جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلـيـة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة بعنوان:

دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية

مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

إعداد الطالبتين:

- عيدون سليمة
- محي الدين سميرة

إشراف الأستاذ:

باصور كمال

السنـة الجامعيـة: 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

دعاء

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت
ولا أصاب باليأس إذا فشلت بل ذكرني دائما بأن الفشل هو
التجارب التي تسبق النجاح.

***

يارب علمني أن التسامح هو أكبر مراتب القوة وأن حب
الانتقام هو أول مراتب الضعف.

***

يارب إذا جردتني من المال أترك لي نعمة الأمل وإذا
جردتني من الأمل أترك لي نعمة الصبر كي أتغلب على الفشل.

***

يارب إذا جردتني من نعمة الصحة أترك لي نعمة الإيمان.

***

يارب إذا أسأت إلى الناس أعطني شجاعة الاعتذار وإذا
أساء لي الناس أعطيني شجاعة العفو.

***

يارب إذا نسيتك لا تنساني.

*

الشكر والتقدير

على إثر إنهائنا لهذا العمل نتقدم بالشكر والامتنان للمولى عزوجل مصدقا

لقوله تعالى: "ولئن شكرتم لأزيدنكم"

الحمد لله حمدا كثيرا

طيبا مباركا فيه كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه على كل ما أتانا من فضله العظيم

والصلاة على خير خلق الله سيدنا محمد ﷺ

وعلى آله وصحبه أجمعين.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأستاذنا الفاضل "باصور كمال" على قبوله الإشراف على هذه المذكرة

وعلى ما قدمه لنا من توجيهات قيمة سواء من الناحية المنهجية أو من ناحية المضمون العلمي،

نسأل الله أن يجازيه عنا كل خير.

إلى كل الأساتذة الكرام أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الذين رافقونا طوال مشوارنا الجامعي

إلى كل الطاقم العامل بإدارة الكلية

إلى كل موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADRمحل الدراسة على

حسن استقبالنا، وكذلك على كل المعلومات التي أثرو بها مذكرتنا

إلى كل من تعاون، ووقف معنا ودعمنا من قريب أو بعيد على إنجاز هذه

المذكرة بجهده ووقته ودعائه.

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على خير خلق الله حبيبنا مُحَمَّد عليه أفضل الصلاة والسلام

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى من علمتني النجاح والصبر والصمود إلى من أفتقدها في مواجهة الصعاب ولم تمهلها الدنيا

لأرتوي من حنانها إلى أمي رحمها الله

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني الوقار إلى من علمني العطاء بدون إنتظار

إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار إلى والدي الحبيب

إلى من أشد بهم أزري وأقوى بهم على متاعب الحياة، إلى إخوتي "أيوب" و "عبد القادر"

إلى كل من جمعني معهم مشواري الدراسي من البداية إلى اليوم

إلى كل صديقاتي: سميرة، سمية، حميدة، مروى، مريم، رانيا

إلى من شاركتني هذا العمل: سليمة

إلى كل أساتذتي الكرام

إلى كل من علمني حرفا في مساري الدراسي.

سميرة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب اليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك...

ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك...ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جلى جلاله.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا مُحَمَّد ﷺ.

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير *والدي العزيز*.

إلى من إلى من كان دعائها سر نجاحي، وحنانها بلسم جراحي إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى القلب الناصع بالبياض *والدتي الحبيبة*.

إلى القلوب الطاهرة والرقية والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي (إخوتي)

حمزة *نور الدين* *حسان* و*إبراهيم* والبرعمة الصغيرة التي آنست حياتي*وسام* إلى ابنة أخي *ألاء*.

إلى شريك حياتي وخطيبي *بلال* ومن ستكون إنشاء الله أمي الثانية *حماتي* وكل عائلتي الثانية.

إلى من شاركتني هذا العمل *سميرة*.

إلى كل أساتذتي الذين رافقوني طوال مشواري الدراسي.

سليمة

الملخص

الملخص:

في ضل الاقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، برزت تحولات هائلة في مجال العمل المصرفي، مما أسفر عن ظهور الصيرفة الإلكترونية والتي لجأت البنوك التجارية الجزائرية لمواكبتها من أجل تحسين أدائها وزيادة ربحيتها.

وتهدف هذه الدراسة إلى التأكد على أهمية الصيرفة الإلكترونية في وقتنا الحاضر، وإلقاء الضوء على الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في التأثير على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، وقد تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية كعينة للدراسة مستعملين في ذلك المنهج الوصفي في الجانب النظري، وفي الجانب التطبيقي: منهج دراسة الحالة وقد تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك باستخدام البطاقات البنكية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، الأداء المالي، النسب والمؤشرات المالية، نموذج CAMELS.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

المحتوى	الصفحة
بسملة	
دعاء	
تشكرات	
إهداءات	
فهرس المحتويات	II
قائمة الجداول	X
قائمة الأشكال	XIII
قائمة الملاحق	XV
الملخص	IX
مقدمة	
1-إشكالية البحث	ب
2-فرضيات الدراسة	ت
3-أهمية الدراسة	ث
4-أهداف الدراسة	ث
5-أسباب اختيار الموضوع	ج
6-الدراسات السابقة	خ
الفصل الأول: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية	
تمهيد	02
المبحث الأول: ماهية البنوك الإلكترونية:	03
المطلب الأول: مفهوم البنوك الإلكترونية ودوافع ظهورها	03
المطلب الثاني: خصائص وأنواع وأهداف البنوك الإلكترونية	04
المطلب الثالث: أهمية وعوامل نجاح البنوك الإلكترونية	07
المطلب الرابع: مزايا ومخاطر البنوك الإلكترونية	09
المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية:	12
المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية	12

المطلب الثاني: قنوات توزيع الصيرفة الإلكترونية	14
المطلب الثالث: أهمية الصيرفة الإلكترونية	16
المطلب الرابع: مزايا ومخاطر الصيرفة الإلكترونية	17
المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني	22
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني	22
المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني	23
المطلب الثالث: وأنواع وأطراف وسائل الدفع الإلكتروني	24
المطلب الرابع: مزايا ومخاطر الصيرفة الإلكتروني	31
خلاصة الفصل	34
الفصل الثاني: واقع الأداء المالي للبنوك التجارية في ظل الصيرفة الإلكترونية	35
تمهيد	36
المبحث الأول: ماهية الأداء المالي	37
المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وأهميته	37
المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي	39
المطلب الثالث: معايير الأداء المالي	42
المطلب الرابع: مقاييس الأداء المالي	43
المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي	45
المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي وأهميته	45
المطلب الثاني: أهداف وعناصر عملية تقييم الأداء المالي	47
المطلب الثالث: قواعد ومراحل عملية تقييم الأداء المالي	49
المطلب الرابع: مؤشرات قياس وتقييم الأداء المالي	51
المبحث الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي	58
المطلب الأول: نموذج العائد على حقوق الملكية	58
المطلب الثاني: نموذج القيمة المضافة	61
المطلب الثالث: نموذج CAMELS	63
المطلب الرابع: نموذج بطاقة الأداء المتوازن	69
خلاصة الفصل	73
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية	75

تمهيد	76
المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	77
المطلب الأول: تقديم بطاقة فنية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADRبنك الأم	77
المطلب الثاني: تقديم عام لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية	83
المطلب الثالث: أهم الخدمات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	84
المبحث الثاني: التحليل القياسي لأثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	91
المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة	91
المطلب الثاني: أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان	92
المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة.	96
المطلب الرابع: تحليل نتائج إجابات الأفراد حول محاور الاستبيان	101
خلاصة الفصل	110
خاتمة	112
قائمة المراجع	117
الملاحق	125

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(01-01)	صورة لنموذج عن بطاقة بنكية ماستر كارد	25
(02-01)	صورة لنموذج عن بطاقة الدفع	26
(03-01)	الدفع الإلكتروني باستخدام بطاقة الائتمان	27
(04-01)	دورة استخدام الشيك الإلكتروني في عملية الدفع	29
(01-02)	العامل المؤثرة في الأداء المالي	42
(02-02)	نموذج العائد على حقوق الملكية	58
(01-03)	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	82
(02-03)	الهيكل التنظيمي لوكالة الاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	83
(03-03)	الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	84
(04-03)	خدمة البنك الإلكتروني أو البنك على الخط	85
(05-03)	البريد الإلكتروني لخدمة البنك الإلكتروني Badr net	86
(06-03)	بطاقة السحب البنكية CBR	87
(07-03)	بطاقة بدر للتوفير	89
(08-03)	بطاقة السحب البنكية الذهبية	90
(09-03)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	96
(10-03)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	97
(11-03)	توزيع أفراد العينة حسب مستواهم التعليمي	98
(12-03)	توزيع أفراد العينة حسب خبرتهم الوظيفية	99
(13-03)	توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	100

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(01-02)	أهم مؤشرات قياس ربحية البنك	59
(02-02)	مقاييس المخاطر في البنوك التجارية	60
(03-02)	تصنيف البنوك وفق نموذج CAMELS	66
(04-02)	التصنيف النهائي للبنك والإجراء الوقائي اللازم لكل حالة	67
(01-03)	درجات مقياس ليكرت الخماسي	92
(02-03)	ميزان تقديري لمقياس ليكرت الخماسي	93
(03-03)	قياس صدق وثبات أداة الاستبيان	94
(04-03)	الاتساق الداخلي لعبارات محور	95
(05-03)	الاتساق الداخلي لعبارات محور	96
(06-03)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	97
(07-03)	توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم	98
(08-03)	توزيع أفراد العينة حسب مستواهم التعليمي	97
(09-03)	توزيع أفراد العينة حسب خبرتهم المهنية	98
(10-03)	توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	100
(11-03)	النتائج المتعلقة بالمحور الأول: مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك BADR	102
(12-03)	النتائج المتعلقة بالمحور الثاني: الأداء المالي	104
(13-03)	العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي لبنك BADR	108

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج عن الاستبيان المقدم	122
02	ثبات وصدق الاستبيان	125
03	الاتساق الداخلي للمحاور:	125
04	البيانات الشخصية	129
05	تحليل المحاور	131
06	الانحدار الخطي	143

مقدمة

مقدمة:

إثر التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم في مجال المعلوماتية وتقنيات الاتصال، شهدت المؤسسات المصرفية العمل بهذه التقنيات على مختلف مستوياتها وتنوعها، والتي تعتبر عنصرا رئيسا في دعم وتطوير الأنشطة وتنمية الأعمال المصرفية، والتي أصبح لها دور أساسي في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها بتقديم مختلف الخدمات.

فالبنوك الإلكترونية تعتبر موقعا ماليا وتجاريا وإداريا يسمح للزبون بالوصول إلى حسابه أو أية خدمة ومعلومة تريد الحصول عليها من خلال شيكات الإنترنت قصد تحسين وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك، وكذا تسهيل العمليات البنكية على الزبون وهذا بتخفيض التكاليف واختصار الجهد والمكان من أجل جذب أكبر عدد من العملاء، الأمر الذي أدى إلى زيادة حدة المنافسة بين البنوك لضمان قدرتها على البقاء والاستمرارية في السوق الذي يعتمد على قدرة الاستجابة لكل هذه المتغيرات بواسطة تطبيق الصيرفة الإلكترونية، بتقديم خدمات تتلاءم مع احتياجات العملاء، وهذا عبر قنوات إلكترونية مثل: أجهزة الصراف الآلي.

ونتيجة إفلاس وانهيار عدد كبير من المؤسسات المالية والاقتصادية أصبح لابد من وجود نظام لتشخيص وتقييم الوضع المالي بواسطة مؤشرات مالية، والتي تعتبر الأكثر شيوعا واستخداما في عملية تقييم الأداء المالي، أهمها مؤشر السيولة ومؤشر توظيف الأموال وغيرها من المؤشرات التي تحدد الأداء الفعلي للبنوك ومعرفة مدى متانة الوضع المالي لها،ن كما تعتمد البنوك التجارية أيضا في تقييمها على نماذج مالية عددية باستخدام مجموعة من النسب المالية التي تساعد على معرفة وتقييم أرباح البنك وكذا معرفة نقاط الضعف والقوة لهذه البنوك ومن أهم هذه النماذج نذكر: نموذج العائد على حقوق الملكية ونموذج القيمة الاقتصادية المضافة.

وتعتبر عملية تقييم أداء المصارف عملية ضرورية وملحة، لهذا شهد القطاع المصرفي العديد من التحولات والإصلاحات الهيكلية، الأمر الذي أدى إلى أن تبادر الجزائر وكغيرها من الدول النامية إلى إدخال جملة من الأساليب والاستراتيجيات الخاصة بتقديم الخدمات المصرفية ودخولها في منافسة البنوك الإقليمية والدولية، لتتماشى مع التطورات التي يشهدها العالم.

- **إشكالية البحث:**

تواجه البنوك في الجزائر مشكلة الاستفادة من التطورات التكنولوجية من أجل تحسين خدماتها البنكية وتحقيق أقصى عائد وجذب أكبر عدد من العملاء ولأجل ذلك تعتبر الصيرفة الإلكترونية السبب الرئيسي في التقدم والتطور الإيجابي، ومن هنا يمكننا طرح الإشكالية التالية: **ما مدى أثر تطبيق الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة المدية؟**

ولكي تتسنى لنا الإجابة على الإشكالية الرئيسية سوف نستعين بالتساؤلات الفرعية التالية:

1-ما لمقصود بالصيرفة الإلكترونية؟ وفيما تتمثل قنواتها؟

2-ماهي أبرز مؤشرات تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية؟

3-ماهي أهم النماذج المستخدمة في تقييم الأداء المالي في ضل الصيرفة الإلكترونية؟

- **فرضيات الدراسة:**

1- الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات البنكية عبر شبكة الإنترنت؛

2- توجد علاقة إحصائية ترابطية بين الصيرفة الإلكترونية وأثرها في تحسين الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية؛

3- يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بطاقات بنكية تسهل على العملاء إجراء معاملاتهم بكل سهولة.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية البحث فيما يلي:

1- تعتبر البنوك المحرك الرئيسي لأي اقتصاد متطور، لذلك استوجب علينا إلغاء نظرة حول تطور البنوك في الجزائر.

2- تبيان دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الأهداف المسطرة للبنك ودورها في جذب العملاء مما يساهم في تحسين الأداء المالي للبنوك.

3- تبيان أهمية دراسة تقييم الأداء المالي للبنوك لمعرفة مدى متانة الوضع المالي للبنك.

- **أهداف الدراسة:**

توجد جملة من الأهداف التي نحاول الوصول إليها من خلال دراستنا:

1-إبراز دور الصيرفة الإلكترونية في تقديم خدماتها بأقل جهد ووقت؛

2-إبراز أهمية الصيرفة الإلكترونية في تحسين خدمات البنوك؛

3-معرفة أهم مؤشرات ونماذج تقييم الأداء المالي للبنوك؛

4-قياس دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك من وجهة نظر موظفي البنك.

- **أسباب اختيار الموضوع:**

من أسباب اختيار الموضوع نذكر:

1-الأهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع الصيرفة الإلكترونية في الواقع المعاش؛

2-معرفة مكانة الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك؛

3-التعرف على الوسائل المستخدمة في تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك.

- **منهج وأدوات الدراسة:**

1-الجانب النظري: منهج الدراسة المتبع هو الوصفي التحليلي وذلك لوصف نظام البنوك الإلكترونية وتحليل وتحسين الأداء المالي من قبل هذه البنوك في ظل الصيرفة الإلكترونية؛

2-الجانب التطبيقي: استخدام منهج دراسة الحالة الذي يعتمد على الأسلوب الإحصائي من خلال توزيع استبيان على عمال وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية لتوضيح أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية.

- **حدود الدارسة:**

تمثلت الحدود المكانية والزمانية لهذه الدراسة على نطاق بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال الفترة الممتدة من 2021/06/02م إلى 2021/06/17م وهذا بعد الحصول على الموافقة من إدارة الوكالة.

- **الدراسات السابقة:**

1-دراسةحجاج نفيسة(2017) بعنوان: "أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2017.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاستثمار والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة من خلال إيجاد العلاقة بينهما بقياس نسبة السيولة، المخاطر، النشاط ونسب التسيير بإجراء دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة الممتدة من(2014-2016).

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة إحصائية معنوية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي للمؤسسات في المدى القصير.

2-دراسة سناء مسعودي، بعنوان: "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية" تخصص بنوك، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية من حيث العائد والمخاطر لكل من البنك الوطني الجزائري و القرض الشعبي الجزائري(وكالة الوادي).

حيث توصلت الدراسة إلى أن البنك الوطني الجزائري يحقق أكبر عائد وبأقل درجة من المخاطر مقارنة بالقرض الشعبي الوطني.

3-دراسة معيزي سعيدة، بعنوان: "الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية"، تخصص إدارة أعمال مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين وتطوير الأداء المالي للبنوك الجزائرية بإجراء دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية(وكالة الشراقة).

حيث توصلت الدراسة ان لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك دور جوهري في تحسين وتطوير الأداء المالي للبنك من خلال ما توفره من خدمات متنوعة والتي تتميز بالدقة والسرعة والتي تعمل على زيادة أرباح البنك.

4-دراسة أمينة بركان، "الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز البنكي- حالة الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة السمات العامة للصيرفة الإلكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، بالاستفادة من تجارب بعض الدول.

من أهم النتائج التي توصلت إليها: هي أنّ جميع البنوك الجزائرية لديها مواقع على شبكة الإنترنت وتقدم الخدمات البنكية الإلكترونية بدرجات متفاوتة، وأنّ اعتماد الصيرفة الإلكترونية يؤثر إيجابا على كفاءة وفعالية البنك من خلال زيادة ربحيته وتحسين العلاقة مع عملائه، كما تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات البنكية الإلكترونية تجربة فتية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح إذ أنّ إقبال المواطنين على هذا النوع من الخدمات يعرف تحسنا مستمر ولو كان بوتيرة بطيئة، لأن التعامل وفق هذا النمط الجديد يتطلب تغيير في ذهنيات الأفراد وتوجيه سلوكهم نحوها وهذا من أصعب الأمور في مجتمع أين مازال الفرد يتخوف من التعامل مع البنوك بالأساليب التقليدية.

أما فيما يخص دراستنا هذه بعنوان: "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية" فهي تكملة للدراسات التي سبقتها والتي تناولت استخدام البنوك التجارية للصيرفة الإلكترونية، الأمر الذي أدى إلى تحسين وتطوير خدماتها في كل المجالات خاصة الجانب المالي، غير أنها تختلف عن الدراسات الأخرى بإبراز أهم المزايا والمعيقات التي واجهتها البنوك في تطبيقها للصيرفة الإلكترونية.

- **صعوبات الدراسة:**

1-عدم توفر القدر الكافي من الدراسات والمراجع في المكتبة الجامعية؛

2-عدم قبول البنوك لطلب التربص السبب الذي أخرنا من إنشاء الدراسة الميدانية؛

3-ضيق الوقت بسبب إجراءات البرتوكول الصحي للوقاية من إنشار فيروس كورونا؛

4-ارتفاع درجة الحرارة الأمر الذي صعب علينا التنقل إلى البنك لإجراء الدراسة الميدانية.

- **هيكل الدراسة:**

من أجل التحكم بالموضوع والإلمام بجوانبه قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول رئيسية تمثلت في:

تطرقنا في الفصل الأول: بعنوان: "الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية"، حيث ذكرنا في المبحث الأول عموميات حول البنوك الإلكترونية، أما المبحث الثاني سنتناول الصيرفة الإلكترونية والمبحث الثالث كان تحت عنوان: وسائل الدفع الإلكتروني.

أما الفصل الثاني: بعنوان: "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية في ظل الصيرفة الإلكترونية"، وسنتناول من خلاله في البحث الأول الأداء المالي، أما في المبحث الثاني تقييم الأداء المالي، أما المبحث الثالث نماذج تقييم الأداء المالي

أما بالنسبة للفصل الثالث: بعنوان: "دراسة حالة لوكالة الفلاحة والتنمية الريفية"، والذي قسمناه إلى مبحثين، حيث يرتكز البحث الأول على دراسة عامة للوكالة المدية، أما المبحث الثاني فخصصناه لإجراء استبيان مقدم للموظفين لمعرفة وقياس مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي لوكالة البدر.

الفصل الأول:

الإطار النظري

للصيرفة الإلكترونية

تمهيد:

لقد أصبحت البنوك ضرورة من ضروريات العصر الحديث التي لا يستطيع الاستغناء عنها وعن خدماتها، حيث تلعب البنوك التجارية دورا هاما في تحريك دواليب الاقتصاد من خلال وظائفها وعملياتها المصرفية، ونتيجة للتطورات التكنولوجية واتساع حجم التعاملات التي يشهدها قطاع البنوك كان لزاما عليها مواكبة هذه التطورات بواسطة خدمات بنكية ومالية متطورة ومتنوعة، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثروة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية بخدمات إلكترونية اعتمدت في تقديمها على تقنية المعلومات والاتصال، وذلك من أجل الرفع من مستوى الأداء في البنوك التجارية من أجل تحقيق أكبر مردودية ممكنة.

وعلى ضوء هذا قسمنا هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية البنوك الإلكترونية؛

المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية؛

المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: ماهية البنوك الإلكترونية

يعتبر العمل المصرفي الإلكتروني من المواضيع التي تلقى اهتماما كبيرا لما ينطوي عليه هذا العمل من نظم وتقنيات متطورة تتواكب مع التطور التكنولوجي، حيث أمكن هذا الأخير من إنشاء البنوك الإلكترونية وسميت ببنوك الإنترنت، ومن أجل الإلمام بهذا الموضوع تطرقنا في هذا المبحث إلى أربع مطالب أساسية.

المطلب الأول: مفهوم البنوك الإلكترونية وتطورها

تتعدد المصطلحات والتعاريف الخاصة بالبنوك الإلكترونية إلا أن جميعها تصب في نفس المعنى وفي هذا المطلب سيتم التطرق إلى أهم التعاريف المتعلقة بالبنوك الإلكترونية بالإضافة إلى تطورها.

أولا: مفهوم البنوك الإلكترونية

يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مصطلح التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون، ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان)

التعريف الأول: تعرف البنوك الإلكترونية على أنها ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية وحسب بل موقعا ماليا تجاريا إداريا استشاريا شاملا له وجود مستقل على الخط، فإذا عجز البنك عن أداء خدمة ما من بين هذه الأطر كان الحل اللجوء إلى المواقع المرتبطة التي تم التعاقد معها للقيام بخدمات عبر نفس موقع البنك[1].

التعريف الثاني: يعرف البنك الإلكتروني على أنه عملية مالية تتم عبر شبكة الإنترنت دون الحاجة إلى الاتصال المباشر بالبنك والتي يتم من خلالها إنجاز صفقات مالية فعلية إلكترونيا، من خلال الحاسوب المزود ببرامج خاصة من البنك تمكن الزبون من إجراء أعماله المالية إلكترونيا[2].

[1] ضياء نصر الله الدرمللي "التحرير المصرفي في ظل التطورات الاقتصادية والمالية العالمية "، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 2017، ص (59-61).

[2] السعيد بريكة، نادية شبانة، "البنوك الإلكترونية : بين الواقع والأفاق"، دار الكتاب الحديث، ص(65).

التعريف الثالث: البنك الإلكتروني هو نظام يسمح للزبون الاطلاع على حسابه والوصول إلى أي معلومة يريدها. والحصول على أي خدمة أو منتجات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت[1].

وكتعريف شامل: فإنها تشير كلها إلى قيام العميل بإدارة حسابه أو إنجاز أعماله المتعلقة بالبنك عبر شبكة الإنترنت سواء كان في المكتب أو المنزل، أو في أي مكان وزمان يريده.

ثانيا: تطور البنوك الإلكترونية

في البداية تم إنشاء شبكة الإنترنت بتاريخ 1969/06/02م، التي أنشأتها الحكومة العالمية الباردة خوف من أي تدمير لأي مركز من مراكز اتصال الحاسبي من ضربة صاروخية سوفياتية.

وفي أوائل السبعينيات1972م، عقد المؤتمر الدولي الأول اتصالات الحاسوب وظهرت خدمة البريد الإلكتروني ثم انضمت كل من بريطانيا والنرويج إلى عمل الشبكة لتصبح شبكة دولية بدلا من كونها شبكة أمريكية، وبعد ذلك انتشرت في كثير من الدول إلى أن تبلورت هذه الظاهرة في بداية الثمانينات لكي تصبح في كثير من المواقع وسيطا تجاريا فعالا [2].

المطلب الثاني: خصائص وأنواع وأهداف البنوك الإلكترونية

تقدم البنوك الإلكترونية خدمات تميزها عن البنوك التقليدية لتلبية حاجيات العميل، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة تميزها عن غيرها من البنوك المنافسة.

أولا: خصائص البنوك الإلكترونية:

هناك العديد من الخصائص نذكر منها:

1-يتيح للعملاء فرصة التعرف على حساباتهم في المصرف ومراجعتها أول بأول؛

[1] قدة حبيبة "،آليات وضوابط البنوك الإلكترونية "، تطور السياسات العمومية لعصرنة المرافق العامة، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العالي الدولي لكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة18/11 /2018، ص(45).

[2] رشدي عبد اللطيف وادي،" أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها"، مجلة الجامعة الاسلامية غزة فلسطين، ص (895).

2-العلاقة بين العميل والبنك تأخذ شكلا آخر حيث يتم التعامل بينهم عن بعد، مما يوفر للعملاء والبنوك الكثير من الوقت والجهد والتكلفة؛

3-يتيح للعملاء فرصة لتسديد الالتزامات التي عليهم بطريقة إلكترونية؛

4-يعطي للعملاء القدرة على إدارة محافظهم المالية وتغيير تركيبها في زمن قياسي؛

5-يتيح الفرصة للعملاء للقيام بعمليات تحويل أموال للداخل والخارج ودفع أثمان السلع وتحريك رأس المال وتوجيهه نحو المجالات الاستثمارية المختلفة؛

6-يسمح للبنك بالقيام بعمليات المقاصة بين حسابات العملاء بطريقة إلكترونية؛

7-تمكن العملاء من مقابلة موظفي البنك الإلكتروني وعقد اجتماعات عل شبكة الإنترنت والحصول على أجوبة لكافة استفساراتهم[1]؛

8-السرعة في إنجاز الأعمال والقدرة على التواصل مع أكثر في نفس الوقت؛

9-غياب المعاملات الورقية في استخدامها حيث يتم استخدام النقود الإلكترونية؛

10-زيادة فعالية الإدارة والاتصال بالعاملين مما يمكن من زيادة خدمة العملاء والموردين والموزعين؛

11-وجود الوسيط الإلكتروني وهو جهاز الحاسوب المتصل بشبكة المعلومات الدولية والمواطن[2]؛

12-تخفيظ التكاليف، من خلال تخفيض النفقات التي يتحملها البنك؛

13-حسن المعاملة التي يتلقاها العميل من العاملين هي الأساس في تحويل عميل البنك إلى عميل دائم[3].

[1] يوسف حسن يوسف "البنوك الإلكترونية "، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر 2012، ص(122).

[2] رشدي عبد اللطيف وادي، مرجع سبق ذكره، ص (860-861).

[3] حورية جنان "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية" دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2013/2012، ص(10).

ثانيا: أنواع البنوك الإلكترونية

وفقا لدراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإن هناك ثلاث أنواع للبنوك الإلكترونية على الإنترنت هي:

1-الموقع المعلوماتي: وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية، أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية؛

2-موقع الاتصال: والذي يسمح بنوع من تبادل الاتصال بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات؛

3-الموقع التبادلي: وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها، وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية، والقيام بالتحولات بين حسابه داخل البنك أو جهات خارجية؛

ومن واقع العمل المصرفي الإلكتروني يتبين أن غالبية البنوك في العالم أنشأ بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام بعض وسائل الاتصال مع العملاء، على عكس المواقع التبادلية، والتي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة، فهذه المواقع تعني قدرة العميل على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الإنترنت، وعليه فإن البنوك الإلكترونية تندرج في البنوك التي تقع في نطاق النوع الثالث[1].

ثالثا: أهداف البنوك الإلكترونية

تهدف هذه البنوك إلى تقديم العديد من الخدمات المصرفية للزبائن عنوانها الخدمة الشاملة والأسرع والأقل تكلفة وبالتالي تحقيق معدلات أفضل في المنافسة والاستمرارية بالسوق، وتتمثل هذه الأهداف في:

[1] محمد أحمد السريتي، محمد عزت محمد غزلان "اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية" مؤسسة رؤية للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية،2010 ص(270).

1-فتح أسواق جديدة أمام منتجات وخدمات البنك، ذلك لأن التحول إلى الخدمات الإلكترونية يجب أن يصاحبه الحصول على عملاء جدد وفتح آفاق جديدة، وبما يغطي تكلفة استثماراته التكنولوجية، ومخاطر تشغيلية؛

2-تحسين طرق إدارة العلاقات مع العملاء، وذلك لكون الخدمة الإلكترونية يميزها الدقة في الأداء والأمن، وفي أي وقت وأي مكان، فبالتالي من المفروض أن تؤدي الخدمة إلى تحسين العلاقات مع العملاء؛

3-تخفيض تكلفة أداء الخدمة، فانخفاض تكلفة أداء الخدمة سمة من سمات الخدمات الإلكترونية، وذلك بالرغم مما تتطلب من بنية تحتية، برامج وحاسبات وتدريب، إلا أن ذلك يظل أقل تكلفة من تقديم الخدمة البنكية بالوسائل التقليدية من خلال الفروع؛

4-مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية، وذلك لصمود البنوك الإلكترونية في وجه المنافسة المحتملة من طرف البنوك الإقليمية والعالمية خاصة في ظل الانفتاح وتحرير الخدمات المالية والبنكية، حيث ينبغي استحداث خدمات بنكية حديثة ترتكز على التكنولوجيا البنكية المتقدمة ولابد من السعي نحو تقديم وتطوير خدمات ومنتجات مالية وبنكية تعتمد على التقنيات الآلية العالية كالإنترنت لكي تحصل على حصة معقولة من الخدمات البنكية[1].

المطلب الثالث: أهمية و عوامل نجاح البنوك الإلكترونية

تعد معاملات البنوك الإلكترونية، من أهم الدراسات الأساسية في الاقتصاد الرقمي وتتجلى أهميتها من خلال الأثر الفعال والكبير لأعمالها المصرفية الإلكترونية حيث تقوم بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت مما يحقق لها فوائد كثيرة أهمها:

أولا: الأهمية العلمية والاقتصادية للبنوك الإلكترونية

وتتجلى أهمية البنوك الإلكترونية فيما يلي:

1-تخفيض النفقات التي يتحملها البنك تجعل تكلفة إنشاء موقع البنك عبر الإنترنت لتقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلب من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق البنك لخدمة من موقعه على

[1] بن زيباك الغالية، حجاج فضيلة "أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي"، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية،2018/2017، ص(8).

الإنترنت يساعد على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية

2-إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك يقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك للاختيار الأنسب، وبذلك تكون الإنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء؛

3-تساهم الإنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة؛

4-إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية؛

5-استخدام الإنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك[1].

ثانيا: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

إن إقامة نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضي الالتزام بحملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد العمل الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي:

1-وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالأنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعات التأمين في تصميم هذه الشبكة؛

2-وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية؛

3-وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الاتجاهات والعالم ككل؛

4-إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية؛

[1] زايدي حسينة "أهمية البنوك الإلكترونية في تحسين العمليات المصرفية"، دراسة حالة البنك الخارجي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2013/2012، ص(12).

5-العمل على تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة[1].

المطلب الرابع: مزايا ومخاطر البنوك الإلكترونية

تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة، مقابل تحمل درجة من المخاطر المصرفية، وفيما يلي سنعرض توضيح لمجالات تميز البنوك الإلكترونية ومخاطرها:

أولا: مزايا البنوك الإلكترونية

إن مزايا وفوائد البنوك الإلكترونية عديدة وكثيرة نذكر منها:

1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: يتميز البنك الإلكتروني بالوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون التقيد بالمكان والزمان، حيث نجد طالبي الخدمات المصرفية السريع، وغالبيتهم ممن يعملون بالتجارة الإلكترونية التي ألغت الحدود الجغرافية فيما بين الدول والشعوب، وكذلك ألغت عامل الوقت الذي كان يعيق الكثير من المعاملات التجارية الدولية وهذا لأن البنك الإلكتروني يسمح بتقديم أي خدمة للعميل دون بذل أي جهد أو وقت.

2- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تقدم البنوك الإلكترونية نفس الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية ولكن مع انتشار التجارة الإلكترونية عبر العالم أصبح هناك عمليات مصرفية جديدة ومتطورة لا يمكن للبنوك التقليدية تقديمها على عكس البنوك الإلكترونية التي توفرها بأقل وقت وثمن.

3- تخفيض تكاليف التشغيل: عندما تريد البنوك التقليدية فتح أي فرع جديد لها يستدعي مصاريف كبيرة من أجل ذلك سواء للعقار أو العمال...إلخ، مما يدفعها لزيادة الأرباح من أجل تغطية التكاليف، أما في حالة البنوك الإلكترونية فمصاريف التشغيل تعتبر معدومة نهائيا، وعليه فخفض مصاريف التشغيل تعد إحدى أهم مميزات البنوك الإلكترونية التي تميزها عن البنوك التقليدية العادية.

[1] يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص(21-22).

4-زيادة كفاءة أداء البنوك الإلكترونية: طبيعة عمل البنوك الإلكترونية توفر لها السرعة في إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية، فدخول العميل على موقع البنك الإلكتروني أسهل كثيرا من انتقال العميل جسديا إلى موقع البنك وطلب مقابلة أحد الموظفين، فيجد أنه قضى مختلف الخدمات التي يريدها في بضعة ثوان[1].

ثانيا: مخاطر البنوك الإلكترونية

هناك العديد من المخاطر نذكر منها:

1-مخاطر التشغيل: تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات الهاكرز وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال العملاء بالبنك الإلكتروني، وتتمثل هذه المخاطر في:

أ)-عدم التأمين الكافي للنظم : تنشأ هذه المخاطر عن إمكانية الإختراق غير المخصص لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها وأحيانا لسرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم سواء تم ذلك من خارج البنك أو من طرف العاملين به، ولكن هذا الاختراق استدعى إلى توفير نظم تأمين إلكترونية مثل نظم الحوائط النارية التي تعيق دخول أي شخص إلى برامج البنك ،كما أن هناك إجراءات تتم على جميع العاملين بالبنك لأنهم أقدر الناس على معرفة النظم الإلكترونية والدخول إليها بسهولة.

ب)- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة: وهي تنشأ عن إخفاق النظم وعدم كفاءتها (مثلا بطيء الأداء) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم خاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارجية لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة؛

ولهذا يجب على البنك الإلكتروني الاعتماد على مصادره الخاصة في تقديم الدعم الفني بهدف تحديث النظم الإلكترونية دون أي انقطاع أو بطء.

ج)-إساءة الاستخدام من قبل العملاء: ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم اتباع إجراءات التأمين الواجبة.

[1] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي" البنوك الإلكترونية " دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، بدون طبعة، 2006، ص(15-18).

2-**مخاطر السمعة:** تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك والذي قد ينشأ في عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك وخاصة بعملائه، وهذا الرأي السلبي قد يؤثر بشكل كبير على نشاط البنك فيؤدي إلى نقص العملاء لديه، وبالتالي انخفاض الأرباح إلى أقصى حد.

ولكن مع هذا الخطر قد يزيد اهتمام البنك من الحفاظ على الأنظمة الإلكترونية من الاختراق باتباع نظم حماية متطورة.

3-المخاطر القانونية: تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، أو عدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمجة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

4-المخاطر الأخرى: يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق، مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال، استخدام قنوات غير تقليدية الاتصال بالعملاء وامتداد نشاط من الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم[1].

[1] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، مرجع سبق ذكره، ص(19-23)

المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية

عرف عالم الأعمال المصرفية تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف استراتيجيات المصارف في العقود القليلة الأخيرة، وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعمولة الأسواق المالية والمصرفية، ولعل هذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تتسم به سوق الصيرفة، ومن هنا يرى البعض أنه على المصارف أن تطور من أدائها تماشيا مع الظروف المحيطة بها بما يتجسد هذا التطور في الصيرفة الإلكترونية، ومن أجل الإلمام بهذا الموضوع تطرقنا في هذا المبحث إلى أربع مطالب أساسية.

المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية ودوافع ظهورها

ما نلاحظه في الآونة الأخيرة أن توجه المؤسسات الاقتصادية نحو الاعتماد على التجارة الإلكترونية أصبح متسارعا بهدف الاستفادة أكثر من مزاياها، وما نتج عن ذلك أن معظم التعاملات التي تتم عبر شبكة الإنترنت تعتمد النسبة العالية منها على التحويلات المصرفية التي تتم بين حسابات المشترين وحسابات البائعين على مستوى المصارف.

يعد هذا التوجه من أهم العوامل التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي نحو الاستفادة أكثر من إرث تقنيات المعلومات والاتصال وتطويعها بكفاءة وفعالية بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية إلى العميل بدقة وسهولة.

أولا: تعريف الصيرفة الإلكترونية

هناك العديد من التعاريف نذكر منها:

التعريف الأول: يعرف بنك التسوية الدولية الصيرفة الإلكترونية بأنها: تقدم خدمات مصرفية عن بعد أو عبر الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين أو لغير المقيمين، داخل وخارج البلد[1].

[1] سارة مولاي مصطفى، "دور رأس المال الفكري في تطوير الصيرفة الإلكترونية وانعكاس ذلك على جودة الخدمات المصرفية "،دراسة مقارنة بين وكالات المصارف العمومية والمصارف الخاصة بمدينة المدية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم التجارية، جامعة المدية، 2019/2018، ص(10).

التعريف الثاني: الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمة البنكية عبر الخط للزبائن، حيث يستطيع الزبون انطلاقا من حاسوبه الشخصي يتم ربطه بحواسيب البنك عبر الخطوط الهاتفية والقيام بمختلف العمليات البنكية وهذا ما يزيد كثيرا في راحة الزبائن حيث لا توفر الصيرفة الإلكترونية عليه التنقل فقط بل تجعل استخدام الموزع الآلي للنقود، الصيرف الهاتفية، الصيرفة بالمراسلة في أغلب الحالات عمليات غير ضرورية، وتمكن أيضا إجراء العمليات ليس فقط على مستوى محلي بل مستوى عالمي دون انقطاع ويوجد أسلوبين للتعامل وهما:

- يستخدم الزبون برنامج إدارة الأموال الشخصية وحاسوبه الخاص بالإضافة إلى مودم وخط هاتفي لدخول البنك وإجراء العمليات البنكية؛

- ممارسة الخدمة البنكية عبر الإنترنت[1].

وكتعريف شامل: الصيرفة الإلكترونية هي تلك العمليات والنشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل إلكترونية مثل الهاتف، الحاسب الصراف الآلي، الأنترنت، التلفزيون الرقمي، وغيرها من الوسائل وذلك من قبل البنوك والمؤسسات المالية.

ثانيا: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:

1- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة، اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات؛

2-التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الإنترنت، والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسة المالية التعامل في ظلها ومعها، مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية، وليس ترفا أو هدادا للأموال.

[1] موراديي سعيدة "الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول"، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفة وكالة أدرار ،مذكرة ماستر، كلية العلوم اقتصادية، جامعة أدرار، سنة2019/2018، ص(8).

3-وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المؤسسات التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعاد دولية في ظل التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك.

4-وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية، لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطالبون بخدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات.

5-دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصادية سوق الأعمال المصرفية، ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند التسويق فيها وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك[1].

المطلب الثاني: قنوات توزيع الصيرفة الإلكترونية.

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية وتطورها في فترة قصيرة انجر عنه مجموعة من الامتيازات ومن أهمها الخدمات التي تقدمها عبر القنوات التوزيعية الإلكترونية المختلفة مثل أجهزة الصراف الآلي وبنوك الإنترنت وغيرها، والتي من خلالها تتيح خدمات مصرفية للعميل بشكل كامل من بداية اختيار الخدمة من طرف العميل مرورا بإجراءات إتمامها، وانتهاء أدائها بشكل إلكتروني، وتتمثل أهم قنوات التوزيع الإلكتروني في:

أولا: الصرافات الألية ATM:

تعتمد خدمات الصرافات الآلية على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع المصرف الواحد أو فروع المصارف كلها، في هذه الحالة يقوم جهاز الصراف الآلي بخدمة أي عميل من أي مصرف مشترك، والتي تتطلب الوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوريا، ولقد تطور عمل الصرافات الآلية لتقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمية وتسديد الرسوم المختلفة، وأن المجال سيفتح واسعا أمام الخدمات مع ظهور البطاقات الذكية[2].

[1] جليدة ابتسام، عيلان جميلة "الصيرفة الإلكترونية وأثرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية " مذكرة ماستر، كلية العلوم لاقتصادية، جامعة المدية ،سنة 2015/2014، ص(26).

[2] أحمد بوراس، السعيد بريكة "أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر" دار الكتاب الحديث، القاهرة 2014، ص(107).

ثانيا: الصيرفة الإلكترونية من خلال الحاسوب الشخصي Pc Bankinig:

وهي تلك العمليات التي تتم عبر شبكة الإنترنت من خلال الحاسوب الشخصي إذ يزود المصرف زبائنه ببرامج خاصة تتيح لهم إجراء عمليات وصفقات مالية إلكترونية آمنة، وكذلك إلى الاطلاع على حساباتهم والحصول على معلومات مالية خاصة ومهمة، وأيضا معرفة مقدار السحوبات من البطاقات السحب الشخصية الخاصة بهم.

وفي معظم الأحيان عروض الصيرفة من خلال الحاسوب الشخصي يقدم المصرف للعميل المالك برنامجا محاسبيا وماليا يتيح له إجراء معاملاته المالية من جهاز الكمبيوتر بمنزله.

ثالثا: الصيرفة عبر الهاتف المصرفي:

تعتمد هذه الخدمة أيضا على وجود ترابط بين فروع المصرف الواحد ككل وتمكن الموظف من تقديم الخدمة الهاتفية من خلال الوصول لبيانات العميل المباشرة من اي فرع من المصرف، حيث يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من المصرف، أينما يجد هناك موظفا خاص يقوم بالرد على العميل للوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته[1].

رابع: الصيرفة عبر الهاتف النقال:

وهناك ما يسميها بالمصارف الخلوية، وتقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت وتشتمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: الخدمات المعلوماتية (مثلا: الاستعلام عن الأرصدة...) [2].

خامسا: بنوك الإنترنت:

يستخدم اصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد، أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك على الخط، وجميعها

[1] أحمد بوراس ، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص(102-103).

[2] معيزي سعيدة "الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشراقة، مذكرة ماستر، كلية علوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة2015/2014، ص (6).

تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون[1].

سادسا: نقاط البيع الإلكترونية Electronic Point Of Sale:

هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم من حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحاسب المصرف ومن خدماتها: خدمات الشيكات، الدفع والقيد المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر[2].

سابعا: التلفزيون الرقمي:

هو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الإنترنت، وتنفيذ العمليات المطلوبة.

ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها، والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنزل مع ربات البيوت، لا سيما في حالة عدم توفير جهاز حاسب، ووجدت هذه التقنية رواجا خصوصا في بريطانيا، السويد وفرنسا[3].

المطلب الثالث: أهمية الصيرفة الإلكترونية

يعود استخدام الصيرفة الإلكترونية المتعلقة بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت بفوائد كثيرة أهمها:

[1] هالة عبدلي "الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، جوان 2017، ص(387).

[2] ناظم محمّد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدللات "الصيرفة الإلكترونية : الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع" دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص(31).

[3] هارون مسعودي "الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي" دراسة حالة بنك البركة وكالة باتنة، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية، جامعة باتنة، 2012/2011، ص(72).

– تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف لإجراء بعض المعاملات المصرفية المختلفة، دون الحاجة للانتقال إلى المصرف وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للمصرف في المناطق البعيدة؛

– إن دخول المصارف العالمية شبكة الإنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة، يلزم بالضرورة دخول المصارف العربية ومن بينها الجزائرية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن المصارف الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع المصارف لاختيار ما يناسبهم؛

– تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات؛

– إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف وجعله متواصلا على مدار الوقت؛

– اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية؛

– قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع؛

– توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار؛

– استخدام الإنترنت في المصارف بشكل نافذة إعلامية وتعزيز الشفافية[1].

المطلب الرابع: مزايا ومخاطر الصيرفة الالكترونية

بالرغم من وجود العديد من مزايا الصيرفة الإلكترونية إلا أنها لا تخلو من المخاطر نذكر منها:

أولا: مزايا الصيرفة الالكترونية:

هناك مزايا عديدة لصيرفة الالكترونية نذكر منها:

1-توفير الخدمات المالية للعملاء على مدار24ساعة؛

2-تقديم معلومات حديثة عن حسابات العملاء؛

3-إجراء المعاملات بسرعة أكبر[1]؛

[1] العقلي سهام، شرفي زينب "واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، وكالة المدية' مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2018-2019، ص(36).

4-الحصول على نصائح مالية من المصرف سواء من خلال البريد الإلكتروني أو بشكل مرئي من خلال الكاميرات.

بالإضافة إلى مزايا أخرى نذكر منها:

-إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين: تتميز الصيرفة الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون التقيد بمكان أو زمان، وتتيح لهم إمكانية طلب خدمة في أي وقت وعلى طوال أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة؛

-تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: نتيجة لانتشار التجارة الإلكترونية على مستوى العالم أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي مصرف أن يقوم بها إلا إذا كان مصرفا إلكترونيا، لما تتميز به تلم العمليات المصرفية من سرعة في الأداء وهو مالا تستطيع المصارف التقليدية القيام به؛

- تخفيض التكاليف: من أهم ما يميز الصيرفة الإلكترونية هو أن تقديم الخدمة المنخفضة مقارنة بأعمال الصيرفة التقليدية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل[2]؛

-زيادة كفاءة أداء المصارف الإلكترونية: نظرا لاتساع شبكة الإنترنت وسرعة إنجاز الأعمال بالمقارنة مع المصارف التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالمصرف عبر الإنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية، بدلا من انتقال المتعامل إلى مقر المصرف شخصيا[3]؛

-توفير خدمات البطاقة: توفر الصيرفة الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء، ذوي المستوى المرموق على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص[4]؛

---

[1] جليدة ابتسام، مرجع سبق ذكره، ص(30).

[2] سارة مولاي مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص(12).

[3] أمينة بركان "الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي" أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، 2014/2013، ص(351).

[4] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، مرجع سبق ذكره ،ص(15).

-تحقيق الميزة التنافسية: توفر عملية تسويق المصرف لخدماته من موقعه على الإنترنت فرص امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتأهله على مستوى المعاملات التجارية العالمية، كما تسهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية، كما أن توجه المصارف العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية تحفز المصارف الصغيرة نحو ضرورة الارتقاء على مستوى هذه التحديات، ووفق لذلك فسيقوم المتعاملون بالمقارن بين خدمات المصارف الاختيار الأنسب، وبذلك تكون الإنترنت عامل منافسة قوية في جذب المتعاملين[1].

ثانيا: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

يصاحب تقديم العمليات المصرفية الإلكترونية مخاطر متعددة لا يمكن مواجهتها دون وضع إطار قانوني وتطويره مع كل المستجدات، وأهم هذه المخاطر ما يلي:

1-مخاطر التشغيل: تعتمد هذه الخدمة أيضا على وجود ترابط بين فروع المصرف الواحد ككل وتمكن الموظف من تقديم الخدمة الهاتفية من خلال الوصول لبيانات العميل المباشرة من أي فرع من المصرف، حيث يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من المصرف، أينما يجد هناك موظفا خاص يقوم بالرد على العميل للوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته.

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها المصرف، أو إنجاز العمل أو أعمال الصياغة، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:

-عدم التأمين الكافي للنظم: تنشأ هذه المخاطر عن إمكانية اختراق غير المرخص لهم للنظم حسابات المصرف،

بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها، وأحيانا لسرقة البطاقات الانتمائية الخاصة بهم سواء تم ذلك من خارج المصرف أو من العاملين بهم، مما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق؛

-عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة: وهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها (بطء الأداء، إحداث تغيير في نشاط المصرف مع عدم متابعته بتغيير في الهيكل التنظيمي للمصرف) لمواجهة متطلبات

[1] سارة مولاي مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص(13)

المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل، وصيانة النظم، وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج المصرف لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة؛

-إساءة الاستخدام من قبل العملاء: ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، أو بسماعهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين، أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية[1].

2-مخاطر السمعة: تنشأ هذه المخاطر في حالة فشل المصرف في إرساء شبكة تنظيمية موثوقة وآمنة تترابط فيها جميع الفاعلين في نظام الصيرفة الإلكترونية، فإذا ما واجه المصرف خطر مثل هذا فإنه يؤدي إلى فشل نظام الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أهدافه.

إضافة إلى هذا، قد يكون الخطر ناجم عن عدم إلمام العميل بقواعد استخدام الصيرفة الإلكترونية فينعكس سلبا على ثقته بالمصرف، أشارت إحدى الدراسات أن توجه العملاء نحو الصيرفة الإلكترونية يختلف من عميل إلى آخر، فالعميل الذي لديه مستوى دراسي عالي يسهل عليه استخدام الصيرفة الإلكترونية، باعتبارها أنها تتطلب معارف ومهارات متقدمة في لغة الإعلام الآلي، وفي المقابل العملاء ذوي المستوى الدراسي المنخفض والذين يفتقدون إلى المعرفة والدراية بأساليب ووسائل التعامل مع أجهزة الإعلام الآلي والبرمجيات، الكثير منهم يفقدون أموالهم وأرصدتهم لجهلهم لكيفية التعامل، وأضافت الدراسة أن هذا النوع من العملاء فقد ثقته بالمصرف[2].

3-المخاطر القانونية: تحتوي الصيرفة الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للمصارف، نجد أبرز فكرة تطرح حاليا كون الصيرفة الإلكترونية يمكن أن تساهم في عملية غسيل الأموال وتمويل العمل الإجرامي و الإرهابي في العالم. وهذا كله ناجم من السرية التي توفرها هذه التقنية للمتعاملين، مما يستدعي التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير شرعي للصيرفة الإلكترونية، فضلا عن التنسيق والتكامل الدولي

[1] فاطمة سحاب ، مولودي قلاعي "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية" مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية، جامعةالمدية، 2018/2017، ص(47).

[2] محمد طلحة "الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الأداء التسويقي للبنوك " مذكرة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2019/2020، ص(16).

تضيق الخناق عن الاستعمال غير الشرعي وإنشاء وكالة خاصة للمراقبة. وهناك مخاطر أخرى مرتبطة بالنشاطات المختلفة للقرصنة وما يمكن أن تشكله من خطر علة نظام الشبكة الإلكترونية[1].

[1] رشيد بوعاقبة "الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري الأفاق والتحديات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة البليدة،2006/2005، ص(80).

المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني

مع تطور الأساليب التكنولوجية الحديثة واتساع نطاق التجارة الإلكترونية بات لزاما استحداث وسائل الدفع باعتبارها أداة دفع أساسية في التعاملات التجارية الإلكترونية، حيث يختلف شكل هذه الوسائل حسب طبيعة التعاملات، ومن أجل الإلمام بهذا الموضوع تطرقنا في هذا المبحث إلى أربع مطالب أساسية.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

مع انتشار وتوسع وسائل الدفع الذي أصبح ضرورة ملحة، فقد اختلفت مفاهيمها كل حسب وجهة نظره.

أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

تعددت التعاريف المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني، نذكر منها:

التعريف الأول: تعرف وسائل الدفع على أنها عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدما بذلك الحاسوب عن طريق إرسال بيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما[1].

التعريف الثاني: عرف الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة: 69 التي تضمن نصها "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل"، يتبين من خلال النص نية المشرع الجزائري الانتقال من وسائل دفع كلاسيكية إلى وسائل دفع حديثة إلكترونية[2].

التعريف الثالث: تعرف على أنها وسيلة دفع تتم جميع عملياتها إلكترونيا، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية[3].

---

[1] مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2019/2018، ص(10).

[2] غضبان لخضر،" الإطار القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية"، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014/2013، ص(11).

[3] نعيمة مولفرعة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية" مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد: 13، 06 سبتمبر2016، ص(480).

وكتعريف شامل: يمكن القول أن وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة هي عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.

المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني.

تتميز وسائل الدفع بالخصائص الآتية:

1-يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛

2- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما يميزها أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا؛

3- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- الأول: من خلال نقود مخصصة سالفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما؛

- الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.

4- تتطلب توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد، لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم؛

5- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات، شبكة خاصة ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم، وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأطراف لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة[1].

[1] أحمد بوراس، السعيد بريكة ، مرجع سبق ذكره، ص (205)

المطلب الثالث: أنواع وأطراف وسائل الدفع الإلكتروني.

استنادا إلى الثورة الحاصلة في مجال التجارة الإلكترونية، واكتسابها ضرورة إيجاد وسائل دفع تكون بديلا للنقود التقليدية، أو ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية التي يمكن استخدامها في أي وقت وفي أي مكان في العالم، هذه الأخيرة لها أنواع عديدة ومتنوعة من أهمها نذكر:

أولا: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

1-النقود الإلكترونية:

- ✓ **تعريفها:** تعرف بمجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية التي اعتدنا تداولها .
- ✓ **تقسيماتها:**

* النقود الإسمية المحددة: تتميز بقدرتها على التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك وتنقسم إلى:

-النقود الإلكترونية غير الإسمية: هذا النوع من النقود يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل؛

-نقود إلكترونية عبر الشبكة: يتم سحب هذا النوع من النقود الرقمية من البنك، أو المؤسسة المالية وتوضع على أداة معدنية داخلية في جهاز الحاسب الشخصي؛

-النقود الإلكترونية خارج الشبكة: يتم التعامل به دون أن يطلب من المتعاملين، الاتصال مع المصدر مباشرة، هي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المخزنة بداخلها.

- ✓ **خصائصها:**

-تكلفة تداولها زهيدة: أي أنها أرخص من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية؛

-لا تخضع للحدود: يمكن تحويلها من أي مكان في العالم وفي أي وقت؛

-بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل التعاملات البنكية مثل ملأ الاستثمارات.

2- البطاقات الإلكترونية:

✓ **تقسيماتها:**

والتي بدورها تنقسم إلى بطاقات بنكية وبطاقات ذكية

-البطاقات البنكية: هي بطاقات مغناطيسية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية والتي تسمح لها بتسديد ثمن المشتريات أو سحب الأموال من المكينات الإلكترونية.

وتتخذ أغلب البطاقات شكلا مستطيلا (8×5) تتضمن البيانات التالية:

-اسم الهيئة الدولية وشعارها مثل "ماستر كارد" إضافة إلى اسم البنك أو الشركة المصدرة؛

-رقم البطاقة، اسم حاملها، تاريخ الاصدار تاريخ الصلاحية أو الانتهاء؛

-شريط نموذج توقيع حامل البطاقة وهو شريط مستطيل ممغنط يطول البطاقة لتسهيل إدخالها في ألات معدة للتحقق من صحتها.

الشكل رقم(01-01): صورة لنموذج عن بطاقة بنكية ماستر كارد



المصدر: https:// www mastercard er تم الإطلاع عليه يوم:2021/05/09 10:50

وللبطاقات البنكية أنواع عديدة أهمها:

*بطاقات الدفع: تقوم فكرة هذا النوع من البطاقات على تحويل قيمة المشتريات من حساب المشتري إلى حساب البائع، حيث يقوم مسجل النقد، حيث يقوم مسجل النقد الإلكتروني بتسجيل قيمة المبيعات بعد أن يقوم بحفضها، ليقوم البائع بإرسال بيانات المعاملات المسجلة إلى بنكه ليقوم بمطالبة البنك بالمبالغ.

الشكل رقم:(01-02): صورة النموذج عن بطاقة الدفع الإلكتروني.

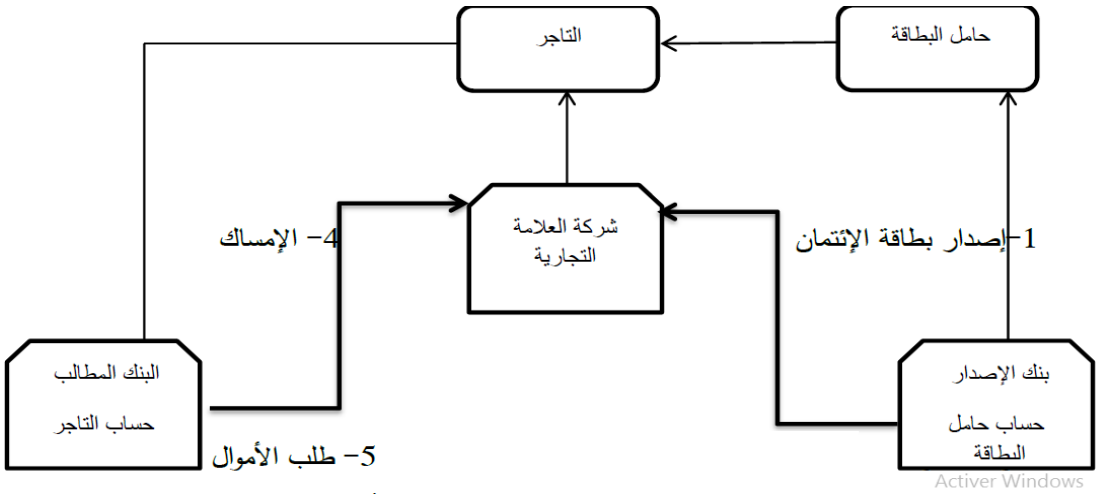


المصدر: https:// www bitakati dz تم الإطلاع عليه يوم: 2021/05/10 11:00

*بطاقات الائتمان: هي بطاقة تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، ويتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع آجل لقيمتها ويتم حساب فائدة معينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العامل في نهاية كل شهر لأنها تعتبر افتراضا مقدما من المصارف، ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات بطاقة فيزا وماستر كارد[1].

[1] بن مسعي إيمان "واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة، وبنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017/2016، ص(36).

الشكل رقم (01-03): الدفع الإلكتروني باستخدام بطاقة الائتمان



المصدر: مُحَمَّد الصيرفي، البيع والشراء عبر الإنترنت، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص(214).

*بطاقة الشيكات cheqe guanantee cards:

يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة، تصدر خصيصا لمهمة ضمان الوفاء بشيك ويطلق عليها "بطاقة ضمان الشيكات " تحتوي على اسم العميل، توقيعه، رقم حسابه، والحد الأقصى المسموح به في كل شيك.

*بطاقة الصرف البنكي:

أو" بطاقة الصرف الشهري" تتيح لصاحبها الشراء على الحساب في الحال، وتختلف عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب أي أن الائتمان لا يتجاوز الشهر.

*بطاقة الإنترنت:

أصدرت شركة ماستر كارد وفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسويق عبر الإنترنت تساهم في عمليات بيع وشراء السلع والخدمات وتوفير المعلومات.

– البطاقات الذكية: تعتبر من أحدث البطاقات البلاستيكية المنتجة على صعيد العالم، تستخدم فيها تكنولوجيا متطورة حيث تضاف شريحة إلكترونية بالشريط المغناطيسي الموجود عادة في بطاقات الائتمان تضم في طياتها

معالج رقائق صغيرة يعطي قدرة على خزن المعلومات داخل حافظة خاصة، مثل المعلومات الشخصية لحامل البطاقة وتطبيقات الشريحة.

✓ **مميزاتها:**

– تمثل قيمة نقدية وهي تشبه النقود الورقية مثل أنها لا تتطلب تسوية نهائية أو مقاصة؛

– يمكن اعتبارها بطاقة شخصية أو صحية أو يمكن استخدامها لتأمين إجراءات التحويلات؛

– سهولة التعامل بها والحصول عليها من منافذ الصرف الإلكتروني أو المراكز التجارية للبيع؛

مثال عن البطاقات الذكية: "بطاقة الموندكس"

هي بطاقة ذات شريحة إلكترونية قادرة على تخزين المعلومات، وتعد بمثابة كمبيوتر صغير تحمله البطاقة[1].

3– الشيكات الإلكترونية: هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التي تتعامل بها، فالشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية آمنة يرسلها موقع البنك إلى حامل الشيك ليقدمه لبنك الإنترنت، ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك ولإعادته إلى حامل الشيك ليكون دليلا على صرف الشيك.

✓ خطوات عملية الدفع من خلال الشيك الإلكتروني:

– قيام الساحب والمستفيد بتحديد توقيعها الإلكتروني مسبقا لدى أحد البنوك العاملة في الشيكات الإلكترونية لتأكد من هوية طرف العملية؛

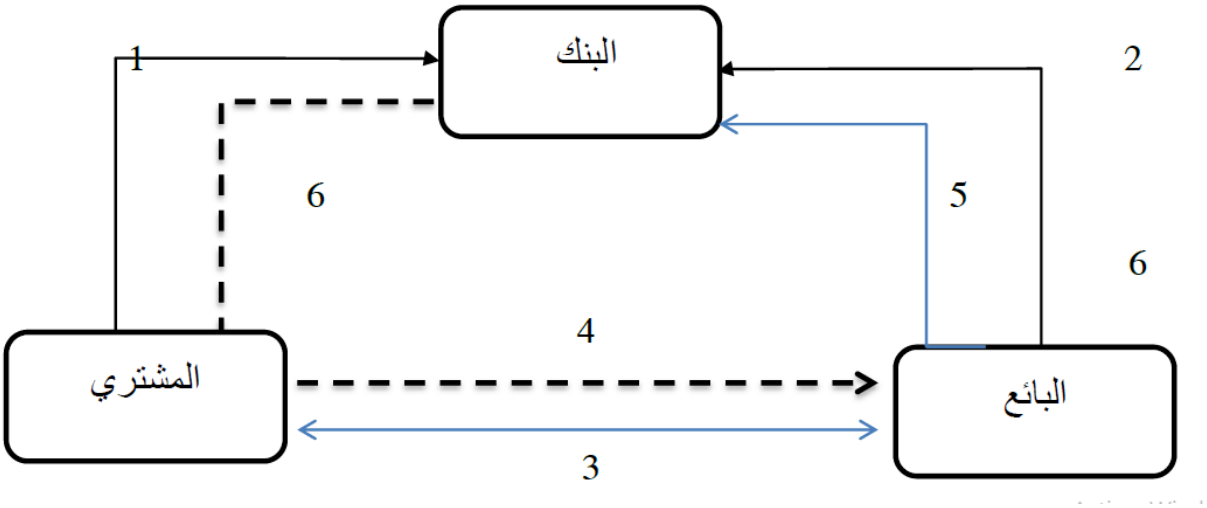
– يقوم الساحب بعد تحرير وتوقيع الشيك الإلكتروني المورد به من قبل الذي يتعامل معه بإرساله إلى البريد الإلكتروني للبائع؛

– يقوم المستفيد بعد استلامه الرسالة الإلكترونية المتضمنة الشيك الإلكتروني بتوقيعه وإرساله بعد ذلك برسالة إلكترونية للبنك؛

[1] بن مسعي إيمان، مرجع سبق ذكره، ص(39-41)

- يرسل البنك تأكيد لكل من الساحب والمستفيد بإتمام وصحة المعاملة المالية.

الشكل رقم:(1-4) دورة استخدام الشيك الإلكتروني في عملية الدفع:



المصدر: مُحَمَّد الصيرفي، البيع والشراء عبر الإنترنت، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص(222).

1-اشتراك لدى بنك معين؛

2-اشتراك لدى نفس البنك؛

3-اختيار السلعة وتحديد السعر الكلي وأسلوب الدفع؛

4-تقديم شيك إلكتروني موقع من المشتري؛

5-ارسال الشيك الإلكتروني موقع من البائع؛

6-إتمام الصفقة[1].

[1] بن مسعي إيمان، مرجع سبق ذكره، ص(40-41)

4- المحافظ الإلكترونية: هي عبارة عن أجزاء صلبة أو برامج قيمة مخزنة يمكن تحميلها بقيمة محددة فإذا كانت المحافظ الإلكترونية يمكن أن تكون في حاسب صغير محمول بمصدر تغذية داخلي أو في شكل بطاقات ذكية أو في شكل قرص مضغوط، ويمكن تحميل النقود الإلكترونية داخل المحفظة الإلكترونية[1].

✓ خطوات الدفع باستخدام المحفظة الإلكترونية: (عند نقاط البع)

تتم عبر الخطوات التالية:

- يقوم حامل المحفظة الإلكترونية عند الوصول إلى النقطة الخاصة بالشراء بإظهار السلع المراد شراءها وتبدأ عملية الجمع المتتالية لقيمة البضاعة؛

- اظهار المحفظة الإلكترونية وتمريرها على الجهاز المعد لقراءتها؛

- عند نقطة الشراء يقوم الجهاز بطلب تأكيد الهوية من صاحب المحفظة الإلكترونية وذلك بتمريره الإصبع أو ادخال رقم سري؛

- بعد التأكد من الهوية يقوم الجهاز بإظهار رسالة خاصة لاختيار نوع الدفع؛

- يقوم باختيار من أحد الأمرين إما الدفع عن طريق القيمة المخزنة بالمحفظة الإلكترونية أو الاختيار الثاني وهو عن طريق بطاقة الائتمان المتواجدة؛

- تظهر رسالة التأكد تنفيذا بنجاح العملية؛

- يتم استخراج وطبع الايصال المؤكد لعملية المشتري[2].

ثانيا: أطراف وسائل الدفع الإلكتروني

تشترك أنظمة الدفع الإلكتروني في أنها وسيلة لانتقال النقود، عبر شبكة الإنترنت دون الحاجة للتفاعل وجها لوجه، بواسطة أربع عناصر وهي:

[1] فريدة مشري، أمينة قاجة،"الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني"، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة 24 أفريل 2018، ص(3).

[2] راحو بلال، "الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية" مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، 2015/2014، ص(46).

1- المنظم(المركز العالمي للبطاقة): هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها، وتصدر تراخيص لجميع النقود الموجودة في أنحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات، وتتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء استخدامها ويتم ذلك مقابل عمولة تتراوح عادة ما بين 1بالمئة و4بالمئة من قيمة العملية يدفعها التاجر إضافي للاشتراك السنوي.

2- المصدر(المحرر): هو البنك أو المؤسسة المالية الكبرى التي لها أدوار عدة، مثل التعاقد مع المركز العلمي للبطاقات من أجل حصولها على ترخيص يسمح لها بإصدار البطاقات من خلال دخولها في عضوية إصدار البطاقات، والتعاقد مع التجار المحليين من أجل قبول هذه البطاقات من عملائها لتسوية معاملاتهم لشراء أو تقديم خدمات معينة.

3- التاجر: إن هذا الوصف يطلق على شركات، أو مؤسسات صاحب السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام، ويبرم الاتفاق مع مصدر البطاقة ومن يرجع إلى مصدر البطاقة للحصول على ثمن هذه السلعة[1].

4- حامل البطاقة: هم الأفراد الذين يوافق المصدر على طلبهم للحصول على البطاقة لاستخدامها للحصول على مختلف الخدمات من التاجر بمجرد تقديم البطاقة، أو سحب النقد من آلات السحب النقدي، أو البنوك أو فروعها[2].

المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الالكترونية يترجم المزايا والراحة التي توفرها للعملاء، كما لهذه الوسائل ايجابيات تميزها عن الوسائل التقليدية ولكنها لا تخلو من بعض العيوب.

أولا: مزايا وسائل الدفع الالكترونية :

تعددت مزيا وسائل الدفع الالكتروني الحديثة حيث يمكن تقسيمها الى ما يلي:

[1] بن مسعود زينب، قابلي بشرى، "أثر وسائل الدفع الحديثة على الأداء المالي للبنوك الإسلامية" دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2018/2017، ص(45-46).

[2] مرود هاجر، داود إيمان، "أثر جودة الخدمة المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية"، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2019/2018، ص(37).

1- بالنسبة لحاملها:

- امكانية استخدامها 24/24 سا و7ايام /7 ايام؛

- امكانية استخدامها في اي مكان يتم فيه قبولها؛

- سهولة و مرونة وسرعة التعامل بها؛

- الأمان في التعامل بها وهذا راجع إلى ارتباطها برمز سري خاص بها يتم إدخاله في كل عملية يتم القيام بها ولا يمكن إجراء أي عملية سحب أو دفع دونه؛

- ظهور تكنلوجيا الرقابة الإلكترونية الحاملة لكل المعلومات الخاصة والتي لا يمكن تزويرها أو تغييرها؛

- الفعالية في التعامل بهذه الوسائل الحديثة، كونها تحد من مخاطر السرقة، الضياع والتزوير أو غيرها؛

- الحد من التعامل بالنقود والتقليل من حجم الأموال التي يحملها الفرد معه لتسديد قيم مشترياته؛

- إمكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف أو الإنترنت مباشرة عن طريق تقديم معلومات دون التنقل إلى موقع العملية؛

- إمكانية الحصول على تخفيضات هامة عند بعض التجار الذين يفضلون التعامل بهذه الوسائل.

2-بالنسبة للتاجر:

- ضمان سداد قيم مبيعاته وذلك بطريقة آلية ومباشرة في حسابه البنكي؛

- الأمن والأمان في التعاملات التجارية التي يقوم بها مع زبائنه دون الخوف من السرقة أو السطو أو النقود المزورة؛

-السرعة والسهولة الملائمة للقيام بالعمليات التجارية مع الزبائن؛

-التسجيل الأتوماتيكي لكل عملية تم إجرائها؛

- سهولة عمليات الشراء والتسديد بالنسبة للزبائن.

3-بالنسبة لمصدرها:

– وسيلة دفع آلية تتم التعاملات فيها بصفة أتوماتيكية عن طريق نقل المعلومات آليا؛

– التقليل من تكاليف نقل النقود، عدها، تداولها، حيث أنها عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها؛

– إمكانية تتبع كل العمليات التي تمت، حيث أن التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة يمكن البنك من معرفة من دفع لمن وفي أي زمان ومكان وقيمة المعاملة؛

– زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقات الائتمانية وكذا التعامل بها؛

– التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبابيك الوكالات البنكية وبالتالي تفرغ الموظفين لوظائف أخرى؛

–إكتسابها عوائد إضافية من خلال تمرير ومضات اشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات.

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

ومن أكثر عيوب وسائل الدفع شيوعا نذكر:

1– بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الإقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

2– بالنسبة للتاجر: إن حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه، ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات في نشاطه التجاري[1].

[1] بورايو هاجر أميرة "دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر" أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة02، 2020/2019، ص(97-98).

خلاصة الفصل:

تعمل البنوك التجارية على تلبية حاجات عملائها المتزايدة والمتغيرة باستمرار وفقا لما تمليه الظروف الراهنة، والتي أثرت على عاداتهم بسبب ميلهم إلى استعمال الوسائل الإلكترونية الحديثة والتكنولوجيا المتطورة، والتي تقرب المسافات بين أطراف العملية البنكية، مما يحقق أداء أفضل من عدة جوانب من بينهم الوقت والتكلفة وغيرها.

فالصيرفة الإلكترونية تهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها، بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة، وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى خفض تكاليف هذه العمليات، التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا البنك.

حيث أدت هذه التطورات في استخدام الإنترنت إلى ظهور ابتكارات عديدة في مجال الخدمات البنكية ونظم المدفوعات الإلكترونية التي تعتبر من أحدث الأنظمة التقنية التي أحدثت تقدما إيجابيا ملحوظا في المؤسسات المالية والخدمية و البنوك، حيث يتم استخدامه لتسوية المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

الفصل الثاني:

تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية في ظل الصيرفة الإلكترونية

تمهيد:

يحتل موضوع تقييم الأداء المالي أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات خاصة في الفترة الحالية نظرا لما يشهده العالم من تغيرات متسارعة وإفلاس العديد من المؤسسات الكبرى، ويهدف تقييم الأداء في البنوك إلى قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة، وتعظيم الربح الذي يعتبر أهم شيء تسعى المؤسسة إلى تحقيقه، وضمان الاستقرار في ممارسة نشاطه، إضافة إلى مستوى معين من النمو والاستقرار.

ولتحقيق ذلك يجب تحديد المسار الواجب اتباعه، الذي يضمن السير الحسن للمعاملات المصرفية، لذلك هو بحاجة للقيام بعملية تقييم الأداء المالي للبنك وفق معايير ومؤشرات تضمن له تحقيق أهدافه.

وعلى ضوء هذا قسمنا هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الأداء المالي؛

المبحث الثاني: ماهية تقييم الأداء المالي؛

المبحث الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي.

المبحث الأول: ماهية الأداء المالي

يعتبر الأداء المالي من المواضيع المهمة في الجانب المالي، والتطرق إليه بدراسة نظرية للإحاطة بمختلف جوانبه بغرض فهمه أكثر والتوسع فيه، وبناءا على هذ قسمنا هذا المبحث إلى أربع مطالب أساسية.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وأهميته

بغرض فهم الأداء المالي، سنتطرق في هذا المطلب إلى بعض التعريفات ثم التطرق إلى أهمية الأداء المالي:

أولا: تعريف الأداء المالي:

قبل التعرف إلى مفهوم الأداء المالي يمكننا تعريف الأداء على أنه "مفهوم شمولي وهام لجميع المؤسسات بشكل عام ويكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقوق المعرفة المحاسبية والإدارية، وعلى الرغم من كثرة البحوث التي تناولت الأداء وتقييمه، إلا أنه لم يتم التوصل إلى اجتماع حول مفهوم محددا للأداء، فلا يزال الباحثون مشغولين بمناقشة الأداء كمصطلح فني وبمناقشة المستويات التي يحلل والقواعد الأساسية لقياسه[1].

يعرف على حسب Akherakhem: على أنه "تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل ساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة"[2].

التعريف الأول: يعرف الأداء المالي على أنه: "المفهوم الضيق لأداء المؤسسات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.

[1] حمزة محمود الزبيدي: "التحليل المالي" تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل. دار المكتبة الوطنية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2000، ص(81).

[2] حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017/2016، ص(15).

التعريف الثاني: هو أداة تحفيز اتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها اتجاه المؤسسات الناجحة فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى المؤسسة التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح وغيرها[1].

التعريف الثالث: يعرف الأداء المالي على أنه "مدى قدرة المؤسسة على استغلال جميع الموارد المتاحة لها استغلالا أمثل لتحقيق الأهداف المرجوة والمسطرة[2].

وكتعريف شامل: يمكننا تعريف الأداء المالي على أنه: "مدى قدرة المؤسسة على استغلال الموارد المالية المتاحة بالكفاءة والفعالية التي تسعى الإدارة المالية إلى تحقيقها، كما يعبر الأداء المالي عن مقدرة المؤسسة في تحقيق الأرباح من خلال استثمارها لمصادرها التمويلية المختلفة.

ثانيا: أهمية الأداء المالي

تنبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم أداء البنوك من عدة زوايا ومتابعة البنوك وتفحص سلوكها وتقييم مستويات أدائها.

1- أهمية الأداء المالي بالنسبة للمتعاملين مع البنك:

- يمكن المستثمر من متابعة ومعرفة نشاط البنك و طبيعته؛

- يساعد على معرفة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومديونية وتوزيعات على أسعار الأسهم؛

- يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع البنوك.

2- أهمية الأداء المالي بالنسبة للبنك:

- تقييم ربحية وسيولة البنك؛

- متابعة ومعرفة نشاط البنك و طبيعته؛

[1] محمود الخطيب، "الأداء المالي: وأثره على عوائد أسهم الشركات" دار الكتاب الوطنية، الطبعة الأولى 2010، ص(45).
[2] حجاج نفيسة، مرجع سبق ذكره، ص(16).

- المساعدة في إجراء عملية التحليل و المقارنة و تقييم البيانات؛

- المساعدة في فهم التفاعل بين البيانات المالية[1].

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

يتأثر الأداء المالي للبنوك بعدة عوامل، يمكن تقسيمها إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية وهي كالتالي:

أولا: العوامل الداخلية:

تتضمن جميع العوامل المتعلقة بالبيئة الداخلية للبنك مثل الهيكل التنظيمي، الكفاءة المالية، والتكنولجيا وحجم المصرف وغيرها من العوامل والمتغيرات الداخلية للمصرف ويمكن تقديم تفضيلات أوسع عن أهم تلك العوامل وهي كالآتي:

1- الهيكل التنظيمي: يمثل الهيكل التنظيمي الإطار العام الذي تتحدد بموجبه الإدارات والتقسيمات التنظيمية والوحدات العاملة والتي من خلالها يتم تحقيق الأهداف الخاصة بالمصرف، وله دور مهم في تحسين أداء المؤسسة بصفة عامة والأداء المالي بصفة خاصة من خلال تحديد المسؤوليات للأقسام والوحدات الإدارية بشكل يسهل عملية تطبيق المخطط المرسوم في دعم الإدارة بالمعلومات الضرورية، ولكي يحقق الهيكل التنظيمي للمصرف الكفاءة والفعالية لابد من اتسامه بالخصائص التالية:

- التوازن: يتضمن مبدأ التوازن التنظيمي تحقيق العلاقات المتوازنة بين الصلاحيات والمسؤوليات الممنوحة للفرد، وكذلك التوازن في نطاق الإشراف وخطوط الاتصال الوظيفية.

- المرونة: يتضمن مبدأ المرونة قابلية الهياكل التنظيمية المراد تصميمها على استيعاب التعديلات التنظيمية المستمرة تبعا للمتغيرات الداخلية والخارجية التي يتطلبها البناء التنظيمي الفعال.

[1] بشرى مذكور، "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك" مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2017/2016، ص(38).

– الاستمرارية: يشير هذا الأخير إلى ضرورة اعتماد القواعد العلمية الراهنة في بناء الهياكل التنظيمية وتوخي الدقة في تشخيص الواقع إلى جانب استشراف التغيرات المستقبلية من دون أن يتعرض البناء إلى تغيرات جوهرية.

2– الكفاءة المالية: تشير الكفاءة إلى العلاقة ما بين المخرجات والمدخلات، إذ تناسب نسبة المخرجات إلى المدخلات المستخدمة في تحقيق الأهداف، وتلعب الكفاءة المالية دورا مهما في العديد من القرارات اليومية التي تمارسها إدارة المصرف، كما يرى بعض المؤلفين أن الكفاءة المالية هي معادلة لقيمة النقود، فهي تتضمن وضع حساب لكل مبلغ مهمل كان صغير لتحقيق أفضل الاستخدام للموارد المتوفرة

ولكن أغلبهم اتفق على أن الكفاءة المالية تعني طريقة قياس قدرة المصرف على استخدام موجوداته المالية لتوليد إيرادات إجمالية.

3– التكنولوجيا: نتيجة التغيرات التكنولوجية التي حدثت خلال السنوات الماضية وبسبب تصاعد حدة المنافسة وتنامي حجم الأسواق والتغيير في حجم المصارف...،كل ذلك له الأثر الكبير في كيفية إنجاز أعمال المصرف في نشر ونقل البيانات والمعلومات عبر التكنولوجيا الرقمية مثل: الحسابات والهواتف اللاسلكية ، ومن خلال استخدام أساليب وأدوات قدمتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ازدادت أهمية استخدام المعلومات من أجل الحصول على الميزة التنافسية وتحسين قدرة المصارف وتعظيم كفاءته عن طريق تدفق البيانات والمعلومات فالتكنولوجيا هي مجموعة من الأدوات المهمة والتي تجعل المصرف أكثر كفاءة وتساعده على فهم الفرص أكثر كفاءة وتساعده على فهم الفرص والتحديات بشكل أفضل.

4– حجم المصرف: يقصد بالحجم هو تصنيف المصارف إلى صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم، إذ يوجد مقاييس عدة لحجم المصرف منها :إجمالي رأس المال أو عدة فروع المصرف أو إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع أو إجمالي المبيعات أو إجمالي القيمة الدفترية، كما قد يكون هذا التأثير إيجابيا أو سلبيا، فقد يشكل الحجم عائقا لأداء المصارف إذ تصبح عملية إدارة المصرف أكثر تعقيدا ومنه يصبح أدائه أقل فاعلية في حالة لم تتوافر المتطلبات الأساسية للتوسع مثل الكوادر البشرية وغيرها من المتطلبات[1].

[1] محمد مجيد جواد الحمداني "قياس أثر الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف"، مذكرة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق 2014/2013، ص(63)

ثانيا: العوامل البيئية الخارجية:

تتضمن جميع العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للمصرف، والتي تكون خارج سيطرتهم ويصعب السيطرة عليها، ومن أهم تلك العوامل:

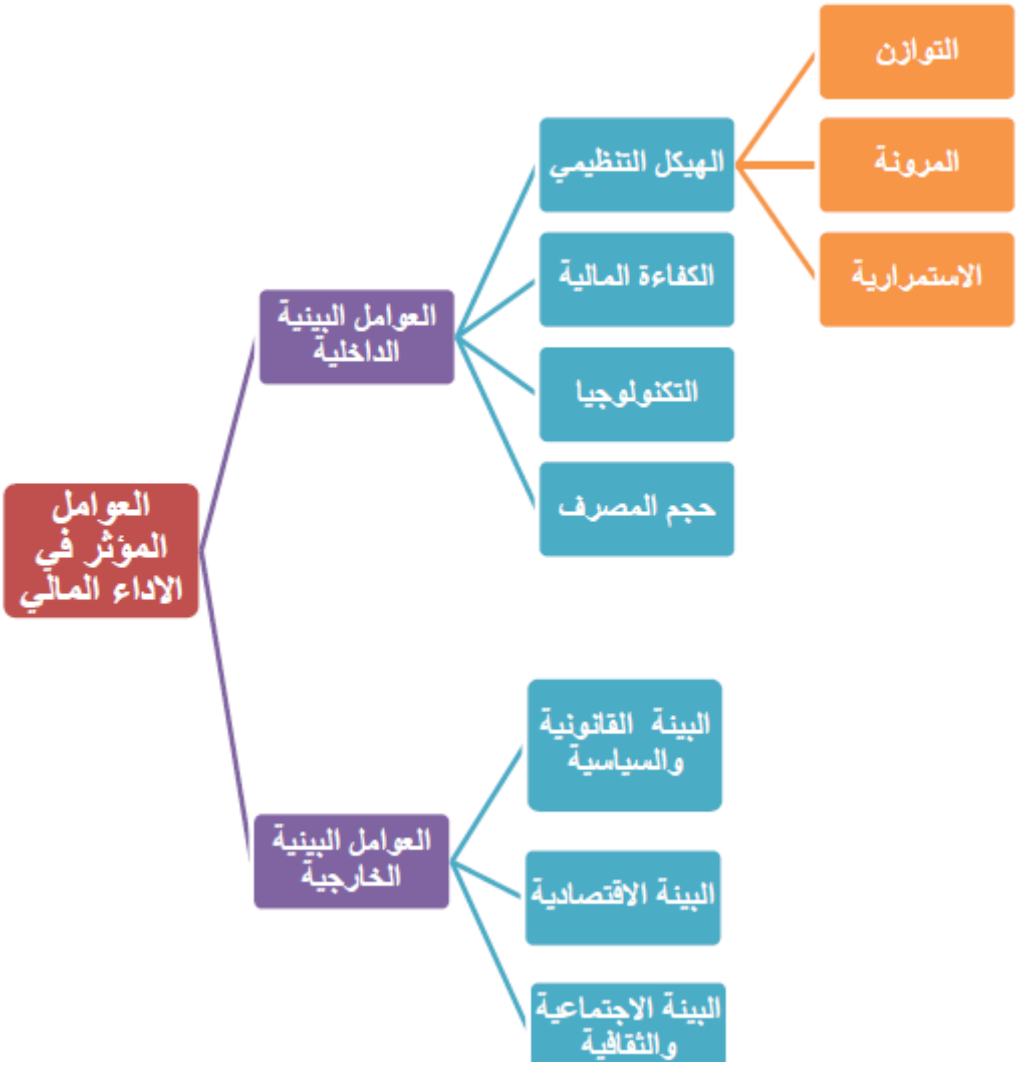
1- البيئة القانونية والسياسية: أي الظروف السياسية للبلد الذي يقوم فيه المصرف والقوانين المنظمة للعمل المصرفي في هذا البلد.

2- البيئة الاقتصادية: وتشمل طبيعة النظام الاقتصادي السائد وانعكاساته على الأنشطة المصرفية و الموارد المتاحة في البلد، و كذلك المناخ الاستثماري والفرص الاستثمارية المتوفرة.

3- البيئة الاجتماعية والثقافية: أي العادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها المجتمع، ومستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات المجتمع الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة المصرفية، والخدمات التي تقدمها المصارف[1].

[1] محمد مجيد جواد الحمداني، مرجع سبق ذكره ص(64-66)

الشكل رقم(02-01): العوامل المؤثرة في الأداء المالي.



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: معايير الأداء المالي

إن التوصل لرقم معين لا يعني شيء للمحللين الماليين مالم يتم مقارنته بغيره من الأرقام لمعرفة الموقف المالي للمصرف، وهناك عدة معايير للمقارنة أشار إليها عدد من الكتاب وهي:

أولا: المعايير التاريخية: تعتمد هذه المعايير على أداء المصرف للسنوات السابقة، وأهمية هذا المعيار تستمد من فائدته في إعطاء فكرة عن الاتجاه العام للمصرف والكشف عن مواضيع الضعف والقوة وبيان وضعه المالي مقارنة بالسنوات السابقة وذلك لغرض الرقابة على السنة المطلوبة وتقييم الأداء من قبل الإدارة العليا، ويعاب

على هذا المعيار عدم قدرته على المقارنة بين وضع المصرف المالي وأوضاع المصارف الأخرى وعدم دقته في حالة توسع المصرف أو إدخال خدمات جديدة.

ثانيا: المعايير القطاعية (الصناعية): تشير هذه المعايير إلى معدل أداء مجموعة من المؤسسات المصرفية في قطاع واحد، أي مقارنة النسب المالية للمصرف بالنسب المالية للمصارف المساوية لها في الحجم وفي طبيعة تقديم الخدمة، ويعاب على هذا المعيار عدم الدقة بسبب التفاوت من حيث الحجم وطبيعة الأنشطة خاصة وأن الكثير من المصارف أخذت بمبدأ التنويع في تقديم الخدمة للتقليل من المخاطر.

ثالثا: المعايير المطلقة: وهي أقل وأضعف من المعايير الأخرى من حيث الأهمية، وتشير تلك المعايير إلى وجود خاصية متأصلة تأخذ شكل قيمة ثابتة لنسبة معينة مشتركة بين جميع المصارف وتقاس بها التقلبات الواقعية، ورغم اتفاق الكثير من الماليين على عدم قبول المعايير المطلقة في التحليل المالي إلا أن هناك بعض النسب المالية التي ما تزال تستخدم كمعيار مطلق.

رابعا: المعايير المستهدفة: تعتمد هذه المعايير على نتائج الماضي مقارنة بالسياسات والاستراتيجيات والموازنات، أي مقارنة المعايير التخطيطية بالمعايير المحققة فعلا لحقبة زمنية ماضية ويستفاد من هذه المعايير في تحديد الانحرافات من أجل أن تستطيع المصارف بعد ذلك اتخاذ الاجراءات التصحيحية لها[1].

المطلب الرابع: مقاييس الأداء المالي

تعد المعلومات المالية من أكثر مصادر المعلومات توفرا في البنوك وأن توفر هذه المعلومات يعد من الشروط الواردة في القوانين التي تضعها الحكومة، والتي تؤكد على ضرورة كشف البنوك عن معلومات مالية معينة بشكل سنوي (معلومات عن الأرباح والخسائر)، الميزانية العمومية وكشف تدفق الأموال، وأن هذه المعلومات تمثل الأساس عند التفكير في قياس الأداء في البنوك، ومن بين مقاييس الأداء المالي نذكر ما يلي:

– معدل النمو المتحقق للبنك في حجم التسهيلات المصرفية والودائع والقروض و الموجودات وحقوق الملكية والاستثمارات وغيرها؛

[1] علاء فرحان طالب، إيمان شعبان المشهداني "الحوكمة المؤسسة والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف " دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان ، الطبعة الأولى 2011 ص ص(73-75)

- معدل الانخفاض في حجم التكاليف للعمليات المالية والبنكية؛

- تعدد وتنوع الخدمات البنكية وحجم الاستثمار؛

- عدد الفروع التي تعود للبنك وحجم الانتشار جغرافيا وأنواع الخدمات المصرفية التي تقدمها تلك الفروع؛

- معدل العائد على الاستثمار، معدل العائد على حق الملكية، ومعدل توظيف الودائع ويستخرج بقسمة مجموع بنود الاستثمار والأوراق التجارية المخصومة؛

- معدل الاقراض؛

- معدلات النمو المتحققة في مجال الربحية وسوق الأوراق المالية[1].

[1] بشرى مذكور، مرجع سبق ذكره، ص(39-40)

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي

تناولنا في هذا المبحث تقييم الأداء من خلال إظهار مفهومه وأهميته والعوامل المؤثرة فيه مع إبراز معاييره وكذا المقاييس المستخدمة، حيث قسمنا هذا المبحث إلى أربع مطالب أساسية.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي و أهميته

تتعدد تعاريف تقييم الأداء المالي وهذا تبعا لتعدد أهميته.

أولا: مفهوم تقييم الأداء

هناك العديد من التعاريف التي توضح مفهوم تقييم الأداء المالي نذكر منها:

التعريف الأول: يعرف تقييم الأداء المالي بأنه: عملية رقابية على مراحل العمليات في البنك ومجموعة من الإجراءات وهذا باستخدام الموارد المتاحة لديه[1].

التعريف الثاني: يعرف تقييم الأداء المالي بأنه: تشخيص للمشاكل التي تواجهها البنوك والحكم عليها على كفاءتها في قيامها بأعمالها[2].

التعريف الثالث: يعرف تقييم الأداء المالي أيضا على أنه مدى تحقيق القدرة الإرادية والكسبية في البنك في البنك، حيث أن الأولى تعني قدرة البنك على توليد إيرادات سواء من أن أنشطتها الجارية، أو أن الرأس مالية أو الاستثنائية، بينما تعني الثانية قدرة البنك على تحقيق فائض من أنشطتها من أجل مكافئة عوامل الانتاج وفقا للنظرية الحديثة، والبعض يعرفه بمدى تحقيق البنك لهامش أمان يزيل عنها العسر المالي[3].

وكتعريف شامل: يقصد بتقييم الأداء المالي تلك العمليات التي تقيس الأداء الجاري وتقوده إلى أهداف محددة مسبقا، فهذه العملية تتطلب وجود أهداف محددة مسبقا لقياس الأداء الفعلي، وأسلوبا لمقارنة الأداء المحقق

[1] حجاج إلهام "دور تقييم الأداء المالي في التنبؤ بالتعثر المالي في البنوك التجارية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية جامعة أم البواقي 2016/2015، ص(13).

[2] بشرى مذكور، مرجع سبق ذكره، ص(41).

[3] لعراف وهيبة، فرحات عباس "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية في ظل قيد السيولة جامعة زيان عاشور بالجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ،العدد: الاقتصادي: 34، ص(347).

بالهدف المخطط، لأنه على أساس المقارنة يوجه الأداء بحيث يتفق مع الهدف أو المعيار المحدد لهذا الأداء من قبل.

ثانيا: أهمية تقييم الأداء المالي

يحتل تقييم الأداء المالي أهمية خاصة في كل المجتمعات والنظم الاقتصادية نظرا لندرة الموارد وعدم كفايتها لمقابلة الاحتياجات المتنافس عليها لغرض الحصول على أقصى العوائد من هذه الموارد، وتتمثل أهميته في:

- يعتبر تقييم الأداء المالي أهم المراكز التي تبنى عليها عملية المراقبة؛

- يفيد تقييم الأداء بصورة مباشرة في تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة مواطن القوة والضعف في المؤسسة؛

- يعتبر من أهم دعائم رسم السياسات العامة سواء على مستوى المؤسسة أو على مستوى الصناعة أو على مستوى الدولة؛

- اختبار مدى تحقيق المؤسسة للأهداف الموضوعة باستخدام البيانات المالية والإحصائية؛

- معرفة مدى سلامة السياسات والاستراتيجيات خلال السنة المالية[1]؛

- تحليل القوائم المالية بغرض التعرف على مصادر الأموال و مجال استخدامها، والحكم على نتائج الأعمال[2]؛

- متابعة و معرفة نشاط البنك وطبيعته والعمل على تحسينه؛

- متابعة و معرفة الظروف المالية والاقتصادية المحيطة[3].

[1] موسى مُحَمَّد أبو حطب "فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين" حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص(18).

[2] زاهر صبحي بشناق "تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية" دراسة مقارنة للبنوك الوطنية، مذكرة ماجيستير، كلية العلوم التجارية، الجامعة الإسلامية غزة، 2011، ص(22).

[3] فريدة نقارة، حليمة معيوف "تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة" دراسة حالة مؤسسة "بريماك" مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المسيلة، 2019/2018، ص(10).

المطلب الثاني: أهداف تقييم الأداء المالي و عناصره.

تتعدد الأطراف التي تقوم بعملية التقييم، فقد يقوم بها المسير داخل المؤسسة أو مكتب دراسات خاص ولكل طرف أهدافه الخاصة.

أولا: أهداف تقييم الأداء المالي

تتمثل أهداف تقييم الأداء المالي في:

- تنمية الإحساس بروح المسؤولية من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة تقع تحت عملية التقييم الأمر الذي دفعهم إلى الاجتهاد في العمل للحصول على مستويات الأداء العالية وكذلك على المكافئات وتجنب الإجراءات والعقوبات؛

- توفير الوسائل والطرق والبدائل المناسبة لتطوير سلوك العامل وتحسين البيئة الوظيفية التي يعملون بها[1]؛

- الوقوف على حساب مستوى إنجاز المؤسسة، مقارنة بالأهداف المدرجة في خطتها؛

- إتخاذ القرارات حول استثمار، أو التمويل، أو التوزيع الأرباح أو تغيير رأس المال؛

- الوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة، تحقق أكبر عائد بتكاليف أقل؛

- تبيان أهم نقاط القوة والضعف للمؤسسة، والتي تساعد المقيم على تقييم المؤسسة؛

- ترشيد الانحرافات ومعرفة أسبابها لكي تتخذ الإجراءات التصحيحية منعا لتكرار؛

- ترشيد الإنفاق عن طريق متابعة كيفية استخدام المؤسسة لمواردها، ومدى تحقيق الأهداف المرسومة، من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة؛

[1] إبراهيم محمد المحاسنة "إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق" دار جرير للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص(121-122).

– التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أوجه نشاط المؤسسة، وهذا لضمان الربحية والنمو وتفادي الاسراف المالي[1]؛

– توضيح عملية تقييم الأداء للعاملين كيفية أداء مهامهم الوظيفية؛

– يكشف عن مدى مساهمة البنك في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من العوائد وبأقل التكاليف؛

– يساعد في الكشف عن التطور الذي حققه البنك في مسيرته نحو الأفضل أو نحو الأسوء و ذلك عن طريق مقارنة النتائج من مدة إلى أخرى[2].

ثانيا: عناصر تقييم الأداء المالي

من أهم عناصر تقسيم الأداء المالي نجد ما يلي:

1–الكفاءة: إن مفهوم الكفاءة يتصل بالتوازن بين كمية الموارد المستخدمة في المؤسسات كمدخلات وبين كمية النتائج المحققة في المخرجات باعتبار أن المؤسسة أداة تحويل المدخلات إلى مخرجات[3].

هنا نرى أن الكفاءة هي الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل، أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدودها القصوى.

2–الفعالية: تتمثل في السبل الكفيل باستخدام الموارد البشرية و المادية والمالية والمعلوماتية استخداما قادرا على تحقيق الأهداف و النمو و التطوير.

وتشير الفعالية هنا إلى مدى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

[1] عزوز بشرى ، قراس رمزي "مساهم المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة المركب الصناعي التجاري الحضنة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المسيلة ، 2019/2018، ص(16-17).

[2] نادية سعودي، "مدى استخدام الأساليب الحديثة المراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية" ، أطروحة دكتورة ، كلية العلوم الاقتصادية جامعة المسيلة ، 2018/2017، ص(25).

[3] أبوبكر بوسالم، "هدى شهيد، دور أسلوب كايزن (الأنموذج القياسي) في تحسين أداء المؤسسة" دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال أور يدو ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد: 8، 2017 ص(629).

3-الانتاجية: وتتمثل في مدى جودة تجميع الموارد في المؤسسة، واستغلالها لتحقيق مجموعة من النتائج وهي تسعى للوصول إلى أعلى مستوى للأداء بأقل قدرة من إنفاق الموارد.

هنا الإنتاجية تشير إلى وجود علاقة نسبية بين مدخلات ومخرجات المؤسسة .

4-الجودة: هي قدرة المنتج على تلبية حاجات المستهلكين وبأقل تكلفة .

وهنا تشير الجودة إلى وجود علاقة بين المستهلك والمنتج[1].

المطلب الثالث: قواعد ومراحل عملية تقييم الأداء المالي.

تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة داخل المؤسسة على جميع مستوياتها ابتداء من الإدارة العليا وانتهاء بالعملين في الأقسام والوحدات، ولكي تتحقق عملية التقييم يتطلب وجود قواعد ومراحل يجب الإلتزام بها من أجل تفادي الأخطاء التي قد تحدث أثناء أو بعد عملية التقييم.

أولا: القواعد الأساسية لتقييم الأداء المالي.

وتتمثل هذه القواعد في:

1- تحديد الأهداف: هي الخطوة الأولى في عملية تقييم الأداء لذا يجب على المؤسسة تحديد أهدافها ودراستها قصد التعرف على مدى دقتها و واقعيتها، ولا يقتصر الأمر على الهدف العام للوحدة الاقتصادية إنما تتوسع لتشمل جميع الأهداف التفصيلية لها، والتي تصنف إلى أهداف قصيرة المدى وبعيدة المدى وأهداف رئيسية وأخرى فرعية.

2- الخطط التفصيلية لإنجاز العمل: بعد تحديد الأهداف الواجب تحقيقها مستقبلا، يتم وضع الخطط التفصيلية للعمل لكل مجالات النشاط، بحيث تعكس السياسات الخاصة بالموارد اللازمة وكيفية الحصول عليها من ناحية، ومن ناحية أخرى يتم تحديد الكيفية التي تستخدم بها تلك الموارد بشكل يحقق أقصى عوائد ممكنة.

[1] سناء مسعودي "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية" دراسة حالة وكالتي BNA-CPA، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي2015/2014، ص(28)

3- تحديد مراكز المسؤولية : حيث يتم وضع لكل قسم من الأقسام البنوك مسؤولية خاصة من أجل الرقابة والإشراف في عملية تقسيم الأداء هنا تتطلب إيضاح اختصاصات كل من مركز مسؤولية، وكذلك تبيان العلاقات التنظيمية التي تربط هذه المراكز ببعضها البعض، ومدى تأثير نشاط كل مركز مسؤولية، وكذلك تبيان العلاقات التنظيمية التي تربط هذه المراكز ببعضها البعض، ومدى تأثير نشاط كل مركز على أنشطة المراكز الأخرى كما يسهل ركن تحديد مراكز المسؤولية في عملية الكشف على الانحرافات وتفسيرها بغرض التعرف على أسبابها والمراكز المسؤولة عنها.

4- تحديد معايير ومؤشرات واضحة للأداء: وتتمثل في تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية بأكملها أو على مستوى مراكز المسؤولية فيها، وهي أكثر صعوبة في الوقت نفسه وهذا في ظل وجود عدة معايير تؤخذ بعين الاعتبار عند المفاضلة بينها، مثل وجود تحديد ماهية المعايير المختارة، وكذلك اختيار المعايير المناسبة لدراسة مستوى الأداء، كما تختلف هذه المعايير من وحدة لأخرى وهذا حسب طبيعة نشاط كل وحدة.[1]

ثانيا: مراحل تقييم الأداء المالي:

تتضمن عملية تقييم الأداء المالي للبنوك مراحل عدة متعاقبة يمكن استعراضها في خمسة مراحل متتالية هي:1-

- المرحلة الأولى: وهي مرحلة جمع البيانات والمعلومات لحساب النسب أو المؤشرات المستخدمة في عملية التقييم، وتشمل هذه البيانات والإحصائيات بيانات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك التجاري.

- المرحلة الثانية: مرحلة تحليل البيانات والمعلومات الإحصائية ودراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها لحساب النسب والمؤشرات اللازمة لعملية تقييم الأداء المالي في البنوك[2].

[1] سناء مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص(31).

[2] سهيلة بعزيز "استخدام المؤشرات المالية التقليدية والحديثة في تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، مذكرة ماستر، كلية علوم التسيير، جامعة أم البواقي 2018/2017. ص(25).

– المرحلة الثالثة: مرحلة إجراء عملية التقييم التي تتم باستخدام المعايير والنسب الملائمة للنشاط الذي تمارسه الوحدة الاقتصادية على أن تشمل عملية التقييم النشاط العام للوحدة أي جميع أنشطة مراكز المسؤولية فيها بهدف التوصل إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه .

– المرحلة الرابعة: اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم، في كون نشاط الوحدة المنفذ كان ضمن الأهداف المخطط وأن الانحرافات التي حصلت في النشاط قد حصرت جميعها وأن أسبابها قد حددت وأن الحلول اللازمة لمعالجة هذه الانحرافات قد اتخذت وأن الخطط قد وضعت للسير بنشاط الوحدة نحو الأفضل في المستقبل[1].

– المرحلة الخامسة: تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات والتي حدثت في الخطة الإنتاجية، وتغذية نظام الحوافر بنتائج التقييم وتزويد الأدوات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تمخضت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة[2].

المطلب الرابع: مؤشرات قياس الأداء المالي.

يوجد عدد كبير من المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء في البنوك، لأن نجاح عملية التقييم يعتمد بدرجة كبيرة على دقة وملائمة المؤشرات المالية وقابليتها على قياس الأداء بشكل سليم.

كما يعد استخدام مدخل النسب المالية (المؤشرات المالية) من أوسع مداخل تقييم الأداء شيوعا واستخداما في تقييم أداء البنوك التجارية.

[1] فاطمة الزهراء شادي "آليات تقويم الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية" دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي 2014/2013، ص(39).

[2] جوبرية عز الدين "تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية" دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المدية 2020/2019، ص(43-44).

أولا: النسب المالية: هناك العديد من النسب نذكر منها:

أ)– نسبة السيولة: وتعني السيولة الموجودة بالمؤسسة والتي من خلالها تستطيع المؤسسة الوفاء بالتزاماتها في الأجل القصير وهناك مقاييس متعددة لقياس نسبة السيولة من بينها[1]:

1-نسبة الاحتياطي القانوني:

نسبة الإحتياطي القانوني = الأرصدة النقدي لدى البنك المركزي÷ (شيكات وحوالات مستحقة الدفع + مستحق للبنوك الأخرى + الودائع بأنواعها)

تفرض بعض التشريعات البنك التجاري على الاحتفاظ بأموالها بنسبة محددة لدى البنك المركزي.

2-نسبة الرصيد النقدي: تشير إلى مدى كفاءة البنك التجاري، من خلال أصوله السائلة على تسديد التزامه من ودائع و مستحقات أخرى.

نسبة الرصيد النقدي = (النقدية بخزينة البنك التجاري المعني + الأرصدة النقدية لدى البنك المركزي + الأرصدة السائلة الأخرى) ÷ الودائع والمستحق لدى البنوك الأخرى[2].

3-نسبة السيولة القانونية: تعكس قدرة البنك على مواجهة طلبات السحب من لدى المودعين، مما يتوفر لديه من أرصدة نقدية وشبه نقدية. إن ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته المالية.

نسبة السيولة القانونية = (أصول نقدية + أصول شبه نقدية) ÷إجمالي الودائع[3].

ب)–نسبة الربحية: تعني ربحية البنك الحصيلة لمختلف السياسات المتخذة في إدارة شؤونها، ويعبر على مدى الكفاءة التي تتخذها في إدارة قراراتها[4].

وتقاس من خلال العديد من المؤشرات أو النسب نذكر منها:

[1] المرجع السابق، ص(37).
[2] معيزي سعيدة ، مرجع سبق ذكره، ص(71).
[3] معيزي سعيدة ، مرجع سبق ذكره، ص(71).
[4] بن زيباك الغالية، مرجع سبق ذكره، ص(51).

1-معدل العائد على حقوق الملكية: يعمل البنك التجاري دائما على زيادته بما يتناسب مع حجم المخاطر التي يتحملها مساهمو البنك ويوضح هذا المعدل ما تحققه كل وحدة من حقوق الملكية في صافي الأرباح "العائد" التي حققها المصرف[1].

معدل العائد على حق الملكية = صافي الأرباح بعد الضريبة ÷ مجموع حقوق الملكية[2].

2-نسبة العائد على الأصول: يقيس نصيب كل وحدة من الموجودات من صافي الربح بعد الضرائب، وزيادة هذا المعدل تعني كفاءة استخدام الأموال المستثمرة في الأصول الإرادية[3].

معدل العائد على الأصول = صافي الدخل ÷ مجموع الأصول[4].

3-نسبة هامش الفوائد: تقيس هذه النسبة العائد الصافي من الفوائد التي حققتها الموجودات للبنك، وزيادتها تعني زيادة الموجودات على توليد أرباح أو هامش ربح للبنك وبالعكس.

نسبة هامش الفوائد = (الفوائد المحصلة – الفوائد المدفوعة) ÷ مجموع الأصول.

4-نسبة مجموع الإيرادات إلى مجموع الموجودات: يعبر عن قدرة الموجودات على تحقيق الإيرادات، وكلما ارتفعت هذه النسبة دل ذلك على تحقيق البنك لقدر كبير من الإيرادات في ظل ما هو متوفر من موجودات.

نسبة مجموع الإيرادات إلى مجموع الموجودات = مجموع الإيرادات ÷ مجموع الموجودات.

5-نسبة ربحية العامل بالبنك: توضح هذه النسبة ربحية العامل الواحد، وزيادة هذه النسبة تعني كفاءة عنصر العمل في تحقيق الأرباح.

نسبة ربحية العامل بالبنك = صافي الأرباح بعد الضرائب ÷ عدد العاملين الدائمين.

---

[1] رقية غزال، مرجع سبق ذكره، ص(19).

[2] بن خروف جليلة "دور المعلومات في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات" دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أمحمد بوقرة. بومرداس 2009/2008، ص(88).

[3] المرجع السابق، ص(88).

[4] سنان زهير، محمد جميل، سوسن أحمد سعيد "تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة والربحية" بالتطبيق على مصرف الموصل للتنمية والاستثمار للفترة(2003/2002)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل Sinan malaali، تنمية الرافدين، ص(123).

6-معدل العائد للسهم: هي نصيب السهم من الأرباح[1].

معدل العائد للسهم = صافي الأرباح بعد الضريبة ÷ عدد الأسهم.

ج)-نسب النشاط: هي النسب التي تقيس مدى كفاءة المؤسسة في استخدام الموجودات والمطلوبات وقدرتها على الاستخدام الأمثل أهمها:

1-نوعية القروض الممنوحة: يقوم البنك التجاري بتقديم أنواع متعددة من القروض، ويمكن تحديد نوعية القروض الممنوحة لمقرضيه من العملاء، والمؤسسات المالية، والتي يكون مجموعها معا يساوي نسبة100بالمئة وتضم النسب المالية: الديون التجارية، ديون على العملاء ، قروض أخرى للعملاء وديون على العملاء.

2-نوعية الودائع المجمعة: يتحصل البنك على عدة أنواع من الودائع تكون من جهات مختلفة إلى العملاء، المؤسسات المالية، والتي يساوي مجموعها نسبة 100بالمئة حيث تضم الودائع المعبئة من فئة العملاء النسب التالية: حسابات الادخار تحت الطلب، حسابات دائنة العملاء، حسابات الادخار لأجل، حسابات أخرى للعملاء تحت الطلب[2].

د)-نسبة كفاية رأس المال: هي مجموع النسب التي تدخل في تقييم الأداء المالي، وتحديد المدى الذي ذهبت إليه الإدارة باعتماد على مصادر التمويل المقترضة، و الجدوى الاقتصادية الناتجة من ذلك الاعتماد ومن أهم النسب نذكر[3]:

1- نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول:

نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الأصول = (حقوق الملكية ÷مجموع الأصول) ×100.

[1] محمد عبد الفتاح الصيرفي "إدارة البنوك" دار المنهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان الأردن 2006، ص(288).

[2] عينوش عبد الرحيم ، دحماني عبد الوافي "تقييم الأداء المالي في شركات التأمين " دراسة تطبيقه في صندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ، مذكرة ماستر ،كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة.2019/2018، ص(37).

[3] حمزة محمود الزبيدي "التحليل المالي " مؤسسة الوراق للنشر والتمزيع-عمان الأردن 2000، ص(67).

تبين هذه النسبة مدى اعتماد المصرف على رأس ماله في تكوين الموجودات، ويحاول المصرف الاحتفاظ بهذه النسبة عند معدلاتها الثابتة، وعدم انخفاضها عن معدلاتها في السنوات السابقة، ومراعات ما يقرره المصرف المركزي الذي يدعم رفعها لتوفير الحماية اللازمة لأموال المودعين[1].

2- نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الودائع:

نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الودائع = [حقوق الملكية(رأس المال+ احتياطات + أرباح غير مودعة)] ×100.

مجموع الودائع

تبين هذه النسبة مدى اعتماد المصرف التجاري على حقوق الملكية بوصفها مصدرا من مصادر التمويل، ومدى قدرة المصرف على رد الودائع من الأموال المملوكة له، وأن ارتفاع هذه النسبة يعني توفير الحماية الازمة لأموال المودعين.

3-نسبة حقوق الملكية إلى القروض:

نسبة حقوق الملكية إلى القروض = (حقوق الملكية ÷ القروض)× 100.

تقيس مدى قدرة المصرف على توفير هامش أمان لمواجهة المخاطر المتمثلة في عدم استيراد جزء من الأصول التي تم استثمارها على شكل قروض، وتعكس هذه النسب درجة الخطر المتوقع في محفظة القروض.

4-نسبة حقوق الملكية إلى الاستثمارات في الأوراق المالية:

نسبة حقوق الملكية إلى الاستثمار في الأوراق المالية =(حقوق الملكية ÷ جملة الاستثمار في الأوراق المالية) × 100[2].

هـ)- نسب المديونية: تظهر نسبة المديونية النسب المئوية لإجمالي الأصول الممولة من قبل الدائنين، بمعنى آخر تبين هذه النسبة درجة اعتماد المؤسسة على أموال الغير في تمويل أصولها، ومن أهم النسب نذكر[3]:

[1] فاطمة الزهراء شادي- مرجع سبق ذكره، ص(51)

[2] محمد مجيد جواد حمداني، مرجع سبق ذكره، ص(83-84)

[3] بانة وليد الناصر "تقييم الأداء المالي للمصارف الخاصة في سوريا باستخدام مؤشرات CAEL"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حلب، سوريا 2012،ص(20)

1-نسبة التمويل الخارجي للأصول:

نسبة التمويل الخارجي للأصول = (الخصوم المتداولة + الخصوم الثابتة) ÷ إجمالي الأصول

تعبر هذه النسبة على المدى الذي ذهبت إليه المؤسسة في تمويل أصولها من أموال الغير

2-نسبة التمويل الداخلي للأصول:

نسبة التمويل الداخلي للأصول = الأموال الخاصة ÷ إجمالي الأصول

تستخدم هذه النسبة كدليل على مدى استقرار وسلامة المركز المالي من منظور الأجل الطويل.

3-نسبة المديونية الكاملة:

نسبة المديونية الكاملة = (الخصوم المتداولة + الخصوم الثابتة) ÷ الأموال الخاصة

تستخدم هذه النسبة كمؤشر على مدى المخاطر التي يغامر بها المقرضون[1].

و)-نسب توظيف الأموال: تستهدف هذه النسب الحكم على كفاءة المصرف التجاري في توظيف الأموال المتاحة له في المجالات المختلفة في إطار السياسات الانتمائية للمصرف، وسياسة استخدام الأموال، وتقيس هذه النسب أداء المصرف التجاري في استخدام الأموال المتاحة، وانتاجية العمالة، والعائد الذي حققه المصرف نتيجة الاستثمار في المجالات المختلفة، ومن بين هذه النسب:

1-نسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع:

نسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع = مجموع القروض ÷ مجموع الودائع

تعد هذه النسبة من المؤشرات الرئيسية لقياس قدرة المصرف التجاري على توظيف الودائع، وهي توضح حجم الأموال التي استخدمتها ووظفها المصرف من إجمالي ودائع العملاء، وزيادة النسبة تعني زيادة قدرة المصرف التجاري على توظيف الأموال.

2-نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات[2]:

[1] حجاج نفيسة، مرجع سبق ذكره، ص(22)

[2] فاطمة الزهراء شادي، مرجع سبق ذكره، ص(52)

نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات = إجمالي الإيرادات ÷ إجمالي الموجودات

توضح هذه النسبة كفاءة المصرف التجاري في تشغيل الموارد المالية المتاحة وكفاءته في تشغيل الإمكانيات البشرية والمادية الأخرى في أداء الخدمات المصرفية كافة التي يتمثل عائده أو جزء كبير منها في العملات والفوائد المحققة، وكلما زاد هذا المعدل كان دليلا على الاستغلال السليم لتلك الموجودات.

3-نسبة استثمار الودائع:

نسبة استثمار الودائع = مجموع الاستثمارات ÷ مجموع الودائع

تقيس هذه النسبة مدى توظيف الودائع في البنك التجاري، ويفيد في الحكم على طبيعة سياسة البنك فيما إذا كانت توسعية أم انكماشية.

4-نسبة إقراض الموارد:

نسبة إقراض الموارد = القروض والسلفيات ÷ (إجمالي الودائع + حق الملكية)

توضح هذه النسبة نسبة ما يوظفه البنك التجاري من قروض وسلفيات من مصادر التمويل الخارجية والذاتية، وبذلك فإن هذه النسبة تشير إلى نمط السياسة الإقراضية للبنك التجاري[1].

[1] سهيلة بعزيز، مرجع سبق ذكره، ص(50-52).

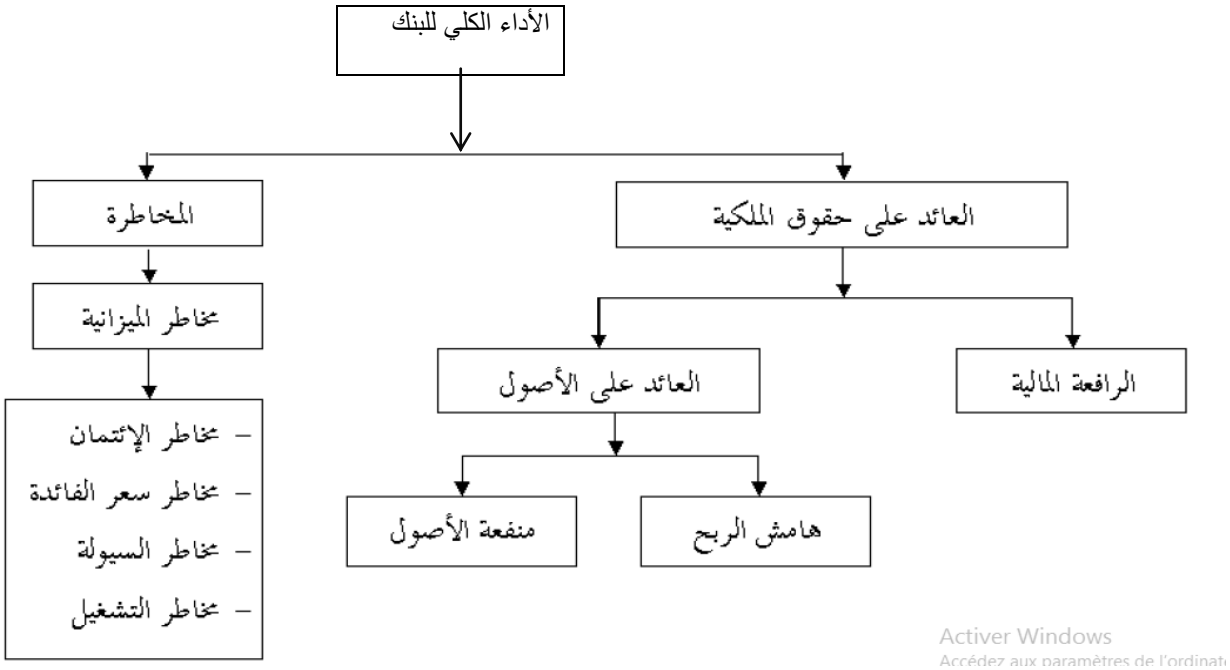
المبحث الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي

تعتبر عمليات قياس الأداء المالي أمر مهم بالنسبة للمؤسسات البنكية، ولقد سعت العديد من الدراسات إلى تقديم نماذج تعكس الأداء المالي للبنوك، وفي أوائل سنة 1980م انتقد العديد من الكتاب والباحثين النماذج المحاسبية لقياس وتقييم الأداء، وتختلف هذه النماذج باختلاف المستفيدين من تقارير الأداء، ومن هنا استخدمت عدة نماذج على ضوء هذا قسمنا هذا المبحث إلى أربع مطالب أساسية.

المطلب الأول: نموذج العائد على حقوق الملكية(ROE)

لكي تتمكن البنوك من تقييم أداءها عمل "دافيد كول" على استنتاج نموذج العائد على حقوق الملكية سنة 1972م، والذي يوضح العلاقة المتبادلة بين الربحية والمخاطر، انطلاقا من اعتماده على مؤشرات العائد والمخاطرة التي يمكن تلخيصها في النموذج التالي:

الشكل رقم: (02-02): نموذج العائد على حقوق الملكية



Activer Windows
Accédez aux paramètres de l'ordinat

المصدر: طارق عبد العالي حمادة، تقييم أداء البنوك التجارية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية 1999م، ص (77).

أولا: المؤشرات

1- مؤشرات العائد: يتم قياس ربحية البنك من خلال العائد على حقوق الملكية، والعائد على الأصول، حيث يعتبر معدل العائد على حقوق الملكية من أكثر المقاييس أهمية لأنه يتأثر بأداء البنك فيما يتعلق بفئات العائد على الأصول ومؤشر على مدى كفاءة ومقدرة البنك على تعظيم ثروة الملاك[1].

الجدول رقم(02-01): يوضح أهم مؤشرات قياس ربحية البنك:

المؤشر	العلاقة	المدلول
العائد على حق الملكية (ROE)	صافي الدخل / إجمالي حقوق الملكية	يوضح هذا المؤشر قيمة العائد التي يصل عليها البنك من خلال استثماره لوحدة واحدة من حقوق الملكية
العائد على الأصول (ROA)	صافي الدخل / إجمالي الأصول	يقس صافي الدخل الناتج عن استثمار الأصول المملوكة
الرافعة المالية (EM)	إجمالي الأصول / إجمالي حقوق الملكية	وفيه تتم عملية مقارنة الأصول بحقوق الملكية كما يعتبر مقياس للربح والمخاطرة
هامش الربح (PM)	صافي الدخل / إجمالي الإيرادات	تقيس هذه النسبة صافي الدخل المحقق من كل وحدة من إجمالي الإيرادات، كما تبين قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب
منفعة الأصول (AU)	إجمالي الإيرادات / إجمالي الأصول	تعبر عن نسبة إجمالي الإيرادات لوحدة واحدة من الأصول

المصدر: رشيد جلاوي، الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، 2016/2015، ص(84).

[1] رابح بن عودة "دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للبنوك" دراسة حالة بنك BADR، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المدية، 2015/2014، ص(46).

2- مؤشرات المخاطر: ترتبط مقاييس الخطر بمقاييس العائد، وعليه تختلف ربحية البنك باختلاف مخاطر تشكيلة استثماراته ومخاطر عملياته، ويمكن حصر تلك المخاطر في خمسة أنواع وهي[1]:

الجدول رقم(02-02): يوضح مقاييس المخاطر في البنوك التجارية

المقاييس	العلاقة	المدلول
مخاطر السيولة	-إجمالي حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول -الودائع الأساسية إلى إجمالي الأصول -الخصوم المتقلبة إلى إجمالي الأصول -الأوراق المالية قصيرة الأجل إلى إجمالي الأصول صافي القروض والإيجارات إلى إجمالي الأصول	يشير المقياس إلى مقارنة أو نسبة السيولة النقدية المطلوبة لمقابلة المسحوبات من الودائع، والزيادة في القروض عن الأوضاع الحالية أو المصادر المحتملة للنقدية، سواء من حيث بيع أو تصفية أصل يمتلكه البنك أو الحصول على أموال إضافية من الغير
مخاطر معدل الفائدة	-الأصول الحساسة اتجاه الفائدة إلى إجمالي الأصول -الخصوم الحساسة اتجاه الفائدة إلى إجمالي الأصول -الأصول الحساسة اتجاه الفائدة -الخصوم الحساسة اتجاه الفائدة	بين مدى حساسية التدفقات النقدية التي تطرأ على مستوى معدلات الفائدة
مخاطر الائتمان	-مخصصات خسائر القروض إلى إجمالي القروض والايجارات -القروض قصيرة الأجل إلى إجمالي الأصول. -صافي أعباء القروض إلى إجمالي	توضح المخاطر الناجمة عن فقدان كل أو جزء من الفوائد المستحقة أو أصل الدين أو هما معا، سواء بالنسبة للاستثمارات في الأوراق المالية أو القروض وفقا للاتفاقيات

[1] حسن واقنة، أسامة تركمان "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية" دراسة مقارنة للبنك الخارجي الجزائري وبنك سوسيتي جنرال الجزائر من 2010-2013، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2015/2014، ص(63).

	القروض و الإيجارات -احتياطي الخسائر إلى القروض غير المستحقة. -الأوراق المالية خلال السنة إلى إجمالي الأصول	والعقود المبرمة
مخاطر رأس المال	-إجمالي حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول -إجمالي رأس المال إلى الأصول الخطرة -توزيعات الأرباح النقدية إلى صافي الدخل -الأموال الخاصة (حقوق الملكية) إلى إجمالي الأصول الخطرة	نشير إلى الدرجة التي يمكن بها انخفاض قيمة الأصول قبل أن يلحق الضرر بالدائنين والمودعين، أي درجة تغطية حقوق الملكية لأصول ذات المخاطر نفسر مدى قدرة البنك على مواجهة مخاطر الاستثمار بكافة أنواعها وعلى مدى كفاية رأس المال المملوك (حقوق الملكية) لمقابلة خسائر الاستثمار دون المساس بالودائع
مخاطر التشغيل	-إجمالي الأصول إلى عدد العمال -مصروفات العمالة إلى عدد العمال.	نشير إلى كفاءة إدارة التكلفة عند أداء الأنشطة في البنك

المصدر: رابح بن عودة، مرجع سبق ذكره، ص(52-53)

المطلب الثاني: نموذج القيمة المضافة.

مع التطور الذي يشهده النشاط المصرفي أصبح نموذج العائد على حقوق الملكية لا يفي بغرض كثير من البنوك خاصة الأمريكية، حيث ظهرت مفاهيم جديدة تعالج نقاط ضعف التي ارتبطت بطرق التقييم التقليدية. منها نموذج القيمة المضافة.

أولا: تعريف القيمة المضافة: هي عبارة عن النتيجة الاقتصادية التي حققتها المؤسسة بعد دفع مجموع الأعباء على الأموال المستثمرة.

ويمكن الحصول عليها إما عن طريق الفرق بين النتيجة الصافية للعمليات بعد الضريبة وتكاليف الأصول المستثمرة

أو : بين المردودية للأصول المستثمرة hciوالتكاليف المتوسطة لرأس المال Cmpc

ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

$$EVA= (RCA- CM) \times CI$$

حيث: $RCI=(RE(1-Tis)/CA \times CA/CI$

CA: رقم الأعمال.

RE: النتيجة الصافية.

$$CMPC=KCP \times CP/CP+D\ (1-Tis) \times P/CP+D$$

KCP: تكلفة الأموال الخاصة.

KD: تكلفة الديون.

Tis:أرباح على الضرائب[1].

ثانيا: مزايا القيمة الاقتصادية المضافة

من مزايا استخدام نموذج القيمة المضافة نذكر[2]:

– القيمة الاقتصادية المضافة تعتبر من أكثر المقاييس المالية قدرة على التعبير عن الربح الاقتصادي، وأكثرها ارتباطا بتحقيق الثروة للملاك خلال الفترات المختلفة.

[1] نريمان زايدي "تقييم الأداء المالي للبنوك" دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة 2010/2009، ص(7).

[2] حسينة صايفي، نوال بن عمارة "قياس الأداء المالي باستخدام مؤشر القيمة المضافة" دراسة حالة المؤسسات المدرجة في المؤشر CAC40، مجلة الباحث.العدد:15،كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح، ص(18).

– أشارت بعض الدراسات التطبيقية أن القيمة الاقتصادية المضافة تتفوق عن غيرها من مقاييس الأداء، مثل: ربحية السهم، العائد على حقوق الملكية و العائد الاستثمار بأكثر من 50 بالمئة في قدرتها على تقسيم التغيرات في الثروة.

– تعمل القيمة الاقتصادية المضافة على زيادة الثروة من خلال تحفيز الادارة على اتخاذ القرارات التي تؤدي إلى زيادة القيمة المحققة لحملة الأسهم.

– إن نجاح القيمة الاقتصادية المضافة مرتبط بإعداد برنامج تحفيزي على المدى الطويل، فقد يندفع المديرون في سعيهم للحصول على توافر ومكافآت عالية إلى قبول مشروعات لها عوائد سريعة في الأجل القصير، والمشاريع التي تتطلب تدفقات نقدية سالبة في الوقت الحاضر، ولكنها تحقق عوائد عالية في الأجل الطويل[1].

المطلب الثالث: نموذج CAMELS

يعد هذا النظام من الأساليب الفعالة لتقييم أداء المصارف وتحديد مدى قوة ومتانة مراكزها المالية وأوضاع الإدارة بها ومن ثم مدى تحديد قدرتها على التعامل والتكيف مع أي متغيرات ذات علاقة بنشاطها والتعرف على عناصر القوة والضعف في أداء المصارف.

أولا: نشأة وتطور نموذج CAMELS:

لقد اختلفت أراء الكتاب والاقتصاديين حول نشأة وتطور معيار CAMELS، وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل مستخدمي هذا المعيار وذلك بسبب الإنهيارات المصرفية التي تعرضت لها في عام 1933م، وأعلن بموجبها عن إفلاس أزيد من 4000 مصرف محلي، وكان ذلك أحد أسباب انتشار مؤسسة ضمان الودائع المصرفية، حيث تعرض النظام المصرفي بأكمله لظاهرة فقدان الثقة وتدافع الجمهور نحو المصارف لسحب ودائعهم ثم حدث انهيار مماثل في عام 1988م أدى إلى فشل 221 مصرف.

ولقد أثارت نتائج التحليل الذي أجراه البنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي العديد من الأسئلة حول مصداقية هذه الطريقة في قياس سلامة الأوضاع المالية للمصارف وقد توصل المحللون الاقتصاديون إلى أن

[1] رامي أبو داوود، نهبل سقف الحيط "القيمة الاقتصادية المضافة كأداة مكملة لتقييم أداء المصارف التجارية الأردنية" مجلة النجاح للأبحاث، ص(350).

النتائج التي أظهرها استخدام هذه الطريقة في كشف أوجه الخلل بالمصارف ومدى تحديد سلامتها المصرفية كانت أفضل من النتائج التي استخدم فيها التحليل الإحصائي التقليدي الذي كان متبعا، كما أثبتت الدراسات أيضا مقدرة هذه الطريقة على تحديد درجة المخاطرة، بالمصرف قبل كشفها عبر آلية السوق والأسعار، ولذلك فقد طالب الكثير من الباحثين والمحللين بضرورة نشر هذه النتائج للجمهور بغرض تمليكهم بالحقائق، ورأى هؤلاء الباحثون ضرورة تضمين نتائج تحليل معيار CAMELSضمن البيانات المالية السنوية التي يفصح عنها المصرف للجمهور، وهو إحدى الدعامات الأساسية التي تقوم عليها مقررات لجنة بازل الثانية للرقابة المصرفية[1].

ثانيا: مفهوم نظام CAMELS

هو عبارة عن نظام لتقييم الأداء المالي للبنوك من خلال الفحص الميداني وتقييم وضعية البنك من خلال العناصر الستة المكونة له ويسمح من خلال معرفة درجة تصنيف البنك ومن ثم اتخاذ إجراءات تصحيحية من أجل وقوع البنك في أزمات [2].

ثالثا: عناصر نموذجCAMELS

يحتوي النموذج على ستة مؤشرات أساسية تمس أبعاد الأداء المالي للبنك وهي كالتالي:

1-كفاية رأس المال: يحدد هذا المؤشر الملاءة المالية للبنوك، وبين قدرتها على مواجهة الصدمات التي قد تصيب العناصر المكونة لميزانيتها، تبرز أهمية هذا المؤشر في أنه يأخذ بعين الاعتبار أعم المخاطر المالية التي تواجه البنوك، مثل أسعار الفائدة وتقلبات أسعار الصرف والمخاطر المتعلقة بالائتمان.

ومن المؤشرات المستخدمة في هذا المجال:

-نسبة كفاية رأس المال التجميعية المعدلة بالمخاطر؛

[1] محمد البشير بن عمر، أحمد نصير "تقييم أداء البنوك باستخدام نموذج CAMELS" حالة البنك الوطني الجزائري في الفترة(2015/2014) مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية ، الجزائرالعدد:2 سبتمبر 2017، ص(33).

[2] حنان رتيعة "أهمية نظام CAMELS في تقييم أداء لبنوك الجزائرية" دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BNA،مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2014-2015، ص(34).

-التوزيع التكراري لمعدلات رأس المال؛

2-جودة الإدارة: يتم تقييم جودة البنك من خلال المعايير التالية: الحوكمة، الموارد البشرية، عملية المراقبة والتدقيق، نظام المعلومات.

3-إدارة الربحية: يتم قياس هذا المؤشر عن طريق حساب بعض النسب والمعدلات التي تقيس مقدار البنك للأرباح ومدى قدرته على توزيعها واستعمالها بكفاءة، لعل أهم هذه النسب هي: العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية، كما يمكن تقييم نتائج البنك بدلالة الأبعاد التالية:

-القدرة على توليد الأرباح غير الموزعة؛

-مستوى الاستقرار في النتائج؛

-مستوى تكاليف النشاطات؛

-مستوى فعالية نظام الموازنة التقديرية ونظام الإعلام في المؤسسة؛

-مستوى إدارة نشاطات الصرف و الفوائد[1].

4-درجة السيولة: يعمل هذا المؤشر على معرفة نسبة السيولة المتوفرة بالبنك ومدى قدرته على تسييل أصوله بما يتناسب واستحقاق خصومة أو بمعنى أخر مدى قدرت البنك على مواجهة التزاماته سواء على المدى القصير أو الطويل، وتقاس درجة سيولة البنوك وفق النسبتين التاليتين:

-نسبة ودائع العملاء إلى إجمالي الأصول؛

-نسبة إجمالي القروض إلى ودائع العملاء؛

5-الحساسية اتجاه مخاطر السوق: ويتعلق الأمر بحساسية المحافظ الاستثمارية على مستوى البنك لمختلف أنواع المخاطر، كمخاطر تقلبات أسعار الصرف ومخاطر أسعار الفائدة وأسعار الأسهم في الأسواق المالية وغيرها من

[1] شناتي سامي، أورزق إلياس "مدى توافق نماذج تقييم الأداء مع البنوك الإسلامية، قراءة في نموذج CAMELS، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد:1، المجلد السادس. 2020، ص(190).

المخاطر، إلا أن هناك مقياس إحصائي موحد يقيس جميع هذه المخاطر وهو مقياس تحت المخاطر ويرمز له VAR والذي يقيس أقصى خسارة متوقعة في المحفظة الاستثمارية خلال فترة معينة[1].

رابعا: تصنيف البنوك وفق نظام CAMELS:

تتراوح درجات التصنيف ما بين 1 وهو الأفضل إلى تصنيف 5 وهو الأسوء، ندرجها في الجدول التالي:

الجدول رقم(02-03):تصنيف البنوك وفق نموذج CAMELS

مقاييس التصنيف	تصنيف المجموعة	تصنيف التحليل
01	1.4-1	قوي
02	2.4-1.6	مرضي
03	3.4-2.6	معقول
04	4.4-3.6	هامشي
05	5-4.6	غير مرضي

المصدر:إيمان زغودة "الإنذار المبكر باستخدام نموذج camels لتقييم أداء البنوك التجارية" دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ن جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي2014-2015، ص(59).

يوضح الجدول السابق درجات التصنيف التي تمنح للبنك انطلاقا من مكونات نظام التقييم المصرفي حيث يحصل البنك:[2]

- **التصنيف الأول (قوي)**: يعد البنك مؤسسة مالية سليمة في كافة المجالات، وأي نقاط ضعف لديه تكون ذات طبيعة ثانوية، ويمكن معالجتها بطريقة روتينية، ويمكن له تحمل تقلبات السوق، ولا يدعو وضع البنك للقلق.

[1] يوسف بوخلخال "أثر تعليق نظام التقييم المصرفي على البنوك التجارية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة الباحث، عدد:10، 2012، جامعة الأغواط، الجزائر، ص(209).

[2] إيمان زغودة "الإنذار المبكر باستخدام نموذج camels لتقييم أداء البنوك التجارية" دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر ،كلية العلوم الاقتصادية ن جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي2015/2014، ص(59).

– **التصنيف الثاني(مرضي)**: يعد البنك مؤسسة سليمة أساسا، ولكن توجد نقاط ضعف بسيطة قابلة للتصويب في ظل الظروف العادية، ويمكن له تحمل تقلبات السوق، ويحتاج إلى رقابة عادية.

– **التصنيف الثالث(معقول)**: تتوافر عدة نقاط ضعف قد تعرض البنك لمزيد من المخاطر، ونقل مقدرته على تحمل تقلبات السوق، ويتطلب البنك رقابة أكثر من عادية.

– **التصنيف الرابع(هامشي خطر)**: يعاني البنك من ضعف خطير في النواحي المالية والمادية وهو غير قادر على تحمل تقلبات السوق، ويحتاج إلى إجراءات فورية لتصويب أوضاعه ويتطلب رقابة لصيقة.

– **التصنيف الخامس(غير مرضي)**: حالة البنك أسوء من البنوك في المستوى الرابع، ويحتاج إلى مساعدة عاجلة من المساهمين، أومن أي مصادر أخرى، كما يتطلب رقابة مستمرة[1].

ويمكن تلخيص التدابير والإجراءات الوقائية في كل حالة من الحلات الخمس في الجدول التالي:

الجدول رقم(02–04): التصنيف النهائي للبنك والاجراء الوقائي اللازم لكل حالة.

الدرجة	نسبة التصنيف	نوع التصنيف	موقف البنك	الإجراء الرقابي
01	1.4-1	قوي	سليم من كل الجوانب	لا شيء
02	2.4-1.5	مرضي	سليم نسبيا مع بعض السلبيات	معالجة القصور
03	3.4-2.5	معقول	مزيج بين ضعف وقوي	رقابة وتفتيش دائم
04	4.4-3.4	هامشي	خطر مع احتمال الفشل	اصلاح ومتابعة ميدانية

المصدر: يوسف بوخلخال، مرجع سبق ذكره، ص(210).

خامسا: مميزات نموذج CAMELS

يمكن تلخيص أهم مميزات معيار CAMELSفي النقاط التالية:

[1] شهاب الدين حسن الرسول، يوسف التوم ومصطفى أحمد ومحمد منصور "أثر جودة الضمانات في أساليب إدارة التعثر المصرفي" دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي السوداني ، مجلة العلوم الإنسانية والاقتصادية، العدد: 1، كلية الدراسات التجارية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان 2012، ص(69).

- تصنيف البنوك وفق معيار موحد؛

- توحيد أسلوب كتابة التقارير؛

- اختصار زمن التقييم بالتركيز على ستة بنود رئيسية وعدم تشتت الجهود في تقييم بنود غير ضرورية؛

- الاعتماد على التقييم الرقمي أكثر من الأسلوب الإنشائي في كتابة التقارير مما يقلل من حجم التقارير ويزيد في مصداقيتها؛

- عمل تصنيف شامل للنظام المصرفي ككل وفق منهج موحد وتحليل النتائج أفقيا لكل مصرف على حدى ولكل مجموعة مشابهة من المصارف ورأسيا لكل عنصر من عناصر الاداء المصرفي الستة.

سادسا: عيوب وإنتقادات طريقة CAMELS

يمكن تلخيص أهم العيوب في النقاط التالية:

- أعطى أوزانا ثابتة للعناصر المكونة للمعيار بغض النظر عن الأهمية النسبية لكل عنصر وهذا يقلل من كفاءته ودقته في التحليل و الاعتماد على النتائج التي يتم الوصول إليها دون إعطاء اعتبار للمتغيرات، وهذا قد يقلل من دقة المعيار وأهميته ونتائجه.

- يعتمد على تقسيم البنوك لمجموعات متشابهة حسب حجم الموجودات باعتبار أن متوسط قيم النسب المستخدمة يعبر عن المجموعة ككل، هذا بالرغم من أن المتوسط يختلف من بنك لأخر داخل المجموعة نفسها، وبالتالي فهو لا يعبر عن حقيقة أوضاع المجموعة.

- يعتمد على قياس الأداء استنادا على المصارف الأخرى المكونة للمجموعة الشبيهة، وعليه فإن أي تغيير هيكل يطرأ على أداء تلك المجموعة، فإنه عادة لا يتم تغيير مؤشرات التقييم وفقا لذلك عند احتساب درجات التصنيف النهائي[1].

[1] إيمان زغودة، مرجع سبق ذكره، ص(60-61)

المطلب الرابع: نموذج بطاقة الأداء المتوازن

تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من أهم النماذج الحديثة في تقييم الأداء المالي للمصرف، ذلك لأنها تسمح بتقييم الأداء من نواحي مختلفة لتمكين المصرف من استغلال جميع مواردها ومراجعة ما يقوم به من أعمال في كل الجوانب لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

أولا: تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

تعرف بطاقة الأداء المتوازن على أنها أداة تتكون من مجموعة من مقاييس الأداء المشتقة من استراتيجية المؤسسة من ترجمة استراتيجيتها إلى أربعة مجموعات من مقاييس الأداء المتعلقة بالأمور المالية والعملاء والعمليات الداخلية والنمو والتطور[1].

ثانيا: نشأة بطاقة الأداء المتوازن.

على ضوء المتغيرات الحاصلة في القطاع البنكي قام الباحثين باقتراح نموذج بطاقة الأداء المتوازن عام 1992م، في مجلة Harrard Basiness Revew، وكان الهدف من تقديم هذا النموذج هو التغلب على القصور الذي يواجه استخدام المؤشرات مالية. فالمؤشرات المالية تركز على النتائج وتستخدم مؤشرات لاحقة، ولكنها غير مرتبطة بمحركات الأداء التي تتعلق بمؤشرات خلق قيمة جديدة من خلال الاستثمار في العملاء والموردين والعاملين والتكنولوجيا.

لا تعد بطاقة الأداء المتوازن عملية تجديد مطلق في أساليب تقويم الأداء، بل تعود جذور فكرة هذه الطريقة إلى سنوات الخمسينات، أين قام H.A.simon ومجموعة من الباحثين بدراسة كيفية استعمال المعلومة المحاسبية، وتوصلوا إلى أن السير لا يستند على انظام المحاسبي فحسب، بل هناك مجموعة متنوعة من الأنظمة يستقي منها معلوماته، بإضافة إلى استخدام للمؤشرات المادية كوسيلة للمتابعة اليومية للإنتاج[2].

ثالثا: مكونات بطاقة التقييم المتوازن:

[1] حمد أحمد أبو جزر "مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) كأداة لتقويم أداء البنك الإسلامي الفلسطيني" دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة، 2012، ص(26).

[2] بودودة مريم "استخدام بطاقة الأداء المتوازن المستدام والمقارنة المرجعية لتقويم الأداء الشامل للمؤسسة" دراسة حالة مؤسسة الخزف الصحي ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، 2014/2013، ص(32).

تضم بطاقة التقييم المتوازن أربعة محاور رئيسية و هي كالتالي:

1-البعد المالي: يعد البعد المالي أحد الأبعاد الرئيسية لبطاقة التقييم المتوازن، و يمثل نتائج هذا البعد مقاييس موجهة لتحقيق الأهداف أو الوقوف على مستوى الأرباح المحققة لاستراتيجية الوحدة الاقتصادية بالعمل على تخفيض مستويات التكاليف مقارنة بالوحدات الاقتصادية المنافسة، ويركز على مستوى الدخل التشغيلي أو العائد على رأس المال المستثمر الناتج من تخفيض التكاليف ونمو حجم المبيعات للمنتجات عالية والعائد على حقوق المساهمين والعائد على إجمالي الموجودات والقيمة المضافة ونمو التدفقات النقدية المتولدة من أنشطة التشغيل.

2-بعد العملاء: تهتم العديد من الوحدات المحافظة على عملائها الحاليين ومحاولة جذب واكتساب المزيد من العملاء الجدد، وأصبحت الأولوية من الاهتمامات الوحدات في الوقت الحاضر تتجه صوب إرضاء العملاء والوفاء باحتياجاتهم وكسب ثقافتهم وذلك من خلال تقديم مجموعة كبيرة ومتنوعة من المنتجات الجديدة والمتطورة.

3- بعد العمليات الداخلية: يهدف هذا البعد إلى إعطاء أهمية لجميع العمليات التشغيلية الداخلية لمؤسسة. وفي نفس الوقت يهدف إلى رفع مستوى عملياتها الداخلية، ويؤكد كل من كبلان ومورتن أنه على المؤسسة بناء "سلسة قيمة" ذات جودة عالية خصوصا فيما يتعلق بكل من مرحلة الابتكار، الإنتاج، مرحلة الخدمات ما بعد البيع[1].

4-بعد التعلم والنمو: يتركز حول التعلم التنظيمي والنمو اللذين يؤتيان إلى تحديد البنية التحتية وتشخيصها، والتي يجب أن تبنى عليها المؤسسة لتحقيق الابتكار والتطوير طويل الأجل، ويتحقق ذلك من خلال ثلاث موارد أساسية هي: "قدرات العاملين، قدرات أنظمة المعلومات، التحفيز والتمكين والاندماج"[2].

5-البيئة و المجتمع: ويهتم بالجوانب البيئية والمجتمع[3].

[1] سهيلة بعزيز، مرجع سبق ذكره، ص(60-61).

[2] بودودة مريم، مرجع سبق ذكره، ص(56).

[3] صلاح بلاسكة "قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كألية لتقييم استراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" دراسة حالة بعض المؤسسات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف 2011-2012، ص(17)

رابعا: مزايا استخدام بطاقة الأداء المتوازن.

لقد أوضحت خبرة الكثير من المؤسسات التي طبقت بطاقة الأداء المتوازن من أنها تحقق العديد من المزايا منها:

1-يؤدي نموذج بطاقة الأداء المتوازن إلى الحد من مشكلات التعظيم الفرعي للأرباح حيث يجبر المديرين في المستويات الإدارية العليا على الأخذ في الاعتبار كافة مقاييس التشغيل المهمة معا، حيث يمكن التعرف على ما إذا كان التقدم في أحد المجالات لم يتحقق على حساب مجال آخر؛

2-تترجم بطاقة الأداء المتوازن رؤية المؤسسة واستراتيجيتها في مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء، وتشمل هذه المقاييس المخرجات، ومحركات أدائها، كما تؤدي إلى مساعدة المديرين في توجيه الطاقات والقدرات والمعلومات تجاه تحقيق أهداف المؤسسة في الأجل الطويل؛

3-تحسين بطاقة الأداء المتوازن النظم التقليدية بإدخال الحقائق غير المالية والأكثر نوعية؛

4-يعمل على إشباع رغبات واحتياجات إدارية لأنه يجمع في تقرير واحد أجزاء عديدة من الاستراتيجيات.

5-تمكين الإدارة من تحديد ووضع الأهداف الاستراتيجية بكل وضوح؛

6-يقدم نموذج الأداء المتوازن إطار شاملا لترجمة الأهداف الاستراتيجية إلى مجموعة متكاملة من المقاييس[1].

خامسا: صعوبات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن

توجه عملية تطبيق الأداء المتوازن صعوبات وعقبات يجب تجنبها أو التكيف معها، حتى تتمكن الاستفادة من البطاقة، وتتمثل هذه الصعوبات في:

1-الرغبة في إعداد بطاقة متكاملة منذ البداية يؤدي إلى خلل في العملية، ولكن بالتجربة نجد المؤسسة نفسها تعدل في بطاقاتها من خلال إضافة الأهداف والمؤشرات غير المالية التي تسمح بتوقع أفضل للأداء؛

2-صعوبة تعظيم كل المؤشرات في آن واحد، بل يجب الفصل بين مختلف الأهداف ووضعها في شكل ترتيب تفصيلي؛

3-الصعوبة في توجيه سلوك كل العاملين في المؤسسة بسبب اختلاف ثقافتهم و آرائهم نحو هدف مشترك.

[1] المرجع السابق، ص(27)

4-السعي للحصول على المعلومات على حساب التكاليف[1].

5-صعوبة تطبيق نظام الأداء المتوازن إذا كان للمؤسسة العديد من المستويات الإدارية وهذا بالإضافة إلى أنها تفتقد إلى المرونة الازمة بسبب اعتمادها على طريقة الاتصال النازل مما ينجم عنه مشكلة عجز الأفراد في المستويات الدنيا عن فهم المطلوب منهم.

6-يركز نظام بطاقة الأداء المتوازن على العملاء كطرف خارجي ويهمل بقية الأطراف الأخرى أن يتجاهل المحيط الخارجي للمؤسسة[2].

[1] ريم الواعر "دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية " دراسة حالة مؤسسة نفطال وحدة GPL بأم البواقي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014، ص(68).

[2] سلمى سدايرية "تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين البيضاء، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2014/2013، ص(59).

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الأداء المالي الذي يعتبر مفهوم واسع جدا، لأنه حظي باهتمام العديد من الباحثين، ويقصد به مدى قدرة المؤسسة على استغلال الموارد المتاحة لتحقيق الأرباح.

إن عملية التقييم تستند على المعايير والمؤشرات التي توضح مدى نجاح البنك في تحقيق الأهداف المرجوة من ممارسة هذه الوظيفة أو النشاط، لكي يتيح لها إمكانية تحديد الانحرافات وأسبابها وكيفية معالجتها ورسم السياسات المناسبة لارتفاع وتحسين مستوى الأداء، وعلى العكس في حالة عدم ممارسة تقييم الداء من البنك في ضل الظروف السائدة مما قد يؤدي إلى إفلاس المؤسسة، لذلك يعتبر تقييم الأداء من الأدوات التي يستند عليها في عملية صياغة واتخاذ القرارات السليمة والصياغة التي تضمن نجاح البنك في ممارسة نشاطه.

عرفت السنوات الأخيرة ظهور عدة نماذج لقاس وتقييم الأداء المالي للبنوك، وقد اختلفت باختلاف أفكار أصحابها ومن أهمها: نموذج العائد على حقوق الملكية الذي يتم من خلاه تقييم الأداء المالي باستخدام مجموعة من النسب، تمكن المحلل من تقييم مصدر وأرباح البنك الخاصة، بإضافة إلى نموذج القيمة المضافة الذي له دور كبير في قياس أداء البنوك، وتحديد مدى قدرتها على خلق قيمة للمساهمين، ونظرا لحساسية عملية قياس الأداء استحدثت معيار جديد يعرف بنظام CAMELS وهو عبارة عن أداة تقييم شمولية تستخدمها الهيئات الرقابية بهدف التقييم، بالإضافة إلى نموذج بطاقة الأداء المتوازن زهو عبارة عن أداة تتكون من مجموعة من المقاييس تساعد المؤسسة على ترجمة استراتيجياتها إلى أهداف.

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية

تمهيد:

نتيجة التطورات التكنولوجية والمعلومات السريعة التي يشهدها العالم تسعى البنوك التجارية لمواكبة هذه التطورات لتحسين خدماتها البنكية الإلكترونية ورفع كفاءة أدائها، وفي ضل هذه التطورات تبين البنوك التجارية مفهوم الصيرفة الإلكترونية التي تساعد على سرعة الاتصال، وتقديم الخدمات بأعلى جودة وبأقل تكلفة، معتمدة في ذلك على وسائل الدفع الإلكتروني.

ونتيجة لأهمية موضوع هذه الدراسة تطرقنا في الجانب التطبيقي الذي يتضمن دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، بتقديم لمحة عامة عن البنك وجمع ومعالجة البيانات والمعلومات الميدانية لفئات عينة الدراسة بالاعتماد على الاستبيان.

ومن هنا تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: لمحة عامة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR؛

المبحث الثاني: دراسة استطلاعية لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

المبحث الأول: لمحة عامة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BAR

سنقوم في هذا المبحث بتقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال إعطاء لمحة تاريخية عن نشأته، وكذا أهم المهام التي يقوم بها والأهداف التي توصل إليها، بالإضافة إلى هيكله التنظيمي الذي يتكون منه، وأهم الخدمات التي يقدمها، ومن أجل الإلمام بهذا الموضوع تطرقنا في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب أساسية.

المطلب الأول: تقديم بطاقة فنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تناولنا في هذا المطلب نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بنك الأم، المراحل الأساسية لتطوير البنك، مهام وأهداف البنك وموارد البنك.

أولا: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية– بنك الأم:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك عمومي، أنشأ بتاريخ 13مارس 1983م وفقا للمرسوم رقم 82-106، يهتم بتطوير القطاع الفلاحي وترقية المحيط الريفي، تكون في بداية مشواره من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري، أصبح اليوم يتضمن 385 وكالة و39 مديرية جهوية، وفي ماي 1986م تحول إلى مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل شركة ذات أسهم برأس مال يقدر: 20.000.000 دينار جزائري، ومن جهة أخرى بموجب قانون 90-10 المؤرخ في 14 أفريل1990م والذي أعطى استقلالية للبنك، بعد إلغاء نظام التخصص سنة 1986م، فبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكغيره من البنوك، عمد إلى توسيع نشاطه في المجال المالي، ويقدر حاليا رأس ماله بحوالي: 300.000.000 دينار جزائري، ويبلغ مجموع تعاملاته الاقتصادية والبنكية 5.5 مليار دولار ويغطي 30بالمئة من التجارة الخارجية، ويشمل حوالي 800 موظف.

ثانيا: المراحل الأساسية لتطوير البنك:

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل من تاريخ نشأته وهي كالتالي:

– مرحلة ما بين (1982–1990): خلال هذه المرحة كان وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية، واهتم بتمويل القطاع الفلاحي والصناعة الغذائية (الاقتصاد الاشتراكي)؛

– مرحلة ما بين (1991–1999): بصدور قرار 90-10 الذي ينص على نهاية تخصص كل بنك فتوسع نشاط البنك بإدخال تكنولوجيا الإعلام ليشمل مجالات اقتصادية أخرى، كما شهدت هذه المرحة العديد من الإجراءات لتطوير نشاط البنك، نذكر منها:

-عام 1991م: تم تطبيق نظام (SWIFT)بغرض تسهيل معالجة وتنفيذ التجارة الخارجية؛

-عام 1992م تم:

*إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية، عمليات فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24 ساعة على الأكثر؛

*إدخال مخطط حسابات جديدة على مستوى الوكالات.

-عام 1993م: تم إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية؛

-عام 1994م: بدأ عمل بطاقة السحب بدر؛

-عام 1996م: إدخال عملية الفحص السلكي فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي

-عام 1998م: تشغيل بطاقة السحب م بين البنوك.

– مرحلة ما بين (2000–2011): تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لمسايرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية لإرضاء تطلعات الزبائن؛

– مرحلة ما بعد 2017: تم استخدام برامج تربط مختلف الوكالات ببعضها البعض وكذا مع البنوك الأخرى، ومن أجل القيام بعملية المقاصة الإلكترونية، كما تم إطلاق نظام بدر بامتياز الذي يسمح لزبائن البنك بإجراء العمليات والمعاملات المصرفية عن بعد في وقتها مع مزيد من الأمن.

ثالثا: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

من أجل التأقلم مع المناخ الاقتصادي الذي يتميز حاليا بالتغيرات الجذرية لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى استراتيجية تتمثل في

جعله مؤسسة مصرفية كبيرة تحضي باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد العملاء على حد سواء بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.

1-أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

من أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي:

- الرفع من حجم الموارد والحصول عليها بأقل تكلفة ممكنة واستثمارها في مجالات الائتمان المتنوعة والمربحة في إطار القوانين المعمول بها؛

- السير الصارم لسيولة البنك بالعملة الوطنية والأجنبية؛

- ضمان التطور المتجانس للبنك في مختلف مجالات النشاط التي تهمه؛

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛

- التوسيع من شبكة البنك وتطوير معاملاته النقدية؛

- تحسين نوعية وجودة الخدمات وكذا العلاقات مع العملاء؛

- الحصول على أكبر حصة من السوق؛

- تبني نمط التسيير الديناميكي في مجال تحصيل القروض؛

- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق هذه الأهداف؛ قام البنك بتهيئة الشروط، حيث عمد إلى توفير وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، كما يسعى إلى التقرب من العملاء وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والحصول على أكبر قدر من المعلومات الخاصة بهم وباحتياجاتهم.

2- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

لقد تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية للاستجابة للحاجات الاقتصادية وكذا تحقيق الاستقلال الاقتصادي للبلد وتحسين مستوى الحياة على مستوى الأرياف ومنح التمويل الازم لتنمية مجموع قطاعات الأعمال، وتتمثل أهم مهامه في:

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛

- فتح الحسابات لكل الأفراد الراغبين في ذلك بما يتوافق والقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛

- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي؛

- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛

- المساهمة في نشر وترقية الوعي الادخاري؛

- ضمان ترقية وتطوير النشاطات الفلاحية، الفلاحة الغذائية، الصناعة الغذائية والحرف؛

- إنتاج خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة؛

- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي؛

- تطوير قدرات تحليل المخاطر؛

رابعا: موارد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

تتمثل موارد بنك الفلاحة والتنمية الريفية كباقي البنوك الجزائرية العمومية الأخرى في رأس ماله المحدد في قانونه الأساسي والذي تعود ملكيته كلية للدولة بإضافة إلى الموارد الأخرى الموجودة بحوزته والتي تتشكل من:

- ودائع العملاء بمختلف أنواعها والتي تمثل المصدر الرئيسي للموارد؛

- الأموال المتوفرة التي تأتمنه عليها الهيئات والمؤسسات العمومية الاقتصادية؛

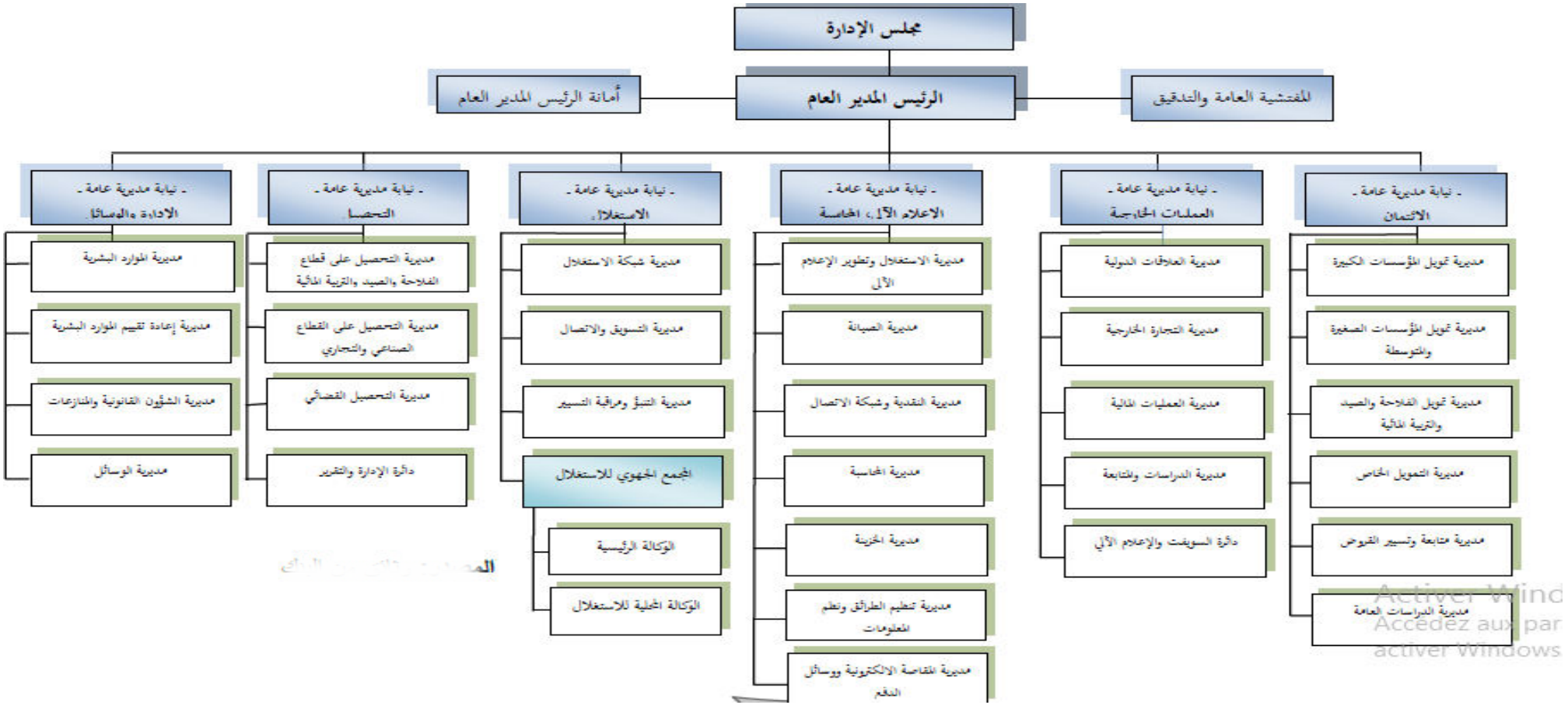
- الأرباح التي يحققها البنك من خلال عمليات الائتمان، التوظيف والخدمات البنكية المقدمة؛

– السلف الاستثنائية التي يتحصل عليها البنك في إطار اتفاقيات التعاون بين الجزائر وبعض الهيئات الدولية الخارجية؛

ويلعب بنك الفلاحة والتنمية الريفية دورا كبيرا في تمويل الاقتصاد الوطني سواء بمساهمته في تمويل المخططات الوطنية المتعددة، كالمخطط الوطني للتنمية الفلاحية PNDAالذي دخل حيز التنفيذ في جويلية 2000م، أو من خلال تمويل مختلف الأنشطة الاقتصادية بما فيه قطاع التجارة الخارجية، وبرامج الدولة الرامية لتطوير المؤسسات المصغرة والحرفية والقضاء على البطالة من خلال الأجهزة المتخصصة: ANGEM، CHAC، ANSEJ.

خامسا: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

الشكل رقم(03-01): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR



المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك

المطلب الثاني: تقديم بطاقة فنية لوكالة المدية:

لقد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة تضمن له أن يكون مؤسسة بنكية رائدة وشاملة تحظى بثقة العملاء والمتعاملين الاقتصاديين وفي هذا الصدد سنتطرق بتقديم عام لوكالة المدية.

أولا: تعريف وكالة الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

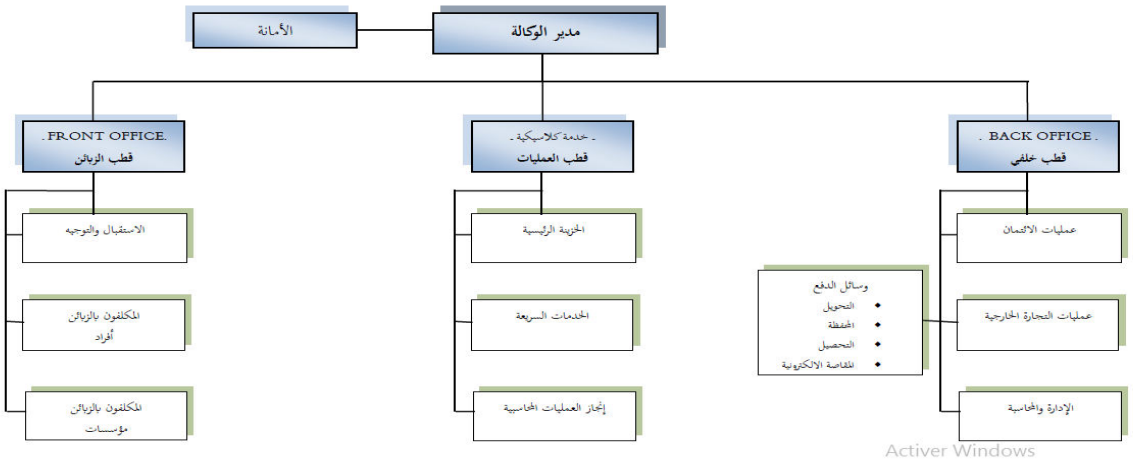
تم تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري BNA وهذا نظرا للحاجات المتزايدة والمستمرة للقطاع الفلاحي التي أظهرت عجزا ونقصا ملموسا في أداء المهمة المكلفة بهذا القطاع ومن ثم تمت نشأة وكالات البنك وهذا لتسهيل النشاط البنكي بال: BADRعلى مستوى القطر الوطني ومن بين مجمل هذه الوكالات نذكر:

- وكالة المدية للاستغلال محل الدراسة التطبيقية والكائن مقرها: 1 طريق الأخوة بن تركي، المدية.

فوكالة بدر بالمدية هي واحدة من 7 وكالات التابعة لولاية المدية بهدف توسيع مجال نشاط البنك وخدمة زبائنه الموجودين بالولاية حيث مهمته تطوير قطاع الفلاحي وكذا ترقية المناطق الريفية حيث يوجد بالوكالة 15 موظف وموظفة تختلف كل واحد مهامه عن الآخر.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة الاستغلال ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل رقم (03-02): الهيكل التنظيمي لوكالة الاستغلال ببنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

المطلب الثالث: أهم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

لكي يتمكن بنك الفلاحة والتنمية الريفية من تحقيق أهدافه يجب عليه استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت واستخدام البطاقات البنكية عبر الصرافات الآلية، وكان أول من قدم "خدمة البنك الإلكتروني"، وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى أهم الخدمات البنكية التي يوفرها البنك لعملائه، وأهم البطاقات الإلكترونية.

أولا: خدمات الصيرفة الإلكترونية E-Banking لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

نذكر أهم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك:

1-عرض الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

بهدف مسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال وكذا تفعيل التواصل مع العالم الخارجي قام البنك بإنشاء صفحة خاصة به، حيث تعرض الصفحة الرئيسية الواجهة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية مختلف الخدمات والمنتجات التقليدية والإلكترونية عبر موقعه www.badre.bank.net (بنكك votre banque، المناقصات appeles d´offres ، في خدمتك A votre service ، الاقتصاد والمالية Economie et finance، استعراض المعلومات revue Badr info)، والشكل التالي يوضح الصفحة الرئيسية والواجهة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الشكل رقم(03-03): الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: http://www.badr-bank.net. 05/06/2021 10 :50h

2- خدمة البنك الإلكتروني:

هي خدمة تسمح للعملاء بفحص حساباتهم عبر الإنترنت خلال 24/24سا و7/7أيام ومن أجل الاستفادة من هذه الخدمة يجب أن يكون لديك حساب بنكي، ثم الذهاب إلى أقرب وكالة بنكية لبدر من

أجل طلب التسجيل في خدمة البنك الإلكتروني، بعدها يمكن للعميل الحصول على الرقم السري، ثم يمكنه الدخول للبنك الإلكتروني من خلال التأشير على فحص الحساب على الصفحة الرئيسية لموقع البنك، ويمكن توضيح هذه الخدمة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(03-04): خدمة البنك الإلكتروني أو البنك على الخط



المصدر: http://ebanking .badr .dz/fr.06/06/2021 11 :20h

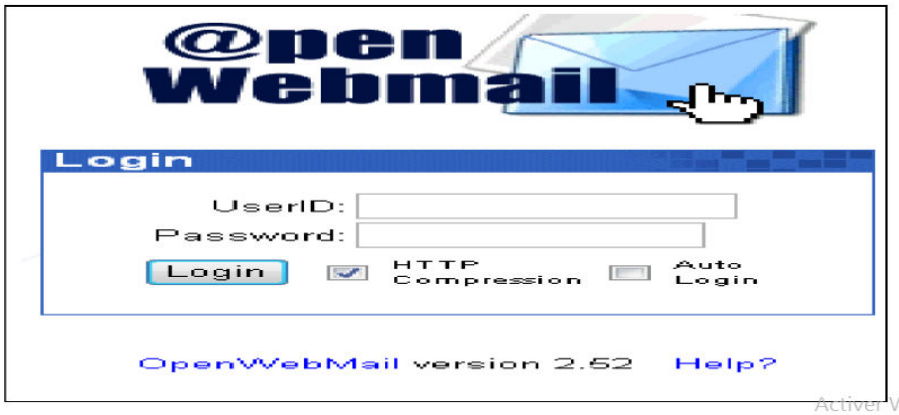
يمكن لأي عميل مسجل في خدمة البنك الإلكتروني (Badr net) أن:

- يفحص حسابه خلال 7/7 أيام و24/24 ساعة؛
- القيام بعمليات نقل وتحويل الأموال من حساب إلى آخر؛
- القيام بعمليات طلب الشيكات عبر مختلف الوكالات التي يعرضها الموقع؛
- يمكن للعميل الاتصال هاتفيا بالوكالة لعرض انشغالاته؛
- يعرض البنك الإلكتروني لبدر مختلف أسعار العملات الدولية مقابل العملة المحلية.

3- خدمة البريد الإلكتروني:

تمكن خدمة البريد الإلكتروني العميل من الاتصال بالبنك لوضع استفساراته المتعلقة بحسابه لدى البنك أو الحصول على أية معلومات أخرى يريدها كضياع كلمة السر أو اسم المستخدم، والشكل الموالي يوضح خدمة البريد الإلكتروني.

الشكل رقم (03-05): البريد الإلكتروني لخدمة البنك الإلكتروني Badr net



المصدر: http://mail .badr-bank.net/webmail .06/06/2021 13 :15h

ثانيا: البطاقات الإلكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على عدة وسائل دفع بنكية إلكترونية حديثة تتمثل في:

1-بطاقة السحب البنكية CBR:

- **التعريف:** هي بطاقة وطنية خاصة قابلة للسحب في الجزائر، في الشبكة بين البنوك، تسمح لحاملها بالسحب النقدي عن طريق الموزع الآلي للنقود BAD.
- **شروط تسليم بطاقة CBR:** تتمثل الشروط في:

-الأشخاص الذين يملكون حسابات بالعملة المحلية (حساب الصك)، أجراء شهريين ذو دخل ثابت.

-الوكلاء لدى المؤسسات أو الشركات ويملكون حسابات (حساب جاري)، في حالة إذا كانت البطاقة تندرج في حساب المؤسسة، الشكل التالي يوضح بطاقة السحب البنكية CBR.

الشكل رقم (03-06): بطاقة السحب البنكية CBR



المصدر: www .badr-bank .net 15/06/2021 14 :30h

2- البطاقة البنكية المشتركة CIB:

- **التعريف:** هي سند(SUPORT) لإثبات الهوية، أصدرها البنك لزبائنه كبديل عن النقود أو كصورة متطورة عن الشيك، وهي عبارة عن بطاقة تسمح لحاملها القيام بعدة عمليات سحب على الموزعين الآليين للأوراق النقدية BAD التابعة لشركة SATIM، وهي حاليا مشتركة بين كل البنوك، وهي بطاقة صالحة فقط في الجزائر أي على مستوى القطر الوطني، حيث أن صلاحيتها محددة في الزمان والمكان.
- **وظيفتها:**

تسمح بطاقة CIB لحاملها بالقيام بعمليات السحب من الأجهزة الآلية للأوراق النقدية التابعة لشركة النقد الآلي، والعلاقات ما بين البنوك SATIM، على مدى أيام الأسبوع (7أيام/7أيام، 24سا/24سا)، وفق الحد الأقصى المحدد ب: 3مرات يوميا والمقدرة ب:500.000دج بالنسبة للزبائن العاديين و10.000.00دج للتاجر.

كما تسمح هذه البطاقة بتخليص المشتريات عند التجار المزودين بجهاز الدفع الآلي.

- **خصائص منح البطاقة:**

تمنح هذه البطاقة بناءا على طلب الزبون عن طريق تعبئة النموذج المقدم من طرف البنك، ويرجع القرار النهائي في منحها إلى مدير الوكالة، ويشترط في الزبون أن يكون لديه:

- سجل حساب وعدم تعرضه لأي حادث؛

- الدخل أو المرتب الذي يجب أن يكون مبرر للبنك.

بعد الحصول على الموافقة يتم إرسال النموذج من قبل الوكالة إلى مديرية النقديات التي تقوم بصنع البطاقة وتشخيصها وفقا للملف المحمول لدى شركة SATIM.

- **استعمال البطاقة في الموزع الأوتوماتيكي BAD**:

- يمكن للزبون استعمال بطاقته لدى مجموع الموزعين لل BADR.

- يتكون مبلغ الحساب في حدود المبلغ الأسبوعي المثبت في العقد ويجب أن يكون دائما بمئات الدينارات، يمكن سحب هذا المبلغ في عملية أو عدة عمليات.

- في كل سحب يمنح الجهاز للعميل تذكرة تشير إلى التاريخ والساعة والمبلغ المسحوب، هذه التذكرة تعطي إشعار بحساب المدين.

- من اللازم إدخال الرمز السري بطريقة صحيحة لأجل قبول الآلة للبطاقة.

3- بطاقة التوفير:

- **التعريف**: هي بطاقة مشفرة من الخلف، وتستند إلى حساب التوفير أو الإدخار بفائدة أو بدون فائدة، وهي تسمح لحاملها التنفيذ والقيام بمعالجة العمليات بشبكة الخدمة المصرفية الإلكترونية لبنك بدر وما بين البنوك، والمحولة عبر الشبابيك الآلية للنقود لبنك بدر، المدرجة في الحسابات على حسابها.
- **مميزاتها**:

- صلاحية البطاقة عامين؛

- يمكن استعمالها في الجزائر فقط؛

- تحديث صناديق التوفير و الإدخار في جميع العمليات الحسابية.

الشكل رقم(03-07): بطاقة بدر للتوفير



المصدر: www .badr-bank.net 15/06/2021 14 :50

4- البطاقة الذهبية:

- **التعريف:** البطاقة الذهبية (CIB Gold) هي بطاقة بدأ استخدامها في أواخر 2008، تمنح للتجار والمقاولين الذين يملكون رصيد محدد لدى البنك، ما يميز هذه البطاقة أنها تسمح بسحب مبالغ كبيرة، والشكل التالي يوضح بطاقة السحب البنكية الذهبية.
- **مميزاتها:**

- بطاقة ذات لون أصفر؛

- نفس الهيئة الخارجية للبطاقة لكل البنوك مع تغير رمز البنك؛

- بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة إلكترونية؛

- في حالة الضياع أو السرقة يتم تعويض البطاقة في أجل 48ساعة فقط؛

- سقف الدفع والسحب مرتفع؛

- إمكانية استعمالها في حالة انقطاع الاتصال مع الموزع المركزي لكن في حدود مبلغ وفي عمليات الدفع فقط.

الشكل رقم(03-08): بطاقة السحب البنكية الذهبية



المصدر: www .badr-bank-bank. 16/06/2021 12 :15h

المبحث الثاني: دراسة استطلاعية لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية

من أجل الوقوف على دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية محل الدراسة وتماشيا مع الطرح النظري لمتغيرات الدراسة (الصيرفة الإلكترونية، الأداء المالي) وتحليل علاقة التأثير بينهما، ثم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على موظفين في وكالة محل الدراسة التي تتناسب مع أبعاد المتغيرين الذين تطرقنا لهما في الفصلين الأول والثاني، وعن طريق استخدام برمجة *SPSS* واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

ارتأينا في بحثنا هذا أن نصل إلى أدق التفاصيل عن الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، والوصول إلى المعلومات المطلوبة والتوصل إلى الأهداف المرجوة من المذكرة ثم الاعتماد بشكل رئيسي على أسلوب الاستبيان (استمارة الأسئلة) من خلال إجابات الموظفين المكونة من 31موظف، حيث كان الهدف من كان الهدف من تصميم الاستمارة معرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبوك التجارية من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية، وذلك من أجل الوصول إلى النقاط التالية:

- معرفة درجة تبني الوكالة محل الدراسة للصيرفة الإلكترونية؛

- التعرف على مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على المعاملات البنكية وكذلك على الأداء المالي.

ومن أجل التعرف على إجابات الموظفين محل الدراسة "BADR" بالمدية، تم استخدام مقياس مناسب لتصنيف وتقييم الإجابات الموافقة لكل عبارة، ولقد اختير مقياس شائع الاستخدام في العلوم الاجتماعية والإنسانية ويتلخص المقياس في تحديد مجموعة من العبارات تصنف الموضوع المراد تقييمه، ويمكن أن تأخذ العبارات صيغا موجبة أو سالبة، يطلب من المبحوث اختيار إجابة لكل عبارة من هذه العبارات وذلك باختيار الإجابة المعبرة أكثر عن اتجاهه، في بحثنا هذا استخدمنا سلم ذي خمس درجات كما هو موضح في الجدول التالي:

أولا: درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي:

الجدول رقم(03-01): درجات مقياس ليكرت الخماسي.

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

المصدر: من إعداد الطالبتين.

وبما أننا استخدمنا مقياس ليكرت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات(موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) هو متغير تدريبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكرت الخماسي(الحدود الدنيا والعليا)، ثم حساب المدى 5-1=4 ثم تقسيمه على عدد الخلايا (5/4=0.8)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحدة الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية.

ثانيا: الميزان التقديري لمقياس ليكرت الخماسي

الجدول رقم(03-02): ميزان تقديري لمقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجح	الاتجاه العام
[1.00 – 1.79]	لا أوافق بشدة
[1.80 – 2.59]	لا أوافق
[2.60 – 3.39]	محايد
[3.40 – 4.19]	أوافق
[4.20 – 5.00]	أوافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب: الثاني: أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسة والتي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفريغ بيانات الاستبيان، من خلال تطبيق برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

أولا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال تطبيق برنامج التحليل الإحصائية (Spss)، وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

1- قياس معامل صدق وثبات الاستبيان (ألفا كرونباخ)؛
2- الصدق والاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان؛
3- التكرارات والنسب المئوية؛
4- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
5- معامل الارتباط الخطي لسبيرمان Spearman؛
6- معامل الارتباط الخطي لبيرسون Pearson؛
7- الانحدار الخطي البسيط.

ثانيا: إختبار ثبات وصدق الاستبيان:

من أجل قياس مصداقية وثبات الأجوبة المتحصل عليها من أفراد العينة المستجوبين على أسئلة الاستبيان، قمنا باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والذي تتراوح قيمته بين الواحد (01) والصفر (0) فكلما كان هذا المعامل أكبر من 60% كان الاستبيان أكثر ثبات ومصداقية.

ونتائج قياس صدق وثبات الاستبيان موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(03-03): قياس صدق وثبات أداة الاستبيان

ترتيب المحاور	عنوان المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
1	مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الـ BADR	10	0,796
2	الأداء المالي	10	0,725
كل محاور الاستبيان		**20**	**0,753**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول: مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الـ BADR بلغ 0,796، و للمحور الثاني: الأداء المالي بلغ 0,725، كما بلغت قيمة المعامل لجميع محاور للاستبيان 0,753 وهي أكبر من 60% وعليه فإن الاستبيان يتمتع بالصدق والثبات ويقيس ما وضع لأجله.

ثالثا: الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان:

قمنا بالاعتماد على معامل سبيرمان، و ذلك لقياس درجة الارتباط بين كل محور و العبارات التي يتضمنها.

- **المحور الأول: مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الBADR**

الجدول رقم(03-04): الاتساق الداخلي لعبارات محور

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	من السهل الوصول إلى موقع البنك وبسرعة	0,381*	0,031
2	موقع البنك يقدم خدمات معلوماتية بشكل كافي	0,442*	0,013
3	يقدم البنك لعملائه بطاقات الدفع	0,503**	0,004
4	يستخدم البنك الشبكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	0,89**	0,000
5	يقدم البنك خدمة المحافظ الإلكترونية والتي تمكنهم من القيام بمختلف العمليات وبأي وقت	0,731**	0,000
6	يوفر البنك أمن للعمليات الإلكترونية	0,650**	0,000
7	البنك يقدم خدمات عبر الصراف الآلي	0,589**	0,000
8	لكي يتمكن البنك من الرد السريع على طلبات الزبائن يستخدم البنك الإلكتروني	0,778**	0,000
9	يتصل البنك بزبائنه عبر وسائط إلكترونية لإتمام الخدمات البنكية	0,778**	0,000
10	يوفر البنك الرضا التام لكم في مجال استخدام وسائل الدفع الحديثة	0,689**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يوضح الجدول معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات محور: مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك BADR والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن جميع معاملات الارتباط للعبارات كانت عند مستوى معنوية أقل من 0,05، وعليه فإن عبارات المحور تتمتع بالاتساق وصادقة لما وضعت لقياسه.

- **المحور الثاني: أسئلة عن الأداء المالي**

الجدول رقم(03-05): الاتساق الداخلي لعبارات محور

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تساعد الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمليات المالية	0,411*	0,042
2	تكلفة أداء الخدمات المصرفية منخفضة مقارنة مع الخدمات التقليدية	0,417*	0,020
3	تتسم الخدمة المصرفية بالسرعة، دقة المعلومات والثقة والأمان	0,642**	0,000
4	يهدف البنك من خلال الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة عدد العملاء	0,537**	0,002
5	يعتمد BADR في قياس ربحيته على استخدام مؤشرات السيولة	0,636**	0,001
6	يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة أرباحه	0,549**	0,006
7	يرتبط تحسين الأداء المالي للبنك بدقة وسرعة المعاملات المصرفية الحديثة	0,487**	0,000
8	يهدف البنك من خلال الصيرفة الإلكترونية إلى التقليل من مخاطر السيولة المصرفية وزيادة الربحية	0,590**	0,000
9	يستخدم البنك في تقييم أداءه نموذج العائد على حقوق الملكية ونموذج القيمة المضافة	0,482**	0,006
10	يستخدم البنك في تقييم وضعيته المالية ومدى قوة مراكزه المالية وكذا الأوضاع الإدارية من خلال نموذج CAMELS ونموذج بطاقة الأداء المتوازن	0,456**	0,010

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يوضح الجدول معامل الارتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات محور: الأداء المالي والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن جميع معاملات الارتباط للعبارات كانت عند مستوى معنوية أقل من 0,05، وعليه فإن عبارات المحور تتمتع بالاتساق وصادقة لما وضعت لقياسه.

المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة.

أولا: توزيع عينة الدراسة وفق الجنس:

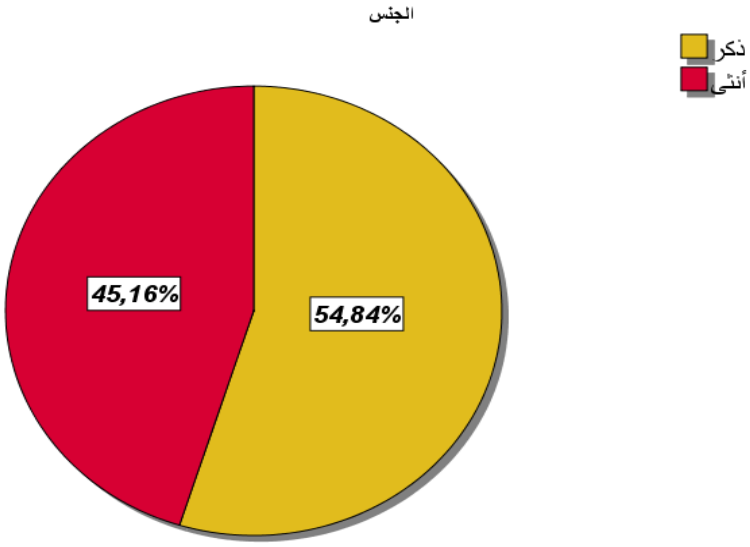
الجدول رقم(03-06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	17	% 54,8
أنثى	14	% 45,2
المجموع	31	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

يتضح من الجدول أن عدد الذكور والإناث متقارب، حيث بلغت نسبة الذكور 54,8% والإناث 45,2%، وهذا راجع إلى كون المهام الإدارية التي تعتبر ملائمة لكلا الجنسين.

الشكل رقم(03-09): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة وفق الفئة العمرية:

من خلال الجدول التالي يتم التعرف على مفردات العينة حسب الفئات العمرية كما يلي:

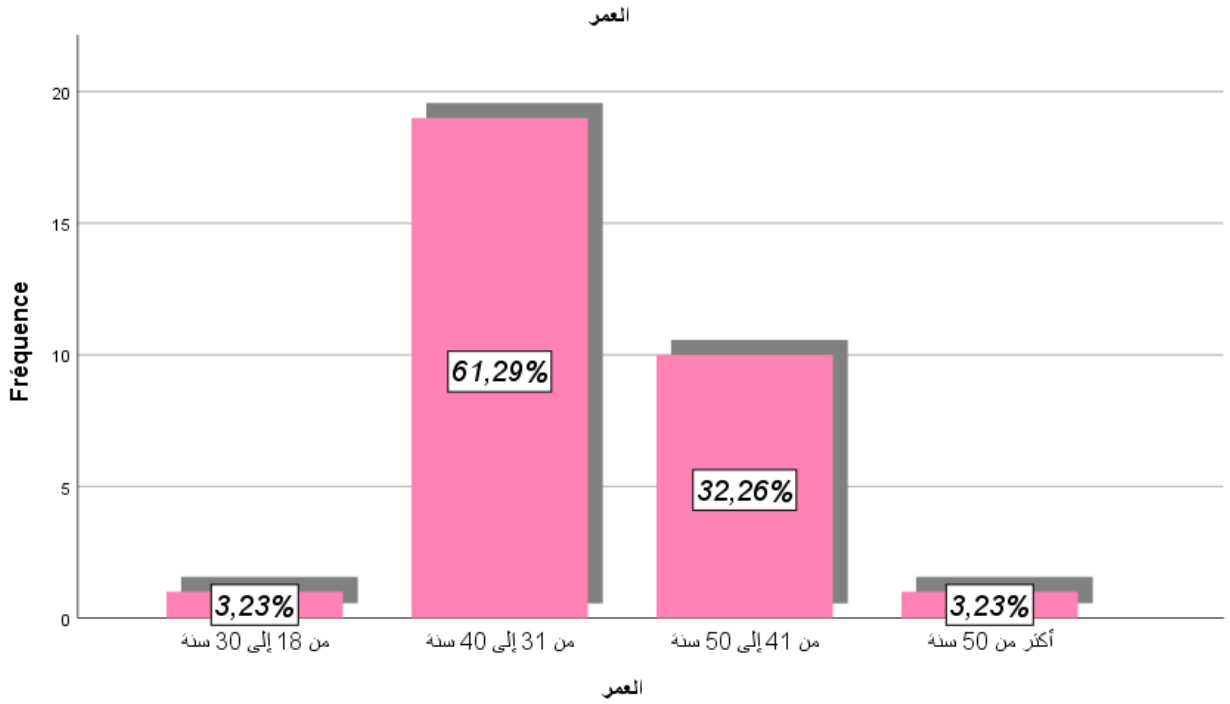
الجدول رقم(03-07): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 18 إلى 30 سنة	1	% 3,2
من 31 إلى 40 سنة	19	% 61,3
من 41 إلى 50 سنة	10	% 32,3
أكثر من 50 سنة	1	% 3,2
المجموع	**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن الفئة الأكثر تواجدا بالمؤسسة هي فئة الشباب القادرة على الإبداع وتقديم الإضافة للبنك حيث بلغت نسبتهم 64,5%، تليها فئة الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 41 سنة بنسبة 35,5%.

الشكل رقم(03-10): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامجSpss.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

من خلال الجدول سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي كما يلي:

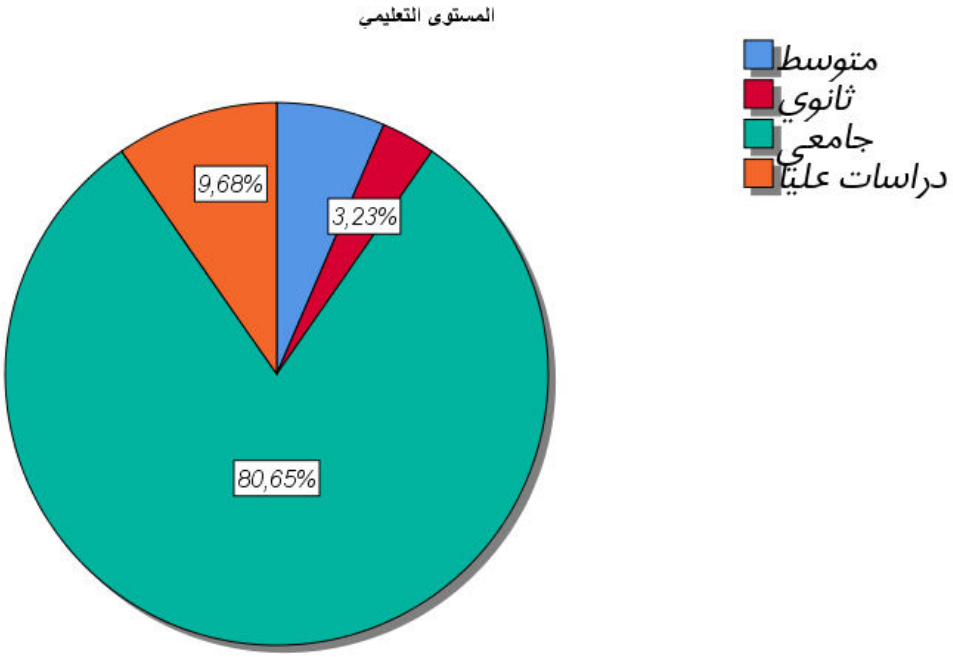
الجدول رقم(03-08): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	2	% 6,5
ثانوي	1	% 3,2
جامعي	25	% 80,6
دراسات عليا	3	% 9,7
المجموع	**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن البنك يتضمن عدد كبير من الأفراد أصحاب الشهادات الجامعية الذين تتناسب مؤهلاتهم العلمية مع الوظائف الإدارية للبنك، يليهم أصحاب الدراسات العليا ويمثلون أصحاب المناصب والقرارات العليا، بينما يعتبر أصحاب المستوى المتوسط والثانوي قليل جدا.

الشكل رقم(03-11) : توزيع أفراد العينة حسب مستواهم التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب خبرتهم المهنية:

من خلال الجدول يمكن التعرف على عدد سنوات عمل الموظف في الوكالة محل الدراسة.

الجدول رقم(03-09): توزيع أفراد العينة حسب خبرتهم المهنية.

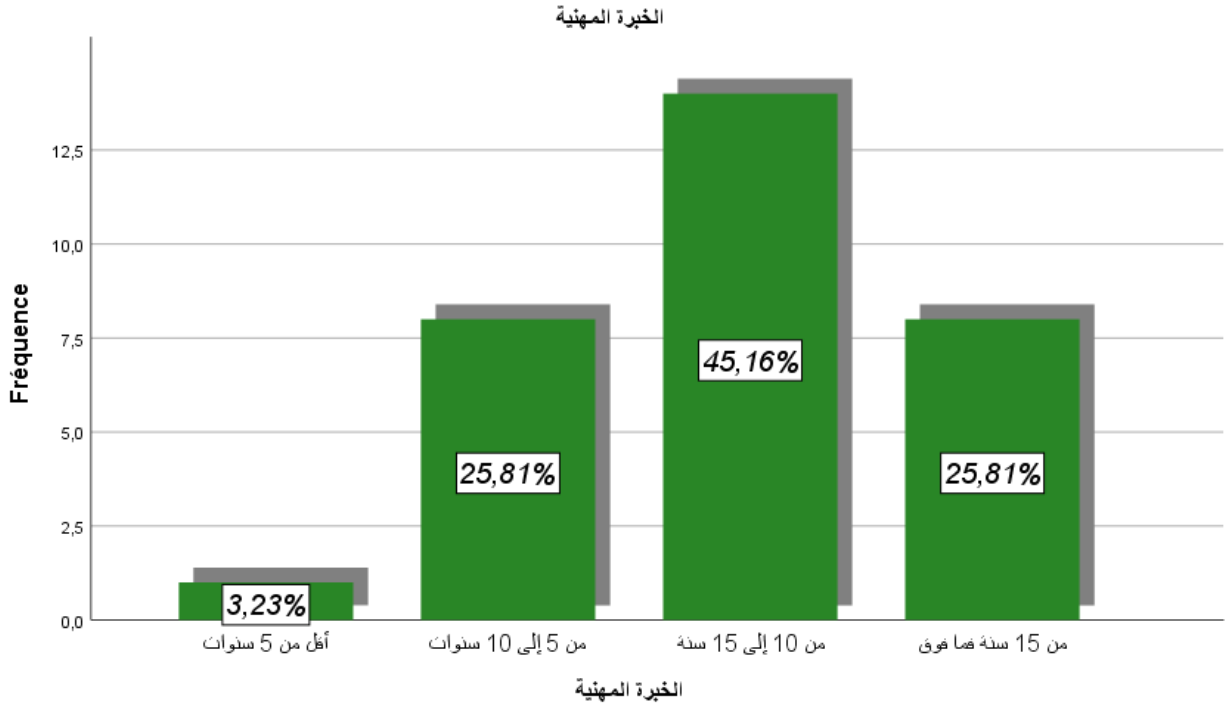
الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	1	% 3,2
من 5 إلى 10 سنوات	8	% 25,8
من 10 إلى 15 سنة	14	% 45,2
من 15 سنة فما فوق	8	% 25,8
المجموع	**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن أغلبية أفراد العينة تتراوح خبرتهم المهنية بين 10 و 15 سنة بنسبة 45,2%، وكذا الأفراد الذين لديهم خبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات بـ: 25,8%، كما كانت نسبة الأفراد الذين تفوق خبرتهم المهنية 15 سنة 25,8%، بينما بلغت نسبة الأشخاص الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات 3,2%.

وعليه فإن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على أصحاب الكفاءات والخبرات المهنية الطويلة.

الشكل رقم(03-12): توزيع أفراد العينة حسب خبرتهم الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي:

الجدول رقم(03-10): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي.

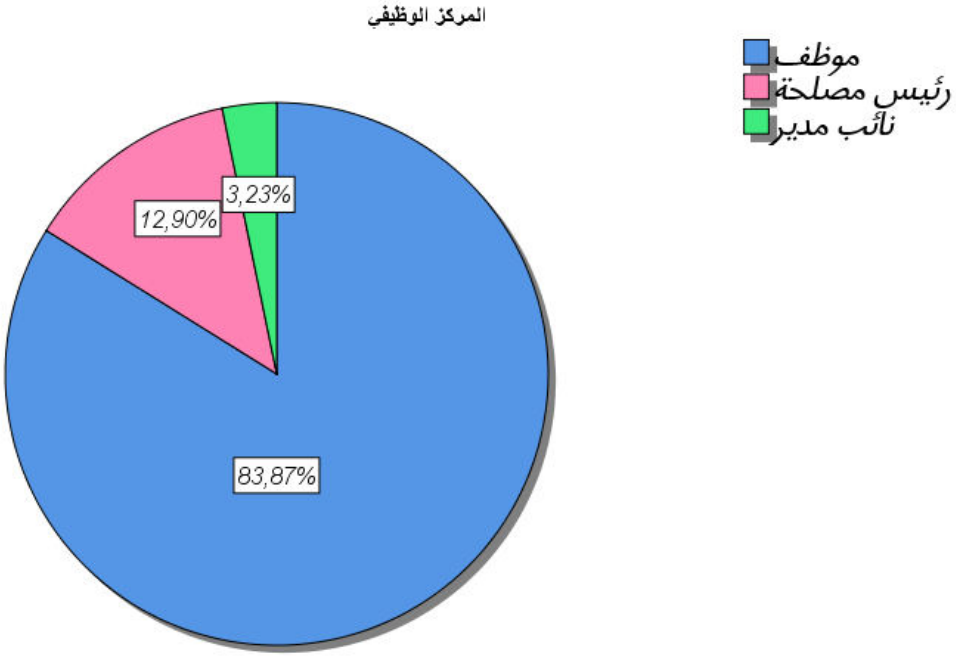
المركز الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
موظف	26	% 83,9
رئيس مصلحة	4	% 12,9
نائب مدير	1	% 3,2

مدير	0	0
المجموع	**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن توزيع عدد الأفراد حسب الوظائف منطقي بشكل كبير حيث بلغت نسبة الموظفين 83,9% وهي نسبة تتلاءم مع عدد الوظائف المتعدد للبنك، تلتها نسبة رؤساء الأقسام بـ: 12,9%، ثم رتبة نائب مدير بنسبة 3,2%، بينما لم يتواجد أي فرد يشغل منصب مدير في عينة الدراسة.

الشكل رقم(03-13): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

المطلب الرابع: تحليل نتائج إجابات الأفراد حول محاور الاستبيان:

قمنا باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاهات العامة لإجابات الأفراد حول جميع أسئلة محاور الاستبيان وذلك لقياس درجة الموافقة حول كل محور.

أولا: النتائج المتعلقة بالمحور الأول:

سنوضح النتائج المتعلقة بمستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك BADR وفق الجدول التالي:

- **الجدول رقم(03-11): النتائج المتعلقة بالمحور الأول: مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك BADR**

الرقم	العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
		التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
		النسبة%	النسبة%	النسبة%	النسبة%	النسبة%				
01	من السهل الوصول إلى موقع البنك وبسرعة	0	2	1	21	7	4,06	0,727	03	أوافق
		0	% 6,5	% 3,2	%67,7	%22,8				
02	موقع البنك يقدم خدمات معلوماتية بشكل كافي	0	3	1	25	2	3,84	0,688	04	أوافق
		0	%9,7	%3,2	%80,6	%6,5				
03	يقدم البنك لعملائه بطاقات الدفع	0	0	2	19	10	4,26	0,575	01	أوافق بشدة
		0	0	% 6,5	%61,3	%32,3				
04	يستخدم البنك الشبكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها	1	6	7	12	5	3,45	1,091	08	أوافق
		%3,2	%19,4	%22,6	%38,7	%16,1				
05	يقدم البنك خدمة المحافظ الإلكترونية والتي تمكنهم من القيام بمختلف العمليات وبأي	0	5	4	21	1	3,58	0,807	07	أوافق
		0	%16,1	%12,9	%67,7	%3,2				

	وقت								
06	يوفر البنك أمن للعمليات الإلكترونية	2	2	1	21	5	3,81	1,014	05	أوافق
		%6,5	%6,5	%3,2	%67,7	%16,1				
07	البنك يقدم خدمات عبر الصراف الآلي	0	1	3	17	10	4,16	0,735	02	أوافق
		0	%3,2	%9,7	%54,8	%32,3				
08	لكي يتمكن البنك من الرد السريع على طلبات الزبائن يستخدم البنك الإلكتروني	2	7	2	18	2	3,35	1,112	09	محايد
		%6,5	%22,6	%6,5	%58,1	%6,5				
09	يتصل البنك بزبائنه عبر وسائط إلكترونية لإتمام الخدمات البنكية	4	8	2	14	3	3,13	1,284	10	محايد
		%12,9	%25,8	%6,5	%45,2	%9,7				
10	يوفر البنك الرضا التام لكم في مجال استخدام وسائل الدفع الحديثة	0	3	8	17	3	3,65	0,798	06	موافق
		0	%9,7	%25,8	%54,8	%9,7				
المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الأول								3,73		أوافق
الانحراف المعياري الإجمالي للمحور الأول								0,539		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لمحور مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك BADR محصورة بين (3,13 – 4,26) والانحرافات المعيارية محصورة بين (0,575 – 1,284)، وهي على الترتيب التالي:

– المرتبة الأولى: تمثلت في العبارة 03: "يقدم البنك لعملائه بطاقات الدفع" بمتوسط حسابي 4,26 وانحراف معياري0,575 وباتجاه الموافقة التامة من قبل أفراد العينة.

– الرتبة الثانية: تمثلت في العبارة 07: "البنك يقدم خدمات عبر الصراف الآلي" وباتجاه عام أوافق بمتوسط حسابي 4,16 وبانحراف معياري0,735.

– المرتبة الثالثة: تمثلت في العبارات 01، 02، 06، 10، 05 و 04 على الترتيب بنفس الاتجاه العام أوافق.

– المرتبة الرابعة: تمثلت في العبارة08 " لكي يتمكن البنك من الرد السريع على طلبات الزبائن يستخدم البنك الإلكتروني" باتجاه محايد عند متوسط حسابي قيمته 3,35 وانحراف معياري 1,112.

– المرتبة الخامسة: تمثلت في العبارة09 " يتصل البنك بزبائنه عبر وسائط إلكترونية لإتمام الخدمات البنكية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي3,13 وانحراف معياري1,284.

كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور ككل 3,73 باتجاه أوافق من قبل أفراد العينة المستجوبين وهذا يعني أن البنك يقوم بتطبيق أساليب الصيرفة الإلكترونية على أعلى المستويات، كما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي للمحور 0,539 وهي قيمة أقل من الواحد بكثير مما يدل التقارب الكبير في إجابات الأفراد حول العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك BADR.

وعليه وبناء مما سبق نستنتج أن:

- يوفر البنك البطاقات الائتمانية وخدمة الصراف الآلي للعملاء؛
- يتميز موقع البنك بوفرة المعلومات الكافية وسهولة الولوج إليها؛
- يضمن البنك أمن وسرية العمليات الإلكترونية مما يشعر العملاء بالرضا والاطمئنان على ودائعهم؛
- تعتبر سيرورة التواصل بين البنك وعملائه بطيئة نوعا ما.

ثانيا: النتائج المتعلقة بالمحور الثاني

سنوضح النتائج المتعلقة بالأداء المالي وفق الجدول التالي:

- **الجدول رقم(03–12): النتائج المتعلقة بالمحور الثاني: الأداء المالي**

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام

		التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
		النسبة%	النسبة%	النسبة%	النسبة%	النسبة%			
01	تساعد الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمليات المالية	0	0	0	19	12	4,39	0,495	01	أوافق بشدة
		0	0	0	%61,3	%38,7				
02	تكلفة أداء الخدمات المصرفية منخفضة مقارنة مع الخدمات التقليدية	3	5	2	19	2	3,39	1,145	09	محايد
		%9,7	%16,1	%6,5	%61,3	%6,5				
03	تتسم الخدمة المصرفية بالسرعة، دقة المعلومات والثقة والأمان	1	4	21	4	1	3,87	0,718	06	أوافق
		%3,2	%12,9	%67,7	%12,9	%3,2				
04	يهدف البنك من خلال الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة عدد العملاء	0	4	2	17	8	3,94	0,929	05	أوافق
		0	%12,9	%6,5	%54,8	%25,8				
05	يعتمد BADR في قياس ربحيته على استخدام مؤشرات السيولة	0	5	4	18	4	3,68	0,909	07	أوافق
		0	%16,1	%12,9	%58,1	%12,9				
06	يهدف البنك من خلال تطبيق	0	2	1	21	7	4,06	0,727	03	أوافق

	الصيرقة الإلكترونية إلى زيادة أرباحه	0	%6,5	%3,2	%67,7	%22,6			
07	يرتبط تحسين الأداء المالي للبنك بدقة وسرعة المعاملات المصرفية الحديثة	0	0	4	18	9	4,16	0,638	02	أوافق
		0	0	%12,9	%58,1	%29				
08	يهدف البنك من خلال الصيرفة الإلكترونية إلى التقليل من مخاطر السيولة المصرفية وزيادة الربحية	0	2	3	18	8	4,03	0,795	04	أوافق
		0	%6,5	%9,7	%58,1	%25,8				
09	يستخدم البنك في تقييم أداءه نموذج العائد على حقوق الملكية ونموذج القيمة المضافة	0	1	16	12	2	3,48	0,677	08	أوافق
		0	%3,2	%51,6	%38,7	%6,5				
10	يستخدم البنك في تقييم وضعيته المالية ومدى قوة مراكزه المالية وكذا	0	3	19	7	2	3,26	0,729	10	محايد

	الأوضاع الإدارية من خلال نموذج CAMELS ونموذج بطاقة الأداء المتوازن	0	%9,7	%61,3	%22,6	%6,5				
المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الثاني								**3,95**	**أوافق**	
الانحراف المعياري الإجمالي للمحور الثاني								**0,772**		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لمحور الأداء المالي محصورة بين (3,26 – 4,39) والانحرافات المعيارية محصورة بين (0,495 – 1,145) وهي على الترتيب التالي:

– المرتبة الأولى: تمثلت في العبارة 01 : " تساعد الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمليات المالية" بمتوسط حسابي 4,39 وانحراف معياري 0,495 باتجاه عام أوافق بشدة من طرف أفراد العينة.

– المرتبة الثانية: تمثلت في العبارة 07 "يرتبط تحسين الأداء المالي للبنك بدقة وسرعة المعاملات المصرفية الحديثة" وباتجاه عام أوافق بمتوسط حسابي 4 ,16 وبانحراف معياري 0, 638.

– المرتبة الثالثة: تمثلت في العبارات 06، 08، 04، 03، 05 و 09 على الترتيب وبنفس الاتجاه العام أوافق،

– المرتبة الرابعة: تمثلت في العبارة 02 والقائلة: "تكلفة أداء الخدمات المصرفية منخفضة مقارنة مع الخدمات التقليدية" باتجاه محايد عند متوسط حسابي قيمته 3 ,39 وانحراف معياري 1, 145.

– المرتبة الخامسة: تمثلت في العبارة 10 " يستخدم البنك في تقييم وضعيته المالية ومدى قوة مراكزه المالية وكذا الأوضاع الإدارية من خلال نموذج CAMELS ونموذج بطاقة الأداء المتوازن" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3,26 وانحراف معياري 0,729.

كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الثاني ككل 3,95 باتجاه عام أوافق من قبل أفراد العينة المستجوبين وهذا يعني أن الأداء المالي للبنك في تحسن مستمر، كما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي للمحور 0,772 وهي قيمة أقل من الواحد مما يدل على عدم وجود تشتت كبير في إجابات الأفراد حول العبارات المتعلقة بالأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ثالثا: اختبار فرضيات النموذج

لقياس مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي لبنك BADR، تم استخدام أحد الأساليب الإحصائية المناسبة والمتمثل في الارتباط الخطي البسيط وذلك بقياس العلاقة بينهما من خلال الاعتماد على الفرضيات التالية:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي لبنك BADR عند مستوى دلالة إحصائية 0,05.

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي لبنك BADR عند مستوى دلالة إحصائية 0,05.

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(03-13) : العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي لبنك BADR

البيان	الصيرفة الإلكترونية					
الأداء المالي	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	β معامل الانحدار	$\propto$ الثابت	T المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
	0,524	0,274	0,32	2,76	1,237	**0,026**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا ما يلي:

- ✓ بلغ معامل الارتباط $R = 0,524$ ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي للبنك.
- ✓ بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0,274$ وهذا يعني أن نسبة 27,4 % من التغيرات في الأداء المالي للبنك ناتجة عن تأثير الصيرفة الإلكترونية.

- ✓ بلغت قيمة معامل الانحدار $\beta = 0,32$ وهذا يعني أن زيادة درجة واحدة في الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة في مستوى الأداء المالي بقيمة $0,32$.
- ✓ بلغت القيمة الثابتة $\propto = 2,76$ وهي عبارة عن قيمة ثابتة في معادلة تحسين الأداء المالي للبنك.
- ✓ فيما بلغت قيمة ستودنت المحسوبة $t = 1,237$ عند مستوى معنوية $0,026$ وهي قيمة أصغر من $0,05$.

ومنه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي لبنك BADR عند مستوى دلالة إحصائية $0,05$.

وعليه تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط للدراسة كالآتي:

$$y = 0,32\,x + 2,76$$

حيث:

y : تحسين الأداء المالي (المتغير التابع)

x : الصيرفة الإلكترونية (المتغير المستقل)

من خلال النموذج المتحصل عليه نجد أن هناك علاقة طردية موجبة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

رابعا: النتائج المتوصل إليها:

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- تعتبر سرعة ودقة العمليات المصرفية من أهم الأهداف الصيرفة الإلكترونية لتحسين الأداء المالي في البنك؛
- تحقق الصيرفة الإلكترونية زيادة في أرباح البنك وتقليل حجم السيولة المتداولة والحد من خطورتها؛
- تمنح الصيرفة الإلكترونية للعملاء الشعور بالثقة والأمان مما يدفعهم إلى التعامل أكثر مع البنك؛
- يعتمد البنك على بعض المؤشرات والمقاييس المالية لتحليل وتقييم أداءه المالي.

خلاصة الفصل:

أثناء التربص الذي قمنا به في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبع الاطلاع على مختلف آليات الصيرفة الإلكترونية التي تمتلكها وكالة BADRبالمدية محل الدراسة ومختلف المعلومات التي أعطيت لنا، ومن خلال الاستبيان، حيث قدر مجموع العينة ب:31 موظف، وتم تحليل بيانات الاستبيان عن طريق برمجية" SPSS" ، ومن أجل حساب الأثر الذي تتركه الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي تم الاستعانة بالأساليب الاحصائية الوصفية والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو أبعاد الدراسة، ومن خلال النتائج المحصل عليها نجد أن الصيرفة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية في البنوك الجزائرية من أجل تلبية احتياجات العملاء من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق أهداف البنك.

عند تحليل نتائج الدراسة الميدانية تبين لنا أن الصيرفة الإلكترونية ممثلة في البطاقات الإلكترونية تساهم في رفع وتحسين الأداء المالي للبنك محل الدراسة، إلا أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مازال يعاني العديد من المشاكل فأنظمة الدفع الإلكترونية المعتمدة في بنك البدر عرفت تحسنا في آدائها إلا أنها بعيدة عن المستوى المطلوب مقارنة بالبنوك في الدول المتقدمة، أما التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة فقد أسفر على وجود علاقة إيجابية وطردية بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي.

خاتمة

خاتمة:

تماشيا مع التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كان لابد على البنوك التجارية استخدام هذه التكنولوجيات في أداء خدماتها المالية والإدارية والتجارية، من أجل تحقيق أهدافها المسطرة التي يمكن على أساسها تلبية حاجات ورغبات زبائنها، ومنه كسب أكبر عدد من العملاء لرفع مستوى الأداء المالي لها، والذي يظهر أساسا في العائد على حقوق الملكية.

أعطت الصيرفة الإلكترونية دعما قويا للبنوك التجارية في زيادة تطورها، حيث سهلت على العملاء كل الخدمات بتوفير الجهد والوقت والتكاليف، فالقيام بهذه العمليات من أي مكان يريد سواء من بيته أو من مكان العمل، وهذا بفضل استعمال وسائل الدفع الإلكتروني وهذا لتدعيم العلاقات بالعملاء وزيادة ارتباطهم بالبنك الإلكتروني، الأمر الذي يعزز الميزة التنافسية مع البنوك الأخرى.

ومن خلال دراستنا لموضوع البحث تبين لنا أن للصيرفة الإلكترونية دور جوهري في تطوير وتحسين أداء البنوك من كافة الجوانب خاصة الجانب المالي، ورفع جودة خدماتها التي تقدمها، وكذا زيادة قنوات توزيعها ومنه جذب أكبر عدد من العملاء باعتبار هذا الأخير محور اهتمام من حيث الأهداف المسطرة.

أما الدراسة الميدانية لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بالمدية حاولنا قياس مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك من خلال تصميم استبيان موجه للموظفين بالوكالة.

أولا: إثبات صحة الفرضيات

1-تنص الفرضية الأولى على: "الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات البنكية عبر شبكة الإنترنت"، وتعتبر هذه الفرضية صحيحة، لأن البنوك التجارية وبتطبيقها للصيرفة الإلكترونية سهلت معظم معاملاتها والتي تتم عبر القنوات الإلكترونية مثل: الصراف الآلي، الحاسب الشخصي والهاتف النقال...

2-تنص الفرضية الثانية على: "توجد علاقة إحصائية ترابطية بين الصيرفة الإلكترونية وأثرها في تحسين الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية"، وتعتبر الفرضية صحيحة، لأنه من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبين لنا وجود علاقة إحصائية تربط تحسن الأداء المالي للبنك BADRبتطبيقه للصيرفة الإلكترونية في تقديم خدماته.

3- تنص الفرضية الثالثة: "يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بطاقات بنكية تسهل على العملاء إجراء معاملاتهم بكل سهولة"، تعتبر الفرضية صحيحة، لأنه من خلال الدراسة الميدانية تبين لنا أن بنك سيرورة المعاملات البنكية بطريقة سلسة ويعود هذا لإستخدام البنك للبطاقات الإلكترونية باختلافها.

ثانيا: نتائج الدراسة:

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية المتعلقة بمدى تأثير تطبيق الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالضبط وكالة المدية.

ويمكن حصر أهم النتائج التي توصلنا إليها من هذه الدراسة في النقاط التالية:

1-أن تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية دور هام في تحسين وتنمية الخدمات البنكية؛

2-كلما كانت الخدمات البنكية أكثر فعالية وملائمة كلما زادت من جذب أكبر عدد من العملاء؛

3-تعتبر عملية تقييم الأداء المالي العملية الأنسب لوضع الاستراتيجيات والخطط المتبعة من طرف البنك لوضع الآليات المناسبة لتقديم الخدمات ذات جودة عالية؛

4-تساعد المؤشرات المالية في تحليل وتقييم الأداء المالي للبنك محل الدراسة؛

5-يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفة وكالة المدية بطاقات إلكترونية عديدة نذكر منها: بطاقة السحب البنكية CBR، وبطاقة السحب البنكية CIB وبطاقة بدر للتوفير.

ثالثا: التوصيات والاقتراحات:

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها ومن خلال موضوع الدراسة ارتأينا إلى تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات المتمثلة في:

1-تعمل الاصلاحات المصرفية تماشيا مع التطورات التي تشهدها الساحة المصرفية العالمية ومواكبة كل ما هو جديد فيما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية.

2-تأهيل البنوك اديا، بشريا، تقنيا والاطلاع على تجارب الدول المتقدمة فيما يخص الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة والاستفادة منها.

3-العمل فعليا ببعض أدوات الصيرفة الإلكترونية مثل الشبكات الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية التي تتيح للعميل الدفع بواسطتها.

4-تشجيع التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني كبطاقات السحب وبطاقات الائتمان.

5-على البنوك التجارية مساعدة العملاء على التأقلم والتجاوب مع البيئة الإلكترونية الجديدة باستعمال برامج ملائمة

6-يجب التطوير في قنوات الصيرفة الإلكترونية عن طريق البحث والتطوير وذلك من أجل تحسين الأداء المالي للبنك.

7-ضرورة اهتمام البنوك بالتكاليف الناجمة عن تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لرفع الأداء المالي أكثر وأكثر.

رابعا: أفاق الدراسة:

من خلال الدراسة نرى بعض النقاط التي تساعدنا على تحسين الأداء المالي من خلال الصيرفة الإلكترونية تتمثل في:

1-تطور القطاع المصرفي الجزائري ودوره في تحسين نوعية الخدمات بالإعتماد على الصيرفة الإلكترونية؛

2-دور التسويق الإلكتروني لوسائل الدفع الحديثة في مجال تقديم الخدمات البنكية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية؛

3-الإستراتيجيات المستقبلية للبنوك التجارية في ظل استعمال البطاقات الدولية ؛

4-التعميم والإكثار من قنوات الدفع الإلكتروني ودوره في الاستفادة من الخدمات البنكية الإلكترونية من أجل زيادة الأداء المالي للبنك.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: الكتب

1-إبراهيم مُحَّد المحاسنة "إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق" دار جرير للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، الطبعة الأولى، 2013

2-أحمد بوراس، السعيد بريكة "أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر" دار الكتاب الحديث، القاهرة 2014.

3-السعيد بريكة، نادية شبانة، "البنوك الإلكترونية : بين الواقع والأفاق" .دار الكتاب الحديث.

4-حمزة محمود الزبيدي "التحليل المالي " مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع-عمان الأردن 2000.

5-حمزة محمود الزبيدي: "التحليل المالي" تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، دار المكتبة الوطنية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2000.

6-ضياء نصر الله الدرمللي "التحرير المصرفي في ظل التطورات الاقتصادية والمالية العالمية "مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 2017.

7- طارق عبد العالي حمادة، تقييم أداء البنوك التجارية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية 1999

8-علاء فرحان طالب، إيمان شعبان المشهداني "الحوكمة المؤسسة والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف " دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان ، الطبعة الأولى 2011.

9-مُحَّد أحمد السريتي، مُحَّد عزت مُحَّد غزلان "اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية" مؤسسة رؤية للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية.

10- مُحَّد الصيرفي، البيع والشراء عبر الإنترنت، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2008

11-مُحَّد عبد الفتاح الصيرفي "إدارة البنوك" دار المنهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان الأردن 2006.

12-محمود الخطيب، "الأداء المالي: وأثره على عوائد أسهم الشركات" دار الكتاب الوطنية، الطبعة الأولى 2010.

13-منير مُحَّد الجنبيهي، ممدوح مُحَّد الجنبيهي" البنوك الإلكترونية " دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.

14-ناظم مُحَّد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدللات "الصيرفة الإلكترونية : الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع" دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

15-يوسف حسن يوسف "البنوك الإلكترونية "، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر 2012.

ثانيا: الأطروحات والرسائل الجامعية والمذكرات

- **أطروحات الدكتوراه:**

16- أمينة بركان "الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي" أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، 2013-2014.

17- بورايو هاجر أميرة "دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر" أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة02، 2019-2020.

18- حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016-2017.

19- سارة مولاي مصطفى "دور رأس المال الفكري في تطوير الصيرفة الإلكترونية وانعكاس ذلك على جودة الخدمات المصرفية "،دراسة مقارنة بين وكالات المصارف العمومية والمصارف الخاصة بمدينة المدية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم التجارية ، جامعة المدية، 2019/2018.

20- نادية سعودي، "مدى استخدام الأساليب الحديثة المراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية" ، أطروحة دكتورة ، كلية العلوم الاقتصادية جامعة المسيلة ، 2017-2018.

- **مذكرا ت الماجستير:**

21- بانة وليد الناصر "تقييم الأداء المالي للمصارف الخاصة في سوريا باستخدام مؤشرات CAEL"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حلب –سوريا 2012.

22-بنية حيزية، "أهمية التخطيط المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية" مذكرة ماجستير، كلية علوم التسيير، جامعة المدية 2010-2011.

23-بن خروف جليلة "دور المعلومات في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات" دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أمحمد بوقرة. بومرداس 2008-2009

24-حمد أحمد أبو جزر "مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) كأداة لتقويم أداء البنك الإسلامي الفلسطيني" دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة.

25-رشيد بوعاقبة "الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري الأفاق والتحديات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة البليدة،2005-2006

26- رشيد جلاوي، الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، 2015-2016

27- راحو بلال "الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية " مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية ، 2014-2015.

28- زاهر صبحي بشناق "تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية" دراسة مقارنة للبنوك الوطنية، مذكرة ماجيستير، كلية العلوم التجارية، الجامعة الإسلامية غزة.

29- صلاح بلاسكة "قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كألية لتقييم استراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" دراسة حالة بعض المؤسسات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف 2011-2012.

30- مُحَّد طلحة "الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الأداء التسويقي للبنوك " مذكرة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية 2009.

31- مُحَّد مجيد جواد الحمداني "قياس أثر الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف"، مذكرة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية ،كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق 2013-2014.

32- موسى مُحَّد أبو حطب "فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين" حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

- **مذكرات الماستر:**

33- العقلي سهام، شرفي زينب "واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، وكالة المدية' مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2018-2019.

34- إيمان زغودة "الإنذار المبكر باستخدام نموذج camels لتقييم أداء البنوك التجارية" دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية ن جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي2014-2015.

35- بشرى مذكور، "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك" مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2016-2017.

36- بن زيباك الغالية، حجاج فضيلة "أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2017-2018.

37- بن مسعود زينب، قابلي بشرى، "أثر وسائل الدفع الحديثة على الأداء المالي للبنوك الإسلامية" دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2017-2018.

38- بن مسعي إيمان "واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية" مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، 2016-2017.

39- جليدة ابتسام، عيلان جميلة "الصيرفة الإلكترونية وأثرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية " مذكرة ماستر، كلية العلوم لاقتصادية ، جامعة المدية ،سنة 2015/2014.

40- جوبرية عز الدين "تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية" دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المدية 2019-2020.

41- حجاج إلهام "دور تقييم الأداء المالي في التنبؤ بالتعثر المالي في البنوك التجارية" ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أم البواقي 2015-2016.

42- حسن واقنة، أسامة تركمان "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية" دراسة مقارنة للبنك الخارجي الجزائري وبنك سوسيتي جنرال الجزائر من 2010-2013، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2014-2014.

43- حنان رتيعة "أهمية نظام CAMELS في تقييم أداء لبنوك الجزائرية" دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BNA،مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2014-2015.

44- حورية جنان "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية" دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي ، 2012-2013.

45- رابح بن عودة "دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للبنوك" دراسة حالة بنك BADR، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المدية2014-2015.

46- ريم الواعر "دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية " دراسة حالة مؤسسة نفطال وحدة GPL بأم البواقي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015.

47- زايدي حسينة ،"اهمية البنوك الإلكترونية في تحسين العمليات المصرفية"، دراسة حالة البنك الخارجي ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أم البواقي، 2012-2013.

48- سهيلة بعزيز "استخدام المؤشرات المالية التقليدية والحديثة في تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، مذكرة ماستر ، كلية علوم التسيير ، جامعة أم البواقي 2017-2018.

49- سلمى سدايرية "تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين البيضاء، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2013-2014

50- سناء مسعودي "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية" دراسة حالة وكالتي BNA-CPA، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي2014-2015.

51- عزوز بشرى ، قراس رمزي "مساهم المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة المركب الصناعي التجاري الحضنة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المسيلة ، 2018-2019.

52- عينوش عبد الرحيم ، دحماني عبد الوافي "تقييم الأداء المالي في شركات التأمين " دراسة تطبيقه في صندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة.2018-2019.

53- غضبان لخضر،" الإطار القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية"، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013-2014.

54- فاطمة الزهراء شادي "آليات تقويم الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية" دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي 2013-2014.

55- فاطمة سحاب ، مولودي قلاعي "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية " مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية، جامعة المدية،2017-2018.

56- فريدة نقارة، حليمة معيوف "تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة" دراسة حالة مؤسسة "بريماك" مذكرة ماستر،كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، 2018-2019.

57- مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2018-2019.

58- مرود هاجر، داود إيمان "أثر جودة الخدمة المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية" دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، 2018-2019.

59- معيزي سعيدة "الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشراقة، مذكرة ماستر، كلية العلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة2014-2015.

60- موراي سعيدة "الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول"، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفة وكالة أدرار ،مذكرة ماستر، كلية العلوم اقتصادية، جامعة أدرار، سنة2019/2018.

61- نريمان زايدي "تقييم الأداء المالي للبنوك" دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة 2009-2010.

62- هارون مسعودي "الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي" دراسة حالة بنك البركة وكالة باتنة، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية، جامعة باتنة، سنة 2011-2012.

ثالثا: المداخلات في الملتقيات والندوات

63- سنان زهير، مُحَمَّد جميل، سوسن أحمد سعيد "تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة والربحية" بالتطبيق على مصرف الموصل للتنمية والاستثمار للفترة(2002-2004)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل Sinan malaali، تنمية الرافدين، ص(123).

64- فريدة مشري، أمينة قاجة " الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني" الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة 24 أفريل 2018.

65- قدة حبيبة "،آليات وضوابط البنوك الإلكترونية "، تطور السياسات العمومية لعصرنة المرافق العامة، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العالي الدولي لكلية الحقوق . جامعة مُحَّد بوضياف /2018.

رابعا: المقالات في المجلات

63- أبوبكر بوسالم "هدى شهيد، دور أسلوب كايزن (الأنموذج القياسي) في تحسين أداء المؤسسة " دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال أور يدو ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العد: 08، 2017.

64- حسينة صايفي، نوال بن عمارة "قياس الأداء المالي باستخدام مؤشر القيمة المضافة" دراسة حالة المؤسسات المدرجة في المؤشر CAC40، مجلة الباحث.العدد:15،كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح.

65- رشدي عبد اللطيف وادي" أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها". مجلة الجامعة الاسلامية غزة فلسطين ص (895).

-لعراف وهيبة، فرحات عباس "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية في ظل قيد السيولة جامعة زيان عاشور بالجلفة ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ،العدد: الاقتصادي: 34.

68-مُحَّد البشير بن عمر، أحمد نصير "تقييم أداء البنوك باستخدام نموذج CAMELS" حالة البنك الوطني الجزائري في الفترة(2014-2015) مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية ، الجزائرالعدد:2 سبتمبر 2017.

69- شهاب الدين حسن الرسول، يوسف التوم ومصطفى أحمد ومُحَّد منصور "أثر جودة الضمانات في أساليب إدارة التعثر المصرفي" دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي السوداني ، مجلة العلوم الإنسانية والاقتصادية، العدد: 1، كلية الدراسات التجارية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان 2012.

70-شناتي سامي، أورزق إلياس "مدى توافق نماذج تقييم الأداء مع البنوك الإسلامية، قراءة في نموذج CAMELS، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد:1، المجلد السادس،2020.

71- نعيمة مولفرعة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية" مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد: 13، 06 سبتمبر2016.

- هالة عبدلي "الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، جوان 2017.

72- يوسف بوخلخال "أثر تعليق نظام التقييم المصرفي على البنوك التجارية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة الباحث، عدد:10، 2012، جامعة الأغواط، الجزائر.

خامسا: المواقع الإلكترونية

73https:// www MasterCard er

74https:// www bitakati dz

75http://www.badr-bank.net

76http://ebanking .badr .dz/fr

77http://mail .badr-bank.net/webmail

78www .badr-bank .net

الملحق رقم (01): نموذج عن الاستبيان المقدم

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الأسئلة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بها للحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، بعنوان: "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجاري بوكالة المدية –BADR–

وتهدف هذه الدراسة لمعرفة الفائدة التي حققتها البنوك التجارية في ظل الصيرفة الإلكترونية من أرباح وعوائد.

وفي سبيل هذا فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة بالإجابة على كافة الأسئلة، بوضع علامة (×)في الخانة التي تتفق مع رأيكم، بحيث أن المعلومات التي سيتم التحصل عليها سوف يتم معالجتها في الإطار العلمي والسرية التامة.

المحور الأول: المعلومات الشخصية.

1-الجنس: - ذكر ☐ - أنثى ☐

2-العمر: - من 18 إلى 30 ☐ - من 31 إلى 40 ☐

-من 41 إلى 50 ☐ -من أكثر من 50سنة ☐

3-المستوى التعليمي: -متوسط☐ - ثانوي ☐ -جامعي ☐ -دراسات عليا ☐

4-الخبرة المهنية: -أقل من 5 سنوات ☐ -من 5سنوات إلى 10 سنوات ☐

-من10 إلى 15 سنة ☐ -من 15 سنة فما فوق ☐

5-المركز الوظيفي: -موظف ☐ -رئيس مصلحة ☐ -نائب مدير ☐ -مدير ☐

المحور الثاني: مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الBADR

السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1-من السهل الوصول إلى موقع البنك وبسرعة					
2-موقع البنك يقدم خدمات معلوماتية بشكل كافي					
3-يقدم البنك لعملائه بطاقات الدفع					
4-يستخدم البنك الشيكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها					
5-يقدم البنك خدمة المحافظ الإلكترونية والتي تمكنهم من القيام بمختلف العمليات وبأي وقت					
6-يوفر البنك أمن للعمليات الإلكترونية					
7-البنك يقدم خدمات عبر الصراف الآلي					
8-لكي يتمكن البنك من الرد السريع على طلبات الزبائن يستخدم البنك الإلكتروني					
9-يتصل البنك بزبائنه عبر وسائط إلكترونية لإتمام الخدمات البنكية					
10-يوفر البنك الرضا التام لكم في مجال استخدام وسائل الدفع الحديثة					

المحور الثالث: أسئلة عن الأداء المالي

الأسئلة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1-تساعد الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمليات المالية					
2-تكلفة أداء الخدمات المصرفية منخفضة مقارنة مع الخدمات التقليدية					
3-تتسم الخدمة المصرفية بالسرعة، دقة المعلومات والثقة والأمان					
4-يهدف البنك من خلال الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة عدد العملاء					
5-يعتمد ال BADRفي قياس ربحيته على استخدام مؤشرات السيولة					
6-يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة أرباحه					
7-يرتبط تحسين الأداء المالي للبنك بدقة وسرعة المعاملات المصرفية الحديثة					
8-يهدف البنك من خلال الصيرفة الإلكترونية إلى التقليل من مخاطر السيولة المصرفية وزيادة الربحية					
9-يستخدم البنك في تقييم أدائه نموذج العائد على حقوق الملكية ونموذج القيمة المضافة					
10-يستخدم البنك في تقييم وضعيته المالية ومدى قوة مراكزه المالية وكذا الأوضاع الإدارية من خلال نموذج CAMELSونموذج بطاقة الأداء المتوازن					

الملحق رقم(02): ثبات وصدق الاستبيان

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,796	10

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,725	10

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,753	20

الملحق رقم (03): الاتساق الداخلي للمحاور

- **المحور الأول: مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الBADR**

			T1
Rho de Spearman	T1	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.

		N	31
	موقع إلى الوصول السهل من وبسرعة البنك	Coefficient de corrélation	,381
		Sig. (bilatéral)	,031
		N	31
	خدمات يقدم البنك موقع كافي بشكل معلوماتية	Coefficient de corrélation	,442*
		Sig. (bilatéral)	,013
		N	31
	بطاقات لعملائه البنك يقدم الدفع	Coefficient de corrélation	,503**
		Sig. (bilatéral)	,004
		N	31
	الشبكات البنك يستخدم المعاملات لتسهيل الإلكترونية وتسريعها	Coefficient de corrélation	,589**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	31
	المحافظ خدمة البنك يقدم من تمكنهم والتي الإلكترونية وبأي العمليات بمختلف القيام وقت	Coefficient de corrélation	,731**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	31
	للعمليات أمن البنك يوفر الإلكترونية	Coefficient de corrélation	,650**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	31
	عبر خدمات يقدم البنك الآلي الصراف	Coefficient de corrélation	,589**
		Sig. (bilatéral)	,000

		N	31
	الرد من البنك يتمكن لكي الزبائن طلبات على السريع الإلكتروني البنك يستخدم	Coefficient de corrélation	,778**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	31
	عبر بزبائننه البنك يتصل لإتمام إلكترونية وسائط البنكية الخدمات	Coefficient de corrélation	,778**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	31
	في لكم التام الرضا البنك يوفر الدفع وسائل استخدام مجال الحديثة	Coefficient de corrélation	,689**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	31

- **المحور الثاني: أسئلة عن الأداء المالي**

			T2
Rho de Spearman	T2	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	31
	في الإلكترونية الصيرفة تساعد المالية العمليات تسريع	Coefficient de corrélation	,411
		Sig. (bilatéral)	,042
		N	31
	المصرفية الخدمات أداء تكلفة الخدمات مع مقارنة منخفضة التقليدية	Coefficient de corrélation	,417*
		Sig. (bilatéral)	,020
		N	31

	بالسرعة، المصرفية الخدمة تتسم والأمان والثقة المعلومات دقة	Coefficient de corrélation	,642**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	31
	خلال من البنك يهدف الصيرفة على الاعتماد عدد زيادة إلى الإلكترونية العملاء	Coefficient de corrélation	,537**
		Sig. (bilatéral)	,002
		N	31
	قياس في BADR يعتمد مؤشرات استخدام على ربحيته السيولة	Coefficient de corrélation	,636**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	31
	خلال من البنك يهدف إلى الإلكترونية الصيرفة تطبيق أرباحه زيادة	Coefficient de corrélation	,549**
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	31
	المالي الأداء تحسين يرتبط المعاملات وسرعة بدقة للبنك الحديثة المصرفية	Coefficient de corrélation	,487**
		Sig. (bilatéral)	,006
		N	31
	خلال من البنك يهدف التقليل إلى الإلكترونية الصيرفة المصرفية السيولة مخاطر من الربحية وزيادة	Coefficient de corrélation	,590**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	31
	أداءه تقييم في البنك يستخدم حقوق على العائد نموذج المضافة لبقيمة ونموذج الملكية	Coefficient de corrélation	,482**
		Sig. (bilatéral)	,006
		N	31

	تقييم في البنك يستخدم قوة ومدى المالية وضعيته الأوضاع وكذا المالية مراكزه نموذج خلال من الإدارية بطاقة ونموذج CAMELS المتوازن الأداء	Coefficient de corrélation	,456**
		Sig. (bilatéral)	,010
		N	31

الملحق رقم (04): البيانات الشخصية

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	17	54,8	54,8	54,8
	أنثى	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 18 إلى 30 سنة	1	3,2	3,2	3,2
	من 31 إلى 40 سنة	19	61,3	61,3	64,5
	من 41 إلى 50 سنة	10	32,3	32,3	96,8
	أكثر من 50 سنة	1	3,2	3,2	100,0

	Total	31	100,0	100,0	

المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	2	6,5	6,5	6,5
	ثانوي	1	3,2	3,2	9,7
	جامعي	25	80,6	80,6	90,3
	دراسات عليا	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الخبرة المهنية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	1	3,2	3,2	3,2
	من 5 إلى 10 سنوات	8	25,8	25,8	29,0
	من 10 إلى 15 سنة	14	45,2	45,2	74,2
	من 15 سنة فوق فما	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

المركز الوظيفي				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	موظف	26	83,9	83,9	83,9
	رئيس مصلحة	4	12,9	12,9	96,8
	مدير نائب	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الملحق رقم(05): تحليل المحاور

- المحور الأول: مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الBADR

من السهل الوصول إلى موقع البنك وبسرعة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	1	3,2	3,2	9,7
	أوافق	21	67,7	67,7	77,4
	أوافق بشدة	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

موقع البنك يقدم خدمات معلوماتية بشكل كافي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	3	9,7	9,7	9,7
	محايد	1	3,2	3,2	12,9
	أوافق	25	80,6	80,6	93,5
	أوافق بشدة	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الدفع بطاقات لعملائه البنك يقدم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	6,5	6,5	6,5
	أوافق	19	61,3	61,3	67,7
	أوافق بشدة	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يستخدم البنك الشبكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات وتسريعها					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا بشدة	1	3,2	3,2	3,2
	أوافق لا	6	19,4	19,4	22,6
	محايد	7	22,6	22,6	45,2
	أوافق	12	38,7	38,7	83,9
	أوافق بشدة	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يقدم البنك خدمة المحافظ الإلكترونية والتي تمكنهم من القيام بمختلف العمايات وبأي وقت					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	5	16,1	16,1	16,1
	محايد	4	12,9	12,9	29,0
	أوافق	21	67,7	67,7	96,8

	أوافق بشدة	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يوفر البنك أمن للعمليات الإلكترونية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا بشدة	2	6,5	6,5	6,5
	أوافق لا	2	6,5	6,5	12,9
	محايد	1	3,2	3,2	16,1
	أوافق	21	67,7	67,7	83,9
	أوافق بشدة	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

البنك يقدم خدمات عبر الصراف الآلي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	3	9,7	9,7	12,9
	أوافق	17	54,8	54,8	67,7
	أوافق بشدة	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

لكي يتمكن البنك من الرد السريع على طلبات الزبائن يستخدم البنك الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا بشدة	2	6,5	6,5	6,5
	أوافق لا	7	22,6	22,6	29,0
	محايد	2	6,5	6,5	35,5
	أوافق	18	58,1	58,1	93,5
	أوافق بشدة	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يتصل البنك بزبائننه عبر وسائط إلكترونية لإتمام الخدمات البنكية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا بشدة	4	12,9	12,9	12,9
	أوافق لا	8	25,8	25,8	38,7
	محايد	2	6,5	6,5	45,2
	أوافق	14	45,2	45,2	90,3
	أوافق بشدة	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يوفر البنك الرضا التام لكم في مجال استخدام وسائل الدفع الحديثة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	3	9,7	9,7	9,7
	محايد	8	25,8	25,8	35,5

	أوافق	17	54,8	54,8	90,3
	أوافق بشدة	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
إلى الوصول السهل من وبسرعة البنك موقع	31	4,06	,727
خدمات يقدم البنك موقع كافي بشكل معلوماتية	31	3,84	,688
لعملائه البنك يقدم الدفع بطاقات	31	4,26	,575
الشبكات البنك يستخدم لتسهيل الإلكترونية وتسريعها المعاملات	31	3,45	1,091
المحافظ خدمة البنك يقدم من تمكنهم والتي الإلكترونية العمايات بمختلف القيام وقت وبأي	31	3,58	,807
للعمليات أمن البنك يوفر الإلكترونية	31	3,81	1,014
عبر خدمات يقدم البنك الآلي الصراف	31	4,16	,735

من البنك يتمكن لكي طلبات على السريع الرد البنك يستخدم الزبائن الإلكتروني	31	3,35	1,112
عبر بزبائننه البنك يتصل لإتمام إلكترونية وسائط البنكية الخدمات	31	3,13	1,284
لكم التام الرضا البنك يوفر وسائل استخدام مجال في الحديثة الدفع	31	3,65	,798
N valide (liste)	31		

- المحور الثاني: أسئلة عن الأداء المالي

تساعد الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمليات المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق	19	61,3	61,3	61,3
	أوافق بشدة	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

تكلفة أداء الخدمات المصرفية منخفضة مقارنة مع الخدمات التقليدية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا بشدة	3	9,7	9,7	9,7
	أوافق لا	5	16,1	16,1	25,8
	محايد	2	6,5	6,5	32,3
	أوافق	19	61,3	61,3	93,5

	أوافق بشدة	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

تتسم الخدمة المصرفية بالسرعة، دقة المعلومات والثقة والأمان					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	4	12,9	12,9	16,1
	أوافق	21	67,7	67,7	83,9
	أوافق بشدة	4	12,9	12,9	96,8
	42	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يهدف البنك من خلال الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة عدد العملاء					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	4	12,9	12,9	12,9
	محايد	2	6,5	6,5	19,4
	أوافق	17	54,8	54,8	74,2
	أوافق بشدة	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

السيولة مؤشرات استخدام على ربحيته قياس في **BADR** يعتمد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	5	16,1	16,1	16,1
	محايد	4	12,9	12,9	29,0
	أوافق	18	58,1	58,1	87,1
	أوافق بشدة	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة أرباحه					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	1	3,2	3,2	9,7
	أوافق	21	67,7	67,7	77,4
	أوافق بشدة	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يرتبط تحسين الأداء المالي للبنك بدقة وسرعة المعاملات المصرفية الحديثة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	12,9	12,9	12,9
	أوافق	18	58,1	58,1	71,0
	أوافق بشدة	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يهدف البنك من خلال الصيرفة الإلكترونية إلى التقليل من مخاطر السيولة المصرفية وزيادة الربحية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	3	9,7	9,7	16,1
	أوافق	18	58,1	58,1	74,2
	أوافق بشدة	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يستخدم البنك في تقييم أداءه نموذج العائد على حقوق الملكية ونموذج لبقيمة المضافة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق لا	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	16	51,6	51,6	54,8
	أوافق	12	38,7	38,7	93,5
	أوافق بشدة	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

يستخدم البنك في تقييم وضعيته المالية ومدى قوة مراكزه المالية وكذا الأوضاع الإدارية من خلال نموذج CAMELS ونموذج بطاقة الأداء المتوازن				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valid e	أوافق لا	3	9,7	9,7	9,7
	محايد	19	61,3	61,3	71,0
	أوافق	7	22,6	22,6	93,5
	أوافق بشدة	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الإلكترونية الصيرفة تساعد المالية العمليات تسريع في	31	4,39	,495
الخدمات أداء تكلفة مقارنة منخفضة المصرفية التقليدية الخدمات مع	31	3,39	1,145
المصرفية الخدمة تتسم المعلومات دقة بالسرعة، والأمان والثقة	31	3,87	,718
خلال من البنك يهدف الصيرفة على الاعتماد عدد زيادة إلى الإلكترونية العملاء	31	3,94	,929
قياس في BADR يعتمد استخدام على ربحيته السيولة مؤشرات	31	3,68	,909
خلال من البنك يهدف الإلكترونية الصيرفة تطبيق أرباحه زيادة إلى	31	4,06	,727
المالي الأداء تحسين يرتبط وسرعة بدقة للبنك الحديثة المصرفية المعاملات	31	4,16	,638
خلال من البنك يهدف إلى الإلكترونية الصيرفة السيولة مخاطر من التقليل الربحية وزيادة المصرفية	31	4,03	,795
تقييم في البنك يستخدم على العائد نموذج أداءه ونموذج الملكية حقوق المضافة لبقيمة	31	3,48	,677
تقييم في البنك يستخدم قوة ومدى المالية وضعيته الأوضاع وكذا المالية مراكزه	31	3,26	,729

الملحق رقم (06): الانحدار الخطي

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,524[a]	,274	,237	,76564
a. Prédicteurs : (Constante), T1				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,897	1	,897	1,530	,026[b]
	de Student	17,000	29	,586		
	Total	17,897	30			
a. Variable dépendante : T2						
b. Prédicteurs : (Constante), T1						

Coefficients[a]					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		

1	(Constante)	2,760	,975		2,830	,008
	T1	,320	,259	,224	1,237	,026
a. Variable dépendante : T2						