

جامعة 8 ماي 1945

قالممة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

تحت عنوان:

أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك

دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالممة (CPA-BADR-BNA)

تحت إشراف الأستاذة:

الدكتورة أسماء زدوري

من إعداد الطلبة:

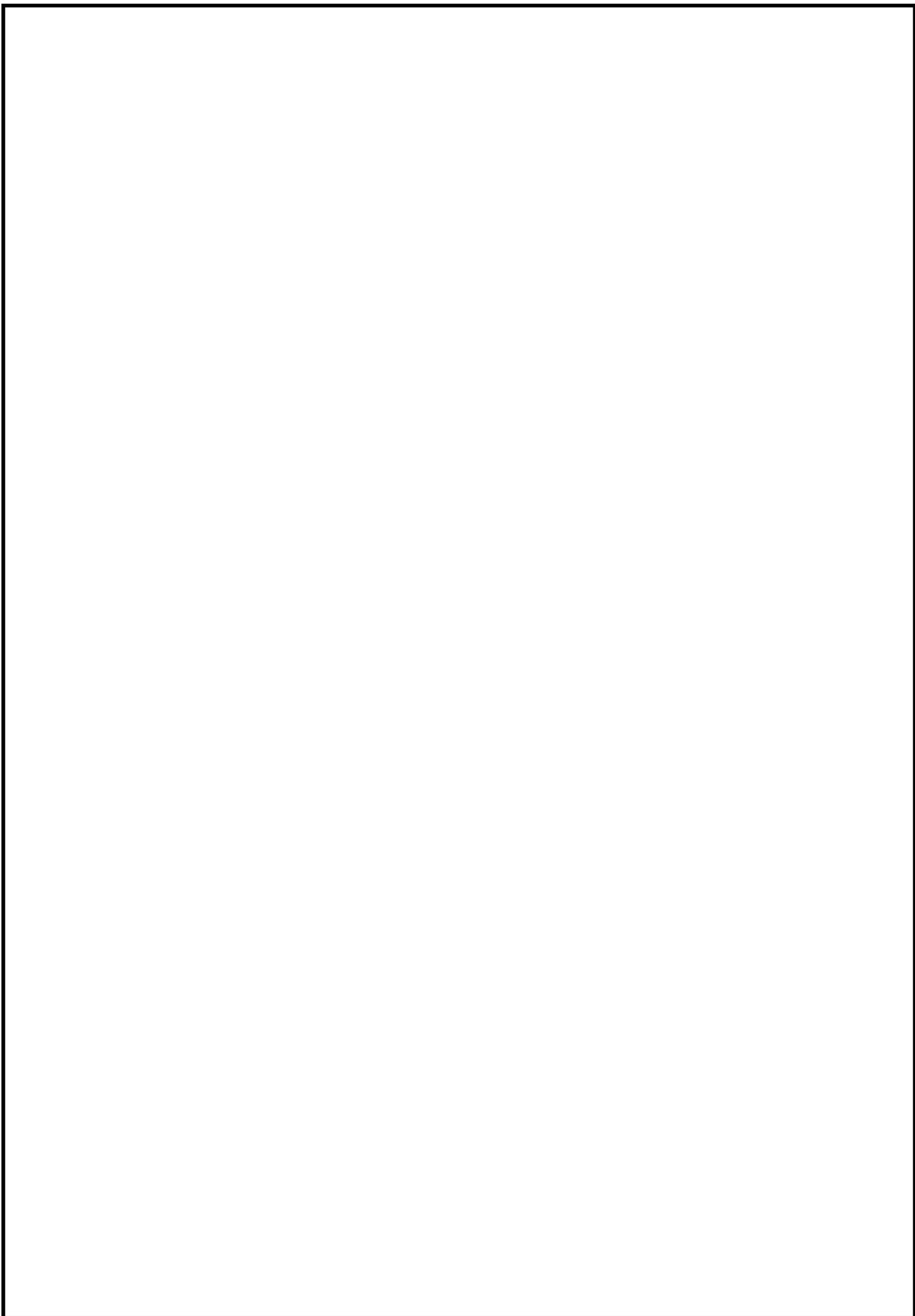
- خالد بيلوطة

- رمضان براغشة

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي مكنا من إتمام هذا البحث فكان لنا شيء أن يجري في ملكه
إلا بمشيئته جل شأنه فالحمد لله دائما وأبداً

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة الدكتورة المشرفة

"زدوري أسماء"

حفظها الله وأطال عمرها، لتفضلها الكريم بالإشراف على هذه الدراسة التي
ساعدتنا بنصائحها وتوجيهاتها

أيضا نوجه شكرنا إلى الدكتور "محمد بوناب" لإسهامه برأيه وعلمه ونصائحه
طيبة مشوارنا الجامعي

كما نوجه شكرنا المسبق إلى أعضاء اللجنة المناقشة

إلى كل الأساتذة في جميع الأطوار

وموظفي جامعة قلمة

نتقدم بالشكر إلى كل موظفي البنوك لمدينة قلمة

وأخيراً نشكر كل من ساهم معنا ولو بكلمة طيبة لإتمام هذا العمل

دُمت سنداً لنا

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيراً"

إلى من حصد الأشواك ليمهد لي طريق العلم والمعرفة، إلى من تعب وشقى لي قدم لنا لحظة
سعادة إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير والقلب الكبير

"إلى أبي العزيز"

إلى من وضع المولى عز وجل الجنة تحت قدميها، إلى من وضعتني على طريق الحياة ومنحتني
القوة والعزيمة لمواصلة دربي وعلمتني الصبر والاجتهاد وأن من يتوكل على الله لن يخيب

إلى من لن تسعني الكلمات إلى شكرها "أمي الحبيبة"

إلى إخوتي الذين يمنحوني النور والسعادة، إلى أسمى ما في الوجود

"مصطفى وملاك"

إلى ابنة أخي " ميار " أطال الله في عمرها

إلى من شاركني تعب إنجاز هذا العمل المتواضع " أكرم براغثة"، إلى من شرفتني بإشرافها

على مذكرتي الأستاذة "زدوري أسماء"

أتوجه بالشكر إلى الأصدقاء وزملاء الدفعة 2022 وإلى عائلتي داخل عالم كرة القدم

خالد

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم لك الحمد والشكر، لا نحصي ثناء عليك أنت كما أثنيت على نفسك، ونصلي

ونسلم على من لا نبي بعده

وأولى الناس بالشكر هما الأبوين

إلى من شجعني على المثابرة طوال حياتي .. "إلى والدي الكريم"

إلى من بها أعلو، وعليها أرتكز، إلى القلب المعطاء... "والدتي الحبيبة"

إلى من لم يتوانوا في مد يد العون لي وإلى كل عائلة "براغثة"

إلى من أفضلهما على نفسي إخوتي "شروق ورضينة"

دمتم سندا لي

إلى زميلي ومن رافقني لإنجاز هذا العمل "مهدي بيلوطة"

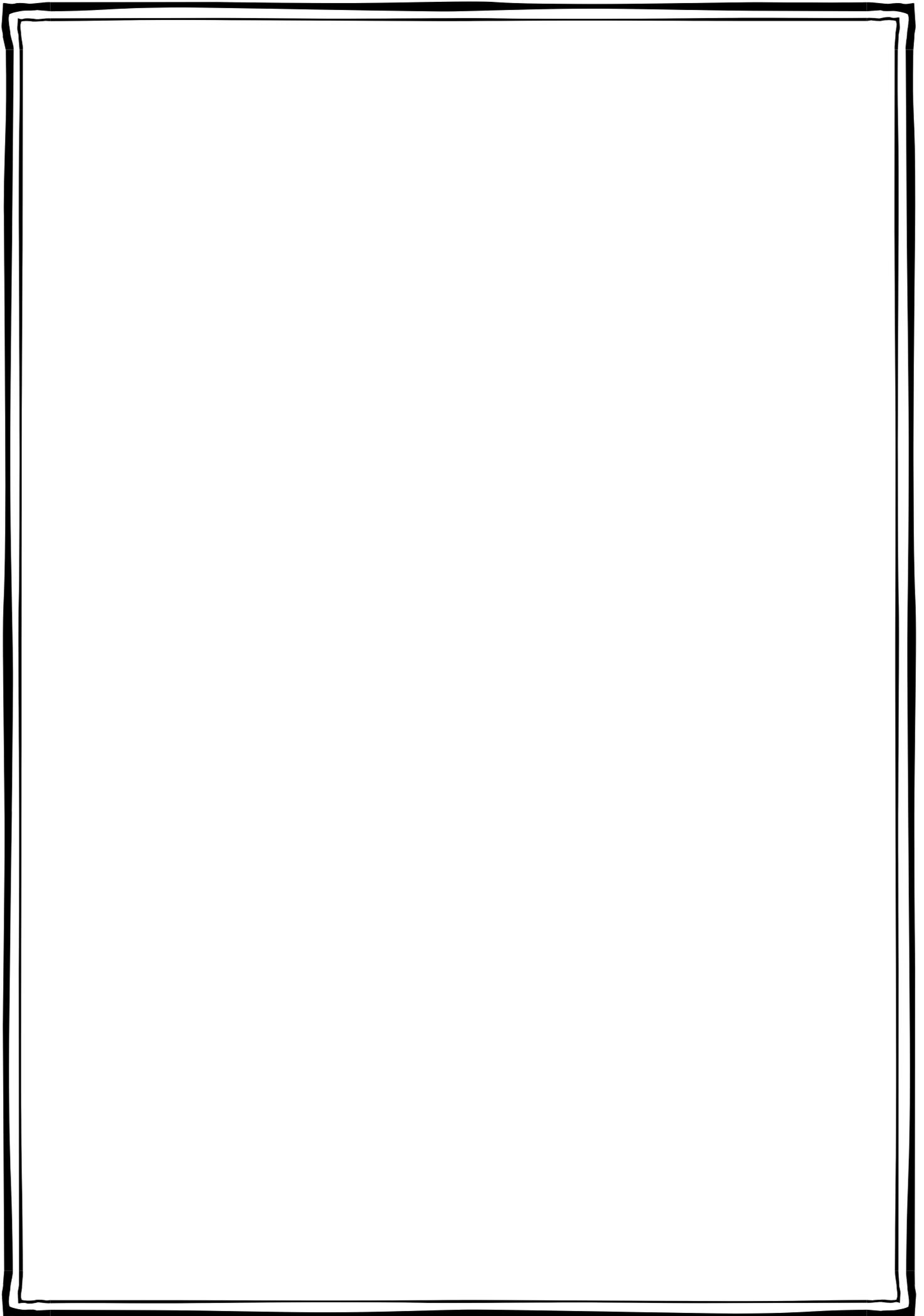
إلى من أشرفت بنصائحها وتوجيهاتها على هذه المذكرة الأستاذة الدكتورة "زدوري أسماء"

وإلى من كان لهم بالغ الأثر في الكثير من العقبات والصعاب..

إلى جميع أصدقائي ومعارفي الكرام، الذين أكن لهم كل الحب والتقدير والاحترام

إلى كل هؤلاء: أهدي هذا العمل، الذي أسأل الله تعالى أن يتقبله خالصا...

أخوه



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وعرفان
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	المقدمة العامة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
3	المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
3	أولاً: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
4	ثانياً: مراحل تطور التكنولوجيا المالية
7	المطلب الثاني: مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية
7	أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية
9	ثانياً: أهمية التكنولوجيا المالية
9	المطلب الثالث: أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية
11	المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية
11	المطلب الأول: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية
11	أولاً: خدمات التكنولوجيا المالية
13	ثانياً: قطاعات التكنولوجيا المالية
17	المطلب الثاني: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية
22	المطلب الثالث: المعايير التي تواجه التكنولوجيا المالية
22	أولاً: مخاطر التكنولوجيا المالية
23	ثانياً: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية
25	المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية
25	المطلب الأول: مفهوم شركات التكنولوجيا المالية

25	أولاً: تعريف شركات التكنولوجيا المالية
26	ثانياً: أسباب نمو وانتشار شركات التكنولوجيا المالية
27	ثالثاً: الفرق بين التكنولوجيا المالية والخدمات التقليدية
28	المطلب الثاني: الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية
28	أولاً: الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية
29	ثانياً: أنواع شركات التكنولوجيا المالية
29	المطلب الثالث: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية
29	أولاً: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية ودورة حياتها
31	ثانياً: أبرز الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء البنكي	
34	تمهيد
35	المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي
35	المطلب الأول: مفهوم الأداء والأداء البنكي
35	أولاً: مفهوم الأداء
39	ثانياً: مفهوم الأداء البنكي
40	المطلب الثاني: أهمية الأداء البنكي
41	المطلب الثالث: أبعاد الأداء البنكي
44	المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي
44	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي
44	أولاً: تعريف تقييم الأداء البنكي
45	ثانياً: مراحل تقييم الأداء البنكي
46	ثالثاً: أهمية تقييم الأداء البنكي
50	المطلب الثاني: أنواع تقييم الأداء البنكي
51	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء البنكي
51	أولاً: المجموعة الأولى لمؤشرات تقييم الأداء البنكي
51	ثانياً: المجموعة الثانية لمؤشرات تقييم الأداء البنكي

53	المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء البنكي
53	المطلب الأول: التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية
54	أولاً: دراسة Arnoud. A.Boot
55	ثانياً: دراسة لجنة بازل (السيناريوهات الخمسة)
57	المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك
58	المطلب الثالث: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك
61	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة (البنك الوطني الجزائري BNA، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، القرض الشعبي الجزائري CPA)	
63	تمهيد
64	المبحث الأول: تقديم البنوك محل الدراسة
64	المطلب الأول: البنك الوطني الجزائري
64	أولاً: نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري
65	ثانياً: التعريف بوكالة قالمة وهيكلها التنظيمي
66	ثالثاً: أهداف وخدمات البنك الوطني الجزائري
67	المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية
67	أولاً: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية
68	ثانياً: التعريف بوكالة قالمة وهيكلها التنظيمي
70	ثالثاً: خدمات ومنتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية
72	المطلب الثالث: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري
72	أولاً: نشأة وتطور بنك القرض الشعبي الجزائري
73	ثانياً: التعريف بوكالة قالمة وهيكلها التنظيمي
76	ثالثاً: خدمات ومهام القرض الشعبي الجزائري
77	المبحث الثاني: المنهجية والإجراءات المتبعة
77	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
77	أولاً: مجتمع الدراسة
77	ثانياً: عينة الدراسة

77	المطلب الثاني: نموذج الدراسة
79	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة
81	المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة
81	أولاً: صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة
86	ثانياً: ثبات أداة الدراسة
86	ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي
87	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
87	المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة
93	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الاستمارة
93	أولاً: عرض وتحليل نتائج المحور الأول
100	ثانياً: عرض وتحليل نتائج المحور الثاني
105	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
105	أولاً: اختبار الفرضيات
109	ثانياً: اختبار فروقات متغيرات الدراسة
114	خلاصة الفصل
116	الخاتمة العامة
122	قائمة المراجع
130	قائمة الملاحق
	الملخص

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
5	جدول يوضح مراحل تطور التكنولوجيا المالية	1-1
8	وجهات نظر بعض الباحثين والهيئات حول مفاهيم التكنولوجيا المالية	2-1
8	الجوانب الأساسية للتكنولوجيا المالية	3-1
17	أشهر العملات المشفرة	4-1
21	بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية	5-1
27	الفرق بين التكنولوجيا المالية والخدمات التقليدية	6-1
64	مراحل تطور بنك الوطني الجزائري	1-3
68	وكالات المديرية الجهوية قالمة/سوق أهراس	2-3
73	تطور رأس مال القرض الشعبي الجزائري	3-3
79	توزيع عينة الدراسة	4-3
80	طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي	5-3
82	معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات جزء خدمات الدفع	6-3
82	معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات جزء خدمات التمويل والاستثمار	7-3
83	معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات خدمات التأمين وإدارة الشروات	8-3
84	معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات خدمات لفائدة الهيئات المالية والبنوك	9-3
84	معاملات الارتباط لكل جزء بالنسبة لمحور التكنولوجيا المالية	10-3
85	معاملات الارتباط لكل جزء بالنسبة لمحور الأداء البنكي	11-3
86	درجة ثبات أداة الدراسة	12-3
87	اختبار اعتدالية التوزيع	13-3
87	توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس	14-3
88	توزيع عينة الدراسة وفقا للعمر	15-3
89	توزيع أفراد العينة وفقا للخبرة	16-3

90	توزيع أفراد العينة وفقا للمؤهل العلمي	17-3
91	توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة	18-3
93	بيانات الجزء الأول للمحور الأول	19-3
95	بيانات الجزء الثاني للمحور الأول	20-3
96	بيانات الجزء الثالث للمحور الأول	21-3
98	بيانات الجزء الرابع للمحور الأول	22-3
100	بيانات المحور الثاني	23-3
105	نتائج تقديرات معلمات النموذج الخطي للخدمات	24-3
107	تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار الخطي المتعدد	25-3
107	معامل التحديد لنموذج الدراسة	26-3
110	نتائج اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير الجنس.	27-3
111	نتائج اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير العمر	28-3
111	نتائج اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير الخبرة	29-3
112	نتائج اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا ومتغير المؤهل العلمي	30-3
113	نتائج اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير الوظيفة	31-3

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
9	أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية	1-1
12	خدمات التكنولوجيا المالية	2-1
16	قطاعات التكنولوجيا المالية	3-1
19	صور أشهر العملات الرقمية	4-1
21	التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية	5-1
24	التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية	6-1
28	الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية	7-1
30	المراحل الأساسية لدورة التكنولوجيا المالية	8-1
43	أبعاد الأداء البنكي	1-2
46	مراحل تقييم الأداء البنكي	2-2
49	الجهات المستفيدة من عملية تقييم الأداء البنكي	3-2
56	نظرة عامة على السيناريوهات الخمسة المحتملة لأثر التكنولوجيا المالية على البنوك	4-2
60	أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية	5-2
66	الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري	1-3
68	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (قائمة).	2-3
69	الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية لوكالة قائمة	3-3
74	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الوطني الشعبي وكالة قائمة	4-3
78	نموذج الدراسة	5-3
88	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	6-3
89	توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية	7-3
90	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	8-3
91	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	9-3
92	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	10-3

قائمة الملاحق:

الصفحة	العنوان
130	الاستبيان 1
136	وثائق من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية 2
138	وثائق من وكالة القرض الشعبي الجزائري 3
140	نتائج برنامج SPSS 4

المقدمة العامة

تمهيد

يشهد العالم تطورات وتحولات مستمرة خاصة بعد ظهور العولمة وإنفجار الثورة المعلوماتية، في العديد من المجالات سواء اقتصادية، سياسية، اجتماعية، الأمر الذي جعل من الضروري على المؤسسات والهيئات المالية إعادة النظر في طريقة تقديمها للخدمات، وتطبيق طرق أسهل تلبي احتياجات عملائهم اليومية بشكل أفضل حيث تسعى المؤسسات إلى تحقيق الإستمرارية والبقاء وكذلك الحفاظ على مكانتها في السوق وذلك بالبحث عن طرق جديدة تضمن لها تقديم الخدمات بشكل مميز عن منافسيها.

تعد التكنولوجيا المالية من الأساليب المتقدمة كونها تركز على توظيف التقنيات المستحدثة والابتكارات المالية الجديدة في تبسيط المعاملات والخدمات المالية وتقديمها للأفراد في صورة أفضل من الطرق التقليدية حيث توفر التكنولوجيا المالية طرق سهلة وسريعة وأقل تكلفة، وتتمتع بفعالية أكبر تجعلها تلعب دورا هاما في مستقبل الخدمات المالية المصرفية.

يعتبر القطاع البنكي من أهم المحاور التي تتركز عليها التنمية الاقتصادية في العالم لكونه يلعب دورا أساسيا في تقديم العديد من الخدمات المالية والمصرفية وهذا ما جعل من البنوك حتمية تبني التطورات الحاصلة ومواكبتها من خلال إدخال التكنولوجيا في أنظمتها الخدمية.

عملت البنوك لاستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن والمتعاملين، فسعت إلى إدخال بعض التغييرات في نماذج أعمالها من خلال التوسع في الاعتماد على التكنولوجيا المالية والإستفادة من منافعها.

إشكالية الدراسة:

أعطى الباحثون اهتماما كبيرا للتكنولوجيا المالية وذلك لأهميتها داخل البنك من حيث التأثير في التحسين من أداءه، من خلال الخدمات والتقنيات المستحدثة والابتكارات المالية الجديدة.

لذا فإن الدراسة تحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

▲ ما هو أثر التكنولوجيا المالية على أداء القطاع البنكي للوكالات محل الدراسة؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة، يدفعنا ذلك إلى طرح تساؤلات فرعية تمت صياغتها كما يلي:

التساؤلات الفرعية:

- ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟ وماهي أهم قطاعات التكنولوجيا المالية؟
- في ما يتمثل الأداء البنكي؟ وما هي أهم مؤشراتته؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$) في الوكالات محل الدراسة؟

إنطلاقاً من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية والتي تم طرحها حول الموضوع، ولمحاولة تقديم إجابات أولية تم صياغة فرضية رئيسية وفرضيات فرعية كما يلي:

▲ **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر موجب للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة.

- **الفرضية 01:** تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن ذات أهمية كبيرة، حيث تساهم في تحسين طرق التمويل وتطوير الخدمات المالية بالإضافة إلى مواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي.
- **الفرضية 02:** تهتم المنشآت المصرفية والبنوك بزيادة ربحيتها من خلال الخفض من تكاليفها وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة، ومواجهة مختلف التحديات.
- **الفرضية 03:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي عند مستوى المعنوية ($\alpha=5\%$) في الوكالات محل الدراسة.

وتنقسم إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خدمات الدفع والأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha=5\%$).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خدمات التمويل والاستثمار والأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha=5\%$).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خدمات التأمين وإدارة الثروات والأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha=5\%$).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خدمات المقدمة للهيئات المالية والبنوك والأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha=5\%$)

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات مفردات العينة في ما يتعلق بالتكنولوجيا المالية والأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$).

دوافع إختيار الموضوع: وتمثل في:

- إرتباط الموضوع بالتخصص الدراسي.
- الاهتمام الشخصي بالتطور التكنولوجي في القطاع المالي.
- كون موضوع التكنولوجيا المالية من المواضيع القليلة التي تم التطرق إليها في الدراسات الجامعية السابقة.
- مواكبة تطور المعاملات المالية بالإعتماد على التكنولوجيات الحديثة.

أهمية الدراسة:

من خلال هذه الدراسة سيتم التعرف على أساسيات التكنولوجيا المالية كمفهوم حديث ركزت عليه أغلب الدراسات السابقة والتغيرات المستمرة الحاصلة فيها، ومعرفة مدى مساهمة هذه الأخيرة في تغيير الشكل العام في القطاع البنكي والدور الهام الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك من خلال الابتكارات والتقنيات المستحدثة في هذا المجال.

أهداف الدراسة:

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تهدف الدراسة إلى معرفة مدى أهمية التكنولوجيا المالية.
- تهدف الدراسة إلى التعرف على الأسس النظرية التي تقوم عليها التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.
- معرفة التحولات الحاصلة في القطاع البنكي في ظل التكنولوجيا المالية.
- التعرف على الخدمات البنكية المقدمة فعليا.
- إظهار الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي.
- تقديم اقتراحات حول الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين أداء القطاع البنكي.

المنهج المتبع في الدراسة:

المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك للإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من فرضياتها، وهو الأسلوب المناسب لإعطاء نظرة شاملة على مختلف جوانب الدراسة.

المفاهيم الأساسية للدراسة:

وتشمل المصطلحات التالية:

- **التكنولوجيا المالية:** هو مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فظهرت عنه معاملات مالية بواسطة استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- **الأداء البنكي:** أداة مهمة لجعل المنظمات أكثر تنافسية فيما بينها في السوق وهي بمثابة بوصلة تشير إلى اتجاهات التحسن المطلوب بنشاط عمليات المنظمة لأهدافها العامة.

نطاق الدراسة: وتشمل حدود الدراسة في:

- **الحدود البشرية والمكانية:** شملت الدراسة جميع موظفي ومسيري البنوك التالية:
 - بنك الوطني الجزائري BNA - وكالة قالمة -
 - بنك التنمية والفلاحة الريفية BADR - وكالة قالمة -
 - بنك القرض الشعبي الجزائري CPA - وكالة قالمة -
- **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة في الفترة الزمنية بين 27 ماي و09 جوان 2022، موزعة على الوكالات المحلية للبنوك التالية BADR, BNA, CPA.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع التكنولوجيا المالية وأثرها على أداء البنوك، ومن خلال إطلاعنا على البعض من هذه الدراسات إختارنا البعض من المواضيع التي لها علاقة مباشرة بموضوع بحثنا ودراسات أخرى لها علاقة بأحد أبعاد الدراسة. ونذكر منهم مايلي:

- دراسة (بريس رابح، يدو محمد)، 2021 "دور التكنولوجيا المالية في تطوير التمويل الاسلامي دراسة حالة ماليزيا": تهدف الدراسة إلى تبيان دور التكنولوجيا المالية في تطوير التمويل الاسلامي من خلال التركيز على واقع التكنولوجيا المالية والوقوف على تطبيق تقنياتها في التمويل الاسلامي بعرض الاحصائيات وتحليلها مع دراسة حالة ماليزيا والتي خلقت بيئة ملائمة ولقد خلصت الدراسة إلى أن هذه التقنيات ساهمت في التوسع وتطوير التمويل الاسلامي حيث أن هناك توجه كبير لتبني التكنولوجيا المالية في ماليزيا لكنها لم تصل إلى مرحلة النضج.

- دراسة (عمارية بختي وغنية مجاني)، 2020، مقالة بعنوان: دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي: هدفت هذه الدراسة إلى تبيان طبيعة التكنولوجيا المالية من خلال تسليط الضوء على مفاهيم أساسية حولها، وكذلك القيام بتحليل الشركات الناشئة في هذه التكنولوجيا من أجل معرفة دورها في تطوير ودعم القطاع المصرفي من خلال ما تقدمه من خدمات. حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في رفع مردودية قطاع الخدمات المالية وتعمل كذلك على تطوير الخدمات المالية الإلكترونية لتشمل قطاع الإقراض والمدفوعات وغيرها، لهذا يجب تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء (من البنوك) من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات التكنولوجيا المالية وبذلك يكون هناك تكامل لدعم نمو القطاع المصرفي إلى جانب ضمان استقراره.

- دراسة (مليكة بن علقمة، يوسف سائحي)، 2018 بعنوان دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية: تسعى هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها وكيفية استفادة البنوك وشركات التكنولوجيا المالية من التعاون القائم بينهما بما يخدم مصلحة الطرفين، مع الإشارة للتجربة البحرينية، وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تتيح العديد من الإمكانيات في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية ولكن لا بد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية والبيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال.

• دراسة (وفاء حمدوش، لمياء عماني، سمية بن علي)، 2017 دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر: الدوافع والتحديات، دراسة ميدانية، مقال في مجلة الإقتصاد، هدفت الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية كالية لتعزيز القطاع المصرفي الجزائري، من خلال تحديد الدوافع وتحديات تبني التقنيات المالية الرقمية في هذا القطاع. وقد توصلت الدراسة إلى ضعف مستوى القطاع المصرفي من منظور توسيع الشمول المالي في الجزائر، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية، لكن ذلك يتوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق. وتوصي الدراسة بالضرورة الإستفادة من تجارب الدول العربية في إنشاء المختبرات التنظيمية المخصصة لإختبار الخدمات الرقمية، تشجيع الإقبال على أدوات الدفع الإلكتروني، ووضع إطار قانوني يسمح بإنشاء شراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك الجزائرية.

• دراسة (إحسان علي مبارك الجبوري) 2016، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي، بحث في عينة من المصارف العراقية يهدف البحث إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المصرفي من خلال أبعادها المتمثلة في الأجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال وقاعدة البيانات ومهارة الأفراد وبين الأداء المصرفي بأبعاده، البعد المالي وبعد الزبائن، وبعد العمليات الداخلية، وبعد التعلم والنمو، والبعد الاجتماعي وقد خلصت الدراسة إلى وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المصرفي وكان من أهم توصياتها العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أوسع والإعتماد على الأعمال الإلكترونية بما يؤمن السرعة والجودة في تقديم الخدمات المصرفية للزبون وتدريب بعض العاملين في المصارف على إعداد البرامج المصرفية المطلوبة، وادخال المدراء في الادرات العليا، الدورات اللازمة لاكتسابهم الخبرات والمهارات الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتأكيد على تطبيق نظام (CAMELS) الخاص بتقييم المصارف وممارسة الأنشطة البنكية التأمينية وتفعيل العمل بالموقع العمل التبادلي ودعم الأنشطة الثقافية والعلمية والاجتماعية كجزء من النشاطات التي تخدم المجتمع.

• دراسة (عطاوي إلهام)، 2014 "جودة الخدمات المصرفية، وأثرها على أداء البنوك": دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، قسم العلوم الإقتصادية، جامعة الجيلالي اليابس سيدي بلعباس، وقد تناولت هذه الدراسة جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف، من خلال تطبيق نموذج SERVPER لقياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعليا في المصارف الجزائرية والأردنية، وتحديد الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها عملاء هذه المصارف في تقييمهم لجودة الخدمات المصرفية، والبحث في أثر جودة الخدمة المدركة من قبل العملاء على الأداء المصرفي، كما بينت النتائج إختلاف

الأهمية النسبية التي يوليها العملاء للمعايير التي يستخدمونها عند تقويمهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة من المصارف الأردنية وباستخدام نموذج الانحدار المتعدد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي اجابي لجودة الخدمة المصرفية المقدمة على أداء المصارف مقاسا بمعدل العائد على الموجودات ومعدل العائد على حقوق الملكية.

هيكل الدراسة:

قصد الإمام بموضوع دراستنا وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، حيث يمثل الفصل الأول الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية ويتناول ثلاث مباحث المبحث الأول بعنوان ماهية التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني بعنوان أساسيات حول التكنولوجيا المالية، والمبحث الثالث تم التطرق فيه إلى شركات التكنولوجيا المالية.

الفصل الثاني بعنوان الإطار المفاهيمي للأداء البنكي ويتناول ثلاث مباحث المبحث الأول ماهية الأداء البنكي، المبحث الثاني مدخل حول تقييم الأداء البنكي، أما المبحث الثالث التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.

تم تخصيص الفصل الثالث للإطار التطبيقي ويتناول ثلاث مباحث الأول كان لتقديم البنوك محل الدراسة، شملت نشأة وتطور البنوك محل الدراسة وكذلك التعريف بالوكالات والخدمات التي تقدمها، أما المبحث الثاني فخصص لمنهجية الدراسة واستمارة البحث وذلك للتعريف بنموذج الدراسة والأساليب وكذلك قياس صدق الإتساق الداخلي والثبات للعبارات، أما في المبحث الثالث فتم التطرق فيه إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

صعوبات الدراسة:

لقد واجهنا خلال إعداد هذا البحث عدة صعوبات ناتجة أساسا عن حداثة الموضوع محل الدراسة وعدم إلمام البنوك بالمعلومات الكافية حول التكنولوجيا المالية، كذلك صعوبة دراسة الموضوع نتيجة عدم توفر القدر الكافي من الدراسات في الموضوع والكتب الخاصة بمجال التكنولوجيا المالية، وعدم قبول أغلبية البنوك لطلب إجراء دراسة ميدانية، وكذلك صعوبة الربط بين متغيرات البحث التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي
للتكنولوجيا المالية

تمهيد

في ظل التطورات التي تشهدها الشركات والمصارف المالية بفضل التكنولوجيا المالية فهي تقدم خدمات وعمليات مالية جديدة سمحت بالانتقال من التعاملات النقدية إلى التعاملات غير النقدية.

فالتكنولوجيا المالية ساهمت بشكل كبير للأفراد والشركات في الحصول على الخدمات المالية بطرق سهلة وحديثة، كذلك ساعدت على تبسيط العمليات والتعاملات المالية وتحقيق الاستقرار المالي.

البنوك وباعتبارها أحد الركائز الأساسية لنمو اقتصاديات الدول، تعمل على مواكبة هذا التطور وتجسيد التكنولوجيا المالية ضمن هيكلها القاعدي، بغية تحسين أداءها المالي ومواجهة المنافسة التي فرضتها شركات التكنولوجيا المالية.

وعليه تم تقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.

المبحث الثاني: أساسيات التكنولوجيا المالية.

المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هو مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة الكترونية، عملات رقمية... الخ، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات.

سنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على ماهية التكنولوجيا المالية وأسباب اللجوء إليها.

المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

أولاً: نشأة التكنولوجيا المالية

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت والهواتف الذكية مما جعل من الضرورة وجود بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة لعالم التكنولوجيا المالية.

وقد ساهم في نشأتها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك، ليتمكن العميل من إجراء معاملاته عبر الإنترنت من خلال أي جهاز سواء كان من الحاسوب الشخصي أو الهاتف الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الإنترنت وكل الأنشطة التي تهدف إلى توفير الوقت والجهد وأصبحت الآن تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش¹.

¹ نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 26 سبتمبر 2019، ص 03-04.

ثانيا: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

مر تطور التكنولوجيا المالية بثلاث مراحل نوضحها فيما يلي:

1. المرحلة من 1886-1967

تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية، حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية التي سمحت لأول مرة بنقل سريع للمعلومات المالية عبر الحدود¹، إضافة إلى إنشاء أول كابل أطلسي والفدواير Fedwire عام 1918 في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل فدواير والذي يعتبر أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال لتأتي بعدها في عام 1950 بطاقات الائتمان لتخفيف عبء حمل النقود من قبل داينرز كلوب Diners club².

2. المرحلة من 1967-2008

في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمناً عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية حيث تمثل هذه الفترة التحول من التناظرية إلى الرقمية ولقد تم فيها إطلاق أول حاسبة محمولة وأول جهاز صرف آلي تم تشييده من قبل باركليز Barclays عام 1967، كما تميزت هذه المرحلة بإنشاء بورصة ناسداك Nasdaq، أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية، وعام 1973 تم تأسيس (SWIFT) جمعية اتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم ولا زالت تعتبر من الاتصالات الأكثر استخداماً ما بين المؤسسات المالية مما يسهل حجم المدفوعات عبر الحدود، في حين ثمانينيات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم، حيث تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى العالم والتي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الإنترنت والتجارة الإلكترونية وقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية 2008³

3. المرحلة من 2008-إلى يومنا هذا

ما بعد الأزمة المالية 2008 أصبح عصر الشركات الناشئة، مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، تم فتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول للبيانات المالية⁴.

¹Richard Bates, **Banking on the futur**, an exploration of fin Tech and the consumer interest, Coming together for change on the futur, report undertaken for consumer international, July 2017 P05.

²نصيرة زعاف، مرجع سبق ذكره، ص05.

³Arneris, Barberis & Ross, **Innovation & technology business school, evolution of fintech**, on line <https://www.ezigurat.com/innovationschool/blog/evolution-of-fintech>

⁴. سعيدة حروفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، جامعة الجلفة كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019، ص725.

جعلت منصات الخدمات المصرفية كخدمة Baas بما في ذلك Treezor و SolarisBank من السهل على البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد على الأنظمة القديمة المعقدة لتمكينها من إطلاق البنوك الجديدة.

ولدت البيتكوين Bitcoin في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى واستخدام تقنية البلوك تشين Block Chain، يعني اعتماد الهواتف الذكية، بالتالي تصبح الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الأشخاص للوصول إلى الويب والخدمات المالية الأخرى¹.

وكان للتكنولوجيا المالية في هذه المرحلة الأخيرة تطور حديث نوضحه فيما يلي:

تم تطوير التكنولوجيا المالية لمراعاة التغيرات في سلوك المستهلك وكيفية وصولهم للإنترنت في العالم النامي، الدولتان اللتان تتمتعان بأعلى استخدام للتكنولوجيا المالية هما الصين والهند، لم تكن هذه البلدان تتمتع بالبنية التحتية المصرفية المادية كتلك الموجودة في الغرب، وبالتالي تمكنت من تبني حلول جديدة بسرعة أكبر من نظيرتها الغربية².

وما ميز التكنولوجيا المالية هو الابتعاد عن العالم المالي الذي يهيمن عليه الغرب ويقر بالتقدم الذي يتم إحرازه في الخدمات المصرفية الرقمية حول العالم.

والجدول التالي يوضح مراحل تطور التكنولوجيا المالية:

الجدول رقم (1-1): جدول يوضح مراحل تطور التكنولوجيا المالية.

التاريخ	1866 - 1967	1967 - 2008	من 2008 إلى يومنا هذا
الحقبة	الفينتيك 1.0	الفينتيك 2.0	الفينتيك 3.0
الجغرافيا	عالمي/الدول المتقدمة.	عالمي/الدول المتقدمة.	الدول المتقدمة. الشركات الناشئة/الدول النامية.
العناصر الرئيسية	البنية التحتية/الحوسبة.	تقليدية/الإنترنت.	الهاتف المحمول/الشركات الناشئة/الوافدون الجدد.
نقطة التحول	الروابط.	الرقمنة.	الأزمة المالية العالمية 2008/الهاتف الذكي. ميزة المحرك الأخير.

Source : Douglas W, & Janos B, **Fin Tech Régulation and Reg Tech**, 17 08 2020, P06

¹Arneris, Barberis & Ross, **op.cit.** p01.

²Arner, D, Barbris, J., & Ross. **The Evolution Of Fintech: A New Postcrisis Paradigm?** Research Paper No. 2015/047. University of Hong Kong Faculty of Law, 2015, p6.

ومن أبرز العوامل التي ساهمت في احتضان وتطور التكنولوجيا المالية في العالم نذكر ما يلي¹:

1. **التطور التكنولوجي:** حيث تتمتع التكنولوجيا المالية التي ليس لها أي قيود قديمة من الاستفادة من الفرص الناشئة في ظل التطور التكنولوجي، وكونها وتيرة سريعة لتطورات التقنية، مثل إمكانات الجديدة للهاتف المحمول وعبر الإنترنت.
2. **التوافر التمويلي:** سهولة الوصول إلى التمويل ورأس المال يمكن أصحاب المشاريع والمؤسسين من بدأ مشاريع جديدة، والابتكار في منتجات جديدة ونماذج الأعمال كما يتوفر التمويل بأشكال مختلفة لدعم التكنولوجيا المالية في مراحل مختلفة من النمو، وقد بلغت قيمة رأس المال المخاطر في شركة التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي 13.6 مليار دولار سنة 2016.
3. **تغيير توقعات العملاء:** دعى الدعم المتزايد من تغيير توقعات العملاء طلباتهم على الخدمات الرقمية إلى حلول مبتكرة من طرف العاملين التقليديين، تتغير توقعات العملاء مع تزايد طلب وخدمة أفضل مستوحاة من واجهات من رقمية تقدمها شركات التكنولوجيا، حيث 63.1% من المستهلكين في جميع أنحاء العالم قد بدأوا في استخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية.
4. **الدعم التنظيمي:** قد يقلل الدعم المقدم من طرف الحكومات والجهات التنظيمية من الحواجز التي تحول دون الدخول للخدمات المالية، وقد بدأت بعض الحكومات تدرك الدور الهام الذي يمكن تلعبه التكنولوجيا المالية في تسهيل واستكمال الأدوار التقليدية لشركات الخدمات المالية، كما تعمل الهيئات التنظيمية على الترويج لسياسات جديدة.

¹ وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، المركز الجامعي تمارست، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، الجزائر، أوت 2019، ص 355، 356.

المطلب الثاني: مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية

يتكون مصطلح (فينتيك - Fin Tech) من مصطلحين الأول Fin وهي اختصار لكلمة (finance) وتعني التمويل والمصطلح الثاني Tech اختصار لكلمة (Technology) وتعني التكنولوجيا، ولقد شهد هذا المصطلح تفاوت الآراء في مفهومه.

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية

يوجد العديد من التعاريف للتكنولوجيا المالية، فهي من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي فلا يمكن حصرها في تعريف محدد باعتبارها مجال يتطور بسرعة ومن بين التعاريف الحديثة نجد:

وفقاً للمنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق المال IOSCO، "يستخدم مصطلح التقنيات المالية أو Fin Tech لوصف مجموعة متنوعة من نماذج الأعمال المبتكرة والتكنولوجيات الناشئة التي لديها القدرة على تحويل صناعة الخدمات المالية"¹.

وعرفها صندوق النقد الدولي على أنها "التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، التطبيقات، العمليات والمنتجات"².

توصف التكنولوجيا المالية على أنها: تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أرخص وأدق وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة³.

كما تعرف التكنولوجيا المالية على أنها: رصيد المعرفة الذي يتسم بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية أو تأمينية جديدة ومحسنة⁴.

¹Adam Judd, a .o, **IOSCO Research Report on Financial Technologies (Fintech)**, International organisation of Securities commissions, OICU-IOSCO, 2017, p 2.

²Chikako Baba, a. o, **Fintech in Europe: Promises and Threats**, IMF, Européen Département, 2020, p12.

³وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، **توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تلمسان، المجلد 07، الجزائر، 2018، ص13.

⁴محمد شايب، **دروس في التكنولوجيا المالية**، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2018، ص23.

ونوجز في الجدول الموالي وجهات نظر بعض الباحثين والهيئات حول مفاهيم التكنولوجيا المالية:
الجدول رقم (1-2): وجهات نظر بعض الباحثين والهيئات حول مفاهيم التكنولوجيا المالية.

الباحث	التعريف
حسب (Oxford English dictionary)	هي برامج الحاسب الآلي والتقنيات الأخرى تستخدم لدعم أو تمكين الخدمات والمالية.
حسب MICU & MICU, 2016	التكنولوجيا المالية تمثل قطاع جديد في الصناعة المالية حيث تضم الكم الهائل من التكنولوجيا المستخدمة في التمويل لتيسير التجارة وكذلك تضم جميع الابتكارات الجديدة في مجال الخدمات المالية.
حسب shim & Shin, 2016	الفينتيك هي عبارة عن قطاع الخدمات المالية الناشئة التي تشمل الدفع من الطرف الثالث، منتجات التأمين، إدارة المخاطر، الإقراض من نظير إلى نظير.
حسب لجنة بازل للرقابة المصرفية	عُرفت على أنها "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية".
مجلس الاستقرار المالي FSB	ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على العديد من المراجع:

- وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، مرجع سبق ذكره، ص14.
- حسب مقررات لجنة بازل لرقابة المصرفية.
- OXFORD ENGLISH DICTIONARY

وتجدر الإشارة هنا أن التكنولوجيا المالية تقوم على أربعة جوانب أساسية نوضحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-3): الجوانب الأساسية للتكنولوجيا المالية.

الجانب المادي	يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.
الجانب الاستخدامي	يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات
الجانب العلمي	يتمثل في المعرفة المالية والعلمية المطلوبة.
الجانب الابتكاري	يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية.

المصدر: عبد القادر مطاي، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 10، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، جوان 2013، ص24.

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نعطي تعريف للتكنولوجيا المالية على أنها: "تكنولوجيا تستخدمها الشركات الناشئة متحدي الشركات التقليدية وهي الابتكارات التي تساعد على تحسين الخدمات المالية المقدمة مما يرفع من كفاءة وجودة الخدمات المالية وتخفيض تكلفتها وسهولة الوصول على جميع المتعاملين بسرعة وأمان وكذلك مواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي".

ثانيا: أهمية التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن ذات أهمية كبيرة يمكن تجسيدها فيما يلي¹:

- تنوع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
- تيسير التجارة الخارجية تحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة والفعالية وخفض التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

المطلب الثالث: أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية

تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين طرق التمويل، فهي تلعب دورا منافسا للبنوك التقليدية من أجل تطوير الخدمات المالية وتقديمها لعملائه، ويعتبر هذا السبب الرئيسي للجوء إليها، إضافة إلى ذلك: تتمثل الحوافز التي تدفع الأفراد لاستخدام التكنولوجيا المالية في النقاط التالية²:

أولا: معالجة أسرع للمعاملات المعقدة: فمن خلال هذه التكنولوجيا أصبح من السهل معالجة المعلومات المالية بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع.

¹ مليكة بن عقيلة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، 2018، ص93.

² عماد مروة، فينتك قوة للتحويل في القطاع المالي والمصرفي، مقال متوفر على الرابط: <https://al-ain.com/article/fintech-economy> تاريخ الاطلاع: 2022/04/28.

ثانيا: **شمول مالي أفضل**: تمكن تلك التكنولوجيا الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.

ثالثا: **خفض تكلفة الخدمات**: في الكثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، مما يؤدي انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل: طلبات القروض.

رابعا: **تقديم التحليلات المالية المتقدمة**: تتمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، مما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.

خامسا: **نقل المعرفة وتحقيق الشفافية**: تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس المال والموارد، كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات.

الشكل رقم (1-1): أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية.



المصدر: عماد مروة، مرجع سبق ذكره، مقال متوفر على الرابط: <https://al-ain.com/article/fintech-economy>

المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

تحوّلت التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية من تكنولوجيا الداعمة إلى التكنولوجيا المزعجة نتيجة التطورات الهائلة والمتسارعة، حيث أخذ مفهوم التحول الرقمي أهمية خاصة كذلك الانتقال من البنوك التقليدية إلى البنوك الرقمية وظهور العملات المشفرة والرقمية وكلها يتم الاعتماد فيها على البنية التكنولوجية، والمحاولات المستمرة للاستفادة من تطورات التكنولوجيا والتطبيقات والخدمات المقدمة في الصناعة المصرفية، الأمر الذي سهل عملية انتشار وتقديم الخدمات والمنتجات بسهولة من أي مكان وزمان.

المطلب الأول: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية

تعمل التكنولوجيا المالية على تسهيل التعاملات المصرفية للأفراد من خلال تحسين الخدمات المقدمة وكذلك القطاعات المصرفية التي بدورها تساعد على مواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي.

أولاً: خدمات التكنولوجيا المالية

تقدم التكنولوجيا المالية عدة خدمات للمتعاملين التي يمكن إبرازها في النقاط التالية:

1. **خدمات الدفع:** وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطاً التي تقدمها التكنولوجيا للعميل بحيث يكون لديه العديد من حلول الدفع أهمها¹:
 - الدفع بواسطة الهاتف النقال: مما يجعل من السهل تسريع عملية الانتقال.
 - التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل: تحويلات مجانية للخارج.
 - تبادل العملات دون تكاليف.
 - إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجار إلا عبر الإنترنت (التجارة الإلكترونية): حيث تعمل على تسهيل الدفع عبر الإنترنت.
2. **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:** وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الإنترنت دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة وتشمل أيضاً حلول لتسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية².
3. **خدمات التمويل والاستثمار:** تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة، توفير منصات تمويل الجماعي للشركات والهيئات المالية سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس مال وكذا تقديم الاستشارة المالية عبر الإنترنت للأفراد.

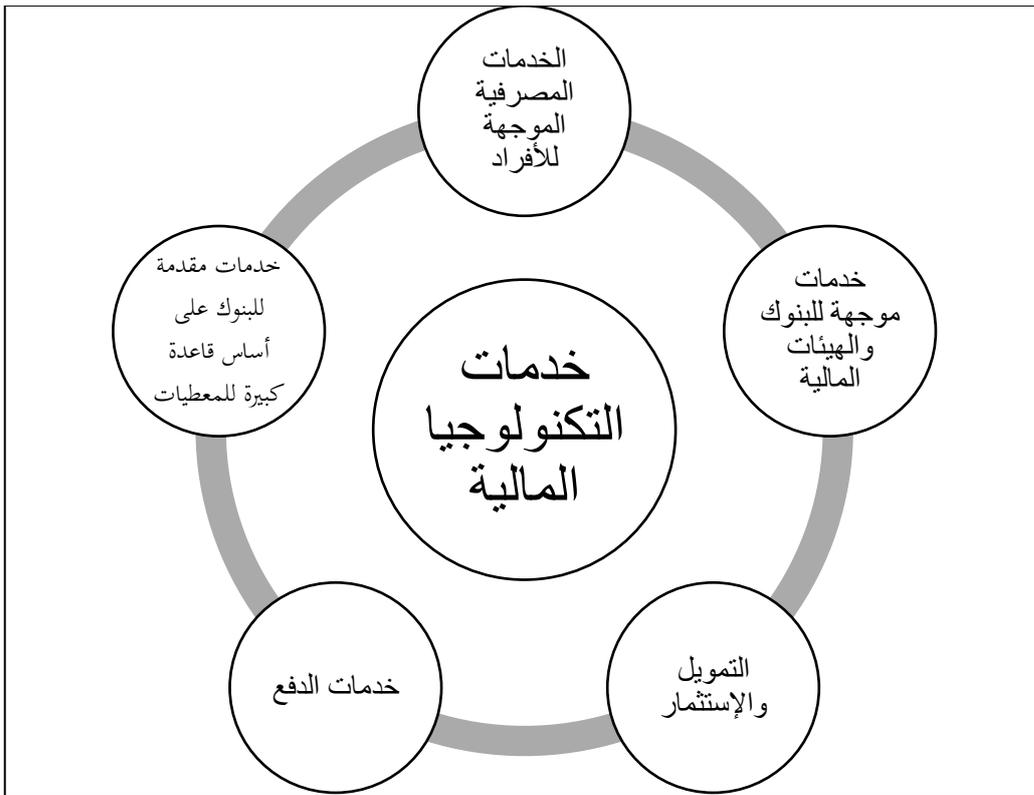
¹Matthieu Llorca, **les banques aux prises les fin Tech**, journal de l'économie politique 75, université de bourgogne Franche-Comté, Dijon ; France, janvier 2017, p16.

² سعيدة حرفوش، مرجع سبق ذكره، ص 729.

4. خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات: وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون.
5. خدمات لفائدة البنوك والهيئات المالية: تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات فنجد منها الموجهة للبنوك مثل: تقنية البلوك تشين التي تطور حلول معتمدة على التكنولوجيا المالية فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر إدارة الضرائب¹.

ونوجز خدمات التكنولوجيا المالية المقدمة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-2): خدمات التكنولوجيا المالية.



المصدر: سعيدة حرفوش، مرجع سبق ذكره، ص 729.

¹ ناظم محمد فوزي الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص 70.

ثانيا: قطاعات التكنولوجيا المالية

هناك خمسة قطاعات رئيسية للتكنولوجيا المالية تشكلت في مرحلتين المرحلة الأولى اعتمدت على المدفوعات وحلول الإقراض، بينما اعتمدت المرحلة الثانية على التحويل المالي الدولي وإدارة الثروات والتأمين وفي غضون تلك لا تزال سلسلة البلوكات (Block Chain) التكنولوجيا المستخدمة في التعاملات الرقمية) في أوائل مراحلها، ومن المحتمل أن تلعب دورا محوريا يتعدى التمويل¹.

أولا: المرحلة الأولى:

وتشمل القطاعات التالية:

1. **المدفوعات:** مع تزايد الاعتماد على الهواتف الذكية تم تطوير طرق متنوعة للسماح للمستهلكين بالسداد بسهولة عبر الهاتف الجوال أو عن بعد، وثمة أنواع عديدة من المدفوعات التي تتم عبر الهاتف الجوال أو الإنترنت ونذكر منها²:
 - **الخدمات المصرفية الهاتفية:** أثبتت شعبيتها في بعض البلدان مثل السويد والمملكة المتحدة في تحويل الأموال بين الأفراد أو دفع الفواتير والخدمات المصرفية بواسطة تطبيق يزود البنك به لمستخدم، حيث يمكنه من إجراء المعاملات المالية مباشرة من حسابه المصرفي.
 - **مدفوعات الرسائل القصيرة SMS:** مدفوعات الرسائل النصية القصيرة، وتسمى أيضا الرسائل القصيرة المميزة، تعني ببساطة دفع ثمن المنتجات أو الخدمات عبر رسالة نصية. وبمجرد إرسال رسالة نصية تحتوي على المعلومات ذات الصلة إلى رقم هاتف المستخدم الصحيح، تتم إضافة مبلغ السداد إلى فاتورة هاتفك المحمول وبالتالي يتم الدفع الفوري.
 - **المدفوعات عبر الإنترنت:** الكثير من الناس يقومون بالسداد عبر الإنترنت باستخدام متصفح الهاتف الجوال مثل: Safari أو Chrome أو تطبيقات أخرى، بشرط توفر إشارة الواي فاي. وهناك عدة أنماط للدفع بهذه الطريقة، على سبيل المثال يمكن إدخال تفاصيل البطاقة يدويا على موقع البائع على الإنترنت، أو شحن بطاقة مصرفية متصلة تلقائيا بتطبيق جوال، أو استخدام برنامج Paypal، أو بالنقر على رابط لفاتورة رقمية ترسل إلى المستخدم عبر البريد الإلكتروني.

¹ ريهام أحمد ممدوح حسين، أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، مدرس اقتصاد بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مجلة علمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2020، ص 477.

² فريد حبيب لبنان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، نوفمبر 2019، ص 28.

2. الإقراض: وتشمل عملية الإقراض العديد من الأساليب منها:

• **التمويل الجماعي:** يعرف بأنه آلية مبتكرة لتمويل المشاريع من خلال جمع الأموال من عدد كبير من الجمهور، حيث يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح مميزات وأهداف مشروعه، مع تحديد تكلفة المشروع ومن أهدافه¹:

- زيادة فرص الحصول على التمويل.

- الرفع من مستويات تنفيذ المشاريع ذات الأهداف الخاصة.

- إتاحة فرص الاستثمار للأفراد عبر منصات التمويل الجماعي.

• **منصات مقارنة القروض:** هذه المنصات لعبت دور الحل التمويلي البديل لنمو قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة حيث توفر منصات المقارنة مختلف العروض التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض ما يسهل على المستفيد البحث عن أفضل عرض من ناحية الفرص والتكلفة المناسبين له دون عناء البحث وطول الوقت أي هي بمثابة مقايضة².

• **إقراض نظير إلى نظير P2P:** إقراض النظير إلى النظير يندرج تحت نظم إقراض المال للأفراد أو الشركات. ويحصل المقرض على فائدة ويسترد أمواله عند سداد القرض، تماما كما يحدث بالنسبة لحساب التوفير، غير أن الاستثمار بإقراض النظير يمكن أن يكون في بعض الأحيان أكثر خطورة من حساب التوفير.

ولفهم أفضل لهذه المنظومة يتعين توضيح أن منصات إقراض النظير إلى النظير تعمل مثل الأسواق. حيث تجمع هذه المنظومة الأشخاص أو الشركات التي ترغب في إقراض الأموال مع من يريدون الحصول على قروض. وهي وسيلة للمقترضين للحصول على التمويل دون الذهاب إلى البنوك. في بعض مواقع الإنترنت يتم تقسيم أي أموال تقرضها تلقائيا بين الكثير من المقترضين، ولكن ثمة مواقع أخرى تتيح إمكانية اختيار من يراد إقراضه وبشكل عام كلما ارتفع سعر الفائدة مقابل القرض زادت مخاطره³.

¹ عبد الحكيم عمران، مصطفى قريد، منصات التمويل الجماعي كآلية مبتكرة لتمويل المشروعات، مجلة اجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2018، ص295.

² ويسام بن فضة، حكيم بن حسان، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة بومرداس، المجلد 04، العدد 03، الجزائر، 2020، ص115.

³ فريد حبيب لبنان، مرجع سبق ذكره، ص32.

ثانيا: المرحلة الثانية:

وتشمل القطاعات التالية:

1. **التحويل المالي الدولي:** وفقا لتقرير جولدن مان ساكس تمثل السوق العالمية للتحويلات الدولية مبلغ سنوي قدره 580 مليون دولار بزيادة قدرها 5% سنويا. في المتوسط تمثل تكليف المعاملات الخاصة بهذه التحويلات ما بين 6% إلى 7% من المبالغ (حوالي ثلاثين مليار دولار سنويا). ظهرت مبادرات مبتكرة لمعالجتها، تعتبر Transfer Wise المثال الأكبر شهرة في الوقت الحالي، إن إرسال 100 جنية إسترليني من المملكة المتحدة إلى ألمانيا يكلف 0.5% من المبلغ مع Transfer Wise مقابل 6.8% لدى HSBC و 5.1% مع RBS و 3.3% مع ويسترن يونيون، مبدأ الشركة هو مطابقة المدفوعات التي تسير في الاتجاه المعاكس بمساعدة الخوارزميات¹.
2. **إدارة الثروات:** تحت هذا البند فإن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية يدعون متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار، لكنه وبذكر المصارف تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم².
3. **التأمين:** يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، لكن شركات Start-up أوجدت الحل لذلك، فبالرغم أن شركات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لم تدخل فعليا بالتجربة التأمينية للخدمات الرقمية لكن بالأسواق المتقدمة يمكن لها أن تثبت وجودها بهذا المنهج من خلال ما يسمى بالتأمين فائق الصغر. بحيث "إن معدل انتشار التأمين فائق الصغر في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يبلغ 3% بينما معدل انتشار الهاتف المحمول وصل إلى 120% ما يبين الفارق الكبير بين الخدمة الرقمية بالمنطقة وفرص تطويرها العالية، حيث ترتبط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين³.

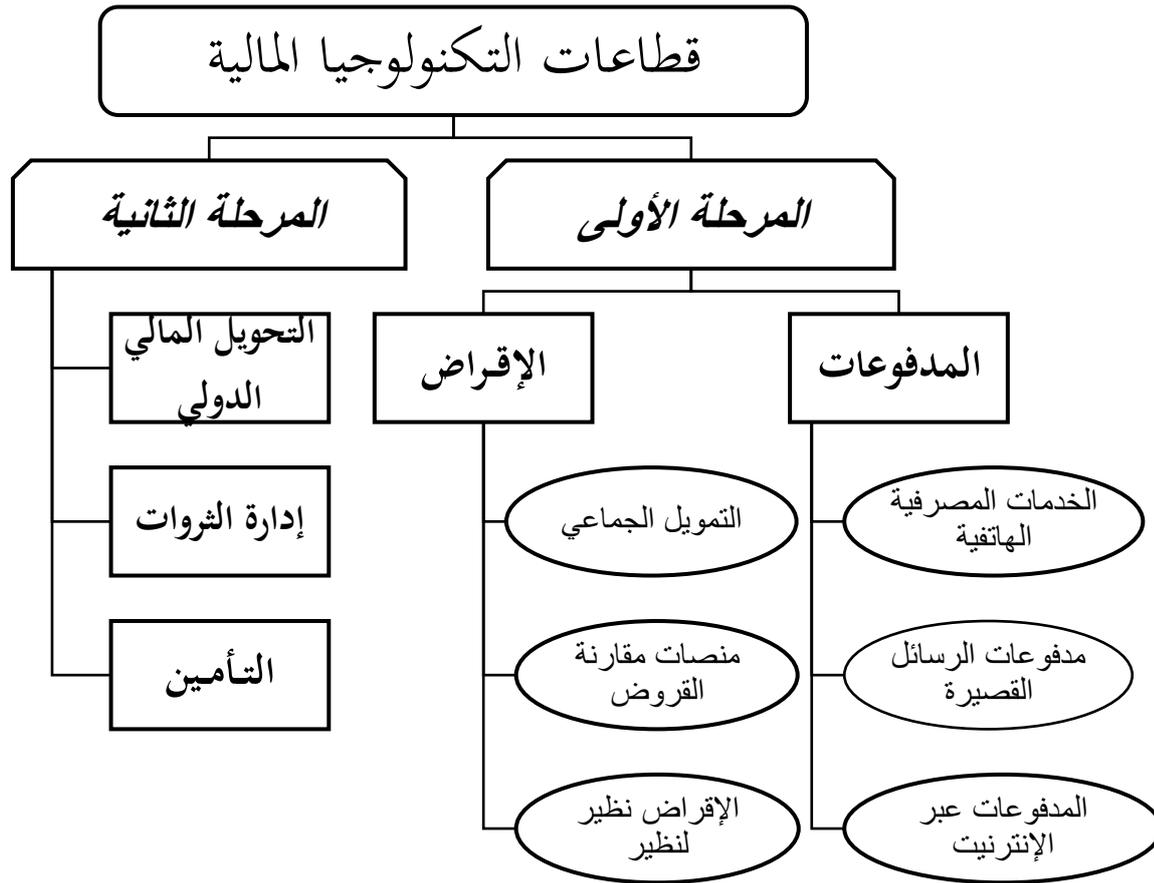
¹ هاجر لطرش، اتجاهات الخدمات المالية والمصرفية في ظل التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول

صناعة التكنولوجيا المالية بالدول العربية، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، 26 سبتمبر الجزائر، 2019، ص9.

² ويسام بن فضة، حكيم بن حسان، مرجع سبق ذكره، ص115.

³ المرجع نفسه، ص116.

الشكل رقم (1-3): قطاعات التكنولوجيا المالية.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء العديد من المراجع، نذكر منها:

- حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مرجع سبق ذكره، ص 404.

- فريد حبيب ليان، مرجع سبق ذكره، ص 32-35.

المطلب الثاني: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية

إن التطور الذي شهدته التكنولوجيا المالية أسفر عنه تقنيات جديدة، نذكر منها:

1. سلسلة الكتلة أو **Block Chain**: هو أكبر سجل رقمي موزع ومفتوح يسمح بنقل أصل الملكية من طرف إلى آخر في الوقت نفسه دون الحاجة إلى وسيط، مع تحقيق درجة عالية من الأمان بعملية التحويل لمواجهة محاولات الغش والتلاعب. ويشترك في هذا السجل جميع أفراد حول العالم، أو يمكن اعتبار البلوك شين حاليا أكبر قاعدة بيانات موزعة عالميا بين الأفراد. وقد تم استخدام هذا النظام لأول مرة عام 2008، من ضمن تطبيقاتها غير المحدودة التي يمكن استخدامها في العملات الرقمية المشفرة¹.
2. **العملات المشفرة**: هي عملات افتراضية من النوع الأخير مثل البيتكوين حيث يمكن شرائها بأموال تقليدية كما تباع أيضا مقابل المال التقليدي، ويمكن استخدامها لشراء كلا النوعين من الأموال الرقمية والسلع والخدمات الحقيقية².

الجدول رقم (1-4): أشهر العملات المشفرة.

وصفه Satoshi بأنه: نسخة محدثة من المعاملات التي تتم من نظير إلى نظير الكترونيا، والتي تسمح بإرسال المدفوعات عبر الإنترنت مباشرة من طرف إلى آخر.	البيتكوين Bitcoin
تعمل كنظام للسداد أو التحويل عبر الإنترنت مثل أي شبكة مصرفية على الإنترنت، يمكن للمستخدمين استخدامها لتحويل القيمة إلى بعضهم البعض. ولكن بدلا من استخدام الدولار الأمريكي تجرى المعاملات بوحدة لايتكوين.	لايتكوين Litecoin
هي عبارة عن منصة حوسبة تقوم على السجلات المتسلسلة ونظام تشغيل يتميز بوظائف العقود الذكية.	إثيريوم Ethereum
عملة مشفرة تهدف إلى استخدام التشفير لتوفير خصوصية محسنة لمستخدميها مقارنة بالعملات المشفرة الأخرى مثل البيتكوين.	زيكاش Zcash
عملة مشفرة معتمدة للمعاملات من نظير إلى نظير، مصممة للعمل بسلاسة مع الإنترنت لتوفير طريقة مباشرة وآمنة لإرسال المدفوعات على الويب.	ريبيل Ripple
عملة مشفرة وهي شكل من أشكال التنظيم الذاتي اللامركزي. تسمح العملة بالمعاملات السريعة التي لا يمكن تعقبها.	داش Dash
عملة مشفرة مفتوحة - أي في المتناول الحر لمجتمع مالكيها والمتعاملين بها* تم إنشائها في أبريل 2014 وتركز على تحقيق الخصوصية واللامركزية وإمكانية التوسع. وتعمل على أنظمة windows و macOS و Linux و Android و FreeBSD.	مونيرو Monero XMR

¹ إيهاب خليفة، البلوك شين: الثروة التكنولوجية القادمة في عالم المال والإدارة، مجلة المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد 03، أبو ظبي الإمارات، 2018، ص2.

² Houben R, & Snyers A, **Cryptocurrencies and blockchain**, Bruxelles european parliament, 2018, p21.

<p>من بروتوكولات السجلات المتسلسلة، يحاكي البروتوكول معظم سمات جهاز كمبيوتر حقيقي بما في ذلك الأجهزة المعالجة Processor، ذاكرة عشوائية RAM، تخزين القرص الصلب، مع موارد الحوسبة موزعة بالتساوي بين حاملي العملة. تعمل EOSIO كمنصة ذكية للعقود ونظام تشغيل لا مركزي مخصص لنشر التطبيقات اللامركزية على نطاق موسع وفقا للنموذج لامركزي مستقل الحركة.</p>	<p>إيوس EOS.IO</p>
<p>تأسست Neo_ المعروفة سابقا باسم أنتشيزز Antshares_ في عام 2014 وهي عبارة عن منصة مفتوحة المصدر للتطبيقات اللامركزية. وفي عام 2017 تم تغيير العلامة التجارية من Anttshares إلى Neo. وتأسيس رؤية مستحدثة مفادها تحقيق "اقتصاد ذكي". باستخدام تكنولوجيا السجلات المتسلسلة Blockchain و رقمنة الأصول Digitization لتقومها بالنيو، ويتم استخدام العقود الذكية لأتمتة إدارة هذه الأصول الرقمية.</p>	<p>منصة Neo</p>
<p>هي منصة غير مركزية مفتوحة المصدر لعقود ذكية، تم إطلاقها في سبتمبر 2017 بواسطة تقنية السجلات المتسلسلة Blockchain. وعلى أساس هذا النظام ولدت عملة Cardano/Ada وهي عملة مشفرة يمكن شرائها في البورصات المتخصصة.</p>	<p>كاردانو Cardano</p>

المصدر: فريد حبيب ليان، مرجع سبق ذكره، 2019.

الشكل رقم (1-4): صور أشهر العملات الرقمية.



3. **الحوسبة السحابية:** تعرف على أنها تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة، وهي نظام خادم يتم الوصول إليه عن طريق الإنترنت، على عكس ما تحتاجه الحوسبة التقليدية التي نستخدمها من توفر البيانات والبرامج التي ينشئها المستخدم على أجهزته الخاصة، وتقوم على عدم حاجة المستخدم لتخزين أي من بياناته على أجهزته الخاصة، وعدم حاجته لبرامج متنوعة أو معقدة، وتعتمد البنية التحتية للحوسبة السحابية على مراكز البيانات المتطورة والتي تقدم مساحات تخزين كبيرة للمستخدمين كما أنها توفر بعض البرامج كخدمات للمستخدمين ومن أهم المشتغلين في هذا المجال شركة Amazon و Google¹.

4. **تحليل البيانات الكبرى:** هي الحلول والعمليات والإجراءات التي تسمح للمنظمة بإنشاء ومعالجة وتخزين وإدارة مجموعة كبيرة نسبياً من البيانات للحصول على المعلومات، وكانت أول الشركات التي احتضنها واشتغلت بها هي: FACEBOOK ، Google ، eBay ، وقد نجح Google في العمل بها في مساعدة أشخاص في البحث من خلال ملايين المواقع الإلكترونية بدقة متناهية عن طريق البيانات لإعطاء نتيجة فورية، باختصار تحليل البيانات الضخمة تعني²:

تخزين كمية كبيرة من البيانات، فحصها أو التنقيب عنها، الحصول على المعلومات المناسبة والتعرف على الارتباطات غير المعروفة وما شابه ذلك لدعم اتخاذ القرار.

5. **الذكاء الاصطناعي:** يعرف بأنه مجموعة الجهود المبذولة لتطوير نظم المعلومات الحوسبة بطريقة تستطيع أن تتصرف فيها وتفكر بأسلوب مماثل للبشر، هذه النظم تستطيع أن تتعلم اللغات الطبيعية وإنجاز مهام فعالية بتنسيق متكامل أو استخدام أشكال إدراكية لترشيد السلوك المادي³.

ويضع كتاب وينستون وبرندرجاست 1984 ثلاث أهداف أساسية للذكاء الاصطناعي تتمثل في⁴: جعل الأجهزة أكثر ذكاءً (هدف رئيسي) ، فهم ماهية الذكاء وجعل الأجهزة أكثر فائدة.

6. **العقود الذكية:** عرفت بأنها أوامر ذاتية التنفيذ يمكن العمل على برمجتها في ظل شروط محددة. وتستخدم منصة مصممة خصيصاً لأغراض إنشاء العقود الذكية وهي عقود تتم بشكل أوتوماتيكي دون الحاجة إلى

¹ عماد علي إباد، بحث الحوسبة الحسابة (cloud computing)، البنك المركزي العراقي دائرة تقنية المعلومات والاتصالات، العراق 2014، ص3.

² Bernardo Nicoletti, **the future of fin Tech**, Palgrave studies in Financial services technology, Rome Italy 2017, p103.

³ أمينة عثمانية وآخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، المركز الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019، ص13.

⁴ المرجع نفسه، ص14.

وسطاء أو طرف ثالث بين طرفي التعاقد وهي عقود محمية من التلاعب والتزوير ولا تحتاج إلى بنوك أو محاكم لإتمام العقد¹.

والجدول الموالي يوضح بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية²:

الجدول رقم (1-5): بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية.

وهي منصات تعمل على توفير نصائح الاستثمار باستخدام الخوارزميات المالية، فهي تحد من الحاجة لمديري الاستثمار البشري، مما يقلل بشكل كبير من تكلفة إدارة المحفظة.	الاستشاري المالي Robo-Advisor
هي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي مثل: رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال (Anty-Money Laundering (AML) KYC الذي يتحقق من عملاء المؤسسات المالية لمنع الاحتيال.	التكنولوجيا التنظيمية - RegTech
وتنص على أن البنوك يجب أن تسمح للشركات كطرف ثالث بتطوير تطبيقات جديدة باستخدام بيانات البنك مثل: تطبيقات المحمول للسماح للعملاء بتحكم أكبر في بياناتهم المصرفية والقرارات المالية.	المعاملات المصرفية المفتوحة Open Banking
والمعروفة أيضا بـ مسرعات البذور وهي برامج يتم اعتمادها من قبل المؤسسات المالية لتوجيه العمل مع الشركات الناشئة في التكنولوجيا.	المسرعات Accelerators

المصدر: الشريف مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا المالية الجديد الفينتك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26، الأردن، ص10.

الشكل رقم (1-5): التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على العديد من المراجع، نذكر منها:

- عماد إباد، مرجع سبق ذكره، ص3
- أمينة عثمانية وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص13.

¹ محمد هلال الحفيظي، ماهية العقود الذكية، مؤتمر المجمع الفقهاء الإسلامي الدولي، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري، دبي، الإمارات، 2019 ص18.

المطلب الثالث: معيقات التي تواجه التكنولوجيا المالية

تواجه التكنولوجيا المالية عوائق وتحديات كثيرة منذ التحول الرقمي والاتجاه إلى التعاملات البنكية والدفع الإلكتروني بدلا عن التعاملات التقليدية، نتيجة وجود بعض العقبات الفنية بين المؤسسات المالية والخدمات المقدمة.

لذلك سوف نستعرض أبرز المخاطر والتحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية.

أولا: مخاطر التكنولوجيا المالية

فيما يخص المخاطر الناجمة عن المؤسسات التكنولوجية المالية، يمكن رصد مستويين من المخاطر المستوى الأول هناك مشاكل تتعلق بالتكنولوجيا عموما، اختراق بيانات الأفراد، التحايل الإلكتروني، عدم تطور آليات حماية المستهلك الإلكتروني بالقدر الكافي. أما المستوى الثاني، هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية، كعدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم. مزاحمة البنوك على العملاء، مما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات، في وقت تعاني فيه البنوك أساسا من تراجع الربحية. زيادة حدة خطرين ماليين هما: خطر القرض وخطر السيولة¹.

ويمكن أن نوضح هذه المخاطر في مجموعة من النقاط وهي كالآتي²:

- حقوق المساهمين في الشركات الناشئة غير واضحة وإذا حدث أي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة حقوقه بالضبط.
- اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الانترنت وقد تكون غير مناسبة للمستهلكين.
- التعرض لمخاطر التكنولوجيا مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعميل أو التعرض إلى الاحتيال والسرقة.
- المخاطر التي تتم عبر الانترنت مثل تعرض المعلومات والبيانات والحسابات إلى الهجمات الإلكترونية وخطر الاختراق.
- التأثير السلبي على ربحية البنوك وحصتها السوقية نتيجة توسع استخدام ابتكارات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة وأقل تكلفة.
- مخاطر تشغيلية في التنظيم: قد يؤدي تطور هذه الصناعة إلى تشابك البنية التحتية للبنوك وهي تكنولوجيا المعلومات وتحويلها إلى أزمة نظامية.
- صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة.

¹لمياء عماني، وفاء حمروش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2017، ص397.

²John Schindle, **fintech and financial innovation: divers and depch finance and economics, discussion, séries** 2007/081, 2016, p12.

- مخاطر أمن البيانات والخصوصية ومخاطر غسيل الأموال والجرائم الإلكترونية وحماية العملاء.
- شفافية أقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات وحول من يتحمل المسؤولية.
- مخاطر تعرض النظام المصرفي إلى تهديدات وتعرض البيانات الحساسة إلى الانتهاكات نتيجة استخدام أعداد أكبر من الأطراف مما يؤدي إلى زيادة التشابك والترابط ودخول أطراف العمليات الاحتيالية.

ثانيا: تحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية

إن سعي المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من أجل التوسع والاستفادة من التكنولوجيا وتطبيقاتها في تقديم المنتجات والخدمات المصرفية، يضع أمامها تحديا كبيرا نظرا لزيادة حجم العمليات وسهولة الوصول إلى البيانات والتخوف من القرصنة والاحتيال وهي التحديات التي ينتج عنها صعوبة كسب ثقة العملاء.

ونوضح مجموعة من التحديات التي قد تواجه التكنولوجيا المالية في النقاط التالية¹:

- **مشكلة إدخال البيانات الرديئة وإخراجها:** تستهلك التكنولوجيا المالية الكثير من البيانات، لكنها تحتاج إلى بيانات جديدة. دون معالجة البيانات ستتج مخرجات ذات جودة رديئة، تتم معالجة هذه المشكلة في حد ذاتها من خلال التقنيات الجديدة، حيث يتم استخدام (ML) لغة مبرمجة لتنظيف البيانات وتوليد مدخلات ذات جودة أفضل بالإضافة إلى تقليل دورة هندسة البيانات بشكل كبير. ومن ناحية الفنية تقدم شركات مثل (Tamr44) و(Paxata45) حولا ممتازة.
- **الثقة:** تميل عروض التكنولوجيا المالية إلى تسليم الوظائف السابقة التي يقودها الفرد إلى التكنولوجيا، على سبيل المثال، استبدال الصرافين بأجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الانترنت، تعتمد العملات المشفرة بالكامل على الثقة، حيث يتم نقل الثقة من مستودع مركزي ومنظم إلى الثقة في التكنولوجيا واللامركزية. دون الخوارزميات والبيانات الموثوقة ستفشل التكنولوجيا المالية، يجب على أي شركة أن تقوم بتطوير أعمال جديدة في مجال التكنولوجيا المالية وأن تفكر في كيفية الحصول على الثقة من خلال التكنولوجيا. أصبحت الأدوات الخاصة بذلك متاحة على نطاق واسع، وتقوم شركات مثل (Quantopian46) و(Numerai47) بإتاحة هذه الأدوات على نطاق واسع بحيث يمكن الاستعانة بمصادر خارجية لأفكار التداول.

كما توجد تحديات أخرى تواجهها التكنولوجيا المالية على سبيل المثال كثرة وتنوع المعلومات لا يعني بالضرورة وجود نتائج أفضل، ومع ذلك فإن الجودة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي الذي يهدف إلى جعل الآلات أكثر فائدة و أكثر ذكاء، ومن خلال ذلك يتم الوصول إلى نتائج إيجابية، أما في ما يخص الارتباط بالسياسة والبحث عن التحليلات التنبؤية، وفي ظل وجود بيانات ضخمة يتم الوصول إلى نماذج تنبؤية أفضل، لكن لم يتم الاعتماد

¹Bernardo Nicoletti, *op.cit.* , p100.

على هذه النتائج نظرا لصعوبة إسقاطها على الواقع، فهي تبقى نظرية لحد كبير، على ضوء هذا تعيد الشركات النظر في نماذجها للتقليل من الصعوبات التي قد تواجهها.

كما تتطلب البنية التحتية للتكنولوجيا المالية نفقات باهظة الثمن، فالشركة وبمجرد الانطلاق في العمل يصبح من المستحيل عليها تحقيق النتائج المرجوة دون تكنولوجيا وبنية تحتية قوية، مثال على ذلك تتطلب البنية التحتية للبلوك شين أجهزة ذات أغراض خاصة مستهلكة للكهرباء، وحدات معالجة وغيرها، أما ما نجده على النتيجة العكسية، فإن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين النتائج، لكن في أغلب الأحيان تكون النتيجة عكس ذلك لكثرة البيانات المفرطة والموجهة بشكل خاطئ إلى العميل، تجعل التكنولوجيا الشركات أكثر تركيزا في ترتيب بياناتها وتقديمها إلى العميل خالية من الأخطاء¹.

والشكل التالي يوضح التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:

الشكل رقم (1-6): التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية.



المصدر: لمياء عماني، وفاء حمدوش، مرجع سبق ذكره، ص 397.

¹Bernardo Nicoletti, **IBID**, p100.

المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية

جاءت الشركات المالية في شكل شركات ناشئة لمنافسة وتحدي الشركات التقليدية التي تعتمد في تعاملاتها على الوسائل التقليدية عكس الشركات الناشئة التي تعتمد على البرمجيات والتكنولوجيا في سبيل تقديم خدمات مالية بأقل تكلفة وأفضل جودة لكافة الأفراد.

المطلب الأول: مفهوم شركات التكنولوجيا المالية

أولاً: تعريف شركات التكنولوجيا المالية:

تعتبر شركات التكنولوجيا المالية أحد أهم الأطراف المؤثرة والمتأثرة بالوضع القائم، حيث بدأت هذه الشركات في ظهور سنة 2010، ويمكن أن نعرف شركات التكنولوجيا المالية على أنها:

"شركات ناشئة، والشركات الناشئة هي شركات صغيرة حديثة العهد تهدف إلى التوسع عن طريق أسواق جديدة أو الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة، وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة وحديثة، تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمة"¹.

إن مصطلح شركات التكنولوجيا المالية يشير إلى كل مؤسسة تقترح على عملائها حلولاً تكنولوجية مبدعة وابتكارية فهي عبارة عن شركات ناشئة تحاول الاستحواذ على حصص سوقية على حساب الأعلين التقليديين لقطاع الخدمات المالية².

شركات التكنولوجيا المالية هي: "شركات تعتمد على التكنولوجيات جاءت بهدف تطوير الخدمات المصرفية والمالية ويمكن تعريفها على أنها شركات ناشئة وضعت مخطط أعمال يجمع بين البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة متميزة من الخدمات المالية، متضمنة المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال، سوق الإقراض للتمويل الجماعي إدارة الثروة، إدارة المخاطر وحتى التأمين"³.

ويمكن أن نعرف شركات التكنولوجيا المالية على أنها: مؤسسات ناشئة تسعى إلى إيجاد حلول وابتكارات مالية جديدة تسمح بالانتقال من الطرق التقليدية إلى الطرق والخدمات المالية الحديثة، عن طريق الشبكات والمنصات الرقمية بحيث تمكن العملاء عبر العالم من الوصول والاستفادة من هذه الخدمات.

¹ أحمد بركات، سعدية بلقاسم، ثورة التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات المنتدى الوطني العلمي حول الصناعة التكنولوجية المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية علوم الاقتصادية والتجارية، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 2019، ص5.

² عمارة بختي، غنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، مجلة المدير، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 2020، ص102.

³ وهيب عبد الرحيم، أشواق بن قدور، مرجع سبق ذكره، ص12.

ثانيا: أسباب نمو وانتشار شركات التكنولوجيا المالية:

- تعود أسباب نمو وانتشار شركات التكنولوجيا المالية في الآونة الأخيرة إلى العديد من الأسباب نذكر منها¹:
- المنتجات والحلول الجديدة التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية تلي احتياجات العملاء التي لم يسبق أو لم يتم معالجتها بشكل كاف من قبل مقدمي الخدمات المالية الحاليين مثال على ذلك إدخال تقنية قارئ البطاقات للهواتف والأجهزة اللوحية الذكية التي تتيح الفرصة لكل من التجار والباعة سواء كانوا ثابتين أم متجولين من إجراء تعاملاتهم المالية بمرونة كما توفر للعملاء والمستهلكين ميزة قبول بطاقتهم النقدية والائتمانية بسهولة إضافة لسياسة الشمول المالي التي وفرتها المنصات الرقمية لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة بما في ذلك من مشاريع اجتماعية وإبداعية أثبتت شعبيتها في العديد من المناطق.
 - فشركات التكنولوجيا المالية اكتسبوا ميزة تنافسية من خلال الخدمات والتقنيات المالية الجديدة المقدمة للعملاء كذلك المنصات الرقمية والابتكارات المالية التي تسهل وتتيح لهم مجال أوسع للحصول على خدمات أفضل.
 - ثلث البالغين حول العالم لا يمتلكون حسابا مصرفيا، في وقت يحتم على الناس فيه استخدام بعض أشكال الخدمات المالية بين الحين والآخر وقد دعم ذلك توسيع نطاق شبكة الانترنت وانتشار الأجهزة المحمولة إلى نسبة تصل إلى أكثر من ثلثي البشر كون ذلك كله حلقة الوصل بين الاستفادة من الخدمات المالية وعدم امتلاك حساب
 - النمو المتسارع للتجارة الالكترونية وتضاعف حجمها بمرات عدة خلال السنوات القليلة الماضية، دعم ذلك وجهة النظر التي تركز على إنشاء شركات خدمات مالية رقمية، مما ساهم في ضخ الاستثمارات الهائلة في سوق الشركات التكنولوجيا المالية ليتضاعف الاستثمار في هذا القطاع على مستوى العالم بنسبة 201 % عام 2014 مقارنة من 63 % من إجمالي استثمارات رأس مالي الاستثماري.
 - الخلفية التقنية التي تتمتع بها هذه الشركات أكثر ملائمة نسبيا لتقديم الخدمات في بيئة أصبحت مبتكرة ومتغيرة للغاية، فالتغيرات والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أصبحت سريعة وديناميكية، مما يتطلب وجود شركات ومؤسسات مبتكرة ومرنة في هذا المجال، إضافة إلى نماذج الأعمال الجديدة التي ابتكرتها شركات التكنولوجيا المالية من خلال تطبيق التقنيات الجديدة في بيع المنتجات والخدمات التي أثبتت سهولة استخدامها وتوفيرها فرصا تجارية مربحة.
 - تتحرك التكنولوجيا بشكل مذهل وسريع في مجال الاتصالات وسرعة انتقال المعلومة مما فرض وجود شركات تجعل من هذا التطور والتغير السريع مرنا وسهلا من خلال إيجاد ابتكارات وخدمات مالية جديدة.

¹أحمد هشام النجار وآخرون، إدارة الاستراتيجية التنافسية بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي الإسلامي، مجلة بيت المشورة، العدد 16، قطر، 2021، ص165.

- أما الفروقات التي ساهمت في الانتقال من الخدمات التقليدية إلى التكنولوجيا المالية يمكن أن نذكر أبرزها¹:
- تركز الخدمات عبر الإنترنت بشكل أساسي على صغار العملاء الذين يتفادون الخدمات المالية التقليدية حيث يستفيدون من تأثير الحجم الذي أحدثته ثورة تكنولوجيا المعلومات والتكلفة الهامشية المنخفضة لجعلهم يحصلون على خدمات مالية فعالة في المعاملات الصغيرة وقطاعات السوق وما إلى ذلك.
 - المؤسسات المالية التقليدية والمؤسسات المالية عبر الإنترنت تستخدم تقنيات الإنترنت بنشاط لكن تصميم النماذج مختلف. الأول لديه أساس عميق من الخدمات المادية، ويسعى جاهدا للاستفادة الكاملة من خبرته في المجال المالي لتحسين الخدمات بينما تعتمد معظم قطاعات التكنولوجيا المالية على الخدمات عبر الإنترنت، ويستخدم طرق خدمة ملائمة لجعل الأعمال أعمق وأكثر علمية.
 - المؤسسات المالية التقليدية تخضع لإشراف أكثر صرامة، وتحتاج إلى ضمان تسجيل الرهن العقاري وإدارة ما بعد القرض، بينما تركز الشركات المالية عبر الإنترنت بدرجة أعلى على التسويق، بعد كسبهم الثقة من خلال وضع قواعد شفافة وإنشاء آلية للإشراف العام.
 - المؤسسات المالية التقليدية تتمتع بمزايا كبيرة من حيث رأس المال وإدارة المخاطر والعملاء ومنافذ بيع وتتمتع شركات التمويل عبر الإنترنت بمزايا مختلفة مثل قنوات العملاء المختلفة، وتجربة العملاء الجيدة، والترويج السريع للأعمال، والتكلفة الهامشية المنخفضة، واقتصاديات الحجم.

والجدول الموالي يوضح الفروقات بين التكنولوجيا المالية والخدمات التقليدية:

جدول رقم (1-6): الفرق بين التكنولوجيا المالية والخدمات التقليدية.

التعيين	التكنولوجيا المالية	الخدمات التقليدية
الخلفية التاريخية	اقتصاد المعرفة وثورة المعلومات	الحقبة الصناعية
المعلومات	الشفافية الكاملة للمعلومات	عدم تناسق المعلومات
نموذج العمل	اللامركزية	المركزية
علاقات العملاء	متساوية ومتشابهة	علاقة تبادل الخدمة
وضع العميل	عملاء صغار- ذيل طويل longtail	عدد قليل من العملاء ذوي الملاة المالية العالية
مساحة ووقت	24 ساعة. في أي مكان توجد به إشارة	وقت أطول ومساحة ومنطقة معينة
التأثير التنظيمي	عوامل خارجية قوية للشبكة	قلة العوامل الخارجية
علاقات المجتمع	غير مرئية وافتراضية	لملموس وجسدي

Source: Ya-Ning Li, Yang Lu, ibid. p160.

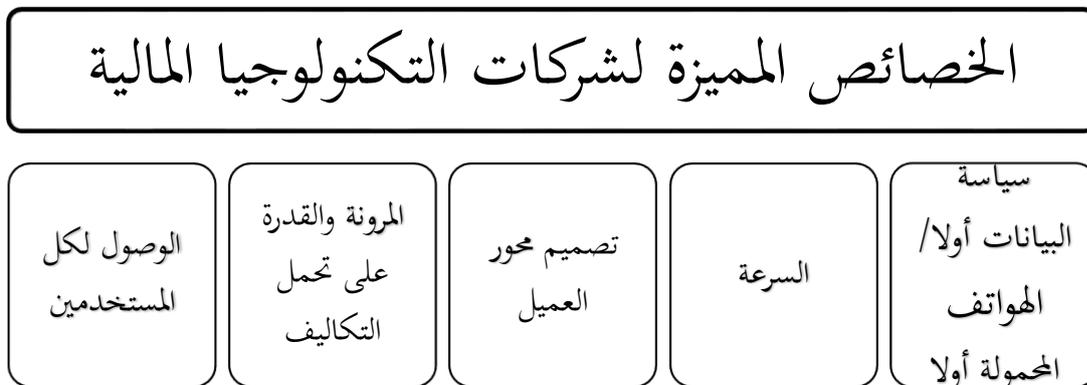
¹Ya-Ning Li, Yang Lu, **Which is more advantageous in financial technology and traditional finance. Evidence from JD finance**, Advances in Economics, Business and Management Research, volume 84, Chine, 2019, p160.

المطلب الثاني: الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية وأنواعها

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص نذكر منها¹:

- **الوصول لكل المستخدمين:** في الخدمات المالية التقليدية، يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، مما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات والفئات وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشركات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.
 - **المرونة والقدرة على تحمل التكاليف:** لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل سلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.
 - **تصميم محور العميل:** تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة سهلة.
 - **السرعة:** تسمح التحليلات القوية في شركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضع دقائق مستفيدة من بيانات ضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة، ومقارنة بشركات التأمين التقليدية الصغيرة التي تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة.
 - **سياسة البيانات أولاً/الهواتف المحمولة أولاً:** تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.
- والشكل التالي يوضح الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية:

الشكل رقم (1-7): الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية.



المصدر: عمارة بختي، غنية مجاني، مرجع سبق ذكره، ص103.

¹ عمارة بختي، غنية مجاني، مرجع سبق ذكره، ص103.

ثانيا: أنواع شركات التكنولوجيا المالية

تأخذ شركات التكنولوجيا المالية ثلاثة أنواع يمكن إبرازها فيما يلي¹:

- الشركات التمكينية التي توفر الدعم التكنولوجي: وهي شركات التكنولوجيا المالية التي توفر العروض القائمة على التكنولوجيا إلى الشركات التقليدية أو غيرها، مثل الشركات التي توفر خدمات استخراج البيانات.
- الشركات التي تقدم خدمات العملاء: وهي الشركات المالية التي تقدم خدمات مالية للعملاء أو المساعدة في توزيع عروض الخدمات المالية مثل: بنوك جديدة أو بنوك ناشئة، Neo-Banks or Banks Challenger.
- الشركات التي تقدم خدمات القيمة المضافة: الشركات التي تقدم خدمات القيمة المضافة للعملاء مثل: مقارنة المنتجات المالية، على سبيل المثال: الانترنت لمقارنة منتجات التأمين.

المطلب الثالث: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية ودورة حياتها وكذلك أبرز

الشركات الناشئة في هذا المجال لسنة 2021.

أولا: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية ودورة حياتها

- تعتمد شركات التكنولوجيا المالية في عملها مجموعة من النقاط يمكن حصرها فيما يلي²:
- استخدام تكنولوجيا مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر، أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للزبون النهائي منتجات وخدمات غنية وأقل تكلفة.
- تطور سلوك الزبائن (هواتف نقالة موصولة وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية).
- إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة.
- إيجاد شراكة وعلاقة جيدة مع البنوك.
- ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية.

¹ World fintch report, **linked, capgemini in collaboration with Efma, FinTechs Are Redefining the Financial Services Customer Journey**, 2018, p 16.

² سارة مولاي مصطفى، مساهمة الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية-مع تجارب دولية ناجحة-ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات المنتدى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 2019، ص5.

وهناك ثلاث مراحل أساسية لدورة التكنولوجيا المالية، حيث أن جميع مناطق العالم تتواجد في مرحلة من المراحل الثلاثة لدورة التكنولوجيا المالية والتي تتجسد في الشكل التالي¹:

- البيئة الحاضنة المستحدثة.
- البيئة الحاضنة الناشئة.
- البيئة الحاضنة المتقدمة.

الشكل رقم: (1-8): المراحل الأساسية لدورة التكنولوجيا المالية.



المصدر: سارة مولاي مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص5.

¹ خيرة تخانوت، أزناق فاطمة، واقع وآفاق التكنولوجيا المالية الإسلامية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات المنتدى العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، 26 سبتمبر الجزائر، 2019، ص5.

ثانيا: أبرز الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية:

ومن أبرز الشركات الرائدة عالميا في مجال التكنولوجيا المالية لسنة 2021 نجد¹:

1. **شركة Sofi**: تأسست هذه الشركة في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2011، وهي إحدى الشركات التي تقدم مجموعة من خدمات القروض وإدارة الثروات، وتتوجه على وجه التحديد في تقديم خدماتها للمهنيين الشباب بهدف مساعدتهم على الادخار والإنفاق والاقتراض والاستثمار.
2. **شركة Robin Hood**: تأسست هذه الشركة سنة 2013، يقع مقرها الرئيسي في كاليفورنيا، تعتبر إحدى شركات الوساطة في الأوراق المالية حيث تقدم استثمار دون أي عمولة، كما تعمل من خلال موقع ويب وتطبيق هاتف جوال.
3. **شركة Klarna**: تأسست هذه الشركة في السويد سنة 2005، تعتبر هذه الشركة منصة توفر حلول الدفع للتجارة الإلكترونية، بصفتها بنكا للتجار والمتسوقين.
4. **شركة Stripe**: تأسست هذه الشركة في الولايات المتحدة سنة 2010، مجال عملها التمويل ومعالجة المدفوعات، تمثل الشركة نظام معالجة الدفع عبر الإنترنت.
5. **شركة Avant**: تأسست هذه الشركة سنة 2012، يقع مقرها الرئيسي في شيكاغو، وهي إحدى الشركات المتخصصة في تقديم القروض الشخصية بالاعتماد على البيانات الضخمة وخوارزميات التعلم الآلي، حيث توفر سوق للخدمات المالية قائم على نهج مخصص ومبسط للائتمان، مما يسمح لمستخدميه بإيجاد حلول لتوحيد ديونهم ودفع نفقاتهم.

1 أفضل الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية لعام 2021، تاريخ الاطلاع: 2022/4/14، على الرابط: <https://tjaratuna.com>

خاتمة الفصل:

التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة، من شأنه أن يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية لكن بأسلوب مغاير وأكثر سرعة ودقة، كما يمكن أن نقول على أنها استخدام التقنيات مثل: البلوك شين والبيانات الضخمة وغيرها، لتقديم خدمات مالية للمستهلكين من خلال القنوات الالكترونية (منصات، تطبيقات) بطريقة أسرع، منخفضة التكلفة وأكثر كفاءة وأمان. ولكن من جهة أخرى لديها سلبيات عديدة مثل صعوبة حماية المتعاملين وكذلك إمكانية استعمالها في غسيل الأموال وتمويلات غير المشروعة الأمر الذي جعل الكثير من الدول متخوفين من الاستثمار فيها.

الفصل الثاني: الإطار

المفاهيمي للأداء البنكي

تمهيد

إن ما يشهده العالم اليوم من انفتاح اقتصادي غير محدود، وتغيرات كبيرة نتيجة التحولات العالمية والتطورات التكنولوجية خاصة مع ظهور العولمة، وبروز التكتلات الاقتصادية الضخمة إلى جانب التطورات التقنية في بيئة الأعمال، يعتبر تحدي كبير أمام منشآت الأعمال بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة، وبالتالي أصبحت البنوك بحاجة إلى زيادة فعالية عملياتها التشغيلية وتحسين أداءها وهذا لمواكبة التطورات السريعة بهدف الحفاظ على البقاء والاستمرار.

يعد الأداء البنكي محط اهتمام من قبل المختصين ومدراء البنوك بسبب الدور الذي يؤديه في تحسين التطور الاقتصادي والمصرفي للبنوك، كما تعتبر عملية تقييم الأداء أهم وظائف الإدارة والتي تعتمد عليها في تحسين وتطوير أداءها وزيادة الفاعلية لما تخدم أهداف البنك، فوجب على البنوك تبني التكنولوجيا المالية وما تحمله من ابتكارات باستطاعتها التأثير والتطوير والتحسين في أداء البنوك وخفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة، ومنه مواكبة عصر الرقمنة وتفادي الانحرافات ومواجهة مختلف التحديات.

ومنه تم تقسيم الفصل الثاني إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي.

المبحث الثاني: مدخل حول تقييم الأداء البنكي.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.

المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي

يعد مفهوم الأداء البنكي من المفاهيم الجوهرية في المؤسسات الاقتصادية والمنشآت المصرفية بصفة خاصة لأنه من خلاله يمكن إعطاء صورة شاملة عن البيئة الداخلية والخارجية لهذه المنشآت، من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم الأداء والأداء البنكي وأبعاده، بالإضافة إلى أهميته.

المطلب الأول: مفهوم الأداء والأداء البنكي:

تسعى المنشآت المصرفية والبنوك إلى تحقيق أفضل أداء حتى تستطيع التحكم في أنظمتها والتنسيق بين مختلف أقسامها وذلك عن طريق أنظمة قياس الأداء التي تساعد أيضا على تحسين عملية التقييم والرقابة، وفيما يلي سنتطرق إلى مفهوم الأداء والأداء البنكي.

أولاً: مفهوم الأداء:

إن مفهوم الأداء مفهوم واسع وشامل وهام لأي مؤسسة، وعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولته إلا أنه لم يتوصل إلى مفهوم محدد للأداء، حيث يرى البعض أن السبب يعود إلى اختلاف المعايير والمقاييس المستخدمة في دراسة الأداء وقياسه مع القول إن هذا الاختلاف يعود لتنوع أهداف واتجاهات الباحثين في دراساتهم حيث تنوعت معايير تصنيف الأداء، ومن الطبيعي أن يتفاوت الأداء بين الأفراد في كل مؤسسة.

سنتطرق إلى مجموعة من التعاريف والتي سنبرزها فيما يلي:

1. تعريف الأداء:

لغة: الفعل من كلمة أداء perform: يؤدي، ينجز وفقا لهدف معين، يعمل performance، تعني الكلمة، النجاح الملاحظ والمستغل كما تعني محافظة أحد طرفي العقد على وعد أو اتفاق قطعه أو قيامه بما هو مطلوب منه، الأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية performance والتي تشير إلى تأدية عمل أو إنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة¹.

اصطلاحاً: يعرفه الدكتور حسن إبراهيم بلوط "الأداء هو باختصار إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة وهو الصفة النظامية الرسمية التي تعبر عن قوى مكانم الضعف والمساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها والقيام بها"².

¹ خطاب عايدة، التخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات، دار الفكر العربي، الإسكندرية، مصر، 1989، ص439.

² حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، الطبعة 01، بيروت، لبنان، 2003، ص360.

ويمكن أن نضع مجموعة من تعاريف الأداء:

"يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"¹.

"الأداء يعني تأدية والقيام بعمل أو نشاط من طرف فرد أو فريق معين أو مؤسسة من أجل تحقيق هدف معين حيث يتم التحكم عليه في الأخير بأنه كفاء... كما نجد أن هذا التعريف يربط الأداء بالفعالية والكفاءة سواء على المستوى الاستراتيجي أو المستوى التشغيلي، حيث أنه لا يمكن الحكم على أداء المؤسسة الذي يمكنها من بلوغ أهدافها بأنه جيد إذا كان ذلك قد كلفها الكثير من الموارد مقارنة بتعدلاتها"².

ونعرف الأداء على أنه: "أي نشاط يساعد المؤسسة في التغيير من محيطها وقياس نتائجها ومدى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة".

2. المصطلحات ذات العلاقة والجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء:

أ- مصطلحات ذات علاقة بالأداء:

-الكفاءة: إن الكفاءة تعني القدرة على خفض أو تحجيم الفاقد في الموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة للجدولة (أي قدر من الناتج أو مخرجات في زمن محدد) والجودة والتكلفة³، أي الوصول إلى الأهداف المسطرة من خلال استخدام موارد متاحة بشكل أمثل يتطلب بلوغ الكفاءة وزيادتها ويحسن استغلال الموارد المتاحة دون إهدار.

وتحسب بالعلاقة التالية⁴:

$$\frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{قيمة المدخلات}} = \text{التكلفة}$$

-الفعالية: تمثل القدرة على تحقيق أهداف المنظمة من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة، بمعنى آخر هل يحسن العاملون وفرق العمل والمديرون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف أم هناك أنشطة أخرى تؤدي دون داع أو مبرر؟

¹ رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص215.

² عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية في مجلة علوم انسانية، العدد 01، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001، ص88.

³ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية - الأصول والمهارات - مصر، 2002، ص415.

⁴ أحمد سيد مصطفى، المدير وتحديات العولمة، دار النهضة العربية، الطبعة 01، مصر، 2002، ص68.

وتتقاس الفعالية انطلاقاً من أهداف المؤسسة (إلى أي حد تم تحقيق النتائج المرتقبة والمرغوب فيها؟) أي التقارب بين النتائج المتحصل عليها والأهداف المسطرة، والمسؤول الفعال هو الذي يستطيع الوصول إلى تحقيق الأهداف في الآجال المحددة.

وتحسب من خلال هذه العلاقة:

$$\frac{\text{الإنتاج المحقق}}{\text{الإنتاج المحدد}} = \text{الفعالية}$$

-**الإنتاجية:** وتتمثل في العلاقة بين النتائج المحققة فعلاً والمستخدم لبلوغها وتعرف بأنها ترتبط بين الفعالية في الوصول إلى الأهداف والكفاءة في حسن استخدام الموارد بغية بلوغ هذه الأهداف¹.

-**الأهداف:** هي مقياس لأداء الفرد أو قسم أو إدارة، أي أنها تعبر عن قدر النتائج المحقق في استخدام قدر معين من المدخلات أو الموارد في فترة زمنية محددة (يوم، شهر، سنة) وتزيد الإنتاجية كلما أمكن زيادة الناتج أو المخرجات بنفس القدر المستخدم من المدخلات فإذا كان أحد الموظفين ينجز 30 قائمة يومياً ثم أمكن بعد تدريبه إنجاز 45 قائمة فقد زادت إنتاجيته. وللأهداف مجموعة من الخصائص هي²:

- الواقعية أي يمكن بلوغه وتحقيقه.
- أن يكون كمياً قابلاً للقياس مما يسهل عملية التقييم ومع ذلك يمكن أن تكون بعض الأهداف نوعية غير كمية مثل هدف تحسين صورة منظمة في انصات جماهيرها أو كسب تأييد الرأي العام.
- أن يركز على النتيجة المستهدفة وليس كيفية بلوغها.
- أن ينسجم مع الأهداف الوظيفية الأخرى للمنظمة.
- أن يصلح أساساً لتنظيم الأنشطة اللازمة لبلوغه.

¹ أحمد سيد مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 87.

² محمد جاسم الصمدي، استراتيجية التسويق مدخل كمي وتحليلي، دار حامد، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2000، ص 28.

ب- الجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء:

الجوانب المتعلقة بالعمل: يعد الإلمام بالعمل ركنا من أركان الأداء فهو يعبر عن معرفة العامل بالعمل الذي يقوم به ومدى فهمه وإدراكه للتوقعات المطلوبة منه ومدى اتباعه لطريقة عمل المنظمة¹.

الجوانب المتعلقة بالسلوك: وتتمثل فيما يلي²:

- **سلوك العامل:** يشير سلوك العامل في أداء وظيفته عن مدى محافظته وحرصه على معدات وأدوات وتجهيزات الإنتاج المستخدمة في العمل من حيث الاعتناء بها وصيانتها وتجنب الإلتلاف ومدى تفعيلها بالشكل الذي يضمن عائدا معتبرا.
- **السلوك الاجتماعي:** تتمثل في العمل في مدى تعاون العامل مع زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه، ومدى مساهمته في إنجاز الأعمال وتنفيذه للأوامر ومشاركته في حل مشكلاته أثناء العمل.
- **الحالة النفسية للعامل:** إن الحالة النفسية للعامل والتي تمكنه من التصادف بمزاج معين يكون من خلالها متحمسا في العمل ومستعدا لإتقانه أو قد يكون في حالة نفسية لا تسمح له بالتجاوب مع العمل.
- **فرص التقدم:** يسلك العامل طريق التحسين والتقدم من خلال اكتساب مهارات ومعلومات عن طريق البرامج التدريبية أو الممارسة الميدانية بغية زيادة الكفاءة الإنتاجية وفعالية الأداء.

3. محددات الأداء:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما، يميز بعض الباحثين بين ثلاث محددات للأداء وهي³:

- **الجهد:** حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهنته.
- **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة للأداء الوظيفي، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية.
- **إدراك الدور أو المهمة:** يشير الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها فالأداء ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من دافعية الفرد، قدرات الفرد وخبراته السابقة (التعليم، التدريب، الخبرة)، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي، فهذه العوامل الثلاثة تتفاعل فيما بينها.

¹ نور الدين شنوني، تفعيل نظام لقسم الأداء في المؤسسة العمومية الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005، ص18.

³ العميرة محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية، 2003 ص22.

من جانب آخر يرى بعض الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاث عوامل هي¹:

1. الرغبة: هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن

دافعية الفرد وتتألف من محصلة:

- المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.
- المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل، ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.

2. القدرة: تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء وتتألف بدورها من محصلة:

- المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.
- المهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عمله، أو مهارة استخدام المعرفة.
- مدى وضوح الدور.

3. بيئة العمل: تتمثل في ملامح مادية مثل: الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات والأدوات

المستخدمة وأخرى معنوية مثل: العلاقات بالرؤساء والزملاء المرؤوسين.

ومنه يمكن التواصل للمعدلات البسيطة التالية:

- الرغبة: الاتجاهات والحاجات غير المشبعة X مواقف بيئة العمل.
- القدرة: المعرفة X المهارة X وضوح الدور
- الأداء: الرغبة X القدرة X بيئة العمل.

فالأداء ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات، وإدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الآخرين.

ثانيا: مفهوم الأداء البنكي:

الأداء مفهوم نسبي، فأداء بنك معين مثلا قد يكون أفضل إذا ما تمت مقارنته بأداء البنك A في حين أن ذلك الأداء نفسه قد يكون ضعيفا إذا كانت المقارنة بينه وبين أداء البنك B. وإجمالا تشير كلمة أداء إلى التنفيذ الفعلي إلى مراحل العمل. كما تعني درجة أو مستوى المهارة والجهد المبذول في التنفيذ. ويقصد البعض بالأداء المخرجات المتحققة فعليا قياسا بالأداة التي يسعى البنك إلى تحقيقها. ويعرفه بعضهم أنه العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من السلع أو خدمات مقدمة أما الجهد

¹ خلوف الزهرة، الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، مجلة الاقتصاد الجديدة، العدد 09، جامعة خميس مليانة، الجزائر 2013، ص269.

فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات، ولذلك يكون قياس الأداء بمقارنة بين مدخلات فترة زمنية معينة ومخرجاتها¹.

يعتبر الأداء البنكي على أنه محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما².

ويعرف الأداء البنكي كذلك على أنه: مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاطات المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية³.

ويمكن أن نعرف الأداء البنكي على أنه: "مجموعة من التفاعلات بين الوحدات المكونة للبنك من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة، ومقارنة المدخلات مع مخرجات البنك".

المطلب الثاني: أهمية الأداء البنكي:

للأداء البنكي أهمية كبيرة تتجلى في مجموعة من النقاط نوجزها فيما يلي⁴:

- معرفة ما تم إنجازه من أهداف البنك.
- توفير المعلومات للمستويات الإدارية كافة لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية.
- تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات.
- تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص والأخطاء، وإجراء التحسينات بشكل مستمر.
- المساعدة في اجراء عمليات التحليل واجراء المقارنات، وتقييم البيانات المالية.
- كشف العناصر البشرية الكفؤة ووضعها في المواقع المناسبة، فضلا عن تحديد العناصر التي تكون بحاجة لتطوير ودعم للنهوض بالأداء.
- مساعدة البنك في وضع معايير اللازمة لتطوير أداءها، والتنسيق بين الأقسام المختلفة للبنك.
- معرفة ومتابعة أنشطة البنك وطبيعتها.
- معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك.

¹ حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2011 ص145.

² محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة 01، القاهرة، مصر 2013، ص09.

³ حاكم محسن الربيعي، مرجع سبق ذكره، ص146.

⁴ دراسة عطاوي إلمام، جودة الخدمات المصرفية، وأثرها على أداء البنوك: دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي الياصب سيدي بلعباس، الجزائر، 2015، ص201.

- المساعدة في إجراء عمليات التحليل وإجراء المقارنات، وتقييم البيانات المالية.

المطلب الثالث: أبعاد الأداء البنكي:

يرتبط مفهوم الأداء ارتباطا وثيقا بمفهوم الإدارة ويشكل أحد أهم المحاور الرئيسية التي ينصب عليها الاهتمام لذلك يتركز الأداء على مجموعة من الأبعاد وهي:

أولا: الأداء الوظيفي: هو كل ما يرتبط بنشاط عمال البنك فالأداء الوظيفي يتمتع بأهمية عالية حيث أن بقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ بإمكان مصرفيين متماثلين في الموارد المالية، التكنولوجية والمعلوماتية إلا أنه يختلفان في تباين أداء الموارد البشرية في كل منهما، ومنه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره ينعكس على إنتاجيته وأدائه وبالتالي على أداء البنك ككل.

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية وهي¹:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة مهارات براعة، وقدرة التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجزة:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازَه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

ثانيا: الأداء الاستراتيجي: مرتبط باستراتيجيات البنك المحدد لتحقيق هدف معين وهو مقياس لكيفية استخدام الموارد من قبل المديرين كفاءة وفاعلية لإرضاء الزبائن ولتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوب فيها².

¹ أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008، ص34.

² رميلي حمزة، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر، نموذج لقياس الاداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 07، العدد12، الجزائر، 2018، ص300.

ويعتبر ترجمة للخطط الاستراتيجية والوصول إلى نتائج، ومساعدة المديرين على الاستجابة السريعة وبتفاعلية للتغيرات غير المتوقعة، ويمكن النظر إليه على أنه كيف تعمل المنظمة إجمالاً¹.

ثالثاً: الأداء التسويقي: ونعني به نشاط المصرف التسويقي المرتبط بكل الخدمات المصرفية المعروضة، حيث يصف كفاءة وفاعلية الوظيفة التجارية².

حيث تشمل المقاييس التي تستخدمها الإدارة العليا لتقييم الأداء التسويقي على مقاييس مالية كالربحية والمبيعات والحصة السوقية، وأخرى غير مالية كجودة الخدمة ورضا الزبائن وولائهم وقيمة العلامة التجارية وأهمها³:

- **الربحية:** تعتبر الأرباح هدف مركزي لكل مؤسسة هادفة إلى الربح لإثبات وجودها وبقائها ضمن السوق التنافسية.

- **الحصة السوقية:** تمثل الحصة السوقية المقياس الأفضل لقياس الأداء التسويقي والتي يتعرف من خلالها على ربحية المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها، فالحصة السوقية تعرف بكونها مؤشراً فاعلاً وقوياً للتدفق النقدي والربحية، كما أنها تمثل مقياس مهم للأداء التسويقي الجيد والتي يتم من خلالها التمييز بين المؤسسات الناجحة وغير الناجحة في نشاطها.

- **رضا الزبائن:** لقد أصبح رضا الزبائن واحدة من الأمور الحيوية والهامة لاسيما في قطاع الأعمال المالية سواء كانت هذه الأعمال تقدم خدماتها عالمياً أو محلياً، إذ أدركت معظم المصارف أن رضا الزبائن يمنحها مبرراً قوياً للبقاء والنمو وأن عدم تمكنها من تحقيق ذلك الرضا يجعلها عاجزة عن الاستمرار والمنافسة لاسيما في ظل التحديات المتمثلة بالتطور التكنولوجي.

رابعاً: الأداء المالي: يتمثل الأداء المالي في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة وتحقيق معدل مردودية بتكاليف منخفضة اعتماداً على عدد من المؤشرات المالية⁴.

¹ طبواي أمينة، بودريالة حدة سارة، استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الاداء الاستراتيجي لمؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2019، ص93.

² ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص24.

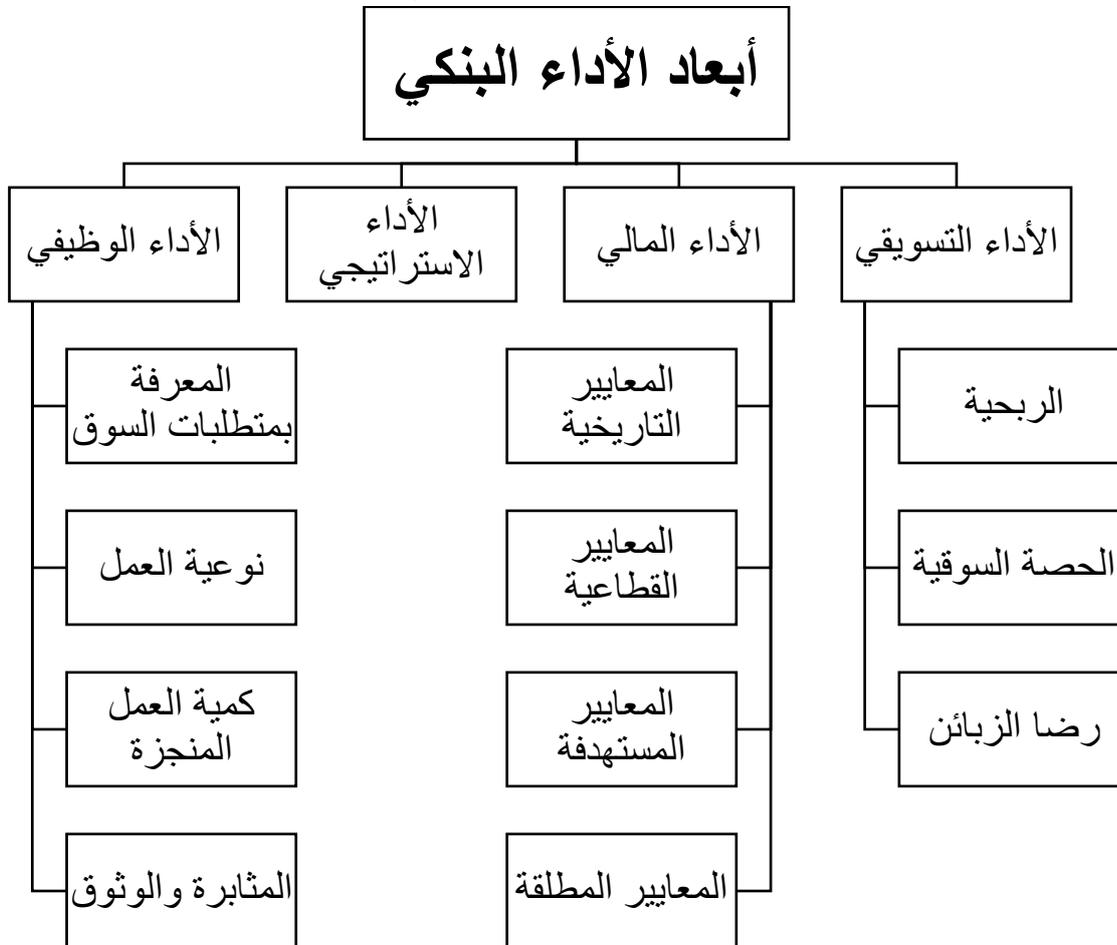
³ عبد الرحمان الشامي، إلياس سليمان، التوجه السوقي والأداء التسويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية بولاية بشار، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2017، ص46.

⁴ نعمان محصول، موصو سراح، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال فترة 2013-2018، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2019، ص123.

وتكمن معايير تقييمه في¹:

- **المعايير التاريخية:** وهي معايير مستمدة من أداء البنك ذاته في الماضي إذ يمكن للمحلل المالي حسب المؤشرات المالية من القوائم المالية لغرض رقابة أداء السنة المعنية، قياساً بتلك السنوات مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف الداخلية للبنك والخارجية.
- **المعايير القطاعية:** هي معايير للأداء مستمدة من القطاع البنكي الذي ينتمي إليه البنك، وهي تشير إلى معدل أداء مجموعة من البنوك، إذ أنه في الوقت الذي تتفاوت فيه البنوك في الأداء فإن هناك خصائص مشتركة بينها.
- **المعايير المستهدفة:** وهي معايير تعمل إدارة البنك على بلوغها، من خلال استراتيجياتها وسياساتها وخططها ويعني الابتعاد عنها أو عدم تحقيقها، انحرافاً عن الأداء المطلوب ولا بد من تشخيص مسبباتها ومعالجتها.
- **المعايير المطلقة:** هي عبارة عن المعايير التي تنعكس تقاليد أو تشريعات سائدة أو الناشئة من المعايير الدولية وهي تعكس جودة مجموعة من المعايير (النسب المالية) المتعارف عليها.

الشكل (2-1): أبعاد الأداء البنكي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المرجع التالي: طباوي أمينة، بودريالة حدة سارة، مرجع سبق ذكره، ص 93.

¹ خليل محمد حسن الشماع، المحاسبة الادارية في المصارف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01، دمشق، سوريا، 2015، ص 653.

المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي:

يعد تقييم الأداء البنكي أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد والموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهي نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين على تحقيق الأهداف المرجوة، من خلال هذا المبحث سنتناول مفهوم تقييم الأداء، أنواعه، بالإضافة إلى مؤشرات والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي:

تعتبر عملية تقييم الأداء من مسؤولية الإدارة فإنها تمكن المديرين من اتخاذ القرارات التي تتماشى مع أهداف البنك كذلك اكتشاف الانحرافات وتصحيحها.

أولاً: تعريف تقييم الأداء البنكي:

اتفقت معظم التعريفات لتقييم الأداء في البنوك التجارية على أنه الوظيفة الإدارية التي تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر، حيث تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من النتائج أنها تتحقق على النحو المرسوم، وبأعلى درجة من الكفاءة¹.

ويختلف تقييم الأداء في البنوك التجارية بحسب المستوى الذي يتم فيه التقييم بأدائها وتمثل هذه المستويات أساساً في:

- **المستوى القومي:** وفي هذا المستوى يظهر دور البنوك التجارية في توفير الموارد التمويلية اللازمة للاقتصاد القومي، باعتبارها عصب الحياة الاقتصادية في المجتمع.
- **المستوى القطاعي:** يتضمن هذا المستوى الجهاز المصرفي بأكمله وعلى رأسه البنك المركزي، ويتم تقييم أداء البنوك التجارية في هذا المستوى من ناحية تناسق قرارات السلطات النقدية القائمة على أمور هذه البنوك والسياسات النقدية والائتمانية المستهدفة لتحقيق الاستقرار النقدي.
- **مستوى البنك التجاري في حد ذاته:** وفيه تركز الإدارة البنكية على تحقيق الأهداف المخططة والمرسومة لها، من تنظيم للربحية وتحقيق التحسن والرشد في أداء الخدمة، حيث تضع البنوك عدة مؤشرات أو نسب مالية تكون صالحة لتقييم أدائها، وتمكن هذه المؤشرات إلى حد كبير من التعبير على المستويات الثلاثة السابقة.

يمكن القول أن تقييم الأداء البنكي هو: "مقارنة الأداء الفعلي المستهدف وفق مؤشرات ومعايير بهدف اكتشاف الانحرافات والعمل على تصحيحه".

¹ صلاح الدين حسن السيسي، نظام المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية، دراسات نظرية وتطبيقية، الطبعة 01 مصر، 1998، ص 232.

ثانيا: مراحل تقييم الأداء البنكي:

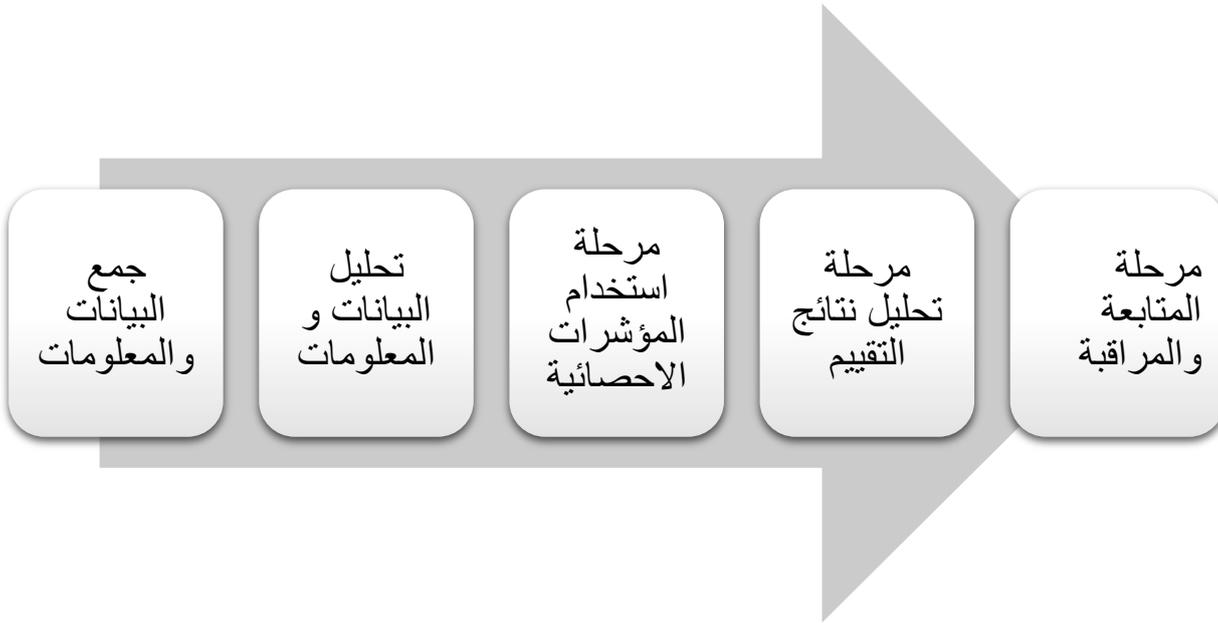
ويمر تقييم أداء البنوك عبر مراحل التالية:

- **المرحلة الأولى: جمع البيانات والمعلومات:** تعتبر أهم مرحلة في تقييم الأداء البنكي إذ تعد مورد من الموارد الأساسية في عملية التسيير بمختلف مستوياته، إذ يتم من خلالها دراسة الغرض الذي تتطلبه العملية فيتم الاعتماد على ما تم جمعه لحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في التقييم وتشمل هذه البيانات والاحصاءات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك.
 - **المرحلة الثانية: تحليل البيانات والمعلومات:** وهي مرحلة تعتمد على ما تم الحصول عليه وجمعه في المرحلة السابقة حيث يتم من خلالها تحليل البيانات بطرق ومؤشرات إحصائية معروفة تتماشى مع الغرض المطلوب للتقييم ويتم بذلك دراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها.¹
 - **المرحلة الثالثة: مرحلة استخدام المؤشرات الإحصائية:** هي مرحلة إجراء عملية التقييم باستخدام النسب أو المؤشرات بالاعتماد على البيانات المتحصل عليها لمختلف النشاطات والعمليات أي جميع أنشطة مراكز المسؤولية في الوحدة، بهدف التوصل إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه في اتخاذ القرارات.
 - **المرحلة الرابعة: مرحلة تحليل نتائج التقييم:** يتم من خلال هذه المرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى نجاح أو إخفاق الأهداف المسطرة من طرف البنك، ومحاولة إعطاء أسباب الانحرافات التي حصلت في نشاطه وكذلك وضع الحلول اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أمثل.
 - **المرحلة الخامسة: مرحلة المتابعة والمراقبة:** تعتبر آخر مرحلة بحيث يتم من خلالها متابعة كل العمليات التصحيحية للانحرافات التي تحدث في النشاط البنكي وكذا يتم من خلالها تغذية نظام الحوافز وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات الناتجة عن عملية التقييم للاستفادة منها وتوفير الشروط اللازمة لتحقيق الأداء المطلوب والاستفادة من عدم تكرار الأخطاء مستقبلا.²
- الشكل التالي يوضح مراحل تقييم الأداء:

¹ ميهوب سماح، أثر التكنولوجيا المعلومات على الاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط بنك عن بعد أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص28.

² محمد جعفر الكرخي، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 ص39.

الشكل (2-2): مراحل تقييم الأداء البنكي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المراجع التالية:

- ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 28.
- محمد جعفر الكرخي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

ثالثا: أهمية تقييم الأداء البنكي:

لدى عملية تقييم الأداء في المصارف أهمية كبيرة وبارزة في جوانب ومستويات مختلفة ومتعددة يمكن إجمالها في¹:

- يوفر نظام تقييم الأداء معلومات لمختلف المستويات الإدارية بالبنك لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة إلى حقائق عملية وموضوعية، فضلا عن أهمية هذه المعلومات للأطراف الخارجية.
- يوضح تقييم الأداء قدرة البنك على تنفيذ الأهداف المخططة من خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها والكشف عن الانحرافات واقتراح المعالجات اللازمة.
- يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والفروع المختلفة وهذا بدوره يدفع لتحسين مستوى أداء البنك.
- توضح عملية تقييم الأداء المركز الاستراتيجي للبنك ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها.

¹ كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، جامعة الشهيد حمة لخضر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2021-2022، ص 06.

- يوضح تقييم الأداء كفاءة تخصيص واستخدام الموارد للبنك.
- يقدم إيضاحاً للعاملين حول كيفية أداء مهامهم الوظيفية ويعمل على توجيه جهودهم لتحقيق الأداء المستهدف.
- يكشف تقييم الأداء عن مدى إسهام البنك في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من العوائد بأقل التكاليف والتخلص من عوامل الهدر والضياغ في الوقت والجهد والمال مما يعود على الاقتصاد والمجتمع بالفائدة.

- الجهات المستفيدة من عملية التقييم:

لتقييم الأداء البنكي جهات مختلفة تسمح لهم بالاستفادة من هذه العملية ويمكن أن نصنفهم إلى مستويين هما جهات من داخل البنك ومستوى ثاني جهات مستفيدة من خارج البنك.

المستفيدون من داخل البنك¹:

1. إدارة البنك: تهتم إدارة البنك بكل جوانب المركز المالي للبنك خاصة وأن الإدارة تعمل على تحقيق مصلحة الملاك في تعظيم الربحية وكذا مصلحة الدائنين في الحصول على سيولتهم عندما يحين أجل الاستحقاق، وتقييم الأداء يزود إدارة البنك بالأدوات التي تمكنه من المتابعة المستمرة للتغيرات والاجراءات التي تساعد على توضيح الأوضاع في البنك.

وتقييم الأداء يساعد البنك على التخلص من الأوضاع الحرجة التي يؤول إليها جراء التغيرات المستمرة، كما يقدم حلول للجهات الإدارية التي بدورها تسعى إلى تحقيق مصلحة الملاك وأهداف البنك.

2. المساهمون: يهتم المساهمون في أي وحدة اقتصادية بصفة أساسية بالعائد على الأموال المستثمرة الحالية والمستقبلية وسلامة الاستثمارات في البنك. فهم يبحثون عن الاختيار بين الاحتفاظ بالسهم التي يمتلكونها أو يتخلون عنها، لذلك يفيد تقييم الأداء المساهم في تقييم هذه الجوانب، وكذلك المساهم المرتقب الذي يريد معرفة ما إذا كان من الأفضل له شراء أسهم البنك أم لا.

ومن خلال تقييم الأداء يمكنهم معرفة المركز المالي للبنك ومنه معرفة الجوانب التي ستفيدهم، إما شراء أسهم جديدة أو الاكتفاء بالموجودات من الأسهم أو التخلي عنها، فهم حتما سيختارون أحد هذه الجوانب في تعظيم عوائدهم المالية.

¹ كريمة حبيب، مرجع سبق ذكره، ص 07.

3. **العاملون في البنك:** من المفيد للعاملين في البنك معرفة المركز المالي للبنك للتأكد من سلامته ومثابته لأن في ذلك اطمئنان على استقرارهم الوظيفي، كما يهمهم أن يكون البنك قادراً على الاستمرار في دفع رواتب جديدة وحوافز مجزية.

المستفيدون من خارج البنك: إن كل طرف من الأطراف المذكورة في الشكل السابق بحاجة للمعلومات التي تستخرج من تحليل الأداء المالي للبنك فالمودعون باعتبارهم دائي البنك يمكنهم تقييم الأداء من خلال التعرف على قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته قبلهم عندما يطلب منه ذلك، أما المقترضون فيحتاجون للتعرف على مدى قدرة البنك منحهم الائتمان، أما الجهات الرقابية مثل البنك المركزي فتهمم بالتعرف على مدى سلامة المراكز المالية للبنوك. المودعون والمقترضون باستطاعتهم تقييم أداء البنك من خلال إمكانية البنك على الوفاء في الآجال المحددة، وقدرة البنك على حماية ودائعهم المالية كما يمكنهم معرفة ذلك عن طريق الائتمان المقدم من طرف البنك.

1. **البنك المركزي:** إن البنك المركزي بصفته السلطة النقدية مسؤول عن الرقابة عن المصارف، وعن تنفيذ السياسة النقدية بوسائلها الكمية والنوعية، ولكي يستطيع أداء مهماته لصالح الاقتصاد الوطني فإنه يجب أن يحصل على مؤشرات دورية ولغرض توحيد البيانات المالية والائتمانية الواردة له من البنوك وصياغتها بالشكل الذي يخدم أغراض السياسة النقدية وأهدافها فإن البنك المركزي يطلب من البنوك تقديم هذه المؤشرات بجدول ذات تفاصيل محددة من قبله، تكشف وتفصح عن فقرات القوائم المالية والعلاقات المطلوبة بينها تتضمن هذه الجداول المطلوبة من البنك المركزي الكثير من المؤشرات التي هي حصيلة الإجراء المالي الدوري¹.

فالبنك المركزي يهدف بشكل عام إلى الحفاظ على الاستقرار النقدي والمالي، فالبنوك مطالبة بتقديم الحسابات والقوائم المالية والمؤشرات الدورية حتى يستطيع البنك المركزي مراجعتها بالشكل اللازم ومنه أداء مهامه وفق السياسة الاقتصادية العامة.

2. **السوق المالي:** يراقب السوق المالي المؤشرات المتنوعة عن أداء البنك وذلك من قبل جهات عديدة، هناك الرقابة المعلوماتية التي تهتم بها الهيئة العامة لسوق المال لمعرفة مدى التزام البنك بالشروط والتعليمات، ومتابعة عمليات السوق من حيث وفائها بالقواعد المقبولة، وتتولى الهيئة إعداد ونشر المعلومات المتنوعة والمبوبة وذلك دورياً ثم إن هناك مجموعة صناع سوق متداولين والمستثمرين في السوق المالي ويقارنون بين أداء البنك وغيره من البنوك، وذلك بإعادة النظر في المحافظ الاستثمارية، كما يهتم المستثمرون من خارج قطر البنك بمؤشرات الأداء لغرض الاستثمار أو عدمه في الأسهم المصرفية المتداولة في الأسواق الدولية والإقليمية².

¹ تحليل محمد حسن الشماع، مرجع سبق ذكره، ص 662.

² المرجع نفسه، ص 662.

السوق المالي حيث يتداول الأشخاص (بائعين ومشتريين) الأوراق والمشتقات المالية، فهم مستثمرون ملزمون باستقرار محافظهم الاستثمارية، فيقوم المستثمرون بمقارنة الأداء بين البنوك بهدف الاستثمار من عدمه وتحقيق المكاسب المالية الممكنة.

3. **السلطة الضريبية:** باعتبارها تمثل الدولة في تخمين وجباية الضرائب المستحقة دوريا على البنك، فهي بحاجة إلى تحليل دقيق لمصادر الإيراد وأوجه التكاليف والمصروفات ومدى تنفيذها للأحكام الضريبية، لذلك فإن القوائم المالية السنوية المعززة بتحليلات مالية مفصلة تساعد السلطة الضريبية كثيرا في ممارسات مهماتها اتجاه البنك بالتفاهم واتخاذ قرارات دقيقة¹.

الشكل (2-3): شكل يوضح الجهات المستفيدة من عملية تقييم الأداء البنكي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المراجع التالية: كريمة حبيب، مرجع سبق ذكره، ص06

¹ خليل محمد حسن الشماع، مرجع سبق ذكره، ص662.

المطلب الثاني: أنواع تقييم الأداء البنكي:

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى أنواع تقييم الأداء البنكي:

- **أولاً: تقييم الأداء المخطط:** ونعني به تقييم أداء الوحدات الاقتصادية من خلال مدى تحقيقها للأهداف المخططة، وذلك بواسطة مقارنة مؤشرات الأداء المخطط مع المؤشرات الفعلية خلال فترات زمنية محددة. إذ تبين هذه المقارنات التطور الحاصل في الأداء الفعلي لأنشطة الوحدة الاقتصادية وكذلك تبرز الانحرافات والأخطاء التي حدثت في عملية التنفيذ مع تفسير المسببات والمعالجات اللازمة لها.
- **ثانياً: تقييم الأداء الفعلي:** ويراد به كفاءة الموارد المتاحة المادية منها والبشرية، عن طريق مقارنة الأرقام الفعلية بعضها ببعض الآخر وذلك من أجل التعرف على الاختلالات التي حدثت وتأثير درجة مستوى الأداء في توظيف هذه الموارد، ويتطلب ذلك تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعنية ودراسة تطورها عبر مدة محددة خلال السنة. ويقتضي الأمر أيضاً مقارنة هذه المؤشرات مع الأرقام الفعلية للسنوات السابقة في الوحدة الاقتصادية المماثلة من نتائج خلال السنة المالية المعنية¹.
- **ثالثاً: تقييم الأداء المعياري أو القياسي:** ونقصد به مقارنة النتائج الفعلية مع القيم أو النتائج المعيارية التي وضعت لتكون مقياساً للحكم فيما إذا كانت النتائج الفعلية مرضية أو لا.
- **رابعاً: تقييم الأداء العام أو الشامل:** وهو تقييم أداء شامل لكل جوانب النشاط في الوحدة الاقتصادية باستخدام مختلف المؤشرات المخططة والفعلية في عملية القياس والتقييم، وبالإضافة إلى التمييز بين أهمية نشاط وآخر عن طريق إعطاء أوزان تشير لأرجحية أنشطة الوحدة².

¹ توفيق محمد عبد المحسن، تقييم مداخل جديدة لعالم جديد، دار النهضة العربية، توزيع دار الفكر العربية، مصر، 2004، ص 79.

² مجيد الكربي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 43.

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء البنكي:

لتقييم الأداء البنكي مؤشرات مختلفة تهدف إلى تحسين الأداء العام للبنك وتنقسم إلى مجموعتين:

أولاً: المجموعة الأولى لمؤشرات تقييم الأداء البنكي:

وتحتوي على المعايير والمؤشرات التي تستند على الطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، والتي من وراءها يمكن تحقيق الأهداف المسطرة، أي بمعنى آخر ترتبط هذه المعايير بسلوكية العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن، نذكر منها¹:

- حسن الاستقبال وأسلوب التعامل مع الزبائن.
- سرعة الخدمة المقدمة للزبائن.
- مدى وفاء الزبائن إلى المصرف الذي يتعاملون معه.
- قناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه والمسؤوليات المسندة إليهم.
- إن هذه المؤشرات لها أثر مباشر على معايير المجموعة الثانية، والتي نطلق عليها المعايير الرقمية للنتائج المتحققة من ممارسة الوظائف المصرفية والتي تسعى لتحقيق أهداف المصرف.

ثانياً: المجموعة الثانية لمؤشرات تقييم الأداء البنكي:

وتشمل المؤشرات الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف المصرفية حيث توضح لنا رقمياً ما تم تحقيقه نتيجة لممارسة العاملين لوظائفهم في إطار تحقق الأهداف وتشمل ما يلي:

1. مؤشرات تحقيق الربحية:

تقيس نسب الربحية، مدى تحقيق البنك للمستويات المتعلقة بالأداء، كما أنها تعبر عن محصلة نتائج السياسات والقرارات التي اتخذتها إدارة البنك، حيث يتم قياس ربحية البنك من خلال تركيز على مجموعة من النسب نذكر منها²:

- العائد على حقوق الملكية.
- العائد على الأصول.
- منفعة الأصول.

¹ صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2004، ص 389.

² شريفة الجعيدى، النمرّة محمد الخطيب، تقييم أداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال فترة 2011-2017، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2018، ص 67.

بالإضافة إلى نسب أخرى: هامش صافي الدخل، هامش صافي الفائدة، معدل العائد على الأموال المتاحة
معدل العائد على الودائع، معدل العائد للسهم، معدل التوزيعات النقدية للسهم، معدل العائد على الموارد.

2. مؤشرات قياس السيولة:

هناك العديد من المؤشرات التي تهدف لقياس مقدار توفر السيولة اللازمة في البنك لضمان مواجهة الالتزامات التي يمكن أن تستحق خلال فترة معينة ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي¹:

- نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات
- نسب الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والأجلة
- المعدل النقدي
- نسبة السيولة النقدية
- نسبة الاحتياطي القانوني

3. مؤشرات ملاءة رأس المال:

وتتضمن مؤشرات ملاءة رأس المال أنواعاً أهمها²:

نسبة حق الملكية إلى إجمالي الموجودات = حق الملكية / إجمالي الموجودات * 100

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

نسبة حق الملكية إلى إجمالي الودائع = حق الملكية / إجمالي الودائع * 100

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

نسبة حق الملكية إلى إجمالي القروض = حق الملكية / إجمالي القروض * 100

- توضح مدى قدرة البنك على مقابلة أخطار الاستثمار في القروض والسلفيات من حقوق الملكية دون المساس بالودائع، ويجب على كل بنك الاحتفاظ بنسبة معينة من الاستثمار في كل نوع من أنواع محفظة القروض على شكل احتياطات.

¹ نادية سعودي، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة لتسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية تخصص بنوك مالية ومحاسبة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018، ص43.

² فهد النمر، محمود مزنان، أثر السياسة الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص65.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء البنكي

تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم الوسائل الحديثة الواجب الاعتماد عليها في القطاع البنكي لما تحمله من إيجابيات ومنافع تخدم مستقبل الخدمات المالية البنكية، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى التحولات التي شهدتها البنوك والتأثير عليها في ظل وجود التكنولوجيا المالية.

المطلب الأول: التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية

لقد شهدت البنوك التقليدية عدة تحولات أهمها¹:

- **قلة التعاملات النقدية والورقية:** بذلت أكبر البنوك في العالم محاولات لمحاربة هذا الاتجاه، لكن اختيار العملة المشفرة طغى عليهم. هذا لا يعني أنهم سيتداولون بيتكوين أو إيثريوم غدا، لكنهم سيفعلون ذلك بالتأكيد عاجلا وليس آجلا فعلى المدى الطويل، ستؤدي العمليات الغير نقدية إلى طرد المعاملات بالنقد الورقية، كما سينخفض استخدام الورق في إعداد التقارير والمحاسبة والفحص والعمليات الأخرى.
- **قوة استخدام الانترنت:** توفر أدوات Fintech إمكانيات عديدة عبر الانترنت تمنع الحاجة إلى زيارات فعلية للبنوك. حاليا تراهن البنوك الرائدة على إغلاق الفروع التقليدية وتعويضها بخدمة العملاء عبر الانترنت تخفيضا للبنوك.

ومن التحولات الأخرى في ظل التكنولوجيا المالية البنك أصبح كالمسوق، حيث جعلت التكنولوجيا من البنوك أسواق للمنتجات البنكية والمالية وغيرها عن طريق منصات وأنظمة رقمية مفتوحة للعملاء، أما في ما يخص تبسيط المدفوعات عملت التكنولوجيا المالية على تسهيل الدفع عبر الانترنت، جعل ذلك للعملاء القدرة على الدفع من أي مكان، علاوة على ذلك التمتع بالخدمات المتنوعة، ومنه تعتبر التكنولوجيا المالية مستقبل الخدمات المالية البنكية فهي ألغت وجود البنك كموقع جغرافي بما أن الخدمات المصرفية متوفرة عبر الانترنت وبهذا المعنى، فإن التكنولوجيا هي القوة التي تشكل مستقبل القطاع المصرفي.

¹Karsti kampe, Amanda Nasman, **The Future Bank**, Six ways fintech is changing traditional banking, June, 2018. Pé&.

ولقد تناولت العديد من الدراسات موضوع مستقبل الصناعة البنكية في ظل التكنولوجيا المالية، نذكر منها¹:

أولاً: دراسة Arnoud. A. Boot

في مقاله الذي يحمل عنوان: The Future of Banking: From Scale & Scoop economies to fintech:

درس آرنود تأثير المنصات عبر الانترنت والمدفوعات عن طريق الشركات التكنولوجية على وظيفة البنوك فقد قال أن المنصات أصبحت واجهة العميل المفضلة، فهي توفر نموذج سوق واسعة من خلالها يمكن الوصول إلى العديد من الخدمات و المنتجات التي يوفرها مختلف مقدمي الخدمات، كما قال أن البنوك ستصبح مجرد مكتب خلفي (back-office) في مجال الإقراض الند للند (P2P)، حيث ظهر متخصصون جدد يسعون إلى استبدال علاقة التمويل التي تعتمد على الصيرفة التقليدية، إلى علاقة مباشرة باستخدام خوارزميات معقدة تعتمد على تعدين البيانات الضخمة (Big Data Mining). وعلى الرغم من أن هذا الأمر لا يزال في بدايته، إلا أن هذا التحليل يتوقع الحدارة الائتمانية للعميل بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال تحليل عادات الشراء (buying habits) والعضويات (membership) وقراءة الميولات (reading proclivities) واختيارات نمط الحياة (life style choice)، على غرار درجة الثقة على موقع الشراء الإلكتروني (eBay) أو درجات رضا العميل على موقع (trip advisor).

كما تطورت شركات (fintech) بشكل واضح في جانب المدفوعات خاصة المدفوعات المتعلقة بالبيع بالتجزئة، ويعتبر هذا المجال، المجال الأفضل و المرغوب من قبل شركات (Fintech) والمتخصصة في ذلك، فحتى الآن مازالت البنوك تحافظ على دورها المركزي في المدفوعات، إذ لا تكون شركات (Fintech) مستقلة بشكل نموذجي عن البنوك، لكن تطورت في مشاريع مشتركة وأنواع أخرى من التحالفات مع البنوك، وفي بعض الدول تمكنت البنوك نفسها من تقديم حلول الدفع عبر الأنترنت، لهذا فقد كانت مدفوعات التجزئة هي نقطة الدخول الأولى لشركات (Fintech)، وقد تكون حلول الدفع للشركات هي الخطوة التالية.

يمكن للبنوك حسب آرنود أن تستجيب وتحاول أن تكون عنصراً فاعلاً في عالم التكنولوجيا، حيث يمكنها أعداد المنصات لكي تمسك بواجهة العميل، علاوة على ذلك غالباً ما تقوم شركات (Fintech) بتسهيل وتحسين العمليات داخل البنوك، من خلال البيانات الضخمة وتحليلها، كما يمكن للبنوك أن تؤدي دوراً في الإقراض الند للند P2P من خلال احتفاظها بوظائفها الأساسية (الإنشاء بما في ذلك الفحص والمراقبة)، الأمر الذي يؤدي إلى

¹Arnoud .A.Boot, **The Future of Banking: From Scale & Scope Ecomies to Fintech**, European Economy 2017. Vol 02, p75-95.

التكامل بين البنوك وشركات التكنولوجيا، لكن لا بد على البنوك أن تحصل على موقف قوي في مجال الشراكة وفقا للشعار «الشريك أو الهلاك» (partner or perish). كما يمكن للبنوك أن تستفيد من قلق (anxiety) الناس بشأن سلامة ثرواتهم المالية، فمهما بلغت شعبية شركات (Fintech)، فهل يثق بها الناس في مجال الحفاظ على أموالهم؟ لحد الآن ما زال ينظر للبنوك على أنها مكان آمن للأموال، لكن بالرغم من ذلك أصبحت البنوك تواجه منافسة شرسة من قبل شركات التكنولوجيا.

ثانيا: دراسة لجنة بازل:

في تقريرها الذي يحمل عنوان: "Sound practice: implications of fintech development for banks (and bank supervisors)" حددت لجنة بازل خمسة سيناريوهات محتملة، تبت من خلالها تأثير تطورات (Fintech) على الصناعة البنكية، تتمثل هذه السيناريوهات في¹:

● السيناريو الأول: البنك الأفضل (the better bank):

تقوم البنوك في هذا السيناريو في ظل تطور التكنولوجيا المالية برقمنة وتحديث نفسها للاحتفاظ بقاعدة العملاء

● السيناريو الثاني: البنك الجديد (the new bank):

يتم استبدال البنوك القديمة بنوك جديدة، حيث لا يمكن للبنوك القديمة أن تبقى في ظل موجة من الاضطراب التكنولوجي، ويتم استبدالهم بنوك جديدة تعتمد على التكنولوجيا، أو البنوك التي تم تأسيسها من قبل الشركات التكنولوجية الكبرى.

● السيناريو الثالث: البنك الموزع (the distributed bank):

تعمل البنوك والشركات التكنولوجية المالية في إطار في إطار سيناريو البنك الموزع كشركاء، فالبنوك تقوم بتقديم الخدمات المالية، لكن شركات (Fintech) هي التي تقوم بعملية التوصيل والتشغيل (Plug and Play) على واجهة العميل الرقمية التي تكون مملوكة من قبل هذه الشركات.

● السيناريو الرابع: البنك الهابط (the relegated bank):

تصبح البنوك القائمة مجرد مقدم للخدمات فقط، وتتخلى عن علاقتها المباشرة بالعملاء إلى شركات التكنولوجيا المالية العملاقة، هذه الأخيرة التي تستعمل منصات العميل الأمامية لتقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية

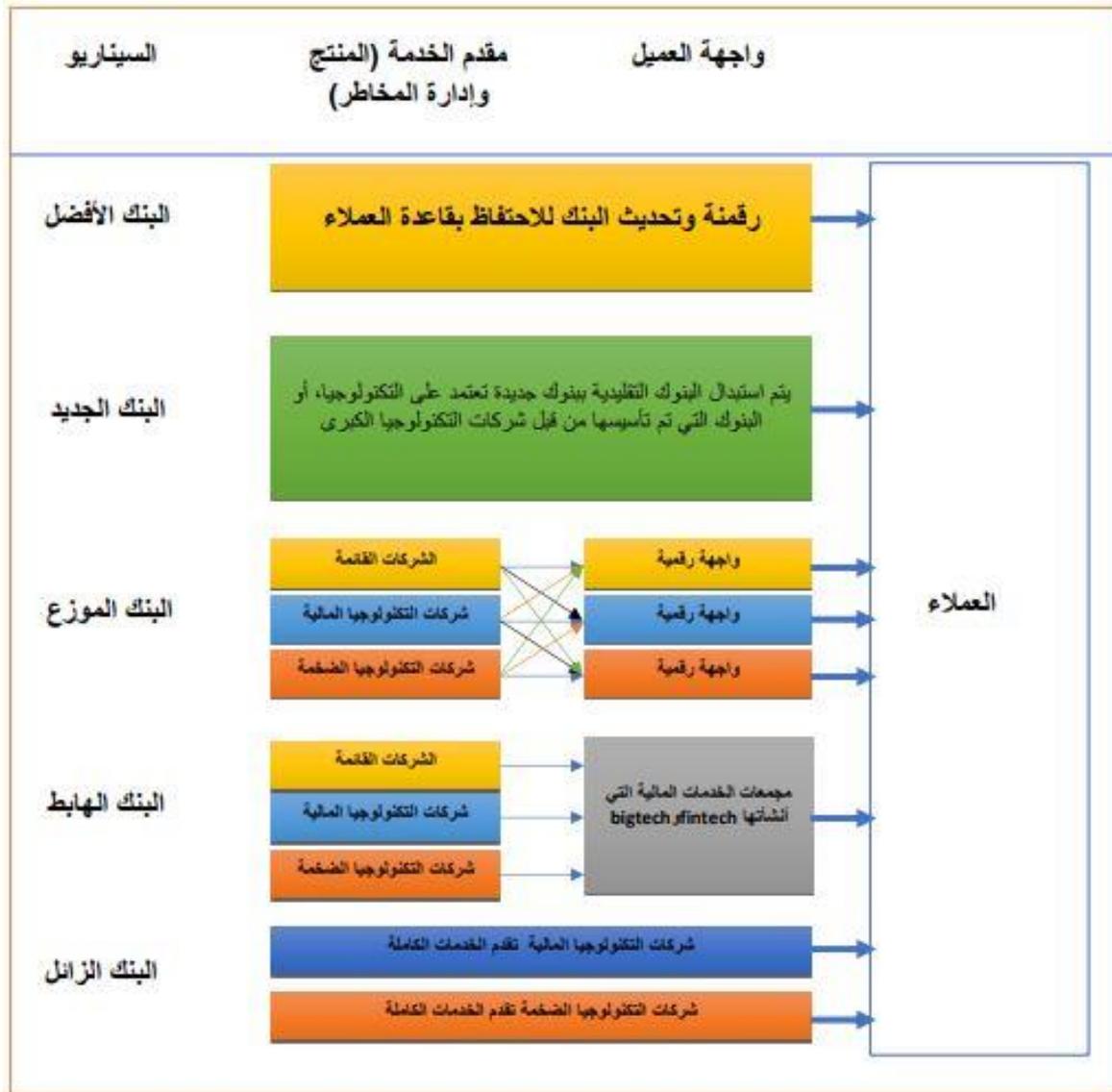
¹ لباس منيرة، فالي نبيلة، الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية، دراسة حالة ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي المجلة الدولية للمالية الريادية، المجلد 03، الطبعة 01، جامعة سطيف 01، الجزائر، 2020، ص46،45.

فهي تستخدم البنوك الحالية للحصول على تراخيص بنكية لتوفر الخدمات البنكية الأساسية، كما يمكن للبنك الهابط أن يحتفظ أو لا يحتفظ بمخاطر الميزانية المتعلقة بهذه الأنشطة، وفقا للعلاقات التعاقدية مع شركة التكنولوجيا المالية.

● السيناريو الخامس: البنك الزائل (the disintermediated bank):

لم تعد البنوك القائمة في سيناريو البنك الزائل ذات أهمية، لأن الحاجة إلى الوساطة المالية أو إلى أي جهة خارجية موثوق بها قد تمت إزالتها، حيث يتم تهجير البنوك من المعاملات المالية من خلال منصات وتكنولوجيا أكثر مرونة تضمن للعملاء تلبية احتياجاتهم المالية، لكن قد يتحمل العملاء هذا السيناريو مخاطر أكبر.

الشكل(2-4): نظرة عامة على السيناريوهات الخمسة المحتملة لأثر التكنولوجيا المالية على البنوك.



Source: Basel committee on banking supervision, Sound Practices implication of fintech developments for banks and bank supervision, February, p16.

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك:

تأكيداً على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والبنكية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من (Gonzalez,2018, Abbasi&weigand, 2017) 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 كالآتي¹:

- 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، فضلاً عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصففة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وإدارة الموارد.

- 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، فضلاً عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

- 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.

- 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.

¹ محمد موسى عل شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019، ص320.

- 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.

المطلب الثالث: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك:

لاستخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك عدة أهداف منها¹:

أولاً: الأداء

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 المتعاملين.

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 دائماً 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 بها 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 درويش، 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، ص73-72.

ثانيا: الفاعلية

تتجسد فاعلية تقديم الخدمات البنكية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وبأقل جهد وتكلفة، فكلما الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح إلى توفير الوقت، فالعمليل 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.

ثالثا: 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 لفتح فروع كثيرة ومكلفة

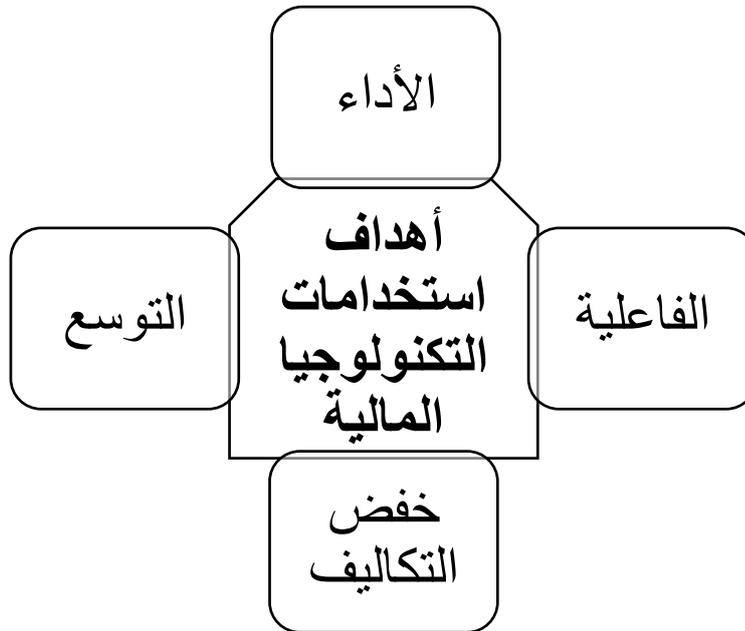
رابعا: خفض التكاليف

لقد شكل استخدام التكنولوجيا في إتمام العمليات البنكية، ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع البنك أحد أهم الركائز التي يستند فيها البنك للتقليل من النفقات الإدارية، وذلك من خلال الاعتماد على الركائز الإلكترونية في إنجاز العمل البنكي مما يوفر التكاليف والأسعار على حد سواء، توضح التقرير والإحصاءات العالمية أنه في حال أن تكلفة الخدمة البنكية في فرع البنك يوازي 107 سنتا فإنه باستخدام الهاتف الخليوي تكلف 55 سنتا، بواسطة جهاز الصراف الآلي 25 سنتا و2 سنتا فقط باستخدام شبكة الإنترنت.

- إضافة إلى¹:

- تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق البنكي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً 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:

الشكل (2-5): أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المرجع التالي: منار حيدر وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 245.

¹ منار حيدر وآخرون، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلة 16، العدد 64، العراق، 2020، ص 247-246.

خاتمة الفصل:

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

تم من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى أهم المفاهيم الأساسية للأداء البنكي وتقييم الأداء، كذلك تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك من خلال ابتكاراتها التي تساهم في تنوع الخدمات والمنتجات المالية ودعم استقرار البنوك، وتحسين كفاءة العمليات المصرفية وضمان حماية للعملاء.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لعينة

من البنوك الجزائرية لمدينة قلمة

(CPA-BADR-BNA)

تمهيد

تناولنا في الفصول السابقة الإطار النظري لموضوع الدراسة، وسنحاول في هذا الفصل تطبيق ما جاء به الجانب النظري وإسقاطه على الوكالات البنكية المحلية لمدينة قالمة، ودراسة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي بإعتبار أن الدراسة هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي، ويتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي وإعطاء نظرة شاملة عن البنوك.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم البنوك محل الدراسة.

المبحث الثاني: المنهجية والإجراءات المتبعة في الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم البنوك محل الدراسة:

لقد تمثلت البنوك محل الدراسة في ثلاث وكالات بنكية محلية تمارس نشاطها في مدينة قالمة وهي : وكالة البنك الوطني الجزائري، وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ووكالة القرض الوطني الشعبي، ومن خلال هذا المبحث سنحاول شرح وتقديم هذه الوكالات.

المطلب الأول: تقديم بنك الوطني الجزائري BNA

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى نشأة وتطور الوكالة وإبراز بعض الإحصائيات.

أولا: نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري:

مر تطور ونشأة البنك الوطني الجزائري بالعديد من المراحل نوضحها في الجدول التالي¹:

الجدول رقم (3-1): مراحل تطور بنك الوطني الجزائري.

1966	أول بنك تجاري وطني، أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص الى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي.
1982	إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، و هذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة و التنمية الريفية" مهمته الأولى و الأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي.
1988	القانون رقم 01-88، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم و مهام البنك الوطني الجزائري منها: 1- خروج الخزينة من التداولات المالية و عدم تمركز توزيع الموارد من قبلها 2- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك 3- حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات
	القانون رقم 10-90 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد. هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى تسيير الذاتي.
1990	على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدي كمهنة إعتيادية، كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات القروض و أيضا وضع وسائل الدفع و تسييرها تحت تصرف الزبائن.
1995	البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد و القرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995
2009	في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14 600 مليار دينار جزائري الى 41 600 مليار دينار جزائري.

¹ من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

2018	في شهر جوان 2018، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 41 600 مليار دينار جزائري الى 150 000 مليار دينار جزائري.
------	--

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

- إحصائيات البنك الوطني الجزائري²:

- 218 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني.
- 20 مديرية جهوية للاستغلال.
- 151 موزع آلي للأوراق النقدية (DAB).
- شبك آلي للبنك 100 (GAB).
- أكثر من 5000 موظف.
- الملفات من المؤسسات لديها إشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية (EDI).
- 278 315 بطاقة بنكية.
- 2 944 174 حساب للزبائن.
- 45428 زبون مشترك في خدمة البنك عن بعد.
- 5221 جهاز الدفع الإلكتروني قيد الخدمة.
- 13 متعامل منحط في منصة الدفع الإلكتروني.

ثانيا: التعريف بوكالة قالمة وهيكلها التنظيمي:

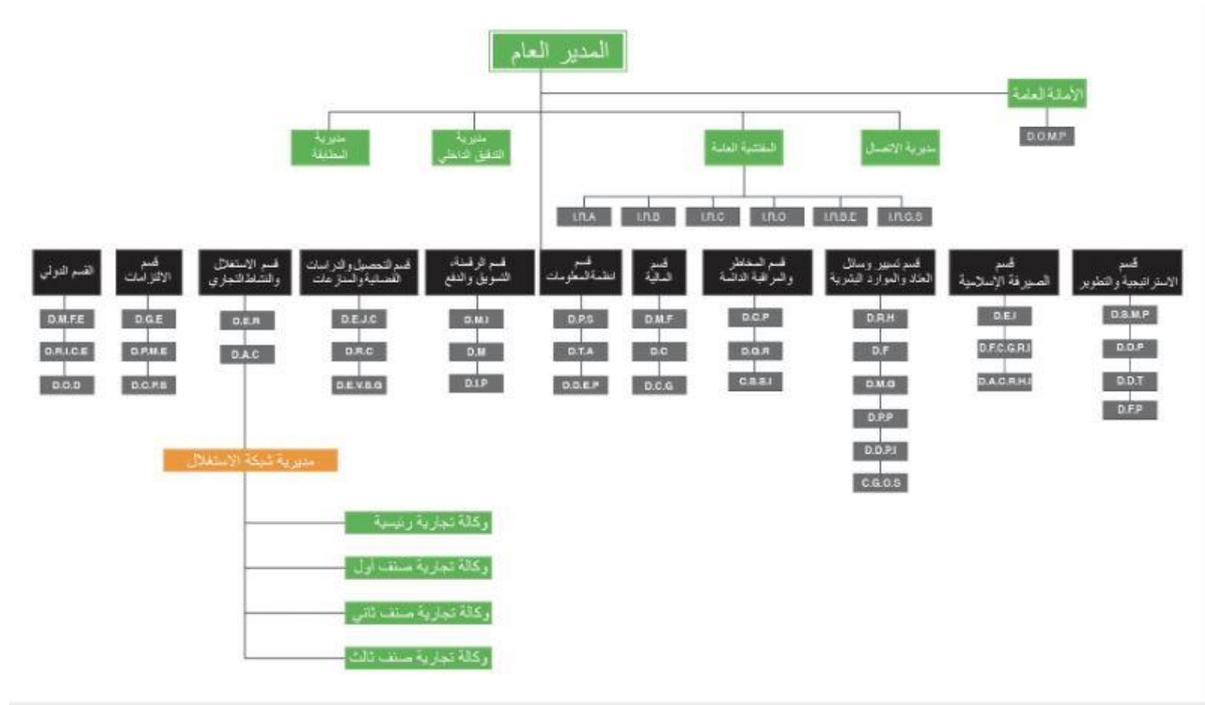
1. التعريف بوكالة قالمة:

وكالة بنك البنك الوطني الجزائري بقالمة هي مؤسسة مالية، يتواجد مقرها بمدينة قالمة شارع زيغود يوسف وسط مدينة قالمة، وهي أحد الوكالات التابعة للمديرية الجهوية للاستغلال، يبلغ عدد عمال الوكالة 28 لكل فرد مسؤوليات ونطاق إشراف محدد، تخضع الوكالة لتوجيهات وأوامر المديرية العامة بالجزائر العاصمة.

² من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

2. الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري:

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الوثائق المقدمة من الوكالة.

ثالثا: أهداف وخدمات البنك الوطني الجزائري:

1. أهداف البنك الوطني الجزائري:

تعدد أهداف البنك ونوجزها في بعض النقاط نذكر منها:

- توسيع الشبكة البنكية وتقريبها من الزبائن.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والوسائل التقنية.
- فرض الرقابة عن طريق تقدير الوسائل المادية والتقنية.
- إدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي في ظل الإصلاحات النقدية.
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة كمنح القروض وجذب الودائع.
- احتلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي.
- لعب دور فعال في إحداث التنمية الإقتصادية.

2. خدمات البنك الوطني الجزائري:

- القروض الاستهلاكية.
- التوفير والإدخار.

- التجارة الخارجية: التوطين المسبق، القرض المستندي، الضمانات الدولية، الدفع المستندي، التحويلات المالية والتصدير من غير المحروقات.
- الخدمات الإئتمانية.
- خدمات التأمين البنكي.

المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بالإضافة إلى التعريف بوكالة قالمة، هيكلها التنظيمي وخدمات ومنتجات المقدمة من طرف الوكالة.

أولاً: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مالية وطنية وهي بمثابة شركة أسهم من الناحية القانونية تم إنشاؤها في 1982/03/13، تم إنشائه بموجب مرسوم رقم 106/82 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الخارجي.

يعمل هذا البنك على تدعيم وتنمية القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية، تمويل الصناعات الغذائية، الصيد البحري وتنمية المائيات، وهي المجالات التي جعلته يصنف كأول بنك في ترتيب البنوك الجزائرية وثاني بنك مغاربي والمرتبة الرابعة عشر على المستوي العربي³.

في 2013/12/31 فقد أصبح البنك على النحو التالي:

- الشبكة المصرفية للبنك تتمثل في 29 وكالة تشغيل محلية (ALE) و39 مديرية جهوية (GRE) عبر التراب الوطني.
 - يبلغ عدد موظفيها 6610 موظفا في جميع الهياكل المصرفية التابعة للبنك.
 - يبلغ مجموع الميزانية العمومية لجميع الهياكل المصرفية 921 مليار دينار.
- من أجل تحقيق رضا بأكبر قدر ممكن، يجند بنك بدر أكثر من 7000 موظف مع فريق يتكون من 1200 مكلف بالزبائن للإصغاء لانشغالاتهم عبر 321 وكالة، و29 مجتمع استغلال جهوي موزعة عبر التراب الوطني بالإضافة إلى نظام معلومات جديد للمزيد من الأمان، السهولة، الفعالية والسرعة.

³ من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

ثانيا: التعريف بوكالة قالمة وهيكلها التنظيمي

1. التعريف بوكالة قالمة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بقالمة هي مؤسسة مالية تأسست سنة 1982، يتواجد مقرها بمدينة قالمة شارع يوغرطة فوق الشارع الرئيسي سويداني بوجمة، رمز وكالة قالمة 821، وهي أحد الوكالات الثمانية التابعة للمديرية الجهوية للاستغلال قالمة/سوق أهراس 24، التي تضم كل الوكالات التالية:
الجدول رقم (3-2): وكالات المديرية الجهوية قالمة/سوق أهراس.

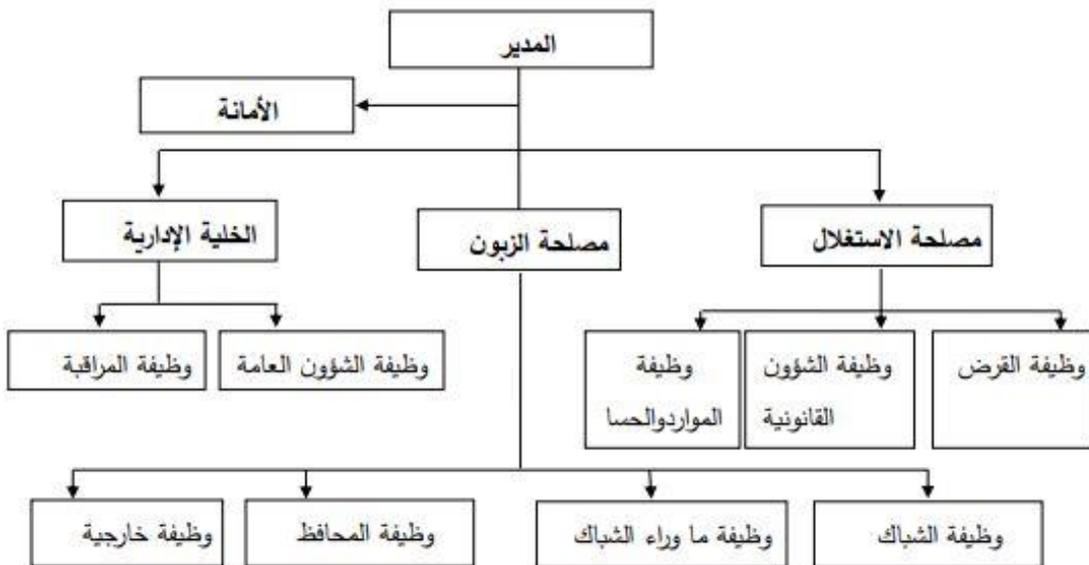
ولاية قالمة	ولاية سوق أهراس
وكالة قالمة 821	وكالة مداوروش 824
وكالة عين مخلوف 816	وكالة سوق أهراس 817
وكالة واد زناتي 819	وكالة سدراتة 818
وكالة بوشقوف 820	وكالة سوق أهراس 822
	وكالة تاورة 825

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية.

2. الهيكل التنظيمي:

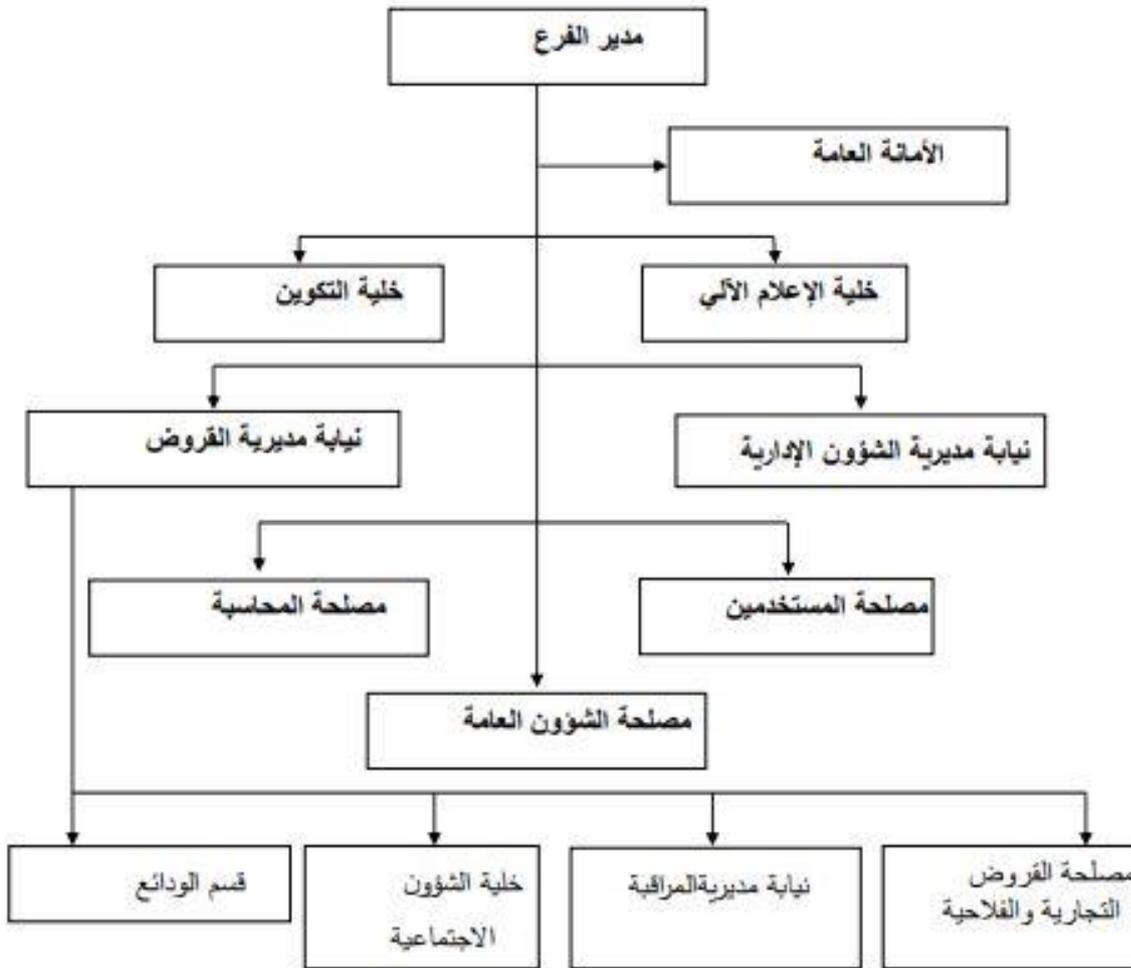
في مايلي عرض الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والمديرية الفرعية لوكالة قالمة:

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (قالمة).



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية للوكالة.

الشكل رقم (3-3): الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية لوكالة قالمة.



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية للوكالة.

وتتمثل مهام كل مصلحة فيما يلي:

- **المدير:** وتتمثل مهامه فيما يلي: التنسيق والتنسيق بين مختلف مصالح الوكالة، الإشراف على تنفيذ سياسات وأهداف المديرية العامة للبنك وتوجيه الموظفين نحو تحقيق الأداء المطلوب.
- **الأمانة العامة:** وتقوم بتنظيم مواعيد المدير ومراسلاته، إضافة إلى مختلف العمليات الإدارية الأخرى.
- **مصلحة المكتب الأمامي:** وهي المصلحة التي تقع في الواجهة ويكون عملها مباشرة مع العميل، وتضم كل من: مكتب الترحيب والتوجيه، ومصلحة إدارة حساب المستخدم التي تنقسم إلى واجهتين: الأولى خاصة بالأفراد والثانية خاصة بالمؤسسات.
- **مصلحة المكتب الخلفي:** وسميت بالمكتب الخلفي كونها تتمركز في الخلف أين تهتم بمعالجة العمليات المنحزة في المكتب الأمامي، ومعالجتها محاسبيا وقانونيا وتكوين ملفات لكل عملية، وتنقسم هذه المصلحة إلى فرعين: في الجانب الأول نجد: مصلحة وسائل الدفع، قسم المحاسبة، وقسم الإدارة، أما الجانب الثاني فيضم كل من: مصلحة القروض، مصلحة التجارة الخارجية، ومصلحة المنازعات القانونية.
- **قسم المعاملات:** ويعتبر من أبرز أقسام الوكالة حيث يضم: الصندوق الرئيسي، حساب الدفع، والخدمة السريعة.

ثالثا: خدمات ومنتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يوفر البنك خدمات ومنتجات للعملاء تتمثل في:

1. **الأفراد:** يستفيد الأفراد من داخل وخارج الوطن من نفس الخدمات والمزايا التي يوفرها البنك لعملائه والتي يمكن تلخيصها في العناصر التالية:
 - الحساب البنكي: ويظهر في شكلين: حساب بنكي بالدينار: يمكن الزبون من الحصول على الأموال في أي وقت وحساب بنكي بالعملة الصعبة: يمكن الزبون من استلام الأموال الآتية من الخارج.
 - التوفير: ويمكن الاستفادة من خدمة دفتر التوفير من خلال صيغتين للتوفير: بفوائد أو من دون فوائد.
 - قرض السكن الريفي: يعتبر قرض السكن الريفي بمثابة قرض رهن عقاري موجه للأفراد ومخصص حصريا لتمويل السكان في المناطق الريفية.

خدمات أخرى: وتتمثل هذه الخدمات في :

- استئجار خزنة أموال: وهي عبارة عن خدمة يقدمها البنك لزبائنه حتى يتمكنوا من الحفاظ على أغراضهم الثمينة الجواهرات، وثائق هامة.

- توفير خدمات الكترونية عبر منصة BADR Net عبر الرابط الموجود موقع البنك وتوفر المنصة الخدمات التالية:

- طلب الإشتراك المجاني
- إثبات الهوية.
- الإطلاع على الرصيد عن بعد
- تحميل المعاملات إلى الجهاز الخاص بالعميل.
- تحويل الملفات بين الزبائن التجاريين والمؤسسات.

2. المؤسسات: يقدم بنك بدر العديد من الخدمات المتميزة المؤسسات ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- المؤسسات: فتح حساب بنكي، والإستفادة من قرض الإستغلال، القرض للمرقين العقاريين، القرض السياحي، قرض التحدي، قرض التحدي الفدرالي، أجهزة الدعم ANJEM, ANAD، التجارة الخارجية.
- الفلاحون: يستفيد الفلاحون من الخدمات التالية: الحساب البنكي، بطاقة الدفع ما بين البنوك، التوفير للفلاح، التوظيف المالي، قرض التحدي، قرض الإستغلال، قرض التحدي الفدرالي، قرض الرفيق، قرض الرفيق الفدرالي، قرض الإيجار المالي.
- صيادو الأسماك ومربو المائيات: يستفيدون من: خدمة الحساب البنكي، القرض قصير المدى المدعوم لتربية المائيات.

3. التأمين البنكي: وهو عبارة عن صفقة تقوم على الرغبة في تنوع نطاقات المنتجات المقترحة على

الزبائن وتوسيعها حيث تم إبرام أول شراكة مع الشركة الوطنية للتأمينات SAA وهناك عدة صيغ منها: تأمين الممتلكات، التأمينات على الأشخاص، التأمينات الفلاحية.

4. النقد الآلي: ويتمثل في مجموعة من البطاقات والأجهزة التي يوفرها البنك نذكر منها:

- البطاقة البنكية الدولية: يقترح بنك بدر نوعين من بطاقات ماستر كارد وتتمثل في: البطاقة البنكية تيتانيوم والبطاقة البنكية الكلاسيكية.

- بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB: وتنقسم الى بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية، بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية، البطاقة البنكية القابلة للشحن، وبطاقة بدر توفير التي تكون مرتبطة بحساب دفتر التوفير.

- أجهزة الدفع اللكتروني TPE: وهي عبارة عن جهاز الكتروني يتم تنصيبه في نقطة البيع.

5. الصيرفة الإسلامية:

- دفاتر الإدخار: وهي دفاتر إدخار متوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية وتتمثل في: دفتر ادخار إسلامي استثماري منتج للأرباح، دفتر توفير إسلامي أشبال، ودفتر توفير اسلامي بدون عائد.
- المراجعة: وهي صيغ تمويلية جديدة لإقتناء وسائل النقل مطابقة لمبادئ الشريعة الإسلامية.

المطلب الثالث: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى نشأة وتطور بنك القرض الشعبي الجزائري، بالإضافة إلى التعريف بوكالة قالمة، هيكلها التنظيمي و أهداف وخصائص بنك القرض الشعبي الجزائري.

أولاً: نشأة وتطور بنك القرض الشعبي الجزائري:

يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك التجارية في الجزائر بسبب تنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها، كما يخضع للتشريع البنكي والتجاري، ويعتبر بنكا عاما وشاملا مع الغير، ويتخذ مقرا له في نهبج عميروش بالجزائر العاصمة، وله فروع ووكالات ومكاتب تحقق نشاطاته المختلفة.

أنشأ بمرسوم رقم 366/66 الصادر بتاريخ 1966/11/29 برأسمال بلغ 15 مليون دينار جزائري

حيث ورث النشاطات المصرفية التي كانت تديرها البنوك الشعبية والمتمثلة في:

- البنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر.
- البنك الشعبي التجاري والصناعي لعنابة.
- البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران.
- البنك الشعبي التجاري والصناعي لقسنطينة.
- البنك الجهوي للقرض الشعبي الجزائري.

بالإضافة إلى بنوك أجنبية أخرى نذكر منها:

- بنك الجزائر مصر.
- الشركة المرسلية للقروض (SMC).
- الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك (CFCB).

وفي 1985 إنبثق عن القرض الشعبي الجزائري بنك التنمية المحلية (BDL)، حيث تم التنازل لفائدته عن 40 وكالة بنكية وتحويل 550 موظف وإطار، وكذلك 89000 حساب تجاري للزبائن، وبعد إصدار القانون المتعلق بإستقلالية المؤسسات 1988 أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية إقتصادية ذات أسهم تملكها الدولة كليا، وطبقا لأحكام هذا القانون فإن مهمة القرض الشعبي الجزائري تكمل في المساهمة في ترقية قطاع البناء والأشغال العمومية، قطاع الصحة وصناعة الأدوية، وبمقتضى المرسوم القانوني الخاص بإدارة الأموال التجارية للدولة وضعت المصارف العمومية تحت سلطة وزارة المالية، وبعدها أوفى البنك بكل الشروط المؤهلة المنصوص عليها في أحكام قانون النقد والقرض رقم: 10/90 الصادر في: 1990/04/14.

والجدول التالي يوضح تطور رأس مال البنك منذ نشأته:

الجدول رقم (3-3): تطور رأس مال.

السنة	1966	1983	1992	1994	1996	2000	2004	2006	2010
رأس المال مليون دينار جزائري	0,15	0,8	5,6	9,31	13,6	21,6	25,3	29,3	48

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات وثائق مقدمة من البنك.

ثانيا: تعريف بوكالة قالمة وهيكلها التنظيمي:

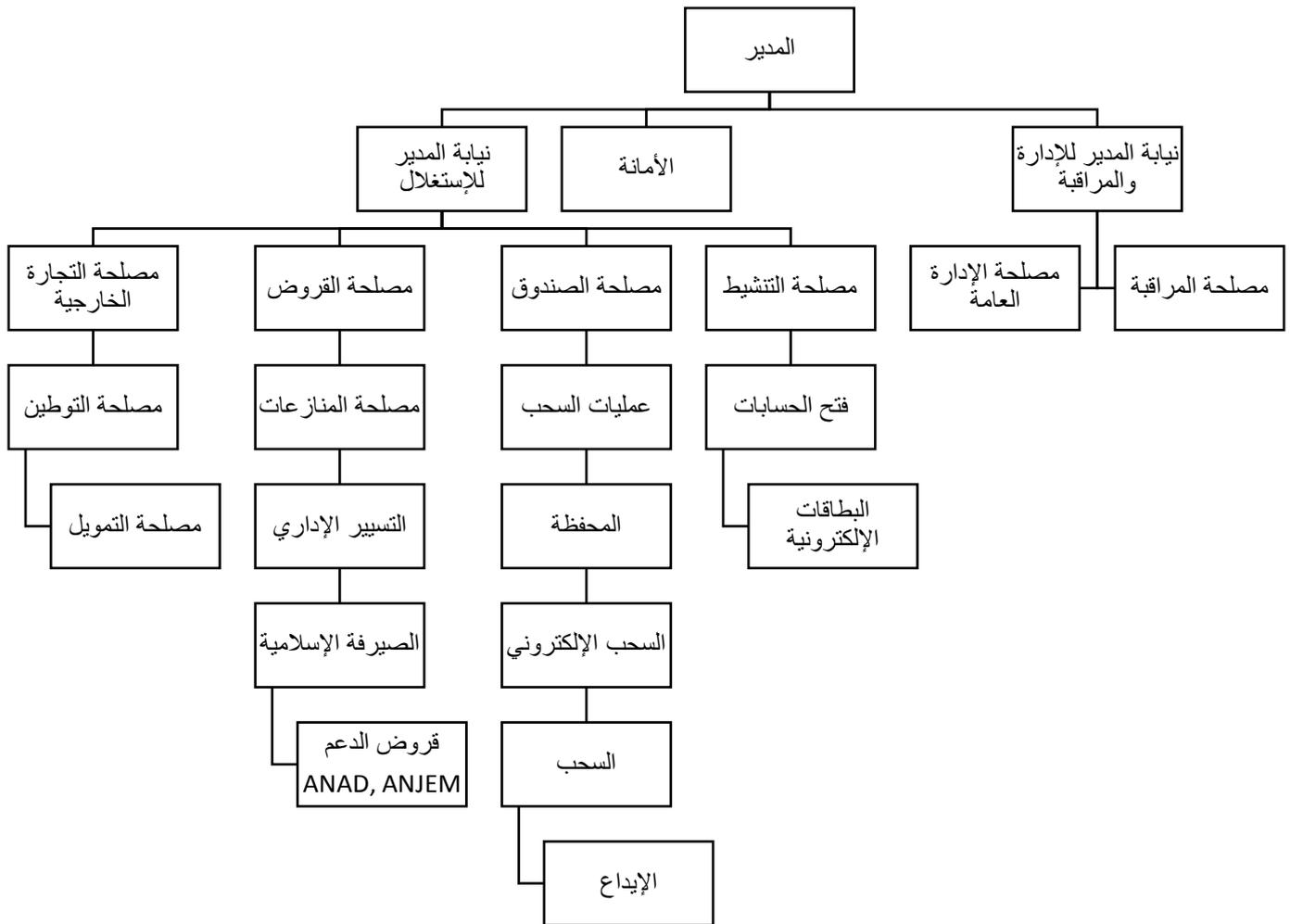
1. التعريف بالوكالة:

تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري رقم 320 في 1976 بشارع سريدي محمد الطاهر بجانب البريد المركزي وسط مدينة قالمة، ويبلغ عدد موظفيها 29 بما فيها المدير، أما بالنسبة لعدد عملائه فيقدر بحوالي 23500 زبون حسب الإحصائيات الأخيرة للوكالة، يتمثل دورها في جمع الأموال وتوزيعها في شكل قروض⁴.

⁴ من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

2. الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري:

الشكل رقم (3-4): الهيكل التنظيمي لبنك القرض الوطني الشعبي وكالة قالمة.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الوثائق المقدمة من مصلحة الموارد البشرية للوكالة.

وتتمثل مهام كل مصلحة في:

مدير الوكالة: وهو الممثل الرسمي لوكالة القرض الشعبي على مستوى الولاية، يسهر على تنفيذ وتحقيق الخطط والأهداف الموضوعة من المديرية العامة للبنك. حيث يتحمل مسؤولية إبرام وتوقيع كل العقود والإتفاقيات، ومن مهامه أيضا مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة والتنسيق بينها.

الأمانة: من مهامها تسهيل أعمال المدير، إرسال واستقبال البريد، واجراء المكالمات الهاتفية.

نيابة المدير للإدارة والمراقبة: ويشرف على مصلحتين:

✓ **مصلحة الإدارة:** وتضم قسم المستخدمين: وهو قسم يهتم بشؤون المستخدمين مثل وضع سلم الأجور، تنظيم الإجازات، تسجيل الغيابات والمخالفات. قسم المحاسبة: تسجيل العمليات المحاسبية.

✓ **مصلحة المراقبة:** ويقوم بالمراقبة الداخلية لعملية التسيير ومدى تطبيق القوانين الداخلية للبنك.

نيابة المدير للاستغلال: وتتلخص مهامها في الإشراف والتنسيق بين المصالح التالية:

✓ **مصلحة التجارة الخارجية:** وتعتبر هذه المصلحة بمثابة الوسيط بين المتعاملين الجزائريين والأجانب في العمليات التجارية المتعلقة بالاستيراد والتصدير، وتقوم هذه المصلحة بالتحويلات إلى الخارج وعمليات التوطين المصرفي، وتضم ثلاثة أقسام: قسم التحويلات الحرة، قسم القرض المستندي، وقسم التوثيق المستندي.

✓ **مصلحة القروض:** وتقوم هذه المصلحة بتنفيذ الإجراءات والتعليمات المتعلقة بشؤون القرض، كما تستقبل العملاء وتدير طلباتهم، وتضم مصلحة المنازعات: ويقوم بمتابعة الحالات المتنازع فيها، دراسة الشكاوي وطلبات تحصيل الحقوق. مصلحة التسيير الإداري: وتضم قرض أناد، أونجام، والقرض الإستثماري.

✓ **مصلحة الصندوق:** وتنقسم الى: قسم الودائع: ويشرف على عمليات السحب الإلكتروني، وينظم

عمليات الإيداع والسحب من الحساب لصالح المودعين، قسم المحفظة.

✓ **مصلحة التنشيط التجاري:** هذه المصلحة موجهة أساسا لتطبيق مخطط العمل التجاري للبنك وتنفيذ

دارسات السوق، كما تعمل على: تقوية العلاقات التجارية مع الزبائن، متابعة ومعالجة شكاوي الزبائن.

ثالثا: خدمات ومهام بنك القرض الشعبي الجزائري CPA:

أولا: مهام القرض الشعبي الجزائري:

وتتمثل مهام البنك في النقاط التالية:

- تأدية جميع العمليات المحدد بالقروض، الصرف والصندوق.
- إنشاء حسابات لجميع الأشخاص الذين طالبوا بها وإستقبال الودائع "حساب جاري، حساب تجاري، عملة صعبة، حساب الإدخار".
- تحديد ضمانات المرتبطة بحجم القروض المساهمة في كل الإدخارات.
- المشاركة في تحديث المجال الفلاحي والمجالات الأخرى "شراء معدات وأدوات الفلاحية" مجال صناعي من خلال تمويل المشاريع الصناعية.
- تأمين الترتيبات المرتبطة بتقديم القروض وإحضار الأمانات "شراكة CAAR".
- تحديث الموارد والتعاملات المصرفية وأيضا العمل على توفير الخدمات "تحويل المنح والأموال للخارج".

ثانيا: الخدمات المقدمة من طرف وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري:

وتنقسم إلى أربعة أصناف نوجزها فيمايلي:

الخدمات البنكية المقدمة للمؤسسات: وتنقسم إلى ثلاث أنواع من القروض الموجهة للمؤسسات:

قرض الإستثمار، قرض الإستغلال، القرض العقاري.

الخدمات البنكية المقدمة للمهن الحرة: تختلف هذه الخدمات باختلاف الجهة المستفيدة الممولة وهي كالاتي:

تمويل أجهزة المساعدة: ANAD, ANJEM. تمويل المقاولين، تمويل المستثمرين في قطاع الصحة، تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: خدمات إستشارية ومرافقة صاحب المشروع، التمويل بالبطاقة المصرفية الإحترافية، التمويل بالبطاقة المصرفية للأعمال.

الخدمات المقدمة للأفراد: وتتمثل هذه الخدمات في خدمات: القرض العقاري، بطاقة الدفع الإلكتروني، القرض الإستهلاكي، القرض التأميني.

خدمات التمويل الإسلامي: وتنقسم إلى قسمين هما:

- الودائع: القرض الحسن والقرض الإدخاري.
- التمويل: عقد المراجعة للتجهيزات، العقارات، السيارات.

المبحث الثاني: المنهجية والإجراءات المتبعة في الدراسة

بعد عرض مختلف الجوانب النظرية لموضوع دراستنا والوقوف على أهم العناصر لمتغيرات الدراسة، استدعى منا ذلك التنقل الى الميدان لمعرفة الأثر الفعلي للتكنولوجيا المالية على أداء البنوك، حيث قمنا بدراستنا عبر ثلاث وكالات محلية بمدينة قالمة، وهي وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك القرض الشعبي الوطني والبنك الوطني الجزائري.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

لتوضيح أكثر منهجية الدراسة سنتطرق إلى مفهوم المجتمع والعينة من خلال ما يلي:

أولاً: مجتمع الدراسة: يعرف بأنه مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج دراسته، ويعني كافة العناصر التي يرغب الباحث في اجراء استدلال عليها. ويفرق الباحثون بين ما يسمى بالمجتمع المستهدف والمجتمع المتاح، حيث يعد هذا الأخير جزءاً من الجزء المستهدف، ويلبي حاجات الدراسة وأهدافها كما نختار منها العينة، أما المجتمع المستهدف فهو أكبر من المجتمع المتاح وكلما اقترب المجتمعين كانت النتائج أكثر دقة¹.

يضم مجتمع الدراسة الخاص بدراستنا الميدانية موظفي ثلاث وكالات محلية بمدينة قالمة، وهي وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك القرض الشعبي الوطني CPA والبنك الوطني الجزائري BNA.

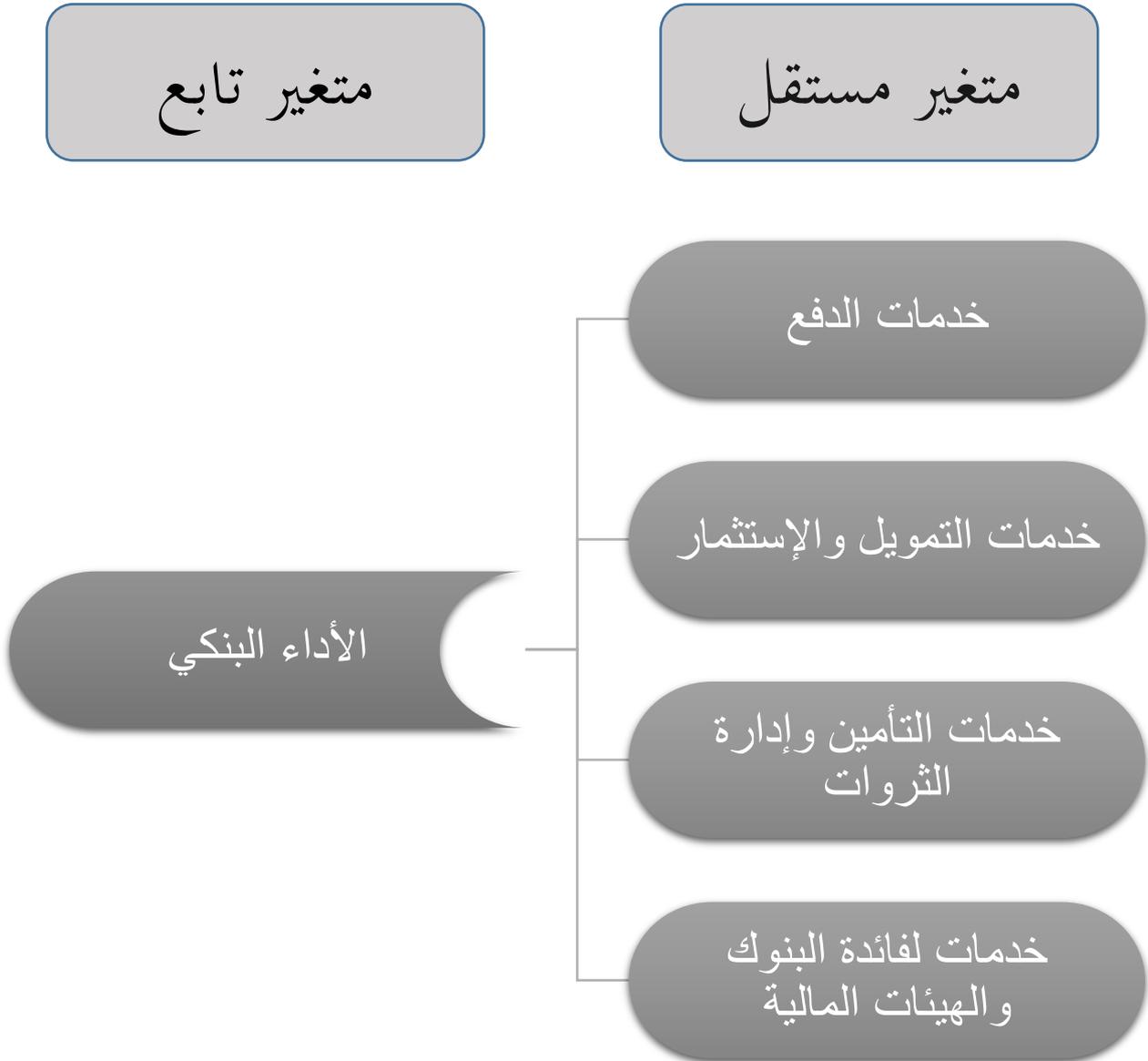
ثانياً: عينة الدراسة: نظراً لصعوبة الإلمام بجميع أفراد مجتمع الدراسة، قمنا باستخدام أسلوب العينة، حيث تعرف العينة على أنها "جزء من مجتمع الدراسة، وتمثل عدد الحالات التي تأخذ من المجتمع، وتجمع البيانات منها، بقصد دراسة خصائص المجتمع، أي أن العينة مجموعة جزئية من المجتمع يتم اختيارها بطريقة علمية للحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بالمجتمع².

المطلب الثاني: نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي النموذج المعتمد في دراستنا المتكون من متغيرين أساسيين هما "الأداء البنكي والتكنولوجيا المالية" حيث قسمنا المتغير المستقل للتكنولوجيا المالية إلى أربع أجزاء والشكل التالي يوضح ذلك:

1. 2. محمود أحمد أبو سمرة، مناهج البحث العلمي من التبیین إلى التمكين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2020، ص 48.

الشكل رقم (3-5): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإطار المفاهيمي.

المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة:

قصد تحقيق الغرض من الدراسة، لا بد من الاعتماد على مجموعة من الأدوات لتسهيل الحصول على المعلومات المراد وصفها، وتحليلها ومعالجتها، واختبار مدى صحة الفرضيات للوصول بذلك إلى نتائج دقيقة للدراسة وقد تم اعتماد الاستبيان من أجل ذلك والذي يمثل "أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة والجمل الخيرية التي يطلب الباحث فيها من المبحوث المقدم له الاستبيان الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث، وذلك من أجل التحقق من فرضيات المشكلة قيد الدراسة بنفيها أو إثباتها، ويمتاز الاستبيان بسهولة البناء وقلة التكاليف والوقت، كما أن جميع المبحوثين أفراد عينة الدراسة يتعرضون لفقرات الاستبيان بنفس الصورة مع عدم التدخل في إجاباتهم، وسهولة تحليل البيانات الواردة فيه ومن عيوبه أنه صدفة يتأثر بمدى تقبل المفحوص له"¹.

كما تستوجب الدراسة استخدام أساليب إحصائية تساعد على تحليل ومعالجة النتائج، بواسطة الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Sciences)، والتي يرمز لها باختصار (SPSS) وباستعمال الحاسوب الآلي تتم معالجة النتائج وعرضها.

حيث قمنا بتوزيع 40 استمارة استبيان موزعة على موظفي ثلاث وكالات بنكية واسترجعنا منها 35 استمارة قابلة للتحليل الإحصائي، واستبعدنا 5 استمارات غير قابلة للتحليل وبالتالي فإن الدراسة الإحصائية شملت 35 استمارة أي بنسبة 87,5% وهو ما يمثل حجم العينة من المجتمع محل الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-4): توزيع عينة الدراسة.

المجموع	المؤسسة			البيان
	BNA	BADR	CPA	
40	14	14	12	الإستبيانات الموزعة
35	10	13	12	الإستبيانات المسترجعة
5	4	1	0	الإستبيانات الملغاة
35	10	13	12	الإستبيانات المستعملة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج الاستبيان SPSS.

¹ محمد حسين رشيد القادري وآخرون، مبادئ الإحصاء والاحتمالات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 03، عمان، الأردن، 2013، ص 21-22.

وقسمنا الاستبيان الخاص بدراستنا إلى قسمين هما:

- **القسم الأول:** ويتضمن عبارات متعلقة بالبيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة وهي 5 عبارات.
- **القسم الثاني:** وتم تقسيمه إلى محورين هما:

المحور الأول: يتضمن التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل والمشكّل من 20 عبارة موزعة على أربعة أجزاء: خدمات الدفع، خدمات التمويل والاستثمار، خدمات التأمين وإدارة الثروات، خدمات لفائدة الهيئات المالية والبنوك.

المحور الثاني: يتضمن الأداء البنكي كمتغير تابع والمشكّل من 20 عبارة. حيث بلغ إجمالي العبارات 40 عبارة وقد كانت إجابة كل عبارة من أجزاء الدراسة على أسلوب ليكارت الخماسي كما يلي:

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

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 02 عمان، الأردن، 2009، ص23.

ولتحديد طول الخلايا لمقياس ليكارت الخماسي الحدود الدنيا والعليا تم حساب المدى $5-1=4$ ثم تقسيمه على عدد الخلايا أي $4/5=0,8$ ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الخلية الأدنى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه يتم تفسير النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (3-5): طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي.

المتوسط الحسابي	الفئة	الإجابة
[1 – 1.8 [1	غير موافق بشدة
[1.8 – 2.6 [2	غير موافق
[2.6 – 3.4 [3	محايد
[3.4 – 4.2 [4	موافق
[4.2 – 5 [5	موافق بشدة

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزمي العلمية للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2007، ص540.

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبيان التأكد من أنها تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق "شمول الاستثمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها"¹.

بعد الانتهاء من تصميم الاستثمارة وتصنيفها في صورتها الأولية لما يتناسب مع أهداف الدراسة، تم عرضها على الأستاذة المشرفة التي أعطت توجيهات بإعادة صياغة بعض الأسئلة، بعدها عرضنا الاستثمارة على بعض الأساتذة في مجال تخصصنا من أجل التحكيم، وكان الغرض من ذلك التأكد من مدى انتماء أسئلة الاستبيان إلى محاورها ووضوحها لغويا، وأفادت توجيهات الأساتذة بتعديل الأسئلة وترتيبها وبعدها إعادة صياغة الاستثمارة بشكل جديد من أجل تطبيقها على مجتمع الدراسة بشكل نهائي.

أولا: صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

للتوصل إلى مدى اتساق العبارات الخاصة بالاستبيان وصدقها، تم الاعتماد على حساب معامل بيرسون حيث يظهر هذا المعامل درجة التناسق بين كل عبارة بالنسبة للجزء الذي تنتمي إليه، وبين درجة كل جزء بالنسبة للمحور الذي ينتمي إليه، وبين كل عبارة بالنسبة للمحور الذي تنتمي إليه، ويمكن قراءة هذا المعامل والتعبير عنه كما يلي:

- معامل الارتباط يأخذ قيمة في مجال محصور بين: $+1$ و -1 .

والإجابات إما أن تكون:

- دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 فأقل ونرمز لها ب *
- تكون دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 فأقل ونرمز لها ب **.

1. اختبار التناسق الداخلي لعبارات المحور الأول (التكنولوجيا المالية):

ينقسم المحور الأول لاستثمارة أسئلة "التكنولوجيا المالية" إلى 04 أجزاء، يعبر كل جزء منها على إحدى خدمات التكنولوجيا المالية، لذلك قد تم حساب معامل بيرسون لعبارات كل جزء على حدى ودرجة الكلية لهذه الأجزاء وكانت النتائج كما يلي:

¹ عبيدات ذوقان وآخرون، البحث العلمي (مفهومه، أدواته والأساليب)، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 179.

أ- اختبار التناسق الداخلي لعبارات الجزء الأول (خدمات الدفع):

الجدول رقم (3-6): معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات جزء خدمات الدفع.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
01	يوفر البنك خاصية الدفع عن بعد بواسطة الهاتف النقال والانترنت	**0,674
02	يساعد استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل خدمات الدفع للعملاء	**0,735
03	تساهم الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد كالدفع عبر الانترنت في زيادة عدد الزبائن	**0,481
04	عمليات الدفع التي يوفرها البنك بفضل التكنولوجيا المالية أحسن من الطرق التقليدية	**0,613
05	توفر عمليات الدفع عن بعد الجهد والوقت لموظفي البنوك	**0,688

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

* دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05

التحليل: من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الجزء الأول خدمات الدفع والدرجة الكلية للجزء موجبة وقوية، وكلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0,05) فأقل، مما يشير إلى أن جميع العبارات صادقة ومرتبطة مع بعضها البعض.

ب- اختبار التناسق الداخلي لعبارات الجزء الثاني (خدمات التمويل والاستثمار):

الجدول رقم (3-7): معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات جزء خدمات التمويل والاستثمار.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
06	يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في البنك بتقديم خدمات التمويل والاستثمار بدقة عالية	**0,651
07	يوفر البنك للعملاء الحصول على استشارة مالية عبر الانترنت لخدمات التمويل والاستثمار	**0,675
08	يوفر البنك فرص تمويلية للأفراد عن طريق منصات الكترونية	**0,816
09	تساعد عمليات التمويل والاستثمار عبر الانترنت في رفع مستويات تنفيذ المشاريع	**0,835
10	تسهل المنصات الالكترونية للقروض في حصول العملاء على أفضل العروض الاستثمارية	*0,338

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

*دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01

**دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05

التحليل: من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الجزء الثاني خدمات التمويل والاستثمار والدرجة الكلية للجزء موجبة وقوية، وكلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0,01) فأقل و(0,05) فأقل، مما يشير إلى أن جميع العبارات صادقة ومرتبطة مع بعضها البعض.

ج- اختبار التناسق الداخلي لعبارات الجزء الثالث (خدمات التأمين وإدارة الثروات):

الجدول رقم(3-8): معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات خدمات التأمين وإدارة الثروات.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
11	يقدم البنك منتجات التأمين الكترونيا في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين	**0,638
12	يوفر البنك عبر شبكته الالكترونية صيغ مختلفة لمنتجات التأمين.	**0,721
13	يساعد استخدام تطبيقات التأمين عن بعد في تسهيل التعاملات مع الزبائن	**0,598
14	يقوم البنك عن طريق التكنولوجيا المالية بعمليات التخطيط المالي والتطوير من عمليات إدارة المحافظ الاستثمارية	**0,633
15	يسعى البنك إلى تقديم خدمة إدارة الثروات بهدف استقطاب شرائح مختلفة من الأفراد (ذوي الدخل المرتفع، أفراد لا يملكون حسابا مصرفيا...)	**0,521

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

*دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01

**دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05

التحليل: من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الجزء الثالث خدمات التأمين وإدارة الثروات والدرجة الكلية للجزء موجبة وقوية، وكلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0,05) فأقل، مما يشير إلى أن جميع العبارات صادقة ومرتبطة مع بعضها البعض.

د- اختبار التناسق الداخلي لعبارات الجزء الرابع (خدمات لفائدة الهيئات المالية والبنوك):

الجدول رقم (3-9): معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات خدمات لفائدة الهيئات المالية والبنوك.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
16	يملك البنك قاعدة كبيرة من البيانات المعلوماتية حول الهيئات المالية من شأنها تحسين إدارة العلاقة معهم	*0,418
17	تخفض التحويلات المالية الدولية والمحلية بواسطة التكنولوجيا المالية من التعامل بالأوراق النقدية	**0,490
18	ساهمت التكنولوجيا المالية في تنظيم الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الشركات والهيئات المالية	**0,571
19	يسعى البنك إلى توفير السيولة المالية عبر الموزعات الالكترونية الخاصة به	**0,516
20	توفر التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك تقنية البلوك تشين التي تستخدم لتسهيل المعاملات المالية ومعالجة المعلومات بين البنوك والهيئات	**0,551

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

*دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01

**دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05

التحليل: من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الجزء الرابع خدمات لفائدة الهيئات المالية والبنوك والدرجة الكلية للجزء موجبة وقوية، وكلها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0,01) فأقل و(0,05) فأقل، مما يشير إلى أن جميع العبارات صادقة ومرتبطة مع بعضها البعض.

ه- اختبار التناسق الداخلي لكل جزء بالنسبة للمحور الذي ينتمي إليه (التكنولوجيا المالية):

الجدول رقم (3-10): معاملات الارتباط لكل جزء بالنسبة لمحور التكنولوجيا المالية.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
01	الجزء الأول: خدمات الدفع	**0,566
02	الجزء الثاني: خدمات التمويل والاستثمار	**0,716
03	الجزء الثالث: خدمات التأمين وإدارة الثروات	**0,714
04	الجزء الرابع: خدمات لفائدة الهيئات والبنوك	**0,523

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

*دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01

**دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05

التحليل: من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل جزء من أجزاء المحور الأول التكنولوجية المالية والدرجة الكلية للمحور موجبة وقوية، وكلها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) فأقل، مما يشير إلى أن جميع العبارات صادقة ومرتبطة مع بعضها البعض.

2. اختبار التناسق الداخلي للمحور الثاني (الأداء البنكي):

الجدول رقم (3-11): معاملات الارتباط للعبارات بالنسبة لمحور الأداء البنكي.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط
21	يوفر البنك بيئة عمل مناسبة للتحسين من أداءه	0,245
22	يسعى البنك من خلال موارده المتاحة إلى الرفع من كفاءة أدائه	*0,382
23	يقوم البنك بإدخال تغييرات على بيئته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا	*0,390
24	يسعى البنك إلى معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك من أجل تحسين أدائه	**0,550
25	يساعد محيط عمل الموظف على تقديم أفضل أداء.	0,122
26	توفر عملية تقييم الأداء المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الأداء.	**0,565
27	يملك البنك معايير تسمح له من تطوير أدائه	*0,372
28	يعد مؤشر الربحية من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه	0,251
29	يقدم البنك برامج تدريبية من أجل تحسين أداء عماله	**0,595
30	تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص الانحرافات والأخطاء	*0,427
31	تعمل مؤشرات تقييم الأداء على تحقيق أهداف البنك	**0,529
32	تقوم المؤسسة بتقييم أداء موظفيها دورياً	*0,363
33	يتم تقييم أداء الموظفين على أساس نتائج أعمالهم	0,182
34	يسعى البنك إلى تقليل التكاليف الغير ضرورية لغرض تحسين الأداء	0,332
35	تأثر الخطة الاستراتيجية المتبعة للبنك على أداءه	0,240
36	يهتم البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء	0,328
37	تساهم البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك في تسهيل عملية اتصال بالزبائن	**0,467
38	تساهم المواقع الالكترونية في تسويق منتجات البنك	0,333
39	يوفر البنك بيئة تكنولوجية كشاشات الكترونية تسهل من مهام موظفيه	**0,463
40	يعتمد البنك في تطوير أدائه على التكنولوجيات المتطورة	**0,526

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

* دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05

التحليل: من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني دالة إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من 0,01 وعند مستوى دلالة أقل من 0,05، أي متجانسة وصادقة في قياس المحور الذي صممت لقياسه، أما العبارات (21-25-28-33-34-35-36-38) فهي موجبة وليست قوية وبالرغم من ذلك فإن العبارات تتماشى مع المحور.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة:

من أجل معرفة ثبات الدراسة الواردة بالاستمارة تم استخدام اختبار ألفا كرومباخ، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار، هذا الأخير يقيس درجة ثبات أداة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-12): درجة ثبات أداة الدراسة.

معامل ألفا كرومباخ	عدد عبارات الاستبانة
0,792	40

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على برنامج SPSS.

التحليل: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه قد بلغت قيمة المعامل ألفا كرومباخ لمجموع محاور الدراسة 0,792 وهي نسبة جيدة أي أكبر من المعدل المقبول المقدر بـ 0,60 وهذا ما يبرهن ثبات أداة الدراسة.

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على نوعية الاختبارات التي ستستخدم في اختبار الفرضيات، حيث قمنا بالاعتماد على اختبار كلومغروف-سيمنروف وفي هذا السياق نطرح الفرضيتين التاليتين:

• H0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

• H1 : البيانات تتبع التوزيع غير الطبيعي.

حيث إذا كان مستوى الدالة Sig أقل من 0.05 يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة، أما إذا كان مستوى الدالة Sig أكبر من 0,05 فيتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (3-13): اختبار اعتدالية التوزيع

اختبار كولمنغروف-سيمنروف		البيان
Sig	قيمة الاختبار	
0,200	0,099	المحور الأول
0,200	0,119	المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على برنامج SPSS.

التحليل: من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن مستوى الدلالة لمحاور الدراسة أكبر من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ومنه نستنتج أن بيانات محاور الدراسة تتوزع توزيعا طبيعيا.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

بعد المعالجة الإحصائية لأداة الدراسة والتأكد من العينة تتبع التوزيع الطبيعي سنتطرق من خلال هذا المبحث غلى تحليل اتجاهات آراء العينة واختبار الفرضيات:

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة:

من أجل معرفة خصائص العينة المدروسة تم الاعتماد على إجابات موظفي وكالات البنوك محل الدراسة فيما يخص البيانات الوصفية الخاصة بالعينة المدروسة وهو ما نوضحه فيما يلي:

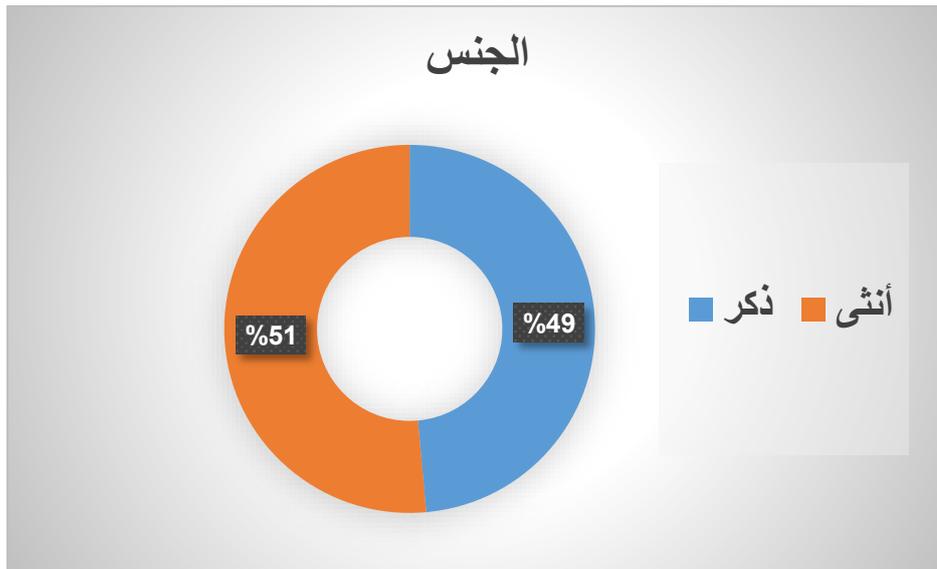
أولاً: الجنس: من خلال الجدول رقم (3-14) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفق الجنس (ذكر، أنثى):

الجدول رقم (3-14): توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	17	48,6
	أنثى	18	51,4
	المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (3-6): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

التحليل: يتضح من الجدول والشكل البياني أعلاه أن توزيع عينة الدراسة حسب الجنس (ذكر، أنثى) في الوكالات محل الدراسة قد قدرت بـ 17 موظف من جنس ذكر بنسبة تقدر بـ 49,51%، و 18 موظف من جنس أنثى بنسبة 48,6% وهذا ما يعني أن جنس العينة بالوكالات محل الدراسة بالتقريب متساوي إلى حد كبير.

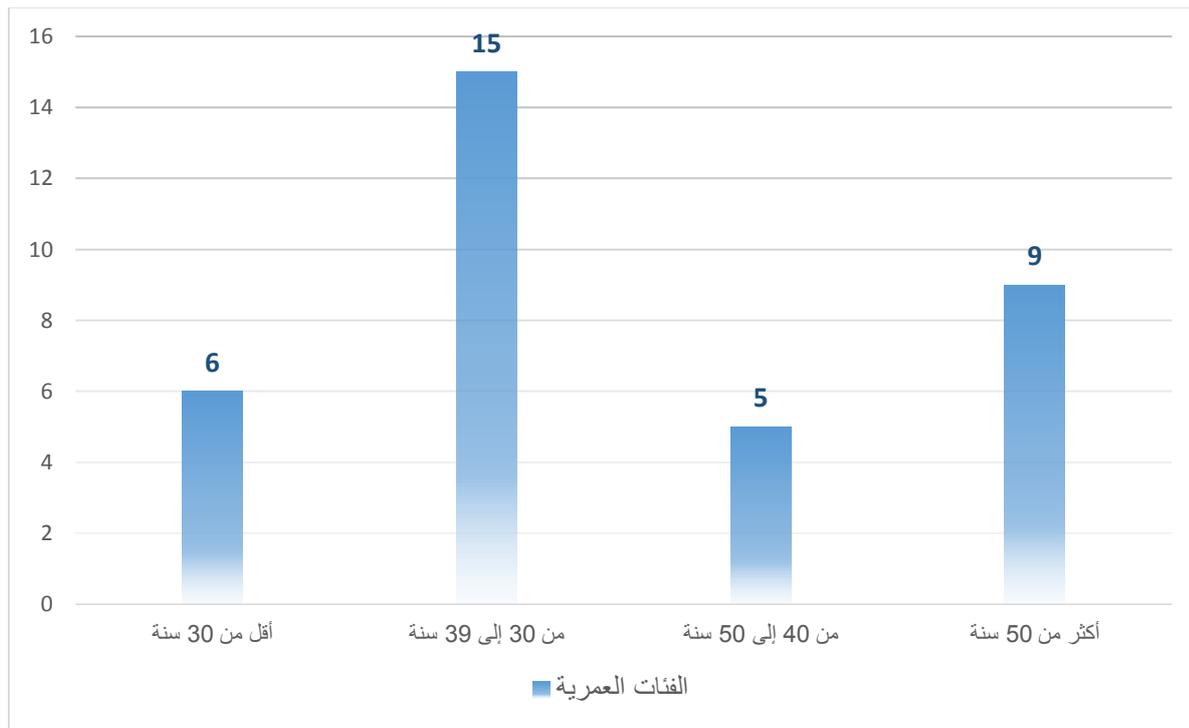
ثانيا: العمر: من خلال الجدول رقم (3-15) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية كما يلي:

الجدول رقم (3-15): توزيع عينة الدراسة وفقا للعمر:

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
العمر	أقل من 30 سنة	6	17,1
	من 30 إلى 39 سنة	15	42,9
	من 40 إلى 50 سنة	5	14,3
	أكثر من 50 سنة	9	25,7
	المجموع		35

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (3-7): توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

التحليل: يتضح لنا من الجدول والشكل البياني أعلاه لتوزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية، أن فئة من 30 إلى 39 سنة تمثل نسبة 42,9% بمقدار 15 موظف، أما فئة أكثر من 50 سنة فتمثل نسبة 25,7% من أفراد العينة وقدر عددهم بـ 9 موظفين، ثم تليهما فئة أقل من 30 سنة والتي تمثل نسبة 17,1% وتقدر بـ 6 أفراد من العينة وفئة من 40 إلى 50 سنة تأتي في المرتبة الأخيرة بنسبة تقدر بـ 14,3% وعدد الموظفين يقدر بـ 5 أفراد وهذا يشير أن المسؤوليات والمناصب في الوكالات محل الدراسة تتركز في الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة.

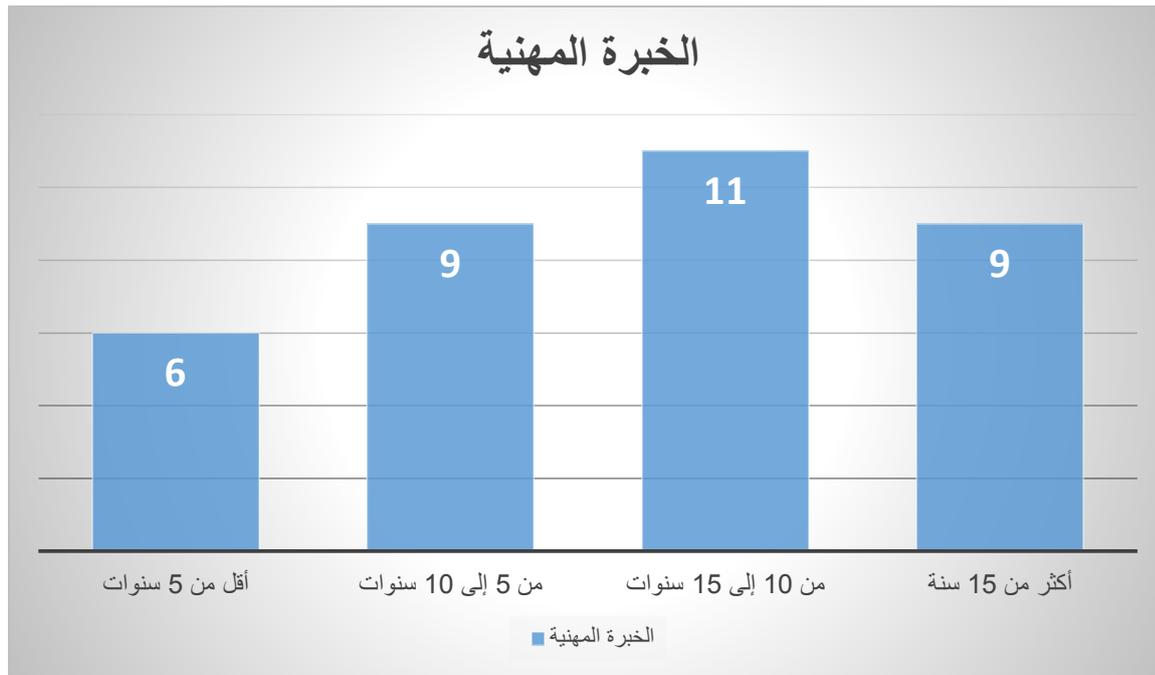
ثالثا: الخبرة: من خلال الجدول التالي سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الخبرة العملية كما يلي:

الجدول رقم (3-16): توزيع أفراد العينة وفقا للخبرة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الخبرة	أقل من 5 سنوات	6	17,1
	من 5 إلى 10 سنوات	9	25,7
	من 10 إلى 15 سنة	11	31,4
	أكثر من 15 سنة	9	25,7
	المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (3-8): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

التحليل: من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه نلاحظ أن فئة من 10 إلى 15 سنة قدرة نسبتها بـ 31,4% وهو ما يعادل 11 موظف، أما فئتي من 5 إلى 10 سنوات وأكثر من 15 سنة قدرة نسبتها بـ 25,7% وتمثل 9 أفراد من العينة المدروسة، أما الفئة الاخيرة أقل من 5 سنوات قدرة نسبتها بـ 17,1% وعدد أفرادها يقدر بـ 6 أفراد، وهذا ما يعني أن العينة محل الدراسة كان أغلبهم ذو خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات مما يؤكد أن هؤلاء لهم رؤية شاملة للبنك مكتسبة من خبرتهم المهنية الكبيرة.

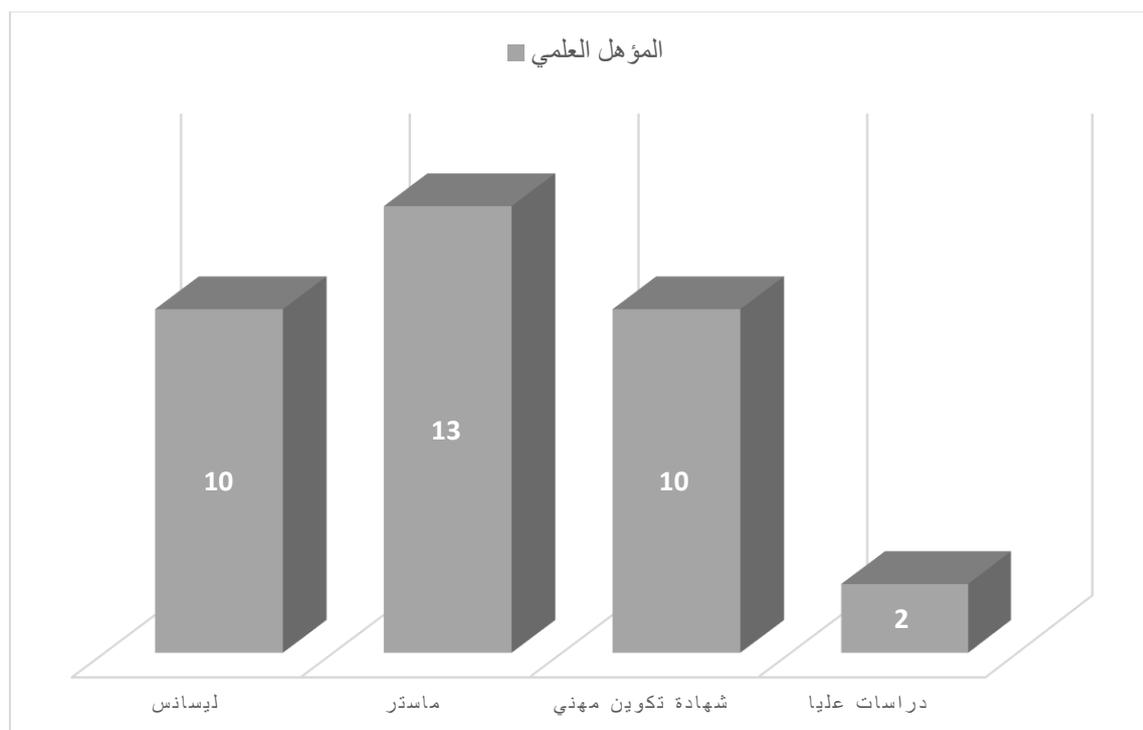
رابعاً: المؤهل العلمي: من خلال الجدول التالي سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي كما يلي:

الجدول رقم (3-17): توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	ليسانس	10	28,6
	ماستر	13	37,1
	شهادة تكوين مهني	10	28,6
	دراسات عليا	2	5,7
	المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (3-9): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

التحليل: من خلال الجدول أعلاه والشكل البياني السابق نلاحظ أن الأفراد ذو المؤهل العلمي ماستر شكلوا النسبة الأكبر وقدرت بـ 37,1% وعدددهم 13 فرد من إجمالي العينة، يليها أفراد ذو المؤهل العلمي ليسانس وشهادة التكوين المهني بنسبة متساوية قدرت بـ 28,6% وعدددهم 10 أفراد لكل فئة، أما الفئة الأخيرة الدراسات العليا قدرت نسبتها بـ 5,7% ممثل في فردين وهي النسبة الأضعف في العينة المدروسة، هذه النتائج تدل أن المؤهل العلمي ماستر هو السائد مما يدل على حرص البنك إلى توظيف يد عاملة ذات كفاءة أكاديمية ونلاحظ نقص افراد ذو دراسات عليا في العينة المدروسة ذلك نتيجة أن التوزيع كان على الوكالات الفرعية فقط.

خامسا: الوظيفة: من خلال الجدول التالي سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب المنصب الوظيفي كمايلي:

الجدول رقم (3-18): توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
الوظيفة	إطار	15	42,9
	عون تحكم	6	17,1
	عون تنفيذ	14	40,0
	المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (3-10): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

التحليل: يتضح من خلال الجدول والشكل البياني السابقين، أن المنصب الوظيفي إطار في العينة المدروسة أخذ أكبر نسبة والتي قدرت بـ 42,9% وعدد أفرادها 15، أما عون التنفيذ فعدد أفرادها 14 بنسبة 40%، وكانت الفئة عون تحكم أقل نسبة تمثلت في 17,1% عدد أفرادها 6 من العينة المدروسة، مما يعني أن العينة المدروسة جل أفرادها من المنصب وظيفي إطار وعون تنفيذ بنسب متقاربة وهذا يدل أن الأفراد على دراية بتطورات البنك ومنه إجاباتهم ذات مصداقية عالية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الاستمارة

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى عرض نتائج المتوصل إليها وتحليلها:

أولاً: عرض وتحليل نتائج المحور الأول

تحليل بيانات محور التكنولوجيا المالية: يمكن أن نلخص نتائج إجابات الأفراد المتعلقة بالمحور الأول والمستخرجة من برنامج SPSS في الجداول التالية:

1. الجزء الأول: خدمات الدفع: يوضح الجدول الموالي نتائج الأفراد المتعلقة بالجزء الأول والممثلة في العبارات الخمس:

الجدول رقم (3-19): بيانات الجزء الأول للمحور الأول.

الرقم	العبارات	النسبة و التكرار	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
01	يوفر البنك خاصية الدفع عن بعد بواسطة الهاتف النقال والانترنت	ت	5	20	4	3	3	3,60	1,117	موافق	04
		%	14,3	57,1	11,4	8,6	8,6				
02	يساعد استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل خدمات الدفع للعملاء	ت	7	18	8	1	1	3,85	0,891	موافق	01
		%	20	51,4	22,9	2,9	2,9				
03	تساهم الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد كالدفع عبر الانترنت في زيادة عدد الزبائن	ت	3	17	11	4	0	3,54	0,817	موافق	05
		%	8,6	48,6	31,4	11,4	0				
04	عمليات الدفع التي يوفرها البنك بفضل التكنولوجيا المالية أحسن من الطرق التقليدية	ت	8	17	6	4	0	3,83	0,922	موافق	02
		%	22,9	48,6	17,1	11,4	0				

02	موافق	0,924	3,83	0	3	9	14	9	ت	توفر عمليات الدفع عن بعد الجهد والوقت لموظفي البنوك	05
				0	8,6	25,7	40,0	25,7	%		
موافق		0,600	3,72	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

التحليل: يشير الجدول أعلاه إلى أن إجابات أفراد العينة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخاصة بالجزء الأول خدمات الدفع كانت إيجابية، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (3,85 و 3,54) والمتوسط الحسابي العام للجزء الأول بـ (3,72) على مقياس ليكارت الخماسي والانحراف المعياري قدر بـ 0,600 يتجه رأي موافق وهذا يشير إلى توفير خدمات الدفع على مستوى الوكالات محل الدراسة.

- العبارة رقم (2) في المرتبة الأولى بوسط حسابي قدر (3,85) وانحراف معياري (0,891) ياتجاه رأي موافق وهذا يدل على أهمية استخدام التكنولوجيا المالية والدور الذي تلعبه في تسهيل عمليات الدفع بالنسبة للعملاء.
- العبارة رقم (4) و(5) يحتلان المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,83) وانحراف معياري (0,924) و(0,922) للعبارتين على التوالي اتجاه رأي موافق، أي أن العمليات التي يوفرها البنك بفضل التكنولوجيا المالية أحسن من الطرق التقليدية، وكذلك أهمية الخدمات التي تقدمها الوكالات عن بعد في توفير الجهد والوقت للموظفين.
- العبارة رقم (1) تأتي في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3,60) وانحراف معياري (1,117) باتجاه رأي موافق، والتي تفيد بأن البنك يوفر خاصية الدفع بواسطة الهاتف النقال.
- العبارة رقم (3) تأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3,54) وانحراف معياري (0,817) باتجاه رأي موافق، والتي أشارت إلى مساهمة خدمات الدفع عبر الانترنت في زيادة عدد الزبائن.

2. الجزء الثاني: خدمات التمويل والاستثمار:

يوضح الجدول الموالي نتائج الأفراد المتعلقة بالجزء الثاني والمثلة في العبارات مرقمة من 6 إلى 10:

الجدول رقم (3-20): بيانات الجزء الثاني للمحور الأول.

الرتبة	درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					النسبة و التكرار	العبارات	الرقم
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
01	موافق	0,733	3,86	0	2	6	22	5	ت	يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في البنك بتقديم خدمات التمويل والاستثمار بدقة عالية	06
				0	5,7	17,1	62,9	14,3	%		
04	محايد	0,980	3,26	1	7	12	12	3	ت	يوفر البنك للعملاء الحصول على استشارة مالية عبر الانترنت لخدمات التمويل والاستثمار	07
				2,9	20,0	34,3	34,3	8,6	%		
05	محايد	0,877	3,23	1	6	13	14	1	ت	يوفر البنك فرص تمويلية للأفراد عن طريق منصات الكترونية	08
				2,9	1,1	37,1	40,0	2,9	%		
03	موافق	1,010	3,54	1	5	8	16	5	ت	تساعد عمليات التمويل والاستثمار عبر الانترنت في رفع مستويات تنفيذ المشاريع	09
				2,9	14,3	22,9	45,7	14,3	%		
02	موافق	0,815	3,57	0	3	13	15	4	ت	تسهل المنصات الالكترونية للقروض في حصول العملاء على أفضل العروض الاستثمارية	10
				0	8,6	37,1	42,9	11,4	%		
موافق		0,594	3,49	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

التحليل: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الأول التكنولوجيا المالية والخاصة بالجزء الثاني خدمات التمويل والاستثمار كانت إيجابية، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3,86 و 3,23) وقدر المتوسط الحسابي العام للجزء ب (3,49) على مقياس ليكارت الخماسي والانحراف المعياري ب (0,594) باتجاه رأي موافق، وهذا ما يدل على أهمية خدمة التمويل والاستثمار الموجهة للأفراد والمؤسسات التي يقدمها البنك.

• العبارة رقم (6) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,86) وانحراف معياري قدر ب (0,733) باتجاه رأي موافق، والتي تشير إلى أهمية التكنولوجيا المالية في البنك والتي تسمح بتقديم خدمات التمويل والاستثمار بدقة عالية.

• العبارة رقم (10) جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,57) وانحراف معياري قدره (0,815) باتجاه رأي موافق، والتي تفيد بتسهيل منصات الالكترونية للقروض في حصول العملاء على أفضل العروض الاستثمارية.

• العبارة رقم (9) تأتي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3,54) وانحراف معياري (1,010) باتجاه رأي موافق، أي أن عمليات الاستثمار والتمويل عبر الانترنت تساعد في رفع مستويات تنفيذ المشاريع.

• العبارة رقم (7) جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (3,26) وانحراف معياري (0,980) باتجاه رأي محايد، أي أن البنك نادرا ما يوفر استشارة مالية لعملائه عبر الانترنت أو أن العينة المدروسة ليست على دراية بخدمة الاستشارة المالية عبر الإنترنت.

• العبارة رقم (8) جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3,23) وانحراف معياري قدر ب (0,877) باتجاه رأي محايد، وهذا يبين اختلاف الموظفين حول أن البنك يوفر فرص تمويلية للأفراد عن طريق منصات إلكترونية أم لا.

3. الجزء الثالث: خدمات التأمين وإدارة الثروات

يوضح الجدول الموالي نتائج الأفراد المتعلقة بالجزء الثالث والممثلة في العبارات المرقمة من 11 إلى عبارة رقم 15:

الجدول رقم (3-21): بيانات الجزء الثالث للمحور الأول.

الرتبة	درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					النسبة و التكرار	العبارات	الرقم
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
05	محايد	0,957	3,29	1	6	13	12	3	ت	يقدم البنك منتجات التأمين الكترونيا في	11
				2,9	17,1	37,1	34,3	8,3	%		

										المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين
02	موافق	1,008	3,43	2	3	12	14	4	ت	يوفر البنك عبر شبكته الالكترونية صيغ مختلفة لمنتجات التأمين
				5,7	8,6	34,3	40	11,4	%	
01	موافق	0,780	3,54	0	2	16	13	4	ت	يساعد استخدام تطبيقات التأمين عن بعد في تسهيل التعاملات مع الزبائن
				0	5,7	45,7	37,1	11,4	%	
03	موافق	0,976	3,40	1	5	12	13	4	ت	يقوم البنك عن طريق التكنولوجيا المالية بعمليات التخطيط المالي والتطوير من عمليات إدارة المحافظ الاستثمارية
				2,9	14,3	34,3	37,1	11,4	%	
04	موافق	1,035	3,40	1	5	14	9	6	ت	يسعى البنك إلى تقديم خدمة إدارة الثروات بهدف استقطاب شرائح مختلفة من الأفراد (ذوي الدخل المرتفع، أفراد لا يملكون حسابا مصرفيا...)
				2,9	14,3	40	25,7	17,1	%	
موافق		0,591	3,41	المتوسط الحسابي العام						

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

التحليل: يشير الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخاصة بالجزء الثالث خدمات التأمين وإدارة الثروات كانت إيجابية، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3,54 و 3,29) وقدر المتوسط الحسابي العام للجزء ب (3,41) على مقياس ليكارت الخماسي، والانحراف المعياري ب (0,591) باتجاه رأي موافق وهذا يدل على أهمية توفير خدمة التأمين وإدارة الثروات في البنوك.

• العبارة رقم (13) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,54) وانحراف معياري (0,780)، باتجاه رأي موافق، والتي تفيد بأن استخدام تطبيقات التأمين عن بعد تسهل التعاملات مع الزبائن.

- العبارة رقم (12) تأتي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ (3,43) وانحراف معياري (1,008) باتجاه رأي موافق وهذا ما يعني أن البنك يوفر عبر شبكته الإلكترونية صيغ مختلفة لمنتجات التأمين.
- العبارة رقم (14) و(15) احتلتا المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر بـ (3,40) وانحراف معياري (0,976) ونفس المتوسط الحسابي للعبارة (15) بانحراف معياري قدره (1,035)، باتجاه رأي موافق أي أن البنك يقوم عن طريق التكنولوجيا المالية بعمليات التخطيط المالي والتطوير من عمليات إدارة المحافظ الاستثمارية، كما أن البنك يسعى إلى تحقيق خدمة إدارة الثروات بهدف استقطاب شرائح مختلفة من الأفراد ذوي الدخل المرتفع وأفراد الذين لا يملكون حسابا مصرفيا.
- العبارة رقم (11) تأتي أخيرا بمتوسط حسابي (3,29) وانحراف معياري قدره (0,957) وباتجاه رأي محايد، وهذا يدل على اختلاف الموظفين حول ما إذا كان البنك يقدم منتجات التأمين إلكترونيا في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين أو لا يقدمها.

4. الجزء الرابع: خدمات لفائدة الهيئات المالية والبنوك:

يوضح الجدول الموالي نتائج الأفراد المتعلقة بالجزء الثالث والمثلة في العبارات المرقمة من 16 إلى عبارة رقم 20:
الجدول رقم (3-22): بيانات الجزء الرابع للمحور الأول.

الرقم	العبارات	النسبة و التكرار	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
16	يملك البنك قاعدة كبيرة من البيانات المعلوماتية حول الهيئات المالية من شأنها تحسين إدارة العلاقة معهم	ت	2	22	9	2	0	3,69	0,676	موافق	03
		%	5,7	62,9	25,7	5,7	0				
17	تخفيض التحويلات المالية الدولية والمحلية بواسطة التكنولوجيا المالية من التعامل بالأوراق النقدية	ت	8	15	9	3	0	3,80	0,901	موافق	02
		%	22,9	42,9	25,7	8,6	0				
18	ساهمت التكنولوجيا المالية في تنظيم الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الشركات والهيئات المالية	ت	4	17	9	5	0	3,57	0,884	موافق	04
		%	11,4	48,6	25	14,3	0				

01	موافق	0,868	3,80	0	2	11	14	8	ت	يسعى البنك إلى توفير السيولة المالية عبر الموزعات الالكترونية الخاصة به	19
				0	5,7	31,4	40	22,9	%		
05	غير موافق	0,877	2,37	6	13	13	3	0	ت	توفر التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك تقنية البلوك تشين التي تستخدم لتسهيل المعاملات المالية ومعالجة المعلومات بين البنوك والهيئات	20
				17,1	37,1	37,1	8,6	0	%		
محايد		0,425	3,35	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

التحليل: يشير الجدول أعلاه إلى أن إجابات أفراد العينة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخاصة بالجزء الرابع المتمثلة في الخدمات الموجهة لفائدة الهيئات المالية والبنوك كانت إيجابية، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3,80) و(2,37) وقدر المتوسط الحسابي العام للجزء ب (3,35) على مقياس ليكارت الخماسي، وانحراف معياري (0,425) باتجاه رأي محايد، وهذا يدل على عدم دراية عينة الدراسة بالخدمات التي يقدمها البنك الموجهة لفائدة الهيئات المالية والبنوك.

- العبارة رقم (19) و(17) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,80) وانحراف معياري (0,868)، ونفس المتوسط الحسابي للعبارة (17) بانحراف معياري قدره (0,901)، باتجاه رأي موافق، هذا ما يعني أن البنك يسعى إلى توفير السيولة المالية عبر الموزعات الإلكترونية الخاصة به، كما تؤكد الإجابات أن التحويلات المالية الدولية والمحلية بواسطة التكنولوجيا المالية تخفض من التعامل بالأوراق النقدية.
- العبارة رقم (16) جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3,69) وانحراف معياري (0,676) باتجاه رأي موافق، أي أن البنك يمتلك قاعدة كبيرة من البيانات المعلوماتية حول الهيئات المالية التي من شأنها أن تحسن إدارة العلاقة معهم.
- العبارة رقم (18) تأتي في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (3,57) وانحراف معياري (0,884) باتجاه موافق والتي تفيد بأن التكنولوجيا المالية ساهمت في تنظيم الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الشركات والهيئات المالية.

- العبارة رقم (20) تأتي أخيرا بمتوسط حسابي (2,37) وانحراف معياري (0,877) باتجاه رأي غير موافق، هذا ما يدل على أن البنك لا يوفر ولا يستخدم تقنية البلوك شين في معاملاته المالية ومعالجة المعلومات بين البنوك والهيئات.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج المحور الثاني

يمكن أن نلخص نتائج إجابات الأفراد المتعلقة بالمحور الأول، والمستخرجة من برنامج SPSS في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-23): بيانات المحور الثاني.

الرقم	العبارات	النسبة و التكرار	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
21	يوفر البنك بيئة عمل مناسبة للتحسين من أداءه	ت	4	16	12	3	0	3,60	0,812	موافق	20
		%	11,4	45,7	34,3	8,6	0				
22	يسعى البنك من خلال موارده المتاحة إلى الرفع من كفاءة أدائه	ت	6	19	6	4	0	3,77	0,877	موافق	11
		%	17,1	54,3	17,1	11,4	0				
23	يقوم البنك بإدخال تغييرات على بيئته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا.	ت	6	19	7	3	0	3,81	0,863	موافق	08
		%	17,1	54,3	20,0	8,6	0				
24	يسعى البنك إلى معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك من أجل تحسين أداءه.	ت	6	19	7	3	0	3,79	0,833	موافق	09
		%	17,1	54,3	20,0	8,6	0				

12	موافق	0,973	3,77	1	2	9	15	8	ت	يساعد محيط عمل الموظف على تقديم أفضل أداء.	25
				2,9	5,7	25,7	42,9	22,9	%		
07	موافق	0,891	3,83	0	3	8	16	8	ت	توفر عملية تقييم الأداء المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الأداء.	26
				0	8,6	22,9	45,7	22,9	%		
03	موافق	0,767	4,00	0	1	7	18	9	ت	يملك البنك معايير تسمح له من تطوير أدائه	27
				0	2,9	20,0	51,4	25,7	%		
16	موافق	0,957	3,71	0	4	10	13	8	ت	يعد مؤشر الربحية من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه	28
				0	11,4	28,6	37,1	22,9	%		
10	موافق	0,933	3,79	0	4	7	16	8	ت	يقدم البنك برامج تدريبية من أجل تحسين أداء عماله	29
				0	11,4	20,0	45,7	22,9	%		
05	موافق	0,822	3,97	0	1	9	15	10	ت	تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص الانحرافات والأخطاء	30
				0	2,9	25,7	42,9	28,6	%		
01	موافق	0,639	4,06	0	0	6	21	8	ت	تعمل مؤشرات تقييم الأداء على تحقيق أهداف البنك	31
				0	0	17,1	60,0	22,6	%		
19	موافق	0,998	3,63	0	5	10	12	8	ت	تقوم المؤسسة بتقييم أداء موظفيها دوريا	32
				0	14,3	28,6	34,3	22,9	%		

04	موافق	0,664	3,97	0	1	5	23	6	ت	يتم تقييم أداء الموظفين على أساس نتائج أعمالهم	33
				0	2,9	14,3	65,7	17,1	%		
15	موافق	0,710	3,71	0	1	12	18	4	ت	يسعى البنك إلى تقليل التكاليف الغير ضرورية لتحسين الأداء	34
				0	2,9	34,3	51,4	11,4	%		
17	موافق	0,718	3,69	0	1	13	17	4	ت	تأثر الخطة الاستراتيجية المتبعة للبنك على أداءه	35
				0	2,9	37,1	48,6	11,4	%		
02	موافق	0,923	4,03	0	3	5	15	12	ت	يهتم البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء	36
				0	8,6	14,3	42,9	34,3	%		
13	موافق	0,701	3,74	0	1	11	19	4	ت	تساهم البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك في تسهيل عملية اتصال بالزبائن	37
				0	2,9	31,4	54,3	11,4	%		
14	موافق	0,886	3,73	1	2	7	20	5	ت	تساهم المواقع الالكترونية في تسويق منتجات البنك	38
				2,9	5,7	20,0	57,1	14,3	%		
18	موافق	0,802	3,66	0	1	16	12	6	ت	يوفر البنك بيئة تكنولوجية كشاشات الكترونية تسهل من مهام موظفيه	39
				0	2,9	45,7	34,3	17,1	%		
06	موافق	0,951	3,91	0	4	5	16	10	ت	يعتمد البنك في تطوير أداءه على التكنولوجيات المتطورة	40
				0	11,4	14,3	45,7	28,6	%		
موافق		0.319	3,81	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

التحليل: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الثاني الأداء البنكي كانت إيجابية فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4,06 و 3,66) وقدر المتوسط الحسابي العام للمحور ب (3,81) على مقياس ليكارت الخماسي والانحراف المعياري ب (0,319) باتجاه رأي موافق، وهذا ما يدل على أن البنك يهتم بأدائه من خلال تطويره بطرق وأساليب مختلفة.

- العبارة رقم (31) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4,06) وانحراف معياري (0,639) باتجاه رأي موافق، هذا يعني أن مؤشرات تقييم الأداء تعمل على تحقيق أهداف البنك.
- العبارة رقم (36) تأتي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4,03) وانحراف معياري (0,923) باتجاه رأي موافق، وهذا يعني أن البنك يهتم بمستويات أداء العاملين وبناء التقارير الدورية من أجل تحسين الأداء.
- العبارة رقم (27) تأتي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب (4,00) وانحراف معياري (0,767) باتجاه رأي موافق، هذا يدل على أن البنك يمتلك معايير تسمح له من تطوير أدائه.
- العبارة رقم (33) و(30) احتلتا المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (3,97) وانحراف معياري (0,664) ونفس المتوسط الحسابي للعبارة (30) بانحراف معياري (0,822) باتجاه رأي موافق، أي أن تقييم أداء الموظفين في البنك يتم على أساس نتائج أعمالهم، وأن عملية المراجعة المستمرة للأداء داخل البنك تساعد في تشخيص الانحرافات والأخطاء.
- العبارة رقم (40) تأتي في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدر ب (3,91) وانحراف معياري (0,951) باتجاه رأي موافق، هذا يدل على أن البنك يعتمد في تطوير أدائه على التكنولوجيات المتطورة.
- العبارة رقم (26) تأتي في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدر ب (3,83) وانحراف معياري (0,891) باتجاه رأي موافق، والتي تشير إلى أن عملية تقييم الأداء توفر المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الأداء.
- العبارة رقم (23) تأتي في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي مقداره (3,81) وانحراف معياري (0,863) باتجاه رأي موافق، والتي تفيد أن البنك يقوم بإدخال تغييرات على بيئته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا.
- العبارة رقم (24) تأتي في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره (3,79) وانحراف معياري (0,833) باتجاه رأي موافق، أي أن البنك يسعى إلى معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك من أجل التحسين من أدائه.
- العبارة رقم (29) تأتي في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره (3,78) وانحراف معياري (0,933) باتجاه رأي موافق، هذا يعني أن البنك يقدم لرامج تدريبية من أجل تحسين أداء عماله.

- العبارة رقم (22) و(25) احتلتا المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي قدر بـ (3,77) وانحراف معياري (0,877) ونفس المتوسط الحسابي للعبارة (25) وانحراف معياري قدره (0,973) باتجاه رأي موافق، هذا يؤكد سعي البنك من خلال موارده المتاحة إلى الرفع من كفاءة أدائه، ويشير أيضا إلى أن محيط عمل الموظف يساعده على تقديم أفضل أداء.
- العبارة رقم (37) تأتي في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي قدر بـ (3,74) وانحراف معياري (0,701) باتجاه رأي موافق، هذا يعني أن البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك تساهم في تسهيل عملية الاتصال بالزبائن.
- العبارة رقم (38) تأتي في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي قدر بـ (3,73) وانحراف معياري (0,886) باتجاه رأي موافق، والتي تدل على أن البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك تساهم في تسهيل عملية اتصال الزبائن.
- العبارة رقم (34) و(28) احتلتا المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي قدر بـ (3,71) وانحراف معياري (0,710) ونفس المتوسط الحسابي للعبارة (28) وانحراف معياري قدره (0,975) باتجاه رأي موافق، أي أن البنك يسعى إلى التقليل من التكاليف الغير ضرورية لغرض تحسين الأداء، كما تفيد أيضا إلى أن مؤشر الربحية يعد من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في أداءه.
- العبارة رقم (35) تأتي في المرتبة السابعة عشر بمتوسط حسابي قدر بـ (3,69) وانحراف معياري (0,718) باتجاه رأي موافق، وهذا يعني أن الخطة الاستراتيجية المتبعة من طرف البنك تؤثر على أدائه.
- العبارة رقم (39) تأتي في المرتبة الثامنة عشر بمتوسط حسابي قدره (3,66) وانحراف معياري (0,802) باتجاه رأي موافق، مما يشير إلى أن البنك يوفر بيئة تكنولوجية كاشاشات الإلكترونية والتي تسهل من مهام موظفيه.
- العبارة رقم (32) تأتي في المرتبة التاسعة عشر بمتوسط حسابي قدر بـ (3,63) وانحراف معياري (0,998) باتجاه رأي غير موافق، هذا يدل على أن المؤسسة تقوم بتقييم أداء موظفيها دوريا.
- العبارة رقم (21) تأتي أخيرا في المرتبة العشرون بمتوسط حسابي قدر بـ (3,60) وانحراف معياري (0,812) باتجاه رأي موافق، حيث تؤكد أن البنك يوفر بيئة عمل مناسبة للتحسين من أدائه.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

بعد عرضنا للتحليل الإحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة على مختلف محاور أداة الدراسة، سنعمل من خلال هذا المطلب، على اختبار فرضيات الدراسة قصد التأكد من صحتها من أجل إثباتها أو نفيها للوصول إلى الخاصة بالدراسة الميدانية داخل الوكالات محل الدراسة ومناقشة النتائج.

أولاً: اختبار فرضيات الدراسة

قمنا بالاعتماد على مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي ستسمح لنا باختبار الفرضيات، بداية بدراسة الأثر بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع باستخدام الانحدار الخطي المتعدد، بعدها اختبار فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة التابع والمستقل تعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة) للوقوف في الأخير على أهم نتائج الدراسة.

1. اختبار فرضية الدراسة:

التحقق من الفرضية القائلة "يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى معنوية 0,05" قمنا بالاختبار الخطي المتعدد الذي يتضمن تأثير المتغيرات المستقلة الفرعية للدراسة مجتمعة على المتغير التابع.

H0 : لا يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى معنوية (0,05).

H1 : يوجد أثر للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى معنوية (0,05).

يوضح الجدول التالي قيم معاملات المتغيرات المستقلة: Bi

جدول رقم (3-24): نتائج تقديرات معاملات النموذج الخطي للخدمات.

المتغيرات الفرعية المستقلة	معامل الانحدار	معامل β	قيمة t	قيمة sig
ثابت constant	2,276	-	4,394	0,000
خدمات الدفع	0,074	0,139	0,886	0,383
خدمات التمويل والاستثمار	0,241	0,449	2,538	0,017
خدمات التأمين وإدارة الثروات	0,006	0,011	0,006	0,953
خدمات لفائدة الهيئات والبنوك	0,118	0,158	0,990	0,330

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

على ضوء معطيات الجدول أعلاه، فإن الشكل الرياضي الأولي للنموذج سيكون كما يلي:

$$Y = 2,276 + (0,074) X1 + (0,241) X2 + (0,006) X3 + (0,118) X4$$

اختبار المعنوية المنطقية للمعاملات: نقوم بهذا الاختبار بغية الوصول إلى تحديد الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والممثل في تقدير الأثر بينهما، والذي قد يكون سلبيا أو إيجابيا، وبما أن الدراسة النظرية تفترض أن التكنولوجيا المالية تؤثر ايجابا في الأداء البنكي، فإنه يمكن القول أن إشارة المعاملات الخاصة بالمتغير المستقل يجب أن تكون موجبة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة t للمعاملين (B0) و (B2) معنوية عند مستوى دلالة 0,000 و 0,017 وبالتالي فهي معنوية ودالة عند مستوى دلالة 0,05.

أما قيم t للمعاملات (B1) و (B3) و (B4) فهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 أي غير دالة معنويا عند مستوى الدلالة المفترض في الدراسة.

ومنه نستنتج أن "خدمات التمويل والاستثمار" X2 هو الجزء الوحيد في نموذج الدراسة الذي له معنوية إحصائية بمستوى دلالة أقل من 0,05 في التأثير على الأداء البنكي Y في البنوك حسب رأي عينة الدراسة، أما بقية الأبعاد فليس لها معنوية إحصائية، ومنه قبول الفرضية الصفرية.

اختبار المعنوية الكلية لنموذج الدراسة:

اختبار فيشر (F): يستخدم لاختبار معنوية المعادلة ككل، أي معنوية العلاقة بين المتغيرات المستقلة X_i والمتغير التابع Y ، حيث كلما كانت قيمة فيشر (F) المحسوبة دالة إحصائيا أي أعلى من $(\alpha=5\%)$ كلما كان قبول معنوية المعادلة بدرجة أعلى¹.

جدول رقم (3-25): تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار الخطي المتعدد.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig
الانحدار	1,017	4	0,254	3,104	0,030
البواقي	2,458	30	0,082		
المجموع	3,475	34			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

التحليل: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية 2,18 عند مستوى دلالة قدر بـ 0,030 أي أنه معنوي عند مستوى المعنوية 0,05 هذا يعني أن قيمة واحدة على الأقل من المتغيرات المستقلة للتكنولوجيا المالية له تأثير معنوي على المتغير التابع الأداء البنكي.

• معامل الارتباط (R): يبحث معامل الارتباط (R) في قوة العلاقة التي تربط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في النموذج، دون الإشارة إلى اتجاه هذه العلاقة² وتظهر النتائج في الجدول رقم (3-26) أن معامل الارتباط في النموذج يشير إلى القيمة (0,541) أي 54,1% وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة نسبيا بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

• معامل التحديد (R^2): يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) الذي ظهر في الجدول أسفله أن المتغيرات المستقلة (التكنولوجيا المالية) تفسر ما نسبته (29,3%) من التغيرات الحاصلة على المتغير التابع (الأداء البنكي).

جدول رقم (3-26): معامل التحديد لنموذج الدراسة.

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ في التقدير
	0,541	0,293	0,198	0,28625

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج SPSS.

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع استخدام برنامج spss، دار واقل للنشر، عمان 2009، ص 233.

² محمد بوناب، أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية - دراسة حالة أساتذة كمية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قالمة، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 01، العدد 04، جوان 2017، ص 280.

ومن خلال النتائج السابقة فإن الشكل الرياضي النهائي لنموذج الدراسة يكون كالتالي:

$$Y = 2,276 + 0,241 X_2$$

ومنه يمكن القول أن الأداء البنكي في البنوك يساوي الصفر في حالة عدم توفر أي خدمة من خدمات تكنولوجيا المالية، ويزيد بقيمة 2,276 مقابل الزيادة بدرجة في توفر خدمات تكنولوجيا المالية، ويزيد بقيمة 0,241 مقابل كل زيادة في خدمات التمويل والاستثمار.

كما يمكن القول بأن أي أثر على الأداء البنكي في البنوك حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بنسبة (29,3%) لمدى اعتماد البنوك على خدمات التمويل والاستثمار، في حين تفسر النسبة الباقية لمتغيرات أخرى خارج نموذج الدراسة.

على ضوء ما سبق يمكن القول أن نتائج صحة الفرضيات الفرعية الخاصة بالفرضية الثالثة الأولى كانت كالتالي:

تم قبول الفرضيات الفرعية الأولى، الثالثة والرابعة القائلة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات الدفع خدمات التأمين وإدارة الثروات وخدمات لفائدة الهيئات والبنوك على الأداء البنكي في البنوك عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.

ونوضح مجمل النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات الدفع على الأداء البنكي عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات التأمين وإدارة الثروات على الأداء البنكي عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات لفائدة الهيئات والبنوك على الأداء البنكي عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
- في حين تم رفض الفرضية الفرعية الثانية، القائلة أنه:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات التمويل والاستثمار على الأداء البنكي عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
- على هذا الأساس يتم رفض الفرضية الرئيسية الأولى وقبول الفرضية الفرعية البديلة التي تقول بأنه:

"يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لخدمات تكنولوجيا المالية على الأداء البنكي عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$ "

2. اختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة تعزى إلى (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، الوظيفة):

في هذا الجزء سنقوم بدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية وذلك باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي.

وللإجابة على التساؤل الفرعي، والمتعلق بمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف في إجابات الأفراد حول دور التكنولوجيا المالية تعزى إلى المتغيرات الشخصية لديهم، تقتضي التأكد من صحة الفرضية التي جاءت صيغتها كالتالي:

■ توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.

وسيكون التأكد من صحة الفرضية، من خلال اختبار الفرضيات الفرعية التي تندرج منها وهي فيما يلي:

- توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين البنوك حول عبارات متغيرات الدراسة تعزى إلى الجنس عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
 - توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين البنوك حول عبارات متغيرات الدراسة تعزى إلى العمر عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
 - توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول عبارات متغيرات الدراسة تعزى إلى الخبرة عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
 - توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول عبارات متغيرات الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
 - توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول عبارات متغيرات الدراسة تعزى إلى الوظيفة عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
- **فرضية العدم (H_0):** لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.
- **الفرضية البديلة (H_1):** توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

وتوضح الجداول التالية نتائج اختبار التباين (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول "التكنولوجيا المالية" التي تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.

● اختبار تحليل التباين (Levenr) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير الجنس:

- فرضية العدم (H_0): لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.

- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.

جدول رقم (3-27): نتائج اختبار تحليل التباين (Levene) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير الجنس.

Sig	درجة الحرية 2	درجة الحرية	Levene	
0,368	33	1	,0833	المتوسط الحسابي
0,415	33	1	0,682	الوسيط
0,415	31,828	1	0,682	الوسيط مع درجة الحرية
0.359	33	1	0,866	المتوسط الحسابي المبتور

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على برنامج SPSS

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (0,368) للفروقات بين متغير الجنس وتكنولوجيا المالية هي قيمة تتجاوز درجة المعنوية المفترضة في الدراسة $(\alpha=5\%)$ وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية.

● اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير العمر:

- فرضية العدم (H_0): لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.

- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية $(\alpha=5\%)$.

جدول رقم (3-28): نتائج اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير العمر.

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع التباين	
0,006	5,062	0,460	3	1,380	بين المجموعات
		0,091	31	2,817	داخل المجموعات
			34	4,197	مجموع التباين

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على برنامج SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (0,006) للفروقات بين متغير العمر والتكنولوجيا المالية هي قيمة أقل من درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ($\alpha=5\%$) حيث بلغت نسبة الدلالة (0.6%) وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

● اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير العمر:

- فرضية العدم (H_0): لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$).
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$).

جدول رقم (3-29): نتائج اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير الخبرة.

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع التباين	
0,490	0,825	0,103	3	0,310	بين المجموعات
		0,125	31	3,877	داخل المجموعات
			34	4,197	مجموع التباين

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على برنامج SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (0,490) للفروقات بين متغير الخبرة والتكنولوجيا المالية هي قيمة تتجاوز درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ($\alpha=5\%$) حيث بلغت نسبة الدلالة (49%) وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية.

● اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية لمتغير المؤهل العلمي:

- فرضية العدم (H_0): لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$).
 - الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$).
- جدول رقم (3-30): نتائج اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا و متغير المؤهل العلمي.

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع التباين	
0,327	1,199	0,145	3	0,436	بين المجموعات
		0,121	31	3,761	داخل المجموعات
			34	4.197	مجموع التباين

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على برنامج SPSS

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (0,327) للفروقات بين متغير المؤهل العلمي والتكنولوجيا المالية هي قيمة تتجاوز درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ($\alpha=5\%$) حيث بلغت نسبة الدلالة (32,7%) وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية.

● اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية و متغير الوظيفة:

- فرضية العدم (H_0): لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$).
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$).

جدول رقم (3-31): نتائج اختبار تحليل التباين (Anova) للفروقات في إجابات الأفراد حول التكنولوجيا المالية ومتغير الوظيفة.

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع التباين	
0,833	0,124	0,016	2	0,032	بين المجموعات
		0,130	32	4,164	داخل المجموعات
			34	4,197	مجموع التباين

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على برنامج SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (0,833) للفروقات بين متغير الوظيفة والتكنولوجيا المالية هي قيمة تتجاوز درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ($\alpha=5\%$) حيث بلغت نسبة الدلالة (3,83%) وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية.

خاتمة الفصل

حاولنا في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري لأثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك من خلال دراسة ميدانية شملت عينة من البنوك الجزائرية وكالات محلية لمدينة قالمة، ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع إتضح لنا أهمية استخدام التكنولوجيا المالية لما لها أثر إيجابي على البنوك، والتي تعتمد في تقديم خدماتها على أحدث التقنيات وابتكارات المالية للرفع من الأداء البنكي. وتم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى:

- ضعف الاقبال على الخدمات الالكترونية الموجودة في البنوك محل الدراسة.
- يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في البنك بتقديم خدمات التمويل والاستثمار بدقة عالية.
- نقص في التعامل بالصيغ التأمينية الالكترونية التي يوفرها البنك واعتماد الأفراد على التأمين الشخصي والتأمين عن الممتلكات في مؤسسات تأمينية خارج البنوك.
- غياب العمليات الخاصة بإدارة الثروات الكترونيا لغياب ثقافة الاعتماد على تسير الثروات في البلدان النامية لدى الأفراد ذوي الدخل المرتفع.
- عدم اعتماد جل البنوك على التقنيات المستحدثة أثر على مردود أدائها.
- لم تساهم التكنولوجيا بشكل كبير في تنظيم الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الهيئات المالية.
- وجود اختلاف في آراء أفراد العينة المدروسة حول دور التكنولوجيا المالية تعزى إلى متغيرات أخرى.

الخاتمة العامة

الخاتمة

تعد التكنولوجيا المالية من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام كبير لما جاءت به من تقنيات وابتكارات مالية جديدة سمحت بتغيير الشكل العام للخدمات المالية، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا ضرورة من ضروريات العمل البنكي، فقد وجدت البنوك نفسها أمام منافسة قوية تفرض عليها فرض وجودها وذلك طبعاً من خلال الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها قصد تلبية حاجات الزبائن باعتبارهم محور الاهتمام من حيث الأهداف المسطرة، ويمثل تبني تقنيات ومنتجات التكنولوجيا المالية فرصة للبنوك من أجل أن تحسن من أدائها وكيفية استخدامها لمواكبة كل التطورات والتغيرات التي يشهدها العالم الحالي وتعزيز مكانتها في السوق وكسب ميزة تنافسية.

نتائج الجانب النظري:

- تعد التكنولوجيا المالية صناعة ضخمة في الآونة الأخيرة، لها القدرة على خفض التكاليف وزيادة السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات المالية.
- تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك وذلك من خلال استخدام ابتكاراتها، كما تسمح بوصول شريحة كبيرة من الأفراد إلى الخدمات المقدمة إلكترونياً.
- تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المالي يدفع بالاقتصاد الوطني إلى الأمام وتزيد في وتيرة التنمية الاقتصادية.
- تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم المفاهيم الأساسية التي تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق أهدافها.
- تساعد شركات التكنولوجيا المالية البنوك في تقديم خدمات ذات جودة عالية وتحقيق رغبات العملاء.
- استخدام التكنولوجيا المالية يسهل المعاملات بين الهيئات المالية كونها تؤثر في القطاع البنكي.

نتائج الجانب التطبيقي:

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

نتائج اختبار الفرضيات:

من خلال نتائج الدراسة الميدانية للوكالات البنكية اتضح لنا ما يلي:

نتيجة الفرضية الأولى: التكنولوجيا المالية هي أبرز اكتشافات الوقت الحالي في المجال التكنولوجي تعمل على مواكبة التطورات الحاصلة وتساهم في تحسين وتطوير الخدمات المالية.

نتيجة الفرضية الثانية: تطوير خدمات البنوك من شأنه أن يرفع من جودة الخدمات المقدمة وأن يزيد من ربحية البنوك، ويكسبها قوة تجعلها تواجه مختلف التحديات.

نتيجة الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي عند مستوى دلالة (5%) ومعامل الارتباط 0,489 والقيمة الاحتمالية 0,03، مما يعني أن هناك أثر إيجابي للتكنولوجيا المالية على الأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة، وهذا نتيجة التغيرات الحاصلة في الآونة الأخيرة في المجالات المختلفة ورغبة البنوك في الرفع من أداءها المالي وكسب ميزة تنافسية من خلال مواكبة التحولات الرقمية الحاصلة.

نتيجة الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات الدفع والأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى معنوية (5%) ومعامل ارتباط 0,210 والقيمة الاحتمالية 0,219 وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة، وهذا يدل على عدم وجود أثر لخدمات الدفع على الأداء البنكي نتيجة ضعف إقبال العملاء على الخدمات الدفع الالكترونية الجديدة، وبقاء اعتمادهم على الطرق التقليدية لغياب ثقافة التعاملات الرقمية في هذه الخدمات.

نتيجة الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات التمويل والاستثمار والأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى معنوية (5%) ومعامل ارتباط 0,491 والقيمة الاحتمالية 0,030 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة، وهذا يدل على وجود أثر لخدمات التمويل والاستثمار في تحسين أداء البنوك مما يعني أن البنك يوفر بيئة استثمارية وتمويلية ملائمة تهدف إلى الرفع من مستوى تنفيذ المشاريع وتوفير فرص وعروض استثمارية من خلال المنصات الالكترونية، وكون أن الأفراد المستثمرين على دراية بواقع الخدمات الاستثمارية المقدمة لهم عبر الحصول الاستشارة المالية لخدمات التمويل والاستثمار.

نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات التأمين وإدارة الثروات والأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة عند مستوى معنوية (5%) ومعامل ارتباط 0,270 والقيمة الاحتمالية 0,117 وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة، وهذا يشير على عدم وجود أثر لخدمات التأمين وإدارة الثروات بالرغم من توفر الخدمة في البنك إلا أن الإجابات دلت على نقص إقبال العملاء على الصيغ

التأمينية المتوفرة عبر المنصة الالكترونية الخاصة بالبنك، أما إدارة الثروات لم يكن لها أثر نتيجة توجه الأفراد ذوي الدخل المرتفع إلى أساليب أخرى لتسيير شؤونهم المالية وعدم اعتمادهم على البنك في إدارة ثروتهم.

نتيجة الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين خدمات لفائدة الهيئات المالية والبنوك والأداء البنكي عند مستوى دلالة ($\alpha=5\%$) ومعامل الارتباط 0,252 والقيمة الاحتمالية 0,144، وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة مما يعني أنه ليس هناك أثر لخدمات لفائدة الهيئات المالية والبنوك في **على الأداء البنكي في الوكالات محل الدراسة**، وهذا راجع إلى التفاوت والاختلاف في حجم التكنولوجيا المعتمدة داخل البنوك مما يصعب من التعاملات في ما بينهم وعدم توفر البنوك المحلية على التقنيات المستحدثة كالبوك تشين والتي تسهل المعاملات المالية بين البنوك والهيئات المالية.

نتيجة اختبار الفروق ذات الدلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة تعزى إلى البيانات الشخصية:

أكدت نتائج الدراسة إلى أنه هناك اختلاف في إجابات الأفراد حول دور التكنولوجيا المالية تعزى إلى المتغيرات الشخصية لديهم وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في البنوك حول التكنولوجيا المالية تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$)، وهذا راجع إلى اختلاف عمر العينة المدروسة الأمر الذي يؤثر في القدرة الاستيعابية للتطور التكنولوجي من فرد إلى آخر، ووجود موظفين لهم أقدمية وليس لهم الكفاءة اللازمة لتطبيق مفاهيم التكنولوجيا المالية في البنك .

نتائج الدراسات السابقة:

- دراسة (مليكة بن علقمة، يوسف سائحي)، 2018 بعنوان دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تتيح العديد من الإمكانيات في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. ولكن لا بد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية والبيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال.
- تتوافق هذه الدراسة مع دراستنا، حيث أن النتائج المتوصل إليها أكدت على ضرورة اعتماد البنوك على التكنولوجيا المالية لأنها الأساس في تطوير القطاع المالي ورفع من مردودية البنوك.
- دراسة (وفاء حمدوش، لمياء عماني، سمية بن علي)، 2017 دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائري: الدوافع والتحديات، دراسة ميدانية، مقال في مجلة الاقتصاد، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف مستوى القطاع المصرفي من منظور توسيع الشمول المالي في الجزائر، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية، لكن ذلك يتوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق.
- يوجد اختلاف بين هذا الدراسة مع دراستنا، كونها درست دور التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي من منظور الشمول المالي، وتمحورت دراستنا حول أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك.
- دراسة (إحسان علي مبارك الجبوري) 2016، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي، قد خلصت الدراسة إلى وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المصرفي وكان من أهم توصياتها العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أوسع والاعتماد على الأعمال الإلكترونية بما يؤمن السرعة والجودة في تقديم الخدمات المصرفية للزبون.
- يوجد توافق بين هذه الدراسة مع دراستنا، من حيث أن التكنولوجيا المالية لها أثر على الأداء البنكي ودعم الأنشطة المالية التي تخدم العملاء.

التوصيات:

من خلال دراستنا يمكن ان نضع مجموعة من التوصيات نوجزها في ما يلي:

- تعزيز البحث في آليات التكنولوجيا المالية وكيفية استخدامها.
- يجب تطوير آليات الخدمات الالكترونية بما يتماشى مع التغيرات التكنولوجية.
- توجيه العملاء للاعتماد على الطرق الحديثة في الحصول على الخدمات المالية بدل الطرق التقليدية للوكالات محل الدراسة.
- إبراز الوكالات محل الدراسة أهمية الخدمات الالكترونية لتلبية حاجاتهم بطرق أسهل.
- إلمام موظفي الوكالات محل الدراسة بضرورة تجسيد التكنولوجيا المالية في التعاملات المالية وتقديم الخدمات.

آفاق الدراسة:

من خلال دراستنا توصلنا إلى:

- اعتماد الباحثين على أسلوب المقارنة بين البنوك في الدراسة الميدانية.
- مستقبل الصناعة المالية الاسلامية في ظل تطور التكنولوجيا المالية.
- التأثير الاقتصادي والاجتماعي لشركات التكنولوجيا المالية.
- واقع شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر.
- الشركات الناشئة في التكنولوجيا ودورها في دعم القطاع البنكي.
- العملات المشفرة كآلية لتعزيز التعاملات المالية بين البنوك.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية - الاصول والمهارات - مصر، 2002.
2. أحمد سيد مصطفى، المدير وتحديات العولمة، دار النهضة العربية، الطبعة 1، مصر، 2002.
3. أمينة عثمانية وآخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال المركز الديمقراطي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019.
4. توفيق محمد عبد المحسن، تقييم مداخل جديدة لعالم جديد، دار النهضة العربية، توزيع دار الفكر العربية، مصر، 2004.
5. حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الطبعة 01، عمان، الأردن، 2011.
6. حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، الطبعة 01، بيروت، لبنان، 2003.
7. خطاب عايذة، التخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات، دار الفكر العربي، الإسكندرية مصر، 1989.
8. خليل محمد حسن الشماع، المحاسبة الادارية في المصارف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01 دمشق سوريا، 2015.
9. رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
10. فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار الكويت، نوفمبر 2019.
11. عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزمي العلمية للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2007، ص 540.
12. عبيدات ذوقان وآخرون، البحث العلمي (مفهومه، أدواته والأساليب)، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 179.

13. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع استخدام برنامج **spss**، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
14. عماد علي إياد، بحث الحوسبة الحسائية (**cloud computing**)، البنك المركزي العراقي دائرة تقنية المعلومات والاتصالات، العراق 2014.
15. فهد النمرة، محمود مزان، أثر السياسة الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
16. مجيد الكرفي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
17. حمد بوناب، أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية – دراسة حالة أساتذة كمية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 1، العدد 4، جوان 2017.
18. محمد حسين رشيد القادري وآخرون، مبادئ الإحصاء والإحتمالات ومعالجتها باستخدام برنامج **SPSS**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 03، عمان، الأردن، 2013.
19. محمد جاسم الصمدي، استراتيجية التسويق مدخل كمي وتحليلي، دار حامد، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2000.
20. محمد شايب، دروس في التكنولوجيا المالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف الجزائر، 2018.
21. محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة 01، القاهرة، مصر، 2013.
22. محمود أحمد أبو سمرة، مناهج البحث العلمي من التبيين إلى التمكين، دار اليازوري للنشر والتوزيع الطبعة العربية، عمان، 2020.
23. محمد جعفر الكرخي، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
24. ناظم محمد فوزي الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن 2000.

الرسائل العلمية:

1. أحمد هشام النجار وآخرون، إدارة الإستراتيجية التنافسية بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي الإسلامي، مجلة بيت المشورة، العدد 16، قطر، 2021.
2. الشريف مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا المالية الجديد الفينتك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية المجلد 26، الأردن.
3. إيهاب خليفة، البلوك شين: الثروة التكنولوجية القادمة في عالم المال والإدارة، مجلة المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد 03، أبو ظبي، الإمارات، 2018.
4. بباس منيرة، فالي نبيلة، الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية، دراسة حالة ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية الريادية، المجلد 03، الطبعة 01، جامعة سطيف 01 الجزائر، 2020.
5. خلوف الزهرة، الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، مجلة الاقتصاد الجديدة العدد 09، جامعة خميس مليانة، الجزائر 2013.
6. خيرة تحانوت، أزناق فاطمة، واقع وآفاق التكنولوجيا المالية الإسلامية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، 26 سبتمبر الجزائر، 2019.
7. رميلي حمزة، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الادوية في الجزائر، نموذج لقياس الأداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 07 العدد 12، الجزائر، 2018.
8. ريهام أحمد ممدوح حسين، أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، مدرس اقتصاد بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مجلة علمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2020.
9. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، جامعة الجلفة كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019.
10. شريفة الجعيدى، النمرة محمد الخطيب، تقييم أداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال فترة 2011-2017، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر 2018.

11. صلاح الدين حسن السيسي، نظام المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية دراسات نظرية وتطبيقية، الطبعة 01 مصر، 1998.
12. طبوي أمينة، بودريالة حدة سارة، استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الاداء الاستراتيجي لمؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، الجزائر.
13. عبد الحكيم عمران، مصطفى قريد، منصات التمويل الجماعي كآلية مبتكرة لتمويل المشروعات مجلة اجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 07، العدد 01 الجزائر، 2018.
14. عبد الرحمان الشامي، إلياس سليمان، التوجه السوقي والأداء التسويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية بولاية بشار، مجلة التنظيم والعمل، مجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2017.
15. عبد القادر مطاي، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 10، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، جوان 2013.
16. عمائرية بختي، غنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، مجلة المدبر، المجلد 07 العدد 02 الجزائر، 2020.
17. محمد هلال الحفيظي، ماهية العقود الذكية، مؤتمر المجمع الفقه الإسلامي الدولي، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري، دبي، الإمارات، 2019.
18. مروان درويش، 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.
19. مليكة بن عقيلة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، 2018.
20. منار حيدر وآخرون، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين، المجلة العراقية للعلوم الإدارية المجلد 16 العدد 64، العراق، 2020.

21. نعمان محصول، موصو سراح، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال فترة 2013-2018، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، الجزائر 2019.
22. وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تلمسان، المجلد 07، الجزائر، 2018.
23. وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، المركز الجامعي تلمسان، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، الجزائر، أوت 2019.
24. ويسام بن فضة، حكيم بن حسان، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة بومرداس، المجلد 04، العدد 03، الجزائر، 2020.

الملتقيات:

1. أحمد بركات، سعدية بلقاسم، ثورة التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول الصناعة التكنولوجية المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية علوم الاقتصادية والتجارية، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019.
2. سارة مولاي مصطفى، مساهمة الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية-مع تجارب دولية ناجحة- ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019.
3. صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي والاقتصادي واقع وتحديات، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2004.
4. نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 26 سبتمبر 2019.
5. هاجر لطرش، اتجاهات الخدمات المالية والمصرفية في ظل التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية بالدول العربية، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 26 سبتمبر الجزائر، 2019.

المذكرات:

1. أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008.
2. لعامرة محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية، 2003.
3. ميهوب سماح، أثر التكنولوجيا المعلومات على الاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط بنك عن بعد، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
4. نادية سعودي، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة لتسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية تخصص بنوك مالية ومحاسبة جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018.
5. نور الدين شنوبي، تفعيل نظام لقسم الأداء في المؤسسة العمومية الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005.
6. دراسة عطاوي إلهام، جودة الخدمات المصرفية، وأثرها على أداء البنوك: دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي الياابس سيدي بلعباس الجزائر، 2015.

محاضرات:

1. كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، جامعة الشهيد حمة لخضر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2021-2022.

المواقع الالكترونية:

- <https://al-ain.com/article/fintech-economy>
- <https://www.ezigurat.com/innovationschool/blog/evolution-of-fintech>
- <https://tjaratuna.com>

ثانيا: المراجع باللغات الأجنبية

1. Arner, D, Barbris, J., & Ross. **The Evolution of Fintech: A New Post crisis Paradigm?** Research Paper No. 2015/047. University of Hong Kong Faculty of Law, 2015.
2. Adam Judd, a .o, **IOSCO Research Report on Financial Technologies (Fintech)**, International organization of Securities commissions, OICU-IOSCO, 2017
3. Arnoud .A.Boot, **The Future of Banking: From Scale & Scope Ecomies to Fintech** European Economy 2017. Vol 02
4. Chikako Baba, a. o, **Fintech in Europe: Promises and Threats**, IMF, Européen Département, 2020.
5. Matthieu Llorca, **les banques aux prises les fin Tech**, journal de l'économie politique⁷⁵, université de bourgogne Franche-Comté, Dijon; France, janvier 2017.
6. Houben R, & Snyers A, **Crypto currencies and block chain**, Bruxelles European parliament, 2018.
7. Bernardo Nicolette, **the future of fin Tech**, Palgrave studies in Financial services technology, Rome Italy 2017.
8. John Schindle, **fintech and financial innovation: divers and depth finance and economics**, discussion, series 2007/081, 201.6
9. Ya-Ning Li, Yang Lu, **Which is more advantageous in financial technology and traditional finance. Evidence from JD finance**, Advances in Economics, Business and Management Research, volume 84, Chine, 2019
10. Karsti kampe, Amanda Nasman, **The Future Bank**, Six ways fintech is changing traditional banking 12. June, 2018.
11. World fintech report, **linked, cap Gemini in collaboration with Efma, FinTechs** Are Redefining the Financial Services Customer Journey, 2018.
12. Basel committee on banking supervision, Sound Practices implication of fintech developments for banks and bank supervision, February.

الملاحق

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

إستمارة استبيان

دراسة ميدانية حول دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك

-وكالة قالمة -

تحت إشراف الأستاذة الدكتورة:

زدوري أسماء

من إعداد: براغثة رمضان

بيلوطة خالد

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج، ولجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة مالية، والتي تحمل عنوان:

"دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك"

نضع بين أيديكم أسئلة هذا الإستبيان راجين الإجابة عليه حيث أن صحة النتائج الاستبانة تعتمد بدرجة كبيرة على دقة وموضوعية إجاباتكم بما يساعد إلى الوصول إلى نتائج علمية مضبوطة.

كل ما نرجوه منكم هو التكرم بقراءة كل محور ثم الإجابة بوضع علامة (X) أمام كل عبارة في الحقل المناسب.

نشكر لكم على حسن تعاونكم.

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 39

من 40 إلى 50 أكثر من 50 سنة

3- الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات

من 11 سنة إلى 15 سنة 15 سنة فأكثر

4- المؤهل العلمي:

ليسانس ماجستير

شهادة تكوين مهني دراسات عليا (دكتوراه/ماجستير)

5- الوظيفة:

إطار عون تحكم عون تنفيذ

المحور الأول: التكنولوجيا المالية

ونعرف التكنولوجيا المالية على أنها: "استحداث وابتكار منتجات وخدمات تعتمد على التكنولوجيا بهدف تقديم خدمات بأكثر فاعلية وفعالية، حيث تتميز هذه الخدمات بأنها أسرع وأسهل وأقل تكلفة ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها".

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً- خدمات الدفع						
01	يوفر البنك خاصية الدفع عن بعد بواسطة الهاتف النقال والانترنت.					
02	يساعد استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل خدمات الدفع للعملاء.					
03	تساهم الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد كالدفع عبر الانترنت في زيادة عدد الزبائن.					
04	عمليات الدفع التي يوفرها البنك بفضل التكنولوجيا المالية أحسن من الطرق التقليدية.					
05	توفر عمليات الدفع عن بعد الجهد والوقت لموظفي البنوك.					
ثانياً- خدمات التمويل والاستثمار						
06	يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في البنك بتقديم خدمات التمويل والاستثمار بدقة عالية.					
07	يوفر البنك للعملاء الحصول على استشارة مالية عبر الانترنت لخدمات التمويل والاستثمار.					
08	يوفر البنك فرص تمويلية للأفراد عن طريق منصات الكترونية.					
09	تساعد عمليات التمويل والاستثمار عبر الانترنت في رفع مستويات تنفيذ المشاريع.					
10	تسهل المنصات الالكترونية للقروض في حصول العملاء على أفضل العروض الاستثمارية.					

ثالثا- خدمات التأمين وادارة الثروات					
					11 يقدم البنك منتجات التأمين الكترونيا في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين.
					12 يوفر البنك عبر شبكته الالكترونية صيغ مختلفة لمنتجات التأمين.
					13 يساعد استخدام تطبيقات التأمين عن بعد في تسهيل التعاملات مع الزبائن.
					14 يقوم البنك عن طريق التكنولوجيا المالية بعمليات التخطيط المالي والتطوير من عمليات إدارة المحافظ الاستثمارية.
					15 يسعى البنك إلى تقديم خدمة إدارة الثروات بهدف استقطاب شرائح مختلفة من الأفراد (ذوي الدخل المرتفع، أفراد لا يملكون حسابا مصرفيا...).
رابعا- خدمات لفائدة الهيئات والبنوك					
					16 يمتلك البنك قاعدة كبيرة من البيانات المعلوماتية حول الهيئات المالية من شأنها تحسين إدارة العلاقة معهم.
					17 تخفض التحويلات المالية الدولية والمحلية بواسطة التكنولوجيا المالية من التعامل بالأوراق النقدية.
					18 ساهمت التكنولوجيا المالية في تنظيم الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الشركات والهيئات المالية.
					19 يسعى البنك إلى توفير السيولة المالية عبر الموزعات الالكترونية الخاصة به.
					20 توفر التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك تقنية البلوكتشين التي تستخدم لتسهيل المعاملات المالية ومعالجة المعلومات بين البنوك والهيئات. *تقنية البلوكتشين: هي تقنية لتخزين والتحقق من صحة وترخيص التعاملات الرقمية في الانترنت بدرجة أمان عالية لمواجهة محاولات الغش والتلاعب.

المحور الثاني: الأداء البنكي

حيث نعرف الأداء البنكي على أنه: " محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الإجتماعية، الاقتصادية والتكنولوجية عليهما".

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	يوفر البنك بيئة عمل مناسبة للتحسين من أداءه.					
22	يسعى البنك من خلال موارده المتاحة إلى الرفع من كفاءة أدائه.					
23	يقوم البنك بإدخال تغييرات على بيئته والإعتماد أكثر على التكنولوجيا.					
24	يسعى البنك إلى معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك من أجل تحسين أداءه.					
25	يساعد محيط عمل الموظف على تقديم أفضل أداء.					
26	توفر عملية تقييم الأداء المعلومات الكافية للمستويات الإدارية العليا بغرض تحسين الأداء.					
27	يملك البنك معايير تسمح له من تطوير أدائه.					
28	يعد مؤشر الربحية من أهم المؤشرات المالية التي يستخدمها البنك في تقييم أدائه.					
29	يقدم البنك برامج تدريبية من أجل تحسين أداء عماله.					
30	تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص الإنحرافات والأخطاء.					
31	تعمل مؤشرات تقييم الأداء على تحقيق أهداف البنك.					
32	تقوم المؤسسة بتقييم أداء موظفيها دوريا.					

					33	يتم تقييم أداء الموظفين على أساس نتائج أعمالهم.
					34	يسعى البنك إلى تقليل التكاليف الغير ضرورية لغرض تحسين الأداء.
					35	تأثر الخطة الاستراتيجية المتبعة للبنك على أداءه.
					36	يهتم البنك بمستويات أداء العاملين وبناء تقارير دورية من أجل تحسين الأداء.
					37	تساهم البيئة التكنولوجية الجديدة للبنك في تسهيل عملية إتصال بالزبائن.
					38	تساهم المواقع الالكترونية في تسويق منتجات البنك.
					39	يوفر البنك بيئة تكنولوجية كشاشات الكترونية تسهل من مهام موظفيه.
					40	يعتمد البنك في تطوير أداءه على التكنولوجيات المتطورة.

GRE DE GUELMA / SOUK AHRAS 024
S/D EXPLOITATION
SCE MONETIQUE ET MOYENS DE PAIEMENT

INDICE	AGENCE	VENTE DE PRODUITS MONETIQUE								
		Carte en Circulation			Carte Commandées 1er trimestre 2019			OBJECTIF DE VENTE ANNEE 2019		
		CEB	CBRI	TAW	CEB	CBRI	TAW	CEB	CBRI	TAW
816	AIN MAKHLOUF	78	1 074	604	0	9	3	50	50	50
817	SOUK AHRAS	1 980	37	309	20	0	9	0	0	0
818	SEDRATA	2 022	297	2 099	14	0	9	50	50	100
819	OUED ZENATI	1 288	152	365	0	0	0	10	30	30
820	BOUCHEGOUF	1 384	1	634	14	2	2	40	40	140
821	GUELMA	1 487	1 939	700	84	52	6	100	200	50
822	SOUK AHRAS	3 100	112	1 961	17	0	3	50	50	60
824	M'DACOUROUCH	1 338	31	1 635	9	0	5	50	60	100
825	TAOURA	404	1 346	713	0	1	10	0	50	50
Total		13 081	4 989	9 019	158	164	47	350	540	590
		27 089			369			1 480		

بطاقة ماستر كارد تيتانيوم



بطاقة ماستر كارد كلاسيك



الموزع الآلي للأوراق النقدية



بطاقة الدفع CIB



Nom ou raison sociale :

Check-list 1

CREDIT D'EXPLOITATION : Entreprise en activité
Entreprise déjà domiciliée (renouvellement de dossier)

Documentations	Statut	Observation
1. Demande de crédit, chiffrée et motivée, signée par la personne habilitée ;	<input type="checkbox"/>	
2. Bilan définitif fiscal et les annexes du dernier exercice accompagnés du rapport du Commissaire aux Comptes pour les entreprises (SARL dont le Chiffre d'Affaires est supérieur à dix (10) millions de DA et les SPA) ;	<input type="checkbox"/>	
3. Bilans et Tableaux de Comptes de Résultats (TCR) prévisionnels et annexes (notamment le JFI, le Tableau de Flux de Trésorerie) ;	<input type="checkbox"/>	
4. Budget d'exploitation prévisionnel et plan de trésorerie pour l'exercice accompagnés de l'état de stock détaillé et des créances pour les principaux clients par maturité ;	<input type="checkbox"/>	
5. Situation comptable datant de trois (03) mois pour les dossiers présentés au 2 ^{ème} semestre ;	<input type="checkbox"/>	
6. Attestation fiscale récente apurée et déclaration fiscale du dernier exercice ;	<input type="checkbox"/>	
7. Attestation parafiscale récente et apurée ;	<input type="checkbox"/>	
8. Copie légalisée des titres de propriété appartenant à l'entreprise et bail de location ;	<input type="checkbox"/>	
9. Note de présentation de l'entreprise (avec fiche de groupe d'affaires pour les entreprises apparentées), qualification des associés et des dirigeants ;	<input type="checkbox"/>	
10. Plan de charge détaillé par client et par produit ;	<input type="checkbox"/>	
11. Programme d'importation et plan de financement (entreprise industrielle ou commerciale) ;	<input type="checkbox"/>	
12. Statut et registre de commerce en cours de validité (en cas de changement entre les exercices) ;	<input type="checkbox"/>	
13. Certificat de conformité pour les sociétés exerçant l'activité d'importation.	<input type="checkbox"/>	

Nouvelle domiciliation

Additivement aux documents cités ci-dessus, il y a lieu de compléter le dossier par les documents ci-après :	Statut	Observation
1. Bilans, Tableaux des Comptes de Résultats (TCR) et des trois (03) derniers exercices ainsi que le rapport du Commissaire aux Comptes (SARL dont le Chiffre d'Affaires est supérieur à dix (10) millions de DA et les SPA) ;	<input type="checkbox"/>	
2. Bilan de clôture ;	<input type="checkbox"/>	
3. Statuts de l'entreprise ;	<input type="checkbox"/>	
4. Registre de commerce en cours de validité ;	<input type="checkbox"/>	
5. Copie du NIF et du NIS ;	<input type="checkbox"/>	
6. Toute autorisation d'exploitation spécifique à délivrer par les autorités compétentes ;	<input type="checkbox"/>	
7. Autorisation de consultation à la Centrale des Risques de la Banque d'Algérie (pour les crédits de deux (02) millions de DA et plus).	<input type="checkbox"/>	

Cochez si document recueilli

Visa Agence:

CREDIT D'EXPLOITATION : Entreprise en création**Nouvelle domiciliation/Nouvelle relation**

Documentations	Statut	Observation
1. Demande de crédit, chiffrée et motivée, signée par la personne habilitée ;	<input type="checkbox"/>	
2. Bilan d'ouverture ;	<input type="checkbox"/>	
3. Bilans et Tableaux de Comptes de Résultats (TCR) prévisionnels et annexes ;	<input type="checkbox"/>	
4. Budget d'exploitation prévisionnel et plan de trésorerie pour l'exercice ;	<input type="checkbox"/>	
5. Certificat de déclaration d'existence délivré par les services fiscaux ;	<input type="checkbox"/>	
6. Attestation d'affiliation aux caisses de sécurité sociale ;	<input type="checkbox"/>	
7. Copie du NIF et du NIS ;	<input type="checkbox"/>	
8. Copie légalisée des titres de propriété appartenant à l'entreprise et bail de location ;	<input type="checkbox"/>	
9. Note de présentation de l'entreprise (avec fiche de groupe d'affaire pour les entreprises apparentées), qualification des associés et des dirigeants ;	<input type="checkbox"/>	
10. Statuts de l'entreprise ;	<input type="checkbox"/>	
11. Registre de commerce ;	<input type="checkbox"/>	
12. Autorisation de consultation à la Centrale des Risques de la Banque d'Algérie (pour les crédits de deux (02) millions de DA et plus);	<input type="checkbox"/>	
13. Certificat de conformité pour les sociétés exerçant l'activité d'importation ;	<input type="checkbox"/>	
14. Toute autorisation d'exploitation spécifique à délivrer par les autorités compétentes.	<input type="checkbox"/>	

Cochez si document recueilli

Visa Agence:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	35	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,792	40

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,017	4	,254	3,104	,030 ^b
	de Student	2,458	30	,082		
	Total	3,475	34			

a. Variable dépendante : السحور_القائي

b. Prédicteurs : (Constante), خدمات_الذبح, خدمات_التأمين_وإدارة_الثروات, خدمات_لغائدة_الهيئات_و_البنوك, خدمات_التمويل_و_الإستثمار

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,276	,518		4,394	,000
	خدمات_التمويل_و_الإستثمار	,241	,095	,449	2,538	,017
	خدمات_التأمين_و_إدارة_الثروات	,006	,096	,011	,060	,953
	خدمات_لغائدة_الهيئات_و_البنوك	,118	,119	,158	,990	,330
	خدمات_الذبح	,074	,084	,139	,886	,383

a. Variable dépendante : السحور_القائي

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	17	48,6	48,6	48,6
	أنثى	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	6	17,1	17,1	17,1
	من 30 إلى 39 سنة	15	42,9	42,9	60,0
	من 40 إلى 50 سنة	5	14,3	14,3	74,3
	من 40 إلى 50 سنة	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Statistiques

		الجنس	العمر	الخدمة	المؤهل	الوظيفة
N	Valide	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1,51	2,49	2,66	2,11	1,97
Ecart type		,507	1,067	1,056	,900	,923

Corrélations

		خدمات الدفع	خدمات التمويل و الإستثمار	خدمات التأمين و إدارة الثروات	خدمات لفائدة الهيئات ت و البنوك	المحور الأول
خدمات الدفع	Corrélacion de Pearson	1	,095	,072	,193	,556**
	Sig. (bilatérale)		,586	,681	,266	,001
	N	35	35	35	35	35
خدمات التمويل و الإستثمار	Corrélacion de Pearson	,095	1	,491**	,147	,716**
	Sig. (bilatérale)	,586		,003	,399	,000
	N	35	35	35	35	35
خدمات التأمين و إدارة الثروات	Corrélacion de Pearson	,072	,491**	1	,179	,714**
	Sig. (bilatérale)	,681	,003		,302	,000
	N	35	35	35	35	35
خدمات لفائدة الهيئات و البنوك	Corrélacion de Pearson	,193	,147	,179	1	,523**
	Sig. (bilatérale)	,266	,399	,302		,001
	N	35	35	35	35	35
المحور الأول	Corrélacion de Pearson	,556**	,716**	,714**	,523**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,001	
	N	35	35	35	35	35

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

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	6	17,1	17,1	17,1
	من 6 إلى 10 سنوات	9	25,7	25,7	42,9
	من 11 إلى 15 سنة	11	31,4	31,4	74,3
	15 سنة فأكثر	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	10	28,6	28,6	28,6
	ماستر	13	37,1	37,1	65,7
	شهادة تكوين مهني	10	28,6	28,6	94,3
	دراسات عليا	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	15	42,9	42,9	42,9
	عون تحكم	6	17,1	17,1	60,0
	عون تنفيذ	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,541 ^a	,293	,198	,28625	2,133

a. Prédicteurs : (Constante), خدمات_لِفاضة_الهيئات_و_البنوك, خدمات_التمويل_و_الإستثمار, خدمات_الدفع, خدمات_التأمين_و_إدارة_الثروات

b. Variable dépendante : المحور_الثاني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET
COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

DEPARTEMENT DE SCIENCES DE GESTION
Ref : D.G/F.S.E.C.S.G/UG/20.....
Guelma le :

قسم علوم التسيير

الرقم: 50... ق.ع.ت.ك.ع.ات.ع.ت.ج.ق/ 2022
قائمة في :
24 ماي 2022

إلى السيد: محمد بن بلحم

الهيئة العامة للتنمية الريفية...
- وكالة غالبة -

الموضوع: ف/ي إجراء زيارة ميدانية أو تربيص

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

الطالب(ة): بن بلحم محمد

الطالب(ة): جيلو حلة خالد

مسجل(ة) بقسم علوم التسيير سنة (أولى)/(ثانية) ماستر. فرع: (علوم التسيير)/(علوم مالية)
تخصص: إدارة صالمة..... في حاجة لأجراء زيارة ميدانية أو تربيص
بمؤسستكم.

موضوع الزيارة: أحدث التكنولوجيا الزراعية
على آداب المنوليس.....

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم منافائق التقدير والاحترام

رئيس القسم

مساعد رئيس قسم علوم التسيير

مكلف بالتدريس والتعليم والتخرج

أعضاء: (بموازاة منقسم)

اسم و لقب و إمضاء الأستاذ المشرف

تأشير المؤسسة المستقبلة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET
COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

DEPARTEMENT DE SCIENCES DE GESTION
Ref : D.G/F.S.E.C.S.G/UG/20.....
Guelma le :

الرقم : 55... ق.ع.ت.الشرع.ات.ع.ت.ج.ق / 2022
قائمة في :

2022

إلى السيد: همد بن...
القاضي الشيخ...
- وكالة عقارية -

الموضوع : ف/ي إجراء زيارة ميدانية أو تريض

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بان:

الطالب (ة): ...
الطالب (ة): ...

سجل (ة) بقسم علوم التسيير سنة (أولى) / (ثانية) ماستر. فرع: (علوم التسيير) / (علوم مالية)
تخصص : ...
في حاجة لأجراء زيارة ميدانية أو تريض
بمؤسساتكم.

موضوع الزيارة: ...
على أداء المهام...

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم منّا فائق التقدير والاحترام

رئيس القسم

مساعد رئيس قسم علوم التسيير
مكلف بالتسيير والتدريس
إمضاء : بسوناب محمد

اسم ولقب و إمضاء الأستاذ المشرف

(س) د زوري

تأشيرة المؤسسة المستقبلة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET
COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

DEPARTEMENT DE SCIENCES DE GESTION
Ref : D.G/F.S.E.C.S.G/UG/20.....
Guelma le :

قسم علوم التسيير

الرقم :
ق.ع.ت.ك.ع.ات.ع.ت.ج.ق / 2022
قائمة في :

الى السيد:

الرجاء العائلي
- وكالة قالمة -

الموضوع : فاي إجراء زيارة ميدانية أو تريض

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بان:

الطالب (ة):

الطالب (ة):

مجلد (ة) بقسم علوم التسيير سنة (أولى) / (ثانية) ماستر فرع : (علوم التسيير) / (علوم مالية)
تخصص : إدارة مالية في حاجة لأجراء زيارة ميدانية أو تريض
بمؤسستكم.

موضوع الزيارة:
.....

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم منافق التقدير والاحترام

رئيس القسم
.....
مكلف بالعلوم والتكوين والتخرج
.....
إمضاء :

اسم و لقب و إمضاء الأستاذ المشرف

أستاذ زوري
.....

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

Directeur Adjoint
F/O

التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز مذكرة ماستر

نحن الممضون أسفله.

السيد (ة): بن اعني رمضان الصفة: طالب (ة)

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 3537958 والصادرة بتاريخ: 03/05/2019

السيد (ة): جيلو حلال الصفة: طالب (ة)

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 10658909 والصادرة بتاريخ: 04/07/2016

المسجل (ون) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير

و المكلف (ون) بإنجاز أعمال بحث: (مذكرة ماستر):

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة صالحة

عنوانها: تأثير التكنولوجيا المالية على التنمية

أداء البنوك

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية و معايير الأخلاقيات المهنية
والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

توقيع الطالب (2):



توقيع الطالب (1):



التاريخ: 06/06/15

* طبقاً للقرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي-دراسة ميدانية في الوكالات البنكية لمدينة قالمة- استهدفت هذه الدراسة ثلاث وكالات محلية للبنوك التالية: (CPA BADR, BNA)، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات عن متغيراتها، إذ تم توزيعه على عينة هدفية شملت 35 عينة من الأفراد العاملين في الوكالات خلال الفترة الزمنية (جوان 2022). توصلت نتائج الدراسة إلى: أن هناك توجه كبير لتبني التكنولوجيا المالية مما تحمله من ابتكارات مالية جديدة التي من شأنها تنويع الخدمات والمنتجات، كذلك الأداء فهو يعطي صورة شاملة للبنك عن البيئة الداخلية والخارجية عن طريق قياسات تساعد في تحسين عملية التقييم، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين التكنولوجيا والأداء لكنها لم تصل إلى مرحلة النضج الكافي في البنوك الجزائرية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، شركات التكنولوجيا المالية، الخدمات المالية، الأداء البنكي، تقييم الأداء البنكي.

Resume:

The current study aimed to shed light on the impact of financial technology on improving banking performance - a field study in banking agencies in the city of GUELMA. It was distributed to a target sample that included 35 samples of individuals working in agencies during a period of time (June 2022). The results of the study concluded: that there is a great tendency to adopt financial technology, which carries new financial innovations that would diversify services and products, as well as performance gives a comprehensive picture of the bank about the internal and external environment through measurement that helps improve the evaluation process, and the study also concluded that there is a relationship between technology and performance improvement, but it has not reached the stage of sufficient maturity in the local agencies under study.

Keywords: Fintech, The Financial Technology, Financial technology companies Financial Services, Performance Banking, Performance Valuation Banking.