جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع :

أثر التكنولوجيا المالية على تحسين أداء البنوك

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA (وكالة المدية والبرواقية)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص : اقتصاد نقدي و بنكي

من اعداد الطالبتين :

✓ هاجر بن عطا لله

✓ مخلوف كوثر

تحت إشراف الاستاذ :

✓ د .بن قيده مـــــــروان

أعضاء لجنة للمناقشة :

الاسم و اللقب :	
بن قيده مـروان	مقررا و مشرفا
معوشي عماد	رئيسا
باصور كمال	ممتحنا

السنة الجامعية : **2024/2023**

شكر و عرفان

﴿ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ﴾

وصلت رحلتي الجامعية الى نهايتها بعد تعب ومشقة ..

وها انا ذا اختم بحث تخرجي بكل همة ونشاط

وامتن لكل من كان له فضل في مسيرتنا ،

وساعدني ولو باليسير ،

اتقدم بكل كلمات الشكر والتقدير لكم جميعا خاصة الاستاذ

بولصنام محمد والاستاذ بن قيدة مروان .



ما اجمل ان يجود المرء بأغلى ما لديه والاجمل ان يهدي الغالي للأغلى .

الى ابي الغالي ادامه الله علينا وحفظه من كل بلاء .

الى من هي في حياتي امي الغالية اليها ينحني الحرف حبا وامتنانا اطال الله في عمرها .

الى اخوتي اللواتي منحوني القوة وتحملوا مزاجي وتحملوني بكل حالاتي

و الى الكتكوت الصغير حفظه الله .

الى الخال العزيز رحمة الله عليه

الى كل الزميلات والزملاء .

اليهم جميعا اهدي ثمرة جهدي .

هاجر



طالما افتخر بي وأراد لي أن أكون في أعلى المراتب ،إلى من تعلمت منه أن النسور لا تطوي أجنحتها طالما أن هناك قمم لم تصلها بعد ، إلى الإنسان العظيم أبي الغالي.

إلى التي تجيء قبل البدء ، وقبل الكل ،وقبل القبل ، إلى التي تنير دربي بنورها الملاكي أمي الغالية.

إلى من تقاسموا معي حنان قرتا عيني أخواتي.

إلى من جعلتهم أيام الدراسة إخوة لي زملائي وزميلاتي كل باسمه.

إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل.

كوثر



ملخص :

تهدف هذه الدراسة الى إبراز مفهوم التكنولوجيا المالية باعتباره موضوع العصر في الميدان المالي والمصرفي واثرها على اداء البنوك في ضوء ذلك ولكي نصل الى نتائج الموجودة وللتحقق من صحة الفرضيات المطروحة اتبعنا المنهج الفرضي الاستنتاجي لاختبار تأثير التكنولوجيا المالية على الاداء البنوك من خلال دراسة ميدانية ، واستخدام الاستبيان كأداة دراسة (33فقرة) ، وزع على 30 فرد وباعتماد على مخرجات برنامج spss خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها وجود تأثير ايجابي معنوي للتكنولوجيا على اداء البنوك محل الدراسة BNA المدية .

الكلمات المفتاحية :التكنولوجيا المالية، الخدمات المالية المصرفية ، بلوك تشين ، شركة fin Tech.

.....

Abstract

This study aimes mainly to hightlight the concept of Financial technology as the topic of the time in the Financial and ban King Field and its impact in the performance of Banks .in light of This , and in ordre to reach the desired résulte and to verify the validity of the hypothesis put forward , we followed the deductive hypothesis approach to test the impact of Financial technology on the performance of a sample of Banks through a standard study .the questionnaire was used as the study tool , as it contains 33 items distributed among 30individual . relying on the outputs of the outputs of the spss program the study concluded a set of résulte , the Most important of which is the presence of a signficant positive of the Banks under study (BNA Médéa and berrouaghia).

.....

Keywords : Financial technologie ,Bank performance ,ban King Financial services ,block Chain , fin Tech compagnies .

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
الشكر	
اهداء	
اهداء	
ملخص	
قائمة المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الاشكال	
مقدمة عامة	أ-ج
الفصل الاول : مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية	
تمهيد	1
المبحث الاول : مدخل لتطور لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في البنوك	3
المطلب الاول : مفاهيم حول التكنولوجيا	3
المطلب الثاني تكنولوجيا الاعلام	5
المطلب الثالث : تكنولوجيا الاتصال	7
المطلب الرابع : تكنولوجيا الاعلام والاتصال	10
المبحث الثاني : ثورة التكنولوجيا المالية	17
المطلب الاول : مفهوم واهمية التكنولوجيا المالية ودوافع استخدامها	18
المطلب الثاني : البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية والقطاعات التي تستهدفها	20
المطلب الثالث : تحديات استخدام التكنولوجيا المالية	24
المطلب الرابع : واقع استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى العالم	27
المبحث الثالث : التكنولوجيا المالية وابتكار الخدمات والمنتجات المالية الرقمية	31
المطلب الاول : ابتكارات التكنولوجيا المالية الحلول الرقمية	32
المطلب الثاني : الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية وتطوير الخدمات المالية الرقمية	39
المطلب الثالث : دور التكنولوجيا المالية في انتشار الخدمات المالية الرقمية	42
خلاصة الفصل الاول	45

فهرس المحتويات

الفصل الثاني : التكنولوجيا المالية وتحسين الاداء البنكي	42
تمهيد	42
المبحث الاول : ماهية الاداء البنكي	43
المطلب الاول :مفهوم الاداء البنكي	43
المطلب الثاني :اهمية الاداء البنكي	43
المطلب الثالث : ابعاد الاداء البنكي	46
المبحث الثاني : تقييم الاداء البنكي	47
المطلب الاول : مفهوم تقييم الاداء البنكي	47
المطلب الثاني : اهمية تقييم الاداء البنكي	48
المطلب الثالث : انواع تقييم الاداء البنكي	50
المطلب الرابع : مؤشرات تقييم الاداء البنكي	52
المبحث الثالث : التكنولوجيا المالية والاداء البنكي	56
المطلب الاول : اثر التكنولوجيا المالية على ابتكار المنتجات والخدمات المصرفية	56
المطلب الثاني : اثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة والمنافسة المصرفية	59
المطلب الثالث : اثر التكنولوجيا المالية على تحسين اداء البنوك	64
خلاصة الفصل الثاني	65
الفصل الثالث : الاطار التطبيقي للدراسة	65
تمهيد	65
المبحث الاول : تقديم الوكالة البنكية	66
المطلب الاول : نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري	66
المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	67
المبحث الثاني : واقع استخدام التكنولوجيا المالية في البنك	69
المطلب الاول : وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري	69
المطلب الثاني : الوسائط المستخدمة في البنك الوطني الجزائري	70
المبحث الثالث : اثر استخدام التكنولوجيا المالية على تحسين اداء البنك	72
المطلب الاول : مجتمع وعينة الدراسة	73

فهرس المحتويات

المطلب الثاني : الادوات المستخدمة	**79**
المطلب الثالث : النتائج ومناقشتها	**91**
الخاتمة	**98**
المراجع	
الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1-1	الفروق بين الانترنت و الانترانت	14
2-1	الفرق بين العقود الذكية و العقود التقليدية	38
3-1	نسبة الافراد المستعملين لحلول التكنولوجيا المالية في العالم سنة 2016	43
1-2	تكلفة الحصول على الخدمة المصرفية من القنوات الالكترونية	63
1-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	73
2-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	74
3-3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى	75
4-3	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	76
5-3	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة بالسنوات	77
6-3	نتائج اختبار ثبات و صدق أداة الدراسة	80
7-3	معامل الارتباط بيرسون Pearson لمحور التكنولوجيا المالية	80
8-3	معامل الارتباط بيرسون Pearson لبعد الاداء المالي	82
9-3	معامل الارتباط بيرسون Pearson لبعد الاداء التسويقي	82
10-3	معامل الارتباط بيرسون Pearson لبعد الاداء الوظيفي	83
11-3	معامل الارتباط بيرسون Pearson لبعد الاداء الاستراتيجي	83
12-3	معامل اختبار التوزيع الطبيعي	84
13-3	نتائج فقرات الخاص بالمحور الاول التكنولوجيا المالية	85
14-3	نتائج فقرات الخاص بالبعد الاول الاداء المالي الخاص بالمحور الثاني	87
15-3	نتائج فقرات الخاص بالبعد الاول الاداء التسويقي الخاص بالمحور الثاني	88
16-3	نتائج فقرات الخاص بالبعد الاول الاداء الوظيفي الخاص بالمحور الثاني	89

قائمة الجداول

17-3	نتائج فقرات الخاص بالبعد الاول الاداء الاستراتيجي الخاص بالمحور الثاني	90
18-3	نتائج تحليل الانحدار الاختبار الفرضية الفرعية الاولى	92
19-3	نتائج تحليل الانحدار الاختبار الفرضية الفرعية الثانية	93
20-3	نتائج تحليل الانحدار الاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	94
21-3	نتائج تحليل الانحدار الاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	95
22-3	نتائج تحليل الانحدار الاختبار الفرضية الفرعية الرئيسية	96

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	الجوانب الرئيسة التي تؤثر على الشركات في مجال التكنولوجيا المالية	20
2-1	قطاعات التكنولوجيا المالية	21
3-1	حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم 2010-2020	27
4-1	الاستثمار في التكنولوجيا المالية خلال السنوات 2010-2014	28
5-1	عدد الشركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الوطن العربي	29
6-1	التوزيع الجغرافي لشركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا	30
7-1	تطور حجم الاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في المنطقة العربية خلال 2019/2015	31
8-1	اهم تطبيقات تقنية سلاسل الكتل (البلوك تشين)	35
1-2	استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك	58
2-2	مصفوفة swoot لاستخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	60
1-3	توزيع مفردات عينة حسب متغير الجنس	74
2-3	توزيع مفردات عينة حسب العمر	75
3-3	توزيع مفردات عينة حسب المستوى	76
4-3	توزيع مفردات عينة حسب المنصب	77
5-3	توزيع مفردات عينة حسب الخبرة	78

قائمة الملاحق :

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	الاستبيان	

مقدمة عامة

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم اليوم نقله نوعية من الاقتصاد النقدي الى الاقتصاد غير النقدي ، بفضل خدمات التكنولوجيا المالية ،هذه الاخيرة التي تستطيع احداث تغيرات جذرية في قطاع الخدمات المالية .حيث تقدم خدمات لكثير منو الافراد والشركات بطرق سريعة ، فالتكنولوجيا المالية تتمتع بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية ،وجعلها اسرع وارخص واكثر امنا وشفافية واتاحة ، فسرعة التطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تقدم الحلول المالية المبتكرة التي تحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية وتقوم بتبسيط العمليات المالية وتستطيع ان تساهم مساهمة كبيرة في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك وباعتبارها المحرك الرئيسي لاقتصاديات الدول ،وحفاظا على هذه المكانة ،تعمل على ركوب موجة التكنولوجيا المالية بإعادة تجديد هياكلها القاعدية بناءا على ما تقضيه سبل مواكبة هذا التطور ،فتحسن ادائها اصبح ضرورة ملحة لمواجهة موجة المنافسة التي فرضتها شركات التكنولوجيا المالية ودون تحسين وتطوير في الاداء ،ستؤول البنوك الى الزوال.

فقد شهد اهتماما متزايدا في مجال استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بهدف الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية وتلبية حاجات ورغبات الزبائن ,فقد ادت هذه التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى ظهور العديد من التغيرات في طبيعة عمل المصادر .فقد اصبحت تعتمد على التكنولوجيا في تقديم خدماتها لما تنتجه من معلومات وانظمة وادوات حديثة ,فقد نشأت شركات التكنولوجيا المالية نتيجة الارتباط بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال وصناعة الخدمات المالية والغرض من نشأتها هو الاستفادة من تطبيقات التقنية في تسهيل تبادل الاموال واستثمارها على ان التكنولوجيا المالية تعتمد على السرعة والسهولة في تنفيذ عملياتها من جهة والحصول على جمهور اوسع دون تقيد جغرافي محدد من جهة اخرى .

من خلال ما سبق تبلورت اشكالية الدراسة المتمثلة في السؤال الرئيسي :

ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية وماهو واقعها على مستوى BNA؟

حتى تيسر لنا الالمام بمختلف جوانب الموضوع تفرعت هذه الاشكالية الى الاسئلة الفرعية نعرضها فيما يلي :

- ما هو الاطار المفاهيم لتكنولوجيا الاعلام والاتصال؟
- كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على تحسين اداء البنوك ؟

فرضيات الدراسة :

للإجابة عن التساؤل الرئيسي واسئلته الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

- تكنولوجيا الاعلام والاتصال تتمثل في مجموعة من الادوات الالكترونية والتقنيات .
- تساهم التكنولوجيا المالية ولها اثر في تحسين اداء البنوك .

اهمية الدراسة :

تتجلى اهمية موضوع هذه الدراسة في اهمية قطاع التكنولوجيا المالية بمجلاته المختلفة وما نتج عنه من قلب لموازين القطاع المالي وما جاء به من تقنيات حديثة .

تتناول هذه الدراسة قطاعا هاما الا وهو القطاع البنكي الذي يعتب المحرك الاساسي لأي اقتصاد ,كما تهدف الى التعرف عن مختلف تأثيرات التكنولوجيا المالية لتحسين أداء البنوك .

اسباب اختيار موضوع الدراسة :

- الاهتمام الشخصي بمعالجة المواضيع المتعلقة بالبنوك .
- الرغبة في الالمام بالموضوع ميدانيا .
- دافع شخصي باعتباره في عصر العولمة والرقمنة والتطور .
- المام الاستاذ المشرف بالمجال البنكي وتطوراته .

المنهج المتبع:

من أجل الاجابة على اشكالية الدراسة والتحقيق من الفرضيات ،تم اتباع المناهج التي تتناسب مع طبيعة واهداف الدراسة :

المنهج الوصفي :من اجل وصف المفاهيم العامة والمتعلقة بالاطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في التكنولوجيا المالية والاداء البنكي .

منهج دراسة حالة :من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى بنك BNA معتمدين في ذلك على تحليل البيانات الاحصائية .

صعوبات الدراسة:

نقص المراجع والمصادر في موضوع دراستنا .

صعوبة معالجة الموضوع لكونه موضوع حديث الدراسة.

هيكل البحث :

الفصل الاول :سنتناول في هذا الفصل الى المفاهيم العامة حول التكنولوجيا المالية بحيث سنقسم الفصل الاول الى ثلاث مباحث المبحث الاول سنتطرق فيه الى مدخل لتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال والمبحث الثاني حول ثورة التكنولوجيا المالية اما المبحث الثالث نتطرق فيه حول التكنولوجيا المالية وابتكار الخدمات والمنتجات الرقمية المالية

الفصل الثاني :سنتناول في هذا الفصل حول التكنولوجيا المالية وتحسين اداء البنك بحيث سنقسم الفصل الثاني الى ثلاث مباحث .المبحث الاول نتطرق فيه الى ماهية الاداء البنكي اما المبحث الثاني نتطرق الى تقييم الاداء البنكي اما المبحث الثالث والاخير نتكلم عن التكنولوجيا المالية والاداء البنكي .

الفصل الثالث :وهو الجانب التطبيقي للدراسة حيث يضم دراسة ميدانية للبنك الخارجي الجزائري BNA.

الدراسات السابقة :

- ✓ دراسة قامت بها الباحثة اثر التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري للمصارف الفرنسية ، دراسة حالة بنك عن بعد، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم الاقتصاد ، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير , جامعة قسنطينة 2، الجزائر 2013-2014، توصلت هذه الدراسة الى ان المصارف تهدف من خلال استخدامها لهذه التكنولوجيا مما ينعكس على ربحية المصرف فهو الهدف الاستراتيجي الذي يسعى اليه اي نشاط مصرفي .

الفصل الاول :مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية

الفصل الاول : مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية

تمهيد :

شهدت السنوات الماضية عددا متزايدا من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية ومقدمي خدمات الدفع غير البنكيين الذين دخلوا واحدثوا ثورة في مجال المدفوعات ، مستفيدين من مجموعة من التقنيات الجديدة وظروف السوق ، والاستفادة من نماذج الاعمال البديلة وثورة تكنولوجيا كبيرة التي ادت الى ظهور وسائل جديدة للإعلام والاتصال ، ساهمت هذه التكنولوجيا في احداث اثر عميق في حياة الانسان وكذا في المؤسسات المالية والشركات الكبرى ومن اجل مواجهة تحديات البيئة المعقدة والمنافسة الشديدة في الاتصال وكيفية ايصال المعلومات ونوعية الخدمات وجودتها فضلا على الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن تبنت العديد من المؤسسات المالية للتكنولوجيا الاعلام والاتصال لمساهمتها في سرعة نشرها للتكنولوجيا المالية من خلال ابتكار وسائل حديثة وتسهيلها لمختلف العمليات المالية .

من خلال ذلك سنتطرق الى المباحث التالية :

- **المبحث الاول :مدخل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال .**
- **المبحث الثاني :ثورة التكنولوجيا المالية .**
- **المبحث الثالث :التكنولوجيا المالية وابتكار الخدمات والمنتجات المالية الرقمية .**

المبحث الاول :مدخل لتطور التكنولوجيا الاعلام والاتصال

قبل التطرق الى مفاهيم تكنولوجيا الاعلام والاتصال يجب التعرف على مفهوم التكنولوجيا بشكل عام وعلى خصائص ومجالات التكنولوجيا .

المطلب الاول :مفاهيم حول التكنولوجيا

اولا :مفهوم التكنولوجيا

لغة : يرجع اصل التكنولوجيا الى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (techno)تعني التشغيل الصناعي ،والثاني (logos)اي العلم او المنهج لذا تكون بكلمة واحدة هل علم التشغيل الصناعي .[1]

اصطلاحا :يعرف القاموس اوكسفورد التكنولوجيا بانها" الدراسة العلمية "للفنون العلمية او الصناعة وكذلك باعتبارها تطبيقا للعلم .[2]

ويعرفها ايضا " سمير عبده "بانها الادوات والوسائل التي تستخدم بأغراض عملية تطبيقية والتي يستعين بها الانسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات التي تظهر في اطار ظروفه الاجتماعية ومراحله التاريخية .[3]

التعريف الاجرائي :التكنولوجيا هي العمليات والتقنيات والمكائن والاعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد ، المعلومات ، الافكار) الى مخرجات (المنتجات ، الخدمات).

[1] جلاب مصباح ، ديدوش الهاشمي ،مفاهيم حول تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ،مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات الفسيولوجية والتنمية الادارية ،العدد02،سنة 2019،ص 10.

[2] محمد فاتح حمدي واخرون ،تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،مؤسسة كنوز للنشر والتوزيع ،الطبعة الاولى ،الجزائر ،2011،ص2 .

[3] محمد محمود الحيلة، تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى ،عمان ، 1998، ص21.

ثانيا : خصائص التكنولوجيا

تتميز التكنولوجيا بعدة خصائص نذكر منها :

- ✓ التكنولوجيا علم مستقل وعملي يهتم بتطبيق النظريات بشكل منتظم .
- ✓ التكنولوجيا هادفة، فهي تحقق الرفاهية للناس وتحل المشكلات التي تحسن حياتهم .
- ✓ التكنولوجيا المتطورة فهي تستمر في تطور مع تطور الانسان ،كما انها تخضع دائما الى عمليات المراجعة والتعديل والتحسين .
- ✓ التكنولوجيا شاملة لجميع الميادين .
- ✓ التكنولوجيا تعد عملية ديناميكية حيث تبقى في تفاعل مستمر مع المكونات .
- ✓ التكنولوجيا تستخدم جميع الامكانات المتوفرة سوآءا كانت امكانيات مادية او غير مادية بأسلوب فعال للحصول على النتائج المرجوة بكل حرفية .[1]

ثالثا : مجالات التكنولوجيا

تتضمن التكنولوجيا وسائل وادوات تشمل المعدات ، والاجهزة والموارد والمعلومات التي بواسطتها يمكن توسيع افاق العمل المادية والعقلية التي توجه اكتشاف المعرفة الجديدة وتطبيقها ، او تكنولوجيا تتعلق بالمنتوج والخدمة او تكنولوجيا العمليات، تتضمن التكنولوجيا ثلاث مجالات اساسية وهي كالتالي :

ا-تكنولوجيا المنتوج :تهتم بنقل الافكار الى منتوجات وخدمات جديدة من خلال تقديم معارف وطرق جديدة بإعداد العمل وانتاج والتي تتطلب التنسيق والتعاون بين مختلف عمليات المنظمة لتلبية رغبات وحاجيات الزبائن ، وتتطلب عملية البحث عن تقنيات جديدة للمنتوج الى التعاون بين اقسام التسويق والعمليات لتحديد كيفية انتاج السلعة الخدمات لكفاءة عالية .

[1] زرفاوي نور الاسلام، يواحلوة محمد صالح ، اثر التكنولوجيا المالية على البنوك التجارية ،كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،مذكرة ماستر ، تخصص ماليو ومحاسبة ،جامعة تبسة ، سنة 2021/2020 ، ص13.

ب- التكنولوجيا العملية :تهتم بالطرق والاجراءات التي تساهم في اداء الاعمال داخل المنظمة ، فهي عبارة عن الاجهزة التي تؤدي الى انتاج المنتوجات او تقديم الخدمات .

ج- تكنولوجيا المعلومات :ترتبط تكنولوجيا المعلومات بالوسائل الالكترونية ، والتي تساعد وتسهل عملية تجهيز المعلومات وارسالها وعرضها وهذه التكنولوجيا تحل عملية الاتصال وتبادل المعلومات وتراكم المعرفة[1].

المطلب الثاني : تكنولوجيا الاعلام

تعتبر تكنولوجيا الاعلام احد الادوات الهامة المتاحة للبنوك لتكيف و التعامل مع التغير ، لذلك على المدير كمتخذ القرار ان يكون على معرفة جيدة في عملية التعامل مع هذه التكنولوجيا وكيفية عملها بطريقة كفئة وفعالة .

اولا :مفهوم الاعلام :

لغة :اعلم فلانا الخير :اي اخبره به ، والشيء اي عرفه وتيقنه واشعر به وادركه .

وعرفه محمد منير حجاب لغويا بانه "الابلاغ والاخبار" .

اصطلاحا : هو تلك العملية التي يترتب عنها نشر الاخبار والمعلومات الدقيقة التي ترتكز على الصدق والصراحة ومخاطبة عقول الجماهير وعواطفهم السامية ،والارتقاء بمستوى الراي ،ويقوم الاعلام على التنوير والتثقيف ، مستخدما اسلوب الشرح والتفسير. [2]

كما يعرف بنقل المعلومات او المعرفة العلمية الى الجماهير العريضة عن طريق العمل الاتصال عبر وسائل الاتصال الجماهيري mass media من الصحافة والاذاعة والتلفزيون .[3]

يعرف بانه عملية نشر وتقديم معلومات صحيحة وحقيقة واضحة ، واخبار صادقة ووقائع محددة وافكار منطقية .

---

[1] زرفاوي نور الاسلام ، بواحلوة محمد صالح ، اثر التكنولوجيا المالية على البنوك التجارية ، نفس المرجع سبق ذكره ، ص 13.

[2] عايد كمال ،تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري ،اطروحة دكتوراه ،جامعة تلمسان ،الجزائر ،سنة 2017/2016،ص27.

[3] محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية المجلد الاول ، دار الفجر للنشر والتوزيع ،مصر، 2003، ص358.

من خلال المفاهيم السابقة توصلنا الى المفهوم الاجرائي التالي : وهو جمع وتخزين ومعالجة ونشر الانباء والبيانات والصور والحقائق والوسائل والاداء والتعليمات المطلوبة والبيئة والتصرف اتجاهها من العلم والمعرفة الوصول الى وضع يمكن اتخاذ القرارات السليمة .

ثانيا : مفهوم تكنولوجيا الاعلام

تكنولوجيا الاعلام :تشير لدي البعض الى تلك الادوات التي تستخدم في تدعيم قدرة الانسان على نقل المعلومات وتبادلها مع الاخرين وقد يمتد المعني لدي البعض الاخر ليشير الى النشاطات الخاصة بإنتاج وتشغيل وتخزين ونقل ومعالجة ونشر المعلومات وهي العمليات التي تتضمن النشاطات التقليدية كالأبحاث والدراسات والمكتبات والطباعة والنشر والتلفزيون والاذاعة والصحافة ، وكذا النشاطات المستحدثة كالاستشعار عن بعد والاتصالات الهاتفية والتلغرافية واجهزة الكمبيوتر وتخزين المعلومات واسترجاعها [1].

ثالثا : تكنولوجيا الاعلام:

هي نتيجة لالتقاء الثورات الثلاث :ثورة المعلومات وثورة التكنولوجيا المعلومات وثورة تكنولوجيا الاتصالات اذن هي عملية استفادة من تلك الثورات والتوظيف للتقنيات الحديثة الناتجة عنها في العمل الاعلامي من اجل ان يواكب هذا العمل العصر ويوفى احتياجاته ويوفر للمجتمعات الحديثة الاتصال بأساليب عصرية تشبه حاجاتهم في الاتصال والتزود بالمعلومات المختلفة [2].

المطلب الثالث : تكنولوجيا الاتصال

نستطيع ان نلمس تواجد عملية الاتصال منذ ان خلق الانسان على الارض ، وكان لا بد من وجود وسائل نستطيع بها الانسان ان يعبر عن افكاره للأخرين وينقل لهم خبراته ،اذا حاول بقدر الامكان توصيل وبفكر فيه او ما يشعر به بطريقة صحيحة وسليمة يفهمها الاخرين .

[1] محمد عبد البديع السيد ،تكنولوجيا الاعلام في العصر الرقمي، دار الكتب المصرية ،جامعة القاهرة، مصر، سنة 1982،ص19.

[2] محمد عبد البديع السيد ، تكنولوجيا الاعلام في العصر الرقمي ،نفس المرجع سبق ذكره ,ص20.

اولا :تعريف الاتصال

الاتصال عملية ديناميكية يقوم بها شخص ما او اشخاص ، ينقل رسالة تحمل المعلومات او الآراء او الاتجاهات او المشاعر الى الاخرين ، لتحقيق هدف ما ،عن طريق الرموز ،لتحقيق استجابة ما ،في ظرف ما (او سياق – بيئة اتصالية)بغض النظر عن ما قد يعترضها من تشويش[1] .

ثانيا : انواع الاتصال

تختلف اشكال العملية الاتصالية باختلاف المستويات التي تنشا فيها ، وباختلاف الوسائل المستخدمة فيها ، فلا يمكن ان تتحقق علاقات اجتماعية دون وجود الاتصال باعتباره احد الحتميات الاجتماعية ، ولذا يمكننا القول ان طبيعة الاتصال ونوعيته مرتبطة اساسا بشكله وبالوسائل المتعددة عليها فيه . وهو اهم انواع الاتصال المتفق عليها .

- **الاتصال الذاتي :** هو احد انواع الاتصال المعروفة التي تقوم على مجموع العمليات النفسية الداخلية للفرد كالإدراك والتفكير ..الخ ، ويراه عبد الله الطوي رقي على انه تفاعل بين الانسان والصور الذهنية والتجارب والمعارف والمواقف السابقة التي يعيشها الفرد ،ويمكننا ذلك النوع من الاتصال من الفهم أفضل للتصور الذي يعيشه ويعطيه الفرد لعالمه الشخصي والعالم المحسوس الذي يعيش ضمنها ،والاتصال الذاتي كائن بين الفرد وذاته يتمثل من خلال الوعي والشعور والفكر معتمدا على الحواس الفرد باعتباره وسائل اتصالية .
- **الاتصال الشخصي :** احد انواع الاتصالات المعروفة ويسمى ايضا بالاتصال ذو الاتجاهين . يتم هذا الاتصال بين المرسل والمستقبل او بين المرسل والمستقبلين او بين المرسلين ومستقبلين وجها لوجه دون استخدام وسائل اتصالية كالإذاعة والمطبوعات وغيرها ، يتمثل هذا النوع من الاتصال شكل التفاعل الذي يحدث بين شخصين من خلال تبادل الادوار بين المرسل والمتلقي كون الاستجابة تمتاز بالآنية ،وتمثل اللغة او الحركات وسيطا في هذه العملية الاتصالية .ويتحقق هذا النوع من العمليات الاتصالية خصوصا

[1] صالح خليل او اصبع، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ،مصر، الاسكندرية ، الطبعة الخامسة ، سنة 1427ه –2006م ،ص14.

في حواراتنا اليومية وفي الجماعات الاولية كالأسر – جماعات العمل .. الخ ، يمتاز هذا النمط الاتصالي بالمواجهة والاحتكاك المباشر بين طرفي العملية الاتصالية وينظر اليه على انه تشكيل ممتد للعلاقات الانسانية التي يقيمها الفرد اثناء مسار تنشئته وبناء مواقفه اليومية .

- **اتصال الجماعات الصغرى :** لا يختلف كثيرا عن الاتصال الشخصي ويمكن ان يكون امتدادا له في الكثير من الاحيان .حيث انه يكون مباشرا ويتسم بالعفوية .يتعدى في الاغلب الاحيان الشخصين لكن في اطار جماعات محدودة العدد ، تتقلص وتتوسع حسب العلاقات الاتصالية داخل المجموعة .تشترك معظم هذه المجموعات في اطار قيمي وانتائي مشترك .يمكن ان تتسم باتفاق والاختلاف والصراع والاتباع والنظام والفوضى والكاريزما والقيادة والتضامن التي يكون الاتصال مرجعها الرئيسي. والذي يمكن ان يساهم في زيادات حجم التفاعل وتعتبر الاسرة الاكثر تجسيدا لشكل هذا الاتصال.
- **الاتصال الجماهيري :** اتصال منظم ومدروس يقوم على ارسال رسائل علنية صادرة عن مؤسسة للاتصال الجماهيري ،ويعد من اعقد الانواع الاتصالية باعتباره يتم بين مصدر وجمهور متباعد ومختلف سواء في الجنس او الوعي او المستوى الثقافي وغيرها ويتم هذا النوع من الاتصال عن طريق وسائل اتصالية مسموعة او مسموعة مرئية ،او مكتوبة تمتاز بان لها قدرة بث العديد من الرسائل لهذا الجمهور ،متجاوزة حاجز الزمان والمكان او العلاقة بين الطرفين ،بهدف التأثير على سلوكهم او دفعهم للتبني مواقف او اتجاهات بعينها او الترفيه او تزويدهم بالمعلومات ويلعب الاتصال الجماهيري دورا في صناعة راي العام المحلي والعالمي اتجاه القضايا المعاصرة .
- **الاتصال الثقافي** :هو اتصال يتم بين مختلف البنيان الثقافية من خلال تفاعل الانساق الثقافية في شكل عمليات اجتماعية يهدف الى خلق ونوع من التفاهم ،فالاتصال الثقافي يقوم على الاهتمام بالمتغيرات
- الثقافية التي تؤثر على الاتصال الانساني والتنظيم والتفاعل الاجتماعي القائمة على المعلومات والمؤتمرات والمنظمات وتلعب فيها الجماعات ادوارا .
- **الاتصال المؤسساتي** : التنظيمي هو احد انواع الاتصالات التي شهدت رواجا في العصر الحديث بعد ظهور اشكال جديدة لمجموعات والنظم الاجتماعية تخضع لقوانين وشروط تسييرها كالمؤسسات والجمعيات ومختلف التنظيمات سواء اقتصادية – سياسية او ثقافية .يكون هذا الاتصال بين افراد هذه المؤسسات او مع غيرها .

ويمتاز باختلاف الوسائل الاتصالية المستخدمة فيه ويتسم هذا الاتصال ام بالرسمية او غير الرسمية ،فيراه ابراهيم ابو عرقوب على انه ذلك الاتصال الانساني المنطوق او المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي او الجماعي والذي يساهم في تطوير اساليب العمل والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين [1]

ثالثا: تكنولوجيا الاتصال

ان تكنولوجيا الاتصال جزء لا يتجزأ من نسيج الادارة في المؤسسات المعاصرة وموردا اساسيا تعتمد عليه في تفعيل عملية الاتصال الاداري ,تدعيم القرارات والاستغلال الافضل للموارد ,مما ينتج عنه سرعة تأدية المهام الادارية داخل المؤسسة .

مفهوم تكنولوجيا الاتصال :communication technologie

تعرف بانها : "الآلات او الاجهزة الخاصة او الوسائل التي تساعد الى الانتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها ، "ويرى صاحب هذا التعريف انه من الصعب ملاحظة اوجه التشابه بين التكنولوجيات المختلفة للاتصال مثل اشارة الدخان ، هاتف .. ولكن اذا تحدثنا عن هذه التكنولوجيات من ناحية المفاهيم الاساسية الاتصال والسلوك ، فان العلاقة بينها تكون اكثر وضوحا ، فكل هذه الاجهزة وغيرها تعد من تقنيات او تكنولوجيا الاتصال اذا تمكنت من ان تزيد من طاقتنا الحسية المختلفة المتمثلة في الحواس ،البصر السمع ،الشم .

وتعرف تكنولوجيا الاتصال وفق برنت وروبين هي :"اي اداة او جهاز او وسيلة تساعد على انتاج او توزيع او تخزين او استقبال او عرض البيانات ." [2]

المطلب الرابع : تكنولوجيا الاعلام والاتصال

نظرا لما شهده العالم من تحولات عميقة ومتسارعة نتيجة للتطور الهائل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال والنمو الكبير لحجم المعلومات برزت انماط جديدة من المعاملات والنشاطات في مختلف المجالات ، وقد جاءت تكنولوجيا الاعلام الاتصال لتامين امكانية السيطرة على هذا الكم الهائل من المعلومات بالسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها عصر المعلومات .

[1] عباسيي صارة ، عليم زهرة ، اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) على العلاقات الاسرية ،كلية العلوم الاجتماعية ،مذكرة ماستر ، تخصص وسائل الاعلام والمجتمع ،جامعة مستغانم ، سنة 2015/2014 ، ص33 ص36 .

[2] حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،مصر، القاهرة، سنة 1420ه –2000م ،ص 23.

اولا :تعريف تكنولوجيا الاعلام والاتصال

يعرفها روبن بانها الة او تقنية او وسيلة خاصة تعمل على الانتاج او تخزين او استرجاع او توزيع او استقبال او عرض المعلومات ، ومنهم من يعرفها على انها مجموعة التقنيات او الادوات او الوسائل او النظم المختلفة التي يتم توظيفها ، لمعالجة المضمون او المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي او الجمعي او التنظيمي ،او الوسطي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة ،المكتوبة، المصورة ، المرسومة [1].

وعرفت ايضا بانها الوسائل التي تعمل على الحصول المعلومات الرقمية والمكتوبة ولاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الاجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية ولا سلكية والكمبيوتر .[2]

ومن المنظور الاتصالي ....يمكن القول ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال بانها مجموع التقنيات والادوات او الوسائل او النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون او المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي او التنظيمي ، والتي يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات .[3]

ثانيا :خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال

على الرغم من ان التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي افرزتها الثورة التكنولوجية تكاد تتشابه في العديد من السمات مع الوسائل التقليدية ،الا ان هناك خصائص اخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن ابرزها:

- **التفاعلية :**بمعنى ان هناك سلسلة من الافعال الاتصالية التي يستطيع الفرد ان يأخذ فيها موقع الشخص ،يقوم بأفعاله الاتصالية ، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل ، ويطلق على قائمين بالاتصال اللفظ "المشاركين "بدلا "من المصادر "، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض انظمة النصوص المتلفزة ونتج عن هذا التفاعل انحسار تحكم الدولة في مصادر المعلومات والاخبار واصبح الفرد مستوليا مسؤولية كاملة باختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وامكانياته وقدراتها للإدراكية .
- **اللاتزامنية عدم الارتباط بعنصر الوقت :**وتعني امكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ، ولا تتطلب من كل المشاركين ان يستخدموا النظام في الوقت نفسه ،فمثلا في نظم

[1] خالد منصر ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال واغتراب الشباب ، دار الكتاب الجماعي ، الجزائر ، الطبعة الاولى 1437ه-2016م ،ص22.

[2] محي محمد مسعي ، ظاهرة العولمة الاوهام والحقائق، (مصر مطبعة ومكتبة الشعاع ، الطبعة 1 سنة 1999)، ص26.

[3] شريف درويش اللبان ، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية (القاهرة ، المكتبة الاعلامية ، 2000)ص16.

البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستقبلها في اي وقت ،دون ما الحاجة لتواجد مستقبل الرسالة .

- **التوجه نحوى التصغير قابلية التحرك او الحركية :**تتجه رسائل الاتصال الحديثة الجماهرية في ظل هذه الثورة الى رسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان الى اخر ,وبشكل الذي بتلاؤم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك ،عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسما بالسكون والثبات ،ومن الامثلة عن هذه الوسائل الجديدة: **الهاتف النقال ,الحاسوب النقال المزود بطابعة الكترونية** .
- **قابلية التحويل :**وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لأخر ،كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها التحقيق ،"فالحدود او الفروق ونظام للترجمة الالية ،وقد ظهرت مقدماته في نظام السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض ،قد زال بعضها الاخر في طريقه الى الزوال ،فالأفلام السنيمائية يمكن عرضها في دور السنيما، شاشة التلفزيون وعلى اشرطة الفيديو كاسيت وعلى الاسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل .
- **قابلية التوصيل والتركيب :**لم تعد شركات صناعة ادوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت انظمة الاتصال ، وتحدث الاشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة ادوات الاتصال ،ومن الامثلة الدالة على ذلك : وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع ،لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الاشارات التلفزيونية على اكمل وجه.
- **اللا جماهيرية الرسائل الاعلامية الشخصية :**ومعناه ان رسائل الاتصال قد توجه الى مجموعة من الافراد (الجماهير) او قد توجه الى فرد بعينه ،فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد ان يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها ، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب الطلب المشترك ورغباته .
- **الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم فيداخل كل طبقة من طبقات المجتمع ،وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على انها ترف ثم تتحول الى ضرورة ،وكلما زاد عدد الاجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام ان من المصلحة القوية للأثرياء هنا وفي راي الفين يجد طرقا لتوسيع

النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم اقل شراء ،حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة .[1]

ثالثا :انواع واشكال تكنولوجيا الاعلام والاتصال

ان انواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال متعددة ومتنوعة ونجد الانترنت ,الانترنت ,الاكسترانت واستخدام تكنولوجيا الساتيل ....الخ ، سنوضحها فيما يلي :

- ✓ **الانترنت** :تعرف بانها دائرة معارف عملاقة تمكن المشتركين الحصول فيها على اكبر قدر من المعلومات ، لأنها تضم الملاين من الاجهزة الحاسوبية تتبادل المعلومات فيما بينها ، وتستخدم الحواسيب
- ✓ المرتبطة فيما بينها بالشبكة بينما يعرف تقنيا بالبروتوكول ،لنقل والسيطرة بغرض تامين الاتصالات الشبكية .[2]
- ✓ **الانترانت** :تعرف بانها شبكة خاصة بالمؤسسة تمثل البنية التحتية تستخدم بروتوكولات من الامن والحماية السرية تسمى الجدان النارية ،بحيث لا يسمح بالوصول اليها الا للمستخدمين المخوفين فقط والانترانت وسيلة فعالة جدا لإدارة المعلومات داخل المنظمة .[3]

وفي الجدول التالي سنوضح اهم الفروق بين الانترنت والانترانت :

الجدول رقم (1-1):الفروق بين الانترنت والانترانت :

الفروق	الانترنت	الانترانت
الملكية	غير سلوك لأحد	ملك للمؤسسة الذي تستخدمه
الوصول	اي شخص يستطيع الوصول اليها	الوصول الاشخاص المسموح بها
المحتوى	يحتوي على مواضيع ومعلومات مختلفة	يحتوي على معلومات ومواضيع خاصة بالمؤسسة.

المصدر :مراد رايس ,اثر التكنولوجيا المعلومات على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة ,كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ,رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ,جامعة الجزائر ,2005,ص35.

[1] ابراهيم عمر يحياوي ،تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية في الجزائر ،دار يازوري العلمية ،مصر الاسكندرية ،سنة 2007،ص 59.

[2] عبد المالك ردماني الدناني ,الوظيفة الاعلامية للشبكة الانترنت ،دار الراتب الجامعية ،بيروت ،لبنان ،الطبعة الاولى ،2001، ص37.

[3] زلماط مريم ،دور التكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل المؤسسة الجزائرية ،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ،رسالة ماجستير ،تخصص الموارد البشرية ،جامعة تلمسان ،2010، ص 35.

✓ **الإكسترانت** :تشير هذه الشبكة على انها مجموعة شبكات الانترانت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت ,لان شبكة الانترانت مفتوحة للأفراد والهيئات المتعامل معها من الزبائن و موردين والذين يمكنهم الوصول الى معلومات سرية عبر كلمات سر معينة ,اذن الاكسترانت عبارة عن شبكة التي تربط الانترنت والانترانت الخاصة بالمؤسسة وشركائها من الخارج الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد ,بمجموعة متنقلة من اشخاص داخل وخارج المؤسسة حيث انها تسهل التعامل مع الشركاء وابقائهم على التواصل داخل المؤسسة ,لقد وجدت من اجل تسهيل التعامل مع الخارج من خلال تامين التبادل للمعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترانت المحلية للمنظمة .

رابعا : وظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف نذكر منها

- **وظيفة التوثيق** :لعبت تكنولوجيا الاعلام والاتصال ممثلة بالحاسوب والاقراص المضغوطة والات التصوير الرقمية دورا كبير في توثيق الانتاج الفكري في مجال الاتصال والاعلام ،وذلك يتناول البحوث والدراسات الاكاديمية والتطبيقية والعلمية والمعلومات المتخصصة في فروع الاعلام بتناولها لعمليات التجميع ،ووضع النظم والاساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الانتاج وتحليله من خلال فهرسته ،ثم الاعلام عنه ليتحقق الاستخدام الامثل لهذا الرصيد .
- تعمل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق ،وذلك ان الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا لتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثروة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تتميز به تكنولوجيا الاتصال والمعلومات واهمها سعة التخزين .
- عملت تكنولوجيا الاتصال والاعلام الجديدة على الزيادة في سرعة اعداد الرسائل الاعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها الى اشكال مختلفة (من مطبوعة الى مرئية ،ومن مرئية الى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان .
- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي ،حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالخرين في الواقع الحقيقي ،حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الالكتروني والحوارث مع اخرين لا يعرفون بعضهم البعض لا تميزهم سيمات خاصة سوى

ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته بدءا من الصدقات الجديدة مع الاخرين من ثقافات مختلفة الى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها والتجول خلالها ما يلي حاجة الفرد .

- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته ،ويتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي او امكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات كما يحتوي الحاسوب الالي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والبريد الإلكتروني كما اصبحت اداة ووسيلة اتصال يمكن للحاسب الالي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل modem، والاتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه انظمة الحاسب الالكتروني التي تتضمن (النصوص المتلفزة ،البريد الإلكتروني ،عقد الندوات عن بعد) وتبادل المعلومات والاحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع .

وايضا التحكم والاستكشاف ،وذلك من خلال برامج تسمح للطلاب بأجراء التجارب وتصميم المواقف وتحليل المتغيرات .

- قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،ومن خلال الاجيال الجديدة الهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح التساؤلات اوم مناقشة بعض الموضوعات ،كما اتسعت ظاهرة التعليم المفتوح او التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات ،وتقديم محاضرات من خلال الانترنت .[1]

[1] حسناء وبالفول ، سلوى بوالقرعة ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال واثرها على القيم لدى الشباب الجامعي ،دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية الآداب واللغات الاجنبية ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،تخصص الاعلام والاتصال ، مذكرة ماستر ،جامعة جيجل ،الجزائر ، سنة 2017/2016 ، ص71-72.

المبحث الثاني : ثورة التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية وليدة ما خلفه التقدم التكنولوجي في الجانب المالي للاقتصاد العالمي ,افرزت وجه تمويلي جديد وناشئ مجسد في الشركات الناشئة ,والتي مثلت تحدي امام البنوك التقليدية من جانب ,ومن جانب اخر منافسا شرسا قد يقلل من فرصها الاستثمارية ,وتحسين الاداء للمؤسسات ورفع كفاءتهم وتلبية متطلباتهم .

المطلب الاول :مفهوم واهمية التكنولوجيا المالية ودوافع استخدامها

اولا :مفهوم التكنولوجيا المالية (fin Tech)

هي اي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية ,وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الاسواق المالية التقليدية ,وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية تكنولوجيات جديدة ، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل HSBCو كردت سويز طوروا افكار الفي تنك الخاصة بهم .

وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فان التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية ,وتشمل هذه الاختراعات مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها :المعاملات مع الزبائن ولخدمات المالية مثل تحويل الاموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والارباح ومعرفة الارباح المتوقعة للاستثمارات وغر ذلك من العمليات المصرفية .[1]

ثانيا :اهمية التكنولوجيا المالية [2]

ان الحركة العميقة للتحرير المالي و العولمة التي ميزت الجزء الاخير من القرن الماضي ,و التي دعمت بموجة ابتكار في التكنولوجيا المالية قد لعبت دورا كبيرا في تحفيز النمو الاقتصادي في وسط تنتقل فيه بسرعة رؤوس الاموال نحو الاستعمالات الاكثر انتاجية من جهة ،لكنها طرحت تحديات جديدة بالنسبة للمجتمع الدولي،

[1] حمدي زينب , وأقاسم الزهراء ,مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية ,مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ,العدد01 ,سنة 2019, ص 401.402.

[2] سلام عبد الرزاق ,دور التكنولوجيا المالية في تطوير الاستثمار دول الشرق الاوسط وشمال افريقيا نموذجا ,مجلة العلوم الاقتصادية ,العدد01 سنة 2022,ص ص 457-458.

وبالتالي سمحت العولمة المالية بتطور التكنولوجيا المالية و تطبيقاتها المختلفة فرصا جيدة للمصارف و المؤسسات المالية حيث تدرك المصارف حول العالم أن صناعة التكنولوجيا المالية سوف تساعدها في تعزيز الشمول المالي فقد عزز التمويل الرقمي امكانية حصول الفئات المحرومة على الخدمات المالية و ذلك بسبب امكانية وصول التكنولوجيا إلى المناطق النائية في كل بلد ،كما تساهم ابتكارات التكنولوجيا المالية في تسريع عمليات التحويلات و المدفوعات و كذلك في تخفيض تكاليفها ،وعلى سبيل المثال ففي خدمات تحويل الاموال عبر الحدود ،يمكن لشركات التكنولوجيا المالية توفير خدمات مصرفية أسرع و بكلفة أقل ، كذلك

فإن الداخلون الجدد ينافسون المصارف القائمة فقد يؤدي إلى تقسيم سوق الخدمات المصرفية و تقليل المخاطر النظامية المرتبطة بالمصارف الكبيرة .

ثالثا : دوافع استخدام التكنولوجيا المالية

تتمثل الحوافز التي تدفع الشركات والافراد الى استخدام التكنولوجيا المالية في النقاط التالية :

- انتشار الاقصاء المالي التي يتسم بارتفاع تكلفة الحصول على الخدمات المالية ، ما دفع للمتعاملين الاقتصاديين الى البحث عن بدائل للخدمات المالية التقليدية والتوجه الى خدمات التكنولوجيا المالية لتسوية مدفوعاتهم وتحويلاتهم اعتمادا على الهواتف الذكية .
- نقص حجم التمويل الموجه للمؤسسة الصغيرة والمتوسطة الذي لا يتعدى 8% من اجمالي حجم القروض الممنوحة من طرف البنوك العربية ،ولوجها الاسواق المالية لتعبئة مصادر التمويل الضرورية . لنشاطها ،مما شجعها على التوجه الى شركات التكنولوجيا المالية للحصول على التمويل ،حيث ابدى 47% من عملاء البنوك اهتمامهم بالخدمات المالية التي تقدمها هذه الشركات .
- التجارة عبر الحدود وتحويلات العاملين في الخارج : تساهم التكنولوجيا المالية والحلول المالية المبتكرة المرتبطة بها (العملات الافتراضية ودفاتر الحسابات الرقمية الموزعة ومنصات النظراء) في توفير اليات للمدفوعات عابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية مقارنة بالبنوك التقليدية او شركات تحويل الاموال التي تعتمد على علاقات المراسلة البنكية ،وبذلك يتم التقليل من حجم التحديات الناتجة عن انقطاع علاقات المراسلة البنكية .
- مساهمة التكنولوجيا المالية في توسيع استخدام التجارة الالكترونية: حيث يساعد الاستخدام المتزايد للهواتف النقالة والوسائط التكنولوجية في رفع وتحسين قيمة التجارة الالكترونية.

- التركيبة السكانية : يفوق عدد سكان الدول العربية 360 مليون /نسمة وهو مما يجعل هذه الدول سوقا واعدة ونشطة لاستقبال واستقطاب شركات التكنولوجيا المالية الناشئة اضافة الى تحسين مستوى نصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي .[1]

المطلب الثاني :البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية والقطاعات التي تستهدفها

اولا :البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية

يمثل الشكل رقم 01 الجوانب الرئيسية التي تؤثر على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية



المصدر : تقرير التكنولوجيا المالية ومضة بيفورت للأبحاث ،ص 52.

[1] غالم روميسة ، لخضر مروة ، واقع وتحديات التكنولوجيا المالية في العالم العربي (تجارب دول مجلس التعاون الخليجي) ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة ابن خلدون –تيارت ، السنة 2021-2022 ، ص 69.

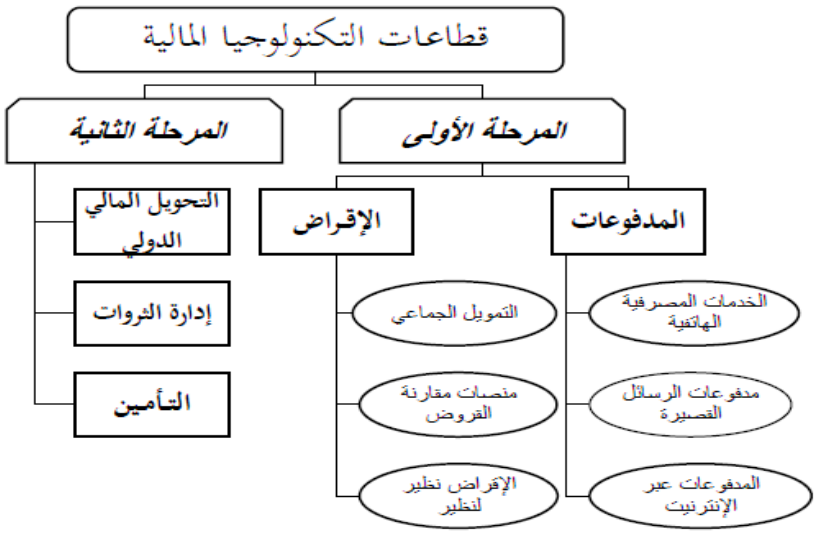
✓ **التحديات الرئيسة التي يواجها رواد الاعمال في مجال التكنولوجيا المالية**

- التعامل مع القوانين المالية واكتساب العملاء .
- التوظيف والاحتفاظ بالكفاءات والحصول على تمويل من المستثمرين .
- التوسع في دول اخرى .
- التنافس مع شركات كبرى قائمة .
- التنافس مع شركات ناشئة دولية .
- الشراكة مع شركات كبرى .
- التنافس مع شركات ناشئة محلية .[1]

ثانيا: القطاعات التي تستهدفها التكنولوجيا المالية

ان اهم القطاعات التي تتبناها الشركة الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بصورة عامة تتمثل في المدفوعات ،التامين والعملات الرقمية المشفرة ،حيث قطاع المدفوعات اكثر القطاعات انتشارا والشكل يمثل ذلك :

يمثل الشكل رقم (02) قطاعات التكنولوجيا المالية



[1] تقرير ومضة للأبحاث ،التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية ،مختبرو مضة للأبحاث مع شركة بيفورت ،2017،ص 53.

المصدر : من اعداد الطالبيتين بناءا على العديد من المراجع ،نذكر منها :

-حمدي زينب ،وأقاسم الزهراء ،ص404

-فريد حبيب ليان ، ص32-35.

اولا : المرحلة الاولى :

- **المدفوعات** : مع تزايد الاعتماد على الهواتف الذكية ثم تطوير طرق متنوعة للسماح للمستهلكين بالسداد بسهولة عبر الهاتف الجوال او عن بعد ، وثمة انواع عديدة من المدفوعات التي تتم عبر الهاتف الجوال او الأنترنت ونذكر منها :[1]

- **الخدمات المصرفية الهاتفية** :اثبتت شعبيتها في بعض البلدان في تحويل الاموال بين الافراد او دفع الفواتير والخدمات المصرفية بواسطة تطبيق يزود البنك به المستخدم ،حيث يمكنه من اجراء المعاملات المالية مباشرة من حسابه المصرفي .
- **مدفوعات الرسائل القصيرة** sms: مدفوعات الرسائل النصية القصيرة ،وتسمى ايضا الرسائل القصيرة المميزة ،تعني ببساطة دفع ثمن المنتجات او الخدمات عبر رسالة نصية .وبمجرد ارسال نصية تحتوي على المعلومات ذات صلة الى رقم هاتف المستفيد الصحيح ، تتم اضافة مبلغ السداد الى فاتورة هاتفك المحمول وبالتالي يتم الدفع الفوري .
- **المدفوعات عبر الانترنت** :الكثير من الناس يقومون بالسداد عبر الانترنت باستخدام متصفح الهاتف الجوال مثل : safariاو chromeاو تطبيقات اخرى ،بشرط توفر اشارة الوايف فاي، وهناك عدة انماط للدفع بهذه الطريقة ،على سبيل المثال يمكن ادخال تفاصيل البطاقة يدويا على موقع البائع على الانترنت ، او شحن بطاقة مصرفية متصلة تلقائيا بتطبيق الجوال ،او استخدام برنامج paypal،او بالنقر على الرابط الفاتورة الرقمية ترسل الى المستخدم عبر البريد الالكتروني .

- **الاقراض** :وتشمل عملية الاقراض العديد من الاساليب منها :

- **التمويل الجماعي** :يعرف بانه الية مبتكرة لتمويل المشاريع من خلال جمع الاموال من عدد كبير من الجمهور ،حيث يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح

[1] فريد حبيب ليان ، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الى المستقبل ، اتحاد شركات الاستثمار ، الكويت ، نوفمبر 2019 ، ص28.

- مميزات واهداف مشروعه، مع تحديد تكلفة المشروع ومن اهدافه [1]:

– زيادة فرص الحصول على تمويل .

– الرفع من مستويات تنفيذ المشاريع ذات الاهداف الخاصة .

– اتاحة فرص الاستثمار للأفراد عبر منصات التمويل الجماعي .

- **منصات مقارنة القروض** :هذه المنصات لعبت دور الحل التمويلي البديل لنعم نمو قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة حيث توفر منصات المقارنة مختلف العروض التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض ما يسهل على المستفيد البحث عن افضل عرض من ناحية الفرص والكلفة المناسبين له دون عناء البحث وطول الوقت اي هي بمثابة مقايضة .[2]

- **اقراض نظير الى نظير p2p**: اقراض النظير الى النظير يندرج تحت نظم اقراض المال للأفراد او الشركات .ويحصل المقرض على فائدة ويسترد امواله عند سداد القرض ،تماما كما يحدث بالنسبة لحساب التوفير غير ان الاستثمار لإقراض النظير يمكن ان يكون في بعض الاحيان اكثر خطورة من حساب التوفير .

ثانيا : المرحلة الثانية :وتشمل :

➢ **التحويل المالي الدولي** : وفقا لتقرير جولدم مان ساكس تمثل السوق العالمية للتحويلات الدولية مبلغ سنوي قدره 580 مليون دولار بزيادة قدرها 5%سنويا .في المتوسط تمثل تكليف المعاملات الخاصة بهذه التحويلات ما بين 6%الى 7% من المبالغ (حوالي 30مليار دولار سنويا) .ظهرت مبادرات مبتكرة لمعالجتها ،تعتبر transfer wise المثال الاكبر شهوة في الوقت الحالي ،ان ارسال 100 جنيه استرليني من المملكة المتحدة الى المانيا يكلف 0.5% من المبلغ مع trasfer Wise مقابل 6.8% لدى hsbc و rbsو 3.3% مع ويستوون يونيون ،مبدا الشركة هو مطابقة المدفوعات التي تسير في الاتجاه المعاكس بمساعدة الخوارزميات [3].

[1] عبد الحكيم عمران ، قريد مصطفى ، منصات التمويل الجماعي كآلية مبتكرة لتمويل المشروعات ، مجلة اجتهاد الدراسات القانونية والاقتصادية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، المجلد 07، العدد 01، الجزائر ، 2018 ، ص 294.

[2] ويسام بن فضة ، حكيم بن حسان ، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ، مجلة العلوم الادارية والمالية ، جامعة بومرداس ، المجلد 04 ، العدد 03، الجزائر ، 2020 ، 116.

➢ **ادارة الثورات** :تحت هذا البند فان خدمة ادارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وادارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأفراد الاثرياء واصحاب الاعمال الصغيرة والاسر الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية يدعون متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وادارة الضرائب المهنية والاستثمار ،لكنه وبذكر المصارف تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الافراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والافراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم **التامين** : يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا و بالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني و لن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية ،لكن شركات start-up أوجدت الحل لذلك ،فبالرغم أن شركات منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا لم تدخل فعليا بالتجربة التأمينية للخدمات الرقمية لكن بالأسواق المتقدمة يمكن لها أن تثبت وجودها بهذا المنهج من خلال ما يسمى بالتأمين فائق الصغر .بحيث" إن معدل انتشار التأمين فائق الصغر في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يبلغ 3%بينما معدل انتشار الهاتف المحمول وصل إلى 120% " ما يبين الفارق الكبير بين الخدمة الرقمية بالمنطقة و فرص تطويرها العالية ،حيث ترتبط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول و ذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين. [1]

المطلب الثالث : تحديات استخدام التكنولوجيا المالية

- **مشكلة ادخال البيانات الرديئة واخراجها (gigo)**

تستهلك التكنولوجيا المالية الكثير من البيانات ،لكنها تحتاج الى بيانات جيدة .فبدون "معالجة البيانات "ستنتج مخرجات ذات جودة رديئة ،تتم معالجة هذه المشكلة في حد ذاتها من خلال التقنيات الجديدة ،حيث يتم استخدام**(ml)** لتنظيف البيانات ،وتوليد مدخلات ذات جودة افضل بالإضافة الى تقليل دورة هندسة البيانات بشكل كبير .ومن الناحية الفنية ،تقدم شركة مثل **(tamr 44)** و **(paxata 45)**حلولا ممتازة .

[1] ويسام بن فضة ، حكيم بن حسان ، نفس المرجع سبق ذكره ، ص 116.

- **كمية زائدة من المعلومات**

يتضمن ذلك جمع الكثير من البيانات وعدم استخدامها بشكل صحيح. الترياق المضاد لذلك هو النموذجة النظرية الجيدة ،والتي تقترح بالضبط ما هي البيانات التي يجب تقديمها للخوارزمية ،هذا النهج ينسخ نطاق البيانات المطلوبة .وقد يوفر ايضا المال لان الشركة قد تكون قادرة على الانتقال من الحوسبة الموزة الى استخدام الة واحدة كبيرة وسريعة .اصبحت الادوات الخاصة بذلك متاحة على نطاق واسع وتقوم شركات مثل (quantopian46)و(numerai47) بإتاحة هذه الادوات على نطاق واسع بحيث يمكن الاستعانة بمصادر خارجية لأفكار التداول – وهو ترياق فعال اخر لمعالجة كميات من معلومات السوق .

- **الكثير ليس دائما الافضل**

المزيد من البيانات لا يعني نتائج افضل ،الجودة مهمة ،ومع ذلك فان الذكاء الاصطناعي والتعلم العميق يجعل من الممكن السماح للآلات بفهم البيانات واسعة النطق ،تشهد التطبيقات البسيطة في مجال التمويل الاستهلاكي نتائج ايجابية من استخدام التعلم العميق على البيانات الكبيرة ،لا سيما في مجال اكتشاف الشذوذ كم راينا مثل (ayas di)و (simility).

- **فصل الارتباط بالسببية**

في البحث عن التحليلات التنبؤية ،يؤدي استخدام البيانات الضخمة الى ظهور نماذج تنبؤيه افضل ،ولكن لم يتم تتبع هذه النماذج وفقا لسبب القدرة على التنبؤ ،وهي غير نظرية الى حد كبير .على ضوء ذلك تعيد الشركات النظر في نماذجها في دورات مراجعة اكثر احكاما من اجل ضمان انها لا تزال قابلة للتداول .تصبح هذه المشكلة حادة بشكل خاص عند النظر في تدفق البيانات في (htf) .

- **البنية التحتية للتكنولوجيا المالية باهظة الثمن**

وبمجرد ان تغمر الشركة اصابع قدمها في الماء ،يتعين عليها العامل بالكامل ،والا يصبح من المستحيل تحقيق نتائج جيدة ,يتطلب (htf)على سبيل المثال : استثمارا مكلفا بشكل متزايد في تكنولوجيا الاجهزة والاتصالات .تتطلب منصات التعلم العميق نفقات للرقائق باهظة الثمن مثل صفيقات وحدات معالجة الرسومات .

- **الثقة**

تميل عروض (fin Tech)الى تسليم الوظائف السابقة التي يقودها الانسان الى التكنولوجيا على سبيل المثال :استبدال الصرافين بأجهزة الصراف الالي والخدمة المصرفية عبر الانترنت ،تعتمد العملات المشفرة بالكامل على الثقة حيث يتم نقل الثقة من مستودع مركزي ومنظم الى الثقة في التكنولوجيا واللامركزية .

- **نتيجة عكسية**

بينما يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين التجربة ،في اغلب الاحيان ،تكون النتيجة عكس ذلك .ومن الامثلة على ذلك الاستخدام الواسع لبرامج الدردشة الالية لتفاعلات خدمة العملاء [1].

المطلب الرابع :واقع استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى العالم

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال التكنولوجيا المالية ومازالت في تطور مستمر على مستوى انحاء العالم .

اولا : واقع استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى العالم

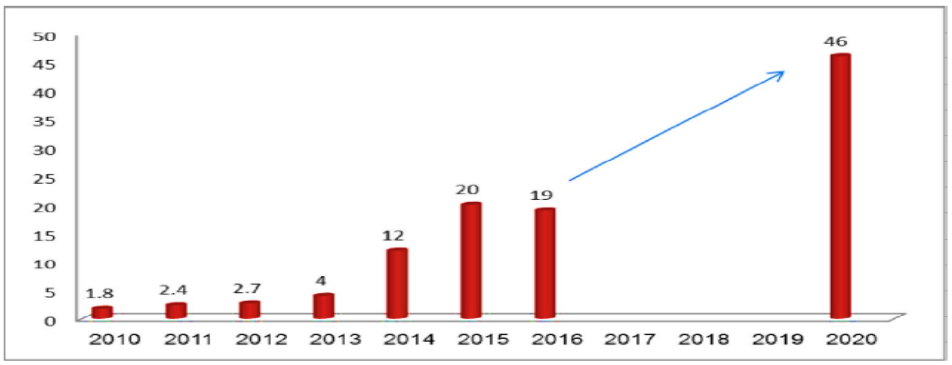
بالرغم من انضمام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي الذي يعد متأخرا بشكل عالمي مقارنة بالمجالات الاخرى كالإعلام والاتصال والتجارة ،الا انه بدا يفرض نفسه اكثر من خلال حجم الاستثمارات التي تقوم بها الشركات الناشئة الداعمة للمجال التكنولوجيا المالي عالميا التي فاق عددها 12 الف شركة ،فقد وصلت الاستثمارات في هذا المجال عن ما يقل عن 100مليار دولار.

بحسب تقرير اعدته شركة KPMG السويسرية فان حجم نشاط الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية العالمي في ارتفاع مستمر منذ 2010 الى غاية 2016 ،فقد شهدت الاستثمارات العالمية في هذا المجال ارتفاعا ملحوظا من 1.8 مليار دولار سنة 2010 ،ثم نمت الى 20مليار دولار سنة 2015 ،اما في سنة

[1] شعيب مقلاتي ، بوبغل الزواوي ،اثر التكنولوجيا المالي ة على اداء البنوك (الامارات العربية المتحدة نموذجا) ،مذكرة ماستر ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،تخصص ادارة مالية ،جامعة ميلة ، الجزائر ،سنة 2021/2020 ،ص24.

2016 فقد انخفضت الاستثمارات الى 19مليار دولار ،وهذا راجع الى عدة اسباب ، ومن المتوقع ان تصل الاستثمارات العالمية الى 46مليار دولار سنة 2020 بفضل التقدم التكنولوجي والخدمات والمنتجات المبتكرة .والشكل المالي يوضح ذلك :

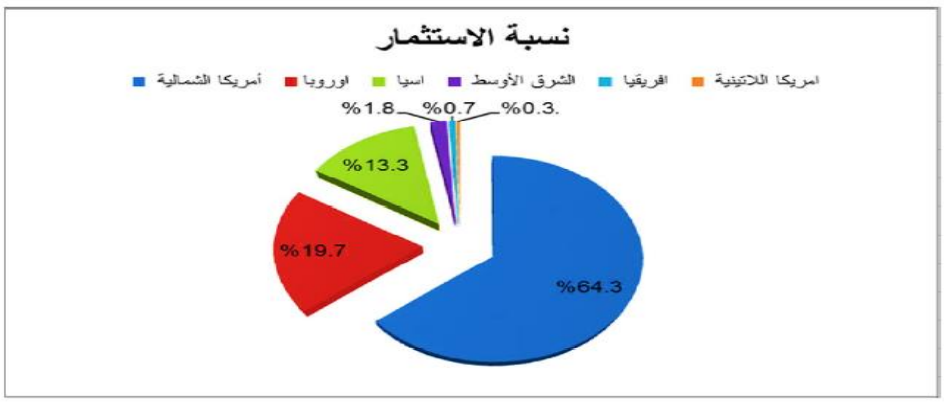
الشكل رقم 03: يمثل حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم (2010الى 2020)



المصدر: ما المقصود ب fitnech وكيف تساهم في تشكيل مستقبل المدفوعات في المنطقة على الموقع www.argamm.com

اعتبرت امريكا الشمالية هي الرائدة في مجال الاستثمار في التكنولوجيا المالية بنسبة 64.3% من اجمالي حصة الاستثمارات خلال 2014-2020 تليها اوروبا بنسبة 19.7% ثم اسيا 13.3%في حين تعد الشرق الاوسط وافريقيا جد ضعيفة لا تتعد 1.8% و0.7% على التوالي ، هذه النسب تظهر من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم 04 :يمثل الاستثمار في التكنولوجيا المالية خلال السنوات (2010-2014)



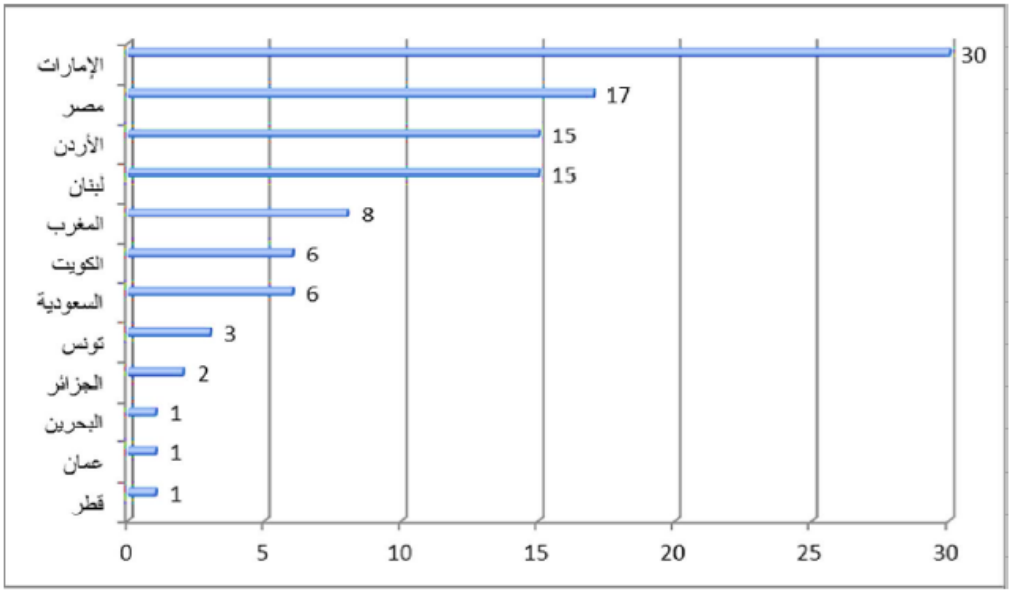
المصدر : صندوق النقد الدولي ،افاق الاقتصاد الاقليمي ،الفصل الخامس ،التكنولوجيا المالية : اطلاق امكانات منطقتي الشرق الاوسط وشمال افريقيا وافغانستان وباكستان ،والقوقاز واسيا الوسطى ،واشنطن ،وم ا اكتوبر 2017، ص1.

ومن المتوقع ان ترتفع حجم الاستثمارات في الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية خلال السنوات القادمة ،على الرغم من تزايد المخاطر وحالة عدم اليقين التي قد تضع عبئا اكبر على الاستثمار بالتكنولوجيا المالية ،وهذا ما يدل على تزايد الاهتمام بهذا المجال .

ثانيا :واقع التكنولوجيا المالية في العالم العربي

في كثير من التقارير التي تتناول التكنولوجيا المالية موضوعا لها تتفق على انها في تطور مستمر في جميع انحاء العالم وقد وصل الى المنطقة الشرق الاوسط و شمال افريقيا ،اذ تعرف تمركز حوالي 105 شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تغطي 12دولة متمركزة بدول مجلس التعاون الخليجي بنسبة 42% تليها منطقة شمال افريقيا والمشرق العربي بنفس النسبة 29% لسنة 2015،وبحلول عام 2020 يتوقع ان تزداد عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط والشمال افريقيا الى اكثر من 250 شركة . تركزت استثمارات هذه الشركات في اربع دول وهي : مصر ،الاردن ، لبنان والامارات العربية المتحدة .كما يظهر في الشكل الموالي :

الشكل رقم 05 : يمثل عدد شركات التكنولوجيا المالية الناشئة عبر الوطن العربي



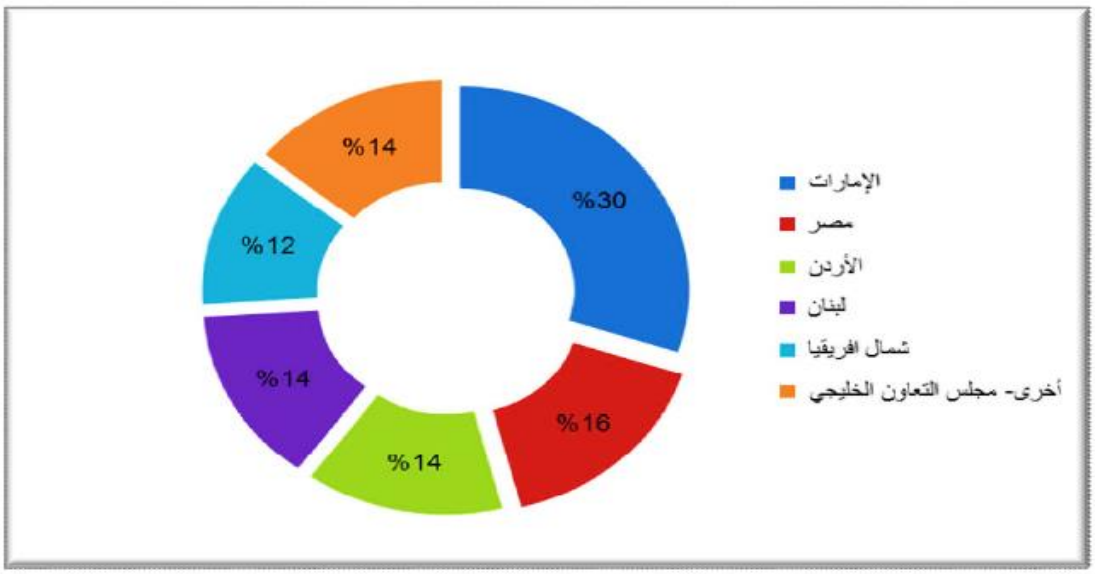
المصدر :تقرير ومضة للأبحاث ،التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية ،مختبر ومضة للأبحاث للتعاون مع شركة بيفورت ،2017،ص 14.

بحسب تقرير بيفورت بشراكة مختبر ومضة استحوذت هذه الدول الاربعة على جزء كبير من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بنسبة 73% وتمثل هذه الدول المراكز المحتملة لتكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا لامتلاكها البيئة الحاضنة الملائمة للشركات الناشئة والتي تمت بشكل كبير بفضل الدعم الحكومي لها والبيئة الثقافية الملائمة ،وكذلك اهتمام القطاع الخاص بهذا المجال .

ثالثا : واقع استثمار في مجال التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية

بالرغم من ان الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية لا تشكل الا بنسبة قليلة من اجمالي الاستثمارات العالمية ،الا انها تسجل معدل نمو قارب 39% سنويا ،حيث ارتفعت عدد الشركات الناشئة بشكل كبير في السنوات القليلة الماضية ومازالت في طريق النمو وهذا بسبب التطورات التكنولوجيا التي شهدتها دول المنطقة .

الشكل رقم 06:التوزيع الجغرافي لشركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا .

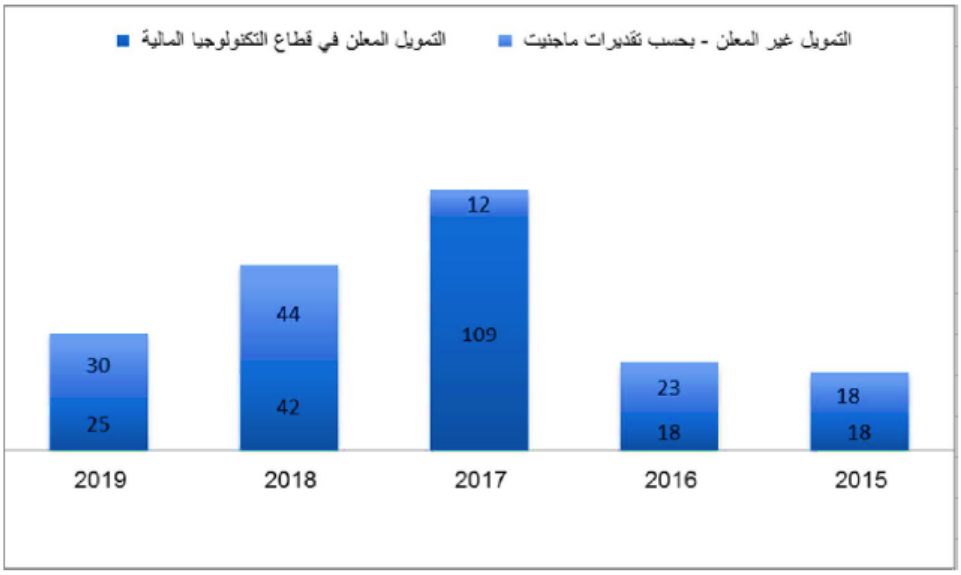


المصدر :تقرير ومضة للأبحاث ،مرجع سابق ،ص14.

حيث بلغت قيمة اجمالي الاستثمارات في الشركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية منذ عام 2015الى غاية 2019 نحو 237مليون دولار ،حيث استثمرت هذه الشركات في المنطقة في عمليات الدفع

والتحويلات وتكنولوجيا التامين وعملية الاقراض المباشر ومنصات التمويل الجماعي ،غير ان اغلب الشركات ركزت على مجال المدفوعات والتحويلات بنسبة 85%. والشكل التالي يظهر تطور حجم الاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في المنطقة: [1]

الشكل رقم 07 : يمثل تطور حجم الاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في المنطقة العربية خلال (2015-2019)



المصدر : تقرير مشاريع التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا ، تقرير صادر عن منصة ما جنيت magnit للتعاون مع سوق ابو ضبي العالمي ، سنة 2019 ، ص6.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية وابتكار الخدمات والمنتجات المالية الرقمية:

تمكنت التكنولوجيا المالية من ابتكار واستحداث والخدمات والمنتجات مالية جديدة التي انعكست على الاسواق والمؤسسات المالية خاصة قطاع تقديم الخدمات المالية ,حيث قامت الشركات الناشئة في مجال

[1] اوقريد امينة ، كريفي رشيدة ، اثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية مع الاشارة لحالة الجزائر ، مذكرة ماستر ،كلية العلوم الاقتصادية و وعلوم التسيير ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ،سنة 2019-2020،ص 28-33.

التكنولوجيا بالاستثمار في مؤسسات تتبع تقنية التكنولوجيا المالية ,وذلك من خلال عقد شراكات بين الشركات الناشئة والمصارف للاستفادة من الخدمات المالية الجديدة التي يقدمها هذا المجال .

المطلب الاول: ابتكارات التكنولوجيا المالية الحلول الرقمية

تضم ابتكارات التكنولوجيا المالية كل من (العملات الرقمية والعملات المشفرة ،المحفظة الرقمية ،الدفع عن طريق الهاتف الذكي ، المنصات الرقمية ،تكنولوجيا البلوك تشين ،العقود الذكية ،تكنولوجيا التامين ...)

- **العملات الرقمية والعملات المشفرة :**

❖ **العملات الرقمية** Currency Digital**:**هي الأموال المتداولة عرب الانترنت ،ولها جميع خصائص الأموال التقليدية ،واقرب مثال لها بطاقات الائتمان والخصم ،ويمكن استخدامها لدفع ثمن السلع والخدمات ،مثل اتصالات عرب الانترنت والهاتف المحمول والمتاجر التي تبيع السلع عرب الانترنت وغريها .وليس للعملات الرقمية حدود جغرافية او سياسية ،وقد يتم ارسال مبالغ من اي مكان الى اي نقطة في العالم ،واجراء اية معاملات مع اي نقطة اخرى في العالم .

❖ **اما العملات المشفرة** Cryptocurrency **:**فهي انماط متباينة من العملات الرقمية تعتمد على التشفير فتقترب بالتالي من الاصول المؤمنة تجاه الاختراق ،واصبحت بالفعل تستخدم كوسيلة للتبادل والتداول .ومن اهداف الرئيسية لعملية التشفير Cryptographie هو جعل تلك العملات مأمونة التداول .

ويجري انشاء وتحليل الخوارزميات والبروتوكولات التي تمنع تغير ما تنطوي عليه معلومات جراء تدخل طرف ثالث في معرض تداولها بين اي طرفين .وتستند عملية التشفير الى مجموعة متداخلة من العلوم ،اهمها علم الرياضيات البحتة التي تضفي على التعامل بهذه العملات صفة موثوقية واستحالة الاختراق .وتقترب

كل مجموعة التشفير "كتلة Block او سجل "والمجموعات المترابطة منها ب "الكتل المتسلسلة او السجلات المتسلسل Block Chain.

هي في الاصل سلسلة من السجلات الرقمية ،ترتبط ببعضها باستخدام التشفير ،وبحيث يحتوي كل سجل على جزء من شفرة السجل السابق ،اضافة الى ختم زمني وبيانات تخص المعاملة .وبموجب تصميمها فان السلاسل المجمعة يتعذر التلاعب في بياناتها .

وتختلف العملات عن العملات المشفرة في كونها لها مقابل من العملة الرسمية وخاضعة لرقابة السلطة الاشرافية ،في مقابل العملة الرسمية ولا تخضع لرقابة السلطة الإشرافية .

❖ **المحفظة الرقمية او الإلكترونية (e-ballet) :**تعود نشأت تقنية المحافظ الرقمية عام 2011،حيث اطلقت شركة "غوغل "اول محفظة رقمية للجوال .وظهرت لتسهل العمليات المالية التي تتم من خلال الانترنت مثل التحويلات النقدية الصغيرة والكبيرة ،لضمان سهولة وسرعة وصولها .لكن الاهتمام الفعلي والحاجة الحقيقة لهذه المحافظ زاد مع مطلع 2020،تزامنا مع جائحة كورونا وذلك تسهيلا وترتيبا للسلوكيات الشرائية للأفراد.

❖ **والمحفظة الرقمية:** هي تقنية رقمية تتيح تنظيم الحركات المالية لإجراء عمليات الدفع والسداد بسهولة ويسر بواسطة تطبيق يثبت على الهاتف الذكي او الاجهزة الذكية الاخرى ،تعد المحفظة الرقمية اصدارات رقمية لبطاقات الائتمان او الخصم المباشر وتكون مخزنة في تطبيق عل الهاتف الذكي الخاص بنفس المستخدم.

- **المنصات الرقمية :**المنصات الرقمية هي عبارة عن مواقع الكترونية تقدم مجموعة من الخدمات بحسب نوعية المنصة، ومن اشهرها في مجال المالي نذكر ما يلي :

❖ **منصات المقايضة :**يتمتع النظام المقايضة عبر الانترنت عموما بميزة على المقايضة الشخصية لعدة اسباب .فعبر الانترنت ،يوجد نظام لتقيم العروض ،بما يمكن من مقايضة مع اي مشترك في الشبكة ،وعند قيام بالمقايضة الشخصية خارج عن المنظومة الشبكة، غالبا ما تقتصر المقايضة على العمل مع شخص واحد دون وسيط. وقد ينتهي التبادل التجاري المباشر بين الطرفين بشخص غير راض عن النتائج ،اما المقايضة عبر الشبكة فتتيح لكل طرف العديد من الخيارات التي تحمي وتخدم اطراف التبادل .ويتعين توافر مجموعة من اعتبارات في البرنامج ،المقايضة واهمها اعتماد البرنامج على عمليات سهلة الاستخدام وممارسات محاسبية

مقبولة بما في ذلك السجلات التي تقدم لمصلحة الضرائب ،واسام المعاملات بكونها قانونية ومأمونة للعمال ،اضافة الى فاعلية التكلفة، وقيام البرنامج بإشتاء وتسجيل بيانات شهرية شاملة لإرسالها بالبريد الالكتروني الى العمال .

❖ **منصات اقراض النظراء :** Landing Peer-to-Peer(P^2P)

إقراض النظري(Landing Peer-to –Peer(P^2P إقراض النظري للنظري P^2p يندرج حتت النظم إقراض امالال لأفراد أو الشركات .ويحصل المقرض على فائدة ويسترد أمواله عند سداد القرض ،تماما كما يحدث بالنسبة لحساب التوفير ،غير أن الاستثمار بإقراض النظير يمكن أن يكون في بعض الأحيان أكثر خطورة من حساب التوفير. منصات إقراض النظير تعمل مثل الأسواق. حيث تجمع هذه المنظومة الأشخاص أو الشركات التي ترغب في إقراض الأموال مع من يريدون الحصول على القروض ،وهي وسيلة للمقترضين للحصول عل التمويل دون الذهاب الى البنوك ،في بعض مواقع الانترنت ،يتم تقسيم أموال بين الكثير من المقترضين ،ولكن ثمة مواقع اخرى تتيح إمكانية اختيار من يراد إقراضه .وبشكل عام ،كلما ارتفع سعر الفائدة مقابل القرض، زادت المخاطرة ،هناك ثلاث خطوات رئيسية للانخراط في برنامج إقراض النظير الى نظير وهي :

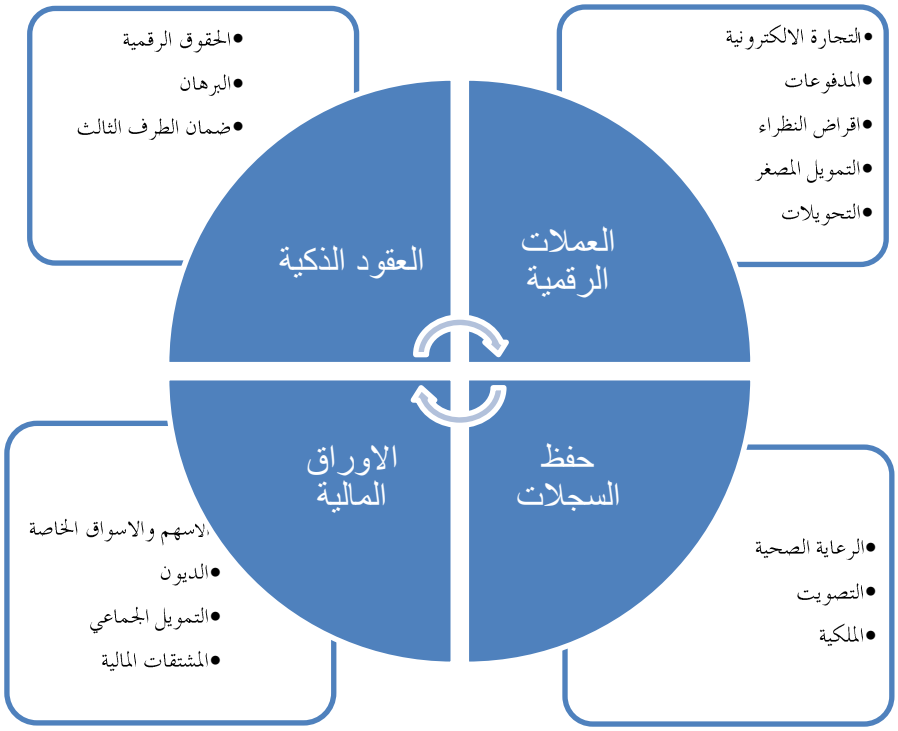
- فتح حساب من منصة المختصة ،ودفع بعض المال عن طريق بطاقة الخصم او التحويل المباشر .
- تحديد سعر الفائدة الذي يرغب المقرض في الحصول عليه او الموافقة على سعر المعروض .
- اقراض مبلغ من المال لفترة محددة من الوقت.

❖ **منصات التمويل الجماعي** Crowdfunding التمويل الجماعي هو تمويل المشروع من خلال جمع مبالغ صغرية من عدد كبير من اشخاص وعادة يكون ذلك عبر الإنترنت، التمويل الجماعي هو شكل من أشكال التمويل البديل ويقصد بالتمويل البديل القنوات والعمليات والأدوات المالية التي ظهرت خارج النظام التمويل التقليدي كالبنوك وأسواق رأس مال .

❖ **تكنولوجيا بلوك التشين :** تمثل تكنولوجيا البلوك التشين (سلسة الكتل)حجر الأساس للكثير من الابتكارات الناجحة في القطاع المالي، بل ان البعض يحصر معنى التقنيات المالية في تقنية سلسلة الكتل لكونها

كانت سببا في ظهور الكثير من التقنيات المالية مثل العقود الذكية ،نظم المدفوعات ،أنظمة اقراض النظراء العملات المشفرP2p ،حفظ السجلات وغيرها .كما هو مبين في الشكل الموالي :

الشكل رقم 08: اهم التطبيقات تقنية سلاسل الكتل (البلوك التشين)



المصدر :عبد الكريم احمد قن دوز، **التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية** ،صندوق النقد العربي ،الامارات العربية المتحدة ، 2019,ص47.

وتقنية السلاسل الكتل هي النوع خاص من السجلات الموزعة يرتكز على اساس تقني مخصص، حيث تنشئ سجلا غير قابل للتغير وتحتفظ به شبكة لامركزية كما تعتمد كل السجلات بالإجماع (باستخدام خوارزميات حيث تسمح للمستخدمين بالاطلاع على المعطيات (شفافية)ومشاركتها مع اطراف اخرى (مما يوفر أمانا وحماية المعطيات)،فضلا عن تتبع المعاملات وانجازها بسرعة وكفاءة (تقليل التكلفة)،وما يترتب عن ذلك من تقليل درجة عدم اليقين والمخاطرة في المعاملات ،ضف الى ذلك فهذه التقنية تمكن من التخلص من الدور الوساطة الذي تمارسه المؤسسات المالية والمصرفية ،فهي تعتمد على مبدأ النظير للنظير P^2P ،وتعتبر من أكثر التقنيات المالية شيوعا واستخداما ولها تطبيقات واسعة حتى خارج القطاع المالي.

- **تكنولوجيا سلسلة الكتل** :هي قاعدة بيانات موزعة تماز بقدرتها على الاحتفاظ بقائمة سجلات عامة مسماة بالكتل .تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني ورابط الى كتلة سابقة بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها، وهي تنمو باستمرار بمجرد تسجيل المعاملات واضافتها الى السلسة في ترتيب زمني ككتل منتهية .

هذه العملية بأكملها مشفرة ويمكن التحقق منها بسهولة ولكن لا يمكن تعديلها ويرجع ذلك الى الطابع اللوجستي لسلسلة الكتل التي تحتفظ بها شبكة عالمية يشار اليها بنقاط التوزيع .لكل نقطة توزيع نسخة من سلسلة الكتل التي يتم تحميلها تلقائيا ،وهذا يعني أن هذه التكنولوجيا لا مركزية وليست ملك اي طرف ويضمن عدم وجود نقطة واحدة لفشل او للضعف .تلغي التكنولوجيا سلسلة الكتل الحاجة الى الوسطاء مثل البنوك حيث يمكن التحقق من كل معاملة على حدا عبر الشبكة من خلال السجلات .صممت سلسة الكتل بطريقة غير قابلة للتغير لذا لا يمكن تغيير او حذف او تعديل اي سجل ,وتضاف الكتل بشكل مشفر وأمن .

تسمح هذه التكنولوجيا للمصادقة على المعاملات والتعامل معها على الفور بشكل امن من دون وسيط .(équité,)كما تعرف تقنية بلوك تشين blockchains على انها تقنية مفتوحة المصدرة قابلة للسيطرة او التحكم فيها وهي في الاساس دفتر تسجيل رقمي للمعاملات التي يتم تكرارها وتوزيعها عبر الشبكة الكاملة للنظام على في الكتل السجلات المشفرة كل واحدة فيهم عبارة عن الكتلة (Block)تكون مربوطة فيما بينها ومؤمنة بشفرة خاصة (Cryptographie) ،وكل كتلة تحتوي على هاش(Hash) وهو عبارة عن خوارزمية رياضية تقوم بتسجيل جزء صغير من البيانات الخاصة بالتعاملات المدرجة في السجل ككل ,وتكون مشفرة بشفرة جزئية من الشفرة الكلية التي يتم بيها التشفير سلسة الكتل المكونة لسجل المعاملات والكتل الكلي، وتعرف قاعدة البيانات اللامركزية التي يديرها العديد من المشاركين-كما يحدث في البلوك تشين – ب تقنية دفتر /سجل المعاملات الموزع Distributed Leader

❖ **الدفع عن طريق الهاتف الذكي :**عبارة عن محفظة الكترونية وهي احد الطرق الدفع الرقمي والتي تتيح خدمات الدفع مقابل خدمة او بضاعة ما سواء كانت رقمية او صلبة او تحويل الاموال من شخص لأخر دون الحاجة الى بطاقة ائتمان او شيك ورقى او اموال النقدية ومع تزايد الاعتماد على الهواتف الذكية نذكر منها :

❖ **الاتصالات الميدانية قريبة المدى :**يطلق على تطبيقات الهاتف الذكي المتعلقة بنقاط البيع مصطلح ''الاتصالات الميدانية قريبة المدى communication Field –Near(NFC) ''وهي تمثل اجزاء اضافية مدخلة على جهاز الهاتف ،والملاحظ تزايد استخدام هذا التطبيق على نحو مطرد .وبواسطة هذا التطبيق تتواصل الهواتف المحمولة بتطبيق NFCعند نقاط البيع مع الاجهزة المعدة للتواصل مع هذا التطبيق بواسطة موجات السلكية تحمل معلومات مشفرة يصدرها الجوال ،مداها عدة سنتيمترات دون الحاجة الملامسة اية أجهزة لدي نقطة البيع.

❖ **مدفوعات الجوال القائمة على الموجات الصوتية (القائمة على الإشارة الصوتية)** وهي من أحدث الحلول لإتمام المدفوعات بواسطة الجوال-دون الحاجة الى الانترنت .حيث تتم العملية من خلال موجات صوتية فريدة من نوعها تحتوي على بيانات مشفرة حول عملية السداد .ويتم إرسال موجات صوتية من نقطة بيع الى الهاتف الذكي لنقل تفاصيل عملية الدفع ،فيقوم الهاتف بتحويل تلك البيانات الى إشارات مناظرة تتم المعاملة. وكل ما تحتاجه هذه التقنية هو انزال برنامج خاص على الهاتف، دون الحاجة لتركيب اي اجهزة إضافية ،كما هو احلال في الاتصالات الميدانية القريبة المدى.

❖ **مدفوعات النقل الأمن المغناطيسي (MST-Transmission Secure Magnetic):** تسمى التقنية الثالثة للدفع من خلال الهاتف الذكي عند نقطة الشراء ،ب ''النقل الأمن لمغناطيسي ''.

(MST)وتستخدم تقنية (Paye Samsung)كل من مدفوعاتMST و مدفوعاتNCF عبر الجوال. وفي إطار تقنية النقل الأمن المغناطيسي ،تحاكي إشارة مغناطيسية الشريط الممغنط الموجود على بطاقة الائتمان الخاصة بالقائم الدفع ،والتي تلتقطها اجهزة نقطة البيع وتعجلها كما لو كان قد تم تمريرا لبطاقة فعليا عبر الجهاز. إضافة الى ذلك توجد مدفوعات للهواتف الذكية ،داخل المتاجر او عن بعد ،مثل محافظ الهاتف الجوال او مدفوعات الاستجابة السريعة التي تعتمد على البطاقات الجوال ،والمدفوعات عبر الانترنت باستخدام الهواتف ، وخدمات الرسائل القصيرة.

❖ **العقود الذكية (Smart Contrats):**

تعتبر العقود الذكية احدى أروع التطبيقات تكنولوجيا البلوك تشين ، ومع ذلك يمكن استخدامها دون الحاجة لتقنية البلوك تشين نفسها ،وقد ساهمت العقود الذكية في ايجاد حل المشاكل التي تواجه الاتفاقيات التي تتم بين المتعاملين بعيدا عن وجود اي وسيط او طرف ثالث (البنوك او المحاكم مثلا). والعقد الذكي برمجية مؤلفة من مجموعة الأكواد تمثل شروط وتفاصيل التي يتم كتابتها في العقد بالاتفاق بين المتعاقدين .يتم تشغيل البرمجية في حالة استيفاء الشروط المكتوبة في العقد وتنفيذها باستخدام احدى المنصات .

العقود الذكية هي عقود ذاتية التنفيذ, تقتدي بشروط اتفاقية مبرمة بين المشتري والبائع ,على هيئة تعليمات برمجية متضمنة في شبكة السجلات المتسلسلة البلوك تشين (Block Chainse) .وتسمح العقود الذكية بتنفيذ المعاملات والاتفاقيات الموثقة بين الاطراف متباينة دون حاجة الى جهة منظمة مركزية او جهة التنفيذ

خارجية .فالعقود الذكية تجعل المعاملات شفافة قابلة للتعاقب لا رجعة فيها .ويختلف العقد الذكي عن العقد التقليدي في النقاط المبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 02: الفرق بين العقود الذكية والعقود التقليدية

الفارق بين العقود التقليدية والعقود الذكية		
البيان	**العقود التقليدية**	**العقود الذكية**
الطرف الثالث	مؤسسات سيادية ,محامون	لا ينطبق
وقت التنفيذ	يوم الى 3ايام	دقائق
التحويلات	عبر الوسائل التقليدية	مؤتمتة , عبر الشبكة الحاسوب
الشفافية	غير موجودة	متوافرة
الأرشفة	صعبة	سهلة
الأمن	محدودة	التأمين بالتشفير
التكلفة	عالية	بسيطة
التوقيع	يدوي	توقيع رقمي

المصدر : فريد حبيب ليان، **التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الى المستقبل ،** اتحاد شركة الاستثمار ,صندوق نقد العربي ,ابو ظبي ,2019 ،ص49 .

❖ **تكنولوجيا التأمين** Insu Tech:بالنسبة لقطاع التأمين، تم تطوير تقنيات المبشورة المؤتمتة لإدارة المعاملات التأمينية، بل من ويجري استخدام هذه التقنيات بشكل متزايد لتقدمي عروض عقود التأمين. بدلا من التعامل المباشر وجها لوجه مع العميل. وتبرز أهمية المشورة المؤتمتة بالنسبة للمجموعات السكانية التي تفتقر الى إمكانية التواصل البشري مع مقدمي الاستشارة ،كما تتيح تكنولوجيا البلوك تشين إمكانية التغيري الإيجابي في منظومة

تصريف المعاملات ، بقطاع التأمين ،حيث تقوم بمعاجلة المعاملات والتسوية بين الشركات التأمين والعمال ، مع تبسيط وتسريع إدارة العقود. [1]

[1] بن قيده مروان ،الكتاب الجماعي التكنولوجيا المالية لابتكارات والحلول الرقمية ،مخبر التمية المحلية المستدامة 2021 ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة المدية يحي فارس ،الجزائر ،2021،ص28-33.

المطلب الثاني :الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية وتطوير خدمات المالية الرقمية

يمثل النمو السريع في التكنولوجيا المالية تحديا للبنوك او فرصة لهم وذلك يعتمد على استراتيجية الشركة الناشئة واستراتيجية البنك, حتى تسعى البنوك الى ايجاد طرق لإعادة ابتكار وتجديد خدمات القطاع المصرفي كإدخال الأتمتة الذكية للعمليات المصرفية ،وهذا ما يسرع عمل المصارف من حيث تأدية الأعمال المتكررة التي يمكنها اعتمادها كالعملات الرمزية والعمليات المصرفية عبر الهاتف والطرق الاستراتيجية التي ستحدد شكل التعاملات المصرفية والدفع في المستقبل من خلال الذكاء الاصطناعي ونظم سير العمل الذكية.

في حين تسعى الشركات الناشئة الى ايجاد حلول مبتكرة في مجال عمليات التمويل والإقراض ومختلف الخدمات والمصرفية حتى تجذب العدد اكبر من عملاء البنوك.

اولا :ا لشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية:

1-1- مفهوم الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية :يتم تطوير الخدمات والمنتجات المالية بواسطة الشركات الناشئة ،والتي يمكنها تعريفها على انها :"شركات صغيرة حديثة النشأة ، تهدف الى التوسع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة ،وذلك من خلال تقديم العروض ذات قيمة ،وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات ،بالتعاون او المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين ".[1]

2-2 - بيئة الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية: تمر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في دورة حياتها بثلاثة مراحل أساسية تشمل ما يلي :

- ✓ **البيئة الحاضنة المستحدثة:** تكون معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في هذه المرحلة في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى حيث أن تمويل هذه الشركات يجري ببطء فيما يحاول رواد الأعمال التعامل مع القوانين واكتساب العملاء وعقد شراكات .ومن بين الدول المتواجدة في هذه المرحلة نذكر دول إفريقيا ،جنوب شرق آسيا و الشرق الأوسط.

[1] براهيمي بن حراث حياة ، مخفي امين ، بو قموم محمد ،الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا بالشرق الاوسط وشمال افريقيا بين دوافع الانشاء وعوائق الاستدامة ،مجلة الأكاديمية العربية في الدنمارك ،العدد 22،سنة 2019،ص 4.

- ✓ **البيئة الحاضنة الناشئة** :تكتب الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في هذه المرحلة قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية معتبرة وتزيد هنا الحتمية الاستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع هذه الشركات الجديدة .ومن بين الدول المتواجدة في هذه المرحلة نجد دول استراليا الصين وامريكا الجنوبية.
- ✓ **البيئة الحاضنة المتقدمة** :هي البيئة التي تصل فيها الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى مرحلة الاشباع بعدد صفقات قليلة بأحجام كبيرة ,حيث تركز هذه الشركات هنا على القيمة المرتفعة لحجم الاستثمار (أكثر من مليار دولار للصفقة).ولم يصل إلى هذه المرحلة سوى الدول الأوائل المحركة للأسواق العالمية مثل دول الولايات المتحدة الامريكية وبعض الدول الاوروبية. [1]

ثالثا –القطاعات الرئيسية لنشاط الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية:

تطور نشاط الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا في العديد من القطاعات والتي يمكن تقسيمها حسب الأولوية الانتشار الى قطاعات الموجة الاولى والتي ركزت نشاطها على الابتكارات المالية في المنتجات وخدمات المدفوعات ،الاقراض وجمع رأس المال ،بحيث اعتمدت معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في هذه الموجة على التوجهات الكبرى لاقتصاد الانترنت الناشئ ،الاقتصاد التشاركي ،شبكات التواصل الاجتماعي والتجارة الالكترونية وركزت بذلك على المدفوعات والحلول الاقراض على غرار منصات التمويل الجماعي ،شبكات الاقراض المباشر وحلول الدفع مثل "باي بال ".ولكن بعد ذلك نجد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قد اجتاحت قطاعات اخرى مؤخرا نحو تحويل الأموال ،إدارات الثروات ،التأمين وسلسلة البلوكات أو الكتل المستخدمة في المعاملات الرقمية ،بحيث شكلت هذه القطاعات في مجموعها ما يعرف بالقطاعات الموجة الثانية لنشاط الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عبر العالم. [2]

رابعا : افضل الشركات الناشئة على مستوى العالمي : افضل الشركات الناشئة ،التي اصبحت احد الشركات العملاقة العابرة للقارات وهي : [3]

- ❖ **شركة فيس بوك** Facebook :البعض يطلق على Facebook الاب الروحي للشركات الناشئة ،نظرا لأنه بدأت بداية صغيرة عام 2003من غرفة طالب مارك زوك ربيج كان هدفه هو تسهيل عملية التواصل بين زملائه في جامعة هارفارد الأمريكية ، في عام 2012 تجاوزت عدد مستخدمي الفيس بوك

[1] هبري نصيرة ، محركات نمو الشركات في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال افريقيا، مجلة (المدبر), العدد 01لسنة 2022, ص 17-18.

[2] –هبري نصيرة , نفس مرجع السابق ص18.

[3] مليكة جامع ، استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة ،المركز الديموقراطي العربي المانيا – برلين للدراسات الاستراتيجية و السياسية والاقتصادية، جامعة ادرار، الجزائر ،سنة 2022، ص 151- 155.

عتبة المليار مستخدم ،والذي اصبح اكبر شبكة اجتماعية في العالم .واليوم فيسبوك لديه 2045 مليار مستخدم شهري .

- **شركة سلاك** Slack :لمن لا يعرف موقع تطبيق Slack فهو بمثابة خدمة مخصصة لتسهيل وإدارة العمل للشركات والمؤسسات ،مما يمنح للعاملين مستوى غير مسبوق من التحكم في سير العمل والتواصل بين بعضهم البعض . الان بعد ان وصل سلاك الى كل مكان تقريبا ،من الغريب ان نتذكر انه لم يكن لدينا تطبيق للتواصل في مكان العمل قبل عام 2013،لقد اثبتت استراتيجية الشركة في سوق المنتجات الشبه مجانية انها عبقرية للغاية ومبتكرة .
- **شركة تسلا Tesla :** هي سحر دائم لكل من المستهلكين والمستثمرين, نظرا لأنها اصبحت شركة المصنعة للسيارات الكهربائية الأكثر مبيعا في عام 2018، ودفعت شركات تصنيع السيارات الأخرى الى الاسراع في انتاج السيارات التي تعمل بالكهرباء وبها خاصية السائق الالي .
- **شركة سناب شات** Snapchat **:** عنما اطلق Snapchat في عام 2011،لاقى العديد من السخرية والتهكم حول الابتكارات التي يمكن ان يضيفها الى مفهوم الرسائل النصية ،لكن قد تبين ان مؤسسي Snapchat توقعوا بدقة ماذا سوف يحققه التطبيق ،حيث في غصون السنوات ،أصبحت معظم منصات التواصل الاجتماعي تحاكي مميزات تطبيق Sanpchat ، والذي يقدم واجهة استخدام سهلة ومحببة للمعلنين .
- **شركة اوبر** Uber **:** ربما كان لدى اوبر بعض المشاكل على مر السنين . لكن ليس هناك تأثير شركة على وسائل النقل الحديثة .تتيح لك اوبر عدة مزايا هامة مثل إمكانية مشاركة تكلفة الرحلة مع صديق او زميل ،طلب سائقين خاصين (بدلا من سيارات الاجرة التقليدية .
- **شركة دروب بوكس** Drop box **:** يقدم ميزة تخزين الملفات بشكل فعال لمساعدتك في الحفاظ على ملفاتك المهمة ,وتنظيمها ويسهل عليك عملية الوصول اليها . يمكنك استخدام للوصول الى ملفاتك الرقمية من خلال اي متصفح او جهاز محمول ، ايضا يمكنك من مشاركة الملفات بشكل عام او خاص (يمكن حتى التحكم في اتاحة ملفاتك لأشخاص الذين لا يستخدمون الوضوح سر النجاح الأعظم).

❖ **شركة ايداسيتي** Uda city : هي شركة في مجال التعليم عبر الانترنت ، توفر نشاط شهادة اتسمى النانو (**Na**) بالرغم من تشابه الاسم حيث من خلال هذه الشهادة يمكن للطلاب دراسة المواضيع التقنية والبرمجة، والحصول على شهادات معتمدة من متخصصين في مختلف المجلات التقنية .

المطلب الثالث : دور التكنولوجيا المالية في انتشار الخدمات المالية الرقمية :

لمواجهة الصعوبات التي تعبق استفادة شريحة كبيرة من الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المصغرة من الخدمات المالية فقد ظهرت تقنية جديدة تمزج بين الخدمات المالية والتكنولوجيا الحديثة التي تستخدم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ، خاصة مع تحسين البنية التحتية للاتصالات وتطور اجهزة الهواتف المحمولة الذكية والانتشار الواسع والسريع لأنترنت في العالم .هذه العوامل ادت الى ولوج مؤسسات ناشئة للسوق تستعمل التكنولوجيا المتطورة كالتعلم الألي والذكاء الاصطناعي والتحليل المتطور للبيانات والحلول السحابية التي تمنح خدمات مالية مبتكرة والتي قد تمثل فرصا جديدة لتطوير الخدمات المالية كما يمكن ان تشكل مصدرا لأخطار جديدة تهدد مصالح الافراد والمؤسسات والأنظمة المصرفية .

1/الفرص التي تقدمها التكنولوجيا المالية لتطوير خدمات المالية الرقمية:

الشمول المالي : لقد تجاوزت التكنولوجيا المالية مشكل البعد الجغرافي حيث اصبحت هذه الخدمات متاحة لشريحة كبيرة من الأفراد والمؤسسات بسرعة وبأقل تكلفة وبغض النظر عن الموقع الجغرافي .في سنة 2017قدر عدد الأشخاص البالغين و الذين لا يملكون حسابا بنكيا ب 1,7مليار شخص حيث 66%منهم يملكون هاتفا ذكيا يمكنهم من الا ستفاده من الخدمات المالية ،وقد بينت دراسة حول استعمال التكنولوجيا المالية في العلم أن الصين والبرازيل والهند والمكسيك وافريقيا تمثل لوحدها 46% من المستخدمين . كما ان 50% من المستهلكين يستعملون خدمات التكنولوجيا المالية من اجل تحويل الأموال او المدفوعات الجدول التالي يبين نسبة الأفراد المستعملين لحلول التكنولوجيا المالية في العالم سنة2016 .

الجدول 03:نسبة الأفراد المستعملين لحلول التكنولوجيا المالية في العالم سنة 2016

اليابان	كندا	الصين	الهند	اسبانيا	سنغافورة	تركيا	و.م.ا	استراليا	فرنسا
40,6%	39,6%	84,4%	76,9%	53,3%	53%	51,6%	45,8%	42,8%	% 36,3

المصدر :: Alwin BLAN,Les fini Tech sont –elles une opportunité ou une menace pour les banque traditinnelle,Recherche ,BACHELOR HES Genéve,2017,p22 http://www.core.ac.uk consulté le 2/4/2022

انخفاض تكلفة الصفقات وسرعة انجاز الخدمات المالية مما سمح لعدد كبير من الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المصغرة الذين لا يتعاملون مع البنوك من الاستفادة من هذه الميزة .على سبيل المثال تقدر تكلفة تحويل الأموال ب 0,5%-1%من المبلغ المرسل (تكلفة التحويل التقليدي 7,4%خارج الرسم)، وتتميز خدمات القطاع إدارات الثروات بإمكانية استثمار الأموال في منصة الاستثمار وبعوائد اكيدة في ظل اقتصاد يتميز بالتضخم ،وبرسوم منخفضة تقدر ب0،2%-0,5%من قيمة الاصول المدارة (4%خارج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية) .

تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة من خلال القنوات التي تستخدم تقنيات الاتصال المتطورة ،على سبيل المثال تمكن تقنية "البلوك تشين "الأفراد من شراء العملة الرقمية المشفرة وارسالها الى جميع انحاء العالم بسرعة تماثل سرعة ارسال بريد الالكتروني دون امتلاك حساب بنكي .

تحسين وتعزيز فعالية عمل البنوك حيث تسمح ابتكارات التكنولوجيا المالية من انجاز انشطة البنوك في ظل بيئة اكيدة واكثر امنا من خلال استخدام تكنولوجيا تقنيات التشفير البيو مترية وذلك لتقليل مخاطر الفشل .[1]

2/ الأخطار الناجمة عن استخدام التكنولوجيا المالية :

الأخطار المرتبطة باستراتيجية وربحية البنوك :ان دخول مؤسسات في سوق تقدم خدمات مالية منخفضة التكلفة وسريعة الانجاز ودون قيود تتعلق بالموقع الجغرافي او مستوى الدخل او الشريحة الاجتماعية ، يجعل البنوك تفقد جزء من حصتها في السوق ومنه تضطر الى مراجعة اسعار منتجاتها وتخفيضها وبالتالي تخسر جزء من ارباحها ،حيث قدرت الدراسة ان الأرباح البنوك سنة 2025سوف تنخفض بنسبة 44,5%.

الاخطار التشغيلية المرتفعة :ان استعمال التكنولوجيا المالية يعزز الترابط المعلوماتي بين الاطراف المالية المختلفة المتعاملة في سوق الخدمات المالية (البنوك التقليدية والمؤسسات الناشئة)والبنية التحتية للسوق ,وبالتالي فإن اي الخلل يحدث في نظام المعلوماتي فإنه يتحول الى ازمة نظامية لاسيما إذا هيمن طرف معين على تقديم الخدمات المالية خاصة وان بعض المتعاملون لا يملكون الخبرة الكافية في مجال اخطار المعلوماتية ولا يتحكمون فيها

[1] سعيدة نيس , التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية , مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة , العدد 02 لسنة 2022, ص 236 – 237.

الاخطار المرتبطة بالسيولة والمصادر التمويل : إن استعمال التكنولوجيا المالية يسمح للأفراد بتغيير حساباتهم الادخارية بغية الحصول على اكبر عائد ،وهذا ما يؤدي الى انخفاض ولاء العملاء لبنوكهم وسحب اموالهم ، وينتج عن هذا السلوك للعملاء مخاطر متزايدة على السيولة بالنسبة للبنك.

خطر الفشل في حماية المستهلكين ولوائح حماية البيانات الهجمات السيولية والاختراقات الأمنية عبر الشبكات الانترنت .

خلاصة الفصل :

تم من خلال هذا الفصل معرفة اهم المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتكنولوجيا المالية ، حيث عرفت تكنولوجيا الاعلام والاتصال على انها مجموعة الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال توزيع المعلومات بكل اشكالها وعلى اختلاف انواعها المكتوبة ، المسموعة ، والمرئية .

اما التكنولوجيا المالية بأنها تلك الاختراعات والابتكارات التكنولوجيا الحديثة في مجال قطاع المالي . وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها اسرع واسهل وارخص وتمكن عدد كبير من الأفراد الوصول اليها ، حيث استخدامها ضرورة من ضروريات الحياة اليومية للإنسان لما تقدمه من خدمات مالية مختلفة لذا قامت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بتقديم ابتكارات وحلول رقمية ترتبط بخدمات الدفع الالكتروني ، تسهيل عملية الاقراض وكذلك استخدام العملات المشفرة , هذا وخلق منافسة بين هذه الشركات والمؤسسات المالية في هذا المجال لذلك الكثير في المؤسسات اعتمدت على التكنولوجيا في خدماتها المالية .

الفصل الثاني :

التكنولوجيا المالية وتحسين الاداء البنكي

تمهيد: يعتبر الاداء معبرا عن النجاح وتميز مختلف المؤسسات في السوق ،والبنوك احدى هذه المؤسسات التي تلقى منافسة واسعة من طرف المؤسسات المالية الاخرى ، اذا اعتمدت في اعمالها على انتهاج سياسات مختلفة لتبرز مدى قدرا على الاداء الافضل وبنجاعة وتتمثل مجمل هذه السياسات في سياسة الودائع وهي احدى اهم المصادر الخارجية لتمويل البنك ،وسياسة الاقراض التي تمثل اهم اوجه الاستثمار الموارد المالية للبنك..

من خلال ذلك سنتطرق الى المباحث التالية:

المبحث الاول : ماهية الاداء البنكي

المبحث الثاني : تقييم الاداء البنكي

المبحث الثالث :التكنولوجيا المالية والاداء البنكي

المبحث الاول :ماهية الاداء البنكي

تهدف المجتمعات الانسانية على اختلافها الى العمل بكل الطرق المتاحة امامها لمواكبة التغيرات وذلك بما يحسن من كفاءة وفعالية ادائها ،ولهذا اعطى للأداء بمختلف ابعاده اهمية بالغة خالصة في المؤسسات البنكية رغم صعوبة قياسه .

المطلب الاول :مفهوم الاداء البنكي

الاداء مفهوم نسبي فأداء البنك معين مثلا قد يكون افضل اذا ما تمت مقارنته بأداء البنك (a)في حين ان ذلك الاداء نفسه قد يكون ضعيفا اذا كانت المقارنة بينه وبين اداء البنك (b) .واجمالا تشير كلمة الاداء الى التنفيذ الفعلي لمراحل العمل .كما تعني درجة او مستوى المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ .ويقصد البعض بالداء المخرجات (النتائج) المتحققة فعليا قياسا بالأهداف التي يسعى اليها النظام (البنكي) الى تحقيقها .ويعرفه بعضهم انه العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها ،وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من سلع او خدمات مقدمة ،اما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات .

ينصرف مفهوم الاداء في البنوك الى مجموعة من الوسائل اللازمة للأنشطة المختلفة الجهود المبذولة للقيام المصارف بدورها ،وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة بها من اجل تقييم الخدمات البنكية التي تحقق الاهداف .[1]

المطلب الثاني : اهمية الاداء البنكي والعوامل المؤثرة له

اولا :اهمية الاداء البنكي

معرفة ما تم انجازه من اهداف البنك .

توفير المعلومات للمستويات الادارية كافة لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرار ات الرقابية والتخطيطية

تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات .

تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في التشخيص والاخطاء ، واجراء التحسينات بشكل مستمر .

[1] حاكم محسن الربيعي ،حمد عبد الحسين راضي ، حوكمة البنوك واثرها في الاداء والمخاطرة ، الطبعة الاولى ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، 2011،ص 83.

المساعدة في اجراء عمليات التحليل واجراء المقارنات ، وتقييم البيانات المالية .

كشف العناصر البشرية الكفؤة ووضعها في المواقع المناسبة ، فضلا من تحديد العناصر التي تكون بحاجة لتطوير ودعم للنهوض بالأداء .

مساعدة البنك في وضع معايير اللازمة لتطوير اداءها ، والتنسيق بين الاقسام المختلفة للبنك .

معرفة ومتابعة انشطة البنك وطبيعتها .

معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك .

المساعدة في اجراء عمليات التحليل واجراء المقارنات ، وتقييم البيانات المالية .[1]

ثانيا :العوامل المؤثرة في الاداء البنكي

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

اولا :العوامل المنتظمة

يقصد بالعوامل المنظمة العوامل الداخلية والخاصة بالبنك ذاته كحجم الاعمال او الانشطة في البنك والتكنولوجيا المستخدمة وكفاءة الادارة .

ا- حجم الاعمال :

ان حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تركيبتها وحركتها تمثل عوامل هامة وذات تاثير كبير في تحديد كفاءة وانتاجية الانشطة البنكية فكلما ازداد حجم هذه الموارد ،وانخفضت التكاليف الاجمالية لها وقلت كمية المسحوبات منها ،ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة في البنك الامر الذي يسهم في تحسين انتاجية البنك وربحية .

[1] خالد بيلوطة ، رمضان براغثة ، اثر التكنولوجيا المالية على اداء البنوك (دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،تخصص ادارة اعمال ، مذكرة ماستر ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، الجزائر ، سنة 2022/2021 ، ص 40.

ب- التكنولوجيا المستخدمة :

وهي الاساليب المستخدمة في انجاز العمل البنكي ودرجة الاتمتة في هذا العمل ،فكلما ازداد استخدام التكنولوجيا وارتفعت درجة الاتمتة في العمل البنكي ،كلما ادى ذلك الى رفع جودة الخدمات البنكية وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية .

ج- الكفاءة الادارية :

اي كفاءة الادارة في اتخاذ القرارات ،ومدى قدرتها على تحقيق الانسجام في العلاقات داخل البنك وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي ،ومدى قدرتها على دفع فريق العمل للتعامل مع الاطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمات البنكية وسمعة حسنة في البنك .

ثانيا :العوامل البيئية

وهي العوامل الخارجية التي تؤثر في الاداء البنكي وتنقسم إلى :

ا- البيئة القانونية والسياسية

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

ب-البيئة الاقتصادية :

وتشمل طبيعة النظام الاقتصادي والموارد المتاحة في البلد ، وكذلك المناخ الاستثماري والفرص الاستثمارية المتوافرة .

ج-البيئة الاجتماعية :

وهي العادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها الافراد ومستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات الافراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الانشطة البنكية والخدمات التي تقدمها البنوك .[1]

[1] العيفاوي خولة ، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الاداء البنكي (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة ام البواقي ،مذكرة ماستر ،الجزائر ، سنة 2015/2014 ، ص 39-40.

المطلب الثالث : ابعاد الاداء البنكي

بعد عرض مجموعة التعاريف لمفهوم الاداء البنكي ،فلا بد من تحليل الابعاد التي يتضمنها هذا المفهوم ،اذ يركز على الجانب الاقتصادي في الاداء ،بينما يركز البعض الاخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي :

البعد الوظيفي :يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك بمعنى كل ما يرتبط بنشاط عمال البنك ،فبقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على اداء موظفيها ،اذا انه بإمكان بنكين متماثلين في الموارد المالية ،المادية والتكنولوجية والمعلوماتية ،الا انه هنالك اختلاف بينهما يرجع الى تباين اداء الموارد البشرية في كل منها ،وبناء عليه يعد اداء العاملين من اهم محددات نتائج البنك ، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره وتدريبه يتعكس على ادائه وانتاجيته وبالتالي على اداء البنك ككل .

البعد الاستراتيجي :مرتبط باستراتيجيات البنك المحدد لتحقيق هدف معين في مجال معين .

البعد التجاري :يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة ،وكذا طريقة عرضها واساليب الترويج لها .

البعد المالي :يقصد به تقييم مردودية وربحية البنك من خلال الاعتماد عدد من المؤشرات المالية ومن بين الاهداف الاستراتيجية المرتبطة بالعد المالي :

- ✓ نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين ، ويعتمد كمقياس معدل زيادة الايرادات .
- ✓ الاستخدام الامثل للأصول ،ويعتمد كمقياس معدل العائد على الاصول .
- ✓ زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين ، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية [1].

المبحث الثاني : تقييم الأداء البنكي

[1] سماح ميهوب ،اثر التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري للمصارف الفرنسية :دراسة حالة بنك عن بعد ،مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ،قسم الاقتصاد ،كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة قسنطينة 2،الجزائر 2014/2013 ،ص 26-27.

تشكل البنوك التجارية احد المؤسسات التجارية المهمة والمحورية من خلال الوظائف التي تؤديها في الحياة الاقتصادية عبر التوسط المالي بين المودعين والمقرضين .

ويشكل تقييم أداء البنك احد الوسائل المهمة لحماية البنك من الفشل والمواكبة التطورات، لذا سنتعرف في هذا المبحث عل عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية من مختلف جوانبها .

المطلب الاول : مفهوم أداء تقييم البنكي

اولا :مفهوم تقييم الأداء البنكي :

المفهوم الاول : أداة ادارية تستخدم لتقدير جهود ،وسلوك الموظف الوظيفي كميا ونوعيا خلال مدة محددة سابقا لتقييم دوره في تحقيق المؤسسة لأهدافها خلال فترة التقييم .[1]

المفهوم الثاني : هو عبارة عن دراسة وتحليل جوانب القوة التي تكشف انجاز الانشطة سواء على مستوى الفرد او المنظمة ، او أي جزء منها .[2]

كما يمكن تعريف تقييم الأداء على انه : "فحص تحليلي انتقادي شامل لخطط ، اهداف ، طرق التشغيل واستخدام الموارد البشرية والمادية ، بهدف تحقق من كفاءة وفعالية استخدام الموارد المتاحة ".

ويمكن تمييز بين المستويات التالية لتقييم الأداء :

- ✓ **على مستوى الاقتصاد :** متابعة تنفيذ القطاعات الاقتصادية او الاقتصاد ككل للأهداف المحددة مسبقا وبيانا لانحرافات الحاصلة ، اسبابها واقتراح حلول المناسبة لها .
- ✓ **على مستوى المنظمة:** الحكم على الكفاءة المنظمة بمقارنة فعالية التنفيذ في نهاية فترة معينة بما كان ينبغي تحقيقه من أهداف، ومن ثم استخراج الانحرافات الناشئة وتمهيد تشخيص مصادر القوة والضعف في مجالات العمل
- ✓ **على مستوى الفرد** : تتبلور عملية تقييم اداء الفرد في المنظمة في التقدير المنتظم والمستمر لإنجاز الفرد للعمل وتوقعات تنميته وتطويره في المستقبل .[1]

---

[1] كاهنة حركات ، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين اداء البنوك التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، مذكرة ماستر ، سنة 2017/2016 ، ص 48.

[2] بوطورة فضيلة ، دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك دراسة حالة : الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي –بنك ، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص علوم التسيير ، شهادة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، سنة 2007/2006 ، ص 54.

المطلب الثاني : اهمية تقييم الأداء البنكي

أولا: اهمية تقييم الأداء البنكي :

يوفر تقييم الاداء مقياسا لمدى نجاح البنك من خلال سعييها لمواصلة نشاطه بغية تحقيق اهدافها ، كما يوفر المعلومات لمختلف المستويات لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة الى حقائق عملية .

تساعد المؤسسات المالية على توجيه الادارة العليا الى مراكز المسؤولية التي تكون اكثر حاجة الى الاشراف .

مساعدة رؤساء المصالح على اتخاذ القرارات التي تحقق الاهداف، من خلال توجيه نشاطاتها التي تخضع للقياس والحكم.

تقييم الاداء يقوم بالتأكد من توفر السيولة ومستوى الربحية في ظل قرارات الاستثمار وقرارات التمويل وما يصاحبها من مخاطر ، بالضافة الى مقسوم الارباح في اطار السعي لتعظيم القيمة الحالية للمؤسسة ، باعتبار ان اهداف الادارة المالية هو زيادة القيمة الحالية والمحافظة على سيولتها من خطر الافلاس والتصفية ، وتحقيق العائد المناسب على الاستثمار .

تقييم الاداء يساعد على اختيار العمل من خلال التعرف على مستواهم العلمي والفني ومدى اندماجهم في العمل كذلك يساعد الحكم على مدى نجاح سياسات الاختيار والتعيين او فشلها في توفير الموارد البشرية الملاءمة للعمل .[2]

ثانيا : الأهداف تقييم الأداء البنكي

تتعدد أهداف تقييم الأداء ما يلي :

متابعة تنفيذ اهداف المصرف التجارية المحدد مسبقا ، الامر الذي يتطلب متابعة تنفيذ الاهداف المحددة كما ونوعا وضمن الخطة المرسومة والمدة المحددة لها ، ويتم ذلك بالاستناد الى البيانات والمعلومات المتوافرة عن سير الاداء .

الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط المصرف التجاري واجراء تحليل شامل مع بيان مسبباتها ، وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها والعمل على تجنب الوقوع في الاخطاء مستقبلا .

---

[1] نادية سعودي، مدى استخدام الاساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم اداء البنوك التجارية الجزائرية ، اطروحة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، ، تخصص بنوك مالية ومحاسبة ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2017/2018، ص 21.

[2] محمد البشير بن عمر ، احمد نصير ، تقييم اداء البنوك باستخدام نموذج camels حالة البنك الوطني الجزائري في الفترة (2014-2015) ، مجلة اضافات اقتصادية ، العدد02، جامعة غرداية ، الجزائر ، سنة 2017 ، ص 29.

بيان مدى كفاءة استخدام المصرف التجاري للموارد المتاحة بالصورة المثلى وتحقيق اقصى عائد ممكن وباقل تكلفة ممكنة في ضوء الموارد المتاحة .

تحديد مسؤولية الاقسام والفروع المختلفة في المصرف التجاري عن مواطن الخلل والضعف في النشاط الذي يمارسه المصرف من خلال قياس انجازات كل قسم او فرع ومدى تحقيقها للأهداف المرسومة .

توفير البيانات والمعلومات الاحصائية عن نتائج تقييم الاداء في المصارف التجارية الى الاجهزة الرقابية مما يسهل عملها .

تقديم قاعدة بيانات ومعلومات عن اداء المصرف ، وتساعد على وضع السياسات والدراسات والبحوث المستقبلية التي تعمل على تحسين انماط الاداء .[1]

المطلب الثالث : انواع ومراحل تقييم الأداء البنكي

اولا : انواع تقييم الاداء البنكي

تتأثر كفاءة الاستخدام الموارد المتاحة للوحدة في الوصول الى المستويات المطلوبة من الانتاج .وعليه فأن عملية تقييم الاداء لا ينظر اليها بصورة مجردة وانما ضمن اطار العملية الشاملة للنشاط برمته في الوحدة الاقتصادية وفي ضوء ذلك يمكن تحديد الانواع التالية :

- ✓ **تقييم الأداء المخطط:** يقصد به تقييم اداء الوحدات الاقتصادية من خلال درجة تحقيقها للأهداف المخططة بواسطة مقارنة مؤشرات الاداء المخطط مع مؤشرات فعلية خلال فترة زمنية محددة حيث تظهر هذه المقاربات مدى التطور الحاصل في الاداء الفعلي انشطة الوحدة الاقتصادية وتبرز الانحرافات والاخطاء التي حدثت في عملية التنفيذ مع تفسير المسببات والمعالجات اللازم لها .
- ✓ **تقييم الاداء الفعلي :** ويقصد به تقييم كفاءة الموارد المتاحة المادية منها والبشرية وذلك بمقارنة الأرقام الفعلية بعضها البعض الاخر لأجل التعرف على الاختلالات التي حدثت وتأشير درجة ومستوى الاداء في توظيف هذه الموارد في العملية الانتاجية وهذا ما يتطلب تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعنية ودراسة تطورها عبر فترات محددة خلال السنة كأن تكون عبر فصول السنة المذكورة ، وفي ضوء ما تكشفه المعايير والنسب التحليلية المعتمدة في الوحدة الاقتصادية و

[1] عبد الرزاق سلام ، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة (تقييم الاداء ومتطلبات الاصلاح) ، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص النقود والمالية ، اطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر 03 ، سنة 2012/2011 ، ص 138.

ويقتضي الامر كذلك مقارنة هذه المؤشرات مع الارقام الفعلية للسنوات السابقة في نفس الوحدة فضلا عن مقارنتها مع ما حققته الوحدات الاقتصادية المثيلة من النتائج خلال السنة المالية المعنية والسنوات السابقة ايضا .

- ✓ **تقييم الاداء المعياري او القياس** : ويراد به مقارنة النتائج الفعلية مع القيم المعيارية ويأخذ ذلك نوعين من المقارنة , فأما ان يتم عن طريق مقارنة النتائج التي حققتها الوحدة لمختلف فعالياتها كالإنتاج والمبيعات والارباح والقيمة المضافة مع النتائج معيارية كانت قد وضعت مقياسا للحكم فيما اذا كانت النتائج الفعلية مرضية ام لا وعادة ما توضع الارقام المعيارية المذكورة في ضوء مجموعة من اعتبارات منها الامكانيات والقدرات الانتاجية للوحدة والوحدات المشابهة في الداخل و الخارج وغيرها .

اما المستوى (النوع) الاخر للمقارنة فيتم عن طريق مقارنة النسب والمعدلات الفعلية مع النسب والمعدلات المعيارية (القياسية) كنسبة السيولة وعائد الاستثمار وانتاجية الاجر ومعدل البيع ...الخ .

- ✓ **تقييم الاداء الشامل او العام :** ويقضي هذا النوع من تقييم الاداء شمول كل جوانب النشاط في الوحدة الا اقتصادية واستخدام جميع المؤشرات المخططة والفعلية والمعيارية في عملية القياس والتقييم والتمييز بين اهمية نشاط واخر وذلك عن طريق اعطاء اوزان الانشطة الوحدة كل وزن يشير الى مستوى الارجحية او عائد الاستثمار لكل نوع من انواع النشاط مع بقية الانشطة[1] .

ثانيا : مراحل تقييم الاداء البنكي

إن عملية تقييم الأداء في البنوك تمر بعدة مراحل اساسية يمكن جمعها في ما يلي :

- ✓ **المرحلة الاولى** : جمع البيانات والمعلومات الاحصائية حيث تتطلب عملية تقييم الأداء توفر البيانات والمعلومات والتقارير اللازمة مثل : القيمة المضافة ، كمية او قيمة الانتاج، عدد العمال ، الاجور وغير ذلك من اجل الحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في عملية التقييم والتقويم، وتشمل هذه البيانات والإحصائيات بيانات في عدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك التجاري .

[1] فوزية محمادي ، دور الاندماج في تحسين اداء البنوك التجارية –عرض تجارب دولية –، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص نقدي وبنكي ، مذكرة ماستر ،جامعة محمد البشير الابراهيمي ، برج بوعريريج ، سنة 2021/2020 ، ص 29.

- ✓ **المرحلة الثانية** : مرحلة تحليل البيانات والمعلومات الاحصائية ودراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها لحساب النسب او المؤشرات اللازمة لعملية تقييم الاداء في البنك التجاري .
- ✓ **المرحلة الثالثة** : مرحلة اجراء عملية التقييم باستخدام النسب او المؤشرات بالاعتماد على البيانات المتاحة لمختلف النشاطات والعمليات التي يشتمل عليها اداء البنك .
- ✓ **المرحلة الرابعة** : مرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى النجاح او الاخفاق الذي سحب اداء البنك التجاري ومن ثم تفسير الأسباب التي ادت الى تلك الانحرافات ، ووضع الحلول لمعالجة تلك الانحرافات بضمان تحقيق اداء ا مثل البنك .
- ✓ **المرحلة الخامسة** : تحديث المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية الانحرافات التي حدثت في الخطة وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم ، تزويد الادارات التخطيط والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي اتخذت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم وصياغة الخطط القادمة[1] .

المطلب الرابع : مؤشرات الأداء البنكي

1/مؤشرات تقييم الاداء البنكي

اولا: تعريف مؤشرات تقييم الاداء البنكي

تعد مؤشرات تقييم الاداء المصرفي من المؤشرات المهمة لقياس اداء المصارف ،وتعتمد هذه المؤشرات على المعلومات المالية والمحاسبية المتوافرة في سجلات المصرف للوصول الى النسب التي تحدد نتائج اعمالها .

تعرف المؤشرات المالية بانها : علاقة بين البيانات والارقام المحاسبية التي تعرضها القوائم المالية ،شرط ان تكون العلاقة معبرة عن :الاداء ،ومرتبطة به، و مفسرة له.

ويمكن تعريف مؤشر الأداء بأنها :"مقاييس او معدلات يتم تحديدها مقدما بناء على مواصفات هندسية باستخدام الطريقة العملية ,لتقرير كل من الكميات واسعار الخامات ومعدلات الأجور ومعدلات الأعباء الأخرى اللازمة لمنتج معين يتم توصيفه كاملا . ويفترض في تقرير المؤشرات الكمية درجة عالية من الكفاءة

[1] فوزية محمادي , نفس مرجع السابق ص30/29.

الانتاجية ،ويفترض في معدلات الأجور القيام بالدراسة عملية لتوصيف الوظائف ،كما في تقرير الأسعار ان تتم عن أسعار السوق المقبلة في ظروف مستقرة ومناسبة "[1].

ثانيا :مؤشرات تقييم الأداء البنكي

قد استخدمت عدة نماذج لتقييم اداء البنوك وقد قسمت هذه المؤشرات الى مجموعتين :

المجموعة الاولى : [2]

وتحتوي على المعايير والمؤشرات التي تستند على الطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الادارة ،والتي من ورائها يمكن تحقيق الاهداف المسطرة ،اي بمعنى اخر تربط هذه المعاير بسلوكية العاملين واسلوب التعامل مع الزبائن ونذكر منها :

- ❖ حسن الاستقبال واسلوب التعامل مع الزبائن
- ❖ سرعة الخدمة المقدمة الى الزبائن
- ❖ مدى وفاء الزبائن الى المصرف الذي يتعاملون معه.
- ❖ استقرار العاملين في المصرف وارتباطهم به .
- ❖ قناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه والمسؤوليات المسندة لهم

ان هذه المؤشرات مترابطة او متداخلة لا يمكن فصلها ، حيث عندما تكون هناك قناعة لدى العامل بمركزه الوظيفي وشعوره بالارتياح لكونه حاصل على حقوقه ، فان ذلك يخلق لديه الرغبة في العميل ،ويتمسك بالمؤسسة التي يعمل بها او يؤدي هذا الى استقراره فيها .

المجموعة الثانية : وتشمل المؤشرات الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف المصرفية حيث توضح لنا رقميا ما تم تحقيقه نتيجة لممارسة العاملين لوظائفهم في اطار تحقق الاهداف وتشمل ما يلي :

[1] رنا محمد بطرني ،اثر مؤشرات الاداء البنكي في اسعار الاسهم الدراسة التطبيقية في البنوك المدرجة في بورصة الاوراق المالية المصرية ، المعهد الكندي العالي تكنولوجيا الهندسة والادارة ، مصر ، سنة 2021 ، ص 106.

[2] صالح حالص ، تقييم كفاءة الاداء في القطاع المصرفي ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات ،جامعة حسيبة بن بوعلي ،الشلف ، سنة 2004، 389.

مؤشرات تحقيق الربحية : [1]

تقيس الربحية مدى تحقيق البنك للمستويات المتعلقة بالأداء ،كما انها تعبر عن محصلة نتائج السياسات والقرارات التي اتخذها ادارة البنك ، حيث يتم قياس ربحية البنك من خلال تركيز على مجموعة من النسب نذكر منها :

- العائد على حقوق الملكية
- العائد على الاصول
- منفعة الاصول

بالإضافة الى نسب اخرى (هامش صافي الفائدة ،معدل العائد على الاموال المتاحة ،معدل العائد على الودائع ،معدل العائد للسهم معدل التوزيعات النقدية للسهم ،معدل العائد على الموارد .

مؤشرات قياس السيولة :

هناك العديد من المؤشرات التي تهدف لقياس مقدار توفر السيولة اللازمة في البنك لضمان مواجهة الالتزامات التي يمكن أن تستحق خلال فترة زمنية معينة و من أهم هذه المؤشرات ما يلي :

- ✓ نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات
- ✓ نسب الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية و الآجلة
- ✓ المعدل النقدي
- ✓ نسبة السيولة النقدية
- ✓ نسبة الاحتياطي القانوني . [2]

مؤشرات ملاءة راس المال :

وتضم مؤشرات ملاءة راس المال انواعا عدة اهمها :

نسبة حق الملكية الى اجمالي الموجودات (حق الملكية /اجمالي الودائع)×100

[1] شريفة الجعدي ،ونمر محمد الخطيب ، تقييم اداء البنوك التجارية (دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال فترة 2011-2017 ،المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ،المجلد 06،العدد 01 ، سنة 2019 ، ص 67.

[2] نادية سعودي، مدى استخدام الاساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم اداء البنوك التجارية الجزائرية ، نفس المرجع السابق ص 30.

تبين هذه النسبة مدى اعتماد البنك على رأسماله في تكوين الموجودات ،ويحاول البنك المحافظة على ثبات هذه النسبة عند معدلاتها الثابتة .

نسبة حق الملكية الى اجمالي الودائع =(حق الملكية /اجمالي الودائع)×100.

تبين هذه النسبة مدى اعتماد البنك على حقوق الملكية بوصفها مصدر تمويلي ، وارتفاع هذه النسبة يعني توفير الحماية اللازمة لأموال المودعين .

نسبة حق الملكية الى اجمالي القروض =(حق الملكية /اجمالي القروض) ×100

توضح مدى قدرة البنك على مقابلة اخطار الاستثمار في القروض والسلفيات من حقوق الملكية دون المساس بالودائع ،ويجب على كل بنك الاحتفاظ بنسبة معينة من الاستثمار في كل نوع من انواع محفظة القروض على شكل احتياطات .[1]

المبحث الثالث : التكنولوجيا المالية و الأداء البنكي

يعد التطور الرقمي من أهم ركائز مستقبل القطاع المالي والمصرفي حيث يتجه العملاء بشكل متزايد نحو تنفيذ معاملاتهم المصرفية من خال التطبيقات الالكترونية وضمن هذا الإطار تتمتع التكنولوجيا بقدرة هائلة على تغيير هيكل الخدمات المالية التقليدية , وفي المبحث سنتطرق لأثر التكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية .

المطلب الاول : اثر التكنولوجيا المالية على ابتكار المنتجات والخدمات المصرفية

اولا : استخدامات ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك

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

خدمات الدفع : وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا التي تقدمها التكنولوجيا للزبائن , بحيث يكون لديه العديد من الاختبارات للدفع اهمها ما يلي :

- ✓ الدفع بواسطة الهاتف النقال .

[1] فهد نصر محمود مزنان ، اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية ، عمان ، الاردن ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، سنة 2009 ، ص 65.

- ✓ التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة اقل .
- ✓ تبادل العملات بدون تكاليف .
- ✓ إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجار عبر الانترنت .

الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد : وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون اي وجود مادي للوكالة , وبتكاليف منخفضة , وتشمل ايضا حلول لتسير الميزانية وكذلك ادوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية .

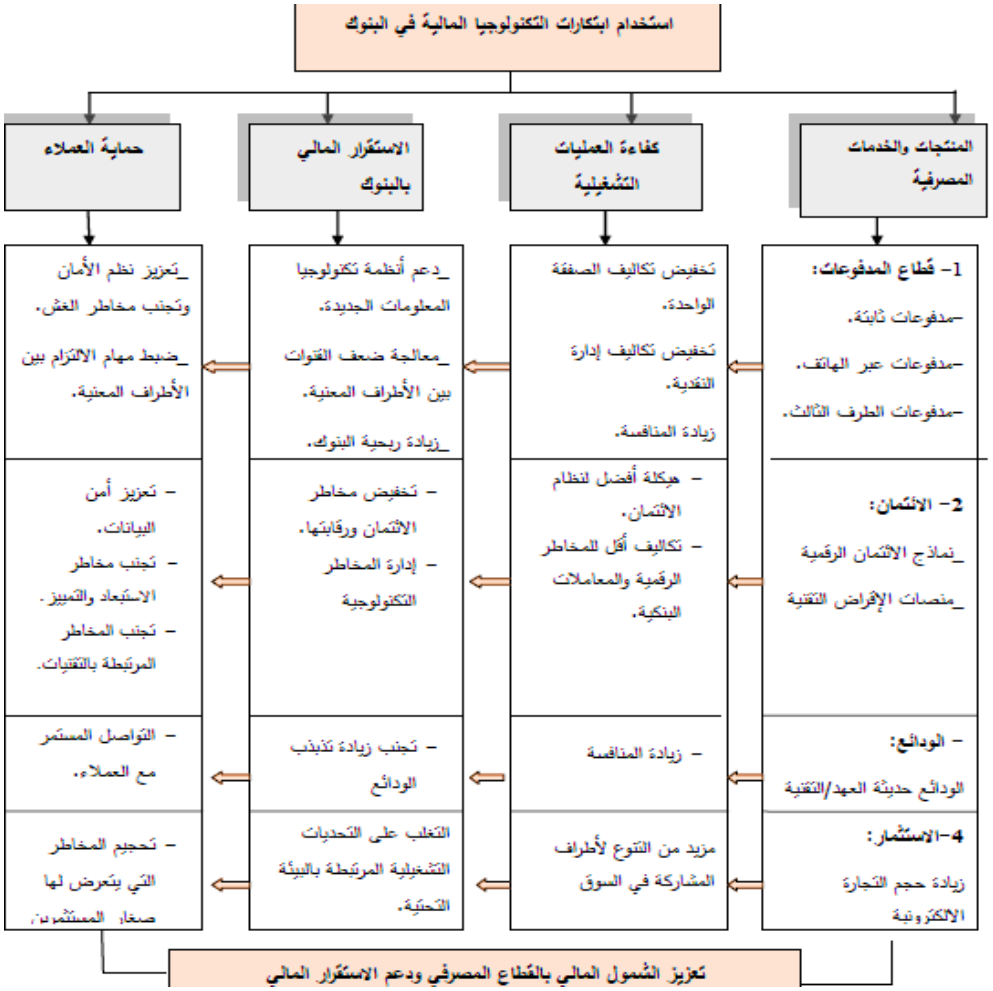
الاستثمار والتمويل : تتيح التكنولوجيا المالية للاستثمار من خلال توفير منصات التمويل الجماعي سواء كان في شكل قروض او الاستثمار في رأس المال وفي شكل تبرعات , وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية .

الخدمات المقدمة للبنوك بناء على البيانات الضخمة BIG DATA:وهي عبارة عن حلول مقدمة للقطاع البنكي والتمويل , حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات , وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص .[1]

وشكل الموالي يمثل استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك

[1] سلام ريم ، اثر التكنولوجيا المالية على الاداء البنكي (دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات ام البواقي) ،مذكرة ماستر ،علوم التسيير ، جامعة ام البواقي ،الجزائر ،سنة 2021/2020 ، ص 35-37.

الشكل رقم 08: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك:



المصدر : محمد موسى علي شحاتة , نموذج المحاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي واثره على معدلات الأداء المصرفي ،سنة 2019 ، ص20.

وفي ما يلي مصفوفة التي تعتبر من أهم ادوات التحليل الاستراتيجي التي تتكون من العوامل الداخلية والخارجية والتي يمكن استخدامها لتحليل استخدام البنوك لابتكارات التكنولوجيا المالية :

مصفوفة swot لاستخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي :

	نقاط القوة	نقاط الضعف
العوامل الداخلية	-كثافة عدد العملاء في البنوك. -تقديم خدمات متنوعة ومبتكرة. -استخدام نظم تكنولوجيا حديثة . -توفر مصادر تمويل كبيرة . -التغلغل في الأسواق المحلية والدولية . -وجود نظم فعالة لإدارة المخاطر .	-نقص الكفاءات والخبرات البشرية . -- -عدم وجود قواعد بيانات متكاملة بشأن الابتكارات وكيفية توظيفها -عدم تأمين المعاملات الالكترونية ومن ثم اهتزاز ثقة العملاء في هذه الخدمات .
العوامل الخارجية	**الفرص**	**التهديدات**
	-انتشار الأجهزة المحمولة المتقدمة . -تزايد اهتمام بالتثقيف المالي . -تزايد حاجة العملاء للخدمات الالكترونية -وجود قاعدة عملاء المستهدفة . -دعم المؤسسات والهيئات الدولية لهذه الخدمة.	-دخول شركات جديدة غير مصرفية في تقديم هذه الخدمات الالكترونية . -تزايد وتيرة المخاطر المرتبطة بالسيولة والائتمان والعوامل التكنولوجية. -التأثر بالأزمات المالية الدولية نتيجة ترابط الأسواق.

المصدر : محمد موسى علي شحاتة , نموذج المحاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي واثره على معدلات الأداء المصرفي سنة 2019 ، ص18.

ثانيا : تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية

ساهمت تقنيات التكنولوجيا الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث

دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الالكترونية،

وكذلك قبول الودائع الالكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الالكترونية.[1]

المطلب الثاني :اثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة والمنافسة المصرفية

حتى تكون الخدمة المصرفية ذات جودة عالية لابد من وجود عدة مقاييس لذلك ، وهذه الاخيرة يمكن للصرف تدعيمها وتحقيقها بدرجة عالية من النجاح عن طريق دمج التكنولوجيا المالية.

- ✓ **قياس وضعية المصرف بالنسبة للمنافسين** :تعمل المصارف دائما على تحديد وضعيتها بالنسبة للمنافسين ،ويتم ذلك اذا طبقت الشعار التالي : "اين انت والى اين تريد الوصول "،ومن اجل تحقيق ذلك كان واجبا عليها دمج الخدمات المصرفية عن بعد وخاصة الالكترونية منها ،حتى تواجه منافسيها من المصارف الاخرى والمؤسسات المالية والغير المالية التي اصبحت تعرض خدمات مصرفية بطرق تتماشى والتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،بهدف الحفاظ على حصتها السوقية ومن ثم استقرارها .
- ✓ **التطور المستمر للإدارة** : يجب على المسؤولين الاداريين التغيير المستمر في طرق التنظيم والتخطيط الاستراتيجي للمصرف على ان تحقق هذه الاخيرة التطور المستمر للخدمة ،وكذا توفير الامان وتحقيق قناعة المتعاملين بالخدمة المعروضة ،وبهدف ذلك عملت المصارف على حذف بعض الاقسام واضافة اقسام اخرى ،كما عملت على تغيير المهام واعادة تقسيمها للتأقلم مع الوضع الجديد الناتج عن دمج النشاط المصرفي عن بعد، وما نتج عنه من توفير الخدمة 24/24 ساعة و7/7 يوم بغرض تحقيق رضا المعاملين ،بالإضافة الى جعل نقاط توزيع الخدمة مناسبة لاحتياجات المتعاملين في المكان والزمان ،كما ساعدت التطورات التي شهدتها

[1] محمد موسى علي شحاتة , نموذج المحاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي واثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية تجارة ، جامعة مدينة السادات ، سنة 2019م -1440ه ، ص620.

الادارة المصرفية على البحث المستمر في انظمة تحقيق الامان لهذا النشاط من خلال دمج كل ما هو جديد في مجال الانظمة الحمائية .

✓ **الرقابة** : يجب على المصارف وضع نظام رقابة محكم على كل المستويات وان تكون قبلية ، بعدية واثناء العمل ،كما يجب على المصارف وضع نظام رقابة مناسب من خلال تقسيم المصرف الى وحدات تنظيمية تسنى مراكز المسؤولية ،وتحديد لكل منها صلاحيتها وسلطتها بطريقة جيدة ،ولا يمكن للمصرف تحقيق كل ذلك الا من خلال دمجه للأنظمة المعلوماتية التي تسهل وتسرع العمل من جهة وتساعد زيادة نطاق الصراف من جهة ثانية

✓ **الاهتمام بولاء العميل** : ترتبط درجة ولاء المتعاملين ارتباطا كبيرا بدرجة رضاهم ،وقبل التعرف على العوامل المساعدة على تحقيق ذلك ،يجب التعرف اولا على الفئات المختلفة للمتعاملين ،ويمكن التمييز بين اربع فئات هي كما يلي :

فئة الاوفياء :تضم هذه الفئة العملاء المضمونين ،حيث انهم يتميزون برضاهم وولائهم العالي للمصرف

الفئة غير وفية :حيث تتميز بالرضا العالي والوفاء المنخفض ،حيث يلاحظ عليها سهولة تغيير المصرف بمجرد معرفة ان هناك مصرف اخر يعرض خدمات افضل من خدمات المصرف الذي يتعاملون معه .

الرهائن :وهي فئة تتميز بولاء عالي للمصرف ونسبة رضا منخفضة .

المدمرين : تتصف هذه الفئة بان نسبة رضاها منخفضة وولائها منخفض ،حيث انه على المصرف الحذر من هذه الفئة .

من خلال ما سبق نلاحظ تنوع المئات المتعاملة مع المصرف وبالتالي فمحافظة المصرف عليها ليس بالأمر الهين ،وانما يتطلب العمل والبحث المستمر في طرق تقديم الخدمة لتحقيق نسبة رضا اعلى للمتعاملين ومن ثم زيادة الحصة السوقية ،ولا يمكن للمصرف تحقيق ذلك الا اذا ادرك التحديات الناتجة عن التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعمله على دمجها باستمرار بهدف تحقيق خاصية السرعة ، التكلفة المناسبة

العائد المناسب ، المعاملة الجيدة ،السرية والتطوير الدائم لتحقيق العرض الجديد والتنوع من الخدمات للعميل ومن ثم تحقيق رضاه والوصول الى ولائه .[1]

ومنه يمكن القول ان العميل بالنسبة للمصرف يمكن ان يكون اخذ او كل ما يلي :

- ✓ العميل هو سبب وجود المصرف
- ✓ العميل هو اثمن اصل من اصول المصرف
- ✓ العميل هو الذي يحرك دورة حياة المصرف
- ✓ العميل هو عصب المصرف ،وبدونه لن يكون هناك عمل
- ✓ العميل هو سبب بقاء ذلك العمل وما تهدف اليه .
- ✓ العميل هو الذي يستخدم السلعة او الخدمة ،وبالتالي تحقيق هذا الاخير اهدافه.
- ✓ العميل هو الذي يأتي الينا من اجل سلعة او خدمة معينة ،ومن الواجب ان نوفرها له ونكسب رضاه .
- ✓ العميل هو الذي يحكم على جودة السلعة او الخدمة .
- ✓ العميل هو الذي يسوق السلعة او الخدمة للمحيطين به ،وهذا اقوى انواع التسويق لهذه السلعة او الخدمة .
- ✓ العميل هو اهم شخص في المصرف سواء قابلناه شخصيا او هاتفيا او كتابيا .
- ✓ العميل هو انسان مثلنا له مشاعر واحاسيس يحب ان تحترمنا[2]

واخيرا العميل هو اهم شخص في المصرف ،وبدونه لن يكون هناك عمل ،ولا شك ان نجاح المصارف في ارضاء عملاءها سيحقق لها النجاح والتطور والاستمرارية وذلك عند تطبيقاتها برامج الاهتمام بالعميل على اسس علمية ،الامر الذي سيمكنها من تحقيق العديد من الفوائد ،منها على سبيل المثال ثقة العميل والحصول علة ولاءه وزيادة ارباح المصارف وعائداتها، الاستفادة من طاقات الموظفين الابداعية وزيادة انتاجهم والاحتفاظ بهم وزيادة ولائهم للمصرف وتنمية الشعور بالتعاون الداخلي بينهم ،بالإضافة الى بناء مكانة مرموقة للمصرف في المجتمع .[3]

---

[1] ميهوب سماح ،اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد ،اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية نفس المرجع ، ص 139-142.

[2] مدحت محمد ابو الناصر ،اسس الخدمة المتميزة للعملاء ،مصر ،الدار الجامعية ،2006 ،ص 26.

[3] خميس بن عبد الرحمان الهزيم ، عملاء دائمون ،" كيف تتعامل مع عميل الالفية الثالثة بتميز "،بدون نشر ،بدون بلد اوسنة نشر ،ص23-24.

التكلفة :المعروف ان المصارف تدرك الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في خفض التكلفة على المدى البعيد وعلى زيادة رضا العملاء ،لذا نجدها تعمل دائما على تبني العديد من الاستراتيجيات لخفض التكاليف

،خاصة وان المتعاملين اصبح بإمكانهم معرفة عروض العديد من المؤسسات المصرفية وغير المصرفية من خلال استخدام العديد من القنوات الحديثة وخاصة الانترنيت .

ان استراتيجية خفض التكلفة تعتبر احد اهم العناصر الجوهرية ،لزيادة الحصة السوقية ،لذا نجد المصارف اتجهت الى التوسع في عرض خدمات مصرفية تساعدها في ذلك ،ومن بين الاساليب المستخدمة تبني المصارف للتقنيات والانظمة الالكترونية المختلفة في المجال المصرفي ،المتمثلة اساسا في عرض الخدمات المصرفية عن بعد وخاصة الالكترونية ،ولقد حققت هذه الاخيرة العديد من النتائج وهي :

لقد اثبتت الابحاث ان الخدمات التقليدية مكلفة بالنسبة للخدمات الحديثة ،فمثلا في دراسة تمت على اكثر من 600 بنك ايطالي بهدف على تأثير التوسع في استخدام التكنولوجيا على الصناعة المصرفية وجد بانها تؤثر تأثيرا ايجابيا على التكاليف والانتاجية والربحية .

كما بينت دراسة قام بها كريس عام2005،حيث وجد ان تكلفة فتح حساب جاري من خلال الفرع تتطلب 65دولار ،بينما تكلفته من خلال الانترنت لا تتعدى 15 دولار .

اما بالنسبة الدراسة تمت حول تكلفة من خلال الانترنت لا تتعدى 15دولار .

ام بالنسبة لدراسة تمت حول تكلفة الحصول على الخدمة المصرفية من القنوات الالكترونية والفروع ثم التحصيل على النتائج المبينة في الجدول التالي :

يمثل الجدول رقم 03: تكلفة الحصول على الخدمة المصرفية من القنوات الإلكترونية

القناة	الفرع	الهاتف	الصراف الالي	الانترنت
تكلفة الحصول على الخدمة بالدولار	1.07	0.54	0.27	0.01

المصدر :ميهوب سماح ،اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد ،اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ،جامعة قسنطينة ،2014،ص 142.

اذن تحقيق المصاريف الاستراتيجية خفض التكاليف تساعدها في جعل الخدمات المصرفية المعروضة تنافسية خاصة اذا كانت تتميز بجودة عالية ،وهذا يساعدها بالدرجة الاولى على تحقيق الميزة التنافسية للمصرف ومن ثم تحقيق الاستقرار.

المطلب الثالث : اثر التكنولوجيا المالية على تحسين اداء البنوك

على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدم تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من : تنوع المنتجات والخدمات المصرفية ، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك ، والية حماية العملاء ،اي بالأحرى الاداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالاتي :

- ✓ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية :**ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف ،وتقديم خدمات الائتمان الرقمي و استحداث منصات الاقتراض الالكترونية ،وكذلك قبول الودائع الإلكترونية ، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الالكترونية .
- ✓ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية :** قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف ادارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية ،وكذلك تعزيز عملية المنافسة وادارة الموارد .
- ✓ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للبنوك :**قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على راسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل ،وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنى التحتية للنظام المصرفي ، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية .
- ✓ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء :** وذلك من خلال تدعيم انظمة الاعمال ومخاطر الغش ،وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء . [1]

[1] سلام ريم ، اثر التكنولوجيا المالية على الاداء البنكي (دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات ام البواقي) ، نفس المرجع السابق ، ص 39-40.

خلاصة الفصل:

تتيح التكنولوجيا المالية العديد من الامكانات والمزايا التي باستطاعتها التأثير على مواضيع مختلفة ،يحتل موضوع تقييم الاداء اهمية كبيرة لدى البنوك والمؤسسات خاصة في الفترة الحالية لما يشهده العالم من تغيرات متسارعة فوجب على البنوك تبني التكنولوجيا المالية لرسم سياسات مناسبة لرفع وتحسين مستوى اداءها .

تم من خلال هذا الفصل تم التطرق الى اهم المفاهيم الاساسية للأداء البنكي وتقييم الاداء ،نذلك تأثير التكنولوجيا المالية على اداء البنوك من خلال ابتكارها التي تساهم في تنويع الخدمات والمنتجات المالية ودعم استقرار البنوك ،وتحسين كفاءة العمليات المصرفية وضمان حماية العملاء .

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية لوكالة البنك الوطني الجزائري

(وكالة المدية والبرواقية) BNA

تمهيد :

تناولنا في الفصول السابقة الاطار النظري لموضوع الدراسة ،وسنحاول في هذا الفصل تطبيق ما جاء به الجانب النظري واسقاطه على الوكالة البنكية المحلية بالمدية ،ودراسة اثر التكنولوجيا المالية على تحسين الاداء البنكي باعتبار ان الدراسة هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي ،ويتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بشكل دقيق للوصول الى النتائج تعبر عن الواقع الحقيق واعطاء نظرة شاملة عن البنك .

وتم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث :

المبحث الاول :تقديم الوكالة البنكية

المبحث الثاني : واقع استخدام التكنولوجيا المالية في البنك

المبحث الثالث : اثر استخدام التكنولوجيا المالية على تحسين اداء البنكي (استبيان)

المبحث الاول :تقديم الوكالة البنكية

سنتطرق في هذا المبحث عن تعريف البنك الوطني الجزائري ونشاته وكذا هيكله التنظيمي له واهميته بالنسبة للبنك

المطلب الاول : نشاه وتعريف البنك الوطني الجزائري

اولا :نشأة البنك الوطني الجزائري

تأسس هذا البنك بموجب الامر رقم 66/178 الصادر في 13 جوان 1966م ،ويعتبر اول البنوك التجارية التي تم انشائها في الجزائر المستقلة لراس مال قدره 20مليون دج ،وقد عوض تأسيسه البنوك الاجنبية التالية :

-القرض العقاري للجزائر وتونس ،الذي يحتوي على 133 وكالة ،الذي ادمج في 1 جويلية 1966م .

-القرض الصناعي والتجاري ،الذي يحتوي على ثلاث وكالات ، والذي ادمج في 1 جويلية 1967 م

-البنك الوطني للتجارة والصناعة في افريقيا ، الذي يحتوي على 6وكالات الذي ادمج في 1 جانفي 1968م.

-بنك باريس وهولندا ، الذي يحتوي على وكالة واحدة الذي ادمج في ماي 1968 .

-مكتب معسكر للخصم ، الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي ادمج في جوان 1968 .

وباعتباره بنك تجاري، انه يقوم بجمع الودائع ومنح القروض قصيرة الاجل ، وتبعا لمبدا التخصص في نظام البنكي الجزائري ، لقد تكفل هذا البنك لمنح قروض للقطاع الفلاحي والتجمعات المهنية الاستيراد (R.P.I) والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص .[1]

ثانيا : تعريف البنك الوطني الجزائري BNA

اذ يمكننا القول ان البنك الوطني الجزائري يعتبر من بين المصارف للقطاع العام الجزائري وهو اول مصرف تأسس في تاريخ النظام المصرفي بعد تأميم القطاع المصرفي سنة 1966لكي يحل محل المصارف الفرنسية : فكان تأسيس المصرف توسيع لدائرة النظام المصرفي بعد خروج الاستعمار الفرنسي من الجزائر ،بحيث تخصص هذا المصرف في قطاع الصناعة والنقل باستثناء القطاع البحري وكذا مجال التجارة والتوزيع ، يحتل البنك

[1] وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري –وكالة المدية

الوطني الجزائري مكانة معتبرة في الجهاز المصرفي الجزائري لاحتوائه على وظائف وخدمات وانشطة متنوعة تساهم في تطوير وتنمية الاقتصاد الوطني الذي يتفرغ الى عدة وكالات تقدر ب214 وكالة عبر التراب

الوطني من بينها وكالة المدية 851 ،كما يحتوي على 2.5 مليون زبون من الخواص والمؤسسات الناشطة بمختلف احجامها .

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

يمكن ابراز الهيكل التنظيمي للبنك فيما يلي :

1-مصلحة الصندوق :وتؤدي هذه المصلحة الخدمات التالية :

فرع الشباك والتحويلات المالية والنقدي.

عمليات المقاصة.

عمليات السحب والايداع.

ايداع الصكوك.

2-مصلحة التجارة الخارجية :ومن بين المهام التي تؤديها هذه المصلحة نجد :

عمليات التجارة الخارجية من تصدير واستيراد من والى الجزائر بما في ذلك عمليات فتح الاعتمادات المستندية والتحصيلات المستندية .

عمليات السحب والايداع بالعملة الصعبة

توطين الفواتير

3-مصلحة القروض : وتقوم هذه المصلحة بالمهام التالية :

دراسة ملفات القروض واعطاء الموافقة المبدئية.

تقوم جميع العمليات الخاصة بالقروض سواء كانت قروض استغلال او قروض استثمار او قروض عقارية .

دراسة المخاطر .

4-المصلحة الادارية : تعمل هذه المصلحة على متابعة كل العمليات التالية :

تسييري المواد البشرية (غيابات ، توظيف ....)

تقديم تصريحات جبائيه.

دراسة ميزانية البنك واعطاء الصور المستقلة لها .

5-سكريتاريا الالتزامات : وهي اول مصلحة يلجا اليها الزبون لفتح حساب حيث تعمل هذه المصلحة على متابعة الزبون ومعرفة وضعيته الماضية والحالية من اجل مواجهة المخاطر وذلك عن طريق تلقي المعلومات من :

المراسلات التي تأتي من الخارج .

تجميد الحساب بالبنك نفسه او بالبنوك الاخرى .

وضعية الحساب الجاري للزبون بالبنوك الاخرى .

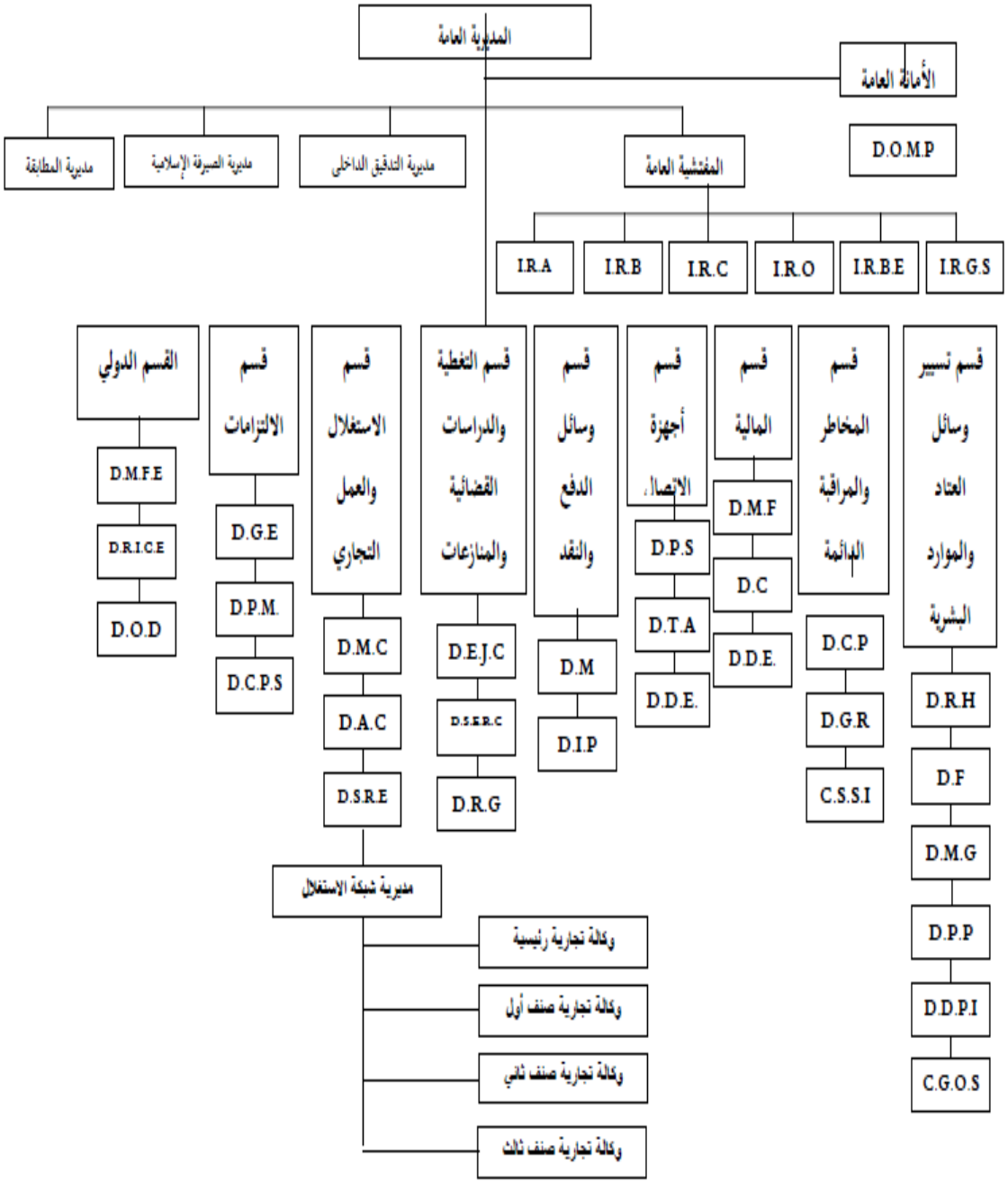
6- مصلحة المنازعات : وتظهر اهمية ودور هذه المصلحة خاصة عند منح القروض حيث ان اي زبون لم يسدد الدين المتفق عليه تحل القضية الى مصلحة المنازعات وتتبع الاجراءات التالية :

يطلب البنك الزبون من اجل حل الموضوع بطريقة مادية(عن طريق التفاهم) .

ترسل اليه رسالة بحيث تنتظر المصلحة مدة معينة .

اذ لم يستجب الزبون يقوم البنك بإرسال انذار ثاني اذ لم يحضر تحال القضية الى محضر قضائي والذي بدوره يرسل اليه انذار بالدفع لمدة 20 يوم واذا لم يمتثل يكتب عليه تقرير عدم الدفع والامتثال .

بعدما ترسل عارضة لرئيس المحكمة بحجز تنفيذي لا مواله المرهونة بعد امضاء رئيس المحكمة تقدم لمحضر قضائي حتى يتم الحجز ثم بيع الضمانات في المزاد العلني .


المديرية العامة
الأمانة العامة
D.O.M.P
المفتشية العامة
مديرية التدقيق الداخلي
مديرية الصيرفة الإسلامية
مديرية المطابقة
I.R.A
I.R.B
I.R.C
I.R.O
I.R.B.E
I.R.G.S
القسم الدولي
D.M.F.E
D.R.I.C.E
D.O.D
قسم الالتزامات
D.G.E
D.P.M.
D.C.P.S
قسم الاستغلال والعمل التجاري
D.M.C
D.A.C
D.S.R.E
مديرية شبكة الاستغلال
وكالة تجارية رئيسية
وكالة تجارية صنف أول
وكالة تجارية صنف ثاني
وكالة تجارية صنف ثالث
قسم التغطية والدراسات القضائية والمنازعات
D.E.J.C
D.S.E.R.C
D.R.G
قسم وسائل الدفع والنقد
D.M
D.I.P
قسم أجهزة الاتصال
D.P.S
D.T.A
D.D.E.
قسم المالية
D.M.F
D.C
D.D.E.
قسم المخاطر والمراقبة الدائمة
D.C.P
D.G.R
C.S.S.I
قسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية
D.R.H
D.F
D.M.G
D.P.P
D.D.P.I
C.G.O.S

المبحث الثاني : واقع استخدام التكنلوجيا المالية في البنك

المطلب الاول: وسائل الدفع الإلكتروني في بنك الوطني الجزائري

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية و مغناطيسية يصدرها البنك لصالح زبائنه، فهي مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة مصدرة لها ، و اسم حاملها ورقم حسابه ، وتوقيعه ، وبشكل واضح وبارز رقمها وتاريخ انتهاء صلاحيتها وتعتبر هذه بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك وداخل التراب الوطني ،يتم التعرف عليها بين البنوك

بحيث تمنح هذه البطاقة مجانا عند فتح حساب الشيك وبمدة صلاحية 03 سنوات ونجد فيها 5 انواع نذكر منها :

- ✓ بطاقة CIB:

هي بطاقة بنكية الكترونية توفر خدمات الدفع الجواري وعن بعد والسحب البنكي وتحويل وتلقي الاموال ، وتمنح مجانا عند فتح حساب شيك ونذكر منها صيغتان :

البطاقة الكلاسيكية: هي بطاقة تمنح للأشخاص ذوي الدخل المتوسط اقل من 120.000 دج وللحصول عليها يتم ابرام عقد بين البنك والعميل وهي البطاقة الاكثر استخداما .

البطاقة الذهبية : هي بطاقة خاصة فقط بالتجار ورجال الاعمال اي الاشخاص ذوي الدخل المرتفع اي اكبر من 120.000 دج وما يميزها انه يمكن لحاملها سحب مبالغ كبيرة .

شروط الحصول على البطاقة البنكية CIB:

ملا طلب البطاقة من طرف العميل .

يجب ان يكون للعميل حساب جاري او حساب بنكي لدى البنك .

ان يكون للبنك رصيد لا يقل عن 5000 دج .

ان تكون مدة التعامل مع البنك لا تقل عن 3 اشهر .

- ✓ بطاقة الاعمال :

هي بطاقتان موجهتان للمؤسسات او المهنيين لتسهيل المصاريف تمكن من اجراء عمليات السحب ،والدفوعات عن بعد وعبر الأنترانت من اجل تغطية النفقات المختلفة المتعلقة بالنشاط ،تسلم بطاقة الاعمال مجانا بناءا على طلب اصحاب الحساب او ممثليهم حسب الاصول ، صالحة لمدة 03 سنوات .

✓ بطاقة النخبة :

هي بطاقة سحب ودفع عالية المستوى موجهة خصيصا لزبائن البنك ، تقدم خدمات المساعدة الطبية وخدمات التامين والاستقبال ، الارشاد والمساعدة وتأتي بصيغتين (للأعمال وللأفراد)

شروطها :

يتم تخصيص بطاقة النخبة للزبائن الافراد الذين لديهم حسابات الودائع ، وتمنح للأعمال للزبائن من مهنين ومؤسسات الذين لديهم حسابات / او موكليهم.

✓ بطاقة حساب التوفير :هي بطاقة لحساب التوفير تستخدم بين البنوك وتايد كل صيغ الادخار (حسابات التوفير والادخار) المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري تسمع بالتحكم بالودائع لا عبر الصراف الالي ونميز منها نوعان بطافات بفوائد ربوية واخرى بدون فوائد ربوية .

تمنح الى اي شخص يحمل كتيب او حساب التوفير في البنك الوطني الجزائري ان رغب ذلك .

✓ بطاقة مسبقة الدفع : هي بطاقة بنكية مجانية للسحب والدفع ،موجهة لزبائن البنك الوطني الجزائري ،وهي بطاقة قابلة للتعبئة يقدمها صاحب الحساب الى شخص اخر ،يتم تعبئتها بالتحويل من حساب الشيكات او حساب التوفير ويمكن استخراجها من طرف اي شخص طبيعي له حساب الشيكات او حساب التوفير لصالح اشخاص اخرين .

المطلب الثاني : الوسائط المستخدمة في البنك الوطني الجزائري bna وكالة المدية

تتمثل هذه الوسائط في :

1-الموزع الالي للأوراق DAB :

هي صورة بسيطة للمكننة في القطاع البنكي ، فهي الات اوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء للفرع ،وهكذا فالمهمة الرئيسة للموزع الالي للأوراق هي تقديم الخدمة الاكثر ضرورية للمستهلك .

الجدول رقم 5 :الموزع الالي للأوراق DAB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الالي للأوراق	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة سحب . يوجد في الشوارع ال محطات ويعمل بدون انقطاع .	جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة	تخفيض نشاط السحب في الفروع .

المصدر: البنك الوطني الجزائري

2-الموزع الالي البنكي GAB:

الشبابيك الاوتوماتيكية للأوراق هي ايضا اجهزة اوتوماتيكية تقدم خدمات ذات تعقيدات واكثر تنوعا بالنسبة للموزع الالي للأوراق ، يتعلق الامر بأجهزة اتوماتيكية متصلة بشبكة بطاقات الكترونية فيه متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي ببنك وهي تمثل في الوقت الحاضر احد المنتجات البنكية الإلكترونية الاساسية للنظام البنكي

3-جهاز الدفع الإلكتروني TPE

هو جهاز الكتروني له القدرة على التعرف على الشريحة الإلكترونية للبطاقة البنكية او الشريط المغناطيسي ، يزود به التجار الذين يقبلون التعامل بالبطاقات حتى يتمكن حاملوها من دفع مشترياهم بكل سهولة ويوجد نوعان :.

الثابت :يتواجد هذا النوع من الجهاز في المحلات وجميع نقاط البيع الثابتة .

النقال : يتواجد هذا النوع لدى الشركات ذات الانشطة التي تحتاج الى تنقل كبير وشكل جهاز الدفع

اذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمان في اي مكان موظف فيه نقطة بيع يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص بالبطاقة الإلكترونية والموصول مباشر مع الحاسوب المركزي للبنك المعني BNA والذي بدوره يقوم من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالعميل من خلال رمز او رقم سري خاص به ، فيقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب البائع .

المبحث الثالث : اثر استخدام التكنولوجيا المالية على تحسين اداء البنكي

المطلب الاول : مجتمع وعينة الدراسة

من خلال دراسة حالة من الوكالة البنكية –ولاية المدية –BNA سوف يتم التطرق في هذا العنصر الى مجتمع وعينة الدراسة ، وحدة المعاينة ، خصائص عينة الدراسة .

1-2 – عينة الدراسة

عينة الدراسة هي مجموعة جزئية من المجتمع تجرى عليها الدراسة ، اذا يتم تطبيق على عينة الدراسة ثم نقوم بتعميم النتائج على المجتمع ، وبعد تحديد مجتمع الدراسة تم تحديد عينة الدراسة والتي تمثل مجموعة من الموظفين البالغ عددهم 30 عاملا .

1-3 – وحدة المعاينة

يمثل كل فرد من الاشخاص المعنين بالاستبيان في مجموعة في مجموعة الوكالات البنكية محل الدراسة تم تقسيمها كما يلي : اطار ، عون تحكم ، عون تنفيذ .

1-4 تقنية المعاينة

هنا يكون افراد مجتمع الدراسة متباينة في الخصائص بحيث يشكل كل منهم (اطار /عون تحكم / عون تنفيذ) .وقد تم تقسيمهم بالاعتماد على العينة الطبقية التناسلية والتي تمثل نوع من انواع المعاينات الاجتماعية وهذا التباين مواقفهم من مشكلة الدراسة .

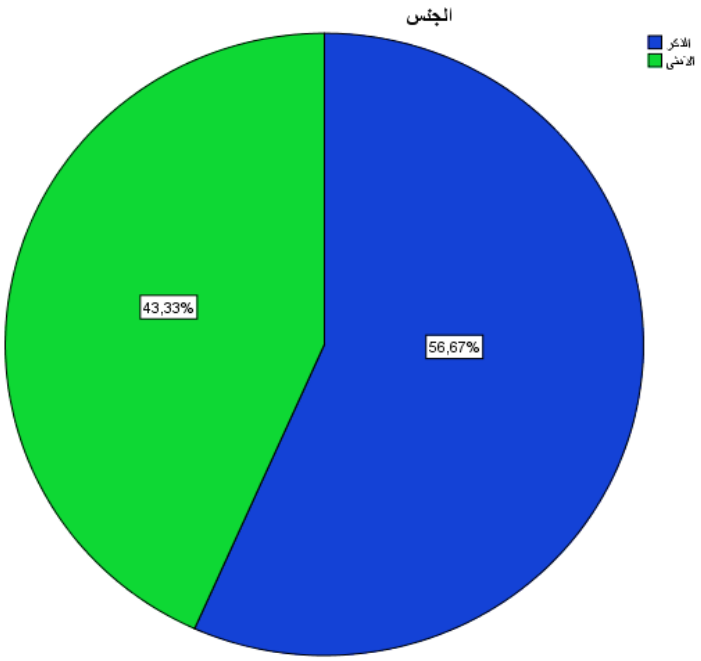
وقد تم اختيار نسبة محددة من كل طبقة وتم توزيع 30 استبيان عليهم وسيتم عرض الجداول والدوائر النسبية ، والتي تم التوصل اليها من خلال تحليل النتائج محور البيانات الوصفية وفق مخرجات SPSSالمتمثل في الجنس ، العمر ، المستوى (المؤهل العلمي ، الوظيفة ، الخبرة لعينة من الدراسة من خلال الاجابات المتحصل عليها من الاستبيان ويتم عرض الجداول والدوائر النسبية ، التي تم الحصول اليها من خلال تحليل نتائج محور البيانات الوصفية وفق مخرجات SPSS.

1-1 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	17	56.7
انثى	13	43.3
المجموع	30	%100

المصدر : من اعادا الطالبات على مخرجات spss.

الشكل رقم 1 :(توزيع مفردات العينة حسب الجنس)



المصدر : من اعداد الطالبات على مخرجات spss.

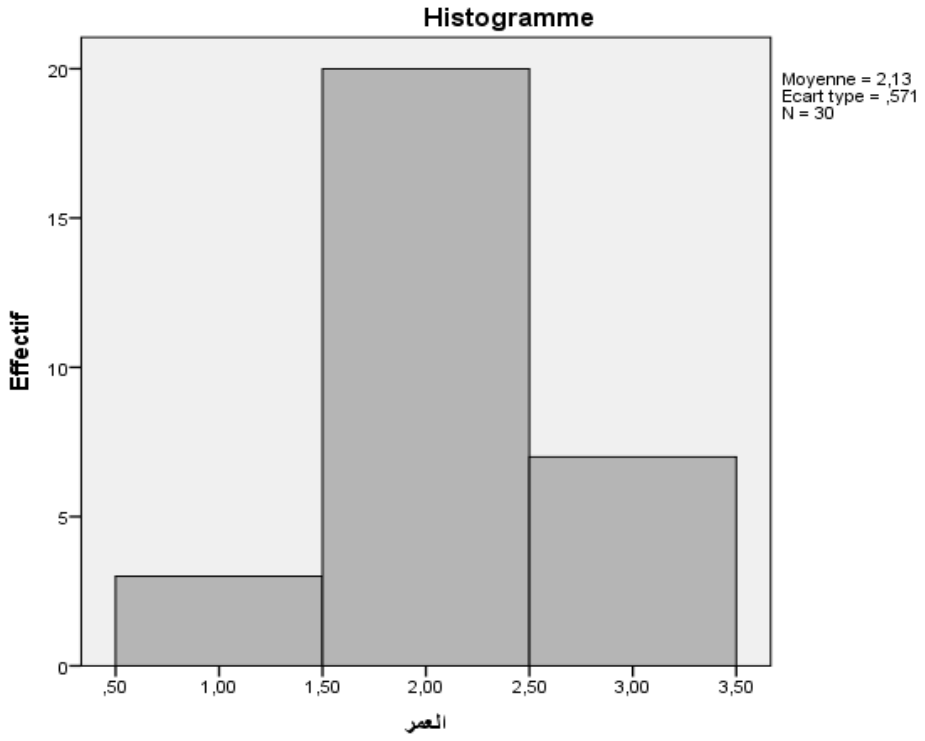
من خلال الجدول 01 : والشكل السابق 01 توزيع عينة الدراسة حسب الجنس (ذكر ، انثى) حيث يتضح ان معظم العمال في البنوك محل الدراسة كانوا ذكورا اذا قدر عددهم 17 بنسبة 56.7 % وفي المقابل 13 من افرادا العينة اناثا ، حيث بلغت نيبتهم 43.3%.

2-2:توزيع عينة الد راسة حسب متغير العمر

السن	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 30سنة	3	10.0
من 30الى 40 سنة	20	66.7
اكثر من 40سنة	7	23.3
المجموع	30	%100

المصدر : من اعداد الطالبات على مخرجات **spss.**

الشكل رقم 02 : توزيع مفردات العينة حسب العمر



المصدر : من اعداد الطالبات على مخرجات **spss.**

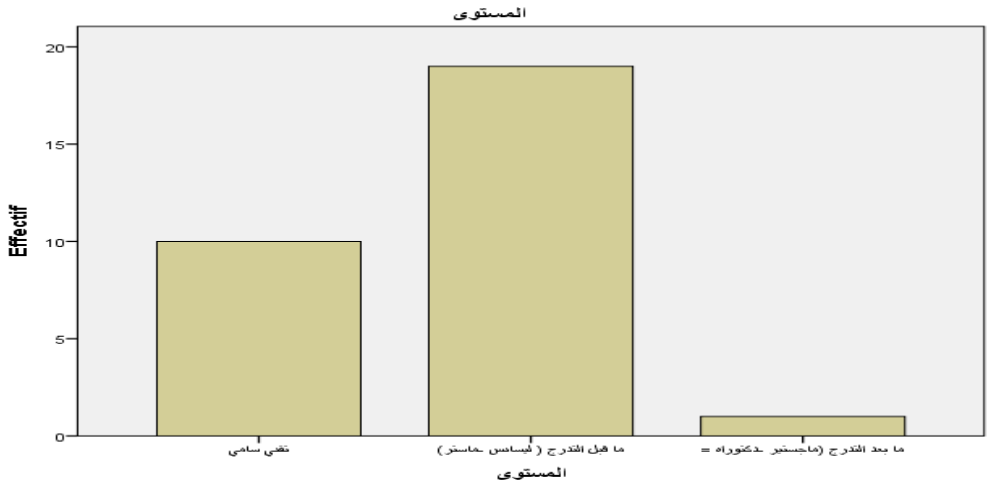
يبين الجدول رقم 02 والشكل 02 توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر ، حيث يتبين ان اغلبية افراد عينة الدراسة كانت اعمارهم من 30-40سنة بنسبة 66.7% ، ثم تليها الفئة العمرية اكثر من 40سنة بنسبة 23.3% ، وفي الاخير اقل من 30 سنة تقدر نسبتها ب 10%.

3-3 توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
تقني سامي	10	33.3
ما قبل التدرج (ليسانس – ماستر)	19	63.3
ما بعد التدرج (ماجستير – دكتوراه)	1	3.3
المجموع	30	%100

المصدر : من اعداد الطالبات على مخرجاتspss

الشكل 03 : يمثل توزيع مفردات العينة حسب المستوى



المصدر : من اعداد الطالبات على مخرجاتspss

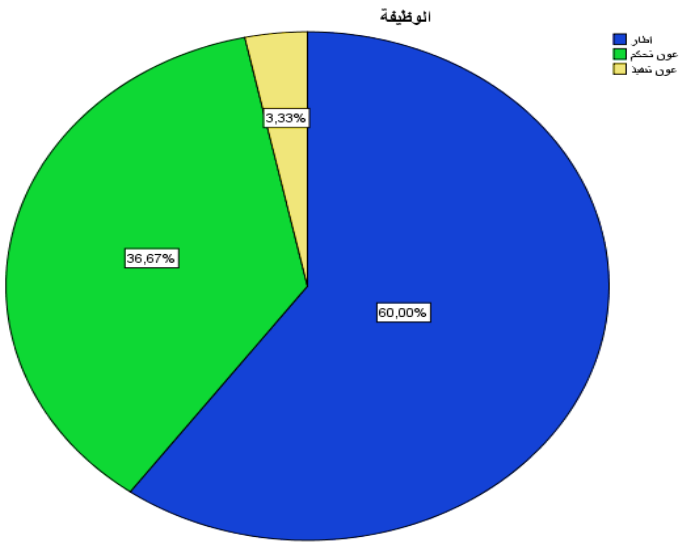
من خلال الجدول رقم 03 والشكل 03 يتضح ان اعلى نسبة من عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي تقدر ب 63.3% لحاملي شهادات ليسانس وماستر ، وهذا يدل على وجود حاملي الشهادات الجامعية ليسانس بنسبة معتبرة داخل المؤسسة وهذا يرجع الى شروط التوظيف التي تعتمد عليها ، ثم تليها بنسبة 33.3% لحاملي شهادات التكوين المهني (تقني سامي) و3.3 % للماجستير والدكتوراه .

4-4 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفية	التكرارات	النسبة المئوية
اطار	18	60
عون تحكيم	11	36.7
عون تنفيذ	1	3.3
المجموع	30	%100

المصدر : من اعداد الطالبات على مخرجات spss

الشكل رقم 04 : توزيع العينة حسب متغير المنصب الوظيفي



المصدر : من اعداد الطالبات على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الشكل رقم 04 ان اغلبية افراد العينة تنتمي الى الفئة الاولى اطار وذلك بنسبة بعدد 18 اي ما يعادل 60% ، وهذا نظرا لاحتكاكهم اكثر ببيئة العمل وفهمهم لجوانب المتعلقة للدراسة ، ثم الفئة الثانية بعدد 11 اي بنسبة 36.7% اما الفئة الثالثة بعدد 1 اي بنسبة 3.3 % التي تمثل عون تحكم واعوان تنفيذ وهم من بين المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة ونوابهم ومساعديهم

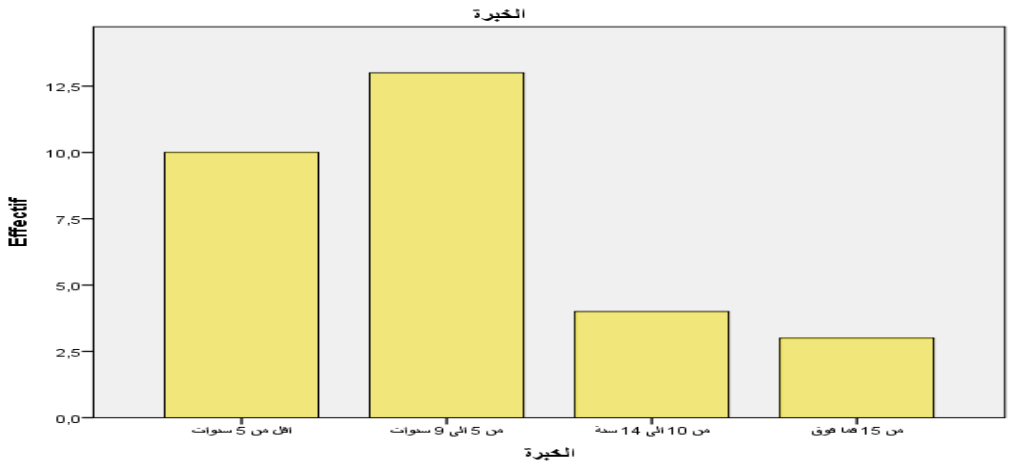
5-5 توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة:

الجدول رقم 05 : توزيع مفردات العينة حسب الخبرة بالسنوات

الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	10	33.3
من 5 الى 9 سنوات	13	43.3
من 10 الى 14 سنة	4	13.3
من 15 فما فوق	3	10
المجموع	30	%100

المصدر : من اعداد الطالبات على مخرجات spss

الشكل رقم 05 توزيع مفردات العينة حسب الخبرة بالسنوات



المصدر : من اعداد الطالبات على مخرجات spss

يتضح لنا من الجدول رقم 05 والشكل رقم 05 ان اعلى نسبة من عينة الدراسة حسب عدد السنوات الخبرة تقدر ب 43.3 % للموظفين الذين لهم خبرة من 5 الى 9 سنوات ، ثم تليها نسبة 33.3 % من لديهم مدة اقل من 5 سنوات ، و13.3%من 10 الى 14 سنة ، ثم 10% من لديهم من 15 فما فوق وهذا دليل على

وجود فئة متوسطة في المؤسسة تمتلك الخبرة الكافية وعدد قليل من اصحاب الخبرة الطويلة وعلى دليل ان المؤسسة تستقطب الفئات الشبانية حاملي شهادات الجامعية للرفع من كفاءاتهم لانهم يمثلون طافات ايجابية لدى المؤسسة .

ثانيا : الادوات المستخدمة

بهدف الحصول على المعلومات واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الادوات لتحقيق هدف الدراسة .

المصادر الثانوية :

وتحتوي على المجلات العلمية بالعربية والاجنبية والكتب ومختلف المصادر النظرية المختصة في موضوع التكنولوجيا المالية والاداء البنكي ، والتي من خلالها تم ضبط مشكلة الدراسة وفرضياتها ثم تحديد المجتمع الاحصائي الذي يتفق مع نموذج البحث كما تم تحديد المدى الذي يقيسه الاستبيان الذي سيتم توزيعه .

المصادر الاولية :

تم استخدام تقنية الاستبيان لجمع البيانات من افراد عينة الدراسة ، لمعرفة مدى ادراكهم لأهمية موضوع الدراسة نلاحظ شرح مبسط لأجزاء الاستبيان كما يلي :

الجزء الاول : ويضم البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في : الجنس ، العمر ، الوظيفة ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة .

الجزء الثاني : ويضم محاور الاستبيان وهي :

الرقم	5	4	3	2	1
الاجابة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق تماما

المحور الاول : متعلق بالتكنولوجيا المالية يتضمن 16 فقرة ، حيث تم الاعتماد على الدراسات السابقة في صياغة فقراته مع القيام ببعض التعديلات عليها حتى تتناسب مع دراستنا في :

المحور الثاني : متعلق ب التكنولوجيا المالية والاداء البنكي يتضمن اربع ابعاد، حيث تم الاعتماد على العديد من الدراسات السابقة مع القيام بالتعديلات عليها :

البعد الاول : الاداء المالي ، يحتوي على 5 فقرات

البعد الثاني : الاداء التسويقي ، يحتوي على 4 فقرات

البعد الثالث : الاداء الوظيفي ، يحتوي على 5 فقرات

البعد الرابع : الاستراتيجي ، يحتوي على 3 فقرات .

المطلب الثاني :اختبار صدق وثبات الدراسة :

يعتبر صدق وثبات الدراسة ذو اهمية بالغة من حيث تأثيرهما ، على نتائج البحث والقدرة على تعميمها ، حيث يعبران عن مدى فاعلية الاستبيان ومدى تحقيق لأهداف الدراسة .

1-1 الصدق الظاهري للدراسة :

تم تصميم استبيان الدراسة من خلال فقراته لمن سوف يشملهم الاستبيان ، كما عرض الاستبيان على مجموعة من اساتذة التخصص لتحكيمه والاخذ بعن الاعتبار كافة التصحيحات لإخراج الاستبيان في صورته النهائية كم هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم 06 يمثل نتائج اختبار وثبات وصدق اداة الدراسة

الرقم	الابعاد والمحاور	عدد الفقرات	معامل الفا كرونا باخ	معامل الصدق
1	الاداء المالي	5	0.81	0.9
2	الاداء التسويقي	4	0.51	0.71
3	الاداء الوظيفي	5	0.65	0.80
4	الاداء الاستراتيجي	3	0.15	0.38
5	التكنولوجيا المالية	16	0.56	0.74
كل فقرات الاستبيان		33	0.75	

المصدر : من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

الفا كرونا باخ ظهر بنسبة 0.75 يعني زيادة ثبات العينات على مجتمع الدراسة ، اذ يقيس هذا العامل مدى فعالية الاستبيان . مما يوحي الى ثبات الاستبيان .

2-1 الاتساق الداخلي : يقصد به مدى الاتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي وضعت لقياسه وقمنا بحساب الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة باستعمال معامل الارتباط بيرسون ، وكانت النتائج كالتالي :

المتغير المستقل : التكنولوجيا المالية

الجدول رقم 07 يمثل معامل الارتباط بيرسون pearson لمحور التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تمتلك ادارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية	0.464	0.005
2	يعمل البنك مع الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية كاستراتيجية للتحول الرقمي	0.555	0.001
3	يعتمد البنك عن تكنولوجيا البلوك تشين (الدفتر الرقمي اللامركزي) لتسجل المعاملات وارشفتها ومعالجتها .	0.562	0.001
4	تسهل التكنولوجيا المالية من عملية ادارة الدخول والمدخرات	0.540	0.001

	استخدامها عند الحاجة اليها.		
5	يقوم البنك بإدخال تغيرات على عملياته والاعتماد اكثر على التكنولوجيا المالية.	0.547	0.001
6	يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال	0.779	0.000
7	تحسن التكنولوجيا المالية من جودة الخدمات المصرفية بخفض تكلفتها ، وسرعة تقديمها ، واتاحة عروض متنوعة منها تلبي المتطلبات ، وتدعم الشمول المالي .	0.472	0.004
8	سهولة استخدام العملاء الوسائل المعتمدة على التكنولوجيا المالية	0.405	0.013
9	يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة تواكب التطورات التكنولوجية المالية	0.576	0.000
10	العميل راضي بخصوص الخدمات المرتبطة بوسائل التكنولوجيا المالية	0.448	0.006
11	يمتلك البنك البنى التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	0.558	0.001
12	يعتمد البنك على اشكال متنوعة للدفع الالكتروني تتناسب مع احتياجات الزبائن .	0.426	0.009
13	تسهل التكنولوجيا المالية من عملية ادارة الدخول و المدخرات و استخدامها الى الحاجة اليها	0.503	0.002
14	يمكن للبنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة و ادارتها بسهولة من خلال ابتكارات التكنولوجيا المالية	0.384	0.018
15	حفزت جائحة كورونا بنككم على تبني الابتكارات التكنولوجيا المالية و تحول الى خدمات مالية رقمية	0.576	0.000
16	يوفر مصرفكم لزبائنه خدمة اجراء الخدمات المالية من خلال الهواتف الذكية	0.260	0.083

	المحور ككل	1	0.000

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

المتغير التابع : الاداء البنكي

الجدول رقم 08 :معامل الارتباط بيرسون لبعد الاداء المالي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يمتلك البنك نظام مالي ومحاسبي متطور	0.683	0.000
2	تزيد التكنولوجيا المالية من ربحية البنك	0.707	0.000
3	تسعى ادارة البنك الى تعظيم ثروة المساهمين اعتمادا على التكنولوجيا المالية	0.661	0.000
4	يسعى البنك للاعتماد على ابتكارات التكنولوجيا المالية لتسهيل المعاملات المالية	0.623	0.000
5	حقق الاداء المالي لدى البنك في السنوات الاخيرة توازن مالي بفعل تبني التكنولوجيا المالية	0.336	0.035

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول رقم 09 :معامل الارتباط بيرسون لبعد الاداء التسويقي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يمتلك البنك مهارات تسويقية وترويجية متطورة معتمدة على التكنولوجيا	0.615	0.000
2	الموقع الجغرافي للبنك لم يعد مهما في ظل التحول الى التكنولوجيا المالية	0.690	0.000
3	يقدم البنك خدمات سريعة عن بعد لزبائنه بفضل تبني التكنولوجيا المالية	0.120	0.0 64
4	يستجيب البنك لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني	0.050	0.000

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجاتspss

الجدول رقم 10 :معامل الارتباط بيرسون لبعد الاداء الوظيفي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيله للموظفين حول تطبيقات التكنولوجيا المالية	0.688	0.000
2	اعتماد التكنولوجيا المالية في البنك ساهم في تقليل الاخطاء اثناء العمل	0.658	0.000
3	الحوافز المتوفرة تشجعك على بذل مزيد من المثابرة للحصول عليها	0.648	0.000
4	تبني التكنولوجيا المالية يسهل على الموظفين اداء مهامهم	0.190	0.157
5	البنك يولي اهتماما لتكوين وتدريب الموظفين فيما يخص ابتكارات التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المستقبلية	0.554	0.001

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجاتspss

الجدول رقم 11 :معامل الارتباط بيرسون لبعد الاداء الاستراتيجي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يقوم البنك بابتكار وبتطوير تطبيقات الكترونية من اجل رفع مستوى الاداء	0.329	0.038
2	يعول البنك على التكنولوجيا المالية كاستراتيجية لزيادة الحصص السوقية	0.472	0.004
3	يعتمد البنك اليقظة والمرونة السيبرانية لمواجهة التحديات المرتبطة بمخاطر التكنولوجيا المالية	0.99	0.000

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجاتspss

من خلال جداول المحورين ظهرت معاملات الارتباط لأسئلة المحورين بقيم محصورة بين اصغر0.050 واكبر قيمة 0.779 وبمستويات دلالة اقل من 0.005 وبالتالي يمكن القول انه يوجد اتساق داخلي لهذا المحورين بين اسئلة المحورين.

1-3اختبار التوزيع الطبيعي:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع لتوزيع الطبيعي ام لا ،والذي يؤثر بدوره على نوعية الاختبارات التي تستخدم في اختبار الفرضيات ,حيث قمنا باعتماد على اختبار كلومنغراف –سيمن روف وفي هذا السياق تطرح الفرضيتين التاليتين :

H_0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

H_1:البيانات تتبع التوزيع غير الطبيعي .

حيث اذا كان مستوى الدالة **sig** اقل من 0.005 يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة ,اما إذا كان مستوى الدالة **sig** اكبر من 0.005 فيتم قبول الفرضية الصفرية ورفض البديلة والجدول يوضح نتائج الاختبار .

الجدول رقم 12:يمثل اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار كولمنجروف	
القيمة الاحتمالية sig	عدد مفردات العينة
0.179	30

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجاتspss

يتضح من الجدول رقم 12 ان اختبار التوزيع الطبيعي جاء باحتمالية معنوية بقيمة 0.179 وهي اكبر من 0.05 وعليه فعينة الدراسة تتبع التوزيع مما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

4-1 عرض وتحليل نتائج المحور الاول (التكنولوجيا المالية) :

الجدول رقم 13 : يمثل نتائج فقرات الخاص بالمحور الاول التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	تمتلك ادارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية	3.4000	0.89443	13	موافق
2	يعمل البنك مع الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية كاستراتيجية للتحول الرقمي	3.3000	0.87691	15	موافق بدرجة متوسطة
3	يعتمد البنك عن تكنولوجيا البلوك تشين (الدفتر الرقمي اللامركزي) لتسجل المعاملات وارشفتها ومعالجتها	3.5667	0.81720	9	موافق
4	تسهل التكنولوجيا المالية من عملية ادارة الدخول والمدخرات واستخدامها عند الحاجة اليها	3.7667	0.89763	2	موافق
5	يقوم البنك بإدخال تغيرات على عملياته والاعتماد اكثر على التكنولوجيا المالية	3.4333	0.89763	12	موافق
6	يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال	5.1000	7.38288	1	موافق جدا
7	تحسن التكنولوجيا المالية من جودة الخدمات المصرفية بخفض تكلفتها ، وسرعة تقديمها ،واتاحة عروض متنوعة منها تلبي المتطلبات ، وتدعم الشمول المالي	3.5667	0.67891	10	موافق
8	سهولة استخدام عملاء الوسائل المعتمدة على التكنولوجيا المالية	3.6333	0.66868	7	موافق

9	يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة تواكب التطورات التكنولوجيا المالية	3.2333	0.85836	16	موافق بدرجة متوسطة
10	العميل راضي بخصوص الخدمات المرتبطة بوسائل التكنولوجيا المالية	3.7000	0.74971	5	موافق
11	يمتلك البنك البنى التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	3.5667	0.72793	11	موافق
12	يعتمد البنك على اشكال متنوعة للدفع الإلكتروني تتناسب مع احتياجات الزبائن	3.6667	0.95893	6	موافق
13	تسهل التكنولوجيا المالية من عملية ادارة الدخول والمدخرات واستخدامها الى الحاجة اليها	3.6000	0.77013	8	موافق
14	يمكن للبنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة وادارتها بسهولة من خلال ابتكارات التكنولوجيا المالية	3.7667	0.56832	3	موافق
15	حفزت جائحة كورونا بنكم على تبني الابتكارات التكنولوجيا المالية وتحول الى خدمات مالية رقمية	3.3667	0.96431	14	موافق بدرجة متوسطة
16	يوفر مصرفكم لزبائنه خدمة اجراء الخدمات المالية من خلال الهواتف الذكية	3.7333	0.63968	4	موافق
محور التكنولوجيا المالية		3.6500	0.72824		

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجاتspss

يوضح الجدول اعلاه التحليل الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية ، حيث ان متوسط جميع البنود كان مستوى قبول عندها موافق ،حيث احتل الترتيب الاول البند السادس في حين سجل البند التاسع في اخر الترتيب ، وجاء المتوسط العام للمحور ككل للمتغير بمتوسط 3.6500 بدرجة موافقة .

عرض وتحليل نتائج المحور الثاني (التكنولوجيا المالية والاداء البنكي)

عرض وتحليل نتائج فقرات البعد الاول (الاداء المالي) :

الجدول رقم 14 : يمثل نتائج فقرات البعد الاول الاداء المالي الخاص بالمحور الثاني (التكنولوجيا المالية والاداء البنكي)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	يمتلك البنك نظام مالي ومحاسبي متطور	3.7333	0.78492	1	موافق
2	تزيد التكنولوجيا المالية من ربحية البنك	3.4333	1.04000	3	موافق
3	تسعى ادارة البنك الى تنظيم ثروة المساهمين اعتماد على التكنولوجيا المالية	3.2667	0.73968	5	موافق بدرجة متوسطة
4	يسعى البنك للاعتماد على الابتكارات التكنولوجيا المالية	3.4000	0.93218	4	موافق
5	حقق الاداء المالي لدى البنك في السنوات الاخيرة توازن مالي بفعل تبني التكنولوجيا المالية	3.5667	0.67891	2	موافق
المحور ككل		3.4800	0.63810		

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول اعلاه التحليل الوصفي لبعد الاداء المالي ، حيث ان اغلبية البنود كان مستوى القبول عندها موافق ، حيث احتل الترتيب الاول البند الاول بقيمة 3.7333 في حين سجل البند الثالث اخر الترتيب ، في حين جاء متوسط العام للبعد بقيمة 3.4800 اي بدرجة موافق .

عرض وتحليل نتائج فقرات البعد الثاني (الاداء التسويقي)

الجدول رقم 15 : يمثل فقرات البعد الثاني (الاداء التسويقي)الخاص بالمحور الثاني التكنولوجيا المالية والاداء البنكي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	يمتلك البنك مهارات تسويقية وترويجية متطورة معتمدة على التكنولوجيا	3.3000	1.02217	4	موافق بدرجة متوسطة
2	الموقع الجغرافي للبنك لم يعد مهما في ظل التحول الى التكنولوجيا المالية	3.5333	0.77608	3	موافق
3	يقدم البنك خدمات سريعة عن بعد لزبائنه بفضل تبني التكنولوجيا المالية	3.6000	0.49827	2	موافق
4	يستجيب البنك لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني	3.6667	0.66089	1	موافق
المحور ككل		3.5250	0.48844		

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول اعلاه التحليل الوصفي للبعد الاداء التسويقي ، جاءت اغلبية البنود كانت بدرجة موافق ، حيث احتل الترتيب الاول البند الرابع بقيمة 3.6667 بينما حل البند الاول اخر الترتيب بقيمة ، 3.3000 بينما بلغت قيمة المتوسط العام للبعد بدرجة 3.5250 اي بدرجة موافق.

الجدول رقم 16 : يمثل فقرات البعد الثالث (الاداء الوظيفي)الخاص بالمحور الثاني التكنولوجيا المالية والاداء البنكي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	يوفر البنك برامج تدريبية وتأهليه للموظفين حول تطبيقات التكنولوجيا المالية	3.5000	0.86103	2	موافق
2	اعتماد التكنولوجيا المالية في البنك ساهم في تقليل الاخطاء اثناء العمل	3.3333	1.06134	4	موافق بدرجة متوسطة
3	الحوافز متوفرة تشجعك على بذل مزيد من مثابرة للحصول عليها	3.4000	0.77013	3	موافق
4	تبني التكنولوجيا المالية يسهل على الموظفين اداء مهامهم	3.8000	0.40684	1	موافق
5	البنك يولي اهتماما الموظفين فيما يخص ابتكارات التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المستقبلية .	3.2667	0.69149	5	موافق بدرجة متوسطة
المحور ككل		3.4600	0.51233		

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول اعلاه التحليل الوصفي للبعد الاداء الوظيفي حيث ان متوسط اغلب البنود كان بدرجة موافق حيث جاء في اول الترتيب البند الرابع بقيمة 3.8000 في حين سجل متوسط البند الخامس اخر ترتيب له بقيمة 3.2667، اما متوسط البعد ككل بلغ قيمته 3.4600 اي بدرجة موافق .

الجدول رقم 17 : يمثل فقرات البعد الرابع (الاداء الاستراتيجي)الخاص بالمحور الثاني التكنولوجيا المالية والاداء البنكي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	يقوم البنك بابتكار وبتطوير تطبيقات الكترونية من اجل رفع مستوى الاداء	3.7667	0.43018	2	موافق
2	يعول البنك على التكنولوجيا المالية كاستراتيجية لزيادة الحصص السوقية	3.6667	0.47946	3	موافق
3	يعتمد البنك اليقظة والمرونة السيب رانية لمواجهة التحديات المرتبطة بمخاطر التكنولوجيا المالية	4.0000	0.0000	1	موافق
المحور ككل		3.8111	0.22630		

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول اعلاه التحليل الوصفي للبعد الاداء الاستراتيجي ، حيث سجل هذا الاخير درجة قبول موافق بلغت 3.8111 ، واحتل متوسط البند الثالث الترتيب الاول بقيمة 4.0000 بدرجة موافق واحتل متوسط البند الثالث اخر ترتيب بدرجة 3.6667 بدرجة موافق .

اما بالنسبة للمتغير التابع الاداء البنكي فقد سجل متوسط 3.5690 بدرجة موافق .

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

نستعرض في هذا الجزء نتائج الفروض المتعلق باختيار فرضيات الدراسة المتعلقة بوجود العلاقة بين

متغيرات الدراسة. قمنا باختبار فرضيات الدراسة وذلك باستخدام تحليل التباين وذلك لمعرفة العلاقة بين التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل والاداء البنكي كمتغير تابع ، لا ثبات اذا كانت وجدت اثر ايجابي ذات دلالة احصائية عند قيمة بمستوى 0.05.

H_0 لا يوجد اثر للتكنولوجيا المالية على الاداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

H_1: يوجد اثر للتكنولوجيا المالية على الاداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

اولا : نص الفرضية الرئيسية : نصت فرضية الدراسة على انه : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا المالية والاداء البنكي ، ولاختبار صحة هذه الفرضية بتجزئتها الى اربع فرضيات فرعية على النحو التالي :

اختبار فرضية الفرعية الاولى :

تنص هذه الفرضية على انه" **يوجد اثر للتكنولوجيا المالية على الاداء المالي** " ولاختبار هذه الفرضية يعرض الجدول ادناه نتائج اختبار الفرضية على النحو التالي

الجدول 18 : نتائج تحليل الانحدار الاختبار الفرضية الفرعية الاولى

معامل الارتباط R	0.637
معامل التحديد R^2	0.405
الخطأ المعياري للتقدير	0.50086

المتغير	a	Beta	قيمة t	معنوية t
الثابت constant	1.444	0.637	3.040	0.005
الاداء المالي	0.558		4.367	0.000

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق ، حيث يشير الى ان 40.5% من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار وان الباقي 59.5% ترجع الى عوامل اخرى لم تدخل في النموذج .

كما يظهر الجدول معنوية معلمة الميل ، حيث بلغت 0.558مما يشير الى علاقة ايجابية بين المتغيرين احصائيا فإن اي زيادة في المستوى في الاداء المالي بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة في متغير التكنولوجيا المالية بمقدار 0.558، حيث ظهر مستوى المعنوية 0.000 وهي اقل من 0.05مما يشير الى معنوية معلمة الميل .

ان كل ما سبق يؤدي بنا الى قبول الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على ان :

يوجد اثر استخدام التكنولوجيا المالية على الاداء المالي للبنوك

نرفض الفرضية الصفرية h0 ونقبل الفرضية البديلة h1 التي تقترض بانه توجد علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا المالية على الاداء المالي .

اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

تنص هذه الفرضية على انه" يوجد اثر للتكنولوجيا المالية على الاداء التسويقي " ولاختبار هذه الفرضية يعرض الجدول ادناه نتائج اختبار الفرضية على النحو التالي:

الجدول رقم 19 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط R	0.321
معامل التحديد R^2	0.103
الخطأ المعياري للتقدير	0.47081

المتغير	B	Beta	قيمة t	المعنوية t
الثابت constant	2.740		6.135	0.000
الاداء التسويقي	0.215	0.321	1.792	0.084

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق ، حيث يشير الى ان 10.3% من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار ، وان الباقي 89.7% ترجع الى عوامل اخرى لم تدخل في النموذج .

كما يظهر جدول المعنوية المعلمة الميل حيث بلغت 0.215 مما يشير الى علاقة ايجابية بين المتغيرين احصائيا فان اي زيادة في مستوى الاداء التسويقي بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة في متغير التكنولوجيا المالية بمقدار 0.215 ، حيث ظهر مستوى المعنوية 0.084 وهي اكبر 0.05 مما يشير الى معنوية معلمة الميل .

ان كل ما سبق يؤدي بنا الى عدم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على ان :

لا يوجد اثر استخدام التكنولوجيا المالية على الاداء التسويقي ببنوك

نقبل الفرضية الصفرية h0 ونرفض الفرضية البديلة h1 التي تقترض بانه لا توجد علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا المالية على الاداء التسويقي .

3-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على انه" يوجد اثر للتكنولوجيا المالية على الاداء الوظيفي " ولاختبار هذه الفرضية يعرض الجدول ادناه نتائج اختبار الفرضية على النحو التالي:

الجدول رقم 20 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط R	0.437
معامل التحديد R^2	0.191
الخطأ المعياري للتقدير	0.46894

المتغير	C	Beta	tقيمة	tالمعنوية
الثابت constant	2.337		5.255	0.000
الاداء الوظيفي	0.308	0.437	2.572	0.16

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق ، حيث يشير الى ان 19.1% من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار ، وان الباقي 80.9% ترجع الى عوامل اخرى لم تدخل في النموذج .

كما يظهر الجدول معنوية معلمة الميل حيث بلغت 0.308 مما يشير الى علاقة ايجابية بين المتغيرين احصائيا فان اي زيادة في مستوى الاداء الوظيفي بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة في متغير التكنولوجيا المالية بمقدار 0.308 ، حيث ظهر مستوى 0.016 وهي اقل من 0.05 مما يشير الى معنوية معلمة الميل .

ان كل ما سبق يؤدي بنا الى قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على ان :

يوجد اثر لاستخدام التكنولوجيا المالية على الاداء الوظيفي للبنوك

نرفض الفرضية الصفرية h0 ونقبل الفرضية البديلة h1 التي تقترض بانه توجد علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا المالية على الاداء الوظيفي .

4-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

تنص هذه الفرضية على انه" يوجد اثر للتكنولوجيا المالية على الاداء الاستراتيجي " ولاختبار هذه الفرضية يعرض الجدول ادناه نتائج اختبار الفرضية على النحو التالي:

الجدول رقم 21 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

معامل الارتباط R	0.426
معامل التحديد R^2	0.182
الخطأ المعياري للتقدير	0.20833

المتغير	D	Beta	Tقيمة	tمعنوية
الثابت constant	3.328		16.840	0.000
الاداء الاستراتيجي	0.132	0.426	2.494	0.019

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر معامل R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق ، حيث يشير الى ان 18.2% من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار ، وان الباقي 81.8% ترجع الى عوامل اخرى لم تدخل في النموذج .

كما يظهر الجدول معنوية معلمة الميل حيث بلغت 0.132 مما يشير الى علاقة ايجابية بين المتغيرين احصائيا فان اي زيادة في مستوى الاداء الاستراتيجي بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة في متغير التكنولوجيا المالية بمقدار 0.132 ، حيث ظهر مستوى المعنوية 0.019 وهي اقل من 0.05 مما يشير الى معنوية معلمة الميل .

ان كل ما سبق الى قبول الفرضية الاولى التي تنص على ان :

يوجد اثر لاستخدام التكنولوجيا المالية على الاداء الاستراتيجي للبنوك

نرفض الفرضية الصفرية h0 ونقبل الفرضية البديلة h1 التي تقترض بانه توجد علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا المالية على الاداء الاستراتيجي .

2-تحليل علاقات الاثر بين مستوى الاداء البنكي والتكنولوجيا المالية

للتأكد من تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع ككل يستخدم اسلوب الانحدار الذي يمكن من تلخيص اهم نتائجه وفق برنامج spss في الجدول التالي :

الجدول رقم 22 : يمثل نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية

معامل الارتباط R			0.592	
معامل التحديد R^2			0.351	
الخطأ المعياري للتقدير			0.30566	
	Y	beta	Tقيمة	tمعنوية
الثابت	2.462		8.493	0.000
constant	0.303	0.592	3.891	0.001
الاداء البنكي				

من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق ، حيث يشير الى ان 35.1% من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار ، وان الباقي 64.9% ترجع الى عوامل اخرى لم تدخل في النموذج.

كما يظهر الجدول معنوية معلمة الميل حيث بلغت 0.303 مما يشير الى علاقة ايجابية بين المتغيرين احصائيا فان اي زيادة في مستوى الاداء البنكي بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة في متغير التكنولوجيا المالية بمقدار0.303 ، حيث ظهر مستوى المعنوية 0.001 وهي اقل من 0.05 مما يشير الى معنوية معلمة الميل .

ان كل ما سبق بنا يؤدي الى قبو ل الفرضية الرئيسية التي تنص على ان :

يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا على اداء الوكالات البنكية محل الدراسة بالمدية عند مستوى معنوية .0.05

خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا العنصر الجانب التطبيقي للدراسة الذي يهدف لمعرفة اثر استخدام التكنولوجيا المالية على تحسين اداء البنوك في الجزائر ، حيث تم تقديم واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر وكذلك التقديم بالبنوك التي وزعت فيها الاستبيانات (بنك وكالة المدية وبنك وكالة البر واقية) ، وذلك من خلال تصميم استبيان متكون من متغيرات فرعية لمحاور نموذج الدراسة ، حيث تم تحليل بيانات الاستبيان عن طريق برمجية spss ، ومن اجل القيام بالتحليل الاحصائي تم الاستعانة بالأساليب الاحصائية الوصفية والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص العينة المدروسة ، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة اتجاه اجابات افراد العينة نحو متغيرات الدراسة ، ويتم الاستعانة بالأساليب الاحصاء الاستدلالي ، من اجل تحديد اثر المتغيرات الفرعية المستقلة للتكنولوجيا المالية والمتغير التابع الاداء البنكي

ومن خلال النتائج المتوصلة اليها لاحظنا ان اثر التكنولوجيا المالية مما ينعكس بالإيجاب على تحسين اداء البنوك

وهذا ما اكدناه من خلال الفرضيات التي كانت ذات دلالة احصائية.

الخاتمة

الخاتمة :

من خلال ما سبق تبين لنا أن الثورة التكنولوجية التي يستهدفها العالم الآن استطاعت أن تكتسح جميع ميادين الحياة ومن بينها القطاع المالي وتخص بالذكر تأثيره على الأداء البنكي، فقد وجدت البنوك نفسها أمام منافسة قوية تفرض عليها فرض وجودها وذلك طبعا من خلال رفع من مستوى الخدمات التي تقدمها قصد تلبية حاجات الزبائن باعتبارهم محور الاهتمام ويمثل تبني تقنيات ومنتجات التكنولوجيا المالية فرصة للبنوك من أجل تحسن من أدائها وكيفية استخدامها لمواكبة كل التطورات والتغيرات التي يشهدها العالم الحالي وتعزيز مكانتها في السوق وكسب ميزة تنافسية.

نتائج الدراسة

نتائج النظرية :

- ✓ تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك وذلك من خلال استخدام ابتكارها.
- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة من الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وتوصيلها لأي مكان في العالم عبر الأجهزة الاتصالات المختلفة.
- ✓ يعد قطاع التأمين الأكثر جاذبية للبنوك في التكنولوجيا المالية ثم يأتي قطاع المدفوعات في المرتبة الثانية.
- ✓ تساعد شركات التكنولوجيا المالية البنوك في تقديم خدمات ذات جودة عالية وتحقيق رغبات العملاء.
- ✓ يتم قياس جودة الخدمة المصرفية بالاعتماد على جملة من المؤشرات.

النتائج التطبيقية:

ساعد استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك من تطوير الخدمات المقدمة من طرفهم ، لكن هناك نقاط ضعف في خدمة أو أكثر من الخدمات المذكورة في الوكالات محل الدراسة ، مما وجب عليها العمل على معالجة هذا النقص والضعف باتخاذ الخطوات الضرورية للرفع من أدائها ، وذلك بوضع بنية تحتية متطورة وقاعدة بيانات رقمية . والعمل على استقطاب عملاء جدد عن طريق التعريف بالخدمات الالكترونية المتوفرة في البنوك كون شريحة كبيرة من المجتمع لا تستخدم هذه الآليات.

التوصيات الدراسة :

- تعزيز البحث في آليات التكنولوجيا المالية وكيفية استخدامها.
- الحاجة إلى تحديد المواقع الرقمية بشكل أكثر تحديدا وتنظيما ,من الضروري إبقاء الأنشطة عاملة بشكل كامل ، وفي نفس الوقت الحفاظ على الأمن على جميع المستويات .
- تخصيص ميزانيات معتبرة للمؤسسات المالية البنكية بالجزائر ، من طرف الحكومة لتطوير الكفاءات والمهارات المهنية بالتكوين والتدريب على كل مستجدات وتطورات علوم التكنولوجيا والاحتفاظ بها .
- يجب على البنوك إسراع في تبني الابتكارات والإبداعات المالية الجديدة للحفاظ على مكانتها .
- إلمام موظفي الوكالات محل الدراسة بضرورة تجسيد تكنولوجيا المالية في التعاملات المالية وتقديم الخدمات

أفاق الدراسة :

- اعتماد الباحثين على أسلوب مقارنة بين البنوك في الدراسة الميدانية .
- التأثير الاقتصادي والاجتماعي لشركات التكنولوجيا المالية .
- واقع شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر.
- الشركات الناشئة في تكنولوجيا ودورها في دعم قطاع البنكي .
- العملات المشفرة كألية لتعزيز التعاملات المالية بين البنوك.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع

اولا : الكتب :

1-محمد فاتح حمدي وآخرون ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، مؤسسة كنوز للنشر والتوزيع، طبعة الأولى ، الجزائر ، 2011.

2-محمد محمود الحيلة ، تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، 1998.

3-محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية ، المجلد الاول ، دار الفجر لنشر والتوزيع ، مصر ، 2003 .

4-محمد عبد البديع السيد ، تكنولوجيا الاعلام في العصر الرقمي ، دار الكتب المصرية ، جامعة القاهرة ، مصر ، سنة 1982.

5-صالح خليل او اصبع ، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، مصر الاسكندرية ، الطبعة 5، سنة 1427ه-2006م.

6-حسن عماد مكاوي ، محمود سليمان علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مصر ، القاهرة ، سنة 1420ه-2000م .

7-خالد منصر ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال واغتراب الشباب ، دار الكتاب الجماعي ، الجزائر ، الطبعة الأولى، سنة 1437ه-2016.

8-محي محمد مسعي ،ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق ، مصر ، مطبعة ومكنية الشعاع ، الطبعة الأولى ، سنة 1999م.

9-شريف درويش اللبناني ، تكنولوجيا الاتصال ، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية المكتبة الاعلامية ، القاهرة ، المصر ، سنة 2000م.

10-ابراهيم عمر يحياوي ، تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية في الجزائر ، دار اليازوري العلمية ، مصر ، الاسكندرية سنة 2007م.

قائمة المراجع

11-عبد المالك ردماني الدناني ، الوظيفة الاعلامية للشبكة الانترنت ، دار الراتب الجامعية ، البيروت ، لبنان ، الطبعة الاولى، سنة 2001.

12-بن قيده مروان والكتاب الجماعي التكنولوجيا لابتكارات والحلول الرقمية ، مخبر التنمية المحلية المستدامة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة المدية يحي فارس ، الجزائر ، سنة 2021 .

13-مليكة جامع ، استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة ، المركز الديموقراطي، العربي المانيا، برلين للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ، جامعة الادرار، الجزائر ، سنة 2022م.

14-حاكم محسن الربيعي ، حمد عبد حسن راضي ، حوكمة البنوك واثرها على اداء والمخاطرة ، الطبعة الاولى ، دار اليازوري ، للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، سنة 2011م .

15-دنا محمد يطربي ، اثر مؤشرات الاداء البنكي في اسعار الاسهم الدراسة التطبيقية في البنوك المدرجة في البورصة الاوراق المالية المصرية ، المعهد الكندي العالي تكنولوجيا الهندسة والادارة ، مصر، سنة 2021 .

16-صالح خالص ، القيم كفاءة الاداء في القطاع المصرفي ، ملتقى المنظومة الصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحيات، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، سنة 204م .

17-فهد نصر محمود مزيان ، اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية ، عمان الاردن ،

دار الصفاء للنشر والتوزيع سنة 2009م.

18-محمد موسى علي شحاتة ، نموذج المحاسبي مقترح للقياس والافصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية مركز لتقرير الشمول المالي واثره على معدلات الاداء المصرفي ، كلية تجارة ، جامعة مدنية السادات ، سنة 2019م.

19-مدحت محمد ابو الناصر ، اسس الخدمة المتميزة للعملاء المجموعة العربية النشر والتدريب ، مصر , الدار الجامعية ، الطبعة الاولى ،سنة 2010م.

قائمة المراجع

20-خميس بن عبد الرحمان الهزيم ، عملاء ، كيف تتعامل مع عميل الالفية الثالثة بتميز ، بدون نشر , بدون بلد ، بدون سنة .

21 -فريد حبيب ليان ، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الى المستقبل ، اتحاد شركات الاستثمار ، الكويت ، نوفمبر 2019.

22-تقرير ومضة للأبحاث ،التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية ،مختبرو مضة للأبحاث مع شركة بيفورت ،2017.

ثانيا : المجالات :

1-جلاب مصباح ، ديدوش الهاشمي، مفاهيم حول التكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، مجلة جودة الخدمة العمومية لدراسات القانونية ، العدد 1، سنة2019.

2- حميدي زينب ، أقاسم الزهرة ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية مجلة الاجتهاد الدراسات القانونية ، العدد1، سنة2019.

3-سلام عبد الرزاق دور التكنولوجيا المالية في تطوير الاستثمار دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا نموذجا مجلة العلوم الاقتصادية ، العدد1، سنة 2022.

4-برا هيمي بن محراث حياة ، مخفي أمين، بوقموم محمد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا بالشرق الاوسط وشمال افريقيا دوافع الانشاء وعوائق الاستدامة ، مجلة الاكاديمية العربية في الدنمارك، العدد22،سنة 2019.

5-هبري نصيرة ، محركات نمو الشركات في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا، مجلة المدبر ، العدد1، السنة 2022.

قائمة المراجع

6- سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة تطوير الخدمات المالية ، مجلة البحوث الاقتصادية النقدية العدد2، السنة 2022.

7- بن عمر ، احمد نصر ، تقييم أداء البنوك باستخدام نموذج carmels ، حالة البنك الوطني الجزائري في الفترة 2014-2015، مجلة اضافات اقتصادية ، العدد2، جامعة غرداية ، الجزائر ، سنة 2017.

8-شريفة الجعدي ، نمر محمد الخطيب ، تقييم اداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال 2011-2012 المحلية الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، الجلد 6، العدد 1، سنة 2019.

9-عبد الحكيم عمران ، قريد مصطفى ، منصات التمويل الجماعي كآلية مبتكرة لتمويل المشروعات ، مجلة اجتهاد الدراسات القانونية والاقتصادية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، المجلد 07، العدد 01، الجزائر ، 2018.

10-ويسام بن فضة ، حكيم بن حسان ، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ، مجلة العلوم الادارية والمالية ، جامعة بومرداس ، المجلد 04 ، العدد 03، الجزائر ، 2020

ثالثا :المذكرات :

1-زرفاوي نور الاسلام ، بوا خلوة محمد صالح، اثر التكنولوجيا المالية على البنوك التجارية ، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، مذكرة ماستر، تخصص مالية ومحاسبة ، جامعة التبسة ، سنة 2020-2021 .

2- عبابسي سارة ، عليم زهرة ، اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي (الفيس البوك) على العلاقات الاسرية ، كلية العلوم الاجتماعية ، مذكرة ماستر، تخصص وسائل الاعلام والمجتمع ، جامعة مستغانم ، سنة 2014-2015.

3- حسناء وبالفول ، سلوى بقرعة ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال واثرها على قيم لدى الشباب الجامعي ، دراسة ميدانية على عينة من الطلبة كلية الآداب واللغات الاجنبية ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، تخصص الاعلام والاتصال ، مذكرة ماستر ، جامعة جيجل ، الجزائر، سنة 2016- 2017 .

قائمة المراجع

4- غالم وميسة ، لخضر مروة ، واقع وتحيات التكنولوجيا المالية في العالم العربي (تجارب دول مجلس التعاون –الخليجي)، مذكرة ماستر ، كلية علوم الاقتصادية ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، سنة 2021- 2022.

5-شعيب مغلاتي ، بوبغلة زواوي , اثر التكنولوجيا مالية على اداء البنوك (الامارات الغربية المتحدة ، نموذجا) مذكرة ماستر ، كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص ادارة مالية ، جامعة ميلة ، الجزائر ، سنة 2020-.2022.

6- اوقريد امينة ، كريفي رشيدة ، اثر التكنولوجيا مالية على جودة الخدمات المصرفية ، مع الاشارة لحالة الجزائر ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، سنة 2019-2020.

7- خالد بلوطة ، رمضان برغثة، اثر التكنولوجيا المالية على اداء البنوك (دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص ادارة الاعمال ، مذكرة ماستر ، جامعة 8ماي 1945 ، قالمة ، الجزائر ،سنة 2021- 2022 .

8-الصيغاوي خولة ، دور الوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاداء البنكي (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية والبنوك ، جامعة ام البواقي ، مذكرة ماستر الجزائر ، سنة 2014-2015 .

رابعا :الرسائل والاطروحات :

1-عايد كمال ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري ، اطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان بالجزائر ، سنة 2016- 2017 .

2-زلماط مريم ، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل المؤسسة الجزائرية ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، رسالة ماجستير ، تخصص الموارد البشرية، جامعة التلمسان 2010،

قائمة المراجع

3-بوطورة فضيلة ، دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك دراسة حالة : الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي –بنك ، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص علوم التسيير ،رسالة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، سنة 2006- 2007.

4-نادية سعودي، مدى استخدام الاساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم اداء البنوك التجارية الجزائرية ، اطروحة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص بنوك مالية ومحاسبة ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2017/2018.

5-سماح مهيوب ، اثر التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري للمصارف الفرنسية ، دراسة حالة بنك عن بعد، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم الاقتصاد ، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2، الجزائر 2013-2014

الملاحق

الملاحق

استمارة استبيان :

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم :علوم اقتصادية

تخصص :اقتصاد نقدي وبنكي

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان التي صممت لجمع المعلومات اللازمة لدراسة التي نقوم بإعدادها بقصد استكمال مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية بعنوان :اثر التكنولوجيا المالية على تحسين اداء البنوك

تهدف هذه الدراسة الى معرفة اثر التكنولوجيا المالية على تحسين اداء البنوك ،وفي سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في انجاح هذه الدراسة ،املين منكم التكرم بالإجابة على جميع عبارات هذه الاستبانة بدقة ،حيث ان صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على دقة اجابتكم.

ونحيطكم علما ان جميع اجاباتكم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي لا غير

تقبلوا ا منا فائق التقدير والاحترام.

الموسم الجامعي 2024/2023

من اعداد الطالبات :

هاجر بن عطاالله

مخلوف كوثر

تحت اشرا ف الاستاذ :

بن قيده مروان

الملاحق

القسم الاول : البيانات الشخصية

1 - الجنس : ذكر ☐ انثى : ☐

2- العمر : اقل من 30سنة ☐ من 30الى 40سنة ☐ اكثر من 40 سنة ☐

3-المؤهل العلمي : تقني سامي ☐ ما قبل التدرج (ليسانس – ماستر) ☐ ما بعد التدرج (ماجستير – دكتوراه) ☐

4-الوظيفة : اطار ☐ عون تحكم ☐ عون تنفيذ ☐

5-سنوات الخبرة : اقل من 5سنوات ☐ من 5 الى 9 سنوات ☐ من 10 الى 14 ☐ من 15 فما فوق ☐

الرجاء وضع علامة (×) امام العبارة التي تتناسب مع درجة الموافقة .

القسم الثاني : محوري الدراسة

المحور الاول :التكنولوجيا المالية

مفهوم التكنولوجيا المالية : حسب "مجلس الاستقرار المالي" التكنولوجيا المالية هي ابتكارات يمكنها استحداث نماذج عمل او تطبيقات او عمليات او منتجات لها اثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية.

مفهوم الاداء البنكي: هو مجموعة من الوسائل اللازمة واوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها ،وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من اجل تقديم الخدمات البنكية .

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
1	تمتلك ادارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية					
2	يعمل البنك مع الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية كاستراتيجية للتحول الرقمي					
3	يعتمد البنك عن تكنولوجيا البلوك تشين (الدفتر الرقمي اللامركزي) لتسجل المعاملات وارشفتها ومعالجتها					
4	تسهل التكنولوجيا المالية من عملية ادارة الدخول والمدخرات واستخدامها عند الحاجة اليها					
5	يقوم البنك بإدخال تغيرات على عملياته والاعتماد اكثر على					

الملاحق

	التكنولوجيا المالية					
6	يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال					
7	تحسن التكنولوجيا المالية من جودة الخدمات المصرفية بخفض تكلفتها ،وسرعة تقديمها ،واتاحة عروض متنوعة منها تلبي المتطلبات ،وتدعم الشمول المالي .					
8	سهولة استخدام العملاء الوسائل المعتمدة على التكنولوجية المالية					
9	يمتلك البنك تجهيزات تقنية حديثة تواكب التطورات التكنولوجية المالية					
10	العميل راضي بخصوص الخدمات المرتبطة بوسائل التكنولوجيا المالية					
11	يمتلك البنك البنى التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية					
12	يعتمد البنك على اشكال متنوعة للدفع الالكتروني تتناسب مع احتياجات الزبائن .					
13	تسهل التكنولوجيا المالية من عملية ادارة الدخول والمدخرات واستخدامها الى الحاجة اليها					
14	يمكن للبنك زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة وادارتها بسهولة من خلال ابتكارات التكنولوجيا المالية					
15	حفزت جائحة كورونا بنككم على تبني الابتكارات التكنولوجيا المالية وتحول الى خدمات مالية رقمية					
16	يوفر مصرفكم لزبائنه خدمة اجراء الخدمات المالية من خلال الهواتف الذكية					

الملاحق

المحور الثاني : التكنولوجيا المالية والاداء البنكي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
1-1	**الأداء المالي**					
1	يمتلك البنك نظام مالي ومحاسبي متطور					
2	تزيد التكنولوجيا المالية من ربحية البنك					
3	تسعى ادارة البنك الى تعظيم ثروة المساهمين اعتمادا على التكنولوجيا المالية					
4	يسعى البنك للاعتماد على ابتكارات التكنولوجيا المالية لتسهيل المعاملات المالية					
5	حقق الاداء المالي لدى البنك في السنوات الاخيرة توازن مالي بفعل تبني التكنولوجيا المالية					
2-2	**الاداء التسويقي**					
6	يمتلك البنك مهارات تسويقية وترويجية متطورة معتمدة على التكنولوجيا					
7	الموقع الجغرافي للبنك لم يعد مهما في ظل التحول الى التكنولوجيا المالية					
8	يقدم البنك خدمات سريعة عن بعد لزبائنه بفضل تبني التكنولوجيا المالية					
9	يستجيب البنك لتساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني					
3-3	**الاداء الوظيفي**					
10	يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيقات التكنولوجيا المالية					
11	اعتماد التكنولوجيا المالية في البنك ساهم في تقليل الاخطاء اثناء العمل					
12	الحوافز المتوفرة تشجعك على بذل مزيد من المثابرة للحصول عليها					
13	تبني التكنولوجيا المالية يسهل عل الموظفين أداء مهامهم					
14	البنك يولي اهتماما لتكوين وتدريب الموظفين فيما يخص					

الملاحق

	ابتكارات التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المستقبلية.					
4-4	**الاداء الاستراتيجي**					
15	يقوم البنك بابتكار وبتطوير تطبيقات الكترونية من اجل رفع مستوى الاداء					
16	يعول البنك على التكنولوجيا المالية كاستراتيجية لزيادة الحصص السوقية					
17	يعتمد البنك اليقظة والمرونة السيبرانية لمواجهة التحديات المرتبطة بمخاطر التكنولوجيا المالية					

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,562	16

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,811	5

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,519	4

DEL=ALPHA.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,659	5

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,150	3

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,757	33

Corrélations

Corrélations

		س1	س2	س3	س4	س5	س6	س7	س8	س9
س1	Corrélation de Pearson	1	,413*	,623**	,550**	,593**	,177	,295	,138	,593**
	Sig. (unilatérale)		,012	,000	,001	,000	,175	,057	,233	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س2	Corrélation de Pearson	,413*	1	,332*	,618**	,355*	,214	,458**	,429**	,408*
	Sig. (unilatérale)	,012		,037	,000	,027	,129	,006	,009	,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س3	Corrélation de Pearson	,623**	,332*	1	,563**	,735**	,145	,520**	,393*	,592**
	Sig. (unilatérale)	,000	,037		,001	,000	,223	,002	,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

س4	Corrélation de Pearson	,550**	,618**	,563**	1	,387*	,123	,621**	,312*	,476**
	Sig. (unilatérale)	,001	,000	,001		,017	,258	,000	,047	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س5	Corrélation de Pearson	,593**	,355*	,735**	,387*	1	,165	,432**	,389*	,625**
	Sig. (unilatérale)	,000	,027	,000	,017		,192	,009	,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س6	Corrélation de Pearson	,177	,214	,145	,123	,165	1	,167	,126	,208
	Sig. (unilatérale)	,175	,129	,223	,258	,192		,189	,253	,135
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س7	Corrélation de Pearson	,295	,458**	,520**	,621**	,432**	,167	1	,398*	,239
	Sig. (unilatérale)	,057	,006	,002	,000	,009	,189		,015	,102
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س8	Corrélation de Pearson	,138	,429**	,393*	,312*	,389*	,126	,398*	1	,395*
	Sig. (unilatérale)	,233	,009	,016	,047	,017	,253	,015		,015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س9	Corrélation de Pearson	,593**	,408*	,592**	,476**	,625**	,208	,239	,395*	1
	Sig. (unilatérale)	,000	,013	,000	,004	,000	,135	,102	,015	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س10	Corrélation de Pearson	,185	,194	,456**	,149	,456**	,080	,142	,461**	,488**
	Sig. (unilatérale)	,164	,152	,006	,217	,006	,336	,227	,005	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س11	Corrélation de Pearson	,222	,319*	,369*	,368*	,456**	,137	,374*	,158	,278
	Sig. (unilatérale)	,119	,043	,022	,023	,006	,236	,021	,202	,069
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س12	Corrélation de Pearson	,040	,287	,205	,307*	,134	,083	,194	,125	,349*

	Sig. (unilatérale)	,416	,062	,138	,049	,241	,332	,152	,254	,029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س13	Corrélation de Pearson	,090	,388*	,263	,509**	,160	,129	,251	,107	,146
	Sig. (unilatérale)	,318	,017	,080	,002	,200	,249	,091	,287	,221
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س14	Corrélation de Pearson	,054	,214	,220	,092	,340*	,080	,176	,221	,328*
	Sig. (unilatérale)	,388	,128	,121	,314	,033	,338	,176	,120	,039
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س15	Corrélation de Pearson	,184	,477**	,427**	,540**	,208	,164	,356*	,269	,351*
	Sig. (unilatérale)	,165	,004	,009	,001	,134	,193	,027	,075	,028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
س16	Corrélation de Pearson	-,169	,025	-,031	-,052	,088	,086	-,196	,005	-,008
	Sig. (unilatérale)	,186	,449	,436	,392	,322	,325	,150	,489	,482
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
التكنولوجيا_المالية	Corrélation de Pearson	,464**	,555**	,562**	,540**	,547**	,779**	,472**	,405*	,576**
	Sig. (unilatérale)	,005	,001	,001	,001	,001	,000	,004	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Corrélations

		س10	س11	س12	س13	س14	س15	س16	التكنولوجيا_المالية
س1	Corrélation de Pearson	,185	,222*	,040**	,090**	,054**	,184	-,169	,464
	Sig. (unilatérale)	,164	,119	,416	,318	,388	,165	,186	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س2	Corrélation de Pearson	,194*	,319	,287*	,388**	,214*	,477	,025**	,555**
	Sig. (unilatérale)	,152	,043	,062	,017	,128	,004	,449	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

س3	Corrélation de Pearson	,456**	,369*	,205	,263**	,220**	,427	-,031**	,562*
	Sig. (unilatérale)	,006	,022	,138	,080	,121	,009	,436	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س4	Corrélation de Pearson	,149**	,368**	,307**	,509	,092*	,540	-,052**	,540*
	Sig. (unilatérale)	,217	,023	,049	,002	,314	,001	,392	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س5	Corrélation de Pearson	,456**	,456*	,134**	,160*	,340	,208	,088**	,547*
	Sig. (unilatérale)	,006	,006	,241	,200	,033	,134	,322	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س6	Corrélation de Pearson	,080	,137	,083	,129	,080	,164	,086	,779
	Sig. (unilatérale)	,336	,236	,332	,249	,338	,193	,325	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س7	Corrélation de Pearson	,142	,374**	,194**	,251**	,176**	,356	-,196	,472*
	Sig. (unilatérale)	,227	,021	,152	,091	,176	,027	,150	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س8	Corrélation de Pearson	,461	,158**	,125*	,107*	,221*	,269	,005*	,405
	Sig. (unilatérale)	,005	,202	,254	,287	,120	,075	,489	,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س9	Corrélation de Pearson	,488**	,278*	,349**	,146**	,328**	,351	-,008	,576*
	Sig. (unilatérale)	,003	,069	,029	,221	,039	,028	,482	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س10	Corrélation de Pearson	1	,512	,288**	,263	,558**	,539	,187	,448**
	Sig. (unilatérale)		,002	,062	,080	,001	,001	,161	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س11	Corrélation de Pearson	,512	1*	,428*	,787*	,664**	,529	,558*	,558

	Sig. (unilatérale)	,002		,009	,000	,000	,001	,001	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س12	Corrélation de Pearson	,288	,428	1	,560*	,359	,584	,468	,426
	Sig. (unilatérale)	,062	,009		,001	,026	,000	,005	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س13	Corrélation de Pearson	,263	,787*	,560	1**	,410	,622	,616	,503
	Sig. (unilatérale)	,080	,000	,001		,012	,000	,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س14	Corrélation de Pearson	,558	,664	,359	,410	1*	,224	,297	,384
	Sig. (unilatérale)	,001	,000	,026	,012		,117	,055	,018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س15	Corrélation de Pearson	,539	,529**	,584**	,622**	,224	1	,388*	,576
	Sig. (unilatérale)	,001	,001	,000	,000	,117		,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
س16	Corrélation de Pearson	,187	,558	,468	,616	,297	,388	1	,260
	Sig. (unilatérale)	,161	,001	,005	,000	,055	,017		,083
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
التكنولوجيا المالية_	Corrélation de Pearson	,448**	,558**	,426**	,503**	,384**	,576**	,260**	1*
	Sig. (unilatérale)	,006	,001	,009	,002	,018	,000	,083	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (unilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (unilatéral).

Corrélations

Corrélations												
		س17	س18	س19	س20	س21	س22	س23	س24	س25	س26	س27
س17	Corrélation de Pearson	1	,611**	,661**	,386*	,423*	,490*	,242	,159	,089	,510**	,276

	Sig. (unilatérale)		,000	,000	,017	,010	,003	,099	,201	,321	,002	,070
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع18	Corrélation de Pearson	,611**	1	,562**	,669**	,324*	,392*	,088	,213	,167	,520**	,552**
	Sig. (unilatérale)	,000		,001	,000	,040	,016	,321	,129	,189	,002	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع19	Corrélation de Pearson	,661**	,562**	1	,240	,375*	,529**	,404*	,019	-,024	,379*	,366*
	Sig. (unilatérale)	,000	,001		,101	,020	,001	,013	,461	,451	,019	,023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع20	Corrélation de Pearson	,386*	,669**	,240	1	,392*	,232	,219	,134	,280	,344*	,383*
	Sig. (unilatérale)	,017	,000	,101		,016	,109	,122	,241	,067	,031	,018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع21	Corrélation de Pearson	,423**	,324*	,375*	,392*	1	,144	,061	-,122	,051	-,088	-,128
	Sig. (unilatérale)	,010	,040	,020	,016		,224	,374	,260	,394	,321	,251
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع22	Corrélation de Pearson	,490**	,392*	,529**	,232	,144	1	,617**	,041	,204	,411*	,509**
	Sig. (unilatérale)	,003	,016	,001	,109	,224		,000	,416	,140	,012	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع23	Corrélation de Pearson	,242	,088	,404*	,219	,061	,617**	1	,125	,090	,206	,195
	Sig. (unilatérale)	,099	,321	,013	,122	,374	,000		,255	,319	,137	,150
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع24	Corrélation de Pearson	,159	,213	,019	,134	-,122	,041	,125	1	,000	,241	,065
	Sig. (unilatérale)	,201	,129	,461	,241	,260	,416	,255		,500	,100	,366
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع25	Corrélation de Pearson	,089	,167	-,024	,280	,051	,204	,090	,000	1	,606**	,361*
	Sig. (unilatérale)	,321	,189	,451	,067	,394	,140	,319	,500		,000	,025

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ب26	Corrélation de Pearson	,510**	,520**	,379*	,344*	-,088	,411*	,206	,241	,606**	1	,641**
	Sig. (unilatérale)	,002	,002	,019	,031	,321	,012	,137	,100	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ب27	Corrélation de Pearson	,276	,552**	,366*	,383*	-,128	,509**	,195	,065	,361*	,641**	1
	Sig. (unilatérale)	,070	,001	,023	,018	,251	,002	,150	,366	,025	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ب28	Corrélation de Pearson	,125	,465**	,291	,298	,079	,675**	,438**	,162	,068	,312*	,506**
	Sig. (unilatérale)	,254	,005	,060	,055	,339	,000	,008	,197	,361	,047	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ب29	Corrélation de Pearson	-,065	-,114	-,046	-,055	,175	,315*	,240	,102	,128	,000	,080
	Sig. (unilatérale)	,367	,274	,405	,387	,178	,045	,100	,296	,250	,500	,337
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ب30	Corrélation de Pearson	,326*	,074	,396*	,257	,108	,615**	,690**	,120	,050	,174	,157
	Sig. (unilatérale)	,039	,350	,015	,085	,285	,000	,000	,264	,396	,179	,204
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ب31	Corrélation de Pearson	,320*	,080	,094	,327*	,468**	,086	,179	,032	,081	,140	-,126
	Sig. (unilatérale)	,042	,338	,311	,039	,005	,325	,172	,433	,336	,231	,254
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ب32	Corrélation de Pearson	,305	,231	,357*	,154	-,035	,281	,309*	,144	-,145	,334*	,429**
	Sig. (unilatérale)	,050	,110	,027	,208	,427	,066	,048	,223	,222	,036	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ب33	Corrélation de Pearson	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c
	Sig. (unilatérale)	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

y	Corrélation de Pearson	,683**	,707**	,661**	,623**	,336*	,781**	,591**	,250	,360*	,688**	,658**
	Sig. (unilatérale)	,000	,000	,000	,000	,035	,000	,000	,092	,025	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Corrélations								
		س28	س29	س30	س31	س32	س33	y
س17	Corrélation de Pearson	,125	-,065**	,326**	,320*	,305**	.**	,683
	Sig. (unilatérale)	,254	,367	,039	,042	,050	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س18	Corrélation de Pearson	,465**	-,114	,074**	,080**	,231*	.*	,707
	Sig. (unilatérale)	,005	,274	,350	,338	,110	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س19	Corrélation de Pearson	,291**	-,046**	,396	,094	,357*	.**	,661*
	Sig. (unilatérale)	,060	,405	,015	,311	,027	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س20	Corrélation de Pearson	,298*	-,055**	,257	,327	,154*	.	,623
	Sig. (unilatérale)	,055	,387	,085	,039	,208	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س21	Corrélation de Pearson	,079**	,175*	,108*	,468*	-,035	.	,336
	Sig. (unilatérale)	,339	,178	,285	,005	,427	.	,035
	N	30	30	30	30	30	30	30
س22	Corrélation de Pearson	,675**	,315*	,615**	,086	,281	.	,781**
	Sig. (unilatérale)	,000	,045	,000	,325	,066	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س23	Corrélation de Pearson	,438	,240	,690*	,179	,309	.**	,591
	Sig. (unilatérale)	,008	,100	,000	,172	,048	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س24	Corrélation de Pearson	,162	,102	,120	,032	,144	.	,250
	Sig. (unilatérale)	,197	,296	,264	,433	,223	.	,092
	N	30	30	30	30	30	30	30
س25	Corrélation de Pearson	,068	,128	,050	,081	-,145	.	,360

	Sig. (unilatérale)	,361	,250	,396	,336	,222	.	,025
	N	30	30	30	30	30	30	30
س26	Corrélation de Pearson	,312**	,000**	,174*	,140*	,334	.*	,688
	Sig. (unilatérale)	,047	,500	,179	,231	,036	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س27	Corrélation de Pearson	,506	,080**	,157*	-,126*	,429	.**	,658
	Sig. (unilatérale)	,002	,337	,204	,254	,009	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س28	Corrélation de Pearson	1	,154**	,376	,187	,280	.**	,648**
	Sig. (unilatérale)		,208	,020	,161	,067	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
س29	Corrélation de Pearson	,154	1	,074	-,079	,177	.*	,190
	Sig. (unilatérale)	,208		,350	,339	,175	.	,157
	N	30	30	30	30	30	30	30
س30	Corrélation de Pearson	,376*	,074	1*	,216	,173	.**	,554**
	Sig. (unilatérale)	,020	,350		,125	,180	.	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
س31	Corrélation de Pearson	,187*	-,079	,216	1*	,111**	.	,329
	Sig. (unilatérale)	,161	,339	,125		,279	.	,038
	N	30	30	30	30	30	30	30
س32	Corrélation de Pearson	,280	,177	,173*	,111	1	.	,472*
	Sig. (unilatérale)	,067	,175	,180	,279		.	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30
س33	Corrélation de Pearson	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c
	Sig. (unilatérale)	.	.	.	.	.		.
	N	30	30	30	30	30	30	30
y	Corrélation de Pearson	,648**	,190**	,554**	,329**	,472*	.**	1**
	Sig. (unilatérale)	,000	,157	,001	,038	,004	.	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (unilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (unilatéral).

c. Calcul impossible car au moins une variable est une constante.

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		x
N		30
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	3,6095
	Ecart-type	,49773
Différences les plus extrêmes	Absolue	,201
	Positive	,201
	Négative	-,123
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,098
Signification asymptotique (bilatérale)		,179

a. La distribution à tester est gaussienne.
b. Calculée à partir des données.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س1	30	2,00	5,00	3,4000	,89443
س2	30	1,00	5,00	3,3000	,87691
س3	30	2,00	5,00	3,5667	,81720
س4	30	1,00	5,00	3,7667	,89763
س5	30	2,00	5,00	3,4333	,89763
س6	30	2,00	44,00	5,1000	7,38288
س7	30	2,00	4,00	3,5667	,67891
س8	30	2,00	4,00	3,6333	,66868
س9	30	1,00	5,00	3,2333	,85836
س10	30	2,00	5,00	3,7000	,74971
س11	30	2,00	5,00	3,5667	,72793
س12	30	1,00	5,00	3,6667	,95893
س13	30	1,00	5,00	3,6000	,77013
س14	30	2,00	5,00	3,7667	,56832
س15	30	1,00	5,00	3,3667	,96431
س16	30	1,00	4,00	3,7333	,63968
التكنولوجيا_المالية	30	1,94	6,50	3,6500	,72824
س17	30	2,00	5,00	3,7333	,78492
س18	30	1,00	4,00	3,4333	1,04000
س19	30	1,00	4,00	3,2667	,73968
س20	30	1,00	5,00	3,4000	,93218
س21	30	2,00	4,00	3,5667	,67891

س22	30	1,00	4,00	3,3000	1,02217
س23	30	2,00	4,00	3,5333	,77608
س24	30	3,00	4,00	3,6000	,49827
س25	30	1,00	4,00	3,6667	,66089
س26	30	1,00	4,00	3,5000	,86103
س27	30	1,00	4,00	3,3333	1,06134
س28	30	2,00	4,00	3,4000	,77013
س29	30	3,00	4,00	3,8000	,40684
س30	30	2,00	4,00	3,2667	,69149
س31	30	3,00	4,00	3,7667	,43018
س32	30	3,00	4,00	3,6667	,47946
س33	30	4,00	4,00	4,0000	,00000
a	30	1,40	4,20	3,4800	,63810
b	30	2,50	4,00	3,5250	,48844
c	30	2,40	4,00	3,4600	,51233
d	30	3,33	4,00	3,8111	,22630
y	30	2,52	3,95	3,5690	,37279
N valide (listwise)	30				

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	التكنولوجيا_المالية[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : a

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,637[a]	,405	,384	,50086

a. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

ANOVA[a]

الملاحق

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	4,784	1	4,784	19,069	,000[b]
	Résidu	7,024	28	,251		
	Total	11,808	29			

a. Variable dépendante : a

b. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,444	,475		3,040	,005
	التكنولوجيا_المالية	,558	,128	,637	4,367	,000

a. Variable dépendante : a

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	التكنولوجيا_المالية[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : b

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,321[a]	,103	,071	,47081

a. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

ANOVA[a]

الملاحق

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	,712	1	,712	3,213	,084[b]
	Résidu	6,207	28	,222		
	Total	6,919	29			

a. Variable dépendante : b

b. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,740	,447		6,135	,000
	التكنولوجيا_المالية	,215	,120	,321	1,792	,084

a. Variable dépendante : b

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	التكنولوجيا_المالية[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : c

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,437[a]	,191	,162	,46894

a. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

الملاحق

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,455	1	1,455	6,615	,016[b]
	Résidu	6,157	28	,220		
	Total	7,612	29			

a. Variable dépendante : c
b. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,337	,445		5,255	,000
	التكنولوجيا_المالية	,308	,120	,437	2,572	,016

a. Variable dépendante : c

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	التكنولوجيا_المالية[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : d
b. Toutes variables requises saisies.

الملاحق

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,426[a]	,182	,153	,20833

a. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	,270	1	,270	6,219	,019[b]
	Résidu	1,215	28	,043		
	Total	1,485	29			

a. Variable dépendante : d
b. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,328	,198		16,840	,000
	التكنولوجيا_المالية	,132	,053	,426	2,494	,019

a. Variable dépendante : d

الملاحق

1	التكنولوجيا_المالية[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : y

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,592[a]	,351	,328	,30566

a. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,414	1	1,414	15,136	,001[b]
	Résidu	2,616	28	,093		
	Total	4,030	29			

a. Variable dépendante : y

b. Valeurs prédites : (constantes), التكنولوجيا_المالية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,462	,290		8,493	,000
	التكنولوجيا_المالية	,303	,078	,592	3,891	,001

a. Variable dépendante : y