

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم التسيير
تخصص: مالية وبنوك



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

رزيقة عبد القادر

طاهري زوبير

تحت عنوان:

تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك على أداء الاقتصادي في الجزائر
الدراسة الميدانية لبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	(أستاذ التعليم العالي جامعة ابن خلدون تيارت)	دحوعبد الكريم
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر صنف "أ" جامعة ابن خلدون تيارت)	بوزكري جمال
مناقشا	(أستاذ محاضر صنف "ب" جامعة ابن خلدون تيارت)	حمي محمد أمين

السنة الجامعية: 2024/2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم التسيير
تخصص: مالية وبنوك



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

رزيقة عبد القادر

طاهري زوبير

تحت عنوان:

تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك على أداء الاقتصادي في الجزائر
الدراسة الميدانية لبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	(أستاذ التعليم العالي جامعة ابن خلدون تيارت)	دحوعبد الكريم
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر صنف "أ" جامعة ابن خلدون تيارت)	بوزكري جمال
مناقشا	(أستاذ محاضر صنف "ب" جامعة ابن خلدون تيارت)	حمي محمد أمين

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على المبعوث رحمة للعالمين...

فانه ليسرنا ان نتقدم بالشكر و العرفان لاستاذنا الفاضل:

الأستاذ " بوزكري جمال " الذي شرفنا بتأطيره

لهذا العمل وعلى كل ما قدمه لنا من مساعدات

و توجيهات و نصائح ولصبره في مدة انجاز هذا العمل .

كما نتقدم بالشكر إلى كافة أساتذتنا الذين

قدموا لنا العون و التوجيهات من بداية

دراستنا الجامعية إلى غاية تخرجنا.

وفي الأخير نشكر جميع طلبة

العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

و بالأخص دفعتنا .

إهداء

تبارك الذي أهدانا نعمة العقل وأنار سبيلنا

بنور العلم ومهد لنا

طريق النجاح بكل تقدير وعرفان.

أهدي عملي هذا المتواضع إلى أعز ما أملك وما لدي في الوجود

وأقرب الناس إلى قلبي أطال الله في عمرهما "أمي وأبي".

إلى العائلة الكريمة: - رزيقة عبد القادر -

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى كل

الأصدقاء والأحباب

وإلى كل من تمنى لي النجاح في هذا العمل.

رزيقة عبد القادر

الإهداء

إلى التي منحنتي عظيم حنانها، وكريم عطفها، وكل سهرها

أمي الغالية.

إلى الذي صنع مجد نجاحي ونور دربي أبي العزيز.

إلى الشمعة التي انارت دربي اخوتي

إلى العائلة الكريمة: - طاهري زوبير -

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى كل الأصدقاء والأحباب

إلى كل أساتذ العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

إلى كل من ساهم في إنجاز البحث ولو بكلمة تشجيع

من قريب أو من بعيد

طاهري زوبير

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
-	الإهداء
-	شكر
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
5	الفصل الأول مدخل الى التكنولوجيا المالية و الاداء المالي للبنوك
6	تمهيد الفصل
7	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية
7	المطلب الاول : ماهية التكنولوجيا المالية
11	المطلب الثاني : مراحل التكنولوجيا المالية ومنافعها
12	المطلب الثالث: استخدامات و معوقات التي تواجه التكنولوجيا المالية
16	المبحث الثاني: الاطار النظري لتقييم الاداء البنكي
16	المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي ومبررات الاهتمام به
18	المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء للمنظومة البنكية
22	المطلب الثالث: الرقابة على الأداء الكلي للبنوك
25	المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والاداء البنكي في الجزائر
25	المطلب الثاني: أثر واهداف استخدامات التكنولوجيا المالية على البنوك
28	المطلب الثاني: واقع تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر
30	المطلب الثالث : توجهات القطاع البنكي نحو التكنولوجيا المالية في الجزائر
32	خلاصة الفصل
33	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت
34	تمهيد الفصل

فهرس المحتويات

35	المبحث الاول: لمحة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري BNA
35	المطلب الأول: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري
38	المطلب الثاني: بطاقة تعريفية لوکالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري
40	المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمه البنك الوطني الجزائري
42	المبحث الثاني: الطريقة المنهجية وإجراءات الدراسة
42	المطلب الاول: منهج وعينة الدراسة
42	المطلب الثاني: طرق جمع البيانات و اداة الدراسة
43	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة
45	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
45	المطلب الاول: ثبات أداة الدراسة
46	المطلب الثاني: تحليل البيانات الشخصية و المحاور
55	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات الدراسة
56	خلاصة الفصل:
59-57	الخاتمة
62-60	قائمة المصادر و المراجع
72-63	الملاحق
73	الملخص

فهرس المحتويات

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
8	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	(01-01)
13	حلول التكنولوجيا المالية لمختلف قطاعات الخدمات المالية	(02-01)
37	تفرع المديرية العامة	(01-02)
38	توزيع موظفي وكالة تيارت.	(02-02)
42	الاستبيانات الموزعة والمستوردة	(03-02)
44	بدائل الإجابات، طول الفئة ودلالة الدرجة وفق لمقياس ليكرت الخماسي	(04-02)
45	معامل الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام الثبات كرونباخ- الفا	(05-02)
46	صدق البناء الداخلي بين التكنولوجيا الحديثة و الاداء البنكي	(06-02)
47	جدول تحليل البيانات مجتمع العينة	(07-02)
51	المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة	(08-02)
53	المحور الثاني: الاداء البنكي	(09-02)
55	نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية	(10-02)
55	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية	(11-02)

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	مراحل للتكنولوجيا المالية	(01-01)
20	تقيم الاداء الكلي البنكي	(02-01)
28	أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية.	(03-01)
36	الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري	(01-02)
39	الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري	(02-02)
43	نموذج الدراسة	(03-02)
48	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(04-02)
48	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(05-02)
49	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية:	(06-02)
50	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(07-02)

فهرس المحتويات

قائمة الملاحق:

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
64	استمارة الاستبيان	ملحق 1
68	معامل الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام الثبات كرونباخ- الفا	ملحق 2
69	صدق البناء الداخلي	ملحق 3
69	البيانات الشخصية	ملحق 4
70	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ل فقرات الاستبيان	ملحق 5
71	اختبار الفرضية الرئيسية	ملحق 6

مقدمة

يعيش العالم حاليا العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي أهمها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، حيث برزت تأثيراتها المختلفة على المجال الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، وفي هذا السياق وتحت نفس تأثير المتغيرات، تعد البنوك واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، مما حتم عليها تبني إستراتيجية لتطوير بنيتها، إذ مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية أصبح الإحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الإعتيادي التقليدي، لأنها أصبحت غير مقيدة مكانيا وزمنيا.

عرفت شروط عمل الوظيفة البنكية والمالية تحولات عميقة حيث انتقلت من وظائفها التقليدية والتي كانت تتمثل أساسيا في جمع الادخارات وتوظيفها في الاستثمارات مقابل عائد الوساطة إلا أن الأمور تغيرت تغيرا جذريا حيث بدأت الاستغلال التقدم التكنولوجي الهائل في نظامي الاتصالات والمعلوماتية لتوظيفها بما يخدم أهدافها المتعلقة بالتطوير النوعي والكمي للخدمات البنكية والمالية وبالتالي التحول إلى النمط المالي والمصرفي الإلكتروني. حيث تعتبر السياسة النقدية أداة مهمة تستخدمها الدولة تسعى من خلالها لتحقيق الاستقرار الاقتصادي في التأثير على مجريات النشاط الاقتصادي من خلال السياسات الاقتصادية التي تنفذها، ويأتي هذا الدور غير آلية التدخل سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، كما تعتبر أداة مهمة في بناء السياسة الاقتصادية الكلية، فهي أحد العناصر الأساسية المكونة لها إذ أن لها تأثيرا كبيرا على حالة الاقتصاد الوطني على المستوى الكلي انكماشاً أو توسعاً، فالدولة تتدخل من خلال السياسة النقدية عن طريق البنك المركزي، هذا الأخير الذي ينبغي بأن يقوم بدور أكثر فعالية في التحكم في الرصيد النقدي والرقابة على التمويل وبالتالي الرقابة على عمل البنوك التجارية والمؤسسات المالية خاصة في ظل انتشار النقود الإلكترونية وزيادة استخدامها كشكل من أشكال التحول إلى الاقتصاد الرقمي والافتراضي

1- الإشكالية :

وعلى ضوء ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو اثر استخدام التكنولوجيا في البنوك على الاداء الاقتصادي ؟

2- الاسئلة الفرعية :

ويتفرع التساؤل الرئيسي إلى التساؤلات الفرعية التالية :

- ماهي استخدامات التكنولوجيا الحديثة في البنوك ؟

- ماهي علاقة التكنولوجيا الحديثة في البنوك و الاداء الاقتصادي العام؟

3- فرضيات الدراسة:

بنيت هذه الدراسة على:

- تؤثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك على أداء الاقتصادي بصفة جزئية.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في كونه يتطرق إلى احد المواضيع المهمة والرئيسية والمتمثل في التكنولوجيا المالية التي اجتاحت العالم حيث ساهمت الابتكارات المالية المقدمة من خلالها في رفع أداء المؤسسات المالية و البنوك وإبراز ودورها في الشركات الدولية عن تجارب بعض الدول العالمية وهذا ما يجعل التكنولوجيا المالية مطلبا ضروريا ينبغي على الجزائر تبنيه اليوم في قطاعها المالي والمصرفي.

5- أهداف الدراسة:

- التعرف على ماهية التكنولوجيا المالية، وأهميتها وأهم خصائصها

- إلقاء الضوء على لتقييم الاداء البنكي

- تحديات التكنولوجيا المالية والاداء البنكي في الجزائر.

6- أسباب اختيار الموضوع :

الموضوع ضمن تخصصنا

الرغبة من الباحث معالجة الموضوع.

النجاح الذي حققته التكنولوجيا المالية.

7- أدوات الدراسة :

عند قيام أي باحث بدراسة ما يلجا إلى مجموعة من الأدوات للحصول على المعلومات المطلوبة و القيام

بتحليلها و من أهم و ابرز هذه الأدوات :

البحوث المكتبية : تتمثل في البحث والاطلاع على المراجع و المصدر التي لها علاقة بموضوع البحث .

الاستبيان: و يعتبر تقنية أساسية لأنه يعطي إلى حد ما حرية و طلاقة في الرد على الأسئلة المطروحة عكس

تقنية المقابلات .

8- حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية : تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة على

اداء البنكي.

الحدود البشرية: تتحدد الحدود البشرية لهذه الدراسة لجميع العاملين في مختلف المستويات الإدارية بنك BNA

وكالة تيارت .

الحدود المكانية : بنك BNA وكالة تيارت .

الحدود الزمنية : تتحدد الحدود الزمنية لهذه الدراسة خلال العام الجامعي 1445 هـ - 2024م.

9- منهج الدراسة :

منهجية الدراسة انطلاقا من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها من خلال الإجابة على الإشكالية الدراسة، فقد تم الالتزام بالمنهج الوصفي في الفصل النظري، والخصوصية المحور الثاني تم الالتزام بالمنهج الوصفي التحليلي الذي سيتم معالجته من خلال استخدامنا للاستبيان.

10- الدراسات السابقة:

- الدراسة الاولى: دراسة ميهوب سماح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الشعير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013-2014،

-الدراسة الثانية: دراسة حميد كلتوم " محاولة تقييم اداء البنوك الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 1990 الى 2014 " اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه جامعة الجزائر 03 2017

11- صعوبات الدراسة :

من ابرز الصعوبات التي واجهت الدراسة
حادثة موضوع الدراسة وقلة المراجع
امتناع المسؤولين عن استقبال الطلبة

12- هيكل الدراسة :

من خلال معالجتنا لموضوع دراستنا قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين أساسيين، فكان الفصل الأول خاص بمدخل الى التكنولوجيا المالية و الاداء المالي للبنوك و قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث، حيث تناول المبحث الأول مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه الاطار النظري لتقييم الاداء البنكي، أما المبحث الثالث خصصناه الى التكنولوجيا المالية والاداء البنكي في الجزائر، أما الفصل الثاني اختص بالجانب الميداني حيث تم التطرق فيه لمعالجة دراسة حالة بنك BNA وكالة تيارت.

الفصل الأول

مدخل إلى التكنولوجيا المالية و الأداء المالي للبنوك

تمهيد الفصل

تكنولوجيا المالية تمثل مجالاً حديثاً في إدارة الأمور المالية، حيث تُستخدم التكنولوجيا والأفكار المبتكرة لتطوير الخدمات المالية. وتلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في الشركات المالية، حيث تُعتبر عاملاً رئيسياً في الابتكار لتحسين جودة الخدمات. بفضل الخدمات المالية الرقمية، تقدم المؤسسات المالية خدماتها بطرق متقدمة مع توفير جودة عالية.

تجتمع الابتكارات المالية والتكنولوجية لتمثل نسيجاً متقدماً يحدد مسار تطور التجارة الإلكترونية. يعتبر هذا التحول جوهرياً في تبسيط التبادلات التجارية وتعزيز تجارب المستهلكين. أصبح بإمكاننا إجراء المعاملات التجارية بسهولة بين المستهلك والتاجر من خلال هذه الشبكة بمجرد النقر على زر واحد من المنزل، دون أي عناء. ومن هنا نشأ مصطلح التجارة الإلكترونية بهذا السياق، سنستكشف كيف تمثل هذه التكنولوجيا دور مهم بدعم وتعزيز العمليات التجارية، سواء من خلال وسائل الدفع الرقمية، أو تمكين التمويل الذكي، أو حتى تحسين الأمان المالي في البيئة الرقمية. تعتبر هذه الجوانب مكملة لبنية التجارة الإلكترونية. وتم تقسيم الفصل الى :

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني : الاطار النظري لتقييم الاداء البنكي

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والاداء البنكي في الجزائر

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية

حققت التكنولوجيا المالية مكانة مرموقة في القطاع الاقتصادي العالمي واستطاعت رغم حداثتها من تحقيق مكاسب هائلة في مدة زمنية قصيرة، وذلك لاكتسابها ميزة تنافسية هامة من خلال تقديم خدمات مالية إلكترونية تتميز بالسرعة والدقة والتكلفة المنخفضة، وسمح لها هذا النجاح بالنمو والانتشار في دول العالم المختلفة.

المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي تلك الابتكارات المالية التي باستطاعتها أن تنتج نماذج أعمال جديدة، أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات تؤثر بشكل واضح على الأسواق المالية والمؤسسات وتقديم الخدمات المالية تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة وهي شركات صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات. بالتعاون أو بالمنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين¹

أولاً: مفهوم التكنولوجيا المالية بشكل عام²

1- يرتبط بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهو كمنشآت تستخدم المؤسسات تكنولوجيات الاعلام والاتصال من خلاله من أجل توزيع خدمات مالية بطريقة أكثر فعالية وبأقل تكلفة".

2- يشير مصطلح التكنولوجيا المالية: "لكل مؤسسة تتدخل في هذا المجال من أجل اقتراح على عملائها حلولاً تكنولوجية مبدعة أو ابتكارية فهي شركات ناشئة والتي تحاول الاستحواذ على حصص سوقية على حساب الفاعلين التقليديين لقطاع الخدمات المالية.

3- كما تعرف التكنولوجيا المالية على أنها: "الابتكار المالي التقني الذي قد يؤدي إلى ابتكار جديد في نماذج الأعمال أو التطبيقات أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات المرتبطة به ما سينعكس بأثر مادي على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير التمويل.

4- تعرف لجنة بازل للرقابة المصرفية على أنها: أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية".³

¹ د ريهام احمد ممدوح حسين " اثر تكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية" مدرسة الاقتصاد بالأكاديمية السادات للعلوم الادارية 2020/2012 ص 476

² د مليكة بن علقمة " دور التكنولوجيا المالية الاسلامية في تعزيز الشمول المالي -تجربة البحرينية نموذجاً مخبر التنمية المحلية المستدامة بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدينة سنة 2021 ص 206

³ وهيبة عبد الرحيم أشواق بن قدور، " توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء التجارب شركات الناجحة ملقنى وطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات نمو المنافسة مركز جامعي لتامنغست 2018/04/29 ص 14

5- توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع، أرخص، أسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها.

4- أو هي: التقنيات المدفوعة بالثورة الصناعية الرابعة تعمل بشكل كبير على تعزيز و/أو تعطيل الخدمات المالية والعمليات ونماذج الأعمال ومشاركة العملاء.

وقد استخدم مصطلح التكنولوجيا المالية لوصف مجموعة متنوعة من نماذج الأعمال المبتكرة والتكنولوجيات الناشئة ممن لديها القدرة على تحويل صناعة الخدمات المالية:

تقدم نماذج الأعمال المالية المبتكرة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية واحدة أو أكثر من المنتجات أو الخدمات المالية بطريقة آلية من خلال استخدام شبكة الانترنت ومن خلال ذلك فإنها تفصل الخدمات المالية المختلفة التي يقدمها عادة مقدمي الخدمات كالمصارف القائمة الوسطاء أو مدراء الاستثمار وعلى سبيل المثال: منصات التمويل الجماعية ومنصات إقراض وسيطة أو بيع قروض من نظير الآخر، المنشورات التلقائية، فضلا عن خدمات الوساطة والاستثمار المقدمة من خلال منصات التداول الاجتماعي.¹

ثانيا : مراحل تطور التكنولوجيا المالية :

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية والوحدات الاقتصادية للخدمات

المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل، في المراحل الثلاث الآتية:

¹ ا. بوعلاقة نورة و ا. ختيري وهيبه" شركات التكنولوجيا المالية الناشئة - عرض بعض التجارب" مخبر التنمية المحلية المستدامة بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدينة سنة 2021 ص 62

جدول رقم (01-01) : مراحل تطور التكنولوجيا المالية

الراحل	السنة	التفصيل
المرحلة الأولى	1866-1967	في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الاطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعوامة المالية
المرحلة الثانية	1967-2008	في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمن عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية، وأنظمة المقاصة أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الانترنت
المرحلة الثالثة	2008 الى يومنا هذا	منذ الأزمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس

المصدر: أد ابتهاج اسماعيل وآخرون " التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي

في مرحلة ما بعد كوفيد19 دراسة استطلاعية" مجلة الدراسات المحاسبية ومالية

مؤتمر العلمي الدولي الثاني و الوطني الرابع 2021 ص 65

وبالنسبة للأسباب التي جعلت هذا الانتشار السريع عبر كافة الدول التي تستثمر فيها رؤوس أموال

كبيرة، في مجال التكنولوجيا المالية، وتطور معدلات الاستثمار فيها بوتيرة سريعة جدا، تتمثل فيما يأتي:

حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيات المصرفية، بالإضافة إلى التطور الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني.

سهولة الوصول إلى شرائح سكانية أوسع، من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي

سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية الفينتك"، مقارنة بالعالم التقليدي الذي يستوجب التعامل فيه على الأقل فتح حسابات بنكية في الداخل والخارج.

ضالة التكلفة في التعامل في التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى خدمات جيدة دون دفع تكاليف كبيرة

ثالثا: أهمية التكنولوجيا المالية¹

تعد التكنولوجيا المالية ذات أهمية وأثر كبير على القطاع المالي حيث أنها تربط بين قطاعي التكنولوجيا والمال، وبالتالي شكلت فرصة كبيرة للقطاع المالي من خلال ما وفرت من خدمات مالية متطورة تتميز بالسرعة والدقة وانخفاض التكلفة، وتساهم التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تحسين خدمة العملاء، كما أنها تعد مفتاح نجاح وتميز البنوك من خلال مساعدتها في تطوير وتحسين أدائها، ولم تقتصر أهمية التكنولوجيا المالية على ما سبق فحسب بل تساهم في تعزيز كفاءة الأسواق المالية، ولا يكمن المقياس الحقيقي لنجاح التكنولوجيا المالية في تطوير منتجات وخدمات مالية لتأمين راحة العملاء، ولكن مساهمتها في تعزيز الشمول المالي من خلال المنتجات والخدمات المالية المبتكرة التي وصلت لفئات كانت خارج دائرة القطاع المالي ولم يكن بالإمكان الوصول إليهم من قبل، فقد تغير القطاع المالي بشكل كبير منذ ظهور التكنولوجيا المالية .

اذ تكتسي التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي أهمية بالغة لما تمنحه من فوائد متعددة، يمكن حصرها فيما يلي:²

تعزيز الاحتواء المالي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.

تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية و إدارة المخاطر .

تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

رابعا: ممارسة التكنولوجيا المالية: تشارك الشركات الناشئة الأكثر شهرة وأكثرها تمويلا) في نفس الخصائص المميزة فهي مصممة التهديد مقدمي الخدمات المالية التقليديين الراسخين وتحديهم، وفي نهاية المطاف الهيمنة عليهم من خلال كون الشركات الناشئة أكثر ذكاء أو يخدمون قطاعا محروما أو يوفرون خدمات أسرع و/ أو خدمة أفضل.

على سبيل المثال، تسعى شركة Affirm إلى استبعاد شركات البطاقات الائتمانية من عملية التسوق عبر الانترنت من خلال توفير طريقة للمستهلكين لتأمين قروض فورية قصيرة الأجل لعمليات الشراء .

¹ ياسر محمد عبد القادر عقل واخرون " اثر التكنولوجيا المالية على الاداء المالي للبنوك: دراسة تطبيقية على بنوك مصر " مجلة الأكاديمية للبحوث التجارية

المعاصرة- المجلد الثالث العدد الثالث سبتمبر 2023 ص 91

² د كبد الكريم مسعودي د قوريشي خير الدين " التكنولوجيا المالية لتحقيق جودة الاداء المصرفي - دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بادرا ر مجلة

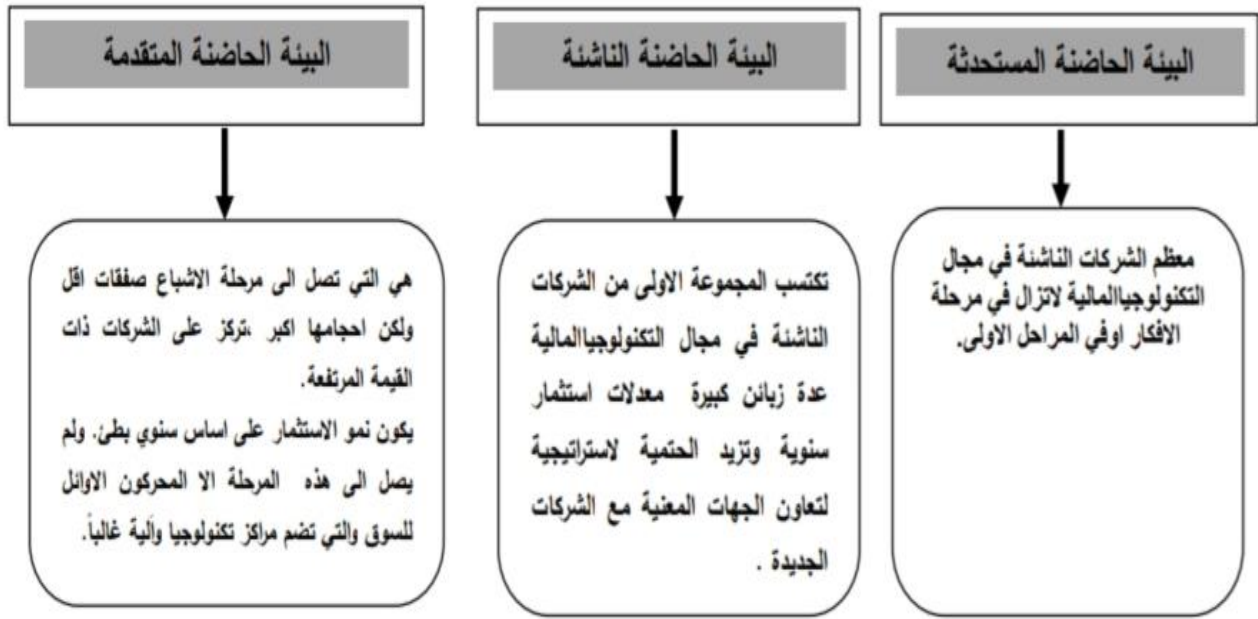
الدراسات المالية و المحاسبة و الادارية 2023/06/01 ص424

في حين أن المعدلات قد تكون مرتفعة، إلا أن شركة Affirm تدعى أنها توفر طريقة للمستهلكين الذين لديهم ائتمان فقير اولاً يملكون وسيلة لتأمين الائتمان وأيضاً بناء تاريخهم الائتماني. وبالمثل، تسعى شركة Better Mortgage إلى تبسيط عملية الرهن العقاري في المنزل (وتحب سمسرة الرهن العقاري التقليديين) من خلال عرض رقمي فقط يمكن أن يكافئ المستخدمين برسالة موافقة مسبقة تم التحقق منها في غضون 24 ساعة أو تقديم طلب. كذلك تسعى Greensky إلى ربط المقترضين لتحسين المساكن بالبنوك من خلال مساعدة المستهلكين على تجنب المقترضين الراسخين وتوفير الادخار عن طريق تقديم فترات ترويج بدون فائدة البحث في الموسوعة الاقتصادية.

المطلب الثاني : مراحل التكنولوجيا المالية ومنافعها

اولاً: مراحل دورة تكنولوجيا المالية: هناك مراحل للتكنولوجيا المالية يمكن اضاها في الشكل التالي:¹

شكل رقم (01-01): مراحل للتكنولوجيا المالية



المصدر :التكنولوجيا في الشرق الاوسط وشمال افريقيا " توجهات قطاع الخدمات المالية " تقرير بيفورت ص 9

ثانياً: خصائص التكنولوجيا المالية²

التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية. التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً في حد ذاته، بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.

¹ التكنولوجيا في الشرق الاوسط وشمال افريقيا " توجهات قطاع الخدمات المالية " تقرير بيفورت ص 09

² ط. د. كلاًش مريم ط. د سعداوي مراد مسعود "التكنولوجيا المالية في الشركات و البنوك تجارب بعض الدول مع الاشارة الى حالة الجزائر ص 227

إن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

ثالثاً : منافع التكنولوجيا المالية

قدمت العديد من الدراسات المنافع المرتبطة بالتكنولوجيا المالية ما يأتي:

سهولة الوصول لرأس المال وهذا يتضح من المنصات الالكترونية لعمليات إقراض النظير في تقديم الائتمان للمقترضين خاصة الشركات متوسطة وصغيرة الحجم التي ليس لديها القدرة على الوصل القروض بنكية بشكل مباشر.

تقديم معاملات مالية بتكلفة أقل وخدمات مصرفية أكثر سرعة كما في حالة التحويلات عبر الحدود ويمثل هذا اهمية خاصة للأسواق المالية النامية لان التحويلات تمثل أحد أهم تدفقات الأموال من الأسواق المالية المتقدمة إلى الأسواق المالية النامية.

الأثر الإيجابي على الاستقرار المالي نظراً للمنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي ما بين البنوك التقليدية والبنوك الرقمية التكنولوجيا المالية والذي قد ينتج عنه تجزئة سوق الخدمات المصرفية وتخفيض المخاطر النظامية.

تستفيد البنوك من التكنولوجيا المالية لتحسين خدماتها التقليدية وتقديمها بطريقة أكثر كفاءة ومرونة من حيث التكلفة اذ يمكن أن تستخدم البنوك الاستشارات الآلية لمساعدة العملاء على الانتقال إلى عالم الاستثمار وخلق تجربة عميل مناسبة.

وقدم منافع التكنولوجيا المالية من خلال بأنها تحفز برنامج الشمول المالي الرقمي ويوفر خدمات للفئات البعيدة عن تقديم الخدمات المصرفية كالقروض مثلاً بدون الحاجة إلى تقديم المعاملات الروتينية التي يقوم بها المصرف في تقييم مخاطر الائتمان التي تتطلب وقت طويل ولا تتناسب مع حاجة الفئات للقروض في الوقت المطلوب وبتجاه آخر فإن استخدام التكنولوجيا المالية تعزز من كفاءة السوق من خلال تخفيض تكاليف الوساطة المالية، والنماذج المالية التي تقدم حلول جديدة المشكلات طويلة الأجل تتضمن الاقتصاد المالي جودة صنع القرارات المالية بوساطة الزبائن وتكاليف الامتثال التنظيمي العالية.¹

المطلب الثالث: استخدامات و معوقات التي تواجه التكنولوجيا المالية

تسهم التكنولوجيا المالية حالياً في تحويل مشهد المالية والتكنولوجيا المالية ليست جديدة، إنما مرت بعملية متواصلة من الابتكار والتطور امتدت على مدار القرن ومع هذا، فقد أدى التقدم التكنولوجي السريع وتفضيل

¹ زوادي لزه حجاجي نفيسة " التكنولوجيا المالية ثروة الدفع المالي.... الواقع و الافاق ملتي وطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات نمو و المنافسة 17-18 افريل 2018 ص 04

العملاء للقنوات الرقمية إلى تسهيل اعتماد نماذج عمل جديدة ودخول شركات غير مالية أسرع حركة الاتصالات والتكنولوجيا.

اولا: استخدامات التكنولوجيا المالية

تقوم شركات التكنولوجيا المالية وهي شركات رقمية باستخدام التكنولوجيا لتطوير خدمات مالية مبتكرة من خلال التطبيقات أو المنصات الرقمية، بما في ذلك واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة أو المنصات الإلكترونية أو الأسواق الرقمية التي تسهل الاتصال بالعملاء وتلبي احتياجاتهم على الفور من خلال خدمات الوصول الفوري وتستثمر في عدة، قطاعات مالية وقد نجحت في دمج التكنولوجيا وجعل هذه القطاعات لا تستغني عنها بل وتطلب باستمرار الابتكار والابداع، وحسب وكالة Standard & Poors للتصنيف الائتماني فإن القطاعات الأكثر تأثراً بصناعة التكنولوجيا المالية هي كالتالي:

تقنيات الاستثمار وأسواق المال، وتعيد العمليات التجارية والتمويل الرقمي.

تقنيات التجارة والتسويق الإلكترونيين، والقنوات المالية وحلول البيانات وتقنيات الأمن.

تقنيات التأمين والرعاية الصحية، وخدمات الدفع، وتقنيات تسيير الموارد البشرية.

يلاحظ اتساع قطاعات التكنولوجيا المالية وتغطيتها لجميع المجالات، رغم ملاحظة أن هناك قطاعات تحصد الاهتمام أكثر من غيرها لتأثيرها المباشر على القطاع المالي وعلى رأسها قطاع المدفوعات، وفيما يلي نبين استخدامات التكنولوجيا المالية وحلولها التي تستفيد منها الخدمات المالية.¹

¹لقلام سعدة مزيان محمد توفيق " دور تكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء قرائية في مؤشرات الشمول المالي العالمية" مجلة البحوث الاقتصادية و المالية 2023/12/02 ص 359

جدول رقم (01-02): حلول التكنولوجيا المالية لمختلف قطاعات الخدمات المالية

حلول التكنولوجيا المالية	الخدمات المالية
استخدام الهواتف المحمولة في الدفع. النظير للنظير P2P و استخدام QR (Quick response) الرموز (Tokenization) والعملات المشفرة.	خدمات الدفع Payments
تطبيقات مراقبة الانفاق وحلول الادخار على الخط. منصات الاستثمار الالكترونية. طلب الاستشارة من الروبوت والذكاء الصناعي. إدارة الثروة والموارد ذاتيا.	الادخار والاستثمار Investment Saving and
نمذجة الائتمان. صيغ اقراض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. الإقراض عن طريق شبكة الانترنت. اقراض النظير للنظير P2P بدون وسطاء منصات الإقراض والتمويل الجماعي.	الإقراض Lending
أتمتة العمليات التأمينية والعقود الذكية. التوزيع الرقمي والتأمين الجماعي والتحليل المعقد الرقمي. السيارات ذاتية القيادة وانترنت الأشياء. أجهزة الاستشعار فائقة الحساسية.	التأمين Insurance
تعاملات Peer 2 Peer واللامركزية في التعاملات. الوسيط الرقمي والتحليل السريع للأسواق. منصات جمع الأموال Fundraising عمليات الحصول على التمويل A2F العابرة للحدود.	أسواق رأس المال Capital marke

مصدر: قلام سعدة مزيان محمد توفيق مرجع سبق ذكره ص 359

ثانياً: المعوقات التي تواجه التكنولوجيا المالية¹

هناك العديد من المعوقات التي تواجه التكنولوجيا المالية تتمثل بما يأتي :

¹ - د وحيد جبر خلف منشد " تطور البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية و دور المرتقب في تحقيق التنمية الاقتصادية مع اشارة خاصة للعراق " جامعة مستنصرية / كلية الادارة و الاقتصاد ص 09

يعد العدد الكبير من المواطنين الذين لا يستخدمون الخدمات المصرفية عائقا امام الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية التي تبحث عن تحسين الخدمات العملاء المصارف فمن دون حساب مصرفي لا يمكن الحصول على سجل ائتماني ولا يمكن التحقق من الشخصية ولن يكون هناك مشاركة من المؤسسات المالية القائمة .

افتقار عملاء المصارف الى ما يكفي من المعرفة عن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وعدم فهم الخدمات المتاحة جزئياً.

انتشار الاقصاء المالي وعدم حصول الناس على خدمات مالية بشكل واسع والكلفة العالية من خلال الاشتراك في الحصول على خدمات الأنترنت الذي بدوره لا يحصل الناس على التكنولوجيا المالية .
تحديات القوانين والسياسات والحوافز لرواد الأعمال والمستثمرين والارباح المتوقعة من التكنولوجيا المالية ودرجة الأمان في الخدمات المالية .

تحدي العمالة المهارة ورأس المال البشري وثقافة ريادة الأعمال والخبراء في مجال الخدمات المالية والتحفيز على العمل في مجال الخدمات المالية

بيئة السوق الحاضنة والطلب على خدمات التكنولوجيا المالية ومدى التقبل لهذه الخدمات والحلول المبتكرة وحجم السوق والنمو والمنافسة ومناخ الاعمال والحاجة للخدمات التكنولوجية في مجال ادارة الثروة والتحويل المالي والتأمين .

الدعم والاستثمار في مجال مسرعات الأعمال والمستثمرون الأفراد وشركات تقليل المخاطر ومبادرات التعاون بالإضافة الى ما سبق هناك حقيقة قلة من الأفراد يثقون بالدفع الالكتروني بشكل كبير وهذا يعود إلى ما يأتي :
الاعتماد على التسويق الالكتروني بشكل كبير وهذا يعود الى ما يلي:

عدم وعي العملاء بالخدمات الجديدة التي تقدمها التكنولوجيا المالية في الشركات الناشئة.

تفصيل العملاء خدمة الدفع عن الاستلام وذلك بسبب مخاوف تتعلق بالأمان.

عدم الثقة بالخدمات الجديدة وبالشركات الناشئة التي تتبنى التكنولوجيا المالية واعتبارها شركات مخادعة.¹

¹ د وحيد جبر خلف منشدر مرجع سبق نكره ص 10

المبحث الثاني : الاطار النظري لتقييم الاداء البنكي

تهدف المؤسسات الاقتصادية باختلاف أنواعها إلى تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة بما يرفع معدلات نموها وأرباحها، ولهذا أعطى لمعدلات الأداء أهمية بالغة، إلا أن هذه المعدلات صعبة القياس في المؤسسات الخدمية كالبنوك.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي ومبررات الاهتمام به

إن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى، فلغويا مصطلح الأداء هو المقابل للكلمة الإنجليزية (Performance)، والتي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه قاموس Encyclopedia: workl dictionary أي إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجزأ¹

أولا تعريف الأداء البنكي

من أهم تعريفات الأداء البنكي ما يلي:

الأداء البنكي هو العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من سلع أو خدمات مقدمة، أما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات، ولذلك يكون قياس الأداء بالمقارنة بين مدخلات فترة زمنية معينة ومخرجاتها . كما يقصد به الأهداف أو المخرجات التي يسعى نظام أي مؤسسة (بنك إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية².

كما يعرف أيضا قدرة البنك على تخفيض التكاليف إلى أقل حد ممكن، وزيادة الإيرادات لأقصى حد ممكن وذلك من أجل الوفاء بالتزاماته تجاه الآخرين. وفي ضوء ما تقدم، تستخلص بأن الأداء البنكي هو عملية يمكن من خلالها استخدام الموارد المتاحة لدى البنك بأفضل صورة ممكنة، ويتمثل ذلك في خفض التكاليف ورفع العوائد.

ثانيا مبررات الاهتمام بالأداء البنكي

هناك العديد من العوامل التي ساهمت بشكل كبير في تزايد الاهتمام بأداء البنوك سواء من طرف السلطات الإشرافية المساهمين المسيرين وأصحاب المصالح الآخرين، تذكر منها :

التعدد والتنوع المتزايد للعمل البنكي.

ارتفاع مستوى المخاطر .

¹ السعيد بريش نعيمة بختيار أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، محلة أداء المؤسسات الجزائرية المجلد 01 العدد 101 جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2012، ص 28

² ميهوب سماح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الشعير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013-2014، ص 22

اشتداد حدة المنافسة واتجاه البنوك نحو البحث عن الربحية.

تأسس القوانين الاحترازية.

وفيما يلي وصف وافى لكل مبرر:

1. **تعقد وتنوع العمل البنكي:** إن تعقد وتنوع العمل البنكي صاحب أساسا ظهور مفهوم البنوك الشاملة هذه الأخيرة التي لا يقتصر نشاطها على مجرد منح القروض والتمويلات، بل اتسع بشكل كبير ليشمل التدخل في الأسواق المالية لصالح البنك ذاته أو لصالح العملاء بالاعتماد على مختلف الأدوات المالية التي أصبحت توفرها تلك الأسواق (أوراق مالية، مشتقات مالية ... الخ)
2. **تصاعد المخاطر البنكية:** إن تطور العمل البنكي بشكل سريع ومستمر قد أدى في المقابل إلى تصعيد تنوع المخاطر البنكية حيث أصبحت البنوك عرضة للعديد من المخاطر، بمستويات أعلى وبدرجة مقيد أكبر، فبالإضافة إلى مخاطر الإقراض ومخاطر سعر الفائدة التي عادة ما ينطوي عليها نشاط وساطة، ظهرت مخاطر أخرى ترتبط بأنشطة السوق المالي التي أصبحت تقوم بها البنوك (مخاطر الصرف، مخاطر أسعار الأسهم...)
3. **اشتداد حدة المنافسة:** يعتبر اشتداد حدة المنافسة ضمن القطاع البنكي نتيجة مباشرة لفتح الأسواق البنكية المحلية في وجه البنوك الأجنبية، حيث وبالإضافة إلى تلك المنافسة التي كانت تقوم أساسا على السعر (خاصة بالنسبة لعمليات الإقراض ظهرت أيضا منافسة سعرية ترتبط بعمليات جمع الموارد (الودائع، حسابات الادخار)
4. **البحث عن الربحية:** أصبحت المؤسسات البنكية اليوم تضع أهدافا طموحة فيما يخص ربحية الأموال الخاصة، تلك الأهداف التي تشكل حتمية بالنسبة لمسيري البنك الاعتبارين هما:
إن تحقيق البنك المستوى ربحية كاف يعتبر شرطا للمحافظة على ملاءة البنك خاصة بالنسبة للبنوك التي تستهدف باستمرار توسيع حجم أنشطتها والرفع من مستوى المخاطر، ذلك أن تدعيم مبلغ الأموال الخاصة من الداخل باحتجاز جزء من الأرباح أو من الخارج إصدار أسهم) إنما يتطلب تحقيق مستوى مقبولا ومقنعا من الأرباح.
5. **تطور ثقافة المساهمين:** ما أصبح يستدعي عمل مسيري البنك على تحقيق الأهداف الموضوعة فيما يخص الربحية، هذه الأهداف التي من المفروض أن تكون محددة في نفس الوقت للخيارات الإستراتيجية والتشغيلية للبنك.
6. **تأسس القوانين الاحترازية:** إن الهدف من وضع القوانين الاحترازية هو ضمان سيولة وملاءة مؤسسات الإقراض حيث نصت هذه القوانين في بادئ الأمر على ضرورة تغطية مخاطر الإقراض ومخاطر السعر بتوفير

متطلبات من الأموال الخاصة لتنص الإصلاحات التي تم إدخالها فيما بعد على تلك القوانين على حتمية توفير متطلبات أخرى في مواجهة خطر إضافي هو خطر التشغيل.¹

المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء للمنظومة البنكية

عملية تقييم الأداء للمؤسسة أهمية كبيرة جدا، لذا نجد أن كل مؤسسة بأنواعها لها تهدف إلى الوصول الهدف المبني عليه كما لديه خطوة أساسية يجب تتبعها، ومن هنا يجب معرفة أهمية تقييم الاداء لدى البنوك مع معرفة الخطوة الأساسية والأولى في تحقيق هدفها.

أولا: أهمية عملية تقييم الأداء البنكي²

تتمثل أهمية تقييم الأداء البنكي فيما يلي:

تطوير الأداء وتحسين مستوى إدارة النشاط البنكي.

التعرف على مدى تحقيق البنك لأهدافه المحددة والمعلنة مسبقا، وهذا يعني ضرورة متابعة تنفيذها كما عا استنادا لما يتوفر من بيانات عن سير البنك.

تحديد نتائج القرارات السابقة التي قامت الإدارة باتخاذها في مجالات مختلفة بما يسمح بإدخال تغييرات.

تحديد الأخطاء وتفسير أسبابها لتفاديها مستقبلا.

تحديد المراكز الإدارية والإنتاجية المسؤولة عن تلك الانحرافات مع الأخذ بعين الاعتبار كل العوامل أو المتغيرات التي اثرت في كفاءة أداء البنك.

كما تولي كل المؤسسات تقريبا تقييم أداء العاملين أهمية قصوى فمن خلالها يمكن:

التأكد من أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة، وأن المستندات الموثقة حول هذا الموضوع ستكون عنصرا هاما في تأييد سلامة موقفها فيما لو تظلم أحد من الموظفين من القرارات التي تطال ترقيته أو إنهاء خدمته.

أن تحدد الإدارة المتميزين من الموظفين وتضعهم في الصورة أمام المسؤولين والزلاء فيما يتعلق بتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته.

كما يضيف العقيلي إلى ما سبق إمكانية تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين من خلال عملية تقييم أدائهم، وكذلك تقليل معدل دوران العمل.

كما يرى الباحث أنه يمكن استخدام معلومات تقييم الأداء التي تجمع في بيئة العمل لأغراض إدارية ولأغراض التوجيه والإرشاد، أو لأغراض البحث العلمي، وتشمل الأغراض الإدارية قرارات الترقية والنقل

¹ ابن عويده سمية وآخرون، قياس النداء البنكي انطلاقا من مؤشرات الماء المجلة بالخطر الربحية الاقتصادية RAROC نمونها، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 03 الحد 01 جامعة السيلة الجزائر 2019 ص 61-62

² حميد كلتوم " محاولة تقييم اداء البنوك الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 1990 الى 2014 " اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه جامعة الجزائر 03 2017 ص 59

وتخفيض المرتبة وتجديد عقود العمل أو إنهاءها، وكذلك قرارات صرف مكافآت تشجيعية، والحاق العاملين ببرامج تدريبية ووضع معايير إجراءات الاختيار.

أما استخدامات معلومات تقييم الأداء لغايات التوجيه والإرشاد فتشمل المعلومات المرتدة التي يقدمها الرؤساء المرؤوسين حول جوانب القوة والضعف في أدائهم، وقد تستخدم هذه المعلومات لأغراض التخطيط والإعداد المهني، وتحسين الرضا الوظيفي والدافع للعمل، وقرارات التكاليف المحتملة والممكنة مستقبلا في البنك، وفي مشاريع بحوث التوظيف المتنوعة.

ثانيا : الخطوة الأولى في عملية تقييم الأداء¹

إن أول ما يجب النظر إليه في عملية تقييم الأداء هو الهدف الأساسي أو الهدف الطويل الأمد الذي وضعته البنك أو البنوك وكانت تعمل على تحقيقه خلال فترة التقييم، إن تحديد هذا الهدف هو مهم جدا لتحديد ما إذا كان البنك قد استطاع الوصول إليه أو لا، حيث إن عملية المقارنة يجب أن تتم بين ما هو محقق فعليا وبين ما هو مخطط له ومن ثم تبدأ عملية قياس الانحرافات وتحديد أسبابها. إن اختيار الهدف الأساسي يختلف من مصرف إلى آخر تبعا لحجم وطبيعة نشاط وتخصص كل مصرف وتبعا للمنطقة التي يتواجد بها البنوك وتبعا للظروف الاقتصادية في بلد البنوك، وبالتأكيد يبقى العامل الأساسي هو ما ترغب به إدارة البنك.

فقد ترغب إدارة البنوك بتحقيق هدف النمو السريع والحصول على حصة سوقية كبيرة خلال فترة سيرة، وقد يكون الهدف الأساسي هو النمو بشكل متوازن مع تخفيض المخاطرة والحفاظ على مستوى معين من الحصة السوقية.

إن معظم الشركات تسعى لتحقيق هدف زيادة حقوق الملكية أو تعظيم ثروة حملة الأسهم أو المالكين فكما هو معروف إن المؤسسات التي تحقق نموا مطردا في أسعار أسهمها تجذب الفرص الاستثمارية إليها وبالعكس فإن المؤسسات التي تعاني من تقلبات حادة في أدائها قد تخسر كثيرا من الفرص الاستثمارية في أسهمها وبالتالي يحدث انخفاض في قيمة حقوق الملكية وقد يؤدي هذا إلى رغبة المستثمرين الحاليين في البنك في البحث عن فرص استثمارية أفضل.

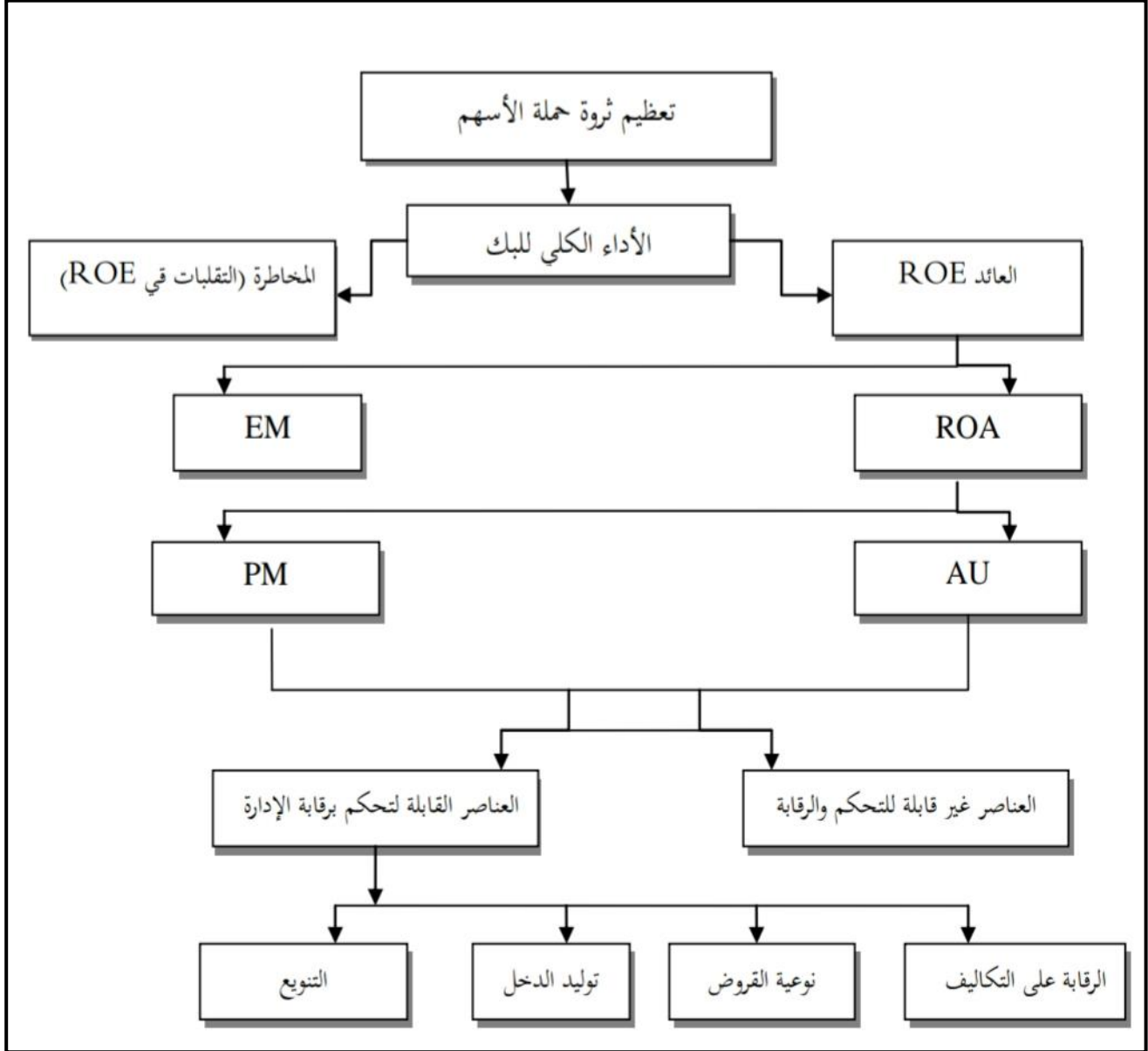
ثالثا : نموذج العائد على حق الملكية

في عام 1972م استنتج دافيد كول اجراء تقييم أداء البنك يكون من خلال تحليل النسب، وهذه الإجراءات يتم تلخيصها في عدة أشكال تمكن المحلل من تقييم مصدر وحجم أرباح البنك خاصة بمخاطر تم

¹ حميد كلتوم " محاولة تقييم اداء البنوك الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 1990 الى 2014 " مرجع سبق ذكره ص 60

اختيارها مخاطر القرض، والسيولة، معدل الفائدة مخاطر التشغيل، ورأس المال).¹ من بين هذه الأشكال نختار شكل واحد يبين عملية تقييم الاداء للبنوك.

الشكل رقم (01-02): تقييم الاداء الكلي البنكي



المصدر : حميد كلتوم " محاولة تقييم اداء البنوك الجزائرية

خلال الفترة الممتدة من 1990 الى 2014 " مرجع سبق ذكره ص 62

¹ طارق عبد العال حماد تقييم أداء البنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة)، سلسلة البنوك التجارية، الجزء الثاني الدار الجامعية، الإسكندرية مصر،

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ:

إذا جمعنا مجموعة من رؤساء البنوك وطلبنا منهم تلخيص أداء العام الماضي فإن معظم هؤلاء الرؤساء سوف يستشهدون بالعائد الذي حققه البنك على الأسهم العادية أو العائد على الأصول، وإذا كانت هذه المقاييس أكبر من مثلتها في البنوك الأخرى، عندئذ فإن أداء البنك يكون مرتفعاً وبالطبع فلكي تحقق الشركة عوائد مرتفعة فإنها يجب أن تتحمل بعض المخاطر وأفضل تسعير للأصول والخصوم أو تحقيق ميزة في التكلفة مقارنة بالبنوك المثلثة.

والتحليل الذي تقدمه يبدأ بمقاييس الربح الكلي ثم تحليله حسب النسب التفصيلية لتحديد سبب إختلاف

أداء هذا البنك عن البنوك المثلثة. ويتم قياس ربحية البنك الإجمالية ومقارنتها مع البنوك الأخرى من خلال:

العائد على حق الملكية (ROE) صافي الدخل إجمالي حقوق الملكية:

يمكن قياس النسبة المئوية للعائد لكل دينار من حقوق الملكية. وكلما ارتفع هذا العائد كلما كان الأمر

أفضل لأن هذا يعني أن البنك يمكنه توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين وإضافة المزيد إلى الأرباح المحتجزة وذلك في الحالات التي تزيد فيها الأرباح.

العائد على الأصول (ROA) صافي الدخل إجمالي الأصول:

يمكن قياس صافي لكل دينار من متوسط الأصول التي تم امتلاكها خلال الفترة. ويرتبط ROA بـ

ROE، من خلال مضاعف حق الملكية EM أي الرفع المالي.

مضاعف حق الملكية (EM) إجمالي الأصول إجمالي حقوق الملكية:

إذ يقوم الرفع المالي بمقارنة الأصول مع حقوق الملكية، حيث تشير القيمة الأكبر من هذا المضاعف

إلى درجة أكبر من التمويل بالديون مقارنة بحقوق الملكية، وهكذا فإن مضاعف حقوق الملكية يقيس الرفع المالي كما يمثل مقياساً لكل من الربح والمخاطرة. فإذا كان هذا المضاعف مرتفع يؤدي إلى زيادة ROE وذلك

في الحالات التي يكون فيها صافي الدخل موجبا ولكن ذلك يشير في نفس الوقت إلى المخاطر رأس المال.

هامش الربح PM صافي الدخل إجمالي الإيرادات:

يقيس هذا المؤشر صافي الدخل المحقق لكل الدينار الواحد من إجمالي الإيرادات. ويقوم هامش الربح

بقياس قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب، وذلك لأن صافي الدخل يساوي إجمالي الإيرادات مطروحا منها التكاليف والضرائب، وكلما كبر هامش الربح كلما دل ذلك على كفاءة البنك في

خفض التكاليف والضرائب

منفعة الاصول AU إجمالي الإيرادات إجمالي الأصول:

تمثل منفعة الأصول نسبة الايراد الكلي المحقق لكل دينار من الأصول. ويتم تقسيم اجمالي الايرادات

إلى الدخول المحققة من الفوائد والدخول الأخرى بخلاف الفوائد وتشير هذه العلاقة الى اجمالي عائد الاصول

الناجم عن الدخل من الفائدة والدخل من المصادر الأخرى. ويشتمل الأصول المربحة كل الأصول التي تولد دخل من الفوائد او متحصلات إيجاريه، ويتم قياسها من الأصول من خلال طرح كل الأصول غير المربحة من اجمالي الأصول، وكلما كان العنصر الأساسي في مزيج الربحية كبيراً كلما كبر حجم المنفعة المتولدة من الأصول.

المطلب الثالث: الرقابة على الأداء الكلي للبنوك

تعتبر متابعة وتقييم الأداء للبنك وظيفة جوهرية بالنسبة له إذ هي طريقة تحديد الانحرافات الموجهة والمالية، وتتم وظيفة الرقابة بالبنك على مستويين:¹

- يرتبط المستوى الأول بالرقابة على الأداء العام للبنك كمنظمة إنتاجية شأنها في ذلك شأن كافة المنظمات.
 - يرتبط المستوى الثاني بالرقابة على أداء خدماته كل على حدة أو مجموعات خدمية متماثلة أو متجانسة.
- نستنتج أن الرقابة على الأداء العام للبنك هو القيام بمجموعة من الأنشطة التي تمكن من الوقوف على تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية.

أولاً: الجوانب الرئيسية للرقابة على الأداء

تتميز البنوك بطبيعة اقتصادية خاصة تقتضي المحافظة على سلامة مراكزها المالية، وتوفير السيولة والتنسيق اليومي بين مواردها واستخداماتها، وتلبية طلبات العملاء على الإقراض دون وقوع البنك في مشاكل، ومن هنا نجد الجوانب الأساسية للرقابة على الأداء التالية:²

- متابعة تنفيذ الأهداف بغرض التعرف على مدى تحقيق الوحدة الاقتصادية.
- متابعة الكفاءة في الأداء بغرض التحقق من التنفيذ الفعلي للنشاط بأعلى درجة ممكنة من الكفاءة مع تجنب الأسواق والخطأ في التنفيذ.
- تقييم نتائج التنفيذ لتحديد الانحرافات وأسبابها واتخاذ إجراءات التصحيح والتقويم اللازمين.

ثانياً : مجالات الرقابة على الأداء البنوك ومراحله

لكل أداء مراحل يتم المرور بها للوصول إلى الهدف الرئيسي، وهذه بعض النقاط التي ارتأيت التطرق إليها.

1. مجالات الرقابة على الأداء البنوك: هناك مجالان أساسيان للرقابة على الأداء العام للبنك هما:

- الرقابة على مدى تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للبنك : هناك مجموعة من المعايير الأساسية التي تستخدم لقياس الأداء الاقتصادي والاجتماعي للبنك ولتي تشمل المساهمة في تمويل

¹ محمد سعيد سلطان، إدارة البنوك، دون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية 1993، ص 127.

² حامد أبو زيد الدسوقي، "إدارة البنوك" التعليم المفتوح، الطبعة الثانية، القاهرة، 1994، ص 140.

المشروعات الاستثمارات في مشروعات الأعمال العامة والخاصة والحكومية، توفير مجموعة من فرص العمل وبالتالي تقليل حجم البطالة وزيادة التنمية الاجتماعية للعاملين بالبنك وللمنطقة التي يعمل بها البنك الرئيسي وفروعه.

الرقابة على مدى تحقيق الأهداف المرتبطة بالبنك كوحدة إنتاجية: تحتوي خطوات الرقابة على الأداء العام للبنك ولكن مع التركيز على عملية إعداد المعايير وكيفية قياسها.

2- مراحل الرقابة على الأداء العام للبنك¹

تمر الرقابة على الأداء العام للبنك بعدة مراحل ألا وهي:

تحديد الأهداف: وهي النتائج المحققة من وراء الأداء الفعلي للعمل البنكي خلال فترة زمنية.

قياس الأداء الفعلي: يتم قياس الأداء الفعلي بعد تحديد وترجمة الأهداف، بحيث تتطلب هذه المرحلة الجمع والتسجيل والتبويب لبيانات الأداء الفعلي.

- **مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط:** يتم ذلك بغية الوقوف على مدى تحقيق الأهداف وتحديد مقدار الانحراف إضافة إلى ذلك مجال وزمن حدوثه وأسباب الحدوث مرتبطة بطبيعة الأعمال الداخلية والخارجية للبنك.

- **اتخاذ الإجراءات التصحيحية:** ترتبط بإعادة التحديد الدقيق للأهداف أو رفع أداة التقيد أو كلاهما معا.

ثالثا : استراتيجية الرقابة الفعالة على الأداء العام للبنك ومعوقاتها

الرقابة الفعالة هي التي تمنع وقوع الأخطاء والانحرافات في العمل البنكي في التوقيت الملائم، وهذا حسب مقررات بازل (2)، والتي تتمثل في:²

1. استراتيجية الرقابة على أداء البنوك : ولكي تتحقق الفعالية في الرقابة على الأداء العام للبنك يمكن اتباع الإرشادات التالية:

- الاعتراف باختلاف المعايير المستخدمة باختلاف المواقف الرقابية.

- النشاط الرقابي يعمل على تحقيق مجموعة أهداف وليس فقط اكتشاف الأخطاء واقتراح علاجها.

- كل موقف رقابي يحتاج إلى معلومات مختلفة حتى ولو تكرر ذلك الموقف الرقابي داخل البنك.

- يجب أن تكون خطوات الرقابة مفهومة من قبل الأفراد القائمين على الأداء البنكي ومن قبل الأفراد القائمين على تطبيقها.

من جانب آخر هناك مجموعة من العوامل التي تعوق تحقيق الفاعلية في الرقابة على الأداء العام

للبنك.

¹ عبد الحميد محمد الشواري، إدارة المخاطر الإئتمانية من وجهة النظر البنكية والقانونية، دون طبعة منشأة المعارف، الإسكندرية، 2002، ص 184

² حامد أبو زيد الدسوقي، إدارة البنوك " ، مرجع سبق ذكره، ص 150.

2- معوقات الرقابة على الأداء العام للبنك:

تتمثل فيما يلي:

- من البديهي لدى الإدارة أن تكون تكلفة الإجراء الرقابي لا تزيد عن المنافع المتوقعة المستمدة منه.
- تميل معظم الإجراءات إلى أن توجه إلى العمليات الروتينية وليس إلى العمليات غير الروتينية.
- احتمال الخطأ الإنساني بسبب الإهمال أو انشغال بأمر آخر أو بالأخطاء في التقدير أو سوء فهم التعليمات.
- احتمال تخطي الإجراءات الرقابية عن طريق تواطؤ أحد أعضاء الإدارة أو أحد الموظفين مع أطراف خارج أو داخل البنك.
- احتمال أن يسيء أحد المسؤولين في ممارسة إجراء رقابي باستخدام نفوذه أو قيام أحد أعضاء الإدارة بتخطي إجراء رقابي.
- احتمال أن تصبح الإجراءات غير كافية نتيجة تغيرات في الظروف واحتمال انهيار التقيد بالإجراءات.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والاداء البنكي في الجزائر

تأكيدا على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من: تنوع المنتجات والخدمات المصرفية وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، وآلية حماية العملاء أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك في الجزائر.

المطلب الاول: أثر واهداف استخدامات التكنولوجيا المالية على البنوك

اولا: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك:

تأكيدا على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والبنكية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من (Abbasi&weigand 2017 Gonzalez 2018) تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من: تنوع المنتجات والخدمات البنكية، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك وآلية حماية العملاء، أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي:¹

1- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية: ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكترونية، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

2- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية: قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وإدارة الموارد.

3- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار البنوك قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنى التحتية للنظام المصرفي، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

4- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء: وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.

¹ محمد موسى على شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي واثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019، ص 320

5- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات المصرفية: قد يسمح الابتكار بإجراء العمليات في بيئة أكثر أماناً بفضل استخدام تقنيات التشفير أو القياسات الحيوية وأنظمة أكثر قابلية للتشغيل البيئي مما يقلل من فرص الفشل

6- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التنظيمية: يمكن استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين عمليات الامتثال التنظيمي في المؤسسات المالية، تتزايد اللوائح التنظيمية على الصعيد العالمي والتطوير والتطبيق الفعالين للتكنولوجيا التنظيمية، يمكن أن يخلق فرصاً لأتمتة إعداد التقارير التنظيمية ومتطلبات الامتثال لها على سبيل المثال.

ثانياً أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك : لاستخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك عدة أهداف منها :

الأداء¹: البنوك كونها تعيش في جو من المنافسة الشديدة فإنها تسعى للحفاظ على بقائها ونموها وتكيفها، وهذا الأمر يحتاج إلى تحسين أدائها باستمرار، ولذا فإن مسيري البنوك يتساءلون حول كيفية تحسين الأداء، غير أن تحسين الأداء ليس مجرد عملية تتحكم بها البنوك بمفردها بل هناك طرفاً محورياً أساسياً يتمثل في عملاء البنوك ومجموع و المواطنين بشكل عام.

وفي خضم التطورات الكبيرة التي شهدتها العالم بظهور ثورة التكنولوجيا المالية سعت البنوك إلى تحسين أدائها من خلال استغلال هذه الثورة لبناء مكانة متميزة في أذهان العملاء والتي تمثل مجموع من الإدراكات والانطباعات التي يكونها العملاء عن الخدمة من خلال مقارنتها بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسات المنافسة.

ومن هذا فإن عملية تحسين أداء البنوك تكمن في تركيز نشاطاتها المستخدمة لرسم معالم الخدمة بالصورة العالقة في أذهان العملاء، وهذا ما يفسر تركيز نشاطات البنوك وقراراتها في تصميم الخدمات من خلال فهم وتحليل ما يدور في أذهان المتعاملين معها لتحديد حاجياتهم ورغباتهم وتوقعاتهم المتغيرة باستمرار، ويجعلها دائمة السعي لابتكار خدمات جديدة أو تطوير الخدمات القائمة من خلال إدخال كل ما هو جديد من تقنيات حديثة من أجل الحفاظ على عملائها وحصتها السوقية ومن ثم نموها وتكيفها.

في الواقع إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة البنكية وتعريف العملاء بما يساهم إلى حد كبير في تحسين أداء البنوك الذي يتجسد من خلال خفض التكاليف وزيادة حجم النشاط البنكي وتعزيز دور المنافسة إضافة إلى تقديم خدمات بفاعلية وتحقيق رضا العملاء وولائهم.

¹ مروان درويان انعكاسات استخدامات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة القدس المفتوحة فلسطين 2018، ص 72

الفاعلية: تتجسد فاعلية تقديم الخدمات البنكية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وبأقل جهد وتكلفة، ف كلا الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح إلى توفير الوقت، فالعميل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له، ويبحث عن المصدر الذي يحقق رغباته في إتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو انتظار، كما يسعى دائما للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية، والبنك يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة وهذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

التوسع: يتيح استخدام التقنية الحديثة والمتطورة زيادة حجم التعاملات مع قاعدة عملاء متعددة قطاعيا وجغرافيا تتخطى حدود الإقليم حيث استطاع مسيرو البنوك من الاتصال والتواصل مع العملاء في مختلف أماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم إلى فرع البنك، حيث بالإمكان إتمام مختلف الخدمات البنكية من سحب وإيداع الفواتير وتغطية الشبكات وإتمام التعاملات التجارية عبر استخدام الوسائل الإلكترونية التي يوفرها البنك، وهذا الأمر عزز من قدرات البنوك للوصول إلى مختلف مناطق نشاطها المصرفي دون حاجة الفتح فروع كثيرة ومكلفة

خفض التكاليف:¹ لقد شكل استخدام التكنولوجيا في إتمام العمليات البنكية، ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع البنك أحد أهم الركائز التي استند فيها المال النقابات من الطاقات الإدانة وذات من خلال الاعتماد على التكاثر الإلكترونية في الجابر البنكي مما يوفر التكاليف على حد سواء.

إضافة إلى :

تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق البنكي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دورا أساسيا في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.

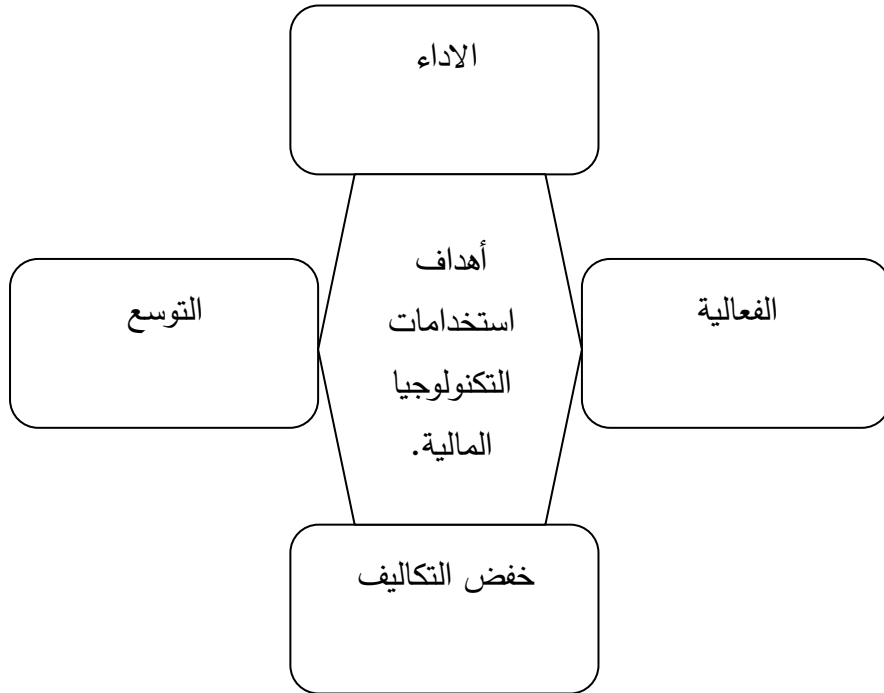
تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في تسويق وتقديم خدمات بنكية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل في خدمات البنك المقدمة لهم.

الرفع من ربحية المصرف، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة، مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك وتباين المعلومات والبيانات البنكية وإلى استحداث العديد من المنتجات التمويلية الحديثة مثل بطاقات الائتمان.

زيادة القيمة المضافة لدى البنوك نتيجة ممارستها للحدثة البنكية بما تطلبه من نظم ابتكارية عالية التكلفة. تحرير الأعمال البنكية الأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي المصرف ويساعدهم على زيادة الاهتمام بجودة الخدمة من خلال توجيه الوقت نحو العمل الخلاق مما يساعد على تحسين ربحية البنك والشكل التالي يوضح أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية:

¹ مروان درويان انعكاسات استخدامات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مرجع سبق ذكره، ص 73

الشكل (01-03): أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على ما سبق

المطلب الثاني: واقع تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر¹

وجدنا من خلال تتبعنا لواقع تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر عدم اختلافها كثيرا عن غيرها من الدول العربية في هذا المجال، من خلال سيطرة قطاع المدفوعات والمقاصة والتسوية على الحصة الأكبر مقارنة بقطاعات التكنولوجيا المالية الأخرى خاصة المتعلقة منها بالموجة الثانية، واقتصارها في الأساس على خدمات بداية الموجة الأولى للتكنولوجيا المالية، المتمثلة أساسا في خدمات حلول الدفع المتعلقة بتسهيل وتسريع عمليات الشراء وخدمات دفع الفواتير والمشتريات عبر الإنترنت والهاتف المحمول، والتي تشكل في نفس الوقت الجانب الأكبر من عمل شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر والدول العربية ككل، حيث يمكن تقسيم هذا القطاع - قطاع حلول الدفع في الجزائر إلى ثلاثة أنواع رئيسية من الخدمات، موضحة كما يلي:

اولا: خدمة الدفع عبر الإنترنت:

يمكن تعريف خدمة الدفع عبر الإنترنت على أنها صرف إلكتروني للعملة بهدف شراء السلع أو الخدمات والتي تتم وفق قوانين تضمن سرية وخصوصية إجراءات البيع والشراء، تحدث بشكل إلكتروني عن طريق الإنترنت من

¹ ربيعة بن زيد واخرون " اثر تطبيق التكنولوجيا المالية على ربحية القطاع المصرفي بالجزائر دراسة تحليلية واحصائية قياسية للفترة 2010 ماي 2022 مجلة اقتصاد المال ز الاعمال المجلد 6/العدد 4 ديسمبر 2022 ص 136

خلال استخدام نظام دفع أمن ومعلومات مشفرة وتفاصيل أخرى سرية عادة ما تكون مطبوعة على بطاقة الدفع الإلكترونية .

تم إطلاق هذه الخدمة رسميا بالجزائر في 04 أكتوبر 2016، بواسطة بطاقات الدفع ما بين البنوك البطاقة البيبنكية (CIB)، حيث يمكن لحامل البطاقة وعبر الإنترنت دفع مستحقات الفواتير والخدمات لدى مواقع التجارة الإلكترونية المصادق عليها، وقد تزامن إطلاق هذه الخدمة مع إطلاق الموقع الإلكتروني bitakati.dz كبوابة مخصصة للتجار حاملي البطاقات (CIB) من أجل تمكينهم من اعتماد مواقعهم الإلكترونية والحصول على المعلومات المتعلقة بكيفية الانخراط في هذه الخدمة الموضوعية تحت تصرفهم من طرف بنوكهم.

ثانيا: خدمة السحب عبر الجهاز النقدي:

نعني بخدمة السحب عبر الجهاز النقدي سحب الأموال عبر شبابيك الدفع الصراف الآلي، حيث يمكن للزبون أو مستفيد آخر من أن يسحب مبلغ من المال، بعد إدخاله إما لبطاقة الدفع الإلكتروني، أو إدخاله لرقم العملية مع رقم سري خاص. ترجع التجربة الأولى لاستخدام أجهزة الصراف الآلي بالجزائر إلى سنة 1975، عندما تم تثبيت موزعين البين اثنين، اشتغلا لمدة زمنية قصيرة جدا، لتشهد انتشارا خلال العقدين الأخيرين مقارنة لما كانت عليه من قبل. سنحاول تحليل نشاط هذه الخدمة في الجزائر من خلال جزئين، يختص الجزء الأول بتحليل نشاط معاملات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي البيبنكية، بينما يقتصر الجزء الثاني على حجم بطاقات الدفع الإلكترونية البيبنكية (CIB)، وفيما يلي تفصيل حول ذلك:

نشاط السحب عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية : بشكل عام يعرف الموزع الآلي أو جهاز الصراف الآلي بأنه جهاز إلكتروني يسمح بالقيام، وبصفة آلية بمختلف العمليات الاعتيادية التي يتم إجراؤها على مستوى الشبائيك بالبنوك، وتميز في الجزائر بين نوعين رئيسيين من أجهزة الصراف الآلي وهما: جهاز الصراف الآلي الخاصة بالبنوك التجارية (ATM) machine .

تطور عدد بطاقات الدفع البيبنكية (CIB) المتداولة : بطاقة الدفع البيبنكية « CIB Carte Interbancaire de Paiement » هي بطاقة إلكترونية ذات استعمال شخصي، مستندة إلى حساب بنكي، وهي بطاقة محلية للدفع والسحب ما بين البنوك، تصدر عن أحد البنوك المعتمدة في الجزائر (عمومية أو خاصة والمنخرطة في الشبكة المالية بين البنوك، تستخدم على جميع شبكة النقد الآلي بين البنوك كما تستخدم لدفع قيمة السلع والخدمات لدى التجار، عن طريق نهائيات الدفع الإلكترونية، وتستخدم أيضا للدفع عن طريق الانترنت لدى حاملها والتجار المنخرطين في الشبكة.

ثالثا: خدمة الدفع عبر محطة الدفع الإلكتروني (TPE):¹

تعرف محطات الدفع الإلكتروني بعدة مسميات منها نهائيات الدفع الإلكتروني والمعروفة في الأوساط التجارية بـ (TPE) وهي اختصارا لـ (Le Terminal de Paiement Electronique)، ويمكن تعريفها باختصار على أنها جهاز دفع إلكتروني يتم تثبيته في مختلف المحلات التجارية، حيث تمكن التاجر من تقاضي ثمن المبيعات ومعالجتها بشكل آمن باستخدام بطاقات الدفع البيبنكية.

المطلب الثالث : توجهات القطاع البنكي نحو التكنولوجيا المالية في الجزائر²

تتطلع الجزائر إلى تعزيز عملية الرقمنة في قطاع المال عبر دعم المبادرات الناشئة والبنوك الساعية لتقديم الخدمات المالية، تسعى الحكومة إلى تحفيز هذه المبادرات للانتقال نحو تأسيس البنوك الحالية إلى بنوك افتراضية.

اولا: البنوك الرقمية (الافتراضية) في الجزائر

غير متاحة حاليا بيئة قانونية بالجزائر لتأسيس بنوك رقمية، لكن توجد جهود من الحكومة لتوفير التشريعات الضرورية لإطلاق مثل هذه البنوك. أعلن وزير المنتدب المكلف بالشركات الناشئة، ياسين وليد، عن مشروع الإطلاق بنوك افتراضية في الجزائر، حيث تقدم خدماتها المصرفية بالكامل، يعمل الحكومة حالياً على تعديل جديد القانون النقد والقرض ليسمح بإنشاء بنوك افتراضية توفر خدمات بنكية تقليدية عبر الويب، من دون الضرورة للتنقل وانتظار الطوابير في فروع البنوك القديمة. يتضمن التعديل أيضا بنودا تتعلق بموفري خدمات الدفع، مما سيسهم في ظهور خدمات دفع متنوعة في البلاد، على غرار الدفع عبر الهواتف.

ثانيا: البنوك المتنقلة الهاتف المحمول في الجزائر :

يوجد بنك واحد في الجزائر يقدم خدمات متكاملة عبر الهاتف المحمول، وهو بنك بانكسي، الذي يعتبر فرعا لبنك ناتيكسيس الجزائري يعمل بانكسي كفرع الناتيكييس في السوق الجزائرية منذ مدة تزيد عن 20 عاما، تم توقيع اتفاقية شراكة بين ناتيكسيس الجزائر وحاضنة الشركات الناشئة سيلابس، بحضور سفير الإمارات العربية المتحدة وفرنسا . يهدف هذا التعاون إلى تعزيز النظام البيئي في الجزائر. يقوم بانكسي بدور ريادي في تلك المبادرة، حيث أطلق أول بنك للهاتف المحمول في الجزائر في عام 2018، بهدف الشراكة أيضا إلى دعم الديناميات الجديدة حول التكنولوجيا المالية في الجزائر من خلال تأهيل شبان وشركات الناشئة لمواجهة تحديات قطاع البنوك والتمويل. كما تركز المبادرة على تطوير الشركات الناشئة وتبسيط التواصل بين البنك وريادي الأعمال من خلال تقديم الدعم في تقنيات التكنولوجيا المالية ومنح فرص التواصل مع المستثمرين المحتملين.

¹ ربيعة بن زيد واخرون " اثر تطبيق التكنولوجيا المالية على ربحية القطاع المصرفي بالجزائر دراسة تحليلية واحصائية قياسية للفترة 2010-2022 مرجع سبق ذكره ص 134

² ط.د. مقسومي ابتسام ا. . بورنان ابراهيم " مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل التجارة الالكترونية" مجلة ابحاث الاقتصاد المعاصرة (2014)0701 ص 396

تتمثل عروض بتكسي في : بطاقات VISA البطاقة البين بنكية الذهبية، الادخار التحويلات، أما مزايا بنكسي تتمثل في انشاء حساب بنكي عن بعد، وحساب التوفير و فتح حساب العملة طلب بطاقة فيزا الذهبية أو البلاطينية تحيين رصيدكم بشكل أني؛ تسيير بطاقات CIB و VISA تغيير السقف الاعتراض النهائي أو المؤقت على البطاقة، إعادة إصدار كلمة المرور : طلب دفتر الشيكات تحميل كشوف الحساب بالشهر ؛ التحويل البنكي بالدينار من الحساب الخاص بكم إلى حساب نتيكسيس أو حساب تابع لبنك آخرا P2P : التحويل المالي من نظير إلى نظير من خاص إلى (خاص) داخل تطبيق بنكسي البريد الالكتروني، الرسائل القصيرة استقبال إشعارات بشكل مباشر وأنى بخصوص كل التعاملات تحديد الموقع الجغرافي لوكالاتنا، مركز العلاقات مع الزبائن تحت تصرفكم 24 ساعة 24، 7 أيام 7 .

أما البنوك التي تقدم تطبيقات الهاتف النقال الإدارة الحسابات بنسبة 100% على الهاتف الذكي تتمثل في البنوك التالية :¹

تطبيق BNARTIC اطلقه البنك الوطني الجزائري BNA

تطبيق MY BANK أطلقه بنك BNP PARIBAS EL DJAZAIR

تطبيق TRUST CONNECT أطلقه بنك TRUST BANK

تطبيق APPLISGA أطلقه بنك الشركة العامة الجزائر .

تطبيق MYBDL – DIGIT BANK أطلقه بنك التتمية المحلية BDL

تطبيق ALBARAKA البركة أطلقه بنك البركة الجزائري .

¹ ط.د. مقسومي ابتسام ا. . بورنان ابراهيم " مدى مساهمة التكنولوجيا لمالية في تفعيل التجارة الالكترونية" مرجع سبق نكره ص 397

خلاصة الفصل

تم من خلال هذا الفصل معرفة أهم المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية والأداء المالي والعلاقة بينهما، حيث عرفت التكنولوجيا المالية التغييرات الجوهرية التي شهدها العالم نتيجة لتوسع التكنولوجيا في مختلف المجالات، وتحقيقا لرفاهية المواطنين وتسهيل معاملاتهم، تم اعتماد العديد من الابتكارات التكنولوجية في المجال المالي. يشكل ذلك بديلا فعالا للطرق التقليدية للتعامل التجاري، مما ينفعنا نحو نهج جديد ومنهج منظم. وبفضل هذه الابتكارات، أثرت بشكل إيجابي ليس فقط على الأفراد والتجار، بل امتد تأثيرها لاقتصاد الدولي والعالمية بشكل عام، ومن ثم يلاحظ أن العديد من التجار والمبتدئين يتجهون نحو التجارة الإلكترونية، متبنين إياها كبديل فعال للأساليب التقليدية في إنشاء المتاجر وتسويق المنتجات.

وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأسهل وأرخص وتمكن عدد كبير من الأفراد الوصول إليها، وتعميم الشمول المالي وذلك من خلال تقديم خدمات مالية خاصة بالنسبة للأشخاص التي لا تملك حسابات بنكية؛ فوجب على البنوك تبني تطوراتها وابتكاراتها.

الفصل الثاني
الدراسة الميدانية لبنك الوطني
الجزائري **BNA** وكالة تيارت

تمهيد الفصل:

بعد تعرفنا على الإطار النظري لمتغيرات الدراسة خصصنا هذا الفصل لدراسة تطبيقية على مستوى البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت وذلك من خلال تتبعنا.

يمثل هذا الفصل حلقة وصل بين ما تم طرحه نظريا في الفصل الاول وبين ما نقوم به من دراسة عملية لمتغيرات الدراسة، إذ تعد الدراسة الميدانية وسيلة هامة يستطيع الباحث من خلالها أن يتوصل إلى حقائق وجمع معلومات من الواقع وهذا من أجل أن نستوضح أكثر طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وسنحاول في هذا الفصل، تسليط ضوء على الاداء البنكي وعلاقته بالأداء البنكي في موظفي البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت، وإبراز الخطوات الإجرائية والمنهجية التي تم الاعتماد عليها وذلك من خلال تحديد منهج الدراسة والأدوات والوسائل التي استخدمت في جمع البيانات، ومن ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة ثم مناقشة وتحليل وتقييم النتائج وفقا لفروض البحث.

وقد إعتدنا على خطة منهجية حيث قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الإستبيان

المبحث الاول: لمحة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري BNA

سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري، الذي يعتبر أحد أقدم البنوك في الجزائر وذلك من خلال التطرق إلى نشأة هذا البنك وتنظيمه إضافة إلى أهم الخدمات التي يقدمها من خلال وكالة تيارت.

المطلب الأول: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري

أولاً: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري والتشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها.

على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج، إلا أن هذه الوضعية أخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 % ويمكن أيضا ان يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله والذي أشرنا إليه أعلاه. وتم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة، حسب القانون الأساسي فان جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام و مجلس إدارة من مختلف الوزارات و يعمل كبنك ودائع قصيرة و طويلة الأجل و تمويل مختلف حاجيات الاستغلال و الاستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة، التجارة، الزراعة... الخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير و المساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل. وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأى بنك تجاري إلا انه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

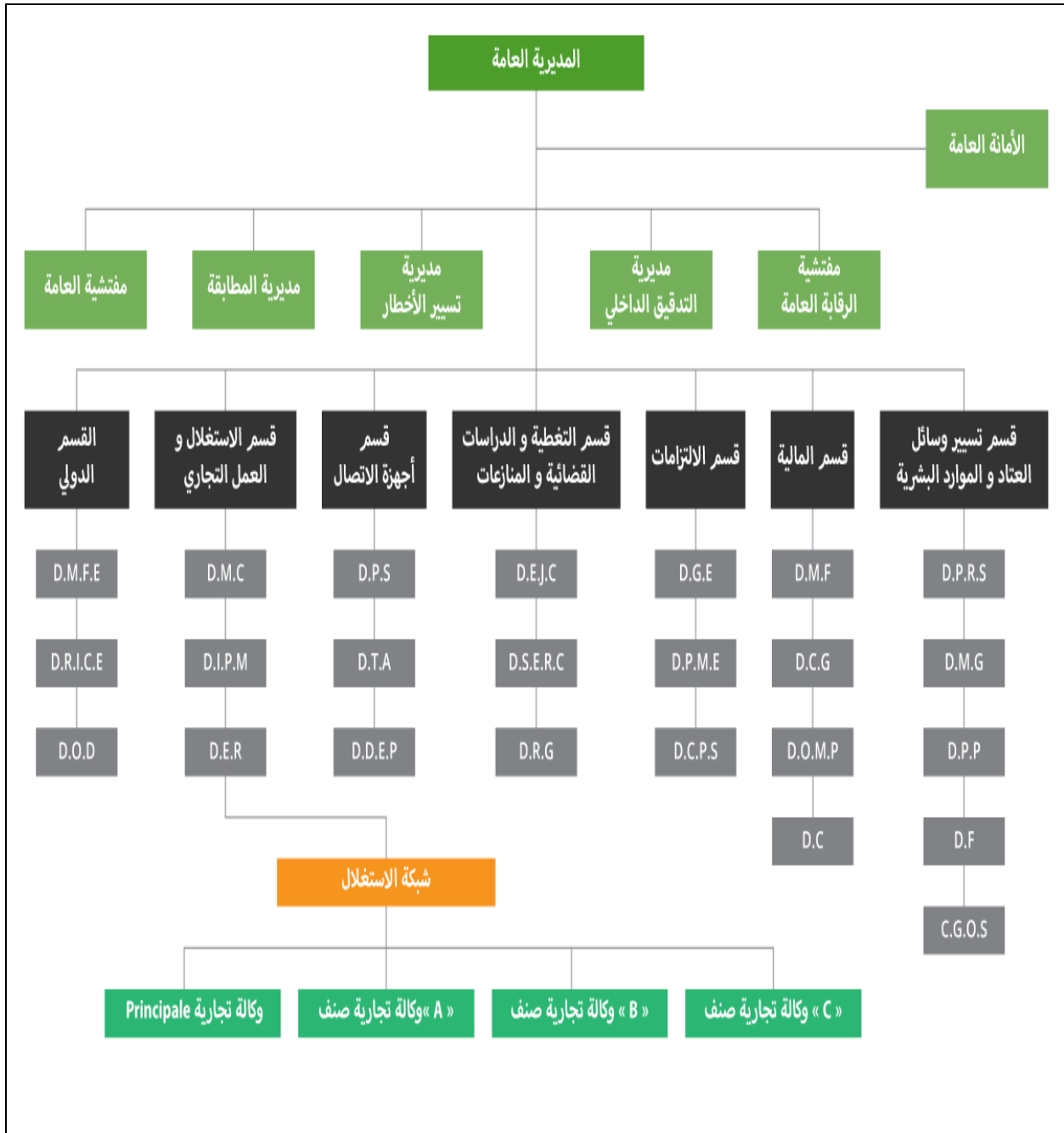
في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسير وفقا لقوانين 88-01 و 88-03 و 88-04 ل 12 جانفي 1988 وقانون 88-119 ل 21 جوان 1988 وقانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988 وبالقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري وبالاختصار ب.و.ج.

وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شيعيفارة وحددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري حيث انتقل من 41.600 مليار دينار جزائري إلى 52.600 مليار دينار جزائري وذلك بإصدار 27.000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها وشرائها من قبل الخزينة العمومية.

ثانيا: الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

اطلع عليه يوم 2024/04/01 على ساعة 00:03.

يتشكل البنك الوطني الجزائري من مديرية عامة تتفرع منها مديريات فرعية نذكرها كآآتي:

جدول رقم (01-02): تفرع المديرية العامة

الهيكل التابع للقسم الدولي	الهيكل الملحقة بقسم الالتزامات
<p>DMFE : مديرية التحركات المالية مع الخارج</p> <p>DRICE : مديرية العلاقات الدولية و التجارة الخارجية</p> <p>DOD : مديرية العميات المستندية</p>	<p>DGE : مديرية المؤسسات الكبرى</p> <p>DPM : مديرية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة</p> <p>DCPS : مديرية القروض للأفراد و القروض الخاصة</p>
الهيكل الملحقة بقسم الاستغلال والعمل التجاري	الهيكل الملحقة بقسم المالية
<p>DER : مديرية تأطير الشبكات</p> <p>DMC : مديرية التسويق و الاتصال</p> <p>DIPM : مديرية وسائل الدفع و النقد</p> <p>الهيكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام</p> <p>DDEP : مديرية تطوير الدراسات و المشاريع</p> <p>DTA : مديرية التكنولوجيات و الهندسة</p> <p>DPS : مديرية الإنتاج و الخدمات</p>	<p>DC : مديرية المحاسبة</p> <p>DOMP : مديرية تنظيم المناهج و الإجراءات</p> <p>DCG : مديرية مراقبة التسيير</p> <p>DMF : مديرية السوق المالي</p>
<p>الهيكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية</p>	<p>DPRS : مديرية الموظفين و العلاقات الاجتماعية</p> <p>DMG : مديرية الوسائل العامة</p> <p>DPP : مديرية المحافظة على التراث</p> <p>DF : مديرية التكوين</p> <p>CGOS : مركز تسيير الخدمات الاجتماعية</p>
<p>الهيكل الملحقة بقسم التغطية والدراسات القانونية والمنازعات</p> <p>DSERC : مديرية المتابعة و التغطية وتحصيل القروض</p> <p>DEJC : مديرية الدراسات القانونية و المنازعات</p> <p>DRG : مديرية تحصيل الضمانات</p>	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق مقدمة من مصالح البنك

المطلب الثاني: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري

سنستهل الان موضوع دراسة الحالة في البداية بتناول تقديم الوكالة بالإضافة إلى دراسة الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

تقديم وكالة تيارت. تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية صنف A نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل وكالة تيارت الرقم 540 تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، وتتفرع وكالة تيارت عن مديرية الاستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقرها بشارع الانتصار لمدينة تيارت تضم حوالي 21 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك حسب الإحصائيات هم يتوزعون كما يلي:

الجدول (02-02) توزيع موظفي وكالة تيارت.

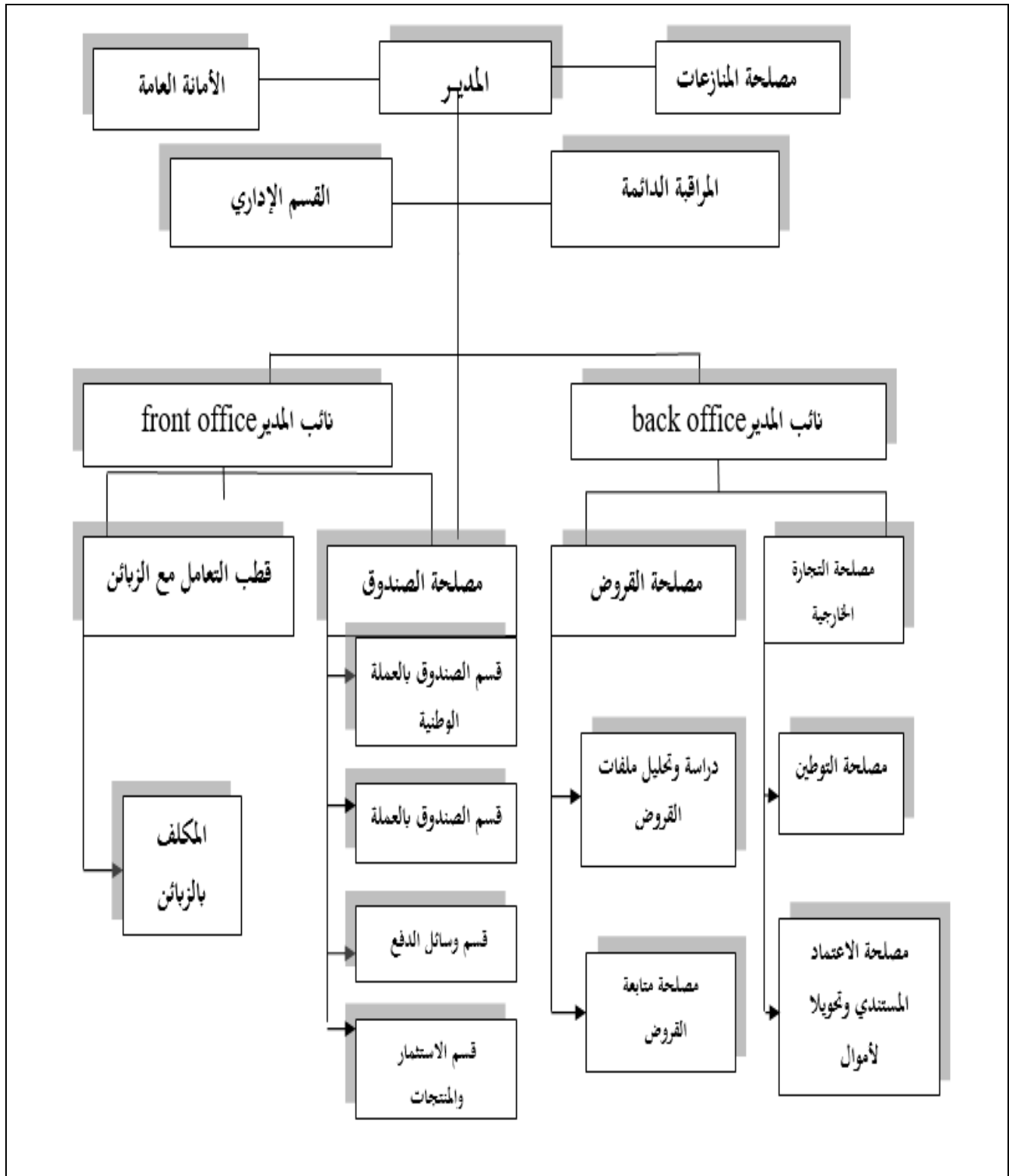
Directeur d'agence	01	المدير
Directeur adjoint	02	المدير المساعد
Chef service	04	رؤساء المصلحة
Chef de section	06	رؤساء الأقسام
Charge d'étude	07	مكلفون بالدراسة
Charge de clientèles	05	مكلفون بالزيائن
Caissier	05	أمناء الصندوق
Guichetier	10	موظفي الشباك
Femme de ménage	05	عمال النظافة
Total	45	المجموع

المصدر: نائب المدير، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

يذكر أنا وكالة تيارت للبنك الوطني الجزائري عرفت تنظيما إداريا جديدا بداية هذه لسنة 2017، كان القصد منه تحسين أداء الوكالة نحو عملائها من خلال الفصل بين الخدمات المقدمة أمام الشبايبك (front office) وتلك الخاصة بمنح القروض وعمليات التجارة الخارجية (back office)، في ظل رغبة البنك عصرنه خدماته وتحديد المسؤوليات داخل الوكالة وأيضا تسهيل حصول العملاء على خدمات مختلفة ومتنوعة وذات جودة في أفضل الظروف.

الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري:

الشكل (02-02) الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري



المصدر: وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمه البنك الوطني الجزائري

يقدم البنك الوطني الجزائري لزبائنه من أفراد، مهنيون حرفيون مؤسسات تشكيلة واسعة العديد من الخدمات .

أولاً: الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري لزبائنه

نلخصها فيما يلي:

الخدمات المقدمة للأفراد :وتضم ما يلي:

- خدمات الودائع، خدمات فتح حساب شيكي، حساب بالعملة الصعبة، وإصدار الشيكات.
- خدمات الإيداع، السحب، الدفع والتحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة.
- خدمات النقدية: وضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه، الذين يملكون حساب شيكي، بطاقة السحب CIB والتي تسمح لهم بالقيام بسحب النقود في أي وقت (24 سا / 24 /سا)، و7(أيام / أيام) وذلك على مستوى كل موزعات الصرف الآلي المختلفة.
- خدمات المساعد: يقوم البنك الوطني الجزائري بإسداء النصح والاستشارة لزبائنه، عن طريق أشخاص مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعهم، وذلك بتقديم حلول مكيفة حسب حاجة كل زبون.
- خدمات الادخار والتوظيف: يضع البنك الوطني الجزائري أيضا تحت تصرف زبائنه دفتر الادخار وذلك لتسهيل عمليات سحب وإيداع النقود، بالفائدة أو بدون فائدة حسب رغبة الزبون.
- تمويل العقارات: يخص هذا المنتج تمويل العقارات كالسكنات جديدة، سكنات قديمة، توسيع، بناء ذاتي.
- تمويل السيارات: يقوم البنك الوطني الجزائري بتمويل السيارات السياحية الموجهة للأفراد.
- خدمة كراء صناديق.

الخدمات المقدمة للمؤسسات: وتتمثل في:

- خدمات الودائع، فتح حساب جاري، حساب بالعملة الصعبة، وإصدار الشيكات.
- خدمات المساعدة: وتشمل إسداء النصح والاستشارة فيما يخص إنشاء، تطوير وتوسيع المؤسسات
- خدمات الادخار والتوظيف.
- التمويلات: وتضم تمويل الاستغلال عن طريق الصندوق التمويل، المواد الأولية، المنتجات النصف مصنعة، السلع الموجهة لإعادة البيع، تمويل المستحقات، تمويل مسبق للتصدير.
- تمويل الاستثمارات.
- التمويل من خلال الإمضاء رهن المناقصة، كفالات ضمانا لأداء، ضمان الدفعة المقدمة .
- تمويل السيارات: وتشمل تمويل السيارات النفعية.
- خدمات على مستوى دولي وتشمل:

- تنظيم تدفقات التجارة الخارجية (الاعتماد المستندي للاستيراد، الاعتماد المستندي للتصدير، التسليم المستندي للاستيراد، التسليم المستندي للتصدير).
 - ضمانات دولية (للاستيراد والتصدير).
- ويواصل البنك الوطني الجزائري تطوير خدماته المقدمة للأفراد من خلال تقديم منتجات جديدة مبتكرة.

المبحث الثاني: الطريقة المنهجية وإجراءات الدراسة

يتناول هذا المبحث الدراسة الميدانية الخاصة لمجتمع العينة المختارة والمتمثلة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت، المعتمدين على أداة الدراسة من حيث بناءها ومحاور الاستبيان، والتحقق من صدقها وثباتها، من خلال جميع المعلومات باستجاب عينة الدراسة.

المطلب الأول: منهج وعينة الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة، وذلك لكونه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، فعلى صعيد المنهج الوصفي تم الرجوع إلى الدراسات السابقة والبحوث النظرية التي تعزز الإطار النظري الذي تقوم عليه الدراسة، أما من الناحية التحليلية فقد تم جمع المعلومات من خلال الاستبانة التي تم تطويرها وتحليلها لاستنتاج الأثر المتوقع بين المتغيرات المستقلة والتابعة وتفسير العلاقة بينها. وتم الاعتماد على البيانات الثانوية لتكوين الإطار النظري وخاصة الدراسات السابقة والدوريات العلمية المتخصصة والكتب العربية والأجنبية، وتم الاعتماد على البيانات الأولية من خلال قوائم الاستقصاء لجمع البيانات اللازمة.

ثانياً: عينة ومجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة حجمها 50 موظف، وتم استرداد كل الاستثمارات الموزعة، وبعد فحص الاستبيانات لم يتم استبعاد أي منها نظراً لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستجابات الخاضعة للدراسة 50 استبانة. كما هو موضح بالجدول أدناه.

جدول رقم (02-03): الاستبيانات الموزعة والمستوردة

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات المستبعدة	الاستبيانات الصالحة للتحليل
50	50	00	50

المصدر: من اعداد الطالبتين

المطلب الثاني: طرق جمع البيانات و اداة الدراسة

أولاً: طرق جمع البيانات والمعلومات

تم الاعتماد على مصدرين مهمين في جمع بيانات الدراسة:

ويعتبر الاستبيان أحد وسائل البحث العلمي، المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم"، وقمنا بتوزيع استبيانات لدراسة بعض أجزاء البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة للموضوع المدروس ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS

الإحصائي والاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول للدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثانيا: بناء أداة الدراسة

أداة الدراسة: لقد استخدمنا الاستبيان في الدراسة كونها أداة جمع المعلومات اللازمة لهذا الدراسة باعتبارها أنسب الأدوات البحث العلمي، وقد صمم الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة لتشمل كافة المتغيرات وأبعاد الدراسة وتعطي صورة واقعية عن الدراسة وهي مكونة من:

القسم الأول: وهو عبارة عن المعلومات الشخصية للعمال وهي على النحو التالي:

(جنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة.)

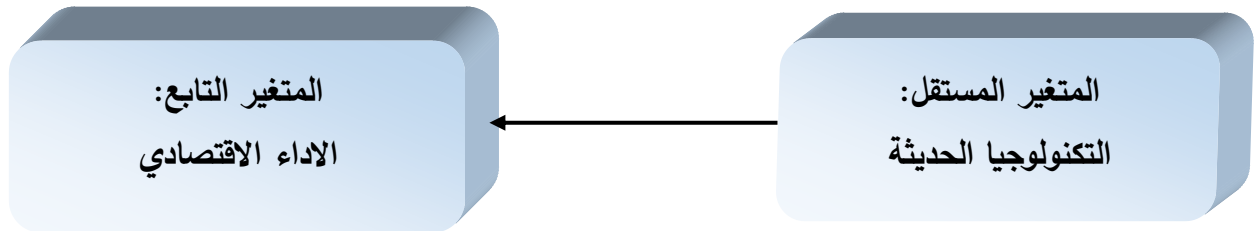
القسم الثاني: وهو القسم الخاص بمحاور الاستبيان،

أ- المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة يحتوي على 15 فقرات.

ب- المحور الثاني: الاداء الاقتصادي ويحتوي على 15 فقرات.

وليتحقق الغرض من هذه الدراسة والوصول إلى أهدافها المحدد فقد قمنا بتصميم وتطوير النموذج الخاص بهذه الدراسة اعتمادا على دراسات سابقة.

الشكل رقم (02-03): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاستفادة من حزمة إحصائية (SPSS) في تحليل البيانات التي جمعت في ما يلي:

النسب المئوية والتكرارات: وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات.

اختبار ألفا كرونباخ: ويستخدم لإجراء اختبار الثبات لعبارات الاستمارة، ويأخذ قيمة تتراوح بين الصفر و الواحد الصحيح

الانحراف المعياري: يعرف بأنه "الجذر التربيعي للتباين غير السالب، وهو من أفضل مقاييس التشتت وأدقها، يتأثر بالقيم الشاذة بصورة غير مباشرة كونه يعتمد عند إيجاده على الوسط الحسابي"، حيث يتم استخدامه

للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة لكل العبارات ولكل محور من محاور الاستبيان الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد عينة البحث لكل عبارات الاستبيان.

المتوسط الحسابي: يعد من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها شيوعا واستخداما في وصف بيانات المجموعات أو التوزيعات التكرارية المتجانسة، لما يتميز به من خصائص جيدة جعلته يقف في مقدمة مقاييس النزعة المركزية".

معامل ارتباط بيرسون: يستخدم لمعرفة هل هناك علاقة بين المتغيران (X.Y)، ويقاس قوة العلاقة، حيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته إلى الواحد الصحيح، وضعيفا عند اقترابه من الصفر، وتكون قيمته موجبه عندما يكون الارتباط طرديا، والارتباط العكسي عندما تكون القيمة سالبة".

تحليل الانحدار: أستخدم بهدف معرفة درجة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

بالإضافة إلى هته الأساليب الإحصائية المستخدمة في عملية التحليل ومن أجل معرفة أو تحديد اتجاه

رأي عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات الاستبيان تم تحديد مجال التقييم المعروف بمجال رأي العينة وهذا

المجال موضح في الجدول أما عن طريقة أو خطوات إعداد هذا المجال فهي موضحة كآآتي:

تم تحديد مقياس " ليكرت Likert " بدرجاته الخمس كما هو موضح:

جدول رقم (02-04): بدائل الإجابات، طول الفئة ودلالة الدرجة وفق لمقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
طول كل فئة مقياس	(1-1.79)	(1.8-2.59)	(2.6-3.39)	(3.4-4.19)	(4.20-5)
-المدى= اعلى درجة للمقياس - ادنى درجة للمقياس = 4=1-5					
- طول الفئة =(اعلى درجة للمقياس - ادنى درجة للمقياس) // عدد الدرجات = 0.80=5/(1-5)					
درجة الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

المصدر : من إعداد الطالبين

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

يتضمن هذا المبحث وصفا لخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وعرض نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها للإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة، وفي الأخير سنقوم باختبار الفرضيات التي تبينها في الدراسة وتفسيرها

المطلب الأول: ثبات أداة الدراسة

أولاً: ثبات أداة الدراسة

وللتحقق من صدق أداة الدراسة قمنا بداية بقياس صدقها الظاهري حيث قمنا بعرضها أولاً على الأساتذة المشرفة، وبعد الموافقة عليها قمنا بعرضها على عدد من الموظفين وقد طلبنا منهم إبداء آرائهم حول الاستبيان سيتم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (cronbach's alpha coefficient)، والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر، حيث كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (02-05): معامل الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام الثبات كرونباخ- ألفا

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ- ألفا
المحور 01	15	.972
المحور 02	15	.955
المجموع	30	.982

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الاستبيان العام مرتفع بلغ (0.982)، و هي القيمة الأكبر من معدل المعيار (0.6) و هذا يعني أن الدراسة بشكل عام تتمتع بالثبات الممتاز. أو بصفة أخرى 98% من العينة المختارة سيكونون ثابتين في الإجاباتهم في حالة ما إذا تم إستجوابهم من جديد وفي نفس الظروف، وهي نسبة توضح مصداقية النتائج التي يمكن إستخلاصها.

ثانياً: صدق أداة الدراسة

يعتبر صدق البناء أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، ومن أجل ذلك قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة الارتباط كل فقرة من الفقرات البعد والدرجة الكلية لجميع فقرات هذا البعد، وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج المبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (02-06): صدق البناء الداخلي بين التكنولوجيا الحديثة و الاداء الاقتصادي

الفقرات	الإحصائيات	تقارير حول: الاداء الاقتصادي	الدلالة الإحصائية
التكنولوجيا الحديثة	معامل بيرسون	.9690	دالة إحصائية
	مستوى الدلالة	.000	
	حجم العينة	50	
** مستوى الدلالة (0.01=a).			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول السابق أن أغلبية معامل الارتباط كانت المحور الأول التكنولوجيا الحديثة والمحور الثاني الاداء البنكي ذو دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يعني أن فقرات المحورين تحتوي على مستوى عالي من الدقة مما يدل على صدق محاور الاستبيان لقياس الهدف الذي وضع من أجله.

المطلب الثاني: تحليل البيانات الشخصية و المحاور

تم توزيع الاستبيان على موظفي البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت محل الدراسة، وفيما يلي عرض لخصائص عينة المبحوثين المتحصل عليه، إذ تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات، و النسب المئوية لوصف نوع المبحوثين كما هو مبين في الجدول:

اولا: تحليل البيانات الشخصية

الجدول رقم (02-07): جدول تحليل البيانات مجتمع العينة

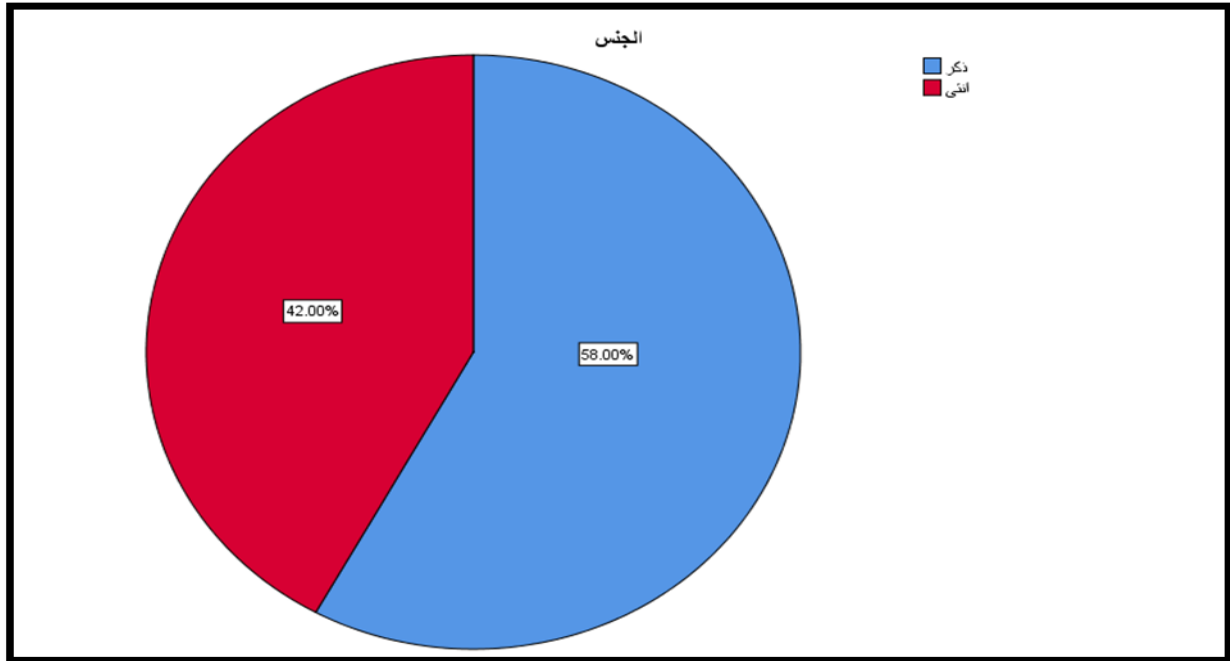
التكرار	النسبة المئوية%	البيان	توزيع العينة حسب المتغير
29	58.0	الذكر	الجنس
21	42.0	الأنثى	
3	6.0	أقل من 30	العمر
41	82.0	من 30 إلى 40 سنة	
6	12.0	أكثر من 40 سنة	
15	30.0	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
14	28.0	من 5 سنوات إلى 10	
17	34.0	من 11 سنة إلى 15 سنة	
4	8.0	أكثر من 16 سنة	
24	48.0	ثانوي	المستوى التعليمي
7	14.0	تقني سامي	
14	28.0	ليسانس	
5	10.0	ماستر	

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي :

فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الجنس: يتضح من الجدول السابق أن 29 موظف يمثلون 58% من إجمالي عينة الدراسة هم ذكور، في حين أن 21 منهم يمثلون نسبة 42% هم إناث.

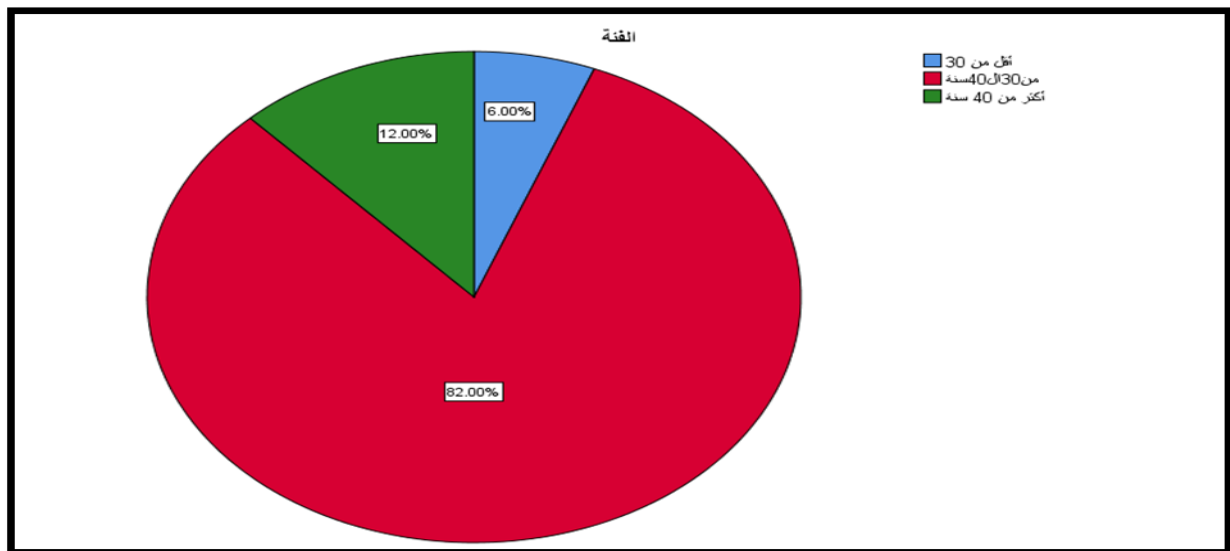
الشكل رقم: (04-02) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية: تدل النتائج على ان النسبة الكبيرة من الموظفين البنك يمثلون الفئة العمرية من من 30 الى 40 سنة بنسبة 82 %، ثم تأتي الفئة اكثر أكثر من 40 سنة بنسبة 12 % و بعدها الفئة أقل من 30 سنة بنسبة 6% الممثلة في الشكل التالي :

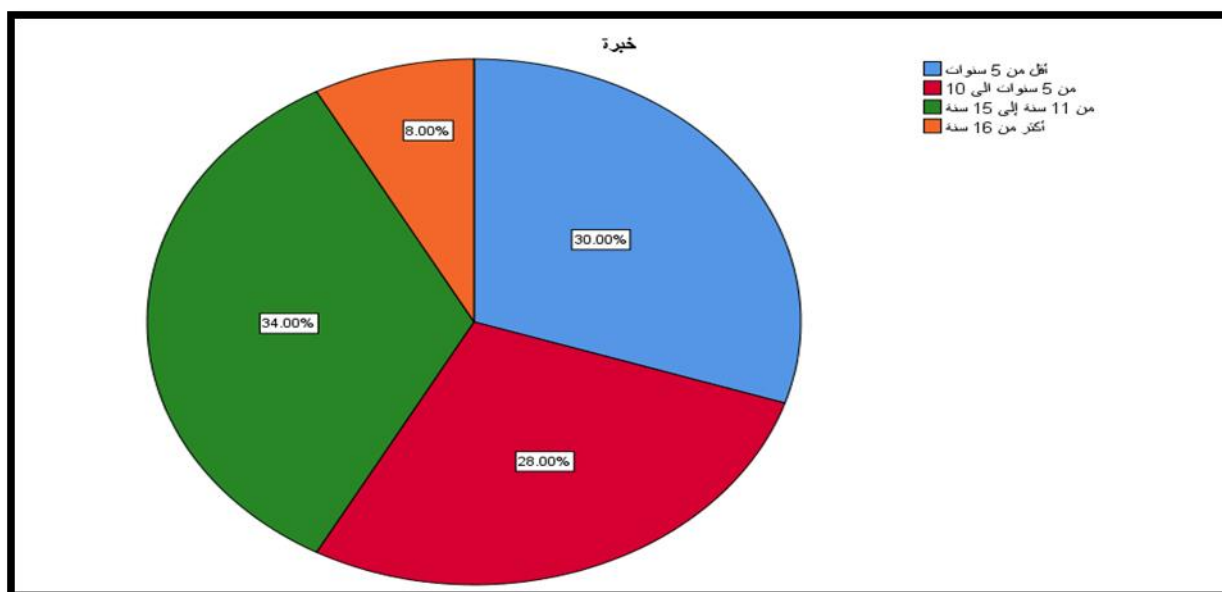
الشكل رقم: (05-02) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية : يتبين ان نسبة سنوات الخبرة ان فئة (من 11 سنة إلى 15 سنة) هي مرتفعة بنسبة 34%، ثم تلتها فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 30% و بعدها فئة(من 5 سنوات الى 10) بنسبة 28% و في الاخير فئة (أكثر من 16 سنة) بنسبة 08% مما يفسر ان هناك تنوع في الخبرة المهنية المكتسبة . حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

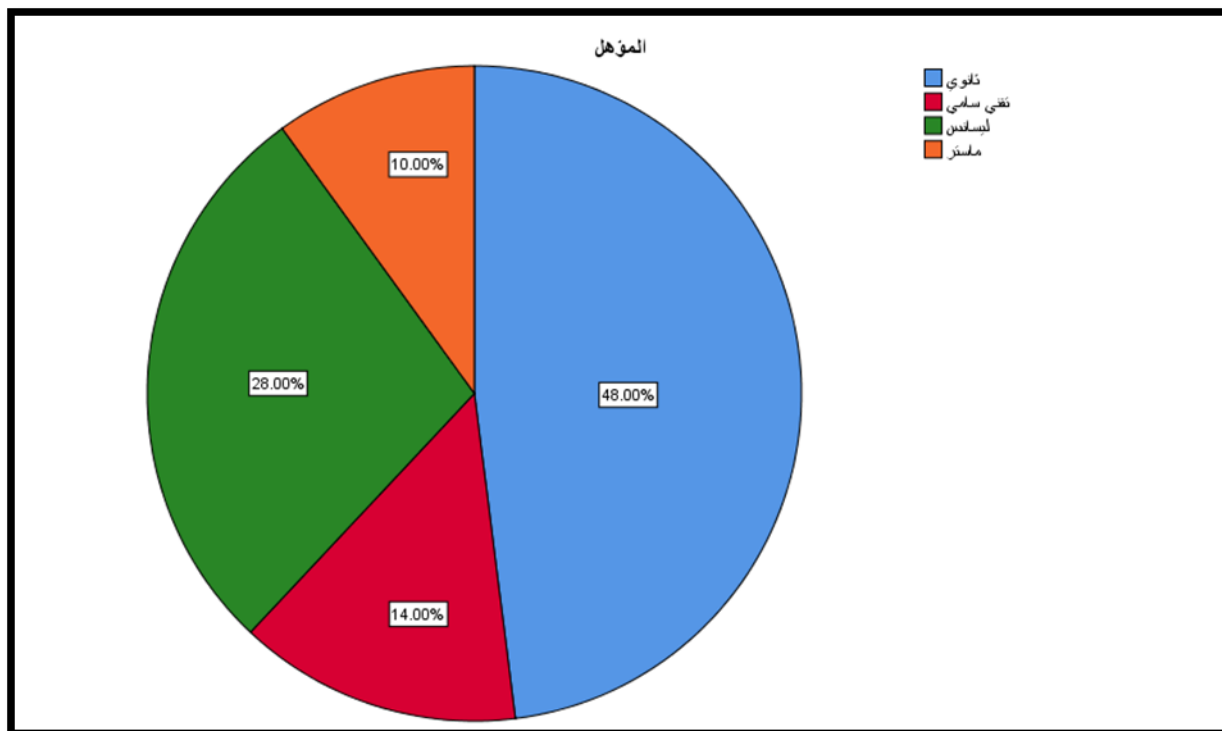
الشكل رقم: (02-06) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية:



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي : فيما يتعلق في توزيع عينة الدراسة حسب هذا المتغير فإننا نلاحظ ان فئة الثانوي هي اكبر بالنسبة 48% و بعدها فئة مؤهل ليسانس بالنسبة 28% و تليها فئة مؤهل تقني سامي بنسبة 14% و في الاخير تاتي فئة مؤهل ماستر بنسبة 10%، حسب ما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم: (02-07) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثانيا: تحليل محاور مجتمع العينة

تمثل الجداول الموالية نتائج استخدام البنك محل الدراسة، وهذا بالاعتماد على الإحصاء الوصفي الاستدلالي الوسط الحسابي و الانحراف المعياري:

المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة

الجدول رقم (02-08): المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة

النتيجة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
درجة عالية	13	1.203	3.68	يدرك المصرف أهمية استعمال التكنولوجيا المالية	1
درجة عالية جدا	1	0.782	4.4	يتابع المصرف التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي	2
درجة عالية جدا	7	0.751	4.26	تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية	3
درجة عالية	10	1.212	3.8	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في المصرف	4
درجة عالية	8	1.062	3.88	قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية	5
درجة عالية	12	1.179	3.72	التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي	6
درجة عالية جدا	2	0.782	4.4	تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية	7
درجة عالية جدا	6	0.73	4.28	يتابع المصرف تنافسية المصارف الأخرى وخدماتها المالية.	8

درجة عالية	9	1.19	3.82	التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية	9
درجة عالية	14	1.203	3.68	يمكن المصرف زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية	10
درجة عالية جدا	3	0.782	4.4	يمتلك المصرف البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	11
درجة عالية جدا	5	0.73	4.28	تعتمد المصارف حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية	12
درجة عالية	11	1.212	3.8	الخدمات المصرفية اصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية	13
درجة عالية	15	1.203	3.68	خدمات المصارف أصبحت أسهل بفضل المصارف الخلوية	14
درجة عالية جدا	4	0.782	4.4	استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية	15
درجة عالية		0.986	4.032	الدرجة كلية	

مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية والانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال محور التكنولوجيا الحديثة أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (2.15) وانحراف معياري (0.93) وهذا يدل على أن مجال محور التكنولوجيا الحديثة جاء بدرجة عالية.

المحور الثاني: الاداء الاقتصادي

الجدول رقم (02-09): المحور الثاني: الاداء الاقتصادي

النتيجة	ترتيب العبرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
درجة عالية جدا	7	0.797	4.24	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال المصرف	16
درجة عالية	15	1.203	3.68	عدد الزبائن في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية	17
درجة عالية جدا	5	0.782	4.4	يقدم المصرف خدمات سريعة لزبائنه	18
درجة عالية	9	1.179	3.72	حقق الأداء المالي لدى المصرف في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعل ادخال التكنولوجيا المالية	19
درجة عالية	10	1.179	3.72	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في المصارف	20
درجة عالية جدا	2	0.758	4.42	يعتمد المصرف على اليقظة الاستراتيجية لمواجهة تحديات المنافسة	21
درجة عالية	14	1.182	3.7	موظفو المصرف لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية	22
درجة عالية جدا	1	0.76	4.44	الحوافز المتوفرة بالمصرف تشجع على المزيد من المثابرة للحصول عليها	23
درجة عالية	11	1.179	3.72	يستجيب المصرف التساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني	24

25	يوفر المصرف برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول تطبيق التكنولوجيا	3.72	1.179	12	درجة عالية
26	يقوم المصرف بتطوير تطبيقاته الالكترونية	4.42	0.758	3	درجة عالية جدا
27	يملك المصرف مهارات تسويقية متطورة	3.72	1.179	13	درجة عالية
28	يستخدم المصرف نظام محاسبي مالي متطور	4.42	0.758	4	درجة عالية جدا
29	يواكب المصرف الابتكارات والابداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها	4.26	0.751	6	درجة عالية جدا
30	تقلل التكنولوجيا المالية من ربحية المصارف	3.86	1.195	8	درجة عالية
الدرجة كلية		4.029	0.989	درجة عالية	

مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية والانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال محور الاداء البنكي أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (2.15) وانحراف معياري (0.93) وهذا يدل على أن مجال محور الاداء البنكي جاء بدرجة عالية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات الدراسية

يأتي هذا المطلب الذي هدفنا من خلاله إلى إختبار التكنولوجيا الحديثة (المالية) وعلاقته الاداء الاقتصادي سعيا لتحقيق الأهداف الأساسية للتأكد من مدى صحة الفرضيات التي يبنى عليها هذا البحث العلمي وفي بحثنا انطلقنا من الفرضيات التي نسعى للتأكد من صحتها أو خطها.

اولا: اختبار الفرضية الفرعية:

H_0 : لا يوجد علاقة بين المحور التكنولوجي الحديثة و محور الاداء الاقتصادي عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H_1 : يوجد علاقة بين المحور التكنولوجي الحديثة و محور الاداء الاقتصادي عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الجدول رقم (02-10): نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	28.777	1	28.777	737.118	.000 ^b
الخطأ	1.874	48	.039		
المجموع الكلي	30.651	49			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

الجدول رقم (02-11): تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية

معامل التحديد R^2	$0.93 \approx 0.939$
معامل الارتباط R	0.969
تقدير النموذج	$Y = 0.428 + 0.894X1 + ei$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نجد أن معامل الارتباط بين المحور التكنولوجي الحديثة و محور الاداء الاقتصادي ككل تبلغ قيمته (0.96) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.93) وهذا يعني أن 93% من التغيرات التي تحل المحور التكنولوجي الحديثة يفسرها محور الاداء البنكي والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر ب (737.118)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 تعني وجود دلالة إحصائية،

ملاحظة: التي تؤكد على وجود اثر بين المحور التكنولوجي الحديثة و محور الاداء الاقتصادي من وجهة نظر موظفي بنك .

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا إلى دراسة تطبيقية لما في الفصل الأول، حيث أخذنا في دراستنا حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت أين قدمنا تعريف شامل للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت، ودراسة هيكلها التنظيمي من حيث كل المصالح. ودرسنا فيها التكنولوجيا الحديثة وأثرها الاداء الاقتصادي دراسة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت حيث قدمنا دراسة لعينة من أفراد المؤسسة والتي اعتمدنا فيها على الإستببانية التي تم توزيعها على العمال، كما حاولنا تحليل الإستببانية للحصول على النتائج المطلوبة.

الخاصة

خاتمة:

مع توجهات العالم نحو التكنولوجيا بفعل العولمة وتداعياتها فالأوضاع الاقتصادية والمالية العالمية نتجه نحو الرقمنة الجميع عملياتها، بداية من الإبداع المالي وانتهاء بالنفقات المالية على الحاجات والرغبات التي تشكل العناصر ذات التأثير المباشر في العرض والطلب داخل السوق واستخدام وسائل الدفع الالكترونية التسوية المدفوعات المالية، كان لها تأثيرا على أدوات عمل السياسة النقدية في تحقيق الاستقرار النقدي والمالي في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء خصوصا العملات التي تعاني دولها من أزمات مالية واقتصادية محلية، وهشاشة في تداول عملاتها في الأسواق المالية، سوف تصبح أكثر حاجة إلى اعتماد وسيط مالي حديد، للمحافظة النسبية على استقرار قطاعها الماني مقابل المشكلات الاقتصادية السائدة، كالتضخم والاحتكار، لذلك لم يبق أمام هذه الدول إلا اللجوء الاستخدام النقود الالكترونية لتكون بذلك الوسيط (المنقذ) تسوقها المالي، بعض النظر عن آثارها الاقتصادية أو المخاطر التي قد تتجم عنها طالما أنها توفر استقرارا لقطاعها الاقتصادي، وتمكنها من تنفيذ مجموعة من الصفقات المالية الدولية مع الدول التي قبلت تداول النقود الالكترونية كوسيلة جديدة لإنعاش الاقتصاد.

1- نتائج اختبار فرضية الدراسة:

الفرضة الدراسة: أنه يوجد اثر بين التكنولوجيا الحديثة و اداء الاقتصادي في البنوك التجارية .

تعتبر التكنولوجيا الحديثة او ما يعرف بالثروة المالية التي اكتسحت الساحة الاقتصادية و التي كانت كضرورة لتسهيل المعاملات للوصول الى اكبر شريحة من المتعاملين مع البنوك التجارية ونظرا لعدة اعتبارات ففي ظل التقدم السريع لوسائل الاتصال و تكنولوجيا المعلومات و الذكاء الاصطناعي كان لا بد من مسايرة هذا الزخم الحديث من خلال التكنولوجيا الحديثة و لما لها من اثر في تحسين الاداء الاقتصادي للبنوك التجارية وهو ما يثبت صحة الفرضية الدراسة اعلاه.

2- النتائج الدراسة:

ومن أجل التمكن من الاجابة على مختلف متطلبات إشكالتنا البحثية، واستخلاص أهم النتائج المتعلقة بالجانب النظري والتطبيقي. قمنا باختبار مختلف الفرضيات المعالجة لها معتمدون على بعض الأساليب الإحصائية. وبناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS و من خلال الدراسة و التحليل للجانبين النظري و التطبيقي توصلنا الى النتائج التالية :

- التكنولوجيا المالية هي الأداة الأنسب لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية البنوك وشركات التأمين في العالم ميزته السرعة و التغيير.
- تطور التكنولوجيا المالية يتوقف على مراجعة الأطر القانونية والرقابية خاصة وضوح القوانين.

- بالرغم ما تحقّقه التكنولوجيا المالية والمصرفية من مزايا متعددة تخدم القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير، إلا أنه وجدت مخاطر مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية والتي من شأنها أن تلحق الضرر الكبير بهذه المؤسسات إذا لم يتم اكتشافها ومعالجتها في الوقت المناسب.
- ضرورة التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية يخدم مصلحة شركات التكنولوجيا المالية.
- تحتاج شركات التكنولوجيا المالية إلى توسعة أفاقها باستمرار فيما يتعلق بكيفية دعم خدماتها المالية.
- قد تدعم شركات التكنولوجيا المالية بعضها البعض في إنشاء البنية التحتية الأساسية .
- تحاول الدول العربية مواكبة التطور الهائل في التكنولوجيا في العالم والجزائر تسعى الى تحقيق مراتب متقدمة في المستقبل.
- يواجه استخدام التكنولوجيا المالية في الدول العربية صعوبات عدة أهمها: ضعف الأعمال، وندرة رؤوس الأموال المغامرة بالإضافة إلى المشاكل القانونية والتنظيمية وكذلك مشاكل جودة خدمات الانترنت والاتصال.

3- التوصيات :

على ضوء نتائج الدراسة تم التوصل للتوصيات التالية :

- ضرورة العمل على تحسين بيئة الأعمال عن طريق تخفيف القيود على البنوك التجارية من أجل توفير المزيد من رؤوس الأموال للتكنولوجيا المالية
- السعي للزيادة من التوعية المالية لموظفي البنك والتي ستسمح بزيادة الاستفادة من الخدمات الرقمية

4- افاق البحث:

ان هذا الموضوع لا يزال خصب للبحث ويمكن تناول مواضيع قريبة مثل:

مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق التنمية الاقتصادية.

دور التكنولوجيا المالية في رفع من اداء المالي للبنوك التجارية

متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في للبنوك التجارية

قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

اولا: قائمة الكتب

1. محمد سعيد سلطان، إدارة البنوك، دون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية 1993،
2. حامد أبو زيد الدسوقي، "إدارة البنوك" التعليم المفتوح، الطبعة الثانية، القاهرة، 1994،.
3. عبد الحميد محمد الشواري، إدارة المخاطر الائتمانية من وجهة النظر البنكية والقانونية، دون طبعة منشأة المعارف، الإسكندرية، 2002،

ثانيا: المذكرات

4. ميهوب سماح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه منشورة. في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الشعير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013-2014،
5. حميد كلتوم " محاولة تقييم اداء البنوك الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 1990 الى 2014 " اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه جامعة الجزائر 03 2017

ثالثا: المجلات

6. ريهام احمد ممدوح حسين " اثر تكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية" مدرسة الاقتصاد بالأكاديمية السادات للعلوم الادارية 2020/2012
7. ابتهاج اسماعيل واخرون " التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد19 دراسة استطلاعية" مجلة الدراسات المحاسبية ومالية مؤتمر العلمي الدولي الثاني و الوطني الرابع 2021
8. مليكة بن علقمة " دور التكنولوجيا المالية الاسلامية في تعزيز الشمول المالي - تجربة البحرينية نموذجا
9. وهيبة عبد الرحيم أشواق بن قدور، " توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء التجارب شركات الناجحة ملتقى وطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات نمو المنافسة مركز جامعي لتامنغست 2018/04/29
10. بوعلاقة نورة و ا. ختيري وهيبة" شركات التكنولوجيا المالية الناشئة - عرض بعض التجارب"
11. ياسر محمد عبد القادر عقل واخرون " اثر التكنولوجيا المالية على الاداء المالي للبنوك: دراسة تطبيقية على بنوك مصر" مجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة- المجلد الثالث العدد الثالث سبتمبر 2023
12. كبد الكريم مسعودي د قوريشي خير الدين " التكنولوجيا المالية لتحقيق جودة الاداء المصرفي - دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بادار ر مجلة الدراسات المالية و المحاسبة و الادارية 2023/06/01
13. التكنولوجيا في الشرق الاوسط وشمال افريقيا " توجهات قطاع الخدمات المالية " تقرير بيفورت

14. كلاش مريم ط. د سعداوي مراد مسعود "التكنولوجيا المالية في الشركات و البنوك تجارب بعض الدول مع الاشارة الى حالة الجزائر
15. زوايدي لزه حجاجي نفيسة " التكنولوجيا المالية ثروة الدفع المالي.... الواقع و الافاق ملتقى وطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات نمو و المنافسة 17-18 افريل 2018
16. قلمام سعدة مزيان محمد توفيق " دور تكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء قرائية في مؤشرات الشمول المالي العالمية" مجلة البحوث الاقتصادية و المالية 2023/12/02
17. وحيد جبر خلف منشد " تطور البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية و دور المرتقب في تحقيق التنمية الاقتصادية مع اشارة خاصة للعراق" جامعة مستنصرية / كلية الادارة و الاقتصاد
18. السعيد بريش نعيمة بحباري أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، محلة أداء المؤسسات الجزائرية المجلد 01 العدد 101 جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2012
19. ابن عويدة سمية وآخرون، قياس النداء البنكي انطلاقا من مؤشرات الماء المحلة بالخطر الربحية الاقتصادية RAROC نمونها، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 03 الحد 01 جامعة السيلة الجزائر 2019
20. طارق عبد العال حماد تقييم أداء البنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة)، سلسلة البنوك التجارية، الجزء الثاني الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 1999،
21. محمد موسى على شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز التعزيز الشمول المالي واثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019،
22. مروان درويان انعكاسات استخدامات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة القدس المفتوحة فلسطين 2018،
23. ربيعة بن زيد وآخرون " اثر تطبيق التكنولوجيا المالية على ربحية القطاع المصرفي بالجزائر دراسة تحليلية واحصائية قياسية للفترة 2010 ماي 2022 مجلة اقتصاد المال ز الاعمال المجلد 6/العدد 4 ديسمبر 2022
24. ط.د. مقسومي ابتسام ا. . بورنان ابراهيم " مدى مساهمة التكنولوجيا لمالية في تفعيل التجارة الالكترونية" مجلة اباحث الاقتصاد المعاصرة 20)0701

ملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص مالية وبنوك

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان "تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك على

اداء الاقتصادي في الجزائر دراسة حالة بنك **BEA**. وكالة تيارت)؛ يسعدنا أن نطلب منكم الإجابة على

أسئلة هذه الاستمارة بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة وهذا بعد قراءة كل عبارة بعناية والإجابة عنها بكل

موضوعية وصراحة؛ وهذا سعيًا منا لمعرفة وجهة نظركم كإطارات بمؤسستكم

ونحيطكم علماً أن معلومات هذه الاستمارة تبقى سرية ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي وإثراء موضوع البحث.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر:

أقل من 30 سنة من 30 سنة الى 40 سنة أكثر من 40 سنة

3- المستوى التعليمي:

ثانوي تقني سامي ليسانس ماستر

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 10 إلى 11 سنة من 15 إلى 16 سنة

المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يدرك المصرف أهمية استعمال التكنولوجيا المالية					
2	يتابع المصرف التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي					
3	تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية					
4	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في المصرف					
5	قطاع المدفوعات أهم قطاعات التكنولوجيا المالية					
6	التكنولوجيا المالية تحقق استراتيجية الشمول المالي					
7	إيجاد من يمكن المالية التكنولوجيا تطبيق المالية الابتكارات من الكثير					

					يتابع المصرف تنافسية المصارف الأخرى وخدماتها المالية	8
					التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية	9
					يمكن المصرف زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية	10
					لتنفيذ اللازمة التحتية البنية المصرف يمتلك المالية التكنولوجيا	11
					تعتمد المصارف حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية	12
					الخدمات المصرفية اصبحت أسرع بفضل التكنولوجيا المالية	13
					خدمات المصارف أصبحت أسهل بفضل المصارف الخلوية	14
					استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية	15

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
16	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف أموال المصرف					
17	عدد الزبائن في ارتفاع بفعل ادراج التكنولوجيا المالية					
18	يقدم المصرف خدمات سريعة لزيائنه					
19	حقق الأداء المالي لدى المصرف في السنوات الأخيرة توازن مالي بفعل ادخال التكنولوجيا المالية					
20	تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف في المصارف					
21	يعتمد المصرف على اليقضة الاستراتيجية لمواجهة تحديات المنافسة					
22	موظفو المصرف لديهم القدرة على استيعاب ومواكبة كل ما هو جديد في التكنولوجيا المالية					
23	الحوافز المتوفرة بالمصرف تشجع على المزيد من المثابرة للحصول عليها					
24	يستجيب المصرف التساؤلات زبائنه عبر موقعه الالكتروني					
25	يوفر المصرف برامج تدريبية وتأهيلية للموظفين حول					

					تطبيق التكنولوجيا	
					يقوم المصرف بتطوير تطبيقاته الالكترونية	26
					يمتلك المصرف مهارات تسويقية متطورة	27
					يستخدم المصرف نظام محاسبي مالي متطور	28
					يواكب المصرف الابتكارات والابداعات المالية ويضع الخطط للاستفادة منها	29
					تقلل التكنولوجيا المالية من ربحية المصارف	30

ملحق رقم 02: معامل الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام الثبات كرونباخ- الفا

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.982	30

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.955	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.972	15

ملحق رقم 03: صدق البناء الداخلي

		التكنولوجيا الحديثة	
		التكنولوجيا الحديثة	الاداء الاقتصادي
التكنولوجيا الحديثة	Corrélation de Pearson	1	.969
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	50	50
الاداء الاقتصادي	Corrélation de Pearson	.969	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	50	50

ملحق رقم 04: البيانات الشخصية

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	29	58.0	58.0	58.0
	انثى	21	42.0	42.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

		الفئة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30	3	6.0	6.0	6.0
	من 30 إلى 40 سنة	41	82.0	82.0	88.0
	أكثر من 40 سنة	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

		خبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	15	30.0	30.0	30.0
	من 5 سنوات إلى 10	14	28.0	28.0	58.0
	من 11 سنة إلى 15 سنة	17	34.0	34.0	92.0
	أكثر من 16 سنة	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

		المؤهل			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	24	48.0	48.0	48.0
	تقني سامي	7	14.0	14.0	62.0
	ليسانس	14	28.0	28.0	90.0
	ماستر	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

ملحق رقم 05: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان

		Statistiques						
		1ف	2ف	3ف	4ف	5ف	6ف	7ف
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.68	4.40	4.26	3.80	3.88	3.72	4.40
Ecart type		1.203	.782	.751	1.212	1.062	1.179	.782

		Statistiques						
		8ف	9ف	10ف	11ف	12ف	13ف	14ف
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4.28	3.82	3.68	4.40	4.28	3.80	3.68
Ecart type		.730	1.190	1.203	.782	.730	1.212	1.203

		Statistiques						
		15ف	16ف	17ف	18ف	19ف	20ف	21ف
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4.40	4.24	3.68	4.40	3.72	3.72	4.42
Ecart type		.782	.797	1.203	.782	1.179	1.179	.758

Statistiques

		ف22	ف23	ف24	ف25	ف26	ف27	ف28
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.70	4.44	3.72	3.72	4.42	3.72	4.42
Ecart type		1.182	.760	1.179	1.179	.758	1.179	.758

Statistiques

		ف29	ف30
N	Valide	50	50
	Manquant	0	0
Moyenne		4.26	3.86
Ecart type		.751	1.195

ملحق رقم 06: اختبار الفرضية الرئيسية

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الاداء الاقتصادي ^b		. Introduire

a. Variable dépendante : التكنولوجيا الحديثة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	.969 ^a	.939	.938	.19759	.758

a. Prédictors : (Constante), الاداء الاقتصادي

b. Variable dépendante : التكنولوجيا الحديثة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	28.777	1	28.777	737.118	.000 ^b
	de Student	1.874	48	.039		
	Total	30.651	49			

a. Variable dépendante : التكنولوجيا الحديثة

b. Prédictors : (Constante), الاداء الاقتصادي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
	B	Erreur standard			
1	(Constante)	.428	.136	3.157	.003
	الاداء البنكي	.894	.033	.969	.000

a. Variable dépendante : التكنولوجيا الحديثة

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2.4555	4.9001	4.0320	.76635	50
de Student	-.84097	.53416	.00000	.19556	50
Valeur prévue standard	-2.057	1.133	.000	1.000	50
Résidu standard	-4.256	2.703	.000	.990	50

a. Variable dépendante : التكنولوجيا الحديثة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة. إلى محاولة معرفة الأثر الذي تؤديه التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي، انطلاقاً من مدى إدراك المصارف لأهمية وجود التكنولوجيا المالية، وذلك اعتماداً على دراسة حالة بوكالة بنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت، من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 26، وتم الوصول إلى وجود أثر معنوي عند مستوى الدالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي بالمؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الأداء المصرفي، بنك BAN

Abstract :

This study aims to try to find out the impact that financial technology plays on the quality of banking performance, based on the extent to which banks are aware of the importance of the existence of financial technology, based on a case study at the Tiarret BAN, by relying on the questionnaire as a main tool for collecting information, depending on the outputs SPSS V26 program, and it was found that there is a significant effect at the function level (0.05) of financial technology on the quality of banking performance in the institution under study.

Keywords: financial technology, banking performance, quality, BAN Bank