

جامعة 8 ماي 1945 قالمة
مفلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في
العلوم الاقتصادية
نخص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت عنوان:

التحول نحو الاقتصاد الرقمي كآلية
فعالة لتحسين أداء المؤسسات
البنكية العمومية

دراسة استقصائية لعينة من البنوك العمومية بولاية قالمة

إشراف الدكتور:

خالد بن جلول

إعداد الطالبتين:

_إناس عثمانية

_دنيا قاسمي

السنة الجامعية: 2020/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

عملًا بقوله تعالى: "..... وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ....." سورة النمل الآية 40.

الحمد لله الذي أنار درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا

في إنجاز هذا العمل.

نقدم أسمى كلمات الشكر والامتنان والتقدير والحببة إلى الذين عملوا أقدس

رسالة في الحياة، إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، إلى جميع

أساترتنا الأفاضل بقسم العلوم والاقتصاد ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور

مبدى جلون خالد، حفظه الله

الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه السريرة، التي كان لها

بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل، كما نحیی فيه روح التواضع والمعاملة الجيدة فجزاه الله عنا كل خير.

كما أشكر زميلاتي طالبات الماجستير وفعه 2021/2020.

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة.

إلى أمي

أهدي هذا العمل المتواضع الذي هو ثمرة جهدي:

إلى سبب وجودي وحياتي، من لا يمكن لكلمات أن توفيقها حقها أمي أدامها الله لي نجما يضيء
دربي، وإلى القمر الذي يسهر إلى جانبي ودعوته التي ترافقني كظلي، إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق، أبي

الغالي

إلى أخواتي وليد، حسام وملاك. إلى جميع أقاربي وبالأنحص "شهد"

والأخت التي شاركتني وقاسمتني الحياة حلوها ومرها والسعادة في كل لحظاتها يا سمين حفظها الله

...

إلى اللواتي عشت وتقاسمت معهن أحلى الأعوام "بشرى" ورفيقتي في هذا البحث دنيا

إلى كل من حمل لي ذرة ود ومحبة في قلبه. . .

إلى كل من ذكره قلبي ولم يذكره قلبي. . .

إلى كل هؤلاء أهدي خلاصة بحثي وثمرته جهدي، وأتمنى أن يفيد ولو بقدر قليل كل من يطلع عليه

...

عبد المطلب
عبد المطلب
عبد المطلب

اللهم صل على محمد

بسم الله ، اللهم لك الحمد ولك الشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ، والصلاة

والسلام على خير عباد الله محمد المبعوث رحمة للعالمين أما بعد :

اهدي هذا العمل المتواضع الذي هو ثمرة جهدي :

إلى منبغ الحناز ورمز العطاء ، إلى نور طريقي ومنبغ طموحي أمي الحبيبة حفظها الله

إلى من كل حبه واهتمامه قوام عزيمتي ، إلى ضياء حياتي أبي الغالي مصباح حفظه الله

إلى شموع البيت المنيرة إخوتي الأعزاء ، وأولاد أختي ، إلى رفيقتي في هذا البحث إناس

إلى كل الأصدقاء الذي جمعني بهم القدر ، إلى الذين قاسموني مقاعد الدراسة في الجامعة

إلى عائلة زوجي أمي الثانية وأبي الثاني . . . أطال الله عمرهما .

إلى كل اللذين يحبونني وأحبهم في الله وأحتفظ بذكرهم في قلبي

إلى كل من يقدر العلم ويسعى في طلبه

على كل من ذكرهم قلبي ونساهم قلبي

وَأَبِيهِمَا
بَابُ أَبِيهِمَا

فهرس المكنوبات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الإهداء
I	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول والأشكال والملاحق
أد	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: عموميات حول الاقتصاد الرقمي
7	المطلب الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي
7	▪ الفرع الأول: تعريف الاقتصاد الرقمي
8	▪ الفرع الثاني: خصائص الاقتصاد الرقمي ودوافعه
11	▪ الفرع الثالث: أهمية الاقتصاد الرقمي
11	المطلب الثاني: هيكل الاقتصاد الرقمي ومكوناته
12	▪ الفرع الأول: هيكل الاقتصاد الرقمي
12	▪ الفرع الثاني: مكونات الاقتصاد الرقمي
13	▪ الفرع الثالث: الاقتصاد الرقمي ومدى اختلافه عن الاقتصاد التقليدي
15	المطلب الثالث: أسس الاقتصاد الرقمي ومتطلبات العمل فيه
15	▪ الفرع الأول: أسس الاقتصاد الرقمي وعوامل الاندماج فيه
18	▪ الفرع الثاني: متطلبات العمل في ظل الاقتصاد الرقمي
19	المطلب الرابع: تقييم الاقتصاد الرقمي
19	▪ الفرع الأول: إيجابيات الاقتصاد الرقمي
19	▪ الفرع الثاني: سلبيات الاقتصاد الرقمي
20	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في الاقتصاد الرقمي
20	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
20	▪ الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا
21	▪ الفرع الثاني: مفهوم المعلومات
22	▪ الفرع الثالث: مفهوم الاتصالات
23	المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
24	▪ الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصائصها
26	▪ الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للاقتصاد الرقمي
26	▪ الفرع الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
27	المطلب الثالث: مكونات وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

27	الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
28	الفرع الثاني: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
29	المبحث الثالث: مظاهر التحول إلى الاقتصاد الرقمي
29	المطلب الأول: التجارة الإلكترونية
29	الفرع الأول: تعريف التجارة الإلكترونية وخصائصها
31	الفرع الثاني: أهداف التجارة الإلكترونية
31	الفرع الثالث: أشكال التجارة الإلكترونية
32	الفرع الرابع: مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية
34	المطلب الثاني: الاستثمار الإلكتروني
34	الفرع الأول: تعريف الاستثمار الإلكتروني وأهدافه
34	الفرع الثاني: متطلبات ومقومات الاستثمار الإلكتروني
35	الفرع الثالث: خطوات بناء محفظة الاستثمار الإلكتروني
36	الفرع الرابع: مزايا وعيوب الاستثمار الإلكتروني
37	المطلب الثالث: التسويق الإلكتروني
37	الفرع الأول: تعريف التسويق الإلكتروني وخصائصه
38	الفرع الثاني: أنواع التسويق الإلكتروني
39	الفرع الثالث: مزايا وعيوب التسويق الإلكتروني
40	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: التحول الرقمي وطوره في تحسين أداء المؤسسات البنكية	
43	تمهيد
44	المبحث الأول: عموميات حول المؤسسات البنكية
44	المطلب الأول: ماهية المؤسسات البنكية
44	الفرع الأول: تعريف المؤسسات البنكية
44	الفرع الثاني: أهمية المؤسسات البنكية
45	الفرع الثالث: أهداف المؤسسات البنكية
46	المطلب الثاني: أنواع المؤسسات البنكية
46	الفرع الأول: البنوك المركزية والبنوك التجارية
47	الفرع الثاني: البنوك المتخصصة
48	الفرع الثالث: البنوك الإلكترونية والبنوك الإسلامية
50	المطلب الثالث: وظائف المؤسسات البنكية
51	الفرع الأول: الوساطة المالية
51	الفرع الثاني: جمع الودائع
52	الفرع الثالث: إنشاء النقود ومنح القروض البنكية

52	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لعملية تقييم الأداء في المؤسسات البنكية
52	المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء في البنوك
52	▪ الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء
54	▪ الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء
55	▪ الفرع الثالث: أهداف تقييم الأداء
56	المطلب الثاني: أسس ومراحل تقييم الأداء في البنوك
56	▪ الفرع الأول: أسس تقييم الأداء في البنوك
57	▪ الفرع الثاني: المقومات الأساسية لتقييم الأداء في البنوك
58	▪ الفرع الثالث: مراحل تقييم الأداء في البنوك
59	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء في البنوك
59	▪ الفرع الأول: مفهوم مؤشرات تقييم الأداء
60	▪ الفرع الثاني: الأسس الواجب توافرها في مؤشرات تقييم الأداء
60	▪ الفرع الثالث: أنواع مؤشرات تقييم الأداء
66	المبحث الثالث: التحول الرقمي و انعكاساته على أداء البنوك
66	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي
66	▪ الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي
67	▪ الفرع الثاني: أهداف التحول الرقمي
67	▪ الفرع الثالث: نماذج وفوائد التحول الرقمي
69	المطلب الثاني: التحول الرقمي في البنوك
69	▪ الفرع الأول: أهمية التحول الرقمي في البنوك
71	▪ الفرع الثاني: مجالات تطبيق التحول الرقمي في البنوك
71	المطلب الثالث: أثر التحول الرقمي على تقديم الخدمات وجذب الاستثمارات البنكية
71	▪ الفرع الأول: خطوات نجاح التحول الرقمي لقنوات تقديم الخدمة البنكية
72	▪ الفرع الثاني: أثر التحول الرقمي على جذب الاستثمارات البنكية
73	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لطور التحول الرقمي في التلحين والرفع من أداء هيئة من المؤسسات البنكية لولاية قالمة	
75	تمهيد الفصل الثالث
76	المبحث الأول: منهجية تصميم الدراسة الميدانية
76	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
76	▪ الفرع الأول: مجتمع الدراسة
76	▪ الفرع الثاني: عينة الدراسة
77	المطلب الثاني: أداة الدراسة

78	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
78	المطلب الرابع: قياس صدق وثبات أداة الدراسة
78	الفرع الأول: قياس صدق أداة الدراسة
82	الفرع الثاني: قياس ثبات أداة الدراسة
83	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
83	المطلب الأول: التحليل الوصفي لعينة الدراسة
84	▪ الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
84	▪ الفرع الثاني: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية
84	▪ الفرع الثالث: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي
85	▪ الفرع الرابع: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
85	▪ الفرع الخامس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي
86	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لآراء العينة
86	▪ الفرع الأول: تحليل آراء أفراد العينة على عبارات المحور الأول (التحول الرقمي للبنك)
87	▪ الفرع الثاني: تحليل آراء أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني (مستوى الأداء)
87	▪ الفرع الثالث: تحليل آراء أفراد العينة حول العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك
88	المبحث الثالث: نتائج اختبار الفرضيات
89	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
90	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
90	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة
91	المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة
92	▪ الفرع الأول: اختبار وجود فروق حسب متغير المستوى التعليمي
93	▪ الفرع الثاني: اختبار وجود فروق حسب متغير المنصب الوظيفي
93	▪ الفرع الثالث: اختبار وجود فروق حسب متغير عدد سنوات الخبرة المهنية
94	خلاصة الفصل الثالث
96	الخاتمة
99	قائمة المراجع
109	الملاحق

قائمة الجداول

والاشكال والصور

أولاً: قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مقارنة بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي	13
02	عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة حسب كل المؤسسات البنكية من عينة الدراسة	76
03	درجات مقياس ليكارت الخماسي	77
04	الاتجاه العام حسب مجال المتوسط الحسابي	77
05	معاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الأول (التحول الرقمي للبنك) بالدرجة الكلية للمحور	79
06	معاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الثاني (مستوى الأداء) بالدرجة الكلية للمجال	80
07	معاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الثالث (العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك) بالدرجة الكلية للمجال	81
08	معامل ارتباط بيرسون لمحاور الاستثمار بالدرجة الكلية للاستثمار	82
09	ثبات محاور الاستبيان حسب معامل الفا كرونباخ	82
10	نتائج ثبات الاستبيان باستخدام طريقة التجزئة النصفية	83
11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	84
12	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية	84
13	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمستوى العلمي	85
14	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية	85
15	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	85
16	نتائج التحليل الاحصائي لتطبيق المؤسسات البنكية محل الدراسة للتحول الرقمي للبنك	86
17	نتائج التحليل الاحصائي لتطبيق المؤسسات البنكية محل الدراسة لمستوى الأداء	87
18	نتائج التحليل الاحصائي حول العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك	88
19	اختبار كلوموغروف سمرنوف وشاير وويلك للتوزيع الطبيعي	89
20	نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الأولى	89
21	نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الثانية	90
22	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية الثالثة	91
23	نتائج اختبار تجانس التباين لبيانات الدراسة	92
24	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المستوى التعليمي	92
25	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير المنصب الوظيفي	93
26	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية	93

ثانياً: قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تسميات الاقتصاد الرقمي	08

ثالثاً: قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استمارة البحث	109

المقدمة

شهد العالم في ظل التطورات السريعة التي عرفتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موجة من التغيرات والتحولت الهامة التي مست مختلف القطاعات ولا سيما القطاع الاقتصادي، أين تم الانتفال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، الذي يتخذ من المعرفة والتقنية مرتكزا له، هذا التحول جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له.

يعد الاقتصاد الرقمي توجها عالميا حديثا تسعى إلى تحقيقه الدول والمجتمعات من خلال الاستفادة من معطيات العصر والتحول من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات وإيجاد اقتصاد رقمي يكون عموده الفقري شبكات الاتصالات والمعلومات والاعتماد على قوة المعلومات والمعرفة ورأس المال البشري أكثر من الاعتماد على المواد الخام والثروات الطبيعية. وباعتبار الانترنت من بين أهم تقنيات الاتصال الحديثة فقد ساهمت في تحويل العالم إلى قرية صغيرة إذ تنامي دور الشبكة خلالها حتى أصبحت نواة الاقتصاد الرقمي.

وقد أتى هذا النوع من الاقتصاد بعناصر جديدة تحقق فوائد في جميع مجالات الحياة ومن بينها: التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الاستثمار الإلكتروني، وغيرها من التطبيقات العديدة وقد امتد ذلك حتى إلى عالم الأعمال المصرفية التي عرفت تحولا ملحوظا نتيجة لثورة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام والاتصال وعملة الأسواق المالية والمصرفية مما دفع بالمؤسسات البنكية والمالية عامة بالاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات تتماشى مع تطورات السوق المصرفية بهدف التطوير والتحسين من أدائها تماشيا مع الظروف الجديدة المحيطة، وتجسد ذلك في اعتماد الصيرفة الإلكترونية، فالبنوك كانت سباقة لاستغلال هذه التطورات من أجل تحديث نظام الدفع الذي كان بأمس الحاجة إلى ذلك فنتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع آلية جديدة متمثلة في وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية. ونظرا لهذه التحولات أضى لزاما على البنوك الجزائرية في ضوء ما شهدته الساحة المصرفية من تغيرات أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المقدمة حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي وفي ضوء التغيرات المستجدة شرعت الجزائر في إطار إصلاحات اقتصادية شاملة إلى إصلاح منظومتها المالية والمصرفية والتي تعتبر جزء منها يعتمد على عصرنه المصارف وذلك باستخدام أحدث التكنولوجيات وشبكة من الاتصالات لدعمها وخلق تيار مصرفي قادر على المنافسة في ظل العملة المالية.

1_ إشكالية الدراسة

إن التحول إلى الاقتصاد الرقمي أصبح ضرورة حتمية لمختلف القطاعات وبالتالي فإن الجهاز البنكي مطالب أكثر من غيره بالانخراط في الرقمية، ففي ظل التغيرات السريعة التي عرفتها الساحة العالمية، برزت أهمية التحول الرقمي بالنسبة للمؤسسات البنكية في كونه يساهم في عملية تبادل المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة لضمان جودة أدائها، بما يساهم في تطور المؤسسات البنكية ونجاحها.

وعليه يمكن صياغة التساؤل الرئيسي على النحو التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يساهم الاقتصاد الرقمي في التحسين من أداء

المؤسسات البنكية؟

2_ الأسئلة الفرعية

ولإعطاء صورة أكثر وضوحا لإشكالية الدراسة تم تقسيمها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

أ_ ما مدى اهتمام المؤسسات البنكية بتطبيق ابعاد التحول الرقمية؟

ب_ هل تعتمد المؤسسات البنكية في تحسين مستوى أدائها على الاقتصاد الرقمي؟

ج_ هل يوجد أثر لتطبيق التحول الرقمي في الرفع من كفاءة أداء المؤسسات البنكية؟
د-هل توجد فروق في آراء المبحوثين حول مساهمة التحول الرقمي في التحسين من أداء المؤسسات البنكية حسب المتغيرات الشخصية؟

3_ فرضيات الدراسة

في إطار الإجابة عن إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية، نحاول اختبار مدى صحة الفرضيات التالية:
_ الفرضية الرئيسية الأولى: تهتم المؤسسات البنكية بتطبيق أبعاد التحول الرقمي.
_ الفرضية الرئيسية الثانية: تسعى المؤسسات البنكية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى التحسين من مستوى أدائها.

_ الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر لتطبيق التحول الرقمي في الرفع من كفاءة أداء المؤسسات البنكية.
_ الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق في الآراء حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين أداء المؤسسات البنكية حسب المتغيرات الشخصية.

4_ أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذا البحث باعتبار أن العالم يشهد عدة تغيرات وتحولات هامة وعميقة تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أدت الى بناء مجتمع المعلومات وتشجيع الاقتصاد الرقمي ونخص بالذكر مستوى الأداء في المؤسسات البنكية، فقد لعب التطور التكنولوجي دورا هاما في التحسين من أداء المؤسسات البنكية ومن هنا تظهر الأهمية البالغة للموضوع مما دفعنا إلى محاولة دراسة تجربة الجزائر في هذا المجال.

5_ اهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من الأهداف:
- محاولة تسليط الضوء على الاقتصاد الرقمي وأهم تطبيقاته باعتباره من المواضيع الحديثة.
 - محاولة تسليط الضوء على آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاقتصاد بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة.
 - معرفة تأثير الاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة خدمات القطاع البنكي الجزائري.
 - تقديم رؤية شاملة عن مفهوم الاقتصاد الرقمي ومضامينه وكيفية التوجه إليه.
 - إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأحد أهم ابعاد الاقتصاد الرقمي في التحسين من أداء المؤسسات البنكية.
 - الوقوف على أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها وأهميتها بالنسبة للمؤسسات البنكية.
 - التعرف على دور التحول الرقمي في الرفع من أداء المؤسسات البنكية العمومية.

6_ أسباب اختيار موضوع الدراسة

- حداثة الموضوع في حد ذاته.
- معرفة مدى اهتمام البنوك الجزائرية بهذا الموضوع من الناحية الميدانية خاصة.
- الرغبة في دراسة موضوع جديد يواكب الأوضاع السائدة في الاقتصاد اليوم ويتمشى مع التغيرات الحاصلة.
- معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية لمثل هذه التغيرات ومدى استعداد أنظمتها لذلك.

7_ منهج البحث

حتى تتمكن من الإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة واختبار صحة الفرضيات المصاغة اعتمادنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الإحصائي.

• **المنهج الوصفي:** من خلال استعراض مختلف المفاهيم الأساسية سواء تلك المتعلقة بالاقتصاد الرقمي أو تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما يتوافق مع طبيعة البحث.

• **المنهج التحليلي الإحصائي:** من خلال استعمال أسلوب الاستبيان وبالاعتماد على طريقة المعاينة والتي تمكنا من الحصول على عدد البيانات المتعلقة بالدراسة من خلال تحليل النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية، وذلك بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss.

8_ الدراسات السابقة

_مجلة للباحثين بن دنيدينة سعيد وبوعكاز عامر بعنوان " سبل ووسائل حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي"، جوان 2018، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن لا بد على جميع الفاعلين في المجال الاقتصادي والمعلوماتي والقانوني العمل على توفير الحماية الكافية للمستهلك الإلكتروني الذي أصبح في ظل الاقتصاد الرقمي أكثر عرضة لأنواع كثيرة من المخاطر والجرائم الإلكترونية.

_مداخلة للباحثين محمد رجم الطيب وآخرون تحت عنوان " واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر-دراسة تحليلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال" مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي يومي 23 و24 افريل 2018. حيث هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الصعيد العالمي والوطني كخيار استراتيجي لتنويع الاقتصاد، لما فيه من فرص استثمارية حالية ومستقبلية، ومحاولة بناء بنية تحتية تكنولوجية قوية تتيح لنا إرساء قطاع قوي إضافة إلى تسهيل عملية الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي.

_أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه للباحثة نفيصة حجاج تحمل عنوان " أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي" سنة 2016_2017 حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من نسب السيولة والربحية، النشاط وهذا راجع لكون الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الاستثمارات الرأسمالية التي تظهر نتائجها على المدى البعيد.

_أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه للباحث حسين العلمي تحمل العنوان " دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية المستدامة" سنة 2012_2013 حيث هدفت الدراسة إلى محاولة إبراز أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودوره في تحقيق التنمية المستدامة باعتبار أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو الركيزة الأساسية للاقتصاد الرقمي.

_أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه للباحثة مهبوب سماح تحمل العنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري"، سنة 2013_2014 هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري باعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المصرفي تهدف إلى عصرنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر ومن جهة ثانية تهدف إلى رفع كفاءة أدائها التجاري للحفاظ على عملائها الحاليين وجذب عملاء جدد.

_ أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه للباحثة سعودي نادية تحمل العنوان " مدى استخدام أساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك"، سنة 2017_2018، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها وتدعيم وزيادة قدراتها التنافسية يعد مرتكزا أساسيا تسعى لبلوغه في ظل تزايد الضغوط التنافسية، وتعتمد في هذا السعي إلى التحسين أداؤها والارتقاء به الى اعلى المستويات بما يحقق رغبات وحاجات مختلف الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة وذلك بمتابعته وتقييمه بطرق وأساليب ذات فعالية.

9_ صعوبات البحث

- الوضع الراهن الذي تشهده البلاد لفيروس covid_19 والتدابير الوقائية ضد الفيروس خلق صعوبات في التنقل.
- نقص المراجع الخاصة بموضوع الدراسة وخاصة الكتب وإن وجدت فهي قديمة.
- صعوبة إجراء الدراسة التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع.
- قلة الدراسات السابقة التي تناولها موضوع الاقتصاد الرقمي.
- صعوبة إجراء الدراسات التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع في الجزائر، بالنظر إلى التأخر الكبير الذي تشهده المؤسسات البنكية في الجزائر.

10_ هيكل الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة واختبار الفرضيات، ارتأينا إلى تقسيم بحثنا الى ثلاثة فصول:
الفصل الأول: تعلق بالإطار النظري للاقتصاد الرقمي وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث. الأول تناولنا فيه عموميات حول الاقتصاد الرقمي والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في الاقتصاد الرقمي. أما المبحث الثالث نبرز فيه مظاهر التحول الى الاقتصاد الرقمي.
الفصل الثاني: خصصناه لدراسة التحول الرقمي ودوره في تحسين أداء المؤسسات البنكية. وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث. الأول نبرز فيه عموميات حول المؤسسات البنكية، المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى الإطار المفاهيمي حول تقييم الأداء في المؤسسات البنكية، أما المبحث الثالث تناولنا فيه التحول الرقمي وانعكاساته على أداء البنوك.
الفصل الثالث: خصص هذا الفصل لدراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات البنكية بولاية قلمة حيث تم خلاله المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة التي تم الحصول عليها بالاعتماد على الاستمارة التي أعدت خصيصا لهذا الغرض وقد تم تقسيمه الى ثلاثة مباحث. الأول تناولنا فيه منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات، المبحث الثاني كان بعنوان التحليل الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث تطرقنا فيه إلى نتائج اختبار الفرضيات.

الفصل الأول :

الإطار المفاهيمي
للاقتصاد الرقمي

تمهيد الفصل الأول:

أصبح يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية هائلة لاسيما في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة فاقت كل الاحتمالات والتوقعات، وأصبحت المعلومات المحرك الرئيسي للتغير الاجتماعي والاقتصادي، وقد أصبحت المعرفة هي السلاح الاقتصادي فاخترت العناصر القديمة لتحل عناصر جديدة تعتمد على الذكاء، وعلى المستوى النوعي والكمي لمعلوماتها.

فلقد أحدثت الثورة المعلوماتية تغيرات جذرية في الطرق التي يعمل بها الاقتصاد العالمي، وأصبح هناك تلازم بين الاقتصاد وتكنولوجيا المعلومات، حيث بدأ عصر المعلومات يدفع بالفعل حدود التفكير التقليدي، وجعل العالم يحقق قفزة كمية في التعقيد ولم تعد الأساليب القديمة لإدارة المعلومات قادرة على مواكبتها.

إن تقنية المعلومات أوجدت نموذجا جديدا من الاقتصاد، وهو الاقتصاد الرقمي الذي أصبح يمثل فكرا واتجاها، وفلسفة وممارسة مختلفة تماما عن العصر الصناعي، فخصائص هذا الاقتصاد هي في جوهرها دالة على قدرة استخدام هذه التكنولوجيا وتوظيفها في الاقتصاد الجديد. حيث جاء بمفاهيم وأسس وأنظمة جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الإلكترونية وكل الأعمال الإلكترونية التي أدت لتطور القطاع المالي والمصرفي. ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على أهم المفاهيم والجوانب النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاقتصاد الرقمي، وأهم تطبيقاته.

المبحث الأول: عموميات حول الاقتصاد الرقمي

نتج التطور السريع في أنظمة الاتصالات انتشار سريع لاستخدام وسائط تكنولوجيا المعلومات والوسائط الإلكترونية المختلفة وما أحدثه من تغير في أساليب حياة الإنسان، أدى بشكل مباشر إلى التغيير في أساليب ووسائل أداء الأنشطة الاقتصادية، وأنتج نوع جديد من الاقتصاد عرف بالاقتصاد الرقمي.

المطلب الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي

يعتبر الاقتصاد الرقمي مرحلة جديدة من مراحل تطور علم الاقتصاد، والذي ظهر تزامنا مع تطور تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الإعلام والاتصال.

الفرع الأول: تعريف الاقتصاد الرقمي

لقد تعددت المصطلحات التي تعرف الاقتصاد الرقمي، ولعل معظمها يشير إلى نفس المقصد. ومن أجل تسليط الضوء على مفهوم هذا الاقتصاد، يتطلب الأمر توضيح بعض المفاهيم ذات العلاقة بالاقتصاد الرقمي والتي تختلف بعض الشيء عن بعضها مثل¹:

أولاً: اقتصاد المعلومات: هو الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات، وعلى قطاع المعلومات المتميز في سلعه وخدماته، وكذلك يعرف بأنه الذي تزيد فيه نسبة قوة العمل المعلوماتية عن قوة العمل العاملة في كل من قطاعات الزراعة والصناعة والخدمات بالنسبة للدول المتقدمة، وتختلف نسبته بالنسبة للدول أقل تقدماً.

ثانياً: اقتصاد المعرفة: هو عبارة عن مجموعة من المعلومات الموجهة والمختبرة والتي تخدم موضوع معين تمت معالجتها وإثباتها وتعميمها وترقيمها بحيث نحصل من تراكمية هذه المعلومات وخصوصيتها على معرفة متخصصة في موضوع معين، ومنها ظهرت النظم المبنية على قواعد المعرفة.

ثالثاً: الاقتصاد الرقمي: وردت مجموعة من التعاريف للاقتصاد الرقمي أهمها²:

أ-التعريف الأول: يعتمد هذا المصطلح على أسس ثلاثة تتمثل في:

_ المنتجات الجديدة التي لم تكن موجودة من قبل، والتي هي في جوهرها معرفية مصاغة بلغة رقمية (التشفير والترميز)، أو التي تعتمد بشكل أساسي في بنائها على المعرفة كالمعالجات الحاسوبية.

_ الأدوات والوسائل المستخدمة، والتي انتقلت من الحالة الميكانيكية ثم حالة الإلكترونيات إلى الحالة الرقمية (التشفير أو الترميز)، حيث تتجلى تلك الأدوات والوسائل في الأجهزة الحاسوبية والشبكات المتنوعة كالإنترنت والإكستراينت والأنترانت.

_ آليات التعامل الجديدة المتمثلة بالأنظمة الحديثة لإدارة المنتجات المعرفية عبر الأدوات والوسائل التي ذكرناها، والتي تتجلى في آليات التخزين والاستعلام والنشر والاسترداد، مما يخلق خصوصية تنفرد بها المنتجات الرقمية عن غيرها من المنتجات.

ب-التعريف الثاني: يمكن تعريف الاقتصاد الرقمي على أنه ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية

الرقمية، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثروة ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة³.

¹ جعفر حسن جاسم، "مقدمة في الاقتصاد الرقمي"، دار البداية، عمان، الطبعة الأولى، 2013 ص ص 21، 20.

² حسين العلمي، "دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عباس فرحات، سطيف، 2013، ص ص 3، 4.

³ أسامة عبد السلام السيد، "الاقتصاد الرقمي"، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2019، ص 12.

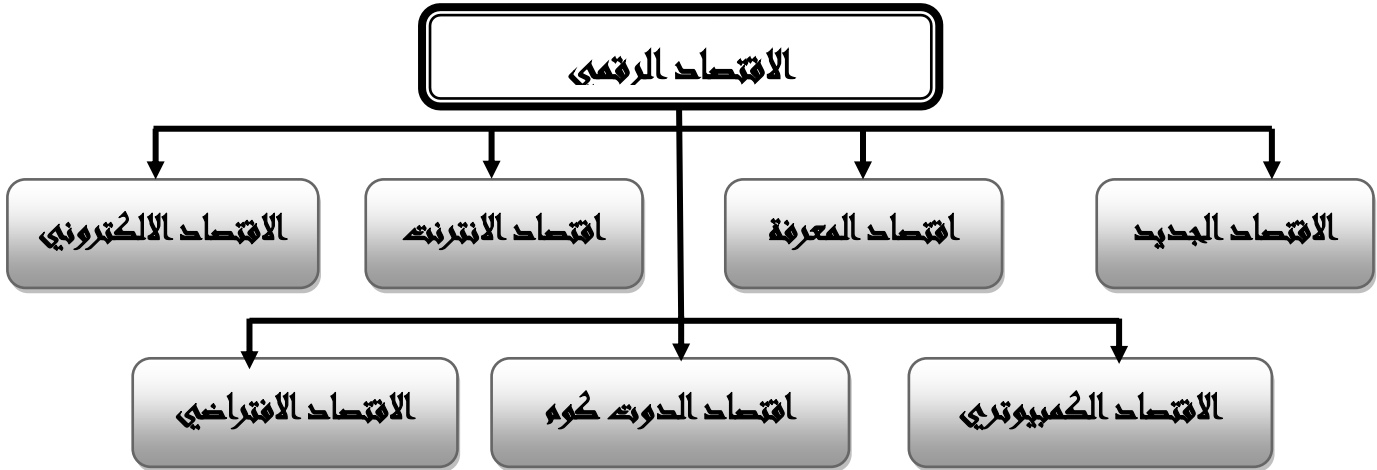
ج-التعريف الثالث: يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، مما يحقق الشفافية والشفافية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما¹.

د-التعريف الرابع: يعرف الاقتصاد الرقمي على أنه ذلك النوع من الاقتصاد الذي يركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تسهل عملية التدفق كل من المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى نقطة في العالم، وفي أي وقت².

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول: أن الاقتصاد الرقمي هو ذلك النوع من الاقتصاد القديم الجديد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات ومستندا في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات، التي اسقطت وألغت كل الحدود والحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من أجل الوصول إلى الأسواق بغض النظر عن أماكن وجودها وزمانها، إنه الاقتصاد اللامحدودي.

ويتخذ الاقتصاد الرقمي في عدة تسميات يمكن إبرازها على النحو الآتي:

الشكل رقم 1: تسميات الاقتصاد الرقمي



المصدر: محمد يدو،، رشيد بوعافية، " انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي"، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الخامس حول "الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة سعد دحلب البليدة، ص 5.

الفرع الثاني: خصائص الاقتصاد الرقمي ودوافعه

أولاً: خصائص الاقتصاد الرقمي

تتمثل أهم خصائص الاقتصاد الرقمي فيما يلي:

-سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات:

ويعتمد نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الإنترنت المختلفة. ويتطلب الاشتراك الفعال في تلك الشبكة وفي الاقتصاد الرقمي ضرورة توفر البنية التحتية في الاقتصاد مثل شبكات

¹: فريد النجار وآخرون، " التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة"، دار الجامعية، الاسكندرية، 2006، ص 62.

²: محمد الطيب رجم وآخرون، " واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر- دراسة تحليلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول "المستهلك والاقتصاد الرقمي"، المركز الجامعي عبد الحميد بالصوف، ميله، 23 و24 افريل 2018، ص 2.

الكهرباء وشبكات التليفونات وانخفاض تكلفة ورسوم تلك الخدمات، وتوفر الآلات والأجهزة والمعدات والمهارات والتعليم والتدريب وتوفر الموارد المالية¹؛

ب- المنافسة وهيكل السوق في ظل الاقتصاد الرقمي:

يتضمن الاقتصاد الرقمي الأعمال التكنولوجية المتمثلة بالتجارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات التوصيل الإلكترونية والمعلومات الإلكترونية و البرمجيات، وهذه الأعمال تختلف باختلاف حجم المعاملات الاقتصادية ومكونات الناتج المحلي الإجمالي و التخصص و الموارد و القطاعات الاقتصادية، لذلك يرى معظم الاقتصاديين أن مكونات الاقتصاد الرقمي تختلف باختلاف نطاق الاقتصاد، كما يختلف هيكل السوق استنادا إلى تطبيق تكنولوجيا المعلوماتية و تطور منظومة الاتصالات في الاقتصاد الرقمي و يكون ذلك على مستوى الاقتصاد الدولي أو المحلي²؛

ج- مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي:

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا أساسيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي في الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية، كما يؤثر الانترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل التي تعتمد كثيرا على التكنولوجيا في أداء مهامها³؛

د- الاقتصاد الرقمي يوفر المعلومات لاتخاذ القرارات:

يمكن التحكم في المعلومات باستخدام الفعال للمعلومات وتوظيفها لخدمة القرارات والسياسات الاقتصادية، وتساعد مهارات إدارة المعلومات في نجاح اتخاذ القرارات الاستثمارية بعيدة المدى بدقة، ويوفر الاقتصاد الرقمي المعلومات عن طريق تعلم كيفية تحديد الاحتياجات المعلوماتية ثم اختيار المصادر المناسبة للمعلومات الأساسية والهامة أي إدارة الصادر والوارد من المعلومات بطريقة أكثر كفاءة وتأثير وهناك عدة أنواع من المعلومات⁴:

❖ المعلومات الإلكترونية: تشمل البريد الإلكتروني والانترنت والمواد المسجلة على أشرطة الفيديو والمعلومات الموجودة على الأقراص الصلبة؛

❖ المعلومات المنطوقة: المكالمات الهاتفية والحوارات؛

❖ المعلومات المطبوعة: التقارير والفاكسات.

ويوفر الاقتصاد الرقمي للمعلومات المثالية من حيث الحداثة والكفاءة والأهمية والدقة وإمكانية التحقق من صحتها. ويحقق الاقتصاد الرقمي السيادة Information Master في إقناع الآخرين ودعم القرارات.

هـ- وأوجدت العولمة الرقمية والانترنت اقتصادا بلا حدود، وأصبحت الدول الناشئة حديثا تتحدى العملاقة الصناعيين في الوصول إلى المستهلكين، والحصول على حصة من السوق في كل مكان في العالم⁵.

¹ فريد راغب النجار، "الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 12.

² محسن خضير عباس، مصطفى راشد علي، "تحليل أثر الاقتصاد الرقمي على التنمية في بيئة الدول العربية"، مجلة الملتقى للعلوم الادارية والاقتصادية، العراق، العدد 3، 2020، ص 165.

³ محسن خضير عباس، مصطفى راشد علي، مرجع سبق ذكره، ص 165.

⁴ سعيد بن دنيدينة، عامر بوعكاز، "سبل ووسائل حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي"، مجلة البناء الاقتصادي، الجزائر، جامعة الجلفة، العدد الأول، جوان 2018، ص 69.

⁵ حسين العلي، مرجع سبق ذكره، ص 5.

ثانيا: دوافع الاقتصاد الرقمي

هناك العديد من المحركات التي دفعت ومازالت تدفع الاقتصاد الرقمي إلى المزيد من التطور والتقدم تتمثل فيما يلي¹:

1_ العولمة:

يلاحظ اليوم أن العولمة أوجدت اقتصادا بلا حدود، إذ أن السوق بأشكالها المختلفة لم تعد محصورة داخل بلد معين، فالدول الأوروبية من خلال الاتحاد الأوروبي أصبحت قوة اقتصادية هائلة عندما تجاوزت حدودها السياسية أو الجغرافية وأصبحت شريكا فاعلا في التجارة العالمية، ويلاحظ كذلك أن معظم الدول الصناعية والدول الناهضة كالصين مثلا تتسابق للوصول إلى أسواق جديدة، والحصول على حصة من السوق في كل مكان من العالم.

لم تقتصر التغيرات على حدود المكان فقط، ولكن الزمان أيضا، حيث أصبح إيقاع العمل مستمرا على مدار الساعة، وهذا يعني ضرورة وجود منحنى عمل عالمي لدى الشركات والمؤسسات حتى تستطيع المنافسة والبقاء، ورد ذلك كله إلى العولمة بأبعادها المختلفة، إذ كان للعولمة الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والسياسية الدور الأبرز لنشوء الاقتصاد الرقمي بمنتجاته العولمة، وأسواقه الممتدة، ولعل المستقبل سيظهر تحولات أكثر عمقا من التي نشهدها الآن.

2_ الشركات المتعددة الجنسيات:

إن الشركات المتعددة الجنسيات تحتكر مستويات القمة من التكنولوجيا في العالم، وعلى رأسها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي هي أهم محركات الاقتصاد الرقمي، حيث أن الاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينظر اليهما من زاوية واحدة.

وهذه الشركات صار منتجها الوحيد الذي تصدره هو "المعرفة الصريحة"، المتجلي معظمها بالمنتجات الرقمية، وهي الوعاء الذي يتركز فيه رأس المال بشكل ضخم، مما سبب طردا جماعيا لكثير من رأسمالين العالم عن الساحة. فحسب قائمة فورتشن هناك فقط 500 شركة على مستوى العالم متعددة الجنسية تتحكم الآن في الاقتصاد العالمي وتستحوذ عليه، مستحدثة أساليب جديدة في العمل والإدارة. وذلك من خلال تحكمها بالقدرة التكنولوجية التي يتم استخدامها في القيام بالنشاطات الاقتصادية، وذلك من خلال امتلاكها القدرات المرتبطة بتوليد المعرفة التكنولوجية، ونتاجها، ومن ثم نقلها وتوزيعها.

3_ الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة:

إن ارتباط مفهوم الاقتصاد الرقمي بالتكنولوجيا يعد أمرا طبيعيا، وبالتالي فإن التكنولوجيا تشكل أحد أهم محركاته الدافعة. إذ أن التكنولوجيا كأحدى صور تجليات المعرفة تعد وقودا يحفز على التطور الدائم ويعطي الاقتصاد الرقمي أبعاده العصرية والمستقبلية، وأن التطور التقني السمة الأساسية المرافقة لحركة التاريخ، والمحرك الدافع لجملة القضايا الاقتصادية والاجتماعية، حيث ساهمت التقنية الحديثة كمثل منظور في تطور العلوم وتطبيقاتها التكنولوجية بسرعة كبيرة، وهذا بالأساس ما أعطى التكنولوجيا قوتها وسلطتها الحالية، وهو ما جعل العالم الحديث وتطبيقاته التكنولوجية المعاصرة ذات تأثير بالغ الأهمية على الإنسان في هذا العصر مقارنة مع أي وقت مضى من تاريخ البشرية باعتباره القاعدة الأساسية للاقتصاد الحديث، ووسيلة لخلق الثروة، والضرورة الاستراتيجية لتحديد المتطلبات.

¹: حسين العلمي، مرجع سبق ذكره، ص ص 16، 17.

ساهم التقدم التكنولوجي في زيادة رأس المال وخلق منافسة شديدة فيما بين الشركات المصنعة عبر تناغم الأفكار العلمية وتطبيقها من قبل المهندسين والعلماء في الواقع العملي، لذا توسع دور البحث والتطوير الى أقسام كبيرة مع مهارات تقنية وقانونية وإدارية في المحافظة على الموقع الصناعي وإشارة على النوعية والكفاءة الإنتاجية والكلفة¹.

الفرع الثالث: أهمية الاقتصاد الرقمي

يشكل الدور الذي تلعبه الرقمنة في الوسائل الاقتصادية عملاً رئيسياً في ظل القدرة الكاملة على تحقيق الاستفادة المثلى، إذ يمكن تبيان أهمية الاقتصاد الرقمي على النحو التالي:

_ يحقق التبادل الإلكتروني بخلق أسواق ومنشآت افتراضية تلغي قيود الزمن والمكان من خلال التجارة الإلكترونية ومختلف التعاملات الإلكترونية سواء في المجال البنكي أو التعليمي إلى غير ذلك من المجالات²؛

_ تعد وسيلة متميزة وغير مسبقة للوصول إلى الأسواق العالمية³؛

_ يعتبر وسيلة فعالة للقيام بعقد الصفقات بين المتعاملين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بينهم؛

_ يؤدي إلى تبادل المنافع ما بين المتعاملين من بائعين ومشتريين، كما يعمل على ترشيد قرارات المتخذة، بما يتميز به من

تدفق المعلومات في الوقت المناسب، وبطريقة منسقة ودقيقة؛

_ يساهم في تبسيط وتنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء عن التأخير في إصدار القرارات

الإدارية ومنع الأخطاء وتخفيض التكاليف وبالتالي المحافظة على حقوق أصحاب المشروع، وزيادة الربحية؛

_ يساعد الشركات على إتباع نظم التصنيع الحديثة والتي تتم بمساعدة الحاسب الإلكتروني من حيث تحديد تعاقب

عمليات التشغيل وأسلوب التشغيل على أجزاء المنتج، وعمليات التحكم والرقابة، وتخطيط الاحتياجات من المواد وموارد

التصنيع والتوقيت المحدد؛

_ اسهامه في توليد فرص العمل في مجال التقنيات الإلكترونية المتقدمة التي توفر فرص عمل باستمرار لرأس المال

البشري⁴؛

_ قدرتها على تحقيق النمو في السوق المنافس من خلال الدور الذي يلعبه التسويق الإلكتروني.

المطلب الثاني: هيكل الاقتصاد الرقمي ومكوناته

إن التطور الهائل الذي شهده قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالرغم من وفرة شبكات الاتصالات مكنت

المؤسسات من الاتصال بعملائهم في شتى بقاع العالم، إلا أنه يعتبر غير كافي لبناء اقتصاد رقمي يساهم في تحقيق تنمية

فعالة، ما لم يدعم بعناصر أخرى مساعدة لتنظيم الاقتصاد الرقمي.

¹: حسين العلمي، مرجع سبق ذكره، ص ص 17، 18.

²: نبيلة لزرقي، "الفجوة الرقمية بين الدول المتطورة والنامية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهران، 2015، ص 40.

³: محمد يدو، رشيد بوعافية، مرجع سبق ذكره، ص 11.

⁴: عبد اللطيف شهاب أحمد، وسام قاسم لفته، "الاقتصاد الرقمي وأثره في تطوير الصناعة السياحية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 118، ماي 2017، ص 323.

الفرع الأول: هيكل الاقتصاد الرقمي

يتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الإلكترونية التي تتشابك مع بعضها البعض من خلال شبكات المعلومات الداخلية والأخرى الدولية، ويعتبر البريد الإلكتروني ومواقع الأنترنت القاعدة العريضة لتحقيق التشابكات الاقتصادية بين المؤسسات لتنفيذ التجارة الإلكترونية، أي تبادل السلع والخدمات والأموال عبر الأنترنت أو تحويل الأموال بين البائعين والمشتريين والبنوك باستخدام الأموال البلاستيكية. بالبريد الإلكتروني عبر الأنترنت والأدوات الإلكترونية الأخرى، ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضا تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة أو التجزئة عن طريق قنوات التوزيع الإلكترونية، وهو ما يسمى بالبنوك الإلكترونية، ويحقق ذلك سرعة المعاملات والتجديد المستمر فيها. وتقوم الشركات المساهمة الإلكترونية في الاقتصاد الرقمي بتصميم موقع على شبكة الأنترنت وكتالوج إلكتروني للتعريف بالشركة ونشاطها وخطتها ومراكزها المالية وأسواقها وأهداف تصديرها لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية، وتستخدم الشركات أيضا المؤتمرات المعدة بالفيديو والمؤتمرات التليفونية لنفس الأغراض¹.

الفرع الثاني: مكونات الاقتصاد الرقمي

يجمع الاقتصاد الرقمي بين عناصر ذو علاقات متشابكة للمساهمة في نمو الاقتصاد العالمي، مما شكل ضغط على اقتصاديات الدول المتنافسة، وهنا يبرز دور الدول في دعم الباحثين ومؤسسات البحث والتطوير لتحسين الاقتصاد محليا ودوليا، من خلال الإلمام بالعناصر المتفاعلة مع بعضها البعض والمتمثلة في:

أولا: المنتجات الرقمية:

هي الصفة الأساس التي تميز الاقتصاد الرقمي ولا تشتمل على البرامج الإلكترونية والموسيقى فقط، بل تتعداه ليشمل الكتب والجرائد والمجلات الرقمية وكذلك الخدمات الرقمية التي تقدم مثل حجز تذاكر السفر والخدمات المصرفية وحتى ظهور العملة الإلكترونية. كل ذلك أدى إلى ظهور المجتمعات الرقمية. وأن ما يميز المنتجات الرقمية هو إمكانية إنتاجها حسب رغبة الزبائن، وأن الإنتاج الرقمي تكون تكلفته الحدية صفر حيث أن الجزء الأكبر من تكاليفها هو التكاليف الثابتة، أما التكاليف المتغيرة هي قليلة جدا لذا نرى أن هذه المنتجات تحقق أرباح كبيرة².

ثانيا: المستهلكون:

يمتاز الاقتصاد الرقمي بوجود عدد كبير من المستهلكين، فكل من يدخل على الشبكة الإلكترونية يعد زبون محتمل أن يستهلك السلعة الموجودة، حيث بإمكانهم البحث والاختيار وحتى المساومة بسبب وجود عدد كبير من السلع الرقمية المعروضة التي تتيح له حرية الاختيار.

¹ فريد النجار، "الاقتصاد الرقمي- الأنترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الإلكترونية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2007، ص 31.

² صفاء عبد الجبار الموسوي، وآخرون، "تحليل أثر متغيرات الاقتصاد الرقمي وقياسه على اقتصاد دولة الإمارات العربية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد 18، 2013، ص 186.

ثالثاً: البائعون:

وهم كل مؤسسة تعرض منتجاتها على الأنترنت، فالترويج والدعاية والإعلان يتم إلكترونياً خاصة في السلع التي لا تكون مادية ملموسة، بل هي افتراضية مثل أمازون دوت كوم (Amazon.com) ومنظمة ياهو (Yahoo)، وأن السوق الافتراضي هو سوق يمتاز بحرية الدخول والخروج إليه بسبب عدم وجود عوائق تمنع الدخول.

رابعاً: المنظمات المسؤولة عن الهياكل القاعدية:

أي تتمثل بالمنظمات والجهات المسؤولة عن توفير البرامج، الحاسبات الإلكترونية، شبكات الاتصال وتوفير الهيئات الاستشارية من أجل ضمان سير العملية بجودة وكفاءة عالية.

خامساً: الأنظمة والقوانين:

أي سن القوانين والأنظمة الداعمة للاقتصاد الرقمي، من أجل تقليل الآثار السلبية وحماية المستهلكين والعاملين في ظل فضاء النطاق العريض¹.

سادساً: البنى التحتية الداعمة:

هي مجموعة البنى التحتية الاقتصادية التي تستخدم في دعم عمليات وأنشطة الأعمال الإلكترونية وتبادل التجارة الإلكترونية، حيث تتضمن هذه البنى التحتية شبكات الاتصال الهاتفي السلكية واللاسلكية، خدمات الأقمار الصناعية، الكيانات البرمجية، العنصر البشري المدرب والمؤهل، خدمات مواقع الويب، خدمات الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت والخدمات الاستشارية وغيرها².

الفرع الثالث: الاقتصاد الرقمي ومدى اختلافه عن الاقتصاد التقليدي

هناك العديد من الخصائص التي شكلت جوهر الاقتصاد الرقمي وجعلته يتفوق على منافسه التقليدي، ويعتبر الاختلاف الأكثر وضوحاً آلية تسخير التكنولوجيا، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم(01): مقارنة بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي

الاقتصاد التقليدي	الاقتصاد الرقمي	المعيار
مستقرة	متحركة	من الناحية الاقتصادية الأسواق
قومية (مخاطر مستقلة)	عالمية (عامة ومحلية)	حدود المنافسة
تصنيعية في جوهرها	خدمية /معلوماتية في جوهرها	البنية
مواد خام ورأس مال طبيعي	رأس مال إنساني واجتماعي	مصدر القيمة

¹: صفاء عبد الجبار الموسوي، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 186.

²: وفاء حميدوش، لمياء عماني، "الصيرفة المحمولة كمدخل معاصر للاقتصاد الرقمي: واقع و آفاق"، ورقة بحث مقدمة الى الملتقى الوطني الثالث حول "المستهلك والاقتصاد الرقمي"، المركز الجامعي عبد الحميد بالصوف، ميله، 23 و24 افريل 2018، ص 5.

<u>من ناحية الأعمال</u>	
تنظيم الإنتاج	إنتاج مرن
المحرك الرئيسي للنمو	ابتكار/معرفة/التجديد/الاختراع
المحرك التقني للنمو	الرقمنة
مصدر الميزة التنافسية	الابتكار/الجودة/القدرة على التكيف
أهمية الأبحاث/الابتكار	كبيرة
العلاقة مع الشركات	تعاون وتفوق
إنتاج كبير	إنتاج مرن
رأس مال/عمل	ابتكار/معرفة/التجديد/الاختراع
المكينة	الرقمنة
خفض التكلفة من خلال الموازنة	الابتكار/الجودة/القدرة على التكيف
بين المنخفضة والمتوسطة أداء منفرد	كبيرة
	تعاون وتفوق
<u>من ناحية المستهلكين</u>	
الأذواق	سريعة التغير
المهارات	المهارات واسعة وقدرة التكيف
الاحتياجات التعليمية	تعلم مدى الحياة
ثابتة	سريعة التغير
مهارات عمل محددة	المهارات واسعة وقدرة التكيف
تعليم أو تدريب حرفي محدد	تعلم مدى الحياة
<u>من ناحية السوق</u>	
تغيرات السوق	سريعة لا يمكن التنبؤ بها (سوق قائم على الطلب)
حياة المنتجات والتقنيات	قصيرة
هدف المنافسة	عالي
بطيئة (سوق قائم على العرض)	سريعة لا يمكن التنبؤ بها (سوق قائم على الطلب)
طويلة	قصيرة
محلي	عالي

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على:

-محمد مدلول علي، "الاقتصاد الرقمي رؤى و آفاق- البلدان العربية دراسة حالة"، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، العدد 2، 2020، ص ص 237، 238.

بالإضافة إلى ما سبق هناك العديد من نقاط الاختلاف يمكن تلخيصها فيما يلي¹:

-يعتمد الاقتصاد الرقمي على التقنية الحديثة والإبداع الفكري، فيما يعتمد الاقتصاد التقليدي على استغلال الموارد

المتاحة؛

-لا يمكن نقل ملكية المعرفة في الاقتصاد الرقمي، على خلاف عناصر الإنتاج في الاقتصاد التقليدي؛

-إن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد وفرة، تزداد معرفتها بالاستهلاك والممارسة والنشر، فيما أن الاقتصاد التقليدي هو

اقتصاد ندرة لأن الموارد تستنفذ بالاستهلاك؛

-إن عنصر الإنتاج في الاقتصاد الرقمي يتمثل في المعرفة، فيما يتمثل في الاقتصاد التقليدي بالعمل ورأس المال؛

-استخدام العاملين بالاقتصاد الرقمي للرموز والبرمجيات أكثر من الآلات التي يستعملها الاقتصاد التقليدي.

¹: إخلاص باقر هشام النجار: "الاقتصاد الرقمي والفجوة الرقمية في الوطن العربي"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، 2007، ص ص 23، 24.

المطلب الثالث: أسس الاقتصاد الرقمي ومتطلبات العمل فيه

تبقى محاولات التكيف مع ظروف وبيئة الاقتصاد الرقمي هي الظاهرة الأكثر انتشارا يوما بعد يوم من طرف المنظمات الراغبة في الاندماج والبقاء في ظل هذا النظام الجديد.

الفرع الأول: أسس الاقتصاد الرقمي وعوامل الاندماج فيه

أولاً: أسس الاقتصاد الرقمي

إن الاقتصاد الرقمي بقدر ما يعتمد على تكنولوجيا المعلومات الرقمية وخصوصا الأنترنت فإنه يعتمد على الأسس والمبادئ ومن اهم هذه الأسس نذكر:

1_ قانون الأصول الرقمية:

إذ أن الأصول الرقمية لا تشبه الأصول المادية ولا تستهلك عند استخدامها، فإن الشركات تستطيع أن تنشئ القيمة من استخدام هذه الأصول في عدد لا متناهي من الصفقات مما يتطلب تغيير الآلية التنافسية في مجالها والواقع أن الشركات تتحمل تكلفة الأعداد الأولى للمعلومات لتصبح التكلفة الإضافية لإعادة إنتاجها رقمياً أقرب إلى الصفر. وهذا ما يعبر عن قانون تزايد العوائد في مجال الأصول الرقمية في مقابل قانون تناقص العوائد فيما يتعلق بالأصول أو السلع المادية. إن تزايد العوائد تحدث عنه براين آرثر والذي يطبق على المنتجات القائمة على الأنترنت والأشكال الأخرى من تكنولوجيا المعلومات. وهو يشير إلى أن الاقتصاد ينقسم إلى قطاعات مختلفة بعضها ينتج منتجات مادية، والبعض الآخر يقدم منتجات ترتكز على المعلومات. وفي هذه الأخيرة تكون التكلفة الأولية لتطوير البرمجية عالية جداً ولكن تكلفة إنتاج النسخ الإضافية منخفضة جداً. والنتيجة هي زيادة العوائد حيث أن الربحية ترتفع بسرعة مع زيادة الإنتاج¹.

2_ اقتصاديات النطاق الجديدة:

إن فضاء الأعمال وتقديم الخدمات عبر الأصول الرقمية، لا يوفر الخدمة للجميع في نفس الوقت في مجال أو سوق معينة فقط بل إنه يمكن من تقديم الخدمة في المجالات والأسواق المختلفة والمتباينة، إن اقتصاديات النطاق في العصر الصناعي كانت تعمل على إنتاج عدد من المنتجات المتنوعة على آلات الخط الإنتاجي، وبالرغم من انه كان هناك تطوراً في إدارة العمليات، إلا أن اقتصاديات النطاق ظلت تعاني من ضعف التنوع والمرونة مما يحد من القدرة على الاستجابة.

3_ اقتصاديات الحجم الجديدة:

إن اقتصاديات الحجم التقليدية تقوم على أن إنتاج الحجم الصغير يتم من خلال شركات صغيرة، وكلما زاد الحجم يصبح من دواعي الجدوى الاقتصادية إنجازها من قبل شركة كبيرة، فتقديم الخدمة المصرفية ذات العلاقة بصفقات العملاء في نفس الوقت تتطلب توفير موظف مصرفي لكل صفقة للعمل عليها وإلا فإن خط الانتظار سيزداد، ولكم مع الأنترنت والسماح للأفراد بإجراء الصفقات من خلال الأنترنت يمكن حل مشكلة موظفين بعد الصفقات، حيث يمكن أن يتيح إمكانية إجراء جميع الصفقات من قبل جميع المتعاملين مع المصرف في نفس الوقت عبر الأنترنت.

4_ ضغط التكلفة لكل صفقة:

لا شك في أن الأنترنت أدى إلى حالة جديدة في مجال إجراء الصفقات تتمثل في النقرات تساوي صفقات فإذا كانت الشركات التقليدية تتجنب الصفقات الصغيرة لأن تكلفة تأديتها قد تكون أكبر من العائد الناتج عنها، فإنها مع الانترنت

¹: نجم عبود نجم: "الإدارة الإلكترونية"، دار المريخ، الرياض، 2004، ص ص 95-97.

ونماذج الأعمال الجديدة فإن تكلفة الصفقة قد أصبحت أقرب إلى الصفر، مما يجعل عمولة إجراء الصفقة أيضا صغيرة ولا تكاد تذكر.

5_ إعادة توازن العرض والطلب:

في العالم الرقمي ثمة تحول متزايد من خط التركيز القائم على العرض إلى خط التفكير القائم على الطلب، من أولوية الشركة القائمة على النظام التشغيلي أو تخمين ما يريده الزبون الى أولوية السوق والتفاعل في الزمن الحقيقي مع ما يريد الزبون. وهذا يعني أن ثمة سعة وقدرة فائضة تجعل العرض في أشكاله المختلفة يتسم بالوفرة وأن الطلب رغم تميزه واتساع نطاقه مع الانترنت عبر العالم يتسم بالندرة¹.

6_ اقتصاد السرعة الفائقة:

أصبحت الشركات في ظل الاقتصاد الرقمي تتميز بالمرونة في الحجم وفي التنظيم وفي المعلومات فقد أصبح استعمال البريد الالكتروني والانترنت والأقمار الصناعية يفتح المجالات الواسعة أمام تبادل المعلومات بين المنظمات مما أدى إلى إلغاء الحواجز التي يقوم عليها الاقتصاد التقليدي².

7_ تكلفة المنتج الرقمي:

إن تكاليف المنتج الرقمي تتسم بخصائص فريدة في الاقتصاد الرقمي. فالمنتجات الرقمية تتميز بهيكل وسلوك تكلفة مختلفين كثيرا عن المنتجات المادية. حيث أن إنتاج النسخة الأولى تكون في الغالب مكلفة جدا ولكن إنتاج النسخ الأخرى عنها يكون رخيصا جدا. وحسب "شايبرو وفاريان" فإن التكاليف الثابتة والمتغيرة في هذه المنتجات الرقمية لها خصائص غير اعتيادية. فالتكلفة الثابتة هي التكلفة غير المغطاة عند التعثر أو التوقف. وهذا خلاف ما هو حاصل في المنتجات المادية عموما. كما أن التكلفة المتغيرة لإنتاج المنتجات الرقمية لها سمة فريدة. حيث أن تكلفة الوحدة للنسخ الإضافية لا تزيد حتى إذا كان الحجم المنتج كبيرا جدا. مما يعني أن المنتجين لديهم القليل جدا من قيود السعة الانتاجية خلافا للشركات المصنعة للمنتجات المادية التي إن ازدادت مبيعات منتجها إلى حد معين فإن عليها أن تقوم باستثمارات كبيرة في مصنع جديد أو الآلات الجديدة للاستجابة للطلب أو المبيعات العالية. وهذا لا يحدث مع أغلب المنتجات الرقمية التي يمكن إعادة انتاجها بدرجة عالية من الإتقان بتكلفة منخفضة جدا.

8_ الكفاءة والرافعة:

إن الانترنت بوصفها التكنولوجيا الأرقى التي أوجدت قدرات فائقة للاتصالات المفتوحة مع عدد لا متناهي من المستفيدين، أدت في نفس الوقت إلى كفاءة عالية من خلال الحجم الكبير من النشاط. فالأفراد يصنعون بلايين النقرات تمكن الشركة من امتلاك خيارات كبيرة لتوريد القيمة كفرص لصنع النقود. كما أن الانترنت كتكنولوجيا فائقة أوجدت

¹: نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 101.

²: كريمة صراع، " واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2014، ص 32.

_كارل شايبرو: (من مواليد 20 مارس 1955)، هو أستاذ استراتيجيات الأعمال عبر أمريكا في كلية هاس للأعمال في جامعة كاليفورنيا، بيركلي. وهو المؤلف المشارك جنبا إلى جنب مع هال فاريان، لقواعد المعلومات: دليل استراتيجي لاقتصاد الشبكة، الذي نشرته HAVARD BUSINESS SCHOOL PREESS. في 23 فبراير 2011.

_ هال رونالد فاريان: (من مواليد 18 مارس 1947 في ووتر أوهايو)، هو خبير اقتصادي متخصص في الاقتصاد الجزئي واقتصاديات المعلومات وهو كبير الاقتصاديين في جوجل ويحمل لقب أستاذ فخري في جامعة كاليفورنيا، بيركلي.

موجة عظيمة من التشبيك الذي يعظم أداء الشبكة بدلالة رافعة الأجهزة العاملة عليها حسب قانون متكالف ومفاده أن قيمة الشبكة تتزايد بالتناسب المباشر مع مربع عدد الأجهزة العاملة عليها¹.

ثانياً_ عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي

لقد أصبح التحول إلى الاقتصاد الرقمي ضرورة ملحة تفرض نفسها، إلى أن ذلك يستدعي بعض العوامل من أهمها:

✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن وجود بنية تحتية للاقتصاد الرقمي، كصناعة البرمجيات ومعدات الاعلام الآلي يعتبر صناعة ابتكارية تقوم على إعداد وتصميم وتنفيذ واختبار برنامج تشغيل الحاسب الآلي، والذي يتضمن مجموعة أوامر للقيام بمجموعة من الأعمال المتكاملة بهدف الوصول إلى نتيجة معينة، حيث يعتمد فيها بشكل أساسي على العقل البشري، أما إنتاجها فلا يحده زمان ولا مكان وتخضع لمنظومة تسويقية متكاملة ليس لها تأثير سلبي على البيئة وعائداتها مرتفعة وتنافس الأسواق العالمية².

✓ التعليم ومجتمع المعلومات:

يعتبر الإنفاق على التعليم شكلا من أشكال الاستثمار في الرأس المال البشري، حيث أن له الأثر البالغ في التنمية الاقتصادية، وفي ظل الاقتصاد الرقمي يعتبر التعليم النطاق الذي تبني فيه الطاقات البشرية التي تحتاجها الصناعات في هذا الاقتصاد، وقد تتجلى علاقته بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في وظيفته الأساسية لإعداد عمال المعرفة باعتبارهم الركيزة المعتمد عليها في تطوير هذه التكنولوجيات، و يظهر ذلك خاصة في خدمة الانترنت التي تساهم بشكل كبير في تشجيع التعليم عن بعد و بذلك سيسهم في تجاوز الصعوبات، سواء تلك المتعلقة بالتكاليف أو المكان من أجل التعليم والتكوين، وبالتالي فإن متطلبات الاقتصاد الرقمي تقتضي ضرورة التركيز على تكوين أفراد لهم القدرة على الابداع و الابتكار و صناعة البرمجيات³.

✓ البحث والتطوير:

إن التحول نحو الاقتصاد الرقمي يقتضي رفع نسبة الإنفاق على مشاريع البحث و التطوير من الناتج المحلي الإجمالي باعتباره أحد مؤشرات الاقتصاد الرقمي و هي مرتفعة في الدول المتقدمة أكثر من باقي الدول، حيث تتقاسم الحكومات و القطاع الخاص في هذه الدول الدور في الإنفاق على مشاريع البحث و التطوير، فيتكفل هذا الأخير بتمويل المشاريع التي ينتظر أن تحقق أرباحا خلال خمس سنوات أو أقل، بينما تتكفل الحكومة بالتمويل إذا كانت الفترة من خمسة إلى عشر سنوات، فيشترك القطاع العام و الخاص في التمويل و بذلك سيكون للبحث و التطوير مردودية كبيرة على الاقتصاد الرقمي⁴.

¹: نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 103.

²: بختة بطاهر، "توجهات الاقتصاد الرقمي في البلدان العربية في ظل رغبتها في تطبيقه"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، الجزائر، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 2، 2019، ص ص 149، 150.

³: خالدية بوجحيش، عبد الكريم البشير، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد 17، 2017، ص 165.

⁴: بختة بطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 150.

الفرع الثاني: متطلبات العمل في ظل الاقتصاد الرقمي

إن أهم المتطلبات لتطبيق الاقتصاد الرقمي تتمثل على النحو الآتي¹:

أولاً_ المتطلبات الفنية: تشمل:

- تحسين البنى التحتية والارتكازية للاتصالات والمواصلات؛
- تحسين أداء العاملين بما يتوافق مع متطلبات التطوير؛
- توفير الأدوات المناسبة للتشغيل بكفاءة وفاعلية وتحديثها باستمرار.

ثانياً_ المتطلبات الاقتصادية: وتشمل:

- تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال الاقتصاد الرقمي؛
- دعم الصناعات الإلكترونية وأساسيتها وتشجيع الاستثمار في مجال الاقتصاد الإلكتروني.

ثالثاً_ المتطلبات الاجتماعية: وتشمل:

- إيجاد أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة؛
- تبني آليات تشجيع الأفراد على تقبل ثقافة التغيير والتطوير؛
- العمل على تغيير وتحديث أنماط الثقافة التنظيمية السائدة بما يتلاءم مع ثقافة الاقتصاد الجديد.

رابعاً_ المتطلبات الإدارية: وتشمل²:

- تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير؛
- اعتماد الهياكل اللامركزية والمرنة وإعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل الشركات؛
- إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات الاقتصاد الرقمي.

متطلبات أخرى: تشمل على ما يلي:

- إصدار قوانين وتشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات الاقتصاد الرقمي وتحمي مصالح الأطراف؛
- توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكة؛
- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام الخصوصية.

ويشترط الاقتصاد الرقمي من المؤسسات المالية ضرورة الاحتفاظ بملفات دقيقة لكل من:

-إدارة القروض (للأفراد والمؤسسات والحكومات)؛

-إدارة الاستثمارات (للأفراد والمؤسسات والحكومات)؛

-إدارة سياسات التأمين؛

-إدارة الحسابات بالبنوك.

كما أن أساس الدقة في الاحتفاظ بالبيانات وتوفير أمن تلك المعلومات يتم عن طريق إدارات تكنولوجيا المعلومات في

تلك المؤسسات المالية، ويتم تشغيل المؤسسات المالية إلكترونياً عن طريق المكاتب الإلكترونية التي تستخدم³:

أ_ البريد الإلكتروني.

¹ عبد اللطيف شهاب أحمد، وسام قاسم لفته، مرجع سبق ذكره، ص 325.

² مرجع نفسه، ص 325. ص 325.

³ عبد اللطيف شهاب أحمد، وسام قاسم لفته، مرجع سبق ذكره، ص 325.

ب_ الأنترنت.

ج_ النشر الإلكتروني.

د_ البيانات المرئية.

هـ_ قواعد البيانات الفورية.

المطلب الرابع: تقييم الاقتصاد الرقمي

اتسم الاقتصاد الرقمي بجملة من الايجابيات، كما نتج عنه جملة من السلبيات نستعرضها كما يلي:

الفرع الأول: ايجابيات الاقتصاد الرقمي: والمتمثلة في¹:

-إن هذا النمط الجديد من العمل استغله القطاع الخاص لما يحققه له من عوائد، حيث تخفف الشركات والمؤسسات من التزاماتها تجاه العاملين فيها كالتأمينات والتعويضات وغيرها؛

-استثمار الطاقات التي يملكها المؤهلين ولم يتمكنوا من الالتحاق بالأعمال الاعتيادية، وهذا مما يطور الاقتصاد ويعزز من نشاطه، فالاقتصاد الرقمي يجعل من الكفاءات مرتكز الموارد الاقتصادية على عكس الاقتصاد التقليدي، مما يحسن مستوى المعيشة ومحاربة الفقر في الدول النامية؛

-يساعد على سرعة التحول إلى نظام السداد الإلكتروني، وتحويل المجتمع إلى مجتمع غير نقدي، ويترتب على ذلك الحد من المخاطر المالية والوقاية من صعوبة السداد؛

-يجعل من تأهيل العاملين في قطاعه ضرورة مستمرة لا مرحلية، فالتكنولوجيا لا تقف عند حد والتطور فيها مستمر؛

-إن الاقتصاد الرقمي كان سببا في ظهور البنوك الإلكترونية لتوفير خدمات أقل تكلفة لتحسين السرعة والجودة في مشروعات الاستثمار؛

-فتح الباب أمام ظهور التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، وذلك من خلال الإعلانات التجارية والخدمية والوظيفية عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة؛

-أدى إلى ايجاد ما يعرف ب «الحكومة الإلكترونية»، أي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأعمال الحكومية مما يرفع مستوى جودة الأداء الحكومي.

الفرع الثاني: سلبيات الاقتصاد الرقمي

هناك مجموعة من السلبيات للاقتصاد الرقمي نذكر من بينها²:

-تأخر القوانين والتشريعات المنظمة له في الكثير من الدول النامية ومنها معظم الدول العربية والمسلمة عن التطور المتسارع الذي يشهده هذا القطاع، وتبرز أهمية هذه التشريعات في تعزيز ثقة الناس بالتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية وحفظ حقوق الملكية الفكرية؛

-إن الاقتصاد الرقمي كان سببا في انتشار الجرائم الإلكترونية والتي تتسم عادة بأنها عسرة الاكتشاف والإثبات لكونها لا تترك أثرا بعد ارتكابها؛

¹: شتاتحة أم الخير، فريحة بوفاتح، "الأسرة في العالم الإسلامي في ظل الاقتصاد الرقمي"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 11، 2019، ص 232.

²: شتاتحة أم الخير، فريحة بوفاتح، مرجع سبق ذكره، ص 233.

-توقع زيادة البطالة حيث يعد الاقتصاد الرقمي من أكبر المسببات المتوقعة لزيادة البطالة لكن في المقابل فإن الاقتصاد الرقمي قد عمل على إيجاد العديد من فرص العمل التي تحتاج إلى كفاءات؛
-من السلبيات المتوقعة للاقتصاد الرقمي أنه سيعزز الفوارق بين المجتمعات المتقدمة والمجتمعات النامية؛
-إن تقنية التكنولوجيا تفتح الغريزة أمام المستهلكين لمزيد من الشراء، فعرض عشرات الإعلانات على صفحات مواقع التواصل بشكل مستمر يدفع الإنسان الشراء بشغف، وربما أوقعه ذلك في شراء ما لا يحتاج.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في الاقتصاد الرقمي

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطوراً، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات الصلة بالموضوع، وذلك بتناول كل مصطلح على حذا رغم تداخل بعضها ببعض، وعليه سنتطرق لكل من: تكنولوجيا، المعلومات، والاتصال.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا

أولاً: تعريف التكنولوجيا

_ عرفت التكنولوجيا من قبل المهتمين بنظرية المنظمة "بأنها الفن و العلم المستخدم في إنتاج و توزيع السلع و الخدمات و تخفيض تكاليف الإنتاج و تطور أساليب العمل أي أنها العمليات و التقنيات و الأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد، المعلومات و الأفكار) إلى مخرجات (منتجات وخدمات)"¹.
-وتعرف التكنولوجيا كذلك على أنها: "مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة آلية متطورة"².
كذلك نقصد بها "هي عبارة عن مجموعة من المعرفة والخبرات المتراكمة المتاحة والأدوات والوسائل المادية التنظيمية والإدارية التي يستخدمها الانسان في أداء عمله أو وظيفة في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء كانت على مستوى الفرد أو المجتمع"³.

¹: صباح بلقيدوم، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي على المؤسسات الاقتصادية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013، ص 131، 132.

²: هناء عبداوي، "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 21.

³: هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

ثانيا: أهمية التكنولوجيا.

تبرز لنا أهمية التكنولوجيا في¹:

-زيادة التقدير المتاح من الموارد الطبيعية عن طريق اكتشاف وإضافة موارد جديدة، أو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عما هو موجود في هذه الموارد؛

-اكتشاف طرق ووسائل إنتاج جديدة ومن خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يتيح زيادة الانتاج وتحسين نوعيته؛

-زيادة إنتاجية الموارد الموجودة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية، من خلال التوصل إلى استنباط أساليب إنتاجية تضمن الكفاءة وبما يحقق الزيادة في إنتاجية الموارد.

الفرع الثاني: مفهوم المعلومات

أولا: تعريف المعلومات

توجد العديد من التعاريف المذكورة لمصطلح "المعلومات" نذكر من بينها:

-تعرف بأنها "كلمات أو أرقام أو رموز مقروءة أو مسموعة، تم التعبير عنها بعلاقات متتالية لنقل فكرة ما"².

المعلومات هي "مجموعة من البيانات المنظمة المنسقة بطريقة توليفيه مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الانسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها"³.

-ونقصد بالمعلومات كذلك: "هي عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين، والتي تشكل الحقائق والمفاهيم والآراء والاستنتاجات والمعتقدات التي تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع، ونحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التبويب والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين"⁴.

ثانيا: خصائص المعلومات

حتى يمكن للمعلومات أن تؤدي إلى زيادة معرفة مستخدميها من المؤسسات والأفراد بالأسلوب والوقت الملائمين لا بد أن تتوفر فيها بعض الخصائص أهمها:

دقة المعلومات: تتحدد دقة المعلومات بمدى تمثيلها للموقف أو الحدث الذي تصفه. وتتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على احتياجات المستخدم وطبيعة المشكلة ومرحلة صنع القرار⁵؛

الملائمة: ونقصد بها أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثيرها على سلوك مستخدميها؛

¹: محمد الناصر مشري، "سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزئية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2017، ص ص 20، 21.

²: مصطفى محمد رجب، "الاعلام والمعلومات في وطن العربي في ظل ازهاج العولمة"، مؤسسة الوراق، عمان، الطبعة الاولى، 2008، ص 115.

³: عبد الستار العلي وآخرون، "مدخل الى ادارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، الطبعة الثانية، 2009، ص 113.

⁴: كميليا يزغش، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009، ص 69.

⁵: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، "نظم المعلومات الادارية مدخل معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثانية، 2005، ص 42.

الوقتية: ونقصد بها تقديم المعلومة في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة؛

السهولة والوضوح: ونقصد بها أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز غير معروفة، ولا يستطيع مستخدم هذه المعلومة أن يفهمها¹؛

الشمول: ونقصد بها أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي.

ثالثاً: أهمية المعلومات

إن توفر المعلومات المناسبة وفي الوقت المناسب يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المكاسب نظراً لأهميتها في حياتنا الخاصة وللمؤسساتنا ومجتمعاتنا، حيث تكمن أهميتها في النقاط التالية²:

- المعلومات ضرورية ومطلوبة لتطوير قرارات الفرد والمجتمع ولها دور أساسي في إنجاح أي نشاط أو أي مشروع؛
- ضمان القرارات السليمة في جميع القطاعات وعلى مختلف مستويات المسؤولية؛
- توفير بدائل وأساليب حديثة لحل المشكلات الفنية واختيارات تكفل الحد من هذه المشكلات في المستقبل؛
- تساعد المعلومات في نقل الخبرات للأخريين وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة بالفعل؛
- المعلومات هي أساس عملية الاتصال الإنساني في المجتمع بكل مستوياته، وكذلك الاتصال المستعين بالحاسبات الالكترونية وبالتالي فهي محور عمل كل مؤسساته المختلفة؛
- لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا.

الفرع الثالث: مفهوم الاتصالات

أولاً- تعريف الاتصالات

نظراً لوجود مجموعة متعددة ومختلفة من التعاريف ارتأينا إلى التركيز على أهمها: تعرف الاتصالات على أنها "الوسائط الإلكترونية التي تعمل على إيصال المعلومات عبر مسافات بين الأجهزة في مواقع مختلفة"³.

ويرى محمود عودة بأن الاتصال يشير إلى "العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه"⁴.

كما عرفه قاموس أكسفورد بأنه "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات"¹.

¹ محمد الامين عسول، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 27.

² طيبة طاهري، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المؤسسات الصحية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017، ص 11.

³ فايز جمعة صالح النجار، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، ص 197.

⁴ رحيمة الطيب عيساني، "مدخل الى الاعلام والاتصال- المفاهيم الاساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الاعلامية"، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2008، ص 13.

_ كذلك تعرف الاتصالات بأنها "عملية نقل البيانات والمعلومات من مكان إلى آخر باستخدام الإشارات الكهربائية أو الموجات الكهرومغناطيسية، نظرا لقدرتها الفائقة على نقل كمية كبيرة من المعلومات في وقت قصير للغاية"².

ثانياً_ خصائص الاتصالات. يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص أهمها³:

1_ الاتصال عملية ديناميكية: حيث تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكننا في التأثير على الناس والتأثر بهم مما يمكننا أن نغير من أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة.

2_ الاتصال عملية مستمرة: حيث لا يوجد بداية أو نهاية لعملية الاتصال.

3_ الاتصال عملية دائرية: ويعني ذلك أن الاتصال لا يسير في خط مستقيم من شخص لآخر فقط، بل أنه عادة ما يسير في شكل دائري حيث يشترك الناس جميعاً في الاتصال في نسق دائري فيه ارسال واستقبال، وأخذ وعطاء، وتأثير وتأثر.

4_ الاتصال عملية لا تعاد: ويقصد هنا أنه من غير المحتمل أن يستعمل الناس رسائل متشابهة في الشكل والمعنى عبر الأزمان المختلفة لأن الكلمات في تغير وكذلك المعنى بل الحياة كلها.

5_ لا يمكن إلغاء الاتصال: من الصعب إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية حتى وإن كان غير مقصود فقد تتأسف للمستقبل أو تعتذر بإرسال رسالة أخرى ولكم من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية إذا ما تم توزيعها.

6-عملية معقدة: بالإضافة إلى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة فهي معقدة أيضاً لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع يجب اختيارها بدقة عند الاتصال والإستيفشالات.

ثالثاً: أهمية الاتصالات: وتتمثل أهمية الاتصالات فيما يلي:

-ارسال واستقبال البيانات والمعلومات، وتنفيذ المعالجة الأولية للبيانات⁴؛

-تأمين أفضل المسارات لإرسال الرسائل، وتحقيق التوافق بين المرسل والمستقبل؛

-تحويل الرسائل من شكل إلى آخر حسب البيئة، ومن سرعة الحاسوب إلى سرعة خط الاتصال والعكس؛

-الاتصالات وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة⁵؛

-تعد عملية الاتصالات بين الأفراد ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي.

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الانسانية على الأصبعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدولة على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

¹ محمد الصيرفي، عبد الغنى حامد، "الاتصالات الدولية والنظم المعلومات"، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، بحرين، 2006، ص 7.

² سيد صابر ثعلب، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الاولى، 2011، ص 33.

³ محمد الصيرفي، عبد الغنى حامد، مرجع سبق ذكره، ص 11-15.

⁴ نادية غوال، "الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودوره في تحقيق التنمية المستدامة"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019، ص 31.

⁵ فاطمة هوارى، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الاعمال"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2020، ص 25.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصائصها

أولاً- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لم تحظى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كغيرها من المصطلحات الحديثة بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت تبعاً لرؤية كل واحد لها، لذا سيتم إدراج عدة التعريفات كالآتي:

_تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي " جميع التقنيات الحديثة المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات، الملموسة منها وغير الملموسة، والموضوعة في انسجام مدمج ومنظم تحت تصرف أفراد المؤسسة من عاملين ومدراء بغية تحسين أدائهم ونتاجيتهم"¹.

_ اما الزعبي وآخرون فينظرون إليها بأنها " مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها على شكل الكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب"².

_تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE): " عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمفهومها الواسع على أنها مجموع القطاعات الاقتصادية التي تعمل على تصوير ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية"³.

_ يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها " مجموعة من الأدوات والشبكات التي تمكن من ربط الأطراف والأشخاص والتعامل مع البيانات والمعارف من مصادر مختلفة بشكل سريع وفعال، وإن مثل هذه التكنولوجيا يتم الاستثمار فيها بوصفها وسيلة يتم عن طريقها تسخير البيانات والمعارف المتاحة بقصد تطوير أدائها وتحسين تنافسيتها على مستويين الداخلي والخارجي بشكل سريع واقتصادي"⁴.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة من الأدوات والأجهزة، التي تسمح باستقبال البيانات والمعلومات وخبزها ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، باستخدام برمجيات متعددة الوسائط السمعية والبصرية والنصية، وتوصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم، وكذا الاطلاع عليها في أي وقت، دون حواجز أو قيود.

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتميز تكنولوجيا المعلومات بجملة من الخصائص يمكن اختصارها فيما يلي⁵:

¹: زرار العياشي، كريمة غباد، " استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية"، دار صفاء، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 30.

²: كميليا يزغش، مرجع سبق ذكره، ص 72.

³: شهرزاد بن بوزيد، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2012، ص 74.

⁴: خالدية بوجحيش، عبد الكريم البشير، مرجع سبق ذكره، ص 160.

⁵: نفيسة حجاج، " أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص 5، 6.

_النممنة: الأسرع الأصغر والأقل تكلفة، وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها مع انخفاض في أسعارها سنويا مما يجعلها موضوع طلب دائم وكبير في جميع الميادين وخاصة ميدان التسيير والاقتصاد.

_النمو بوتيرة متزايدة: حيث يرتبط التطور الاقتصادي ارتباطا وثيقا بالتطور في تكنولوجيا المعلومات فكلما تطورت هذه الأخيرة صاحبت معها تطورا ملحوظا في النظام الاقتصادي ككل، مما يؤدي إلى التغير السريع في قطاعات الأعمال الأخرى، وبالتالي إمكانية تكيفها مع هذا التغير.

_سهولة الاستخدام: حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل وأمثلة ذلك: الفيديو، الفاكس وأجهزة الكمبيوتر والانترنت.

_الشيوع والانتشار: أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.

_قابلية التواصل: أي إمكانية ربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من التكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.

_اللاجماهيرية: بمعنى الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

_اللاتزامنية: حيث يكون بإمكان المستخدم ارسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه.

-اللامركزية: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأسره.

-المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد مستعملها فعند استعمالنا مثلا للحاسوب قد نستخدمه لكتابة نصوص أو من أجل استخدام برنامج معين أو لأغراض أخرى وبالتالي فإن استعمال الحاسوب يختلف من شخص لآخر وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة.

_تقليص الوقت: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعمل على تقليص وقت الاستجابة للطلبات، بمعنى يساعد على السرعة في إدارة وإنجاز الأعمال المصرفية، كما أنه يساهم في التقليل من الإجراءات والخطوات التنفيذية، بالإضافة إلى أنه يساعد العميل في الحصول على الخدمة بسرعة عالية كمعرفة الرصيد، إجراء عمليات التحويل، التعرف على الخدمات المصرفية¹.

_التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة².

¹ سماح مهبوب، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2014، ص 21.

² عفاف خويلد، "فاعلية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة ماجستير، (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009، ص 47

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للاقتصاد الرقمي

في بداية التسعينات زادت الموارد المخصصة لإنتاج المعارف عن طريق التدريب والتعليم والأبحاث والتنمية والتنسيق الاقتصادي، وبرزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة التي تميزت بنمط جديد لسير العمل الاقتصادي وانخفاض التكاليف ونشر المعلومات وامتلاكها، ولقد أدت إلى ظهور اقتصاديات مرتكزة على المعرفة مثل الاقتصاد الرقمي.

وعليه فإن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عملت على ازدهار الاقتصاد الرقمي من خلال تأثيرها في الاقتصاد كما يلي¹:

➤ تساهم التكنولوجيا الجديدة على تحصيل أرباح مهمة عن طريق الإنتاج في مجال معالجة المعلومات وتخزينها وتبادلها، وهذه الأرباح شجعت العديد من الدول لتبني الخطط والاستراتيجيات لغرض ضمان نجاح عملية الاستفادة من هذه التكنولوجيا؛

➤ تعزز في توليد النشاطات الجديدة وتدعم التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية التي تعمل على تقليل الروتين السائد وزيادة فعالية النشاطات الاقتصادية من خلال العمليات التجارية والمهام الملقاة على عاتق الحكومة والمواطنين في آن واحد؛

➤ تحث على اعتماد نماذج التنظيم الجديدة المرتكزة على الاستغلال الأفضل للمعلومات من حيث النشر والتوزيع؛

➤ تساعد على زيادة فعالية الاقتصاد الرقمي من خلال استخدام أحدث التقنيات لمعالجة البيانات؛

➤ الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في خفض تكاليف الإنتاج وتنظيم الشركات فهي تساهم في تحسين المعاملات التجارية وتطوير البحوث العلمية، كما أنها تزيد الشفافية وتقلل الأجال، إضافة إلى تخفيض تكاليف النقل والاتصالات، وتزيد من فعالية المهام وسرعتها؛

فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسمح بطرح مجموعة من السلع المعلوماتية المجانية أو الشبه مجانية، وتتيح للمستهلك فرصة للتعرف على السلع المختلفة والمتنوعة فيجعله يختار السلع المناسبة له حسب الذوق والسعر والجودة نتيجة لتعدد الخيارات، وبفضلها يمكن تحسين إطار التبادل وهيكل السوق وزيادة الفاعلية الاقتصادية، فهي الدعامة التكميلية للسماح بالتبادل بين المؤسسات والمستهلكين في إطار تبادل أكثر اتساعاً، أكثر كفاءة ومرونة.

الفرع الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في²:

• الأعمال الممكن تشغيلها وادائها؛

• التكاليف الكلية للنظام؛

• طبيعة وخبرة المستخدم؛

• ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات؛

• أمن المعلومات؛

• إمكانية تشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة؛

¹: نبيلة لزرقي، مرجع سبق ذكره، ص ص 19، 20.

²: زرزار العياشي، كريمة غياد، مرجع سبق ذكره، ص 35.

- سرعة تطوير النظام؛
- القدرة على التغيير وللتعديل؛
- قدرة تحمل اعمال إضافية؛
- إمكانية تكبير الإمكانيات؛
- زمن الضمات؛
- المجهود اللازم للحفاظ على النظام.

المطلب الثالث: مكونات وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعتبر المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أشبه ما تكون بمنظومة متكاملة تعمل بشكل مترابط لضمان عملها بطريقة فعالة حيث تنتقل من خلالها المعلومات بسرعة كبيرة وبالتالي تساهم في تطور الدول والمنظمات

الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تحتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى:

أولاً: الأجهزة:

هي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، والتي هي مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات.

والحاسوب هو جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات، حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات، والحاسوب يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها رموز، كلمات، صور وغيره، حيث تحول إلى سلسلة من الأشكال الثنائية تسمى bit ويمثل بالرقم صفر أو واحد والحاسوب الرقمي يتعامل مباشرة مع الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى byte وتستخدم لتخزين الأرقام والرموز والكلمات والصور وغيرها¹.

ثانياً: البرمجيات:

تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية، وتقوم بمختلف التطبيقات، ولأهميتها أصبحت التكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب.

تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات. وتنقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى:

-برمجيات النظام: تعتبر البرمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته بعضها ببعض، ويضم هذا النوع برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعد من قبل الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيع داخليا، وتعتبر جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.

-البرمجيات التطبيقية: هي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة، وتشتمل على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها. وتعتبر

¹: الميلود سحانين، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سيدي بلعباس، 2017، ص 33 34.

البرمجيات التطبيقية ضرورية جدا في أداء عمليات منظمات الأعمال، إذ تتوفر برمجيات خاصة بأساليب الرقابة الإحصائية للعمليات، وطرق التنبؤ بالطلب والبرمجة الخطية...إلخ

-برمجيات التأليف: هي مجموعة البرامج التي تعنى بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.

ثالثا: الأفراد: وينقسمون إلى ما يلي¹:

-المستخدمون النهائيون: هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام مثل المديرين، العملاء...إلخ.

-الاختصاصيون الفنيون: هم المسئولين عن تشغيل واستدامة النظام، والذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنيا، ومنهم محللو النظم ومطورو البرامج ومشغلو النظام من العاملين.

رابعا: قواعد البيانات: هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزنة على أجهزة ووسائل تخزين البيانات؛ مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسوب والأقراص المرنة أو الأشرطة. وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة، الأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بالتكاليف أو معلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها. وتتوفر قواعد بيانات مباشرة بعضها تنظم على شكل أرقام ومؤشرات اقتصادية وأسعار السوق، وقسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس مواضيع أو كلمات؛ مثل المواضيع المنشورة في الصحف والمجلات.

الفرع الثاني: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمات بعض التحديات، يمكن تلخيص أهمها فيما يلي²:

أولا: القرصنة التقنية وأمن المعلومات: إن القرصنة التقنية المتمثلة في نسخ محتويات الأقراص المضغوطة تشكل خطرا كبيرا يهدد الملكية الفكرية، إذ أنها تمثل انتهاكا لحقوق الغير، تمنعهم من استيفاء حقوقهم كاملة، وأنه من السهل حماية ملكية الأشياء من معدات وموارد طبيعية، لكن الأمر أكثر تعقيدا بالنسبة لحماية الملكية الفكرية، وبدون تشريع واضح عملي وسهل التطبيق ستهز أركان الرأسمالية القائمة على المعرفة، ومن الطبيعي ألا يقدر أحد على استثمار أمواله في البحث والتطوير ما لم يتأكد من تحقيق أرباح مستقبلا.

ثانيا: هجرة الأدمغة: تشكل هجرة الأدمغة جزءا مهما من التدفق المعرفي في عصر العولمة، وتتأثر بالتحويلات البيئات التمكينية الجاذبة منها أو الطاردة، فالحاجة للكفاءات والخبرات والموارد البشرية ازدادت بشكل ملحوظ في جميع أرجاء العالم، بما في ذلك أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية التي لم تعد قادرة على إنتاج المهارات محليا وأصبحت تبحث عنها في الدول النامية بشكل خاص.

وتمثل ظاهرة هجرة الأدمغة نزيفا حقيقيا يكبد البلد الأصلي خسائر اقتصادية جد معتبرة، حيث أن النفقات الطائلة التي خصصت للاستثمار في الرأسمال البشري لم يجني منها البلد العائد المنتظر، ولأن الاقتصاد الرقمي يقوم أساسا على الرأسمال البشري، فهو مهدد بشكل مباشر بظاهرة هجرة الأدمغة خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو بذلك يواجه تحديا صعبا، في اتخاذ قرارات لاسترجاع تلك العقول المهاجرة والحفاظ على العقول التي لم تهجر، وذلك من خلال توفير الظروف الملائمة التي تهيأ لهذه البيئة الملائمة للعمل والإبداع.

¹: الميلود سحانين، مرجع سبق ذكره، ص 34.

²: حسين العلمي، مرجع سبق ذكره، ص ص 29، 30.

ثالثاً: الفجوة الرقمية: إن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيؤدي إلى توسيع الفجوة الرقمية بين الذين يملكون التكنولوجيا والذين لا يملكونها، وأن خطورة الفجوة الرقمية لا تتعلق بانعكاساتها التلقائية المباشرة على الدخل بقدر ما تتعلق بانعكاساتها على النفوذ، والتي تعود بسلسلة من الانعكاسات السلبية المتصاعدة على الأمن والصحة والتعليم والعلاقات الانسانية والدخول، وكذلك على الحق الإنساني في الابداع وفي الاستفادة من المعلومات.

المبحث الثالث: مظاهر التحول الى الاقتصاد الرقمي

إن التحول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الرقمي يعد من الابتكارات الرقمية بوصفها نتاج بيئة ثقافية مؤسسية تعمل على المهارات والابتكارات المتقدمة، واقتصاديات تسودها القدرات والأفكار وغير ذلك. ولعل من أبرز التطورات التي نشهدها في الآونة الأخيرة سيطرت الأنترنت على كثير من مجالات الحياة والأعمال، إذ باتت من الصعوبة إيجاد مجال لم تلجه الانترنت بصفة عامة، ولهذا برز الاقتصاد الرقمي من خلال تطبيق مجالاته من التجارة، الإدارة، وغيرها من التطبيقات.

المطلب الأول: التجارة الإلكترونية

إن ما يشهده العالم اليوم من تغيرات متسارعة ومتطورة جعلت التقنيات الحديثة للاتصالات تغلغل في بعض القطاعات مثل القطاع المالي والمصرفي وكذا قطاع التجارة بحيث أصبح جانب كبير من المعاملات التجارية تتم عبر الانترنت وغطت هذه الأخيرة مساحات كبرى من عالم التجارة وساهمت بشكل كبير في تغيير طبيعة المعاملات التجارية من الشكل التقليدي البطيء إلى الشكل الإلكتروني المتسارع وبالتالي تحولت التجارة التقليدية إلى التجارة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف التجارة الإلكترونية وخصائصها

أولاً: تعريف التجارة الإلكترونية

يرجع مفهوم التجارة الإلكترونية إلى بداية السبعينات من القرن العشرين وذلك عندما استخدمت المنظمات الأمريكية شبكات خاصة تربطها بعملائها ومنظمات أعمالها، وفي أوائل السبعينات بدأت تطبيقات التجارة الإلكترونية للتحويلات الإلكترونية للأموال لكن مدى التطبيق لم يتجاوز المنظمات التجارية العملاقة وبعض المنظمات، وفي نفس فترة السبعينات أتى مفهوم تبادل البيانات إلكترونياً الذي وسع تطبيق التجارة الإلكترونية من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى وامتدت تقنية من منظمات مالية إلى منظمات أخرى، ومع جعل مادة مالية وربحية في تسعينات القرن العشرين وانتشارها ونموها ظهر مصطلح التجارة الإلكترونية، ومن ثم تطورت تطبيقاتها لتصبح على ما هي عليه الآن¹.

يتكون مصطلح التجارة الإلكترونية من كلمتين هما²:

التجارة: وهي نشاط اقتصادي وتجاري معروف عند الجميع، ويتم من خلاله تداول السلع والخدمات وفقاً لقواعد ونظم متفق عليها.

الإلكترونية: فيقصد بها عملية القيام بأداء النشاط التجاري أو الاقتصادي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة وبخاصة شبكة الأنترنت وغيرها من الشبكات.

وعلى هذا الأساس لقد تعددت التعاريف التي وضعت للتجارة الإلكترونية والتي يمكن حصرها فيما يلي:

¹: فاطمة هوارى، مرجع سبق ذكره، ص 128.

²: مصطفى ربيعي عليان، " البيئة الإلكترونية"، دار صفاء، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص ص 63، 64.

_ التجارة الإلكترونية هي " عملية البيع والشراء للمنتجات والخدمات وتبادل المعلومات والأموال عبر الشبكات مثل شبكة الانترنت أو شبكات الاتصالات اللاسلكية مثل الهاتف النقال وما يصاحبها من حركات مثل عملية الطلب والاتصال وعملية الدفع والتسليم"¹.

_ عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD التجارة الإلكترونية على أنها " جميع أنواع الصفقات التجارية التي تعقد سواء بين الإدارات أو بين الأفراد والتي تتم عن طريق المعالجة الإلكترونية للبيانات سواء كانت تلك البيانات مقروءة أو لأصوات أو صورة مرئية"².

_ كما تعرف على أنها " تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالبضاعة والخدمات بواسطة تحويل المعطيات عبر شبكات الأنترنت أو الأنظمة التقنية الشبيهة، ويمتد المفهوم الشائع للتجارة الإلكترونية بشكل عام إلى ثلاثة أنواع من الأنشطة³:

- خدمات ربط أو دخول الأنترنت وما تتضمنه خدمات الربط من خدمات ذات محتوى تقني؛
- التسليم أو التزويد التقني،

■ استعمال الأنترنت كواسطة أو وسيلة لتوزيع الخدمات وتوزيع البضائع والخدمات المسلمة بطريقة غير تقنية.

_ كما تعرف أيضا بأنها " العمليات المتعلقة بتسهيل الصفقات التجارية إلكترونيا من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية في تبادل البيانات والمعلومات إلكترونيا"⁴.

مما سبق يمكن القول بأن التجارة الإلكترونية هي مجموعة متكاملة من عمليات انتاج وتوزيع وتسويق المنتجات بوسائل إلكترونية. فهي مزيج من التكنولوجيا والخدمات للإسراع بأداء التبادل التجاري وإيجاد آلية لتبادل المعلومات داخل الشركة وبين الشركة والشركات المماثلة من جهة وبين الشركة والزبائن من جهة أخرى.

ثانيا: خصائص التجارة الإلكترونية

- تتميز التجارة الإلكترونية بعدة خصائص، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- إمكانية التبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق وهذا يحقق انسياب البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في العملية التجارية دون تدخل بشري بأقل تكلفة وأعلى كفاءة وذلك من خلال التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات في الشركات الداخلة في عملية التعامل التجاري⁵؛

- الاعتماد على ركائز إلكترونية في تنفيذ المعاملات دون أي وثائق⁶؛

- اجراء العديد من المعاملات بين عدد كبير من المشاركين في آن واحد وعلى موقع واحد، مما يساهم في توفير الجهد

والوقت والمال؛

¹: مصباح خضر الطيبي، " التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري واداري"، دار الحامد، عمان، 2008، ص 31.

²: خالد ممدوح إبراهيم، " لوجستيات التجارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، اسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص 132.

³: مصطفى عليان ربيعي، " اقتصاد المعرفة"، دار صفاء، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص 263.

⁴: نجود حمري، " واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر ورفق مقتضيات قانون رقم 18.05، (قانون التجارة الإلكترونية)"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، الجزائر، المركز الجامعي لأفلوا، العدد 01، 2021، ص 4.

⁵: سوسن زهير المهدي، " تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية"، دار أسامة، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص 192.

⁶: شهيرة بولحية، شهرزاد لكحل، " أثر التجارة الإلكترونية على المستهلك الإلكتروني"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، البريكة، العدد الثالث، جوان 2019، ص 106.

-إمكانية شراء وبيع السلع الغير مادية من خلال شبكة الاتصالات كالتقارير والأبحاث والصور، وهذا تكون للتجارة الإلكترونية فاعلية أكثر على عكس الوسائل التقليدية المستخدمة في البيع والشراء؛
-تمتاز التجارة الإلكترونية بشفافية كبيرة، إذ يمكن من خلالها الحصول على المعلومات اللازمة عن العملاء، كما تمكن المستهلكين من التعرف على الأسواق بصورة أكثر شمولية مما يعزز فرصة حصولهم على السلع والخدمات ذات الجودة العالية بأقل ثمن¹.

الفرع الثاني: أهداف التجارة الإلكترونية

تهدف التجارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن حصرها كما يلي:
-زيادة معدلات الوصول إلى العملاء وبناء علاقات قوية فيما بينهم؛
-تخفيض وتقليل تكاليف الإنتاج والتسويق والتوزيع؛
-تحقيق السرعة والكفاءة في أداء الأعمال؛
-زيادة نطاق السوق، وتجاوز الحدود الجغرافية والإقليمية أمام السلع والخدمات والمعلومات؛
-القيام بعمليات التسويق والشراء والبيع عبر الانترنت²؛
-تقديم و تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، و تحسين الصورة الذهنية للمنشأة بالمقارنة مع التجارة التقليدية، و الصورة التي رسمتها وترسمها عند الكثير من الزبائن³؛
-خدمة التجارة الإلكترونية في تطوير الاقتصاد الرقمي بشكل خاص والثقافة الرقمية بشكل عام؛
-دعم الاقتصاد الوطني وخاصة في مجال الاستيراد والتصدير وذلك لإتاحتها أسواق لا متناهية في الكبر أمام القطاعين العام والخاص على حد سواء، عن طريق إلغاء الحواجز والاجراءات الجمركية بين الدول⁴.

الفرع الثالث: أشكال التجارة الإلكترونية

أولاً: التجارة الإلكترونية بين منشأة أعمال و منشأة أعمال أخرى: و هي الصفقات (طلبات الشراء و تسليم الفواتير و الدفع) التي تتم بين منشآت الأعمال، و ذلك باستخدام شبكة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات، و هي النوع السائد في معظم عمليات التجارة الإلكترونية و يمثل النسبة الأكبر، و يرمز له بالرمز B2B⁵؛
ثانياً: التجارة الإلكترونية بين منشأة تجارية و مستهلك: و يرمز لها بالرمز B2C، وهذا الشكل انتشر بشكل كبير و يستخدم من قبل العميل لشراء المنتجات والخدمات عن طريق الويب، حيث أصبح هناك ما يسمى المراكز التجارية على الانترنت أو المراكز الافتراضية و هي تقدم كافة أنواع السلع والخدمات، و يستخدم هذا الشكل من قبل المنشأة التجارية للوصول إلى أسواق جديدة؛

¹: شافية كتاف وآخرون، " واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر بين متطلبات التطبيق وتحديات التطوير"، مجلة دراسات اقتصادية، الجزائر، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 1، 2020، ص 275.

²: مصطفى خيري كنانة، " التجارة الإلكترونية"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 57.

³: أسامة معمري، جمال عمورة، " واقع ممارسة التجارة الإلكترونية في الجزائر بين التأطير القانوني وتحديات التطبيق_ دراسة تحليلية"، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة، العدد 1، جوان 2019، ص 120.

⁴: سامية آيت مبارك، " دور التجارة الإلكترونية في تفعيل الأداء التجاري"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012، ص 3.

⁵: طارق عبدالعال حماد، " التجارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 10.

ثالثاً: التجارة الإلكترونية بين منشأة تجارية والإدارة الحكومية: وهي تغطي جميع التعاملات التي تتم بين وحدات الأعمال والإدارات الحكومية، مثال ذلك ما تقوم به الولايات المتحدة الأمريكية وكندا من عرض الإجراءات واللوائح ونماذج المعاملات على الانترنت، بحيث تستطيع الشركات أن تتطلع عليها بطريقة الكترونية، وأن تقوم بإجراء المعاملة إلكترونياً دون الحاجة للتعامل مع مكتب حكومي؛

1. التجارة الإلكترونية من المستهلكين والإدارة الحكومية: بدأ هذا الشكل في الانتشار في الآونة الأخيرة في كثير من الدول، ومثال ذلك دفع الضرائب إلكترونياً كما في ماليزيا، وأصبح الآن يتم في مصر فيما يسمى بالحكومة الإلكترونية؛

2. التجارة الإلكترونية من مستهلك إلى مستهلك: ويرمز لها C2C، وقد ظهر هذا الشكل مع شيوع استخدام الأنترنت و ظهور التقنيات الحديثة الخاصة بشبكة الأنترنت، والنوع الرئيسي لهذا الشكل هو المعاملات بين المستهلكين عن طريق الرف الإلكتروني، حيث يقوم المستهلك بتقديم البضائع على المزاد فيستطيع المستهلكون الآخرون أن يزايدوا على الثمن، و يقوم الرف الإلكتروني كوسيط حيث يجعل من الممكن للعملاء أن يضعوا بضائعهم للبيع على الموقع الإلكتروني الخاص بالرف الإلكتروني، وهذا الشكل يهدد التجارة الإلكترونية التي تتم بين وحدة الأعمال والمستهلك؛

هناك شكلاً سادساً للتجارة الإلكترونية وهو التجارة الإلكترونية المبنية داخل المنظمة الواحدة، ويشمل ذلك المنظمات العالمية التي تستخدم تكنولوجيا الإلكترونيات للاتصال بين فروعها أو أقسامها أو الشركات التابعة لها¹.

الفرع الرابع: مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية

أولاً: مزايا التجارة الإلكترونية:

للتجارة الإلكترونية فوائد جمة بالنسبة للأفراد أو المؤسسات أو بالنسبة للاقتصاد بشكل عام، ويمكن حصر أهم مزاياها فيما يلي:

- حرية الاختيار والمفاضلة ما بين المنتجات نظراً لتعدد البدائل المتاحة بكل مواصفاتها وتفصيلها، ويرجع ذلك لوضع السوق العالمي بين يدي العميل بكل منتجاته؛
- تعتبر من بين الأدوات لزيادة الانتاجية وخاصة في قطاع الخدمات، وبالتالي الرفع من النمو الاقتصادي وأداة لتحسين الميزان التجاري²؛
- تسويق منتجات المشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال الشبكة بدون حاجة كبيرة لإتباع الأساليب التقليدية في التسويق الخارجي³؛
- الاستفادة من مميزات التسويق بانتقال المنتج بسرعة إلى الأسواق، من خلال سرعة دورة طلب الشراء والفواتير والدفع في دقائق قليلة بدلاً من استغراقها أياماً وأسابيع⁴؛
- تطوير معايير المنافسة الإيجابية: تعد التجارة الإلكترونية سوق المنافس الحقيقي القادر على تقديم الخدمة الأمثل وعرض المنتج الأجود بالسعر الأفضل، لأن خيارات السوق مفتوحة أمام المستهلك وسهلة المنال¹؛

¹: خالد ممدوح إبراهيم، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2006، ص 369، 370.

²: لخضر بن علي، "التجارة الإلكترونية كأداة لتفعيل مسار التجارة بينية العربية"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة، العدد2، 2019، ص 332.

³: علاء الحمادي، غصون سعدون، "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة"، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 234.

⁴: محمود حامد عبد الرزاق، "تكنولوجيا المعلومات وزيادة صادرات ودعم التنمية الصناعية"، مكتبة حرية، عمان، 2006، ص 115.

➤ فتح أسواق جديدة أمام المنظمة من خلال استخدام نظم التجارة الإلكترونية إلى جانب وسائل و أساليب التجارة التقليدية²؛

➤ التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخبرات والآراء بخصوص المنتجات والخدمات عبر مجتمعات إلكترونية على الأنترنت. التجارة الإلكترونية تشجع المنافسة مما يعني خفض الأسعار³.

ثانيا: عيوب التجارة الإلكترونية:

على الرغم من الانتشار الواسع على نحو مستمر لأنشطة التجارة الإلكترونية إلا أنها لا تزال تواجه الكثير من العوائق المتمثلة في:

-يمكن حدوث تلاعب لبيانات النسخ الاصلية الخاصة بطلبات الشراء أو إرسال بضائع، وذلك نتيجة لعدم وجود مستندات ورقية، وعدم امكانية التوقيع بخط اليد، بما يهدد الحقوق والمصالح الخاصة للأفراد والمشروعات على السواء؛

-سهولة افشاء أسرار العملاء والبنوك والشركات إلى المنافسين من خلال اختراق شبكة الأنترنت⁴؛

- صعوبة التحقق من هوية المتعاملين، نظرا لغياب العلاقة المباشرة بين العملاء⁵؛

-عدم وجود سياسات أو قواعد عامة يكون الهدف منها حماية المستهلك والمحافظة على حقوقه⁶؛

-وجود الحاجة الدائمة إلى اتخاذ التدابير اللازمة لضمان أمن المدفوعات الإلكترونية وسلامتها؛

-ضعف الخدمات المساندة او الداعمة لأنشطة التجارة الإلكترونية، خاصة فيما يتعلق ببعض المعلومات التفصيلية

التي يحتاجها المستهلك لاتخاذ قرار بالشراء؛

-البنية التحتية من شبكات اتصال ضعيفة وغير متطورة⁷؛

-إن التبادل من خلال التجارة الإلكترونية يزيد من حجم البطالة حيث يقل الاعتماد كثيرا على دور الانسان كما هو

الحال في التجارة التقليدية وهو أمر يهدد الدول التي تعاني أصلا من زيادة معدلات البطالة⁸؛

-عدم وجود تشريعات الدول في هذا الشأن مما يتعارض مع طبيعة هذا النوع من التجارة⁹؛

-صعوبة التعامل في كثير من الأحيان نتيجة لتعدد المقاييس المعيارية التي تطبقها الدول المختلفة في هذا الشأن.

¹: مصطفى ربي عليان، مرجع سبق ذكره، ص 81.

²: ياسين سعد غالب، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج، عمان، 2009، ص 276.

³: مصطفى يوسف، "اقتصاديات الأعمال الإلكترونية"، دار الحامد، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 205.

⁴: سادات ولد خير، "التسويق الإلكتروني كاستراتيجية لدخول السوق العالمية"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012، ص 16.

⁵: نعيمة عمارة، كوثر مرواني، "المستجدات القانونية للتجارة الإلكترونية في الجزائر وفق مقتضيات القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية"، مجلة جديد الاقتصاد، الجزائر، العدد 1، 2019، ص 119.

⁶: خديجة نسيلي، "دراسة أثر تطبيق التجارة الإلكترونية على أنظمة المعلومات الحاسوبية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015، ص 17.

⁷: محمد زميت، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015، ص 201.

⁸: علاء الحمامي، غصون سعدون، مرجع سبق ذكره، ص 254.

⁹: عبد المطلب عبد الحميد، "اقتصاديات التجارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2014، ص 58.

المطلب الثاني: الاستثمار الإلكتروني

توجت أنظار المستثمرين في الآونة الأخيرة إلى ضخ رؤوس أموالهم في مجال الاستثمار الإلكتروني، الذي أثبت قدرته على إنجاز الكثير من المشاريع الريادية الصغيرة والأفكار الإبداعية البناءة التي من شأنها دعم الحركة الاقتصادية والتجارية بشكل يجعل من الشبكة العنكبوتية "الأنترنت" مكانا لانطلاقها وتأسيسها وخدمتها وتوسيع نشاطاتها فيما بعد.

الفرع الأول: تعريف الاستثمار الإلكتروني وأهدافه

أولاً: تعريف الاستثمار الإلكتروني

_ يعرف الاستثمار الإلكتروني على أنه "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتداول وتبادل المعلومات المالية والاستثمارية الإلكترونية فوراً، مما يقلل من مخاطر الاستثمار ويزيد من الشفافية في المعلومات، ويقلل من تكلفة ووقت الصفقات الاستثمارية، كما تستخدم الأنترنت في التعرف على المؤشرات الاقتصادية والعالمية والمحلية فوراً وعلى مدى 24 ساعة، ومن ثم يعتبر حال المستثمر الإلكتروني أفضل بكثير من المستثمر العادي"¹.

_ الاستثمار الإلكتروني "هو ذلك الاستثمار الذي يعتمد على توفير البنية الأساسية الممثلة في مجموعة الحواسيب الشخصية والاشترك في الأنترنت وتصميم مواقع على الأنترنت للشركات واستخدام البريد الإلكتروني وتوفير الأقمار الصناعية والاتصالات الدولية بإضافة إلى استخدام البريد الإلكتروني لإعداد وإرسال التقارير والمعلومات"².

من خلال ما سبق يمكن أن نعرف الاستثمار الإلكتروني على أنه الاستفادة من إمكانيات الشبكة وما توفره من معلومات وآليات لاتخاذ قرارات الاستثمار في الأوراق المالية، ويمكن هذا النوع من الاستثمار الحصول على بيانات مالية بأقل تكلفة ممكنة والوصول إلى جميع أسواق المال العالمية.

ثانياً: أهداف الاستثمار الإلكتروني: تتمثل في³:

• بيع وشراء الأوراق المالية عبر شبكة الأنترنت؛

• الاشتراك في مواقع الاستثمار الكبرى، بهدف دراسة القطاعات المختلفة؛

• استغلال الفرص الاستثمارية من المواقع الإخبارية والتي لم تكن متاحة لصغار المستثمرين قبل ظهور شبكة

الأنترنت؛

• اختيار الأصول التي تتفق مع أهداف المستثمرين وإمكانياته المالية؛

• بناء التحليلات اللازمة لمتابعة وتقييم الاستثمارات المختلفة؛

• تقويم البدائل الاستثمارية المختلفة فيما بينها، واختيار الأحسن منها، وذلك نظراً لتوفر المعلومات والبيانات عنها.

الفرع الثاني: متطلبات ومقومات الاستثمار الإلكتروني

أولاً: متطلبات الاستثمار الإلكتروني

يعتمد الاستثمار الإلكتروني على توفر مجموعة من المتطلبات أهمها⁴:

- إعداد البرامج الخاصة بالاستثمار الإلكتروني؛

¹: أسامة عبد السلام السيد، مرجع سبق ذكره، ص 32، 33.

²: نادية غوال، مرجع سبق ذكره، ص 67.

³: أسامة عبد السلام السيد، مرجع سبق ذكره، ص 33.

⁴: فريد النجار، مرجع سبق ذكره، ص 45، 46.

- إعداد جيل من الشباب للتخصص في التمويل والاستثمار الإلكتروني عن طريق التدريب المكثف الفعال؛
 - تطوير المؤسسات المالية والبنوك والإدارات المالية بالشركات وهيئات الاستثمار للعمل على أسس رقمية فورية؛
 - مساندة الشركات في عملية إعادة الهندسة والتحول إلى النظم المالية الإلكترونية؛
 - ربط جميع الإدارات المالية والبنوك بشبكات الأنترنت؛
 - تأكيد خصوصية البيانات والمعلومات المالية للأفراد والشركات؛
 - تحقيق التوازن بين خصوصية المعاملات المالية وتدفق المعلومات المالية؛
 - تشفير البيانات المالية ذات الطبيعة الخاصة، والمواءمة بين متطلبات تشفير البيانات ومتطلبات الجرائم المالية؛
 - تطبيق المعايير الموحدة لحقوق النشر والتأليف للنظم المالية والاستثمارية الإلكترونية.
- ويحتاج ذلك إلى تطبيق المعايير الدولية للتمويل والبورصات والاستثمار والمراجعة، ويفترض في تلك المعايير والمقاييس أن تحقق الثقة في مجالات مثل:
- السداد والدفع الإلكتروني؛
 - الأمن {السرية-المصادقية-صحة البيانات-الرقابة على إمكانية الوصول إلى المعلومات المالية-عدم فسخ العقود المالية من طرف واحد}؛
 - تأمين الاتصالات المالية والاستثمارية؛
 - التبادل الإلكتروني للبيانات المالية.
- ثانياً: مقومات الاستثمار الإلكتروني
- من أهم مقومات الاستثمار الإلكتروني ما يلي¹:
- البنوك والبورصات الإلكترونية؛
 - التأمين الإلكتروني؛
 - البحوث الفورية بالإنترنت؛
 - المؤتمرات المرئية بالفيديو؛
 - التدريب والتعليم عن بعد؛
 - شبكات المعلومات المحلية (الإنترنت) والدولية (الإنترنت)؛
 - الأقمار الصناعية والمعلومات الفورية؛
 - النظم المعلوماتية والبرمجيات (Software).

الفرع الثالث: خطوات بناء محفظة الاستثمار الإلكتروني

- يتم اختيار وتحديد محفظة الاستثمار الإلكتروني الفوري عن طريق تحديد الأوراق المالية ذات أعلى عوائد وأقل مخاطر، باستخدام قائمة مراجعة إدارة الاستثمار يومية وأسبوعياً وشهرياً، وكل ثلاثة أشهر بالخطوات التالية²:
- الخطوة الأولى:** تتمثل في الدخول لشبكة الانترنت والضغط على كلمة "PORTFOLIO" أي محفظة الاستثمار الإلكتروني لإحضار صفحة المحفظة والتي سوف توضح شكل المحفظة الجديدة.

¹: حسين العلي، مرجع سبق ذكره، ص 37.

²: أسامة عبد السلام السيد، مرجع سبق ذكره، ص 33، 34.

الخطوة الثانية: يجب مراجعة المحفظة بشكل يومي بالضغط مرة أخرى على كلمة "PORTFOLIO" وتحدد عائد المحفظة والرسم البياني والمؤشرات الخاصة بها (المستثمر في البورصة ناسداك 15 دقيقة تأخير، والمستثمر في بورصة نيويورك 20 دقيقة تأخير، أي يتم تحديث محفظة كل دقيقتين).

الخطوة الثالثة: تتم المراجعة الأسبوعية لمحفظة الاستثمار الإلكتروني بالضغط على عمود "ANALYST RATING"، في صفحة المحفظة بالشاشة حيث تتحدد أحدث الأولويات والترتيبات، ثم نضغط على كلمة "INSIDERTRADING"، للوصول إلى صفحة "TRADING".

الفرع الرابع: مزايا وعيوب الاستثمار الإلكتروني

أولاً: مزايا الاستثمار الإلكتروني

يمكن القول بأن الاستثمار عبر الأنترنت يشير في الواقع إلى مفهوم أكثر اتساعاً من مجرد تداول الأوراق المالية عبر الأنترنت، حيث أن الاستثمار الإلكتروني قد لا ينطوي على أي قيمة بيع وشراء فورية إنما يشمل المجالات التالية:

■ الاستفادة من المعلومات والدراسات والأبحاث المرتبطة بالاستثمار والمتاحة عبر الأنترنت، حيث يستطيع المستثمرون الحصول على التقارير السنوية للشركات والتقارير المحفوظة لدى هيئة الأسواق والأوراق المالية على مدار الساعة، بالإضافة إلى معلومات أخرى عن بيانات كل قطاع من القطاعات وتوقعات الإيرادات وتوصيات الخبراء، بالإضافة إلى المساعدة الخاصة بإدارة المحفظة الاستثمارية عبر الأنترنت؛

■ الاستفادة من خدمات سماسرة الأنترنت حيث يمكن الدخول في عمليات التداول عن طريق الأنترنت 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع، بالإضافة إلى انخفاض تكلفة التعاملات¹؛

■ الاستعانة بما يعرف بجماعات الاستثمار ونوادي الاستثمار التي تتيح فرصة تبادل الآراء والخبرات وتساعد المستثمر خاصة المبتدئ-كي يصبح محترف بتتبع خطوات الاستثمار الناجح².

وهكذا تتضح مزايا الاستثمار الإلكتروني الذي زاد من نصيب الأفراد المستثمرين في الأوراق المالية والمعلومات والأدوات الاستثمارية وذلك على حساب المستثمر المؤسسي، حيث يستطيع الفرد التحكم ومتابعة حساباته بصورة مستمرة للتأكد من نمو محفظته الاستثمارية، واتخاذ القرارات الاستثمارية على مدار اليوم والاستفادة من التغيرات السوقية في أي وقت.

ثانياً: عيوب الاستثمار الإلكتروني: تتمثل في:

_ تتطلب المعاملات الإلكترونية الخاصة بالاستثمارات نظم الدفع الإلكترونية مؤمنة وفعالة، وذلك باستخدام مختلف تقنيات التشفير والحماية³؛

_ يتطلب الاستثمار عبر الأنترنت خبرة واسعة وكبيرة من طرف الأفراد، رغم أن هناك بعض بيوت السماسرة التي توفر وتقدم الخدمات الاستثمارية لكنها غير كافية؛

_ قد يواجه المستثمر بعض الأعطال الفنية في الاتصال بالشبكة خاصة مع تزايد الاقبال على مواقع السمسرة؛

¹: الاقتصاد الرقمي مظاهره وتحدياته، متاح على الموقع: <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/5843/10/chapitre1.docx>، تاريخ الاطلاع 2021/04/12، الساعة 16:55

²: راجع أمين المانسيح، "الهندسة المالية وأثرها في الأزمة المالية العالمية"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 60

³: أسامة عبد السلام السيد، مرجع سبق ذكره، ص 35.

_ زيادة حجم تكلفة الاستثمارات بطريقة غير مباشرة؛

_ تعقد عمليات التداول في معظم الحالات؛

_ على الرغم من الانخفاض النسبي لعمولات السمسرة خاصة عن طريق الانترنت إلا أن التكلفة الحقيقية للمعاملات قد تكون أعلى مما يتم الإعلان عنه¹.

المطلب الثالث: التسويق الإلكتروني

يعد التسويق الإلكتروني واحدا من المفاهيم الأساسية المعاصرة الذي استطاع وخلال السنوات القليلة الماضية من أن يقفز بمجمل الجهود والأعمال التسويقية وبمختلف الأنشطة إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع العصر الحالي ومتغيراته، وذلك بالاستعانة بمختلف الأدوات والوسائل المتطورة والتكنولوجيا الحديثة في تنفيذ العمليات والأنشطة التسويقية خاصة فيما يتعلق بالاتصالات التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وتقديم المنتجات بالاعتماد الكبير والاستعمال المكثف للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

الفرع الأول: تعريف التسويق الإلكتروني وخصائصه

أولاً: تعريف التسويق الإلكتروني

قبل أن نتطرق إلى تعريف مفهوم التسويق الإلكتروني يجدر بنا أن نذكر بمفهوم التسويق أولاً، فحسب الجمعية الأمريكية للتسويق فإنه "عبارة عن عملية تخطيط و تنفيذ و تصميم و تسعير و ترويج و توزيع الأفكار و السلع و الخدمات من أجل خلق التبادلات التي تحقق أهداف الأفراد و المنظمات"².

أما بالنسبة للتسويق الإلكتروني توجد العديد من التعاريف نذكر من بينها:

"يعرف بأنه الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية، بما في ذلك تقنيات المعلومات و الاتصالات لتفعيل إنتاجية التسويق و عملياته المتمثلة في الوظائف التنظيمية و العمليات و النشاطات الموجهة لتحديد حاجات الأسواق المستهدفة، و تقديم السلع و الخدمات إلى العملاء و أصحاب في المنظمة"³.

كذلك يقصد به أيضا "عبارة عن ممارسة جميع الأنشطة التسويقية التي تقوم بها المنشأة من خلال شبكة الأنترنت، أي قيام المنشأة بجميع تلك الأنشطة التسويقية بشكل إلكتروني بدلا من تطبيقها بالشكل التقليدي المتعارف عليه"⁴.

يرى البعض أن التسويق الإلكتروني هو: "إدارة التفاعل بين المؤسسة و المستهلك في فضاء بيئة افتراضية من أجل تحقيق المنافع المشتركة، حيث تعتمد البيئة الافتراضية للتسويق الإلكتروني بصورة أساسية على تكنولوجيا الأنترنت و عملية التسويق الإلكتروني لا تركز على بيع المنتجات فحسب و إنما على دراسة العلاقات بين المؤسسة الافتراضية، المستهلك و

¹: رايح أمين المناسب ، مرجع سبق ذكره، ص 61.

²: أحمد أمجد، "مبادئ التسويق الإلكتروني"، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 28.

³: بدر محمد عبد اللطيف، "التسويق الإلكتروني وأثره على كفاءة أداء عناصر المزيج التسويقي في منظمات الاعمال"، الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2019، ص 64، 65.

⁴: محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 53.

عناصر البيئة الخارجية و الداخلية، حيث يعمل على التنسيق بين مختلف وظائف المؤسسة الافتراضية من إنتاج، شراء، تخزين، مالية، بحث و تطوير"¹.

ويتضح من التعاريف السابقة أن التسويق الإلكتروني هو عملية الاستخدام والتطوير الفعال والكفاء للموارد التسويقية الرقمية كالخبرات، البيانات، العلاقات ... وغيرها والأدوات المتاحة على الانترنت من أجل تحقيق ميزة تنافسية في سوق الأعمال الإلكتروني

ثانيا: الخصائص المميزة للتسويق الإلكتروني

يتميز التسويق الإلكتروني بمجموعة من الخصائص من بينها²:

1. الخدمة الواسعة: التسويق الإلكتروني يتميز بأنه يقدم خدمة واسعة، ويمكن للعملاء المتعاملين مع الموقع التسويقي التعامل معه في أي وقت ودون أن تعرف الشركة صاحبة الموقع من قرأ رسالتها الإلكترونية، إلا إذا اتصل العميل بها، كما لا يمكنها مراقبة الزائرين لها.
2. عالمية التسويق الإلكتروني: إن الوسائط المستخدمة في التسويق الإلكتروني لا تعرف الحدود الجغرافية، بحيث يمكن التسوق من أي مكان يتواجد فيه العميل من خلال حاسبه الشخصي على الموقع المخصصة للشركة.
3. سرعة تغير المفاهيم: يتميز التسويق الإلكتروني بسرعة تغير المفاهيم وما يغطيه من أنشطة وما يحكمه من قواعد، ذلك أن التجارة الإلكترونية مرتبطة بوسائل الاتصال الإلكتروني والمعلومات التي تتغير وتتطور بشكل متسارع، لذلك فإن الترتيبات القانونية التي تخضع لها قابلة للتغير السريع بشكل متوافق مع تطورات الاتصالات والمعلومات.
4. أهمية الإعلان عبر الشبكة الدولية: يجب استخدام عنصر الإثارة وانتباه المستخدم للرسائل الإلكترونية كما هو الحال في الاعلانات التلفزيونية، نظرا لتعدد الشركات التي تطرح رسائلها الإلكترونية.
5. تضيق المسافة بين الشركات: التسويق الإلكتروني يضيق المسافات بين الشركات العملاقة والصغيرة من حيث الإنتاج والتوزيع والكفاءات البشرية، بحيث يمكن للشركات الصغيرة الوصول عبر الانترنت إلى السوق الدولية، بدون أن تكون لها البنية التحتية للشركات الضخمة متعددة الجنسيات وتجعلها تقف على قدم المساواة مع هذه الشركات في المنافسة. وذلك يعود إلى استخدام نفس الأسلوب في تنفيذ عمليات البيع والشراء وتقديم مختلف أنواع الخدمات إلكترونيا.
6. غياب المستندات الورقية: في التسويق الإلكتروني تنفذ الصفقات إلكترونيا دون الحاجة لاستخدام الورق وخصوصا المنتجات التي تقبل الترقيم، وذلك من عملية التفاوض حتى تسليم البضاعة وقبض الثمن. وهذا ما أثار مسألة إثبات العقود وصحة التواقيع الرقمية، الأمر الذي دعا المنظمات الدولية لوضع إطار قانوني خاص بالتجارة الإلكترونية والتوقيع وتسديد القيمة إلكترونيا.

الفرع الثاني: أنواع التسويق الإلكتروني

أولا: التسويق الخارجي: وهو مرتبط بوظائف التسويق التقليدية كتصميم وتنفيذ المزيج التسويقي (المنتج – السعر – التوزيع – الترويج)³.

¹ سليمان سام عدنان، "أثر تقنيات التسويق الإلكتروني في تحسين فعالية التواصل مع العملاء"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة دمشق، 2015، ص 44.

² مصطفى أحمد عبد الرحمان المصري، "إدارة التسويق"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2015، ص 238_240.

³ خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 305.

ثانياً: التسويق الداخلي: وهو مرتبط بالعاملين داخل المنظمة. حيث يجب على المنظمة أن تتبع سياسات فعالة لتدريب وتحفيز العاملين لديها للاتصال الجيد بالعملاء، ودعم العاملين للعمل كفريق يسعى لإرضاء حاجات ورغبات العملاء، فكل فرد في المنظمة يجب أن يكون موجه في عمله بالعملاء، وحيث أنه ليس كاف وجود قسم في المنظمة خاص بالقيام بالأعمال التقليدية لوظيفة التسويق وبقية الأفراد أو الأقسام كلا في اتجاه واحد¹.

ثالثاً: التسويق التفاعلي: وهو مرتبط بفكرة أن جودة الخدمات والسلع المقدمة للعملاء تعتمد بشكل أساسي ومكثف على جودة التفاعل والعلاقة بين البائع والمشتري².

الفرع الثالث: مزايا وعيوب التسويق الإلكتروني

أولاً: مزايا التسويق الإلكتروني:

_ المرونة في عرض المعلومات عن المنتجات بسرعة مع تحديث المعلومات بسرعة وبتكلفة إضافية محدودة، بما يمكن الشركات من أن تكافئ أفضل عملائها³؛

_ الانسيابية في العلاقة بين البائع والمشتري من خلال قنوات الاتصال البسيطة والتفاعل المباشر بما يحقق علاقة قوية بينهما؛

_ يوفر التسويق الإلكتروني فرصة التعامل مع سوق جماعي كبير، حيث يفتح المجال أمام جميع المنظمات والشركات والأفراد لتسويق خدماتهم ومنتجاتهم وخبراتهم ومعلوماتهم وأفكارهم بغض النظر عما إذا كانت الشركة صغيرة أو كبيرة. وبمعنى آخر يتجاوز التسويق الإلكتروني الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية؛

_ تمتاز آليات التسويق الإلكتروني بالسرعة والكفاءة في إتمام عمليات الاتصال بالإضافة إلى التكلفة؛

_ يتميز التسويق الإلكتروني بإعلاناته الشخصية، حيث يمكن اظهار الإعلانات التي تتوافق مع اهتمامات الزبائن فقط بهدف زيادة احتمال الشراء وعقد الصفقة؛

_ يساهم التسويق الإلكتروني في تصنيف السوق إلى فئات مختلفة (العمر، الجنس، الدخل) وتخصيصها بإعلانات تناسب كل فئة على حدا بهدف رفع احتمالية الاستجابة للإعلان؛

_ يسمح التسويق الإلكتروني بالترويج للشركة على نطاق واسع بشكل يسهل معه الوصول للشرائح المستهدفة في أسرع وقت وبأقل تكلفة؛

_ يمكن من الحصول على إحصاءات دقيقة بعدد ونوع زوار الموقع وزمن حصول الزيارات وكم تدوم وعدد مرات حصولها، لأن هذه المعلومات تساعد على تقويم الشركة ومدى نجاح تسويقها الإلكتروني⁴؛

_ توسيع قاعدة العملاء نتيجة إمكانية الدخول اللحظي والدائم، فالموقع مفتوح دائماً ويمكن الدخول اليه من قبل العميل الدولي أيضاً، فالتسويق الإلكتروني متاح للجميع على مدار الساعة طوال العام⁵؛

¹ علي الزغي، أحمد صالح النصر، "التسويق الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين"، دار اليازوري، عمان، 2020، ص 40.

² خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 305.

³ مريم بن خليفة "التسويق الإلكتروني وآليات حماية المستهلك"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة ماجستير، (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد السادس دباغين-سطيف، 2016، ص 23، 24.

⁴ إبراهيم مرزقلال، "استراتيجية التسويق الإلكتروني للكتاب في الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسنطينة، 2010، ص 36.

⁵ محمد الصيرفي، "الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2007، ص 594.

_ يمكن التسويق الإلكتروني رجال التسويق من القيام بالأبحاث والدراسات الخاصة للتعرف على إدراك العملاء والمستهلكين للسلع والخدمات وكذلك إمكانية القيام ببحوث لقياس فاعلية الإعلان¹.

ثانياً_ عيوب التسويق الإلكتروني:

_ تكاليف التسويق عبر الأنترنت يصعب التنبؤ بها مع الأخذ في عين الاعتبار أن فوائدها أيضا لا تزال غير واضحة ومؤكدة²؛

_ شبكة الأنترنت أصبحت مزدحمة للغاية، فالطريق السريع للمعلومات كأى طريق حر يميل إلى أن يصبح شديد الزحام كلما تكس الناس عليه؛

_ الجهود المبذولة في شبكة الأنترنت يمكن أن تكون باهظة الثمن، والجهود المبذولة على المواقع الويب المختلفة والخاصة بالتصميم والتتبع لمجموعات الاخبار والردود؛

_ التسويق عبر الأنترنت لا يصلح إلى الجميع، خاصة العملاء الذين لهم قدرات محددة للتعامل مع الأنترنت؛

_ سهولة ارتكاب الأخطاء على الأنترنت، مع عدم ضمان التسويق عبر الأنترنت مستقبلا؛

_ عالم الأنترنت يزيد الضغط على التسويق، وذلك لأن بيئة التسويق عبر الأنترنت سريعة الخطوات؛

_ التسويق عبر الأنترنت يعطي النجاح ولكنه يعبر عن الفشل بصورة أقوى، حيث أن التسويق عبر الأنترنت يختلف

عن التسويق العادي، حيث أن تسويق عن طريق المعلومات فإن الزوار الموقع يمكن أن يخرجوا بكل بساطة من الموقع بل والأكثر من ذلك ينقلبوا عليه³.

خلاصة الفصل الأول:

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في عصر التطورات إلى ظهور تغيرات جوهرية في الاقتصاد، فظهر الاقتصاد الرقمي الذي يرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات، إذ يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد والعلاقات البشرية ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفاءة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة، حيث اتسم بالعديد من الخصائص التي تميزه عن الاقتصاد التقليدي. السرعة في الأداء، الاستجابة المباشرة، انخفاض التكلفة واقتصاد لحدودي وغيرها مما يجعل نماذج الأعمال فيه أكثر كفاءة وفعالية.

برز الاقتصاد الرقمي مع نمو وانتشار الأنترنت والشبكات متعددة الخدمات منها أعمال التجارة الإلكترونية، التي لها دور كبير في تفعيلها من خلال تقليص التكاليف وإتاحة فرص جديدة لانتشار السلع والخدمات وكسب ميزة تنافسية للمؤسسات البنكية، وتحسين الاتصالات كما أن لها دور في إحداث تغيرات على العمليات المالية الأخرى

¹ محمد عبد اللطيف مرتضى، " دور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية الاقتصادية"، المكتب العربي للمعارف، مصر، الطبعة الأولى، 2014، ص 26.

² إبراهيم مرزقلال، مرجع سبق ذكره، ص 45.

³ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 205.

الفصل الثاني:

التحول الرقمي ودوره في
تحسين أداء المؤسسات
البنكية

تمهيد الفصل الثاني:

أصبحت المؤسسات البنكية اليوم تولي اهتماما كبيرا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أكثر من أي وقت مضى فقد أدى التطور السريع وازدياد حجم المعلومات إلى تعقيد عملية التحكم والاستفادة من التطبيقات التي انتشرت في شتى مجالات العمل البنكي لتحقيق التقدم وأداء الأعمال بفاعلية وكفاءة.

ففي الماضي لم يتمكن قطاع البنوك من مواجهة هذه التحديات الرقمية وقد أصبحت ضرورة ملحة لتحويل المؤسسات البنكية رقميا وتنفيذ هذا النوع من التقنية يسهم في الربط بين المؤسسات ببعضها البعض أو بين الشركات وقطاع البنوك والذي سيكون له مردود إيجابي وواضح على الجمهور كونه المستفيد الرئيسي من هذه الخدمات. فالتحول الرقمي أصبح السمة المميزة لهذا العصر، لذا فإن دمج المؤسسات البنكية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر من القرارات الاستراتيجية التي لا بد منها لتحقيق عامل التفوق والاستقرار في السوق الذي يعتبر أساس نجاح المؤسسات البنكية.

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسات البنكية

تعد البنوك من أهم المؤسسات المالية، فهي المحرك الأساسي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك لما تؤديه من دور هام وفعال في ربط العمليات الاقتصادية وهذا من أجل تنشيط جميع القطاعات التي تساهم في بناء اقتصاد كل دولة.

المطلب الأول: ماهية المؤسسات البنكية

لقد احتلت البنوك منذ فترة طويلة أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، وتزداد أهميتها من وقت لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على اقتصاديات الدول، خاصة أنها تقوم بتزويد المشاريع والقطاعات المختلفة والاقتصاديات بشكل عام بالتمويل اللازم لمواكبة التطور السريع الذي يميز العصر.

الفرع الأول: تعريف المؤسسات البنكية

وردت عدة تعريفات للبنك منها الكلاسيكية ومنها الحديثة، فمن وجهة النظر الكلاسيكية يمكن القول أن البنك هو "مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيستين من العملاء، المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال و تحتاج إلى الحفاظ عليها و تنميتها، والمجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض أهمها الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما"¹. أما من الزاوية الحديثة فيمكن النظر إلى البنك على أنه: "مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي"². كذلك يقصد بالبنك: "أنه مؤسسة مالية تتعامل في كافة وسائل الدفع، كما يلعب دور الوسيط بين جمهور المودعين والمستثمرين من أفراد ومؤسسات لكافة القطاعات الاقتصادية والحكومية، ويسعى في ذلك إلى اشباع حاجات عملائه من الخدمات المالية وفقا لمجموعة من القواعد التي يقرها بنك البنوك"³. وتعرف أيضا على أنها: "مؤسسات مالية ائتمانية تقوم على نظام الفائدة في تلقي الأموال وإعادة إقراضها حسب مجال عملها، بالإضافة إلى تقديمها للعديد من الخدمات المصرفية الأخرى"⁴. وبناء على التعاريف السابقة يمكن استنتاج التعريف التالي: أن البنك هو مؤسسة وظيفتها الأساسية تلقي الودائع من الجمهور لغرض توظيفها أو إقراضها لآخرين وفق أسس وتقنيات معينة، مع توفير وسائل الدفع.

الفرع الثاني: أهمية المؤسسات البنكية

تتمثل أهمية البنوك فيما يلي:

- بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة للثنتين؛
- بدون المصارف تكون المخاطرة أكبر لاقتصاد المشاركة على مشروع واحد؛
- نظرا لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطر عالية؛

¹: محمد ابراهيم عبد الرحيم، "اقتصاديات النقود والبنوك"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014، ص 128.

²: محمد عبد الفتاح الصيرفي، "إدارة البنوك"، دار المناهج، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 14.

³: علي سعد محمد داود، "البنوك ومحافظ الاستثمار مدخل دعم اتخاذ القرار"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2012، ص 17.

⁴: سالم علي سالم صبران التركي، "أثر صيغ التمويل الإسلامي على الأداء المالي للمصارف التقليدية"، دار النفائس، الأردن، الطبعة الأولى،

- يمكن للمصارف نظرا لكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل؛
- إن وساطة البنوك تزيد من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائدا مما يقلل الطلب على النقود¹؛
- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأموال المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفا من المخاطرة²؛
- ضرورة للتبادل وذلك بما توفره من أساليب وأدوات تؤدي إلى تبسيط وتسريع زيادة المبادلات مثلا: استعمال الشيك³؛
- ضرورة لتوجيه الادخار نحو الاستثمار.

الفرع الثالث: أهداف المؤسسات البنكية

لا تقتصر أهداف المصارف على مجرد تحقيق العوائد في شكل فوائد وعمولات وغيرها، بل يمتد أيضا لتضم الاستمرارية، النمو والتوسع، وتحقيق مكانة في السوق المصرفية التي تتميز بشدة المنافسة، وحتى يتسنى الوصول إلى ذلك، فهي تعمل على تحقيق الأهداف المتمثلة في:

- تفعيل الأنشطة المالية⁴؛
- تطوير كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة؛
- تبني أنشطة توسعية؛
- جذب العملاء وكسب رضاهم وثقتهم، لأن العملاء هم أساس عمل البنك، فبدون وجود العملاء لا يوجد عمل للبنك ولا يمكن أن يقدم الخدمات دون وجود سوق مستهدف ودون وجود عملاء مستهدفين⁵؛
- يعتبر تحقيق الأرباح من أهم الأهداف التي تسعى البنوك إلى تحقيقها، وعادة ما يكون تحقيق الأرباح على رأس سلم الأولويات البنكية؛
- العمل على تطوير جميع الوسائل والأساليب الخاصة بجذب الأموال وادخارها وتجميعها، لغايات مشاركتها في الاستثمارات ومساعدة الأفراد على اتخاذ العديد من القرارات الاستثمارية؛
- تسعى البنوك إلى الاستمرارية في عملها والمحافظة على السمعة الجيدة، وأن تكسب أكبر قدر ممكن من المدخرات المالية الخاصة بالعملاء، وجذب العديد من الودائع والاستفادة منها والعمل على تنميتها.

¹: إياد منصور حسن، "إدارة العمليات البنكية والنقدية"، دار ابن النفيس للنشر، عمان، 2019، ص 24.

²: محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

³: شاكرا القزويني "محاضرات في اقتصاد البنوك"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية، 1992، ص 15.

⁴: محمد زميت، مرجع سبق ذكره، ص 4، 5.

⁵: حنين العتوم، "ماهي أهداف البنوك"، متاح على الموقع

<https://e3arabi.com/%D9%85%D8%A7%D9%84-%D9%88%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83%D8%9F.17.46>

، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2021 ، الساعة 17.46

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات البنكية

تختلف الدول من حيث نظمها الاقتصادية، وتبعاً لذلك تختلف النظم المصرفية من دولة لأخرى، ويتكون الجهاز المصرفي في أي دولة من عدد من البنوك وتختلف أنواعها تبعاً لتخصصاتها. وأهم أنواع هذه البنوك:

الفرع الأول: البنوك المركزية والبنوك التجارية

أولاً: البنوك المركزية

لقد عرفت البنوك المركزية كمؤسسة أساسية في قمة النظام المصرفي تهتم بوضع السياسة النقدية وتنفيذها، ولقد كانت البنوك المركزية في القديم تعرف ببنوك الإصدار إلا أن التطور الحاصل في الاقتصاد العالمي أدى إلى تطور هذه المؤسسة، لهذا سنقدم مفهوماً لهذه المؤسسة والخصائص المميزة لها.

1-تعريف البنوك المركزية:

البنك المركزي هو المؤسسة المالية التي تقف على قمة الجهاز المصرفي في الدولة، ويهدف أساساً إلى تحقيق المصالح الاقتصادية العامة، ولا يهدف إلى تحقيق الربح كسائر البنوك الأخرى¹. وهو الهيئة التي تتولى إصدار البنكنوت وتضمن بوسائل شتى سلامة أسس النظام المصرفي، ويوكل إليها الإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة، بما يترتب على هذه السياسة من تأثيرات هامة في النظامين الاقتصادي والاجتماعي. ويستند البنك المركزي في عمله على نظم اقتصادية وأحوال مصرفية وظروف سياسية واجتماعية معينة، لا بد أن تترك أثرها على طبيعة وظائفه وماهية أهدافه ونوع وسائله².

2-خصائص البنوك المركزية:

يتمتع البنك المركزي بالخصائص التالية:

- ❖ يحتل مركز الصدارة وقمة الجهاز المصرفي، بما له من سلطة الرقابة العليا على البنوك التجارية وغير التجارية، وبما له من قدرة على خلق وتدمير النقود القانونية دون سواء؛
- ❖ يتفرد دون غيره من المصارف في كونه مؤسسة عامة تنظم النشاط المصرفي وتشرف عليه، وتشترك مع الحكومة في رسم السياسة النقدية، وتنفذ هذه السياسة عن طريق التدخل والتوجيه والمراقبة³؛
- ❖ أنه مؤسسة لا تهدف للربح وإنما وجدت لتحقيق المصالح العامة⁴؛
- ❖ البنك المركزي لا يتعامل مع الأفراد مباشرة وإنما يتعامل معهم بشكل غير مباشر من خلال تعامله مع البنوك التجارية⁵.

ثانياً: البنوك التجارية:

تؤدي البنوك التجارية دوراً هاماً في الاقتصاد الوطني، فتعتبر الركيزة المهمة لسير النشاط الاقتصادي لدولة ما، وذلك من خلال تجميع الموارد المالية واستخداماتها.

¹: جلال جوييدة القصاص، "اقتصاديات المصارف والنقود الرقمية (بيتكوين) من منظور إسلامي، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2019، ص 207.

²: سلمان بوذياب، "اقتصاديات النقود والبنوك"، المؤسسة الجامعية للدراسات، لبنان، الطبعة الأولى، 1996، ص ص 92، 93.

³: سلمان بوذياب، مرجع سبق ذكره، ص 93.

⁴: عصام عمر أحمد مندور، "البنوك الوضعية والشرعية"، دار التعليم الجامعي، اسكندرية، 2013، ص 165.

⁵: عبد الرزاق حميدي، مرجع سبق ذكره، ص 12.

حيث يعد البنك التجاري من أهم المؤسسات التي تقوم على التنمية الاقتصادية، وذلك من خلال ما تقوم به من أعمال، وما تؤديه من وظائف وخدمات التي تؤدي الى رفع كفاءة الاقتصاد الوطني، وتوفير التمويل اللازم لكل القطاعات للقيام بنشاطها على أكمل وجه.

1-تعريف البنوك التجارية:

هي تلك المنشآت المالية التي تقوم بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، كما تباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج والمساهمة في إنشاء المشروعات وما يتطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية طبقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي¹.

2-خصائص البنوك التجارية:

تتميز البنوك التجارية بعدة خصائص نذكر منها²:

- تعتبر البنوك التجارية مؤسسات من الدرجة الثانية في الجهاز المصرفي بعد البنك المركزي؛
- مقدرة البنك المركزي على التأثير في قدرتها على خلق نقود الودائع؛
- البنوك التجارية تتنوع وتتعدد بقدر اتساع السوق النقدي والنشاط الاقتصادي وحجم المدخرات، وما يترتب على ذلك من تعدد عملياتها وخلق المنافسة بين أعضائها؛
- بينما تتماثل وحدات النقد القانونية التي يصدرها البنك المركزي، فإن النقود التي تصدرها البنوك التجارية تختلف من بنك لآخر؛
- هدف البنوك التجارية الأساسي هو تحقيق الربح على عكس البنك المركزي الذي يهدف لتحقيق المصلحة العامة.

الفرع الثاني: البنوك المتخصصة

تعتبر البنوك المتخصصة مصدرا مهما للاقتصاد الوطني، فهي تتخصص في منح التسهيلات الائتمانية لقطاع معين من القطاعات الاقتصادية والخدمية كقطاع الزراعة والصناعة إلخ. فهي وسيلة مكملة لعمل المصارف التجارية، إذ تخدم القطاعات التي تعجز الأخيرة عن تلبية احتياجاتها الطويلة المدى، وبالتالي لها أهمية بالغة لتنشيط الاستثمار ومن ثم دفع عجلة التنمية الاقتصادية.

أولا-تعريف البنوك المتخصصة:

هي تلك البنوك التي تقوم بالعمليات المصرفية التي تخدم نوعا محددًا من النشاط الاقتصادي، والتي لا يكون قبول الودائع تحت الطلب من أوجه أنشطتها الرئيسية³، حيث تسعى البنوك المتخصصة إلى تمويل المشروعات الاقتصادية المختلفة سواء كانت زراعية أم صناعية أم تجارية، وهي في هذا الصدد تقوم بتشغيل مواردها في قروض يغلب عليها أن تكون طويلة الأجل⁴.

ثانيا-خصائص البنوك المتخصصة:

¹: فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، "إدارة البنوك مدخل كمي وأستراتيجي معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص 33.

²: عبد الرزاق حميدي، "جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امجد بوقرة، بومرداس، 2008، ص 21.

³: سمير محمد عبد العزيز، "اقتصاديات وإدارة النقود والبنوك في إطار عالمية القرن الحادي والعشرين"، المكتب العربي الحديث، اسكندرية، ص 35.

⁴: أحمد محمد غنيم، "إدارة البنوك-تقليدية-الماضي والكترونية المستقبل"، المكتبة المصرية للنشر، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص 20.

تتميز البنوك المتخصصة عن البنوك الأخرى بالخصائص التالية¹:

- لا تتلقى ودائع من الأفراد مثل: البنوك التجارية وتعتمد على رؤوس أموالها أو تقوم بإصدار سندات طويلة الاجل؛
- لا يقتصر عملها في الإقراض فقط لكن يتعدى في أغلب الأحيان إلى الاستثمار؛
- عادة ما يكون هدفها قوميا واجتماعيا لدفع عجلة التنمية الاقتصادية في البلد؛
- تقوم البنوك المتخصصة بعمليات الائتمان المتوسط والطويل الاجل في النشاط الاقتصادي كما يظهر من تسميتها كالبنوك العقارية والبنوك الزراعية والبنوك الصناعية؛
- تعتمد البنوك المتخصصة بالإضافة إلى مواردها الذاتية من راس المال والاحتياطيات على الموارد الخارجية.

ثالثا-أنواع البنوك المتخصصة:

توجد أنواع عديدة من البنوك وهي كما يلي:

أ_ البنوك الصناعية:

تقوم بتقديم السلفيات والقروض ومساعدة الصناع للقيام بأعمالهم على أتم وجه ورفع مستوى الصناعة والمساهمة في إنشاء الشركات الصناعية ومثل ذلك البنك الصناعي².

ب_ البنوك العقارية:

توظف أموالها في منح قروض ذات آجال مقابل رهن عقاري بضمن أراضي زراعية، وذلك لاستصلاح الأراضي أو بناء عقارات، وفي أغلب الأحوال توضع هذه البنوك تحت إشراف الدولة للمحافظة على الثروة القومية ومثل ذلك البنك العقاري.

ج_ البنوك الزراعية:

تضطلع البنوك الزراعية بتقديم كافة الخدمات المصرفية ذات الصلة بالنشاط الزراعي، كالقروض والسلفيات التي تمنحها للمزارعين لشراء الآلات الزراعية، واستصلاح الأراضي، وتمويل نفقة الزراعة والحصاد، فضلا عن اقراض الجمعيات التعاونية الزراعية لمباشرة الأغراض الإنتاجية، وقبول مدخرات المزارعين والجمعيات التعاونية³.

الفرع الثالث: البنوك الإلكترونية والبنوك الإسلامية

أولا: البنوك الإلكترونية

أدى الانتشار المذهل والمتسارع في شبكة الانترنت إلى تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، من خلال امداده بآليات حديثة جعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، فقد ظهرت البنوك الإلكترونية التي عملت على تحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية، وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء بما يتناسب والتطور المتسارع في الصناعة المصرفية.

1-تعريف البنوك الإلكترونية

هي تلك البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية، من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان، وبأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهد للعملاء¹.

¹: عبد الرزاق حميدي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

²: محمد عبد الفتاح الصبري، مرجع سبق ذكره، ص 31.

³: طارق طه، " إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت"، دار الجامعة الجديد، اسكندرية، 2007، ص 245.

2- خصائص البنوك الإلكترونية

تمتاز البنوك الإلكترونية بميزات عن البنوك التقليدية، ويمكن الوقوف على ست خصائص أو مميزات أساسية وهي²:

- ✓ اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث إن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق؛
- ✓ فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً باستخدام شبكة الانترنت، دون الحاجة إلى التفرع خارجياً، وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها؛
- ✓ القدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الانترنت بكفاءة من أي موقع جغرافي، وبالتالي يستطيع البنك أن يختار أفضل الأماكن على مستوى العالم، من حيث النظم الاقتصادية المشجعة أو الأوضاع السياسية المستقرة، أو المعاملة الضريبية الأفضل ليمارس أعماله في بيئة مناسبة وينشرها في جميع أنحاء العالم؛
- ✓ عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونياً؛
- ✓ إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونياً، مثل المنتجات الرقمية ككشوف الحساب والرصيد وغيرها؛
- ✓ سرعة تغير القواعد الحاكمة، وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الإلكترونية مما يحتاج إلى سرعة في صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع.

ثانياً: البنوك الإسلامية

كانت فترة الستينات من القرن العشرين بداية ظهور مؤسسات مصرفية لا تتعامل بنظام سعر الفائدة، وتطورت هذه التجارب إلى أن قامت بنوك شاملة لا تتعامل بالربا أخذاً وعطاءً في تعاملاتها واتخذت من الشريعة الإسلامية مرجعية في تعاملاتها، وأصبح يطلق عليها اسم البنوك الإسلامية لتمييزها عن البنوك التقليدية.

1- تعريف البنوك الإسلامية:

يعرف البنك الإسلامي بأنه: "مؤسسة مالية نقدية تقوم بالأعمال والخدمات المالية والمصرفية وجذب الموارد النقدية ووظيفتها توظيفاً فعالاً يكفل نموها وتحقيق أقصى عائد منها، وبما يحقق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في إطار أحكام الشريعة الإسلامية"³.

2- خصائص البنوك الإسلامية:

إن الحديث عن خصائص البنوك الإسلامية لا يعني بالضرورة الحديث عما يميزها عن البنوك التقليدية، حيث أن خصوصية هذه البنوك تكمن في التزامها بالعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، يمكن تلخيص خصائصها كما يلي:

¹: ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، "الصيرفة الإلكترونية-الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع"، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص 29.

²: ناظم محمد نوري الشمري، مرجع سبق ذكره، ص 34، 35.

³: سامي شناتي، إلياس اورزيق، "مدى توافق نماذج تقييم الأداء المالي للبنوك مع البنوك الإسلامية، قراءة في نموذج CAMELS"، مجلة البشائر الاقتصادية، الأردن، العدد الأول، أبريل 2020، ص 184.

- هي بنوك اجتماعية: حيث تسعى لتحقيق عناصر التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع من حيث منح القروض الحسنة، إقامة صناديق الزكاة التي تتولى إدارتها وإيصال هذه الأموال إلى جهاتها المحددة شرعا، بالإضافة إلى المساهمة في نشر فقه المعاملات¹؛
- توجيه الجهد نحو الاستثمار الحلال: بما أن البنك الإسلامي يعمل وفق أحكام الشريعة، فهو موجه وجوبا للمشاركة أو تمويل الاستثمارات التي تلتزم في عملها بأحكام الشريعة الإسلامية، والابتعاد عن الاستثمارات التي تخالف ذلك بغض النظر عن جدواها الاقتصادية²؛
- المساهمة في تنشيط التبادل الدولي: وذلك من خلال تسيير وتبادل الخبرات فيما بين البنوك الإسلامية إقليميا ودوليا وتنشيط المعاملات فيما بينها؛
- عدم الإسهام في تضخم النقود: وذلك من خلال الابتعاد عن عمليات الإقراض التي تتم من خلال إيداع قيمة القرض في حساب العميل والتي تعتبر أحد الأسباب المباشرة في التضخم؛
- هي بنوك تنموية: حيث من أهم أسباب إنشاء البنوك الإسلامية حل مشكلة المسلمين الراضين التعامل مع البنوك التقليدية، مما دفع الكثير من أصحاب رؤوس الأموال إلى استثمار أموالهم المجمدة وتنميتها بالتعامل مع البنوك الإسلامية من خلال المشاريع التنموية، حيث استطاعت هذه البنوك تجميع الفائض من الأموال المجمدة ودفعتها إلى مجال الاستثمار في مشروعاتها التنموية المختلفة: تجارية، صناعية أم زراعية، والهدف من ذلك:
 - تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية؛
 - زيادة الطاقات الإنتاجية وحسن استخدام المتاح منها؛
 - تقوية البنية الهيكلية الاقتصادية؛
 - التصنيع الشامل؛
 - تنمية القطاعات بشكل متوازن؛
 - تقليل البطالة؛
 - الاهتمام بالعنصر البشري³.

المطلب الثالث: وظائف المؤسسات البنكية

لقد اتفقت جميع التعاريف على أن البنك هو المؤسسة المالية التي تجمع الودائع من عملائها لتمنحها في شكل قروض مقابل معدل الفائدة، من خلال هذه العملية فهي تساهم في خلق نقود جديدة هي "نقود الودائع"، ومن هذا التعريف الأخير يمكن استخلاص وظائف البنك الأساسية من خلال دوره في الوساطة المالية، جمع الودائع، خلق النقود ومنح القروض.

¹ رقية عبد الحميد شرون، "إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية- مع التركيز على خطر السيولة"، دار وائل للنشر، الأردن،

الطبعة الأولى، 2018، ص ص 124، 125.

² سامي شناتي، إلياس اورزيق، مرجع سبق ذكره، ص ص 184، 185.

³ رقية عبد الحميد شرون، مرجع سبق ذكره، ص 124.

الفرع الأول: الوساطة المالية

الوساطة المالية هي تلك الهيئات التي تسمح بتحويل علاقة التمويل المباشرة بين المقرضين والمقترضين المحتملين الى علاقة غير مباشرة، فهي تخلق قناة جديدة تمر عبرها الأموال من أصحاب الفائض المالي الى أصحاب العجز المالي، من خلال تعبئة الادخار من الافراد والمؤسسات، ومنحها على شكل قروض لأصحاب العجز المالي. وتعتبر الوساطة المالية من أهم الوظائف البنكية فهي بالإضافة الى تسهيل الجمع بين طرفين متناقضين من حيث السيولة والربحية والمخاطر تعتبر صناعة التمويل، والوساطة المالية لها أهمية كبيرة بالنسبة لجميع أطراف العلاقة¹.

الفرع الثاني: جمع الودائع

يعتبر جمع الودائع أحد أهم وظائف البنك، والودائع تمثل الجزء الفائض من مداخيل بعض العائلات والمؤسسات والمحافظ بها في البنك، وقد تكون لفترات مختلفة (طويلة، متوسطة أو قصيرة الاجل)، وتمثل الودائع أهم مورد مالي للبنك الذي بدوره يحولها الى قروض للتمويل.

فالوديعة تعرف على أنها " كل ما يقوم الافراد والهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة، قصيرة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف وتتجسد هذه الودائع في أغلب الأحيان في شكل نقود قانونية، على الرغم من أنها يمكن أن تأخذ أحيانا أشكالاً أخرى كالذهب مثلاً².

ويمكن تقسيم أنواع الودائع التي يقدمها المودعون لدى البنوك إلى أربعة أقسام:

- وودائع تحت الطلب أو ما يسمى بالحساب الجاري: إن هذا النوع من الودائع تكون قابلة للدفع عند الطلب ويستطيع مودعها سحبها.

- الودائع لأجل: إن السحب من هذه الودائع يكون استناداً إلى طلب يقدمه المودع ويحصل على المبلغ بعد فترة من الزمن³.
- حسابات صندوق التوفير: تلجأ البنوك إلى تشجيع العملاء (محدودي الدخل عادة) على الادخار عن طريق فتح حسابات توفير لهؤلاء العملاء تمنحهم بعض المميزات مثل دفع نسبة فائدة سنوية محددة عن المبالغ التي يحتفظ بها العملاء في حسابات صندوق التوفير وتحدد قيمة الفائدة التي يحصل عليها العميل بقيمة المبالغ التي يحتفظ بها، والمدة التي يحتفظ خلالها بهذه المبالغ، ومعدل الفائدة السنوية الذي يتعهد البنك بدفعه للعملاء على ايداعاتهم⁴.

- حسابات وودائع بإخطار: تعمل البنوك على جذب المدخرات على اختلاف أنواعها فتقوم بتنوع حسابات الودائع للأفراد والهيئات بحيث يمكن للعملاء اختيار النوع المناسب لهم من حسابات الودائع، فمن العملاء من يجد نفسه أنه في غير حاجة لمبلغ معين من المال لمدة غير معلومة على وجه التحديد، ويرغب في استثمار هذه المبالغ طول فترة عدم حاجته إليها. بحيث يكون من حقه سحب هذه الأموال عند الحاجة لها، فيقوم البنك بتشجيع هؤلاء العملاء على إيداع أموالهم في حسابات وودائع بإخطار سابق ويقوم البنك من دفع الفوائد بنسب مرتفعة فإنه يعمل على استثمار هذه الأموال بما يعود عليه بأرباح مرتفعو تزيد عن قيمة الفوائد التي يدفعها للعملاء.

¹: نعيمة واضح، "العوامل المؤثرة على اتخاذ قرار منح القروض البنكية للمؤسسات الاقتصادية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، 2017، ص 5، 6.

²: نعيمة واضح، مرجع سبق ذكره، ص 6.

³: أسماء كرعلي، "اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2014، ص 6.

⁴: محمد عبد الفتاح الصبري، مرجع سبق ذكره، ص 20، 21.

الفرع الثالث: إنشاء النقود ومنح القروض البنكية

1_ إنشاء النقود: يعتبر إنشاء أو خلق النقود من أهم الوظائف البنكية، " فهي العملية التي يتم بواسطتها إنتاج السلع المستعملة في تداول السلع والخدمات".

فعلى عكس النقود القانونية، فإن نقود الودائع يتم انشاؤها من طرف البنوك وهي عبارة عن نقود ائتمانية تظهر من خلال التسجيلات المحاسبية للودائع والقروض، وهي تعكس تداول الأموال باستعمال الشيكات وليس تداول حقيقيا، وكما هو الحال بالنسبة لإصدار النقود القانونية فإن البنك لا يستطيع إنشاء نقود الودائع إلا إذا تحصل على نوع معين من الأصول، هي النقود القانونية ذاتها، ويحصل على هذه النقود في شكل ودائع متلقاه من الافراد والتجار والشركات...

ويعتمد البنك في ذلك على القاعدة الشهيرة القائلة بأن الودائع تسمح بالإقراض كما أن القروض تخلق الودائع، ومن هذه القاعدة لا يكون البنك في حاجة إلى منح الوديعة كقرض وإنما يخلق الائتمان اعتمادا على هذه الوديعة، هذا ما يمكن البنك من منح قروض تفوق إلى حد معين الودائع الموجودة بحوزته¹.

2_ منح القروض البنكية: يعتبر منح القروض من أهم الوظائف التي يؤديها البنك، وقد تكون هي الغاية التي من أجلها أوجد البنك، فالودائع البنكية لا معنى لها إذا لم توظف في شكل قروض تمنح لتمويل مختلف نشاطات الاقتصاد.

وتجدر الإشارة إلى أن الخدمات التي تم ذكرها لا تمثل جميع الخدمات التي تقدمها البنوك، لأنه من الصعب جدا حصر جميع الخدمات البنكية لأنها كثيرة ومتنوعة وتتأثر بالمتغيرات البيئية².

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لعملية تقييم الأداء في المؤسسات البنكية

يكتسي موضوع تقييم الأداء أهمية كبيرة بالنسبة لأي مؤسسة اقتصادية كانت أو مالية، حيث يعتبر تقييم الأداء في البنوك ضرورة ملحة لكونها بالغة الأهمية، نظرا لمساهمتها في توجيه ومراقبة نشاطها فهي تمكن البنك من معرفة واقع الأداء الذي تمارسه ومختلف الاختلالات التي قد يتعرض لها.

المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء في البنوك

لم يعد الاهتمام بالأداء وتقييمه لدى البنوك أمر اختياري بل أصبح أمر ضروري وشرط لضمان البقاء والاستمرارية، وسنتعرف من خلال هذا المطلب على تعريف تقييم الأداء وأهميته بالإضافة إلى أهدافه.

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء

قبل أن نتطرق إلى تعريف تقييم الأداء، نقوم بتعريف الأداء.

أولا_ تعريف الأداء:

لا يوجد اتفاق بين الباحثين في تقديم تعريف موحد لمصطلح الأداء ويعود هذا الاختلاف لاختلاف وجهات النظر، ومن خلال هذا العنصر سنقدم بعض التعاريف كما يلي:

يعرف الأداء على أنه " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الاداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد"¹.

¹: نعيمة واضح، مرجع سبق ذكره، ص ص 6، 7.

²: نعيمة واضح، مرجع سبق ذكره، ص 7.

وهناك من يرى بأن الأداء هو " القيام بتأدية وإنجاز المهام الأساسية المطلوبة منه داخل الوظيفة أو خارجها، وما ينصب على هذه المهام من أنشطة وتفاعلات وأدوار سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة وبحيث يمكن قياس ذلك في إطار معايير تحدد مسبقاً"².

كذلك الأداء هو " انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"³.

ثانياً_ تعريف تقييم الأداء:

هناك عدة تعاريف قدمت لتقييم الأداء منها:

يعرف تقييم الأداء بأنه: " هو قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها حتى تتكون صورة حية لما حدث ولما يحدث فعلا ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعية بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء"⁴.

هناك من يرى بأنه " مقارنة الأداء الفعلي بما هو مخطط من قبل، من أجل تحديد المسؤوليات ومعالجة الانحرافات وتفادي الأخطاء، في المستقبل والرقابة على أداء الأفراد والحكم على مدى قدرتهم في تنفيذ الخطة المستقبلية للمنظمة"⁵.

وكذلك يعرف تقييم الأداء على أنه " جميع العمليات والدراسات التي ترمي لتحديد مستوى العلاقة التي تربط بين الموارد المتاحة وكفاءة استخدامها من قبل الوحدة الاقتصادية مع دراسة تطور العلاقة المذكورة خلال فترات زمنية متتابعة أو فترة زمنية محددة عن طريق اجراء المقارنات بين المستهدف والمتحقق من الأهداف بالاستناد إلى مقاييس ومعايير معينة"⁶.

ويعرف على أنه " دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل، وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقيته لوظيفة أخرى"⁷.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن تقييم الأداء هو عملية رقابة على مراحل العمليات داخل المؤسسة والتي تبدأ من تحديد الأهداف المرجو تحقيقها في حدود الموارد المتاحة إلى غاية الأهداف المحققة فعلا.

¹: مصطفى يوسف، " إدارة الأداء"، دار الحامد، عمان، الطبعة الأولى، 2019، ص 19.

²: محمد عبد الوهاب حسن عشموي، " دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية"، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، الطبعة الأولى، 2014، ص 54.

³: فاطمة محبوب، " تأثير التحالفات الاستراتيجية على الأداء التنافسي للمؤسسة الصناعية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 77.

⁴: محمود عبد الفتاح رضوان، " تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013، ص 11.

⁵: يزيد تفرات، " محاسبة التكاليف ودورها في تقييم الأداء"، مكتبة المجتمع العربي، عمان، الطبعة الأولى، 2018، ص 155.

⁶: مجيد الكرخي، " تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية"، دار المناهج، الأردن، 2010، ص 31.

⁷: سعد بعجي، " تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزئية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص 14.

الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء

يمكن إيجاز أهمية تقييم الأداء في الجوانب التالية:

- أن تقييم الأداء يظهر مدى إسهام المؤسسة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل التكاليف والتخلص من عوامل الضياع في الوقت والجهد والمال، مما يؤدي إلى خفض أسعار المنتجات، ومن ثم تنشيط القدرة الشرائية وزيادة الدخل القومي، مما يعود على المجتمع، والمنتج، والعامل والمستهلك بالفائدة¹؛
 - يساعد تقييم الأداء على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والمؤسسات المختلفة، وهذا بدوره يدفع المؤسسة لتحسين مستوى أداؤها؛
 - يقدم تقييم الأداء إيضاحات للعاملين في كيفية أداء مهامهم الوظيفية، ويعمل على توجيه الجهود لتحقيق الأداء الناجح الذي يمكن قياسه والحكم عليه²؛
 - يوفر تقييم الأداء مقياساً لمدى نجاح المؤسسة من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها، فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفعالية والكفاءة وبالتالي فهو أشمل منهما وتوفرهما تستطيع المؤسسة البقاء والاستمرار³؛
 - يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة في الخطط والعمل على إيجاد نظام سليم وفعال للاتصالات والمكافئات والحوافز الشخصية؛
 - رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور⁴؛
 - تعكس عملية تقييم الأداء درجة الموائمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة لتنفيذها وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمؤسسة⁵.
- وباعتبار خصوصية النشاط البنكي فإن عملية تقييم الأداء تكتسي أهمية خاصة، يمكن إبرازها من خلال ما يلي:
- يبين تقييم الأداء قدرة البنك على تحويل الأهداف التقديرية إلى إنجازات حقيقية، وكذلك مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها، والكشف عن الانحرافات، واقتراح المعالجات اللازمة لها، وهو يعكس الجمع بين الفاعلية والكفاءة بما يعزز أداء البنك بمواصلة البقاء والاستمرار؛

¹: وهيبه ديجي، "دور استراتيجية التميز في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، ص 66، 67.

²: سلطان جاسم النصراري، جابر حمادي مرتضى، "تقييم الأداء المالي لمصرف التنمية والتمويل العراقي للمدة 2015-2018"، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، العدد 33، مارس 2020، ص 250.

³: أحلام دريدي، "دور استخدام أساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018، ص 17.

⁴: عبد الله حسن عوادن "إدارة وتقييم الأداء"، الجنادرية للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2018، ص 15.

⁵: نوال شين، "تأثير الاتجاه الاستراتيجي على أداء منظمات الأعمال"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017، ص 118.

- يظهر تقييم الأداء المركز الاستراتيجي للبنك ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الأولويات، وحالات التغيير المطلوبة لتحسن مركزه الاستراتيجي¹؛
- يساعد تقييم الأداء في الكشف عن التطور الذي حققه البنك في مسيرته نحو الأفضل أو نحو الأسوأ، وذلك عن طريق نتائج الأداء الفعلي زمنيا في المصرف من مدة إلى أخرى، ومكانيا بالمصارف المماثلة الأخرى²؛
- يقدم تقييم الأداء صورة شاملة لمختلف المستويات الإدارية عن أداء البنك التجاري، وتحديد دوره في الاقتصاد الوطني، وآليات تعزيزه³.

الفرع الثالث: أهداف تقييم الأداء

تستهدف عملية تقييم الأداء تحقيق ما يلي:

- يوفر نظام تقييم الأداء معلومات لمختلف المستويات الإدارية في المنشأة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة على حقائق علمية وموضوعية⁴؛
 - تنمية المنافسة بين الأفراد، وتشجيعهم على بذل مجهود أكبر حتى يستفيدوا من فرص التقدم المفتوحة أمامهم⁵؛
 - الكشف عن مواصلة الخلل والضعف في نشاط الوحدة الاقتصادية وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها، وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها؛
 - الوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة تحقق عائدا أكبر بتكاليف أقل وبنوعية جيدة⁶؛
 - ترشيد الإدارة في إعداد الخطط المستقبلية⁷؛
 - اتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل تفادي الفوارق الناتجة عن سوء التسيير في المستقبل، والتي تظهر بمقارنة النتائج الفعلية مع النتائج المرتقبة⁸.
- إضافة إلى الأهداف السابقة يمكن ذكر الأهداف التالية لعملية تقييم الأداء في البنوك⁹:
- تحديد مسؤولية الأقسام والفروع المختلفة في البنك عن مواطن الخلل والضعف في النشاط الذي يمارسه البنك، من خلال قياس إنجازات كل قسم أو فرع ومدى تحقيقها للأهداف المرسومة، الأمر الذي يبرئ الأرضية المناسبة لخلق نوع من المنافسة بين تلك الأقسام وهذا بدوره سيعمل حتما على رفع مستوى الأداء في البنك؛

¹: فاطمة الزهراء طلحاوي، "أثر التحرير المالي على أداء القطاع البنكي الجزائري"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية ادرار، الجزائر، 2018، ص 67.

²: سلطان جاسم النصراوي، جابر حمادي مرتضى، مرجع سبق ذكره، ص 249.

³: نادية سعودي، "مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير لقياس وتقييم أداء البنوك الجزائرية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص 26.

⁴: حمزة محمود الزبيدي، "التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل"، مؤسسة الوراق، الأردن، الطبعة الثانية، 2011، ص 92.

⁵: رابو حسان، محمد سعيد سلطان، "إدارة الموارد البشرية"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014، ص 238.

⁶: مجيد الكرخي، "تقويم الأداء باستخدام النسب المالية"، دار المناهج، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 32.

⁷: حمزة بن خليفة، "دور القوائم المالية في أداء بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء المؤسسات الاقتصادية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018، ص 70.

⁸: سعادة اليمين، "استخدام التحليل المالي في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية وترشيد قراراتها"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص 25.

⁹: نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 27، 28.

- توفير البيانات والمعلومات الاحصائية عن نتائج تقييم الأداء في البنوك إلى الأجهزة الرقابية مما يسهل عملها ويمكنها من إجراء المتابعة الشاملة والمستمرة لنشاط البنك لضمان تحقيق الأداء الأفضل؛
- متابعة تنفيذ أهداف البنك المحددة مسبقاً، الأمر الذي يتطلب متابعة تنفيذ الأهداف المحددة كما ونوعاً وضمن الخطة المرسومة والفترات الزمنية المحددة لها، ويتم ذلك بالاستناد إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عن سير الأداء. بصفة عامة فإن عملية تقييم الأداء في البنوك تهدف إلى التعرف على مدى كفاية رأس ماله، ومدى سلامة مركزه المالي، وما يتطلبه ذلك من كفاية المخصصات. ومدى تواجد إدارة قادرة على الأداء وفقاً للأهداف المحددة مسبقاً، ومدى التزام البنك بإجراءات مصرفية سليمة وأمنية واتباعه للقواعد والقوانين وتطوير تعليمات البنك المركزي، ومدى قدرة البنك على سداد التزاماته في آجال استحقاقها، ومدى إمكانية استمرار البنك في ممارسة نشاطه استناداً إلى ربحيته وإلى خطط الإدارة في مجال التشغيل وتحديد الأهداف.

المطلب الثاني: أسس ومراحل تقييم الأداء في البنوك

توجد عدة مراحل تمر بها عملية تقييم الأداء ولنجاحها يجب توفر عدة متطلبات، وسنتطرق في هذا المطلب على المراحل واسس تقييم الأداء ومقوماته.

الفرع الأول: أسس تقييم الأداء في البنوك

هناك مجموعة من الأسس التي لا بد من اعتمادها في تقييم الأداء في البنوك منها:

1. تحديد أهداف البنك: لكل بنك عدداً من الأهداف يسعى إلى تحقيقها، لذلك ينبغي أولاً تحديد هذه الأهداف ودراستها قصد التعرف على مدى دقتها وواقعيتها. فالتحديد الدقيق لأهداف البنك أمر مهم، لأنه من الضروري تقسيم أهداف البنك إلى عدد من الأهداف الجزئية التي تخص الوحدات والأقسام الرئيسية في البنك¹. وقد تعارف الباحثون في مجال تحديد الأهداف على عدد من المجالات وأوجه نشاط البنك التي يجب أن تحدد الأهداف بالنسبة لها إلى ما يلي:
 - المجال التسويقي؛
 - مجال التجديد والابتكار أو زيادة الإنتاجية؛
 - القيمة المضافة؛
 - الموارد المالية والمادية الخاصة بالتمويل؛
 - الربحية؛
 - أداء العاملين وتطويرهم؛
 - المسؤولية اتجاه المجتمع؛
 - الموازنة بين الأهداف قصيرة، متوسطة وبعيدة المدى.

2. وضع الخطط التفصيلية: إن استمرار العملية الانتاجية بالصورة المطلوبة يتطلب وضع خطط تفصيلية لكل

مجال من مجالات الوحدة الإنتاجية، و بيان الموارد و الطاقات البشرية و المادية التي تستخدم لتنفيذها و كيفية

¹ نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 28.

الحصول عليها، بحيث تؤدي إلى تحقيق الأهداف بأقل تكلفة اقتصادية و اجتماعية ممكنة، و إضافة إلى مرونتها لغرض إجراء التعديلات عليها عند الضرورة، حتى يقتضي أن تحدد الخطط التفصيلية في ضوء ما يلي¹ :
-وضوح الرؤيا بالنسبة لتلك الأهداف بحيث تكون محدودة ويمكن الوصول إليها بعيدا عن الغموض والاجتهاد والحكم الشخصي؛

-أن تغطي الأهداف جميع أوجه النشاط الاقتصادي المرتبط بعمل المؤسسة؛
-ضرورة التنسيق بين أهداف النشاطات المختلفة للمؤسسة؛

-أن يشترك في صياغة الأهداف واستيعابها وقبولها للأفراد الذين سوف يساهمون في تحقيقها ضمن حدود مسؤولياتهم.

3. تحديد مراكز المسؤولية: من الأركان الأساسية الهامة لتقييم أداء أي بنك، هو أن تتواجد فيها معالم واضحة ومحددة لتفويض السلطات وتحديد المسؤوليات، فيمكن تعريف المسؤولية بأنها "يقصد بمراكز المسؤولية كل وحدة تنظيمية مختصة بأداء عمل معين ولها سلطة اتخاذ القرارات التي من شأنها إدارة جزء من نشاط البنك وتحديد النتائج التي سوف تحصل عليها". فعملية تقييم الأداء تتطلب كذلك ايضاح اختصاصات كل مركز المسؤولية ونوع العلاقات التنظيمية التي تربط هذه المراكز بعضها البعض، ومدى تأثير نشاط كل مركز على أنشطة المراكز الأخرى.

و يستمد التحديد الواضح لمركز المسؤولية في أي نشاط أهميته من عاملين هما² :

-إجراء تقييم الأداء على الوجه الأكمل يقتضي أداء كل مركز من المراكز العامة بالبنك موضوع البحث للحكم على الأداء الداخلي.

-إذا اقتضت عملية التقييم على دراسة الأداء الإجمالي للبنك، فإن تقييم الأداء يشتمل على مدى الأهداف المحددة، وكذلك تفسير الانحرافات عنها، وتحليلها بغرض التعرف على أسبابها والمراكز الإدارية المسؤولة عنها.

4. التحديد السليم لمؤشرات تقييم الأداء: إذ تقتضي إجراءات نظام تقييم الأداء في البنوك وضع مؤشرات لهذا الغرض، ويعد اختيار وتحديد مؤشرات تقييم الأداء من أهم القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء في الوقت نفسه أكثرها صعوبة وذلك لتشعب المؤشرات وتنوعها واختلاف الآراء فيها، ولكن في جميع الأحوال من الضروري على أية وحدة أو مركز مسؤولية عند اختيار المعايير الخاصة بها ملاحظة ما يأتي³ :

-اختيار المؤشرات الأكثر تناسبا مع طبيعة نشاط البنك والأكثر اتساقا مع الأهداف المرسومة سلفا؛

-اختيار المؤشرات الأكثر وضوحا وفهما من قبل العاملين، بحيث يكون في استطاعتهم تطبيقها بسهولة؛

-ترتيب النسب المختارة وفق أهميتها، بما يتناسب مع طبيعة نشاط البنوك وكذا الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وهذا يتطلب انتقاء الأوزان الحقيقية لكل هدف من الأهداف بما يتلاءم مع دوره وأهميته مقارنة مع بقية الأهداف الأخرى للبنك.

الفرع الثاني: المقومات الأساسية لتقييم الأداء في البنوك

تحتاج عملية تقييم الأداء في البنوك جملة من المقومات حتى تتم عملية التقييم بطريقة صحيحة وسليمة، ولعل من أبرز هذه المقومات ما يلي:

¹: يزيد تفرات، مرجع سبق ذكره، ص 159.

²: نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص ص 29، 30.

³: مجيد الكرخي، مرجع سبق ذكره، ص 37.

- ✚ الاستمرار في تطبيق النظام المفتوح لتقييم الأداء: بمعنى عدم الاقتصار على مدة زمنية، بل يجب أن يقسم هذا النظام بالدورية والانتظام في فترات قصيرة، لمواجهة الانحرافات قبل استفحال آثارها في الاتجاهات غير المرغوبة وتوجيهها نحو مسارات السير المرغوبة¹؛
- ✚ الوضوح: أن يعكس الوضوح في تبيان النواحي الكيفية في الأداء بجانب النواحي الكمية، كما يجب أن يعكس الترابط بين الوظائف الإدارية المختلفة بالبنك²؛
- ✚ الترابط بين الأهداف: أن يحقق الارتباط بين أهداف البنك محل التقييم وأهدافه، مع ضرورة التعرف القائمين والعاملين بالبنك على المؤشرات والاهداف المرجوة بما يكفل توفير الرغبة في تقبل نتائجه؛
- ✚ التمكن من الوصول إلى نتائج إيجابية وإلى تحسن الأداء، ورفع الكفاءة، بتوضيح المسارات السليمة للأداء فيما بعد، وألا تقتصر العملية على الكشف عن أوجه الخلل والانحرافات فقط؛
- ✚ التكامل مع أنواع الرقابة الأخرى، ومراعاة السهولة والبساطة، وارتكازه على عدد قليل من النماذج والمؤشرات التفصيلية؛
- ✚ أن يشتمل على نظام المكافآت أو الحوافز المادية بما يشجع العاملين على تحقيق الأداء السليم والناجح من خلال وضع تقييم معياري لأداء العاملين وحجم الحوافز التي يستحقونها³؛
- ✚ وجود قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير لتطبيق الخطط والسياسات واتخاذ القرارات وقيم وأخلاقيات العمل لتحقيق التميز⁴؛
- ✚ أن يتوفر للبنك نظاما فعالا للمعلومات لدعم اتخاذ القرارات وتقييم الأداء والنتائج والإنجازات. بحيث تكون انسيابية المعلومات سريعة ومنتظمة، تساعد المسؤولين على اختلاف مستوياتهم الإدارية من اتخاذ القرار السليم والسريع وفي الوقت المناسب، لتصحيح الأخطاء وتفادي الخسائر في العملية الإنتاجية.

الفرع الثالث: مراحل تقييم الأداء في البنوك

إن عملية تقييم الأداء في البنوك تمر بعدة مراحل أساسية يمكن إجمالها فيما يلي:

1. المرحلة الأولى جمع البيانات والمعلومات الإحصائية: حيث تتطلب عملية تقييم الأداء توفير البيانات والمعلومات والتقارير والمؤشرات اللازمة لحساب النسب والمعايير المطلوبة لعملية نشاط البنك، والتي يمكن الحصول عليها من حسابات النتائج والأرباح والخسائر والميزانية العمومية وعدد العاملين وأجورهم وغير ذلك. إن جميع هذه المعلومات تخدم عادة عملية تقييم الأداء خلال السنة المعنية، إضافة للمعلومات المتعلقة بالسنوات السابقة، والبيانات عن أنشطة المؤسسة المشابهة في القطاع نفسه أو في الاقتصاد الوطني أو مع بعض المنشآت في الخارج لأهميتها في إجراء المقارنات⁵.

¹: جلييلة بن خروف " دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2009، ص 76.

²: نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 31.

³: سلطان جاسم النصرأوي، مرتضى جابر حمادي، مرجع سبق ذكره، ص 251.

⁴: نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 32.

⁵: مجيد الكرخي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

2. المرحلة الثانية تحليل ودراسة البيانات والمعلومات الإحصائية: للوقوف على مدى دقتها وصلاحياتها لحساب المعايير والنسب والمؤشرات اللازمة لعملية التقييم في البنك، وقد يتم الاستعانة ببعض الطرق الإحصائية لتحديد مدى الموثوقية بهذه البيانات.¹
3. المرحلة الثالثة اجراءات عملية التقييم: باستخدام المعايير والنسب الملائمة للنشاط الذي يمارسه البنك على أن تشمل عملية التقييم النشاط العام للبنك، أي جميع أنشطة مراكز المسؤولية فيما يهدف التوصل فيها بهدف التوصل إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه.
4. المرحلة الرابعة مرحلة تحليل نتائج التقييم: وبيان مدى النجاح أو الإخفاق الذي صاحب أداء البنك، ومن ثم تفسير الأسباب التي أدت إلى تلك الانحرافات، ووضع الحلول اللازمة لمعالجة تلك الانحرافات لضمان تحقيق أداء أمثل للبنك.²
5. المرحلة الخامسة تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات: التي حدثت في الخطة الإنتاجية، وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم، وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات التي نتجت عن العملية للاستفادة منها ورسم خطط قائمة وزيادة فعالية الرقابة والمتابعة.³

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء في البنوك

يعتمد نجاح مهمة تقييم الأداء على دقة وملائمة المؤشرات والمعايير، حيث أن هناك عدد كبير من المؤشرات العامة والتحليلية التي تسمح بالحكم على أداء المؤسسات ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية التي تسمح بتحسينه. وهذا ما سيتم التعرف عليه في هذا المطلب.

الفرع الأول: مفهوم مؤشرات تقييم الأداء

أولاً-تعريف مؤشرات تقييم الأداء

تتسم عملية تقييم الأداء بالحركة والاستمرارية والمرونة والتكامل، وللمؤشرات تقييم الأداء تعاريف عدة. ومن بينها: مؤشر تقييم الأداء هو "مقياس للأداء المرغوب، بشكل مؤشر محدد مقدما لتقييم الأداء الفعلي يوضع بعناية ودقة بعد تقييم جميع العوامل الكمية والنوعية، ويجري التعبير عنه بصورة محدد طبيعية أو مالية"⁴. كما يعرف بأنه "عبارة عن معلومة تساعد فرد أو مجموعة من الافراد على توجيه مسار نشاطهم بغرض تحقيق هدف معين أو تساعدهم في تقييم نتائج ذلك نشاط"⁵.

ثانياً-خصائص مؤشرات تقييم الأداء

يكمن الهدف الأساسي من وضع مؤشرات تقييم الأداء في تقدير كفاءة المنظمات على تقديم المنتجات والخدمات، ويتم هذا التقييم باستخدام مؤشرات مقبولة، ووضع وتحديد هذه المؤشرات يستلزم التعرف على الخصائص المميزة لها، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:¹

¹ وهيبه ديجي، مرجع سبق ذكره، ص 80.

² نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 33.

³ أحلام دريدي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

⁴ سلطان جاسم النصرأوي، مرتضى جابر حمادي، مرجع سبق ذكره، ص 252.

⁵ أحمد الاصغير ريفة، "تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2014، ص 38.

- الاعتماد على عدد محدد من المؤشرات وإلا أصبحت مستحيلة الاستعمال كوسائل مساعدة على اتفاق القرارات؛
- تغطية كافة النشاطات والعمليات وذلك في إطار التوجه نحو الاستراتيجية الشاملة للمؤسسة؛
- بما أن كل قطاعات المؤسسة معنية بمؤشرات الأداء ولغرض تحسين الوضعية العامة للمؤسسة يجب أن تتميز مؤشرات الأداء بسرعة الإعداد والتعميم؛
- يجب تعديل أو تغيير مؤشر الأداء كلما تم بلوغ الهدف الأعظم أو عندما يتغير الهدف في حد ذاته؛
- تسمح مؤشرات الأداء بنقل ونشر واسع للمعلومة للأشخاص المعنيين فحسب؛
- إمكانية وضرورة مقارنتها بالنسبة لمعيار أو هدف محدد.

الفرع الثاني: الأسس الواجب توأفها في مؤشرات تقييم الأداء

- لكي تكون مؤشرات تقييم الأداء المستخدمة في تقييم أداء المؤسسات بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة صالحة وفعالة وقادرة على تقييم الأداء بشكل دقيق يعبر بصدق عن حقيقة الأداء، لا بد أن تكون مبنية وفق مجموعة من الأسس التي يجب توأفها في المؤشرات، وهي²:
- أن تكون المؤشرات بسيطة وواضحة وسهلة التطبيق وبعيدة عن التعقيد، حتى يمكن فهمها وتطبيقها وتفسير نتائجها بصورة سليمة وخالية من الأخطاء؛
 - أن تراعي المؤشرات طبيعة النشاط الذي يمارسه البنك والبيئة التي تحيط به؛
 - سهولة التعرف على أسباب التغيرات التي تحدث فيها ومدى علاقة ذلك بالمؤشرات الأخرى؛
 - أن تكون المؤشرات شاملة لكافة أنشطة البنك وعدم اقتصرها على جانب أو جوانب محددة، فالتركيز على جانب من أنشطة معينة يؤدي حتما إلى نتائج جزئية لا تعبر عن حقيقة الأداء في البنك؛
 - أن تعبر المؤشرات عن خاصية هامة لها التأثير الكبير والواضح في أداء البنك، مع تبيانها للتغيرات الحاصلة في نشاطه، مما يسهم في تقدير صورة واضحة للأداء؛
 - توفر البيانات والمعلومات الإحصائية اللازمة لحسابها التي بدونها لا يمكن عمليا الاستفادة من المؤشرات حتى ولو كان اختيارها سليما؛
 - توفر مستوى معين من الوعي لدى موظفي البنك عن أهمية المؤشرات ودورها في تقييم أداء البنك وانعكاس ذلك على نشاطهم من خلال ارتباطه بنظام حوافز مجزي.

الفرع الثالث: أنواع مؤشرات تقييم الأداء

أولا_ مؤشرات الأداء المالي:

- يتم تقييم الأداء المالي للبنوك من خلال مجموعة من المؤشرات المالية من أجل الوقوف على مدى قدرتها على استخدام مواردها في تحقيق أهدافها المسطرة، وتتمثل أهم هذه المؤشرات في:
- أ_ معدل العائد على الاستثمار:

يمثل هذا المعدل الأكثر انتشارا لأنه يدمج ويدخل الأموال المستثمرة في مؤشر الأداء ويحسب بالعلاقة التالية¹:

¹: نعيمة يحيوي، "أدوات مراقبة تسيير بين النظرية والتطبيق"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص 225، 226.

²: سلطان جاسم النصراري، مرتضى جابر حمادي، مرجع سبق ذكره، ص 253.

معدل العائد على الاستثمار = النتيجة / الأموال المستثمرة

إن هذا المعدل عبارة عن تقييم محاسبي للنتيجة والأموال المستثمرة، كما أنه يعكس المردودية لرقم الأعمال والأموال المستثمرة.

ويختلف تحديد وتعريف النتيجة والأموال المستثمرة من مؤسسة إلى أخرى، فبعضها يأخذ بنتيجة الاستغلال والبعض الآخر بالنتيجة الصافية، ومؤسسات تأخذ بمجموع الأصول وأخرى تعتمد على الأصول الصافية. وحتى يتسنى تفسير أفضل لأداء الأموال المستثمرة وكذلك التأثير الممكن على عناصر هذا المعدل عادة ما يتم تجزئته إلى مكونات يمكن التأثير عليها وهي:

معدل العائد على الاستثمار = (رقم الاعمال / الأموال المستثمرة) × (النتيجة / رقم الاعمال)

وتشكل هذه التجزئة أهم العوامل الأساسية للمردودية حيث أن استخدام الأصول يولد رقم الأعمال وهذا الأخير يولد النتيجة ويؤدي تحسين أحد هذه المكونات مع ثبات الأخرى إلى تحسين مردودية الأموال المستثمرة. ب_ القيمة المضافة الاقتصادية:

تعرف القيمة المضافة بأنها القيمة الإنتاجية التي تضيفها المنشأة أو تساهم بها مع غيرها من المنشآت في خلق الناتج القومي. أو هي عوائد عوامل الإنتاج (الفوائد، الأيجار، الأجور، الأرباح).² المؤسسة تنشئ قيمة مضافة لمساهميها إذا كانت مردودية أصولها أكبر من تكلفة رؤوس الأموال المستثمرة، الخاصة او المقترضة. وهنا نجد مصطلحين يجب أن يؤخذوا بعين الاعتبار هما:

رؤوس الأموال الخاصة: البنوك تعتبر من المستهلكين الكبار لرأس المال، ليس من أجل تشغيله مثل المؤسسات الصناعية، بل من أجل احترام معدلات قواعد الحيطة والحذر أو ما يسمى بالمعايير الاحترازية، ولامتصاص أي خسائر محتملة الحدوث، تكلفة رؤوس الأموال الخاصة متعلقة بالعائد المطلوب من المساهمين، وهي تقييم إما بالنظر إلى معدل الفائدة بدون مخاطرة مع الأخذ بعين الاعتبار علاوة إضافية تمثل مخاطرة البنك، أو انطلاقاً من نموذج تسعير الأصول المالية الذي يسمح بتحديد علاوة المخاطرة احصائياً بمقارنة تغير أو تذبذب سعر السهم مع سعر السوق.

المساهمون: والذين يمارسون ضغطاً ثابتاً أو مستمراً على البنوك لكي تعظم من مردودية الأموال الخاصة، وبالنتيجة فإن البنك ينشئ قيمة مضافة عندما يصبح قادراً على أن يوجد من استثمارات المساهمين عن طريق أموالهم الخاصة قيمة مضافة أكبر من العائد الذي يطلبونه لكي يطلبوا أو يحتفظوا بأسهم البنك.³

حيث تقدم القيمة المضافة تقديراً مقبولاً لقياس القدرة على إدارة الأصول وكذا القدرة على إدارة الموارد المالية المستخدمة في تمويل تلك الأصول، والمؤيدون للقيمة الاقتصادية المضافة يعتقدون أنها المؤشر الحقيقي لخلق القيمة في المؤسسة.⁴ خلافاً للمؤشرات التقليدية المالية مثل ربحية السهم الواحد الذي لا يدمج تكلفة الأموال. ويتم حساب القيمة الاقتصادية المضافة وفق العلاقة التالية:

¹: نعيمة يحيواوي، مرجع سبق ذكره، ص 227.

²: عقيل جاسم عبد الله، "تقييم المشروعات-إطار نظري وتطبيقي"، دار مجد لاوي، عمان، الطبعة الثانية، 1999، ص 212.

³: سليمان ناصر، "التسيير البنكي (إدارة البنوك)"، دار المعتر، عمان، الطبعة الأولى، 2019، ص 50.

⁴: أحمد الصغير ريفعة، مرجع سبق ذكره، ص 46.

القيمة المضافة = قيمة الإنتاج - قيمة مستلزمات الإنتاج¹.

وتجدر الإشارة إلى أن القيمة الاقتصادية المضافة الإيجابية تعتبر مؤشرا يدل على أن أنشطة المؤسسة استطاعت توليد قيمة بالنسبة للمساهمين، في حين أن النشاطات التي تؤدي إلى قيمة اقتصادية مضافة سلبية تعبر عن خسارة المساهمين لقيمة المحتملة².

ج- مؤشرات الربحية:

تقيس نسب أو مؤشرات الربحية مدى تحقيق البنك للمستويات المتعلقة بالأداء³، إذ تعكس مؤشرات الربحية الأداء الكلي للمؤسسات والبنوك، إذ يعد الربح المحور الأساسي في قيام كثير من الأنشطة الاقتصادية، ومن دون الربحية لا تستطيع البنوك جذب أي مستثمر، واستمرار نشاط البنوك وتوسعها، مما يعزز قدرتها على البقاء، وعلى المنافسة، وضمان الاستقرار وتعزيز ثقة المتعاملين معها، ويقصد بالربحية البنكية العائد المالي الناتج عن توظيف موارد البنك في الاستثمارات والقروض بشكل مربح ومدر للفوائد، وتعرف أيضا أنها قدرة البنك على تحقيق زيادة في قيمة الأصول المستثمرة وهي الفرق بين النقد المدفوع على الاستثمار والنقد المقبوض من بيع عناصر الاستثمار المتمثلة في القروض والتسهيلات الائتمانية، وتعد هذه المؤشرات من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء البنوك، إذ أن هذه المؤشرات تمكن من قياس قدرة البنك على تحقيق عائد نهائي صاف على الأموال المستثمرة⁴. ونذكر منها⁵:

-معدل العائد على حقوق الملكية؛

-نسبة هامش الربح؛

-معدل العائد على إجمالي الموجودات؛

-نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات؛

-معدل العائد إلى إجمالي الأصول؛

-نسبة هامش صافي العمليات التشغيلية؛

-نسبة الأرباح الموزعة للمساهمين إلى صافي الأرباح؛

-معدل العائد على الودائع؛

-معدل العائد للسهم؛

-معدل التوزيعات النقدية للسهم؛

-نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات؛

-معدل العائد على رأس المال المدفوع؛

-معدل العائد على الموارد؛

-نسبة الفوائد المكتسبة.

¹ عقيل جاسم عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 212.

² أحمد الصغير ريفعة، مرجع سبق ذكره، ص 46.

³ نعمان محصول، سراح موصو، "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة جيغل، العدد 2، ديسمبر

2019، ص 124.

⁵ فاطمة الزهراء طلحاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 77، 78.

⁵ نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 43.

د-مؤشر السيولة:

قدرة المصرف على مواجهة التزاماته الفورية والمتوقعة من دون تأخير، والمصارف تعتمد بشكل كبير في مواردها على الودائع، الأمر الذي يتطلب أن تكون مستعدة لمقابلة السحوبات المفاجئة والعادية والاستمرار في تقديم التسهيلات الائتمانية، وأن انخفاض السيولة يؤدي إلى فقدان ثقة العاملين بالمصرف.

وتتمثل مؤشرات السيولة في تلك النسب التي تقيس مقدرة المؤسسات البنكية على الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل بتحويل الأصول إلى سيولة نقدية أو الأصول سريعة التحول إلى سيولة نقدية. وتهتم هذه النسب العديد من الأطراف ذوي العلاقة المباشرة بالبنك من مودعين ومقترضين، الإدارة العامة والمستثمرين. فهي تعبر عن قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل دون تحمل خسائر وتقاس بتقييم مكونات كل من الأصول والخصوم المتداولة¹.

وهناك عدة نسب للسيولة منها:

1. نسبة الرصيد النقدي:

نسبة الرصيد النقدي = (النقد لدى البنك المركزي + النقد في الصندوق + أرصدة سائلة أخرى / إجمالي الودائع والمستحقات) × 100

تشير هذه النسبة إلى مدى كفاية الأصول النقدية السريعة على سداد ودائع العملاء، ويتم حسابها بشكل يومي لكل بنك. ويجب على إدارة البنك تجنب الإفراط في ارتفاع وانخفاض هذا المعدل، فلا تكون بصدد التضخم في السيولة النقدية ولا انكماش، والمقصود بهذا هو أنه إذا ارتفع المعدل بإفراط معناه زيادة كبيرة في النقدية وبالتالي هناك نقدية غير مدرة للعائد، والعكس في حالة الانخفاض.

2. نسبة الاحتياطي القانوني:

ويأخذ الصيغة التالية: نسبة الاحتياطي القانوني = (الأرصدة النقدية لدى البنك المركزي / إجمالي الودائع + التزامات أخرى) × 100

وتتمثل الالتزامات الأخرى في البنود التي تقترب من صفة الودائع، حيث يتعين على البنك الوفاء بها إما حالا أو في أي وقت قريب. وهي عبارة عن شيكات وحوالات واعتمادات دورية مستحقة الدفع + الأرصدة المستحقة للبنوك + مبالغ مقرضة من البنك المركزي. وهذه النسبة يحددها البنك المركزي في أغلب الدول بموجب تعليمة أو تنظيم داخلي، وتتغير حسي متطلبات السياسة النقدية للبلد².

3. نسبة السيولة القانونية:

تعبر عن قدرة البنك على مواجهة طلبات السحب لدى المودعين في البنك مما يوفر لديه أرصدة نقدية وشبه نقدية، وأن ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته المالية. ويقصد بأشياء النقود (النقد في الصندوق والأرصدة لدى البنوك ولدى البنك المركزي التي تستحق خلال شهر وسندات الخزينة والقروض قصيرة الأجل، إضافة إلى ودائع العملاء الجارية والأجلة، وأرصدة المصارف وأرصدة سلطة النقد التي تستحق خلال شهر)³.

نسبة السيولة القانونية = (النقدية + شبه النقدية / إجمالي الودائع)

¹: فاطمة الزهراء طلحاوي، مرجع سبق ذكره، ص 74.

²: سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص 37.

³: فاطمة الزهراء طلحاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 75، 76.

أما فيما يخص استعمال هذه النسبة في عملية الرقابة وتقييم الأداء هو أنه يجب مقارنتها مع النسبة التي يحددها البنك المركزي.

هـ_نسبة كفاية رأس المال:

تفيد النسب المحسوبة وفق معيار كفاية رأس المال بمدى قدرة البنك على مواجهة مخاطر الاستثمار بكافة أنواعها، وعلى مدى كفاية رأس المال أو الأموال الخاصة لمقابلة الخسائر التي قد تنجم عن منح القروض والاستثمار في الأوراق المالية وغيرها دون المساس بالودائع، وذلك على أساس أن هذا رأس المال يمثل هامش أمان أو خط دفاع ضد تلك المخاطر رغم صغر حجمه، لذلك تحسب كفايته لهذا الغرض¹،

تعمل البنوك التجارية على أن تكون لها رؤوس أموال كافية لتغطية احتياجاتها من المعدات والتجهيزات وغيرها من الأصول الثابتة، ويتكون رأس مال البنك التجاري من رأس المال المدفوع والاحتياطيات والمخصصات والأرباح المحتجزة وعلاوات الإصدار، وتضم مؤشرات ملاءة رأس المال عدة أنواع، من أهمها²:

-نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول؛

-نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع؛

-نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي القروض؛

-خطر الائتمان.

ثانياً_ مؤشرات الأداء غير المالية:

جاءت هذه الأخيرة كضرورة فرضتها الحاجة إلى التكيف مع الظروف الجديدة التي عجزت المؤشرات المالية لوحدها عن تفسيرها وتقييمها. كما أن العلاقات الجديدة بين المؤسسة ومختلف الأطراف المتعاملة معها جعلت من المؤشرات المالية غير صالحة لتقييم الأداء، فالمؤسسة الحديثة هي شبكة معقدة من العقود مع مختلف الأطراف الأخذة والذين قد يكونون داخليين أو خارجيين لهم المصلحة في أداء المؤسسة وقد يؤثر عليهم. وبما أن الأداء هو المحدد لدرجة رضا الأطراف الأخذة في المؤسسة، فإن قياسه يكون على ضوء احتياجات هذه الأطراف³.

تعتبر مقاييس الأداء غير المالية مهمة لاستمرار نجاح المؤسسة في الأجل الطويل، وتتميز مقاييس الأداء غير المالية بما يلي⁴:

- سهولة تتبعها وربطها باستراتيجيات المؤسسة، فهي تساعد المديرين على اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب؛
- يمكن تطبيقها على مستوى الوحدات الصناعية في المؤسسة، فمن الممكن تحديد انخفاض الجودة بسرعة في ظل هذه المقاييس، ويمكن اتخاذ خطوات علاجية لحل المشكلة أو خطوات وقائية تمنع الوقوع في المشكلة؛
- تتناول مشكلة استجابة المؤسسة للزبائن في الوقت المناسب، في حين لا تكتشف المقاييس المالية هذه المشكلة بسهولة؛

¹: سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص 39.

²: نادية سعودية، مرجع سبق ذكره، ص 45.

³: نعيمة يحيى، مرجع سبق ذكره، ص 229.

⁴: محاد عريوة، "دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص

- تركز على الأصول غير الملموسة، حيث يرتبط عنصر النجاح في العديد من الصناعات بالأصول الثابتة غير الملموسة مثل رأس المال الفكري وإدراك المؤسسات لدورها في خدمة وتنمية المجتمع المحلي والمحافظة على ولاء الزبائن، أكثر من ارتباطه بالأصول الثابتة الملموسة التي تظهر مقدرة المؤسسة المالية والإنتاجية؛
- تقلل من الحساسية النفسية بين الموظفين بعكس المقاييس المالية، حيث تظهر تقييماً لأداء كل قسم أو فريق عمل أو موظف بشكل أكثر عدالة ومن دون تمييز بين الموظفين والأقسام، مما يحسن أداء المديرين ويوفر مؤشرات أكثر دقة لتقويم أعمالهم، ويقلل الضغط على المديرين الناتج عن أدوات القياس المالية التي تؤثر في التعاون والتكامل بين فريق العمل الذي يقوم بتحقيق أهداف المؤسسة.
- وعلى الرغم من المزايا التي احتوتها المؤشرات غير المالية إلا أنها لا تخلو من بعض النقائص والتي نوردتها في العناصر التالية¹:
- ✓ صعوبة التعبير عن هذه المقاييس في صورة قيم نقدية مثل صعوبة القياس النقدي لمقياس التسليم في الوقت المحدد أو مقياس انخفاض زمن دورة الإنتاج، أو تحديد تأثيرها على المقاييس المالية في صورة نقدية مثل الربط بين التحسينات في المقاييس غير المالية والأرباح؛
 - ✓ صعوبة الربط بين المقاييس المالية وغير المالية، فقد تتعارض المقاييس في الأجل القصير مما يؤثر على أداء المؤسسة ككل، فمثلاً من الصعب ربط الزيادة في الإيرادات عند شراء آلة جديدة لأحد الأقسام بانخفاض زمن دورة الإنتاج (مقياس غير مالي للأداء)، كهدف للشراء أو قد تقوم المؤسسة بشحن منتجات ذات هامش ربح مرتفع على حساب تسليم منتجات ذات هامش ربح منخفض في الوقت المحدد، هذه الممارسة التي تؤدي إلى تحسين الأداء المالي في الأجل القصير تمثل أداء مخالف لمقياس التسليم في الوقت المحدد؛
 - ✓ لا يوجد معيار محدد لقياس الأداء غير المالي على عكس مؤشرات قياس الأداء المالي؛
 - ✓ عدم وجود الربط السببي بين مؤشر القياس غير المالي وبين مستوى الأداء المراد تحقيقه مما يقلل من موضوعية تلك المؤشرات؛
 - ✓ استخدام مؤشرات قياس الأداء غير المالية مما يستغرق وقتاً أطول وتكون التكلفة أعلى من استخدام مؤشرات قياس الأداء المالية فقط.
- إضافة إلى كل ما سبق فقد تم تصنيف مؤشرات الأداء الغير المالية الى خمسة أنواع²:
- مؤشرات المدخلات: تستخدم لفهم الموارد البشرية والمالية والتي تستخدم لغرض الوصول إلى المخرجات والنتائج المطلوبة.
 - مؤشرات العمليات: تستخدم لفهم الخطوات المباشرة لعمليات إنتاج المنتج أو الخدمة؛
 - مؤشرات المخرجات: تستخدم لتقويم المنتج أو الخدمة التي يوفرها النظام أو المؤسسة ويتم إيصالها إلى العملاء؛
 - مؤشرات المحصلات: تستخدم لتقويم النتائج المتوقعة أو المرغوبة أو الفعلية، وفي بعض الحالات فإن بناء علاقة سببية مباشرة بين مخرجات النشاط ونتائجه المقصودة يمكن أن يكون صعباً؛

¹ نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 49.

² أحمد الصغير ريفعة، مرجع سبق ذكره، ص 41.

- مؤشرات التأثير: تستخدم لتقويم الآثار المباشرة أو الغير المباشرة التي تنشأ عن تحقيق غايات المؤسسة؛
- مؤشرات النتائج: هذه المقاييس تتنبأ بالأداء المستقبلي، مثل تقويم التكلفة التقديرية على أساس العوامل ذات العلاقة القوية؛
- المؤشرات السلوكية: وتقوم الثقافة الأساسية للأفراد والمؤسسة، مثل قياس رضا العاملين في المؤسسة.

المبحث الثالث: التحول الرقمي وانعكاساته على أداء البنوك

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات المالية التي تسعى الى التطور وتحسين خدماتها وتسهيل وصول المستفيدين والتحول الرقمي لا يعني تطبيق التكنولوجيا داخل البنوك فقط بل هو برنامج كامل يمس المؤسسات المالية، وطريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجيا وأيضا من خلال تقديم الخدمات للجماهير المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل، وجذب الاستثمارات المحلية والأجنبية.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي

أصبح التحول الرقمي الذي يعنى بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ضرورة ملحة خاصة مع التطورات الكبيرة والمتسارعة بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى الى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها الى المستفيدين.

الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي بأنه " عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها"¹. كما يعرف بأنه " عملية ضرورية للتغيير التكنولوجي والثقافي الذي تحتاجه المنظمة بأكملها من أجل الارتقاء إلى مستوى عملائها الرقيمين"².

التحول الرقمي هو " العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت"³.

كذلك يعرف بأنه " التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغيير جذري في طريقة العمل، ولخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل وهو أيضا تحول تنظيمي متكامل، بغرض تسهيل الإجراءات والعمليات الإدارية ورفع جودتها، للوصول الى مرحلة النضج الرقمي"⁴.

¹: محمد عادل حسن أبو سمرة، " نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي رؤية مصر 2030"، ورقة بحث مقدمة الى المؤتمر السنوي الربع والعشرين حول "إدارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030"، جامعة عين الشمس، نوفمبر 2019، ص 12.

²: عبد الرحمن بن فهد المطرف، " التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، المجلة العلمية بكلية التربية، جامعة أسيوط، العدد 7، جويلية 2020، ص 162.

³: جميلة سلايبي، يوسف بوشي، " التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطرة"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، العدد 2، سبتمبر 2019، ص 948.

⁴: سامية خواترة، " التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، الجزائر، جامعة الأغواط، العدد 2، 2021، ص 109.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن التحول الرقمي هو الاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات، لتقديم الخدمات والمنتجات بشكل ابتكاري يولد تجربة مميزة على جميع الأصعدة، وهو التغيير المرتبط بتطبيق تكنولوجيا الرقمية في جميع الجوانب، فهو يستهدف أي مؤسسة وكل الأنشطة.

الفرع الثاني: أهداف التحول الرقمي

تتضمن عملية التحول الرقمي العديد من الأهداف التي تتمحور بشكل أساسي في قيام المؤسسات بتوليد القيمة عن طريق الفكر الرقمي والابتكارات وكيفية عرض المنتج والخدمات وغيرها، وهناك العديد من الأهداف الرقمية العامة وتتلخص فيما يلي:

- ممارسة الأعمال بشكل أكثر شفافية وبساطة المعلومات وإظهارها إلى العملاء، المواطنين والموردين¹؛
- الحد من التكاليف العالية في التحويلات بين الدول؛
- التطور الشامل وتنسيق سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية، ومن ثم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء وبكل سهولة؛
- تعظيم الكفاءة والشفافية في العمليات الحكومية التي تدعم في الحد من الفساد؛
- التكنولوجيا الرقمية الجديدة هدفها بيان طريقة أداء العمليات التنظيمية من أجل الوصول إلى مستويات مبتكرة، والعمل على تطوير نماذج الأعمال وخدمات الإنتاج؛
- التحول الرقمي يساهم في تحول أساليب العمل إلى أساليب حديثة يمكن أن تخلق فرص عمل جديدة ومبتكرة لتكون مساهمة في النمو الاقتصادي المأمول للدول².

الفرع الثالث: نماذج وفوائد التحول الرقمي

أولاً: نماذج التحول الرقمي:

تشير أدبيات الإدارة إلى تعدد نماذج التحول من المنظمة التقليدية إلى المنظمة الرقمية، وفيما يلي توضيح لأهم النماذج المطبقة للتحويل الرقمي للمنظمات³:

- 1_ النموذج الفني: يتم من خلاله تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية، باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرار.
- 2_ النموذج السلوكي: يركز على المتغيرات السلوكية (الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية) بدرجة أكبر من المتغيرات الفنية وخاصة في تطوير البرمجيات، ومن ثم تقل أهمية النماذج في اتخاذ القرارات رقمياً.
- 3_ النموذج الفني الاجتماعي: يهتم بالتفاعل بين المتغيرات الفنية (الحاسبات والبرامج) والمتغيرات السلوكية والتنظيمية عند تنفيذ عمليات التحويل.

¹: أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، "تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للأسرة"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء، العدد 65، ص 213.

²: علي سعدي عبد الزهرة جبير، "التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا"، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، جامعة نهرين، العراق، العدد الأول، 2021، ص 384.

³: عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، مرجع سبق ذكره ص 9.

- 4_ نموذج الشراكة في المعلومات: يعتمد في التحول الرقمي على الاشتراك في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية لفترة حين إتمام التحول، أو الاعتماد على أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالشراكة.
- 5_ نموذج تحليل القوى التنافسية: يعتمد على بناء نظم معلومات لدعم التحليل الرباعي، الذي يسعى إلى تعظيم نقاط القوة التنظيمية وتقليل نقاط الضعف، وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية، ويعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمنظمة وبناء نظم معلومات متكاملة ومساندة لذلك.
- 6_ نموذج إدارة الأصول الرقمية: يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية (التخزين، الدخول للمعلومات، التصفح، تبادل المعلومات واسترجاعها).
- 7_ نموذج التحول التدريجي: يعتمد على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي، ومن ثم يتم التمويل على مراحل في ضوء المركز المالي وحجم أعمال المنظمة، ولا يعتمد على دراسات الجدوى التحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا.
- 8_ نموذج التحول الاستراتيجي: يفترض هذا النموذج أن المعلومات والاتصالات عبارة عن أصول رأسمالية للمنظمة، كما يتحدد مركز المنظمة في القطاع أو النشاط الذي ينتهي إليه وفق قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمتلكها المنظمة، والتي تعتبر أحد ركائز المركز التنافسي لها.
- 9_ نموذج التحول الديناميكي: يعتمد هذا النموذج في التحول على درجات التفاعل السريع بين المنظمة والمتغيرات البيئية، والعلاقة بينهم، وكذلك على التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات، فالتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المنظمة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هو أساس هذا النموذج.
- 10_ نموذج التطوير التنظيمي: يعتمد هذا النموذج على التعلم والتدريب التحولي، ومن ثم يتم التغيير وفق درجات التعلم العضوي وليس بفرض حلول ميكانيكية جامدة.
- 11_ نموذج الأمثلة: يعتمد هذا النموذج على الدراسة عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عمليات المحاكاة وتصميم التجارب والاختبارات العملية المسبقة قبل التحول مع ضغط التكاليف والدراسة عن أفضل النتائج.
- 12_ نموذج التكلفة والعائد: يعتمد هذا النموذج على مقارنة تكاليف التحول لمنظمة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء تكنولوجيا المعلومات.
- 13_ نموذج التحول المتكامل: يقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات والمستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية، ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا المعلومات إلى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الإلكترونية، ويظهر ذلك من خلال تبني إطارا متكاملًا للتحول يشمل الحاسبات والبرمجيات والشبكات وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والأنترنت.
- 14_ نموذج التحول الاستراتيجي: يتم التحول من خلاله عن طريق استئجار الحاسبات وإنجاز الأعمال لدى الغير، وتعتمد فلسفة التحول على أن خبرة الشركات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحليل النظم والبرامج أوسع بكثير من خبرة المستخدم لتلك التكنولوجيا.
- 15_ نموذج المشاركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: يعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الفائدة من الأنترنت لدعم القرارات والسياسات، ويقوم هذا النموذج على قياس المراكز

التنافسية للشركات وإدخال التحسين المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين وحاجات متخذي القرارات، ومن ثم يتم الاشتراك الكامل من خلال الشبكات في خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها شركات متخصصة من خلال عقود طويلة الأجل وبصفة مستمرة¹.

ثانيا: فوائد التحول الرقمي:

للتحول الرقمي فوائد عديدة للعملاء والجمهور وللمؤسسات، نذكر منها:

- ✓ يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها²؛
- ✓ يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين³؛
- ✓ خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات والتي ستساهم بدورها في خلق حالة من الرضا والقبول من الجمهور تجاه خدمات المؤسسة أو الشركة كتطبيقات المحمول ومواقع التجارة الإلكترونية⁴؛
- ✓ تعزيز تجارب العملاء، فيأتي هذا من إنشاء أنواع أنظمة خدمة جديدة وتحسين عروض القيمة للخدمات الحالية، تتضمن بعض الأمثلة الواضحة أنظمة الوساطة والدفع عبر الإنترنت، وأسواق التطبيقات مثل Google Play وغيرها⁵؛
- ✓ يساعد المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور، فقد أصبح من الضروري بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها إلى المستخدمين⁶؛
- ✓ يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها، ويوفر الوقت والجهد.

المطلب الثاني: التحول الرقمي في البنوك

في عصر التكنولوجيا الذي نعيشه اليوم، يتوقع العملاء أن يجدوا كل ما يريدونه على شاشة هواتفهم الذكية، لذلك تتجه الصناعة المصرفية بخطى سريعة نحو الرقمنة لتعزيز الكفاءة والأمان والارتقاء بخدمات العملاء. وتستطيع البنوك التحرك نحو التحول الرقمي من خلال تبني استراتيجيات شاملة وتنافسية على مستوى رقمي، لهذا يشمل تطبيق التحول الرقمي العديد من المجالات.

الفرع الأول: أهمية التحول الرقمي في البنوك

¹: عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، مرجع سبق ذكره، ص 10.

²: أمال يوب، إكرام بوديرة "أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية"، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد 3، 2019، ص 49.

³: ياسر عبد الرحمن، "إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال"، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة جيجل، الجزائر، جامعة المسيلة، 2019، ص 213.

⁴: حورية حمي، ابتسام طوبال، "دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي"، مجلة العلوم السياسية، جامعة أم البواقي، العدد 3، ديسمبر 2020، ص 1188.

⁵: صالح زاي، شعبان بعيطش، "دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي"، مجلة البحوث الاقتصادية، جامعة الوادي، العدد 1، ديسمبر 2021، ص 153.

⁶: علي سعد عبد الزهرة جبير، مرجع سبق ذكره، ص 383.

أصبح التحول الرقمي (DT) من الضروريات بالنسبة لكافة البنوك التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، و (DT) لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل البنك بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجيا، وأيضا من خلال تقديم الخدمات للجسم المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل. كما أنه يساهم في ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها بحيث يمكن إنجاز الأعمال بمرونة وانسجام عالي. وقد أصبحت الضرورة ملحة أكثر مما مضى لتحول البنوك رقميا، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة نواحي الحياة، سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد. لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات والشركات لتحسين خدماتها وإتاحتها على كافة القنوات الرقمية¹.

حيث تتجه البنوك إلى (DT) والاستفادة من الذكاء الصناعي والتطبيقات الذكية في تسهيل وتسريع العمليات البنكية، خاصة أن العملاء يفضلون الخدمات الرقمية، بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات البنكية ورفع نسبة الإقبال عليها، حيث أن الهدف من (DT) في البنوك هو خفض نطاق معاملات البنوك من خلال تعديل المنتجات واستراتيجيات التواصل لخدمة العملاء، وبالتالي لم يعد بإمكان البنوك الاكتفاء بالخدمات التقليدية بل عليها أن تواصل التطوير لمواكبة متطلبات العملاء. ووجد أن (DT) قام بتطوير القطاع البنكي وتعزيز فعاليته بتوافر مجموعة من الخدمات الرقمية للعملاء منها تتبع المدفوعات من البداية وحتى إتمامها سواء كانت محلية أم دولية، وتشجيع استبدال العمليات النقدية المباشرة بطرق الدفع الإلكتروني، ويمكن تفعيل ذلك بتقليل رسوم الخدمة في حالة تنفيذها إلكترونيا. ومن الملاحظ أن التكنولوجيا المتقدمة والذكاء الاصطناعي حلت اليوم محل وظائف موجودة بالقطاع البنكي، وترتب على ذلك أن بعض العمليات أصبحت تتم خارج الفروع، لذا على البنوك رفع الإنفاق على (DT) لتتمكن من المنافسة، حيث تشارك البنوك في مشاريع التحول الرقمي الضخمة بهدف التحديث والحفاظ على قدرتها التنافسية وخلق القيمة.

حيث ترجع أهمية التحول الرقمي في البنوك إلى تنوع الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية، مثل خدمات فتح الحساب واستقطاب العملاء الجدد وكذلك إتمام عمليات الدفع والشراء وتحويل الأموال والمعاملات عبر الانترنت والهواتف المتحركة، ولتسهيل عمل هذه المنصات سعت البنوك لإيجاد تطبيقات جديدة للتواصل مع العملاء بشكل مباشر. و الهدف من سعي البنوك عامة من تطوير خدماتها الإلكترونية والرقمية هو مواكبة التطورات الهائلة والسريعة في عالم التكنولوجيا، و ثورة الاتصالات الكبيرة التي يشهدها الاقتصاد والتي من المتوقع اختفاء البنوك التقليدية و التحول إلى البنوك الرقمية، و رسم استراتيجية مبنية على فهم مستقبل الثورة الرقمية، إلى جانب تطوير مجموعة من أدوات التحليل المتصلة بمصادر البيانات القائمة و الجديدة، ثم ربطها مع العمليات المتصلة بمركز اتخاذ القرار، من أجل التمكن من وضع تصور واضح لمستقبل الصناعة البنكية للاستثمار الكلي، و يكون لديها مساحة من الأفق لتحقيق المنافسة في مجال الخدمات البنكية، ثم الابتكار في منتجات مالية جديدة، تم مواكبة النمو المتسارع للتكنولوجيا الرقمية، تتسابق فيه البنوك حول العالم لتوفير الخدمات الإلكترونية و الرقمية لكافة عملائها².

¹: عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، " دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمار"، ورقة بحث مقدمة الى المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، غزة، 2020، ص ص 10، 11.

²: مرجع نفسه، ص 11.

الفرع الثاني: مجالات تطبيق التحول الرقمي في البنوك

يشمل تطبيق التحول الرقمي ما يلي¹:

- _ التقنيات: يتم التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، البيانات، التخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب للأفراد المنظمة وعملائها ومورديها عبر فرق عمل مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة؛
- _ البيانات: يفترض أن تقوم منظمات الأعمال بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال، وذلك بتوفير بيانات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الاحصائي والبحث عن بيانات التنبؤ بالمستقبل. كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المنظمة وتوقعاتها؛
- _ الموارد البشرية: تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا يصعب على المنظمات تطبيق التحول الرقمي بدونها، حيث يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات الفعالة، كما يتطلب الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية؛

_ العمليات: يجب على المنظمات الاعمال إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي، وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك إنشاء بناء تقني يتضمن سياسات وإجراءات تغطي كافة نشاطات المنظمة وعملياتها مترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المطورة والبيانات المعالجة.

المطلب الثالث: أثر التحول الرقمي على تقديم الخدمات وجذب الاستثمارات البنكية

إن التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في البنوك، أدى إلى وجود ضغوط واضحة من كافة شرائح المجتمع على قطاع البنوك لتحسين خدماتها وإتاحتها على كافة القنوات الرقمية، فالتحول الرقمي له فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور بل حتى على المؤسسات المالية، فقد أصبح يلعب دورا هام في تحسين أداء المؤسسات البنكية والخدمات المقدمة.

الفرع الأول: خطوات نجاح التحول الرقمي لقنوات تقديم الخدمة البنكية

إن اتجاه البنوك على المستوى العالمي هو تقديم المزيد من الخدمات المالية، وبالتالي سوف تكون الخدمات أسهل وأسرع باستخدام برامج التحول الرقمي، وسوف تكون المنتجات أكثر مرونة. وسوف تصبح الأنظمة ممكنة بشكل كبير، وسوف تكون راحة العميل هي المحرك الأساسي. ومن أجل نجاح التحول الرقمي لقنوات تقديم الخدمة يجب على مقدمي الخدمات على العمل بالقرب من الأسواق المحتملة، ويجب على البنوك أن تقوم بالتوعية لزيادة قبول وثقة العملاء، حيث أن بناء البنية الأساسية القابلة للتطوير هو أمر في غاية الأهمية من أجل المستقبل. وفي الوقت نفسه يجب على المؤسسات الحفاظ على سهولة حركتها ومميزاتها التنافسية داخل الأسواق².

حيث أن البنوك المركزية لها دور في دعم التحول الرقمي، ومواجهة التحديات التنظيمية والرقابية الجديدة مما ينعكس على التطورات التكنولوجية المالية ومستقبل الخدمات المالية، وتعزيز الرقابة على العمليات البنكية الالكترونية، وتطوير النظم وخدمات الدفع، ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية في

¹: ياسر عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص 214.

²: عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، مرجع سبق ذكره، ص 12.

فروع البنوك متضمنة خدمات التأمين. وخلق الطلب على تلك منتجات، وكل هذا يجعل البنك يفكر في الانتقال من مواجهة المنافسة الجديدة إلى تطوير أشكال جديدة من التعاون، وهذا لأنه، نظرا لأن مطوري التطبيقات من الجهات الخارجية يعتمدون على أجهزة استشعار الهواتف الذكية والمعالجات والواجهات، فإن مطوري التطبيقات يحتاجون إلى البنوك في مكان ما في المجموعة المخصصة لأشياء، مثل (الوصول إلى الودائع المستهلك أو بيانات الحساب ذات الصلة، الوصول إلى أنظمة الدفع، أصل الائتمان)، حيث هناك خمس نصائح للبنوك التي تفكر في التحول الرقمي وهي كالآتي¹:

- على كبار المديرين التنفيذيين الاقتراب الأكثر من عملائهم وأن يفهموا احتياجاتهم بشكل أعمق؛
- البيانات شديدة الأهمية ولكن قبل تجميع البيانات، يجب تطوير استراتيجية رقمية واضحة من أجل تحديد وقياس وتحديث البيانات بصورة ملائمة ومتوافقة مع الأهداف العامة للأعمال؛
- بناء بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات مفتوحة وقابلة للتطوير والتوسع. إن الأمر لا يتعلق فقط بالخصائص التشغيلية للنظام، بل يتعلق أيضا بمدى توافق بنية وتصميم النظام والقدرة على الاتصال والاندماج بسهولة مع الأنظمة الأخرى.

الفرع الثاني: أثر التحول الرقمي على جذب الاستثمارات البنكية

أصبح التحول الرقمي (DT) ضرورة لتحسين كفاءة البنوك من أجل التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين منها والمستثمرين، وتوجد عدة فوائد للتحول الرقمي سواء على مستوى العملاء والبنك وفي المستقبل يسعى البنك إلى تحقيق استراتيجيته، والتي تركز على عدد من المحاور بما في ذلك توسيع محفظة المنتجات والعملاء، تنوع مصادر التمويل، توسيع قنوات تقديم الخدمات وتعزيز التفاعل بين العملاء والموظفين. وظهور البنوك الإلكترونية أسهم في سرعة انتشارها إلى الحجم البسيط للكلفة التشغيلية مقارنة مع البنوك التقليدية، مع إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء وتلبية خدماتهم في أي وقت يطلبونها وعبر أجهزتهم الإلكترونية الذكية، إضافة إلى أمن وسرية المعلومات التي تتعلق بمعاملاتهم المالية.

وحيث أن تحول العالم إلى البنوك الرقمية في الوقت الذي تشهد فيه الصناعة البنكية حول العالم تسارعا لافتا للنظر وسعيها لتطوير خدماتها البنكية الرقمية عبر الانترنت، فإن الصناعة البنكية في العالم تتحول بشكل سريع ومذهل إلى التكنولوجيا الرقمية فيما يعرف بالمنصات الرقمية، وهي بمثابة بنوك رقمية تقدم أنواع الخدمات البنكية الفورية كافة من خلال قنوات رقمية فقط، أي لا تمثل فروعاً للبنك القائم أصلاً لتلبية احتياجات العملاء من الخدمات المتنوعة أو تقديم المنتجات المالية.

كما ازدادت أهمية (DT) في جذب استثمارات البنوك لبناء الثقة من حيث التحول الكامل في كيفية تخزين القيمة وانتقالها واستثمارها، وتبحث العديد من البنوك الآن عن الطرق المناسبة للأمان مع هذا التغيير بهدف تقديم الخدمات البنكية الرقمية بكفاءة. وتعد المعاملات المالية الرقمية من النماذج المعبرة عن تأثير القبول والثقة المجتمعية في حجم سوق المنتج الرقمي، فبالرغم من توافر وسائل متعددة للدفع عبر الموبايل وانتشار الهواتف الذكية، فإنها مازالت خيارات غير رائجة في إتمام المعاملات بسبب عدم انتشار الثقة في هذه التقنيات، مما يؤثر على رواج المنتجات التكنولوجية.

¹: عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، مرجع سبق ذكره، ص 13.

نحن أكثر ما نكون محتاجين للاستثمار في الوقت و الجهد لتسهيل وصول الخدمات البنكية و المنتجات المالية للمتعاملين بكفاءة عالية. و تحسين جودة الخدمات المالية ، و الحفاظ على القدرة التنافسية ، و تعزيز كفاءة و سرعة الخدمات المالية ، و تحسين التكاليف و الإيرادات مع جعل المنتجات البنكية أكثر تنافسية ، و السعي إلى تحقيق استراتيجية البنك و تطوير نماذج الأعمال و التشغيل المبتكرة و المرنة ، من خلال الاستثمار في التقنيات و تطوير المواهب و إعادة تنظيم العمليات و إدارة التغيير لخلق قيمة و خبرات جديدة للعملاء و الموظفين و أصحاب العلاقة¹.

خلاصة الفصل الثاني:

تعتبر البنوك أهم الدعائم الأساسية لتطور و بناء الاقتصاد، و ذلك من خلال ما تقدمه من خدمات مصرفية متنوعة تساعد كثيرا في تنشيط العمليات الاقتصادية و المالية.

إن البحث عن الطرق و الوسائل الكفيلة بتحسين أداء المؤسسات البنكية أصبح ضرورة حتمية لها، و ذلك من أجل ضمان وضعية تنافسية أفضل في ظل المحيط الجديد و التحديات الجديدة التي تواجهها، و لا يتم ذلك إلا من خلال عملية تقييم أدائها. فقد حظي الأداء المالي باهتمام كبير من قبل المؤسسات البنكية لأنه يعتبر من المقومات الأساسية لنجاح هذه الأخيرة لما يوفره من معلومات دقيقة، من أجل مقارنة الأداء الفعلي لمختلف أنشطة البنك و ذلك باستعمال مجموعة من المؤشرات المالية التي تسمح بتحديد مدى قدرة البنك على تحقيق أهدافه المسطرة.

ولقد حاولنا من خلال هذا الفصل تقديم دراسة نظرية لأثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات البنكية، باعتباره الأكثر تأثرا و تأثرا في بيئة الأعمال المصرفية، فقد ساهم في ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل المؤسسات البنكية، و هذه الأخيرة تحتاج إلى التحول الرقمي من أجل النمو المستمر كقطاع لأنها تلعب دورا هائلا في الحفاظ على المصدقية من خلال أنشطتها عبر الانترنت كما أنها تمكنهم من الوصول إلى العملاء بشكل أسرع و أسهل، و كل ذلك يساعد المؤسسات البنكية على التحسين من مستوى أدائها من خلال التحسين من جودة خدماتها المصرفية.

¹: عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، مرجع سبق ذكره، ص 13.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية لدور التحول
الرقمي في التحسين والرفع من
أداء عينة من المؤسسات
البنكية لولاية قالمة

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في التحسين والرفع من أداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالمة

تمهيد الفصل الثالث:

بعد تطرقنا في الدراسة النظرية إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بالاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا التعرف على المفاهيم المتعلقة بالأداء البنكي، فينبغي في الأخير إلقاء نظرة على الواقع العملي أي القيام بدراسة ميدانية على بعض المؤسسات البنكية بولاية قالمة.

لذا سنحاول من خلال هذا الفصل ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي وذلك بهدف التحقق من الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في الدراسة النظرية للبحث، وهذا من خلال ما سيتم الحصول عليه من معلومات من طرف المؤسسات محل الدراسة، من خلال الاستبيان الذي قمنا بإعداده وتوزيعه على عينة البحث.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في التحسين والرفع من أداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قلمة

المبحث الأول: منهجية تصميم الدراسة الميدانية

أردنا في هذا المبحث التطرق للجانب المنهجي بشكل مبسط حتى نتمكن من تبرير خطوات دراستنا الميدانية بشكل علمي ومنهجي، حيث ينبغي تصور كل مرحلة من المراحل، الوسائل، الأدوات والطرق التي تستخدم في الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث المستهدف من مؤسسات بنكية عمومية بولاية قلمة، قد روعي في اختيار هذه المؤسسات أنها تعتمد على التحول الرقمي وتسعى إلى التحسين من مستوى أدائها باستخدام تقنيات إلكترونية متطورة.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تم الاعتماد في عملية اختيار العينة على العينة العشوائية، حيث تم اختيار ثلاث مؤسسات بنكية عاملة بولاية قلمة تمثلت في كل من:

1_ بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR*؛

2_ البنك الخارجي الجزائري *BEA*؛

3_ بنك الجزائر *BA*.

وتم اختيار عشوائيا عينة تمثلت في 60 فرد يمثلون أعضاء الإدارة (مدراء، رؤساء المصالح، مناصب إدارية أخرى)، يشتغلون بالمؤسسات محل الدراسة، وتم توزيع الاستثمارات باستخدام طريقة المقابلة الشخصية، حيث تم استعادة 53 منها أي ما نسبته 88.33% من الاستثمارات الموزعة كانت كلها قابلة للدراسة والتحليل.

والجدول التالي يوضح المؤسسات التي تم استقصائها وكذا عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة في كل منها.

جدول (02): عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة حسب كل مؤسسات البنكية من عينة الدراسة

المؤسسات	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	نسبة الاستجابة (%)
بنك الفلاحة والتنمية الريفية <i>BADR</i>	22	22	100%
البنك الخارجي الجزائري <i>BEA</i>	15	12	80%
بنك الجزائر <i>BA</i>	23	19	82.60%
المجموع	60	53	88.33%

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من أداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

المطلب الثاني: أداة الدراسة

بغرض إتمام البحث تم الاستعانة باستمارة أعدت خصيصا لتحقيق هدف الدراسة وهي من بين أهم أدوات جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع، وقد تم إعداد هذه الاستمارة بعدما تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة. وقد تم إعداد الاستمارة على النحو التالي:

- القسم الأول: خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والديموغرافية وتتضمن العناصر التالية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية.
- القسم الثاني: ويتضمن محاور الاستمارة. ويشمل ثلاث محاور كما يلي:

✓ المحور الأول: التحول الرقمي للبنك: وكان الهدف من هذا المحور هو معرفة مدى قدرة المؤسسة البنكية على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملياتها المصرفية وكذا التجارة الإلكترونية وقد تضمن هذا المحور 11 عبارة.

✓ المحور الثاني: مستوى الأداء: وخصص هذا المحور لمعرفة مستوى أداء المؤسسات البنكية وقد تضمن هذا المحور 10 عبارات.

✓ المحور الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك: والهدف من هذا المحور هو قياس مدى مساهمة التحول الرقمي في التحسين من أداء المؤسسات البنكية وقد تضمن هذا المحور 11 عبارة.

وكان مجموع العبارات المكونة للاستمارة 32 عبارة، تم إفراغها وفق مقياس "ليكاتر الخماسي" المعتمد إحصائيا لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول(03): درجات مقياس ليكاتر الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الأدبيات السابقة

ولتحديد طول خلايا مقياس ليكاتر الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (5-1=4)، ومن

ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (5/4=0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه

إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس، وهي واحد صحيح).و ذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية. وهكذا أصبح طول

الخلايا كما هو موضح في الشكل التالي:

الجدول(04): الاتجاه العام حسب مجال المتوسط الحسابي

الدرجة	مجال المتوسط الحسابي	الاتجاه العام
1	1.80-01	غير موافق بشدة
2	2.61-1.81	غير موافق

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

محايد	3.42-2.62	3
موافق	4.23-3.43	4
موافق بشدة	5-4.24	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم الاعتماد في استخراج نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات على البرنامج الإحصائي الشهير (SPSS) و هو اختصار ل (STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES)، و التي تعني الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية. وبرنامج SPSS هو عبارة عن مجموعة من الحزم أو بيانات حسابية شاملة للقيام بتحليل هذه البيانات، ويتم استخدام هذا البرنامج في الأبحاث العلمية التي تحتوي على بيانات رقمية. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة؛
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات الدراسة؛
- معامل الفا كرونباخ: لقياس ثبات الاستبيان، من خلال اختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛
- معامل الارتباط سيرمان براون ومعامل غاتمان: لقياس صدق أداة الدراسة،
- اختبار كلومغروفسمرنوف: لاختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة؛
- اختبار ستودنت (T-test) لعينة واحدة: لدراسة الفروق بين المتوسطات؛
- اختبار معامل الارتباط سيرمان: لدراسة علاقة الارتباط بين محاور الدراسة، ولتحديد قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة؛

➤ تحليل التباين الأحادي (one-way ANOVA): لمعرفة الفروق بين آراء أفراد العينة وفقا للمتغيرات الديمغرافية. وتم تحديد مستوى الدلالة الحرج ب 0.05 (5%)، الذي عنده تقبل أو ترفض الفرضيات الصفرية، حيث تقبل الفرضية الصفرية إذا كان مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج أكبر من مستوى الدلالة الحرج، ولكن إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة الحرج ترفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة.

المطلب الرابع: قياس صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستمارة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

الفرع الأول: قياس صدق أداة الدراسة

صدق الدراسة هو مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما أعدت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال ما يلي:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في التحسين ورفع من أداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

أولاً: صدق المحكمين:

بعد بناء الاستمارة المستخدمة في هذه الدراسة، تم التأكد من صحة محتواها، وذلك من خلال عرضها بعد تطوير الشكل الأولي لها على عدد من المحكمين المختصين، للتأكد من تغطيتها لجوانب الموضوع الأساسية، ومن وضوحها وسلامة صياغتها لتخدم الغرض الذي وضعت من أجله. تم الأخذ بملاحظاتهم وتعليقاتهم، حيث تم تعديل بعض العبارات وحذف البعض الآخر، وكذا إعادة صياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر وضوحاً لدى أفراد العينة، وبالتالي أكثر صدقاً في قياس موضوع الدراسة، وبذلك خرج الاستبيان بصورته النهائية.

ثانياً: قياس صدق الاتساق الداخلي

اتساق عبارات الاستمارة وصدقها يقصد به مدى انسجام عبارات الاستمارة وملائمتها لتفسير وقياس ما أعدت لقياسه، ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتهي إليه. ولمعرفة مدى اتساق عبارات الاستمارة وصدقها، تم حساب معامل الارتباط سبرمان بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه.

■ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

يوضح الجدول التالي نتائج معاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الأول (التحول الرقمي للبنك) بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه.

جدول (05): معاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الأول (التحول الرقمي للبنك) بالدرجة الكلية للمحور

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	الاحتمال (sig)
01	يملك البنك أجهزة حديثة ومتطورة ويستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة متطورة لمواكبة كل ما هو جديد.	0.745	0.000
02	تعتبر الانترنت حلقة الوصل في التعامل بينكم وبين باقي البنوك الأخرى.	0.730	0.000
03	يوجد في البنك لوحات إرشادية إلكترونية لتسريع خدمة العميل.	0.601	0.000
04	يسمح الموقع الإلكتروني البنكي بتحسين فعالية الخدمات المقدمة للزبائن.	0.578	0.000
05	تحرص إدارة شركتكم على تدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل جديد فيها.	0.785	0.000
06	يستخدم البنك في إدارة مختلف عملياته الداخلية سواء في نفس الوكالة أو مع باقي الوكالات الأخرى عبر شبكة الانترنت.	0.765	0.000
07	يعتمد البنك على مواقع التواصل الاجتماعي في إيصال المعلومة إلى زبائنه.	0.777	0.000
08	لدى المؤسسة موظفين ذو كفاءات وخبرات ومعرفة كافية بتكنولوجيا المعلومات والانترنت قادرة على التعامل مع متطلبات العمل التجاري الإلكتروني.	0.523	0.000
09	يستفيد الموظفون العاملون في مجال التجارة الإلكترونية من دورات تدريبية وتكوين مستمر لتجهيزهم وزيادة معرفتهم وقدرتهم على تطبيق تقنيات وأساليب التجارة	0.665	0.000

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

		الالكترونية.	
0.000	0.751	توفر المؤسسة الدعم الكافي واللازم لموظفيها في سبيل تطوير العمل واستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال التجارة الالكترونية.	10
0.000	0.754	تمنح مؤسستكم منتجاتها المالية (قروض، أوراق مالية...) لزبائنها باستخدام شبكة الانترنت ومن خلال موقعها الالكتروني.	11

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع المحور الأول (التحول الرقمي للبنك) هي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

حيث نلاحظ أن قيمة الاحتمال sig لكل العبارات أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى وجود اتساق بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه (وجود ارتباط بين المحور الأول وعباراته)، وهو ما يؤكد وجود صدق داخلي.

■ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

يوضح الجدول التالي مخرجات برنامج spss لمعاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الثاني (مستوى الأداء) بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه.

الجدول(06): معاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الثاني (مستوى الأداء) بالدرجة الكلية للمجال

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	الاحتمال (sig)
01	تعتبر الأهداف الخطوة الأولى التي تقوم بها مؤسستكم لتقييم أدائها المالي.	0.523	0.000
02	تعتبر الأهداف بمثابة المعيار الدقيق الذي تقيم به أدائها المالي.	0.550	0.000
03	استخدام أساليب تقييم واضحة ومفهومة تعمل على تحسين مستوى أداء العاملين في المؤسسة البنكية.	0.708	0.000
04	بناء على عملية تقييم الأداء يتم وضع القرارات المتعلقة بالحوافز المادية وتعديلات الأجور والرواتب والحوافز المعنوية.	0.367	0.007
05	تسهل عملية تقييم الأداء فهم وتقدير مدى مساهمة الموظف في تحقيق أهداف المؤسسة.	0.608	0.000
06	تضع مؤسستكم خطة عامة لتحقيق أهدافها وذلك يعد معيارا أساسيا لتقييم أدائها المالي.	0.699	0.000
07	تخضع عملية تقييم الأداء لرقابة مباشرة من قبل إدارة البنك.	0.758	0.000
08	يساعد الأداء المالي في تطوير قدرات المؤسسة على التخطيط السليم لتحقيق الإنتاجية العالية.	0.640	0.000
09	الخطة التفصيلية التي تضعها مؤسستكم تعد تكملة للخطة الرئيسية وبالتالي تأخذ بعين الاعتبار عند تقييم الأداء.	0.699	0.000
10	تحديد مراكز المسؤولية يساعد في محاسبة كل مصلحة على حد.	0.473	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من أداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية sig لكل عبارات المحور الثاني (مستوى الأداء) أقل من مستوى المعنوية 0.05، وذلك بالنسبة لكل عبارات المحور، كما نلاحظ أن معامل الارتباط سبرمان موجب في كامل العبارات، مما يشير إلى وجود اتساق بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه، وهو ما يؤكد وجود صدق داخلي.

ثالثا: قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث

يوضح الجدول التالي مخرجات برنامج spss لمعاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الثالث (العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك) بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه.

الجدول (07): معاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الثالث (العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك) بالدرجة

الكلية للمجال

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	الاحتمال sig
01	يوظف البنك التقنيات الإلكترونية المتطورة لتقديم الخدمات بشكل جيد مما يحسن من أدائه.	0.813	0.000
02	يعمل البنك بتوعية موظفيه باستمرار على تطوير أدائهم بما يساعد على تحقيق أهدافه ذات العلاقة بالتحول الرقمي.	0.757	0.000
03	يراقب البنك مؤشرات أداء العمليات والإجراءات الإلكترونية ويقوم بعمليات القياس والتحليل من خلال التقارير الدورية بهدف تحسين الأداء.	0.659	0.000
04	يعمل البنك على إعداد ووضع خطة لتطوير الموظفين ورفع مستوى إلمامهم بالتحول الرقمي.	0.823	0.000
05	يقوم البنك بإعداد خطة معتمدة لاستقطاب الكفاءات الرقمية من أجل الرفع من مستوى أدائه.	0.841	0.000
06	يقوم البنك بتطوير التطبيقات الإلكترونية بطرق إبداعية ومبتكرة تسهم في الرفع من مستوى أدائه.	0.694	0.000
07	يؤدي التحول الرقمي إلى تطوير الموظفين في كافة إدارات وفروع البنك بشكل يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي وتحسين أدائهم.	0.501	0.000
08	يقوم البنك بتقديم تقارير للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الرقمية الناشئة في مراقبة مؤشرات الأداء.	0.367	0.007
09	زيادة عدد العملاء الجدد راجع إلى المراحل المتقدمة في استخدام التقنيات الرقمية من طرف البنك والذي حسن من صورته.	0.515	0.000
10	يساعد التحول الرقمي البنك باتخاذ خطوات لتطوير خطة استراتيجية للتحول الرقمي من أجل رفع كفاءة أدائه.	0.651	0.000
11	استخدام تقنيات التحول الرقمي ساهم في الحفاظ على مستوى أداء البنك خلال فترة الأزمات (مثل وباء كورونا) COVID 19.	0.435	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss.25

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

نلاحظ من الجدول رقم (07) أن جميع عبارات محور العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5%، واتضح أن أكثر العبارات ارتباطاً بالمحور هي العبارة الخامسة (يقوم البنك بإعداد خطة معتمدة لاستقطاب الكفاءات الرقمية من أجل الرفع من مستوى أدائه) بمعامل ارتباط قدره 0,841، في حين كانت أقل العبارات ارتباطاً بالمحور هي العبارة الثامنة (يقوم البنك بتقديم تقارير للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الرقمية الناشئة في مراقبة مؤشرات الأداء)، و بالتالي وجود اتساق بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه، وهو ما يؤكد وجود صدق داخلي.

ثالثاً: قياس الصدق البنائي

لتحديد الصدق البنائي يتم حساب مدى ارتباط متوسط كل محور مع المتوسط الكلي للاستمارة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (08): معامل ارتباط بيرسون لمحاور الاستمارة بالدرجة الكلية للاستمارة

الرقم	المحاور	معامل الارتباط	الاحتمال sig
01	التحول الرقمي للبنك	0,928	0.000
02	مستوى الأداء	0,837	0.000
03	العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى الأداء للبنك	0,963	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss.25

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستمارة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05، وذلك لأن الاحتمال sig لكل المحاور يساوي (0,000) وهو أصغر من مستوى الدلالة الحرج (0,05)، فإن ذلك يدل على وجود ارتباط بين الدرجة الكلية للاستمارة ومحاور الاستمارة، مما يؤكد إلى تحقيق صدق الاتساق البنائي للاستبيان.

الفرع الثاني: قياس ثبات أداة الدراسة

ثبات الأداة هو الاتساق في نتائج الأداة، ويقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد استخدام نفس الأداة مرة ثانية على نفس العينة لتحليل نفس الظاهرة.

أولاً: اختبار ثبات الاستبيان باستخدام طريقة معامل الفا كرونباخ (Alpha-cronbach).

ولقياس مدى ثبات الاستمارة تم استخدام اختبار الفا كرونباخ، وجاءت نتائجه كما في الجدول الموالي:

الجدول (09): ثبات محاور الاستبيان حسب معامل الفا كرونباخ

محوار الاستمارة	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
القيمة الكلية للمحور الأول	11	0,904
القيمة الكلية للمحور الثاني	10	0,841
القيمة الكلية للمحور الثالث	11	0,888

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

0,949	32	قيمة ثبات جميع عبارات الاستمارة
-------	----	---------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم معامل الفا كرو نباخ لعبارات محاور الاستبيان هي على التوالي: 0,904، للمحور الأول (التحول الرقمي للبنك)، و 0,841 للمحور الثاني (مستوى الأداء)، و 0,888 للمحور الثالث (العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء للبنك). وهي أكبر من الحد الأدنى 0,6، وأن القيمة الاجمالية لمعامل الفا كرو نباخ لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0,949 مما يدل على ثبات أداة الدراسة.

وتجدر الإشارة إلى أنه كلما اقتربت قيمة معامل الفا كرو نباخ من 0,1، كلما دل ذلك على ثبات الاستبيان بدرجة

كبيرة.

إن صدق وثبات الاستبيان، يدل بأنه صالح للاستعمال في هذه الدراسة الميدانية، وفقا للمعايير العلمية والإحصائية المتعارف عليها.

ثانيا: اختبار ثبات الاستبيان باستخدام طريقة التجزئة النصفية

يتم الاعتماد في هذه الطريقة على كل من معاملي سيبرمان براون وغتمان، وجاءت نتائجه كما يلي:

الجدول(10): نتائج ثبات الاستبيان باستخدام طريقة التجزئة النصفية

0.896	معامل الفا كرو نباخ النصف الأول	النصف الأول للعبارات	معامل الفا كرو نباخ
16	عدد العبارات		
0.912	معامل الفا كرو نباخ النصف الثاني	النصف الثاني للعبارات	
16	عدد العبارات		
32	العدد الإجمالي للعبارات		
0.866	الارتباط بين النصف الأول والثاني		
0.928	تساوي عدد عبارات النصف الأول والنصف الثاني	معامل سيبرمان براون	
0.928	عدم تساوي عدد عبارات النصف الأول والنصف الثاني		
0.926	معامل Gutman		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم كل من معاملي سيبرمان براون وغتمان هي على التوالي 0.928 و 0.926 وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يتم من خلال هذا المبحث تحليل البيانات المتحصل عليها واستخلاص النتائج النهائية وذلك باستعمال أدوات الإحصاء الوصفي والاستدلالي.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لعينة الدراسة

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية وجاءت النتائج كما يلي:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالمة

الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

من خلال الجدول أدناه نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بنسبة 66% لصالح جنس الذكور، في حين بلغت نسبة عدد الإناث 34%، وقد يرجع وجود نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث إلى طبيعة النشاط الذي تزاوله المؤسسات البنكية محل الدراسة والتي تناسب الذكور أكثر من الإناث.

الجدول(11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

المتغير	البيان	العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	35	66
	انثى	18	34
	المجموع	53	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

الفرع الثاني: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية

من خلال الجدول أدناه وبالنظر لعدد أفراد العينة، نلاحظ أنه هناك تنوع في أعمار أفراد عينة الدراسة، حيث تمثل الفئة الثانية من (31 الى 40 سنة) أكبر نسبة 34%، والفئة الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة 24,5%، وهذا يدل على أن فئة عريضة من الشباب تشغل مناصب بالبنوك، أي أن البنوك تهتم بالفئة العمرية الشبابية التي تمتلك القدرات و المهارات المؤثرة إيجابا على الأداء، في حين بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من (41 الى 50 سنة) نسبة 32,1%، كما بلغ عدد الأفراد (أكثر من 50 سنة) بنسبة 9,4% ويرجع ذلك الى أن المؤسسات البنكية محل الدراسة تحتاج لأفراد في هذا العمر لما يتمتعون به من وعي ومسؤولية أكبر.

الجدول(12): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية

المتغير	البيان	العدد	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	13	24,5%
	من 31 الى 40 سنة	18	34%
	من 41 الى 50 سنة	17	32,1%
	أكثر من 50 سنة	5	9,4%
	المجموع	53	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

الفرع الثالث: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي

من خلال الجدول أدناه وبالنسبة للمؤهل العلمي نلاحظ بأن غالبية أفراد العينة لديهم مستوى ليسانس ويمثلون نسبة 60.4%، بينما 28.3% لهم مستوى ماستر، أي ما نسبته 88.7% من مجموع أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي وهي نسبة مرتفعة جدا، وهو ما يبين أن البنك يعتمد على فئات كبيرة ذات مستوى جامعي، أي أن أغلبية من شملتهم

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

الدراسة مؤهلين تأهيلا أكاديميا ملائما مما يشير إلى توافر المعرفة والإدراك من قبل المجيبين لأسئلة الاستبيان، أما نسبة 11.3% فهي للأفراد الذين لديهم مستوى دراسات عليا.

الجدول(13): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمستوى العلمي

المتغير	البيان	العدد	النسبة%
المستوى التعليمي	ليسانس	32	60,4%
	ماستر	15	28,3%
	دراسات عليا	6	11,3%
	المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

من خلال الجدول أدناه نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير سنوات الخبرة بنسبة 39,6% لصالح ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات، وبنسبة 35,8%، لصالح ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات، أما أقل نسبة 24,5% فكانت لصالح ذوي الخبرة المهنية تتراوح من 5 إلى 10 سنوات. وتفسر النسبة العالية للأفراد ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات وأكثر من 10 سنوات، لامتلاك المؤسسات البنكية محل الدراسة لأفراد لديهم خبرة كبيرة تؤهلهم لأداء العمل بكفاءة وفعالية.

الجدول(14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية

المتغير	البيان	العدد	النسبة%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	19	35,8%
	من 5 إلى 10 سنوات	13	24,5%
	أكثر من 10 سنوات	21	39,6%
	المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

الفرع الخامس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

من خلال الجدول أدناه، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير المنصب الوظيفي بنسبة 49,1% لصالح إداري، وبنسبة 26,4% لصالح مناصب وظيفية أخرى، وبنسبة 15,1% لصالح رئيس المصلحة، وبنسبة 9,4% منصب مدير، وتفسر النسبة العالية للإداري إلى تعدد أنشطة الفروع للمؤسسات محل الدراسة.

الجدول(15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

المتغير	البيان	العدد	النسبة%
المنصب الوظيفي	إداري	26	49,1%
	رئيس مصلحة	8	15,1%
	مدير	5	9,4%
	أخرى	14	26,4%

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

المجموع	53	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لآراء العينة

تم حساب متوسطات الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد إجابات مفردات الدراسة على عبارات الاستبيان. يشير الجدول أدناه أن المحور يضم 11 عبارة كانت آراء العينة بين موافقة ومحايدة، حيث تراوحت متوسطات رأيهم لمدى تطبيق المؤسسات البنكية للتحول الرقمي ما بين 2,25 و 3,79، وهو رأي بين موافق ومحايد، وبانحراف معياري كانت أكبر قيمة له تساوي 1,848، وهو يدل على عدم وجود تشتت لآراء العينة على عبارات هذا المحور، وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسات البنكية محل الدراسة تعمل نوعا ما بالتحول الرقمي.

الفرع الأول: تحليل آراء أفراد العينة على عبارات المحور الأول (التحول الرقمي للبنك)

الجدول (16): نتائج التحليل الاحصائي لتطبيق المؤسسات البنكية محل الدراسة للتحول الرقمي للبنك

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
01	يملك البنك أجهزة حديثة ومتطورة ويستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة متطورة لمواكبة كل ما هو جديد.	3,53	1,600	موافق
02	تعتبر الانترنت حلقة الوصل في التعامل بينكم وبين باقي البنوك الأخرى.	3,15	1,708	محايد
03	يوجد في البنك لوحات إرشادية إلكترونية لتسريع خدمة العميل.	3,17	1,221	محايد
04	يسمح الموقع الإلكتروني البنكي بتحسين فعالية الخدمات المقدمة للزبائن.	3,79	1,014	موافق
05	تحرص إدارة شركتكم على تدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل جديد فيها.	3,26	1,429	محايد
06	يستخدم البنك في إدارة مختلف عملياته الداخلية سواء في نفس الوكالة أو مع باقي الوكالات الأخرى عبر شبكة الانترنت	3,19	1,848	محايد
07	يعتمد البنك على مواقع التواصل الاجتماعي في إيصال المعلومة إلى زبائنه.	2,64	1,773	محايد
08	لدى المؤسسة موظفين ذو كفاءات وخبرات ومعرفة كافية بتكنولوجيا المعلومات والانترنت قادرة على التعامل مع متطلبات العمل التجاري الإلكتروني.	3,45	1,253	موافق
09	يستفيد الموظفون العاملون في مجال التجارة الإلكترونية من دورات تدريبية وتكوين مستمر لتجهيزهم وزيادة معرفتهم وقدرتهم على تطبيق تقنيات وأساليب التجارة الإلكترونية.	3,00	1,500	موافق
10	توفر المؤسسة الدعم الكافي واللازم لموظفيها في سبيل تطوير العمل واستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال التجارة الإلكترونية.	3,00	1,577	محايد
11	تمنح مؤسستكم منتجاتها المالية (قروض، أوراق مالية،...) لزيائنها باستخدام شبكة الانترنت و من خلال موقعها الإلكتروني.	2,25	1,419	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

الفرع الثاني: تحليل آراء أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني (مستوى الأداء)

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاها بين موافق ومحايد على إيجابية المحور الثاني، واتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة الأخيرة (تحديد مراكز المسؤولية يساعد في محاسبة كل مصلحة على حد) بمتوسط حسابي قدره (4.09)، في حين كانت أقل العبارات بدرجة محايد هي العبارة الرابعة (بناء على عملية تقييم الأداء يتم وضع القرارات المتعلقة بالحوافز المادية و تعديلات الأجور و الرواتب و الحوافز المعنوية) بمتوسط حسابي قدره (3.25)، أما الانحراف المعياري كانت أكبر قيمة له تساوي 1.126، و هو ما يدل على عدم وجود تشتت لآراء العينة على عبارات هذا المحور. وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسات البنكية محل الدراسة تعمل على تحسين أداؤها. الجدول (17): نتائج التحليل الاحصائي لتطبيق المؤسسات البنكية محل الدراسة لمستوى الأداء

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
01	تعتبر الأهداف الخطوة الأولى التي تقوم بها مؤسستكم لتقييم أداؤها المالي.	3,66	1,036	موافق
02	تعتبر الأهداف بمثابة المعيار الدقيق الذي تقيم به أداؤها المالي.	3,58	1,094	موافق
03	استخدام أساليب تقييم واضحة ومفهومة تعمل على تحسين مستوى أداء العاملين في المؤسسة البنكية.	3,43	1,020	موافق
04	بناء على عملية تقييم الأداء يتم وضع القرارات المتعلقة بالحوافز المادية وتعديلات الأجور والرواتب والحوافز المعنوية.	3,25	1,073	محايد
05	تسهل عملية تقييم الأداء فهم وتقدير مدى مساهمة الموظف في تحقيق أهداف المؤسسة.	3,49	0,716	موافق
06	تضع مؤسستكم خطة عامة لتحقيق أهدافها وذلك يعد معيارا أساسيا لتقييم أداؤها المالي.	3,38	1,047	محايد
07	تخضع عملية تقييم الأداء لرقابة مباشرة من قبل إدارة البنك.	3,64	1,042	موافق
08	يساعد الأداء المالي في تطوير قدرات المؤسسة على التخطيط السليم لتحقيق الإنتاجية العالية.	3,68	0,607	موافق
09	الخطة التفصيلية التي تضعها مؤسستكم تعد تكملة للخطة الرئيسية وبالتالي تأخذ بعين الاعتبار عند تقييم الأداء.	3,34	0,767	محايد
10	تحديد مراكز المسؤولية يساعد في محاسبة كل مصلحة على حد.	4,09	1,126	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

الفرع الثالث: تحليل آراء أفراد العينة حول العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك

يشير الجدول أدناه أن المحور يضم 11 عبارة كانت آراء العينة حولها بين موافقة ومحايدة، حيث تراوحت متوسطات رأيهم حول العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك محل الدراسة ما بين 3,13 و 3,66 وهو رأي بين موافق و محايد، والانحراف المعياري كانت أكبر قيمة له تساوي 1,540، وهو يدل على عدم وجود تشتت لآراء العينة على عبارات هذا المحور، وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسات البنكية محل الدراسة تدرك مدى الأهمية و الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في الرفع و التحسين من الأداء. إذ نجد أن أفراد العينة يبدون أكبر موافقة للعبارة السابعة (يؤدي التحول الرقمي إلى تطوير الموظفين في كافة إدارات و فروع البنك بشكل يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي و تحسين أداؤهم) بانحراف معياري قدره 0.882، تليها أكبر موافقة للعبارة الأولى (يوظف البنك التقنيات الالكترونية المتطورة لتقديم الخدمات بشكل جيد مما يحسن من أداؤه).و

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في التحسين والرفع من أداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

تفسر هذه الاتجاهات أن المؤسسات البنكية تدرك ضرورة التحول الرقمي و ما يحققه من رفع كفاءة أدائها من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية للعملاء و تطوير الموظفين و تحسين استخدام التقنيات الحديثة. و هذا الرأي يمكن اعتباره اجماعا من طرف أفراد العينة نظرا لكون قيمة الانحراف المعياري لكافة العبارات تدل على عدم وجود تشتت و شبه إجماعها.

الجدول(18): نتائج التحليل الاحصائي حول العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
01	يوظف البنك التقنيات الالكترونية المتطورة لتقديم الخدمات بشكل جيد مما يحسن من أدائه.	3,60	1,321	موافق
02	يعمل البنك بتوعية موظفيه باستمرار على تطوير أدائهم بما يساعد على تحقيق أهدافه ذات العلاقة بالتحول الرقمي.	3,30	1,446	محايد
03	يراقب البنك مؤشرات أداء العمليات والإجراءات الإلكترونية ويقوم بعمليات القياس والتحليل من خلال التقارير الدورية بهدف تحسين الأداء.	3,36	0,965	محايد
04	يعمل البنك على إعداد ووضع خطة لتطوير الموظفين ورفع مستوى إلمامهم بالتحول الرقمي.	3,25	1,189	محايد
05	يقوم البنك بإعداد خطة معتمدة لاستقطاب الكفاءات الرقمية من أجل الرفع من مستوى أدائه.	3,19	1,502	محايد
06	يقوم البنك بتطوير التطبيقات الإلكترونية بطرق إبداعية ومبتكرة تسهم في الرفع من مستوى أدائه.	3,13	1,540	محايد
07	يؤدي التحول الرقمي إلى تطوير الموظفين في كافة إدارات وفروع البنك بشكل يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي وتحسين أدائهم.	3,66	0,882	موافق
08	يقوم البنك بتقديم تقارير للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الرقمية الناشئة في مرآة مؤشرات الأداء.	3,43	0,712	موافق
09	زيادة عدد العملاء الجدد راجع إلى المراحل المتقدمة في استخدام التقنيات الرقمية من طرف البنك والذي حسن من صورته.	3,51	0,716	موافق
10	يساعد التحول الرقمي البنك باتخاذ خطوات لتطوير خطة استراتيجية للتحول الرقمي من أجل رفع كفاءة أدائه.	3,64	0,657	موافق
11	استخدام تقنيات التحول الرقمي ساهم في الحفاظ على مستوى أداء البنك خلال فترة الازمات (مثل وباء كورونا) COVID .19	3,55	1,176	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

المبحث الثالث: نتائج اختبار الفرضيات

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق المؤسسات محل الدراسة التحول الرقمي، وكذا الدور الذي يلعبه هذا الأخير في التحسين من أداء هذه المؤسسات، كما تهدف كذلك إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة ارتباط بين تطبيق المؤسسات البنكية للتحول الرقمي وبين التحسين من أدائها، ومدى تباين آراء العينة في المؤسسات البنكية حول مساهمة التحول الرقمي في التحسين والرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية بتباين خصائصهم الديموغرافية. وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء أسئلة الدراسة وفرضياتها مع النتائج.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في التحسين ورفع من أداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

وبما أن الاختبارات التي سوف نستخدمها في اختبار فرضيات الدراسة هي اختبارات معلمية وتشتتت توفر التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة فإننا سنقوم أولاً من التأكد من أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، ولذا سنستخدم كل من اختبار كرموغروف سمرنوف واختبار شايبرو ويلك للمطابقة.

ولإجراء هذا الاختبار تمت صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الصفرية: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- الفرضية البديلة: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول (19): اختبار كرموغروف سمرنوف و شايبرو ويلك للتوزيع الطبيعي

الرقم	المحور	كرموغروف سمرنوف	شايبرو ويلك
1	التحول الرقمي للبنك	0,200	0,058
2	مستوى الأداء	0,194	0,049
3	العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى الأداء للبنك	0,000	0,014

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.25

من خلال الجدول أعلاه واعتماداً على نتائج كرموغروف سمرنوف نلاحظ أن قيمة sig أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه نقبل الفرضية الصفرية أي أن بيانات محاور الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على ما يلي: يوجد اهتمام من طرف المؤسسات البنكية بتطبيق أبعاد التحول الرقمي.

لاختبار صحة هذه الفرضية يتم استخدام اختبار ستودنت لعينة واحدة لبيانات المحور الأول من محاور الاستمارة،

وقبل ذلك يتم صياغة الفرضيتين الصفرية والبديلة بالشكل التالي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد اهتمام من طرف المؤسسات البنكية بتطبيق أبعاد التحول الرقمي
- الفرضية البديلة: يوجد اهتمام من طرف المؤسسات البنكية بتطبيق أبعاد التحول الرقمي.

ويبين الجدول التالي نتائج اختبار ستودنت:

الجدول (20): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الأولى

المحور الأول	قيمة t المحسوبة	قيمة t المجدولة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
التحول الرقمي للبنك	1.091	1.676	52	0.280

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.25

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (20)، أن قيمة t المحسوبة 1.091 أقل من قيمة t الجدولية 1.676، كما أن مستوى المعنوية 0.280 وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05. مما يدل على قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد اهتمام من طرف المؤسسات البنكية بتطبيق أبعاد التحول الرقمي، ورفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد اهتمام من طرف المؤسسات البنكية بتطبيق أبعاد التحول الرقمي.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تدرس هذه الفرضية مستوى الأداء للمؤسسات البنكية قيد الدراسة، جاءت هذه الفرضية بالصياغة التالية: تسعى المؤسسات البنكية إلى تحسين مستوى أداؤها. لاختبار صحة هذه الفرضية، يتم استخدام اختبار ستودنت لعينة واحدة لبيانات المحور الثاني من محاور الاستمارة، وقبل ذلك يتم صياغة الفرضيتين الصفرية والبدلية بالشكل التالي:

- الفرضية الصفرية: لا تسعى المؤسسات البنكية إلى تحسين مستوى أداؤها.
- الفرضية البديلة: تسعى المؤسسات البنكية إلى تحسين مستوى أداؤها.

ويبين الجدول التالي نتائج اختبار ستودنت:

الجدول(21): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الثانية

المحور الثاني	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مستوى الأداء	6.455	1.676	52	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه واعتمادا على معيار قيمة إحصائية ستودنت نجد أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولة ($6.455 > 1.676$)، مما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أن المؤسسات البنكية تسعى إلى تحسين مستوى أداؤها، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن المؤسسات البنكية تسعى إلى تحسين مستوى أداؤها.

ونفس النتيجة يمكن الوصول إليها عند مقارنة قيمة مستوى الدلالة (0.000) مع مستوى الدلالة الحرج نجده أقل من 0.05 وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

تهدف هذه الفرضية لاختبار مدى وجود أثر بين متغيرين، تطبيق المؤسسات قيد الدراسة للتحويل الرقمي، وقدرتها على الرفع من كفاءة أداؤها، بحيث المتغير المستقل هو تطبيق المؤسسات البنكية قيد الدراسة للتحويل الرقمي، والمتغير التابع هو قدرة المؤسسات البنكية قيد الدراسة على الرفع من كفاءة أداؤها. ولاختبارها عند مستوى معنوية 5% جاءت هذه الفرضية بالصياغة التالية: يوجد أثر لتطبيق التحويل الرقمي في الرفع من كفاءة أداء المؤسسات البنكية.

ولاختبار صحة هذه الفرضية، يتم استخدام تقنية الانحدار الخطي البسيط، وقبل ذلك يتم صياغة الفرضيتين الصفرية والبدلية بالشكل التالي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر لتطبيق التحويل الرقمي في الرفع من كفاءة أداء المؤسسات البنكية قيد الدراسة عند مستوى معنوية (0.05).
- الفرضية البديلة: يوجد أثر لتطبيق التحويل الرقمي في الرفع من كفاءة أداء المؤسسات البنكية قيد الدراسة عند مستوى معنوية (0.05).

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من أداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

الجدول(22): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثالثة

معامل التحديد	مسنوى المعنوية	قيمة فيشر	مسنوى المعنوية	إحصائية ستودنت	قيمة المعلمات	
0.612	0.000	30.551	0.000	8.413	2.176	المقدار الثابت (a)
			0.000	5.527	0.440	التحول الرقمي

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا القول أن بأن النموذج مقبول، حيث بلغت قيمة معلمة المتغير المستقل (التحول الرقمي) 0.440 وهي ذات إشارة موجبة تدل على العلاقة الطردية بين التزام المؤسسات البنكية بتطبيق التحول الرقمي و الرفع من كفاءة الأداء.

واعتمادا على نتائج اختبار ستودنت يمكننا كذلك الحكم بصلاحيية النموذج إحصائيا: حيث كانت القيمة المحسوبة (5.527) أكبر من قيمتها الجدولة (1.676). ومن ناحية أخرى مستوى الدلالة أقل من 0.05. نفس الحكم يمكننا الخروج به اعتمادا على اختبار فيشر حيث كانت القيمة المحسوبة لهذا الاختبار تساوي 30.551 وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تقدر ب 4.03، ولقد بلغ كذلك مستوى المعنوية لاختبار فيشر قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05.

وعليه النموذج مقبول إحصائيا واقتصاديا وعليه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر لتطبيق التحول الرقمي في الرفع من كفاءة أداء المؤسسات البنكية قيد الدراسة عند مستوى معنوية (0.05).

يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة ب 0.612 يشير إلى أن 61.2% من التغيرات التي تحدث على مستوى الرفع من كفاءة أداء المؤسسات البنكية قيد الدراسة سببها تطبيق هذه المؤسسات البنكية للتحول الرقمي.

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

تهتم هذه الفرضية بدراسة مدى إمكانية وجود فروق في آراء أفراد العينة حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين أداء المؤسسات البنكية محل الدراسة، وهذا من خلال اختلاف خصائصهم الشخصية، حيث سنستخدم اختبار التحليل التباين الأحادي لتحديد إذا كانت هناك فروق والذي يعتمد بدوره على اختبار فيشر، وفي حالة وجود فروق فإننا نعمل على تحديد اتجاه الفروق، أي العينات الجزئية التي يوجد بها هذا الفرق باستخدام كل من اختبار شيفيه وتوكي وحيدي البعد.

إلا أنه وقبل البدء بإجراء اختبار تحليل التباين لابد قبل ذلك التأكد من تجانس التباين لبيانات الدراسة، وذلك باستخدام اختبار لييفن، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في التحسين والرفع من أداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

الجدول(23): نتائج اختبار تجانس التباين لبيانات الدراسة

العامل	العمر	المستوى التعليمي	المنصب الوظيفي	عدد سنوات الخبرة
إحصائية ليفن	3.928	1.530	0.510	0.381
مستوى الدلالة	0.014	0.226	0.677	0.658

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25.

من خلال الجدول أعلاه واعتمادا على مستوى الدلالة والذي نلاحظ أنه أكبر من مستوى المعنوية الحرج (0.05)، وهذا بالنسبة لجميع الاختبارات، باستثناء متغير العمر ونتوصل إلى أن التباين متجانس بالنسبة لبيانات الدراسة وفقا للمتغيرات الديمغرافية المعنية بالاختبار.

وبعد التأكد من توفر شرط تجانس التباين يمكننا استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي وذلك كما يلي:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% في آراء أفراد العينة حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين أداء المؤسسات البنكية حسب المتغيرات الشخصية.
- الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% في آراء أفراد العينة حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين أداء المؤسسات البنكية حسب المتغيرات الشخصية.

الفرع الأول: اختبار وجود فروق حسب متغير المستوى التعليمي

تم اختبار تحليل التباين الأحادي لتوضيح دلالة الفروق بين المؤهل العلمي للمبحوثين حول محاور الدراسة والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول(24): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المستوى التعليمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك	بين المجموعات	1.635	2	0.817	1.615	0.209
	داخل المجموعات	25.311	50	0.506		
	المجموع	26.946	52			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول محاورها تعزي لمتغير المستوى التعليمي حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي و تحسين أداء المؤسسات البنكية قيد الدراسة، فلقد كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب تساوي 0.209 وهي أكبر من مستوى الدلالة الحرج، لذلك نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مفردات الدراسة تجاه العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى الأداء للمؤسسات البنكية قيد الدراسة تعزي لمتغير المستوى التعليمي.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور النحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالة

الفرع الثاني: اختبار وجود فروق حسب متغير المنصب الوظيفي

تم اختبار تحليل التباين الأحادي لتوضيح دلالة الفروق المنصب الوظيفي للمبحوثين حول محاور الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول(25): نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي لمتغير المنصب الوظيفي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك	بين المجموعات	0.707	3	0.236	0.440	0.725
	داخل المجموعات	26.239	49	0.535		
	المجموع	26.946	52			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss.25.

من خلال الجدول رقم (25) يتضح لنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول محاورها تعزي لمتغير المنصب الوظيفي بالنسبة حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي و تحسين أداء المؤسسات البنكية قيد الدراسة، فلقد كانت قيمة مستوى الدلالة sig تساوي 0.725 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، لذلك نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مفردات الدراسة تجاه المحور الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى الأداء للمؤسسات البنكية قيد الدراسة تعزي لمتغير المنصب الوظيفي.

الفرع الثالث: اختبار وجود فروق حسب متغير عدد سنوات الخبرة المهنية

تم اختبار تحليل التباين الأحادي لتوضيح دلالة الفروق عدد سنوات الخبرة للمبحوثين حول محاور الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول(26): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى أداء البنك	بين المجموعات	1.263	2	0.631	1.229	0.301
	داخل المجموعات	25.683	50	0.514		
	المجموع	26.946	52			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.25.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26) أن مستوى الدلالة sig يساوي 0.301 وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، وعليه نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مفردات الدراسة تجاه المحور الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى الأداء للمؤسسات البنكية قيد الدراسة تعزي لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لدور التحول الرقمي في النحسين والرفع من اداء عينة من المؤسسات البنكية لولاية قالمة

خلاصة الفصل الثالث:

لقد شكلت الدراسة الميدانية التي تم اجراءها على مستوى الوكالات BEA، BADR وBA بولاية قالمة شطرا أساسيا في هذا البحث، حيث تم من خلالها ربط الجزء النظري بالواقع العملي كمحاولة لمعرفة دور التحول الرقمي في التحسين و الرفع من أداء المؤسسات البنكية محل الدراسة. حيث تبين لنا أن هاته المؤسسات تدرك ضرورة التحول الرقمي وقد طبقته بطريقة تسمح لها بتحسين مستوى أدائها، وذلك من خلال تقديم الخدمات الالكترونية للعملاء، تطوير الموظفين وتحسين استخدام التقنيات الرقمية.

وهذا ما تبين خلال دراستنا الميدانية، حيث وجدنا أن المؤسسات البنكية مدركة نوعا ما لأهمية التحول الرقمي في ترشيد أدائها والذي أصبح ضرورة في الوقت الحالي.

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى:

- ✓ لا تهتم المؤسسات البنكية بتطبيق أبعاد التحول الرقمي؛
- ✓ تسعى المؤسسات البنكية إلى تحسين مستوى أدائها؛
- ✓ يوجد أثر لتطبيق التحول الرقمي في الرفع من كفاءة أداء المؤسسات البنكية؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% في آراء أفراد العينة حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي و تحسين أداء المؤسسات البنكية حسب المتغيرات الشخصية.

الحمد لله

لقد أصبح العالم يعيش فترة من التحولات الجذرية التي أسهمت في تغيير كل المفاهيم والأساليب والهياكل الإدارية التقليدية، وأوجدت مناخا وأوضاعا اقتصادية وسياسية وتكنولوجية مختلفة تماما عما كان سائدا في الماضي، ولعل من أهم المجالات تأثرا بهذه التحولات هو الاقتصاد حيث باتت المعرفة أو المعلومات هي مادته الخام وركيزته بعد أن كانت الأرض ورأس المال، والذي أطلق عليه بالاقتصاد الرقمي أو اقتصاد الأنترنت كتسمية مختصرة للاقتصاد القائم على الأنترنت، ثم جاءت موجة رقمية لتجتاح هذا الاقتصاد وتحولت هذه المعرفة والمعلومات إلى أرقام يفهمها الحاسوب، الذي هو الأداة والتقنية المسيطرة على هذا الاقتصاد وعلى العالم ككل، والقادرة على تحقيق الاتصال المباشر مع بعضها البعض بغض النظر عن تباعد المسافات بينها،

وقد جاء الاقتصاد الرقمي بمفاهيم وأسس وأنظمة جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني وغيرها، والتي استلزمت ضرورة تطوير القطاع المالي وخاصة النظام المصرفي وتطبيق المعلوماتية في مجال البنوك أو ما اصطلح عليه بالصيرفة الإلكترونية، فقد أصبح لزاما على المؤسسات البنكية أن تتماشى مع هذه التطورات حيث أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورة من ضروريات العمل البنكي وذلك من أجل تلبية رغبات زبائنها باعتبارهم محور الاهتمام من حيث الأهداف المسطرة من أجل الارتقاء والرفع من مستوى الأداء البنكي.

من هذا المنطلق ومن خلال هذه الدراسة كان التركيز منصبا على أن نجاح البنوك في تحقيق أهداف تطوير منتجاتها المصرفية يتوقف بالدرجة الأولى على مدى اهتمامها بتحسين الأداء، وتأثير هذا الأخير بالمفاهيم الأساسية التي جاء بها الاقتصاد الرقمي وهذا ما تم التركيز عليه في الجزء التطبيقي من هذا البحث في الوكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر، والبنك الخارجي الجزائري.

ومن خلال دراستنا النظرية والتطبيقية لدور التحول الرقمي في التحسين والرفع من أداء المؤسسات البنكية توصلنا للنتائج التالية:

أولا: نتائج الجانب النظري:

- أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور اقتصاد جديد هو الاقتصاد الرقمي؛
- الاقتصاد الرقمي هو الاقتصاد القائم على وسائل الاتصال الحديثة وبالأخص الأنترنت، إذ يتعامل مع الرقميات والمعلومات الرقمية، كما ألغى الحدود الجغرافية والزمنية بسرعه في الأداء وكذا انخفاض التكلفة وما إلى ذلك؛
- تعتبر عناصر الاقتصاد الرقمي من الأدوات الرئيسية لنجاح أي نشاط اقتصادي في المؤسسات البنكية، وتبرز أهميتها في تحقيق وتحسين أداء المؤسسات البنكية من خلال دورها الاقتصادي الفعال المتطور؛
- إن الاقتصاد الرقمي القائم وبالأخص على الأنترنت يتسم بالعديد من الخصائص جعلته يتميز عن الاقتصاد التقليدي في سرعة الأداء والاستجابة المباشرة وانخفاض التكلفة وغيرها؛
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء الخدمات المصرفية من حيث السرعة والمكان وخفض التكاليف وتوفير الجهد والوقت؛

- تعتبر المعلومات كأحد أهم الموارد في البنوك حيث تشكل المصدر الرئيسي للتميز والتفوق التنافسي بالنسبة للمصارف المعاصرة؛
- تعتبر عملية تقييم الأداء العملية الأنسب لوضع الاستراتيجية المتبعة من طرف البنك لوضع الآليات المناسبة لتقديم الخدمات البنكية، لأنها عملية دورية ومتجددة وتسمح بتحسين الأداء.

ثانيا: نتائج الجانب التطبيقي

من خلال دراستنا الميدانية على عينة من المؤسسات البنكية بولاية قلمة، وبالاعتماد على نتائج اختبار الفرضيات توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال غير كافية في المؤسسات البنكية محل الدراسة، وتمتاز بمستوى يدل على عدم التخلي عن الأساليب التقليدية في تعاملاتها بشكل نهائي؛
- ✓ عدم اهتمام المؤسسات البنكية قيد الدراسة بتطوير كادر بشري مهني على الاطلاع بمجالات التجارة الإلكترونية، وذلك من خلال الدورات، التدريبات وزيادة عددها لكي يحصل البنك على موظفين على درجة عالية من الكفاءة؛
- ✓ تعمل المؤسسات البنكية محل الدراسة بتوعية موظفيها باستمرار على تطوير أدائهم، بما يساعد على تحقيق أهدافهم المتعلقة بالتحول الرقمي؛
- ✓ تدرك المؤسسات البنكية محل الدراسة ضرورة التحول الرقمي وما يحققه من رفع كفاءة أداؤها، من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية للعملاء، تطوير الموظفين وتحسين استخدام التقنيات الحديثة؛
- ✓ يوجد أثر إيجابي لتطبيق التحول الرقمي في الرفع من كفاءة أداء المؤسسات البنكية قيد الدراسة.

ثالثا: المقترحات

- في ضوء دراستنا والنتائج التي توصلنا إليها، نقدم الاقتراحات التالية:
- ✓ ضرورة نشر الوعي التكنولوجي بين موظفي المؤسسات البنكية مع وضع استراتيجية خاصة وواضحة للمعاملات الإلكترونية المصرفية؛
 - ✓ التأكيد على توفير بنية تحتية للاقتصاد الرقمي المتمثلة في إصدار القوانين والتشريعات التي تنظم عمل الخدمات الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية بشكل خاص من أجل الاستفادة من المزايا التي توفرها للمتعاملين فيها؛
 - ✓ الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بتدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية؛
 - ✓ تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج المتطورة وتنوع الخدمات المصرفية المقدمة؛
 - ✓ ضرورة قيام المؤسسات البنكية قيد الدراسة بجعل التدريب على التحول الرقمي من أهم الأولويات التي يجب أن تركز عليها الإدارة العليا، والتي تستخدمها كأداة فعالة لإعداد الكفاءات اللازمة لأداء العمل الإلكتروني، وذلك بإتاحة الفرصة أكثر على استخدام التكنولوجيا الحديثة؛
 - ✓ على المؤسسات البنكية توفير المناخ الملائم لإنجاح نظام تبني الاقتصاد الرقمي من أجل التحسين والرفع من مستوى أداؤها.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

- 1_ أحمد محمد سمير، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
- 2_ أحمد أمجد، "مبادئ التسويق الإلكتروني"، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، الطبعة الأولى، 2014.
- 3_ إبراهيم خالد ممدوح، "لوجستيات التجارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، اسكندرية، الطبعة الأولى، 2008.
- 4_ إبراهيم خالد ممدوح، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2006.
- 5_ الحميدي نجم عبد الله وآخرون، "نظم المعلومات الادارية مدخل معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثانية، 2005.
- 6_ الحسيني فلاح حسن، الدوري مؤيد عبد الرحمن، "إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، 2000.
- 7_ الحمامي علاء، سعدون غصون، "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة"، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
- 8_ التركي سالم علي سالم صبران، "أثر صيغ التمويل الإسلامي على الأداء المالي للمصارف التقليدية"، دار النفائس، الأردن، الطبعة الأولى، 2018.
- 9_ الزغبى علي، النصر أحمد صالح، "التسويق الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين"، دار اليازوري، عمان، 2020.
- 10_ الزبيدي حمزة محمود، "التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل"، مؤسسة الوراق، الأردن، الطبعة الثانية، 2011.
- 11_ السيد أسامة عبد السلام، "الاقتصاد الرقمي"، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2019.
- 12_ الشمري ناظم محمد نوري، العبد اللات عبد الفتاح زهير، "الصيرفة الإلكترونية- الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع"، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
- 13_ الصيرفي محمد، "الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2007.
- 14_ الصيرفي محمد عبد الفتاح، "إدارة البنوك"، دار المناهج، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.
- 15_ الصيرفي محمد، حامد عبد الغنى، "الاتصالات الدولية والنظم المعلومات"، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، بحرين، 2006.
- 16_ الطيطي مصباح خضر، "التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري واداري"، دار الحامد، عمان، 2008.
- 17_ العلي عبد الستار وآخرون، "مدخل الى إدارة المعرفة"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الثانية، 2009.
- 18_ العياشي زرزار، غياد كريمة، "استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية"، دار صفاء، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
- 19_ القزويني شاكراً "محاضرات في اقتصاد البنوك"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية، 1992.
- 20_ القصاص جلال جويده، "اقتصاديات المصارف والنقود الرقمية (بيتكوين) من منظور إسلامي، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2019.
- 21_ الكرخي مجيد، "تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية"، دار المناهج، الأردن، 2010.

- 22_ الكرخي مجيد، "تقويم الأداء باستخدام النسب المالية"، دار المناهج، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
- 23_ المهندي سوسن زهير، "تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية"، دار أسامة، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
- 24_ المصري مصطفى أحمد عبد الرحمان، "إدارة التسويق"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2015.
- 25_ النجار فريد وآخرون، "التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة"، دار الجامعية، الاسكندرية، 2006.
- 26_ النجار فريد راغب، "الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2004.
- 27_ النجار فريد، "الاقتصاد الرقمي- الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الإلكترونية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الاولى، 2007.
- 28_ النجار فايز جمعة صالح، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2007.
- 29_ بوذياب سلمان، "اقتصاديات النقود والبنوك"، المؤسسة الجامعية للدراسات، الطبعة الأولى، لبنان، 1996.
- 30_ تقراريت يزيد، "محاسبة التكاليف ودورها في تقييم الأداء"، مكتبة المجتمع العربي، عمان، الطبعة الأولى، 2018.
- 31_ ثعلب سيد صابر، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الاولى، 2011.
- 32_ جاسم جعفر حسن، "مقدمة في الاقتصاد الرقمي"، دار البداية، عمان، الطبعة الأولى، 2013.
- 33_ جاسم عقيل عبد الله، "تقييم المشروعات- إطار نظري وتطبيقي"، دار مجد لاوي، عمان، الطبعة الثانية، 1999.
- 34_ حامد محمود عبد الرزاق، "تكنولوجيا المعلومات وزيادة صادرات ودعم التنمية الصناعية"، مكتبة حرية، 2006.
- 35_ حسن اياد منصور، "إدارة العمليات البنكية والنقدية"، دار ابن النفيس للنشر، عمان، 2019.
- 36_ حسن راوية، سلطان محمد سعيد، "إدارة الموارد البشرية"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014.
- 37_ حماد طارق عبدالعال، "التجارة الإلكترونية المفاهيم- التجارب – التحديات"، الدار الجامعية، مصر، 2002.
- 38_ داود علي سعد محمد، "البنوك ومحافظ الاستثمار مدخل دعم اتخاذ القرار"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2012.
- 39_ رجب مصطفى محمد، "الاعلام والمعلومات في وطن العربي في ظل ارهاب العولمة"، مؤسسة الوراق، عمان، الطبعة الاولى، 2008.
- 40_ ربيعي مصطفى عليان، "البيئة الإلكترونية"، دار صفاء، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
- 41_ ربيعي مصطفى عليان، "اقتصاد المعرفة"، دار صفاء، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
- 42_ رضوان محمود عبد الفتاح، "تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013.
- 43_ شرون رقية عبد الحميد، "إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية- مع التركيز على خطر السيولة"، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2018.
- 44_ طه طارق، "إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت"، دار الجامعة الجديد، اسكندرية، 2007.
- 45_ عيساني رحيمة الطيب، "مدخل الى الاعلام والاتصال- المفاهيم الاساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الاعلامية"، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2008.
- 46_ عبد الحميد عبد المطلب، "اقتصاديات التجارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2014.

- 47_ عبد اللطيف بدر محمد، "التسويق الإلكتروني وأثره على كفاءة أداء عناصر المزيج التسويقي في منظمات الاعمال"، الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2019.
- 48_ عبد الرحيم محمد ابراهيم، "اقتصاديات النقود والبنوك"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014.
- 49_ عبد العزيز سمير محمد، "اقتصاديات وإدارة النقود والبنوك في إطار عالمية القرن الحادي والعشرين"، المكتب العربي الحديث، اسكندرية.
- 50_ عشاوي محمد عبد الوهاب حسن، " دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية"، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، الطبعة الأولى، 2014.
- 51_ عوادن عبد الله حسن، "إدارة وتقييم الأداء"، الجنادرية للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2018.
- 52_ غنيم أحمد محمد، "إدارة البنوك- تقليدية الماضي والإلكترونية المستقبل"، المكتبة المصرية للنشر، مصر، الطبعة الأولى، 2007.
- 53_ غالب ياسين سعد، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج، عمان، 2009.
- 4_ كتانة مصطفى خيرى، "التجارة الإلكترونية"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
- 55_ مرتضى محمد عبد اللطيف، " دور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية الاقتصادية"، المكتب العربي للمعارف، مصر، الطبعة الأولى، 2014.
- 56_ مندور عصام عمر أحمد، "البنوك الوضعية والشرعية"، دار التعليم الجامعي، اسكندرية، 2013.
- 57_ مصطفى يوسف، "اقتصاديات الاعمال الإلكترونية"، دار الحامد، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
- 58_ مصطفى يوسف، "إدارة الأداء"، دار الحامد، عمان، الطبعة الأولى، 2019.
- 59_ ناصر سليمان، "التسيير البنكي (إدارة البنوك)"، دار المعتز، عمان، الطبعة الاولى، 2019.
- 60_ نجم عبود نجم: "الادارة الإلكترونية"، دار المريخ، الرياض، 2004.
- ثانيا: الأطروحات والمذكرات.
- 1_ آيت مبارك سامية، " دور التجارة الإلكترونية في تفعيل الأداء التجاري"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012.
- 2_ العلمي حسين، "دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عباس فرحات، سطيف، 2013.
- 3_ المانسيح راجح أمين " الهندسة المالية وأثرها في الازمة المالية العالمية"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011.
- 4_ النجار إخلاص باقر هشام، "الاقتصاد الرقمي والفجوة الرقمية في الوطن العربي"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، 2007.

- 5_ اليمين سعادة، " استخدام التحليل المالي في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية وترشيد قراراتها"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009،
- 6_ بعجي سعاد، " تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007.
- 7_ بلقيدوم صباح، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي على المؤسسات الاقتصادية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013.
- 8_ بن خروف جلييلة " دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2009.
- 9_ بن خليفة حمزة، " دور القوائم المالية في أداء بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء المؤسسات الاقتصادية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018.
- 10_ بن بوزيد شهرزاد، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2012.
- 11_ بن خليفة مريم "التسويق الإلكتروني وآليات حماية المستهلك"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين- سطيف 2، 2016.
- 12_ حميدي عبد الرزاق، " جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2008.
- 13_ حجاج نفيسة، " أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
- 14_ خويلد عفاف، "فاعلية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009.
- 15_ ديجي وهيبة، " دور استراتيجي التمييز في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013.

- 16_ دريدي أحلام، " دوراستخدام أساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018.
- 17_ ريغة أحمد الصغير، " تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2014.
- 18_ زميت محمد، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015.
- 19_ سام عدنان سليمان، " أثر تقنيات التسويق الإلكتروني في تحسين فعالية التواصل مع العملاء"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة دمشق، 2015.
- 20_ سحانين الميلود، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سيدي بلعباس، 2017.
- 21_ سعودي نادية، " مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير لقياس وتقييم أداء البنوك الجزائرية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.
- 22_ شين نوال، " تأثير الاتجاه الاستراتيجي على أداء منظمات الاعمال"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.
- 23_ صراع كريمة، " واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2014.
- 24_ طاهري طيبة، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المؤسسات الصحية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.
- 25_ طلحاوي فاطمة الزهراء، " أثر التحرير المالي على أداء القطاع البنكي الجزائري"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية ادرار، الجزائر، 2018.
- 26_ عبداوي هناء، " مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.

- 27_ عريوة محاد، " دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.
- 28_ عسول محمد الأمين، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
- 29_ غوال نادية، " الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودوره في تحقيق التنمية المستدامة"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019.
- 30_ كرغلي أسماء، " اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2014.
- 31_ لزرق نبيلة، " الفجوة الرقمية بين الدول المتطورة والنامية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهران، 2015.
- 32_ محبوب فاطمة، " تأثير التحالفات الاستراتيجية على الأداء التنافسي للمؤسسة الصناعية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
- 33_ مشري محمد الناصر، " سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2017.
- 34_ مرزقلال ابراهيم، " استراتيجية التسويق الالكتروني للكتاب في الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسنطينة، 2010.
- 35_ مهبوب سماح، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2014.
- 36_ نسيلي خديجة، " دراسة أثر تطبيق التجارة الإلكترونية على أنظمة المعلومات المحاسبية"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015.
- 37_ هواري فاطمة، " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الاعمال"، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2020.
- 38_ واضح نعيمة، " العوامل المؤثرة على اتخاذ قرار منح القروض البنكية للمؤسسات الاقتصادية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، 2017.

- 39_ يزغش كاميليا، " اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009.
- 40_ يحيوي نعيمة، " أدوات مراقبة تسيير بين النظرية والتطبيق"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.
- ثالثا: المقالات والمجلات العلمية:
- 1_ أحمد عبد اللطيف شهاب، وسام قاسم لفته، " الاقتصاد الرقمي وأثره في تطوير الصناعة السياحية"، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 118، ماي 2017.
- 2_ الموسوي صفاء عبد الجبار، وآخرون، " تحليل أثر متغيرات الاقتصاد الرقمي وقياسه على اقتصاد دولة الامارات العربية"، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد 18، 2013.
- 3_ النصاروي سلطان جاسم، جابر حمادي مرتضى، " تقييم الأداء المالي لمصرف التنمية والتمويل العراقي للمدة 2015 - 2018"، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، العدد 33، مارس 2020.
- 4_ بريس أحمد كاظم، ورود قاسم جبر، " تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للأسرة"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء، العدد 65.
- 5_ بظاهر بخته، " توجهات الاقتصاد الرقمي في البلدان العربية في ظل رغبتها في تطبيقه"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، الجزائر، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 2، 2019.
- 7_ بن فهد المطرف عبد الرحمن، " التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، المجلة العلمية بكلية التربية، جامعة أسيوط، العدد 7، جويلية 2020.
- 8_ بن علي لخضر، " التجارة الالكترونية كأداة لتنفيذ مسار التجارة البينية العربية"، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، الجزائر، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 2، 2019.
- 9_ بن نديينة سعيد، عامر بوعكاز، " سبل ووسائل حماية المستهلك الالكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي"، مجلة البناء الاقتصادي، الجزائر، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد الأول، جوان 2018.
- 10_ بولحية شهيرة، شهرزاد لكحل، " أثر التجارة الإلكترونية على المستهلك الالكتروني"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، البريكة، العدد الثالث، جوان 2019.
- 11_ بوجحيش خالدية، عبد الكريم البشير، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الجزائر، جامعة حسبية بن بوعلي شلف، العدد 17، 2017.
- 12_ جبير علي سعدي عبد الزهرة، " التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا"، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، الجزائر، جامعة الاغواط، العدد الأول، 2017.
- 13_ حمري نجود، " واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر وفق مقتضيات قانون رقم 18.05، (قانون التجارة الالكترونية"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، الجزائر، المركز الجامعي لأفلوا، العدد 01، 2021.

- 14_حمني حورية، ابتسام طوبال، " دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي"، مجلة العلوم السياسية، الجزائر، جامعة أم البواقي، العدد 3، ديسمبر 2020.
- 15_خواترة سامية، " التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، الجزائر، الأغواط، العدد 2، 2021
- 16_خضير عباس محسن، مصطفى راشد علي، " تحليل أثر الاقتصاد الرقمي على التنمية في بيئة الدول العربية"، مجلة الملتقى للعلوم الادارية والاقتصادية، العراق، العدد 3، 2020.
- 17_زابي صالح، شعبان بعيثش، " دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي"، مجلة البحوث الاقتصادية، الجزائر، جامعة الوادي، العدد 1، ديسمبر 2021.
- 18_سلاحي جميلة، يوسف بوشي، " التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطرة"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، العدد 2، سبتمبر 2019.
- 19_شتاتحة أم الخير، فريحة بوفاتح، " الأسرة في العالم الاسلامي في ظل الاقتصاد الرقمي"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019.
- 20_شنتاتي سامي، إلياس اورزيق، " مدى توافق نماذج تقييم الأداء المالي للبنوك مع البنوك الإسلامية، قراءة في نموذج CAMELS"، مجلة البشائر الاقتصادية، الجزائر، جامعة بشار، العدد الأول، افريل 2020،
- 21_عمارة نعيمة، كوثر مرواني، " المستجدات القانونية للتجارة الإلكترونية في الجزائر وفق مقتضيات القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية"، مجلة جديد الاقتصاد، الجزائر، العدد 1، 2019.
- 22_عبد الرحمن ياسر، " إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال"، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، الجزائر، جامعة مسيلة، العدد 5، 2017،
- 23_كتاف شافية وآخرون، " واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر بين متطلبات التطبيق وتحديات التطوير"، مجلة دراسات اقتصادية، الجزائر، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 1، 2020.
- 24_محصول نعمان، سراح موصو، " تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، سوق أهراس، العدد 2، ديسمبر 2019.
- 25_مدلول محمد علي، " الاقتصاد الرقمي رؤى و آفاق- البلدان العربية دراسة حالة"، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، العدد 2، 2020.
- 26_معمرى أسامة، جمال عمورة، " واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر بين التأطير القانوني وتحديات التطبيق_ دراسة تحليلية"، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة، العدد 1، جوان 2019.
- 27_يوب أمال، إكرام بودبزة " أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية"، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد 3، 2019.

رابعا: الملتقيات والمؤتمرات العلمية:

1_ حميدوش وفاء، لمياء عماني، "الصيرفة المحمولة كمدخل معاصر للاقتصاد الرقمي: واقع وآفاق"، ورقة بحث مقدمة الى الملتقى الوطني الثالث حول "المستهلك والاقتصاد الرقمي"، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف، ميله، 23 و24 افريل 2018.

2_ رجم محمد الطيب وآخرون، "واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر- دراسة تحليلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، ورقة بحث مقدمة الى الملتقى الوطني الثالث حول "المستهلك والاقتصاد الرقمي"، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف، ميله، 23 و24 افريل 2018.

3_ يبدو محمد، رشيد بوعافية، "انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي"، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الخامس حول "الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة.

4_ أبو سمرة محمد عادل حسن، "نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي رؤية مصر 2030"، ورقة بحث مقدمة الى المؤتمر السنوي الربع والعشرين حول "إدارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030"، جامعة عين الشمس، نوفمبر 2019.

5_ رشوان عبد الرحمن محمد سليمان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، "دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمار"، ورقة بحث مقدمة الى المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، غزة، 2020.

خامسا: مواقع الأنترنت

1_ الاقتصاد الرقمي مظاهره و تحدياته، متاح على الموقع :

: <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/5843/10/chapitre1.docx>

،تاريخ الاطلاع 2021/04/12، الساعة 16:55

2_ حنين العتوم، "ماهي أهداف البنوك"، متاح على الموقع :

<https://e3arabi.com/%D9%85%D8%A7%D9%84-%D9%88%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84-%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83%D8%9F/>

تاريخ الاطلاع 1 جوان 2021 ، الساعة 17.46.

العلماء حقا

الملحق رقم 1: استبيان الدراسة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 – قالمة –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية



السنة الثانية ماستر: تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

تحية طيبة وبعد...

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة لإعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، بعنوان:

"التحول نحو الاقتصاد الرقمي كآلية فعالة لتحسين أداء المؤسسات البنكية العمومية –

دراسة حالة-".

ونظرا لأهمية رأيكم وخبرتكم العلمية والعملية ورغبتنا في مشاركتكم في إنجاح بحثنا فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، وكونوا متأكدين أن الآراء التي سنحصل عليها سيتم التعامل معها بسرية تامة، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم لن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

إشراف الدكتور:

بن جلول خالد

إعداد الطالبتين

*إناس عثمانية

*دنيا قاسمي

السنة الجامعية: 2020/ 2021

أولاً: البيانات الشخصية:

- 1_ الجنس: ذكر أنثى
- 2_ السن: أقل من 30 سنة من 31 الى 40 سنة من 41 الى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3_ المستوى التعليمي: ليسانس ماستر دراسات عليا
- 4_ المنصب الوظيفي: إداري رئيس مصلحة مدير أخرى
- 5_ الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانياً: محاور الاستبيان:

❖ المحور الأول: التحول الرقمي للبنك:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1_ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات						
01	يمتلك البنك أجهزة حديثة ومتطورة ويستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة متطورة لمواكبة كل ما هو جديد.					
02	تعتبر الانترنت حلقة الوصل في التعامل بينكم وبين باقي البنوك الأخرى.					
03	يوجد في البنك لوحات ارشادية الكترونية لتسريع خدمة العميل.					
04	يسمح الموقع الالكتروني للبنكي بتحسين فعالية الخدمات المقدمة للزبائن					
05	تحرص إدارة شركتكم على تدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل جديد فيها.					
06	يستخدم البنك في إدارة مختلف عملياته الداخلية سواء في نفس الوكالة او مع باقي الوكالات الأخرى عبر شبكة الانترنت.					
07	يعتمد البنك على مواقع التواصل الاجتماعي في إيصال المعلومة إلى زبائنه					
2_ التجارة الالكترونية						
08	لدى المؤسسة موظفين ذو كفاءات وخبرات ومعرفة كافية بتكنولوجيا المعلومات والانترنت قادرة على التعامل مع متطلبات العمل التجاري الالكتروني.					

					يستفيد الموظفون العاملون في مجال التجارة الالكترونية من دورات تدريبية وتكوين مستمر لتجهيزهم وزيادة معرفتهم وقدرتهم على تطبيق تقنيات وأساليب التجارة الالكترونية.	09
					توفر المؤسسة الدعم الكافي واللازم لموظفيها في سبيل تطوير العمل واستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال التجارة الالكترونية.	10
					تمنح مؤسستكم منتجاتها المالية (قروض، اوراق المالية،) لزيائنها باستخدام شبكة الانترنت ومن خلال موقعها الالكتروني.	11

❖ المحور الثاني: مستوى الأداء

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	تعتبر الأهداف الخطوة الأولى التي تقوم بها مؤسستكم لتقييم أدائها المالي.					
02	تعتبر الأهداف بمثابة المعيار الدقيق الذي تقيم به أدائها المالي.					
03	استخدام أساليب تقييم واضحة ومفهومة تعمل على تحسين مستوى أداء العاملين في المؤسسة البنكية.					
04	بناء على عملية تقييم الأداء يتم وضع القرارات المتعلقة بالحوافز المادية وتعديلات الأجور والرواتب والحوافز المعنوية.					
05	تسهل عملية تقييم الأداء فهم وتقدير مدى مساهمة الموظف في تحقيق أهداف المؤسسة.					
06	تضع مؤسستكم خطة عامة لتحقيق أهدافها وذلك يعد معياراً أساسياً لتقييم أدائها المالي.					
07	تخضع عملية تقييم الأداء لرقابة مباشرة من قبل إدارة البنك.					
08	يساعد الأداء المالي في تطوير قدرات المؤسسة على التخطيط السليم لتحقيق الإنتاجية العالية.					
09	الخطة التفصيلية التي تضعها مؤسستكم تعد تكملة لخطة الرئيسية وبالتالي تأخذ بعين الاعتبار عند تقييم الأداء.					
10	تحديد مراكز المسؤولية يساعد في محاسبة كل مصلحة على حد.					

❖ المحور الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى الأداء للبنك

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	يوظف البنك التقنيات الالكترونية المتطورة لتقديم الخدمات بشكل جيد مما يحسن من أدائه.					
02	يعمل البنك بتوعية موظفيه باستمرار على تطوير أدائهم بما يساعد على					

					تحقيق أهدافه ذات العلاقة بالتحول الرقمي.
					يراقب البنك مؤشرات أداء العمليات والإجراءات الإلكترونية ويقوم بعمليات القياس والتحليل من خلال التقارير الدورية بهدف تحسين الأداء.
					يعمل البنك على إعداد ووضع خطة لتطوير الموظفين ورفع مستوى إلمامهم بالتحول الرقمي.
					يقوم البنك بإعداد خطة معتمدة لاستقطاب الكفاءات الرقمية من أجل الرفع من مستوى أدائه.
					يقوم البنك بتطوير التطبيقات الإلكترونية بطرق إبداعية ومبتكرة تسهم في الرفع من مستوى أدائه.
					يؤدي التحول الرقمي إلى تطوير الموظفين في كافة إدارات وفروع البنك بشكل يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي وتحسين أدائهم.
					يقوم البنك بتقديم تقارير للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الرقمية الناشئة في مراقبة مؤشرات الأداء.
					زيادة عدد العملاء الجدد راجع إلى المراحل المتقدمة في استخدام التقنيات الرقمية من طرف البنك والذي حسن من صورته.
					يساعد التحول الرقمي البنك باتخاذ خطوات لتطوير خطة استراتيجية للتحول الرقمي من أجل رفع كفاءة أدائه.
					استخدام تقنيات التحول الرقمي ساهم في الحفاظ على مستوى أداء البنك خلال فترة الازمات (مثل وباء كورونا) COVID 19.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة التحول الرقمي في التحسين والرفع من أداء المؤسسات البنكية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من ثلاثة مؤسسات تعمل على مستوى ولاية قالمة وتم كذلك اختبار عينة مكونة من 60 موظف من هذه المؤسسات، حيث تم توزيع استمارة أعدت خصيصا لقياس متغيرات الدراسة وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) تمت عملية المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة وتم اختبار مدى صحة الفرضيات التي انطلقت من هذه الدراسة، حيث توصلت الدراسة في الأخير بأن تطبيق الاقتصاد الرقمي بمختلف مراحل له دور في التحسين من أداء المؤسسات البنكية الممثلة لعينة الدراسة لضمان بقائها واستمراريتها. ومن بين النتائج المهمة لهذه الدراسة أنه وبالرغم من اهتمام المؤسسات البنكية العالمية بالتحول الرقمي إلا أن المؤسسات البنكية الجزائرية لا زالت تعاني من بعض النقائص في استخدام التكنولوجيا الحديثة لأنها غير كافية، وتمتاز بمستوى يدل على عدم التخلي عن الأساليب التقليدية في تعاملاتها بشكل نهائي.

الكلمات المفتاحية: الاقتصاد الرقمي _ المؤسسات البنكية-تكنولوجيا المعلومات والاتصال_ الأداء

:Résumé

Cette étude visait à savoir dans quelle mesure la transformation numérique contribue à l'amélioration et l'augmentation de la performance des établissements bancaire. Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, un échantillon aléatoire a été sélectionné parmi trois établissements opérant dans la wilaya de Guelma, et un échantillon de 60 employés de ces établissements a également été testé. Un formulaire spécialement préparé pour mesurer les variables de l'étude, et basé sur le programme statistique (spss), le traitement statistique des données de l'étude ont été réalisés et les validités des hypothèses qui ont été lancés à partir de cette étude a été testée pour l'échantillon de l'étude afin d'assurer sa survie et sa continuité.

Parmi les résultats importants de cette étude est que malgré l'intérêt des institutions bancaires mondiales pour la transformation numérique, les institutions bancaires algériennes souffrent encore de certaines lacunes dans l'utilisation de la technologie moderne car elle est insuffisante, et se caractérise par un niveau qui indique que la traditionnelle méthode dans leurs relations n'a pas été complètement abandonnée.

Mots-clés : économie numérique-institution bancaire-technologie de l'information et de la communication- la performance.

Summary:

This study aimed to know the extent to which digital transformation contributed to improving and raising the performance of banking institution and to achieve the objectives of the study, then a random sample of three operating institution was selected in the state of Guelma. A sample of 60 employees of these institutions were a form distributed. A specially prepared form for measuring the study variables, and based on the statistical program (spss), the statistical processing process for the study data was implemented and the validity of the hypotheses that emerged from this study was checked. In the end, the study concluded that the application of the digital economy at its various stages has a role in improving the performance of the institutions representing the study sample to ensure their survival and continuity. Important results of this study is that despite the interest of global banking institutions in digital transformation, Algerian banking institutions still suffer from the shortcomings in the use of modern technology because it is insufficient and characterized by a level indicates not to abandon traditional ,methods in its dealing once and for all.

Key words: digital economy-banking institution-information and communication technology-the performance.