومتعاملي البنوك العمومية والبنوك الخاصة.

استبيان البحث

سيدي, سيدتي, تحية طيبة.

إن هذه الدراسة هي جزء من متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص إدارة بنكية وتهدف إلى دراسة دور التكنولوجيا في تطوير الأداء البنكي لدى البنوك العمومية والبنوك الخاصة.

وقد تم اختياركم ضمن عينة البحث للإجابة على العبارات الواردة فيها، يرجى التكرم بالإجابة عن هذه الأسئلة بموضوعية لما لذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها البحث، كما نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة. شكرا إليكم سلفا على حسن تعاونكم وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

المحور الأول: البيانات الأساسية

نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة :

1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2- الفئة العمرية: أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35 سنة ☐
من 35 إلى 55 سنة ☐ أكثر من 55 سنة ☐

3- المستوى الدراسي: ثانوي ☐ تكوين متخصص ☐
جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4- المهنة: موظف ☐ مهنة حرة ☐ متقاعد ☐

5- مدة التعامل مع البنك: أقل من سنة ☐ من سنة إلى 3 سنوات ☐
من 4 إلى 6 سنوات ☐ أكثر من 6 سنوات ☐

6- نوع البنك الذي تتعامل معه: خاص ☐ عمومي ☐

7- الدخل الشهري : من 3 مليون إلى 5 مليون من 5 مليون إلى 7 مليون

من 7 مليون إلى 10 مليون أكثر من 10 مليون

المحور الثاني: التكنولوجيا

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	بعد التكنولوجيا
					التكنولوجيا في البنوك التي تتعاملون معها
					1- يقوم البنك الذي تتعاملون معه بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه.
					2- يقدم الموقع الالكتروني للبنك خدمات مصرفية تتلائم واحتياجاتكم.
					3- يعمل البنك على حل مشاكل المعاملات الالكترونية بسرعة.
					4- يعطي البنك ردود سريعة على طلبات زبائنه عن طريق البريد الالكتروني
					5- يمكن الدخول إلى الموقع الالكتروني للبنك بسرعة.
					6- من السهل الوصول إلى ما يحتاجه الزبون على موقع البنك.
					7- لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر البريد او موقع البنك
					8- هناك ثقة في الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها البنك الذي تتعاملون معه.
					9- تساعد الصرافات الآلية في الحصول على الخدمة بسرعة في البنك الذي تتعاملون معه.
					10- البنك الذي تتعاملون معه يمتلك معدات تكنولوجية حديثة ومتطورة.
					11- يمتلك البنك الذي تتعاملون معه عدد كاف من الصرافات الآلية

					تلي حاجات العملاء.
					12- المعلومات التي يقدمها البنك الذي تتعاملون معه عبر الموقع الإلكتروني يتم استحداثها باستمرار.
					13- محتوى الموقع الإلكتروني للبنك الذي تتعاملون معه منظم ومن السهل استخدامه.
					14- للموقع الإلكتروني للبنك الذي تتعاملون معه سمعة جيدة.
					15- المعلومات عن الخدمات التي يقدمها البنك الذي تتعاملون معه على الموقع الإلكتروني واضحة و صحيحة.

المحور الثالث: الأداء البنكي

أبعاد الأداء البنكي					
1- الأداء الاستراتيجي					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					1- يقوم البنك الذي تتعاملون معه بدراسات وبحوث من أجل تطوير آلياته المستخدمة في تقديم خدماته البنكية.
					2- في وقتنا الحاضر تتم اغلب المعاملات في البنك الذي تتعاملون معه من خلال الآليات التكنولوجية.
					3- تحقق آليات التكنولوجيا الحديثة في العمل البنكي أداءً أفضلًا من الطرق التقليدية القديمة التي كانت تكلف الوقت و الجهد.
					4- تبني التكنولوجيا في البنك الذي تتعاملون معه أدى إلى طرح منتجات بنكية جديدة.
					5- قامت هذه التكنولوجيا البنكية بتحقيق قفزة عادت على المتعاملين بالقبول و الرضا عن البنك.
2- الأداء التجاري					
غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	

				بشدة	
					1- لم يعد للموقع الجغرافي البنك الذي تتعاملون معه أهمية كبيرة في ظل استخدام التكنولوجيا.
					2- يتميز البنك الذي تتعاملون معه بعدة منافذ لتوزيع الخدمات البنكية وكذلك العروض بسهولة تامة في ظل استخدام التكنولوجيا.
					3- تتميز آليات التكنولوجيا في العمل البنكي باستيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء.
					4- استطاعت التكنولوجيا في البنك الذي تتعاملون معه أن توفر وتلي كل احتياجات العميل.
					5- نالت التكنولوجيا التي تبناها البنك الذي تتعاملون معه إعجاب الزبائن بما وفرته لهم من جهد ووقت في معاملاتهم مع البنك وسلامة حساباتهم أيضا.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	3- جودة الخدمات البنكية
					1- التحول الرقمي أدى إلى توفير وقت وجهد الزبائن لإتمام المعاملات في البنك الذي تتعاملون معه.
					2- التحول الرقمي أدى لزيادة رضا وولاء الزبائن عن خدمات البنك الذي تتعاملون معه.
					3- التحول الرقمي ساهم في سرعة الإستجابة يشكاوي الزبائن وسرعة حلها في البنك الذي تتعاملون معه.
					4- التحول الرقمي أدى لزيادة قيمة وحجم تعاملات الزبائن مع البنك الذي تتعاملون معه.
					5- تقوم التكنولوجيا بالارتقاء بالعنصر البشري مما يحقق رضا عملاء

					وموظفي البنك الذي تتعاملون معه.
					6- التحول الرقمي ساعد على زيادة المرونة الوقتية لإتمام الزبائن معاملاتهم المصرفية في البنك الذي تتعاملون معه.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	4- الأداء المالي
					1- يقدم البنك الذي تتعاملون معه خدمات بنكية بأقل جهد وأقل تكلفة.
					2- تزداد إيرادات البنك الذي تتعاملون معه من خلال تقديمه لخدمات الكترونية متطورة.
					3- لا يوجد حالات اختراق لحسابات الزبائن وسرقة الأموال في البنك الذي تتعاملون معه.
					4- مصداقية البنك الذي تتعاملون معه في مختلف النسب المتفق عليها في البنود للتعامل من المعاملات بكل شفافية.
					5- لقد ساهمت هذه التكنولوجيا المتطورة التي اعتمدها البنوك في اقبال الزبائن مما تحتويه على سرية تامة وأمان وهذا ما ساعد في ارتفاع منحى الأرباح لدى البنك.