



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة -
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
عنوان المذكرة:



دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية بولاية - سكيكدة -

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

تحت إشراف:
• د جقريف علي

من إعداد الطالبة:
• شريبط درويش فاطمة

أعضاء لجنة المناقشة:

الأساتذة	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوفليسي نجمة	أستاذ محاضر أ	20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
جقريف علي	أستاذ	20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا
بوفامة عمر	أستاذ	20 أوت 1955 سكيكدة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
{وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ}

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات ، لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه

أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولاً ، ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح ، ثم إلى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية مرحلة بمرحلة

وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره أبداً ،
والذي بذل جهد السنين من أجل أن أعتلي سلالمة النجاح إلى من
أحمل اسمه بكل فخر إلى من حصد الأشواك في دربي ليُهد لي
طريق العلم طالما عاهدته بهذا النجاح ها أنا أتممت وعدي وأهديته
إياك " أبي الغالي "

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها و سهلت لي الشدائد بدعائها
إلى من علمتني الأخلاق قبل الحروف إلى الداعمة الأولى في
حياتي و اليد الخفية التي تبعد عن طريقي الأشواك والمصاعب
"أمي حبيبتي "

إلى ضلعي الثابت و أمان أيامي إلى من سدت عضدي بهم إلى
خيرة أيامي و قوتها إلى قرة عيني "أخواتي و أخي "

فهذا الإنجاز.. هولكم، ومنكم، وإليكم.

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله الحي القيوم أولاً وأخيراً وامتنالاً لقوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

أتوجه بخالص الشكر وجميل العرفان إلى الأستاذ الفاضل الدكتور "جقريف علي" على قبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر لأعضاء اللجنة الموقرة على قراءتهم لهذا العمل ومناقشته.

ولا يسعني إلا أن أعبر عن امتناني لكل من قدم لي يد العون و المساعدة من قريب أو بعيد.

مع خالص التقدير

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، وذلك بدراسة حالة بنك التنمية المحلية (BDL) بولاية سكيكدة. وقد اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان لجمع البيانات، إذ وُزِعَ على عينة عشوائية مكوّنة من 40 موظفاً من مختلف فروع البنك في الولاية. ومن أجل بلوغ هذا الهدف، اعتمد المنهج الوصفي التحليلي، وجرى توظيف جملة من الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة الفرضيات، شملت: معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، ومقاييس الإحصاء الوصفي والنزعة المركزية، واختبار الاتساق الداخلي عبر معامل ارتباط بيرسون، فضلاً عن اختبار التوزيع الطبيعي، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA)، واختبار الانحدار المتعدد. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج، أبرزها وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية ببعديها: التحول الرقمي، وخدمات التكنولوجيا المالية لفائدة البنوك والمؤسسات على تحسين أداء بنك التنمية المحلية محل الدراسة، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في حين لم يُثبت وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبعدها خدمات التمويل والاستثمار على أداء البنك عند المستوى ذاته. **الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا المالية؛ الأداء البنكي؛ التحول الرقمي، بنك التنمية المحلية BDL.

Abstract:

This study aimed to investigate the role of financial technology in improving the performance of commercial banks, through a case study of the Local Development Bank (BDL) in Skikda Province. The study relied on a questionnaire as a data collection tool, which was distributed to a random sample of 40 employees from various branches of the bank across the province. To achieve this objective, the descriptive-analytical approach was adopted, and a set of statistical methods appropriate to the nature of the hypotheses were employed, including: Cronbach's Alpha coefficient to measure reliability, descriptive statistics and measures of central tendency, internal consistency testing through Pearson correlation coefficient, normality distribution testing, one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis. The study reached several findings, most notably the existence of a statistically significant effect of financial technology — in its two dimensions: digital transformation, and financial technology services for banks and institutions — on improving the performance of the Local Development Bank under study, at a significance level of ($\alpha \leq 0.05$). However, no statistically significant effect was found for the financing and investment services dimension on the bank's performance at the same level.

Keywords: Financial technology; banking performance; digital transformation; BDL bank.

فهرس المحتويات

إهداء

شكر وتقدير

ملخص

أ..... مقدمة:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

6..... تمهيد:

7..... المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

7..... المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

15..... المطلب الثاني: عموميات حول البنوك التجارية والأداء البنكي

23..... المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية كأداة لتحسين أداء البنوك التجارية

23..... المطلب الأول: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

26..... المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

28..... المبحث الثالث: الدراسات السابقة و القيمة المضافة للبحث

28..... المطلب الأول: الدراسات السابقة

33..... المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

36..... خلاصة الفصل:

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

39..... تمهيد:

40..... المبحث الأول: لمحة عن بنك التنمية المحلية

40..... المطلب الأول: تقديم بنك التنمية المحلية

46..... المطلب الثاني: الخدمات المالية الرقمية لبنك التنمية المحلية

50..... المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة

51..... المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

55..... المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

75	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
78	خلاصة الفصل
80	خاتمة
82	المراجع
88	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول
46	الجدول رقم(01): أنواع البطاقات وحدود الاستخدام الأسبوعية
51	الجدول رقم(02): الاستثمارات الموزعة
53	الجدول رقم(03): مستويات مقياس ليكارت الخماسي
54	الجدول رقم(04): الأوزان النسبية وفق مقياس ليكارت الخماسي
54	الجدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص
56	الجدول رقم(06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
57	الجدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة
59	الجدول رقم(08) : معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان
60	الجدول رقم(09): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات التحول الرقمي
60	الجدول رقم(10): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات خدمات التمويل والاستثمار
61	الجدول رقم(11): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية
62	الجدول رقم(12): قياس صدق الاتساق الداخلي لمحور التكنولوجيا المالية
62	الجدول رقم(13): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأداء المالي
63	الجدول رقم(14): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأداء الاقتصادي
63	الجدول رقم(15): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأداء الاستراتيجي
64	الجدول رقم(16): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأمن الرقمي
64	الجدول رقم(17): قياس صدق الاتساق الداخلي لمحور أداء البنوك التجارية
65	الجدول رقم(18): قياس صدق الاتساق الداخلي لإجمالي محاور الدراسة
65	الجدول رقم(19): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
66	الجدول رقم(20): نتائج التحليل الوصفي لبعد التحول الرقمي
67	الجدول رقم(21): نتائج التحليل الوصفي لبعد خدمات التمويل والاستثمار

68	الجدول رقم(22): نتائج التحليل الوصفي لبعء خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية
70	الجدول رقم(23): نتائج التحليل الوصفي لبعء الأداء المالي
71	الجدول رقم(24): نتائج التحليل الوصفي لبعء الأداء الاقتصادي
72	الجدول رقم(25): نتائج التحليل الوصفي لبعء الأداء الاستراتيجي
73	الجدول رقم(26): نتائج التحليل الوصفي لبعء الأمن الرقمي
74	الجدول رقم(27): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية
75	الجدول رقم(28): معامل ارتباط بيرسون بين التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية
75	الجدول رقم(29): تحليل الانحدار المتعدد لاختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل
08	الشكل رقم (01): مراحل نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
13	الشكل رقم (02): خدمات التكنولوجيا المالية
15	الشكل رقم (03): تقنيات التكنولوجيا المالية
43	الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL
55	الشكل رقم (05): توزيع أفراد الدراسة حسب التخصص
57	الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
58	الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

المقدمة

مقدمة:

يُعد القطاع المالي والمصرفي من أكثر القطاعات تأثرًا بالتحويلات الرقمية المتسارعة، حيث أعيدت صياغة أساليبه وأدواته وآليات عمله بشكل جذري. فبعد أن كان يعتمد تقليديًا على المعاملات الحضرورية والفروع البنكية، أصبح اليوم يشهد انتشارًا واسعًا للتكنولوجيا المالية، التي تمثل منظومة من الابتكارات الرقمية التي غيرت مفهوم الخدمات المصرفية.

وتُعد التكنولوجيا المالية أحد أهم الصناعات الواعدة في العصر الحديث، نظرًا لقدرتها على توفير التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات المالية وتوسيع نطاقها، بما يضمن تقديمها بشكل أسرع وأسهل وأقل تكلفة مقارنة بالطرق التقليدية. كما أسهمت هذه التكنولوجيا في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات المصرفية من خلال تقليل تكاليف المعاملات، وتوفير خدمات الدفع الفوري، واختصار الوقت والجهد في تنفيذ العمليات البنكية، إضافة إلى تعزيز كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وفي ظل هذه التحويلات، أصبحت البنوك التجارية أمام ضرورة حتمية لمواكبة هذا التطور التكنولوجي، من خلال إعادة هيكلة أنظمتها وتبني الحلول الرقمية الحديثة، خاصة وأن المنافسة لم تعد محصورة بين البنوك التقليدية فقط، بل امتدت إلى شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات مبتكرة تستهدف شرائح واسعة من العملاء. وبذلك لم يعد التكيف مع هذه البيئة خيارًا، بل أصبح شرطًا أساسيًا لضمان الاستمرارية وتعزيز القدرة التنافسية.

وعلى المستوى الجزائري، لم يكن القطاع المصرفي بمعزل عن هذه التحويلات العالمية، رغم أن تبني التكنولوجيا المالية جاء متأخرًا نسبيًا مقارنة بالدول الأكثر تقدمًا رقميًا. إلا أن السنوات الأخيرة شهدت توجهًا متزايدًا نحو إدماج هذه التكنولوجيا في القطاع البنكي، من خلال تطوير خدمات الدفع الإلكتروني، وتوسيع استخدام أجهزة الصراف الآلي، واعتماد المنصات الرقمية للخدمات المصرفية، بما يساهم في تحسين الأداء البنكي.

ومن هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، من خلال إجراء دراسة حالة على بنك التنمية المحلية.

وبناء على ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية BDL ؟

وللإجابة على هذا التساؤل نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل للتحويل الرقمي دور في تحسين أداء بنك التنمية المحلية BDL؟
2. هل لخدمات التمويل والاستثمار دور في تحسين أداء بنك التنمية المحلية BDL ؟
3. هل لخدمات التكنولوجيا المالية لفائدة البنوك والمؤسسات دور في تحسين أداء بنك التنمية المحلية BDL؟

فرضيات الدراسة:

و كإجابة مؤقتة على التساؤلات السابقة سيتم الاعتماد على الفرضيات الآتية :

الفرضية الرئيسية:

_ لا تُساهم التكنولوجيا المالية إسهامًا ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ في تحسين أداء بنك التنمية المحلية BDL.

الفرضيات الفرعية:

1. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$ للتحويل الرقمي في تحسين أداء بنك التنمية المحلية BDL.
2. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ لخدمات التمويل والاستثمار على أداء بنك التنمية المحلية BDL.
3. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$ لخدمات التكنولوجيا لفائدة البنوك و المؤسسات على أداء بنك التنمية المحلية BDL.

مبررات اختيار الموضوع:

- ارتباط الموضوع بالتخصص و الرغبة في دراسة موضوعات التكنولوجيا المالية وأداء البنك التجارية؛
- قلة الدراسات المحلية التي تعالج دور التكنولوجيا المالية في أداء البنوك التجارية؛
- السعي لفهم واقع البنوك الجزائرية في ظل التغيرات التكنولوجية العالمية؛
- الانتشار الواسع للتكنولوجيا المالية و تأثيرها الكبير على عمل البنوك؛

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- 1- تحديد أثر التكنولوجيا المالية على أداء بنك التنمية المحلية BDL.
- 2- معرفة التحولات الحاصلة في القطاع البنكي في ظل التكنولوجيا المالية.
- 3- التعرف على الخدمات البنكية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية المقدمة.
- 4- إظهار الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لأحد الموضوعات المعاصرة في البيئة المصرفية، والمتمثل في التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الأداء البنكي، خصوصًا في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم. وتبرز الأهمية من خلال ما يشهده القطاع المصرفي من تحولات جوهرية نتيجة التقدم التكنولوجي، الأمر الذي يدفع البنوك إلى تبني أنظمة رقمية متطورة لمواكبة المنافسة وتحسين جودة خدماتها، وإبراز دور التكنولوجيا في تحسين الأداء المالي في ظل توجه البنوك العامة نحو فتح رأسمالها

من خلال استعراض تجربة بنك التنمية المحلية BDL ودورها في جذب المستثمرين. كما أن هذه الدراسة تساهم في إثراء المحتوى العلمي في مجال الاقتصاد النقدي والمالي، خصوصاً في ظل قلة الدراسات التي تعالج العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.

حدود البحث:

تتمثل حدود الدراسة في:

- ❖ الحدود المكانية: اقتصرَت هذه الدراسة على بنك التنمية المحلية BDL لولاية سكيكدة.
- ❖ الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الزمنية بين 2026/04/01 و 2026/06/10، موزعة على وكالات بنك التنمية المحلية BDL لولاية سكيكدة.

المنهج والأدوات المستخدمة:

تحددت المناهج البحثية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة بناءً على طبيعة وطريقة معالجة الإشكالية الرئيسية؛ وقد تم الاعتماد على منهجية IMRAD للإجابة عن إشكالية الدراسة الرئيسية والإشكاليات الفرعية ومن ثم فرضيات الدراسة. وتبعاً لذلك تم الاعتماد على مجموعة من عدة مناهج بحثية، أهمها:

المنهج الوصفي: يعتمد هذا المنهج على وصف الظاهرة، حيث تم وصف الأجزاء النظرية المتعلقة بموضوعات التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية، كما أسهم هذا المنهج ضبط متغيرات الدراسة استعانة بالأدبيات النظرية والدراسات السابقة في الموضوع.

المنهج التاريخي: تم الاعتماد عليه أيضاً في الجانب النظري، من خلال استعراض الأدبيات السابقة المتعلقة بمفهوم التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية، وتتبع تطورها وأهميتها في الأنظمة المصرفية.

المنهج التحليلي: استعانة بأسلوب دراسة الحالة تم استخدام المنهج التحليلي بهدف قياس العلاقة بين التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية محل الدراسة واستعمل في ذات المنهج الاستنباط كأداة رئيسية لجمع البيانات.

المنهج الإحصائي: تم التطرق إلى هذا المنهج لتحليل البيانات المجمعة عبر الاستبيان من وكالات بنك التنمية المحلية لولاية سكيكدة، الذي أسهم إلى اختبار فرضيات الدراسة، وقياس العلاقة بين التكنولوجيا المالية وأداء البنك، وذلك باستخدام برنامج SPSS V21، وتفسير النتائج تفسيراً كمياً وموضوعياً يخدم الإجابة عن إشكالية الدراسة ويدعم أهدافها.

صعوبات الدراسة:

خلال هذه الدراسة تم مواجهة العديد من الصعوبات أبرزها :

- صعوبة في الحفاظ على التحفيز والانتهاة من كتابة المذكرة في الموعد.
- ضيق الوقت .
- صعوبة الحصول على المعلومات و إحصائيات من البنك محل الدراسة .
- نقص المعلومات الحديثة المتعلقة بالموضوع لأن المعلومات الواردة في بعض الكتب تصبح قديمة.
- صعوبة توفير العدد الكافي من العينات للإجابة على الاستبيان.
- رفض بعض البنوك توزيع الإستمارات على الموظفين.
- قلة التمكن من برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

هيكل الدراسة:

من أجل الاحاطة بموضوع الدراسة والاجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية وبغية اثبات أو نفي الفرضيات المطروحة تم تقسيم موضوع الدراسة الى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي وذلك على النحو التالي:

جاءت هذه الدراسة موزعة على فصلين رئيسيين تناول الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية، حيث تم التمهيد لهذا الفصل بمقدمة عامة، ثم تناول المبحث الأول مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية، من خلال مطلبين: المطلب الأول تناول ماهية التكنولوجيا المالية، في حين تناول المطلب الثاني عموميات حول البنوك التجارية والأداء البنكي. أما المبحث الثاني فقد خُصص لدراسة التكنولوجيا المالية كأداة لتحسين أداء البنوك التجارية من خلال مطلبين: الاول تناول علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي، والثاني تناول اثر التكنولوجيا المالية على البنوك و خُصص المبحث الثالث لدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث، من خلال مطلبين: الأول عرض الدراسات السابقة والثاني مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، لينتهي الفصل بخلاصة شاملة.

أما الفصل الثاني، فقد جاء تطبيقياً، و خُصص الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة، وتم التمهيد له بمقدمة مختصرة، تلاها المبحث الأول الذي عرض لمحة حول بنك التنمية المحلية من خلال مطلبين: المطلب الأول تناول تقديم بنك التنمية المحلية، أما المطلب الثاني عرض الخدمات المالية الرقمية لبنك التنمية المحلية. أما المبحث الثاني فقد تضمن الاطار المنهجي للدراسة والأساليب الإحصائية من خلال ثلاث مطالب: تناول الأول الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة، بينما عرض الثاني نتائج الدراسة. والثالث اختبار فرضيات الدراسة، لينتهي الفصل بخلاصة، ثم خاتمة عامة تتبعها قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والبنوك
التجارية

تمهيد:

يشهد القطاع المصرفي في الوقت الراهن تحولات جوهرية ومتسارعة، نتيجة الانتشار الواسع للتكنولوجيا المالية التي أصبحت تشكل ركيزة أساسية في إعادة تشكيل طبيعة الخدمات المصرفية وأساليب تقديمها. فبعدما كانت البنوك التجارية تعتمد بشكل كبير على الطرق التقليدية في أداء وظائفها، باتت اليوم مطالبة بمواكبة هذا التطور التكنولوجي المتسارع، سعياً منها لتحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية في ظل بيئة مصرفية تتسم بالتعقيد والمنافسة الشديدة.

ونظراً لأهمية هذا الموضوع، يأتي هذا الفصل ليؤسس للإطار النظري والتطبيقي لمتغيري الدراسة، التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية، من خلال ثلاثة مباحث رئيسية: يتناول المبحث الأول مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية والبنوك التجارية، من حيث نشأتها وخصائصها وأهدافها وأهميتها، إضافة إلى عموميات حول البنوك التجارية ومفهوم الأداء البنكي وكيفية تقييمه. أما المبحث الثاني فيستعرض التكنولوجيا المالية كأداة لتحسين أداء البنوك التجارية، من خلال إبراز العلاقة بينهما وأثر ابتكارات التكنولوجيا المالية على مختلف الجوانب المصرفية. في حين يخصص المبحث الثالث لاستعراض أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، باللغتين العربية والأجنبية، وتحديد القيمة المضافة لهذا البحث مقارنة بها.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

أصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة حتمية لجميع دول العالم لمواكبة التطور و التقدم في جميع المجالات والقطاعات. تم التطرق في هذا المبحث إلى مفاهيم متعلقة بالتكنولوجيا المالية و مدى أهميتها في أداء البنوك.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية نتاجاً لتقاطع بين التكنولوجيا والقطاع المالي، حيث تهدف إلى تطوير وتحسين الخدمات المالية من خلال حلول رقمية مبتكرة، وقد ساهمت في إحداث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات المالية، مما جعلها أكثر كفاءة، وأقل تكلفة، وأسهل وصولاً للعملاء.

1_نشأة التكنولوجيا المالية:

شهدت التكنولوجيا المالية بشركاتها الناشئة و تطبيقاتها المبتكرة تطورات ملحوظة على مستوى إقتصاديات جديدة من الدول وفيمايلي يُستعرض مراحل تطور التكنولوجيا المالية على مستوى العالمي حيث أغلب المراجع و المصادر تقسمها إلى ثلاثة مراحل تكمل بعضها بعض وتبني كل مرحلة على سابقتها.

✓ العصر الأول 1866-1967من التماثلية إلى الرقمية:

في هذه المرحلة تم التركيز أكثر على البنية التحتية، وكان اختراع الطباعة التي تسمح للبلدان بطباعة العملة الورقية أحد الأدلة على ظهور التكنولوجيا المالية لأول مرة، وظهرت تقنيات جديدة مثل التلغراف وإنشاء أول خط كابل عبر المحيط الأطلسي بنجاح والقنوات والسكك الحديدية التي حسنت سرعة المعلومات المالية المرسله عبر الحدود، كان مفتاح باب العصر الأول للعملة المالية، كذلك ظهرت أدوات كسر الرموز التي استغلتها تجاريا شركات الكمبيوتر مثل (IBM آلات الأعمال الدولية)، بطاقات الائتمان التي تم إدخالها في الخمسينات من قبل بعض البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية (داينرز كلوب في عام 1950، بنك أوف أمريكا وأمريكان إكسبريس في عام 1958)، ولكن التطور الرئيسي كان شبكة الاتصالات حيث تم تهيئة شبكة التيلكس العالمية التي تم إعدادها، وكان جهاز الفاكس أول أداة أدخلتها شركة "زيروك" في عام 1964 تحت اسم التصوير بالرنين المغناطيسي لمسافات طويلة (LDX)، كانت خطوة كبيرة للجيل القادم من التكنولوجيا المالية..

✓ العصر الثاني 1967-2008 التكنولوجيا المالية في البنوك:

كان تركيز هذا الجزء من تاريخ التكنولوجيا المالية على البنوك، بدأت رقمنة البنوك في هذه الفترة مع إطلاق الآلة الحاسبة، جنباً إلى جنب مع ظهور أجهزة الصراف الآلي من قبل باركليز في المملكة المتحدة (1967)، وبعد بضع سنوات من ذلك، في السبعينيات أصبح في خدمة صناديق Fedwire الذي تم تقديمه في عام 1918 إلكترونيا بدلاً من نظام التلغراف، كما أنشئت جمعية الاتصالات المالية بين المصارف في جميع أنحاء العالم لتيسير وتأمين الدفع عبر الحدود،

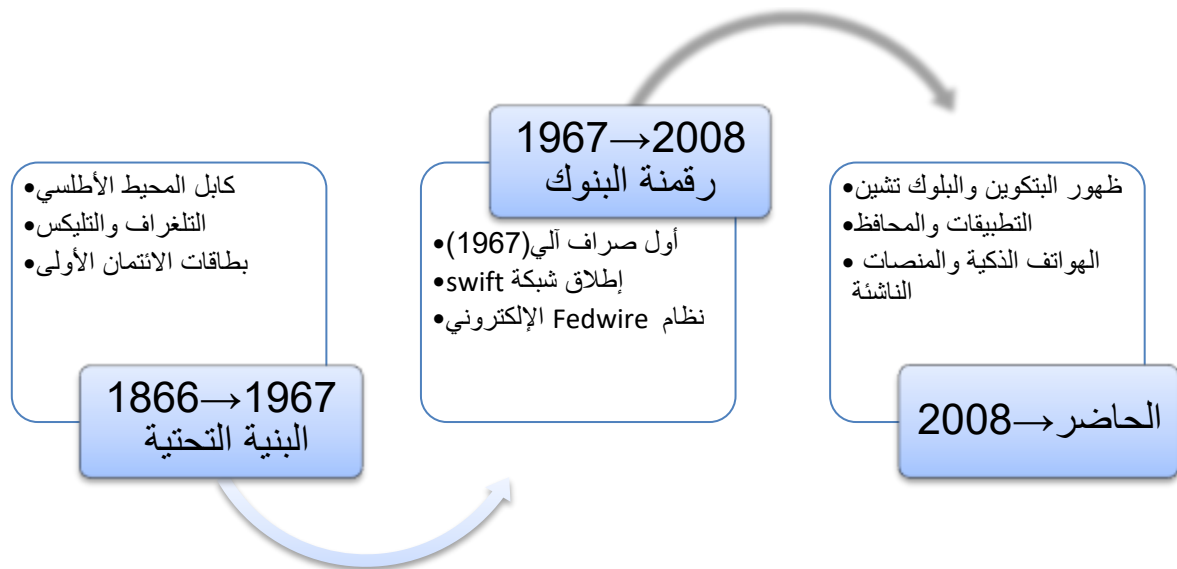
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

ونتيجة لذلك، تحسن الاتصال بين المؤسسات المالية وأصبح أكثر أمنا في هذا العصر لا تزال البنوك تضطلع بدور مهم وأساسي في تنفيذ معظم المعاملات المالية.¹

✓ العصر الثالث للتكنولوجيا المالية الحديثة:

تأثرت صناعة الخدمات المالية منذ سنة 2008 بجملة من العوامل المالية، السياسية والاجتماعية، مما سمح بتأسيس نموذج جديد يعرف اليوم بالتكنولوجيا المالية، حيث شهد السوق المالي دخول البتكوين وبعض العملات المشفرة الأخرى، إلى جانب الهاتف المحمول و المدفوعات الرقمية، وبالتالي ساهمت التكنولوجيا المالية في خلق وجه جديد للقطاع المالي العالمي و قدمت العديد من التحسينات الجديدة لحل المشاكل و العقبات التي يواجهها العملاء في معاملاتهم المالية، و من أبرز الأمثلة النموذجية Pay Pal التي تقدم خدمات المدفوعات و العقبات بسرعة و سهولة عالميا.²

الشكل رقم (01): مراحل نشأة وتطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على Arner, Douglas W., Janos Barberis, and Ross P. Buckley. "150 years of Fintech: An evolutionary analysis." Jassa 3 (2016) P22-23.

2_ مفاهيم حول التكنولوجيا المالية:

تعتمد المؤسسات الناشئة الحديثة على التكنولوجيا المالية في مجالها اعتمادا كبيرا من أجل مواصلة نموها وتوسيع نطاقها.

¹ بريش رابح، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2022، ص52-53.

² مروة كردوسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023-2024، ص22.

2_1 تعريف التكنولوجيا المالية:

يتكون مصطلح (Fin Tech) من مصطلحين الأول Fin وهي اختصار لكلمة (Finance) وتعني التمويل و المصطلح الثاني Tech اختصار لكلمة (Technology) وتعني التكنولوجيا، ولقد شهد هذا المصطلح تفاوت الآراء في مفهومه حيث يوجد العديد من التعاريف للتكنولوجيا المالية، فهي من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي فلا يمكن حصرها في تعريف محدد باعتبار مجال يتطور بسرعة ومن بين التعاريف الحديثة نجد:

حسب قاموس أكسفورد تعرف التكنولوجيا المالية على أنها: "برامج الكمبيوتر و غيرها من التقنيات المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية".¹

كما عرف مجلس الاستقرار المالي FSB التكنولوجيا المالية على أنها: "إبتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا تمكنها من استحداث نماذج عمل أو تطبيقات قائم على التكنولوجيا في المجال المالي، والخدمات التي قد تؤدي إلى اندماج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية".²

كما يمكن تعريفها أيضا حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن أنها: "الإختراعات و الإبتكارات الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الإختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك و التي من ضمنها المعاملات مع الزبائن و الخدمات المالية مثل تحويل الأموال و تبديل العملات وحسابات نسبة الفائدة ومعرفة الأرباح المتوقعة للإستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية".³

وعرفت من قبل صندوق النقد الدولي على أنها: "التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، التطبيقات، العمليات والمنتجات".⁴ أما لجنة بازل للرقابة المصرفية فقد عرفت التكنولوجيا المالية بأنها: "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق و المؤسسات المالية".⁵ و من هذه التعريفات يمكن استخلاص تعريف شامل للتكنولوجيا المالية :

التكنولوجيا المالية (FinTech) هي مجموعة الابتكارات والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في تقديم وتطوير الخدمات المالية، والتي تهدف إلى إنشاء نماذج أعمال ومنتجات وعمليات جديدة أو تحسين القائم منها، بما يسهم في زيادة كفاءة القطاع المالي وتوسيع نطاق خدماته. وتشمل هذه التكنولوجيا مختلف الأنظمة والبرمجيات الرقمية التي تُستخدم في المعاملات المالية، مثل تحويل الأموال، وإدارة الحسابات،

¹Nicoletti,B. "the future of fintech-integrating finance and technology in financial services". Rome, italy,2017, p12.

² بنية حيزية وعلويش ابتسام ، تكنولوجيا المعلومات، "ثورة اقتصادية جديدة" (دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط و شمال إفريقيا)، مجلة الإجتهد الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد الثالث، ص13.

³ حمدي زينب، وأقسام الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2019، ص402.

⁴ Chikako Baba, a. o, **Fintech in Europe: Promises and Threats**, IMF, European Department, 2020,p4.

⁵ طالم صالح، اسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية -منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجاً-، مجلة دفاثر اقتصادية، المجلد 13، العدد 02، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، 2022، ص251.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

وتمويل الاستثمارات، بما يؤدي إلى إحداث تأثير جوهري على المؤسسات والأسواق المالية ودعم الابتكار والنمو الاقتصادي.

2_2 خصائص التكنولوجيا المالية :

يمكن تلخيص أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي:

- تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة، حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من الخوارزميات.
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء شريحة واسعة من العروض مع توفير عدة للدفع مقابل الخدمات المقدمة.
- يعتبر المجال المصرفي هو المجال الرئيسي لتطبيق الفنتك من خلال الخدمات المصرفية.
- خدمات التكنولوجيا تكون مصممة بعناية حسب احتياجات العملاء حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدمين عند القيام بتصميم المنتج.¹
- القدرة على التخزين وذلك من خلال حفظ الملفات إلكترونياً مع تصحيح الأخطاء بشكل أسرع ودقيق إضافة إلى تجهيز البيانات في عدة جهات في وقت واحد.
- تستخدم التكنولوجيا المالية تقنيات جد متطورة في عمليات التشفير وذلك من أجل تأمين جميع المعاملات المالية وتعزيز الشفافية في النظام المالي.²
- تتميز التكنولوجيا المالية بسهولة التوسع جغرافياً، حيث يمكن تقديم الخدمات عبر الأنترنت للعملاء في كافة الأقطار حول العالم، دون تحميل البنية التحتية التقليدية تكاليف إضافية.
- تستهدف المنشآت الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية كافة الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر ومستدام عن طريق الشراكات، أو إعادة تصميم المنتجات المستخدمة للمتعاملين من ذوي الدخل المحدود.³

2_3 أهداف التكنولوجيا المالية:

تسعى التكنولوجيا المالية لتحقيق جملة من الأهداف تتمثل أهمها فيما يلي:

- _ **تقليل التكلفة:** تسعى التكنولوجيا المالية لتقليل التكاليف الحالية، مما يمكن عدداً كبيراً من العملاء من الوصول إلى مختلف الخدمات المالية.
- _ **السرعة:** تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة في الإجراءات والعمليات، مما يقلل الوقت المستغرق مقارنة بالخدمات التقليدية.

¹ محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي :دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات، المجلد 01، العدد 01، جامعة الإسكندرية، مصر، 2019، ص100

² أفقاروس محمد لمين، برغوتي وليد، التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، قطر نموذجاً، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، المجلد 03، العدد 01، المركز الجامعي تيبازة، ص230

³ كريم ممدوح عباس، " العلاقة بين الإفصاح عن التكنولوجيا المالية والأداء المالي في ضوء الدور الوسيط لخصائص مجلس الإدارة (دراسة تطبيقية)"، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد 12، العدد 04، ص 406.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

خصوصية أكثر: إذ تسمح التكنولوجيا المالية بتقديم خدمات ومنتجات مالية مخصصة وفقا لرغبات العملاء الشخصية.¹

المقارنة: توفر التكنولوجيا المالية العديد من الخيارات من حيث السعر والجودة، مما يسمح للعملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك أو الشركات المالية لإختيار الأنسب حسب متطلباتهم.

الانتشار: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية ممكن أن تكون عابرة للحدود حيث يمكننا خدمة زبائن لا ينتمون لبقعة جغرافية واحدة.²

2_4 أهمية التكنولوجيا المالية:

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

وفي ظل تطورات الكبيرة والمتسارعة التي واجهها العالم في السنوات الأخيرة والتي تتعلق بوباء فيروس كورونا المستجد (Covid19) والتي أدت إلى زيادة أهمية التكنولوجيا المالية بشكل كبير في الآونة الأخيرة في ظل سعى الدول في جميع أنحاء العالم بشكل جماعي إلى اتخاذ التدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية للحد من انتشار فيروس كورونا وتخفيف آثاره، وربما من أهم هذه التدابير هو تجنب الاتصال المباشر والتقارب بين البشر إلى أقصى حد ممكن وتطبيقات الحجر الصحي، بما في ذلك التوقف شبه التام للسفر والتجارة والبنوك والتي أثرت على بيئة الأعمال في جميع دول العالم، وساعدت التكنولوجيا المالية في تجنب الاتصال المباشر والتقارب بين البشر والتعامل عن بعد، الأمر الذي ساعد معظم دول العالم على تطبيق التدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية المختلفة والضرورية للحد من انتشار الفيروس، وبالتالي أدى كل هذا إلى زيادة أهمية التكنولوجيا المالية.³

¹ قطار فاطمة الزهراء، أثر التكنولوجيا على ربحية البنوك-دراسة لعينة من الدول خلال فترة 2012-2021، أطروحة دكتوراه، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2024-2025، ص7.

² طلحي كوثر، زوادي نهاد، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية-بيت التمويل الكويتي نموذجا، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، العدد07، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2023، ص34.

³ ياسر محمد عبد القادر عقل، حلمي ابراهيم سلام، مصطفى محمود احمد، أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر، المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد03، العدد03، مصر، 2023، ص91.

3_ خدمات و قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية:

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

3_1 خدمات التكنولوجيا المالية:

تقوم التكنولوجيا المالية بتقديم عدة خدمات للزبائن والتي يمكن توضيحها في النقاط التالية:

أ_ خدمات الدفع "payment services":

تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها الفينتك للعديد من العملاء بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها ما يلي :¹

- تبادل العملات بدون تكلفة مثل شركة Kantox ؛
- التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة Transfer Wise (تقليل تكاليف التبادل الدولي للنقد)؛
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية، وتسهل عمليات الدفع عبر الأنترنت، والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة.
- الدفع عبر الهاتف النقال.
- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.

ب_ الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:

تشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الإنترنت، دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.²

ج_ خدمات التمويل والاستثمار :

تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة، توفير منصات تمويل الجماعي للشركات والهيئات المالية سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس مال وكذا تقديم الاستشارة المالية عبر الإنترنت للأفراد.

د_ خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات "big data":

وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون.

هـ_ خدمات لفائدة البنوك والهيئات المالية:

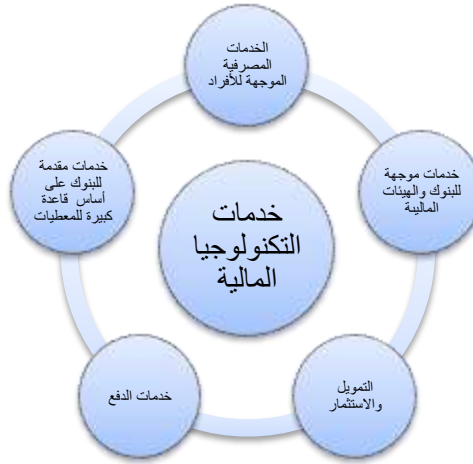
تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات فنجد منها الموجهة للبنوك مثل: تقنية البلوك تشين التي تطور حلول معتمدة على التكنولوجيا المالية فيما يتعلق بتسجيل المعاملات معالجة المعلومات إدارة المخاطر إدارة الضرائب³.

¹ سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة أفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، 2019، ص 36.

² بوري صراح، براهيم آسية، "التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي، دراسة ميدانية على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري"، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 09، العدد 01، 2023، جامعة بشار، الجزائر، ص 326.

³ الشمرى ناظم محمد فوزي ، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص 70.

الشكل رقم (02): خدمات التكنولوجيا المالية



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

3_2 قطاعات التكنولوجيا المالية:

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات و المجالات المتنوعة، ونخصص بذكر أهم القطاعات التي تسلكها التكنولوجيا المالية من خلال مايلي:

أ_ قطاع المدفوعات:

مع تزايد الاعتماد على الهواتف الذكية تم تطوير طرق متنوعة للسماح للمستهلكين بالسداد بسهولة عبر الهاتف الجوال أو عن بعد، وثمة أنواع عديدة من المدفوعات التي تتم عبر الهاتف الجوال أو الإنترنت ونذكر منها: ¹

- **الخدمات المصرفية الهاتفية:** أثبتت شعبيتها في بعض البلدان مثل السويد والمملكة المتحدة في تحويل الأموال بين الأفراد أو دفع الفواتير والخدمات المصرفية بواسطة تطبيق يزود البنك به المستخدم، حيث يمكنه من إجراء المعاملات المالية مباشرة من حسابه المصرفي.
- **مدفوعات الرسائل القصيرة : SMS** وتسمى أيضا الرسائل القصيرة المميزة، تعني ببساطة دفع ثمن المنتجات أو الخدمات عبر رسالة نصية. وبمجرد إرسال رسالة نصية تحتوي على المعلومات ذات الصلة إلى رقم هاتف المستفيد الصحيح، تتم إضافة مبلغ السداد إلى فاتورة هاتفك المحمول وبالتالي يتم الدفع الفوري.
- **المدفوعات عبر الإنترنت:** الكثير من الناس يقومون بالسداد عبر الإنترنت باستخدام متصفح الهاتف الجوال (مثل Safari أو Chrome أو تطبيقات أخرى)، بشرط توفر إشارة الواي فاي.

ب_ قطاع التمويل:

عملت التكنولوجيا المالية على تطوير أنظمة تمويل حديثة تتماشى والتطورات الحاصلة في المجال، ويعتبر التمويل الجماعي (التشاركي) واحد من أهم هذه الأنظمة والذي يعني جمع مبالغ صغيرة من الأموال من أعداد كبيرة من الأفراد لتمويل أعمال أو مشاريع أو اي احتياجات تمويلية أخرى، وهو ما ينطوي على استخدام المنصات القائمة على الانترنت للربط ما بين وحدات العجز المالي (المقترضين)

¹ فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الإستثمار، الكويت، 2019، ص 28-30.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

وحدات الفائض المالي (المدخرين)، ويتجاوز في العديد من الحالات دور الوسطاء الماليين التقليديين، وبذلك يمكن القول ان مثل هذه الافكار والممارسات المتعلقة بالتطبيقات المعاصرة للتمويل الجماعي قد تجعل من هذا النوع من التمويل بديلا مهما للكثير من الشباب حاملي المشاريع مقارنة بالتمويل التقليدي.

ج_ قطاع إدارة الأصول و الثروات:

وهي خدمة استشارية استثمارية تشرف عليها منصات رقمية لإدارة الثروات تلبي إحتياجات الأفراد يقدم هذا النوع من الخدمات عبر منصات رقمية مزودة بكافة المعلومات وباعتمادها على برامج متطورة تكون قادرة على تقديم الاستشارات الكافية والحلول ممكنة بأقل تكلفة وأكثر سرعة.¹

د_ قطاع التأمين:

أوجدت التطورات التكنولوجية طرقا جديدة لتقديم الخدمات التأمينية، بالإضافة إلى أساليب متقدمة لجمع البيانات تؤدي إلى تحديد أفضل للمخاطر ومايقابلها من تدابير علاجية، وهو ما يشار إليه بـ "تكنولوجيا التأمين" حيث ترتبط بتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وقد دخلت العديد من الأشكال الجديدة في العمليات التشغيلية في مجال التأمين، بهدف تحسين كفاءة الوساطة المالية وتحسين إدارة تلبية متطلبات العملاء بشأن التعويضات. هذه التطورات تسعى إلى تحسين الخدمات المقدمة للزبائن مع تخفيض الرسوم والعمولات المرتبطة بالتأمين.²

3_3 تقنيات التكنولوجيا المالية:

ترتكز التكنولوجيا المالية على العديد من التقنيات الرقمية المتنوعة و التي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

أ_ **تقنية البوكتشين (Blockchain):** تُعتبر سلاسل الكتل (البلوكتشين) نظاما رقميًا لامركزي وشفاف يسجل جميع المعاملات المالية والتجارية بشكل آمن ودائم. هذا النظام المفتوح يتيح لأي شخص المشاركة في عمليات التبادل المختلفة، من التحويلات البنكية إلى تداول الأسهم. وبفضل هذه التقنية، تتمتع جميع المعاملات بدرجة عالية من الشفافية و الأمان.

ب_ **الذكاء الاصطناعي:** هذه التقنية تمكن من تنفيذ مختلف الوظائف المالية بطرق آلية دون تدخل بشري وهذا بالفعل أحدث طفرة في مجال الخدمات المالية التي أصبحت أكثر سرعة ودقة في الاستجابة للعملاء.³

ج_ **الحوسبة السحابية:** تعرف هذه التقنية على أنها عملية نقل المعالجة ومساحة التخزين، والبيانات الخاصة بالحاسب الآلي إلى ما يسمى بالسحابة بهدف تحقيق إبتكارات سريعة وموارد مرنة وهي جهاز

¹ طالم صالح، إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية: منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجاً، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 13، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2022، ص 256.

² فريد حبيب ليان، مرجع سبق ذكره، ص 51-52.

³ مكي عمارة، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية (وكالة مستغانم BDL)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 15، العدد 01، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2025، ص 156.

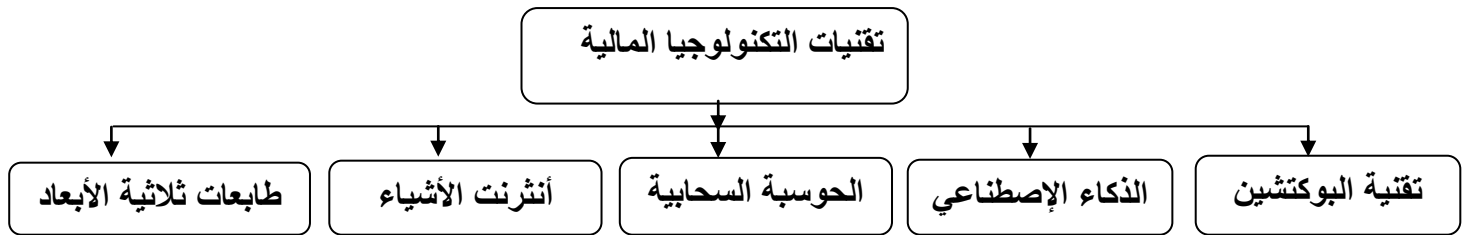
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

تخزين يتم الوصول إليه عن طريق الأنترنت عند طلب الخدمة يمكن للمستفيدين طلب الخدمة وإدارتها من السحب دون الإهتمام بالجوانب افنية و البنية التحتية.¹

د_ أنترنت الأشياء: عرف على أنها العلاقة التي تربط الأجهزة بالأنترنت مما يسمح لها بالتقاط و إرسال وتلقي البيانات، وهذه الأجهزة تشمل كل ما قد يطرأ على البال البشري كأجهزة الانذار والأجهزة القابلة للارتداء، إلى أجهزة التحكم الحرارية، والصراف الآلي وغيرها، حيث تكمن قيمة أنترنت الأشياء في أنه لايسمح بجمع كل البيانات المتوفرة في العالم فحسب، بل الاستفادة منها على أكمل وجه بفضل بُنى تحتية مناسبة، هذا ما يجعل منه مجالا تنهافت إليه الشركات العملاقة والناشئة لتطوير أجهزة مبتكرة.

ه_ طباعات ثلاثية الأبعاد: هي أحد أشكال تكنولوجيا التصنيع، حيث يتم تكوين جسم ثلاثي الأبعاد بوضع طبقات رقيقة متتالية من مادة ما بعضها فوق بعض، وهي تتمتع بالسرعة والسهولة في الاستخدام احسن من أنواع التكنولوجيا الأخرى المستخدمة في التصنيع، وتتمتع بالقدرة على طباعة أجزاء متداخلة معقدة التركيب، كمحا يُمكن صناعة أجزاء أخرى من مواد مختلفة وبمواصفات ميكانيكية وفيزيائية مختلفة. في السنوات الأخيرة أصبح بإمكان تطبيقها على مستوى المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وبذلك انتقل النموذج من الصناعات الثقيلة الى البيئة المكتسبة، ولها عدة تطبيقات في مجال الطب، الخزف، المعادن.....²

الشكل رقم(03): تقنيات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على ماسبق

المطلب الثاني: عموميات حول البنوك التجارية والأداء البنكي

يُعدّ أداء البنوك التجارية مؤشراً مهماً على كفاءة النظام المالي ودوره في دعم الاقتصاد. فهي تساهم في تمويل الاستثمار وتسهيل المعاملات، ويتأثر أدائها بعوامل مثل السياسات النقدية والظروف الاقتصادية، مما يجعل تحليله ضرورياً لتقييم الربحية وإدارة المخاطر.

1_ ماهية البنوك التجارية :

تعد البنوك التجارية في المرتبة من حيث تسلل الجهاو البنكي حيث لا يسبقه في ذلك إلا البنك المركزي، كما تمثل الركيزة الأساسية للنظام المصرفي وهي أقدم البنوك من حيث النشأة.

¹ إسماعيل المهدي محمد اسيمو، "أثر الحوسبة السحابية في تطوير فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية-دراسة لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس والمهنيين من الأكاديميين في ليبيا"، مجلة جامعة بنغازي العلمية، العدد02، 2020، ليبيا، ص84.

² أحمد دوقان الهنداوي، صالح سليم الحموري، استشراف المستقبل وصناعاتها قبل التخطيط الاستراتيجي، دبي 2017، صص126-141.

1_1 مفهوم البنوك التجارية:

أعطيت عدة تعريفات للبنوك التجارية من طرف مختلف الكتاب و الإقتصاديين ولكن معظمها تتشارك في نفس الخصائص التي تتميز بها هذه البنوك ومن بين هذه التعريفات نجد:

تعرف البنوك التجارية على أنها: " هي التي تتخصص في تلقي الودائع ومنح القروض بجانب تقديم مجموعة أخرى من الخدمات المصرفية المكملة مثل شراء وبيع الأوراق المالية وتحصيل كوبوناتها، وتحصيل الأوراق التجارية، وخصم الكمبيالات و قبولها، وشراء العملة الأجنبية، وفتح الاعتمادات المستندية و إصدار خطابات الضمان الخزائن الحديدية... الخ"¹

يقصد بالبنوك التجارية أيضا : " أنها عبارة عن مؤسسات ائتمانية غي متخصصة في تمويل نشاط معين، تتلقى الودائع وتهدف إلى تحقيق الارباح بأقل مخاطر مقبولة"².

يعرف أيضا البنك التجاري بأنه : " المؤسسات التي تمارس عمليات الائتمان (الإقراض والإقتراض)، إذ يحصل البنك التجاري على أموال العملاء ويفاح لهم حسابات لديه ويتعهد بتسديد مبالغها عند الطلب أو لأجل كما يقدم القروض لطالبي التمويل "³.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن: البنوك التجارية هي مؤسسات مالية تقوم بقبول الودائع تحت الطلب أو لأجل محددة، وتوظيفها في منح القروض والتسهيلات الائتمانية، إلى جانب تقديم خدمات مصرفية متنوعة. كما تسهم في خلق الائتمان وتوجيهه، وتلعب دوراً مهماً في دعم التنمية الاقتصادية من خلال تمويل الاستثمار وتشجيع الادخار.

1_2 وظائف البنوك التجارية:

تقوم البنوك التجارية بعدة وظائف، يمكن تقسيمها إلى وظائف تقليدية و أخرى حديثة.

أ_ الوظائف التقليدية:

و هي الوظائف التي اعتادت البنوك على أدائها منذ بدايتها الأولى، وتتمثل في:⁴

قبول الودائع: تعتبر هذه الوظيفة من أقدم وأهم الوظائف في البنك التجاري لما لها آثار هامة على بقية أعمال البنك ومن ثم على نجاح البنك لذلك فالإدارة المصرفية تعطي أهمية كبيرة لهذه الوظيفة و تعمل على دراسة الودائع وتحليلها باستمرار من حيث تركزها و حجمها و مدتها.

منح الائتمان (الإقراض): هي وظيفة توازي في الأهمية وظيفة قبول الودائع وتعني قيام البنك بعمليات الإقراض عن طريق استخدام الودائع مثلاً في منح القروض قصيرة أو طويلة الأجل للعملاء بغرض الاستثمار حتى يتمكن المقرضون من مباشرة أعمالهم واستمرارها وقد تكون القروض التي يحصلون عليها مضمونة بضمانات خاصة أو على شكل أصول ثابتة أو متداولة كالأسهم والسندات.

¹ احمد صلاح عطية، محاسبة الإستثمار و التمويل في البنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر، 2002-2003، ص12.

² إسماعيل ابراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص39.

³ خديجة قوادرية ، عبد الرزاق قاضي، نصيرة راجف، دور البنوك التجارية في تمويل التنمية الاقتصادية، مجلة التحولات الاقتصادية، المجلد02، العدد01، الجزائر، 2022، ص5.

⁴ صونيا جواني، أثر المخاطر المالية على كفاية رأس المال في البنوك التجارية -دراسة قياسية لعينة من البنوك السعودية- ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2024، ص ص 8-9.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

مضاعفة النقود:

حيث تستطيع البنوك القيام بهذه الوظيفة من خلال قبول الودائع الحقيقية في البداية ثم القيام بمهمة الإقراض والاقتراض بواسطة القيود المحاسبية (شراء وبيع إثباتات المديونية والأصول ذات العائد) وتعتمد هذه الوظيفة على مدى انتشار الوعي المصرفي بين الجمهور وتطور النظام المصرفي. ولكن من الناحية الاقتصادية تقوم البنوك التجارية بوظيفتين أساسيتين هما قبول الودائع ومنح القروض من خلال تدخلها كوسيط مالي بين المقرضين والمقترضين.

ب_ الوظائف الحديثة:

أما الوظائف الحديثة فهي تلك الوظائف التي ظهرت كضرورة حتمية لمسايرة التطور والتغيير الاقتصادي والتكنولوجي، ويتمثل أهمها في الآتي:¹

تسديد مدفوعات العملاء: من فوائد وتقديم الدراسات والاستشارات لهم. فنتيجة للخبرة المكتسبة لدى البنوك التجارية، أصبحت تشترك في إعداد الدراسات المالية للمتعاملين لإنشاء المشاريع وكذا توجيههم إلى مجالات معينة تكون أكثر ربحية، حيث يتم من خلال الدراسات تحديد الحجم الأمثل للتمويل، طريقة السداد وتواريخها؛

إدارة المحافظ المالية والتعامل بالأوراق المالية: أي العمليات بالأسهم والسندات بيعاً وشراء المصلحة العملاء والمساهمة في إصدارها لشركات مساهمة.

تمويل الإسكان الشخصي: وذلك من خلال الإقراض العقاري، حيث أنه لكل بنك تجاري سقف محدد للإقراض في هذا المجال لا يتجاوزه.

المساهمة في خطوط التنمية الاقتصادية: وهنا يتجاوز البنك التجاري الإقراض لأجل قصيرة إلى الإقراض لأجل متوسطة وطويلة نسبياً

تقديم خدمات البطاقة الائتمانية: وهي بطاقة اعتماد تعتبر من أشهر الخدمات التي استحدثتها البنوك التجارية. وهي عبارة عن بطاقة تحتوي على معلومات عن اسم المتعامل ورقم حسابه. بموجبها يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات عديدة من المحلات التجارية المتعاقدة مع البنك على قبول منح الائتمان الحامل البطاقة وتسوية الدين مع البنك.

تحويل العملة للخارج

وظيفة الإشراف والرقابة: حيث تتولى البنوك في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توظيف الأصول المتداولة في استخداماتها المناسبة مع متابعة هذه الأموال للتأكد من أهداف محددة سلفاً للمشروعات التي استخدمت فيها

1_3 أهداف البنوك التجارية:

أ_ الربحية:

من المعروف أن فوائد الودائع تشكل جزء كبير من نفقات النشاط المصرفي للبنوك التجارية، فضلاً عن التزام تلك البنوك بدفع هذه الفوائد سواء حقق البنك أرباحاً أم لم يحقق، ويفرض الوضع السابق على البنوك التجارية ضرورة تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات، فأي انخفاض بسيط في الإيرادات كفيل بإحداث تخفيض أكبر في الأرباح.²

¹ حياة نجار، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل -دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014، ص ص 8-9.

² طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، الأزاريطة، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2007، ص 152.

ب_ السيولة:

قدرة المؤسسة على تحويل أصولها إلى نقد بسرعة ومن دون تكبد خسائر. وتُعد من أهم العناصر التي يتم التركيز عليها عند تحليل أداء البنوك التجارية، نظراً لدورها الكبير في التأثير على وضعها المالي وقدرتها على الاستمرار والتوسع، وهو ما يرتبط بدرجة ثقة العملاء والمتعاملين معها. ونظراً لأن الجزء الأكبر من موارد البنوك يأتي من ودائع يمكن سحبها عند الطلب، فإن البنك يكون مطالباً بالاستعداد لتلبيةها في أي وقت. ورغم أن البنك قد يتمكن أحياناً من تأجيل بعض التزاماته، إلا أن مجرد انتشار شكوك حول نقص السيولة قد يؤدي إلى فقدان الثقة، ودفع المودعين إلى سحب أموالهم بشكل مفاجئ، مما قد يعرض البنك لمخاطر جسيمة قد تصل إلى الإفلاس¹.

ج_ الأمان:

لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال فأى خسائر من هذا النوع معناها التهام جزء من أموال المودعين وبالتالي إفلاس البنك التجاري، وبالتالي تسعى بشدة البنوك التجارية إلى توفير أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطرة².

2_ مفاهيم حول الأداء البنكي:

يُعد الأداء البنكي مؤشراً جوهرياً على نجاح البنك في تحقيق أهدافه وضمان استمراريته، وفيما يلي سنتطرق إلى مفهومه وأنواعه وأهم العوامل المؤثرة فيه.

2_1 مفهوم الأداء البنكي:

يعتبر الأداء مفهوم واسع يعبر عن أسلوب البنك وفقاً لمعايير متعلقة بأهدافه وبتعبير آخر يمثل النتيجة النهائية التي يهدف البنك الوصول إليها.

أ_ مفهوم الأداء:

تعددت مفاهيم الأداء حيث أن كل باحث يعرفه على حساب مجال الدراسة التي هو فيه فمثلاً يختلف تعريف الأداء من جانب العلوم الإنسانية والاجتماعية عن جانب العلوم الاقتصادية.

حسب هذا التعريف يشير مفهوم الأداء إلى "مدى قدرة تحقيق المؤسسة لأهدافها على المدى البعيد من خلال رشدها في استغلال وتوظيف مختلف مواردها في إطار الأخذ بعين الاعتبار تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية لأنشطتها"³.

و يعرفه الدكتور حسن إبراهيم بلوط "الأداء" هو باختصار انجاز هدف أو أهداف المؤسسة وهو الصفة النظامية الرسمية التي تعبر عن مكان قوى مكان ضعف والمساهمات، التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا إنجازها والقيام بها"⁴.

¹ صادق راشد الشمري، إدارة المصارف (الواقع والتطبيقات العلمية)، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص34. (بتصرف)

² طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص208.

³ مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد، الأردن، 2016، ص21.

⁴ حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، الطبعة 01، بيروت، لبنان، 2003، ص360.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

و مما سبق ذكره يمكن إقتراح التعريف التالي: ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تُنجز ، والذي يتصف بالشمولية والاستمرارية؛ ومن ثم فهو بهذا المعنى يعتبر المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في أسواقها المستهدفة

ب_ مفهوم الأداء البنكي:

للأداء البنكي العديد من التعريفات ، وفيما يلي أهمها:

يعرف الأداء البنكي أنه: " العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من سلع أو خدمات مقدمة، أما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات، ولذلك يكون قياس الأداء بالمقارنة بين مدخلات فترة زمنية معينة ومخرجاتها".¹ ويمكن تعريف الأداء البنكي على أنه: "مجموعة الوسائل اللازمة و أوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق أهدافها".²

كما يعني الأداء البنكي تسليط الضوء على قدرة المصرف وقابليته على تحقيق الاهداف من خلال استخدام الموارد المالية و غير المالية.³ كما يقصد به الأهداف أو المخرجات التي يسعى نظام أي مؤسسة (بنك) إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية، المادية و المالية.⁴

ويمكن صياغة تعريف شامل للأداء البنكي على أنه:

قدرة البنك على تحقيق أهدافه المالية والتشغيلية من خلال الاستخدام الكفء والفعال للموارد المتاحة، وذلك عبر تحويل المدخلات (كالمعمل والموارد المالية والبشرية) إلى مخرجات تتمثل في الخدمات المصرفية المقدمة. ويعكس هذا الأداء مستوى كفاءة البنك في تنفيذ وظائفه، وتحقيق الربحية، وتلبية احتياجات العملاء، والتكيف مع البيئة الاقتصادية المحيطة.

أسباب الإهتمام به:

هناك العديد من العوامل التي ساهمت بشكل كبير في تزايد الإهتمام بأداء البنوك سواء من طرف السلطات الإشرافية، المساهمين، المسييرين و أصحاب المصالح الآخرين، نذكر منها:⁵

- التعدد والتنوع المتزايد للعمل البنكي.
- ارتفاع مستوى المخاطر.
- اشتداد حدة المنافسة واتجاه البنوك نحو البحث عن الربحية.

¹ حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك و أثرها في العائد و المخاطرة، الطبعة الأولى، دار اليانزوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص145.

² كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، 2021-2022، ص4.

³ وعد هادي عبد الحساني، ضحى علوان كاظم الجبوري، استخدام مؤشرات الاداء الحديثة في تحسين الاداء المصرفي مقارنة مع المؤشرات التقليدية دراسة تطبيقية، العراق، 2022، ص31.

⁴ ميهوب سماح ، اثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013-2024، ص22.

⁵ محمودي مليك، قياس الأداء البنكي انطلاقا من مؤشرات الأداء المعدلة بالخطر الربحية الإقتصادية نموذجاً، مجلة التنمية والإقتصاد الطبيعي، المجلد03، العدد01، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2012، ص61.

- تأسس القوانين الإحترازية.

2_2 أنواع الأداء البنكي :

يُصنف الأداء البنكي إلى عدة أنواع رئيسية تُعكس جوانب مختلفة من كفاءة البنك.

أ_ الأداء المالي:

يعكس مدى قدرة المؤسسة على إستغلال جميع الموارد المتاحة استغلال أمثل لتحقيق الأهداف المرجوة و المسطرة.¹

ب_ الأداء الإقتصادي:

يعتبر الأداء الإقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (إنتاج ، الربح ، القيمة المضافة ، رقم الأعمال، حصة السوق ، المردودية وتدنية استخدام مواردها).²

ج_ الأداء التجاري:

يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن، وتعتبر المردودية، رقم الأعمال، عدد الزبائن معدل شراء منتجات وخدمات البنك من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للبنك.

د_ الأداء التسويقي:

يحدد هذا الأداء قدرة البنك على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بأكثر كفاءة وفعالية، من خلال زيادة مبيعاتها، رفع حصتها السوقية، وتحقيق رضا زبائنه.

هـ_ الأداء الإستراتيجي:

هو الأداء الأفضل لجعل استراتيجية البنك مفهومة من قبل الجميع بدءا من اعلى إلى ادنى مستوى في الهيكل التنظيمي وذلك بمجموعة من مؤشرات القياس.

و_ الأداء الوظيفي :

يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.³

2_3 العوامل المؤثرة على الأداء البنكي:

يتأثر الأداء البنكي بعوامل متنوعة من شأنها أن تؤثر على أداء البنك، والتي تتطلب دراسة وتحليل دقيقين لضمان منهجية فعالة في تقييم الأداء. ومن أبرز هذه العوامل⁴:

أ_ العوامل الداخلية (التنظيمية): وهي الخاصة بالبنك ذاته نذكر منها

¹ حجاج نفيسة، أثر الإستثمار في التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص16.

² عشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002، ص22.

³ رزيقة مخوخ، أثر استخدام الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 07، العدد 02، 2022، ص ص 335-336.

⁴ فلاح الحسيني، ادارة البنوك: مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، الأردن، 2008، ص ص 229-230.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

حجم الأعمال: ان حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تراكيبها وحركتها تمثل عوامل هامة وذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وانتاجية الأنشطة البنكية، فكلما ازداد حجم هذه الموارد وانخفضت التكاليف الاجمالية لها وقلت كمية المسحوبات منها ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة للبنك، وبالتالي تحسين انتاجية البنك وربحيته.

التكنولوجيا المتوفرة : وهي تعبر عن درجة تقدم الوسائل التكنولوجية المتوفرة والأساليب المستخدمة في تأدية البنك لنشاطه.

الكفاءة الادارية : أي كفاءة الالة في اتخاذ القرارات، ومدى قدرتها على تحقيق الانسجام في العلاقات داخل البنك، وهذا ما يؤدي الى تحقيق جو عمل مناسب يحقق جودة في تقديم الخدمات.

ب_ العوامل الخارجية : وهي العوامل المتعلقة بالبيئة التي يعمل بها البنك، وهي:

البيئة القانونية والسياسية: وتشمل الظروف السياسية في البلد الذي يعمل به البنك، اضافة الى القوانين التي تحدد وتنظم العمل البنكي

البيئة الاقتصادية: وتشمل أساسا طبيعة النظام الاقتصادي القائم المناخ والفرص الاستثمارية المتاحة.

البيئة الاجتماعية: وهي العادات والتقاليد السائدة التي تؤثر على قرارات الفرد و تعاملاته مع طبيعة النشاط البنكي.

3_ تقييم الأداء البنكي:

يعتبر تقييم الأداء البنكي من الوظائف الأساسية في إدارة الأفراد والموارد البشرية داخل المنظمات الحديثة. ويعد هذا النظام وسيلة لتحديد مدى كفاءة العاملين في تحقيق الأهداف المحددة. وفيما يلي سيتم التطرق الى مفهوم تقييم الأداء البنكي ومؤشراته.

3_1 مفهوم تقييم الأداء البنكي:

يعرف تقييم الأداء البنكي أنه: "مجموعة الإجراءات التي تمكن من الحكم على النتائج المتوصل إليها من طرف البنك ومدى مطابقتها للأهداف التي سطرته الإدارة مسبقاً وذلك بالاستناد إلى مؤشرات معينة¹."

وفي تعريف آخر: "هو مجموعة من الإجراءات التحليلية التي يعتمد عليها البنك لقياس فعالية قراراته من خلال مقارنة النتائج المحققة بالأهداف المحددة مسبقاً. يتم ذلك باستخدام مجموعة متنوعة من المؤشرات المالية وغير المالية لتقديم رؤية شاملة حول مدى نجاح البنك في تحقيق أهدافه الإستراتيجية²."

بناء على ما سبق، يمكن القول أن تقييم الأداء البنكي هو مجموعة من الإجراءات التي يعتمد عليها البنك بهدف قياس مدى فعالية القرارات المتخذة. يتم ذلك من خلال مقارنة النتائج المحققة مع الأهداف المرسومة، مع الاستناد إلى مجموعة متنوعة من المؤشرات المالية وغير المالية لتحقيق تحليل شامل ودقيق

3_2 مراحل تقييم الأداء البنكي:

ويمر تقييم أداء البنوك عبر المراحل التالية:

¹ حروشي جلول، فاعلية البيانات المحاسبية البنكية في الرقابة على تسيير البنوك التجارية وتقييم أدائها من حيث العوائد والمخاطر، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة احمد دراية ادرار، المجلد 24، العدد 01، ص255.

² فتيحة بلجيلالي، تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام نموذج PATROL دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية خلال فترة 2016-2020، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، مستغانم، 2023، ص 255.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

المرحلة الأولى: جمع البيانات والمعلومات الإحصائية: تعتبر أهم مرحلة في تقييم الأداء المصرفي، إذ يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الكافية لدراسة الغرض الذي تتطلبه العملية، فيتم الاعتماد على ما تم جمعه لحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في التقييم، وتشمل هذه البيانات والإحصاءات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك.

المرحلة الثانية: تحليل البيانات والمعلومات الإحصائية: وهي مرحلة مستندة على ماتم جمعه في المرحلة السابقة، حيث يتم من خلالها تحليل البيانات بطرق ومؤشرات إحصائية معروفة تتماشى مع الغرض المطلوب من التقييم، ويتم دراستها وبيان مدى دقتها وصلاحياتها.¹

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

المرحلة الرابعة: مرحلة اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم: يتم من خلال هذه المرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى نجاح أو إخفاق الأهداف المسطرة من طرف البنك، ومحاولة إعطاء أسباب الانحرافات التي حصلت في نشاطه وكذلك وضع الحلول اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أفضل في المستقبل

المرحلة الخامسة: تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات: تعتبر آخر مرحلة بحيث يتم من خلالها متابعة كل العمليات التصحيحية للانحرافات التي تحدث في النشاط البنكي وكذا يتم من خلالها تغذية نظام الحوافز وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات الناتجة عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة.²

3_3 أهداف تقييم الأداء البنكي:

يتمثل الهدف العام من تقييم الأداء في التأكد من الأداء الفعلي وهل يتم وفقاً للخطط الموضوعية مسبقاً. إلا أنه هناك بعض الأهداف لأخرى يمكن إيجازها فيما يلي³:

- يهدف تقييم الأداء إلى تشخيص نقاط الضعف والاختلال في نشاط البنك، مع تحليل أسبابها بشكل دقيق، تمهيداً لوضع حلول مناسبة تمنع تكرارها مستقبلاً.
- يساهم في قياس مدى كفاءة استغلال الموارد المتاحة، والتأكد من تحقيق أفضل عائد ممكن بأقل تكلفة.

¹ ميهوب سماح، أثر التكنولوجيا المعلومات على الاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، مرجع سابق، ص 28.

² مجيد محمود الكرخي، تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 39

³ ظريفة غزالي، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء بالبنوك التجارية - دراسة حالة -، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2023 2024، ص ص 90-91.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

- يساعد على تتبع مسار تطور البنك عبر الزمن، سواء نحو التحسن أو التراجع، من خلال مقارنة نتائجه عبر فترات مختلفة، وكذلك مقارنتها مع بنوك أخرى مشابهة .
- يمكن من مراقبة مدى الالتزام بتنفيذ الأهداف المخططة مسبقاً، كمّاً ونوعاً، وفق الخطط الموضوعة، بالاعتماد على البيانات المتوفرة .
- يحدد مسؤوليات الأقسام والفروع المختلفة عن نتائج الأداء، خاصة فيما يتعلق بمواطن الضعف، مما يعزز روح المنافسة بينها ويسهم في تحسين مستوى الأداء العام .
- يوفر معلومات دقيقة للجهات الرقابية، تساعد على متابعة نشاط البنك بشكل مستمر وضمان تحقيق مستويات أداء أفضل .
- يساهم في بناء قاعدة بيانات شاملة حول أداء البنك، تُستخدم كأساس لإعداد السياسات المستقبلية والدراسات التي تهدف إلى تطوير الأداء ورفع كفاءته.

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية كأداة لتحسين أداء البنوك التجارية

تُعد التكنولوجيا المالية اليوم أداة فعالة ساهمت في إعادة تشكيل طبيعة العمل المصرفي، حيث لم تعد مجرد وسيلة لتقديم الخدمات، بل أصبحت رافعة أساسية لتحسين أداء البنوك التجارية وتعزيز قدرتها التنافسية. ومن خلال هذا المبحث، سنحاول إبراز الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي.

المطلب الأول: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

نظراً للدور المتنامي الذي أصبحت تلعبه التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، تتضح الحاجة إلى دراسة طبيعة العلاقة التي تربطها بالأداء البنكي، وذلك من خلال التطرق إلى التحولات التي عرفت البنوك في ظل هذه التكنولوجيا، ومدى مساهمتها في تحسين أداء البنوك التجارية، إضافة إلى أهم المزايا المترتبة عن استخدامها.

1_ التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية

لقد شهدت البنوك التقليدية عدة تحولات أهمها:¹

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

¹ Arnoud, A.Boot, The Future of banking: From Scale & Scope Economies to fintech, European Economy, vol 02, 2017, p88-89.

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

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

➤ دراسة آرنود Arnoud. A. Boot في مقاله الذي يحمل عنوان:¹

The Future of Banking: From Scale & Scoop economies to fintech

درس آرنود تأثير المنصات عبر الإنترنت والمدفوعات عن طريق الشركات التكنولوجية على وظيفة البنوك فقد قال أن المنصات أصبحت واجهة العميل المفضلة، فهي توفر نموذج سوق واسعة من خلالها يمكن الوصول إلى العديد من الخدمات و المنتجات التي يوفرها مختلف المقدمين، كما قال أن البنوك ستصبح مجرد مكتب خلفي في مجال الإقراض الندي للند، حيث ظهر متخصصون جدد يسعون إلى استبدال علاقة التمويل التي تعتمد على الصيرفة التقليدية، إلى علاقة مباشرة باستخدام خوارزميات معقدة تعتمد على تعدين البيانات الضخمة. وعلى الرغم من أن هذا الأمر لا يزال في بدايته، إلا أن هذا التحليل يتوقع الجدارة الائتمانية للعميل بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال تحليل عادات الشراء والعروضات وقراءة الميولات واختيار نمط الحياة على غرار درجة الثقة على موقع الشراء الإلكتروني أو درجات رضا العميل على موقع ترايب أدفايزر.

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

يمكن للبنوك حسب آرنود أن تستجيب وتحاول أن تكون عنصرا فاعلا في عالم التكنولوجيا، حيث يمكنها اعداد المنصات لكي تمسك بواجهة العميل، علاوة على ذلك غالبا ما تقوم شركات التكنولوجيا المالية بتسهيل وتحسين العمليات داخل البنوك من خلال البيانات الضخمة وتحليلها، كما يمكن للبنوك أن تؤدي دورا في الإقراض الندي للند من خلال احتفاظها بوظائفها الأساسية الإنشاء بما في ذلك الفحص والمراقبة، الأمر الذي يؤدي إلى التكامل بين البنوك وشركات التكنولوجيا، لكن لا بد على البنوك أن تحصل على موقف قوي في مجال الشراكة وفقا للشعار الشريك أو الهلاك. كما يمكن للبنوك أن تستفيد من قلق الناس بشأن سلامة ثرواتهم المالية، فمهما بلغت شعبية شركات التكنولوجيا المالية، فهل يثق بها الناس في مجال الحفاظ على أموالهم؟ لحد الآن ما زال ينظر للبنوك على أنها مكان آمن للأموال، لكن بالرغم من ذلك أصبحت البنوك تواجه منافسة شرسة من قبل شركات التكنولوجيا.

¹ المرجع نفسه، ص 75-95.

➤ دراسة تجربة بنك DBS مع التحول الرقمي:

يعتبر DBS بنك متعدد الجنسيات وأحد البنوك الرائدة في آسيا وأول بنك حاصل على 5 جوائز مصرفية كبرى كأفضل بنك في العالم لسنة 2018.2019.2020.2021.2022، وأفضل بنك رقمي في 2021، والبنك الأكثر أماناً في آسيا لأثنا عشر عاماً على التوالي. حيث شرع البنك في استراتيجية رقمنة صارمة لتلبية متطلبات العملاء والاستعداد للمستقبل، وبدأت عملية التحول الرقمي في عام 2014 تحت شعار: "عش أكثر، بنك أقل" والتي تهدف إلى إيجاد شغف للاستفادة من التكنولوجيا وجعل الخدمات المصرفية غير مرئية لعملائه وخلق قيمة من الرقمنة.

على هذا الأساس، تم دراسة رحلة بنك DBS مع التحول الرقمي، واستخلاص النتائج المحققة منها بتحليل أثر الرقمنة على كل من حجم العملاء وحصصهم الرقمية الدخل الكلي والأرباح المحصلة من الرقمنة والدخل من كل عميل رقمي وهذا بالمقارنة بين عملاء الشريحة الرقمية والشريحة التقليدية. اتبع البنك أجندة ابتكار قوية بهدف تشكيل مستقبل الخدمات المصرفية، ففي عام 2014 انطلق البنك في قيادة المبادرة الرقمية بالإعلان عن خطط استثمارية مقدرة بمبدئياً بـ 200 مليون دولار سنغافوري على مدى ثلاث سنوات لتسخير تقنيات رقمية ولتحقيق ذلك، تم تحديد ست قدرات رئيسية للاستفادة من الرقمنة لاكتساب العملاء التخلص من الورق وأتمتة القيادة لتحقيق الإنجاز الفوري للمعاملات، إشراك العملاء رقمياً، بناء شراكات النظام الإيكولوجي، التحول إلى شركة قائمة على البيانات ودمج المبادئ المستدامة في المنتجات المالية وممارسات الشركة، واعتمد في ذلك على ثلاث استراتيجيات:

- تحول رقمي من الصميم.
- جعل الخدمات غير مرئية
- تغيير ثقافة المنظمة.¹

2_ مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية

في الواقع إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية وتعريف العملاء بها، يساهم إلى حد كبير بتحسين أداء البنوك، الذي يتجسد من خلال خفض التكاليف وزيادة حجم النشاط المصرفي، وتعزيز دور المنافسة، إضافة إلى تقديم الخدمات بفاعلية، وتحقيق رضا العملاء وولائهم وتتمثل مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك في:²

- **الفاعلية:** فاعلية تقديم الخدمات المصرفية تتجسد في تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية بتكلفة منخفضة. يسعى كل من العميل ومقدم الخدمة إلى توفير الوقت، إذ يُعد الوقت عاملاً ذا قيمة كبيرة بالنسبة لكل منهما. يطمح العميل إلى إكمال معاملاته والحصول على المعلومات بسهولة ويسر دون عناء أو تأخير، متطلعاً دائماً للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية. ومن جهته، يسعى المصرف إلى رضا العملاء واستقطاب المزيد منهم، وذلك من خلال تقديم خدمات عالية

¹ مرسى خولة، موساوي هاجر، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك: دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات، مجلة المهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص 529-530.

² مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العامة في فلسطين، "مجلة الاقتصاد و المالية"، المجلد 04، العدد 02، 2018، ص 73.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

الكفاءة وذات جودة ممتازة. يتحقق ذلك بشكل أفضل من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتقدمة.

- **التوسع الجغرافي:** ساهمت التقنيات الحديثة في توسيع نطاق تعاملات البنوك مع شرائح كبيرة من العملاء عبر مناطق جغرافية واسعة تتجاوز الحدود التقليدية. فقد أصبح بإمكان المصارف التواصل مع عملائها وتقديم خدماتها لهم أينما كانوا، دون الحاجة إلى زيارة الفروع، وذلك من خلال الوسائل الإلكترونية التي تتيح إنجاز مختلف العمليات المصرفية مثل السحب والإيداع ودفع الفواتير والمعاملات التجارية. وقد مكّن هذا التحول البنوك من الانتشار والوصول إلى عملائها بكفاءة أكبر، دون الحاجة إلى التوسع المكلف في إنشاء الفروع.
- **خفض التكاليف:** لقد شكل استخدام التكنولوجيا في اتمام العمليات المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف أحد أهم الركائز التي يستند فيها المصرف للتقليل من النفقات الإدارية. وذلك من خلال الاعتماد المتزايد على الركائز الإلكترونية في إنجاز العمل المصرفي والملاحظ أن استخدام التكنولوجيا يوفر خفضاً في التكاليف والأسعار على حد سواء.
- **تعزيز القدرة التنافسية:** تعتبر المنافسة واحدة من أهم الدوافع لاعتماد التكنولوجيا في القطاع المصرفي. تشير العديد من الدراسات إلى أن البنوك التي لا تبني وتطور قدراتها الإلكترونية في التعامل المالي قد لا تكون قادرة على البقاء في سوق المصارف. في الوقت الحاضر، تظهر ظروف العمل المصرفي أن المنافسة لم تعد مقتصرة داخل حدود الإقليم، بل أصبح بالإمكان إجراء العمليات المصرفية عن بعد من خلال المواقع الإلكترونية وشبكة الإنترنت. هذا الارتقاء التكنولوجي فتح أبواباً لإجراء العمليات المصرفية والتجارية خارج نطاق الإقليم.

3_ مزايا استخدام التكنولوجيا البنكية:

تساهم التكنولوجيا البنكية في توفير العديد من المزايا والتي تتمثل في:¹

- تحقيق ربح الميزة التنافسية للمصرف في السوق المصرفي بواسطة توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.
- إن استخدام التكنولوجيا في العمليات البنكية يساهم في التقليل من التكاليف وزيادة الربحية.
- تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك على التسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ القرارات التعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم.
- تساعد التكنولوجيا البنك على الاستفادة من الإصدارات للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك.

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

تأكيداً على استخدام المؤسسات المالية بشكل عام و البنكية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية على مختلف الجوانب المصرفية، بما في ذلك تنوع المنتجات والخدمات البنكية، وكفاءة العمليات

¹ حيدر علي منار، عقيل علوتن محسن، عبد الهادي رحيم حمزة، التوجيهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الرافيدين فرع كربلاء، المجلة العراقية الإدارية، 2020، ص 247.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

التشغيلية، وتعزيز الاستقرار المالي للبنوك، إضافة إلى توفير آليات فعالة لحماية العملاء، أي بالأحرى الأداء العام للبنوك، والتي يمكن تناولها بشكل مبسط فيما يلي:¹

1_ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية:

ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكترونية، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

2_ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية وكفاءة العمليات المصرفية:

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

وعلى صعيد كفاءة العمليات المصرفية يسمح الابتكار بإجراء العمليات في بيئة أكثر أمانا بفضل استخدام تقنيات التشفير أو القياسات الحيوية وأنظمة أكثر قابلية للتشغيل البيئي مما يقلل من فرص الفشل.

3_ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار البنوك والتكنولوجيا التنظيمية :

قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنى التحتية للنظام المصرفي، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية. وعلى صعيد الامتثال التنظيمي يمكن استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين عمليات الامتثال التنظيمي في المؤسسات المالية، لا سيما في ظل تزايد اللوائح التنظيمية على الصعيد العالمي حيث يتيح التطوير والتطبيق الفعالين للتكنولوجيا التنظيمية، لأتمتة إعداد التقارير التنظيمية وتبسيط متطلبات الامتثال بها.

4_ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء والأمن الرقمي:

وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.

كما تسعى أغلبية البنوك إلى تطوير أنظمة المعلومات الخاصة بها و بحماية العملاء من خلال ضمان ثلاث مبادئ أساسية و المتمثلة في سرية المعلومة، صحة المعلومة و توافر المعلومة.²

المبحث الثالث: الدراسات السابقة و القيمة المضافة للبحث

سيتم في هذا المبحث عرض بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع والتي تعتبر محورا هاما لدراستنا، كونها تعد انطلاقة التي تمكن من تطوير الدراسة الحالية وتقديم إضافات جديدة، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث إلى دراسات عربية وأجنبية التي لها علاقة بإشكالية الدراسة، وسيتم الاعتماد على ترتيب الدراسات حسب التسلسل من الأحدث إلى الأقدم، تليها الدراسات العربية ثم الأجنبية، وهذا من

¹ محمد موسى على شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والأفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019، ص320.
² حشروف فاطمة الزهراء، صديقي وحيدة، الأمن السيبراني في البنوك الجزائرية التحديات و الاستراتيجيات، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 16، العدد 01، 2025، ص 677.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

خلال ثلاثة مطالب يشمل المطلب الأول منها على الدراسات باللغة العربية والأجنبية ويليه المطلب الثاني القيمة المضافة للبحث.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

نظراً لأهمية موضوع الدراسة، حظي بنصيب من اهتمام الباحثين، حيث تناوله عدة دراسات سابقة، عربية وأجنبية، تباينت في زواياها و مناهجها، فيما يلي نستعرض أبرزها.

1_ الدراسات السابقة باللغة العربية:

أ_ مكي عمارية دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي الجزائري حالة بنك التنمية المحلية (وكالة مستغانم)، مجلة الاستراتيجية والتنمية المجلد 15، العدد 01، 2025. هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المحوري لتكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية بمستغانم، وقد اتبعت الدراسة منهجا وصفيًا تحليليًا، معتمدة على أدوات جمع بيانات متنوعة، من الاستبيانات.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن تبني تقنيات ومنتجات التكنولوجيا المالية يمثل فرصة هائلة أمام البنوك لتعزيز أدائها وتحقيق ميزة تنافسية، وذلك بجعل الخدمات المالية والمصرفية أكثر سهولة وكفاءة وأقل تكلفة، كما يهدف تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري الى تحقيق مجموعة من الأهداف الإستراتيجية، بما في ذلك توسيع نطاق الخدمات المالية وخفض التكاليف، وتعزيز الشفافية....

ب_ بوعدلة سارة، الحميلي سناء "أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على أداء البنوك التجارية : دراسة حالة " وكالة BADR بمغنية"، المجلد 09، العدد 02، 2025.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية على أداء البنوك التجارية، من خلال التركيز على تجربة وكالة بنك BADR بمغنية. وقد تم الاعتماد على إطار نظري يبرز دور الفنتك في تطوير العمل المصرفي، إلى جانب دراسة ميدانية باستخدام استبيان ورّع على عينة من موظفي البنك. تم تحليل مخرجاته باستخدام برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني التكنولوجيا المالية وتحسين أداء البنك، لا سيما في ما يخص الكفاءة التشغيلية وتقليص الوقت والأخطاء. كما أوضحت الدراسة أن التبني الرقمي كان مرتفعاً في خدمات الدفع والتطبيقات البنكية، مع ضعف نسبي في استخدام التقنيات المتقدمة ووجود تحديات في رقمنة القروض وتعزيز الأمن السيبراني.

ت_ رفين جلال، بختي زوليخة دور التكنولوجيا المالية في تطوير وعصرنة القطاع المصرفي الجزائري: دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 13 ، العدد 01، 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها الحديثة في عصرنة وتطور القطاع المصرفي في الجزائر، وذلك من خلال إبراز المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية وأهم الفاعلين في منظومتها بالإضافة الى تبيان أثرها على درجة تطور القطاع المصرفي الجزائري، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة لعينة من البنوك

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

العمومية
خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين التكنولوجيا المالية ومؤشرات العصرية والتطور في القطاع المصرفي.

ج_ بكوش شيماء، بوادو فطيمة، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي: دراسة حالة بنك البركة الإسلامي لولايتي سكيكدة وقسنطينة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 02، 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي في بنك البركة الإسلامي لولايتي سكيكدة وقسنطينة، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة بلغ قوامها 50 موظفا.

خلصت هذه الدراسة لوجود أثر إيجابي بارز بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي بأبعاده الأربعة (الأداء المالي، الأداء التسويقي، الأداء الوظيفي، الأداء الاستراتيجي)، وبالتالي تعد التكنولوجيا المالية من أهم الآليات المناسبة لرفع وتطوير مستويات الأداء البنكي.

د_ دعاء نبيل طحaine، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإسلامية: حالة دراسية من البنوك الإسلامية في فلسطين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التمويل الإسلامي التطبيقي، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين، 2024.

هدفت الدراسة الحالية للتعرف إلى أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإسلامية، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الكمي منهجا للدراسة، وقامت بالاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، وتم توزيعها على عينة بلغ حجمها 116 موظف وموظفة، تم اختيارها بطريقة عشوائية بالبنوك الفلسطينية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية : تبين بانه لا يوجد أثر لأبعاد التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك الإسلامية، وأنه لا يوجد أثر في دور خدمات الدفع كبعد من ابعاد التكنولوجيا المالية والاداء المالي للبنوك الإسلامية، كما أنه لا يوجد أثر في دور خدمات التمويل والاستثمار كبعد من ابعاد التكنولوجيا المالية والاداء المالي للبنوك الإسلامية، وأنه لا يوجد أثر في دور خدمات التأمين وادارة الثروات كبعد من ابعاد التكنولوجيا المالية والاداء المالي للبنوك الإسلامية.

هـ_ مهند أسامة الفراء، أثر التكنولوجيا المالية في الأداء المالي : دراسة تطبيقية على عينة من المصارف في الإمارات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال الجمهورية العربية السورية، 2023/2024 دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية هدفت هذه الدراسة إلى بيان فيما إذا كان هناك أثر للتكنولوجيا المالية في الأداء المالي للمصارف في الإمارات حيث تم أخذ عينة مكونة من ثلاث مصارف إماراتية وهي: بنك المشرق بنك الإمارات دبي الوطني، بنك أبو ظبي الأول لتطبيق الدراسة عليها.

تم تطبيق الدراسة خلال الفترة الممتدة من عام 2017 وحتى عام 2023، وتم الحصول على البيانات المالية الخاصة بالنسب المعبرة عن التكنولوجيا المالية من موقع (Statista.com ، والبيانات المالية الخاصة بالنسب المعبرة عن الأداء المالي من القوائم المالية المنشورة للمصارف عينة الدراسة، ومن ثم تم حساب النسب المالية واستخدام برنامج EXCEL لإجراء توصيف إحصائي ودراسة تحليلية لمتغيرات الدراسة، ثم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار البسيط.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها : وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنسب التكنولوجيا المالية في نسب النشاط متمثلة بنسبة التسهيلات الائتمانية إلى مجموع الودائع، وجود مستويات منخفضة نسبياً للربحية، وجود مستويات مرتفعة نسبياً للنشاط، وذلك لدى مصارف العينة الإماراتية.

2_ الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

1. First.Charles O. Manasseh et al., Financial Technology, Innovation, and Bank Performance Nexus: Evidence from ECOWAS Member Countries, journal of African Business, 2025.

هدفت الدراسة للتعرف على تأثير التكنولوجيا المالية والابتكار على أداء البنوك في المجموعة الاقتصادية لدول غرب افريقيا (ECOWAS) خلال الفترات من 1997 إلى 2022، حيث تم استخدام تقنية الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة (ARDL) . تم قياس أداء البنوك من خلال العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) في حين تم استخدام الخدمات المصرفية عبر الأنترنت كمؤشرات للتكنولوجيا المالية. كما تم استخدام أجهزة الصراف الآلي (ATM) ، ونقاط البيع (POS)، والمدفوعات عبر الهاتف المحمول، والأموال الرقمية كمؤشرات للابتكار المالي.

كشفت النتائج عن وجود علاقة طويلة الأجل بين المتغيرات وبين الوحدات الفردية، وأكدت أن التكنولوجيا المالية والابتكار يؤثران إيجابياً على أداء البنوك. لذا، ينبغي تشجيع الاستثمارات في التكنولوجيا المالية والابتكار ضمن الأنظمة المصرفية التي تخضع لرقابة قانونية لتعزيز أداء البنوك. كما يتوجب على الحكومات ومديري البنوك وأصحاب المصلحة الآخرين صياغة وتنفيذ سياسات فعالة لحماية التكنولوجيا المالية والاستثمارات الابتكارية من أجل تحفيز أداء البنوك.

تشير الدراسة إلى أن الأبحاث السابقة حول العلاقة بين التكنولوجيا المالية والابتكار، وأداء البنوك لم تتوصل إلى نتائج حاسمة، حيث قدمت نتائج متباينة، بعضها يظهر تأثيرات إيجابية، والبعض الآخر يشير إلى تأثيرات سلبية، بينما يبرز البعض اتجاهات سببية مختلفة. ومن هنا تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة البحثية.

2. Second Kristina Garškaitė-Milvydienė, Manuela Tvaronavičienė, Impact of bank financial technology on the performance of banks in the European Union, Journal of Infrastructure, Policy and Development, Vol. 8, No. 09, 2024.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا المالية في أداء البنوك بدول الاتحاد الأوروبي، حيث ركزت على الخدمات المصرفية الأكثر شيوعاً المرتبطة بالتكنولوجيا المالية، كما قدمت تحليل SWOT لتوضيح أبرز المزايا والتحديات المرتبطة بها. واعتمد الباحثون على أسلوب CRITIC و EDAS لتقييم ومقارنة دول الاتحاد الأوروبي وفقاً لمستوى استخدام التكنولوجيا المالية، ومن ثم تصنيفها حسب درجة اعتمادها عليها. كما تم اختيار ثلاثة بنوك من دول مختلفة ذات مستويات متفاوتة من استخدام التكنولوجيا المالية، وتم احتساب مؤشرات الربحية المالية الخاصة بها لتقييم أدائها، بالإضافة إلى استخدام تحليلي الارتباط والانحدار الثنائي لقياس العلاقة بين مؤشرات الربحية والتكنولوجيا المالية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: تبين أن تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك في دول الاتحاد الأوروبي يختلف باختلاف الدول والمؤشرات المستخدمة في القياس، كما أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لعدد أجهزة الصراف الآلي (ATMs) على الأداء المالي للبنوك، باعتبارها من الأصول التي تسهم في زيادة قيمة البنك. في المقابل، أظهرت النتائج وجود أثر سلبي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت على العائد على الأصول (ROA)، رغم صعوبة تفسير هذا الأثر نظرًا لعدم وجود تأثير مباشر لهذه الخدمات على حجم الأصول أو الأرباح.

3. Third.Feng Xu et al., The Impact of Fintech on Bank Performance - a Review, SSRN, 2024.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية (FinTech) على أداء البنوك من خلال تحليل بيبليومتري شامل للمنشورات في قاعدة بيانات Web of Science Core للفترة بين 2015 ويوليو 2024. تركزت الدراسة على تحديد الاتجاهات البحثية الحالية، أبرز المؤلفين والمصادر المؤثرة التأثيرات الجغرافية، التجمعات البحثية الرئيسية، والجوانب المختلفة من أداء البنوك التي تتأثر بالتكنولوجيا المالية. اعتمدت الدراسة على تحليل بيبليومتري باستخدام R-package litsearchr لتطوير سلاسل البحث بالكلمات المفتاحية، كما استخدمت VosViewer و Bibliometrix لرسم خرائط العلوم وتحليل الشبكات. كما اتبعت منهجية مراجعة منهجية للأدبيات (SLR) لضمان موضوعية ووضوح نتائج الدراسة، بالإضافة إلى استخدام نماذج تحليل الشبكات والعلاقات البحثية. تم تحليل 408 مقالات بحثية ذات صلة بتأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك والتي تم تصنيفها وفقا لمعايير محددة تشمل نوع الوثيقة اللغة والفئات العلمية ذات الصلة. كما تم استخدام تحليل الاقتباسات والشبكات البحثية لتحديد أهم المساهمين والاتجاهات البحثية السائدة في المجال. أظهرت الدراسة زيادة ملحوظة في عدد الأبحاث المنشورة حول تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك منذ عام 2016، مما يعكس الاهتمام الأكاديمي المتزايد بالموضوع. كما وجدت الدراسة أن تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك متنوع ويعتمد على السياق الجغرافي، حيث أظهرت بعض الدراسات تأثيرا إيجابيا على كفاءة البنوك، بينما أظهرت دراسات أخرى تأثيرا سلبيا على الربحية والسيولة.

4. Fourth Harmadi et al., The Effect of Fintech on Conventional Bank Performance and Bank Risk, Advances in Economics, Business and Management Research, 2022.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على أداء ومخاطر البنوك التقليدية في إندونيسيا، وقد تم استخدام الإقراض بين الأفراد (P2P Lending) وتبني التكنولوجيا المالية من قبل البنوك كمؤشرات لقياس التكنولوجيا المالية في هذه الدراسة. تم اختيار العينة من البنوك التقليدية التي قامت بنشر تقاريرها السنوية أو التقارير المالية خلال فترة البحث من 2017 إلى 2021 على موقع هيئة الخدمات المالية الإندونيسية (OJK) وقد بلغ الحجم النهائي للعينة 81 بنكا تقليديا. فيما يلي المتغيرات المستخدمة في هذه الدراسة. أظهرت النتائج أن الإقراض بين الأفراد P2P Lending وتبني التكنولوجيا المالية لا يؤثران على أداء أو مخاطر البنوك التقليدية. ومع ذلك، فإن النتيجة المثيرة للاهتمام في هذه الدراسة هي أن التفاعل بين كل متغير مستقل مع متغير التعديل المتمثل في هيكل ملكية البنك أظهر تأثيرا معنويا للمتغير المستقل على المتغير التابع.

وقد تبين أن هيكل ملكية البنك يعزز تأثير الإقراض بين الأفراد وتبني التكنولوجيا المالية على مخاطر البنوك، بينما لم يكن له تأثير معنوي على الأداء. كما أظهرت الدراسة أن وجود الإقراض بين الأفراد يزيد من مخاطر البنوك التقليدية، في حين أن تبني التكنولوجيا المالية يقلل من المخاطر، خاصة في البنوك المملوكة من قبل التعاونيات. تدعم هذه النتائج الأبحاث السابقة التي تشير إلى أن الإقراض بين الأفراد يزيد من مخاطر البنوك، بينما يؤدي تبني التكنولوجيا المالية إلى تقليل تلك المخاطر.

5. Second Kristina Garškaitė-Milvydienė, Manuela Tvaronavičienė, Impact of bank financial technology on the performance of banks in the European Union, Journal of Infrastructure, Policy and Development, Vol. 8, No. 09, 2024.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا المالية في أداء البنوك بدول الاتحاد الأوروبي، حيث ركزت على الخدمات المصرفية الأكثر شيوعاً المرتبطة بالتكنولوجيا المالية، كما قدمت تحليل SWOT لتوضيح أبرز المزايا والتحديات المرتبطة بها. واعتمد الباحثون على أسلوب CRITIC و EDAS لتقييم ومقارنة دول الاتحاد الأوروبي وفقاً لمستوى استخدام التكنولوجيا المالية، ومن ثم تصنيفها حسب درجة اعتمادها عليها. كما تم اختيار ثلاثة بنوك من دول مختلفة ذات مستويات متفاوتة من استخدام التكنولوجيا المالية، وتم احتساب مؤشرات الربحية المالية الخاصة بها لتقييم أدائها، بالإضافة إلى استخدام تحليلي الارتباط والانحدار الثنائي لقياس العلاقة بين مؤشرات الربحية والتكنولوجيا المالية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: تبين أن تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك في دول الاتحاد الأوروبي يختلف باختلاف الدول والمؤشرات المستخدمة في القياس، كما أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لعدد أجهزة الصراف الآلي (ATMs) على الأداء المالي للبنوك، باعتبارها من الأصول التي تسهم في زيادة قيمة البنك. في المقابل، أظهرت النتائج وجود أثر سلبي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت على العائد على الأصول (ROA)، رغم صعوبة تفسير هذا الأثر نظراً لعدم وجود تأثير مباشر لهذه الخدمات على حجم الأصول أو الأرباح.

6. Third.Feng Xu et al., The Impact of Fintech on Bank Performance - a Review, SSRN, 2024.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية (FinTech) على أداء البنوك من خلال تحليل بيبيوميتر شامل للمنشورات في قاعدة بيانات Web of Science Core للفترة بين 2015 ويوليو 2024. تركزت الدراسة على تحديد الاتجاهات البحثية الحالية، أبرز المؤلفين والمصادر المؤثرة التأثيرات الجغرافية، التجمعات البحثية الرئيسية، والجوانب المختلفة من أداء البنوك التي تتأثر بالتكنولوجيا المالية. اعتمدت الدراسة على تحليل بيبيوميتر باستخدام R-package litsearchr لتطوير سلاسل البحث بالكلمات المفتاحية، كما استخدمت VosViewer و Bibliometrix لرسم خرائط العلوم وتحليل الشبكات. كما اتبعت منهجية مراجعة منهجية للأدبيات (SLR) لضمان موضوعية ووضوح نتائج الدراسة، بالإضافة إلى استخدام نماذج تحليل الشبكات والعلاقات البحثية. تم تحليل 408 مقالات بحثية ذات صلة بتأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك والتي تم تصنيفها وفقاً لمعايير محددة تشمل نوع الوثيقة اللغة والفئات العلمية ذات الصلة. كما تم استخدام تحليل الاقتباسات والشبكات البحثية لتحديد أهم المساهمين والاتجاهات البحثية السائدة في المجال.

أظهرت الدراسة زيادة ملحوظة في عدد الأبحاث المنشورة حول تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك منذ عام 2016، مما يعكس الاهتمام الأكاديمي المتزايد بالموضوع. كما وجدت الدراسة أن تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك متنوع ويعتمد على السياق الجغرافي، حيث أظهرت بعض الدراسات تأثيراً إيجابياً على كفاءة البنوك، بينما أظهرت دراسات أخرى تأثيراً سلبياً على الربحية والسيولة.

7. Roseline Misati, Anne Kamau, Leonard Kipyegon and Lewis Wandaka, **Is the Evolution of Fintech Complementary to Bank Performance in Kenya**, KBA Centre for Research on Financial Markets and Policy Working Paper Series, No. 46, WPS/08/20, May 2020.

هدفت الدراسة للتعرف على أثر التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الرقمية على أداء البنوك التجارية حسب مستوياتها الحجمية، بالتطبيق على البيئة المصرفية لكينيا في فترتين متباينتين (قبل وبعد فرض ضوابط أسعار الفائدة). وقد تم الاعتماد على منهجية مختلطة تدمج بين البيانات الثانوية والبيانات الأولية المستقاة من دراسة ميدانية استهدفت الفاعلين في النظام المصرفي.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الثانوية وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للخدمات الرقمية على أداء البنوك الكبيرة في الفترتين، بينما اقتصر أثرها الإيجابي على البنوك المتوسطة في فترة تحديد السعر، في حين سُجِّل أثر سلبي ومعنوي على أداء البنوك الصغيرة في فترة ما بعد وضع الحدود القصوى.

كما أوضحت مخرجات البيانات الأولية استمرار هيمنة البنوك التجارية على المشهد المالي رغم النمو المتزايد للائتمان الرقمي غير المصرفي الذي يفرض معدلات فائدة مرتفعة جداً مقارنة بالمصارف. وخلصت الدراسة إلى أن الخدمات المالية الرقمية تُعد مكماً أساسياً لتعزيز الكفاءة وتوسيع نطاق المنتجات، مع التوصية بضرورة تصميم استراتيجيات تحد من الاستبعاد المالي الرقمي وتدعم ثقافة سد الفجوة بين التكنولوجيا والعملاء.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

بعد التطرق إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، يأتي هذا المطلب لإبراز القيمة التي تضيفها دراستنا مقارنة بما سبقها من دراسات، وذلك من خلال تحديد أوجه التشابه والاختلاف والتميز التي تتفرد به.

1_ أوجه التشابه:

- تشابه الهدف العام: تتفق جميع الدراسات (مكي عمارية، بوعدلة وثناء، رفين وبختي، بكوش وبودادو) مع دراستنا في السعي لإبراز دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية أو عصرنتها، باعتماد إطار نظري مشترك حول مفاهيم الفنتك والأداء البنكي.
- تشابه المنهج: اعتمدت أغلب الدراسات العربية (مكي عمارية، بوعدلة وثناء، رفين وبختي، بكوش وبودادو) المنهج الوصفي التحليلي مع دراسة الحالة، وهو ذات المنهج الذي اعتمدته الدراسة الحالية.
- تشابه الأداة: استخدمت دراسات مكي عمارية، بوعدلة وثناء، بكوش وبودادو، طحaine، ودراسة Misati (كينيا) الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وُحُلَّت مخرجاته ببرنامج SPSS، كما هو الحال في الدراسة الحالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

- تشابه ميدان الدراسة: دراسة مكى عمارية هي الأقرب لدراستنا، إذ تناولت نفس البنك محل الدراسة (بنك التنمية المحلية BDL) وإن كان في وكالة مستغانم بدل سكيكدة. كذلك دراسة بكوش وبوادو أجريت في نفس الولاية (سكيكدة) وإن كانت على بنك البركة الإسلامي.
- تشابه بعض الأبعاد: اشتركت دراسة بكوش وبوادو في اعتماد بعد "الأداء الاستراتيجي" و"الأداء المالي" ضمن أبعاد الأداء البنكي، وهي نفس الأبعاد المعتمدة جزئياً في الدراسة الحالية.
- تشابه في بعض النتائج: توصلت دراستنا طحaine (فلسطين) و Harmadi (إندونيسيا) إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعض أبعاد التكنولوجيا المالية (خدمات التمويل والاستثمار تحديداً) على الأداء، وهي نتيجة مطابقة لما توصلت إليه الدراسة الحالية بخصوص هذا البعد.

2_ أوجه الاختلاف:

- النطاق الجغرافي والمؤسسي: اختلفت الدراسة الحالية عن بوعدلة وسناء (بنك BADR)، بكوش وبوادو (بنك البركة الإسلامي)، طحaine (بنوك إسلامية فلسطينية)، الفراء (مصارف إماراتية)، وعن جميع الدراسات الأجنبية التي تناولت بنوكاً أو تكتلات اقتصادية خارج الجزائر (الاتحاد الأوروبي، دول الإيكواس، إندونيسيا، كينيا).
- حجم العينة وأسلوبها: اعتمدت الدراسة الحالية أسلوب الحصر الشامل على 40 موظفاً من 3 وكالات، في حين اعتمدت دراسة طحaine عينة عشوائية من 116 موظفاً، ودراسة بكوش وبوادو على 50 موظفاً، ودراسة Harmadi على عينة من 81 بنكا تقليدياً (بيانات مؤسسية لا فردية).
- طبيعة البيانات والمنهجية الإحصائية: اختلفت الدراسة الحالية جوهرياً عن دراسات الفراء (الإمارات)، Garškaitė-Milvydienė (الاتحاد الأوروبي)، و Manasseh (الإيكواس)، التي اعتمدت على بيانات مالية ثانوية (نسب مالية، تقارير سنوية، مؤشرات ماكرو-اقتصادية) وأساليب قياسية متقدمة كالانحدار الذاتي (ARDL) أو أسلوب CRITIC و EDAS، بدل أداة الاستبيان المعتمد في الدراسة الحالية.
- البعد الزمني: تميزت بعض الدراسات الأجنبية بأفق زمني طويل (Manasseh: 1997-2022، الفراء: 2017-2023، Harmadi: 2017-2021)، بينما اقتصرت دراستنا على فترة ميدانية قصيرة (من 2026/04/01 إلى 2026/06/10) باعتبارها دراسة مقطعية لا طولية.
- طبيعة الدراسة: اختلفت الدراسة الحالية عن دراسة Feng Xu وآخرون التي هي دراسة بيلومترية (تحليل شبكي للمنشورات العلمية) لا دراسة حالة تطبيقية.
- أبعاد القياس: اعتمدت الدراسة الحالية أبعاداً خاصة (التحول الرقمي، خدمات التمويل والاستثمار، خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات؛ والأداء المالي، الاقتصادي، الاستراتيجي، والأمن الرقمي)، وهي تركيبة تختلف عن أبعاد بكوش وبوادو (التسويقي والوظيفي بدل الاقتصادي والأمن الرقمي)، وعن مؤشرات Manasseh و Garškaitė-Milvydienė، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، (ATM, POS, ROA, ROE).

3_ القيمة المضافة للبحث:

1_3 مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، حيث توصلت هذه الدراسات إلى نتائج مختلفة، وذلك نتيجة اختلاف الأبعاد المعتمدة في كل دراسة. وقد جاءت هذه الدراسة لتتناول الموضوع بالنسبة إلى بنك التنمية المحلية، والذي يُعد نموذجاً

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

جديدًا، كون البنك عمد إلى فتح رأسماله للجمهور، الأمر الذي يتطلب الاهتمام بأدائه، والذي يرتبط أساسًا باستخدام الخدمات المالية.

كما تناولت الدراسة بُعدًا جديدًا يتمثل في الأمن الرقمي، نظرًا لدوره الكبير في كسب ثقة الزبائن، خاصةً في ظل التطورات الكبيرة التي يشهدها القطاع المالي، وإدخال نماذج الذكاء الاصطناعي.

3_2 مدى الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ساعدت الدراسات السابقة (خاصة مكي عمارية وبوعدلة وسناء) في بناء الإطار النظري للمتغيرين، وفي اختيار أبعاد التكنولوجيا المالية الثلاثة المعتمدة في الاستبيان.
- أفادت نتائج دراستي طحaine وHarmadi، اللتين توصلتا إلى غياب أثر دال لبعض الأبعاد، في تفسير ومقارنة النتيجة المشابهة التي توصلت إليها دراستنا بخصوص بعد خدمات التمويل والاستثمار.
- مكّنت دراسة بكوش وبوادو (نفس الولاية) من فهم خصوصية البيئة المصرفية المحلية بسكيدة، وإن كانت في سياق بنك إسلامي.
- ساهمت الدراسات الأجنبية الكمية (الإمارات، الاتحاد الأوروبي، الإيكواس) في توضيح حدود تعميم النتائج، وأبرزت أن أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي يبقى مشروطًا بالسياق المؤسسي والجغرافي، وهو ما عزز اختيارنا لمنهج دراسة الحالة بدل المقاربة الكمية الماكرو-اقتصادية.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل، تم تسليط الضوء على الإطار النظري المرتبط بموضوع التكنولوجيا المالية وأثرها على أداء البنوك التجارية. حيث تناول المبحث الأول الأدبيات النظرية، من خلال التعريف بماهية التكنولوجيا المالية ونشأتها وخصائصها وأهدافها وأهميتها، إلى جانب تقديم نظرة عامة حول البنوك التجارية والأداء البنكي بمختلف أنواعه ومؤشراته ومراحل تقييمه. ثم عرض في المبحث الثاني العلاقة القائمة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي، موضحين كيف تؤثر الابتكارات الرقمية على كفاءة البنوك وفعاليتها. أما المبحث الثالث فقد عرض أبرز الدراسات السابقة سواء تلك المكتوبة باللغة العربية أو الأجنبية، مع إجراء مقارنة بين هذه الدراسات والدراسة الحالية بهدف إبراز أوجه التشابه والاختلاف، مما يسمح بتحديد موقع الدراسة ضمن الحقل المعرفي والبحثي. وقد ساهم هذا الفصل في بناء قاعدة معرفية ضرورية لفهم إشكالية البحث وتوجيه مساره.

الفصل الثاني :

الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية
المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

تمهيد:

بعد أن تناول في الفصل الأول الإطار النظري العام للتكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية، و
أبرز العلاقة القائمة بينهما، يأتي هذا الفصل ليُجسد الجانب التطبيقي للدراسة، من خلال إسقاط المفاهيم التي تم
التطرق لها في الجانب النظري على واقع وكالات بنك التنمية المحلية بولاية سكيكدة، بهدف التعرف على
مدى إسهام دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية.

وعليه تم تقسيم الفصل الثاني إلى مبحثين كمايلي:

المبحث الأول: لمحة عن بنك التنمية المحلية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

المبحث الأول: لمحة عن بنك التنمية المحلية

يعتبر بنك التنمية المحلية من أحد البنوك التجارية الجزائرية التي تعمل على تدعيم الاقتصاد الوطني والمساهمة في عمليات التنمية داخل التراب الوطني وخارجه.

المطلب الأول: تقديم بنك التنمية المحلية

سنحاول في هذا المطلب إعطاء لمحة عامة عن بنك التنمية المحلية من حيث نشأته، مراحل تطوره، مهامه وأهدافه، وكذلك مصادر تمويله.

1- نشأة ومراحل تطور بنك التنمية المحلية

1_1 نشأة بنك التنمية المحلية BDL

كانت نشأة بنك التنمية المحلية غير عادية، حيث انبثق عن القرض الشعبي الجزائري، وتم تأسيسه بالمرسوم الرئاسي 86/85 المؤرخ في 10 شعبان 1405 هـ الموافق لـ 1985/04/30 المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي، وجاء ذلك في إطار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والمصرفية التي تستجيب لحاجيات التجهيز الجهوي والمحلي، وهو آخر بنك يتم تأسيسه قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات، فتبعاً لإعادة هيكلة بنك القرض الشعبي الجزائري تم أخذ نحو 35 فرع من هذا الأخير و التي كانت منتشرة في بعض المناطق والولايات و جمعت تحت اسم بنك التنمية المحلية.

بدأ البنك نشاطه في 1985/07/01 برأس مال قدره 500 مليون دينار، وفي سنة 1995 وبعد مرور 10 سنوات من تأسيسه أصبح رأس ماله يقدر بـ 17 مليار دينار، ثم أصبح 36.8 مليار دينار في سنة 2015 واستمر في النمو ليبلغ حالياً 73 مليار دينار.

ويوجد مقر البنك الرئيسي بسطاوالي بالجزائر العاصمة حيث تضم المديرية العامة عدة مديريات مركزية متخصصة تشرف حالياً على 18 مديرية جهوية للاستغلال و 161 وكالة تجارية وفرع تجاري واحد إضافة إلى 5 وكالات قرض على الرهن وهو النشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية ويميزه عن باقي البنوك المحلية الأخرى، ويقدر العدد الإجمالي لموظفيه حالياً بـ 4140 موظف، أما عدد حسابات الزبائن المفتوحة فقد تطور في العشر سنوات الأولى من 100000 حساب إلى 650000 حساب، ليصل حالياً إلى 1487440 حساب.

بنك التنمية المحلية هو أولاً بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات، يسعى بنك التنمية المحلية إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

والمتوسطة/الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتنوعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية.¹

2_1 مراحل تطور بنك التنمية المحلية BDL

مر البنك منذ نشأته إلى يومنا هذا بعدة مراحل يمكن تلخيصها أساسا في:

- **المرحلة الأولى من 1985 إلى 1990:** خلال الخمس السنوات الأولى كان هدف البنك هو فرض وجوده في البيئة المصرفية عن طريق فتح العديد من الوكالات في مناطق مختلفة ذات الصبغة التنموية وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالية في ميدان القطاع التنموي، قطاع السكن هذا الاختصاص كان منصوبا في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان كل بنك عمومي يختص بأحد القطاعات الحيوية العامة.
- **المرحلة الثانية من 1991 إلى 2005:** بموجب صدور القانون 90/10 الذي ينص على نهاية تخصص البنوك، وسع بنك التنمية المحلية آفاقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي والصناعات الصغيرة والمتوسطة (PME/PMI).
- **المرحلة الثالثة من 2006 إلى 2017:** عاد البنك إلى اختصاصه الأول (قطاع التنمية المحلية) لكن مع استراتيجية أكثر توسعا بشروط أفضل وسياسة تنمائية وظروف السوق، كما اتبع سياسة اللامركزية حيث أعطى صلاحيات واسعة في منح القروض خدمة لسياسة إعادة هيكلة المؤسسات وتسهيل لخدماته.

بعض المحطات الهامة في تطور بنك التنمية المحلية:

1991: تطبيق نظام SWIFT لتطبيق عمليات التجارة الخارجية.

1992: وتميزت بما يلي :

- وضع برمجيات Progiel Syboc مع فروعها المختلفة للقيام بالعمليات البنكية:
- تسيير القروض.
- تسيير عمليات الصندوق.
- تسيير المدفوعات.
- الفحص عن بعد لحسابات الزبائن.
- إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات التجارية الخارجية، عمليات فتح القروض السندية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24 ساعة على أكثر.
- إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.

¹ وثائق مستخرجة من البنك

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

1993: إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.

1994: تشغيل بطاقة التسديد والسحب.

1996: إدخال عملية الفحص الآلي Télétraitement الذي مكن من فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الآني.

1998: تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك.

2000: تميزت هذه المرحلة بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات

المنتجة وجعل نشاطها ومستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق في مجال التدخل في تمويل الاقتصاد، حيث زاد بنك التنمية المحلية في حجم القروض الممنوحة لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة و المتوسطة في شتى المجالات موازاة مع زيادة مساهماته في دعم القطاع التنموي بفروعه المختلفة بغية مسايرة التوقعات الاقتصادية وتحولاتها وكذا تحقيق الاستجابة المثلى لزيائنه وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي، هذا البرنامج نتجت عنه الإنجازات التالية:

- القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف لبنك التنمية المحلية وإنجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة المعايير الدولية.
- رفع كفاءة نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم برنامج Proiciel Syboc كزبون مقدم للخدمة .Serveur Client

2001: وتم ما يلي:

- التطهير الحسابي المالي.
- تقليل مدة تنفيذ الإجراءات الإدارية والنقدية المتعلقة بملفات القروض حيث أصبحت هذه المدة تتراوح ما بين 20 و 90 يوما بالنسبة لقروض الاستغلال وقروض الاستثمار حسب مكان التسليم والدراسة: الوكالة، المديرية الجهوية، أو المديرية العامة.
- إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.
- تحقيق مشروع البنك الجالس "Banque Assise": خدمات مشخصة في كل من وكالة عميروش والشرافة.
- تعميم شبكة عبر الوكالات والمنشآت المركزية.
- إنشاء تطبيق آلي يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.

2003: تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الأساسية على المستوى الوطني، ومعلوماتية نظام الموارد البشرية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

2004-2006: تبني بنك التنمية المحلية لمبدأ حوسبة وسائل الدفع والنقل الإلكتروني للمعلومات والبيانات الخاصة بالعمل بواسطة المقاصة الآلية "Télé-Compensation"، حيث أصبح الصك عبارة عن صورة تسافر عبر شبكة اتصالات سلكية ولاسلكية موثقة.

2017: تعتبر سنة الإنجازات الكبرى حيث حقق البنك خلالها قفزة نوعية كان له السبق فيها عن باقي البنوك العمومية وتضمن إعادة هيكلة وتنظيم شاملين للبنك قائم على مفهوم التنظيم التجاري وإعطاء الأولوية للعمل التجاري داخل الوكالة وإعفاءها من العمليات الحسابية والإدارية وهذا لزيادة القدرة التنافسية والاستجابة لتطلعات الزبائن. وتزامن ذلك مع عصرنة وتجديد النظام البنكي وإدخال نظام معلوماتي متطور يضاهي الأنظمة المعمول بها في كبرى البنوك العالمية، حيث بدأ العمل به بنجاح في 19 مارس 2017 وأطلق عليه اسم نظام المعلومات النصر SI-Nasr Système d'Information Nasr « تيمننا بعيد النصر.

2022: بدأ العمل بالصيرفة الإسلامية والتي تعول عليها البلاد كثيرا لاستقطاب شريحة واسعة من المتعاملين.

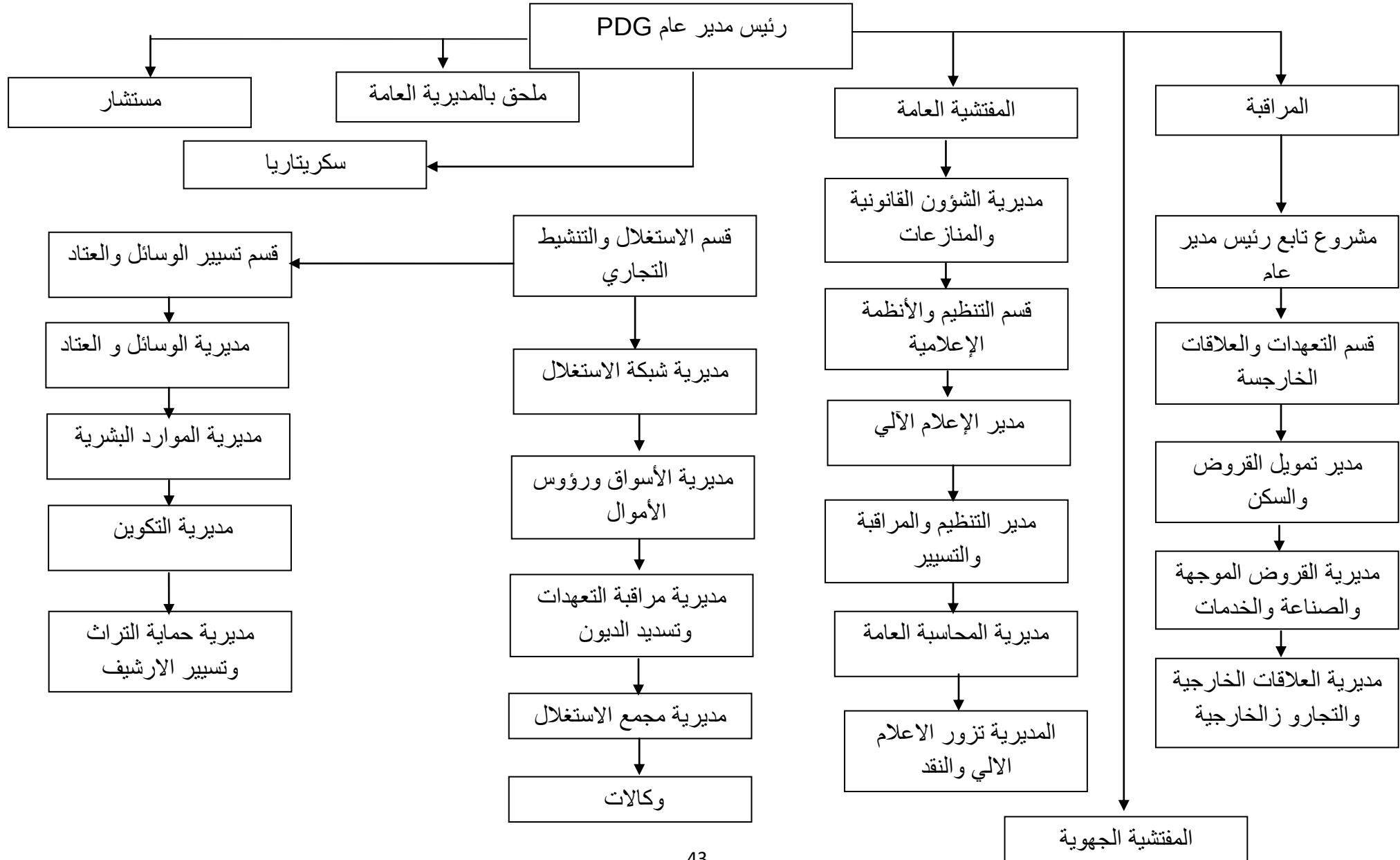
2_ الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL:

لبنك التنمية المحلية هيكل تنظيمي منظم وواضح المعالم يبرز أهم أقسامه كما هو موضح في الشكل الموالي:¹

¹ هواري عبد الله، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية -مستغانم-، مذكرة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، الجزائر، 2024، ص37.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL



الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

3- مهام وأهداف بنك التنمية المحلية

✓ **المهام:** إضافة إلى الدور الأساسي الذي يقوم به البنك وهو الوساطة المالية (جمع الودائع ومنح القروض)، فإن لبنك التنمية المحلية مهام أخرى متعلقة أساسا بتحقيق التنمية المحلية وذلك من خلال المساهمة في تمويل:

- المخططات والبرامج التنموية الوطنية والقطاعية.
- المؤسسات والمقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي الموضوعة تحت تصرف الهيئات المحلية.
- العمليات التجارية الداخلية، الجهورية والمحلية.
- العمليات التي لها صلة بالقروض والقرض على الرهن.
- الأشخاص الطبيعيين والمعنويين حسب الشروط والأشكال المعمول بها.
- تسبيقات وسلفيات على سندات عمومية تصدرها الدولة أو الجماعات المحلية.
- جميع العمليات البنكية: القرض والصرف، ومختلف العمليات التي لها علاقة بتسيير الموجودات المالية.

✓ **الأهداف:** كما جاء في المرسوم 86/85 يمكننا استنتاج الأهداف التالية:

- تعبئة كل القروض الممنوحة.
- استقبال الودائع تحت الطلب والودائع لأجل.
- المشاركة في جمع الادخار الوطني.
- تنفيذ كل العمليات المصرفية وهذا من أجل تسيير موجوداته وتوظيفها.

4- مصادر تمويل بنك التنمية المحلية

من خلال قيامه بمهامه على أكمل وجه، ولتحقيق أهدافه المسطرة، فإن بنك التنمية المحلية يستعمل كل الوسائل المنقولة التجارية والمالية التي بحوزته والتي تتكون من:

- رأس مال البنك واحتياطاته.
- الودائع المحصل عليها من الزبائن.
- الأموال التي توضع تحت تصرف البنك.
- الاحتياطيات والمؤونات.
- القروض من الأسواق الأجنبية.
- تسبيقات الخزينة المخصصة لتمويل برامج التنمية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

المطلب الثاني: الخدمات المالية الرقمية لبنك التنمية المحلية

1_ بطاقات الإنتمان ببنك التنمية المحلية: وتتمثل في:¹

1_1 بطاقة البنكية CIB:

هي بطاقة بين البنوك مرتبطة مباشرة بحسابك المصرفي، تتيح لك تنفيذ عملياتك اليومية (المدفوعات و المسحوبات و الاستشارات) بأمان تام، في أي وقت، 24/24 و 7/7، في أي مكان في الجزائر.

❖ مزايا بطاقة CIB:

- تسمح البطاقة لحاملها بالقيام بعمليات السحب من أي صراف آلي متصل بالشبكة النقدية بين البنوك الموجودة في كل أنحاء الوطن.
- تسمح لحاملها بتسديد قيمة مشترياته وكذا قيمة الخدمات عند أي تاجر يوجد لديه نهائي الدفع الإلكتروني (TPE).
- تسمح لحاملها بإجراء مدفوعات عبر الانترنت على مدار الساعة 7/7 أيام و 24/24 ساعة.
- تسمح لحاملها بالاستعلام عن رصيده على أجهزة الصراف الآلي للبنوك و بريد الجزائر.
- تسمح لحاملها بمتابعة عملياته عبر الانترنت من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

❖ معلومات أخرى عن بطاقة CIB :

- صالحة لمدة 4 سنوات و تجدد تلقائياً؛
- في حالة الفقدان أو السرقة يتم تقديم بطاقة بديلة برقم سري جديد؛
- الإصدار والتجديد مجاناً؛
- تُصدر في غضون 15 يوماً كحد أقصى.
- ❖ المدفوعات عبر الأنترنت للبرامج الوطنية:

يتم اعتماد بعض المدفوعات الوطنية إلكترونياً باستخدام بطاقة CIB، وتشمل:

- الدفع عبر الأنترنت لأقساط برنامج عدل 3 تعيين سقف: 5000,000.00 دج.
- دفع مصاريف الحج والعمرة تعيين سقف : 999,999.00 دج.

تُطبق هذه السقوف حصرياً على هذه العمليات وهي مستقلة عن السقوف الأسبوعية القياسية.

¹ <https://www.bdl.dz/Algerie/arab/carte.Cib.htm>, consulté le 06/06/2026 à 10:00 .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

❖ أنواع البطاقات و حدود الإستخدام الأسبوعية:
الجدول رقم (01): أنواع البطاقات وحدود الإستخدام الأسبوعية

نوع البطاقة		نوع العملية
الذهبية	الكلاسيكية	
100,000 دج	50,000 دج	سقف السحب/ أسبوع
200,000 دج	100,000 دج	سقف الدفع عبر TPE و الأنترنت/ أسبوع
300,000 دج	150,000 دج	الحد الأقصى لجميع المعاملات/ أسبوع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على ماسبق

1_2 بطاقة الدفع فيزا visa:

هي بطاقة دفع و سحب دولية، تصدر باسم صاحبها، وتُمنح لأي مواطن جزائري قام بفتح حساب على مستوى بنك التنمية المحلية (BDL).
ويوجد نوعين من هذه البطاقة:

- بطاقة فيزا visa الكلاسيكية :
 - صالحة لمدة سنتين (2)
 - سقف استخدام يصل إلى 500 يورو أسبوعيًا
 - التكلفة: 4000 دج غير شامل الرسوم (أي 2000 دج/ سنة)، تُدفع عند تقديم طلب البطاقة.
- بطاقة فيزا visa الذهبية:
 - صالحة لمدة سنتين (2)
 - سقف استخدام يصل 5000 يورو أسبوعيًا
 - التكلفة: 10000 دج غير شامل الرسوم (أي 5000 دج/ سنة)، تُدفع عند تقديم طلب البطاقة.

❖ وظائف بطاقة فيزا visa:

- عمليات دفع مؤمنة عبر أجهزة الدفع الإلكتروني TPE والمواقع الأجنبية على الأنترنت
- متابعة فورية للمعاملات من خلال تطبيق DIGITBDL
- سحب الأموال عبر أجهزة الصراف الآلي DAB في الخارج
- خدمة الزبائن متوفرة 24/24 و 7/7 في حالة الضياع أو السرقة عبر الرقم: 021994800 (من المهم جدًا القيام بعملية الاعتراض في أسرع وقت، لأنه في حال استخدام البطاقة بطريقة إحتيالية، لا تتحملون اي مسؤولية إلا ابتداءً من لحظة الاعتراض فقط)

❖ متطلبات بطاقة فيزا visa:

للاستفادة من مزايا بطاقة visa bdl و إجراء معاملتك الدولية بكل اريحية، يجب فتح:

- حساب بالعملة الصعبة (devise)
- حساب بالدينار لتغطية الرسوم المتعلقة بالبطاقة و المعاملات

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

❖ مزايا بطاقة فيزا visa :

- سقف مرنة للدفع و السحب تناسب احتياجاتك؛
- وصول مباشر إلى عملتك الأجنبية في الخارج (البطاقة مرتبطة مباشرة بحساب العملة الصعبة)؛
- عمليات دفع مؤمنة عبر الأنترنت بفضل تقنية 3D secure؛
- متابعة النفقات بسهولة عبر تطبيق DIGITBDL؛
- تأمين على السفر يشمل التغطية ضد الحوادث أثناء تنقلاتك خارج الوطن.¹

1_3 بطاقة الدفع ماستر كارد الدولية mastercard :

هي بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات التحويل و الدفع، خدمة الدفع الإلكتروني وسحب الأموال في الخارج، 24/24 و 7/7 بكل أمان بفضل معيار الأمان المتمثل في خدمة 3D سكوير.

وتسوق نوعين من هذه البطاقة:

- ماستر كارد تيتانيوم : بسقف تخليص 5000 أورو/الأسبوع وسقف سحب 1000 أورو/الأسبوع.
- ماستر كارد بلاتينيوم: بسقف تخليص 8000 أورو/الأسبوع وسقف سحب 1500 أورو/الأسبوع.²

1_4 البطاقة كوربورايت Carte Corporate :

وهي بطاقة متخصصة موجهة إلى المهنيين والتجار والمؤسسات يُصدرها بنك التنمية المحلية بفنيتين الفضية (Corporate Silver) والذهبية (Corporate Gold) تُهدف هذه البطاقة إلى تغطية مختلف النفقات على مدار 24/24 و 7/7 أيام.³

2_جهاز الدفع الإلكتروني TPE Terminal de Paiement Electronique : يدعى باختصار TPE، هو وسيلة دفع إلكترونية تسمح للزبون بتحصيل قيمة المعاملات الكلاسيكية و الذهبية، وذلك عبر بطاقات CIB على مدار الساعة 24/24 و 7/7 أيام، مع ضمان حماية أكبر ضد الاحتيال و السرقة.

- شروط الحصول على جهاز الدفع الإلكتروني TPE:
- أن يكون لديه حساب جاري لدى بنك التنمية المحلية bdl
- تبرير نشاط يتضمن الإيصالات
- توقيع عقد مع البنك لقبول بطاقة CIB

¹ <https://www.bdl.dz/Algerie/arab/carte.visa.htm>, consulté le 06/06/2026, à 10:15.

² <https://www.bdl.dz/mastercard/>, consulté le 08/06/2026, à 10:45.

³ <https://www.bdl.dz/carte-corporate>, consulté le 08/06/2026, à 11:00 .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

• مزايا اقتناء جهاز الدفع الإلكتروني TPE:

- تسمح لحاملها بتحسين سرعة تحصيل إيصالاته بطريقة موثوقة وسهلة الاستخدام؛
- تتيح له تحديث وتأمين إدارة إيصالاته اليومية بشكل فعال؛
- توفر له إمكانية صرف مبيعاته على مدار الساعة 24/24 و 7/7 أيام؛
- تُقدّم له مجاناً دون أي تكاليف إضافية؛
- تشمل خدمة ما بعد البيع والدعم الفني المتواصل¹.

3_ وسائل وخدمات الدفع الإلكترونية:

3_1 خدمة البنك الإلكتروني E.BDL:

هو اشتراك يسمح لك بالوصول إلى حسابك البنكي عن بعد 24/7 بشكل آمن عن طريق اتصال بالإنترنت فقط.

❖ مزايا البنك الإلكتروني E.BDL

- الاطلاع على الحسابات؛
- الترخيص بعمليات التحويل البسيطة أو التحويل الجماعي؛
- تنزيل كشوف الحسابات البنكية الكلاسيكية والإلكترونية؛
- تحميل سويفت و تقارير تنفيذ العمليات؛
- الدمج الإحصائي للحسابات؛
- طلب دفاتر الشيكات².

3_2 تطبيقات الهاتف:

3_2_1 تطبيق DIGITBDL:

هو تطبيق للهاتف المحمول مخصص حصرياً لزبائن البنك وهو متاح للتحميل في كلا المتجرين (GooglePlay) و (AppleStore) يسمح لك بطلب و تنفيذ المعاملات البنكية المرتبطة بحسابك من هاتفك الذكي.

سقف التحويلات المالية عبر DIGITBDL:

التحويل الداخلي: غير محدد

¹ <https://www.bdl.dz/tpe>, consulté le 08/06/2026, à 15:00.

² <https://www.bdl.dz/ebanking>, consulté le 09/06/2026, à 15:55.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

التحويل الخارجي: يقل عن 1000,000.00 دج

❖ مزايا تطبيق DIGITBDL:

- يسمح لحامله بإجراء عملياته البنكية دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة؛
- الخدمة متوفرة على مدار الساعة 24/24 و 7/7 أيام؛
- يتيح له إجراء جميع العمليات البنكية بطريقة آنية و موثوقة ؛
- يمكنه من ربط جميع حساباته البنكية في تطبيق واحد.¹

3_2_2 تطبيق WIMPAY BDL:

خدمة WIMPAY BDL هي خدمة دفع عبر الهاتف المحمول تابعة لشبكة DZ Mopay، تتيح للمستخدمين إجراء المعاملات المالية بسرعة وسهولة وأمان عبر الهاتف الذكي، من خلال تحويل الأموال ودفع المشتريات عن طريق مسح رمز QR.

وتُتاح هذه الخدمة للمستخدمين من خلال تطبيقين مخصصين هما:

- **WIMPAY BDL (الدافع):** مخصص للأفراد لإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال؛
- **WIMPAY BDL Caissier (التاجر):** مخصص للمهنيين والشركات لتسجيل مبيعاتهم واستقبال المدفوعات.

❖ مزايا تطبيق WIMPAY BDL:

- تحويل الأموال بين المستخدمين؛
- دفع سريع وآمن عبر رمز QR من الزبون إلى التاجر؛
- متابعة الرصيد والاطلاع على سجل المعاملات؛

وتُتيح الخدمة إمكانية توليد ثلاثة أنواع من رموز QR :

- رمز ديناميكي: يتم إنشاؤه لكل معاملة بمبلغ محدد
- رمز ثابت غير محدد القيمة: بدون مبلغ يسمح للزبون بإدخال المبلغ المراد دفعه
- رمز ثابت بمبلغ: محدد مسبقاً من قبل التاجر.

● شروط الأهلية والاشتراك

للأفراد (الدافع):

- أن يكون زبوناً لدى بنك التنمية المحلية BDL ؛
- أن يمتلك حساباً جارياً؛
- تقديم عنوان بريد إلكتروني ورقم هاتف صالحين؛

¹ <https://www.bdl.dz/digitbdl>, consulté le 10/06/2026, à 17:00.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

- توقيع العقد في وكالته البنكية.

للمهنيين والشركات (التاجر):

- أن يكون زبوناً لدى بنك التنمية المحلية BDL ؛
- أن تكون الشركة مسجلة وفق القانون الجزائري؛
- أن تمتلك حساباً جارياً؛
- تقديم عنوان بريد إلكتروني ورقم هاتف صالحين؛
- توقيع العقد في الوكالة البنكية.

السقف المالي للمعاملات:

- الحد الأدنى للمعاملة: 20 دج؛
- الحد الأقصى للمعاملة: 1,000,000 دج.

● التسعير السنوي والرسوم:

الاشتراك السنوي:

- للأفراد (الدافع): 100 دج؛
- للمهنيين (التاجر): 250 دج؛
- للشركات (التاجر): 500 دج.

رسوم المعاملات:

- للتاجر: 5 دج (دون احتساب الضرائب) لكل معاملة؛
- للدافع: مجاني؛
- لتحويل الأموال: 5 دج لكل معاملة تُخصم من المحوّل.¹

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة

من خلال هذا المبحث سنتناول كيفية إنجاز الدراسة حالة للموضوع أي كيفية تحديد مجتمع الدراسة ومعرفة طريقة جمع البيانات وتحليلها ليتم في الأخير اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة.

¹ <https://www.bdl.dz/ar/wimpay>, consulté le 10/06/2026, à 17:30.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة:

1_مجتمع الدراسة:

من أجل إسقاط الدراسة النظرية ومعرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، تم القيام بدراسة حالة تطبيقية على مستوى بنك التنمية المحلية BDL بولاية سكيكدة بصفتها تتناسب مع طبيعة موضوع البحث، مستخدمين في ذلك أسلوب الحصر الشامل لمحدودية مجتمع الدراسة، إذ شملت الدراسة جميع موظفي بنك التنمية المحلية العاملين على مستوى وكالاته المتواجدة بولاية سكيكدة، والبالغ عددها 3 وكالات.

كما تقرر الاعتماد على 45 استمارة من مجموع الاستمارات التي وزعت على المستوى الإداري لبنك التنمية المحلية بولاية سكيكدة، وذلك عن طريق التسليم والاستلام المباشر لهذه الاستمارات، وفيما يلي ملخص بعدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل.

الجدول رقم (02): الاستمارات الموزعة

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستمارات الموزعة	45	100%
عدد الاستمارات المسترجعة	41	91,11%
عدد الاستمارات الملغاة	01	2,22%
عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	40	88,88%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على فرز استمارات الاستبيان.

2_ تحديد مصادر المعلومات وطريقة جمعها

تم الاعتماد في الدراسة التطبيقية على مصدرين أساسيين للبيانات، حيث تم تجميعها من خلال المصادر الأولية والثانوية التي لها علاقة بموضوع الدراسة و تتمثل فيما يلي:

- المصادر الأولية: تم التوصل إليها من خلال الدراسة التطبيقية والتي تمثلت في تصميم استمارة استبيان وزعت على موظفي بنك التنمية المحلية BDL بولاية سكيكدة، بهدف تجميع المعلومات الضرورية لموضوع هذه الدراسة، حيث تم تفرغها ومعالجتها عن طريق البرنامج الإحصائي (spss النسخة 21).
- المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية في مجموعة من البحوث العلمية والكتب والملتقيات إضافة إلى الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوع الدراسة، وعلى أساسها تم تحديد فرضيات الدراسة وصياغة أسئلة الاستبيان للإجابة عن هذه الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

3_ الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة:

3_1 الأدوات المستخدمة في الدراسة: تم الاعتماد في انجاز دراسة الحالة التطبيقية على الاستبيان الذي يعتبر أداة أساسية ومهمة في إعداد الدراسات ذات المنهج الوصفي والتحليلي، و الذي أتاح الحصول على البيانات اللازمة لمعرفة آراء أفراد مجتمع الدراسة من موظفي بنك التنمية المحلية BDL حول دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، إضافة لإختبار فرضيات الدراسة، حيث تم تصميم الاستبيان وتقسيمه كالتالي:

أ_ تصميم الاستبيان: تم بناء الاستبيان وفق منهجية علمية دقيقة، إذ انطلق تصميمه من مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، ثم صياغة العبارات بأسلوب بسيط وواضح يتناسب مع مستوى المستجوبين، مع الحرص على أن تكون كل عبارة معبرة عن المحور الذي تنتمي إليه.

بالإضافة إلى استخدام مقياس ألفا كرونباخ للتعرف على مدى ثبات الاستبيان وفقراته، حيث يأخذ هذا المعامل قيم بين (0-1) فكلما كانت قيمة المعامل أقرب للواحد دل ذلك ثبات أكبر للفقرات.

ب_ هيكل الاستبيان: تضمن الاستبيان 34 سؤالاً تم توزيعها على جزئين كمايلي:

أ - الجزء الأول: احتوى على البيانات الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة، ويتكون من 3 فقرات والمتمثلة في: التخصص، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية.

ب - الجزء الثاني: احتوى هذا الجزء على محورين أساسيين تناولا دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية وتم تقسيمه كالتالي:

المحور الأول: التكنولوجيا المالية: ويتكون من 17فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد

البعد الأول: التحول الرقمي، ويتكون من 7 فقرات؛

البعد الثاني: خدمات التمويل و الاستثمار، ويتكون من 5 فقرات؛

البعد الثالث: خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية، ويتكون من 5 فقرات.

المحور الثاني: أداء البنوك التجارية: ويتكون من 21 فقرة موزعة على أربعة أبعاد

البعد الأول: الأداء المالي، ويتكون من 7 فقرات؛

البعد الثاني: الأداء الإقتصادي، ويتكون من 5 فقرات؛

البعد الثالث: الأداء الإستراتيجي، ويتكون من 4 فقرات؛

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

البعد الرابع: الأمن الرقمي، ويتكون من 5 فقرات؛

وبهدف القيام بعملية التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لتحويل المعلومات إلى معطيات يمكن قياسها إحصائياً كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): مستويات مقياس ليكارت الخماسي

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأوزان	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مقياس ليكارت الخماسي.

3_2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة من خلال قوائم الاستبيان، تم استخدام برنامج (Excel) لعرض البيانات وتمثيلها في صورة أشكال بيانية، واستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) (النسخة 21 للقيام بمجموعة من الاختبارات الإحصائية نذكرها فيما يلي:

- 1- التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد الدراسة؛
- 2- قياس معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، والنسبة المقبولة لهذا المعامل هي 60%؛
- 3- مقاييس الإحصاء الوصفي والنزعة المركزية المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛
- 4- اختبار صدق الاتساق الداخلي من خلال معامل ارتباط بيرسون؛
- 5- اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov ؛
- 6- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) ؛
- 7- اختبار الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة.

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي بالاعتماد على أوزان مقياس ليكارت الخماسي، وذلك بقسمة المدى على عدد الفئات، يصبح توزيع الفئات كما هو مبين في الجدول التالي:

$$\text{المدى} = \text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{طول الفئة} = \text{المدى} \div \text{عدد الفئات} = 4 \div 5 = 0.8$$

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

الجدول رقم (04): الأوزان النسبية وفق مقياس ليكارت الخماسي.

الفئات	الاتجاه	مستوى القبول
من 1 إلى 1,8	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1,8 إلى 2,6	غير موافق	ضعيف
من 2,6 إلى 3,4	محايد	متوسط
من 3,4 إلى 4,2	موافق	مرتفع
من 4,2 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مقياس ليكارت الخماسي.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض النتائج المتوصل إليها من خلال عرض نتائج الدراسة التطبيقية، إضافة إلى اختبار صدق وفرضيات الدراسة.

1_ عرض نتائج الدراسة:

1_ عرض نتائج البيانات الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة:

1_1 توزيع أفراد الدراسة حسب الخبرة التخصص:

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص

جدول رقم(05): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

النسبة	التكرار	التخصص
27,5%	11	محاسبة
17,5%	7	اقتصاد نقدي وبنكي
15%	6	إدارة مالية
5%	2	إدارة أعمال
35%	14	أخرى
100%	40	المجموع

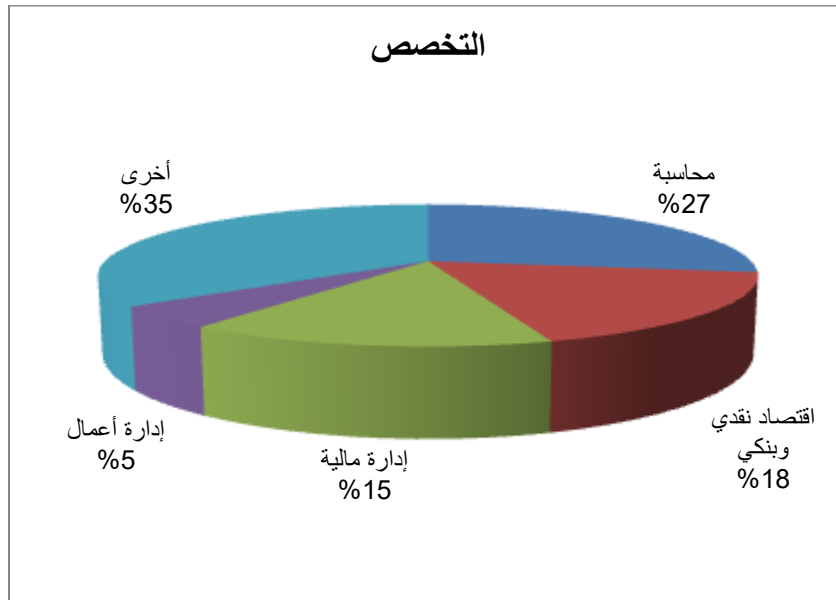
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

نلاحظ من الجدول رقم (02_04) أن أغلبية عينة الدراسة لديهم تخصصات أخرى غير المذكورة (محاسبة، اقتصاد نقدي وبنكي، إدارة مالية، إدارة أعمال) بنسبة 35%، ثم تليها فئة الأفراد الذين لديهم تخصص محاسبة وذلك بنسبة 27,5%، تأتي بعد ذلك نسبة 17,5% من الأفراد الذين لديهم تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، تليها نسبة الأفراد الذين لديهم تخصص إدارة مالية بنسبة 15%، وفي الأخير تأتي نسبة 5% من الأفراد الذين لديهم تخصص إدارة أعمال، وهذا راجع إلى أن أن بنك التنمية المحلية BDL يستقطب موظفين من تخصصات متنوعة، مما يعكس طبيعة العمل المصرفي الذي يتطلب كفاءات متعددة ومتكاملة لتسيير مختلف الأنشطة البنكية.

يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد الدراسة حسب التخصص



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج EXCEL.

1_2 توزيع أفراد الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

جدول رقم(06) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
40%	16	ليسانس
22,5%	9	ماستر
17,5%	7	تقني سامي
15%	6	دراسات عليا
5%	2	أخرى
100%	40	المجموع

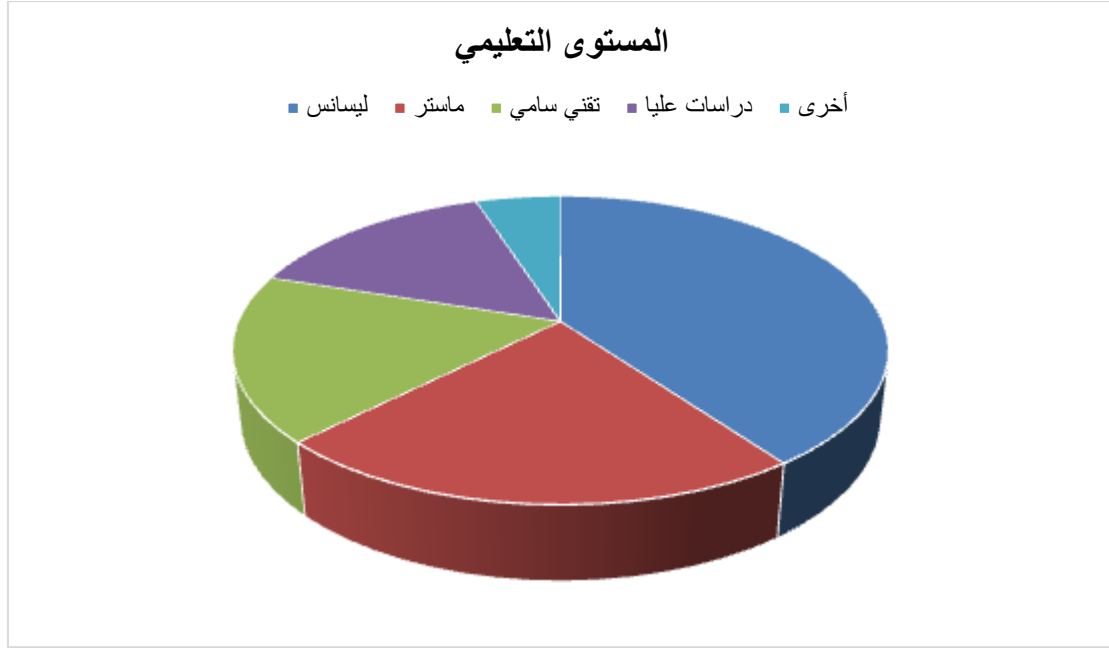
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلبية عينة الدراسة متحصّلين على شهادة ليسانس بنسبة 40%، ثم تليها نسبة الأفراد المتحصّلين على شهادة ماستر وذلك بنسبة 22,5%، تليها نسبة 17,5% من الأفراد الذين لديهم تقني سامي، تليها نسبة الأفراد المتحصّلين على دراسات عليا بنسبة 15%، وفي الأخير تأتي نسبة 5% من الأفراد المتحصّلين على شهادات أخرى غير المذكورة سابقا، وهذا راجع إلى بنك التنمية المحلية BDL يولي اهتماما كبيرا بالمستوى العلمي لموظفيه، إذ يُشكل حاملوا شهادة الليسانس الغالبية العظمى، مما يدل على أن البنك يحرص على توظيف كفاءات أكاديمية قادرة على استيعاب متطلبات التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية.

يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

الشكل رقم(06): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج EXCEL.

1_3 عرض مجتمع الدراسة حسب الخبرة

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

جدول رقم(07): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة
17,5%	7	أقل من 5 سنوات
25%	10	من 5 الى 10 سنوات
20%	8	من 10 الى 15 سنة
37,5%	15	أكثر من 15 سنة
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

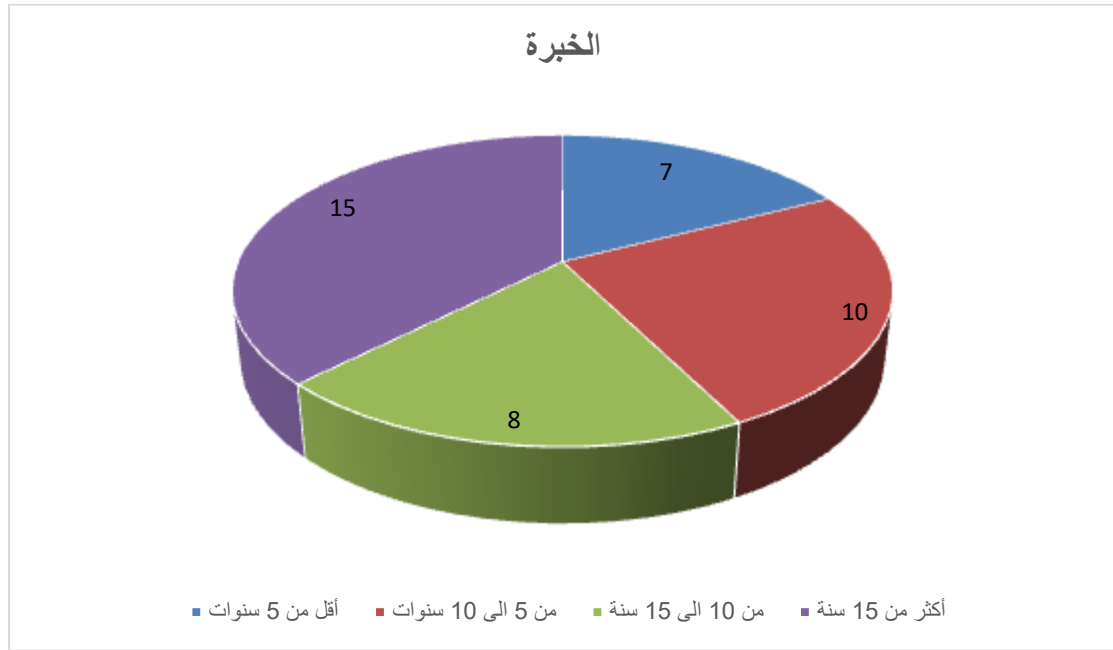
نلاحظ من الجدول السابق أن أغلبية عينة الدراسة لديهم خبرة في العمل أكثر من 15 سنة بنسبة 37,5%، ثم تليها نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة من 5 الى 10 سنوات وذلك بنسبة 25%، تأتي بعد ذلك نسبة 20% من الأفراد الذين لديهم خبرة من 10 الى 15 سنة، وفي الأخير تأتي نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة في العمل أقل من 5 سنوات بنسبة 17,5%، وهذا راجع إلى أن بنك التنمية المحلية BDL يعتمد على كوادر بشرية ذات

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

خبرة مهنية عالية تفوق 15 سنة، مما يعكس استقرار البيئة الوظيفية داخل البنك وحرصه على الإحتفاظ بكفاءاته البشرية المؤهلة لإدارة الخدمات المصرفية الرقمية.

يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(07): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج EXCEL.

2_ اختبار صدق أداة الدراسة

2_1 الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان على لجنة تحكيم مختصة في الموضوع وتم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين والمختصين وهم أساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سكيكدة، وذلك من أجل إبداء الرأي في العبارات ومدى وضوحها من حيث مستوى الفهم وخلوها من الغموض وإن العبارات الموضوعية لكل محور في الاستبيان مناسبة إلى ماتصبو إليه الدراسة، وعليه قد تم تعديل العبارات التي يتم الحكم عليها بأنها غير مناسبة وقد تم الإحتفاظ بالعبارات التي نالت درجة اتفاق بين المحكمين.

2_2 ثبات أداة الدراسة:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

جدول رقم(08): معامل ألفا كرونباخ لكل محور

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
التحول الرقمي	07	0,782
خدمات التمويل والاستثمار	05	0,738
خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية	05	0,746
التكنولوجيا المالية		0,840
الأداء المالي	07	0,763
الأداء الاقتصادي	05	0,768
الأداء الاستراتيجي	04	0,787
الأمن الرقمي	05	0,754
أداء البنوك التجارية		0,902
المجموع	38	0,928

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

من خلال الجدول رقم (02_07) وبالاتماد على النتائج المحصل تم التأكد من ثبات الاستبانة حيث تم اختبار معامل ألفا كرونباخ لجميع الاستبيانات بهدف التحقق من التجانس أو الاتساق الداخلي لها.

ولقد كانت قيمة ألفا كرونباخ لإجمالي الاستبانة (0,928)، وهي نسبة عالية وممتازة، كما أن قيمة ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة تراوحت بين (0,738 و 0,902). بأن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمختلف المحاور تجاوز 60% وهذا يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات التي تضمنتها الاستبانة.

2_2_1 صدق الاتساق الداخلي:

لقد تم حساب صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

❖ التكنولوجيا المالية:

أولا: التحول الرقمي

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

الجدول رقم(09): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات التحول الرقمي

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	يوفر البنك شبكة خدمات مصرفية رقمية (تطبيقات الهاتف، الأنترنت البنكي) تلبي احتياجات الموظف والعميل.	0,633**	0,000
02	تساهم التكنولوجيا المالية في تسريع إنجاز العمليات البنكية اليومية.	0,586**	0,000
03	يساهم نظام الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء في المعاملات.	0,537**	0,001
04	يقوم الموظفون بمعالجة أعداد كبيرة من العمليات في وقت قصير.	0,835**	0,000
05	يوفر البنك قنوات رقمية تضمن استمرارية تلقي الخدمة للعملاء على مدار (24/7) الساعة.	0,638**	0,000
06	يعمل البنك على تحديث أنظمتة التقنية بشكل منتظم.	0,695**	0,000
07	يتيح التطبيق البنكي إجراء العمليات المصرفية دون الحاجة للحضور الفعلي للفرع.	0,713**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات التحول الرقمي تراوحت ما بين 0,537 و 0,835 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: خدمات التمويل والاستثمار

الجدول رقم(10): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات خدمات التمويل والاستثمار

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في البنك بمعالجة طلبات التمويل و الاستثمار بدقة عالية.	0,617**	0,000
02	يتيح البنك للعملاء الحصول على استشارة مالية عبر منصات رقمية مخصصة لخدمات التمويل و الاستثمار.	0,762**	0,000
03	يوفر البنك فرصا تمويلية للأفراد عن طريق منصات الكترونية.	0,733**	0,000
04	يستخدم البنك الأنظمة الآلية لمتابعة أداء المحافظ الاستثمارية بدقة.	0,785**	0,000

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

05	يعتمد البنك على أنظمة رقمية لتسريع عملية دراسة ومعالجة ملفات القروض الاستثمارية.	0,596**	0,000
----	--	---------	-------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات خدمات التمويل والاستثمار تراوحت ما بين 0,596 و 0,785 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثا: خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية

الجدول رقم(11): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	يستخدم البنك قواعد بيانات ضخمة لتحسين إدارة العلاقة مع المؤسسات المالية.	0,373*	0,018
02	تخفيض التحويلات المالية الإلكترونية من التعامل بالأوراق النقدية	0,868**	0,000
03	تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الشركات و المؤسسات المالية.	0,642**	0,000
04	يسعى البنك إلى نشر وتوسيع شبكة الموزعات الإلكترونية للنقود.	0,675**	0,000
05	يعتمد البنك على تقنية البلوكتشين لتأمين المعاملات المالية بين البنوك والمؤسسات . *تقنية البلوكتشين: هي تقنية لتخزين والتحقق من صحة و ترخيص التعاملات الرقمية في الأنترنت بدرجة أمان عالية لمواجهة محاولات الغش والتلاعب.	0,868**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية تراوحت ما بين 0,373 و 0,868 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01، ماعدا العبارة رقم (1) فهي موجبة ودالة احصائيا عند مستوى دلالة 0,05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

❖ المحور الأول: التكنولوجيا المالية

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

الجدول رقم(12): قياس صدق الاتساق الداخلي لمحور التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	التحول الرقمي	0,860**	0,000
02	خدمات التمويل والاستثمار	0,795**	0,000
03	خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية	0,629**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لمحور التكنولوجيا المالية تراوحت ما بين 0,629 و0,860 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

❖ أداء البنوك التجارية:

أولاً: الأداء المالي

الجدول رقم(13): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأداء المالي

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	يعتمد البنك على سياسة مالية قوية تضمن توفر رأس مال كاف لمواجهة أي أزمات.	0,734**	0,000
02	يسعى البنك لتحقيق هوامش ربح مرتفعة من خلال تنويع مصادر إيراداته.	0,518**	0,001
03	يحقق البنك تحسناً مستمراً في مؤشرات العائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين.	0,716**	0,000
04	يحقق البنك عائداً جيداً من حقوق الملكية.	0,674**	0,000
05	يقوم البنك بالتحكم في التكاليف المالية بكفاءة.	0,594**	0,000
06	يحافظ البنك على نسبة منخفضة من القروض المتعثرة.	0,650**	0,000
07	يقوم البنك بتعزيز مخصصات المخاطر بانتظام تحسباً لأي تقلبات مستقبلية.	0,668**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات الأداء المالي تراوحت ما بين 0,518 و0,734 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: الأداء الاقتصادي

الجدول رقم(14): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأداء الاقتصادي

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	يتمتع البنك بسيولة عالية وقدرة على تغطية جميع التزاماته.	0,715**	0,000
02	يقوم البنك باستغلال الموارد المالية المتاحة لديه بأفضل الطرق الممكنة.	0,837**	0,000
03	يحقق البنك نموا كبيرا في عدد العمليات المصرفية المنجزة خلال العام.	0,643**	0,000
04	يحافظ البنك على حصة سوقية متنامية في القطاع المصرفي.	0,695**	0,000
05	يوسع البنك شبكة فروعه لتشمل مناطق جديدة دعما للشمول المالي.	0,726**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات الأداء الاقتصادي تراوحت ما بين 0,643 و0,837 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثا: الأداء الاستراتيجي

الجدول رقم(15): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأداء الاستراتيجي

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	يلتزم البنك بتطبيق إجراءات تشغيلية وفق معايير جودة عالية.	0,826**	0,000
02	تتم العمليات الداخلية في البنك بسلاسة وفاعلية.	0,867**	0,000
03	يعتمد البنك على منصة رقمية حديثة تهدف لتحسين تجربة المستخدم وزيادة عدد العملاء النشطين.	0,690**	0,000
04	يقوم البنك بتقديم الخدمات المالية بسرعة وفاعلية .	0,781**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات الأداء الاستراتيجي تراوحت ما بين 0,690 و 0,867 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

رابعاً: الأمن الرقمي

الجدول رقم(16): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأمن الرقمي

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	يوفر البنك حماية عالية لخصوصية وسرية بيانات عملائه.	0,696**	0,000
02	يقوم البنك بمراقبة العمليات المصرفية الرقمية بشكل مستمر للحد من حالات الاحتيال والغش المصرفي.	0,677**	0,000
03	يثق الموظفون في كفاءة الأنظمة الرقمية المستخدمة داخل البنك.	0,760**	0,000
04	يتخذ البنك إجراءات فورية للتعامل مع أي خلل أو اختراق أمني في أنظمته.	0,795**	0,000
05	يُعلم البنك عملاءه بانتظام حول كيفية حماية حساباتهم من المخاطر الرقمية.	0,615**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات الأمن الرقمي تراوحت ما بين 0,615 و 0,795 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

❖ اجمالي محور أداء البنوك التجارية:

الجدول رقم(17): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات اجمالي محور أداء البنوك التجارية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	الأداء المالي	0,782**	0,000
02	الأداء الاقتصادي	0,896**	0,000
03	الأداء الاستراتيجي	0,803**	0,000
04	الأمن الرقمي	0,857**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات محور أداء البنوك التجارية تراوحت ما بين 0,782 و 0,896 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

❖ اجمالي محاور الدراسة:

الجدول رقم(18): قياس صدق الاتساق الداخلي لإجمالي محاور الدراسة

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	التكنولوجيا المالية	0,947**	0,000
02	أداء البنوك التجارية	0,936**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لإجمالي محاور الدراسة تراوحت 0,936 و 0,947 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

2_2_2 اختبار التوزيع الطبيعي:

جدول رقم(19): التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

Kolmogorov-smirnov			
المحاور	قيمة Z	Sig*	نتيجة الاختبار
جميع محاور الدراسة	0,653	0,787	تتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18_02) أن قيمة مستوى المعنوية (Sig) يقدر ب 0,787 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 وبالتالي، فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وفي هذه الحالة يجب إجراء الاختبارات المعلمية.

❖ المحور الأول: التكنولوجيا المالية:

أولاً: التحول الرقمي

يمكن تلخيص عبارات التحول الرقمي فيما يلي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

جدول رقم(20): الوسط الحسابي لعبارات التحول الرقمي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يوفر البنك شبكة خدمات مصرفية رقمية (تطبيقات الهاتف، الأنترنت البنكي) تلبي احتياجات الموظف والعميل.	4,30	0,464	مرتفع جدا	2
2	تساهم التكنولوجيا المالية في تسريع إنجاز العمليات البنكية اليومية.	4,42	0,549	مرتفع جدا	1
3	يساهم نظام الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء في المعاملات.	3,97	0,697	مرتفع	3
4	يقوم الموظفون بمعالجة أعداد كبيرة من العمليات في وقت قصير.	3,65	0,921	مرتفع	6
5	يوفر البنك قنوات رقمية تضمن إستمرارية تلقي الخدمة للعملاء على مدار الساعة (24/7).	3,80	0,822	مرتفع	5
6	يعمل البنك على تحديث أنظمتة التقنية بشكل منتظم.	3,92	0,615	مرتفع	4
7	يتيح التطبيق البنكي إجراء العمليات المصرفية دون الحاجة للحضور الفعلي للفرع.	3,80	0,790	مرتفع	5
الإجمالي	التحول الرقمي	3,98	0,467	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد التحول الرقمي، حيث جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على " تساهم التكنولوجيا المالية في تسريع إنجاز العمليات البنكية اليومية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,42) وانحراف معياري (0,549) تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يوفر البنك شبكة خدمات مصرفية رقمية (تطبيقات الهاتف، الأنترنت البنكي) تلبي احتياجات الموظف والعمل" بمتوسط حسابي (4,30) وانحراف معياري (0,464)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (3) والتي تنص على " يساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء في المعاملات" بمتوسط حسابي بلغ (3,97) وانحراف معياري (0,697)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على " يعمل البنك على تحديث أنظمتة التقنية بشكل منتظم" بمتوسط حسابي قدره (3,92) وانحراف معياري (0,615) وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (5) (7) والتي تنص على " يوفر البنك قنوات

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

رقمية تضمن استمرارية تلقي الخدمة للعملاء على مدار الساعة (24/7)، "يتيح التطبيق البنكي اجراء العمليات المصرفية دون الحاجة للحضور الفعلي للفرع" بمتوسط حسابي قدره (3,80) وانحراف معياري (0,822) (0,790) على الترتيب، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) والتي تنص على " يقوم الموظفون بمعالجة أعداد كبيرة من العمليات في وقت قصير" بمتوسط حسابي (3,65) وانحراف معياري (0,921) .

ونلاحظ أن هذا البعد فقد جاء بمتوسط حسابي قدره (3,98) وانحراف معياري (0,467) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً يتراوح من المرتفع الى المرتفع جداً، حيث تمثلت العبارات التي لها درجة قبول عالية جداً في البنوك التجارية توفير خدمات مصرفية رقمية كتطبيقات الهاتف والانترنت البنكي، وكذلك تسريع انجاز العمليات البنكية اليومية. أما العبارات التي لاقت درجة قبول مرتفعة تتمثل في نظام الدفع الالكتروني والقنوات الرقمية...الخ

ثانياً: خدمات التمويل والاستثمار

يمكن تلخيص عبارات خدمات التمويل والاستثمار فيما يلي:

جدول رقم(21): الوسط الحسابي لعبارات خدمات التمويل والاستثمار

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في البنك بمعالجة طلبات التمويل و الاستثمار بدقة عالية.	3,70	0,723	مرتفع	3
2	يتيح البنك للعملاء الحصول على استشارة مالية عبر منصات رقمية مخصصة لخدمات التمويل و الاستثمار.	3,47	0,933	مرتفع	4
3	يوفر البنك فرصاً تمويلية للأفراد عن طريق منصات الكترونية.	3,37	0,952	متوسط	5
4	يستخدم البنك الأنظمة الآلية لمتابعة أداء المحافظ الاستثمارية بدقة.	3,80	0,757	مرتفع	2
5	يعتمد البنك على أنظمة رقمية لتسريع عملية دراسة ومعالجة ملفات القروض الاستثمارية.	4,02	0,659	مرتفع	1
الإجمالي	خدمات التمويل والاستثمار	3,67	0,568	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد خدمات التمويل والاستثمار، حيث جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على " يعتمد البنك على أنظمة رقمية لتسريع عملية دراسة ومعالجة ملفات القروض الاستثمارية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,02) وانحراف معياري (0,659) تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) والتي تنص على " يستخدم البنك الأنظمة الآلية لمتابعة أداء المحافظ الاستثمارية بدقة" بمتوسط حسابي (3,80) وانحراف معياري (0,757)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في البنك بمعالجة طلبات التمويل والاستثمار بدقة عالية" بمتوسط حسابي بلغ (3,70) وانحراف معياري (0,723)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على " تخفض التحويلات المالية الإلكترونية من التعامل بالأوراق النقدية" بمتوسط حسابي قدره (3,47) وانحراف معياري (0,933) وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على " يوفر البنك فرصا تمويلية للأفراد عن طريق منصات الكترونية" بمتوسط حسابي قدره (3,37) وانحراف معياري (0,952) .

ونلاحظ أن هذا البعد فقد جاء بمتوسط حسابي قدره (3,67) وانحراف معياري (0,568) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً يتراوح من المتوسط الى المرتفع، حيث تمثلت العبارات التي لها درجة قبول عالية في البنوك التجارية معالجة طلبات التمويل والاستثمار بدقة عالية، والحصول على استشارة مالية مخصصة لخدمات التمويل والاستثمار، كذلك استخدام الأنظمة الرقمية والمالية لمتابعة الأداء. أما العبارات التي لاقت درجة قبول متوسطة تتمثل في توفير بنك التنمية المحلية BDL فرصا تمويلية للأفراد عن طريق منصات الكترونية.

ثالثا: خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية

يمكن تلخيص عبارات خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية فيما يلي:

جدول رقم(22): الوسط الحسابي لعبارات خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يستخدم البنك قواعد بيانات ضخمة لتحسين إدارة العلاقة مع المؤسسات المالية.	4,00	0,452	مرتفع	4
2	تخفض التحويلات المالية الإلكترونية من التعامل بالأوراق النقدية	4,07	0,729	مرتفع	3
3	تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الشركات و المؤسسات المالية.	4,22	0,479	مرتفع جدا	1

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

4	يسعى البنك إلى نشر وتوسيع شبكة الموزعات الإلكترونية للنقد.	4,12	0,563	مرتفع	2
5	يعتمد البنك على تقنية البلوكتشين لتأمين المعاملات المالية بين البنوك والمؤسسات . *تقنية البلوكتشين: هي تقنية لتخزين والتحقق من صحة و ترخيص المعاملات الرقمية في الأنترنت بدرجة أمان عالية لمواجهة محاولات الغش والتلاعب.	4,07	0,729	مرتفع	3
الإجمالي	خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية	4,10	0,424	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقرارات بعد خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية، حيث جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على " تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الشركات والمؤسسات المالية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,22) وانحراف معياري (0,479) تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) والتي تنص على " يسعى البنك النشر وتوسيع شبكة الموزعات الإلكترونية للنقد" بمتوسط حسابي (4,12) وانحراف معياري (0,563)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (2) (5) والتي تنص على " تخفض التحويلات المالية الإلكترونية من التعامل بالأوراق النقدية، يعتمد البنك على تقنية البلوكتشين لتأمين المعاملات المالية بين البنوك والمؤسسات" بمتوسط حسابي بلغ (4,07) وانحراف معياري (0,729)، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يستخدم البنك قواعد بيانات ضخمة لتحسين إدارة العلاقة مع المؤسسات المالية" بمتوسط حسابي قدره (4,00) وانحراف معياري (0,452) .

ونلاحظ أن هذا البعد فقد جاء بمتوسط حسابي قدره (4,10) وانحراف معياري (0,424) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تشكل قبولا يتراوح من المرتفع الى المرتفع جدا، حيث تمثلت العبارات التي لها درجة قبول عالية جدا في بنك التنمية المحلية BDL مساهمة التكنولوجيا المالية في تسهيل الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الشركات والمؤسسات المالية. أما العبارات التي لاقت درجة قبول مرتفع، تتمثل في توفير بنك التنمية المحلية BDL قواعد بيانات ضخمة وتخفيض التحويلات المالية الإلكترونية من التعامل بالأوراق النقدية، ونشر وتوسيع شبكة الموزعات الإلكترونية للنقد ... الخ.

❖ المحور الثاني: أداء البنوك التجارية

أولاً: الأداء المالي

يمكن تلخيص عبارات الأداء المالي فيما يلي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

جدول رقم(23): الوسط الحسابي لعبارات الأداء المالي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يعتمد البنك على سياسة مالية قوية تضمن توفر رأس مال كاف لمواجهة أي أزمات.	4,07	0,729	مرتفع	2
2	يسعى البنك لتحقيق هوامش ربح مرتفعة من خلال تنويع مصادر إيراداته.	4,12	0,607	مرتفع	1
3	يحقق البنك تحسناً مستمراً في مؤشرات العائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين.	4,05	0,450	مرتفع	3
4	يحقق البنك عائداً جيداً من حقوق الملكية.	3,62	0,837	مرتفع	7
5	يقوم البنك بالتحكم في التكاليف المالية بكفاءة.	3,87	0,563	مرتفع	6
6	يحافظ البنك على نسبة منخفضة من القروض المتعثرة.	3,95	0,597	مرتفع	4
7	يقوم البنك بتعزيز مخصصات المخاطر بانتظام تحسباً لأي تقلبات مستقبلية.	3,92	0,693	مرتفع	5
الإجمالي	الأداء المالي	3,94	0,417	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الأداء المالي، حيث جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على " يسعى البنك لتحقيق هوامش ربح مرتفعة من خلال تنويع مصادر إيراداته" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,12) وانحراف معياري (0,607) تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يعتمد البنك على سياسة مالية قوية تضمن توفر رأس مال كاف لمواجهة أي أزمات" بمتوسط حسابي (4,07) وانحراف معياري (0,729)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (3) والتي تنص على " يحقق البنك تحسناً مستمراً في مؤشرات العائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين" بمتوسط حسابي بلغ (4,05) وانحراف معياري (0,450)، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على " يحافظ البنك على نسبة منخفضة من القروض المتعثرة" بمتوسط حسابي قدره (3,95) وانحراف معياري (0,597) ، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم (7) والتي تنص على " يقوم البنك بتعزيز مخصصات المخاطر بانتظام تحسباً لأي تقلبات مستقبلية"، بمتوسط حسابي قدره (3,92) وانحراف معياري

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

(0,693). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على " يحقق البنك عائدا جيد من حقوق الملكية" بمتوسط حسابي (3,62) وانحراف معياري (0,837).

ونلاحظ أن هذا البعد فقد جاء بمتوسط حسابي قدره (3,94) وانحراف معياري (0,417) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث تمثلت كل العبارات بأن لها درجة قبول عالية في بنك التنمية المحلية BDL متمثلة في أن البنك يسعى لتحقيق هوامش ربح مرتفعة من خلال تنويع مصادر إيراداته، كما أنه يقوم بالتحكم في التكاليف المالية بكفاءة، وتعزيز مخصصات المخاطر بانتظام تحسباً لأي تقلبات مستقبلية.

ثانياً: الأداء الاقتصادي

يمكن تلخيص عبارات الأداء الاقتصادي فيما يلي:

جدول رقم(24): الوسط الحسابي لعبارات الأداء الاقتصادي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يتمتع البنك بسيولة عالية وقدرة على تغطية جميع التزاماته.	4,05	0,552	مرتفع	1
2	يقوم البنك باستغلال الموارد المالية المتاحة لديه بأفضل الطرق الممكنة.	4,00	0,599	مرتفع	3
3	يحقق البنك نموا كبيرا في عدد العمليات المصرفية المنجزة خلال العام.	4,02	0,576	مرتفع	2
4	يحافظ البنك على حصة سوقية متنامية في القطاع المصرفي.	4,02	0,422	مرتفع	2
5	يوسع البنك شبكة فروعه لتشمل مناطق جديدة دعما للشمول المالي.	4,05	0,597	مرتفع	1
الإجمالي	الأداء الاقتصادي	4,03	0,398	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات بعد الأداء الاقتصادي، حيث جاءت الفقرة رقم (1) (5) والتي تنص على " يتمتع البنك بسيولة عالية وقدرة على تغطية جميع التزاماته، يوسع البنك شبكة فروعه لتشمل مناطق جديدة دعما للشمول المالي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,05) وانحراف معياري (0,522) (0,597) على الترتيب، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (3) (4) والتي تنص على " يحقق البنك نموا كبيرا في عدد العمليات المصرفية المنجزة خلال العام، يحافظ البنك على حصة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

سوقية متنامية في القطاع المصرفي" بمتوسط حسابي (4,02) وانحراف معياري (0,576)، (0,422) على الترتيب وجاءت في المرتبة الثالثة والأخيرة الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يقوم البنك باستغلال الموارد المالية المتاحة لديه بأفضل الطرق الممكنة" بمتوسط حسابي بلغ (4,00) وانحراف معياري (0,599).

ونلاحظ أن هذا البعد فقد جاء بمتوسط حسابي قدره (4,03) وانحراف معياري (0,398) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث تمثلت كل العبارات بأن لها درجة قبول عالية في بنك التنمية المحلية BDL متمثلة في أن البنك يتمتع بسيولة عالية وقدرة على تغطية جميع التزاماته، ويحقق نمواً كبيراً في عدد العمليات المصرفية المنجزة خلال العام....الخ.

ثالثاً: الأداء الاستراتيجي

يمكن تلخيص عبارات الأداء الاستراتيجي فيما يلي:

جدول رقم(25): الوسط الحسابي لعبارات الأداء الاستراتيجي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يلتزم البنك بتطبيق إجراءات تشغيلية وفق معايير جودة عالية.	4,07	0,525	مرتفع	3
2	تتم العمليات الداخلية في البنك بسلاسة وفاعلية.	4,10	0,441	مرتفع	2
3	يعتمد البنك على منصة رقمية حديثة تهدف لتحسين تجربة المستخدم وزيادة عدد العملاء النشطين.	4,02	0,576	مرتفع	4
4	يقوم البنك بتقديم الخدمات المالية بسرعة وفاعلية .	4,12	0,563	مرتفع	1
الإجمالي	الأداء الاستراتيجي	4,08	0,413	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الأداء الاستراتيجي، حيث جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "يقوم البنك بتقديم الخدمات المالية بسرعة وفاعلية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,12) وانحراف معياري (0,563)، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تتم العمليات الداخلية في البنك بسلاسة وفاعلية" بمتوسط حسابي (4,10) وانحراف معياري (0,441)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يلتزم البنك بتطبيق إجراءات تشغيلية

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

وفق معايير جودة عالية" بمتوسط حسابي بلغ (4,07) وانحراف معياري (0,525). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على " يعتمد البنك على أساليب عمل حديثة تهدف لتحسين تجربة المستخدم وزيادة عدد العملاء النشطين" بمتوسط حسابي قدره (4,02) وانحراف معياري (0,576).

ونلاحظ أن هذا البعد فقد جاء بمتوسط حسابي قدره (4,08) وانحراف معياري (0,413) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث تمثلت كل العبارات بأن لها درجة قبول عالية في بنك التنمية المحلية BDL متمثلة في أن البنك يلتزم بتطبيق إجراءات تشغيلية وفق معايير جودة عالية، ويقوم بتقديم الخدمات المالية بسرعة وفعالية....الخ.

رابعاً: الأمن الرقمي

يمكن تلخيص عبارات الأمن الرقمي فيما يلي:

جدول رقم(26): الوسط الحسابي لعبارات الأمن الرقمي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يوفر البنك حماية عالية لخصوصية وسرية بيانات عملائه.	4,47	0,505	مرتفع جداً	1
2	يقوم البنك بمراقبة العمليات المصرفية الرقمية بشكل مستمر للحد من حالات الاحتيال والغش المصرفي.	4,40	0,545	مرتفع جداً	2
3	يثق الموظفون في كفاءة الأنظمة الرقمية المستخدمة داخل البنك.	4,20	0,563	مرتفع	4
4	يتخذ البنك إجراءات فورية للتعامل مع أي خلل أو اختراق أمني في أنظمتهم.	4,25	0,669	مرتفع جداً	3
5	يُعلم البنك عملاءه بانتظام حول كيفية حماية حساباتهم من المخاطر الرقمية.	4,12	0,515	مرتفع	5
الإجمالي	الأمن الرقمي	4,29	0,399	مرتفع جداً	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الأمن الرقمي، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يوفر البنك حماية عالية لخصوصية وسرية بيانات عملائه" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,47) وانحراف معياري (0,505) ، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

تنص على " يقوم البنك بمراقبة العمليات المصرفية الرقمية بشكل مستمر للحد من حالات الاحتيال والغش المصرفي " بمتوسط حسابي (4,40) وانحراف معياري (0,545)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (4) والتي تنص على " يتخذ البنك إجراءات فورية للتعامل مع أي خلل أو اختراق أمني في أنظمتهم " بمتوسط حسابي بلغ (4,25) وانحراف معياري (0,669). وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على " يثق الموظفون في كفاءة الأنظمة الرقمية المستخدمة داخل البنك " بمتوسط حسابي قدره (4,20) وانحراف معياري (0,563)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5) والتي تنص على " يعلم البنك عملاءه بانتظام حول كيفية حماية حساباتهم من المخاطر الرقمية " بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0,515).

ونلاحظ أن هذا البعد فقد جاء بمتوسط حسابي قدره (4,29) وانحراف معياري (0,399) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة جدا، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً مرتفعاً الى مرتفع جداً، حيث تمثلت العبارات التي لها درجة قبول عالية جدا في البنوك التجارية في أن هذه الأخيرة توفر حماية عالية لخصوصية وسرية بيانات العملاء، ويقوم بمراقبة العمليات المصرفية الرقمية بشكل مستمر للحد من حالات الاحتيال والغش المصرفي، أما العبارات التي لاقت درجة قبول مرتفعة فتمحورت حول اتخاذ البنك إجراءات فورية للتعامل مع أي خلل أو اختراق أمني في أنظمتهم.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

1_ اختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية.

الجدول رقم (27): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة	النتيجة
الانحدار	2,851	3	0,950	20,728	0,000	رفض H0
البواقي	1.651	36	0,046			
المجموع	4,502	39				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

يتضح من خلال الجدول أن مستوى يساوي 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعروض $\alpha \leq 0.05$ وبناءا عليه يتبين أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، وبناءا عليه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تقتضي تساهم التكنولوجيا المالية (الأبعاد مجتمعة) إسهاما ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في تحسين أداء بنك التنمية المحلية BDL .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيدة

الجدول رقم (28): معامل ارتباط بيرسون بين التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية

النموذج	قوة الارتباط R	قوة التفسير R ²	قوة التفسير المعدل R ²	الانحراف المعياري الخطأ
1	0,796	0,633	0,603	0,21412

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

كما يتضح من الجدول من خلال قيمة ($R=0.796$) أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية (أبعاده مجتمعة) وأداء البنوك التجارية هي علاقة موجبة وقوية، كما تفسر أبعاد التكنولوجيا المالية مجتمعة ما مقداره (63,3%) من التباين الكلي للمتغير التابع (أداء البنوك التجارية) اعتماداً على قوة التفسير R^2 وهي نسبة متوسطة.

2_ اختبار الفرضيات الفرعية:

الجدول رقم (29): تحليل الانحدار المتعدد لاختبار دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية

النموذج	المعاملات غير المعلمية		المعاملات المعلمية		قيمة T	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	Beta			
الثابت	1.233	0.385			3.175	0.003
التحول الرقمي	0.371	0.097	0.510		3.818	0.001
خدمات التمويل والاستثمار	0.107	0.073	0.179		1.464	0.152
خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية	0.242	0.090	0.303		2.704	0.010

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21.

وبين الجدول رقم (28_02) دور كل بعد من أبعاد التكنولوجيا المالية على أداء البنوك التجارية.

-لقد تم اختبار الفرضية الفرعية الأولى، وقد كان مستوى دلالة (0,003) وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وبناءً عليه تم رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة والتي تنص على : وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لبعد التحول الرقمي على أداء بنك التنمية المحلية BDL .

-لقد تم اختبار الفرضية الفرعية الثانية، وقد كان مستوى دلالة (0,152) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وبناءً عليه تم قبول الفرضية العدمية والتي تنص على : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لخدمات التمويل والاستثمار على أداء بنك التنمية المحلية BDL .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

-لقد تم اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد كان مستوى دلالة (0,010) وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وبناءً عليه تم رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة والتي تنص على : وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لبعد خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية على بنك التنمية المحلية BDL.

وقد تبين من خلال قيم Beta أن بعد التحول الرقمي كان الأكثر تأثيراً بين أبعاد التكنولوجيا المالية على أداء بنك التنمية المحلية BDL حيث بلغت قيمة beta المقابلة لهذا البعد (0,371) وهو ذو دلالة معنوية، يليه بعد خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية حيث بلغت قيمة beta المقابلة لهذا البعد (0,242) وهو ذو دلالة معنوية، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد خدمات التمويل والاستثمار حيث بلغت قيمة beta المقابلة لهذا البعد (0,107) وهو ليس ذو دلالة معنوية.

وتوضح قيم B معاملات أبعاد التكنولوجيا المالية التي دخلت معادلة الانحدار، وبناءً عليه تم اعتماد النموذج النهائي لمعادلة الانحدار ليصبح بالشكل التالي:

$$Y=a+b_1x_1+b_2x_2+b_3x_3$$

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالات ولاية سكيكدة

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل دراسة الحالة التي أجريت على عينة من موظفي وكالات بنك التنمية المحلية BDL بولاية سكيكدة، حيث تم توضيح منهجية البحث من خلال تحديد مجتمع الدراسة والعينة، وتصميم أداة الدراسة واختبارها من حيث الصدق والثبات، ثم معالجة البيانات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS V21. كما تم اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود دور ذي دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنك، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة وقوية بين المتغيرين، حيث فسّرت أبعاد التكنولوجيا المالية مجتمعة ما نسبته 63.3% من التباين الحاصل في أداء البنك. كما أكد اختبار التباين الأحادي (ANOVA) صلاحية النموذج، في حين تباين تأثير الأبعاد الفرعية؛ إذ ثبت الدور الإيجابي لبعدي التحول الرقمي وخدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية، في حين لم يثبت وجود أثر دال إحصائيًا لبعدي خدمات التمويل والاستثمار. وبناءً على ذلك، تم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة، مما يؤكد الدور الفعّال للتكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة وأداء بنك التنمية المحلية، مع الإشارة إلى وجود عوامل أخرى ينبغي أخذها بعين الاعتبار مستقبلاً.

الخاتمة

خاتمة:

شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة تحولات جذرية مدفوعة بالتقدم التكنولوجي المتسارع، حيث أصبحت الرقمنة والتكنولوجيا المالية من أبرز المحركات الجديدة التي تعيد تشكيل طبيعة الخدمات البنكية وأساليب تقديمها. وفي ظل هذا السياق المتحول، سعت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الفعلي للتكنولوجيا المالية على أداء البنوك التجارية، متخذةً من بنك التنمية المحلية BDL بولاية سكيكدة نموذجاً تطبيقياً يعكس واقع البنوك الجزائرية في خضم تحديات التحول الرقمي. وقد اعتمدت الدراسة منهجاً وصفيّاً تحليلياً جمع بين الإطار النظري لمفاهيم التكنولوجيا المالية والأداء البنكي، وبين دراسة حالة مبنية على استبيان موجّه لعينة من موظفي البنك، مع توظيف برنامج SPSS V21 لاستخلاص النتائج وتحليلها إحصائياً.

أولاً: اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

لا تساهم التكنولوجيا المالية إسهاماً ذا دلالة إحصائية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية BDL عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ ، وهي غير محققة.

الفرضيات الفرعية:

1. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$ للتحول الرقمي في تحسين أداء بنك التنمية المحلية BDL. غير محققة.
2. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ لخدمات التمويل والاستثمار على أداء بنك التنمية المحلية BDL. محققة.
3. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$ لخدمات التكنولوجيا لفائدة البنوك والمؤسسات على أداء بنك التنمية المحلية BDL. غير محققة.

ثانياً: نتائج الدراسة:

1. النتائج النظرية: تتلخص النتائج النظرية التي تم التوصل لها من خلال الأدبيات النظرية في النقاط التالية:

- تعد التكنولوجيا المالية (Fintech) تطوراً حديثاً في الصناعة المالية، نتج عن التقاء الخدمات المالية بالتكنولوجيا الرقمية، حيث تقوم على استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك

تشين، البيانات الضخمة، والتطبيقات الذكية لتقديم خدمات مالية مبتكرة وأكثر كفاءة ومرونة مقارنة بالخدمات البنكية التقليدية.

- تشكل التكنولوجيا المالية فرصة استراتيجية أمام البنوك التجارية من أجل تحسين جودة الخدمات، تسريع العمليات، خفض التكاليف التشغيلية، وتوسيع قاعدة العملاء، خاصة من خلال الخدمات الرقمية مثل الدفع الإلكتروني، التمويل الرقمي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.
 - يمثل أداء البنوك التجارية مؤشراً حيوياً على كفاءتها وقدرتها التنافسية، ويُقاس هذا الأداء من خلال مجموعة من الأبعاد المالية وغير المالية، من بينها الربحية، جودة الأصول، كفاءة التشغيل، مستوى الابتكار، ورضا العملاء.
 - الاعتماد على التكنولوجيا المالية بشكل فعال يمكن أن يسهم في تحسين الأداء المالي والتشغيلي للبنوك، وزيادة قدرتها على الابتكار وتقديم خدمات أكثر استجابة لاحتياجات العملاء.
2. النتائج التطبيقية: نذكر النتائج التي تم التوصل إليها تبعاً بحسب النماذج التي قدرت في الدراسة التطبيقية:
- أثبتت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية بأبعادها المجتمعة على أداء بنك التنمية المحلية BDL عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، حيث فسّرت هذه الأبعاد مجتمعة ما نسبته 63.3% من التباين الحاصل في أداء البنك.
 - تصدر بُعد التحول الرقمي قائمة الأبعاد المؤثرة بقيمة Beta بلغت (0.371) وهي دالة إحصائياً، مما يُرسّخ أن رقمنة العمليات والخدمات المصرفية هي المدخل الأكثر فاعلية في تحسين الأداء البنكي لبنك BDL .
 - جاء بُعد خدمات التكنولوجيا لفائدة البنوك والمؤسسات المالية في المرتبة الثانية بقيمة Beta بلغت (0.242) وهي دالة إحصائياً، مما يؤكد أن توظيف هذه الخدمات يُسهم فعلاً في رفع كفاءة البنك وتحسين مؤشرات أدائه التشغيلي.

- بينت النتائج أن خدمات التمويل والاستثمار الرقمية لا تمارس تأثيراً معنوياً على أداء البنك ($\text{Beta} = 0.107$)، وهو ما قد يُعزى إلى محدودية انتشار هذه الخدمات أو ضعف مساهمتها الحالية في تحقيق قيمة مضافة تنعكس على الأداء العام للبنك.
- كما أكد اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) صلاحية النموذج.

ثالثاً: التوصيات:

- تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية داخل بنك التنمية المحلية من خلال تحديث الأنظمة المعلوماتية وتطوير المنصات الإلكترونية بما يضمن سرعة وكفاءة الخدمات البنكية.
- توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية المقدمة للعملاء، مثل تطبيقات الهاتف المحمول وخدمات الدفع الإلكتروني، بما يساهم في تحسين تجربة الزبون وزيادة رضاه.
- تكثيف برامج التكوين والتدريب للموظفين في مجال التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي لضمان الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة.
- العمل على تفعيل خدمات التمويل والاستثمار الرقمية بشكل أوسع داخل وكالات بنك التنمية المحلية، ومعالجة أسباب محدودية أثرها الحالي لتحويلها إلى رافد فعلي لتحسين الأداء.
- تشجيع الابتكار الرقمي داخل البنك عبر تبني حلول وتقنيات حديثة كالذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لتحسين عملية اتخاذ القرار ورفع جودة الخدمات.
- إجراء دراسات دورية لتقييم أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي ومؤشرات الربحية والكفاءة التشغيلية لضمان مواكبة التطورات المستقبلية واتخاذ قرارات مستنيرة.

رابعاً: آفاق الدراسة:

كآفاق لهذا البحث نقترح الموضوعات التالية:

- مقارنة مستوى التحول الرقمي بين بنك التنمية المحلية وبنوك تجارية جزائرية أخرى للكشف عن الفوارق وتحديد أفضل الممارسات.
- دراسة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر واستهداف الفئات الأقل استفادة من الخدمات البنكية التقليدية.
- دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء البنكي في البنوك الجزائرية بوصفه أحد أبرز توجهات التكنولوجيا المالية المستقبلية.
- التوسع في تحليل النماذج باستخدام الانحدار المتعدد أو التحليل البنيوي SEM.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أحمد دوقان الهنداوي، صالح سليم الحموري، استشراف المستقبل وصناعتها قبل التخطيط الاستراتيجي، دبي 2017.
2. احمد صلاح عطية، محاسبة الاستثمار و التمويل في البنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر، 2002-2003..
3. إسماعيل ابراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
4. حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك و أثرها في العائد و المخاطرة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
5. حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، الطبعة 01، بيروت، لبنان، 2003.
6. صادق راشد الشمري، إدارة المصارف (الواقع والتطبيقات العلمية)، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
7. طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، الأزاريطه، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2007.
8. فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الإستثمار، الكويت، 2019.
9. فلاح الحسيني، ادارة البنوك: مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، الأردن، 2008.
10. مجيد محمود الكرخي، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
11. مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد، الأردن، 2016.
12. ناظم محمد فوزي الشمري ، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2000.

الأطروحات والمذكرات :

أ_ الأطروحات :

1. بريس رايح، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2022..
2. حجاج نفيسة، أثر الإستثمار في التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.

3. حياة نجار، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل -دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014 .
4. صونيا جواني، أثر المخاطر المالية على كفاية رأس المال في البنوك التجارية -دراسة قياسية لعينة من البنوك السعودية-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2024 .
5. ظريفة غزالي، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء بالبنوك التجارية - دراسة حالة -، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2023 2024.
6. قطار فاطمة الزهراء، أثر التكنولوجيا على ربحية البنوك-دراسة لعينة من الدول خلال فترة 2012-2021، أطروحة دكتوراه ، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2024-2025.
7. كردوسي مروة ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023-2024.
8. ميهوب سماح ، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013-2024.

ب_المذكرات:

1. هواري عبد الله، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية -مستغانم-، مذكرة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، الجزائر، 2024.

ج_الرسائل:

1. عشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية قياس وتقييم، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002.

المجلات:

1. إسماعيل المهدي محمد اسيمو، "أثر الحوسبة السحابية في تطوير فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية-دراسة لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس والمهنيين من الأكاديميين في ليبيا"، مجلة جامعة بنغازي العلمية، العدد02، ليبيا، 2020.
2. أقناروس محمد لمين، برغوتي وليد، التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، قطر نمودجا،مجلة الجغرافيا الإقتصادية، المجلد03، العدد01، المركز الجامعي تيبازة، 2026.

3. بنية حيزية وعلوش ابتسام ، تكنولوجيا المعلومات، "ثورة اقتصادية جديدة" (دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط و شمال إفريقيا)، مجلة الإجتهد الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد الثالث، 2018.
4. بوري صراح، براهيم آسية، "التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي، دراسة ميدانية على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري"، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 09، العدد 01، جامعة بشار، الجزائر، 2023.
5. حروشي جلول، فاعلية البيانات المحاسبية البنكية في الرقابة على تسيير البنوك التجارية وتقييم أدائها من حيث العوائد والمخاطر، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة احمد دراية ادرار، المجلد 24، العدد 01.
6. حشروف فاطمة الزهراء، صديقي وحيدة، الأمن السيبراني في البنوك الجزائرية التحديات و الاستراتيجيات، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 16، العدد 01، 2025.
7. حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2019.
8. حيدر علي منار، عقيل علوتن محسن، عبد الهادي رحيم حمزة، التوجيهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الرافين فرع كربلاء، المجلة العراقية الإدارية، 2020.
9. خديجة قوادرية ، عبد الرزاق قاضي، نصيرة راجف، دور البنوك التجارية في تمويل التنمية الاقتصادية، مجلة التحولات الاقتصادية، المجلد 02، العدد 01، الجزائر، 2022.
10. رزيقة مخوخ، أثر استخدام الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 07، العدد 02، 2022.
11. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة أفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، 2019.
12. طالم صالح، اسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية – منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجاً-، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 13، العدد 02، جامعة تسيمسيلت، الجزائر، 2022.
13. طالم صالح، إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية: منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجاً، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 13، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2022.
14. طلحي كوثر، زوادي نهاد، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية –بيت التمويل الكويتي نموذجاً، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، العدد 07، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.
15. فتيحة بلجيلالي، تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام نموذج PATROL دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية خلال فترة 2016-2020، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، مستغانم، 2023 .
16. كريم ممدوح عباس، " العلاقة بين الإفصاح عن التكنولوجيا المالية والأداء المالي في ضوء الدور الوسيط لخصائص مجلس الإدارة (دراسة تطبيقية)"، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد 12، العدد 04، 2025.

17. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي :دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات، المجلد01، العدد01، جامعة الإسكندرية، مصر، 2019.
18. محمد موسى على شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والأفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتکز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، مجلة البحوث المحاسبية، العدد01، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019.
19. محمودي مليك، قياس الأداء البنكي انطلاقا من مؤشرات الأداء المعدلة بالخطر الربحية الاقتصادية نموذجا، مجلة التنمية والإقتصاد الطبيعي، المجلد03، العدد01، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2012.
20. مرسي خولة، موساوي هاجر، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك: دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات، مجلة المهل الإقتصادي، المجلد06، العدد01، 2023 .
21. مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العامة في فلسطين."، مجلة الاقتصاد و المالية، المجلد04 ، العدد02 ، 2018.
22. مكي عمارية، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية (وكالة مستغانم BDL)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد15، العدد01، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2025.
23. وعد هادي عبد الحساني، ضحى علوان كاظم الجبوري، استخدام مؤشرات الاداء الحديثة في تحسين الاداء المصرفي مقارنة مع المؤشرات التقليدية دراسة تطبيقية،مجلة أراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المركز الجامعي أفلو، أفلو، الجزائر، المجلد02، العدد02، 2022.
24. ياسر محمد عبد القادر عقل، حلمي ابراهيم سلام، مصطفى محمود احمد، أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر، المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد03، العدد03، مصر، 2023.

المحاضرات :

1. كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، 2021-2022.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Nicoletti,B. "the future of fintech-integrating finance and technology in financial services". Rome ,italy,2017.
2. Arner, Douglas W., Janos Barberis, and Ross P. Buckley. "150 years of Fintech: An evolutionary analysis." *Jassa* 3 (2016).
3. Arnoud, A.Boot, The Future of banking: From Scale & Scope Economies to fintech, European Economy, vol 02, 2017.
4. Chikako Baba, a. o, **Fintech in Europe: Promises and Threats**, IMF, European Department, 2020.

<https://www.bdl.dz/Algerie/arab/carte.Cib.htm>

<https://www.bdl.dzAlgerie/arab/carte.visa.htm>

<https://www.bdl.dz/mastercardl>

<https://www.bdl.dz/carte-corporate>

<https://www.bdl.dz/tpe>

<https://www.bdl.dz/ebanking>

<https://www.bdl.dz/digitbdl>

<https://www.bdl.dz/ar/wimpay>

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة-



إستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة مالية، تأتي هذه الدراسة التي تهدف إلى التعرف على:

"دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية"

نضع بين أيديكم هذا الإستبيان، ونرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة بدقة وموضوعية، وذلك بوضع علامة (x) في الإجابة التي ترونها مناسبة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صدق إجاباتكم، مما يساعدنا في الوصول إلى نتائج عملية دقيقة. كما أعلمكم أن إجاباتكم تبقى سرية ولغاية البحث العلمي فقط.

ولكم جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم

تحت إشراف الأستاذ: جقريف علي

من إعداد الطالبة: شريط درويش فاطمة

السنة الجامعية: 2025/2026

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1_ التخصص:

- ☐ محاسبة
 ☐ إقتصاد نقدي وبنكي
 ☐ إدارة مالية
 ☐ إدارة أعمال
 ☐ أخرى

2_ المستوى التعليمي:

- ☐ ليسانس
 ☐ ماستر
 ☐ تقني سامي
 ☐ دراسات عليا
 ☐ أخرى

3_ الخبرة:

- ☐ أقل من 5 سنوات
 ☐ من 5 إلى 10 سنوات
 ☐ من 10 إلى 15 سنة
 ☐ أكثر من 15 سنة

المحور الأول: التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد 01: التحول الرقمي						
1	يوفر البنك شبكة خدمات مصرفية رقمية (تطبيقات الهاتف، الأنترنت البنكي) تلبي احتياجات الموظف والعميل.					
2	تساهم التكنولوجيا المالية في تسريع إنجاز العمليات البنكية اليومية.					
3	يساهم نظام الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء في المعاملات.					
4	يقوم الموظفون بمعالجة أعداد كبيرة من العمليات في وقت قصير.					
5	يوفر البنك قنوات رقمية تضمن إستمرارية تلقي الخدمة للعملاء على مدار الساعة (24/7).					
6	يعمل البنك على تحديث أنظمته التقنية بشكل منتظم.					
7	يتيح التطبيق البنكي إجراء العمليات المصرفية دون الحاجة للحضور الفعلي للفرع.					

البعد 02: خدمات التمويل والاستثمار					
1					يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في البنك بمعالجة طلبات التمويل و الاستثمار بدقة عالية.
2					يتيح البنك للعملاء الحصول على استشارة مالية عبر منصات رقمية مخصصة لخدمات التمويل و الاستثمار.
3					يوفر البنك فرصاً تمويلية للأفراد عن طريق منصات الكترونية.
4					يستخدم البنك الأنظمة الآلية لمتابعة أداء المحافظ الاستثمارية بدقة.
5					يعتمد البنك على أنظمة رقمية لتسريع عملية دراسة ومعالجة ملفات القروض الاستثمارية.
البعد 03: خدمات لفائدة البنوك والمؤسسات المالية					
1					يستخدم البنك قواعد بيانات ضخمة لتحسين إدارة العلاقة مع المؤسسات المالية.
2					تخفض التحويلات المالية الإلكترونية من التعامل بالأوراق النقدية
3					تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل الخدمات البنكية الموجهة لفائدة الشركات و المؤسسات المالية.
4					يسعى البنك إلى نشر وتوسيع شبكة الموزعات الإلكترونية للنقد.
5					يعتمد البنك على تقنية البلوكتشين لتأمين المعاملات المالية بين البنوك والمؤسسات . * تقنية البلوكتشين: هي تقنية لتخزين والتحقق من صحة و ترخيص المعاملات الرقمية في الأنترنت بدرجة عالية لمواجهة محاولات الغش والتلاعب.

المحور الثاني : أداء البنوك التجارية

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأداء المالي						
1						يعتمد البنك على سياسة مالية قوية تضمن توفر رأس مال كاف لمواجهة أي أزمات.
2						يسعى البنك لتحقيق هوامش ربح مرتفعة من خلال تنويع مصادر إيراداته.
3						يحقق البنك تحسناً مستمراً في مؤشرات العائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين.
4						يحقق البنك عائداً جيداً من حقوق الملكية.
5						يقوم البنك بالتحكم في التكاليف المالية بكفاءة.

					6	يحافظ البنك على نسبة منخفضة من القروض المتعثرة.
					7	يقوم البنك بتعزيز مخصصات المخاطر بانتظام تحسبا لأي تقلبات مستقبلية.
الأداء الإقتصادي						
					8	يتمتع البنك بسيولة عالية وقدرة على تغطية جميع التزاماته.
					9	يقوم البنك باستغلال الموارد المالية المتاحة لديه بأفضل الطرق الممكنة.
					10	يحقق البنك نموا كبيرا في عدد العمليات المصرفية المنجزة خلال العام.
					11	يحافظ البنك على حصة سوقية متنامية في القطاع المصرفي.
					12	يوسع البنك شبكة فروعه لتشمل مناطق جديدة دعما للشمول المالي.
الأداء الاستراتيجي						
					13	يلتزم البنك بتطبيق إجراءات تشغيلية وفق معايير جودة عالية.
					14	تتم العمليات الداخلية في البنك بسلاسة وفاعلية.
					15	يعتمد البنك على منصة رقمية حديثة تهدف لتحسين تجربة المستخدم وزيادة عدد العملاء النشطين.
					16	يقوم البنك بتقديم الخدمات المالية بسرعة وفاعلية .
الأمن الرقمي						
					17	يوفر البنك حماية عالية لخصوصية وسرية بيانات عملائه.
					18	يقوم البنك بمراقبة العمليات المصرفية الرقمية بشكل مستمر للحد من حالات الاحتيال والغش المصرفي.
					19	يثق الموظفون في كفاءة الأنظمة الرقمية المستخدمة داخل البنك.
					20	يتخذ البنك إجراءات فورية للتعامل مع أي خلل أو اختراق أمني في أنظمتهم.
					21	يُعلم البنك عملاءه بانتظام حول كيفية حماية حساباتهم من المخاطر الرقمية.

Spé

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	comp	11	27,5	27,5	27,5
	econ	7	17,5	17,5	45,0
	fén	6	15,0	15,0	60,0
	management	2	5,0	5,0	65,0
	autre	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Edu

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	licence	16	40,0	40,0	40,0
	master	9	22,5	22,5	62,5
	tech	7	17,5	17,5	80,0
	hau	6	15,0	15,0	95,0
	autre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Exp

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins de 5 ans	7	17,5	17,5	17,5
	de 5 a 10 ans	10	25,0	25,0	42,5
	de 10 a 15 ans	8	20,0	20,0	62,5
	plus de 15 ans	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
----------------------	----------------------

,782	7
------	---

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,738	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,746	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,840	17

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,763	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,768	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,787	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,754	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,902	21

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,928	38

Corrélations

		q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	ch1
q1	Corrélation de Pearson	1	,593**	,261	,432**	,228	,440**	,307	,633**
	Sig. (bilatérale)		,000	,103	,005	,156	,005	,054	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
q2	Corrélation de Pearson	,593**	1	,229	,403**	,250	,248	,260	,586**
	Sig. (bilatérale)	,000		,155	,010	,120	,122	,106	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
q3	Corrélation de Pearson	,261	,229	1	,505**	,080	,294	,130	,537**
	Sig. (bilatérale)	,103	,155		,001	,622	,065	,424	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
q4	Corrélation de Pearson	,432**	,403**	,505**	1	,480**	,495**	,429**	,835**
	Sig. (bilatérale)	,005	,010	,001		,002	,001	,006	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
q5	Corrélation de Pearson	,228	,250	,080	,480**	1	,223	,489**	,638**
	Sig. (bilatérale)	,156	,120	,622	,002		,167	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
q6	Corrélation de Pearson	,440**	,248	,294	,495**	,223	1	,600**	,695**
	Sig. (bilatérale)	,005	,122	,065	,001	,167		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
q7	Corrélation de Pearson	,307	,260	,130	,429**	,489**	,600**	1	,713**
	Sig. (bilatérale)	,054	,106	,424	,006	,001	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ch1	Corrélation de Pearson	,633**	,586**	,537**	,835**	,638**	,695**	,713**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

N	40	40	40	40	40	40	40	40
---	----	----	----	----	----	----	----	----

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

Corrélations

		q8	q9	q10	q11	q12	ch2
q8	Corrélation de Pearson	1	,254	,391*	,309	,285	,617**
	Sig. (bilatérale)		,113	,013	,053	,075	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q9	Corrélation de Pearson	,254	1	,429**	,536**	,355*	,762**
	Sig. (bilatérale)	,113		,006	,000	,025	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q10	Corrélation de Pearson	,391*	,429**	1	,462**	,148	,733**
	Sig. (bilatérale)	,013	,006		,003	,362	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q11	Corrélation de Pearson	,309	,536**	,462**	1	,472**	,785**
	Sig. (bilatérale)	,053	,000	,003		,002	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q12	Corrélation de Pearson	,285	,355*	,148	,472**	1	,596**
	Sig. (bilatérale)	,075	,025	,362	,002		,000
	N	40	40	40	40	40	40
ch2	Corrélation de Pearson	,617**	,762**	,733**	,785**	,596**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

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

Corrélations

		q13	q14	q15	q16	q17	ch3
q13	Corrélation de Pearson	1	,078	,236	,201	,078	,373*
	Sig. (bilatérale)		,634	,143	,214	,634	,018
	N	40	40	40	40	40	40
q14	Corrélation de Pearson	,078	1	,317*	,351*	1,000**	,868**
	Sig. (bilatérale)	,634		,046	,026	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q15	Corrélation de Pearson	,236	,317*	1	,557**	,317*	,642**
	Sig. (bilatérale)	,143	,046		,000	,046	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q16	Corrélation de Pearson	,201	,351*	,557**	1	,351*	,675**
	Sig. (bilatérale)	,214	,026	,000		,026	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q17	Corrélation de Pearson	,078	1,000**	,317*	,351*	1	,868**
	Sig. (bilatérale)						
	N	40	40	40	40	40	40

	Sig. (bilatérale)	,634	,000	,046	,026		,000
	N	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,373*	,868**	,642**	,675**	,868**	1
ch3	Sig. (bilatérale)	,018	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

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

Corrélations

		ch1	ch2	ch3	tot1
	Corrélation de Pearson	1	,559**	,422**	,860**
ch1	Sig. (bilatérale)		,000	,007	,000
	N	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,559**	1	,146	,795**
ch2	Sig. (bilatérale)	,000		,367	,000
	N	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,422**	,146	1	,629**
ch3	Sig. (bilatérale)	,007	,367		,000
	N	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,860**	,795**	,629**	1
tot1	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

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

Corrélations

		q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	ch4
	Corrélation de Pearson	1	,152	,457**	,341*	,210	,244	,822**	,734**
q18	Sig. (bilatérale)		,349	,003	,031	,192	,129	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,152	1	,352*	,095	,272	,513**	,145	,518**
q19	Sig. (bilatérale)	,349		,026	,562	,090	,001	,373	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,457**	,352*	1	,391*	,329*	,391*	,505**	,716**
q20	Sig. (bilatérale)	,003	,026		,013	,038	,013	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,341*	,095	,391*	1	,441**	,423**	,215	,674**
q21	Sig. (bilatérale)	,031	,562	,013		,004	,007	,183	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,210	,272	,329*	,441**	1	,362*	,172	,594**
q22	Sig. (bilatérale)	,192	,090	,038	,004		,022	,288	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
q23	Corrélation de Pearson	,244	,513**	,391*	,423**	,362*	1	,115	,650**

	Sig. (bilatérale)	,129	,001	,013	,007	,022		,482	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
q24	Corrélation de Pearson	,822**	,145	,505**	,215	,172	,115	1	,668**
	Sig. (bilatérale)	,000	,373	,001	,183	,288	,482		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,734**	,518**	,716**	,674**	,594**	,650**	,668**	1
ch4	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Corrélations

		q25	q26	q27	q28	q29	ch5
	Corrélation de Pearson	1	,542**	,157	,324*	,536**	,715**
q25	Sig. (bilatérale)		,000	,334	,042	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,542**	1	,445**	,405**	,573**	,837**
q26	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,010	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,157	,445**	1	,628**	,145	,643**
q27	Sig. (bilatérale)	,334	,004		,000	,371	,000
	N	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,324*	,405**	,628**	1	,300	,695**
q28	Sig. (bilatérale)	,042	,010	,000		,060	,000
	N	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,536**	,573**	,145	,300	1	,726**
q29	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,371	,060		,000
	N	40	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,715**	,837**	,643**	,695**	,726**	1
ch5	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

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

Corrélations

		q30	q31	q32	q33	ch6
	Corrélation de Pearson	1	,851**	,332*	,487**	,826**
q30	Sig. (bilatérale)		,000	,036	,001	,000
	N	40	40	40	40	40
	Corrélation de Pearson	,851**	1	,393*	,567**	,867**
q31	Sig. (bilatérale)	,000		,012	,000	,000
	N	40	40	40	40	40

q32	Corrélation de Pearson	,332*	,393*	1	,385*	,690**
	Sig. (bilatérale)	,036	,012		,014	,000
	N	40	40	40	40	40
q33	Corrélation de Pearson	,487**	,567**	,385*	1	,781**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,014		,000
	N	40	40	40	40	40
ch6	Corrélation de Pearson	,826**	,867**	,690**	,781**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40

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

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

Corrélations

		q34	q35	q36	q37	q38	ch7
q34	Corrélation de Pearson	1	,409**	,468**	,473**	,160	,696**
	Sig. (bilatérale)		,009	,002	,002	,325	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q35	Corrélation de Pearson	,409**	1	,233	,491**	,273	,677**
	Sig. (bilatérale)	,009		,147	,001	,088	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q36	Corrélation de Pearson	,468**	,233	1	,475**	,529**	,760**
	Sig. (bilatérale)	,002	,147		,002	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q37	Corrélation de Pearson	,473**	,491**	,475**	1	,278	,795**
	Sig. (bilatérale)	,002	,001	,002		,082	,000
	N	40	40	40	40	40	40
q38	Corrélation de Pearson	,160	,273	,529**	,278	1	,615**
	Sig. (bilatérale)	,325	,088	,000	,082		,000
	N	40	40	40	40	40	40
ch7	Corrélation de Pearson	,696**	,677**	,760**	,795**	,615**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

Corrélations

		ch4	ch5	ch6	ch7	tot2
ch4	Corrélation de Pearson	1	,661**	,397*	,543**	,782**
	Sig. (bilatérale)		,000	,011	,000	,000
	N	40	40	40	40	40
ch5	Corrélation de Pearson	,661**	1	,645**	,690**	,896**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40

ch6	Corrélation de Pearson	,397*	,645**	1	,637**	,803**
	Sig. (bilatérale)	,011	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40
ch7	Corrélation de Pearson	,543**	,690**	,637**	1	,857**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40
tot2	Corrélation de Pearson	,782**	,896**	,803**	,857**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40

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

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

Corrélations

		tot1	tot2	total
tot1	Corrélation de Pearson	1	,772**	,947**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	40	40	40
tot2	Corrélation de Pearson	,772**	1	,935**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	40	40	40
total	Corrélation de Pearson	,947**	,935**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	40	40	40

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

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		total
Paramètres normaux ^{a,b}	N	40
	Moyenne	4,0030
	Ecart-type	,33597
Différences les plus extrêmes	Absolue	,103
	Positive	,103
	Négative	-,061
Z de Kolmogorov-Smirnov		,653
Signification asymptotique (bilatérale)		,787

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
--	---	---------	------------	----------------------------

q1	40	4,3000	,46410	,07338
q2	40	4,4250	,54948	,08688
q3	40	3,9750	,69752	,11029
q4	40	3,6500	,92126	,14566
q5	40	3,8000	,82275	,13009
q6	40	3,9250	,61550	,09732
q7	40	3,8000	,79097	,12506
ch1	40	3,9821	,46790	,07398

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q8	40	3,7000	,72324	,11435
q9	40	3,4750	,93336	,14758
q10	40	3,3750	,95239	,15059
q11	40	3,8000	,75786	,11983
q12	40	4,0250	,65974	,10431
ch2	40	3,6750	,56874	,08993

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q13	40	4,0000	,45291	,07161
q14	40	4,0750	,72986	,11540
q15	40	4,2250	,47972	,07585
q16	40	4,1250	,56330	,08907
q17	40	4,0750	,72986	,11540
ch3	40	4,1000	,42487	,06718

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q18	40	4,0750	,72986	,11540
q19	40	4,1250	,60712	,09599
q20	40	4,0500	,45007	,07116
q21	40	3,6250	,83781	,13247
q22	40	3,8750	,56330	,08907
q23	40	3,9500	,59700	,09439
q24	40	3,9250	,69384	,10971
ch4	40	3,9464	,41767	,06604

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q25	40	4,0500	,55238	,08734
q26	40	4,0000	,59914	,09473
q27	40	4,0250	,57679	,09120
q28	40	4,0250	,42290	,06687
q29	40	4,0500	,59700	,09439
ch5	40	4,0300	,39884	,06306

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q30	40	4,0750	,52563	,08311
q31	40	4,1000	,44144	,06980
q32	40	4,0250	,57679	,09120
q33	40	4,1250	,56330	,08907
ch6	40	4,0813	,41366	,06541

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q34	40	4,4750	,50574	,07996
q35	40	4,4000	,54538	,08623
q36	40	4,2000	,56387	,08916
q37	40	4,2500	,66986	,10591
q38	40	4,1250	,51578	,08155
ch7	40	4,2900	,39987	,06323

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,796 ^a	,633	,603	,21412

a. Valeurs prédites : (constantes), ch3, ch2, ch1

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,851	3	,950	20,728	,000 ^b

Résidu	1,651	36	,046		
Total	4,502	39			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), ch3, ch2, ch1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,223	,385		3,175	,003
1 ch1	,371	,097	,510	3,818	,001
ch2	,107	,073	,179	1,464	,152
ch3	,242	,090	,303	2,704	,010

a. Variable dépendante : tot2

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,343	4	,086	,739	,572
Intra-groupes	4,060	35	,116		
Total	4,402	39			

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,317	4	,079	,678	,612
Intra-groupes	4,086	35	,117		
Total	4,402	39			

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,132	3	,044	,370	,775
Intra-groupes	4,270	36	,119		
Total	4,402	39			

