



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



القسم: علوم التسيير

التخصص: إدارة بنكية

الموضوع :

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية  
دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع الدويرة  
-الجزائر-

مذكرة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

إشراف الأستاذ :

- د. سالم حسين

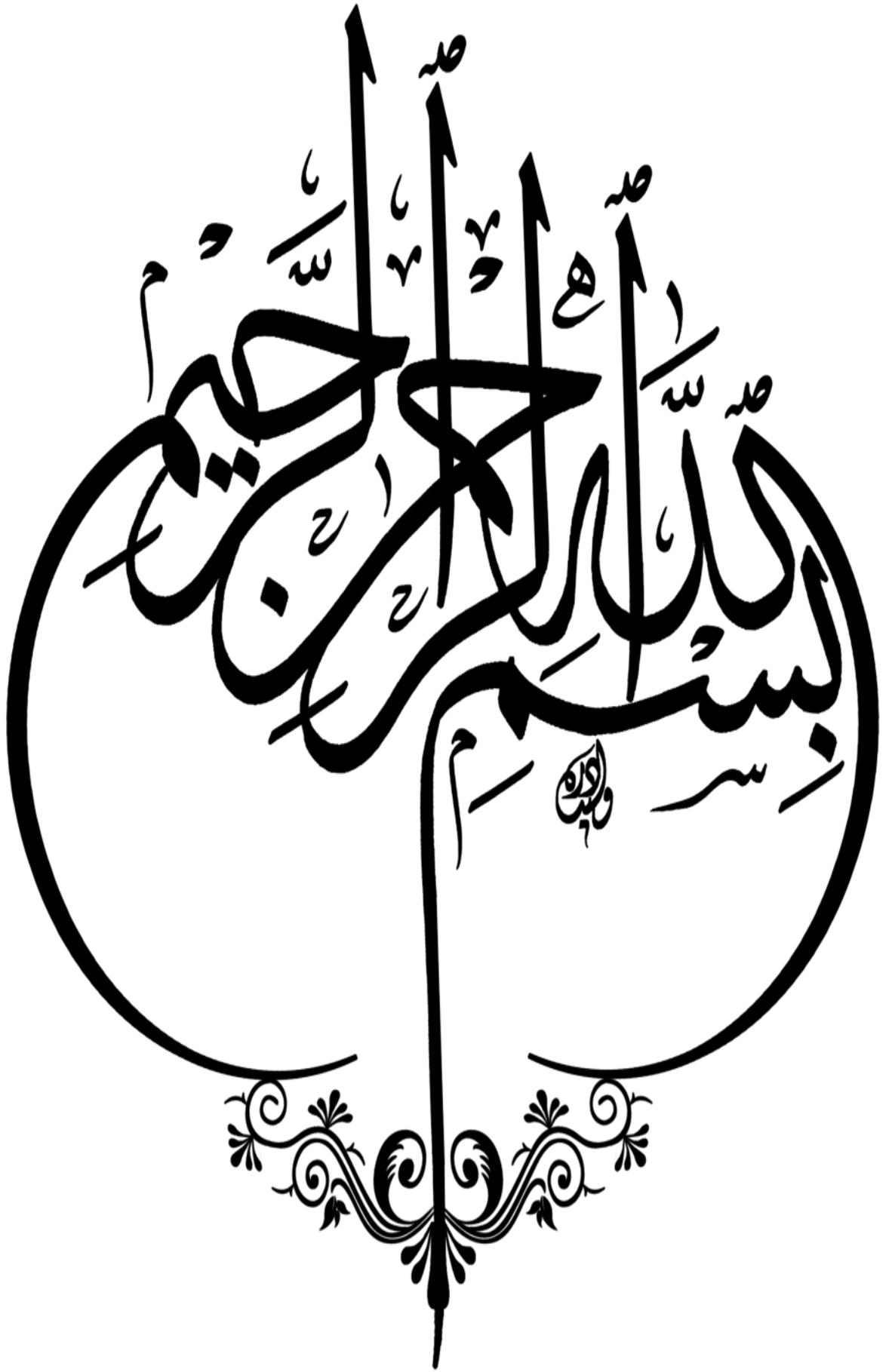
من اعداد الطالب :

- اسعد مخلوف أمين

أعضاء اللجنة

الاسم واللقب	جامعة الانتساب	الصفة
د. مغنية هواري	دكتور مولاي الطاهر	رئيسا
د. سالم حسين	دكتور مولاي الطاهر	مشرفا
د. بن سكران بودالي	دكتور مولاي الطاهر	مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025



# شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا و ما كنا لنهتدي لولا هداانا الله و الصلاة والسلام على  
المصطفى الذي لا نبي بعده

نشكر الله الذي بنعمته تتم الصالحات و لولا فضل منه ثم عمل منا لما وفقنا على  
إنهاء هذا العمل كما يطيب لي إن أتقدم بوافي الشكر و التقدير إلى كل من ساهم  
في مساعدتي على إنجاز هذه المذكرة و نخص بالذكر الأستاذ المشرف دكتور سالم  
حسين , الذي لم يبخل علي بوقته و معرفته و دعمه المتواصل و التوجيه من خلال  
المعلومات القيمة .

كما لا يفوتني إن نشكر أعضاء اللجنة الكرام على تفضلهم بمناقشة هذه المذكرة  
وأخيرا أسأل الله عز وجل أن يجعل هذا العمل نافعا لي و إن يكون سراجا منيرا إلى

كل من سيقراً و ينتفع

# إهداء

(وأخر دعواتهم إن الحمد لله رب العالمين)

بكل ما أتينا من مشاعر الحب نهدي مذكرة تخرجنا

اليك يا أبي ...

الدرا التي تجمع الشمل و تحمي من بئس العدو و إلى الحصن المنيع الذي ألوذ به

اقدم ثمرة من ثمرات غرسك و باقة من روضات حبك ...

اليك يا أبي عساي أحوز بعض رضاك و أنت أنت صاحب القلب الكبير ...

اليك يا أماه ...

كم رأيت في عينيك بريق الدمع يمسكه الحياء و أنا اقص عليك قصة قلبي الحزين ...

اليك يا أماه و أنت النجم الساطع في سموات فكري ...

اليك يا أماه لعلي ابلغ رضاك و رضا كي عندي ما تعلمين و تعلمين

اليكم يا أختاي سندي و الكتف الذي استند عليه دائما ...

أغلى ما على الأخ أخته و أنا اختي اغلى من عيوني

إلى أخي ...

ان جار عليك الزمان و أحاط بك الحساد و الخوان فأنا ارد عنك الأثقال و اجندل أمامك

الأبطال أنا الأسد الغالب فارس الكتائب و المواكب أنا قهار الاعادي اذا نادى المنادي

و إلى عمي كريم الذي كان السند و الداعم لي في مسيرتي

إلى أصدقائي الأوفياء و رفقاء السنين لأصحاب الشدائد و الأزمات

## ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية، من خلال دراسة ميدانية أجريت على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية وبعتماد عينة مكونة من 30 موظفا تم تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS حيث اسفرت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين متغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطوير أداء البنوك التجارية .

كما قسمت الدراسة الى فصلين : الفصل الأول الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دوره في تطوير أداء البنوك التجارية ، و الفصل الثاني الجزء التطبيقي دراسة ميدانية دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية بنك الفلاحة و التنمية الريفية -الجزائر- فرع الدويرة و من أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لأنه مصدر هام لتحقيق التميز و يجب التعامل معه على انه اهم مورد استراتيجي تحوز عليه البنوك التجارية و المحافظة عليه لأنه العنصر هام لتطور أداء البنوك التجارية

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، الأداء البنكي .

---

## SUMMARY

This study aimed to identify the role of information and Communication Technology in the development of the performance of commercial banks, through a field study conducted at the level of the Bank of Agriculture and Rural Development and the adoption of a sample of 30 employees, the survey data was analyzed using the SPSS program, where the results resulted in a positive relationship between the variable of information and communication technology and the development of the performance of commercial banks .

The study was also divided into two chapters: the first chapter the theoretical framework of information and communication technology and its role in the development of the performance of commercial banks, and the second chapter The applied part FIELD study the role of information and Communication Technology in the development of the performance of commercial banks agriculture and Rural Development Bank-Algeria-DOUERA branch

One of the most important recommendations of the study is to increase attention to Information Technology and communication because it is an important source to achieve excellence and it should be treated as the most important strategic resource acquired by commercial banks and maintained because it is an important element for the development of commercial banks performance

- **Keywords:** information and communication technology, banking performance

# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات :

I	البسمة.....
II	الشكر.....
III	إهداء .....
IV	ملخص: .....
VI	فهرس المحتويات : .....
IX	قائمة الجداول.....
X	قائمة الأشكال.....
XI	قائمة الملاحق.....
أ-ز	مقدمة .....

**الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تطوير الأداء البنكي**

2	تمهيد : .....
3	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
3	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
5	المطلب الثاني : مبادئ و خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مكوناته : .....
8	المطلب الثالث : مزايا استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أهميتها .....
9	المبحث الثاني : عموميات حول الأداء البنكي : .....
9	المطلب الأول : مفهوم الأداء البنكي : .....
10	المطلب الثاني : خصائص و إبعاد الأداء البنكي : .....
12	المطلب الثالث : أنواع الأداء البنكي و العوامل المؤثرة فيه .....
13	المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البنكي .....
13	المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتطوير الأداء البنكي.....
14	المطلب الثاني: الأداء البنكي كمحرك لتبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .....
14	المطلب الثالث: التفاعل المتبادل بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والأداء البنكي.....
15	المبحث الرابع : الدراسات السابقة .....

15	المطلب الأول : الدراسات باللغة العربية
17	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
19	المطلب الثالث: اختلاف دراستنا عن الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل الأول :
	الفصل الثاني:الجزء التطبيقي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
23	تمهيد :
24	المبحث الأول : بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية
24	المطلب الأول : عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية
24	الفرع الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR
25	الفرع الثاني : مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية
25	الفرع الثالث: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
26	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
28	المطلب الثالث: مكانة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في المحيط المصرفي الجزائري
28	المبحث الثاني : تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR الدويرة - الجزائر
28	المطلب الأول : تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية دويرة -الجزائر
29	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التمية الريفية الدويرة
31	المطلب الثالث : وظائف بنك الفلاحة و التنمية الريفية الدويرة
35	المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية الدويرة
35	المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة
38	المطلب الأول : دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية الدويرة
43	المطلب الثاني: مناقشة الفرضيات
46	المطلب الثالث : تحليل الفرضيات
47	خلاصة الفصل :
49	الخاتمة:
50	قائمة المراجع
50	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الأوزان النسبية	40
02	معاملات ثبا الأداة	40
03	يبين توزيع افراد العينة حسب الصنف	41
04	يبين توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية	42
05	يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	43
06	حسب عدد سنوات العمل	44
07	يبين معامل الارتباط	45
08	يبين مؤشرات المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري	46
09	اختبار tTest	46

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
27	الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية	01
28	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية	02
41	يبين توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية الجنس	03
43	يبين توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	04
44	يبين توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات العمل	05

## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
31	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع الدويرة - الجزائر -	01
76	استبيان الدراسة	02

مقدمة

يشهد العالم منذ نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق، وذلك نتيجة للتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والتي انعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع البنوك التي أصبحت تعمل في بيئة أكثر تنافسية، ونتيجة للاستفادة من تلك التكنولوجيا أصبح هناك فرصة لزيادة ربحية وحصة البنك السوقية باستخدام المزيد من أدوات ومجالات الاتصال والإعلام. ولم يعد بالإمكان سوى الاعتراف بهذا العالم الجديد الذي يقوم على علم المعلوماتية والتكنولوجيا، وهو يعتمد أسلوباً غير ورقي مرعياً منقولا عبر الشاشة الإلكترونية، وقد تم استبدال الملفات الورقية والمخطوطات بالأسطوانات الممغنطة والسندات الرقمية المحفوظة على أسطوانات ضوئية رقمية أو على أقراص ممغنطة، وهي تنتقل من مكان إلى آخر بسهولة وسرعة خارقة دون أية حاجة للورق، فعالم المعلوماتية والأنترنت هو عالم بلا حدود عالم خال من الجغرافيا لا يقوم على الورق.

وقد أصبحت أغلبية الالتزامات والعقود والمعاملات تعتمد الوسائل الإلكترونية تبعا لما توفره الأنترنت كوسيلة سهلة فعالة ومتوفرة للعموم.

ولأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القرن الواحد والعشرين أصبحت أهم وسيلة من بين وسائل المؤسسة البنكية والتي تعتبر الجانب المبدع والخلق، والذي يمكن أن يعوض النقص الموجود في بقية الموارد الأخرى، وهو ما جعلنا نتناول هذا الموضوع بالبحث والدراسة

ففي ظل التغيرات القائمة و البيئة المتسمة بالسرعة اصبح الأداء يعكس قدرته و قابليته في تحقيق أهدافه سواء المتعلقة بالربحية أو برضا الزبائن، و في هذا الصدد بادرت الجزائر كغيرها من الدول الى تطوير نظامها البنكي من خلال إدخال جملة من الاستراتيجيات لتطوير الأداء بغية مواجهة المنافسة القوية و تحسين نوعية الخدمات المقدمة و تلبية رغبات الزبائن .

**1- إشكالية الدراسة :**

عرفت السنوات الأخيرة نمو كبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، غيرت بصفة محسوسة من محددات النشاط الاقتصادي من خلال تأثيرها المباشر والمحسوس على المؤسسة البنكية سواء على مستوى الداخلي أو الخارجي الذي فتح أمامها مجالات وتوجهات جديدة هذا التأثير الذي مس جميع وظائف المؤسسة البنكية. ومنه ومن خلال ما تقدم يمكننا طرح الإشكالية التالية:

الى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ان تساهم في تطور الأداء في البنوك التجارية ؟  
الأسئلة الفرعية :

- ما هي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟ و ما هي اهم مكوناته ؟
- فيما تتمثل ماهية الأداء البنكي ؟ و ما هي اهم خصائصه ؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الأداء في البنوك التجارية ؟

**2- فرضيات الدراسة :**

للإجابة على التساؤلات المطروحة و الوصول الى نتائج للبحث تم صياغة الفرضية التالية :  
الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطور الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05  
الفرضية البديلة  $H_1$  : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطور الأداء في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05

**3-اهداف الدراسة :**

تهدف هذه الدراسة الى:

- تسليط الضوء على ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مبادئه و خصائصه؛
- التعرف على أسس تطوير الأداء البنكي و العوامل المؤثرة فيه ؛
- ضرورة استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطويرها ؛
- توضيح مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء في بنك الفلاحة و التنمية الريفية -الدويرة-
- تسليط الضوء على أهم متطلبات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الواجب توفرها و التي من شأنها تطوير أداء بنك الفلاحة و التنمية الريفية -الدويرة

#### 4- أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مساهمته التي لا يستهان بها في تطوير أداء البنوك التجارية , فإن استطاعت هذه الدراسة من تحقيق أهدافها فبإمكانها مساعدة إدارة البنوك للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق مستويات اعلى, كما انها ترجع مرجعا للباحثين و المهتمين بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال مما قد يجعلهم يستندون على نتائجها و نتائج وجهات نظرها المبحوثة من خلالها.

#### 5- أسباب إختيار الموضوع :

تم إختيار هذا الموضوع انطلاقا من الأسباب التالية:

- اندراج الموضوع ضمن تخصص الباحث ، و رغبته في التعمق فيه ؛
- رغبة الباحث في تناول موضوع حديث في ظل الاقتصاد الحالي المبني على المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؛
- محاولة الباحث معرفة ما إذا كان المؤسسات الجزائرية تتبنى المفاهيم الاقتصادية الحديثة؛
- محاولة الباحث لفت الانتباه الى دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الأداء البنكي .

#### 6- منهج الدراسة :

للإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري باعتباره منهجا مناسباً للتوضيح مختلف المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك بالاستعانة بمراجع متنوعة ، ووصف وتحليل العلاقة السببية بين متغيرات الدراسة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، والأداء البنكي ( أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا أداة الاستبيان باعتبارها أداة من أدوات جمع المعلومات والبيانات . حيث قمنا بتوزيعه على الموظفين في عينة من البنوك بالولاية ، ويتضمن هذا الاستبيان مجموعة من الأسئلة حول دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية ، كما تم استخدام بعض البيانات والأدوات الإحصائية وكذلك العمل ببرنامج spss

#### 7- هيكل الدراسة :

لقد تم تقسيم الدراسة الى فصلين جاءا كما يلي :

الفصل الأول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تطوير الأداء البنكي و قسمناه إلى اربع مباحث ، المبحث الأول الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، المبحث الثاني الاطار المفاهيمي للأداء البنكي ، المبحث الثالث العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء البنكي ، و المبحث الرابع الدراسات السابقة .

الفصل الثاني : دراسة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء بنك الفلاحة و التنمية الريفية

فرع الدويرة -الجزائر -

تطرقنا في الفصل الثاني الى دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء بنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع الدويرة -الجزائر- و قسمناه الى مبحثين ، المبحث الأول بطاقة تعريفية عن بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR, و المبحث الثاني الدراسات التطبيقية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع الدويرة -الجزائر-

### 8-متغيرات الدراسة :

تحتوي هذه الدراسة على متغيرين هما :  
المتغير المستقل : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال  
المتغير التابع : الأداء البنك

### 9- حدود الدراسة :

توضح حدود الدراسة على النحو التالي:

الحدود المكانية : بنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع الدويرة ولاية الجزائر

- الحدود الزمانية : من جانفي 2025 الى ماي 2025 خلال الموسم الجامعي 2024-2025

- الحدود البشرية : العاملين في بنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع الدويرة

- الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال )

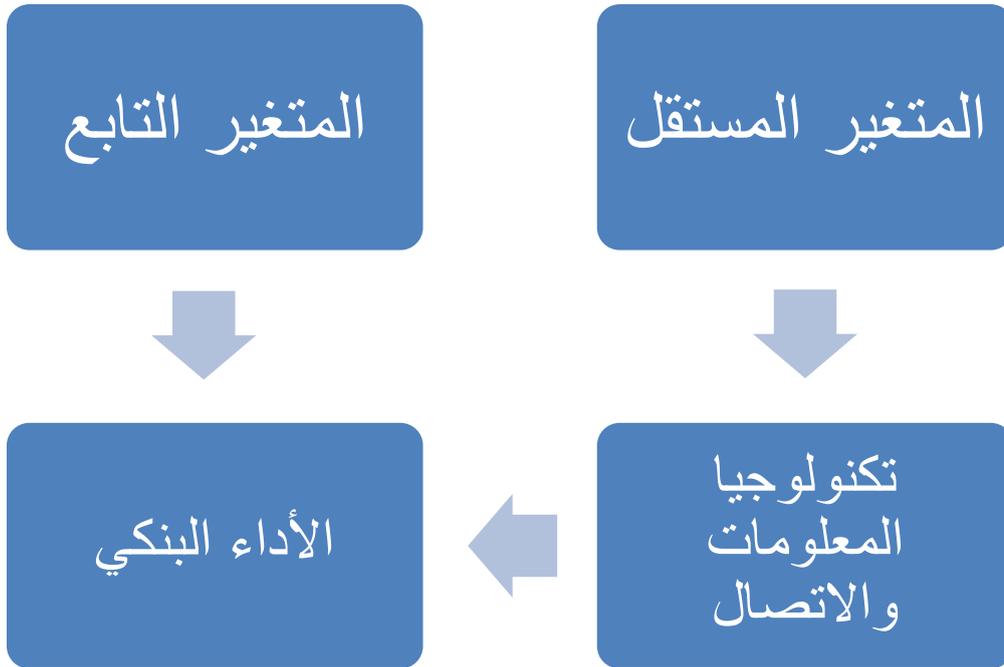
و المتغير التابع (الأداء البنكي

### 10- مصادر جمع المعلومات :

اعتمدت الدراسة على :

- المصادر الثانوية : تمثلت في الاطلاع و الاستفادة من الادبيات المنشورة حول موضوع من خلال المقالات و الكتب المنشورة ذات صلة بالموضوع ، الى جانب مذكرات الماجستير و أطروحة الدكتوراه.
- المصادر الأولية : اما على صعيد البحث الميداني فقد تم تصميم استبيان يضم جميع محاور الدراسة تم توجيهه الى عمال مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية الدويرة ، و تم اجراء بعض المقابلات مع عدد من المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة .

11- نموذج الدراسة :



نموذج افتراضي للدراسة

12- صعوبات الدراسة :

وتمثلت فيما يلي :

- عدم قبول بعض المؤسسات للطلبة المترشحين خوفا من افشاء سرها ؛
- صعوبة التواصل بيننا و بين العمال و هذا راجع الى الخلفية التعليمية السابقة للعمال مقارنة بالخلفية التعليمية الحالية .

## الفصل الأول: الاطار النظري

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ودورها في تطوير الأداء البنكي

**تمهيد :**

يشهد الاقتصاد العالمي ثورة معلوماتية في كل القطاعات، خاصة القطاع البنكي فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على هذا القطاع إيجابيا كوسيلة هامة لتحسين الأداء داخل البنوك الأمر الذي جعل من عملية تقديم الخدمات البنكية أكثر بسهولة وسرعة ودقة فضلا عن المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للبنك من إشباع الرغبات العملاء وتحقيق الربح والنمو. وفي هذا الصدد سوف تتم الدراسة من خلال ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وعليه سنتطرق في هذا الفصل الى المباحث التالية :

**المبحث الأول :** الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

**المبحث الثاني :** عموميات حول الأداء البنكي

**المبحث الثالث :** العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء البنكي

**المبحث الرابع :** الدراسات السابقة

## المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعد المعلومات الحجر الأساس والمورد العام لأداء مختلف العمليات المؤسساتية كما ساعدت على ظهور تكنولوجيا معلومات جديدة هدفها المساعدة على اتخاذ القرارات المناسبة والسرعة في اتخاذها لذلك ستحاول في هذا المبحث التعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال الدراسة الآتية:

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ميزة العصر الذي تعيش فيه وتقف وراء كل نجاح أو تفوق يحققه الأفراد والدول سنتناول في هذا الفرع تعريف كل من التكنولوجيا المعلومات ثم تعرف الاتصال وذلك كما يلي:

#### أولاً: تعريف التكنولوجيا :

يعود أصل كلمة تكنولوجيا تحديدا إلى اللغة اللاتينية والمركبة من كلمتين هما: Techno وتعني الفن أو الصناعة، وكلمة logos وتعني الدراسة أو العلم وعند تركيب الكلمتين معا في كلمة واحدة فإنها تعني في أصلها علوم (دراسات الصناعة الفنون)<sup>1</sup> ورغم وجود هذا التعريف اللغوي إلا أنه ليس بالأمر السهل وضع تعريف واحد لمفهوم التكنولوجيا نظرا لتعدد مجالاتها، فلم يستقر الفكر الإداري لحد الآن على تعريف محدد المصطلح التكنولوجيا نظرا للتطورات السريعة التي يرتبط بها هذا المفهوم فهناك من يعتبر أن التكنولوجيا هي مدى المعرفة والأساليب والأدوات والأنشطة المستخدمة في تحويل المدخلات كالمواد والمعلومات إلى مخرجات من منتجات وخدمات<sup>2</sup>.

كما ينظر للتكنولوجيا على أنها حزمة من المعلومات بما في ذلك المخترعات وبراءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الملكية الصناعية الأخرى التي تتناول المعرفة الفنية والمهارات اللازمة لإنتاج السلع والخدمات وتسويقها كما تعرف التكنولوجيا على أنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الاكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بالإنسان بغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل<sup>3</sup>.

وبهذا يمكننا القول أن التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض علمية.

#### ثانياً: تعريف المعلومات.

المعلومات هي عبارة عن بيانات تمت معالجتها وتشغيلها لتصبح ذات دلالة وقيمة معينة لدى فرد معين مما

<sup>1</sup>توفيل حديد . تكنولوجيا الانترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية . أطروحة

دكتوراه دولة في علوم التسيير . جامعة الجزائر، 2006/2007، ص51

<sup>2</sup>طارق طه ، إدارة البنوك و تكنولوجيا المعلومات ، دار الجامعة الجديدة ، القاهرة ، طبعة 2007 ص457-458

<sup>3</sup>صلاح الدين جمال الدين، عقود نقل تكنولوجيا: دراسة في إطار القانون الدولي الخاص و القانون التجاري الدولي، القاهرة 2004.

يعني أن المعلومات تمثل المخرجات الأساسية للبيانات وفقا للمدخل النظامي، ويمكن استخدامها في اتخاذ القرارات. المعلومات هي ما ينتج من معالجة البيانات التي تتولد في البيئة وهي تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهذا يعني أن المعرفة أعلى شأنًا من المعلومات، فنحن نسعى للحصول على المعلومات لكي نعرف وبالتالي فإننا نزيد من قدرتنا على المعرفة والإدراك<sup>1</sup>.

المعلومات هي الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع، كما تعرف على أنها توصيل الحقائق والمفاهيم إلى الأفراد من أجل زيادة معارفهم، ومن هنا ارتبطت المعلومات بالمعرفة<sup>2</sup>.

ومن هذه التعاريف نستنتج أنه يوجد فرق بين كل من البيانات والمعلومات والمعرفة، حيث أن معالجة البيانات. بولد معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، أي أن البيانات هي المادة الخام وهي المرحلة التي تسبق المعلومات أما المعرفة فهي معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة، فهي الحصيلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل الباحثين ومتخذي القرارات ومختلف المستخدمين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة مفيدة .

### ثالثاً: تعريف الاتصال

لقد تم التطرق لمفهوم الاتصال من طرف الكثير من الباحثين، ويمكننا تقديم أهم هذه التعاريف الاتصال هو كل عملية تتم بين شخصين أو أكثر باستخدام مجموعة من الرموز مكونة من حركات، كلمات وتعابير تحول إلى شكل معلومات من طرف مرسل إلى طرف آخر مستقبل<sup>3</sup>.

كما يعرف الاتصال على أنه عملية نقل رسالة بين طرفين، ويتضمن تبادل الآراء والاتجاهات والإشارات والبيانات والمعلومات، ويتم ذلك التبادل باستخدام الطاقات البشرية أو الوسائل التكنولوجية المختلفة . وعليه فإن الاتصال هو عملية نقل مختلف الرسائل والبيانات والمعلومات من شخص لآخر ومن مكان لآخر.

### تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أحد أهم تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة وهي تركز على الكمبيوتر والإلكترونيات الدقيقة والاتصالات والألياف الضوئية والبرمجيات وشبكات المعلومات، أو بعبارة أخرى فهي تركز على نظم الحاسبات ونظم الاتصالات فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تجمع بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، حيث تعبر تكنولوجيا المعلومات عن مختلف أنواع العمليات والاختراعات والمستجدات التي تتعامل مع مختلف أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتوثيقها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة.

<sup>1</sup> ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ،دار السحاب للنشر و التوزيع ،القاهرة، الطبعة الأولى 2007 ص19

<sup>2</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 28-29

<sup>3</sup> Chantal Bussenault.Martine Pretet Economie et gestion de l'entreprise 2002 P140

## التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات الاتصال :

ويمكن تقسيم مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاث مراحل أساسية هي:<sup>1</sup>

**1 - المراحل الأولى** تتمثل في ثورة المعلومات والاتصالات بدأ من اختراع الكتابة والطباعة و مختلف مصادر المعلومات المسموعة والمرئية ، وكانت الاستخدامات الأولية تستند إلى كفاءة الماكينة أي أن الأعمال تنجز باستخدام الحاسوب الذي كانت إمكانياته محدودة ، فظهرت نظم يطلق عليها نظم معالجة TPS (Transaction processing Systems المعاملات و يرمز لها باختصار

**2 - المرحلة الثانية :** أصبحت التكنولوجيا موردا للعمل من خلال استعمال نظم المعلومات الإدارية ، نظم دعم القرار و نظم المعلومات الخاصة، والذي ساعد على هذا التقدم هو تطور نظم الحواسيب التي صارت لها إمكانيات تخزين كبيرة جدا فضلا عن ظهور البرمجيات المتقدمة

**3 - المرحلة الثالثة :** تميزت هذه المرحلة بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات و ظهور المعالجة المايكروية ، إذ أصبحت تكنولوجيا المعلومات سلاحا إستراتيجيا من خلال تطبيقاتها المختلفة و التطورات الأخرى. إذن تطور مفهوم تكنولوجيا المعلومات من جيل لآخر وفقا للتطورات الحاصلة في كل مرحلة بهدف تسهيل التعامل مع المعلومات المختلفة وللاستفادة منها بالشكل المناسب.

## المطلب الثاني : مبادئ و خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مكوناته :

### مبادئ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

إن التكنولوجيا المعلومات و الاتصال ستة مبادئ أساسية هي :<sup>2</sup>

**1- المسؤولية :** حيث أن الأفراد والفرق يفهمون ويقبلون مسؤولياتهم مع احترام العرض والطلب التكنولوجي المعلومات أيضا فان لديهم السلطة الكافية لأداء مسؤولياتهم.

**2- الاستراتيجية:** حيث إن استراتيجية الأعمال تأخذ في الحسبان القدرات الحالية والمستقبلية لتكنولوجيا المعلومات الخطط الاستراتيجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ترضى الاحتياجات الآتية والأجلة الاستراتيجية الأعمال.

**3- الاكتساب :** إلي أن اكتساب تكنولوجيا المعلومات يكون السبب مبرر يعتمد على تحليل منطقي مع اتخاذ قرار شفاف وواضح.

**4- الأداء :** استخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم المنظمات وتوفير الخدمات والتسويات المناسبة ونوعية الخدمات. يجب إن يقابل الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

<sup>1</sup>شكر ، 2011 ، ص 17.

<sup>2</sup> و داد قوراري ، دور حوكت تكنولوجيا المعلومات و إدارة المخاطر المصرفية: مذكرة نيل شهادة الماستر جامعة مجد خيضر بسكرة

- 5- المطابقة : تكنولوجيا المعلومات بحيث إن لكل أنواع التشريع والتعليمات والسياسات والتطبيقات محددة بوضوح معززة وقابلة لتطبيق
- 6- السلوك الإنساني : سياسات تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات والقرارات تحترم السلوك الإنساني تتضمن الاحتياجات الحالية والمتطورة لكل الأفراد في العمليات
- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :
- لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها :
- 1- التفاعلية: بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدلا من مصادر
- 2- الاستمرارية: عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة إن تعطل الانترنت على مستوى العام بأكمله
- 3- قابلة التواصل: وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع منه
- 4- التلازمية : وتعني استقبال الرسالة في أي وقت مناسب للمستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت ففي البريد الإلكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل ودون الحاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العملية
- 5- قابلة التحرك والتحول: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل للآخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.<sup>1</sup>
- 6- العالمية الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، وذلك حتى تستطيع المعلومة ان تتبع المسارات المعقدة وتعقب المسارات التي يتدفق عليها رأس المال الإلكتروني عبر الحدود الدولية حيثة وذهابا من اقصى مكان الأرض إلى ادناء في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.
- 7- اقسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام<sup>2</sup>
- 8- النمو بمتوالية هندسية : كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات كما تغير النظام الاقتصادي<sup>3</sup>

<sup>1</sup>بوخشية قوي ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،2010 ص56

<sup>2</sup>محمد فتحي عبد الهادي الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية القاهرة مصر، 2000 ص155.

<sup>3</sup>مزه شعبان العاف ،العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن 2008 ص 78.

## مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

يمكن حصر مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فيما يلي <sup>1</sup>:

- **الأجهزة التقنية Hardware** : وتمثل الكيان المادي الصلب الحواسيب و ملحقاتها والتي تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية وهي : وحدات الإدخال ، وحدات المعالجة ووحدات الإخراج، حيث تقوم هذه الأجهزة بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسة.

- **البرمجيات Software** : أجهزة الحاسوب لا يمكنها القيام بمهامها دون وجود تعليمات محددة ومتسلسلة ، و بالتالي فإن البرمجيات تعتبر إحدى المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات ، التي تشغل وتدعم الأجهزة لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها.

- **قواعد البيانات Data base** : و تشكل الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب بحيث تشكل المادة الأولية للبيانات الخام التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول للمعلومات.

- **شبكات الإتصال Communication networks** : هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات وتلقيها، إذ تتألف من محطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها البعض بوسائط نتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي وفق تقنيات الإتصالات بعيدة المدى مثل الإنترنت شبكة الوب العالمية الشبكات الداخلية الانترنت والشبكات الخارجية الإكسترانيت.

- **إلكترونيات المستهلك E-Consumer**: و يقصد بالإلكترونيات المستهلك بأنها كل الأجهزة الإلكترونية التي تستخدم لتلبية احتياجات المستهلك ، والتي تشمل الهواتف ، أجهزة الصوت و المحمول و هذه الوسائط المتعددة ( MULTIMEDIA ) قد غيرت وجهة تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي أدى إلى فسح المجال أمام إلكترونيات المستهلك للإستخدام، إذ أصبح العديد من الناس يتوقعون مشاهدة الصور و الصوت جنباً إلى جنب مع النص والمعلومات في الوقت عينه الذي تتطور فيه الوسائط المتعددة

- **مهارات الموارد البشرية Human resource skills** : تتميز الموارد البشرية بمجموعة من المهارات و المعارف الإنجاز مهام المؤسسة ، و بعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذا يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني للمعرفة في أذهان العاملين في المؤسسة. وتعد تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ، و يتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ، فالمورد البشري هو المسؤول عن إدارة و تشغيل المكونات الأخرى.

- **الإجراءات Procedures** : هي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة و البرمجيات و الشبكات لغرض معالجة البيانات و توليد المخرجات

<sup>1</sup> خديجة فضيل ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية ص7.

## المطلب الثالث : مزايا استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أهميتها

### 1- مزايا استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

1- تقديم خدمة مصرفية كاملة وجديدة تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية وكذا الحديثة مثل إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء، وطريقة تحويل الأموال من حسابات العمل

2- خفض التكاليف من أفهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة المنخفضة مقارنة بالبنوك العادية ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل

3- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية مع اتساع شبكة الأنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحت سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الأنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجواء صغيرة من الدققة الوحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العمل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكون مشغولا عنه

### 2- أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

يمكن إبراز أهميتها في ما يلي :

- القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم وبالغة السرعة
- التزويد بالاتصالات سريعة ودقيقة ورخيصة ضمن المنظمات و ما بينها
- خزن كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير وسهل الوصول اليه
- السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات في كل أرجاء العالم
- زيادة فاعلية وكفاءة الأشخاص العاملين في مجاميع سواء في موقع واحد أو في عدة مواقع

**المبحث الثاني : عموميات حول الأداء البنكي :****المطلب الأول : مفهوم الأداء البنكي :**

يعتبر مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم شيوعا واستعمالا في حقل اقتصاد وتسيير المؤسسات حيث حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين خاصة في علم الاقتصاد.

أولا: تعريف الأداء بعد الأداء من المصطلحات الجذابة التي تحمل في طياتها نكهة العمل وديناميكية الجهد الهادف وهو يقترح فصل العمل الجيد عن السيئ، وأنه يتيح للمديرين تقييمه كما لو كان إجراء فني غير سياسي، وبذلك أصبح الأداء من المفاهيم الأمامية في كافة المستويات الهرمية و لكافة أنواع المنشآت، لأن هذا الأداء قد يكون له آثار ضارة بأرباح المنشأة وقد يكون أساسيا لبقائها واستمرارها. ومنه يمكن أن نستخلص التعاريف الآتية:<sup>1</sup>

**التعريف الأول:** " هو المنهجية والطريقة التي بواسطتها يمكن للمؤسسة الوصول إلى أهدافها المختلفة التي وجدت من أجلها.

**التعريف الثاني:** " هو الاستخدام الهادف والمنتج لكل المعارف والوسائل التي توفرها العلوم التكنولوجية بحيث تتمكن المؤسسة من الوصول إلى أهداف محددة بأسلوب واعي أي بتوظيف أمثل للقدرات البشرية والمالية وللزمنا معا.

**التعريف الثالث:** الأداء هو الترجمة اللغوية للكلمة الإنجليزية Performance، والتي تعنى وضعية الحصان في السباق بعد ترجمتها إلى اللغة الفرنسية، منحت حقلا واسعا للتطبيق، فيعرف الأداء من خلال عدة معايير منها وضعية المنظمة بالنسبة للمنافسة القدرة على الإبداع، عدد الزبائن الذين ابتعدوا عن التعامل مع المنظمة، نسبة العقود المبرمة

فانه نلاحظ أن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى حيث يقصد به الأهداف أو المخرجات التي يسعى نظام أي بنك إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية والمادية والمالية

**ثانيا: تميزه عن المصطلحات المقاربة له**

يرتبط مفهوم الأداء بمصطلحات كثيرة تقترب في مضمونها من مصطلح الأداء و هذا ما أدى إلى وجود اللبس بينهم و من بين هذه المصطلحات نجد:

**1- الكفاءة :** وتعرف أنها القدرة على اختيار السبيل الذي يحقق أحسن نتيجة بتطبيق الإمكانيات المتوفرة أو بعبارة أخرى فان الكفاءة تعني الوصول إلى الأعظمية في أي هدف تسعى إليه المؤسسة، كما يقصد بها كذلك تحقيق اكبر ربح مقابل تكلفة معطاة

**2-الفعالية :** تعرف على أنها العلاقة النسبية بين النتائج المحققة والأهداف المخططة التي تفسر القدرة على

<sup>1</sup>بلمقدم مصطفى و اخرون ، تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية

تحقيق بالشكل الصحيح أي بمقاربة الأداء المحقق بالنسبة إلى الأداء المطلوبة

**3 - الإنتاجية:** يشير مصطلح الإنتاجية بصفة عامة إلى نسبة المخرجات إلى المدخلات وتشمل المدخلات ساعات العمل وتكلفتها وتكاليف الإنتاج وتكاليف الآلات والمعدلات بينما تشتمل المخرجات على المبيعات و الدخل والحصة السوقية، وعلى الرغم من أن مفهوم الإنتاجية قد يختلف باختلاف نوعية النشاط إلا انه يظل دائماً على علاقة بين قيمة أو كمية الموارد المستخدمة في إنتاج تلك السلع أو الخدمات

### المطلب الثاني : خصائص و إبعاد الأداء البنكي :

خصائص الأداء البنكي:

للأداء مجموعة من الخصائص هي نفسها خصائص الأداء البنكي، يمكن إجمالها فيما يلي:

**1 - الأداء مسالة إدراك** يختلف الأداء بين الأفراد والجماعات و المنظمات فبالنسبة لمالكي المنظمة قد يعني الأرباح، أما بالنسبة للقائد الإداري فقد يعني المردودية والقدرة التنافسية، أما الفرد العامل فقد يعني له الأجور الجيدة أو مناخ العمل الملائم، في حيث قد يعني بالنسبة للزبون نوعية الخدمات والمنتجات التي توفرها له المنظمة، وهذا ما يطرح إشكالية صعوبة ضبطه و قبوله وفقاً لمعايير معتمدة من جميل الفاعلين داخل و خارج المنظمة، كما قد يمنع ذلك المنظمة من أن تكون في وضعية جيدة على كل المعايير<sup>1</sup>

**2 - الأداء مفهوم متطور** عبر الزمن إن المعايير التي يتحدد على أساسها الأداء سواء الداخلية منها أو تلك التي تحددها البيئة الخارجية للمنظمة، تكون متغيرة مع عمر المنظمة ومع تغير المواقف أو الظروف، إذ أن توليفات العوامل البشرية التقنية المالية والتنظيمية، تجعل الأداء مرتفعاً من موقف الآخر، لذلك فإن التحدي الأساسي الذي يحدد. القادة الإداريين هو إيجاد التوليفة المناسبة لتحقيق الأداء المرتفع<sup>2</sup>

**3 - الأداء مفهوم شامل:** الأداء لا يقتصر في الجانب الاقتصادي فقط بل يتعداه إلى الجانبين التنظيمي و الاجتماعي، بحيث التنظيم الجيد هو وسيلة في خدمة أداء المنظمة من خلال الهيكلية الرسمية و الحد أو على الأقل التقليل من النزاعات التي يمكن أن تحدث في المنظمة بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق الذي يسمح بالانتقال الجيد للمعلومات وبالتالي تحقيق الفعالية إلى جانب مرونة الهيكلية والقدرة على التكيف مع قيود المحيط، كما أن إهمال الجانب الاجتماعي المتمثل في تحقيق الرضا المختلف أفراد المنظمة، قد لا يخدم أداء المنظمة كذلك، لذا فالمعايير المالية وحدها غير كافية للتعبير عن أداء المنظمة، فعلى القادة الإداريين أن يستخدموا إلى جانبها معايير غير مالية و خاصة المعايير الاجتماعية

**4- مفهوم غني بالتناقضات:** إن الأداء تحدده مجموعة من العوامل منها المكملة بعضها البعض، و منها المتناقضة و هذه الأخيرة تظهر مثلاً عند السعي وراء تحقيق هدف تدني تكاليف الإنتاج والعمل في نفس الوقت

<sup>1</sup> مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية ، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006، ص34

<sup>2</sup> بن حملة عفاف ، المرجع نفسه ، ص50

على تحقيق هدف تحسين النوعية في السلع والخدمات، لذا على القائد الإداري اخذ الأولويات بعين الاعتبار  
**5- الأداء ذو اثر رجعي على المنظمة:** إن معرفة مستوى الأداء عن طريق قياسه و تقييمه يهدف إلى اتخاذ  
 الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء المستهدف فإذا كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة فانه يتوجب  
 على القادة الإداريين إعادة النظر في البرامج والخطط و حسن في الخيارات الإستراتيج  
**أبعاد الأداء البنكي :**

بعد عرض مجموعة التعاريف المفهوم الأداء البنكي وخصائصه، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها هذا  
 المفهوم، وتتمثل هذه الأبعاد في :

**1- البعد الوظيفي:** يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك بمعنى كل ما يرتبط بنشاط عمال  
 البنك، فبقاء و استمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفها، إذ أنه بإمكان بتكين متماثلين في الموارد  
 المالية، المادية، التكنولوجية والمعلوماتية، إلا انه هناك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل  
 منها.

و بناء عليه بعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه و  
 تطويره و تدريبه ينعكس على أدائه و إنتاجيته وبالتالي على أداء البنك ككل

**2- البعد الاستراتيجي :** مرتبط باستراتيجيات البنك المحددة لتحقيق هدف معين في مجال معين

**3- البعد التجاري:** يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، وكذا طريقة عرضها و  
 أساليب الترويج لها

**4- البعد المالي:** يقصد به تقييم مردودية و ربحية البنك من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية ومن  
 بين الأهداف الإستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي ما يلي:

- ✓ نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، و يعتمد كميّاس معدل زيادة الإيرادات.
- ✓ الاستخدام الأمثل للأصول، ويعتمد كميّاس معدل العائد على الأصول.
- ✓ زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كميّاس العائد على حقوق الملكية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ميهوب سماح ، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاريو المالي للمصارف الفرنسية، لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة  
 قسنطينة 2013، 2014/2 ص 26 و 27.

## المطلب الثالث : أنواع الأداء البنكي و العوامل المؤثرة فيه

### أنواع الأداء البنكي :

يمكن تصنيف الأداء وفقا لهذه المعايير تذكر منها تقسيم الأداء إلى:

**أولاً: الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية في تحقيقها ويعبر عنها بالمؤشرات الربحية للنمو ودرجة المحافظة على المراكز النسبية للمنظمة :

**ثانياً: الأداء الجزئي:** و هو الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفعلية للمنظمة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد للتقسيم منها :

**1-الأداء التسويقي :** للخص ووظيفة التسويق في عملية تخطيط تنفيذ تطوير وتسعير، ترويج و توزيع السلع و الخدمات لخلق التبادل الذي يحقق الإشباع و المنافع لكل من الأفراد والمنظمات والمجتمع ويتم تقييم الأداء التسويقي طبق المجموعة من المعايير تذكر منها عدد من الأسواق الجديدة النصيب السوقي لحصة السوق، مستوى المبيعات، عدد شكاوي العملاء الخ :

**2- الأداء المالي:** يمثل أداء الوظيفة المالية على مستوى المنظمة في الحصول على الأموال المطلوبة بالقدر المناسب و الوقت المناسب و تقرير استخدامها بشكل كفؤ و فعال وذلك من أجل الوصول إلى الأهداف والنتائج المالية المرغوبة

**3- أداء الموارد البشرية :** يعتبر المورد البشري من العناصر الأساسية للعملية الإنتاجية بعد المواد الأولية، حيث لا بد من عملية فحص وتمحيص الموارد البشرية المستخدمة في العملية الإنتاجية من حيث النوع و الكم، لأن مثل هذه المتغيرات تكون عبء على الإنتاج والأداء بسبب الانحرافات و ارتفاع تكلفة الإنتاج مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف و الخطط المرسومة لذا لا بد من استخدام عنصر المورد البشري حسب المنافع الاقتصادية منها و ليس بدافع امتصاص الفائض من الأيدي العاملة أو لتخفيض البطالة<sup>17</sup>

### العوامل المؤثرة في الأداء البنكي :

تنقسم العوامل المؤثرة في الأداء إلى عوامل داخلية وخارجية :

**1- العوامل الخارجية:** تتمثل العوامل الخارجية في مجموعة المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم و بالتالي فان آثارها قد تكون في شكل قرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء، وقد تكون خطراً يؤثر سلبي على أداء المؤسسة، مما يستدعي ضرورة التكيف معها لتحقيق آثارها، خاصة إذا تميزت بعدم الثبات و التعقد، وتنقسم هذه العوامل إلى عوامل اقتصادية واجتماعية وثقافية وتكنولوجية وسياسية وقانونية تتفاوت في درجة تأثيرها :

<sup>17</sup>بن حملة عفاف ، المرجع نفسه ، ص 51 و ص 52

**2- العوامل الداخلية:** تتمثل العوامل الداخلية في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية و التي تؤثر على أدائها، ويمكن للمسير أن يتحكم فيها و يحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة آثارها الايجابية أو التقليل من آثارها السلبية، تتميز هذه العوامل بكتريا وبالتالي صعوبة حضرها والتداخل فيما بينها والتعاون من حيث درجة تأثيرها والتحكم فيها.

ونتيجة لما سبق تم تجميعها في مجموعتين رئيسيتين هما العوامل التقنية (نوع التكنولوجيا، نسبة الاعتماد على الآلات مقارنة مع العمال الموقع الجغرافي للمؤسسة وتصميمها من حيث المخازن الورشات الآلات، نوعية المنتج. شكله والغلاف مدى توافق منتجات المؤسسة مع رغبات المستهلكين نوعية المواد المستعملة في عملية الإنتاج و العوامل البشرية ( التركيبية البشرية للمؤسسة من حيث السن والجنس مستوى تأهيل أفراد المنظمة و مدى التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي ينشطونها والتكنولوجية المستخدمة، أنظمة المكافآت والجوائز العلاقة بين العمال و الإدارة نوعية المعلومات<sup>18</sup>

### المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البنكي

تُعد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البنكي علاقة معقدة ومتشابكة تتجاوز حدود التأثير الأحادي، لتأخذ طابعاً تفاعلياً تُسهم فيه التكنولوجيا في تحسين الأداء، وفي الوقت نفسه تدفع متطلبات تحسين الأداء البنكي نحو تبني تقنيات جديدة. هذا التفاعل يُشكل محوراً جوهرياً في التسيير البنكي الحديث. وفي هذا المبحث، سنحلل هذه العلاقة التفاعلية عبر ثلاث مطالب رئيسية.

#### المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتطوير الأداء البنكي

أثبتت التجارب البنكية الحديثة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تُعد من العوامل الأساسية في تطوير الأداء البنكي على مستويات متعددة. ومن أبرز أوجه هذا التحسين:<sup>19</sup>

- رفع الكفاءة التشغيلية: حيث تؤدي أتمتة الإجراءات إلى تقليص الوقت والتكاليف وتحسين استخدام الموارد.
- تحسين جودة الخدمات: تمكن التكنولوجيا من تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة وتخصيصاً، مع قدرة أكبر على التنبؤ باحتياجات العملاء.
- تعزيز الأمان المالي: من خلال أنظمة الحماية الرقمية والتشفير وقياس المخاطر الإلكترونية، ما يرفع ثقة العملاء ويقلل من نسب الاحتيال.

<sup>18</sup>السعيد بريش، نعيمة يحيوي ، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات و زيادة فاعليتها ، دراسة حالة ملبة الاوراس ، ملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، جامعة وفاقلة ، يومي 22 و 23 نوفمبر 2011 ص 298

<sup>19</sup>محمد فتحي عبد الهادي. المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على عتاب القرن الحديد مكتبة الدار العربية للكتاب و القاهرة مصر

- الابتكار في المنتجات البنكية : سمحت التكنولوجيا للبنوك بتقديم خدمات مبتكرة كالمحافظ الإلكترونية، التمويل الرقمي، القروض عبر الإنترنت، وأنظمة الدفع الذكية.

بهذا، تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورًا مركزيًا كأداة استراتيجية لرفع أداء البنوك، ليس فقط على المستوى الداخلي، بل أيضًا في علاقتها بالسوق والعملاء.

### المطلب الثاني: الأداء البنكي كمحرك لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لا يقتصر الدور على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحدها، بل إن الحاجة لتحسين الأداء البنكي باتت أحد أبرز المحفزات لتبني التقنيات الحديثة، ويتجلى ذلك فيما يلي:<sup>20</sup>

- التنافسية السوقية: في بيئة مصرفية مشبعة وتنافسية، تسعى البنوك إلى التميز عبر تقديم خدمات أكثر تطورًا وسرعة، مما يدفعها لاعتماد تكنولوجيا متقدمة.

- مطالب الزبائن المتزايدة : أصبح العملاء أكثر وعيًا وارتباطًا بالتقنيات، ما يفرض على البنوك تحسين خدماتها الرقمية لتلبية التوقعات وتحقيق رضا الزبون.

- الرقابة والتنظيم: تفرض السلطات النقدية معايير صارمة للشفافية والرقابة، ما يتطلب أنظمة معلومات قوية تساعد على الامتثال والتقارير الفورية.

- تحقيق أهداف الكفاءة والفعالية : تعاني بعض البنوك من ضعف مؤشرات الأداء (مثل انخفاض الربحية أو ارتفاع التكاليف)، ما يدفعها لتوظيف التكنولوجيا كحل استراتيجي.

وبالتالي، فإن البنوك لا تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عشوائي، بل استجابةً لضغوط وتحولات تفرض عليها التطوير المستمر لأدائها، مما يعكس طبيعة العلاقة الديناميكية بين الطرفين.

### المطلب الثالث: التفاعل المتبادل بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البنكي

إن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البنكي ليست ذات اتجاه واحد، بل تتسم بالتكامل والتفاعل المتبادل، وهو ما يظهر في العناصر التالية:<sup>21</sup>

- حلقة تغذية راجعة مستمرة : فكلما حسّنت التكنولوجيا الأداء، ظهرت احتياجات جديدة تدفع نحو مزيد من التقدم التكنولوجي، والعكس صحيح. مثلاً، عند زيادة عدد العملاء بسبب خدمات رقمية متطورة، تزداد الحاجة لتقنيات أكثر قوة واستيعابًا.

<sup>20</sup>مزه شعبان العاف العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات إثراء للنشر والتوزيع عمان الأردن 2008.

<sup>21</sup>ياض عبد الله الخوالدة وعند فالح اتطبيقي " كُر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة دراسات العلوم الإدارية، العدد 35 العدد 02 الأود 2008.

- تشكيل استراتيجية رقمية طويلة الأمد : لا يُمكن فصل الأداء البنكي عن التوجه التكنولوجي للبنك. إذ تعتمد الخطط الاستراتيجية على الدمج الذكي للتكنولوجيا ضمن كل وحدات البنك، لتحقيق التكامل بين الأهداف التكنولوجية والمالية.
- التحديات المصاحبة للتكامل : رغم الفرص الهائلة، تواجه البنوك تحديات مثل مقاومة التغيير من الموظفين، ضعف البنية التحتية في بعض البيئات، وارتفاع كلفة التحول الرقمي، مما يفرض توازناً دقيقاً بين الطموح التكنولوجي والواقع البنكي.
- نموذج العلاقة التشاركية : أصبحت العلاقة بين التكنولوجيا والأداء البنكي اليوم أقرب إلى علاقة "شراكة استراتيجية"، حيث تُعد التكنولوجيا جزءاً من منظومة اتخاذ القرار، وليس فقط أداة تنفيذ.

إن هذا التفاعل التكامل يَعد مؤشراً على النضج الرقمي للمؤسسات البنكية، ويشكل عنصراً حاسماً في قدرة البنك على البقاء والنمو في بيئة مالية متغيرة.

#### المبحث الرابع : الدراسات السابقة

#### المطلب الأول : الدراسات باللغة العربية

1- دراسة " بن حملة عفاف 2015 " بعنوان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية بأمر البواقى ( BADR, BNA, CPA, CNEP ) وكانت إشكالية هذه الدراسة كالتالي: هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقى عند مستوى معنوية  $a = 0.05$

وهدفت هذه الدراسة إلى تبيان مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء البنوك بصفة عامة و مدى أهمية استخدام الأساليب الإحصائية والبرمجيات مثل برمجية (SPSS) في تحليل المعلومات المتحصل عليها عن طريق الاستبيان وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء والتوجه نحو العولمة وتسارع وتيرة الإبداعات التكنولوجية، أصبحت البنوك تتجه نحو مداخل حديثة في تقييم الأداء أهمها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الأداء.

إن المعرفة تحتاج إلى وسائل اتصال وان برونر مفهوم اقتصاد المعرفة المرتبط وجوده بالإنترنت وسهولة الاتصال، فإذا تحقق كل ذلك تحققت أولى الخطوات نحو تنفيذ متطلبات عصر اقتصاد المعرفة تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة على الجنسين الذكري والأنثوي في ممارسة النشاط المصرفية تتوفر الوكالات البنكية محل الدراسة على أجهزة وبرمجيات مناسبة للممارسة العمل المصرفية بشكل عادي.

-2- دراسة " دغيش محمد الحسين " 2016 بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (الوادي) وكانت إشكالية هذه الدراسة كالتالي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة؟  
تهدف هذه الدراسة إلى:

إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة و المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و التعرف على الأداء المالي للمؤسسة والعوامل المتحكمة فيه وكانت نتائج هذه الدراسة كالتالي:

- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل التي تساهم في زيادة الأداء المالي للمؤسسة
- ✓ مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين اليات عمل المؤسس
- ✓ يمثل الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المسطرة لها؛
- ✓ أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين الأداء المالي بالمؤسسة
- ✓ مساعدة المؤسسة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة

3- دراسة " نادية سعودي " 2017 بعنوان مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية وكانت إشكالية هذه الدراسة كالتالي: ما مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية - بطاقة الأداء المتوازن نموذجاً ؟

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المفاهيم المرتبطة بتقييم الأداء، نظام مراقبة التسيير الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير ودورها في قياس وتقييم أداء البنوك و الاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية في تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد البنوك التجارية الجزائرية في تعزيز استخدام أسلوب بطاقة الأداء المتوازن، وكذا تحسين أدائها باستعماله و بيان ضرورة سد النقص في النموذج التقليدي لقياس الأداء الذي يركز على المقاييس المالية للأداء دون المقاييس غير المالية.

- ✓ وكانت نتائج الدراسة كالتالي:
- ✓ عدم وجود فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية الجنس المؤهل العلمي الوظيفة المتعلقة بجميع متغيرات الدراسة
- ✓ وجود فروقات في جميع متغيرات الدراسة تعزى للبنك الذي يعمل به الفرد المستجوب وذلك لاختلاف إمكانيات ومهام نظام مراقبة التسيير من بنك إلى آخر إضافة إلى اختلاف مقاييس الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن المستخدمة في كل بنك؛
- ✓ وجود فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية

- ✓ العمر المتعلقة بمحوري إمكانيات نظام مراقبة التسيير، البعد المالي
- ✓ مجال مراقبة التسيير. أي أن البنوك التجارية الجزائرية تتوفر على مختلف الإمكانيات المادية والمالية والبشرية و التكنولوجيا لتطبيق نظام مراقبة التسيير

**4- دراسة " بن موسى وعلماوي " 2020 بعنوان: التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية دراسة تجربة الإمارات المتحدة وكانت إشكالية هذه الدراسة كالتالي: هل يمكن أن تساهم التكنولوجيا المالية في دعم العمل المصرفي الإلكتروني بالبنوك العمومية**  
 تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة مدى الاستفادة من مزايا تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومدى التكيف مع هذه التطورات لتطوير الخدمات الإلكترونية وبناء ميزات تنافسية في المجال المصرفي الإلكتروني.  
 تهدف هذه الدراسة الى معرفة أسس الميزة التنافسية للعمل المصرفي الإلكتروني, تحديد خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية من مواكبة التطورات الحديثة واكتساب مزايا تنافسية ومعرفة متطلبات تفعيل العمل المصرفي الإلكتروني والارتقاء بالصيرفة الإلكترونية إلى الصيرفة التكنولوجية  
 وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

تعتبر الإمارات العربية المتحدة من بين الدول التي أصبحت تسيير جنبا إلى جنب مع التطور التكنولوجي الحاصل خاصة في القطاع المصرفي، لكن تقف عدة تحديات لتطور العمل المصرفي الإلكتروني، فلربما تفرض التكنولوجيا المالية العابرة للحدود حتمية تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأقل للحفاظ على عملائها واستثماراتها  
**5- دراسة (بوخاري خديجة 2019) بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير اداء البنوك الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة**

أهم هدف الدراسة معرفة التطورات التي طرأت على البنوك الجزائرية وتغيرات الهيكلية.  
 أهم نتيجة الدراسة حالة بنك التنمية الفلاحية - معرفة هيكل تنظيمي تقسيم العمل أهداف مرجوة.

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية

**1- دراسة " لجنة بازل للرقابة المصرفية 2018 بعنوان Implications of fintech :développements for banks and bank supervisors**

تجمع هذه الورقة بين البحث التاريخي، وتحليل وسائل الإعلام الحالية، وتحليل منتجات التكنولوجيا المالية وتحليل السيناريوهات الممكنة التي تواجهها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية بالإضافة إلى استطلاعات الرأي حول أنشطة أعضاء لجنة بازل بشأن الرقابة المصرفية، لتوفير منظور استشرافي حول التكنولوجيا المالية وتأثيرها المحتمل على الخدمات المصرفية والصناعة والإشراف المصرفي.

كما تلخص هذه الوثيقة النتائج الرئيسية لـ BCBS والاستنتاجات المترتبة عن استكشاف الآثار على البنوك والرقابة المصرفية اثر استثمارها الكبير في التكنولوجيا المالية نظر التحليل المقدم في هذه الورقة في عدة سيناريوهات وقيم إمكانياتها التأثير المستقبلي على الصناعة المصرفية، حيث يرى خبراء الصناعة أن مستقبل

الخدمات المصرفية سينطوي على معركة بشكل متزايد العلاقة العملاء، كما تدرك BCBS أنه يجب أن تساهم أولاً في الفهم المشترك للمخاطر والفرص المرتبطة بالتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي من خلال وصف الممارسات المرصودة قبل الانخراط في تحديد الحاجة إلى أي تعريف للمتطلبات أو التوصيات الفنية، تقر BCBS أيضاً بأن القضايا المتعلقة بالتكنولوجيا المالية قد خفضت عبر مختلف القطاعات مع الترتيبات المؤسسية والإشرافية الخاصة بالولاية القضائية التي لا تزال قائمة خارج نطاق تفويضها الخاص بالبنك

## 2- دراسة Salaheddine Abdelaziz بعنوان : The adoption of Electric Banking in Algeria (Reality and Prospects )

يهدف هذا البحث إلى دراسة المتطلبات التي يمكن توفيرها لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر في ظل التغيرات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية. حيث أصبح من الضروري تطوير التعاملات المصرفية في الجزائر بهدف مواكبة التطورات في الأنظمة المصرفية في العالم. ومن النتائج التي تم التوصل إليها أن النظام المصرفي الجزائري لا يزال يفتقر إلى الحدثة في ظل الهيمنة الكاملة للبنوك العامة، وضعف عمليات الوساطة المالية، بالإضافة إلى الافتقار إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي هو أمر ضروري لاعتماد التعاملات الإلكترونية والخدمات المصرفية..

3- دراسة Sylvie Gerbaix, (2003) منشورة في المحلة الفرنسية Horizons Bancaire " في العدد 316، بعنوان "L'impact Des Réseaux Sur L'activité Bancaire et Interbancaire"، الهدف من المقال اثار تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خصائص نظام معلومات البنك حيث خصصت الباحثة دراستها في بنك واحد فقط عن طريق تبني نموذج مرجعي و هو اتباع نظرية آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة (Huber 1990) حيث توصلت في الأخير إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بصفة كبيرة على تحديد العلاقة ما بين البنوك و عملائهم و الخدمات المالية و البنكية.

4- دراسة بعنوان La Banque et Les Nouvelles Technologie منشورة في العدد الثالث الصادر سنة 2004 ، في مجلة " The Romain Journal of European Studies" هدفت الى إيجاد العلاقة الجديدة ما بين البنوك الفرنسية و التكنولوجيا الجديدة، ودور البنكي في التنظيم الداخلي للمؤسسات و مقارنتها مع المؤسسات البنكية العالمية، حيث استتحت الباحثة في الأخير أن علاقة البنك بالتكنولوجيا الجديدة يجب أن تكون وطيذة و على البنك أن يواكب كل التطورات التي تحصل في مجال التكنولوجيا لتضمن بقائها في الساحة البنكية كما أن هذه العلاقة أصبحت محور دراسة تسويقية لسبين أو فما التغييرات العميقة للمستهلكين وثانيهما هو أن التكنولوجيا الجديدة المتاحة لدى البنك تسمح له بالتركيز على عملائه ومنتجاته.

## المطلب الثالث: اختلاف دراستنا عن الدراسات السابقة

## 1- دراسة بن حملة عفاف (2015)

تشابهت دراستنا مع الدراسة السابقة في المتغير المستقل و هو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كذلك المتغير التابع الأداء البنكي و اختلفت دراستنا عن الدراسة السابقة من حيث محل الدراسة حيث تناولت اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء البنوك دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية بأم بواقي اما دراستنا الحالية تناولت دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك الدويرة

## 2-دراسة دغيش محمد الحسين (2016):

تشابهت دراستنا مع الدراسة السابقة في المتغير المستقل و هو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كذلك المتغير التابع الأداء البنكي او الأداء المالي و اختلفت دراستنا عن الدراسة السابقة من حيث محل الدراسة حيث تناولت دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي أما دراستنا الحالية تناولت دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك الدويرة

## 3-دراسة ناديا السعودي (2017)

هدفت الدراسة الى التعرف على اهم المفاهيم المرتبطة بقياس الاداء و دوره في البنوك التجارية و التعرف على أهمية استخدام التكنولوجيا المالية أجريت الدراسة على عينة من البنوك التجارية إضافة الى بعض الافراد العاملين اما دراستنا فتناولت دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك الدويرة

## 4-دراسة بن موسى و علماوي(2018)

تشابهت دراستنا مع الدراسة السابقة في المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال او التكنولوجيا المالية التي تعد امتداد لها و اختلفت عن الدراسة السابقة في المتغير التابع حيث تناولت الدراسة السابقة التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية و اختلفت كذلك في محل الدراسة حيث كان على مستوى بنوك العمومية في الإمارات المتحدة أما دراستنا فكانت على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية بالدويرة ولاية الجزائر

## 5- دراسة (بوخاري خديجة 2019)

تشابهت دراستنا مع الدراسة السابقة في المتغير المستقل و هو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كذلك المتغير التابع الأداء البنكي و اختلفت دراستنا عن الدراسة السابقة من حيث محل الدراسة حيث تناولت دور

تكنولوجيا المعلومات و في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و كالة بسكرة  
أما دراستنا فتناولت دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك الدويرة  
**6- دراسة لجنة بازل 2018**

تشابهت دراستنا مع الدراسة السابقة في المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اختلفت دراستنا  
عن الدراسة السابقة من حيث المتغير التابع و هو الأداء و اختلفت أيضا من حيث محل الدراسة تناولت اثار  
التكنولوجيا المالية على تطورات البنوك اما دراستنا الحالية تناولت دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير  
أداء البنوك التجارية

**: Salaheddine Abdelaziz-7**

تشابهت دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اختلفت  
عن الدراسة السابقة من حيث المتغير التابع الأداء و اختلفت أيضا من حيث محل الدراسة تناولت الاعتماد على  
الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية اما دراستنا الحالية تناولت دور تكنولوجيا المعلومات و  
الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية

**8-دراسة في مجلة “ 2004 The Romain Journal of European Studies**

تشابهت دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اختلفت  
عن الدراسة السابقة في محل الدراسة حيث تناولت البنوك و التكنولوجيا الجديدة ام دراستنا الحالية فتناولت دور  
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية

**خلاصة الفصل الأول :**

من خلال تناولنا لهذا الفصل من خلال الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، حاولنا إعطاء نظرة شاملة حولها من مفاهيم و مبادئ و خصائص و مكونات لما لها من دور في تطوير الأداء في البنوك التجارية .

و عليه نستنتج انه اصبح لزاما على البنوك الارتقاء من العمل التقليدي الى العمل البنكي الإلكتروني و استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بهدف تطوير أداء البنوك كما تناولنا الاطار النظري لأداء البنكي و حولنا إعطاء نظرة شاملة حول المصطلح و خصائصه و ابعاده هو في الأخير تم التطرق الى دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء البنكي ، و كنتيجة فان البنك الذي يستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يتمتع بأداء كلي جيد .

**الفصل الثاني: الجزء التطبيقي**  
**دراسة حالة بنك الفلاحة و**  
**التنمية**

**تمهيد :**

بعد أن تم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء البنكي مبرزين بذلك أهم الجوانب المرتبطة بهذه المتغيرين و كذا العلاقة بينهما ببعده و تأصيل نظري . سيتم التطرق في هذا الفصل الى تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية -الدويرة- و في الأخير سنقوم بإسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري من خلال اجراء دراسة ميدانية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية -دويرة- و ذلك باستعمال تقنيات و أدوات الاستقصاء المهمة من ملاحظة مقابلة و توزيع قوائم الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة و البالغ عددهم 20 عامل ثم تحليل البيانات باستعمال برنامج SPSS لتوضيح العلاقات و الأثر بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء البنكي اذا تم تقسيم هذا الفصل إلى :

- المبحث الأول : نظرة عامة حول بنك الفلاحة التنمية الريفية الدويرة
- المبحث الثاني : تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع الدويرة -الجزائر-
- المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية

**المبحث الأول : بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية****المطلب الأول : عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية****الفرع الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR**

بنك الفلاحة و التنمية الريفية مؤسسة مالية وطنية تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي و يعد تاجرا في علاقته مع الغير، اعتبر بنك الفلاحة عند إنشائه وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الهادفة إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية، إذن فهو بنك متخصص مهمته تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة و ذلك بقصد تطوير الريف وتطوير الإنتاج الغذائي النباتي والحيواني على الصعيد الوطني.

إن بنك الفلاحة يندرج تلقائيا في قائمة البنوك التجارية باعتباره مؤسسة مالية وطنية فهو يتميز بأنه في أن واحد بنك ودائع ليقبل الودائع الجارية أو الأجل ويفرض الأموال باجال مختلفة، وبنك تنمية يمنح قروضا متوسطة و طويلة الأجل تستهدف تكوين أو تجديد رأس المال الثابت، وهو يعطي امتيازا للعين الحرة الفلاحية والريفية بمنحها قروضا بشروط أسهل أي سعر فائدة أقل مما يفعله مع غيرها.

**- مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

لقد من البنك بثلاث مراحل أساسية هي :<sup>1</sup>

**1.مرحلة ما بين (1982-1990)،** تم تأسيس بنك الفلاحة و التنمية الريفية تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، حيث انطلق برأس مال قدره مليار دينار جزائري و 140 وكالة منتازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري و خلال السنوات الأولى من نشأته سعى البنك إلى فرض وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية و هذا طبقا لمبدأ تخصص البنوك حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

**2.مرحلة ما بين (1991-1999)** بعد صدور قانون النقد و القرض والذي منح استقلالية أكبر للبنوك الغي نظام التخصص للبنوك وأصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه المختلفة المتمثلة في منح القروض و تشجيع عملية الادخار بنوعيتها بالفائدة و بدون فائدة، كما وسع الفقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة والمصغرة وعليه يمكننا تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأنه بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو الأجل، ويمثل أيضا بنك تنمية

<sup>1</sup> من مذكرة بنك الفلاحة و التنمية الريفية

باعتباره يستطيع القيام بمنح القروض سواء كانت متوسطة أو طويلة الأجل وهدفها تكوين رأس المال الثابت  
**3 . مرحلة ما بين (2000-2002)** تميزت هذه المرحلة بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس  
 جديد في مجال تشجيع الاستثمارات وجعل نشاطها و مستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق. وفي إطار  
 تمويل الاقتصاد ضمن التوجهات الاقتصادية الجديدة للجزائر عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تغيير سياسته  
 الإقراضية حيث رفع إلى حد كبير حجم القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة و المصغرة في جميع  
 الميادين و في نفس الوقت طور مستوى أدائه مساهمة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية العميقة واستجابة لتطلعات  
 العملاء المستثمرين

#### الفرع الثاني : مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- ✓ تتمحور مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الفعاليات الآتية
- ✓ تلقي الودائع الفورية و الأجلة سواء من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين
- ✓ قيام البنك بعمليات مصرفية خاصة بالقرض والصراف التي تخص أعماله قصد تسيير نشاطاته
- ✓ تقديم المساعدة المالية للمهن الفلاحية والمين المرتبطة بأعمالها وأعمال الهياكل الصناعية و التجارية.
- ✓ تمويل عمليات التجارة في حدود الإمكانيات الاكتتاب واستتجار وشراء السندات والسجلات الخاصة  
 بالعمليات الفلاحية والحرفية والتقليدية و الزراعية

#### الفرع الثالث: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

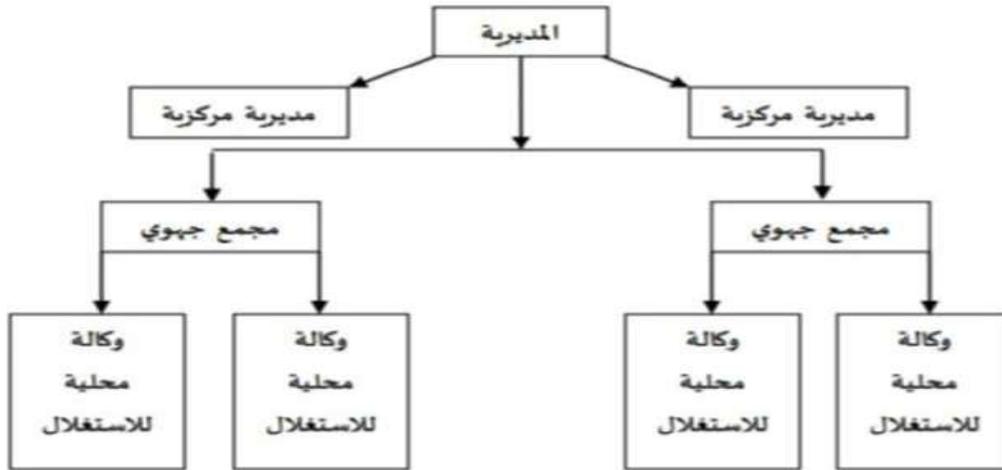
- ✓ يسعى بنك الفلاحة والتنمية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها
- ✓ إعادة تنظيم الجهاز الفلاحي بتطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي
- ✓ إشراك الزراعة في التراكم الوطني وتنمية نصيبها في مجال الإنتاج الوطني
- ✓ توسيع الأراضي الزراعية وتحسين جودة الخدمات
- ✓ سعي البنك إلى تكوين موظفين والعمل على رفع قدراتهم و كفاءتهم

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يخضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية لنظامية المركزية واللامركزية، فالأول تمثله المديرية المركزية الموجودة تحت إدارة الرئيس مدير عام بمساعدة مديرين مركزيين، بالإضافة إلى أقسام تضم كل منها عدة مديريات تحت سلطة رئيس قسم و مهمتها الإشراف على مختلف العمليات البنكية.

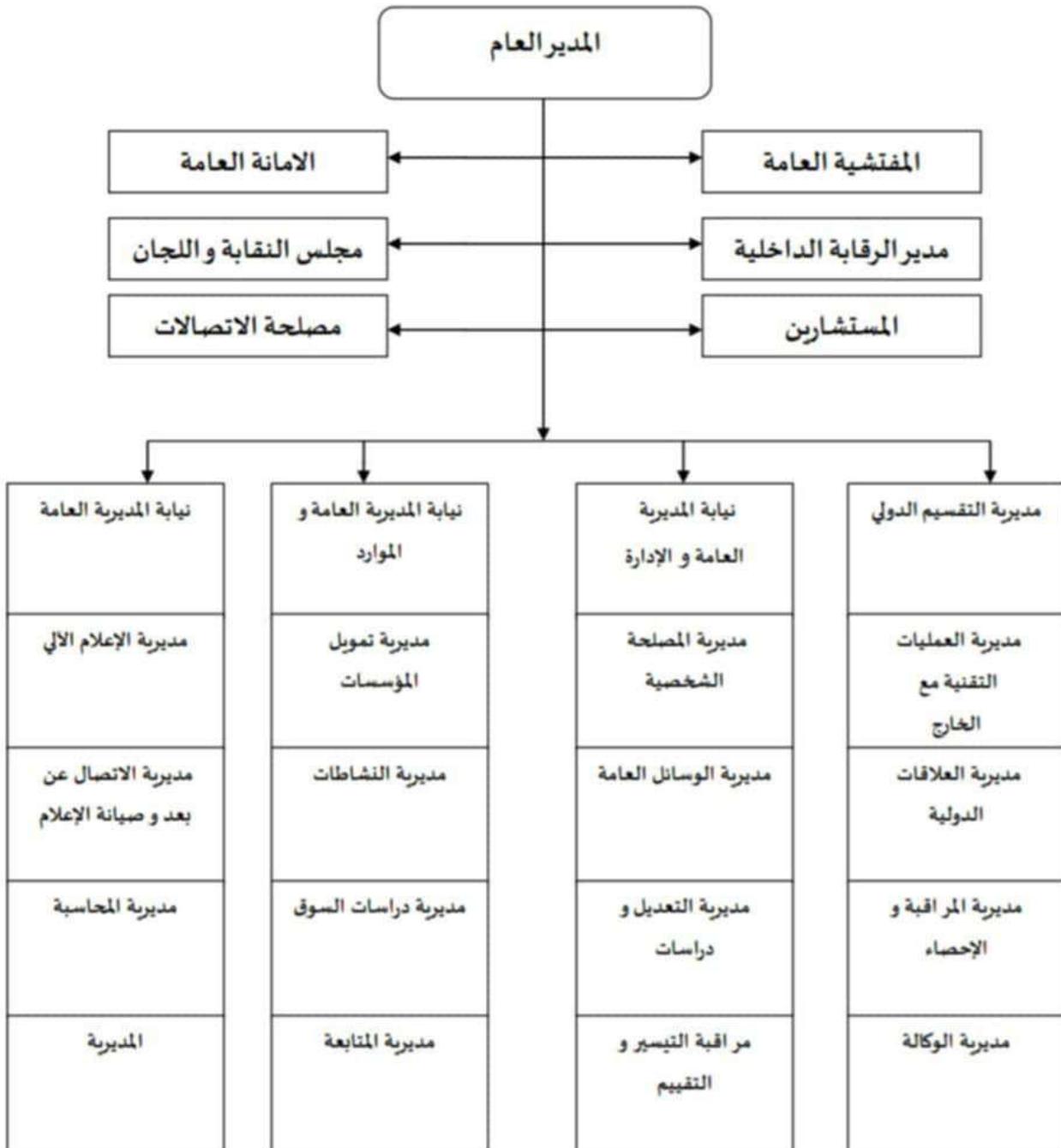
أما اللامركزية فتتمثل في فروع البنك الممتدة عبر التراب الوطني، تقوم بالإشراف والعمل على التسيير الحسن عبر النطاق المحدد لها، أما الوكالات في الخلية القاعدية لنشاطات البنك، وهذا التوزيع الشامل الفروع التنمية الريفية عبر مختلف مناطق الوطن والغرض منه هو تحقيق تنمية شاملة أيضا تقديم خدمات مختلفة من إقراض و غيرها لجميع المواطنين.

### الشكل 03 الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية



مقدم من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية الدورة

الشكل 4 الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية



مقدم من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية الدائرة

### المطلب الثالث: مكانة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في المحيط المصرفي الجزائري

- يحتل بنك الفلاحة و التنمية الريفية موقعا متميزا ضمن البيكل المصرفي الجزائري، فهو يعتبر كأكبر بنك تجاري في البلد نظرا لما يشهده من تحولات هيكلية وعملية هامة منذ نشأته و التي يمكن إيجازها فيما يلي:
- 1- يتمتع بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ نشأته في 1982 بكافة الصلاحيات والوظائف المتعارف عليها عالميا
  - 2- يمتاز بكثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية، حيث صنف من طرف مجلة قاموس البنوك في سنة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية و هو بنك يحتل المركز 668 في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك مصنف، كما صنف في سنة 2002 في المراتب العشرة الأوائل للبنوك الإفريقية
  - 3- يعمل في كافة القطاعات الاقتصادية، كما يمول كافة المؤسسات على اختلاف نشاطها وطبيعتها القانونية
  - 4- استعمال الأعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية
  - 5- تمثل التجارة الخارجية %30 من حجم معاملاته
  - 6- أول بنك جزائري يستعمل مفهوم البنك الجالس مع خدمات مشخصة
  - 7- القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي و عن بعد: ( Télétransmission )
  - 8- تعميم استعمال الأعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة ملك للبنك مصممة من طرف مهندسي المؤسسة

### المبحث الثاني : تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR الدويرة – الجزائر

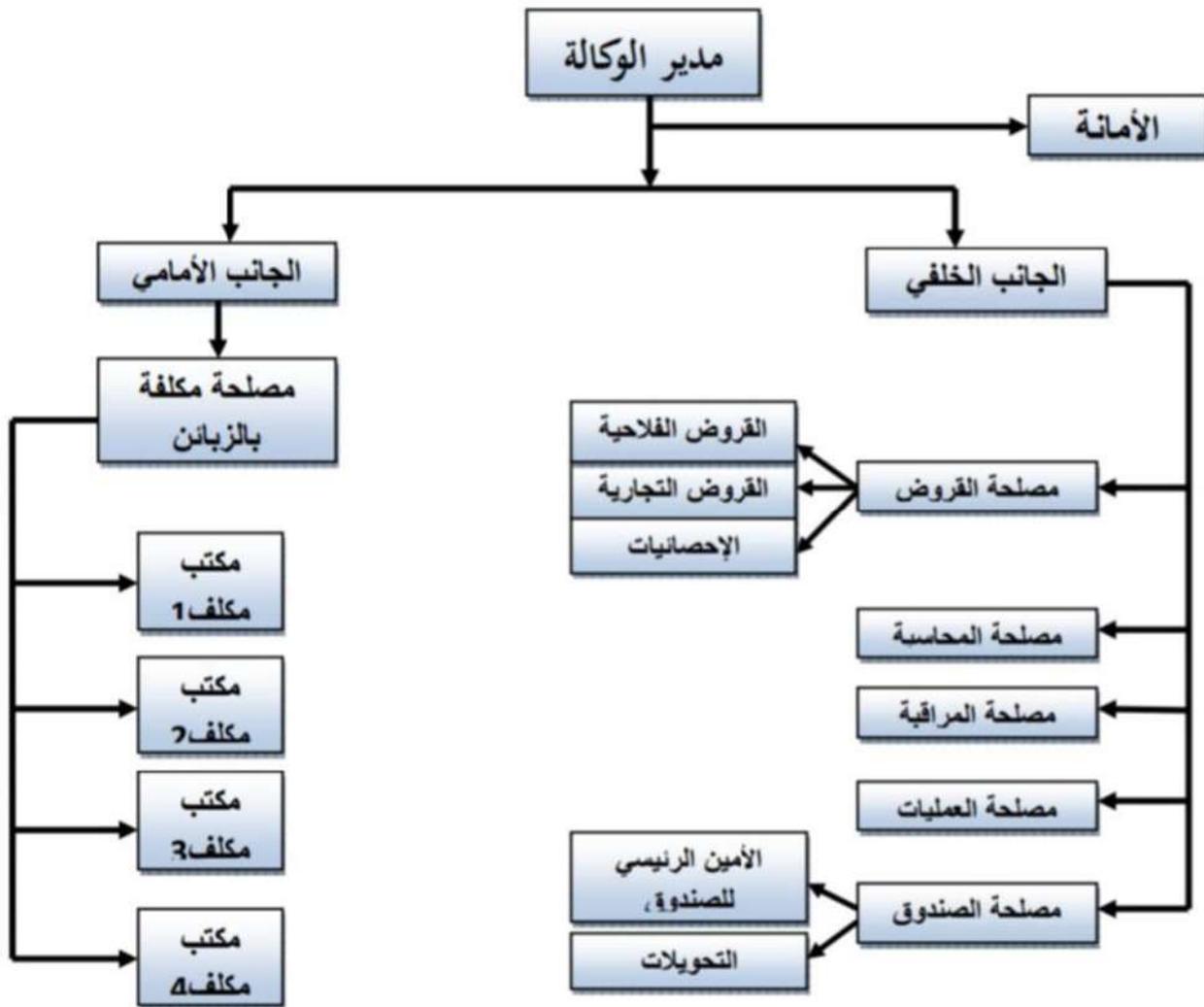
#### المطلب الأول : تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية دويرة -الجزائر-

تأسس بنك الفلاحة و التنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 106/82 ( الجريدة الرسمية 1982 ) ، حيث وكلت له مهمة تمويل هياكل و نشاطات الإنتاج الزراعي ، فان إنشأؤه يكون قد خفف عن البنك الوطني الجزائري جانبا مهما من التمويل و الائتمان الفلاحي ، و نظرا للاهمية التي اتسم بها فقد فرض نفسه بين مختلف البنوك في ظل التوجه الجديد نحو اقتصاد السوق و دخول المنافسة .

تحتل وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية في وسط مدينة الدويرة و يعتبر موقعا جغرافيا مهما ، حيث تشغل 30 عاملا تعتمد على خبرتهم ، يقوم البنك بتكوين و تدريب العمال و هذا لزيادة خبرتهم و كفاءتهم في التعامل مع التحديث الجاري في البنك .<sup>1</sup>

<sup>1</sup>بناءا على المعطيات المقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية -دويرة-

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية الدويرة  
الشكل رقم 3 : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية الدويرة



المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك

### مهام كل مصلحة :

الجانب الأمامي : يتكون من العناصر التالية:

**مصلحة مكلفة بالزبائن:** تهتم هذه المصلحة في وكالة بسكرة بكل ما يعني الزبائن وحاجاتهم في العمليات البنكية (السحب والإيداع) بحيث تتكون من أربعة مكاتب تعمل على استقبال الزبائن.

**الجانب الخلفي :** يتكون من مجموعة من المصالح التي يقوم من خلالها بتقديم الخدمات للزبائن، وهذه المصالح تتمثل في :

- 1- **مصلحة القروض:** تقوم هذه المصلحة بكافة العمليات الخاصة بمنح التسهيلات الائتمانية بمختلف أنواعها ، ومن مهامها أيضا دراسة ملفات طلب القروض و تكون حسب قيمة المبلغ و التي تقدم إلى اللجان الخاصة بهذه الدراسة، وتندرج ضمن هذه المصلحة الفروع التالية :
- فرع خاص بالقروض الفلاحية : يكمن دور هذا الفرع في منح ومراقبة كل القروض المتعلقة

بالفلاحين

- فرع القروض التجارية : ويقوم بمنح قروض لفترة التجار مع مراقبتها.
- فرع الإحصائيات : يقوم هذا الفرع يجمع و إعطاء كل الإحصائيات السنوية أو حتى الشهرية

حيث تكون هذه الإحصائيات خاصة بالقروض فقط.

- 2- **مصلحة المحاسبة :** من مهام هذه المصلحة جميع العمليات المحاسبية الخاصة بالبنك ، وكذا إعداد الميزانيات الافتتاحية و الختامية للبنك بالإضافة إلى مراجعة جميع العمليات اليومية المتعلقة بالبنك و دفع أجور العمال.

- 3- **مصلحة مراقبة الأمور الإدارية :** تهتم هذه المصلحة بصفة خاصة بالشؤون التالية:
- المراقبة الداخلية الأرشيف والأمن.

- كما تهتم بكل من أجور العمال وعطلهم والمكافآت المتعلقة بهم وأيضا الدورات التكوينية وكل ما يتعلق بالموارد البشرية بصفة عامة.

- و يضاف إلى ذلك كل الإعانات و الاحتياطات وغيرها من المهام الأخرى.

- 4- **مصلحة الصندوق الخزينة :** وتنقسم إلى :

**أمين الصندوق الرئيسي :** ويتم على مستوى هذا الفرع تأدية عملية خصم الأوراق التجارية الصالح للزبائن وذلك من خلال تقديم تلك الأوراق التجارية إلى البنك المركزي من أجل خصمها، ويتقاضى العمولة مقابل ذلك.

**فرع التحويلات :** يختص هذا الفرع بنقل الأموال من حساب زبون ما إلى حساب زبون آخر و ذلك عندما يكون لديهما حسابين في نفس البنك.

5- **مصلحة العمليات الأجنبية :** تقوم هذه المصلحة ببعض خدمات التجارة الخارجية وذلك من خلال العمليات التالية:

- يقوم البنك بتمويل التجارة الخارجية عن طريق فتحه للإعتمادات المستتدة أو خطابات الضمان القيام بعمليات التوطين البنكي.

- كذلك تقوم هذه المصلحة بجمع الإحصائيات المختلفة الخاصة بالعمليات الخارجية الأجنبية بالإضافة إلى ذلك القيام بعملية تصفية الحسابات ومراجعتها

### المطلب الثالث : وظائف بنك الفلاحة و التنمية الريفية الدائرة

الخدمات التي يعرضها بنك الفلاحة والتنمية الريفية الدائرة :

تتمثل الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يأتي:

1- **خدمات الادخار :** وتشمل مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لجذب مدخرات زبائنه وتمكينهم من توظيفها لديه وتتمثل في:

- **سند الصندوق " Bond et essiac depot a taux variable :** وهو عبارة عن إبداع الأجل. ويصبح ماديا بواسطة سند يلتزم من خلاله الزبون للاكتتاب في مبلغ محدد بمدة من اختياره، وبمعدل فائدة متغيرة حسب مدة الإبداع، وعند بلوغ أجل الاستحقاق يدفع البنك فائدة تصاحبه زيادة على رأس المال، وهذا السند موجه للأشخاص المعنوية والمادية بصفة اسمية أو تحامله.

- **ودائع الاجل " Bond et essiac dépôt à emret a taux variable :** هو دفتر يخول لصاحبه الحق فتح حساب للادخار، إذ يمكن صاحبه من إمكانية سحب أمواله المودعة في أي وقت بشاء، وفي أي وكالة من وكالات البنك، كما يمكن لصاحبه الحصول على فائدة عند نهاية كل سنة مالية لتضاف إلى رصيده، ويقوم موظفي البنك بتسجيل جميع العمليات المصرفية التي يقوم بها كل من البنك والعميل على هذا الدفتر الشيء الذي يتيح للعميل المتابعة الجيدة لحسابه وتجدر الإشارة هنا إلى أن العميل له الحرية في فتح الحساب مقابل حصوله على فائدة أو لا حسب رغبته.

- **دفتر توفير الشباب Livre pargne :** هو دفتر يمكن صاحبه من الشباب 19 سنة عن طريق ممثله الشرعي من فتح حساب إبداع فيه، ويقدر المبلغ الأدنى لهذا الدفتر ب 500ج، ويتم إبداع الأموال فيه عن طريق

مبالغ محولة أو عن طريق تحويلات أوتوماتيكية، ويتيح هذا الدفتر صاحبه عند بلوغه الأهلية القانونية وذو الأقدمية التي تزيد عن كسنوات الاستقادة من قرض بنكي قد يصل إلى 2 مليون دينار.

- **دفتر خاص بالسكن "Livre special"** : وهو عبارة عن حساب في دفتر يمكن صاحبه من الحصول على فائدة تدفع سداسيا وبمعدل ثابت قدره 2.5% وتخضع هذه الفائدة للضريبة على الدخل IRG او يتيح هذا الحساب لصاحبه في حالة أراد الحصول على سكن إمكانية مساعدة البنك بتمويله المشروعة السكني وفي هذه الحالة تكون الفائدة التي يدفعها هذا الحساب أقل من الفائدة التي يمكن أن يدفعها شخص آخر يريد تمويل مشروع سكني وهو غير فاتح لهذا الحساب.

- **حساب إبداع الأجل** : ويتمثل هذا الحساب في حساب يفتحه صاحبه الإبداع أمواله، مقابل حصوله على فائدة محددة من طرف البنك حسب مدة الإبداع.

2- **خدمات متعلقة بالإقراض** يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على غرار من البنوك بدور الوساطة المالية، فبعد استقباله إبداعات المتخرين يقوم باستخدامها في شكل قروض لذوي الاحتياجات المالية وهذه القروض تختلف من حيث المدة وعرض الحصول على القرض، وكذا الضمانات المطلوبة ويمنح "BADR" أنواع عدة من القروض تذكر منها:

- **قروض الاستغلال** : وهي قروض مدتها سنة واحدة ولا تتجاوز سنتين تهدف إلى تمويل احتياجات التشغيل ويفرق البنك بين نوعين من القطاعات عند إعطاء هذه القروض هما:

القطاع الفلاحي خارج المخطط الوطني للتنمية pnda ويتضمن هذا القطاع خمسة أنواع من الزبائن وهم:

- المزارعون الخواص الفرديون العاملون حاليا في القطاع.
- المزارعون الخواص الفرديون الذين هم في بداية مباشرة النشاط المزارعون المجمعون
- المستثمرة الفلاحية الخاصة.
- المستثمرة الفلاحية الجماعية.
- قطاع الصناعة الخدمات التجارة البناء والأشغال العمومية ويتضمن بدوره ثلاثة أنواع من الزبائن
- مقاولة الأشغال العمومية والبناء.
- الصناعة التجارة والخدمات.
- المهن الحرة والنشاطات الخصوصية.

**قروض الاستثمار "Credit d'investissement":** وهي قروض متوسطة وطويلة الأجل تتراوح مدتها ما بين سنتين على خمس سنوات، وقد تصل إلى ثمانية سنوات أو أكثر، ويمنح هذا النوع من القروض عادة لتمويل مشتريات المعدات أو تجديد الآلات، أو بهدف تكوين رأس مال ثابت في حالة القروض أيضا قطاعين هما:

القطاع الفلاحي والصيد البحري ويشمل ثلاث أنواع من القروض وهم:

- القرض المرتبط بالمخطط الوطني للتنمية الفلاحية.

- قرض الاستثمار خارج المخطط الوطنية للتنمية الفلاحية.

- قرض الاستثمار في الصيد البحري. "Inver Peche"

قطاع الصناعة التجارة الخدمات والصحة ويشمل القروض الموجهة لهذا القطاع ما يلي:

- الصناعة، التجارة والخدمات.

- الاستثمار في الصحة.

- استثمار المركبة النفعية.

- إن عملية الإقراض ككل مرتبطة بمجموعة من الوثائق في شكل ملف يقدم إلى البنك ويتضمن وثائق إدارية وقانونية ومحاسبية وجبائية ... الخ..

3- **المنتجات الإلكترونية** وهي منتجات متطورة استحدثت بغرض تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء وتخفيف الضغط على الشبابيك واستمرار الخدمات طيلة أيام الأسبوع 24/24 ساعة، وتتمثل هذه المنتجات في:

- **بطاقة الدفع بدر : Carte de paiement BADR:** تسمح هذه البطاقة الحاملها بإجراء عملية السحب على

مستوى الموزع الآلي للأوراق النقدية BADR المتواجدة في كل وكالات بدر، أو حتى وكالات البنوك الزميلة، وكذا

القيام بعملية الدفع المشترياتهم عند التجار الذين يملكون جهاز حامل الدفع الإلكتروني TT

- التي تزوده بورصة نيويورك، فيفصل الخادم ذو الفعالية المعترف بها عالميا وفرت وضمنت بطاقة بدر لزيائنها

خدمة مستمرة متواصلة ذات جودة عالمية.

ومدة صلاحية هذه البطاقة سنة واحدة وهي قابلة للتجديد، ويتم السحب وفق سقف أسبوعي محدد من قبل البنك

ولكل فاتح الحساب جديد لدى إحدى وكالات بنك بدر الحق في الحصول على مثل هذه البطاقة.

4- **خدمات مصرفية أخرى :** إضافة إلى الخدمات السابقة الذكر يقوم بنك بدر " بتقديم عدة خدمات

تذكر منها:

- **المعالجة الحسابية عن بعد "Teletraitement":** إن عملية التحصيل المالي عن طريق المعالجة الحسابية

مع منتوجات تسخر بتدعيم نوعية الخدمات وإدماج تكنولوجيا جديدة على نظام التسديد، إن إجراء التحصيل المالي

عن طريق Télétraitement أي المعالجة الحسابية عن بعد يتطلب تجريد هذه العملية من طابعها المادي "Dematerialisation" وبالتالي توفير هذه التقنية الجديدة المستحدثة على مستوى وكالات "بدر لزبائنها معالجة العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي، وتجدر الإشارة أن هذه العملية تتم فقط بين بدر ووكالاته.

- خدمة بدر " **Consulte**: وهي خدمة يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لزبائنه، بحيث تمكنهم من فحص حساباتهم عن بعد، وذلك عن طريق تعبئة الزبون الوثيقة تعاقدية مع البنك ويترك اسم المستعمل وكلمة السر تمكنه من مراجعة حسابه عن طريق شبكة الإنترنت، ويتيح بنك بدر هذه الخدمة الزبائنه لمدة 24/24 ساعة كل أيام الأسبوع.

- عمليات المقاصة للشبكات "Telecompensation".
- عمليات الأوراق المالية من شرائها وإدارتها لصالح العميل.
- عمليات الحوالات المصرفية
- "Options avec l'étranger" عمليات التجارة الخارجية

## المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية الدويرة

### المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها : تحديد مجال الدراسة ، أدوات جمع البيانات ، مجتمع الدراسة ، عينة الدراسة ، بيانات الاستمارة ، تطبيق البرنامج الاحصائي SPSS 26version لتحليل البيانات و سنتطرق اليها فيما يلي :

#### 1- مجالات الدراسة :

بدأت الدراسة الميدانية في جانفي 2025 و استمرت طيلة الموسم الجامعي حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات و المعلومات الضرورية التي تبنى عليها أساس الدراسة و كذلك اعداد نموذج للاستبيان و ضبطه و تحكيمه من طرف الأستاذ و بعض عمال البنك ثم توزيعه على افراد عينة الدراسة و بعدما تم استرجاع الاستبيان انتقلنا الى مرحلة تحليل النتائج .

#### 2- طريقة جمع البيانات : تم الاعتماد على نوعين من البيانات :

- البيانات الأولية : من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات اللازمة لموضوع البحث ، و من تفرغها و تحليلها في البرنامج الاحصائي SPSS و استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة و مؤشرات تدعم موضوع الدراسة
- البيانات الثانوية : تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسات السابقة

#### 3-أدوات جمع البيانات :

يعتبر الاستبيان من بين اهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال و المعرفة السابقة لهم و جمع المعلومات بغرض تحليلها و الوصول الى النتائج حيث وجه الاستبيان للاطارات فقط ، زيادة عن ذلك قمت ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام و الإطارات على مستوى البنك بغية الاستفسار عن مدى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية و حقيقة تطبيقها في بنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع الدويرة.

4- مجتمع الدراسة : يشتمل مجتمع دراستنا على إطارات بنك الفلاحة و التنمية الريفية لفرع الدويرة و المقدر ب 30 موظف لسنة 2025

5- عينة الدراسة : تم اختيار العينة المقصودة حيث وزعت الاستثمارات على موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية الدويرة و بلغ عددها 30 و كان عدد الاستثمارات المسترجعة و الصالحة التي تم اخضاعها للدراسة 30 استمارة يعني ان عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي أي انها مناسبة للدراسة

6- حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : بنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع الدويرة

- الحدود الزمانية : امتدت فترة التبرص من جانفي 2025 الى ماي 2025 طيلة الموسم الجامعي 2024-2025

7- متغيرات الدراسة :

- المتغير المستقل : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- المتغير التابع : الأداء البنكي .

### 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 تشطها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح فيعني تركيز الاستجابات وعدم

تشنتها أما إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيح أو أعلى فيعني عدم تركيز الاستجابات و تشنتها) علما بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح اقل تشنت 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 الآتي:

• طول الفئة = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / 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)

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

المصدر: من إعداد الطالب اسعد مخلوف ، مذكرة ماستر 2023-2024، ص56.

## المطلب الأول : دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية الدورية

## 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 قيمة 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
		<b>Alpha deCronbach</b>
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	10	0.793
الأداء البنكي	9	0.722
المجموع	19	0.847

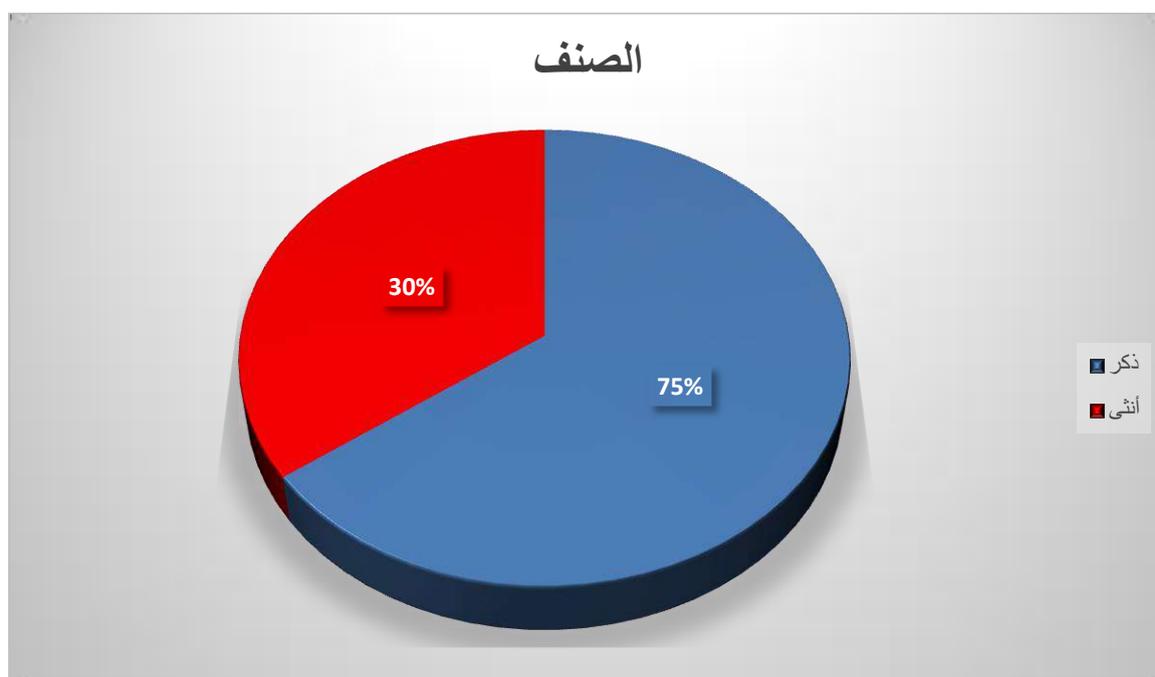
المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS.V.26

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.

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

النسبة	التكرار	الصنف
70%	21	ذكر
30%	09	أنثى
100%	30	مجموع

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



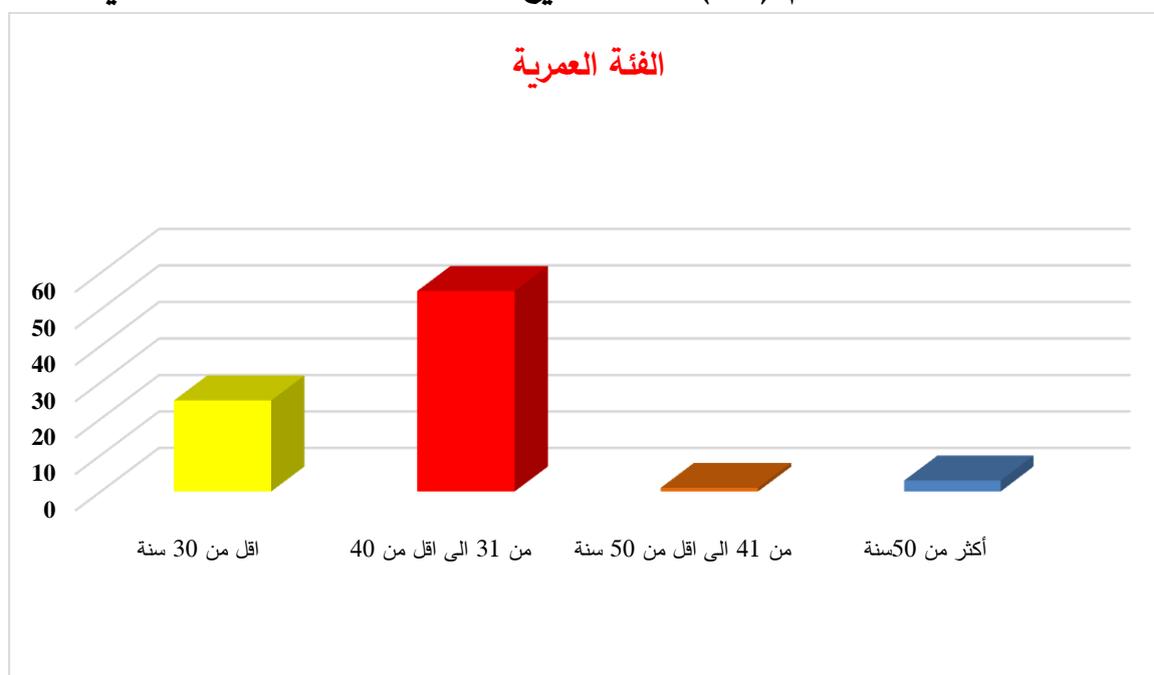
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ نسبة الذكور حاضرة بقوة وخاصة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR حيث قدرت نسبة الذكور بـ 70% في حين نجد نسبة الإناث 30% حسب ما أسفرت عنه نتائج الاستبيان

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

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
26,6%	10	اقل من 30 سنة
55%	15	من 31 الى اقل من 40 سنة
5%	2	من 41 الى اقل من 50 سنة
15%	3	أكثر من 50 سنة
100%	30	مجموع

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



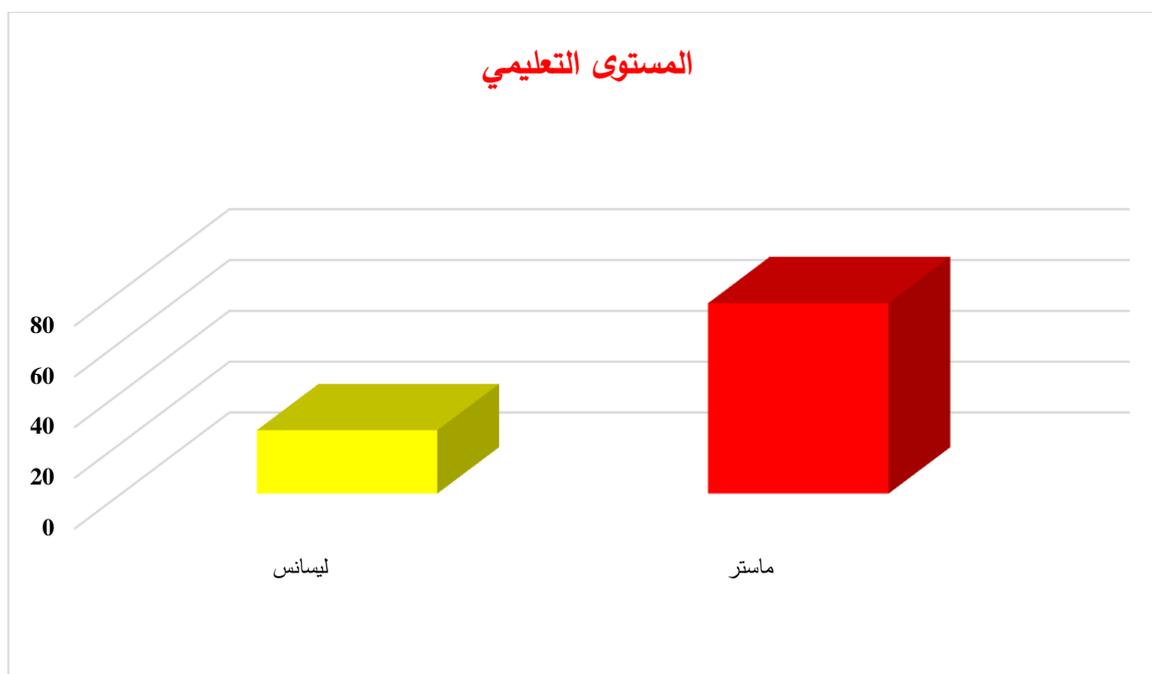
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الشكل نلاحظ أنّ الفئة التي تملك عمر من (31 إلى 40 سنة) هي الأكثر حضور في بنك الفلاحة و التنمية الريفيةBADR ، حيث قدرت نسبتها 50% بتكرار 15 عامل(ة)، ونجد الفئة التي تملك عمر (أقل من 30 سنة) بنسبة 33.33% بتكرار 10 عامل(ة)، ونجد الفئة التي لها عمر (أكثر من 50 سنة) بنسبة 10% بتكرار 3 عامل(ة)، وتأتي في المرتبة الأخير الفئة التي لها عمر (41 إلى 50 سنة) بنسبة 6.66% بتكرار 02 عامل(ة). وهذا يعني أنّ هذا البنك يعتمد على الفئة الشبابية في تطوير الأداء البنكي.

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

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
40%	12	ليسانس
60%	18	ماستر
100%	30	مجموع

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



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV26

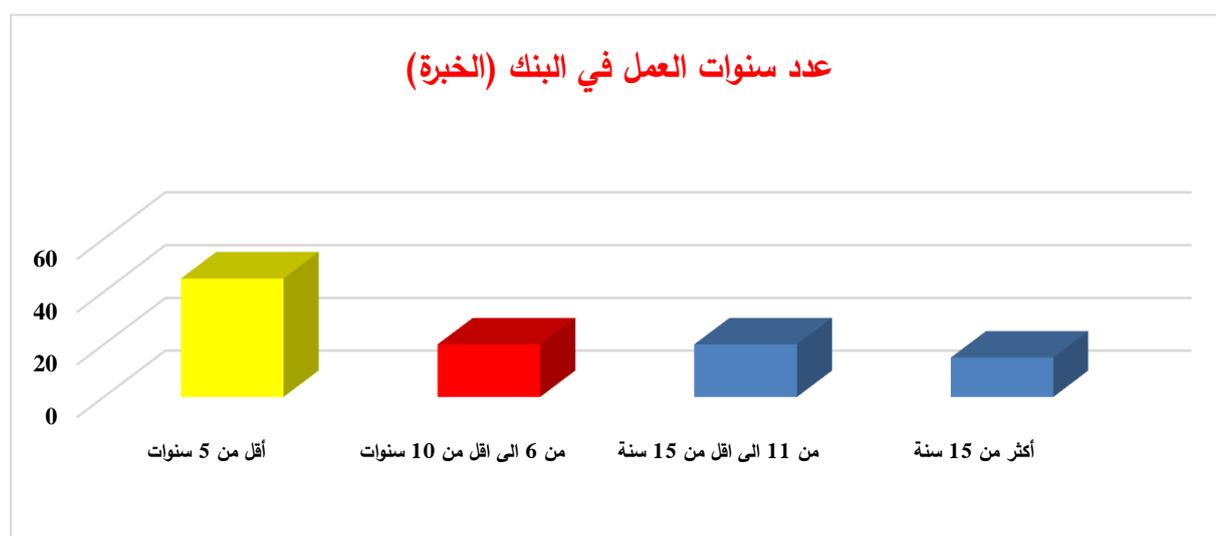
من خلال الشكل نلاحظ أنّ الفئة التي تملك أعلى نسبة هي "الفئة التي لها شهادة الماستر" هي الأكثر حضوراً في هذا البنك وهذا يدل على أنّها تعتمد على الكفاءة لكي يضمن السير الحسن وبلوغ أهدافه الإستراتيجية، حيث قدرت نسبتها 60% أي ما يعادل 18 عامل(ة)، في حين نجد أنّ الفئة التي تحمل شهادة ليسانس 40% أي ما يعادل 12 عامل(ة).

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

النسبة	التكرار	عدد سنوات العمل في البنك (الخبرة)
50%	15	أقل من 5 سنوات
20%	6	من 6 الى اقل من 10 سنوات
20%	6	من 11 الى اقل من 15 سنة
10%	3	أكثر من 15 سنة
100%	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الشكل 06 نلاحظ أنّ الفئة التي تملك أعلى نسبة هي "الفئة التي تملك خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات" في بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR ، 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 أنّ نسبة العمال الذين يملكون خبرة عمل (أقل من 05 سنوات) هي الأكثر

حضور حيث قدرت ب 50% أي ما يعادل 15 عامل(ة)، ونجد فئتين (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) و(من 11 سنة إلى 15 سنة) بنسبة 20% ما يعادل 06 عامل(ة) وتأتي الفئة التي تملك خبرة عمر (أكثر من 15 سنة) بنسبة 10% 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**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ معامل الارتباط أكبر من  $0.5^{**}$  وهذا يعني أنّ معامل الارتباط موجب وهذا يدل على وجود علاقة إرتباط بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والأداء البنكي في بنك الفلاحة و التنمية الريفيةBADR

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

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقديرات
01	يوفر البنك العدد الكافي من الأجهزة التقنية اللازمة للقيام بالعمل	1.45	0.510	موافق بشدة
02	يتم تحديث الأجهزة التقنية في البنك بشكل دوري	1.35	0.489	موافق بشدة
03	يوفر البنك برمجيات متطورة خاصة بالتسيير	1.45	0.510	موافق بشدة
04	يحرص البنك على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناته المختلفة	1.70	0.571	موافق
05	يملك البنك قاعدة بيانات كافية لانجاز اعماله	2.05	0.224	موافق
06	يوفر البنك الربط بشبكة الانترنت	1.45	0.510	موافق بشدة
07	يوجد تواصل بين العاملين في البنك من خلال الشبكة الداخلية Inranet	1.75	0.444	موافق
08	يوجد بالبنك شبكات اتصال خارجية Extranet للتواصل مع البنوك الأخرى	1.65	0.489	موافق
09	يقدم البنك للكوادر البشرية دورات تدريبية في مجال الاعلام الالي	1.65	0.489	موافق
10	لدى البنك مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة في البنك بكل سهولة	1.90	0.447	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول نلاحظ أنّ كل الأجابة في هذا المحور لقت اتفاق تام وهذا يدل على أنّ بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR فرع الدويرة يعمل على تطوير الأداء البنكي من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة للوصول إلى أرقى النظم المصرفية، فقامت باعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لمواجهة المنافسة القوية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة وتلبية رغبات واحتياجات الزبائن

## المحور الثالث : الأداء البنكي

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقديرات
01	تحقق آليات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أداء افضل من الآليات البنكية التقليدية	1.20	0.410	موافق بشدة
02	في وقتنا الحاضر تتم اغلب المعاملات البنكية من خلال آليات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	1.80	0.412	موافق
03	تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في طرح منتجات بنكية جديدة	1.85	0.894	موافق
04	يؤثر مستوى تاهيل و تدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك	1.78	0.696	موافق
05	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في رفع كفاءة المورد البشري	1.90	0.447	موافق بشدة
06	لم يعد الموقع الجغرافي للبنك أهمية كبيرة في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	1.70	0.571	موافق بشدة
07	استطاعت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ان توفر و تلبي كل احتياجات العميل	2.05	0.887	محايد
08	تتميز آليات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالتكلفة العالية للاقتناء	1.95	0.605	موافق
09	تزداد إيرادات البنك من خلال تقديمه لخدمات الكترونية متطورة	1.82	0.413	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول نجد كل الإجابات تميزت بالموافقة ما عدا الجواب رقم (07) " استطاعت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ان توفر و تلبي كل احتياجات العميل " الذي تميز بالحيادية وهذا يدل على أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية-BADR ام يستكع تلبية احتياجات العميل من خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

وحدها وهذه نقطة سلبية قد تؤثر على رضا العميل مستقبلاً إذا لم يتم تداركه

### المطلب الثالث : تحليل الفرضيات

لدينا فرضيتين  $H_1$  فرضية بديلة و  $H_0$  فرضية صفرية حيث:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطور الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطور الأداء في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05

### 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 الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv26

من خلال الجدول نجد أنّ معامل Sig=0.000 أصغر من  $\alpha$  يعني أن جدول أحادي التباين معنوي، وهنا

نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أنّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساهم في

تطوير الأداء البنكي عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$

## خلاصة الفصل :

قمنا في هذا الفصل بتحليل نتائج الدراسة الميدانية و تحليل محاور الاستبيان الخاصة بها ، و اختيار فرضياتها بالاعتماد على المعالجة الإحصائية وفق برنامج SPSS لاجابات افراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال تأكيد فرضيتها او تأكيد نفيها و الوقوف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال و دورها في تطوير الأداء البنكي في المؤسسة محل الدراسة ، حيث تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط و تأثير معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء البنكي.

من خلال الدراسة التطبيقية نجد أن المنظومة البنكية الجزائرية قد شهدت تطورات و إصلاحات مهمة في ظل الاقتصاد الرقمي .

خاتمة

الخاتمة:

بعد إتمام هذه الدراسة و الوقوف على اهم جوانبها و نتائجها النظرية و الميدانية بغية معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الأداء البنكي في المؤسسة محل الدراسة ، و بعد اثبات صحة الفرضية التي مفادها انه :

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء البنكي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$

نتائج الدراسة :

- يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للبنوك لمواكبة التطورات العلمية و العالمية
- تطوير الأداء البنكي سبب في تطوير البنك بحد ذاته
- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير و تحسين و رفع مستوى أداء البنوك
- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في رفع مستوى أداء بنك الفلاحة و التنمية الريفية من خلال اعطاءه قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع و التنوع في الخدمات و في تطوير كفاءة العمليات ، لان الإدارة هي التي تتحكم في الأداء اذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يسهل عمل الإدارة و يطور الأداء

النتائج التطبيقية :

- وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء البنكي في مؤسسة محل الدراسة

الاقتراحات :

بناء على النتائج العامة التي تم التوصل اليها فإن الطالب يقدم بعض التوصيات التي يمكن ان تساهم في تطوير و تنمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة محل الدراسة بشكل الذي يؤدي الى تطور الأداء البنكي :

- زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ادارته كما يجب لانه مصدر هام لتحقيق التميز ؛
- الاهتمام اكثر بتدريب الموظفين على احدث تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- الاهتمام بجودة تدفق الانترنت مما يسهل عملية الاتصال سواء بالبنوك الأخرى او الزبائن
- التحسين من عمل الصرافات الالية و العمل على تطويرها للحد من المشاكل المتواصلة

# قائمة المراجع

### المذكرات و الأطروحات :

- نوفيل حديد . تكنولوجيا الانترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية . أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير . جامعة الجزائر ، 2007/2006،
- صلاح الدين جمال الدين، عقود نقل تكنولوجيا: دراسة في اطار القانون الدولي الخاص و القانون التجاري الدولي، القاهرة 2004
- وداد قوراري ، دور حوكمت تكنولوجيا المعلومات و إدارة المخاطر المصرفية: مذكرة نيل شهادة الماستر جامعة محمد خيضر بسكرة 2016-2017
- بوخشية قوي ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،2010
- محمد فتحي عبد الهادي الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية القاهرة مصر ، 2000
- بلمقدم مصطفى و اخرون ، تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة تلمسان،2004،
- مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية،الدار الجامعية ،ط1،الإسكندرية،مصر،2006،
- ميهوب سماح ، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاريو المالي للمصارف الفرنسية، لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة قسنطينة 2013،2014/2 ص 26 و27<sup>1</sup>
- رحال فؤاد ، تاشر تحديد الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود و مالية لجلية الاقتصاد، جامعة بسكرة ، 2006/2005،
- السعيد بربيش، نعيمة يحيوي ، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات و زيادة فاعليتها ، دراسة حالة ملبنة الأوراس ، ملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، جامعة ورقلة ،

الكتب :

- احلام بو عبدلي و خليل عبد الرزاق تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة دراسة حالة ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية بالتحويلات الاقتصادية ، جامعة الاغواط . 2012
- بوحوش عمار و الكات محمد محمود ، مناهج البحث العلمي، مكتبة المنار الأردن، الطبعة الأولى 1998.
- بوحشية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ديوان المطبوعات الجامعية 2010 .
- زوايا العياشي وغياد كريمة واستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن 2016.
- حاكم محسن الربيعي، حكومة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار البازوري للنشر والتوزيع عمان الأردن، الطبعة 2011 الأولى
- سعد غالب ياسين أساسيات نظم المعلومات في الادارية وتكنولوجيا المعلومات, دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن الطبعة الأولى 2010
- ياسين محمد غالب ، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات الأردن ، دار المناهج ، الطبعة الأولى 2007
- سعاد يومائلة وفارس بوياء كور اثر التكنولوجيا الحديثة للأعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجمنت ، الطبعة الثانية مارس 2004 .
- سالم محمد سعيد بالفقيه إطار محاسبي لقياس وتقييم الأداء في المؤسسات والجمعيات الخيرية بالجمهورية اليمنية، كلية التجارة جامعة عين شمس 2003.
- فلاح حسن الحسني و مؤيد عبد الرحمان الدوري الإستراتيجية مفاهيمها - مداخلها - عملياتها المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية 2006.
- صالح خالص تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية ، 2004.
- محمد فتحي عبد الهادي. المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على عتاب القرن الحديدي مكتبة الدار العربية للكتاب و القاهرة مصر 2000 66/63
- مزهر شعبان العاف العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات إثراء للنشر والتوزيع عمان الأردن 2008.
- نصر حمود مزيان فهد اثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 2009 ،الأولى
- **المجلات :**
- عمال إبراهيم أحمد القدامي الكليات المعلومات الإدارية ومتطلبات النجاح في إدارة مؤسسات القدمة العامة: دراسة فكرية .
- بعداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الرابع والأربعون العراق 215
- رياض عبد الله الخوالدة وعند فالج تطبيقي استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة
- دراسات العلوم الإدارية، العدد 35 العدد 02 الأود 2008
- وعائلة سعادة غاري وكثير هذه الاعضاء والحببات جامعة للمسات العدد 03/03/2004

- مود عاصم وعمد إبراهيم من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات والبيانات على النسبة الاقتصادية، هناكيا قدام العلوم الاقتصادية الجامعة بغداد العراق العدد الخلاص مؤلم الكلية 2013
- بعيد الساعدي وسلمان هيووا زيارة جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية. القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية القادسية العراق، العدد الثالث 2013 الاقتصادية العدد الأولية الجزائئية

### المراجع الأجنبية :

1. Jean louis Viargues, Le guide du managerd'equipe, Edition 'organisation Paris, 2001.
2. Tinku Acharya, Ajoy Kumar Ray, Informatio technology –principoles aplications, Pretice Hall of india Private limited, New delhi, 2004.
3. Prasad harkar. Examining the contriibution of towords productivity and profitability in U.S.A Reteil banking, the wharton school, University of pennsylvania, 1997.

## قائمة الملاحق



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



قسم علوم التسيير

تخصص إدارة بنكية

## استبيان

أخي الموظف أخي الموظفة... تحية طيبة وبعد:

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء البنوك التجارية" وقد ندم 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. سالم حسين.

اسعد مخلوف امين

المحور الأول: الخصائص الشخصية للعينة

الصنف: ذكر  أنثى

الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة  أكبر من 50 سنة

المستوى التعليمي:.....، حدد

عدد سنوات العمل في البنك (الخبرة):

أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة  أكثر من 15 سنة

## المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	الفقرات
					يوفر البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب اللازمة للقيام بالعمل
					يتم تحديث أجهزة الحاسوب في البنك بشكل دوري
					يوفر البنك برمجيات متطورة خاصة بالتسيير
					يحرص البنك على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناته المختلفة
					يملك البنك قاعدة بيانات كافية لانجاز اعماله
					يوفر البنك الربط بشبكة الانترنت
					يوجد تواصل بين العاملين في البنك من خلال الشبكة الداخلية linranet
					يوجد بالبنك شبكات اتصال خارجية Extranet للتواصل مع البنوك الأخرى
					يقدم البنك للكوادر البشرية دورات تدريبية في مجال الاعلام الالي
					لدى البنك مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة في البنك بكل سهولة

## المحور الثالث : الأداء البنكي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	الفقرات
					تحقق آليات تكنولوجيا المعلومات الحديثة في العمل البنكي أداء افضل من الآليات البنكية التقليدية
					في وقتنا الحاضر تتم اغلب المعاملات البنكية من خلال آليات تكنولوجيا المعلومات
					تبني تكنولوجيا المعلومات أدى الى طرح منتجات بنكية جديدة
					يؤثر مستوى تاهيل و تدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك
					تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في رفع كفاءة المورد البشري
					لم يعد الموقع الجغرافي للبنك أهمية كبيرة في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
					استطاعت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ان توفر و تلبى كل احتياجات العميل
					تتميز آليات التكنولوجيا بالتكلفة العالية للاقتناء
					تزداد إيرادات البنك من خلال تقديمه لخدمات الكترونية متطورة

نشكركم على حسن تجاوبكم معنا

