



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة بنكية

بعنوان:

دور الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB 2024 وكالة سعيدة

تحت إشراف الأستاذ :

أ. د. بلعربي عبد القادر

من إعداد الطالبة:

ولهاصي نصيرة

رحماني رجاء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ :

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا

أستاذ التعليم العالي

الدكتور عمر بلخير جواد

مشرفا

أستاذ التعليم العالي

الدكتور بلعربي عبد القادر

ممتحنا

أستاذ التعليم العالي

الدكتور رزين عكاشة

السنة الجامعية : 2024/2023



إهداء

الحمد لله المنعم الوهاب الوالي الحميد ,

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ,

اهدي هذا العمل المتواضع إلى من حمل همي و اشغلوا فكريهم بفكري

إلى من ينبض القلب مرددا باسمهم

إلى والداي الغاليان

إلى عنوان الإخاء و جذوة الإخلاص إلى صديقتي التي رافقتني لإعداد

هذه المذكرة (رجاء رحماني)

و إلى أستاذي الفاضل الدكتور بلعربي عبد القادر لك كل الشكر و

التقدير

و صل اللهم على الحبيب المصطفى

"ولهاصي نصيرة"



إهداء

(وأخر دعواهم إن الحمد لله رب العالمين)

بكل ما أتينا من مشاعر الحب نهدي مذكرة تخرجنا

إلى من حمل اسمه بكل فخر من دعمني منذ الصغر و أنار دربي إلى من رباني و كافح
لأجلي ستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم و الغد و إلى الأبد

(والدي العزيز)

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها و احتضني قلبها قبل يديها و سهلت لشدائد
بدعائها إلى القلب الحنون و الشمعة المضيئة في الليالي المظلمة سر قوتي و نجاحي
جنتي (والدتي)

إلى تلك النجوم التي تنير طريقي دوما إلى ملهي نجاحي وصناع قوتي و صفوة أيامي
(إخوتي)

إلى رفاق الخطوات الأولى إلى من كانوا في السنوات العجاف سحابة ممطرة أنا ممتنة
لكم

و إلى الأهم من رافقتني سنواتي الأخيرة إلى صديقتي و لهاصي نصيرة

وشكر الخاص للأستاذ المشرف بلعربي عبد القادر

رحماني رجاء



شكرو العرفان

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا هدايا الله والصلاة والسلام
على المصطفى الذي لا نبي بعده

نشكر الله الذي بنعمته تتم الصالحات ولولا فضل منه ثم عمل منا لما
وفقنا على إنهاء هذا العمل كما يطيب لنا إن نتقدم بوافي الشكر والتقدير
إلى كل من ساهم في مساعدتنا على انجاز هذه المذكرة ونخص بالذكر
الأستاذ المشرف دكتور بلعربي عبد القادر، الذي لم يبخل علينا بوقته و
معرفته ودعمه المتواصل والتوجيه من خلال المعلومات القيمة .
كما لا يفوتنا إن نشكر أعضاء اللجنة الكرام على تفضلهم بمناقشة هذه
المذكرة

وأخيرا أسأل الله عز وجل أن يجعل هذا العمل نافعا لي وإن يكون سراجا
منيرا إلى كل من سيقرا وينتفع به ,

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي، من خلال دراسة ميدانية أجريت على مستوى البنك الخليج الجزائر وباعتماد عينة مكونة من 20 موظفا تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS تبين أن العلاقة الإيجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحسين الأداء البنكي.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الإلكترونية، الأداء البنكي، الزبائن.

Abstract :

This study aimed to identify the role of electronic banking services in improving banking performance, through a field study conducted at the bank level.

Al-Khaleej Algeria, and by adopting a sample of 20 employees that was analyzed using the SPSS program, it was proven that the positive relationship between electronic banking services And improving banking performance.

Keywords: electronic services, banking performance, clients

الصفحة	العنوان
ب	الإهداء
ث	الشكر والعرفان
ج	الملخص
ح	الفهرس
11	المقدمة العامة
14	الفصل الأول: دور الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي
15	تمهيد
15	المبحث الأول: الخدمات البنكية الالكترونية
15	المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية الالكترونية
16	المطلب الثاني: خصائص الخدمات البنكية الالكترونية و أهميتها
19	المطلب الثالث: أنواع الخدمات البنكية الالكترونية و مخاطرها
23	المبحث الثاني: الأداء البنكي
23	المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي و مكوناته
24	المطلب الثاني: تقييم الأداء و قياسه
32	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تحسين الأداء البنكي

33	المبحث الثالث: أثر الخدمات البنكية الالكترونية على الأداء البنكي
33	المطلب الأول: تعزيز كفاءة العمليات البنكية
36	المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات البنكية و تقليل التكاليف
37	المطلب الثالث : توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات البنكية و تعزيز العلاقة مع الزبون
39	ملخص الفصل
40	قائمة المراجع للفصل الأول
42	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
43	تمهيد
43	المبحث الأول:الدراسات السابقة باللغة العربية
43	المطلب الأول: الدراسة الأولى
44	المطلب الثاني: الدراسة الثانية
44	المطلب الثالث: الدراسة الثالثة
45	المطلب الرابع: الدراسة الرابعة
46	المبحث الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
46	المطلب الأول: الدراسة الأولى

47	المطلب الثاني: الدراسة الثانية
47	المطلب الثالث: الدراسة الثالثة
48	المبحث الثالث: دراسة المقارنة بين الدراسة السابقة و الحالية
49	المطلب الأول: من الناحية النظرية و الأهداف
50	المطلب الثاني: من الناحية المنهجية و المضمون
51	المطلب الثالث: من ناحية النتائج
52	ملخص الفصل
54	الفصل الثالث:دراسة ميدانية لبنك الخليج الجزائري بسعيدة
55	تمهيد
55	المبحث الأول:نظرة عامة حول البنك
55	المطلب الأول: نشأة البنك
56	المطلب الثاني: مراحل تطور البنك
58	المطلب الثالث: وظائف و أهداف البنك
62	المبحث الثاني: بطاقة تعريف البنك
62	المطلب الأول : الهيكل التنظيمي للبنك
63	المطلب الثاني : مجتمع الدراسة

68	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية و ثبات أداء الدراسة
70	المطلب الرابع: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان و اختبار صدق الفرضيات
73	ملخص الفصل
74	الخاتمة العامة
76	قائمة المراجع
79	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الأوزان النسبية لعينة الدراسة	63
2	معاملات اثبات الأداء	64
3	توزيع أفراد العينة حسب الصنف	65
4	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	66
5	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	67
6	توزيع أفراد العينة حسب عدد السنوات العمل في البنك	68
7	معامل الارتباط	68
8	مؤشرات متوسطات الحسابية و الانحراف المعياري	69
9	اختبار tText 1	71
10	اختبار tText 2	72
11	اختبار tText 3	72

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	العلاقة بين الخدمات البنكية الالكترونية و الأداء البنكي	36
2	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر AGB	57
3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	64
4	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	65
5	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	66
6	فئة التي تملك خبرة مهنية اقل من 5 سنوات	67

مقدمة عامة

من المعلوم أن الابتكارات التكنولوجية الحديثة أحدثت ثورة في القرن الحالي، فكل شيء أصبح متصلاً بالإنترنت الذي يوفر آلية اتصال منخفضة التكلفة و يجعله خياراً استراتيجياً لتطبيق التكنولوجيا في المؤسسات التي تبحث عن أفضل الوسائل للتفاعل بشكل جيد مع الزبائن والتأثير عليهم، ومع هبوب رياح العولمة والانفتاح ساهمت هذه التطورات التكنولوجية في إحداث تحولات جذرية على أنماط عمل البنوك التي صبت اهتماماتها على أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية بغية الاستفادة منها ومن تم تطويرها بكفاءة عالية لابتكار خدمات بنكية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب هذه الخدمات من البنوك إلى الزبون بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح الزبائن من ناحية، ويحقق للبنك نمو عملياته و أرباحه من ناحية أخرى.

ومع احتدام المنافسة في القطاع البنكي تحولت العديد من الأجهزة البنكية إلى نظم بنكية إلكترونية تعتبر إحدى أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي تعمل على رفع مستوى الخدمات البنكية لبلوغ درجة عالية من رضا المتعاملين معه ، إذ أصبح اليوم يقاس مستوى التقدم و التطور الاقتصادي لأي مجتمع أو دولة بمدى كفاءة نظامه البنكي في أداء الخدمات.

ففي ظل المحيط اليوم المتغير و البيئة المتسمة بالسرعة أصبح الأداء يعكس قدرته و قابليته في تحقيق أهدافه سواء تلك المتعلقة بالربحية أو التي ترتبط برضا الزبائن ، وفي هذا الصدد بادرت الجزائر كغيرها من دول العالم إلى تطوير نظامها البنكي من خلال إدخال جملة من أساليب واستراتيجيات لتطوير خدمات و آلية عمل البنوك فيها من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة للوصول إلى أرقى النظم البنكية باعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية القادرة على تحسين ورفع الأداء فيها بغية مواجهة المنافسة القوية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة وتلبية رغبات واحتياجات الزبائن.

الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

- ما مدى إسهام الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي؟

الأسئلة الفرعية:

- كيف يمكن للخدمات البنكية الالكترونية أن تؤثر على الأداء البنكي ؟
- فيما تتمثل الخدمات البنكية الالكترونية و ما أهميتها في البنوك ؟
- كيف يتم قياس وتقييم الأداء البنكي وما هي النماذج المستخدمة؟

الفرضيات:

- لمعالجة الإشكالية و تسهيل الإجابة على الأسئلة المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- تساهم صناعة الخدمات البنكية في تعزيز المنافسة وتحسين الأداء البنكي
- قياس الأداء وتقييمه يتوقف على صحة المؤشرات المالية والمحاسبية للبنك
- تحسن الأداء البنكي المالي والتشغيلي والاستراتيجي مرتبط بجودة الخدمات الالكترونية المقدمة.

المنهجية :

لمعالجة الإشكالية و إثبات صحة الفرضيات اعتمدنا على المنهجين الوصفي والتحليلي :

المنهج الوصفي :

الذي يبرز من خلال التعريفات و المصطلحات و المفاهيم المقدمة بشكل تفصيلي حول الخدمات البنكية الالكترونية و الأداء البنكي و العلاقة بينهما .

المنهج التحليلي :

الذي يعتبر الكفيل لفهم و إدراك طبيعة و حقيقة الموضوع المدروس بالاعتماد على المعطيات الإحصائية كما تهدف إلى جمع البيانات و تعميمها

أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية الدراسة في النقاط التالية :

الإطار المنهجي

- التعرف على مختلف وسائل الدفع المتوفرة في البنوك عموما و البنوك الجزائرية خصوصا

- عرض مختلف الخدمات البنكية الالكترونية المعتمدة في البنوك

- محاولة تقييم البنوك الالكترونية لإمكانية مقارنتها بالبنوك التقليدية

أهداف الدراسة :

- التعرف على مدى قدرة البنوك في تحقيق الميزة التنافسية من خلال امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات المتطورة لضمان بقاءها و إستمراريتها .

- إبراز المتطلبات التي يجب على البنوك الأخذ بها من اجل التطور و الارتقاء لدعم الميزة التنافسية من خلال الإبداع التكنولوجي .

- معرفة نوع العلاقة و الأثر بين الخدمات البنكية الالكترونية و الأداء البنكي .

صعوبات الدراسة :

1. وجود طابع تحفظي للبنك

2. ضغط العمل و ضيق وقت الموظفين مما يصعب من مسألة تخصيص وقت مناسب لعرض

الاستبيان و طرحه على العمال بكب أرباحية للوقوف على كل نقطة بمفردها.

الفصل الأول

دور الخدمات البنكية في تحسين الأداء البنكي

الفصل الأول

تمهيد :

يشهد العالم منذ سنوات توسعا و تطورا مذهلا في تقنيات المعلومات و الاتصالات، وبالأخص في قطاع البنوك الذي يعد من أبرز القطاعات المتأثرة بهذه النقلة النوعية التي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل البنكي و الزيادة من فعاليته، ناهيك عما يوفره من سرعة في الانجاز ووفرة في المعلومات الخاصة بالزبائن و الأسواق مع تمكين البنك من تطوير منتجات جديدة و إيصالها إلى الزبائن في أي مكان كانوا أو أي وقت أرادوا .

المبحث الأول: الخدمات البنكية الالكترونية

تعد الخدمات البنكية الالكترونية ثورة حقيقية في عالم التمويل ,حيث تتيح للعملاء إمكانية إدارة أموالهم و إجراء معاملاتهم المالية بسهولة ويسر من أي مكان و زمان دون الحاجة إلى زيارة احد فروع البنك .

المطلب الأول: مفهوم تطور الخدمات البنكية الالكترونية

لقد ساهم التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تطور و تحسن جودة الخدمة البنكية المطروحة داخل السوق البنكي، مما جعل العمل البنكي التقليدي للبنوك محل مراجعة و إعادة تقييم من طرف المختصين و الخبراء. كما أدى بروز الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و بكفاءة عالية إلى فتح باب المنافسة سعيا لإرضاء الزبائن و كسب ولاء الجدد منهم مما ساهم في إحداث نقلة جذرية في صناعة المنتجات و الخدمات المالية فضلا عن تسارع التطور التقني في أنظمة الاتصالات و البرمجيات و الأجهزة التي تقدم سرعة فائقة في معالجة المعاملات البنكية. و في هذا المجال سنقوم بتقديم بعض التعاريف التي تخص الخدمات الالكترونية .

مفهوم الخدمات البنكية الالكترونية

✓ تم تعريفها على أنها إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية، أو غير ذلك من أعمال البنوك ، في ظل هذا النمط من البنوك لا يكون الزبون مضطرا للتنقل إلى البنك ، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه و هو في منزله أو في مكتبه، مما يعني ذلك تجاوز بعدي المكان و الزمان (عياش،عباسة، 2016)

الفصل الأول

✓ يقصد بها تقديم البنوك الخدمات البنكية التقليدية، أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية، تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا للشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة (سعدي، 2021)

✓ كما عرفت على أنها: "خدمات بنكية متطورة تختصر الزمن وتقلل التكاليف، يدخلها البنك بما يجعله مؤهلا للتعامل مع عملائه بسهولة ويسر عبر قنوات مؤمنة". (جعفر، 2015)

✓ "تعرف أيضا على أنها قنوات، و منافذ الكترونية تمثل البنك، و تقدم خدمات بنكية للعملاء" (الزهران، 2020)

المطلب الثاني: خصائص الخدمات البنكية وأهميتها

للخدمات البنكية أهمية و خصائص كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف الى تحقيق النجاح و الاستقرار.

خصائص الخدمات البنكية الالكترونية :

تتميز البنكية الالكترونية بتقديم خدمات متميزة عن خدمات البنوك التقليدية تلبي احتياجات الزبون وهو ما يحقق مزايا عديدة من أهمها :

1. ليس لها قيود زمنية(اختصار الزمن)

تتميز البنوك بقدرتها للوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت و على أيام الأسبوع و هو ما يوفر الراحة للزبون، إضافة إلى سرية المعاملات و التي تزيد من ثقة الزبون (Calasir, 2008)

2. سهولة الاتصال:

يسمح استخدام الوسائل الالكترونية كالهاتف و الفاكس و الانترنت سهولة اتصال الزبائن بالبنك، و التعرف على الخدمات البنكية المقدمة الكترونيا، و كذا طرح انشغالاتهم و استفساراتهم و التي يجيب عليها موظف البنك ممثل في جهاز الرد الآلي، ويكون الاتصال ذو اتجاهين بين الزبون و البنك، و هذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما، كما تسمح هذه الخاصية بإرسال معلومات من طرف الزبائن إلى البنك حول

الفصل الأول

اهتماماتهم بخدمة بنكية معينة ، و بالتالي يستفيد البنك من التغذية العكسية و دراسة السوق.
(حلايلي، بن بوزيان، 2022)

3. تقديم خدمات بنكية متكاملة و جديدة

تتضمن البنوك الالكترونية كافة الخدمات البنكية التقليدية و إلى جانبها خدمات أكثر تطورا باستخدام وسائل حديثة تميزها عن الأداء التقليدي مثل : (الصرن، 2007)

- إصدار النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات البنكية ؛
- إمداد الزبائن بطريقة التأكد من أرصدهم لدى البنك ؛
- تقديم طريقة دفع الزبائن للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا؛
- كيفية إدارة المحافظ المالية للزبائن ؛
- تحويل الأموال بين حسابات الزبائن الكترونيا

4. خفض التكاليف

من أهم ما يميز البنوك الالكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة الالكترونية منخفضة مقارنة بتقديم الخدمات التقليدية كما يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الالكترونية الحديثة ، و بالتالي فإن أهداف العمل البنكي هي تقليل التكلفة، تقديم الخدمة للزبائن بنوعية أفضل، وجودة عالية (ديدوش، حيري، 2021)

5. سرعة انجاز الأعمال البنكية

إن ما أحدثته وسائل التقنية الحديثة من سرعة في إنجاز الأعمال البنكية سهل على الزبون الاتصال بالبنك و أصبح بإمكانه الاستفادة من الخدمات في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة و ذلك بأداء جيد و بكفاءة عالية بدون انتقاله شخصا إلى مكان وجود البنك لطلب ما يحتاجه. (حلايلي، بن بوزيان، 2022)

خاصية التحديث تعني القدرة على تكوين مصادر معلومات من خلال تحديث المعلومات المجمعة من الزبائن و من التفاعلات التي تحدث بين الزبون و البنك بشكل متواصل، مما يعزز كفاءة و فاعلية قواعد البيانات، و بالتالي الوصول إلى الدقة و المصداقية، و يعبر عن هذه الخاصية بمدى حداثة المعلومات على الموقع و عدد مرات تحديثها خلال فترة زمنية معينة . (جعفر، 2015)

أهمية الخدمات البنكية الالكترونية :

يقصد بعمليات البنوك الالكترونية تقديم البنوك للخدمات البنكية التقليدية، أو المبتكرة من خلال شبكة الاتصال الالكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي كوسيلة للاتصال العملاء بها ومن أهميتها :

1. إتاحة معلومات عن كل الخدمات التي يؤديها البنك، دون تقديم خدمات بنكية على الشبكة .
2. حصول الزبائن على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم و أرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على القرص . (بوراس، بريكة، 2014)
3. إن درجة الرضا عن جودة الخدمة يكون من خلال مقارنة ما كان يتوقعه الزبائن الحصول عليه و ما يحصلون عليه بعد الاستفادة من الخدمة . ويشير (كوتلر) في المجال نفسه إلى أن الزبون عندما يحصل على ما يتوقع الحصول عليه فإنه سيكون راضيا. و إذا لم يحصل على ما كان يتوقع فإنه سيكون غير راض، و إذا حصل على أكثر مما يتوقع له، فإنه سوف يكون سعيدا وهذا يتعلق بطبيعة الحال جودة الخدمة المقدمة . (سعدي، 2021)
4. تعتمد جودة الخدمة على : (الاعتمادية ،الأمان ،والتعاطف، والاستجابة والمستلزمات المادية) و العمل على معالجة الفجوات، و التغلب عليها وذلك من خلال التعرف إليها، ورسم استراتيجيات لمعالجة فجوة جودة الخدمة، وذلك من خلال إجراء البحوث، و الدراسات و جمع المعلومات عما يرغب الزبون الحصول عليه و تشجيع عاملي الخط الأمامي في البنوك . (لحلو، زين الدين، 2016)

الفصل الأول

5. تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات التقليدية .
6. زيادة ارتباط الزبائن بالبنك.
7. الصمود بوجه المؤسسات البنكية الأخرى.
8. تقديم خدمات بنكية كاملة و جديدة . (طالب، صابة، 2018)
9. إن دخول البنوك العالمية شبكة الانترنت و بما تملكه من قدرات على المنافسة، يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عوض البنوك الأجنبية لخدماتها و قيام الزبائن وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبه تعزيز رأس المال الفكري رأس المال الفكري، تطوير تكنولوجيا المعلومات (سعدي، 2021)
10. يشكل استخدام الانترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك و ترويج خدماتها و الإعلام بنشأة البنك، و تطوره و مؤشراتته المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و الدارسين، و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر. (سعدي، 2021)
11. قيام علاقات مباشرة بين المشتري، و البائع و توفير المزيد من فرص العمل و الاستثمار (بوراس، 2007)

المطلب الثالث: أنواع الخدمات البنكية الالكترونية ومخاطرها

تنوعت الخدمات البنكية الالكترونية التي تقدمها البنوك لعملائها إلى عدة أنواع وبالرغم من الفوائد العديدة التي تقدمها إلا أنها تنطوي على بعض المخاطر المحتملة

الفصل الأول

أولاً: أنواع الخدمات البنكية الالكترونية

هناك العديد من الخدمات الالكترونية المصرفية التي اعتمدت في المؤسسات المصرفية منها: (حلايلي، بن بوزيان، 2022)

1. خدمة الصراف الآلي:

خدمة الصراف الآلي لا تجعل الزبون يضطر على مراجعة الفرع نفسه بل يتعامل معه ، و من تعاملات الصراف الآلي (السحب، الإيداع، طلب كشف الحساب،....)وبما أن الهدف الأساسي للتوزيع هو توفير التكاليف ووقت الكادر القائم على هذه الخدمة ، و تزويد الزبون بوسائل أكثر راحة و هنا يعني توفير الخدمة خارج أوقات الدوام العادية للبنك .

2. البطاقة الذكية:

تماشياً مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية smart cards و التي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية ، يتم تخزين جميع البيانات بحاملها مثل الاسم، العنوان ، البنك المصدر ، أسلوب الصرف ، المبلغ المصروف و تاريخه، و تاريخ حياة العميل البنكية ، إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للزبون باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري،

3. الخدمات البنكية المنزلية :

هي خدمات تمكن الزبون من التعامل مع حساباته البنكية بجهاز كمبيوتر شخصي في المنزل أو المكتب و الذي يتم اختيار مكانه مسبقاً ، و تتميز هذه الخدمات بمستوى عال من الأمان و الراحة وبساطة الاستخدام، و إمكانيات اتصال واسعة، و النقل الآلي للبيانات ، فالنظام البنكي المنزلي يتكون من عنصرين : الأول برنامج حاسوب البنك و الثاني برنامج حاسوب العميل ، و يعمل برنامج حاسوب البنك كخادم اتصالات يتلقى المكالمات من الزبائن و يتحقق من هويتهم.

4. خدمات التحويل الالكتروني للصكوك و المقاصة الآلية:

يتم بموجبه تحويل بيانات الصكوك الكتابية إلى بيانات الكترونية و يتم تسوية الصكوك عن طريق تحويل الأموال بناء على البيانات الالكترونية بدلا من حركة الصكوك الورقية ، أما المقاصة

الفصل الأول

الالكترونية فإنها نظام لتسوية مدفوعات الصكوك الكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة حيث تسجل المدفوعات الالكترونية على قرص ممغنط.

5. الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت :

هي خدمات بنكية متعددة للزبائن الذين يستخدمون الانترنت و تشمل تقديم تفاصيل الحسابات و الودائع و الأسواق المالية و تنفيذ أوامر الزبائن بالإيداع أو السحب أو المقاصة و طلب كشف الحساب مختصر و إجراء تحويلات مالية و شراء الأسهم و تغطية إصدار الأسهم و السندات و إدارة الاكتتاب و غيرها.

6. مراكز الخدمة الهاتفية :

تمكن الزبون من معرفة الرصيد و الحصول على معلومات حول حالة حسابه، بالإضافة إلى إجراء التحويل من حساب إلى حساب و يمكن فتح حساب جديد و تلقي طلبات إقراض و تسديد الفواتير و طلب النماذج البنكية و تمتاز هذه الخدمة بأنها تقدم على مدار الساعة إضافة إلى سرعة الحصول عليها .

7. خدمات نقاط البيع :

تمثل أنواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية مثل ضمان الصكوك و الدفع و القيد المباشر عن طريق التحويل الالكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة الزبون و الجهاز الموجود لدى التاجر .

ثانيا: مخاطر الخدمات البنكية الالكترونية

تتباين و تتعدد المخاطر التي ارتبطت بالبنوك الالكترونية ،و التي أصبحت تمثل تحديا حقيقيا أمام البنوك و المتعاملين معها و السلطات الإشرافية و من أهمها :-(العثماني،مصطفى، 2010)

1. المخاطر الإستراتيجية :

المخاطر الإستراتيجية هي المخاطر التي ترتبط بالقرارات و السياسات و التوجيهات التي تتخذها الإدارة العليا للبنك، و تنشأ هذه المخاطر في العمليات البنكية الالكترونية من الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات و خطط تقديم هذه العمليات و الخدمات و تنفيذها التي قد تقع فيها الإدارة

الفصل الأول

العليا، وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة البنكية من جهة أخرى.

2. المخاطر التشغيلية :

المخاطر التشغيلية هي المخاطر المرتبطة باستخدام التقنيات و الأنظمة ، الأمر الذي يجعل هذه المخاطر أكثر أهمية بالنسبة للخدمات البنكية الالكترونية ، وذلك نظرا للاعتماد الكبير على التقنيات في كافة أوجه تقديم هذه الخدمات .

و تنشأ مخاطر التشغيل عن عدم التأمين الكافي للنظم الناتج عن إمكانية اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات المصرف بهدف التعرف على المقومات الخاصة بالعملاء و استغلالها أو عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو الصيانة و كذلك نتيجة إساءة الاستخدام من قبل الزبائن.

3. مخاطر السمعة :

يرتبط نجاح المصارف في أعمالها بالسمعة التي تؤسسها كمؤسسات جديرة بالثقة، و تنشأ مخاطر السمعة فيما يتعلق بالعمليات المصرفية الالكترونية في حال فشل المصرف في إرساء شبكة موثوقة و أمانة لتقديم هذه الخدمات أو عند تقديم خدمات غير كفاءة أو عدم انتظام تقديم الخدمة أو في حالة نقص متطلبات الإفصاح اللازمة للزبائن.

4. المخاطر القانونية :

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد و الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق و الالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات البنكية الالكترونية ، ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية .

الفصل الأول

المبحث الثاني: الأداء البنكي

يعتبر الأداء البنكي عامل أساسي لتطور البنك من ناحية مكوناته وطرق تقييمه وقياسه وله عوامل تؤثر عليه

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي ومكوناته

يعتبر الأداء من بين الانشغالات الهامة للمديرين في المؤسسات عموماً و البنوك بشكل خاص، ويرجع ذلك إلى التطور و التعقيد المستمر في بيئة الأعمال مما أدى إلى زيادة اضطراب المحيط و ارتفاع درجة المخاطرة في ظل العولمة، و خاصة بعد دخول المؤسسات اقتصاد المعرفة و ما يفرضه البحث المستمر عن الابتكار و التجديد لضمان تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء كفيلة باستمرارية البنك و بقائه.

تعريف الأداء البنكي:

قدم الباحثون عدة تعريف للأداء البنكي منها : (الداودي، 2010)

✓ حسب ديكر : هو عبارة عن قدرة المؤسسة على الاستمرارية و البقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين و العمال .

✓ حسب ميلر و بريمل : هو عبارة عن انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية و البشرية ، و استغلالها بكفاءة و فعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها .

و عرف كذلك على انه: "هو مجموعة الوسائل اللازمة و أوجه النشاط المختلفة و الجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، و تنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من اجل تقديم الخدمات البنكية . (الربيعي، راضي، 2011)

مكونات الأداء البنكي:

يتكون الأداء من مكونين أساسيين الأول الكفاءة و الثاني الفاعلية، بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفاعلية و الكفاءة و لذلك فانه من المفيد أن نتعرض لمفهومين و ذلك على النحو التالي:

الفصل الأول

1. الفعالية

عرف Vincent الفعالية على أنها: القدرة على تحقيق النشاط بينما عرفها Ruibert & Walker حسب ما أورده Emile أنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من ثم المبيعات و تعظيم حصتها في السوق مقارنة بالمنافسة. (الداودي، 2010)

من التعاريف السابقة نستخلص التعريف التالي: أن الفعالية هي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها و الوصول إليها بما تملكه من موارد مادية و بشرية.

1. الكفاءة

تم تعريفها على أنها: الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل، أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا و الوصول لأرباح في حدودها القصوى (حركات، 2017)

و للكفاءة مفهوم عام يشمل القدرة على استعمال المهارات و المعارف في وضعيات جديدة ضمن حقل مهني فهي إذن تشمل التنظيم و التخطيط و التجديد و القدرة على التكيف مع نشاطات جديدة .

يعتبر مفهوم الكفاءة ملازم لمفهوم الفاعلية ولكن يجب ألا يستخدم المفهومين بالتبادل فقد تكون المنظمة ذات فاعلية و لكنها ليست ذات كفاءة أي أنها تستطيع تحقيق أهدافها ولكن بخسارة و عدم كفاءة المنظمة تؤثر سلبا عليها .

المطلب الثاني: تقييم الأداء و قياسه

يعد تقييم الأداء البنكي عملية هامة لقياس مدى كفاءة و فعالية عمل البنك ، وتحقيق أهدافه الإستراتيجية ، و يتم ذلك من خلال تحليل مجموعة من المؤشرات المالية و غير المالية ، و مقارنتها مع معايير مرجعية محددة .

تعريف تقييم الأداء البنكي:

➤ هو أداة إدارية تستخدم لتقدير جهود، وسلوك الموظف الوظيفي كميا و نوعيا من خلال مدة محددة سابقا لتقييم دوره في تحقيق المؤسسة لأهدافها خلال فترة التقييم. (حركات، 2017)

الفصل الأول

- و يعتبر قياس الأداء المؤشر يوضح العلاقة بين عوامل النجاح، و الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، يمكن القول إن مقياس الأداء إذا هو المعيار الصحيح الذي يتحدد من خلال جمع العوامل المؤثرة في التقدم نحو أهداف المؤسسة. (موسى، 2015)
- ومنه فإن خصائص عملية تقييم الأداء أنها ذات طابع إداري، و رسمي كما أنها عملية إيجابية تسعى إلى كشف العيوب في الأداء فقط إنما تهتم بنقاط القوة في المؤسسة أيضا تطمح إلى تحسين الأداء في المستقبل. (بوشعور، 2001)

✓ خطوات تقييم الأداء البنكي

إن عملية تقييم الأداء في البنوك تتضمن عدة مراحل يمكن توضيحها فيما يلي :

أ. مرحلة جمع البيانات والمعلومات :

تعتبر أهم مرحلة في عملية تقييم الأداء البنكي، إذ يتم من خلالها جمع البيانات و المعلومات الكافية لدراسة الغرض الذي تتطلبه العملية، فيتم الاعتماد على ما تم جمعه لحساب النسب و المؤشرات المستخدمة في التقييم، و تشمل هذه البيانات و الإحصاءات بيانات لعدة سنوات و لمختلف النشاطات التي يمارسها البنك (الكرخي، 2014)

II. مرحلة تحليل المعلومات والبيانات :

هي مرحلة مستندة على ما تم جمعه في المرحلة السابقة، حيث يتم من خلالها تحليل البيانات بطرق و مؤشرات إحصائية معروفة تتماشى و الغرض المطلوب من التقييم، ويتم دراستها و بيان مدى دقتها و صلاحيتها .

III. مرحلة تحليل نتائج التقييم

يتم من خلال هذه المرحلة تحليل نتائج التقييم، بيان مدى نجاح أو إخفاق الأهداف المسطرة من طرف البنك و محاولة إعطاء أسباب للانحرافات التي حصلت في نشاطه و كذا وضع الحلول اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أمثل. (مفتاح، 2018)

الفصل الأول

IV. مرحلة المتابعة والمراقبة

تعتبر آخر مرحلة في تقييم الأداء البنكي حيث يتم من خلالها متابعة كل العمليات التصحيحية للانحرافات التي تحدث في النشاط البنكي، وكذا يتم من خلالها توفير الشروط اللازمة أو المشجعة لتحقيق الأداء المطلوب، كما يجب الاستفادة من نتائج التقييم في عدم تكرار الأخطاء في المستقبل

أساليب تقييم الأداء البنكي وقياسه

نستطيع أن نصنف المعايير و المؤشرات التي يستند عليها في تقييم الأداء البنكي إلى مجموعتين هما :
(رمضاني، قطاي، 2022)

■ **المجموعة الأولى: المتعلقة بسلوك العاملين و أسلوب التعامل مع الزبائن**

■ **المجموعة الثانية: المعايير الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف البنكية**

➤ **الأساليب المتعلقة بسلوك العاملين و أسلوب التعامل مع الزبائن**

وتشمل المعايير و المؤشرات التي تستند على كيفية الانجاز و الطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، والتي تصبو للوصول إلى تقديم أفضل الخدمات البنكية و التي من ورائها يمكن تحقيق الأهداف المسطرة، بكلمة أخرى إن هذه المعايير تتعلق بسلوكية العاملين و أسلوب التعامل مع الزبائن و محاولة إرضائهم و نذكر منها ما يلي :

- حسن الاستقبال و أسلوب التعامل مع الزبائن.
- سرعة الخدمة المقدمة إلى الزبائن .
- مدى وفاء الزبائن إلى البنوك الذي يتعاملون معه.
- استقرار العاملين في البنك و ارتباطهم به.
- قناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه و المسؤوليات المسندة لهم.

➤ **المعايير الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف البنكية :**

1. **مجموعة المعايير العامة:** و تضم هذه المجموعة معايير تقويم الأداء البنكي الآتية :

عائد الاستثمار $\times 100\%$

الفصل الأول

و تعد هذه النسبة مقياسا واسع في الاستعمال لكفاءة الوحدة الاقتصادية (البنك) في استثمارها لأموالها، إذ يؤثر ارتفاع هذه النسبة إلى نجاح البنك في تمويل أكبر قدر من عملياته الأيرادية و من ثم تحقيق الأرباح بدلا من احتجازها على شكل موجودات ثابتة أو متداولة غير مستثمرة، و يمكن أن تمثل الأرباح هذا في بسط النسبة فائض للنشاط الجاري أما رأس مال المستثمر في مقام النسبة فيمثل مجموع الموجودات .

$$\text{نسبة الإيرادات إلى رأس المال المستثمر} = 100\%$$

يشير هذا المعيار نسبة الاعتماد في البنك إلى المكنة أو الآلات و الأجهزة و التكنولوجيا مقارنة بالاعتماد على العمال أو الموظفين فكلما زادت هذه النسبة كلما كانت درجة التكنولوجيا في البنك عالية و العكس صحيح، وهنا تؤخذ الموجودات الثابتة المستخدمة في الآلات و المعدات بقيمتها الدفترية .

$$\text{درجة أو نسبة التكنولوجيا المستخدمة} = 100\%$$

يظهر هذا المعيار نسبة الاعتماد في المصرف على المكنة أو الآلات و الأجهزة و التكنولوجيا مقارنة بالاعتماد على العمال أو الموظفين فكلما زادت هذه النسبة كلما كانت درجة التكنولوجيا في البنك عالية و العكس صحيح، وهنا تؤخذ الموجودات الثابتة المستخدمة في الآلات و المعدات بقيمتها الدفترية .

2. مجموعة معايير الربحية: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء البنكي الآتية:

$$\text{دوران حقوق الملكية} = 100\%$$

تعد الزيادة في هذه السنة مؤشرا ايجابيا لكن ارتفاع معدل الدوران هنا أكثر من الحد المقبول و الطبيعي ما يزيد من المخاطر المالية للبنك كونه يعني المبالغة في المتاجرة و ذلك يتطلب المزيد من القروض مما يعني ارتفاع نسبة المطلوبات إلى حقوق المالكين فوق الحد الذي يريده الدائنون مما يشكل خطرا على الدائنين و المقرضين، و الإيرادات في البسط هنا يقصد بها إيرادات النشاط التجاري أما حقوق الملكية في المقام فتتمثل في مصادر التمويل طويلة الأجل .

$$\text{معدل عائد الاستثمار إلى حقوق الملكية} = 100\%$$

الفصل الأول

يقيس هذا المعيار معدل عائد الربح بعد الضريبة على حقوق الملكية فهو يشير إلى قدرة و كفاءة الإدارة في تعظيم ثروة المالكين و ترتفع هذه النسبة في سنوات الإعفاء من الضرائب وتنخفض في سنوات الخضوع لها كما يلاحظ أنها تنخفض نتيجة زيادة الأرباح المحتجزة أيضا بنسبة الربحية .

$$\text{معدل دوران الموجودات} = 100\% \times$$

يبين هذا المعيار قدرة الموجودات على توليد الأرباح أي مدلى ربحية البنك و يعكس كفاءته في استخدام موارده لخلق الأرباح التي يقصد بها الربح الصافي بعد الضرائب.

$$\text{معدل دوران الموجودات الثابتة} = 100\% \times$$

يشير هذا المعيار إلى متوسط دوران صافي الموجودات الثابتة أي قدرتها على توليد الأرباح الصافية بعد الضرائب.

$$\text{نسبة صافي الربح بعد الضريبة على الإيرادات} = 100\% \times$$

يشير هذا المعيار إلى ربحية البنك الصافية بعد استبعاد ضريبة الدخل المنسوبة إلى إيراداته الكلية.

$$\text{نسبة مقسوم الأرباح إلى صافي الربح بعد الضريبة} = 100\% \times$$

يعكس هذا المعيار سياسة البنك في توزيع الأرباح و احتجازها مع ملاحظة تغير هذه النسبة من سنة إلى أخرى.

$$\text{نسبة تطور إجمالي الربح} = 100\% \times ()$$

يظهر هذا المعيار التطور الحاصل في إجمالي أرباح البنك لهذا العام قياسا بالعام الماضي.

$$\text{نسبة التطور صافي الربح} = 100\% \times ()$$

يظهر هذا المعيار التطور في صافي ربح البنك لهذه السنة الحالية قياسا بالعام الماضي.

3. مجموعة الاستثمارات المالية:

وتتضمن هذه المجموعة معايير تقييم الأداء البنكي الآتية :

ربح السهم العادي =

الفصل الأول

و يبين هذا المعيار متوسط ما حققه السهم العادي الواحد من الأرباح الصافية فهو يعكس بذلك ربحية البنك أيضا و لكن بعد استبعاد جزءا من أرباحه المتعلقة بالأسهم الممتازة.

القيمة الدفترية للسهم العادي =

يبين هذا المعيار قيمة السهم العادي الواحد الدفترية أي نصيبه من حقوق المالكين .

4. مجموعة إنتاجية رأس المال:

و تضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء البنكي الآتية :

إنتاجية رأس المال من الآلات و المعدات $\times 100\%$

يبين هذا المعيار قدرة الآلات و المعدات على خلق القيمة المضافة مقدرة بتكلفة عناصر الإنتاج.

نسبة الآلات و المعدات من إجمالي الموجودات الثابتة $\times 100\%$

يوضح هذا المعيار أو المؤشر نسبة ما مستثمر في الآلات و المعدات من مجموع صافي الموجودات الثابتة (بالقيمة الدفترية) إذ أن زيادة هذه النسبة تعني اهتمام البنك باستثمار أمواله في الآلات و المعدات التي لها علاقة وطيدة بخلق القيمة المضافة و عادة ما يربط هذا المعيار بسابقة (معيار إنتاجية رأس المال من الآلات و المعدات)، و تؤخذ قيمة الآلات و المعدات و قيمة الموجودات الثابتة بالقيمة الدفترية.

5. مجموعة الهيكل التمويلي:

و تضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء البنكي الآتية:

نسبة المطلوبات إلى مجموع الموجودات $\times 100\%$

يشير هذا المعيار إلى نسبة مساهمة غير المالكين في كل وحدة نقدية من الموجودات، فإذا كانت النسبة 70% فهذا يعني بأن من كل وحدة نقدية من الموجودات ساهم غير المالكين في تمويل 70%. ان انخفاض النسبة يعني زيادة حماية الدائنين و قلة مخاطر الخسائر التي قد يتعرض لها البنك. ويميل المالكون عادة إلى زيادة النسبة بالحدود التي لا تفوق حد الأمان الذي يوافق عليه الدائنون فالمالكون يريدون الاستفادة من القروض في زيادة ربحيتهم بما يفوق سعر الفائدة المفروض و المدفوع على تلك القروض .

نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الموجودات $\times 100\%$

الفصل الأول

يعكس هذا المعيار مدى مساهمة المالكين في إجمالي (مجموع) الموجودات و كلما ارتفعت النسبة هذا كلما ازدادت ضمانات الدائنين فهو بذلك يكون على عكس المعيار السابق.

نسبة حقوق الملكية إلى مجموع المطلوبات $\times 100\%$

يبين هذا المعيار قدرات البنك على ضمان الدائنين فضلا عن مدى حساسية البنك في مواجهة الظروف الصعبة و ذلك من خلال تغطية حقوق و أموال المالكين لإجمالي ديون البنك لصالح الغير.

نسبة التمويل الطويل الأجل إلى إجمالي الموجودات الثابتة $\times 100\%$

يبين هذا المعيار النسبة التي تشكلها القروض الطويلة الأجل كمصادر تمويل الموجودات الثابتة، كما يبين درجة الحماية التي يوفرها البنك لأصحاب الديون الطويلة الأجل فضلا عن كشفها على الاقتراض.

6. مجموعة المقدرة على الوفاء:

و تضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء البنكي الآتية :

نسبة التداول (النسبة الجارية) =

تعبر نتيجة هذه النسبة عن عدد مرات تغطية الموجودات المتداولة للمطلوبات المتداولة بمعنى أنها تشير إلى المدى الذي يمكن أن تنخفض فيه قيمة الموجودات المتداولة بمعنى أنها تشير إلى المدى الذي يمكن أن تنخفض فيه قيمة الموجودات المتداولة دون أن تتعرض الإدارة المالية إلى المخاطر فقدان السيولة و العسر المالي .

نسبة السيولة (النسبة الصارمة) =

تأتي هذه النسبة لتعزيز سابقتهما في تقييم موقف السيولة، و يرجع سبب استبعاد المخزون السلعي من بسط النسبة لكونه أقل الموجودات المتداولة سيولة بسبب بطء تحويله إلى نقد أو بسبب عدم التأكد من بيعه.

نسبة السيولة السريعة (الصارمة جدا) =

الفصل الأول

و يحصر هذا المعيار قدرة البنك على الوفاء بالمدى القصير بمتطلباته المتداولة من النقد الموجود (المتاح) لديه فقط و ليس النقد و ما يمكنه تحويله من الموجودات إلى نقد بسرعة لذا يعد هذا المعيار هو الأكثر دقة من سابقه في تقييم درجة سيولة البنك.

نسبة صافي رأس المال العامل إلى المطلوبات المتداولة =

يوضح للدائنين مدى الضمانات التي يحصلون عليها في الأجل القصير فضلا عن معرفتهم لما يقابل ديونهم على البنك من موجودات متداولة لديه.

نسبة صافي رأس المال العامل إلى المطلوبات طويلة الأجل =

ويفيد هذا المعيار كسابقه الدائنين الذين يرغبون فرض نسبة معينة من صافي رأس المال العامل إلى مبلغ ديونهم الطويلة الأجل بذمة البنك.

7. مجموعة إدارة الأموال والمبيعات:

وتتضمن هذه المجموعة معايير تقييم الأداء البنكي الآتية:

نسبة تمويل القصير الأجل إلى إجمالي الديون $\times 100\%$

يفيد هذا المعيار في التعرف على حجم القروض القصيرة الأجل نسبة إلى إجمالي القروض التي حصل عليها البنك.

نسبة الموجودات المتداولة إلى الاقتراض $\times 100\%$

توضح هذه النسبة العلاقة بين الموجودات المتداولة و بين مجموع التزامات البنك من قروض و كلما ارتفعت هذه النسبة كلما كان البنك في وضع مالي أفضل.

سرعة دوران النقدية =

توضح هذه النسبة مدى الاستخدام الفعال للنقدية.

الحاجة إلى القروض =

الفصل الأول

يبين هذا المعيار مدى الحاجة إلى القروض في تمويل اقتصاديات البنك كما يقيس التزامات البنك تجاه دائنين و انخفاض هذه النسبة يؤدي إلى زيادة حصانة البنك ضد مخاطر التصفية و العكس صحيح.

$$\text{نسبة تطور الموجودات} = 100 \times ()\%$$

و الولاء ، و توسيع تشير هذه النسبة إلى مدى كفاءة الإدارة في زيادة حجم ومجوداتها خلال السنة الحالية مقارنة بالنسبة السابقة إذ تشير أية زيادة حاصلة إلى تقدم و تطور البنك.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تحسين الأداء البنكي

يتأثر أي نظام سليم و متكامل لتقييم أداء البنوك بثلاث مجموعات من العوامل المتميزة الآتية :

1. طبيعة نشاط البنوك :

تزاول البنوك نشاطها اقتصاديا متميزا يتمثل في قيامها بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محدد، و تزاول عمليات التمويل الداخلي و الخارجي و خدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية و دعم الاقتصاد القومي وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي. و قد انعكست طبيعة نشاط هذه البنوك على نوعية مواردها و استخدامها ، فأصبحت الودائع تمثل المصدر الرئيسي لمواردها ، و تحديد المجال الرئيسي لاستخداماتها في منح الائتمان و الذي يخضع بدوره لسياسات الإقراض و التسليف المطبقة ، و انعكاس ذلك كله على سيولة و ربحية هذه البنوك (صلاح، 2011)

2. العوامل التاريخية :

يقتضي توفير نظام متكامل لتقييم أداء البنوك أن يؤخذ الاعتبار التطور التاريخي لهذه البنوك في الدولة ، لتوضيح مدى التأثير الذي ألحقته تلك التطورات في النشاط البنكي، و يرتبط بذلك ما صدر من تشريعات و قرارات كان لها أثر ملموس على أنشطتها و أحجامها و مجالات أعمالها البنكية (مزان، 2009)

3. العوامل الاقتصادية:

و هي مجموعة من العوامل الاقتصادية التي يتأثر بها أداء البنوك مثل :

✓ ماهية طبيعة دور الجهاز المصرفي في خطط التنمية الاقتصادية ؛

الفصل الأول

- ✓ الهيكل السائد لأسعار الفائدة المدينة و الدائنة؛
- ✓ تعريف أسعار الخدمات البنكية المقررة ؛
- ✓ الإمكانيات المتاحة لمنح الائتمان
- ✓ الاتجاهات و الأسلوب المتوقع تطبيقه في أداء البنوك خلال المرحلة المقبلة لضمان تحقيق ظروف تنافسية عادلة مع البنوك الأجنبية (صلاح، 2011)

ولاشك أن قيام نظام متكامل لتقييم أداء البنوك مستندا إلى المؤشرات مختارة وفقا للأسس المحاسبية السليمة إنما يتطلب مراعاة هذه العوامل الثلاثة السابقة عند وضع هذا النظام و تركيب مؤشراتته لتوفير الموضوعية و الأسلوب العلمي الرشيد عند الحكم على كفاءة أداء هذه البنوك.

المبحث الثالث: أثر الخدمات البنكية الالكترونية على الأداء البنكي

تتأثر الخدمات البنكية الالكترونية على الأداء المصرفي للبنوك من خلال عدة جوانب نذكر منها:

المطلب الأول: تعزيز كفاءة العمليات البنكية

تسعى جميع المؤسسات البنكية إلى تعزيز كفاءة عملياتها، و ذلك لتحقيق أهدافها الإستراتيجية و تحسين أدائها المالي.و يعتبر تعزيز الكفاءة أمرا ضروريا في ظل بيئة الأعمال التنافسية الحالية ، حيث تتطلب من المؤسسات البنكية أن تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق و احتياجات الزبائن .

1. الاستثمار في التكنولوجيا: تعد التكنولوجيا ركيزة أساسية لتحسين العمليات و تقديم خدمات أفضل للزبائن في القطاع البنكي . و يعد الاستثمار في التكنولوجيا أمرا ضروريا للبنوك التي تسعى إلى مواكبة التطورات السريعة في السوق و تحقيق النجاح في ظل بيئة الأعمال التنافسية.

و من طرق الاستثمار في التكنولوجيا ما يلي:

- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات : يمكن للبنوك الاستثمار في تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الخاصة بها، مثل: أنظمة البرامج و الأجهزة وشبكات الاتصال، لتحسين كفاءة العمليات و تعزيز الأمان ،

الفصل الأول

- **الحلول الرقمية:** يمكن للبنوك الاستثمار في تطوير أو شراء حلول رقمية جديدة مثل تطبيقات الهاتف المحمول و الخدمات البنكية عبر الانترنت ، لتقديم خدمات أكثر سهولة و راحة للزبائن.
 - **التكنولوجيا الناشئة:** يمكن للبنوك الاستثمار في تكنولوجيا ناشئة مثل الذكاء الاصطناعي و التعلم الآلي لتحسين العمليات و تقديم خدمات جديدة و مبتكرة .
 - **الأمن و الحماية:** يمكن للبنوك الاستثمار في تعزيز أنظمة الأمن لحماية بيانات الزبائن من المخاطر و الهجمات الالكترونية .
2. **إعادة هندسة العمليات البنكية:** هي عملية تحليل و تصميم و تنفيذ العمليات البنكية بشكل جذري لتحسين الأداء و الكفاءة ، و تهدف إلى إعادة صياغة العمليات لتحقيق قفزة نوعية في الأداء، بدلا من التحسينات التدريجية . و من أهدافها مايلي :
- **خفض التكاليف:**
 - **تحسين جودة الخدمة:** من خلال تقليل وقت المعالجة و تحسين دقة العمليات .
 - **زيادة الإيرادات:** من خلال جذب زبائن جدد و تحسين الخدمات المقدمة للزبائن الحاليين.
 - **تعزيز القدرة التنافسية :** من خلال تقديم خدمات جديدة و ابتكارات مختلفة أفضل من منافسيها.
3. **إدارة الجودة الشاملة:** هي ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل اتجاه رضا الزبون من خلال التحسين المستمر ، و الإبداع في كافة مناحي العمل .
- و من مبادئ إدارة الجودة الشاملة ما يلي: (صليحة، 2013)
- **التخطيط الاستراتيجي :** إن وضع خطة شاملة تعتمد رؤيا و أهداف واسعة تمكن من صياغة الإستراتيجية، و من ثم تسهل وضع السياسات و البرامج في ضوء تحليل معمق للبيئة الداخلية و الخارجية باعتماد تحليل معمق للبيئة الداخلية و الفرص و المخاطر في البيئة الخارجية لغرض وضع الخطط الشاملة بالشكل الذي يوفر قابلية دعم للميزة التنافسية .
 - **الإسناد والدعم:** إن أهمية الإسناد الإدارة العليا هي أبعد من مجرد تخصيص المواد اللازمة إذ تضع كل منظمة مجموعة أسبقيات، فإذا كانت الإدارة العليا للمنظمة غير قادرة على إظهار التزامها الطويل بدعم البرنامج فلن تنجح في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

الفصل الأول

ج. التركيز على الزبون: يجب على البنوك التركيز على احتياجات الزبائن و توقعاته لان عدم الاهتمام به و إغفال الإدارة العليا عنه و عدم وصول التغذية العكسية له عن العمليات و نتائج الأعمال التي يقوم بها يشكل عوائق كبيرة تقف أمام رضاه.

د. التحسين المستمر: إن للتحسين المستمر في ظل إدارة الجودة الشاملة يتجلى في قدرة التنظيم على تصميم و تطبيق نظام أبداعي يحقق باستمرار رضا تام للزبون ، من خلال السعي المتواصل للوصول إلى الأداء الأمثل .

هـ. التدريب و التطوير: يعتبر وسيلة لتنمية إمكانيات الأفراد ككل ضمن وظائفهم بما يحقق الانجاز الأمثل ، و التدريب يحتل أهمية متميزة لأنه سلسلة من الأنشطة المنظمة المصممة لتعزيز معرفة الأفراد ، لذا على الإدارة تشجيع أفرادها و الرفع من مهاراتهم التقنية و خبرتهم التخصصية باستمرار من أجل الرفع من مستوى الأداء .

4. تطوير رأس مال البشري:

يعد رأس المال البشري عنصرا هاما لنجاح أي مؤسسة ، بما في ذلك البنوك ، فهو يشمل المهارات و المعرفة و القدرات التي يمتلكها موظفو البنك، و التي تساهم في تحقيق أهدافه الإستراتيجية، و يساعد على الابتكار و الإبداع و تحقيق الميزة التنافسية لها، ففي ظل التقدم التكنولوجي الذي يقلص من الوظائف التي تحتاج إلى معرفة و تتمثل بمزيج الخبرة و الإدراك و القيم و المعلومات و تكمن أهمية رأس المال البشري من خلال الآتي:

- ✓ أحد المصادر المهمة و الفريدة و التي تؤثر على الأداء.
 - ✓ يساعد على خلق المعرفة الجديدة.
 - ✓ مورد الذي يصعب على الآخرين تقليده.
 - ✓ يساعد على تحقيق الميزة التنافسية .
 - ✓ يساعد على زيادة كفاءة الأصول، و تحقيق إنتاجية أعلى و أفضل خدمة للزبائن .
- له تأثير على البنوك و المالكين للأفكار الجديدة، و توليد المال اللازم لبدء مشاريع جديدة .

(الجميل، عمران، 2001)

الفصل الأول

المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات البنكية وتقليل التكاليف

يلجأ القطاع البنكي للتجديد أي استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات لتحسين جودة خدماته و توسيع عروضه، أما المستفيدين من الخدمات على الانترنت ينظرون إليها على أنها وسيلة تساهم في توسيع حرية الخدمات و تطوير الخدمات الاستشارية عن بعد.

إن استمرارية و ديمومة الخدمة التي تسمح بها مختلف المعدات و أنظمة المعلومات ، و اللا محلية و كسب الوقت، إمكانية التفاوض ، و المرونة تسهيل عملية الحصول على هذه الخدمة ، التفاعل في الوقت الحقيقي ، الاستجابة الآنية، تبادل المعلومات الموثوقة و الأمانة و غير ذلك، كلها عوامل تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية ، و منه فالبنوك تعتمد قنوات التوزيع الالكتروني من أجل زيادة رضا وولاء الزبائن.

كما أن اعتماد كفاءة الشبكات يقود إلى تخفيض التكاليف بشكل كبير و تحقيق وفورات الحجم، و توفير فرصة لنقل المعلومات بتكلفة منخفضة جدا و بناء قاعدة زبائن واسعة ، فكلما استخدام البنك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كلما أدى ذلك إلى تزايد حاجة الزبون إلى خدمات شخصية نتيجة لزيادة وعيه و إدراكه للمزايا التي تحققها البنوك الالكترونية ، ما يلزم البنك بتقديم خدمات ذات نوعية أفضل و بالشكل الذي يجعلها تفوق ما يتوقعه المستفيد.

إن التعاملات البنكية الالكترونية تتمتع بعدة مزايا تفتقدها التعاملات التقليدية، مما تجعل الخدمات البنكية ترتقي إلى أعلى مستوياتها، كما أن الاعتماد على أنظمة الكترونية تعالج و بصفة دائمة مختلف الشكاوي التي يتقدم بها الزبون، كما تساعد نظم المعلومات الفروع المعتمدة عليها في تحسين جودة الخدمة البنكية عن طريق تزويد الزبون بالمعلومات التي تساعد في الوصول لأكثر وأفضل الخدمات من حيث الجودة و من حيث تلبيتها لاحتياجاته و رغباته، إضافة إلى تزويد بالخدمات البنكية و بالسرعة الملائمة للعمل البنكي الالكتروني. (محمد، 2014)

الفصل الأول

المطلب الثالث : توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات البنكية وتعزيز العلاقة مع الزبون

إن البنك الذي يعتمد على قنوات التوزيع الالكتروني و الاتصالات، سيكون قادرا على كسر الحواجز المكانية و الزمانية ، و بالتالي سيكون قادرا على غزو الأسواق للحفاظ على زبائنه، بل و استهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية و الأجنبية، أي أن درجة اعتماد المعاملات البنكية عبر الانترنت له أثر ايجابي على فتح أسواق جديدة للبنوك، كما أن التكنولوجيا تساعد البنوك على تقديم خدمة أفضل لعملائها و بالتالي تنفي المنافسة و تتغلب عليها لأن البنك في هذه الحالة تغير نظامها للعروض من أجل أن يعمل في مجموعة أكثر شمولاً ، أكثر تماسكا ، أكثر ابتكارا لكل من البنك و الزبون نفسه و اعتماد البنوك على الانترنت في الواقع يتيح فرصا جديدة لتوسيع نطاق المنتجات و الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الزبائن و متطلباتهم ، و التي تختلف عن عروض المنافسين مما يسمح للبنك التميز مقارنة بالمنافسين الرئيسيين .(سعدي، 2021)

تعزيز العلاقة مع الزبون :

إن اعتماد المعاملات البنكية عبر الانترنت يسمح للمؤسسات المالية تعزيز علاقتها مع زبائنها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة و متكاملة و متاحة في جميع الأوقات ، هذه العلاقة تميل إلى أن تصبح أكثر تخصيصا، لهذا فتشخيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجارب لتلبية الاحتياجات المحددة لكل زبون في البنك و التي سوف تؤثر على مستوى الرضا العام .

و تلجأ البنوك للاعتماد على قنوات التوزيع الالكتروني لأجل زيادة ولاء الزبائن من الخدمات المتطورة و الدائمة التي تسمح بها مختلف المعدات و أنظمة المعلومات و ربح الوقت و إمكانية التفاوض، و المرونة و تسهيل عملية الحصول على هذه الخدمة ، و التفاعل في الوقت الحقيقي و الاستجابة السريعة ، و تبادل المعلومات الموثوقة و الأمانة...و غير ذلك ، فالعميل ينظر إلى هذه الخدمات الالكترونية المقدمة عبر شبكة الإنترنت على أنها زيادة في حرية الخدمات و الخدمات الاستثمارية عن بعد . (احمد، 2013)

الفصل الأول

_ (الشكل 01) _ يوضح الشكل العلاقة بين الخدمات البنكية الالكترونية والأداء البنكي

مميزات توظيف الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء
البنكي

تفعيل أساليب الرقابة

تحديث الأنظمة البنكية

إدماج المتعاملين في أوضاع
تكنولوجيا تتسم بالحدثة

إعلام الزبائن بأجل الوفاء
بالخدمة عبر الانترنت

رفع كفاءة الاستخدام الالكتروني
على مستوى المؤسسات البنكية

تلبية احتياجات الزبائن و تطوير
أنماط الخدمة الالكترونية

شكل يوضح بعض مميزات توظيف الخدمات الالكترونية لتحسين الأداء البنكي لتسهيل العمليات
البنكية على العملاء و تحديث الخدمات المقدمة للعملاء و الانظمة التي يعتمد عليها البنك

الفصل الأول

خلاصة الفصل الأول:

تلعب الخدمات البنكية الالكترونية دورا كبيرا في تحسين الأداء البنكي ، من خلال تقديم خدمات الكترونية متطورة و متميزة للزبائن و ذلك بأقل التكاليف، و تعزيز كفاءة العمليات البنكية و تحقيق الميزة التنافسية للبنك ، و زيادة الربحية و خلق بيئة عمل أكثر كفاءة و فعالية ، و كل هذا يهدف إلى تحقيق النجاح و الاستقرار للبنك .

الفصل الأول

قائمة المراجع للفصل الأول:

Calasir, f. (2008). Internet banking via other banking via other banking channel; young consume rview. *International journal of information managemnet*. V28 .N02 , 122.

ابراهيم محمد جعفر. (2015). تأثير السياسات المنظمة لقطاع المعلومات و الاتصالات في السودان على استخدام التقنية المصرفية. رسالة ماجستير . السودان، العلوم و التكنولوجيا.

احمد ،السعيد بوراس،بريكة. (2014). اعمال الصيرفة الالكترونية ،الادوات و المخاطر. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

احمد بوراس. (2007). العمليات المصرفية الالكترونية. مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر (11).

النواتي احمد. (2013). تأثير خصائص الخدمة المقدمة على اقبال العملاء على قنوات الصيرفة الالكترونية ،دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. مجلة العلوم الاقتصادية و السياسة ، الجامعة الاسمرية الاسلامية ، صفحة 11.

الشيخ الداودي. (2010). تحليل اسس النظرية لمفهوم الاداء. مجلة الباحث المجلد 10 ، صفحة 217.

بو عبد الله فاطمة الزهراء. (2020). دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية ،دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR. شهادة ماستر . بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،قسم علوم التسيير، تخصص ادارة مالية.

تقوررت محمد. (2014). متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الالكترونية في الدول العربية بالاشارة الى حالة الجزائر. اطروحة الدكتوراه ،جامعة حسيبة بن بوعلي ، 67. شلف، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،تخصص نقوذ و مالية.

حاكم محسن،احمد عبد المحسن الربيعي ،راضي. (2011). حوكمة البنوك و اثرها في العائد و المخاطرة. دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.

حسن رعد الصرن. (2007). عولمة جودة الخدمة المصرفية. عمان،الاردن: دار الوراق للنشر.

حسن صلاح. (2011). البنوك و مخاطر الاسواق المالية العالمية. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

حسن مفتاح. (2018). اثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية ،دراسة عينة من المصارف التجارية ،حالة الجزائر. مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ،جامعة محمد خيضر ، 119. بسكرة، علوم اقتصادية.

خديجة سعدي. (2021). دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الاداء البنكي،دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية BADR . شهادة ماستر . ام البواقي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،قسم علوم التسيير ،تخصص ادارة مالية.

راضية بوشعور. (2001). الموارد البشرية و ابعادها الاستراتيجية في تحقيق الاداء المتوازن. مجلة الدفاتر الاقتصادية ،جامعة زريان عاشور (02) . الجلفة.

رفاه،ريهام لحلو،زين الدين. (2016). اثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية . جامعة النجاح . نابلس، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ،قسم ادارة الاعمال .

زبير ،سمية عياش،عباسة. (2016). الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة و تطوير البنوك الجزائرية. مجلة العلوم الانسانية (46)، صفحة 341.

سمير سليمان،ميساء الجمل،عمران. (2001). رأس المال البشري و دوره في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك العاملة في مدينة دور،جامعة القدس المفتوحة (فلسطين). المجلة الجزائرية للأبحاث و الدراسات المجلد 04 (01)، صفحة 262؛282.

الفصل الأول

عبد الناصر موسى. (2015). التمكين الإداري و اثره على الاداء المؤسسية. *ابحاث اقتصادية و ادارية*، جامعة محمد خيضر . بسكرة.

عماد، معاد طالب، صابة. (2018). اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ،دراسة عينة من زبائن البنوك لولاية جيجل. *شهادة ماستر . جيجل*، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، علوم تجارية، تخصص تسويق الخدمات.

فلاق صليحة. (2013). ادارة الجودة الشاملة كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية*، قسم الدراسات الاقتصادية، تمناست، الجزائر (03).

فهد نصر حمود مزنان. (2009). *اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية*. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.

قاشي، خالد العثماني، مصطفى. (2010). استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية . *مجلة الاقتصاد الجديد* ، صفحة 245.

كاهنة حركات. (2017). دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية. *شهادة ماستر /اكاديمي . ام بواقي*، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص مالية و بنوك.

مجيد الكرخي. (2014). *تقويم الاداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية*. عمان، الاردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.

محمد البخاري، محمد كمال رمضان، قطاي. (2022). دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية ،دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة. *مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح* ، 12. ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،تخصص نقدي و بنكي.

نريمان، محمد حلايلي، بن بوزيان. (2022). دور خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون. *مجلة العلوم الاقتصادية ،المجلد 17 (1)*، صفحة 125:97.

هاجرة، عبد الغني ديدوش، حريري. (2021). دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، للمديرية الجهوية لشلف. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا* 6132؛ ISSN1112 /المجلد 17 .

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

تمهيد:

سيتم التطرق من خلال هذا الفصل إلى تحليل ودراسة ما توصل إليه مجموعة من الباحثين السابقين في رسائلهم ومذكراتهم و أعمالهم و التي تتصل بمجال موضوعنا في ثلاث مطالب ، منها ماهو باللغة العربية و منها ما هو باللغة الأجنبية ، على أن يتم مقارنة كل من الدراسات السابقة و الحالية مع إبراز ما يحمله موضوعنا من قيمة مضافة

المبحث الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

الدراسة الأولى:

عبارة عن مذكرة ماستر في مالية وبنوك، جامعة العربي بن المهيدي ولاية أم البواقي قسم العلوم الاقتصادية بعنوان " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي CPA عين مليلة " من إعداد حورية جنان سنة 2013

الإشكالية : ماهو تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

هدف الدراسة :

محاولة تقييم البنوك الإلكترونية لإمكانية مقارنتها بالبنوك التقليدية.
محاولة رصد مدى التطور الذي حققته البنوك الإلكترونية في الاقتصاد.
اكتشاف الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية.

نتائج الدراسة :

يرتبط مفهوم جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل بمدى قدرة المنظمة على تقديم خدمة تقابل توقعاته أو تتجاوزها، فتقديم خدمات ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي و يعكس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة مع توقعات العملاء لهذه الأبعاد.
بالرغم من المزايا الهائلة التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني للعميل إلا أنه لا يميل إلى التعامل بها و ذلك لعدم ثقته بالنظم المعلوماتية و جهله للتطورات التكنولوجية الحاصلة في المجال المصرفي، إذ أنه يميل إلى الوسائط التقليدية وخاصة النقود الورقية أو المعدنية.

الفصل الثاني

إن اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية حيث ما يجعل العميل يستغني عن الذهاب إلى نقطة البيع، باستطاعته الاستفادة من الخدمات المصرفية من مكان إقامته أو عمله أو أي مكان تتوفر فيه خدمة الانترنت.

الدراسة الثانية :

عبارة عن مذكرة ماجستير في تسويق وإدارة أعمال المؤسسات جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم بكلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير بعنوان "دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك و تحقيق رضا العميل دراسة حالة بعض البنوك التجارية في الجزائر "

من إعداد جلام كريمة سنة 2014

إشكالية الدراسة : ماهو دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك و تحقيق رضا العميل ؟

هدف الدراسة: إبراز دور التسويق الإلكتروني الذي أصبح ضرورة الاتصال بنوك بيئتها و تسهيل

المعاملات الإلكترونية بأقل جهد لتحقيق الجودة

معرفة دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك

نتائج الدراسة :

-هناك علاقة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء؛

-لا تختلف درجة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية باختلاف المتغيرات الديموغرافية

(الجنس، العمر المؤهل العلمي، المهنة، محل الإقامة

-هناك علاقة إحصائية بين صورة البنك المستخدم للعمل المصرفي الإلكتروني ورضا العملاء؛

-أكثر قناة توزيع إلكترونية يستعملها العملاء هي آلات الصرف الذاتي بنسبة بلغت % 88 ، تليها بنوك

الإنترنت

ثم البنوك الهاتفية.

-توجد علاقة إحصائية بين رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية والعوامل الشخصية

للعامل

(الثقة، الخبرة والتجربة، الثقافة والمعرفة)

الدراسة الثالثة:

عبارة عن مذكرة تخرج ماستر في إدارة مالية قسم علوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 قالمة بعنوان " دور

الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية

الريفية BADR سنة 2022" من إعداد جيهان سندس حملاوي و دنيا حملاوي .

إشكالية الدراسة : ما دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية؟

الفصل الثاني

هدف الدراسة :

- التعرف على عمليات الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تقييم الأداء المالي والتركيز على مؤشرات الأداء.
- معرفة مدى تبني البنك محل الدراسة لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

نتائج الدراسة :

- عدم ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية، لهذا لازالوا يلجؤون إلى استخدام الخدمات المصرفية التقليدية للآن وبشدة.
- النظام البنكي لا يزال يركز على استخدام الخدمات المصرفية التقليدية أكثر من الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- علم العاملين في البنك بأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي إلا أنهم لا يركزون عليه بصفة أكبر.
- عدم إبداء اهتمام بتدريب العاملين من أجل استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الدراسة الرابعة :

عبارة عن مقال منشور في مجلة معارف بجامعة بليدة ، بعنوان: "اثر الخدمات المصرفية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف بوكالات المصارف العمومية و الخاصة بالبليدة " للباحث: الدكتور بشراير عمران و الدكتور تهتان مراد السنة 2016 الصفحة 168.

حيث حاول الباحث من خلال مقاله دراسة دور الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي اتصالات الجزائر، حيث تكونت عينة الدراسة من 50 موظف من مختلف المستويات....

الإشكالية: مامدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بوكالات المصارف العمومية و الخاصة بالبليدة

أهداف الدراسة

الفصل الثاني

رصد واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر بالإضافة الى قياس جودة الخدمات بوكالات المصارف العمومية و الخاصة بالبلدية بوكالات المصارف العمومية و الخاصة بالبلدية معرفة مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة هذه الخدمات عند المتعاملين.

النتائج:

تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية بدرجة الكبيرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبون

تحاول المصارف العاملة في الجزائر جاهدة سواء منها العمومية او الخاصة مواكبة التطورات الهائلة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعتبر المصارف الخاصة أكثر تطورا

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق خدمات مصرفية وتطورها.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة أجنبية :

الدراسة الاولى

عبارة عن مذكرة ماسنر

Une étude intitulée : La réalité et les exigences de la poussée des banques électroniques - une étude de cas de l'Algérie (Miloud Wafi., 2017)

إشكالية الدراسة:

ماهو واقع ومتطلبات الدفع في البنوك الإلكترونية ؟

هدفت الدراسة إلى وتوصلت إلى نتائج :

تعتبر البنوك الإلكترونية من أهم المنتجات في مجال التكنولوجيا المصرفية، حيث شهدت نموا سريعا منذ سنوات، خاصة مع إطلاق وتوسع استخدام الانترنت الذي غير طبيعة ونشاط العمل المصرفي، لأنه أدى إلى التحول من العمل الورقي إلى العمل الإلكتروني، في ظل كل هذه التطورات المصرفية العالمية، إلا أن البنوك الجزائرية لا تزال تعاني من العديد من المشاكل المعقدة التي تنشأ أثناء تقديم الخدمات مما يؤدي

الفصل الثاني

إلى كفاءة وسرعة التنفيذ في ظل عدم وجود شبكات تربط بين المؤسسات المالية المختلفة لتسريع تنفيذ المهام في الوقت الحقيقي وتنسيق العمل فيما بينها. وفيما يتعلق باستخدام الإنترنت من قبل البنوك الجزائرية لتقديم الخدمات، فهي جد متأخر. والسبب في ذلك هو الإهمال في استخدام التكنولوجيا.

الدراسة الثانية:

عبارة عن مذكرة ماستر

Izah mohd tahir and nor mazlina abu bakar evaluation of the quality of services provided by commercial banks in malaysia (2007)

إشكالية الدراسة:

كيف يتم تقييم جودة الخدمات البنكية للبنوك التجارية ؟

هدف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في ماليزيا (الساحل الشرقي في ماليزيا)، بالإضافة إلى تقييم رضا العملاء عنها، واستخدام أبحاث لهذا الغرض نموذج جودة الخدمة.

نتائج الدراسة:

ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المقدمة فعليا من طرف هذه البنوك كان أقل من توقعات بعض العملاء، أو فيما يخص أهمية أبعاد جودة الخدمة فقد احتل بعد الاستجابة قائمة اهتمام العملاء بينما احتل التعاطف الترتيب الأخير. كما بينت النتائج أن رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة إليهم كان ضعيفا.

الدراسة الثالثة:

عبارة عن مقال

The electronic banking services effect on the financial performance of commercial banks in Algeria - an empirical study on a sample of banks Sadouki ghrissi 1* , Bouchikhi mohammed redha2 2022

الفصل الثاني

إشكالية الدراسة:

إلى أي مدى يؤدي اعتماد البنوك المدروسة للخدمات الالكترونية إلى التطور ونمو أدائها؟

أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة بشقيها النظري و العملي إلى دراسة أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية للبنوك

ابراز دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تطوير أداء البنوك المدروسة

تحليل واقع اعتماد الأنظمة الحديثة من قبل البنوك التجارية في الجزائر

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية و معنوية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و أداء هذه البنوك إلا أن هذه المؤسسات المصرفية تعاني من العديد من المعوقات التي تحدد توسعها في تقديم هذا النوع من الخدمات

المبحث الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تبيان أوجه التشابه والاختلاف بين موضوعنا و باقي المواضيع المتطرق إليها وذلك من الناحية النظرية و المنهجية مع تبيان أصولية موضوعنا.

المطلب الأول : دراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى:

عبارة عن مذكرة ماستر في مالية وبنوك، جامعة العربي بن المهيدي ولاية أم البواقي قسم العلوم الاقتصادية بعنوان " دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي CPA عين مليلة " من إعداد حورية جنان سنة 2013

• من الناحية النظرية :

الفصل الثاني

فمن الزاوية النظرية يمكن القول أن دراستنا تشابه و إلى حد بعيد مع الموضوع الأول ، خاصة من خلال التسلسل المعتمد في تقديم التعارف و إبراز شتى المفاهيم التي حضيت بها خدمات البنوك الالكترونية مع اختلاف دراستنا في تطرقها لتحسين الأداء البنكي و عن عرض الموضوع الأول شتى التجارب الرائدة مع التعرض إلى خصائص و أهمية و دور ثم واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر غير أن ما يميز دراستنا هو تعرضها للتعريف والخدمات البنوك الالكترونية ودورها في تحسين الأداء البنكي في وقتنا الحالي تطور الكتروني متقدم كثيرا عن وقت الدراسة الأولى

• من الناحية المنهجية و التطبيق:

يتفق موضوعنا مع موضوع المترشحة حورية جنان من حيث منهجية الدراسة فكلاهما ذو منهج وصفي تحليلي لكل ما يتعلق بالبنوك ثم تحليل الجداول الإحصائية و الأشكال البيانية و هي نفسها المقاربة المعتمدة في موضوعنا اختلافا في تطبيق الدراسة التي أجريت على مستوى البنوك الوطنية لدعم و تطوير الاستثمار في حين أن الموضوع الأول كان موضوعا كليا اهتم بدراسة واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر عامة و خاصة بنك القرض الشعبي الوطني CPA بينما دراستنا طبقت الدراسة على بنك خليج الجزائر AGB وكذلك الاختلاف يكمن في البعد الزمني.

الدراسة الثانية :

مذكرة ماجستير في تسويق وإدارة أعمال المؤسسات جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم بكلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير بعنوان "دور التسويق الالكتروني في تحسين أداء البنوك و تحقيق رضا العميل دراسة حالة بعض البنوك التجارية في الجزائر " من إعداد جلام كريمة سنة 2014 أوجه التشابه و الاختلاف :

• من حيث المضمون:

اختلفوا من حيث تسلسل عناصر حيث أن تحليل موضوعنا حمل في طياته عرض لتعريف كل من الخدمات البنكية الالكترونية و الأداء البنكي و عرض العلاقة بينهم بينما دراسة جلا مكرية تطرقت لكل من التسويق الالكتروني ثم عمل البنكي الالكتروني و خدماته ثم أخيرا إلى الاداء البنكي و رضا العميل مع تشابه في طرح المعلومات

من حيث الهدف و المنهجية :

الفصل الثاني

تشابه دراستنا مع دراسة المترشحة جلام كريمة من حيث المنهجية فكلاهما منهج وصفي تحليلي اختلاف في عينات الدراسة و بالنسبة للهدف الدراسيتين ابرزو الأهمية خدمات البنكية الالكترونية مع اختلاف طفيف في هدف كل دراسة.

الدراسة الثالثة:

عبارة عن مذكرة تخرج ماستر في إدارة مالية قسم علوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 قالمة بعنوان " دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR سنة 2022" من إعداد جيهان سندس حملاوي و دنيا حملاوي .

أوجه التشابه والاختلاف :

• من ناحية النظرية :

على الرغم من أن موضوع المترشح هو دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الاداء المالي للبنوك وانه تطرق إلى تناول المفاهيم الأساسية التي عرفها هذا الموضوع مع إبراز أدواره وخصائصه وهو ما تعتبره مشابها لما قمنا به في تحليلنا النظري إلا أن الاختلاف يكمن في تركيز دراسة المترشح على تحسين الاداء المالي وتقييمه بالدرجة الأولى خاصة بينما موضوعنا نظريا تطرق الى تحسين الداء البنكي عامة

من الناحية المنهجية و التطبيقية :

من البديهي أن هناك تشابه في اعتماد المقاربة الوصفية التي تستدعيها طبيعة الموضوع أو حتى المقاربة التحليلية فكلاهما اعتمدوا على المنهج وصفي تحليلي غير أن الاختلاف يكمن في العينة محل الدراسة ، كون أن موضوعنا يتعلق بتحليل استبيانات عمال المؤسسة بنك خليج الجزائر الداعمة بينما نجد أن دراسة حملاوي اعتمدت على تحليل مجموعة من المتغيرات في بنك الفلاحة و التنمية الريفية .

الدراسة الرابعة:

عبارة عن مقال منشور في مجلة معارف بجامعة بليدة ، بعنوان: "اثر الخدمات المصرفية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف بوكالات المصارف العمومية و الخاصة بالبليدة " للباحث: الدكتور بشراير عمران و الدكتور تهتان مراد السنة 2016 الصفحة 168.

أوجه التشابه والاختلاف:

الفصل الثاني

• من حيث الهدف:

هناك تشابه كلي بين الموضوعين سواء تعلق الأمر بمفاهيم الخدمات المصرفية ككل و واقعها في دول شمال إفريقيا عامة و خاصة في الجزائر و تبين الخصائص و الأهمية و المعوقات ، غير أن الاختلاف يكمن في ان موضوعنا هدفه كان تبين دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الاداء بنكي في مؤسسات بنكية في الجزائر خاصة

من حيث البعدين الزماني والمكاني :

ما لا يمكن نفيه أن الدراستين تتفقان في كون أن مجتمع الدراسة يرتبط بالمؤسسات البنكية في الجزائر ثم التطرق إلى إبعاد و أهمية وواقع هذه المؤسسات و مختلف الاستراتيجيات الداعمة لأداء المؤسسات سواء على المستوى الدولي أو المحلي ، غير أن الاختلاف يتجلى في البعد الزمني كون أن المقال يتوقف عند سنة 2016 و موضوعنا يصل إلى سنة 2024 حسب المعطيات المتاحة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة أجنبية :

الدراسة الأولى

Une étude intitulée : La réalité et les exigences de la poussée des banques électroniques - une étude de cas de l'Algérie (Miloud Wafi., 2017)

أوجه التشابه والاختلاف:

• من حيث الهدف و البعدين الزماني والمكاني:

تحليل المذكرة الخاصة بالمرشح ميلود وافي يدل على انه هناك تشابه مع موضوعنا من خلال تحليل إلا أن البنوك الجزائرية لا تزال تعاني من العديد من المشاكل المعقدة التي تنشأ أثناء تقديم الخدمات مما يؤدي إلى كفاءة وسرعة التنفيذ في ظل عدم وجود شبكات تربط بين المؤسسات المالية المختلفة لتسريع تنفيذ المهام في الوقت الحقيقي وتنسيق العمل فيما بينها. غير أن الاختلاف يكمن في أن المذكرة الخاصة بالمرشحة لم تغطي كل المؤشرات وكل أشكال التعاون التي تطرقنا إليها في موضوعنا وهذا ما نعتبره طبيعي كون إن البعد الزمني يلعب دورا كذلك.

• من حيث أدوات الدراسة :

الفصل الثاني

يمكن تلخيص التشابه بين الموضوعين في الاعتماد على المنهج التحليلي و الإحصائي الذي يبرز في تحليل واقع و تطور الخدمات المصرفية الالكترونية حسب تسلسل السنوات بناء على الإحصائيات و المعطيات الرسمية ، غير أن الاختلاف يكمن في العينات المدروسة في الدراستين .

الدراسة الثانية:

Izah mohd tahir and nor mazlina abu bakar evaluation of the quality of services provided by commercial banks in Malaysia (2007)

أوجه التشابه والاختلاف:

- من حيث الهدف:

يتجلى التشابه من خلال تحليل المفاهيم وذكر واقع الخدمات المصرفية الالكترونية عامة ، غير أن الاختلاف يكمن في تعرض هذه الأطروحة الى تقييم الخدمات ورضا العملاء عليها بينما دراستنا تخصصت في دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسينها للاداء البنكي

- من حيث المجال الزمني والمكاني:

يتمثل التشابه في مجتمع الدراسة المرتبط بالمؤسسات البنكية ، أما الاختلاف فيتمثل في تركيز على مكان الدراسة محمد الطاهر كانت في ماليزيا بينما دراستنا في الجزائر وكان للعامل الزمني دور في اختلاف الدراستين 2007 بالنسبة لوقتتنا الحالي .

الدراسة الثالثة

The electronic banking services effect on the financial performance of commercial banks in Algeria - an empirical study on a sample of banks Sadouki ghrissi 1* , Bouchikhi mohammed redha2

أوجه التشابه والاختلاف :

- من حيث الهدف :

تتفق الدراستين في أهدافها المتمثلة في إبراز الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق الأداء البنكي ، كما يتشابه من حيث الحرص على تحديد الاستراتيجيات التي تعمل على تطوير هذه الخدمات فمن حيث الاختلاف لم يختلفت الدراستين اختلاف متباين من حيث الأهداف

الفصل الثاني

من حيث أدوات الدراسة :

حتى وان كان التشابه بين الدراستين محضر كلي البعد الكلي ، إلا أن الاختلاف ينحصر في اعتماد الأطروحة على عينة من مدراء التنفيذيين في الإدارة العليا للبنوك 135 مديرا تنفيذيا بينما دراستنا اعتمدت على 20 عينة من عملاء بنك خليج الجزائر .

الملخص:

سعيًا منا للمحافظة على جدية العجل قمنا بدراسة مقارنة مع جملة الدراسات المتناولة لموضوع خدمات البنوك الالكترونية بالتطرق إلى تحليلها و تبيان نقاط التشابه و الاختلاف و الميزة التي تنفرد بها عن باقي الدراسات.

و عليه فمهما تنوعت هذه المواضيع ومهما تباينت فان هدفها يبقى أوحدا بدور إبراز دو خدمات المصرفية الالكترونية في خلق القيم المضافة و التنمية الاقتصادية و الاجتماعية لنقول انه على قدر من الاهتمام تكون النتائج.

قائمة المراجع

مذكرة ماستر دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي CPA عين مليلة حورية جنان سنة 2013

مذكرة ماجستير في التسويق وإدارة أعمال المؤسسات، دور التسويق الالكتروني في تحسين أداء البنوك وتحقيق رضا العميل دراسة حالة بعض البنوك التجارية في الجزائر جلام كريمة

مذكرة الماستر في إدارة مالية دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR سنة 2022 جيهان سندس حملاوي ودنيا حملاوي

مقال منشور في مجلة معارف بجامعة بليدة اثر الخدمات المصرفية

على تحسين جودة الخدمات بالمصارف بوكالات المصارف العمومية والخاصة بالبلدية للباحثين:الدكتور بشر اير عمران والدكتور همتان مراد، 2016.

Une étude intitulée : La réalité et les exigences de la poussée des banques électroniques - une

الفصل الثاني

étude de cas de l'Algérie (Miloud Wafi., 2017)

Izah mohd tahir and nor mazlina abu bakar evaluation of the quality of services provided by commercial banks in Malaysia (2007)

The electronic banking services effect on the financial performance of commercial banks in Algeria - an empirical study on a sample of banks Sadouki ghrissi 1* , Bouchikhi mohammed redha

الفصل الثاني

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي لدراسة حالة بنك خليج الجزائر AGB

الفصل الثالث

تمهيد:

بعدما قمنا باستعراض الجانب النظري للدراسة من خلال الفصل الأول الذي خصصناه للتعريف بالمفاهيم والمصطلحات الأساسية المتعلقة بالدراسة، سنقوم باسقاط تلك المفاهيم والتحقق من صحة الفرضيات المقترحة على عينة من العمال في بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة بغية الإجابة على التساؤلات المقترحة في الجانب النظري والتوصل إلى حل الإشكالية محل البحث وسنتناول الدراسة من خلال الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة وتفسيرها ومناقشتها.

اعتمدنا في هذا الفصل على ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة

المبحث الثاني: بطاقة تعريفية بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة

المبحث الثالث: دراسة تطبيقية.

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الخليج الجزائر AGB

المطلب الأول: التعريف ببنك الخليج الجزائر AGB

تقديم بنك الخليج الجزائر AGB

يعتبر بنك الخليج الجزائر من البنوك البارزة في الساحة النقدية بالجزائر وهذا لقيام البنك بديناميكية ونشاطا في جميع مجالات الحياة الاقتصادية، وترتبط قوة ونجاح البنك في الاستثمار على حد سواء في تدريب موظفيه في أكثر التكنولوجيات تقدما.

نشأة وتطور بنك الخليج الجزائر

والتي هي من أبرز مجموعات KIPCO بنك الخليج الجزائر هو بنك تابع لمجموعة الأعمال الكويتية المال والأعمال في الشرق الأوسط يطلق عليها اسم "المجموعة الكويتية للأعمال".

أنشئت مجموعة الأعمال الكويتية في عام 1975 ، ومشروع شركة الكويت القابضة أو شركة مشاريع الكويت هي مجموعة كويتية خاصة والتي تعتبر واحدة من أكبر الشركات القابضة المتنوعة في منطقة

الفصل الثالث

الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتمتلك المجموعة حصص في أكثر من 50 شركة وتعمل في 21 بلدا (وخصوصا في العالم العربي)، ويعمل فيها أكثر من 7000 شخص في أنحاء العالم وتهتم المجموعة الخاصة بالصناعات الرئيسية في الخدمات المالية والإعلام، كما تملك شركة مشاريع الكويت أيضا مصالح مباشرة وغير مباشرة في قطاعات الصحة والسياحة والصناعة، ومجلس العقار.

وبنك الخليج الجزائر هو بنك أجنبي مستثمر بالجزائر لرأسمال قدره 65.00.000.000 دج، موزع على ثلاثة بنوك ذات سمة عالية في المجال البنكي وهي:

60% من طرف البركان بنك Bank Burgan

❖ 30% البنك التونسي الدولي Tunis International Bank؛

❖ 10% الكويتي الأردني البنك Jordan Kuwait Bank؛

وبنك الخليج الجزائر هو بنك تجاري بدأ مزاولة نشاطاته البنكية منذ مارس 2004، وهو يمارس اليوم نشاطا اقتصاديا وبنكيا ذو كفاءة عالية وجودة كبيرة. منذ تأسيسه وهو يلتزم بتقديم المساعدات المختلفة في مجالات التمويل البنكي والضمانات وغيرها لمختلف الشركات والأفراد من خلال تقديم العديد من المنتجات و الخدمات.

بالإضافة لتلبية توقعات كل زبون، يقدم بالإضافة لتلبية توقعات كل زبون، يقدم البنك لزيائنه منتجات بنكية تقليدية وهي تلك المنتجات المتعارف عليها في البنوك الأخرى ولكن بطرق أكثر حداثة وعصرية، هذا من جهة ومن جهة أخرى يقدم البنك منتجات تتوافق مع مقتضيات الشريعة الإسلامية وهي ميزة للبنك جعلت منه يدخل السوق البنكية الجزائرية من بابها الواسع باعتبار عامل الدين في الدولة. (صحراوي، 2014، صفحة 86)

المطلب الثاني: خصائص بنك الخليج AGB

يتمتع بنك الخليج الجزائر بجملة من الخصائص نوجزها فيما يلي:

* بنك تجاري للمؤسسات: وضع المصرف التجاري يعطي كامل الحق لبنك الخليج الجزائر بإجراء جميع العمليات المصرفية على الصعيدين الوطني والدولي، وتتمثل هذه العمليات في تقديم مساعدات لشركات الإقراض المتنوعة المباشرة وغير مباشرة.

الفصل الثالث

*بنك للأفراد: يفتح بنك الخليج الجزائر أبوابه للأفراد لتقديم المنتجات والخدمات بطرق ومناهج مختلفة حسب التطلعات المرادة.

*بنك الخدمات: يوفر البنك لعملائه من الشركات والأفراد الحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والأمان، منذ تأسيسه في السوق الجزائرية، والبنك رائد في مجالات علوم الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي المعاملات ، SWIFTمكنته من إتمام جميع عمليات جميع عملياته وجعلها أكثر كفاءة لعملائه، مثل سويفت المصرفية الإلكترونية بين الوكالات.

*بنك ذو شبكة بنكية واسعة: التوسع المستمر لبنك الخليج الجزائر جعله يتربع على شبكة واسعة في التراب الجزائري رغم عدم قدمه في الساحة المالية للجزائر

أهداف البنك: من أهم الأهداف المسطرة لبنك الخليج الجزائر نذكر ما يلي:

*. يلتزم بنك الخليج الجزائر التزام راسخا، لضمان أعلى مستوى جودة في كل أعماله المصرفي: حيث ومنذ منح الاعتماد للبنك وهو يسعى إلى استغلال كل الوسائل الحديثة المستعملة في التقديم أعلى مستوى من الخدمات وبجودة عالية، ومن أهم هذه الاستخدامات الالكترونية الحديثة المستعملة في البنك هي:

❖ البطاقات ما بين البنوك CIB CARD.

❖ بطاقة الفيزا كارد VISA CARD

❖ بطاقة القولدن كارد GOLDEN CARD.

❖ البطاقات الكلاسيكية CLASSIC CARD.

❖ بطاقة الفيزا للدفع المسبق . VISA CARD PREPAID

ب. السعي إلى تعظيم قيمة موجوداته: ويعتبر هذا الهدف من الأهداف المسطرة لكل بنك سواء كان أجنبي أو وطني، حيث يعتبر تعظيم الربح من أولويات بنك الخليج الجزائر والتي تعمل على تحقيقها منذ دخولها للسوق النقدية الجزائرية.

ج. تلبية جميع احتياجات العملاء: أي العمل على الوفاء بكل الالتزامات التي هي على عاتق البنك وعلى رأسها توفير كل الاحتياجات التي يطلبها العميل وبأحسن صورة.

ويتجسد هذا الهدف من خلال توفير جميع الخدمات وتلبية طلبات العملاء من منح القروض وتسليم الودائع ودفاتر الشيكات.... الخ، وهو ما يسعى البنك لتحقيقه.

الفصل الثالث

د. توسيع الشبكة البنكية للبنك في مختلف أنحاء البلاد: يسعى بنك الخليج الجزائر إلى زيادة عدد وكالته في أرجاء الوطن، وذلك لتوسيع خدماته وزيادة عدد المتعاملين، خاصة وأنه لكسب مكانة في السوق وجب عليه الظهور بقوة وفي كل مكان، لذلك نلاحظ تطورا ملحوظا في زيادة شبكات البنك في الجزائر منذ 2003 إلى يومنا هذا.

هـ. السرعة في الأداء: القيام بالعمليات البنكية والمعاملات المختلفة في أوقات قياسية.

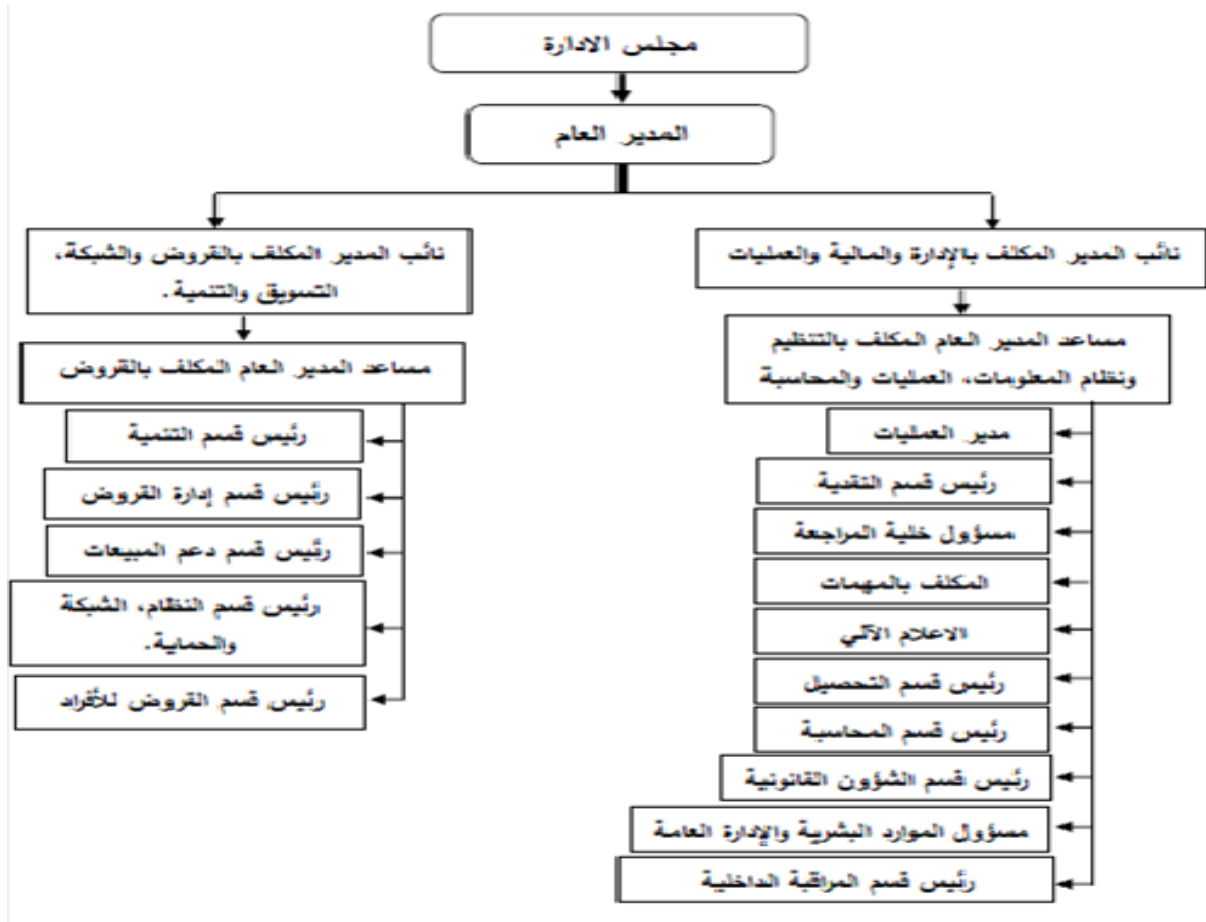
و. العمل على تطوير منتجات جديدة: وذلك من خلال منتجات أخرى تكون ذات ميزة خاصة عن باقي المنتجات المقدمة من قبل البنوك الأخرى (بلماحي، 2015، صفحة 78).

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر

للبنك هيكل تنظيمي منظم وواضح المعالم يبرز أهم أقسامه المتمثلة في ثلاثة أقسام رئيسية تشمل مجلس الإدارة الذي يضم الرئيس ونائبه وثلاثة أعضاء، ثم تأتي بعد ذلك اللجنة التنفيذية التي تضم المدير العام، نائب المدير العام المكلف بالإدارة المالية والعمليات، ونائب المدير العام المكلف بالقروض والشبكة، التسويق والتنمية، وأخيرا الإدارة حيث يضم كل قسم مجموعة من الرؤساء أو المسؤولين كما هو موضح في الشكل الموالي:

الفصل الثالث

الشكل رقم(02): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر AGB



بالاعتماد على معلومات بنك الخليج الجزائر

الخدمات التي يقدمها بنك الخليج الجزائر:

يعرض بنك الخليج الجزائر جملة وافرة من المنتجات والخدمات البنكية تلعب دورا هاما في الاستحواذ على حصة سوقية لا بأس بها في السوق البنكية الجزائرية خاصة عند مقارنته بالبنوك العمومية تتمثل فيما يلي:

الأعمال التجارية يملك بنك الخليج الجزائر الصلاحيات في إجراء كافة العمليات البنكية على الصعيد الوطني والدولي، وهذه العمليات تتمثل في تقديم قروض ومساعدات لشركات الإقراض من الأشكال المتنوعة المباشرة وغير المباشرة التي تلي في الوقت نفسه تطلعات ومعتقدات كل من البنك والزبون.

عمليات التجارة الخارجية يساعد بنك الخليج الجزائر زبائنه على النمو في السوق العالمية على نحو

متزايد وذلك من خلال:

الفصل الثالث

➤ توطين للصادرات و الواردات ؛ Domiciliation des importation et des exportations

➤ خطابات الاعتماد للاستيراد Lettres de Crédit à l'import

➤ خطابات الاعتماد للتصدير Lettres de Crédit à l'Export

➤ خصومات وثائقية Remises documentaire

ولقد سجل البنك تطورا ملحوظا في هذا المجال حيث تم تسجيل استمرارية في نمو العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية مقارنة بالسنوات السابقة، حيث كانت الزيادة في حجم المعاملات بنسبة 20 % والزيادة في 1 قيمة المعاملات بنسبة 39.30 % على مستوى البنك ككل.

تمويل الاستغلال يضع بنك الخليج الجزائر متخصصين تحت تصرف العملاء لتوجيههم ومساعدتهم على اختيار البدائل المناسبة لهم في عملية الاقتراض وتتمثل أشكال تمويل الاستغلال المقدمة من طرف البنك في: بالصندوق القروض.

تشمل القروض بالصندوق كل من القروض الموسمية، السحب على المكشوف، الخصم ويكون الخصم للأوراق التجارية والشيكات، التسبيقات وتتمثل في التسبيقات على البضائع، التسبيقات على الحسابات، التسبيقات على الأوراق المالية، شهادات الإيداع والودائع أجل و الأوراق المالية الأخرى، الديون الناشئة الاستغلال ، ديون ناشئة موجهة للسوق.

• تمويل الاستغلال

يضع بنك الخليج الجزائر متخصصين تحت تصرف العملاء لتوجيههم ومساعدتهم على اختيار البدائل المناسبة لهم في عملية الاقتراض وتتمثل أشكال تمويل الاستغلال المقدمة من طرف البنك تمويل الاستثمار تتمثل تمويلات البنك للاستثمار في منح قروض متوسطة وطويلة الأجل بمختلف أنواعها.

لمنتجات والخدمات للأفراد يقدم البنك أيضا منتجات وخدمات خاصة

لمنتجات والخدمات للأفراد يقدم البنك أيضا منتجات وخدمات خاصة بالأفراد تتمثل في:

• القروض

تتمثل القروض المقدمة من طرف البنك قرض السيارات، القرض العقاري، الائتمان الاستهلاكي، الائتمان التجاري. الادخار (جهاد غريبي، 2017، صفحة 70).

بنك برقان (bank Burgan) هو فرع من مجموعة "KIPCO" وهو بنك تجاري كويتي لديه عدة منتشرة في منطقة الشرق الأوسط، تأسس هذا البنك عام 1977 وقد اكتسب البنك دورا بالغ الأهمية في القطاع الخاص وقطاع الأعمال من خلال طرحه منتجات 1 مبتكرة وتكنولوجية متقدمة، كذلك شبكة توزيع

الفصل الثالث

واسعة. وتشمل فروعها بنك الخليج الجزائر «AGB» الجزائر، وبنك بغداد (العراق) والبنك الأردني الكوني (الأردن)، نتائج البنك مستمرة في النمو الكبير لرأس المال واستثمارات كبيرة متنوعة، شبكتها تضم 21 وكالة وأكثر من 120 جهاز الصراف الآلي.

بنك تونس العالمي: bank international Tunis

تأسس هذا البنك في 1982، وهو أول بنك خاص في الخارج أنشئ في تونس، وهو يوفر مجموعة كاملة من الخدمات الدولية للشركات الدولية والمؤسسات المالية والكومات والأفراد بما في ذلك عمليات الصرف الأجنبي والسوق النقدية في كل العملات القابلة للتحويل، وتمويل التجارة الدولية والخدمات الشخصية، العمليات المصرفية التجارية والاستثمارية وبطاقات الدفع. لديه مكتب تمثيلي في طرابلس وتملك حصة 30 % في بنك الخليج الجزائر والمساهم الرئيسي في بنك (TIB) هو الخليج المتحد بحصة 88 % من رأس المال.

البنك الأردني الكويتي : bank Kuwait Jordan

تأسس في عام 1976 والبنك الأردني يعمل بنجاح في النظام البنكي الأردني وهو بنك تجاري يوفر لعملائه مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات البنكية، موزعة عبر شبكة من 48 % وكالة في الأردن واثنين آخرين في فلسطين وقبرص ويشارك بحصة قدرها 10 % في رأسمال بنك الخليج الجزائر، في ماي 2008، البنك الأردني الكويتي أصبح فرع من بنك برقان (Bank BURGAN) بقيمة 10.51 %، تتوفر السيولة اللازمة للنشاط الاقتصادي في البلدان الإسلامية في القطاعات المختلفة مما يساعد على دوران عجلة التنمية الاقتصادية وإتباع سياسة نقدية رشيدة لتنظيم كمية النقود المعروضة وتنظيم العلاقات التجارية وحركة رؤوس الأموال بين الداخل والخارج.

- تطهير المعاملات المصرفية من كل ما يخالف أحكام الشريعة وإذ تقدم للأمة الإسلامية العون والمساعدة لتخليصها من التخلف والتبعية.
- إيجاد مجتمع متكامل يتحقق فيه الاستقرار الاجتماعي والأمن الاقتصادي مما يخلق الجو لسير عمليات التنمية الاقتصادية (غريبي، 2016، صفحة 64).

الفصل الثالث

المبحث الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم استخدام الأساليب الإحصائية بشقيها: الإحصاء الوصفي والاستدلالي، كما تم الاعتماد الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss. v.26 للحصول على نتائج بغرض إجراء التحليل الوصفي والاستدلالي للإجابة عن التساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها وذلك من خلال الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص الدراسة.
2. معامل ألفا كرومباخ للتأكد من درجة ثبات أداة الدراسة.
3. المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
4. الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من محاور متوسطها الحسابي، والانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من العبارات إلى جانب المحاور، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح فيعني تركيز الاستجابات وعدم تشتتها) أما إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيح أو أعلى فيعني عدم تركيز الاستجابات و تشتتها) علما بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح اقل تشتت عند تساوي المتوسط المرجح.
5. اختبار التوزيع الطبيعي من خلال حساب معامل الالتواء (skweness) وذلك للتأكد من ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
6. اختبار الانحدار البسيط للدراسة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
7. معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
8. تحليل التباين ANOVA بغرض اختبار فرضيتي الفروق، بمعنى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو محددات الأداء الوظيفي وأداء العاملين وكذا خصائص المستجوبين الآتية: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة.
9. الوزن النسبي (الأهمية النسبية) والذي تم تحديده وفق مقياس الاتي:
 - طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات.
 - طول الفئة = $0.8 = 5 / (1 - 5)$. وبذلك تكون الأوزان النسبية كما تظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم(01): الأوزان النسبية (الأهمية النسبية)

الفصل الثالث

الاتجاه	الوسط الحسابي
موافق بشدة	من 1.00 الى 1.79
موافق	من 1.80 الى 2.59
محايد	من 2.60 الى 3.39
غير موافق	من 3.40 الى 4.19
غير موافق بشدة	من 4.20 الى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين رحمانى و ولهاصي، مذكرة ماستر 2023-2024، ص 56.

المطلب الأول: دراسة تطبيقية لبنك الخليج الجزائري AGB سعيدة

1- دلالة صدق الأداة وثباتها

اعتبرت الطريقة التي بنيت فيها الاستبانة دلالة صدق منطقي لها. ولغرض تحديد "ثبات الأداة" تم استخدام اختبار Cronbach's Alpha، بحيث يأخذ قيما تتراوح بين [1.0] فإذا كانت قيمة المعامل تساوي الصفر يعني لا يوجد ثبات في البيانات وعلى العكس أي المجال المعمول به ما فوق 0.5 والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم (02): معاملات ثبات الأداة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات Alpha deCronbach
الخدمات البنكية الإلكترونية	10	0.793
الأداء البنكي	9	0.722
الاستبانة ككل	19	0.847

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.V.26

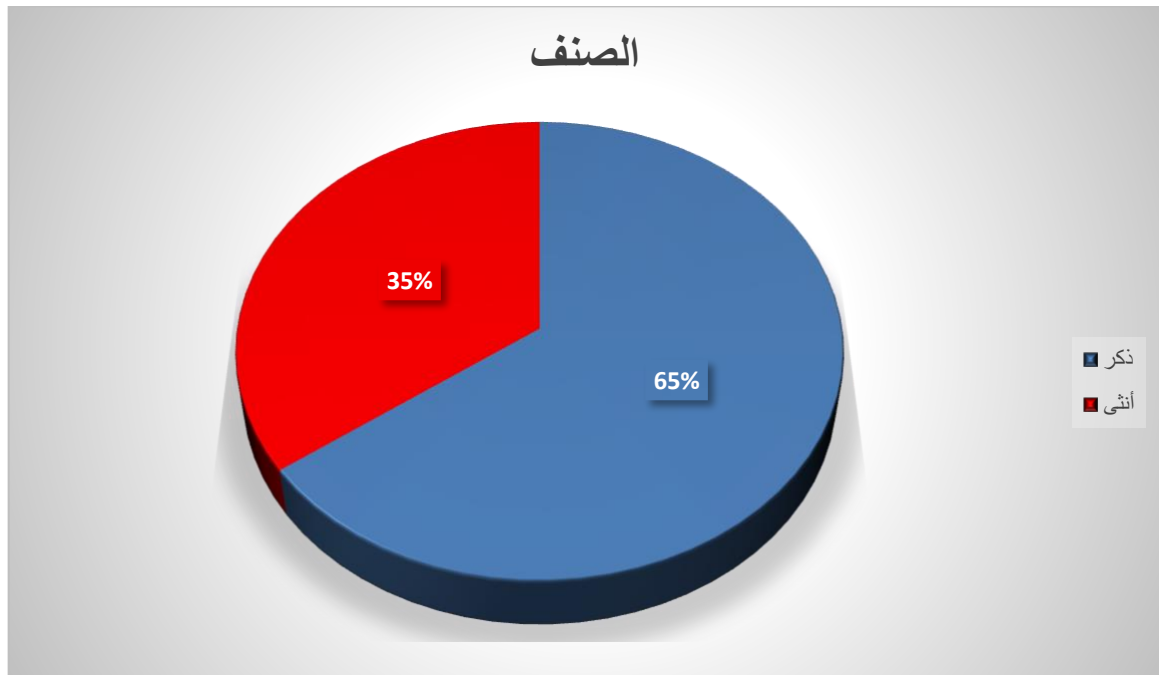
يوضح الجدول معامل alphacranbach لمتغيرات الاستبانة التي نجدها مرتفعة وتعكس ثبات الاستبانة، كما نجد معامل الاستبانة ككل تقدر قيمته 0.847 وهي مرتفعة، وهذا ما يعزز وجود ثبات وصدق في أداة الدراسة.

الفصل الثالث

الجدول رقم(03): يبين توزيع أفراد العينة حسب الصنف

الصنف	التكرار	النسبة
ذكر	17	%65
أنثى	03	%35
مجموع	20	%100

الشكل رقم(03): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

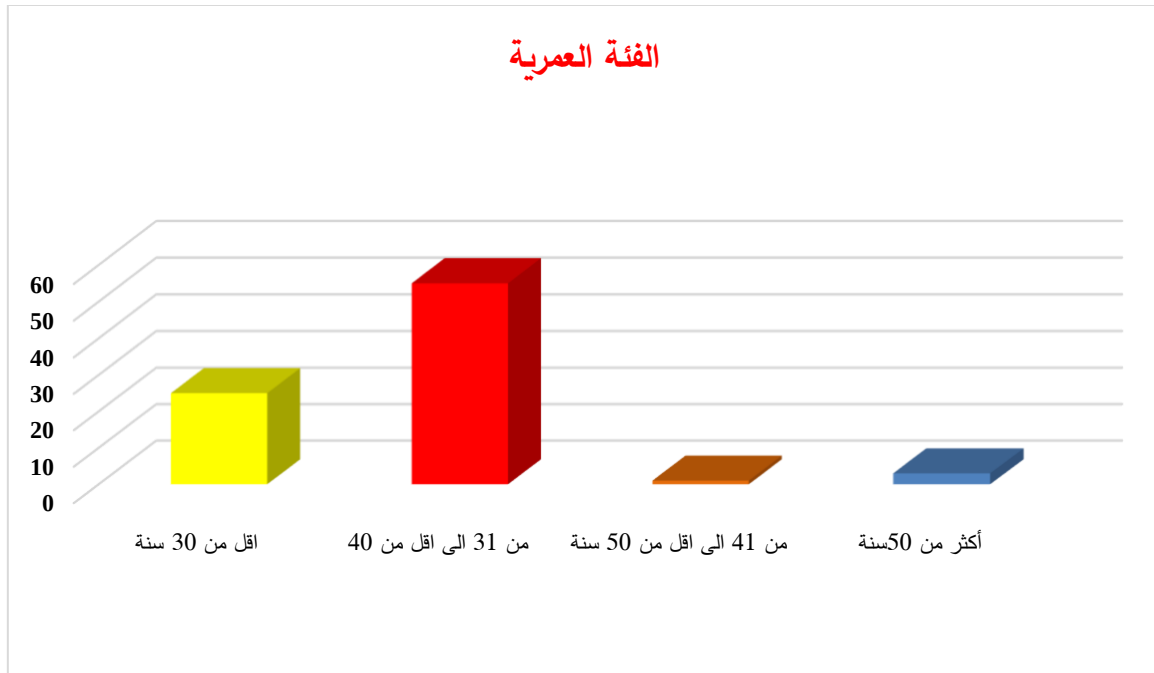
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنَّ نسبة الذكور حاضرة بقوة وخاصة في بنك الخليج الجزائر AGB حيث قدرت نسبة الذكور بـ 65% في حين نجد نسبة الإناث بـ 35% حسب ما أسفرت عنه نتائج الاستبيان.

الجدول رقم(04): يبين توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الفصل الثالث

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
اقل من 30 سنة	5	%25
من 31 الى اقل من 40 سنة	11	%55
من 41 الى اقل من 50 سنة	01	%5
أكثر من 50 سنة	03	%15
مجموع	20	%100

الشكل رقم (04): يبين توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الشكل نلاحظ أنَّ الفئة التي تملك عمر من (31 إلى 40 سنة) هي الأكثر حضور في بنك الخليج الجزائر AGB، حيث قدرت نسبتها بـ 55% بتكرار 11 عامل(ة)، ونجد الفئة التي تملك عمر (أقل من 30 سنة) بنسبة 25% بتكرار 05 عامل(ة)، ونجد الفئة التي لها عمر (أكثر من 50 سنة) بنسبة 15% بتكرار

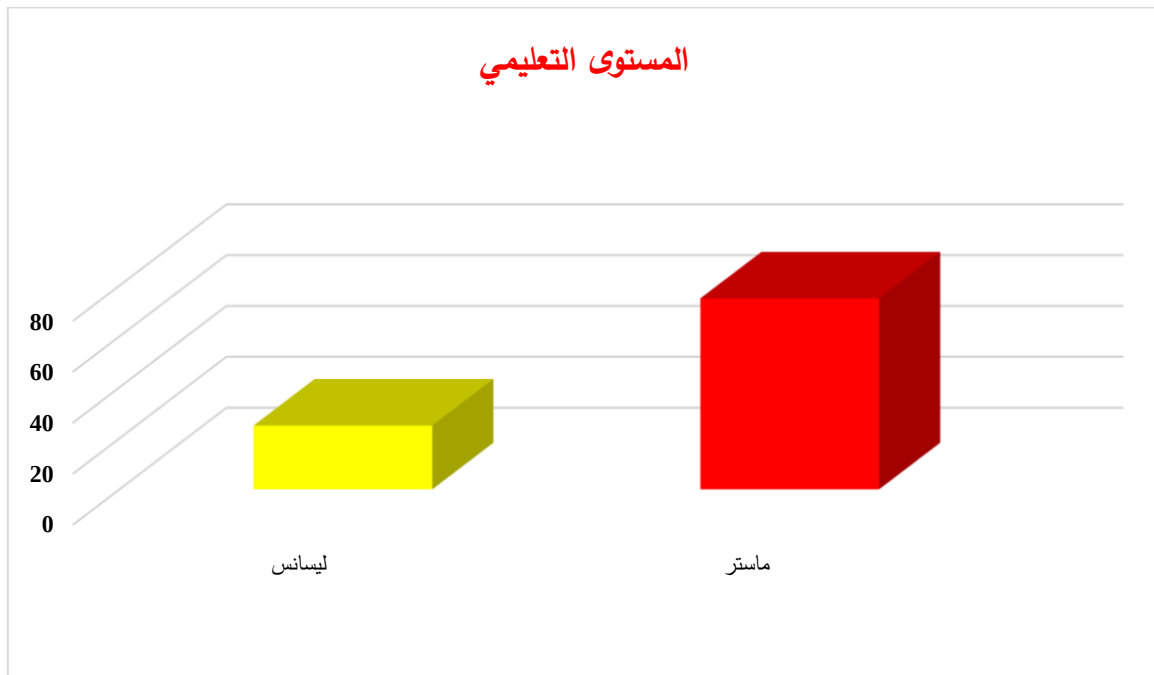
الفصل الثالث

3 عامل(ة)، وتأتي في المرتبة الأخير الفئة التي لها عمر (41 إلى 50 سنة) بنسبة 05% بتكرار 01 عامل(ة). وهذا يعني أنّ هذا البنك يعتمد على الفئة الشبابية في تحسين الأداء البنكي.

الجدول رقم(05): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
25%	5	ليسانس
75%	15	ماستر
100%	20	مجموع

الشكل رقم(05): يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الشكل نلاحظ أنّ الفئة التي تملك أعلى نسبة هي "الفئة التي لها شهادة الماستر" هي الأكثر حضوراً في هذا البنك وهذا يدل على أنّها تعتمد على الكفاءة لكي يضمن السير الحسن وبلوغ أهدافه

الفصل الثالث

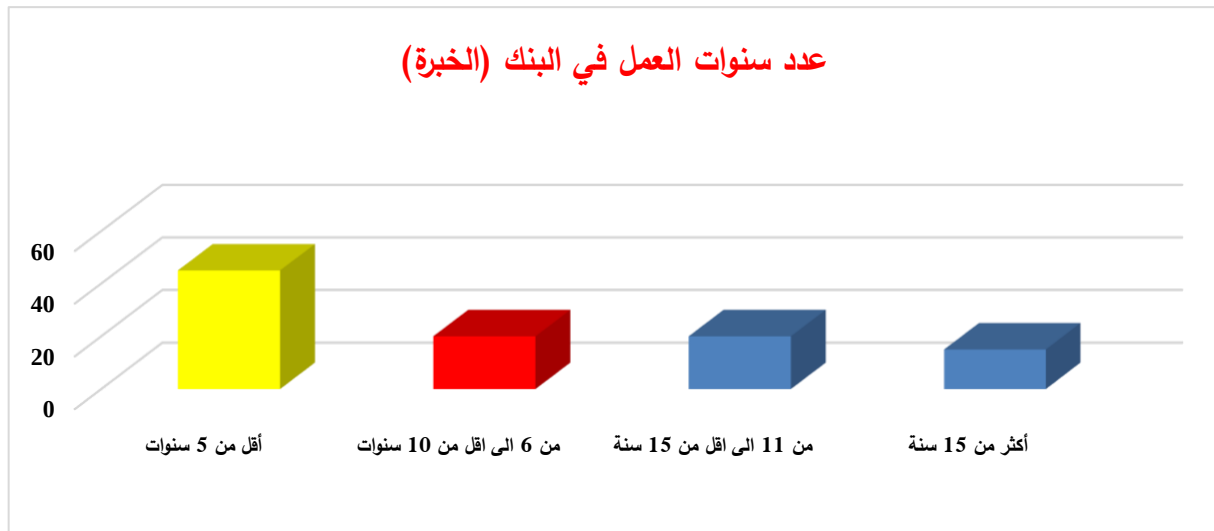
الإستراتيجية، حيث قدرت نسبتها بـ75% أي ما يعادل 15 عامل(ة)، في حين نجد أنَّ الفئة التي تحمل شهادة ليسانس 25% أي ما يعادل 5 عامل(ة).

جدول رقم(06): يبين توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل في البنك (الخبرة)

عدد سنوات العمل في البنك (الخبرة)	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	9	45%
من 6 الى أقل من 10 سنوات	4	20%
من 11 الى أقل من 15 سنة	4	20%
أكثر من 15 سنة	3	15%
مجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الشكل 06 نلاحظ أنَّ الفئة التي تملك أعلى نسبة هي "الفئة التي تملك خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات" في بنك الخليج الجزائر AGB ، وذلك لاعتمادها على فئة التي لها خبرة مهنية، وذلك لاعتماد المؤسسة على العمال الذين يملكون خبرة مهنية أطول لتخفيض التكاليف



من خلال الجدور أعلاه نلاحظ أنَّ نسبة العمال الذين يملكون خبرة عمل (أقل من 05 سنوات) هي الأكثر حضور حيث قدرت بـ45% أي ما يعادل 09 عامل(ة)، ونجد فئتين (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) و(من

الفصل الثالث

11 سنة إلى 15 سنة) بنسبة 20% ما يعادل 04 عامل(ة) وتأتي الفئة التي تملك خبرة عمر (أكثر من 15 سنة) بنسبة 15% أي ما يعادل 03 عامل(ة).

المطلب الثاني: مناقشة الفرضيات

جدول رقم(07): يبين معامل الارتباط

المحور الأول	المحور الثاني
المحور الأول	1
المحور الثاني	0.654**
	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنَّ معامل الارتباط أكبر من 0.5** وهذا يعني أنَّ معامل الارتباط موجب وهذا يدل على وجود علاقة إرتباط بين الخدمات البنكية الإلكترونية والأداء البنكي في بنك الخليج الجزائر AGB.

جدول رقم(08): يبين مؤشرات المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

المحور الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقديرات
01	يستخدم البنك تقنيات ووسائل حديثة في تقديم خدماته.	1.45	0.510	موفق بشدة
02	تتميز الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة بسهولة استخدامها.	1.35	0.489	موفق بشدة
03	من شأن الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة الإسهام في الرفع من الأداء البنكي.	1.45	0.510	موفق بشدة
04	يعد برنامج تحسين جودة الخدمة والعناية بالزبائن ثقافة يتميز بها البنك.	1.70	0.571	موفق
05	تحسين جودة الخدمة البنكية يخفض من التكاليف ويزيد في الربحية ويوسع من حجم الحصة السوقية.	2.05	0.224	موفق

الفصل الثالث

06	يزود مقدمو الخدمات الالكترونية الزبائن بكافة المعلومات حول أدوات الدفع الالكتروني المتوفرة.	1.45	0.510	موفق بشدة
07	هناك التزام من البنك بتقديم الخدمات الالكترونية في المواعيد المتفق عليها.	1.75	0.444	موفق
08	يظهر مقدم الخدمات الإلكترونية اهتماما صادقا في حل المشاكل التي تواجه الزبائن.	1.65	0.489	موفق
09	تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تعزيز المنافسة وتحسين الأداء البنكي.	1.65	0.489	موفق
10	يشعر الزبائن بالأمان عند طلبهم للخدمات البنكية الالكترونية.	1.90	0.447	موفق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول نلاحظ أنَّ كل الأجوبة في هذا المحور لقت اتفاق تام وهذا يدل على أنَّ بنك الخليج الجزائر AGB فرع سعيدة يعمل على تطوير خدمات وآلية عمل البنوك من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة للوصول إلى أرقى النظم المصرفية، فقامت باعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية لمواجهة المنافسة القوية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة وتلبية رغبات واحتياجات الزبائن

المحور الثالث: الأداء البنكي

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقديرات
01	يمتاز أداء البنك بالاستقرار والثبات مما يسهم في توجيه المسار نحو الأفضل.	1.20	0.410	موفق بشدة
02	يهتم البنك بدرجة رضا موظفيه للحفاظ على الكفاءات.	1.80	0.412	موفق
03	يحتل الأداء المالي حيزا كبيرا في قياس الأداء البنكي.	1.85	0.894	موفق
04	يستخدم البنك في تقييم أدائه النسب المالية المتعلقة بقياس العائد والمخاطرة.	1.78	0.696	موفق
05	تساهم صناعة الخدمات البنكية في تعزيز المنافسة وتحسين الأداء البنكي.	1.90	0.447	موفق بشدة

الفصل الثالث

06	يحرص البنك على توظيف أفضل الكفاءات يحرص للرفع من جودة خدماته وتحقيق أفضل الأداء مع السعي المستمر إلى تحسينه.	1.70	0.571	موفق بشدة
07	يقدم البنك مكافآت الموظفين الذين يبذلون جهداً متميزاً في أداء الخدمة.	2.05	0.887	محايد
08	يسعى البنك إلى تحسين وتطوير أنظمتهم وأجهزته لضمان راحة الموظفين.	1.95	0.605	موفق
09	الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية بالتكلفة المالية للاقتناء.	1.82	0.413	موفق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول نجد كل الإجابات تميزت بالموافقة ما عدا الجواب رقم (07) "يقدم البنك مكافآت الموظفين الذين يبذلون جهداً متميزاً في أداء الخدمة" الذي تميز بالحيادية وهذا يدل على أن بنك الخليج الجزائر AGB لا يقدم المكافآت للموظفين الذين يبذلون جهداً متميزاً في أداء الخدمة وهذه نقطة سلبية قد تؤثر على مردود الموظفين مستقبلاً إذا لم يتم تداركه.

المطلب الثالث: تحليل الفرضيات

لدينا الفرضيات التالية:

- تساهم صناعة الخدمات البنكية في تعزيز المنافسة وتحسين الأداء البنكي
- قياس الأداء وتقييمه يتوقف على صحة المؤشرات المالية والمحاسبية للبنك
- الأداء البنكي المالي والتشغيلي والاستراتيجي مرتبط بجودة الخدمات الالكترونية المقدمة.

الفرضية الأولى:

لدينا فرضيتين H_1 فرضية بديلة و H_0 فرضية صفيرية حيث:

H_0 : لا تساهم صناعة الخدمات البنكية في تعزيز المنافسة وتحسين الأداء البنكي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

H_1 : تساهم صناعة الخدمات البنكية في تعزيز المنافسة وتحسين الأداء البنكي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

الفصل الثالث

الجدول رقم (09) : اختبار-tTest

Valeur de test = 0

t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
				Inférieur	Supérieur
26,034	19	0,000	1,64000	1,5081	1,7719
12,704	19	0,000	1,450	1,21	1,69

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول نجد أنَّ معامل $\text{Sig}=0.000$ أصغر من α يعني أن جدول أحادي التباين معنوي، وهنا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أنَّ صناعة الخدمات البنكية تساهم في تعزيز المنافسة وتحسين الأداء البنكي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

الفرضية الثانية:

لدينا فرضيتين H_1 فرضية بديلة و H_0 فرضية صفرية حيث:

H_0 : قياس الأداء وتقييمه لا يتوقف على صحة المؤشرات المالية والمحاسبية للبنك عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

H_1 : قياس الأداء وتقييمه يتوقف على صحة المؤشرات المالية والمحاسبية للبنك عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

الجدول رقم (10) : اختبار-tTest

Valeur de test = 0

t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
				Inférieur	Supérieur
22,993	19	,000	1,77778	1,6160	1,9396
9,000	19	,000	1,800	1,38	2,22

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

الفصل الثالث

من خلال الجدول نجد أنَّ معامل $\text{Sig}=0.000$ أصغر من α يعني أن جدول أحادي التباين معنوي، وهنا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أنَّ قياس الأداء وتقييمه يتوقف على صحة المؤشرات المالية والمحاسبية للبنك عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

الفرضية الثالثة:

لدينا فرضيتين H_1 فرضية بديلة و H_0 فرضية صفرية حيث:

H_0 : الأداء البنكي المالي والتشغيلي والاستراتيجي غير مرتبط بجودة الخدمات الالكترونية المقدمة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

H_1 : الأداء البنكي المالي والتشغيلي والاستراتيجي مرتبط بجودة الخدمات الالكترونية المقدمة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

الجدول رقم (11) : اختبار-tTest

Valeur de test = 0

t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
				Inférieur	Supérieur
22,993	19	0,000	1,77778	1,6160	1,9396
13,309	19	0,000	1,700	1,43	1,97

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول نجد أنَّ معامل $\text{Sig}=0.000$ أصغر من α يعني أن جدول أحادي التباين معنوي، وهنا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أنَّ الأداء البنكي المالي والتشغيلي والاستراتيجي مرتبط بجودة الخدمات الالكترونية المقدمة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

خلاصة الفصل:

الفصل الثالث

إنَّ عملية التقييم تستند على المعايير والمؤشرات التي توضح مدى نجاح البنوك في تحقيق الأهداف المرجوة من ممارسة هذه الوظيفة أو ذلك النشاط. وإنَّ اعتماد قياس وتقييم الأداء من قبل إدارة بنك الخليج الجزائر AGB يتيح لها إمكانية تحديد الانحرافات وتحديد أسبابها وكيفية معالجتها ورسم السياسات المناسبة للارتفاع وتحسين مستوى الأداء، على العكس في حالة عدم ممارسة تقييم كفاءة الأداء من قبل المصرف في ظل الظروف السائدة في اقتصاد السوق والمتمثلة بالمنافسة وعدم الاستقرار والتقلبات والأزمات قد يؤدي إلى إفلاس هذه المؤسسة، لذلك تعتبر كفاءة الأداء من الأدوات التي يستند عليها في عملية صياغة واتخاذ القرارات السليمة والصائبة التي تضمن نجاح بنك الخليج الجزائر AGB في ممارسته لنشاطه.

خاتمة عامة

يعتبر التوجه نحو العمل البنكي الالكتروني من أهم الخطوات التي أنتجها القطاع الاقتصادي العالمي خلال العقد الأخير ، وذلك لتحسين أدائه المالي من حيث زيادة الإنتاجية المالية بأقل تكلفة ، وفي أقصر وقت ممكن ، وهذا ما توفره الخدمات البنكية الالكترونية.

إن صناعة الخدمات الالكترونية تعد وسيلة هامة لجذب العملاء و التوسع في تقديم الخدمات و تعزيز المنافسة و تحسين الأداء ، كما تقوم بتنمية و تطوير التجارة الالكترونية في الجزائر ، كما تقدم خدمة الانترنت البنكي للعملاء إمكانية الحصول على أحدث المعلومات و البيانات حتى الدقائق الأخيرة لجميع أنواع الحسابات لدى البنك و يشمل ذلك المعاملات التي تتم من خلال جهاز الصراف الآلي ، وإمكانية تحويل أموالهم بين حساباتهم الخاصة إلى حسابات أخرى ، ما يميز البنوك الالكترونية عن البنوك التقليدية هي تقليل تكلفة تقديم الخدمات و تحسين جودة الخدمة المقدمة و توفير الوقت و الجهد و زيادة حجم التعاملات البنكية.

يعتبر تقييم أداء البنوك أمر ضروري لا بد منه لضمان استمرارية البنك أمام منافسيه و من اجل ضرورة مواكبة التكنولوجيا الحديثة و تبني البنوك الالكترونية لجلب اكبر عدد من العملاء ، و يعتمد تقييم الأداء المالي للبنك بشكل كبير على دقة و صحة المؤشرات المالية و المحاسبية التي يتم استخدامها ، كما توفر هذه المؤشرات معلومات أساسية عن المركز المالي للبنك ، مثل قدرته على الوفاء بالتزامه ، وكفاءة استخدام أصوله ، وتحقيق الربحية. يمكن استخدام المؤشرات المالية و المحاسبية لقياس أداء المالي بمرور الوقت ، مما يسمح للمستثمرين و المقرضين و المنظمين بتقييم المخاطر و الفرص المرتبطة بالاستثمار في البنك أو الإقراض له ، و مقارنة أداء البنك بالبنوك الأخرى و تحديد نقاط القوة و الضعف مما يسمح للإدارة باتخاذ خطوات لتحسين أدائها.

يرتبط تحسين الأداء البنكي بشكل وثيق بجودة الخدمات المقدمة للعملاء ، فمن خلال تقديم خدمات عالية الجودة ، يمكن للبنوك جذب المزيد من العملاء الجدد ، و تحسين الولاء ، و زيادة الإيراح ، و تعزيز مكانتها في السوق.

يقدم بنك الخليج الجزائر عدة خدمات الكترونية لعملائه ، كخدمة الصراف الآلي و تقديم خدمات عبر شبكة الانترنت و التي تسمح من خلالها بمعرفة الرصيد و تحويل المبالغ النقدية و فتح دفاتر الشيكات ، كما يقدم خدمة البطاقات الالكترونية التي تتيح للزبون الدفع عن طريقها لمختلف المشتريات. ومن خلال دراستنا الإحصائية في بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة توصلنا إلى هذه النتائج:

* إن الهدف من معالجة موضوع دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تطوير الأداء المالي للبنك، هو تقديم إطار نظري يحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية الالكترونية باعتبارها من أهم إفرازات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

خاتمة عامة

* يمكن لبنك الخليج الجزائر من تغطية رغبات عملائها بسرعة وفعالية وخدمة أسواقها المستهدفة بكل كفاءة، بالإضافة إلى التعرف على قنوات توزيعها وكيفية بلوغ الجودة في تقديم الخدمات باعتبارها الكترونية.

* حاولنا التطرق إلى درجة مساهمة هذا النوع من الخدمات في تحقيق الأهداف المالية للبنك من خلال تسريع العمليات المالية ومساعدته على طرح منتجاته في الأسواق الداخلية والخارجية بالسرعة المناسبة كما يمتد تأثير الخدمات إلى السيطرة على مختلف التكاليف التشغيلية وبالتالي تحسين الأداء المالي في البنك.

Bibliographie

Calasir, f. (2008). Internet banking via other banking via other banking channel; young consume rview. *International journal of information managemnet*. V28 .N02 , 122.

ابراهيم محمد جعفر. (2015). تأثير السياسات المنظمة لقطاع المعلومات و الاتصالات في السودان على استخدام التقنية المصرفية. رسالة ماجستير . السودان، العلوم و التكنولوجيا.

احمد ،السعيد بوراس،بريكة. (2014). *اعمال الصيرفة الالكترونية ،الادوات و المخاطر*. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

احمد بوراس. (2007). العمليات المصرفية الالكترونية. *مجلة العلوم الانسانية،جامعة محمد خيضر (11)*.

التواتي احمد. (2013). تأثير خصائص الخدمة المقدمة على اقبال العملاء على قنوات الصيرفة الالكترونية ،دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. *مجلة العلوم الاقتصادية و السياسة ، الجامعة الاسمرية الاسلامية ، صفحة 11*.

الشيخ الداودي. (2010). تحليل اسس النظرية لمفهوم الاداء. *مجلة الباحث المجلد 10 ، صفحة 217*.

بو عبد الله فاطمة الزهراء. (2020). دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية ،دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR. *شهادة ماستر . بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،قسم علوم التسيير،تخصص ادارة مالية*.

مجلة الدفاتر الاقتصادية ،جامعة زيان . الموارد البشرية و ابعادها الاستراتيجية في تحقيق الاداء المتوازن. (2001). ر. بوشعور الجلفة . (02)عاشور

تقرورت محمد. (2014). متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الالكترونية في الدول العربية بالاشارة الى حالة الجزائر. *طروحة الدكتوراه ،جامعة حسنية بن بوعلي ، 67*. شلف، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،تخصص نقوذ و مالية.

حاكم محسن،احمد عبد المحسن الربيعي ،راضي. (2011). *حوكمة البنوك و اثرها في العائد و المخاطرة*. دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.

حسن رعد الصرن. (2007). *عولمة جودة الخدمة المصرفية*. عمان،الاردن: دار الوراق للنشر.

حسن صلاح. (2011). *البنوك و مخاطر الاسواق المالية العالمية*. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

حسن مفتاح. (2018). اثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية ،دراسة عينة من المصارف التجارية ،حالة الجزائر. *مؤكرة لنيل شهادة الدكتوراه ،جامعة محمد خيضر ، 119*. بسكرة، علوم اقتصادية.

خديجة سعدي. (2021). دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الاداء البنكي،دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية BADR . *شهادة ماستر . ام البواقي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،قسم علوم التسيير ،تخصص ادارة مالية*.

رفاه،ريهام لحلو،زين الدين. (2016). اثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية . *جامعة النجاح . نابلس، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ،قسم ادارة الاعمال* .

زبير ،سمية عياش،عباسة. (2016). الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة و تطوير البنوك الجزائرية. *مجلة العلوم الانسانية (46)*، صفحة 341.

سمير سليمان،ميساء الجمل،عمران. (2001). رأس المال البشري و دوره في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك العاملة في مدينة دورا،جامعة القدس المفتوحة (فلسطين). *المجلة الجزائرية للأبحاث و الدراسات المجلد 04 (01)*، صفحة 262؛282.

قائمة المراجع والمصادر

- عبد الناصر موسى. (2015). التمكين الإداري و أثره على الاداء المؤسسية. *ابحاث اقتصادية و ادارية*، جامعة محمد خيضر . بسكرة.
- عماد، معاد طالب، صابة. (2018). اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ،دراسة عينة من زبائن البنوك لولاية جيجل. *شهادة ماستر . جيجل*، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، علوم تجارية، تخصص تسويق الخدمات.
- فلاق صليحة. (2013). ادارة الجودة الشاملة كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية*، *قسم الدراسات الاقتصادية*، *تمنراست، الجزائر* (03).
- قاشي، خالد العثماني، مصطفى. (2010). استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية . *مجلة الاقتصاد الجديد* ، صفحة 245.
- كاهنة حركات. (2017). دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية. *شهادة ماستر اكايمي . ام بواقي*، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية ،تخصص مالية و بنوك.
- مجيد الكرخي. (2014). *تقويم الاداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية*. عمان، الاردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.
- محمد البخاري، محمد كمال رمضان، قطاي. (2022). دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية ،دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة. *منكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح* ، 12. ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،تخصص نقدي و بنكي.
- دار صفاء للنشر و التوزيع :عمان *اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية*. (2009). ن. ف. مزنان
- نريمان، محمد حلايلي، بن بوزيان. (2022). دور خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون. *مجلة العلوم الاقتصادية*، *المجلد 17 (1)*، صفحة 97:125.
- هاجرة، عبد الغني ديدوش، حريري. (2021). دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، للمديرية الجهوية لشلف. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا* 6132؛ *ISSN1112* /المجلد 17 .

فصل الثاني

- مذكرة ماستر دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي CPA عين مليلة حورية جنان سنة 2013
- مذكرة ماجستير في التسويق وإدارة أعمال المؤسسات، دور التسويق الالكتروني في تحسين أداء البنوك و تحقيق رضا العميل دراسة حالة بعض البنوك التجارية في الجزائر جلام كريمة
- مذكرة الماستر في إدارة مالية دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR سنة 2022 جيهان سندس حملاوي و دنيا حملاوي
- مقال منشور في مجلة معارف بجامعة بليدة اثر الخدمات المصرفية
- على تحسين جودة الخدمات بالمصارف بوكالات المصارف العمومية والخاصة بالبلدية للباحثين: الدكتور بشر اير عمران و الدكتور تهتان مراد، 2016.

قائمة المراجع والمصادر

Une étude intitulée : La réalité et les exigences de la poussée des banques électroniques - une

(étude de cas de l'Algérie (Miloud Wafi., 2017

Izah mohd tahir and nor mazlina abu bakar evaluation of the quality oh services provided by commercial
bqnks in mqlisia (2007(

The electronic banking services effect on the financial performance of commercial banks in Algeria - an empirical study on a
sample of banks Sadouki ghrissi 1* , Bouchikhi mohammed redha



جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

استبيان

أخي الموظف أختي الموظفة... تحية طيبة وبعد:

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة "إسهام الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي" وقد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة. لذا نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان، بوضع علامة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم.

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين:

• أ.د. بلعربي عبد القادر.

• ولهاصي نصيرة

• رحمانى رجاء

المحور الأول: الخصائص الشخصية للعينة

أنثى

ذكر

الصنف:

الفئة العمرية:

من 30 إلى 40 سنة

أقل من 30 سنة

أكبر من 50 سنة

من 41 إلى 50 سنة

المستوى التعليمي:.....، حدد

عدد سنوات العمل في البنك (الخبرة):

من 5 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

ملحقات

أكثر من 15 سنة

من 11 إلى 15 سنة

المحور الثاني : الخدمات البنكية الالكترونية

الفقرات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يستخدم البنك تقنيات ووسائل حديثة في تقديم خدماته					
تتميز الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة بسهولة استخدامها					
من شأن الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة الإسهام في الرفع من الأداء البنكي					
يعد برنامج تحسين جودة الخدمة والعناية بالزبائن ثقافة يتميز بها البنك					
تحسين جودة الخدمة البنكية يخفض من التكاليف ويزيد في الربحية ويوسع من حجم الحصة السوقية					
يزود مقدمو الخدمات الالكترونية الزبائن بكافة المعلومات حول أدوات الدفع الالكتروني المتوفرة					
هناك التزام من البنك بتقديم الخدمات الالكترونية في المواعيد المتفق عليها					
يظهر مقدم الخدمات الالكترونية اهتماما صادقا في حل المشاكل التي تواجه الزبائن					
تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تعزيز المنافسة وتحسين الأداء البنكي					
يشعر الزبائن بالأمان عند طلبهم للخدمات البنكية الالكترونية					

المحور الثالث : الأداء البنكي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	الفقرات
					يمتاز أداء البنك بالاستقرار والثبات مما يسهم في توجيه المسار نحو الأفضل
					يهتم البنك بدرجة رضا موظفيه للحفاظ على الكفاءات
					يحتل الأداء المالي حيزا كبيرا في قياس الأداء البنكي
					يستخدم البنك في تقييم أدائه النسب المالية المتعلقة بقياس العائد والمخاطرة
					تساهم صناعة الخدمات البنكية في تعزيز المنافسة وتحسين الأداء البنكي
					يحرص البنك على توظيف أفضل الكفاءات للرفع من جودة خدماته وتحقيق أفضل الأداء مع السعي المستمر إلى تحسينه
					يقدم البنك مكافآت الموظفين الذين يبذلون جهدا متميزا في أداء الخدمة
					يسعى البنك إلى تحسين و تطوير أنظمتة و أجهزته لضمان راحة الموظفين
					الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية بالتكلفة المالية للاقتناء

نشكركم على حسن تجاوبكم معنا

UNIVERSITY of SAIDA
جامعة سaida

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير 2024

سعيدة في : 19 يونيو 2024

إلى السيد: مدير بنك الطليح الجزائر
AG.B

الموضوع: طلب استقبال

يشرفنا أن نقدم إلى سيادتكم المحترمة، بطلب استقبال و مساعدة الطلبة:

- الطالب(ة): وليد المصطفى مسجل(ة) في السنة: الثانية ماستر تخصص: إدارة بنكية
- الطالب(ة): رحمة كير مسجل(ة) في السنة: الثانية ماستر تخصص: إدارة بنكية

بتمهيل عملية دخولهم إلى مؤسساتكم التي تشرفون عليها، و تمكينهم من الإطلاع على كل ما يساعدهم لإنجاز بحثهم، وذلك حسب القانون الداخلي المتبع لديكم، وهذا حتى يتسنى لهم التحضير الجيد لإعداد البحث.

و أخيرا نقبلوا فائق الاحترام و التقدير.

رئيس قسم
مدير بنك الطليح الجزائر

Gulf Bank
Agence SAIDA 208
TAZI Sid Ahmed
Director of Agency