الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر – بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

الموضوع:

الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته في تحسين الأداء المالي

دراسة حالة: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA –بسكرة–

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: محاسبة

من إعداد الطالبان:

- تاربينت محمد الطيب
- درنوني أشرف الدين

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- حمزة عقبي

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
- غضاب رانيا	- أستاذ محاضر أ	رئيسا	بسكرة
- عقبي حمزة	- أستاذ محاضر ب	مقررا	بسكرة
- جيلح الصالح	- أستاذ مساعد أ	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2022-2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر – بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

الموضوع:

الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته في تحسين الأداء المالي

دراسة حالة: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA –بسكرة–

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: محاسبة

من إعداد الطالبان:

- تاربينت محمد الطيب
- درنوني أشرف الدين

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- حمزة عقبي

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
- غضاب رانيا	- أستاذ محاضر أ	رئيسا	بسكرة
- عقبي حمزة	- أستاذ محاضر ب	مقررا	بسكرة
- جيلح الصالح	- أستاذ مساعد أ	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2022-2023

شكر وتقدير

لا يطيب ليلي إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بعطائك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة نبينا نور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

كما يطيب لنا أن نتوجه بالشكر الجزيل والثناء فائق التقدير للأستاذ المشرف "عقبي حمزة" الذي كان لنا الشرف لنبحث تحت إشرافه وفقا لمنهجيته ونصحه وتوجيهه ومساعدته لنا في إتمام هذا البحث.

وأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم لهذه المذكرة، وكل من كان له الفضل في تعليمنا ولو بحرف واحد

الإهداء

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى، أحمد الله عز وجل أن وفقني في انجاز هذا العمل المتواضع، وأخيرا تحقق حلم تخرجي،

أهدي تخرجي هذا إلى من أضاءت طريقي، نبع الحنان " والدتي " التي حملتني وحمتني ومنحتني الحياة وأحاطتني بحنانها أمي الغالية التي كبرتني وحرصت على تعليمي ونجاحي بصبرها وتضحيتها.

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق النجاح والدي العزيز.

إلى إخوتي وأخواتي الذين دائما يدفعوني إلى الأمام.

إلى من كانت سببا في تفوقي وكانت لي سندا طيلة هذه السنوات عبير.

إلى من لم يكن ذا قرابة لكنه في القلب دوما صديق طفولتي مهدي.

وإلى كل من لهم أثر على حياتي ومن أحبهم قلبي ونسيهم قلمي.

محمد الطيب

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة من قريب وبعيد

إلى:

" أمي " نبع الحنان التي كبرتني وحمتني.

إلى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي الطموح والمثابرة "والدي العزيز".

إلى إخوتي وأخواتي الذين دائما يدفعوني إلى الأمام.

إلى من لم يكن ذا قرابة لكنه في القلب دوما صديق طفولتي ضياء الدين ومحمد علي.

وإلى كل من ساهم في تلقيني ولو بحرف في حياتي الدراسية.

أشرف الدين

ملخص الدراسة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الرقمنة وعلاقتها في تحسين الأداء المالي للبنوك، وذلك من خلال تحليل آراء موظفي عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة، معتمدين على الاستبيان الذي حلل بواسطة البرنامج الاحصائي SPSS وأساليب إحصائية متنوعة، حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المالي حيث يعد من الأساليب التي تلعب دورا هاما في المعاملات البنكية عامة وفي تحسين الأداء خاصة والذي يخلق ميزة تنافسية مستدامة، كما أكدت العينة المبحوثة أن الرقمنة تساهم في تحسين الكفاءة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للعملاء بفضل التكنولوجيا الرقمية الذي بدوره يخلق حالة من الرضا والقبول من المواطنين اتجاه خدمات البنوك، وتبنيها في البنوك الجزائرية الذي يضمن تطور الخدمات وتعزيز الشمول المالي والجهد الذي تبذله شركة SATIM إنتاج (بطاقات البنكية، الحوالات الآلية..) لتسهيل العمليات المالية الالكترونية والذي بدوره يسهل الخدمات ويقرب الإدارة من المواطن.

كما يبرز التحول الرقمي دورا هاما في تقييم الأداء المالي وقياس مؤشراته بالنسبة للبنوك من خلال تحسين توازنها المالي، وتقليل مخاطر الاستثمار، رفع المردودية، السيولة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، التحول الرقمي، تحسين الأداء المالي، البنوك، مؤشرات قياس الأداء المالي

ABSTRACT:

In which this study aims to analyze the role of digitization and its relationship in improving the financial performance of banks, by analyzing the opinions of the employees of a sample of the Algerian People's Loan Bank for the wilaya of Biskra, relying on the questionnaire analyzed by the statistical program SPSS and various statistical methods, where this study found a positive correlation of statistical significance between digital transformation and improving financial performance, as it is one of the methods that play an important role in banking transactions in general and in improving performance in particular, which creates Sustainable competitive advantage, The sample also confirmed that digitization contributes to improving efficiency and simplifying procedures for obtaining services provided to customers thanks to digital technology, which in turn creates a state of satisfaction and acceptance from citizens towards bank services, and its adoption in Algerian banks, which ensures the development of services and enhances financial inclusion and the effort made by SATIM corporation (bank cards, automatic transfers..) to facilitate electronic financial operations, which in turn facilitates services and brings the administration closer to the citizen.

Digital transformation also plays an important role in evaluating financial performance and measuring its indicators for banks by improving their financial balance, reducing investment risks, raising profitability, and liquidity.

Key words: digitization, digital transformation, financial performance improvement, banks, financial performance indicators.

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
شكر وتقدير	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	II-I
قائمة الجداول	III
قائمة الأشكال	IV
قائمة الاختصارات والرموز	V
قائمة الملاحق	VI
مقدمة	أ-ب-ج-د-ه
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والتحول الرقمي	
تمهيد	7
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة	8
المطلب الأول: مفاهيم حول الرقمنة	8
المطلب الثاني: تقنيات الرقمنة ومتطلبات التكنولوجيا	10
المطلب الثالث: بوادر التحول إلى الرقمنة في الجزائر	11
المبحث الثاني: مدخل إلى التحول الرقمي	14
المطلب الأول: ماهية التحول الرقمي	14
المطلب الثاني: متطلبات تحقيق التحول الرقمي وفوائده	16
المطلب الثالث: نماذج التحول الرقمي والعوائق التي تواجهه	18
خلاصة الفصل	20
الفصل الثاني: الإطار النظري لتقييم الأداء المالي في البنوك	
تمهيد	22
المبحث الأول: مدخل إلى تقييم الأداء المالي	23
المطلب الأول: ماهية الأداء المالي	23

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي	27
المطلب الثالث: عموميات حول تقييم الأداء المالي	29
المبحث الثاني: مساهمة تطبيق التحول الرقمي على أداء البنوك	34
المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية ومؤشرات الأداء المالي	34
المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي في البنوك	35
المطلب الثالث: أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء البنوك	39
خلاصة الفصل	41
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الأداء المالي للبنوك	
تمهيد	43
المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة	44
المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة	44
المطلب الثاني: وظائف والهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة	45
المطلب الثالث: القروض والموارد المقدمة من طرف الوكالة	48
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	52
المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة	52
المطلب الثاني: منهج الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي	57
المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان	59
المبحث الثالث: التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات	63
المطلب الأول: تحليل محاور الاستبانة	63
المطلب الثاني: اختبار وصدق فرضيات الدراسة	68
خلاصة الفصل	71
الخاتمة	73
قائمة المراجع	77
الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تصنيفات مقاييس عناصر تقييم الأداء المالي	32
02	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير الجنس	52
03	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير العمر	53
04	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير المؤهل العلمي	54
05	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب الوظيفة	55
06	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير الخبرة المهنية	56
07	درجات سلم ليكارت الثلاثي المستخدمة في الدراسة	58
08	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي)	59
09	نتائج اختبار ألفا كرونباج Alpha Cronbach ثبات الاستبانة	61
10	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين التوازن المالي والسيولة في البنك	63
11	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية في البنك	64
12	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار في البنك	65
13	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي في البنك	67
14	يوضح العلاقة بين محاور الدراسة بمعامل الارتباط بيرسون Person Corrélation	68

قائمة الأشكال

رقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح نموذج الدراسة	ب
02	الأداء من منظور الكفاءة والفعالية	24
03	العوامل المؤثرة على الأداء المالي	28
04	أبعاد التوازن المالي	36
05	الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة	47
06	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير الجنس	53
07	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير العمر	54
08	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير المؤهل العلمي	55
09	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب الوظيفة	56
10	توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير الخبرة المهنية	57

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار	الدلالة باللغة الأجنبية	الدلالة باللغة العربية
DT	Digital Transformation	التحول الرقمي
NFC	Near-fied Communication	الاتصالات الميدانية قريبة المدى
MTS	Magnetic Secure transmmission	مدفوعات النقل الآمن المغناطيسي
SATIM	Société d'automatisation des transaction interbancaires et de monétique	شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	استمارة الاستبيان
02	النتائج المتحصل عليها في الجدولين 02 و03 لتوزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير الجنس والعمر باستخدام برنامج SPSS
03	النتائج المتحصل عليها في الجداول 04 و05 و06 لتوزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير المؤهل العلمي والوظيفة والخبرة المهنية باستخدام برنامج SPSS
04	النتائج المتحصل عليها في الجدول 10 للمتوسطات المرجحة والانحرافات لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين التوازن والسيولة في البنك باستخدام برنامج SPSS
05	النتائج المتحصل عليها في الجدول 11 للمتوسطات المرجحة والانحرافات لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية في البنك باستخدام برنامج SPSS
06	النتائج المتحصل عليها في الجدول 12 للمتوسطات المرجحة والانحرافات لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار في البنك باستخدام برنامج SPSS
07	النتائج المتحصل عليها في الجدول 13 للمتوسطات المرجحة والانحرافات لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي في البنك باستخدام برنامج SPSS
08	النتائج المتحصل عليها في الجدول 09 اختبار المقياس المستخدم بطريقة ألفا كرونباخ Alpha cronbach باستخدام برنامج SPSS
09	النتائج المتحصل عليها في الجدول 14 لاختبار الفروض باستخدام معامل الارتباط بيرسون Person Corrélation باستخدام برنامج SPSS

مقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي والثورة الرقمية حيث أصبحت التقنية الرقمية اللاعب الأبرز في ساحة المؤسسات المالية، حيث أدى التطور السريع وازدياد حجم المعلومات إلى تعقيد عملية التحكم والإفادة من التطبيقات التي انتشرت في شتى مجالات العمل البنكي وعلى جميع المستويات لتحقيق التقديم وتحسين الأداء بفعالية وكفاءة.

حيث أصبحت الرقمنة من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات عامة والبنوك خاصة لتحسين وتسهيل خدماتها ووصول المستفيدين، كما أنها سهلت عملية الاتصالات وتبادل المعلومات بين الرؤساء المرؤوسين مما ساهم في تخفيض التكاليف وربح الوقت، لذا خلفت التكنولوجيا المعاصرة مجالا جديدا يمزج بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية في تقديم الخدمات المالية وتحسين الأداء الداخلي للمؤسسات، وهذا ما ساعد في التخلي عن الأنظمة التقليدية وتبني أنظمة جديدة قائمة على الرقمنة.

وتعد الجزائر من بين الدول العربية الأولى التي تبنت هذا التحول من خلال الاعتماد على الإصلاحات في مجال التكنولوجيا التي تسعى من ورائه الدخول إلى المجتمع الرقمي، فأطلقت مشروع الجزائر إلكترونية في سنة 2013، عليه فقد أصبحت عملية التحول الرقمي ضرورة ملحة يفرضها التطور المتسارع في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة أداء البنوك عن طريق مجموعة من المؤشرات.

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق فإننا نطرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم رقمنة القطاع البنكي في تحسين الأداء المالي للبنوك في الجزائر؟

من أجل معالجة الجوانب المختلفة للسؤال الرئيسي، تم تقسيمه إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. كيف تساهم الرقمنة في تحسين التوازن المالي لدى البنوك؟
2. كيف تساهم الرقمنة في تحسين سيولة البنوك؟
3. كيف تساهم الرقمنة في تحسين المحفظة المالية للبنوك؟
4. كيف تساهم الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار للبنوك؟

فرضيات الدراسة:

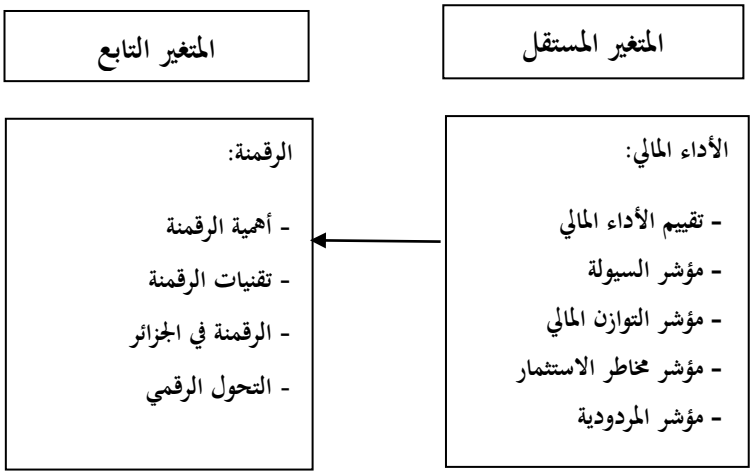
لمعالجة المشكلة المطروحة، تتم صياغة الفرضيات التي سيتم تأكيدها أو نفيها من خلال استكمال الدراسة، وتتمثل هذه الفرضيات في:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة والسيولة والتوازن المالي في البنوك.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة والمر دودية المالية للبنوك.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتقليل مخاطر الاستثمار للبنوك.

4. لا توجد علاقة بين الرقمنة وتحسين الأداء المالي للبنوك.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم 01: يوضح نموذج الدراسة



أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى عدة أهداف من بينها:

- إبراز دور الرقمنة في تحسين التسيير المالي للبنوك.
- الاطلاع على واقع الرقمنة في البنوك.
- إبراز دور الرقمنة في تحسين المحفظة المالية للبنوك.
- التعرف على مؤشرات تقييم الأداء المالي للمؤسسات البنكية.
- إبراز الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الأداء المالي.
- الاستفادة من بعض تجارب مجال رقمنة القطاع البنكي.
- الاستفادة من بعض التجارب في مجال رقمنة القطاع البنكي.

أهمية الموضوع:

تكمن أهمية الموضوع في التوجه نحو الرقمنة في المؤسسات البنكية من أجل تقييم أدائها، فتعتبر الرقمنة من المواضيع المهمة والحديثة من ناحية وسائل التكنولوجيا واعتمادها على التطبيقات ووسائل الاعلام وما يسمى بأنترنت الأشياء مما يسهل على المستفيد الحصول على الخدمة أو المعلومة في أقصر وقت وبأقل جهد وتكلفة كما يريدها هذا الأخير، بالإضافة إلى أهم جانب من الجوانب وهو تحسين الأداء المالي الخاص بالبنوك لتحسين خدماتها وتحقيق الشمول المالي وتخفيض التكاليف وهذا ما ينتج عنه تحسين رضا المتعاملين وكسب ثقتهم وتحسين تنافسيتهم.

أسباب اختيار الموضوع:

تكمن هذه الأسباب في:

- حداثة الموضوع والسعي لفتح مجال البحث أمام المهتمين به مستقبلا.
- الدور الذي أصبحت تلعبه الرقمنة والاهتمام المتزايد بها من خلال الثورة الرقمية.
- الميول الشخصي في تناول هذا الموضوع وذلك لارتباطه بالعمل والتخصص المدروس (محاسبة).
- نقص البحوث المتعلقة بهذا الموضوع حيث أن دراسة التحول الرقمي تتزايد مع الاهتمام الكبير الذي يوليه الباحثون للتطورات غير المسبوقة لوسائل الاتصال والتوجه الجديد نحو العصر الرقمي، مما يجعل دراسة دوره في تحسين كفاءة أداء البنوك موضوعا جديرا بالدراسة.

منهج الدراسة:

للإحاطة بكل جوانب موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في فصول المذكرة من خلال عرض المفاهيم النظرية منها تقديم الإطار المفاهيمي للرقمنة، وعرض التحول الرقمي وعلاقته في تحسين الأداء المالي للبنوك، وذلك بالاستعانة على الكتب، المجلات، المذكرات؛ أما في الفصل الثالث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة حالة بإسقاطه على بنك القرض الشعبي الجزائري وذلك لتحليل المعطيات واختبار الفرضيات الإحصائية اللازمة من خلال الاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.

هيكل الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف البحث ومعالجة مشكلته بصورة علمية قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول، تسبقهم مقدمة والتي تتضمن إشكالية الموضوع والتي أدرجت ضمن الفصل الأول وتعقبهم الخاتمة الخاصة بالبحث ككل، تتضمن تلخيص عام واختبار للفرضيات التي جاءت في مقدمة البحث، وتم التقسيم على النحو التالي:

الفصل الأول: تحت عنوان " مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والتحول الرقمي" حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، الأول ويتضمن الإطار المفاهيمي للرقمنة، أما المبحث الثاني تناولنا من خلاله مدخل الى التحول الرقمي
لها علاقة بموضوعنا من الدراسات العربية والأجنبية ومحاولة مقارنتها بالدراسة الحالية.

الفصل الثاني: ويتضمن "الإطار النظري لتقييم الأداء المالي في البنوك"، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، الأول ويتضمن مدخل الى الأداء المالي، والمبحث الثاني تضمن مساهمة تطبيق التحول الرقمي على أداء البنوك.

الفصل الثالث تم تخصيصه للدراسة الميدانية تحت عنوان " دور الرقمنة في تحسين الأداء المالي للبنوك دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري-بسكرة-
وإبراز مجتمع وأداة الدراسة وكذا مختلف الأساليب المستخدمة، والتطرق إلى تحليل محاور واختبار فرضيات الدراسة.

وفي الأخير توصلنا إلى الخاتمة المتضمنة مجموعة من النتائج والتوصيات الخاصة بموضوع البحث.

الدراسات السابقة:

1. دراسة سلمى بشاري: (2020) بعنوان "تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19)"، وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل عوامل تطوير الرقمنة في الجزائر وأولوياتها على المدى القصير باعتبارها إحدى طرق مجابهة آثار جائحة كورونا عند مختلف الدول من جهة وإحدى ركائز النهوض بالاقتصاد الوطني، كما توصلت إلى أهم النتائج المتمثلة في: إن أساس انتشار وتعميم الرقمنة هو توفير بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما يعتبر التكوين والبحث في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ركيزة استدامة استراتيجية الرقمنة ومواكبة التطورات الحاصلة.
2. دراسة جميلة سلايمي ويوسف بوشي: (2019)بعنوان "التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر"، وتهدف هذه الدراسة إلى أن التحول الرقمي أصبح ضرورة من أجل تحقيق التميز في الأداء لتقديم الخدمات الالكترونية، وهذا الأمر الذي استدعى البحث عن مكانة الجزائر ومدى تبنيها لتقنية التحول الرقمي مقارنة مع الدول العربية، ومن أهم النتائج المتوصل إليها: أن التحول الرقمي انتقل من القول إلى الفعل، كما تسعى الجزائر إلى مواكبة هذه التطورات والاستفادة من أفضل الممارسات العالمية والفرص المتاحة بما يمكنها من التحول إلى حكومات رقمية، وإصدارها مؤخرا مجموعة من القوانين تعزز الانتقال إلى عصر الرقمنة.
3. دراسة عزوزة أماني: (2017) بعنوان "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية خلال الفترة (2008-2013) دراسة حالة لمجموعة من البنوك التجارية الماليزية"، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الأداء لمجموعة من البنوك الماليزية خاصة بعد التجربة الناجحة التي جعلتها تفتح أبوابها لتدخل في عالم تسوده المنافسة والعولمة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى الأداء المالي لهذه البنوك كان ضعيفا بالرغم من ارتفاع نسبة السيولة وأيضا نسبة كفاية رأس المال، وذلك نتيجة لانخفاض العائد وارتفاع نسبة المديونية والمخاطرة في هذه البنوك.
4. دراسة عبد الرحمن محمد سليمان رشوان وزينب عبد الحفيظ أحمد قاسم: (2020) بعنوان "دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات"، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التحول الرقمي في البنوك ودوره في رفع كفاءة البنوك لتعزيز الميزة التنافسية، كذا كيفية إمكانية التحول الرقمي في جذب الاستثمارات للبنوك وتحقيق الوضع المالي المستقر، كما توصل إلى أهم النتائج هي: أن التحول الرقمي يحقق ارتقاء بمستوى الخدمات البنكية وتسريع المعاملات بين الأفراد والمستثمرين وإنهاء معاملاتهم بشكل دقيق وسريع، كذا يشكل محركا أساسيا لفتح مجالات جديدة للاستثمار، وبالتالي زيادة النمو المالي والاقتصادي والتنافسي لهذه البنوك.
5. دراسة علي حميدوش وحميد بوزيدة: (2020) بعنوان "اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية –دروس وعبر"، تهدف هذه الدراسة إلى مدى استيعاب مؤسسات الأعمال للتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، في إدارة شؤونها المختلفة ومدى إمكانية قيام منظمات الأعمال في الدول العربية أن توظف وتحرص على توظيف هذه التقنية في أعمالها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج: تقدم البينة على أن طريق

التقدم خصوصا في الوقت الحالي يقوم بالأساس على توظيف واستخدام الرقمنة في الأنشطة المختلفة وكل تقصير أو تهاون في هذا الميدان من شأنه أن يزيد من سعة هوة الفجوة الرقمية مع الدول المتقدمة.

6. دراسة هبال عبد المالك: (2023) بعنوان "أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية، دراسة حالة بنكي: BADR،BDL بالمسيلة"، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة انعكاس توفر متطلبات استخدام الرقمنة في البنوك التجارية على السير الحسن لعمليات التجارة الخارجية، ومدى استفادة جمهور المصدرين والمستوردين من رقمنة الخدمات المصرفية في هذا المجال، أظهرت نتائج الدراسة: هناك توافر لمتطلبات الرقمنة على مستوى البنكين محل الدراسة، كما بينت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية واستفادة الزبون (مصدر، مستورد) من رقمنة عمليات التجارة الخارجية كان مرتفعا من وجهة نظر عينة الدراسة.

7. دراسة Journal of Economique Science institute: lesnéobanques,quelle avenir en algérie :(Boudiaf Nouha,Annee 2022)

مع حركة رقمنة القطاع المالي وتطور اللوائح، لم تعد الخدمة المصرفية مجزأة داخل أسوار البنوك. وبالفعل، من خلال نماذج الشراكة المختلفة، تشارك الآن جهات خارجية جديدة في تقديم الخدمات المالية للأفراد والشركات. هذه هي على سبيل التوضيح البنوك الجديدة. حيث كان الانتقال من الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الرقمية تدريجيا ومستمرا. علاوة على ذلك، يتم تحقيقه أيضا من خلال مستويات مختلفة من رقمنة الخدمات المصرفية.

على الرغم من هذه الاضطرابات، لا يزال السكان الجزائريون منعزلين عند استخدام الخدمات عبر الإنترنت، ويقتصرون على استشارة أرصدتهم وإجراء بعض التحويلات. على الرغم من أن معظمهم منفتحون على فكرة اختيار بنك بدون ماكينة صراف آلي فعلية، إلا أن نصفهم لا يزالون مترددين في اختيار بنك جديد وهذا بسبب مشكلة الأمان

ما يميز هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تطرقت الدراسات السابقة إلى الإطار المفاهيمي حول واقع الرقمنة والتحول الرقمي، وتقييم الأداء المالي في البنوك، كما تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة في الجانب النظري وما يختلف فيها دراسة الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته في تحسين الأداء المالي للبنوك وإسقاط محتواه على مجموعة من مؤشرات قياس الأداء المالي وذلك وفقا لبرنامج التحليل الإحصائي Spss لتحليل المعطيات واختبار الفرضيات الإحصائية اللازمة وذلك بالاعتماد على تحليل نتائج الاستبيان.

الفصل الأول

تمهيد الفصل:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال فتحت أبواب وآفاق جديدة لدفع عجلة النمو الاقتصادي إلى الأمام، وهذا لتوفير الكثير من الوقت والجهد لمستخدميها بفضل خصائصها التقنية التي تسمح بتخزين، معالجة، استرجاع ونقل المعلومات بكل سهولة، الأمر الذي جعل أغلب المؤسسات تسعى لامتلاكها، والبنوك على غرار الكثير من المؤسسات تعمل على الاستفادة من هذه التقنية ودمجها، مما أدى إلى ظهور مفهوم جديد هو الرقمنة. حيث شهدت الجزائر تحولا كبيرا من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة حيث تعتبر استراتيجية لعصرنة الإدارة وذلك للتحكم في الإدارة الإلكترونية بطرق علمية، التي اندمجت مع العديد من المجالات المختلفة بتوسيع فجوة مع الدول المتطورة في شتى المجالات، وبالتالي ضرورة تبني تقنية التحول الرقمي في البيئة الجزائرية من أجل التنمية والتطور.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

المبحث الثاني: مدخل إلى التحول الرقمي

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته، وهي التكنولوجيا الأكثر استخداما في حياتنا، وتقريبا لا يوجد شيء لم تغزوه الرقمنة، إنها تكاد تلغي كل الطرق التقليدية وتفرض نمط جديد للمعاملات والأعمال والاتصالات، حيث يتناول هذا المبحث ثلاثة مطالب نتعرف فيها على كل من ماهية الرقمنة، تقنيات تكنولوجيا الرقمنة ومتطلباتها، بالإضافة إلى سياسة تعميم الرقمنة في الجزائر.

المطلب الأول: مفاهيم حول الرقمنة

الرقمنة مفهوم حديث مرتبط بظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما أدى إلى الابتعاد عن استخدام الأساليب التقليدية في نقل المعلومات إلى استخدام الأرقام لنقل هذه المعلومات بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة، وهنا سوف نقسم المطلب إلى أربعة فروع نتحدث فيه: تعريف الرقمنة، وأهميتها، أهدافها، مزاياها.

الفرع الأول: تعريف الرقمنة

هناك عدة تعاريف للرقمنة وذلك وفقا للسياق الذي يستخدم فيه نذكر منها ما يلي:

مصطلح الرقمنة (Digitization): يقصد به الاستفادة من تقنيات التحول الرقمي عن طريق الانتقال بالخدمات المؤسسية إلى نموذج عمل مبتكر يقوم على تلك التقنيات، وذلك لتحسين من كفاءة الأعمال، ويرفع مستوى الضبط ويخفض تكلفة التشغيل، فإذا هو تحول من الأساليب التقليدية لإدارة الأعمال والتحقق منها، إلى أسلوب جديد يعتمد على نظم الحفظ الإلكتروني، بما يسير سهولة ربط المعلومات وسرعة استجابتها عند الحاجة إليها.(الدكاش، 2021، صفحة 3)

كما يمكن التعبير عنها بأنها: "إمكان تحويل جميع أنواع المعلومات إلى مقابل رقمي".(كافي، 2013، صفحة 23)

وتعرف كذلك بأنها: "استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث لأجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة".(بن يمينة ، ناشد، و زادي، 2019، الصفحات 70-71)

فالرقمنة هي: "عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبة الآلية للنظام الثنائي(bite) .(قريو، 2022، صفحة 705)

نستنتج أن الرقمنة تدخل ضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لكون بشكل أوسع، وهي تعمل على تحويل الملفات من الطابع التقليدي إلى الشكل الرقمي مهما كانت حجم الملفات، كما أنها نظام يحقق السرعة والدقة في التعاملات بمختلف أنواعها ومن ثم ضمان الجودة والتحكم في التكلفة.(لكحل و لكحل، 2023، صفحة 419)

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بعدة فوائد تتجلى في:(بغدادي و رماش، 2022، صفحة 78)

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعمقة بأصولها وفروعها؛
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها؛
- القدرة على الطباعة للمعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها؛
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة بالألوان أيضا؛
- نقص التكاليف للحصول على المعلومات؛
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى: الصوت، الصورة، الفيديو؛
- تقليص الوقت والمكان.

كما تتجلى أهمية الرقمنة في:(هبال ، 2023، صفحة 469)

- المساهمة في رفع الأداء الكلي للمؤسسات؛
- خلق العديد من فرص العمل في مجالات عديدة؛
- تعزيز القدرات التنافسية للدول؛
- قدرة هذه التكنولوجيا على إنجاز الكثير من الأنشطة بسرعة ودقة عالية.

الفرع الثالث: أهداف الرقمنة

للرقمنة مجموعة من الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها، والتي يمكن تلخيصها في أنها تتيح الفرصة أمام:(عكنوش، 2010، الصفحات 151-152)

- حماية المجموعات الأصلية والنادرة: تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقديمة، كما تعمل على تقليص أو إلغاء الاطلاع على المصادر الأصلية من أجل إتاحة نسخة بديلة في شكل الكتروني في متناول المستفيدين؛
- التشارك في المصادر والمجموعات: تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه، والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة له؛
- الاطلاع على النصوص: بالرغم من الاتصال الفيزيائي للمستفيد مع مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع عملية الرقمنة، إلا أن هذه الأخيرة يمكن أن تتيح في بعض الأحوال قراءة أفضل من تلك التي يتيحها النص الأصلي، كما توفر بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها أن تسهل قراءة النص؛
- تثمين النصوص: تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة والنادرة، والتي يمكن أن تكون أحيانا غير منشورة على نطاق واسع، ويمكن تحقيق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مضغوطة أو وسائط ضوئية أخرى أو إتاحتها عبر شبكة الانترنت أو الشبكة المحلية؛

- إتاحة المصادر عبر الشبكات: يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية.

الفرع الرابع: مزايا الرقمنة

إن الهدف الأساسي من إدراج الرقمنة هو انفتاح الإدارة على بيئتها الداخلية والخارجية، للرقمنة مزايا عديدة نذكر منها الآتي:(فحيمة و بن بختي، 2022، صفحة 288)

- الحفظ والتخزين: توفر الرقمنة الكثير من مساحات للتخزين وتحفظ المعلومة والوثيقة من التلف والضرر؛
- الاقتسام أو المشاركة: تسمح الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة ونفس المعلومة من مئات الأشخاص في ذات الوقت؛
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: حيث تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع في ثوان بدلا من عدة دقائق؛
- الربح المادي: من خلال تقديم الخدمة بأقل تكلفة؛
- تحقيق الكفاءة في الأداء؛
- استبدال مركزية القرار باللامركزية؛
- زيادة الإتقان والدقة بالتوازي مع السرعة في الإنجاز؛
- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات المتعلقة بكافة الأنشطة؛
- القضاء على التزاحم بالمصالح وذلك عن طريق استخدام الشبكة الالكترونية؛
- الاستمرارية وسهولة التكيف مع كل الظروف والاحتياجات؛
- الشمولية والفعالية: حتى يستفيد المجتمع بكافة شرائحه من التحول الرقمي.

المطلب الثاني: تقنيات الرقمنة ومتطلبات التكنولوجيا

مكنت الابتكارات العلمية والتكنولوجية من ظهور تقنيات وموارد حديثة قائمة على البرمجيات، سيتم عرضها بالإضافة إلى متطلباتها.

الفرع الأول: تقنيات الرقمنة

رغم أن البحث يهتم بالتكنولوجيا المالية الرقمية المستعملة من طرف البنوك الجزائرية، إلا أن هناك مجموعة واسعة ومتعددة لتقنيات التكنولوجيا المالية والتقنيات الرقمية نختصر ذكرها في:(قوجيل و ناصري، 2021، الصفحات 72-73)

- السداد عن طريق الهاتف المحمول: نظرا للانتشار الواسع للهواتف الذكية، وتحديثاتها المستمرة أصبحت من الوسائل التي تسهم في تسوية مختلف العمليات المالية، أين أصبح العملاء يشعرون بأمان وثقة في تلك المعاملات؛
- الاتصالات الميدانية قريبة المدى (NFC): وهي تطبيقات جوال متعلقة بنقاط البيع، ومدفوعات الجوال القائمة على الموجات الصوتية تحتوي على بيانات مشفرة، دون الحاجة إلى الانترنت؛

- مدفوعات النقل المغناطيسي (MTS): تستخدم عند الشراء تعمل التقنية من خلال إصدار الهاتف لإشارة مغناطيسية محاكية، وهناك العديد من التقنيات الأخرى على غرار محافظ الهاتف الجوال، مدفوعات الاستجابة السريعة؛
- السداد عن بعد للمدفوعات عبر الانترنت: حيث يتم السداد باستخدام خدمة الانترنت عن طريق متصفح الهاتف الجوال والتي تستلزم توفر خدمة الانترنت؛
- مدفوعات الرسائل القصيرة SMS: هي الفواتير المباشرة للناقل؛
- المنصات الرقمية: مثل البلوك شين (سلاسل الكتل) وهي نوع خاص من السجلات الموزعة على أساس تقني مخصص، حيث تنشئ سجل غير قابل للتغيير وتحتفظ به ضمن شبكة لامركزية.

الفرع الثاني: متطلبات التكنولوجيا

تتطلب عملية الرقمنة جهودا منسقة من جهات عديدة، وهذا هو الأهم الأول يوفر البنية التحتية للرقمنة، والثاني هو العامل البشري المؤهل أي ما يسمى إجمالي عدد المديرين والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي مختلف المجالات مجالا وصناعة مرتبطة بالرقمنة وكذلك العامل المالي بالإضافة إلى توفر الأجهزة للقيام بهذه العملية ولا ننسى الإطار القانوني والذي يتطلب نجاح هذه العملية، تستجيب هذه العملية لعدد من الشروط التي يمكن تلخيصها على النحو التالي:(حميدوش و بوزيدة، 2020، صفحة 47)

- المتطلبات القانونية: وتشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل؛
- المتطلبات التنظيمية والإدارية: ويشمل عددا من التغييرات التي يجب إجراءاها على البنى التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة من أجل تبسيطها وزيادة المرونة وزيادة الكفاءة؛
- المتطلبات التقنية: يمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:
  - متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت؛
  - المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها؛
  - المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية، بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.

المطلب الثالث: بوادر التحول إلى الرقمنة في الجزائر

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من الدروب إنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، حيث أصبحت فكرة التكامل والمشاركة واستخدام المعلومات أحد عوامل النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والحاجة المستمرة لتحسين جودة الخدمات والضمانات وسلامة العمليات، كلها تتطلب تطورا إداريا نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم الجوانب

في إدارة أو تقديم الخدمات العامة وبالتالي لم يعد مقبولا الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر الوقت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول في:(غربي و رينوبة، 2016، صفحة 417)

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع تمكنه من الحصول على فوائد عديدة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا؛
- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية، حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها؛
- القرارات والتوصيات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.

ولقد فتح التطور السريع للرقمنة وشبكات الانترنت وسرعة التدفق في العالم أبوابا وآفاقا جديدة لدفع النمو الاقتصادي وإنشاء نماذج أعمال جديدة في مجال الأعمال ومساعدة الحكومات وتطوير جميع أنواع الأنظمة وخلق بيئة اجتماعية راقية، حيث أصبحت الرقمنة ليست فقط جزءا من الاقتصاد بل هي الاقتصاد، وبالتالي عدم التحكم في الرقمنة بطرق علمية في كافة المجالات التجارة والفلاحة والإدارة والقضاء والصحة والأمن يعني بالضرورة تؤدي حتما إلى فجوة متزايدة مع البلدان المتقدمة في هذا المجال، مما يصعب تقليصها في المستقبل، لذا فإن تبني تقنية التحول الرقمي في الجزائر ضرورة حتمية لا بد منها.(سلايمي و بوشي، 2019، صفحة 956)

رغم أن تكنولوجيا الاتصال في الجزائر متوفرة منذ فترة تمتد لسنين، إلا أنها لم تكن لها استراتيجية واضحة تسمح بتوفير بيئة رقمية مناسبة وواضحة، في حين أن بداية تجسيد استراتيجية الإدارة الإلكترونية والتي سميت بالجزائر الإلكترونية في سنة 2013، كما يمكن القول أن هذا التاريخ هو بداية نشأة الأرشيف الرقمي في الجزائر وتكوين الأرصدة الأرشيفية الإلكترونية.(ختير، 2021، صفحة 276)

ومن أهداف الإدارة الإلكترونية هي: تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية، المؤسسات الاقتصادية وعند الأفراد، تطوير البنية التحتية الخاصة بالاتصالات ذات التدفق العالي، التكوين وتطوير البحث والابتكار في هذا المجال، وكذلك تأهيل الإطار القانوني الخاص باستعمال هذه التكنولوجيا. كما قامت الجزائر بإطلاق بعض المشاريع لترقية الرقمنة نذكر منها: مشروع أسرتك، مشروع المدينة الذكية سيدي عبد الله، مشروع التعليم الإلكتروني لطلبة الجامعات.(بشاري، 2020، صفحة 587)

وقد ظهرت بوادر الاقتصاد الرقمي في الجزائر من خلال بعض التعاملات التجارية التي تتم عن طريق الرقمنة مثل: بطاقات الدفع والسحب والائتمان الإلكترونية كوسيلة للسداد والسحب، وهي مؤشر إيجابي كمرحلة أولية للدخول في الاقتصاد الرقمي بالجزائر.(خواثرة س.، 2021، صفحة 119)

وتتمثل المعاملات التجارية في القطاع البنكي عن طريق الرقمنة:(خنفري و بورنيسة، 2017، الصفحات 236-238)

- البطاقات البنكية Les cartes bancaires: هي بطاقة بلاستيكية تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، شعارها، توقيع حاملها، رقمها، اسم حاملها، رقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها؛

- بطاقة السحب الآلي Cash card: وهذه البطاقة يصدرها البنك رغبة في عدم وجود زحام على شباك الصرف؛
- بطاقة الدفع Debitcard: هذه البطاقة تسمح بسداد مقابل السلع والخدمات، يتم تحويل ذلك من حساب العميل إلى حساب التاجر، لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك؛
- بطاقة الصرف البنكي Change card: تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم التسديد بصورة لاحقا، أي على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له ولا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في الفترة ما بين الشراء والسداد، ولا تتجاوز فترة الائتمان فيها مدة الشهر حيث أن المحاسبة تتم شهريا، وفي حال تأخر العميل عن السداد خلال الفترة المحددة فإن البنك يحمله فوائد؛
- بطاقة الائتمان Crédit Card: تمكن العميل من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة؛
- النقود الالكترونية (الرقمية) La Monnaie Electronique: يعرف صندوق النقد الدولي النقود الالكترونية على أنها "قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل إلكتروني أو ذاكرة إلكترونية لصالح المستهلك"؛
- نظام المدفوعات Régime de traitement des grande sommes: يعرف هذا النظام بأنه يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو للدفع الفوري، المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام؛
- بطاقة الاعتمادLes cartes accréditives:هي بطاقة يصدرها إما تاجر أو هيئة مكلفة بمنح قروض الاستهلاك وتسمح لصاحبها بالحصول على خط اعتماد يستعمله كيفما شاء في حدود مبلغ محدد مسبقا ويعاد تشكيلة بفضل التسديدات؛
- نظام المقاصة الالكترونية Système de compensation: يعتمد هذا النظام على المعالجة عن بعد لتسويات المعاملات فيما بين البنوك والمؤسسات المالية ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف إدارة البنك المركزي.

المبحث الثاني: مدخل إلى التحول الرقمي

نظرا لما تقدمه التكنولوجيا الذكية، أصبحت تقنية التحول الرقمي الآن إحدى الاستراتيجيات الأساسية التي تتبعها المؤسسات التجارية وخاصة البنوك بصفة خاصة، وتشمل هذه على سبيل المثال تغيير ثقافة الابتكار من خلال العمليات التجارية الجديدة والتكنولوجية المستخدمة لتقديم الخدمات، فعليه أصبحت عملية التحول الرقمي ضرورة ملحة مع التطور السريع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة وأداء البنوك.

المطلب الأول: ماهية التحول الرقمي

يدل مفهوم التحول الرقمي على استخدام التكنولوجيا الرقمية في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات، إضافة إلى تبادل المعلومات بكل دقة مالية وبسرعة، مع ضمان السرية والأمن لهذه المعلومات المتناقلة. وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف التحول الرقمي وخصائصه وكذا أهميته.

الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي

سنشير إلى مختلف التعريفات التي تم التطرق إليها في التحول الرقمي وذلك على النحو التالي:

يعرف التحول الرقمي بأنه: "عملية انتقال المؤسسات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرضها تزيد من قيمة منتجها".(سلايمي و بوشي، 2019، صفحة 947)

كما يعرف أيضا بأنه: التحول الرقمي هو التحول في طريقة العمل بالمؤسسات، بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير، وهو تسريع طريقة العمل اليومية، بحيث يتم استغلال تطور التكنولوجيا الكبير الحاصل لخدمة الزبائن بشكل أسرع وأفضل. كما أنه يمثل زيادة الكفاءة في خط سير العمل بحيث تقل الأخطاء وتزيد الإنتاجية. إضافة إلى أنه زيادة عدد أعضاء الفريق من دون الحاجة إلى توظيف.(يحياوي و قرابصي، 2019، صفحة 135)

كما نجد أن التحول الرقمي هو: "استخدام التكنولوجيا المتقدمة في البني التحتية الاجتماعية وخاصة الاتصالات، حيث يعيد هيكلة الحياة الاجتماعية بعدة طرق مختلفة، ويؤثر على جميع القطاعات بنماذج واستخدامات وخدمات ومشغلين وتقنيات جديدة"(بسبع، 2022، صفحة 401).

إضافة إلى هذه التعريفات نجد أن التحول الرقمي يعرف بأنه: "عملية انتقال الشركات إلى نماذج عمل تعتمد على التقنيات الرقمية لدعم تطوير وابتكار ما يقدم من منتجات وخدمات، وتوفير قنوات جديدة للتسويق وفرص عمل تزيد من قيمة منتجاتها سواء سلع أو خدمات"(رشوان و قاسم، 2020، صفحة 7).

مما سبق نستنتج أن التحول الرقمي عبارة عن عملية تعتمد عليها الشركات في تحويل طريقة عملها في ابتكار المنتجات والخدمات بالاعتماد على تقنيات رقمية واستغلال التطور التكنولوجي ما يساعد على تقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية.

الفرع الثاني: خصائص التحول الرقمي ومجالاته

أولا: خصائص التحول الرقمي

يمكن القول أن أهم خصائص التحول الرقمي تتمثل في نقطتين أساسيتين هما: (زروالي و جابر، 2022، الصفحات 363-364)

- الاعتماد بشكل كبير على الأصول غير الملموسة، التي تشتمل على الملكية الفكرية وتطوير استخدام البرمجيات والخوارزميات، في إنتاج أو تقديم الخدمات؛
- مشاركة العملاء والمستخدمين في خلق القيمة للبيانات، حيث تستخدم المؤسسات المنصات الرقمية للتفاعل مع عملائها، من خلال تحليل سلوك العملاء وزيادة عائداتها.

ثانيا: مجالات التحول الرقمي

ينتج عن التحول الرقمي عدة تغييرات، إذ يؤدي إلى تغييرات جوهرية في الثقافة التنظيمية ومهارات العاملين ونماذج الأعمال، وعلى هذا النحو يمكن تحديد تأثير التحول الرقمي في خمسة مجالات ألا وهي:(نصير، 2021، صفحة 14)

- **تغيير طريقة عمل الشركات**: إذ يؤدي التحول الرقمي إلى حدوث تغيير جذري في طريقة عمل الشركات ونماذج أعمالها، حيث يسهم في إدخال نماذج أعمال جديدة تماما لم تكن معروفة من قبل تعتمد على منصات التكنولوجيا الرقمية؛
- **زيادة الكفاءة والإنتاجية**: الشركات التي تنجح في التحول الرقمي بالكامل تحقق مستويات من الكفاءة والإنتاجية أعلى بكثير من نظيراتها التي لم تحقق التحول الرقمي، حيث يسهم التحول الرقمي في توفير طرق جديدة لتطوير العمليات وتحسينها، مما يمكن الشركات من أن تصبح أكثر كفاءة واستدامة؛
- **تحسين بيئة العمل**: يسهم التحول الرقمي في تعزيز السلامة المهنية في أماكن العمل، حيث يمكن إخطار العمال بالمخاطر المحتملة والممكنة مقدما من خلال الاستفادة من أجهزة الاستشعار المركبة في جميع أماكن العمل؛
- **المرونة**: يمكن أن يساعد التحول الرقمي الشركات على التكيف بسرعة مع التغيرات في الظروف البيئية المحيطة بها، من خلال تمكين الشركات من تعديل العمليات والمنتجات والخدمات بسرعة لتلبية الاحتياجات المتغيرة للسوق وتخفيض وقت الوصول إلى السوق وتحسين الأداء التنافسي؛
- **دعم عمليات اتخاذ القرار**: تزيد عمليات التحول الرقمي بشكل كبير من المعلومات المتاحة للإدارة، فهي تتيح الحصول على أنواع جديدة من المعلومات ومن مصادر مختلفة، ومن ثم زيادة جودة ومنفعة القرارات الإدارية؛

الفرع الثالث: أهمية التحول الرقمي

أن أهمية التحول الرقمي هو العمل بمستوى سرعة واحد، ولفترة طويلة من الزمن لهذا قد أسهم التحول الرقمي بصورة ايجابية في تنظيم الوقت من خلال البرامج المعدة لها والموجودة من أجلها، قد عملت الكثير من الدول بتفعيل هذه الخدمة وفي كافة القطاعات، حيث خلقت تطورات وتأثيرات ايجابية وإبداعية للأعمال في التحول الرقمي وتعامل الناس بطريقة أكثر حذر مع

الأموال حيث الزبائن هم المستفيدون من التطور للتحول الرقمي والموجة السريعة، كما للتحول الرقمي أهمية في التطورات الحديثة للإنتاج وللتوزيع بمعرفة القنوت الرقمية للزبائن وتجربة الزبون الجيدة والمرونة في عروض الزبائن، حيث تمكن الزبون في الحصول على مكان في الصناعة، كما للتحول الرقمي أهمية في الصناعات المالية المصرفية وله دور كبير في إيجاد وابتكار طرق جديدة في العمل الصناعي المصرفي مثل زيادة الاستثمارات في أل Fintech (التكنولوجيا المالية حسب تعريف مجلس الاستقرار المالي).(عبد علي و خضير، 2020، صفحة 3)

كما تتمثل أهمية التحول الرقمي في:

أصبح التحول الرقمي من الضروريات لكافة المصارف التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، حيث أن التحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المصرف بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجيا أيضا من خلال تقديم خدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأهل وقد أصبحت مهمة وملحة أكثر من ما مضى لتحول المصارف رقميا، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة نواحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد، لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المصارف ضرورة تحسين خدماتها وإتاحتها على كافة القنوات الرقمية.(اسحق، 2022، صفحة 408)

المطلب الثاني: متطلبات تحقيق التحول الرقمي وفوائده

إن التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية للتحول من الاتصال المباشر إلى التواصل الافتراضي، سنتطرق في هذا المطلب إلى متطلبات وفوائد تحقيق التحول الرقمي.

الفرع الأول: متطلبات تحقيق التحول الرقمي

يتطلب تحقيق التحول الرقمي على ما يلي:(محمد و الغبيري، 2020، الصفحات 17-18)

- تحديد الرؤية Vision تحديدا دقيقا وهي تعني بضرورة توضيح لما تريد أن تكون عليه في المستقبل؛
- المراجعة المستمرة لخطة التحول الرقمي؛
- استمرار حيوية الدعم القيادي والإداري لجهود التحول، وذلك من خلال تركيز القيادات وكافة المسئولين على الممارسات الإدارية المرتبطة بالتكنولوجيا، وتوفير الموارد البشرية والمالية والمادية، والتشريعات اللازمة؛
- تطوير الهياكل التنظيمية القائمة من خلال البعد عن الهياكل المعقدة، والسعي لإيجاد هياكل تنظيمية مرنة، والتركيز على فرق العمل الفعالة؛
- بناء استراتيجية التحول الرقمي في ضوء تحليل السوق واحتياجاته، وتحليل نقاط القوة والضعف، ومسح الفرص والتهديدات بالبيئة الخارجية؛

- التركيز على البعد التكنولوجي: وذلك من خلال تحديد البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من حيث توفير الأجهزة الحديثة والبرامج المتنوعة؛
- تنمية الموارد البشرية: من خلال مراعاة عملية التوظيف والتعيين، وتنمية مهارات وقدرات كافة الشباب من خلال برامج التدريب والتنمية الذاتية؛
- تغيير الثقافة التنظيمية السائدة: من خلال نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا والانترنت، ويتطلب ذلك تغيير وإدارة الثقافة كميزة تنافسية.

وبناءا على هذا فإن نجاح عملية التحول الرقمي لا يعتمد على مدى فعالية عملية التحول فحسب، وإنما يتطلب الأمر قدرات ومهارات وخصائص شخصية للقيادات وكافة أعضاء المجتمع تعكس مدى إيمانهم والتزامهم بعملية التحول الرقمي ومراحلها، ومن ثم ينبغي تطوير استراتيجيات إضافة لبناء قدرات القيادات والأفراد، بهدف دعم التغيير وتأييده وفي ضوء مفاهيم دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مجالات وأنشطة المجتمع.

الفرع الثاني: فوائد التحول الرقمي

للتحول الرقمي فوائد عديدة ومتنوعة للعملاء والمصارف أيضا المؤسسات الحكومية والشركات كما يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير، ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، كما يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات، ويخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية، كما يساعد المصارف في التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء، وأيضا يؤدي إلى إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ للمستقبل.(اسحق، 2022، صفحة 408)

كما يمكن تلخيص فوائد التحول الرقمي في النقاط التالية:(خواثرة س.، 2021، الصفحات 110-111)

- تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل؛
- سهولة وسرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة؛
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والإنفاق معها؛
- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات؛
- إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل؛
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

المطلب الثالث: نماذج التحول الرقمي والعوائق التي تواجهه

تشير أدبيات الإدارة إلى تعدد نماذج التحول الرقمي، ورغم عملية نجاح عملية التحول الرقمي إلا أنها توجد عدة عوائق

الفرع الأول: نماذج التحول الرقمي

للتحول الرقمي عدة نماذج نذكر منها:(محمد و الغبيري، 2020، الصفحات 18-20)

1. **النموذج الفني**: ويتم من خلاله تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الالكترونية في اتخاذ القرارات؛
2. **النموذج السلوكي**: ويركز على المتغيرات السلوكية (الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية) بدرجة أكبر من المتغيرات الفنية وخاصة في تطوير البرمجيات، ومن ثم تقل أهمية الأمثلة والنماذج في اتخاذ القرارات رقميا؛
3. **النموذج الفني الاجتماعي**: ويهتم بالتفاعل بين المتغيرات الفنية (الحاسبات والبرامج) والمتغيرات السلوكية والتنظيمية عند تنفيذ عمليات التحويل؛
4. **نموذج الشراكة في المعلومات**: ويعتمد في التحول الرقمي على الاشتراك في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية لفترة محددة لحين إتمام التحول، أو الاعتماد على أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالشراكة؛
5. **نموذج تحليل القوى التنافسية**: ويعتمد على بناء نظم معلومات لدعم التحليل الرباعي، الذي يسعى إلى تعظيم نقاط القوة التنظيمية وتقليل نقاط الضعف، وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية، ويعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمنظمة وبناء نظم معلومات متكاملة ومساندة لذلك؛
6. **نموذج إدارة الأصول الرقمية**: ويعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية (التخزين – الدخول للمعلومات – التصفح – تبادل المعلومات واسترجاعها)؛
7. **نموذج التحول التدريجي**: ويعتمد على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي، ومن ثم يتم التمويل على مراحل في ضوء المركز المالي وحجم أعمال المنظمة، ولا يعتمد على دراسات الجدوى التحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا؛
8. **نموذج التحول الاستراتيجي**: ويفترض هذا النموذج أن المعلومات والاتصالات عبارة عن أصول رأسمالية للمنظمة، كما يتحدد مركز المنظمة في القطاع أو النشاط الذي تنتمي إليه وفق قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمتلكها المنظمة، والتي تعتبر أحد ركائز المركز التنافسي لها؛
9. **نموذج التحول الديناميكي**: ويعتمد هذا النموذج في التحول على درجات التفاعل السريع بين المنظمة والمتغيرات البيئية، والعلاقة بينهم، وكذلك على التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات، فالتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المنظمة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هو أساس هذا النموذج؛

10. **نموذج التطوير التنظيمي:** ويعتمد هذا النموذج للتحول على التعلم والتدريب التحويلي ومحو الأمية الحاسوبية بالمنظمة، ومن ثم يتم التغيير وفق درجات التعلم العضوي وليس بفرض حلول ميكانيكية جامدة؛
11. **نموذج الأمثلة:** ويعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عمليات المحاكاة وتصميم التجارب والاختبارات المعلمية المسبقة قبل التحول مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أفضل نتائج؛
12. **نموذج التكلفة والعائد:** ويعتمد هذا النموذج على مقارنة تكاليف التحول لمنظمة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء تكنولوجيا المعلومات؛
13. **نموذج التحويل المتكامل:** ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحويل المتكامل لجميع الإدارات والمستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية، ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا المعلومات إلى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الالكترونية، ويظهر ذلك من خلال تبني إطارا متكاملا للتحول يشمل الحسابات والبرمجيات والشبكات وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والانترنت؛
14. **نموذج التحويل الاستئجاري:** ويتم التحويل من خلاله عن طريق استئجار الحاسبات وإنجاز الأعمال لدى الغير، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة الشركات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحليل النظم والبرامج أوسع بكثير من خبرة المستخدم لتلك التكنولوجيا؛
15. **نموذج المشاركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الفائدة من الانترنت لدعم القرارات والسياسات، ويقوم هذا النموذج على قياس المراكز التنافسية للشركات وإدخال التحسين المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين وحاجات متخذي القرارات، ومن ثم يتم الاشتراك الكامل من خلال الشبكات في خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها شركات متخصصة من خلال عقود طويلة الأجل وبصفة مستمرة.

الفرع الثاني: العوائق التي تواجه التحول الرقمي

يوجد العديد من المعوقات التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المصارف منها نقص الكفاءات داخل والقدرة على قيادة التحول الرقمي، أيضا نقص البيانات المخصصة للتحول الرقمي، والتخوف من مخاطر أمن المعلومات نتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية يعتبر أحد أكبر التحديات التي تواجه نجاح تنفيذ عملية التحول الرقمي في المصارف، أيضا الافتقار إلى بنية تحتية القادرة على التحول التكنولوجي المعلومات، وعدم توفر موظفين ذوي المهارات الكافية للتعامل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.(اسحق، 2022، صفحة 408)

خلاصة الفصل:

نستنتج من هذا الفصل أن بعد الانتشار الواسع لفيروس كورونا (COVID 19) دفع بالعديد من الدول من بينها الجزائر إلى تسريع اعتمادها على الرقمنة وتعميم استعمالها في شتى الميادين، بحيث تعتبر الاقتصاد ذاته، ووسيلة ناجحة وقوة دافعة للإنعاش الاقتصادي، وتطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة لتحقيق أداء عالي الجودة والكفاءة، والتغير نحو الأفضل باستخدام التطور الحاصل في هذا المجال.

حيث أصبح التحول الرقمي من المواضيع المشتركة بين الحكومات والمؤسسات التجارية في دول العالم التي أدت إلى تغيير ثورة المعلومات والاتصالات، وقد أدى ذلك أيضا إلى تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمة لكل من المواطنين والعملاء، فظهر ما يعرف بالحكومات الالكترونية، التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية وما شابه ذلك، وعلى الرغم من أن التحول الرقمي سيكون مفيدا كمشروع واسع النطاق، إلا أنه إذا تم بشكل صحيح فإنه سيؤدي إلى إنتاج أعمال أكثر انسجاما مع احتياجات المواطنين والعملاء.

الفصل الثاني

تمهيد الفصل:

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير من مختلف المفكرين والباحثين وذلك لأهميته الكبيرة في إدارة المؤسسات، فهو يمثل الدافع الأساسي لوجود أية مؤسسة والعامل الرئيسي لتحقيق أهدافها، ولقد قسم الباحثين الأداء إلى عدة أنواع من بينها الأداء المالي. ويعد الأداء المالي أداة فعالة تسهم في كفاءة وفعالية المؤسسة، إذ يمكن قياس نجاح المؤسسة من خلال أدائها المالي وذلك من خلال استعمال المؤشرات المالية المناسبة التي تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في أدائها والوصول إلى الأهداف المرجوة من المؤسسة.

وقد ظهرت الحاجة إلى تقييم الأداء المالي نتيجة التطور التكنولوجي، فهو يعد أداة رقابية جيدة وفعالة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسات الاقتصادية لإعطاء الصورة الحقيقية لها ومحاولة معالجة نقاط الضعف، وبالتالي تحسين أدائها المالي والذي يتوقف إلى حد كبير على اختيار مؤشرات عديدة للتحسين والتي سيتم الاعتماد عليها كمؤشرات قياس الأداء المالي في المبحث الثاني بالإضافة إلى أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء البنوك

ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: مدخل إلى تقييم الأداء المالي

المبحث الثاني: مساهمة تطبيق التحول الرقمي على أداء البنوك

المبحث الأول: مدخل إلى الأداء المالي

نجد الأداء المالي مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة لمنظمات الأعمال بشكل عام، وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت هذا المفهوم، إلا أن المجال لا زال واسعا لمزيد من البحث والدراسة بغرض حصر هذا المفهوم الواسع، سنتطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب المقسمة إلى المطلب الأول ماهية الأداء المالي، أما المطلب الثاني العوامل المؤثرة على الأداء المالي، بالإضافة إلى عموميات حول تقييم الأداء المالي في المطلب الثالث.

المطلب الأول: ماهية الأداء المالي

للأداء المالي عدة تعاريف سنحاول التطرق إلى أهمها انطلاقا من تعريف الأداء ثم الأداء المالي بالإضافة إلى أهميته وأهدافه التي سيتم عرضها فيما يلي:

الفرع الأول: تعريف الأداء

رغم اختلاف مفهوم الأداء ومعانيه التي ينتمي إليها ووجود اختلافات حول إيجاد تعريف موحد له، إلا أننا سنحاول التطرق إلى أهم التعاريف الخاصة به:

يعرف الأداء (Performare) لغويا: هو إنجاز العمل أو تأديته، أما اصطلاحا فهو قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الخاصة.(بن سعدة، 2021، صفحة 53)

ويعرف أيضا بأنه: " انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".(زرارقي، 2020، صفحة 106)

كما يعرف: "بأنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، لكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيط به".(حرايرية، 2015، صفحة 61)

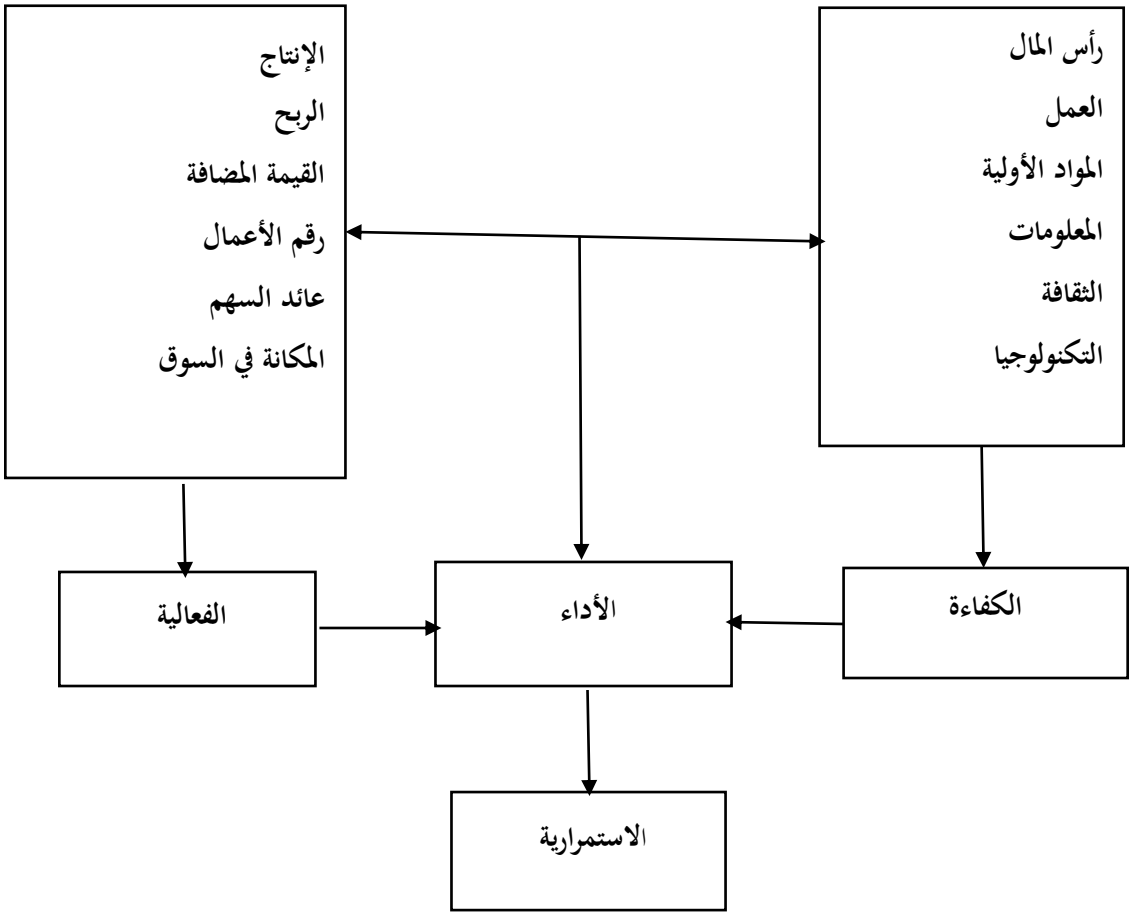
كما يرى Bitici et al أن الأداء: "يجب أن يقوم على أساس الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وعلى مصالح وتوقعات المجموعة الموسعة من الشركاء، والتي تتضمن فقط المالكين والمساهمين، لكن كذلك أصحاب المصلحة الآخرين مثل: المستخدمين، الزبائن، الموردين، الحكومات".(كعواش، 2017، صفحة 186)

ويمكن أن يشمل الأداء على العناصر المتمثلة في:(ماجي، 2019، صفحة 89)

- تحقيق الأهداف في الوقت المحدد؛
- تحقيق أقل التكاليف؛
- زيادة النتائج ورقم الأعمال؛
- المردودية في الحاضر والمستقبل؛

- نمو الربحية؛
- وضعية المؤسسة مقارنة بمنافسيها؛
- ثمرة العمل (زيادة على المنتج أو الخدمة المقدمة)؛
- الإنجاز والتفوق؛
- الأفراد المناسبين في المكان المناسب.

الشكل رقم 02: الأداء من منظور الكفاءة والفعالية



المصدر:(مزهودة، 2001، صفحة 88)

الفرع الثاني: مفهوم الأداء المالي

يختلف الأداء المالي ونظرته باختلاف الجهة المستفيدة من معرفة هذا الأداء، ونتيجة لذلك سيتم عرض العديد من تعاريف للأداء المالي منها:

يعرف الأداء المالي بأنه: "تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية متحدة، ومدى قدرة إدارة المؤسسة على إشباع منافع ورغبات أطرافها المختلفة".(حفصي، 2011، صفحة 34)

ويعرف كذلك: أنه المفهوم الضيق لأداء الشركات والداعم الأساسي للأعمال المختلفة، بحيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، والمساهمة في إتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.(الخطيب، 2010، صفحة 45)

كما يعبر الأداء المالي: "عن تعظيم النتائج وذلك من خلال تحسين المردودية ويتحقق ذلك بتدنية التكاليف وتعظيم الإيرادات بصفة مستمرة تمتد إلى المدى المتوسط والطويل وذلك بغية تحقيق التراكم في الثروة والاستقرار في مستوى الأداء".(بن ساسي و قريشي ، 2006، صفحة 40)

ويشمل مفهوم الأداء المالي:(سكور، 2017، صفحة 8)

- العوامل المؤثرة في المردودية؛
- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة؛
- مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسة المالية وتحقيق فوائض من الأرباح؛
- مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف.

الفرع الثالث: أهمية الأداء المالي

تكمن أهمية الأداء المالي في:(قحايرية، 2016، صفحة 166)

- يعتبر أداة رئيسية لازمة للإجراء الرقابي داخل المؤسسة الاقتصادية وهذا لتصحيح وتعديل الاستراتيجية والخطة الموضوعة وترشيد استخدام مختلف الموارد والمصادر التمويلية والاستثمارية المتاحة، وهذا ما يساعد على بقاء المؤسسة في مجال التنافس؛
- الاستخدام الأمثل للسيولة لتحقيق فوائض إيجابية من الأرباح من أجل تكوين الثروة وتعظيم القيمة السوقية وتحقيق أقصى الإيرادات؛
- التقييم الدقيق لما توصل إليه من نسب أداء ومقارنته بما كان متوقعا من أجل التنبؤ والتوقع المستقبلي والوصول إلى هامش أمان معتبر؛
- تحقيق مستوى جيد من الأداء المالي خلال فترة محددة؛

- تطور مستوى الأداء في المؤسسة بمعنى وصولها لتحقيق مردودية مالية واقتصادية جيدة ما يسمح بتوفير الأموال اللازمة لتحريك باقي الوظائف والأنشطة داخلها.

كما يمكن أن يحقق الأداء المالي للمستثمرين أهمية تتمثل فيما يلي: (زبيدي، 2016، صفحة 134)

- يستطيع المستثمر متابعة نشاط الشركة وطبيعته، ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية، وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ومديونية؛
- يمكن المستثمر بالقيام بعملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم.

ويمكن حصر أهمية الأداء المالي في:(حابي و زبيدي، 2015، صفحة 73)

- تقييم ربحية المؤسسة؛
- تقييم سيولة المؤسسة؛
- تقييم تطور نشاط المؤسسة؛
- تقييم مديونية المؤسسة؛
- تقييم تطور توزيعات المؤسسة.

الفرع الرابع: أهداف الأداء المالي

يهدف الأداء المالي إلى تحقيق أهداف رئيسية هي:(شعلان، 2018، صفحة 351)

- قياس وتقييم مستوى نجاح المؤسسة من خلال السعي بمواصلة نشاطها لتحقيق أهدافها وتوفير المعلومات للجهات والمستويات المختلفة خارج المؤسسة؛
- المساهمة في وضع السياسات والبرامج والدراسات المستقبلية والبحوث التي تعمل على تحسين مستويات الأداء، وتقديم معلومات وقاعدة بيانات عن أداء المؤسسة والتي ترفع من كفاءته؛
- تقدير مستوى تأثير أدوات الأداء المالي مثل الربحية والسيولة والمديونية والتوزيعات على الأسهم، وهذا ما يجعل المستثمر يتعرف على طبيعة نشاط المؤسسة ومتابعته والظروف المحيطة به؛
- يساعد المستثمر في اتخاذ القرارات الملائمة لوضع المؤسسة وهذا ما يساعده في إجراء عمليات التحليل والمقارنة وتفسير البيانات وفهم العلاقة وهذا لتمكينه من اتخاذ القرار السليم.

كما يمكن التطرق إلى أهداف الأداء المالي من خلال العناصر المبسطة الآتية:(يخلف ، 2017، الصفحات 9-10)

- التوازان المالي: هو هدف تسعى الوظيفة المالية لبلوغه لأنه يمس باستقرار المؤسسة المالية وهو يمثل في لحظة معينة التوازن بين رأس المال الثابت والأموال الدائمة التي تسمح بالاحتفاظ به، وعبر الفترة المالية يستوجب ذلك التعادل بين المدفوعات والمتحصلات (استخدامات الأموال ومصادرها)؛

- نمو المؤسسة: يعتبر نمو المؤسسة عامل أساسي من عوامل تعظيم قيمتها ولهذا فإن قرارات النمو تتميز بأنها قرارات استراتيجية، فالنمو وظيفة استراتيجية جد هامة للمؤسسة الاقتصادية وهي ظاهرة تعكس مدى نجاح ونجاعة استراتيجياتها المتعلقة بجانب التطور، التوسع، البقاء والاستمرار؛
- الربحية والمردودية: تمثل الربحية نتائج عدد كبير من السياسات والقرارات وتقيس مدى كفاءة وفاعلية إدارة المؤسسة في توليد الأرباح، وتهدف المؤسسة من قياس الربحية إلى تقدير قدرة المشروع على الكسب ومدى كفايته في تحقيق الأرباح الصافية من النشاط العادي الذي تمارسه؛
- توازن الهيكل المالي للمؤسسة: من أجل ضمان حقوق المقرضين وعدم وقوع المؤسسة في حالة عسر مالي، أي أن التكلفة المالية تلعب دورا مهما في التخصيص الأمثل للموارد المالية.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

تتلخص العوامل المؤثرة على الأداء المالي فيما يلي:

- الهيكل التنظيمي؛
- المناخ التنظيمي؛
- التكنولوجيا؛
- الحجم.

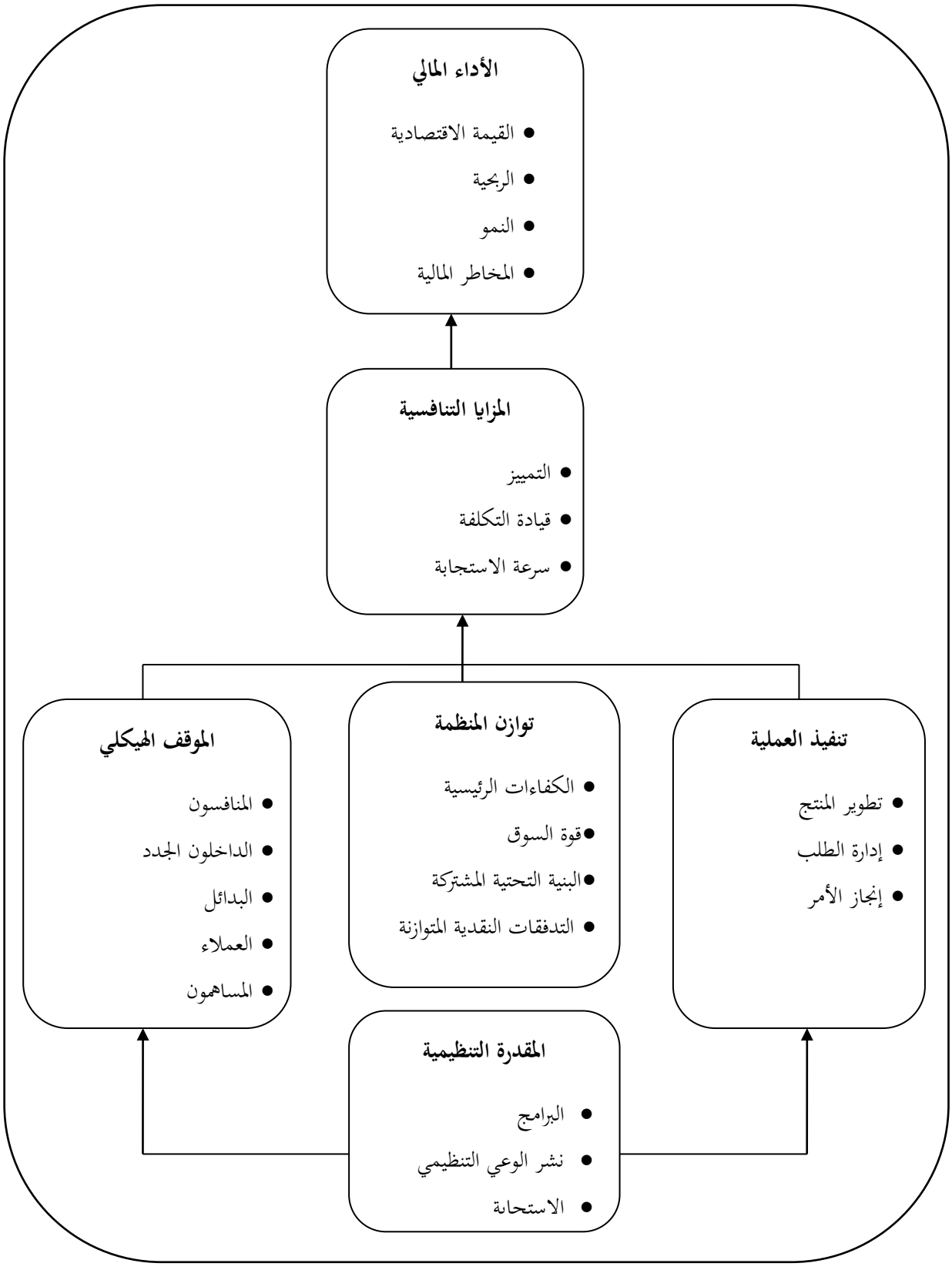
أولا: الهيكل التنظيمي: يؤثر الهيكل التنظيمي على الأداء المالي من خلال تقسيم المهام والمسؤوليات ذات الصلة بالوظيفة المالية، ثم تحدد الأنشطة وتخصيص الموارد اللازمة لها، وتأثير طبيعة الهيكل التنظيمي على اتخاذ القرارات المالية ومدى قابليتها لتطبيق على الأهداف المالية المسطرة ومدى تصحيحها لطبيعة الانحراف الموجودة.(حفاصة، 2021، صفحة 40)

ثانيا: المناخ التنظيمي: يشير إليه بمدى وضوح التنظيم داخل المؤسسة، ووعي العاملين بالعلاقة بين أهداف المؤسسة وعملياتها وأنشطتها بالأداء المالي، حيث إن كان المناخ التنظيمي مستقر فإنه منطقيا ضمن سلامة الأداء المالي بشكل واضح وإيجابي كذلك جودة المعلومات المالية وسهولة سريانها بين مختلف الفروع والمصالح.(حمادي و مليابي، 2022، صفحة 262)

ثالثا: التكنولوجيا: وتتمثل في الأنظمة المتاحة لتحويل المدخلات إلى مخرجات وكلما كانت لدى المؤسسة إمكانية لاستخدام تكنولوجيا متطورة زادت قدرتها على زيادة المخرجات، وبالتالي تحقيق ربحية أكبر وأداء أفضل مقارنة مع مؤسسات أخرى لا تتوفر لديها هذه التكنولوجيا المتطورة.(الطراونة، 2015، صفحة 23)

رابعا: الحجم: يؤثر حجم المؤسسة وتصنيفها على الأداء المالي بشكل سلبي، فإن كبر حجم المؤسسة يشكل عائقا للأداء المالي، لأن في هذه الحالة تصبح الإدارة أكثر تعقيدا وتشابكا، وقد يؤثر إيجابا من ناحية أن كبر حجم المؤسسة يتطلب عدد كبير من المحللين الماليين مما يساهم في رفع جودة الأداء المالي لها وفي هذه الحالة هي الأكثر واقعية.(نوبلي، 2015، صفحة 80)

الشكل رقم 03: العوامل المؤثرة على الأداء المالي



المصدر:(الحديثي، 2010، صفحة 33)

المطلب الثالث: عموميات حول تقييم الأداء المالي

يحتل موضوع تقييم الأداء المالي أهمية كبرى للمؤسسات خاصة في الفترة الحالية نظرا لما يشهده العالم من تغيرات متسارعة في مجال الرقمنة، سنتطرق في هذا المطلب إلى عموميات حول تقييم الأداء المالي من (مفهوم، أهمية وأهداف، معايير وعناصر تقييم الأداء المالي، متطلبات تقييم الأداء المالي).

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي

يقصد بتقييم الأداء المالي: هو تلك العمليات التي تقيس الأداء الجاري وتقوده إلى أهداف معينة محددة مسبقا، وهذا ما يتطلب وجود أهداف محددة مسبقا لقياس الأداء الفعلي وأسلوبا لمقارنة الأداء المحقق بالهدف المخطط، لأنه يوجه الأداء بناء على نتائج المقارنة مع الهدف والمعيار المحدد.(بني عطا، 2016، صفحة 73)

يعرف أيضا: "على أنه قياس النتائج المحققة أو المنتظرة على ضوء معايير محددة سلفا، لتحديد ما يمكن قياسه ومن ثم مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفعالية".(عزوزة ، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية خلال الفترة (2013-2008) دراسة حالة لمجموعة من البنوك التجارية الماليزية، 2017، صفحة 84)

ويعني تقييم الأداء المالي: "تقديم حكم ذو قيمة على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة لإدارة المؤسسة وعلى طريقة الاستجابة لإشباع رغبات أطرافها المختلفة".(بوزقراري ، 2011، صفحة 12)

وبناءا على التعاريف السابقة يمكن القول بأن تقييم الأداء المالي هو: عبارة عن مقارنة النتائج المنجزة بالنتائج التي يطلب تحقيقها أو الوصول إليها لتكون صورة فعلية لما حدث ولما يحدث فعلا في المؤسسة، ولنجاح هذه الأخيرة يتكفل لها اتخاذ الإجراءات المناسبة لتطوير الأداء وهذا لتحقيق أهدافها وتنفيذ خططها الموضوعة.(سحنون، 2021، صفحة 639)

الفرع الثاني: أهمية وأهداف تقييم الأداء المالي

يقوم تقييم الأداء المالي على عدة أهداف وأهمية نذكر منها ما يلي:

أولا: أهمية تقييم الأداء المالي

تبرز أهمية تقييم الأداء في الآتي:(تقرارت، 2019، الصفحات 155-156)

- يعد تقييم الأداء أساسا جوهريا لعمليات التطوير الإداري فهو يتناول جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالمؤسسة وإجراءات العمل؛
- تساهم عملية تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين؛
- تساهم عملية تقييم الأداء في تحسين وتطوير أداء العاملين، فهو يساعد في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويتها لسد جوانب التقصير في كفاءتهم؛

- يعتبر تقييم الأداء أهم الركائز التي تبنى عليها عملية المراقبة والضبط؛
- كما يعتبر من أهم مصادر البيانات اللازمة للتخطيط.

كما تكمن أهمية تقييم الأداء المالي في:(دحو، 2018، الصفحات 157-158)

- التأكد من كفاءة تخصيص واستخدام الموارد الإنتاجية أو الخدمية على النحو الأفضل، وهذا ما يؤدي إلى سير الخطة نحو أهدافها المقررة؛
- يؤدي تقييم الأداء المالي إلى تحقيق التوازن الاقتصادي؛
- يبين تقييم الأداء في المؤسسات الاقتصادية القدرة على تنفيذ الأهداف المخططة وهذا مقارنة النتائج المحققة مع المستهدفة والكشف عن الانحرافات واقتراح المعالجة لها؛
- يساعد تقييم الأداء على معرفة إمكانية المؤسسة من الوفاء بالتزاماتها اتجاه المؤسسة الأخرى.

ثانيا: أهداف تقييم الأداء

تتمثل أهداف تقييم الأداء في:(الأغوات، 2015، صفحة 41)

- الوقوف على مستوى إنجاز الوحدة الاقتصادية مقارنة بالأهداف المدرجة في خطتها الإنتاجية؛
- الوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة تحقق عائدا أكبر بتكاليف أقل ونوعية جيدة؛
- تسهيل تحقيق تقويم شامل للأداء على مستوى الاقتصاد الوطني؛
- تصحيح الموازنات التخطيطية ووضع مؤشراتها في المسار الصحيح بما يوازن بين الطموح والإمكانيات المتاحة.

تستهدف عملية تقييم تحقيق أهداف عديدة من بينها:(رزقي، 2018، صفحة 141)

- تساعد مؤشرات تقييم الأداء على تزويد المستويات الإدارية المختلفة بالوسائل التي تكفل تخطيط الأداء المتعلق بدائرة نشاطهم، وعليه نجد أن قراراتهم يمكن أن ترتكز على حقائق موضوعية وليس تخمينات شخصية؛
- تعد مؤشرات تقييم الأداء إذا ارتكزت على أسس سليمة، بمثابة حوافز للمورد البشري بالمؤسسة، تعمل على تحرير طاقاته نحو الأداء المبدع؛
- تساعد مؤشرات تقييم الأداء المستويات الإدارية على اكتشاف الانحرافات وأسبابها والعمل على تشخيصها واتخاذ الإجراءات لتصحيحها؛
- تساعد مؤشرات تقييم الأداء جميع المستويات بالمؤسسات على ممارسة الوظيفة الرقابية؛
- تحدد عملية تقييم الأداء المدى الذي يتحقق عنده تحمل المسؤوليات؛
- إظهار مدى إسهام المؤسسة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال العمل على استغلال مدخرات المستثمرين أحسن استغلال، والتخلص من عوامل الهدر والضياع في الموارد الوطنية.

الفرع الثالث: معايير وعناصر تقييم الأداء المالي

لتقييم الأداء المالي عدة معايير وعناصر للتقييم تتمثل في:

أولا: معايير تقييم الأداء المالي

لتحقيق المؤسسة الإنجازات التي تحققها أثناء نشاطها السنوي يتطلب على عملية تقييم الأداء وضع عدة معايير وهي عبارة عن مجموعة من المقاييس والنسب وتتمثل في:

- المعايير المطلقة: تأخذ هذه المعايير شكل قيمة ثابتة لنسب معينة مشتركة بين جميع المؤسسات وتقاس بها النسبة ذات العلاقة في مؤسسة معينة مثل: نسبة التداول (2) مرة والنسبة السريعة (1) مرة.(طعابة، 2019، صفحة 83)
- المعايير التاريخية: تعتمد هذه المعايير على مقارنة جميع المؤشرات المالية لسنوات سابقة مع النتائج الحالية لنفس المؤسسة، مثلا: يتم مقارنة نسبة العائد من الاستثمار أو نسبة السيولة للعام الحالي وتقييمه مع السنوات السابقة وملاحظة مدى تطور هذه النسب نحو الأحسن أو الأسوأ وهذا من أجل تحسين الأداء للمؤسسة.(بن عمر ، 2017، صفحة 219)
- المعايير التنافسية: "تعد هذه المعايير لغرض مقارنة الأداء المتحقق مع المتحقق لواحد أو أكثر من منافسيها، وهي تربط أداء الوحدة بصورة مباشرة مع قدرتها التنافسية في مجال أعمالها أو خدمتها وتكون هذه المعايير أكثر فائدة لتحسين الأداء".(عبد الستار، 2012، صفحة 121)
- المعايير القطاعية: تشير هذه المعايير إلى معدل أداء مجموعة من المؤسسات في القطاع الوحيد، أي مقارنة النسب المالية للمؤسسة بالنسب المالية للمؤسسات المساوية لها في الحجم وفي طبيعة النشاط، بحيث يستفاد منها بدرجة في عملية التحليل لأنها مستمدة من القطاع ذاته.(يخلف ، 2017، صفحة 11)
- المعايير المستهدفة: هي معايير الأداء المحددة مسبقا، وتضعها المؤسسة المعنية وتخطط للوصول إليها في ظل الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، لتعكس مستوى معين لأداء يمكن اعتباره مناسبا وتتمثل هذه المعايير في الخطط والموازنات ودراسة الجدوى الاقتصادية، حتى تكون عملية المقارنة مع النتائج المتحققة سليمة ودقيقة أيضا.(بن مالك، 2011، صفحة 31)

ثانيا: عناصر تقييم الأداء المالي

كان الأداء المالي أحد العوامل التي تظهر فعالية وكفاءة المنظمة في تحقيق أهدافها، تم تحقيق الفعالية عندما يكون للإدارة القدرة على اختيار الوجهة الصحيحة أو أداة مناسبة لتحقيق تلك الأهداف، أما الكفاءة تعرف بأنها النسبة بين المدخلات والمخرجات حيث كانت مع مدخلات معينة للحصول على المخرجات المثلى.(Bidhari, 2013, p. 40)

الجدول رقم 01: تصنيفات مقاييس عناصر تقييم الأداء المالي

المعيار (المقياس) باللغة العربية	المعيار باللغة الأجنبية	شرح المعيار	التعبير عنه بالوحدات
الكفاءة	Efficiency	قدرة المؤسسة على أداء المهام واستخدام حكيم للموارد المتاحة والذي يؤدي لتخفيض التكاليف (تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف)	المدخلات الفعلية إزاء المخرجات المخططة
الفعالية	Effectiveness	قدرة المؤسسة على التخطيط لمخرجات عملياتها أي القدرة على بلوغ الأهداف المخططة مهما كانت الإمكانيات المستخدمة	المخرجات الفعلية إزاء المخرجات المخططة
الإنتاجية	Productivity	حجم الموارد التي تستخدم لإنتاج وحدة العمل أي تسعى للوصول إلى أعلى مستوى للأداء بأقل قدر من الإنفاق للموارد	إجمالي المخرجات من المدخلات
الجودة	Quality	مسألة إنجاز وحدة العمل بشكل صحيح، وإن معايير الصحة هنا تحدد حسب احتياجات العملاء	عدد الوحدات المنتجة بشكل صحيح من إجمالي عدد الوحدات المنتجة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على(محاد، 2011، الصفحات 5-6)

الفرع الرابع: متطلبات تقييم الأداء المالي

تقييم الأداء يعتبر من المواضيع الحديثة التي تتطلب المزيد من البحث والدراسة، ولكي نقوم بها يستلزم:(زبيدي و سعيدي، 2016، الصفحات 93-94)

- ضرورة تحديث الأهداف الرئيسية والفرعية: يجب تحديد الأهداف والخطط تحديدا واضحا وذلك للتحقق من أداء المسؤولين، كما يتوقع الأداء اللازم لتحقيق النتائج وليصبح على صورة معايير تستخدم لمتابعة تنفيذ الأهداف؛
- ضرورة وجود معايير واضحة للأداء: تحديد المعايير هو محور عملية التقييم، بحيث الخطط والأهداف هي معايير تقييم ويجب أن تكون واضحة ولا تحتمل التأويل، لأن وضوح هذه المعايير يساعد الفرد على أداء وظيفته وتحديد مستوى الأداء الذي يحتاجه، ويساعد المسؤولين في عملية المراقبة والتقييم مقابل المبادئ والمعايير المعمول بها؛

- ضرورة توافر نظام سليم وفعال للمعلومات: يعتمد تقييم الأداء على الحاجة إلى بيانات مفصلة وموثوقة ومتاحة في الوقت المناسب، حيث يستند المدراء عند مقارنتهم على المعلومات الواردة في التقارير المالية التي تلخص النتائج الفعلية، ولا يمكن تقييم الأداء الجيد للمؤسسة إلا إذا توفر نظام قوي وفعال لجمع المعلومات؛
- يجب أن يكون تقييم الأداء مستمرا: يعني أن تقييم الأداء لا يقتصر على فترة زمنية محددة بل يجب أن يتم بصورة دورية ومنتظمة وعلى فترات قصيرة نسبيا لتحديد الانحرافات لتصحيحها وتداركها في المستقبل؛
- التكامل مع العملية الإدارية: تعتمد فعالية نظام التقييم إلى حد كبير على تكامله مع أنظمة التخطيط والرقابة واتخاذ القرار، وفكرة التكامل والتخطيط بين كل مستوى من الخطط يوفر أهدافا تعمل كمعايير للتقييم، أما التكامل مع اتخاذ القرار يعني يمكن للمدير الوصول إلى المعلومات الضرورية قبل اتخاذ القرار بدلا من بعده؛
- يجب أن يؤدي تقييم الأداء المالي إلى تحسينه: يستلزم الأمر أن يؤدي تقييم الأداء إلى نتائج إيجابية من حيث تحسين الأداء، وهذا يتطلب الاقتناع بأهمية تقييم الأداء، والتي لا ينبغي أن يكون هدفها مجرد اكتشاف أوجه القصور والانحرافات، بل يجب أن يؤدي إلى فهم أسبابها والوصول إليها ومعالجتها.

المبحث الثاني: مساهمة تطبيق التحول الرقمي على أداء البنوك

تعد عملية تقييم الأداء المالي في المؤسسات والبنوك خاصة ذات أهمية كبيرة لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال معالجة نقاط الضعف والاستخدام الأمثل للموارد بأقل تكاليف وأدنى مخاطرة، وتهدف إلى قياس مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة لديها. حيث يتناول هذا المبحث ثلاثة مطالب نتعرف فيها كل من ماهية البنوك التجارية، مؤشرات قياس الأداء المالي، مع ذكر أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء البنوك.

المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية ومؤشرات الأداء المالي

يعد الأداء المالي للبنوك مفهوما شائعا وقديم لقياس أداء المؤسسات البنكية كونه يسهم في توجيه البنوك نحو اتجاه أفضل وأصلح، سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف البنوك التجارية ومؤشرات الأداء المالي.

الفرع الأول: ماهية البنوك التجارية

تعرف البنوك التجارية على أنها: مؤسسة مالية مستقبلة للودائع تحت الطلب وتقوم بدور الوساطة بين المودعين والمقترضين، تختص في تقديم القروض المباشرة لمؤسسات الأعمال والأفراد غيرها عن طريق خصم والتسبيقات على الحساب الجاري وتسبيقات بضمانات، كما تقوم بعملية خلق النقود وذلك عن طريق القروض التي تمنحها، وهدفها تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح وبأقل نفقة ممكنة.(لعروسي و شريط، 2014، صفحة 337)

أما شركة SATIM هي: فرع لثمانية بنوك تجارية جزائرية (البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الخارجي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للادخار والتوفير، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وبنك البركة)، نشأت سنة 1995 وهي شركة ذات أسهم رأسمالها مليون دينار، تكون مهمتها في تحديث التقنيات البنكية وتطوير نظام النقد وعصرنة وسائل الدفع أما الأعمال التي تتطلع إليها فهي إدماج الموزعات الآلية في البنوك والتي تشرف عليها، صناعة البطاقات البنكية خاصة بالدفع والسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا ومنح الرمز السري.(BENALI, 2020, p. 75)

أما الأداء البنكي هو: كيفية تحقيق البنك لمتطلبات المودعين، والمقرضين، وحملة الأسهم، والعاملين، وجميع الأطراف التي تتعامل مع البنك، ومدى انعكاس أداء البنك في تطوير ونمو المجتمع وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح وكيفية استخدام الموارد المتاحة.(صحراوي، 2021، صفحة 113)

الفرع الثاني: مؤشرات الأداء المالي للبنوك

من أهم المؤشرات المعتمدة في البنوك هي مؤشرات متعددة منها مؤشرات الربحية والسيولة وكفاءة رأس المال ومخاطر الاستثمار التي سنتطرق إليها في المطلب الثاني، وقبل التطرق إليها نذكر الأكثر دلالة من المؤشرات عند استخدامها التي تتميز بخصائص معينة وأكثر دقة من حيث القياس، ويتم الرجوع إليها في اختياره هي:(شعوبي و التجاني، 2015، صفحة 36)

أولا: الصلة بالموضوع "الملاءمة": يجب أن يرتبط المؤشر بموضوع وهدف معين، كما يجب أن يستجيب إلى احتياج في القياس أو الحصول على دلالة أو معنى لمضمون دراسة ما أو حتى لعملية التسيير، أو يقوم بإيصال وصف ما لمستخدميه ضمن سياق معين.

ثانيا: الجودة ودقة القياس: يجب أن يتوفر المؤشر على خصائص محددة ويستوجب أن يتكون بشكل جيد ومحدد الأبعاد، ويتميز بمرونة وحساسية الاستجابة القوية للمتغيرات التي يمكن أن تطرأ على الشيء المقاس.

ثالثا: توفر المعطيات: يستدعي الإمكانية والقدرة المعلوماتية لوضع نظام معلوماتي يسمح بالتجميع، كما يجب على الباحث مراعاة ضرورة توافر المعلومات والبيانات الضرورية واللازمة الداخلة في تكوين عناصر المؤشر من قبل المؤسسات.

كما تساعد مقاييس الأداء الجيدة والمختارة بعناية على تطابق أهداف الوحدات الفرعية (الوكالات) مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة البنكية (المؤسسة الأم) من تطابق الإجراءات التصحيحية والسياسات المطبقة.

المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي في البنوك

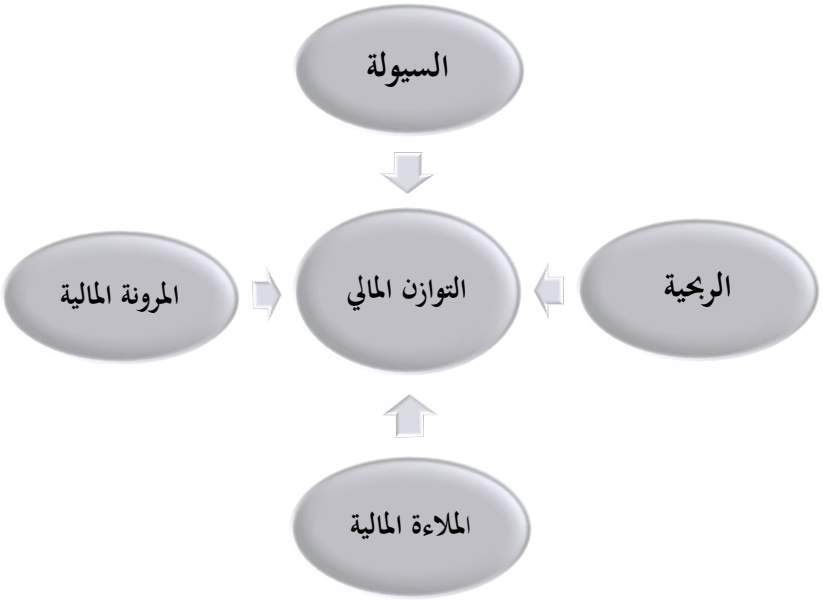
المؤشر هو عبارة عن علاقة يمكن الاستفادة منها في تقييم النشاط الكلي للمنظمة وأنشطتها الداخلية، بحيث يكون لكل مؤشر (مقياس) معدل خاص به لكي لا يكون مبهما، كما يتضمن مدى يكون ضمنه الأداء الفعلي.(نديم، 2013، صفحة 34)

أما القياس هو: " تحديد كمية أو طاقة عنصر معين، وغياب القياس يدفع المسرين إلى التخمين واستخدام الطرق التجريبية التي قد تكون أو لا تكون ذات دلالة، إذن قياس الأداء هو تحديد مقدار نتائج المؤسسة".(عشي، 2002، صفحة 26)

ويشار للتوازن المالي بأنه أداة مالية ممكن أن يوظفها الكيان المالي لتحليل الأداء المالي لمعرفة أسباب الاختلالات من أجل تجنبها في المستقبل، لضمان تحقيق ربحية عالية، أي هو مرادف للصحة المالية للمؤسسة وهو نقيض الإفلاس ويمكن اعتبار السيولة والملاءة والاستخدام الأمثل لهيكل التمويل الذي يرعي فيه التوازن بين المخاطر والربحية هو الضمان الأساس للاستقرار والاستمرار والنمو وتأمين الاحتياجات المالية المختلفة.(الحمداني و عمران، 2022، صفحة 45)

وتتمثل أبعاد التوازن المالي:

الشكل رقم 04: أبعاد التوازن المالي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على(الحمداني و عمران، 2022، صفحة 44)

الفرع الأول: مؤشرات الربحية

تعتبر الربحية هدف أساسي يسعى له كل مستثمر سواء المساهم الحالي في المؤسسة أو المستثمر المراقب لعمل المؤسسة، وأمر ضروري لبقاء المؤسسة واستمرارها في بيئة أعمالها، والربحية هي العلاقة بين الأرباح التي تحققها المؤسسة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، وتقسم هذه الربحية عموما إلى ثلاثة أنواع:(عريف، 2017، صفحة 103)

- الربحية التجارية أو ربحية النشاط؛
- الربحية الاقتصادية؛
- الربحية المالية.

وتتمثل مؤشرات الربحية في:(عبد الرحمن و الشريمي، 2020، الصفحات 47-48)

أولا: معدل العائد على الموجودات (ROA): يقيس معدل العائد على الأصول مدى فاعلية الإدارة في استخدام موجودات المؤسسة، ومدى قدرتها على تحقيق العوائد من الأموال المتاحة من مختلف المصادر التمويلية، ويمكن للإدارة أن تستخدم موارد استثمارها الحقيقية بشكل جيد في توليد الأرباح، وتقاس من خلال تلك المعادلة:

ROA= صافي الدخل/ إجمالي الموجودات

ثانيا: معدل العائد على حق الملكية (ROE): تقيس هذه النسبة كفاءة الشركة في توليد الأرباح من كل وحدة من حقوق المساهمين، ويظهر العائد على حقوق المساهمين جيدا عندما تستخدم المؤسسات صناديقها الاستثمارية في توليد الأرباح، كما أجمع

الكتاب والباحثون على أن النسبة المعيارية للعائد على حقوق الملكية تكون مرتفعة عندما تكون أكبر من 12%، وجيدة عندما تكون من 3% إلى 12%، بينما تعتبر ضعيفة حينما تكون أقل من 3%، وتحسب من العلاقة التالية:

ROE= صافي الدخل/ حقوق الملكية

كما يسمى معدل العائد على حق الملكية "بالمردودية المالية" وهي مقياس لقدرة المؤسسة على مكافئة للمساهمين، وهي المحصلة النهائية التي تعمل الإدارة على تحصيلها وتقاس بحاصل ضرب المردودية الاقتصادية (ROA) التي تعكس الأداء الحقيقي لإدارة المؤسسة.(بن ختو، 2015، الصفحات 6-7)

بالإضافة إلى مؤشرات أخرى للربحية تتمثل في:(الجبوري، 2007، الصفحات 7-8)

أولا: معدل العائد على العوائد على الأموال المتاحة (ROR): هو معدل العائد المتأتي من كل الأموال للبنك متوفرة للتوظيف والاستثمار، وتنتج من:

ROR= صافي الربح/ مجموع حقوق الملكية + الودائع

ثانيا: معدل استخدام الأصول: يمثل هذا المؤشر معدل الذي تستخدم به الأصول المتوفرة، ونتحصل عليه من العلاقة الأتية:

معدل استخدام الأصول= إجمالي الإيرادات/ إجمالي الأصول

ثالثا: نسبة هامش الربح (NIM): ويسمى هذا المؤشر أيضا بمؤشر كفاءة إدارة التكاليف، ويعكس مدى كفاءة البنك في إدارته وتحكمه في التكاليف المختلفة، ويحسب بالعلاقة التالية:

NIM= صافي الربح/ الإيرادات

الفرع الثاني: مؤشرات السيولة

تقيس مؤشرات السيولة مدى قدرة البنك على مواجهة التزاماته المستحقة في موعدها، وهذه النسبة هي عبارة عن معيار متفق عليه في التعاملات المصرفية بمعظم البنوك التجارية كمعيار الصناعة.(بوقفة، عيساوي، و محمدي، 2022، صفحة 555)

وتتمثل أهم هذه المؤشرات في:(جعدي و نمر، 2019، صفحة 69)

أولا: نسبة التداول: تهدف هذه النسبة قياس قدرة المؤسسة على مواجهة التزاماتها المستحقة في موعدها، كما هي معيار متفق عليه في التعاملات المصرفية في معظم البنوك التجارية كمعيار للصناعة، وتساوي هذه النسبة:

نسبة التداول= الموجودات المتداولة/ المطلوبات المتداولة

ثانيا: نسبة النقدية: تمثل هذه النسبة العنصر الرئيسي والأكثر سيولة ضمن الأصول المتداولة، وتكمن أهميتها في طبيعة مكوناتها، ونتحصل عليها من المعادلة التالية:

نسبة النقدية = الموجودات النقدية والشبه نقدية/ المطلوبات المتداولة

ثالثا: نسبة التدفق النقدي إلى الديون: تعمل هذه النسبة على قياس قدرة البنك على خدمة دينه، والمقصود بالنقد المتحقق من العمليات هو الربح الصافي، ويحسب بالعلاقة الآية:

نسبة التدفق النقدي إلى الديون = النقد المتحقق من العمليات/ إجمالي الديون القصيرة الأجل والطويلةالأجل

الفرع الثالث: مؤشرات مخاطر الاستثمار

تتمثل هذه المخاطر في:

أولا: المخاطر الائتمانية: هي المخاطر التي يتوقعها البنك من الأموال الممنوحة، ويصعب التكهن بمدى دقتها، وتخضع هذه الأموال لحالات من تأخر التسديد أو عدمه، تقاس هذه النسبة ب:(الجبوري، 2007، الصفحات 8-9)

المخاطر الائتمانية =نسبة الأصول الخطرة / مجموع الأصول

ثانيا: الرافعة المالية: تسمى أيضا هذه النسبة بمضاعف حقوق الملكية وتبين مدى اعتماد البنك على أمواله الخاصة في تمويل أصوله وبالتالي مدى المخاطرة بأموال الغير في استثماراته، وتحسب بالعلاقة التالية:(عزوزة ، 2017، صفحة 89)

الرافعة المالية =إجمالي الأصول/ حقوق الملكية

ثالثا: المرونة المالية: هي استخدام نسبة الديون إلى حقوق الملكية كمؤشر لقياس المرونة المالية، والذي يعكس سياسة الشركة التمويلية ومدى اعتمادها على الاقتراض في تمويل نشاطاتها الجارية. وتحسب بالعلاقة التالية:(الحمداني و عمران، 2022، صفحة 50)

المرونة المالية = إجمالي الديون/ حقوق الملكية

الفرع الرابع: مؤشرات كفاية رأس المال (الملاءة المالية)

إن رأس المال يشكل قاعدة للنمو والتطور المستقبلي، وأن المصارف التي لديها قاعدة رأسمال تتناسب مع نشاطها وحجم وطبيعة المخاطر التي تتعرض لها تمتلك قدرة أكبر على تحمل الخسائر والاستمرار بتقديم الخدمات لزبائنها، وتتمثل نسب كفاية رأس المال في:(طالب و المشهداني، 2011، الصفحات 86-87-88)

أولا: نسبة رأس المال الممتلك على إجمالي الموجودات: تعكس هذه النسبة مدى اعتماد البنك على حقوق الملكية في تمويل إجمالي الموجودات، وإن ارتفاع هذه النسبة يحقق ما يصبو إليه البنك المركزي من حماية لأموال المودعين، وتقاس بتطبيق المعادلة الآتية:

نسبة رأس المال الممتلك على إجمالي الموجودات =رأس المال الممتلك/ إجمالي الموجودات

ثانيا: نسبة رأس المال الممتلك على إجمالي الودائع: تبين هذه النسبة مدى اعتماد البنك على الودائع كمصدر من مصادر التمويل، والمقصود بالودائع هنا الودائع والحسابات الجارية بأنواعها مضافا إليها مستحق إجمالي المصروف، وتقاس بالعلاقة الآتية:

نسبة رأس المال الممتلك على إجمالي الودائع =رأس المال الممتلك/ إجمالي الودائع

ثالثا: نسبة رأس المال الممتلك على إجمالي القروض: توضح هذه النسبة مدى قدرة البنك على مواجهة المخاطر المتمثلة في عدم استرداد جزء من الأموال التي تم استثمارها، وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة رأس المال الممتلك على إجمالي القروض =رأس المال الممتلك/ إجمالي القروض

رابعا: نسبة رأس المال الممتلك إلى الاستثمار في الأوراق المالية: تعكس هذه النسبة مدى قدرة البنك على مواجهة حالة الانخفاض في القيمة السوقية للأوراق المالية، وتقاس بتطبيق المعادلة التالية:

نسبة رأس المال الممتلك إلى الاستثمار في الأوراق المالية =رأس المال الممتلك/ إجمالي الاستثمار في الأوراق المالية

المطلب الثالث: أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء البنوك

تتجه البنوك إلى التخلي عن الورق تدريجيا في مراسلاتها، وذلك من خلال إلزامية نشر التقارير والتصريحات الخاصة بالمؤسسات المالية عبر البوابة الرقمية للبنك، بحيث يساهم التحول الرقمي في كفاءة أداء البنوك التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها، سنتطرق في هذا المطلب إلى مجالات تطبيق التحول الرقمي في البنوك، وخطوات نجاح التحول الرقمي لقنوات تقديم الخدمة البنكية

الفرع الأول: مجالات تطبيق التحول الرقمي في البنوك التجارية

إن البنوك في الوقت الحالي أصبحت تبحث عن الطرق المناسبة للأمان مع هذا التغيير الذي حدث في مجال الرقمنة، حيث يسمح التحول الرقمي (DT) بتطوير الأداء المالي على الصعيدين الداخلي والخارجي لضمان التطبيق الأمثل له وهذا لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف البنك، ويشمل تطبيق التحول الرقمي في:(رشوان و قاسم، 2020، الصفحات 11-12)

أولا: التقنيات: يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، ويستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المؤسسة وعملاتها وموردها عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة؛

ثانيا: البيانات: يجب على المؤسسات أن تسعى جاهدة لإدارة وتحليل البيانات بانتظام وكفاءة لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير الأدوات المناسبة للتحليل الإحصائي، والدراسة عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، ويجب أيضا متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها وفوائدها بما يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها؛

ثالثا: الموارد البشرية: تعد الموارد البشرية جانبا مهما يجعل من الصعب على المؤسسات تطبيق التحول الرقمي بدونها، نظرا للحاجة إلى نشر موظفين مؤهلين قادرين على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات، ويتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذ كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع الثقة في التغيير والتطوير؛

رابعا: العمليات: هو عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمهام المنظمة والمترابطة التي تنتج خدمة معينة أو منتجا معينا للمستفيدين، يجب على المؤسسات إنشاء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، كما يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية لمدخلات ومخرجات المنظمة.

الفرع الثاني: خطوات نجاح التحول الرقمي لقنوات تقديم الخدمة البنكية

تتجه البنوك على المستوى العالمي نحو تقديم المزيد من الخدمات المالية، وجعل الخدمات أبسط وأسرع والمنتجات أكثر مرونة والأنظمة أكثر آلية باستخدام برامج التحول الرقمي، حيث أن البنوك المركزية تلعب دورا في دعم التحول الرقمي ومواجهة التحديات التنظيمية والرقابية، كما يتضح من تطور التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المالية فضلا عن تعزيز الرقابة على العمليات البنكية الإلكترونية، كما هناك خمس نصائح للبنوك التي تفكر في (DT) تتمثل في ما يلي:(رشوان و قاسم، 2020، الصفحات 12-13)

- على كبار المديرين التنفيذيين الاقتراب أكثر من عملائهم وأن يفهموا احتياجاتهم بشكل أعمق؛
- عند اختيار المؤسسات لمقدم الحلول الرقمية، أن يكون هناك بعد نظرا للشراكة على المدى الطويل وليس التعامل مع مقدم الحلول على أنه مجرد بائع للخدمات؛
- البيانات شديدة الأهمية ولكن قبل تجميع البيانات، يجب تطوير استراتيجية رقمية واضحة من أجل تحديد وقياس وتحديث البيانات بصورة ملائمة ومتوافقة مع الأهداف العاملة للأعمال؛
- بناء بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات مفتوحة وقابلة للتطوير والتوسع، إن الأمر لا يتعلق فقط بالخصائص التشغيلية للنظام، بل يتعلق أيضا بمدى توافق بنية وتصميم النظام والقدرة على الاتصال والاندماج بسهولة مع الأنظمة الأخرى؛
- دراسة الحلول السحابية، التي تسمح بسرعة الاستجابة وسهولة تعميم الحلول الرقمية.

خلاصة الفصل:

نستخلص من هذا الفصل أن الأداء المالي يكتسي أهمية كبيرة لأي مؤسسة اقتصادية خاصة منها البنوك، وهو عبارة عن وسيلة للتقييم وفحص ودراسة الوضع المالي للمؤسسة، لذا يتوجب تقييم الأداء المالي لإعطاء الصورة الحقيقية للمؤسسة والوصول إلى النتائج المرجوة من البنك، كما يعتبر محصلة نهائية لكل ما تقوم به البنوك من رسم الأهداف ووضع الخطط ورفع العوائد، ومعالجة نقاط الضعف باتخاذ القرارات التصحيحية المناسبة لها، إذ يعد القطاع البنكي من القطاعات المهمة استجابة للتغيرات الاقتصادية الدولية الحاصلة في مجال التحول الرقمي، وإذ لم يحسن المسيرين انتقاء المعايير والمؤشرات التي تعكس أداء المؤسسة لا يمكن تقييم الأداء جيد، ويتم ذلك باستخدام مؤشرات قياس الأداء المالي في البنوك التجارية المتمثلة في مؤشرات السيولة والربحية ومخاطر الاستثمار وكفاية رأس المال، ما إذا كان البنك يسير في الطريق الصحيح أم عليه النظر في خططه، وهذا بهدف تحسين الأداء المالي لمعرفة مستوى تحقيق الأهداف المالية المحققة (الفعالية) والوسائل المستعملة (الكفاءة) للمؤسسات الاقتصادية منها البنوك التجارية. كما أصبحت عملية التحول الرقمي ضرورة ملحة بسبب التطور السريع في استخدام وسائل التكنولوجيا لتحسين كفاءة أداء المؤسسات التجارية وخاصة البنوك.

الفصل الثالث

تمهيد الفصل:

بعد دراستنا للجانب النظري في الفصل السابق ومختلف مفاهيم الرقمنة والتحول الرقمي بالإضافة إلى تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية، سنقوم في هذا الفصل التطبيقي بإسقاط كافة المعطيات النظرية السابقة على أرض الواقع، من خلال دراسة ميدانية لأحد البنوك الجزائرية، ألا وهو بنك القرض الشعبي بهدف تحديد مؤشرات القياس لتحسين الأداء المالي للبنوك.

حيث يعتبر بنك القرض الشعبي CPA من أهم البنوك الجزائرية، وهذا من خلال قيامه بالعديد من العمليات المصرفية التي تساهم في تحسين النشاط الاقتصادي للبلاد وسنحاول تحسين أداء البنك من خلال تحليل مؤشرات قياس الأداء المالي.

وعليه تناولنا في هذا الفصل مبحثين:

المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة

يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري بنك تجاري جزائري والذي يبرز وضعيته كمتعامل اقتصادي، سنتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على وكالة القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة من خلال تعريفه والتعرف على أهم الإجراءات التي يقوم بها لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة

سنتطرق في هذا المطلب إلى فرعين: تأسيس بنك CPA، تعريف بوكالة بسكرة.

الفرع الأول: تأسيس بنك القرض الشعبي الجزائري

تأسس القرض الشعبي الجزائري حسب التعليمة رقم 366/66 بتاريخ 29 ديسمبر 1966 وقدر رأسماله آنذاك 15 مليون وقد ورث نشاطات من طرف فروع البنك الشعبي الجزائري التجاري والصناعي المتواجد في الجزائر، وهران، عنابة، قسنطينة بالإضافة إلى بنوك أجنبية أخرى مثل بنك الجزائر، مصر، شركة مرسيليا

للقرض والمجموعة الفرنسية للقرض وقيد بنك القرض الشعبي الجزائري في السجل التجاري تحت رقم 803تبعا للقوانين المرتبطة بالإصلاح الاقتصادي للمؤسسة.

وسنة 1985 نشأ من القرض الشعبي الجزائري بنك جديد هو بنك التنمية المحلية بالتنازل عن 40 وحدة وتحويل 150 عامل وإطار و89.000 حسابا، ويقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بعمليات الترقية والتطوير مجال الأشغال العمومية والحرف بالإضافة إلى أنه بنك تجاري يقوم بعمليات القرض واستقبال الودائع كما له حصص في رأس مال المؤسسات ويقوم بشراء أو بيع القيم المنقولة.

وتطبيقا لقانون 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسة أصبح بنك القرض الشعبي الجزائري شركة مساهمة عمومية اقتصادية أغلبية رأسماله مملوكة للدولة تعمل البنوك العمومية بما فيها القرض الشعبي الجزائري تحت وصاية وزارة المالية.

سجل القرض الشعبي الجزائري طيلة السنين الفارطة دخول قوي للمجال الاقتصادي، وهذا لتعدد الوكالات وتعدد الزبائن والاشتراكات.

وكما سبق وإن ذكرنا إن بنك القرض الشعبي الجزائري برأسماله قدر ب 15 مليون دج لكن تطور فيما بعد كالتالي:

في سنة 1993 أصبح 200 مليون دج سنة 1992 أصبح 6.5 مليار دج وإما في سنة 1994 ارتفع الى9.31مليار وفي سنة 1996 أصبح 13.6 مليار دج وفي سنة 2000 بلغ 21.6 مليار دج ومؤخرا 48مليارد‌جوبعد تلبية شروط الملائمة الموضوعة في قانون النقد والقرض في أفريل 1990 تحصل بنك القرض الشعبي الجزائري على الاعتماد في 1997/04/07 من طرف مجلس النقد والقرض وكان ثاني بعد البنك الوطني الجزائري،ويقع المقر الرئيسي للقرض الشعبي الجزائري بشارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة قد أنشأت له فروع ووكالات في العديد من الولايات منها وكالة بسكرة (305) المتواجدة بساحة العربي بن مهيدي بسكرة صفة مجموعة الاستقلال باتنة (835) ولكل وكالة صلاحيات محدودة وحجم النشاط الخاص بها.

الفرع الثاني: التعريف بوكالة بسكرة

القرض الشعبي الجزائري هو عبارة عن مؤسسة مالية تابعة للمديرية العامة الكائن مقرها بالجزائر العاصمة، والتي كان يقدر رأسمالها ب 23000.000.000 دج، أعطيت قوانينه الرسمية سنة 1967، وبعد سنوات أصبح رأسماله ب 29000.000.000 دج، أما في الوقت الحالي فيقدر ب 48000.000.000 دج.

يسير بنك القرض الشعبي الجزائري من طرف مجلس إدارة مكونة من 10 أعضاء ورئيس المجلس وبما أن الأداء البنكي يعتبر مؤشرا مهما ضمن إجراءات الإصلاحات الاقتصادية وعنصر رئيسا في النجاح ولضمان الأداء الجيد للنظام البنكي اشترطت وزارة المالية باعتبارها المساهم الوحيد في تحديد العلاقات الجديدة.

على البنوك مسايرة التحولات الحديدية بإجراء التحسينات على مستوى عملها وتنظيمها وفي شأنها تبني تنظيم لهذا التغير الجديد وثم الاعتماد الأول مخطط تنظيمي في مجلس الإدارة في 1997/09/11 وهذا الإطار من إعداد مخطط التسوية وتطوير بنك القرض الشعبي وإدخال وبرمجة نشاطات أو أعمال من كانت تركيبته كما يلي:

- مديرية عامة مساعدة مكلفة بالاستغلال؛
- مديرية عامة مساعدة مكلفة بالالتزامات والقضايا القانونية؛
- مديرية عامة مساعدة مكلفة بالإدارة والتطوير؛
- مصلحة خاصة بالأعمال الدولية؛
- مفتشية عامة.

كما جاء هذا التنظيم الجديد بمديريتين جديدتين هما:

- مديرية لتسيير القيم الثابتة؛
- مديرية الفروع والمساهمات.

بالإضافة إلى القرض الشعبي الجزائري على شبكة من الوحدات تتكون من 121 وحدة وشباك مؤطر ومسيرا من طرف 15 مجموعة استغلال وصل عدد عمال البنك إلى 4293 عامل يحمل 1013 منهم شهادات التعليم العالي وخريجي المدارس العليا.

المطلب الثاني: وظائف والهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة

بعد التطرق إلى التعريف بالوكالة، سنتطرق في هذا المطلب إلى: وظائف والهيكل التنظيمي لبنك CPA

الفرع الأول: وظائف بنك القرض الشعبي الجزائري

أسندت للقرض الشعبي الجزائري عند تأسيسه مجموعة من الوظائف أهمها:

- القيام بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية؛
- إقراض الحرفيين والفنادق والقطاعات السياحية والصيد والتعاونيات (غير الزراعية) في ميدان الإنتاج والتوزيع والمتاجرة، وعموما إقراض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة PME أيا كان نوعها، وكذلك إقراض المهن الحرة وقطاع المياه والري؛
- تقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة تمويل السكن والبناء والتشييد؛

- تمويل القطاع السياحي والأشغال العمومية والبناء والري والصيد البحري.

وبالإضافة إلى الوظائف التي ذكرناها ووفقا للمتطلبات الاقتصادية الجديدة فقد تطور دور القرض الشعبي الجزائري في تمويل القطاع الخاص وكذا العام وأصبح له حرية التعامل مع كافة النشاطات الاقتصادية مالية كانت أو تجارية، وقد وضع أهدافا لمسايرة هذا التطوير ونذكر أهمها ما يلي:

- تحقيق لا مركزية القرار لإعطاء نوع من المرونة لكسب وقت الزبائن؛
- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة؛
- التوسع ونشر الشبكة واقترابه من الزبائن؛
- تحسين وتطوير شبكة المعلومات وكذا الوسائل التقنية الحديثة؛
- التسيير الديناميكي لخزينة البنك.

بنك القرض الشعبي الجزائري هو هيئة مالية حكومية مشكلة قانونا مؤسسة مالية عموما برأس مال قدره 21.000.000.000دج وكغيره من بقية البنوك والهيئات المالية يعتمد على جمع تحصيل أموال من القطاعين العام والخاص والاستثمار بتقديم قروض طويلة ومتوسطة الأجل.

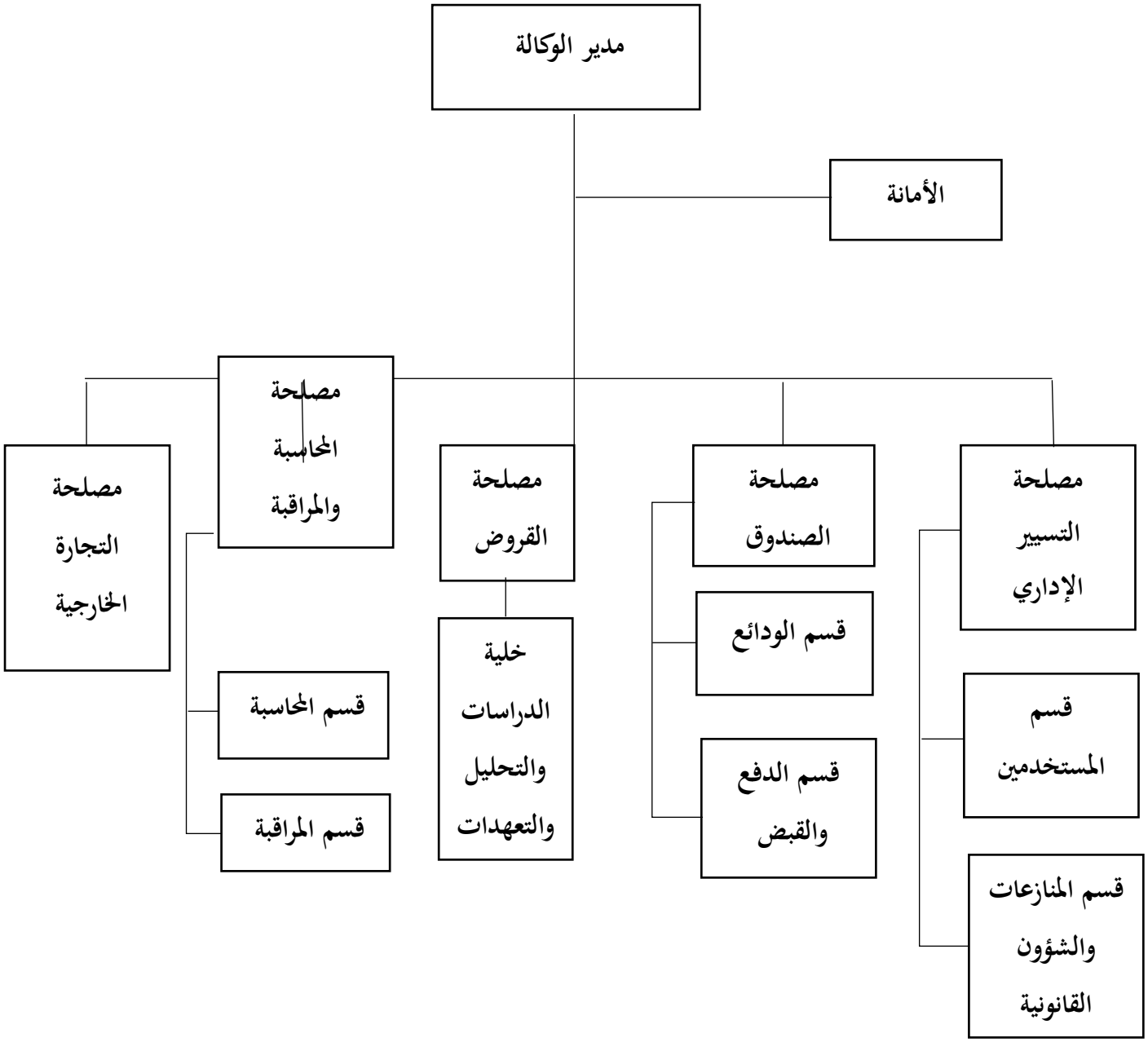
تتمثل الوظائف الأساسية لوكالة القرض الشعبي الجزائري في:

- تقديم قروض للحرفيين، قطاعات السياحة والصيد، التعاونيات غير الفلاحية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى إقراض أصحاب المهن الحرة وقطاع المياه والري؛
- تقديم القروض وسلفيات لقاء سندات عامة إلى الغدارات المحلية وتمويل الدولة، الولاية، البلدية، الشركات الوطنية؛
- تقديم القروض للأفراد؛
- جمع الودائع وتحويل العملات؛
- القيام بعمليات البناء والتشييد من خلال قروض متوسطة وطويلة الأجل.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة

بعد التطرق إلى الوظائف يمكن إعطاء نظرة شاملة حول الهيكل التنظيمي للبنك.

الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات المؤسسة

ومن خلال هذا الهيكل سنتطرق إلى شرح كل مصلحة في البنك:

- **مصلحة الصندوق**: تقوم بالوظائف التالية:
  - التحصيلات بأنواعها؛
  - عمليات السحب والدفع؛
  - عمليات التحويلات المالية؛
  - عمليات المقاصة والمحفظة.
- **مصلحة القروض**: تقوم بالمهام التالية:
  - دراسة القروض وتحليلها؛
  - المتابعة الإدارية والقضائية للقروض البنكية.
- **مصلحة التجارة الخارجية**: تقوم بالوظائف التالية:
  - التحويلات بالعملة الصعبة؛
  - عمليات التجارة الخارجية من تصدير واستراد؛
  - تسيير القروض الخارجية.
- **مصلحة الإدارة**: تؤدي لمهام التالية:
  - توفير متطلبات المستخدمين؛
  - القيام بكل العمليات اتجاه مصلحة الضرائب والمصالح الاجتماعية؛
  - تسيير موارد الوكالة.
- **مصلحة المراقبة**: وظيفتها مراقبة العمليات التي تقوم بها المصالح الأخرى يومية ودقيقة، إضافة إلى السكرتارية والمدير

المطلب الثالث: القروض والموارد المقدمة من طرف الوكالة

انطلاقا من الوظائف والهيكل التنظيمي، سنتطرق القروض والموارد المقدمة

الفرع الأول: أنواع القروض المقدمة من طرف الوكالة

تتمثل هذه التصنيفات في:

أولا: تصنيف القروض من حيث المدة

وتقسم إلى:

1. **قروض قصيرة الأجل**: يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري قروض قصيرة الأجل، وهي عبارة عن قروض مقدمة لمدة أقل من خمس سنوات.
2. **قروض متوسطة الأجل**: وهي عبارة عن قروض تتراوح مدتها من خمس إلى سبعة سنوات

ثانيا: تصنيف القروض حسب طبيعة القرض

وتشمل:

1. **القروض العقارية:** وهي عبارة عن قروض طويلة الأجل موجهة للسكنات، وتنقسم إلى:
   - قروض لبناء السكن
   - قروض لشراء مسكن قديم
   - قروض لشراء مسكن جديد
   - قروض لترميم سكن
2. **القروض الاستثمارية:** هي قروض متوسطة الأجل لا تزيد مدتها عن سبع سنوات ولا تقل عن خمس سنوات، وتنقسم إلى:
   - قروض استثمارية للخواص
   - قروض استثمارية عن طريق الصندوق الوطني للتأمين على البطالة للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 25 سنة إلى 55 سنة.
   - قروض استثمارية عن طريق الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18سنة إلى 35 سنة

   وهي تتضمن:

   – قروض للشباب ذوي المشاريع (ANSEJ)

   – قروض متوسطة المدى لذوي المشاريع الحرة (CNAC) فيها تكون مدة القرض من 5 إلى 7 سنوات

   ➢ قروض استثمارية التي تمنح عن طريق الوكالة الوطنية لدعم القرض المصغر هي قروض لا تزيد قيمتها عن 40000.00 دينار جزائري.

حيث تقوم الدولة من خلال هذه الصناديق بالمساهمة في تمويل المشاريع عن طريق قروض بنسبة تتراوح من 20 %إلى 25 % من قيمة المشروع للمستثمر، هو قروض بدون فوائد، حيث يتم تمول المشروع بنسبة 70% عن طريق قرض بفائدة أما باقي المبلغ من قيمة المشروع، يساهم بها صاحب المشروع.

3. **السحب على المكشوف:** هو عبارة عن قرض استثماري يسمح للعميل أن يكون حسابه البنكي في فترة زمنية معينة سالبا، أي أن البنك يقدم للمستفيد رخصة تسمى(رخصة السحب على المكشوف) هذه الرخصة محددة المقدار والمدة.
4. **القروض الاستهلاكية:** هي عبارة عن قروض قصيرة الأجل تكون بغرض شراء سيارة سياحية، تقدم هذه القروض بضمان رهن السيارة التي قدم القرض بغرض شرائها.

الفرع الثاني: موارد القرض الشعبي الجزائري – وكالة بسكرة–

يعرض القرض الشعبي الجزائري أنواعا متقدمة من الإيداعات بهدف جذب أكبر عدد ممكن من المودعين وزيادة موارده

1. **الإيداعات (الودائع)**: عبارة عن الأموال التي توضع تحت تصرف البنك وتأخذه عدة أشكال يمكن أن نحصرها في:

- ودائع تحت الطلب:

– الحساب الجاري: يتلقى هذا الحساب كل العمليات الدفع والسحب والعمليات ذات الطابع التجاري يفتح للأشخاص الطبيعيين والمعنويين ويمكن أن يكون مدينا وهو لا يدر فوائد لصاحبه.

– حساب الشيكات: يعتبر هو الأخر جزء من وسائل الدفع يفتح للأشخاص الطبيعيين (خاصة الإجراء منهم) ويجري التعامل بهفي أي وقت دون إشعار مسبق للبنك وهو حساب جاري لا يقوم بالعمليات التجارية ولا يدر فوائد لصاحبه أما إذا استخدمه صاحبه في العمليات التجارية فإن البنك في حالة تنبهه للأمر يطالب من عميله فتح حساب جاري لان استخدام هذا الحساب لغرض المعاملات التجارية مخالف للقانون لأنه لا يخضع لمراقبة مصلحة الضرائب.

ويمكنه الاحتفاظ بحساب الشيكات إلى جانب الحساب الجاري شرط أن تستخدمها في حدود ما يسمح به القانون.

– دفتر الادخار البنكي: عبارة عن ودائع يمكن لصاحبها أن يسحب منها في أي وقت، ولكن طبيعة الأفراد تجعلهم لا يقبلون على السحب منها بشكل كبير لأنها على سعر السائد في السوق.

بلغت في بداية عام 2004، 4.5% للسنة ويفتح هذا الحساب للأشخاص الطبيعيين وهو حساب جاري قابل للدفع والسحب والتحويل

– ودائع لأجل: هي ودائع لا يمكن لصاحبها أن يسحب منها إلا بعد مرور مدة قصيرة معينة يتفق عليها مسبقا مع البنك وتفتح عليها فوائد متغيرة حسب المدة (4.5% كحد أدنى) سنويا وتنقسم إلى:

- ودائع لأجل على شكل حساب: هي تلك الأموال التي يكون المودع في غير حاجة إليها ويودعها في البنك وهنا بإمكانه السحب منها في أي وقت، غير أن طبيعة الأشخاص تجعلهم لا يقدمون على السحب منها وتتراوح مدة إيداع الأموال بين 3 أشهر و10 سنوات أما سعر الفائدة الممنوح عليها فهو يتغير بتغير مدة الإيداع والحد الأدنى لسعر الفائدة 4.5%.
- سندات الصندوق: هي المبالغ النقدية الزائدة عن حاجة الأفراد والتي تودع لدى البنك من أجل الاستفادة من عوائدها، وهنا يقوم البنك بتجميد قيمة هذه الودائع، ولا يمكن للعميل السحب منها إلا بعد مرور المدة المتفق عليها، ويكون الحد الأدنى لقيمة السند هو 11000 دج والحد الأقصى 5.5 ملايين دج، وتتراوح مدة تجميدها ما بين 3 أشهر و12 سنة وسعر فائدة متغير بتغير مدة التجميد وتعتبر هذه السندات سندات قابلة للتفاوض بمعنى أنه يمكن تطهيرها.

الفرع الثالث: الخدمات المصرفية للبنك

1. وتكون عن طريق منصةe-banking وهي منصة بنكية مطورة تجد بها الاطلاع على الرصيد والكشوف البنكية وطلب دفاتر الشيكات والاطلاع على اسعار العملات (le taux de change) والتحويلات البنكية من حساب الى حساب في نفس البنك او الى بنوك اخرى بالدينار الجزائري داخل الوطن. يتم الولوج إلى هاته المنصة عن طريق الرابط .e-bankinkcpa وهاته الخدمات بمقابل رمزي لتحفيز التعامل بها. وذلك بعد الامضاء على عقد بين الزبون الطالب لهاته الخدمة مع البنك. كما تعتبر من احدى التكنولوجيات الحديثة.
2. الا ان هاته المنصة لا يزال اتم تحديثها بصفة دورية بما يتناسب مع السوق البنكي والتكنولوجيا الحديثة للقطاع المصرفي
3. اما فيما يخص المدة الزمنية بين 2018 و2019 سجل تزايد والاقبال على هاته المنصة لمدى تسهيلها للعمليات وتجنب التنقل الا في الحالات الاستثنائية التي تستوجب حضور الزبون. الا انه يبقى جانب الوعي والثقافي للزبون في مدى اقباله على هاته الخدمة يختلف من فئة الى اخرى (موظفين. مدخرين. تجار. (ذوي المعاشات وهك الفئة الاقل استخداما لها وذلك راجع الى المستوى التعليمي العمر من شخص الى اخر) اما الفئات الاخرى فهي الاكثر اقبالا حسب احتياجاتهم

الفرع الرابع: أنواع البطاقات البنكية

في البنك توجد 3 انواع من البطاقات البنكية:

1. النوع الأول: خاص بالحسابات الجارية (خاص الموظفين)

- بطاقة كلاسيكية وهي ذات السقف المحدد ب 80% من الاجر، على ان لا يتجاوز 75000 دج وهذا المبلغ يسحب لمدة شهر وليس يومي. ولها خاصية الدفع عبر جهاز TPE بمبلغ 20000 شهري
- بطاقة ذهبية وهي ذات السقف المحدد ب 80% من الاجر، على ان لا يتجاوز 200.000 دج وهذا المبلغ يسحب لمدة شهر وليس يومي. ولها خاصية الدفع عبر جهاز TPE بمبلغ 40000 شهري

2. النوع الثاني: خاص بالحسابات الجارية التجارة (خاص بالتجار)

- بطاقة كلاسيكية اسمهاCORPORATE وهي ذات السقف المحدد ب 50.000، وهذا المبلغ يسحب لمدة شهر وليس يومي. ولها خاصية الدفع عبر جهاز TPE بمبلغ 300.000 شهري
- بطاقة ذهبية(CORPORAT+) وهي ذات السقف المحدد ب 80000، وهذا المبلغ يسحب لمدة شهر وليس يومي . ولها خاصية الدفع عبر جهاز TPE بمبلغ 1.200.000دج شهري.
- بطاقة الفيزا كارت تنقسم إلى قسمين كلاسيكية وذهبية تنشأ للحسابات الخاصة بالعملة الصعبة أورو والدولار الكلاسيكية تمكنك من سحب 400 اور في اليوم والدفع عبر الجهاز الالكتروني TPE 200اورو في اليوم اما البطاقة الذهبية تمكنك من سحب 500 اورو في اليوم وال دفع 900 اورو في اليوم

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

نستعرض من خلال هذا المبحث أهم الخطوات والإجراءات التي تم الاعتماد عليها من خلال توضيح المنهج المتبع، مجتمع وعينة الدراسة، ومختلف الأدوات الاحصائية المستعملة، ومن ثم القيام بتحليل بيانات ونتائج الدراسة، ومدى صدق وثبات الاستبانة المدروسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى مجتمع وعينة الدراسة للدراسة الميدانية.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة، تتناول هذه الدراسة موضوع " **الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته في تحسين الأداء المالي**"، وقد شمل المجتمع الكلي لهذه الدراسة الموظفين العاملين (رؤساء ومرؤوسين) ببنك القرض الشعبي الجزائري –ولاية بسكرة–

الفرع الثاني: *عينة الدراسة*

ونظرا لمعطيات الدراسة فقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة التي يمكن الاعتماد عليها للتوصل إلى النتائج المطلوبة واختبار الفرضيات، حيث قدر حجمها في الدراسة بـ 40 فردا، نظر لضيق الوقت وزيادة تكاليف الدراسة، فقد تم الاعتماد على العينة التمثيلية بدل العينة العشوائية البسيطة لغرض تسهيل مجريات هذه الدراسة التطبيقية، فقد تم توزيع 40 استبيان عبر الزيارات الميدانية، استردت منها 30 فقط صالحة للإجابة.

الفرع الثالث: وصف خصائص عينة الدراسة

لقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، حيث تضمن الاستبيان سبعة أسئلة حول البيانات الشخصية لعينة الدراسة وهي كما يلي: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الوظيفةالخبرة المهنية، مدى استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والجداول أدناه توضح نتائج التحليل الخاصة بأفراد عينة الدراسة.

أولا: وصف وتحليل خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

تم تقسيم متغير الجنس إلى قسمين الذكور والإناث، وتوزيع أفراد العينة الإحصائية حسب هذا المتغير يوضحه الجدول أدناه.

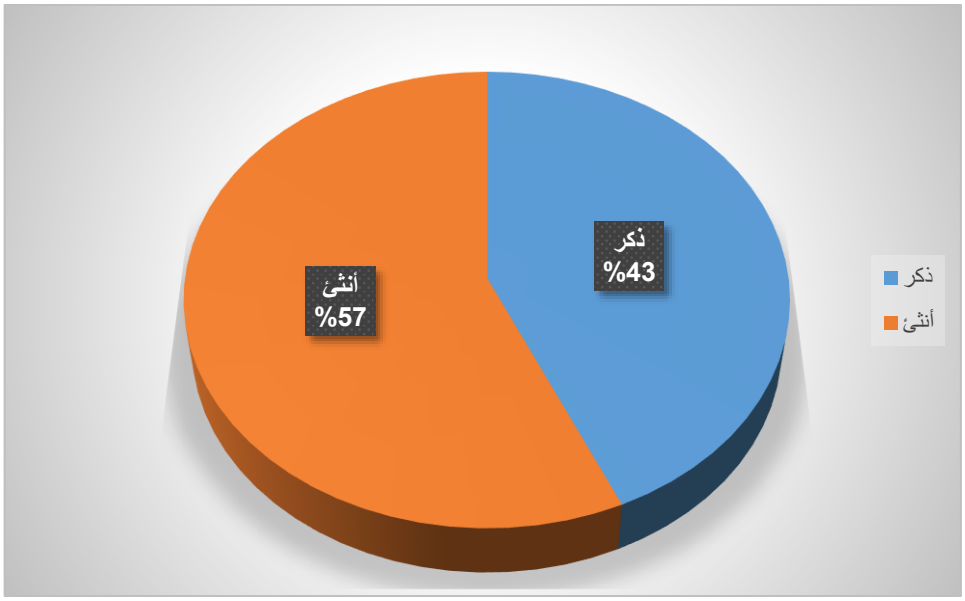
الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة الاحصائية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	**13**	**% 43,3**
أنثى	**17**	**% 56,7**
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

أما الشكل الآتي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، والذي تم إعداده من طرف الطلبة بالاعتماد على برنامج EXCEL

الشكل رقم 06: توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج EXCEL

التحليل:

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن عدد الذكور بلغ **13** فرد أي ما نسبته **43,3 %** في حين بلغ عدد الإناث **17**فرد أي ما نسبته **56,7 %**، حيث نلاحظ ان هناك سيطرة أنثوية من ناحية مناصب العمل لبنك القرض الشعبي لولاية بسكرة.

ثانيا: وصف وتحليل خصائص عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

تم تقسيم متغير الفئة العمرية إلى أربع فئات، وتوزيع أفراد العينة الاحصائية حسب هذا المتغير يوضحه الجدول والشكل أدناه.

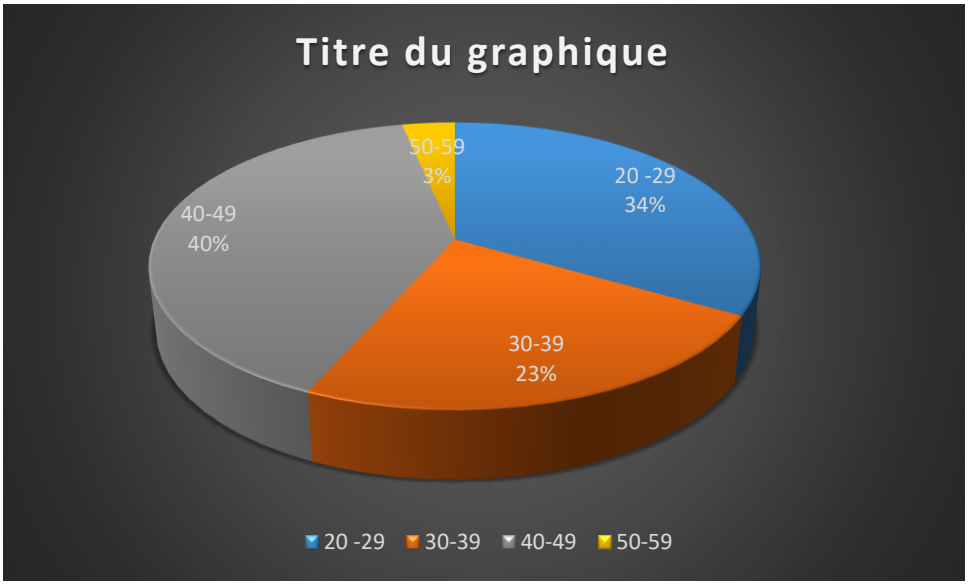
الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة الاحصائية حسب متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 29 سنة	10	**% 33,3**
من 30 إلى 39 سنة	7	**% 23,3**
من 40 إلى 49 سنة	21	**% 40,0**
من 50 إلى سنة 59	1	**% 3,3**
من 60 فأكثر	0	**% 0**
المجموع	30	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

أما الشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر والذي تم إعداده من طرف الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

الشكل رقم 07: توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج EXCEL

التحليل:

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن توزيع النسب حسب متغير الفئة العمرية لأفراد عينة الدراسة كانت متنوعة مما يدل ويظهر وجود خبرات متنوعة، وهذا يخدم اهداف الدراسة.

ثالثا: وصف وتحليل خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

تم تقسيم متغير المؤهل العلمي إلى خمس فئات، وتوزيع أفراد العينة الاحصائية حسب هذا المتغير يوضحه الجدول والشكل أدناه.

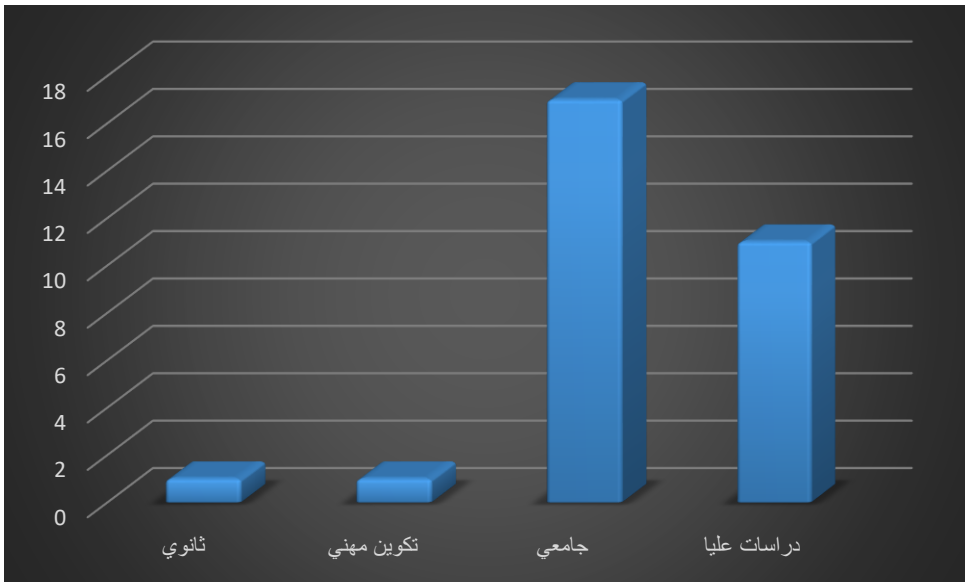
الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة الاحصائية حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	1	**3,3%**
تكوين مهني	1	**3,3%**
جامعي	17	**56,7%**
دراسات عليا	11	**36,7%**
شهادة أخرى	0	**0%**
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

أما الشكل الآتي يوضح توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير المؤهل العلمي، والذي تم إعداده من طرف الطالبين بالاعتماد على برنامج EXCEL

الشكل رقم 08: توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج EXCEL

التحليل:

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ ان الفئة الجامعية من العمال قد احتلت أكبر نسبة في العينة، وهذا يدل على اتسام اغلب الأجوبة بالموضوعية.

رابعا: وصف خصائص عينة الدراسة حسب الوظيفة

تم تقسيم متغير المهنة إلى ثماني فئات، أما توزيع أفراد العينة الاحصائية حسب هذا المتغير يوضحه الجدول أدناه.

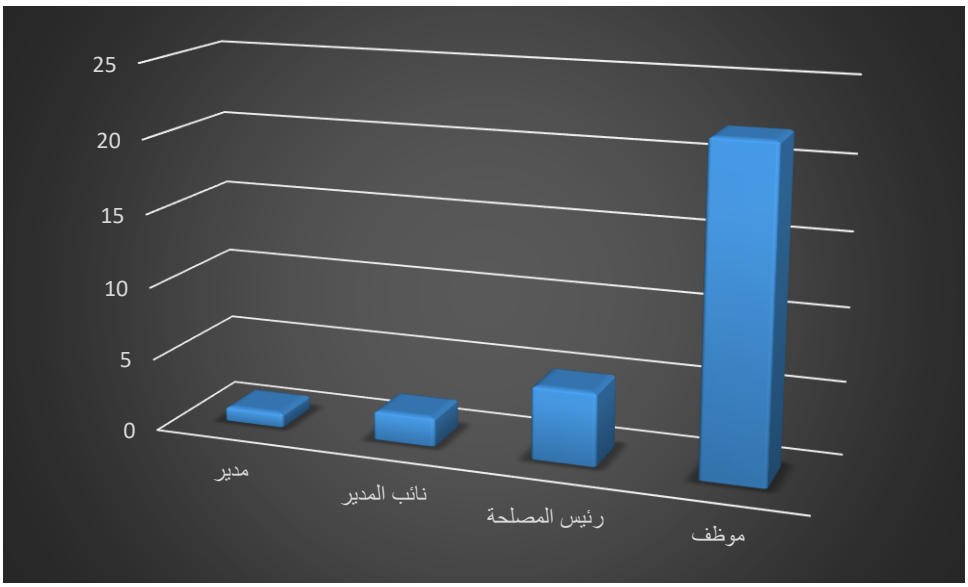
الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
مدير	01	**3,3%**
نائب المدير	02	**6,7%**
رئيس مصلحة	05	**16,7%**
موظف	22	**73,3%**
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

كما هذا يشير الشكل إلى توزيع أفراد العينة الإحصائية باستخدام برنامج EXCEl

الشكل رقم 09: توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج EXCEL

التحليل:

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه ان اعلى نسبة سجلت هي لدى الموظفين، مما يدل على صحة وشفافية الاستبيان.

سادسا: وصف خصائص عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية:

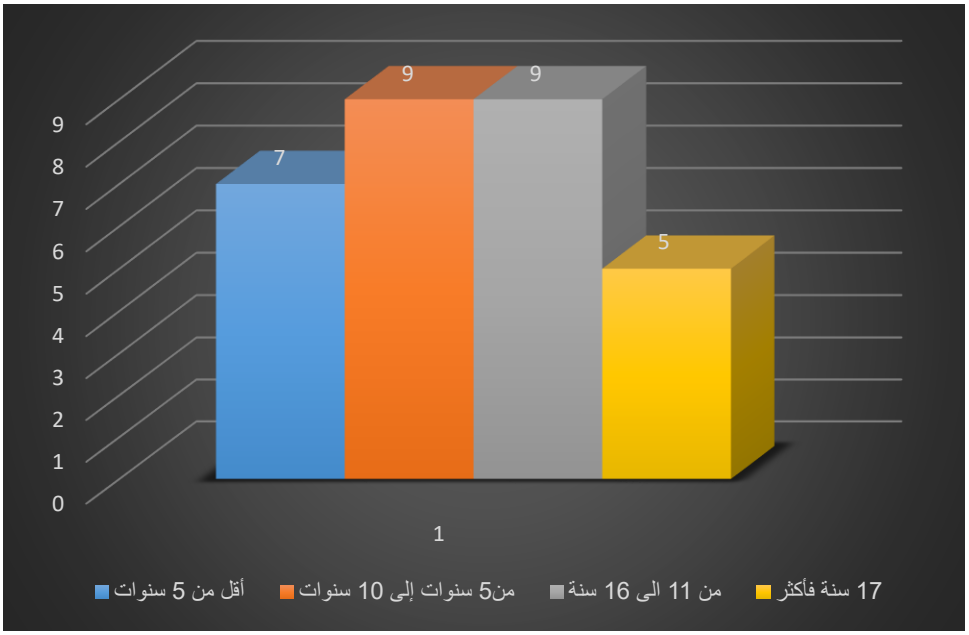
تم تقسيم متغير الخبرة المهنية إلى أربع فئات، أما توزيع أفراد العينة الاحصائية حسب هذا المتغير يوضحه الجدول أدناه.

الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة الاحصائية حسب متغير الخبرة المهنية.

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	7	**23,3%**
من 5 إلى 10 سنوات	9	**30,00%**
من 11 إلى16 سنة	9	**30,00%**
أكثرمن17 سنة	5	**16,7%**
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

الشكل رقم 10: توزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج EXCEL

التحليل:

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه انه يوجد تساوي بين سنوات الخبرة المهنية من" 5سنوات الى 10"، أي ان افراد العينة يتمتعون بخبرة عالية تتوافق مع أعمارهم وطبيعة المناصب العملية التي يشغلونها، مما يجعلهم قادرين على تكوين آراء إيجابية او سلبية أكثر دقة في اتجاه موضوع الدراسة.

المطلب الثاني: منهج الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء موضوع الدراسة

الفرع الأول: المنهج المستخدم

يمكن اعتبار منهج الدراسة بأنه الطريقة التي تتتبع الباحث خطاها، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة الدراسة، إضافة إلى أنه العلم الذي يعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية، وبما أن الدراسة تسعى للوصول إلى معرفة " **دور الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقتها في تحسين الأداء المالي** "، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي وهذا يتوافق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، حيث أن المنهج الوصفي التحليلي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والمجلات وغيرها من المواد التي يثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف الدراسة.

إن الدراسة ستعتمد على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة، ولأن المنهج الوصفي التحليلي يناسب موضوع هذه الدراسة، حيث يصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها كيفا وكما، ومن ثم استخلاص النتائج وتقييمها واختبار فرضيات الدراسة بهدف التوصل إلى توصيات واضحة وعملية.

الفرع الثاني: مصادر وأساليب جمع البيانات

أولا: المصادر الثانوية: تم الحصول على المعلومات من خلال الكتب، والمراجع العربية والأجنبية، والدوريات والمقالات، والنشريات التي لها علاقة بموضوع البحث، والأبحاث والدراسات السابقة، والأطروحات، ورسائل الماجستير بالإضافة إلى مواقع الأنترنت المختلفة.

ثانيا: المصادر الرئيسية: تم الحصول على البيانات من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة من مجتمع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائيV22
(Statistical Package Sciences Social For) .وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ، ومؤشرات تدعم موضوع البحث الذي قمنا به

الفرع الثالث: تصميم الاستبانة

يعتبر الاستبيان أحد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على اتجاهاتهم، وتأتي أهمية الاستبيان كأداة لجمع المعلومات بالرغم مما يتعرض له من انتقادات من أنه اقتصادي في الجهد والوقت إذا ما قورن بالمقابلة والملاحظة، فالاستبيان يتألف من استمارة تحتوي على مجموعة من الفقرات يقوم كل مشارك بالإجابة عليها بنفسه دون مساعدة أو تدخل من أحد.

حيث تم وضع مجموعة من الفقرات فيما يخص متغيرات الدراسة لغرض استنتاج مدى فهم عينة الدراسة لدور الرقمنة في البنوك وعلاقتها في تحسين الأداء المالي، وإذا كان هناك علاقة بينهما وتم تجزئة الاستبيان الى أربعة اجزاء كما يلي:

- الجزء الأول: ويضم البيانات الشخصية لأفر اد العينة من (الجنس، السن، الأقدمية في العمل،الدرجة العلمية، الوظيفة).
- الجزء الثاني: ويضم 16 فقرة وزعت على أربع محاور.
- المحور الأول: يتعلق بعلاقة الرقمنة في تحسين التوازن المالي والسيولة في البنكيتكون من04 فقرات.
- المحور الثاني: يتعلق بعلاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية للبنك يتكون من 04 فقرات.
- المحور الثالث: يتعلق بعلاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار يتكون من 04 فقرات.
- المحور الرابع: يتعلق بعلاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي.

وللإجابة على أجزاء الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت كمايلي:

الجدول رقم07: درجات سلم ليكارت الثلاثي المستخدمة في الدراسة

الاستجابة	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

وتم اختيار مقياس "ليكارت" الثلاثي لسهولة فهمه وتوازن درجاته كأداة الدراسة للإجابة على فقرات الاستبيان، تم احتساب المدى بـ 3-1=2، ومن ثم تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على حلول الخلية الصحيح أي 0.66 =2/3، بعد ذلك ثم إضافة القيمة إلى أقل قيمة المقياس (الواحد الصحيح) ذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية.

ليصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 08: مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي)

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 2.34 الى 3	**موافق**
من 1.67الى 2.33	**محايد**
من 1 الى 1.66	**غير موافق**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

الفرع الرابع: *الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة*

تم القيام بتفريغ وتحليل الاستبانة بالاستعانة ببرمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، إذ تم العمل بالإصدار الثاني والعشرين (SPSSV22) (Statistical Package for the Social Sciences)، وسوف يتم استخدام الاختبارات الإحصائية العلمية، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية؛
- المتوسط الحسابي؛
- الانحراف المعياري؛
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach de Alpha) لقياس ثبات فقرات الاستبيان؛
- معامل الارتباط(بيرسون)؛

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان

يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه للتأكد من صدق الاستبيان، وسيتم التطرق في هذا المطلب إلى طريقة تحضير الاستبيان، ثبات أداة الدراسة، وصدق المقياس باستخدام مصفوفة الارتباط.

الفرع الأول: طريقة تحضير الاستبيان

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات حول موضوع الدراسة حيث مرة عملية تحظيره بعدة مراحل تمثلت فيما يلي:

- تم اعداد وتصميم عبارات الأسئلة بأسلوب واضح وبسيط بحيث تكون قابلة للفهم بالنسبة لجميع المستجوبين؛
- عرض الاستبيان لعملية التحكيم من قبل الأستاذ المشرف؛
- عرض الاستبيان من قبل ثلاثة أساتذة محكمين، وذلك من أجل التأكد من سلامته وصحة بناءه وصياغة الأسئلة، لتفادي الأخطاء الواردة؛

- القيام بتعديل وتصحيح الأسئلة على ضوء الملاحظات الواردة والتوصيات المقدمة من الأستاذ المشرف والأساتذة المحكمين وذلك تمهيدا لصياغة الاستبيان بالشكل الصحيح والنهائي؛
- القيام بتوزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة

يستخدم معامل (ألفا كرونباخ–Alpha de Cronbach) لقياس مدى ثبات أداة الدراسة، يعتبر هذا المعامل من أهم مقاييس الثبات، فهو يربط ثبات الاستبيان بثبات بنوده، والنسبة الإحصائية المقبولة له هي 60%، ويعبر عنه بالصيغة:

$$\boldsymbol{a = n\frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum_i vi}{vt}\right)}$$

حيث:

n: عدد فقرات الاستبيان.

Vt : التباين الكلي للاستبيان.

Vi: تباين نتيجة الفقرات.

بعد عرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة المحكمين لغرض تقييمها، وتصحيح الأخطاء، تم القيام بقياس ثبات أداة الدراسة من خلال معامل (ألفا كرونباخ) –Alpha de Cronbach وتعد نسبة 60 % مقبولة إحصائيا، ويلاحظ من الجدول رقم (17)أن نسبة معامل الثبات لفقرات الاستبيان كانت أعلى بكثير من هذه النسبة حيث بلغت 80.1% مما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية، إن زيادة قيمة معامل (Alpha de Cronbach) تعني زيادة ثبات البيانات مما ينعكس على نتائج العينة لمجتمع الدراسة، وتعني نسبة ثبات الدراسة 80.1% أنه إذا أعيد توزيع الاستبيان على نفس العينة فإن نسبة 80.1% سيعيدون نفس إجاباتهم الأولى.

كما يمكن حساب معامل الصدق (The validity)عن طريق حساب جذر معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronobach هذا المعامل يقيس فيما إذا كان الاستبيان يقيس فعلا ما وضع لقياسه، ويلاحظ أن النسبة كانت كبيرة من النسبة المعتمدة إحصائيا حيث بلغت 89.4 % الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة.

الجدول رقم 09: نتائج اختبار ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لقياس ثبات الاستبانة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
علاقة الرقمنة في تحسين التوان المالي والسيولة في البنك	04	0.793
علاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية للبنك	04	0.793
علاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار	04	0.793
علاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي	04	0.697
الإجمالي	16	0.684

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

الفرع الثالث: صدق المقياس (الاتساق الداخلي) باستخدام مصفوفة الارتباط (حساب معامل الارتباط **Corrélation** بين محاور الدراسة)

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي اليه هذه الفقرة، وقد قام الطالبان **بحساب الاتساق الداخلي** للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (اختبار بيرسون Corrélation de Person) لاتساق فقرات الدراسة بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور التابعة له، للتأكد من صدق أداة الدراسة لعينة الدراسة البالغة 30فردا، فإذا كان معامل الارتباط معنويا وكبيرا، يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي، علما أنه يمكن تقييم معامل الارتباط كما يلي:

$0.3 > R > -0.3$ **العلاقة ضعيفة**

$0.3 \leq R \leq 0.7$ أو $-0.3 \geq R > -0.7$ **العلاقة متوسطة، مقبولة**

$0.7 \leq R \leq 1.0$ أو $-0.7 \geq R \geq -1.0$ **العلاقة قوية**

كما تعتبر علاقة الارتباط قوية إحصائيا، إذا كان مستوى الدلالة الإحصائي المرافق لمعامل الارتباط صغير(أقل أو يساوي0.05)أما إشارة معامل الارتباط فإذا كانت موجبة فان العلاقة طردية، وإذا كانت سالبة فان العلاقة عكسية.

أولا: هيكل نموذج الدراسة:

من أجل تحليل مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي على المراجعة الداخلية تم القيام ببناء واختبار نموذج للدراسة. يوضح العلاقة بين المراجعة الداخلية متغير تابع وتكنولوجيا المعلومات وعملية الرقمنة كمتغير مستقل، ويمكن من اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية للدراسة.

ثانيا: صياغة نموذج الدراسة:

يظهر نموذج الدراسة على شكل معادلة الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

$$Y_i = a + bX_1$$

Y_i : يمثل قيمة المتغير التابع

a: يمثل ثابت الانحدار

b: يمثل معامل الانحدار للمتغير المستقل

X_i: يمثل قيمة المتغير المستقل (المراجعة الداخلية)

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات

بعد تبويب وتفريغ البيانات في الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائيا تمكنت الدراسة من الوصول إلى مجموعة من الحقائق التي ساهمت في الإجابة على تساؤلات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل محاور الاستبانة:

يمكن تلخيص النتائج المتحصل عليها الخاصة بالمتغيرات (المحاور الثلاثة) في الجدول التالي:

المحور الأول: علاقة الرقمنة في تحسين التوازن المالي والسيولة في البنك

الجدول رقم 10: المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين التوازن المالي والسيولة في البنك.

الرقم	البيان	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %			
01	يسعى البنك لمواكبة التطورات العالمية من حيث استعمال التكنولوجيا	22	73.3%	4	13.3%	4	13.3%	1.40	0.724	موافق
02	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا الرقمية (المعلومات والاتصال).	18	60%	7	23.3%	5	16.7%	1.57	0.774	موافق
03	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى نظام الرقمنة او الإدارة الرقمية.	17	56.7%	7	23.3%	6	20%	1.63	0.809	موافق
04	تساهم الرقمنة في زيادة استعمال التطبيقات الالكترونية مما تساهم في تحسين التوازن المالي للبنك.	18	60%	7	23.3%	5	16.7%	1.57	0.774	موافق
	نتيجة المحور الأول: (علاقة الرقمنة في تحسين التوازن المالي والسيولة في البنك)							1.4833	0.675	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

التحليل:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ ان محور علاقة الرقمنة في تحسين التوازن المالي للبنك حاز على أهمية نسبية مرتفعة حيث كانت نسبة المتوسط الحسابي (1.4833) عند انحراف معياري (0.675) وعليه فإن هذا المحور يشير الى نسبة قبول مرتفع.

حيث جاءت العبارة الأولى في الترتيب الأول في نسبة المتوسط الحسابي ب(1.40) عند انحراف معياري(0.724) وبنسبة موافق تقدر ب(73.3%) حيث يدل ان البنك يسعى الى مواكبة التطورات التكنلوجية العالمية.

جاءت العبارة الثانية والرابعة في الترتيب الثاني بنسبة المتوسط الحسابي ب(1.57) عند انحراف معياري(0.774) وبنسبة موافق تقدر ب(60%)حيث يدل ان البنك يملك بنية تحتية متطورة لتكنلوجيا الرقمية، اما بالنسبة للعبارة الرابعة فإنه يتوافق مع ان الرقمنة تساهم في زيادة استعمال التطبيقات الإلكترونية والذي بدوره يساهم في تحسين التوازن المالي للبنك.

جاءت العبارة الثالثة في الترتيب الثالث بنسبة متوسط حسابي ب(1.63) عند انحراف معياري(0.809) وبنسبة موافق تقدر ب(56.7%) حيث يرى البنك بأنه رغم اعتماده على الرقمنة إلا انه لا يمكنه الاستغناء عن بعض المعاملات الورقية.

المحور الثاني: علاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية للبنك

الجدول رقم11: المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية في البنك.

الرقم	البيان	موافق		محايد		غيرموافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %			
01	تساهم الرقمنة في تخفيض التكاليف المتعلقة بالمعاملات المالية (سحب، تحويل دفع) مما يسهل أداء السيولة لدى البنك.	27	90%	1	3.3%	2%	6.7%	1.17	0.531	موافق
02	تسعى الرقمنة إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة والكفاءة والفعالية	21	70%	7	23.3	2	6.7	1.37	0.615	موافق
03	تساهم الرقمنة في تحسين الأداء المالي لدى البنك بالنسبة للمعاملات المالية (السيولة البنكية)	20	66.7%	8	26.7%	2	6.7%	1.40	0.621	موافق

04	يحافظ البنك على مستوى جيد من الربحية بالرغم من ارتفاع نسبة الديون العاملة	18	60%	8	26.7%	4	13.3%	1.53	0.73	موافق
	نتيجة المحور الثاني: (علاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية للبنك)							1.35	0.51	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

التحليل:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ ان محور علاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية للبنك حاز على أهمية نسبية متوافقة حيث كانت نسبة المتوسط الحسابي (1.35) عند انحراف معياري (0.51) وعليه فإن هذا المحور يشير الى نسبة قبول مرتفع.

حيث جاءت العبارة الأولى في الترتيب الأول في نسبة المتوسط الحسابي ب(1.17) عند انحراف معياري(0.531) وبنسبة موافق تقدر ب(90%) حيث يدل ان الرقمنة في البنك تساهم بشكل كبير تخفيض التكاليف المتعلقة بالمعاملات المالية لتحسين اداءها.

وجاءت العبارة الثانية في الترتيب الثاني بنسبة المتوسط الحسابي ب(1.37) عند انحراف معياري(0.615) وبنسبة موافق تقدر ب(70%)حيث يدل ان الرقمنة تسعى لتقديم الى تقديم خدمات تتسم بالجودة والكفاءة والفعالية، اما بالنسبة للعبارة الثالثة التي كان متوسطها الحسابي يقدر ب(1.40) عند انحراف معياري(0.621) وبنسبة موافق(66.7%) حيث يدل أن مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء بالنسبة للسيولة المالية للبنك.

جاءت العبارة الرابعة في الترتيب الثالث بنسبة متوسط حسابي ب(1.53) عند انحراف معياري(0.73) وبنسبة موافق تقدر ب(60%) حيث يرى البنك انه يحافظ على مستوى جيد من الربحية بمساهمة الرقمنة.

المحور الثالث: علاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار

الجدول رقم12: المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار في البنك.

الرقم	البيان	موافق		محايد		غيرموافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %			
01	تساهم عملية الرقمنة في إجراء اختبارات معيارية للملائمة الائتمانية للعملاء قبل منح القروض.	27	90%	1	3.3	2	6.7%	1.13	0.346	موافق
02	تعمل دائرة المخاطر	26	86.7%	4	13.3	0	0%	1.13	0.346	موافق

	على تأكد الالتزام باللوائح القانونية المتعلقة بالأنشطة المصرفية ووضع نظام شامل لمراقبة هذه الأنشطة بمساهمة الرقمنة.									
03	تساعد الرقمنة في إعداد تصنيف الأصول وفقا لدرجات المخاطرة والتي تعتبر من أبرز الأساليب المتبعة في إدارة مخاطر الاستثمار.	25	83.3%	5	16%	0	0%	1.17	0.379	موافق
04	يتيح النظام الرقمي للبنك للقائمين على دائرة الائتمان تسعيرة بناء على المخاطر.	24	80%	6	20%	0	0%	1.20	0.407	موافق
	نتيجة المحور الثالث:(علاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار)							1.16	0.330	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

التحليل:

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه ان محور علاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار حاز على أهمية نسبية مرتفعة قدر متوسطها الحسابي ب(1.16) وانحراف معياري(0,33) وان دل هذا المؤشر فأنه يدل على الموافقة على ان الرقمنة تساهم بشكل كبير في تقليل مخاطر الاستثمار.

جاءت عبارات هذا المحور بالترتيب التنازلي حسب مركزها فكانت العبارة الأولى قد حازت على نسبة موافق (90%)على ان الرقمنة تساهم في إجراء اختبارات معيارية للملائمة الائتمانية قبل منح القروض البنكية، اما بالنسبة للعبارة الثانية حازت على نسبة توافق(86.7%) على انه تعمل دائرة المخاطر على تأكد الالتزام باللوائح القانونية المتعلقة بالأنشطة المصرفية ووضع نظام شامل لمراقبة هذه الأنشطة بمساهمة الرقمنة.

اما بالنسبة للعبارة الثالثة والرابعة فكانتا متقاربتان بالتوافق بنسبة(83.3%) و(80%) على التوالي، فكانت موافقة عبارة تساعد الرقمنة في إعداد تصنيف الأصول وفقا لدرجات المخاطرة والتي تعتبر من أبرز الأساليب المتبعة في إدارة مخاطر الاستثمار وعبارة

يتيح النظام الرقمي للبنك للقائمين على دائرة الائتمان تسعيرة بناء على المخاطر ومنه نستنتج ان الرقمنة تساهم في تقليل مخاطر الاستثمار من حيث استعمال الأصول ودائرة الائتمان.

المحور الرابع: علاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي

الجدول رقم 13: المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي في البنك.

الرقم	البيان	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %			
01	تساهم الرقمنة في تسهيل عملية السحب الإلكتروني مما يساهم في تحسين الخدمة المالية للبنك.	30	100%	0	0%	0	0%			موافق
02	تتدخل الرقمنة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ودعمها عن طريق توفير المعلومات بدقة وسرعة.	27	90%	3	10%	0	0%	1.10	0.305	موافق
03	تحسين الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة، يعتبر من مبادئ تقريب الإدارة من المواطن.	28	93.3%	2	6.7%	0	0%	1.07	0.25	موافق
04	تساهم مؤسسة SATIM بتطوير تكنولوجيا البنوك وعصرنتها مما يساهم في تعزيز الميزة التنافسية التي تساعد في تحسين الأداء المالي خاصة.	20	66.7%	10	33.3	0	0%	1.33	0.479	موافق
	نتيجة المحور الرابع (علاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي)							1.16	0.23	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

التحليل:

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن محور علاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي حاز على أهمية نسبية مرتفعة قدر متوسطها الحسابي ب(1.16) وانحراف معياري(0,23) وان دل هذا المؤشر فأنه يدل على الموافقة على أن الرقمنة تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء المالي للبنك.

حيث احتلت العبارة الأولى المركز الأول بأعلى نسبة موافقة(100%) حيث نستنتج أن الرقمنة تساهم في تحسين الأداء المالي للبنك من ناحية السحب الإلكتروني الذي بدوره يسهل الخدمة المالية للبنك، اما بالنسبة للعبارة الثالثة التي كانت الوصيف بنسبة موافقة (93.3%) وهذا ما يدل على ان في البنك جميع المواطنين يحصلون على نفس الفرص في تقديم الخدمات لهم وكذلك تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باستعمال التقنيات الرقمية الحديثة يعتبر من مبادئ تقريب الإدارة للمواطن.

أما بالنسبة للعبارة الثانية التي كانت في المركز الثالث قدر توافقها(90%) حيث أن الرقمنة تتدخل في عملية اتخاذ القرارات الإدارية من ناحية توفير المعلومات بدقة وسرعة، وجاء في المركز الرابع نسبة موافق مقبول ب (66.7%) حيث يرى انه تساهم مؤسسة SATIM التي تعمل على تطوير تكنولوجيا البنوك والتي بدورها تعزز القيمة التنافسية بين البنوك.

المطلب الثاني: اختبار وصدق فرضيات الدراسة

قبل اختبار فرضيات الدراسة على الباحث التأكد ما إذا كانت متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي كأحد الشروط الهامة التي تعتمد عليها أغلب الاختبارات المعلمية، وقد تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاثبات الفرضيات، والنتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم 14: يوضح العلاقة بين محاور الدراسة بمعاملالارتباط بيرسون Person Corrélation

		X1	X2	X3	X4	X
X1	معامل بيرسون	1	,367*	-0,026	-0,355	,646**
	Sig. (مستوى المعنوية)		0,046	0,893	0,054	0,000
	N	30	30	30	30	30
X2	معامل بيرسون	,367*	1	0,102	-0,281	0,119
	Sig. (مستوى المعنوية)	0,046		0,591	0,132	0,533
	N	30	30	30	30	30
X3	معامل بيرسون	-0,026	0,102	1	-0,036	0,047
	Sig. (مستوى المعنوية)	0,893	0,591		0,849	0,805
	N	30	30	30	30	30
X4	معامل بيرسون	-0,355	-0,281	-0,036	1	0,357
	Sig. (مستوى المعنوية)	0,054	0,132	0,849		0,053
	N	30	30	30	30	30
X	معامل بيرسون	,646**	0,119	0,047	0,357	1

	Sig. (مستوى المعنوية)	0,000	0,533	0,805	0,053	
	عدد افراد العينة	30	30	30	30	30

لإثبات صحة الفرضيات تم التوصل الى:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة والسيولة والتوازن المالي في البنوك.

H^o: لا يوجد علاقة بين الرقمنة والسيولة والتوازن المالي.

H_1: يوجد علاقة بين الرقمنة والسيولة والتوازن المالي.

على المستوى الكلي:

فإن علاقة الارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع بلغت 0,64 بمستوى معنوية 0,000 وبذلك توكد النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية بين الرقمنة والسيولة والتوازن المالي.

الفرضية الثانية:لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة والمردودية المالية.

H^o: لا يوجد علاقة بين الرقمنة والمردودية المالية.

H_1: يوجد علاقة بين الرقمنة والمردودية المالية.

على المستوى الكلي:

فإن علاقة الارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع بلغت 0,367 بمستوى معنوية 0,000 وبذلك توكد النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية مقبولة بين الرقمنة والسيولة والتوازن المالي.

الفرضية الثالثة:لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتقليل مخاطر الاستثمار.

H^o: لا يوجد علاقة بين الرقمنة وتقليل مخاطر الاستثمار.

H_1: يوجد علاقة بين الرقمنة وتقليل مخاطر الاستثمار.

على المستوى الكلي:

فإن علاقة الارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع بلغت 1 بمستوى معنوية0,000 وبذلك توكد النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية بين الرقمنة وتقليل مخاطر الاستثمار.

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين الأداء المالي في البنك.

H^o: لا يوجد علاقة بين الرقمنة تحسين الأداء المالي المالي.

$\mathbf{H_1}$: يوجد علاقة بين الرقمنة تحسين الأداء المالي.

على المستوى الكلي:

فإن علاقة الارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع بلغت 1 بمستوى معنوية 0,000 وبذلك توكد النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية بين الرقمنة وتحسين الأداء المالي.

خلاصة الفصل:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة الميدانية التي حاولنا فيها إسقاط الحقائق النظرية على عينة من مجتمع الدراسة المتمثل في الموظفين العاملين ببنك القرض الشعبي ببسكرة، حيث كان الهدف من هذه الدراسة هو إبراز دور الرقمنة في البنوك وعلاقتها في تحسين الأداء المالي، فوجدنا أن الرقمنة هي مرحلة انتقال نحو إدارة رقمية تقدم خدمات إلكترونية في تعاملاتها ووظائفها الإدارية حيث تستخدم في كافة وظائفها الرقمنة، وفي الواقع انعكس هذا التطور على تحسين الأداء المالي ومدى تحقيق الأهداف كما تؤثر استخدام الرقمنة والتحول الرقمي على أساليب تحسين الأداء، باستحداث وتطوير طرق وأساليب وإجراءات جديدة تسهل من الأداء المالي في البنك، فعصرنة الإدارة الرقمية يعد نموذجا جديدا ومتطورا للبنك يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية لتحسين مناخ العمل وتقديم الخدمات للمواطنين ورفع روح المنافسة بين البنوك.

الخاتمة

لقد تطرقنا في هذه الدراسة إلى الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته في تحسين الأداء المالي من خلال جانبين نظري يتكون من فصلين حيث يضم الفصل الأول مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والتحول الرقمي، أما الفصل الثاني تناولنا فيه الإطار النظري لتقييم الأداء المالي في البنوك، وجانب تطبيقي يضم الفصل الثالث نبين فيه تحليل بيانات الاستبيان.

الاستبيان حول دور الرقمنة في تحسين الأداء المالي في البنوك

حيث تعد البنوك التجارية شريان الحياة الاقتصادية، وهي أحد أهم مؤشرات التطور الاقتصادي والاجتماعي في البلد، وذلك لدورها الأساسي في تحقيق التنمية، والجزائر كغيرها من الدول سارت على هذا المنوال في السنوات الأخيرة، إذ سخرت إمكانيات كبيرة لأجل توفير متطلبات رقمنة كل القطاعات، وعلى رأسها رقمنة القطاع البنكي وهذا لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم، والنهوض بالاقتصاد الوطني، مما فرض على البنوك ضرورة التحول نحو المعاملات البنكية الالكترونية، أو ما يعرف بالتحول الرقمي، وهذا لتقييم أدائها من خلال مراقبة النشاط واتخاذ القرارات الصحيحة اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة، حيث تعد إحدى الوسائل الحديثة التي يستعملها البنك لمعرفة نقاط القوة والضعف ومحاول تصحيح الانحرافات من أجل النهوض بمستوى أدائه الحالي والمستقبلي.

نتائج الدراسة:

خلال هذه الدراسة النظرية توصلنا إلى ما يلي:

- الرقمنة هي مرحلة انتقال نحو إدارة رقمية تقدم خدمات الكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة؛
- يتطلب نجاح عملية الرقمنة توافر العديد من المقومات البنية التحتية (التقنية) والكفاءة البشرية التي تتماشى مع التطورات الحاصلة، بالإضافة إلى الرقابة وعنصر الأمان؛ وكل تقصير أو تردد أو تهاون فيها يصعب اللحاق بالدول المتقدمة والناشئة؛
- التحول الرقمي لم يعد خيار بل أصبح ضرورة حتمية أي انتقل من القول إلى الفعل؛
- التحول الرقمي عبارة عن نقلة نوعية من التعاملات والخدمات التقليدية إلى التعاملات والخدمات الالكترونية؛
- أصدرت الجزائر مؤخرا مجموعة من القوانين التي من شأنها تسهيل الانتقال إلى عصر الرقمنة؛
- إصلاح المنظومة الالكترونية في الجزائر لمواكبة التطورات العالمية الحاصلة مرتبطة بالتكنولوجيات الحديثة؛
- الأداء هو عبارة الفعالية والكفاءة معا، أي الوصول إلى تحقيق مستوى مقبول من الأهداف مع ضرورة مراعاة الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في ذلك؛
- الأداء المالي من أهم الدعائم الأساسية للبنك الذي يسمح له بمعرفة وضعيته الحقيقية وتحديد مدى كفاءته في استغلال الموارد المتاحة لديه وقدرتها على تحقيق الأهداف المسطرة؛
- تقييم الأداء المالي هو محور مركزي لمعرفة نجاح أو فشل البنوك في قراراتها وخططها الاستثمارية، فهو يساعد على معرفة الوضعية المالية لها؛

- من بين النسب التي تم قياسها والتي تعتبر من أهم مؤشرات قياس الأداء المالي للبنوك هي: السيولة، التوازن المالي، المردودية، مخاطر الاستثمار.
- تهدف المؤسسات البنكية إلى تحقيق أكبر قدر من الكفاءة، بحيث تعتبر من العوامل الأساسية والأكثر إسهاما في إبقاء المؤسسات البنكية واستمرارها.

من خلال الدراسة التطبيقية وما تم استخدامه من وسائل إحصائية في تحليل نتائج الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة تم التوصل إلى ما يلي:

- تبين الدراسة أن عملية الرقمنة تساهم بشكل كبير وفعال في تحسين الأداء المالي للبنك.
- اجمع أفراد العينة على أن التزام بنك القرض الشعبي الجزائرية بتطبيق الرقمنة في شتى وظائفها، وذلك حسب تحليل اختبار نتائج استمارة الاستبيان بالاعتماد على تطبيق برنامج SPSS.
- تبرهن نتائج هذه الدراسة على وجود مؤشرات الأداء المالي في البنك، بحيث يسعى متخذو القرار إلى تحسينه ومن ثم تحسين الأداء ككل.
- اجمع أفراد الدراسة على أن البنك يسعى لمواكبة التطورات العالمية من تطبيقات وبرامج إلكترونية حيث تساهم الأخيرة في تحسين التوازن المالي والسيولة لدى البنك.
- اجمع أفراد العينة أن تحسين الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الاعتماد على الرقمنة، يعتبر من مبادئ تقريب الإدارة من المواطن.
- اجمع أفراد العينة أن الرقمنة تساهم بتقليل مخاطر الاستثمار.

التوصيات والاقتراحات:

من خلال ما جاء في هذه الدراسة وبناءا على النتائج المتوصل إليها سيتم طرح بعض المقترحات والتوصيات كما يلي:

- تطوير أنظمة فعالة لأمن وحماية البيانات والمعلومات الرقمية؛
- تخصيص موارد كافية من أجل عصرنة البنوك التجارية؛
- نظرا للحاجة إلى التحول الرقمي، يجب على الجزائر تبنيه في مختلف المجالات كالتعليم، وبالتالي سيكون لهذه التكنولوجيا أثر إيجابي عليها من حيث تخفيض التكاليف، خاصة وأن الجزائر تعتمد على النفط كمصدر مهم لإنعاش اقتصادها الوطني؛
- توفير مهندس الإعلام ومختصين في تطوير النظم والبرمجيات من أجل تحسين الأداء الفعلي للرقمنة في الجزائر وخاصة البنوك؛
- دعم وإشراك القطاع الخاص في إنجاز التحول نحو الرقمنة؛
- ضرورة تكريس ثقافة التحول الرقمي في شتى المجالات؛
- تسهيل الإجراءات الإدارية والرقابية في الأنشطة التي تعتمد على الرقمنة؛

- ضرورة مواكبة البنك للتطور التكنولوجي فيما يخص إجراءات قياس الأداء المالي؛
- محاولة التوفيق بين جانب السيولة والربحية وأيضا كفاية رأس المال؛
- التوجه نحو التدريب المستمر لأعضاء المؤسسة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك؛
- يجب على البنوك استخدام أكبر عدد ممكن من النسب عند القيام بتقييم الأداء المالي للوقوف على تشخيص مالي دقيق وواضح.

آفاق الدراسة:

ورغبة منا لإثراء هذا البحث نقترح بعض المواضيع التي تمكنا من تطوير الدراسة وتعميمها كالآتي:

- دور الرقمنة في تطوير الخدمة البنكية؛
- أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة البنكية؛
- مخاطر ومعوقات استخدام التكنولوجيا في عملية تحسين الأداء المالي للبنوك.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

أ. الكتب

1. إلياس بن ساسي، ويوسف قريشي. (2006). ***التسيير المالي (الإدارة المالية) دروس وتطبيقات***. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
2. علاء فرحان طالب، وايمان شيحان المشهداني. (2011). ***الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف***. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
3. محمد محمود الخطيب. (2010). ***الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات***. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
4. مصطفى يوسف كافي. (2013). ***الإقتصاد المعرفي***. عمان- الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
5. يزيد تقرارت. (2019). ***محاسبة التكاليف ودورها في تقييم الأداء***. عمان -الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

ب. المقالات:

1. أحمد حابي، و البشير زبيدي. (2015). **دور حوكمة الشركات في تحسين الأداء المالي**. *مجلة المناجير، المجلد 02*(العدد 01)، المدرسة العليا للإدارة والاقتصاد الرقمي، الجزائر.
2. أسماء قريو. (2022). **التدقيق الداخلي في ظل الرقمنة –تطبيق برنامج TeamMate نموذجا في مؤسسة أوريدو–**.*مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 05*(العدد 02)، جامعة الوادي، الجزائر.
3. اسماعيل عثمان شريف اسحق. (2022). **التحول الرقمي وأثره على مصداقية المعلومات المحاسبية**.*مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، المجلد 05*(العدد 02)، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر.
4. إلهام يحياوي، وسارة قرابصي. (ديسمبر, 2019). **التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق**. *مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 04*(العدد 02)، جامعة الوادي، الجزائر.
5. أمال سحنون. (2021). **دور أدوات التحليل المالي في قياس الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية –دراسة حالة مؤسسة حضنة حليب–**.*مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 14*(العدد 01)، جامعة المسيلة، الجزائر.

6. أماني عزوزة . (2017). **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية خلال الفترة (2008–2013) دراسة حالة لمجموعة من البنوك التجارية الماليزية.** *مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 01* (العدد 04)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

7. ايمان بغدادي، وسمية رماش. (2022). **تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية.** *مجلة أوراق بحثية، المجلد 02* (العدد 01)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

8. ايمان فحيمة، وعبد الحكيم بن بختي. (2022). **رقمنة المؤسسة الجامعية الجزائرية –المتطلبات والتحديات–.** *مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد 06* (العدد 02)، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر.

9. البشير زبيدي، ويحي سعيدي. (2016). **جودة التقارير المالية ودورها في تقييم الأداء المالي (دراسة حالة مجمع صيدال).** *مجلة الدراسات الإقتصادية والمالية، المجلد 02* (العدد 09)، جامعة الوادي، الجزائر.

10. جميلة سلايمي، ويوسف بوشي. (2019). **التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر.** *مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10* (العدد 02)، جامعة الوادي، الجزائر.

11. حميدة كريم شعلان. (2018). **دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء المالي للشركات الإنتاجية –دراسة تطبيقية في معمل الإسمنت–.** *مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد 15* (العدد 4)، جامعة الكوفة كلية الإدارة والاقتصاد، العراق.

12. خيرة بن يمينة ، نشأت إدوارد ناشد، و أحمد زادي. (2019). **دور الرقمنة والإدارة الإلكترونية في تثمين إدارة الموارد البشرية.** *مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، المجلد 07* (العدد 12)، جامعة بني سويف كلية الآداب، مصر.

13. رافعة ابراهيم الحمداني، و عبد الجليل عبد المحسن عمران. (2022). **التوازن المالي (دراسة تحليلية لعينة من المصارف التجارية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للفترة 2004–2009).** *مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد 03* (العدد 02)، جامعة النهرين، بغداد –العراق–.

14. ربيع زروالي، و مهدي جابر. (2022). **التحول الرقمي كآلية لتفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية –بعين البيضاء– أم البواقي.** *مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، المجلد 06* (العدد 01)،جامعة خنشلة، الجزائر.

15. رجاء رشيد عبد الستار. (2012). **تقويم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية.** *مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، معهد الإدارة الرصافة* (العدد 31)، بغداد.

16. سامية خواثرة . (2021). **التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها.** *المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58* (العدد 02)، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، الجزائر.

17.شروق هادي عبد علي، و أردان حاتم خضير. (2020). **التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجا**.*مجلة الإدارة والاقتصاد*(العدد 126)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

18.شريفة جعدي، و محمد الخطيب نمر. (2019). **تقييم أداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال الفترة 2011–2017**. *المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية، المجلد 06*(العدد 01)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

19.صفية يخلف. (25 أفريل, 2017). **أهمية مراقبة التسيير كآلية لتحسين الأداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حوكمة الشركات**.*مداخلة مقدمة ضمن أعمال ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع*. كلية العلوم الإقتصادية: جامعة البليدة 2.

20.عبد الحق بوقفة، سهام عيساوي، و خليدة محمدي. (2022). **أثر الحوكمة المصرفية على الأداء المالي في البنوك التجارية دراسة عينة من بنوك ولاية ورقلة**.*مجلة البحوث الإقتصادية المتقدمة، المجلد 07*(العدد 01)، جامعة الوادي، الجزائر.

21.عبد الرحمان حسن حسن محمد، و محمد أحمد الغبيري. (2020). **واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية**. *مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04*(العدد 03)، جامعة الوادي، الجزائر.

22.عبد الرحمان محمد سليمان رشوان، و زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم. (2020). **دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات**. *المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال*.

23.عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، و زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم. (2020). **دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الإستثمار**.*المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال*. 22-01.

24.عبد القادر بسبع. (2022). **تقييم تجربة التحول الرقمي في السعودية وفقا لمؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2020 خلال جائحة كورونا**.*مجلة أبحاث، المجلد 07*(العدد 02)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

25.عبد المالك هبال . (2023). **أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية**، دراسة حالة بنكي: BDL,BADR بالمسيلة. *مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 14*(العدد 01)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

26.عبد المليك مزهودة. (2001). **الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم**. *مجلة العلوم الإنسانية*(العدد01)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

27.عبد الناصر عبد اللطيف نصير. (ماي, 2021). **أثر التحول الرقمي على عدم تماثل المعلومات: دليل من الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية**.*مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، المجلد 05*(العدد 02)، جامعة الإسكندرية كلية التجارة قسم المحاسبة والمراجعة.

28.عتيقة حرايرية. (2015). **الأداء الوظيفي للعاملين**. *مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، المجلد 03*(العدد 01)، جامعة الجزائر 2، الجزائر.

29.علي حميدوش، و حميد بوزيدة. (2020). **اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية "دروس وعبر"**. *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08*(العدد 01)، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.

30.علي غربي، و الأخضر رينوبة. (2016). **إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيدها**. *مجلة العلوم الإسلامية والحضارة*(العدد 03)، مركز أبحاث العلوم والحضارة الإسلامية الأغواط، الجزائر.

31.فوزية فاطمة ختير. (2021). **الإدارة الإلكترونية ومستقبل الأرشيف الرقمي في الجزائر**.*المجلة المغاربية للدراسات التاريخية والإجتماعية، المجلد 13*(العدد 02)، جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس، الجزائر

32.قرين زهرة لعروسي، و صلاح الدين شريط. (2014). **أثر تطبيق حوكمة الشركات في أداء البنوك التجارية (دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة البليدة)**.*مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات إقتصادية-، المجلد 08*(العدد 02)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

33.محمد قوجيل ، و نصر الدين ناصري. (2021). **رقمنة القطاع المصرفي الجزائري في الحد من تداعيات ازمة كورونا –حالة بنك الخليج الجزائر 2020–**. *مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05*(العدد 01)، جامعة الوادي، الجزائر.

34.محمد لكحل ، و حياة لكحل. (2023). م**شروع رقمنة المالية العمومية: نحو أنظمة معلوماتية مدمجة لإدارة الميزانية والمحاسبة (SIGBUD.MSB.SIGB) في الجزائر**.*مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 19*(العدد 31)، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر.

35.محمود فوزي شعوبي، و إلهام التجاني. (2015). **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية "دراسة حالة البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري للفترة 2011–2005**".*مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية*(العدد 17)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

36.مريم خنفري، و مريم بورنيسة. (2017). **الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجربة الجزائر في بعض القطاعات "نموذجا"**.*المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي، المجلد 05*(العدد 01)، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.

37. مهدي عطية موحي الجبوري. (2007). **مؤشرات الأداء المالي الإستراتيجي –دراسة تطبيقية مقارنة بين مصرفي الرافدين والمصرف التجاري للعام 2002–**.*مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 14* (العدد 01)، جامعة بابل، العراق.

38. مهند عبد المنعم الدكاش. (22-25 ماي 2021). **دور الرقمنة في تطوير عمل الأقسام الشرعية في البنوك الإسلامية**.*ورقة مقدمة للندوة العلمية الأولى للإقتصاد الإسلامي بعنوان المعاملات الرقمية وتطبيقاتها في الإقتصاد الإسلامي*.

39. نجلاء إبراهيم عبد الرحمن، و آلاء ناصر الشريمي. (2020). **العوامل المؤثرة على الآداء المالي في شركات التأمين المساهمة السعودية –دراسة تطبيقية على أكبر ثلاث شركات تأمين في المملكة العربية السعودية–**. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث –مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية–، المجلد 04* (العدد 15)، المركز القومي للبحوث، فلسطين.

40. نسيمة حمادي، و فتيحة ملياني. (2022). **تقييم الأداء المالي لشركات التأمين بإستخدام النسب المالية دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) الشركة المركزية لولاية الجزائر**. *مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 07* (العدد 01)، جامعة المسيلة، الجزائر.

41. هيثم بني عطا. (2016). **دور المعلومات المحاسبية في تقييم الأداء المالي للشركات المساهمة**.*مجلة المنارة للبحوث والدراسات، المجلد 22* (العدد 04)، جامعة آل البيت عمادة البحث العلمي، الأردن.

42. يسرى بشاري. (2020). **تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19)**. *Les cahiers du CREAD، المجلد 36* (العدد 03)، مركز البحث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية، الجزائر.

ج. المذكرات والأطروحات:

1. البشير زبيدي. (2016). **دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة التقارير المالية وتحسين الأداء المالي –دراسة حالة مجمع صيدال–** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة المسيلة.

2. أمال سكور. (2017). **أثر حوكمة المؤسسات على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية –دراسة مقارنة بين عينة من البنوك العمومية والبنوك الخاصة–** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر .

3. أمينة حفاصة. (2021). **أثر جودة القوائم المالية على تقييم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية الجزائرية –دراسة حالة–** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.

4. أنس مصلح ذياب الطراونة. (2015). **العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية (دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية)**. *(مذكرة ماجستير)*. كلية الأعمال: جامعة الشرق الأوسط.

5. توفيق سميح محمد الأغوات. (2015). **دور المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي لشركة البوتاس العربية** (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم المحاسبة، عمان- الأردن: جامعة الإسراء.

6. جليلة صحراوي. (2021). **أثر تطبيق حوكمة الشركات على الأداء المالي في قطاع البنوك –دراسة حالة دول مجلس التعاون الخليجي 2018–2010**.*(أطروحة دكتوراه)*. كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، عين تيموشنت: جامعة عين تيموشنت بلحاج بوشعيب.

7. جمال الدين كعواش. (2017). **أثر الممارسات الإدارية للمالك –المسير على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية"**. *(أطروحة دكتوراه)*. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

8. حياة بوزقراري . (2011). **دور المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية –دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة–** (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

9. سرى كريم ريشان الحديثي. (2010). **دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية** (مذكرة ماجستير). كلية الأعمال، قسم المحاسبة : جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

10. سمية طعابة. (2019). **أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على الأداء المالي –دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في بورصة الجزائر–** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الأغواط: جامعة عمار ثليجي.

11. سيف الدين قحايرية. (2016). **التمويل بالسندات وأثره على الأداء المالي للمؤسسة دراسة حالة سونلغاز – الجزائر–** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، عنابة : جامعة باجي مختار.

12. عادل عشي. (2002). **الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة (2002–2000)** (مذكرة ماجستير). كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

13. عامر حاج دحو. (2018). **التدقيق القائم على تقييم مخاطر الرقابة الداخلية ودوره في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية –دراسة على عينة من المؤسسات الإقتصادية بولاية معسكر–** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أدرار: جامعة أحمد دراية.

14.عبد الرزاق عريف. (2017). **انعكاسات تطبيق النظام المحاسبي المالي على عملية التحليل المالي في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية –دراسة حالة: عينة من المؤسسات الجزائرية–**. *(أطروحة دكتوراه)*. كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

15.عبد القادر بن سعدة. (2021). **أثر حوكمة الموارد البشرية على أداء المؤسسات الإقتصادية، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإقتصادية بولاية الأغواط** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تبسة: جامعة العربي التبسي.

16.عبد المجيد ماجي. (2019). **تفعيل الأداء المالي لأنشطة المصارف الإسلامية "دراسة حالة بنك البركة الجزائري للفترة 2011–2015"** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.

17.عريوة محاد. (2011). **دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، دراسة مقارنة بين: ملبنة الحضنة بالمسيلة وملبنة التل بسطيف**. *(مذكرة ماجستير)*. كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس.

18.عمار بن مالك. (2011). **المنهج الحديث للتحليل المالي الأساسي في تقييم الأداء –دراسة حالة شركة إسمنت السعودية للفترة الممتدة من 2010–2006–** (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، قسنطينة: جامعة منتوري.

19.فريد بن ختو. (2015). **قياس مردودية وكفاءة المؤسسات البنكية، دراسة حالة البنوك الجزائرية خلال الفترة 2005–2011** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

20.محمد البشير بن عمر . (2017). **دور حوكمة المؤسسات في ترشيد القرارات المالية لتحسين الأداء المالي للمؤسسة –دراسة حالة المجمع الصناعي صيدال في الفترة الزمنية (2013–2008)**-. *(أطروحة دكتوراه)*. كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

21.محمد رزقي. (2018). **تحليل تأثير رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة –دراسة تجريبية على عينة من المؤسسات الجزائرية–** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

22.مريم حفصي. (2011). **تقييم الأداء المالي للمؤسسات المسعرة في بورصة الجزائر دراسة إحصائية خلال الفترة 1999–2009** (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

23.مريم شكري محمود نديم. (2013). **تقييم الأداء المالي بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن (دراسة إختبارية في شركة طيران الملكية الأردنية)**. *(مذكرة ماجستير)*. كلية الأعمال، قسم المحاسبة والتمويل: جامعة الشرق الأوسط.

24.نبيل عكنوش. (2010). **المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشاؤها –مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجا**– (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري.

25.نجلاء نوبلي. (2015). **إستخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية –**دراسة حالة مؤسسة مطاحن الكبرى للجنوب بسكرة– (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر .

26.هاجر زرارقي. (2020). **أثر مخاطر السيولة على الأداء المالي للمصارف الإسلامية دراسة تطبيقية مقارنة** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.

ثانيا المراجع باللغة الأجنبية:

1. BENALI, A. (2020). **The reality of electronic marketing in SATIM's banks**. *International Journal of Innovation and Applied Studies, vol 29*(No 01).
2. Bidhari, S. C. (2013). **Effect of Corporate Social Responsibilty Information Disclosure on Financial Performance and firm Value**, In Banking Industry Listed At Indonesia. *vol 5*(no 18).

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبية

السنة: ثانية ماستر

تخصص: محاسبة

إستبيان

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نحن بصدد إعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر بعنوان **الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته في تحسين الأداء المالي**. وقد تم إختياركم ضمن العينة التي تجيب على هذا الإستبيان إيمانا وثقة بأهمية رأيكم حول موضوع الدراسة، وتقديرا لخبرتكم العلمية والمهنية في هذا المجال . حيث نسعى لتحليل البيانات وإختبار الفرضيات المتعلقة ب **الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته في تحسين الأداء المالي**، وإقتراح الحلول والتوصيات التي نراها مناسبة في ضوء النتائج المتوصل إليها.

لذا نلتمس منكم الإجابة على فقراته بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة بكل دقة وصدق وموضوعية بما هو مطبق ومعمول في مكاتبكم بصفة خاصة، لما له من أهمية في تحقيق اهداف هذه الدراسة، حيث أن صحة نتائج هذا الإستبيان تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجابتكم، ونحيطكم علما بأن المعلومات التي سنحصل عليها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير نشكركم على مساعدتكم وحسن تعاونكم.

إعداد الطالبين:

-تاربينت محمد الطيب

-درنوني أشرف الدين

إشراف الأستاذ :

عقبي حمزة

السنة الجامعية 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس

ذكر ☐ انثى ☐

2. السن

29- 20 ☐ 39-30 ☐ 49-40 ☐

59-50 ☐ 60 فأكثر ☐

3. الأقدمية في العمل

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 11 إلى 16 سنة ☐ 17 سنة فأكثر ☐

4. الدرجة العلمية التي تحملها

ثانوي ☐ تكوين مهني ☐ جامعي ☐

دراسات عليا ☐ أخرى ☐

5. الوظيفة

مدير ☐ نائب المدير ☐ رئيس المصلحة ☐ موظف ☐

المحور الثاني: علاقة الرقمنة في تحسين التوازن المالي والسيولة في البنك

فيما يلي مجموعة من الفقرات التي تقيس لنا مستوى الرقمنة في البنك وأثرها على تحسين الأداء المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة عن العبارات وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لإختيارك

لرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	يسعى البنك الى مواكبة التطورات العالمية من حيث استعمال التكنولوجيا.			
2	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا الرقمية (المعلومات والاتصال).			
3	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى نظام الرقمنة او الإدارة الرقمية.			
4	تساهم الرقمنة في زيادة استعمال التطبيقات الالكترونية مما تساهم في تحسين التوازن المالي للبنك.			

المحور الثالث: علاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية للبنك

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	تساهم الرقمنة في تخفيض التكاليف المتعلقة بالمعاملات المالية (سحب، تحويل دفع) مما يسهل أداء السيولة لدى البنك.			
2	تسعى الرقمنة إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة والكفاءة والفعالية			
3	تساهم الرقمنة في تحسين الأداء المالي لدى البنك بالنسبة للمعاملات المالية (السيولة البنكية)			
4	يحافظ البنك على مستوى جيد من الربحية بالرغم من ارتفاع نسبة الديون العاملة			

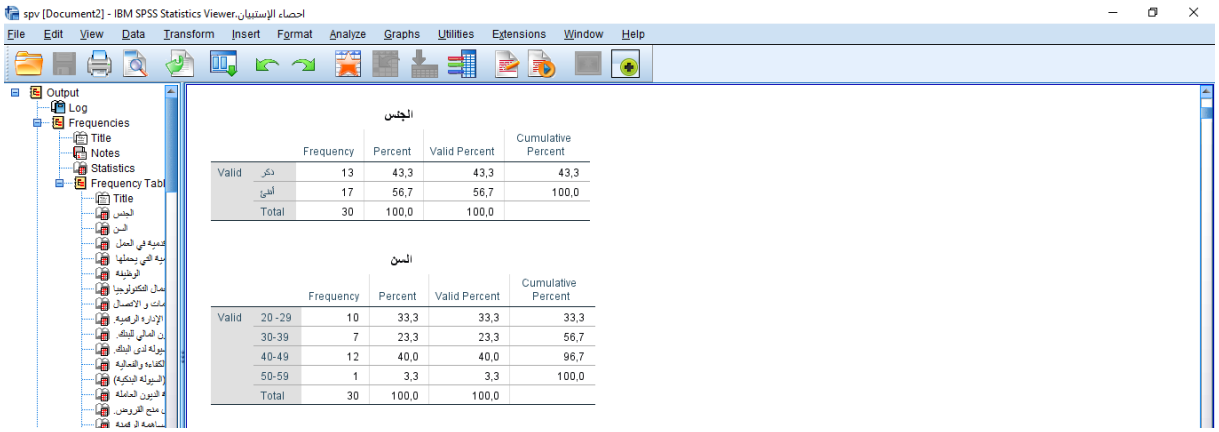
المحور الرابع: علاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الإستثمار

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	تساهم عملية الرقمنة في اجراء اختبارات معيارية للملائمة الإئتمانية للعملاء قبل منح القروض.			
2	تعمل دائرة المخاطر على تأكد الالتزام باللوائح القانونية المتعلقة بالأنشطة المصرفية ووضع نظام شامل لمراقبة هذه الأنشطة بمساهمة الرقمنة.			
3	تساعد الرقمنة في اعداد تصنيف الأصول وفقا لدرجات المخاطرة والتي تعتبر من أبرز الأساليب المتبعة في إدارة مخاطر الاستثمار.			
4	يتيح النظام الرقمي للبنك للقائمين على دائرة الإئتمان تسعيرة بناء على المخاطر.			

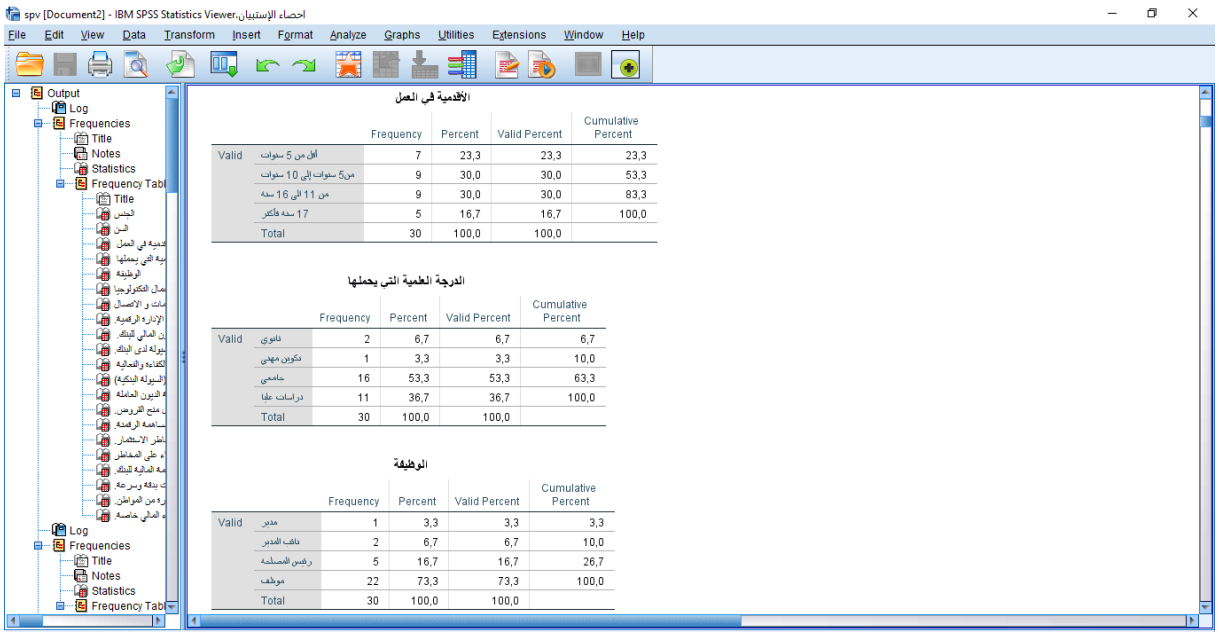
المحور الخامس: علاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	تساهم الرقمنة في تسهيل عملية السحب اللإلكتروني مما يساهم في تحسين الخدمة المالية للبنك.			
2	تتدخل الرقمنة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ودعمها عن طريق توفير المعلومات بدقة وسرعة.			
3	تحسين الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الإعتماد على التقنيات الحديثة، يعتبر من مبادئ تقريب الإدارة من المواطن.			
4	تساهم مؤسسة SATIM بتطوير تكنولوجيا البنوك وعصرنتها مما يساهم في تعزيز الميزة التنافسية التي تساعد في تحسين الأداء المالي خاصة.			

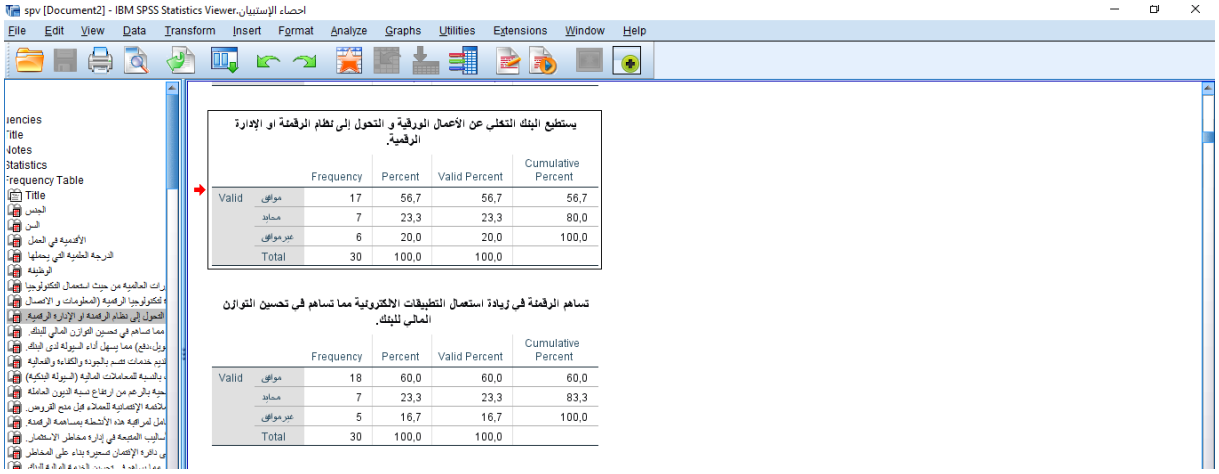
الملحق رقم 02: النتائج المتحصل عليها في الجدولين 02و 03 لتوزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير الجنس والعمر باستخدام برنامج SPSS

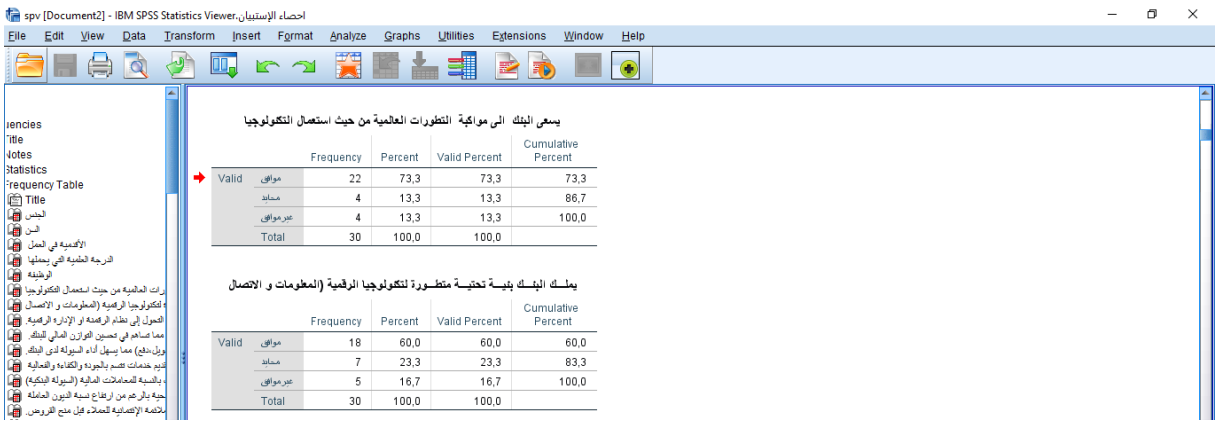


الملحق رقم03: النتائج المتحصل عليها في الجداول 04 و05 و06 لتوزيع أفراد العينة الإحصائية حسب متغير المؤهل العلمي والوظيفة والخبرة المهنية باستخدام برنامج SPSS

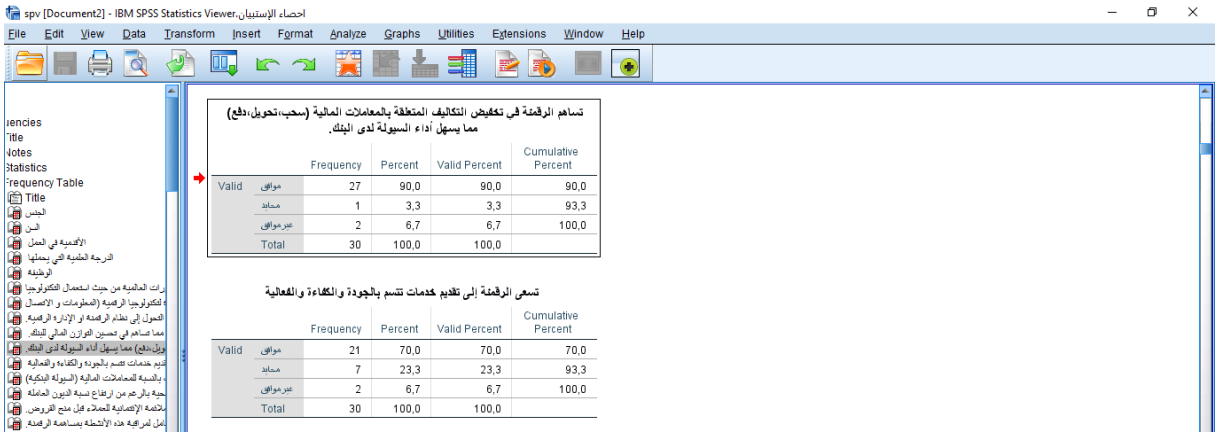


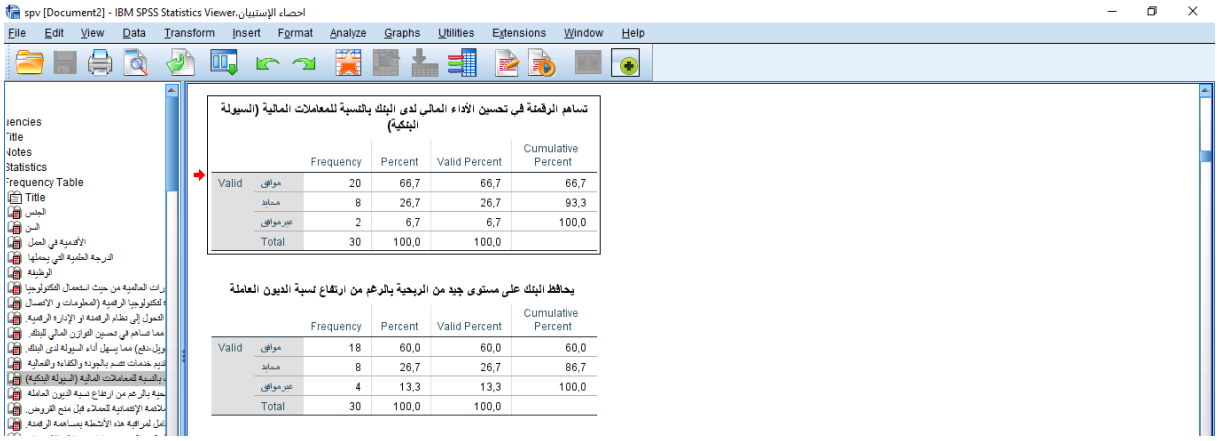
الملحق رقم 04: النتائج المتحصل عليها في الجدول 10للمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين التوازن والسيولة في البنك باستخدام برنامج SPSS



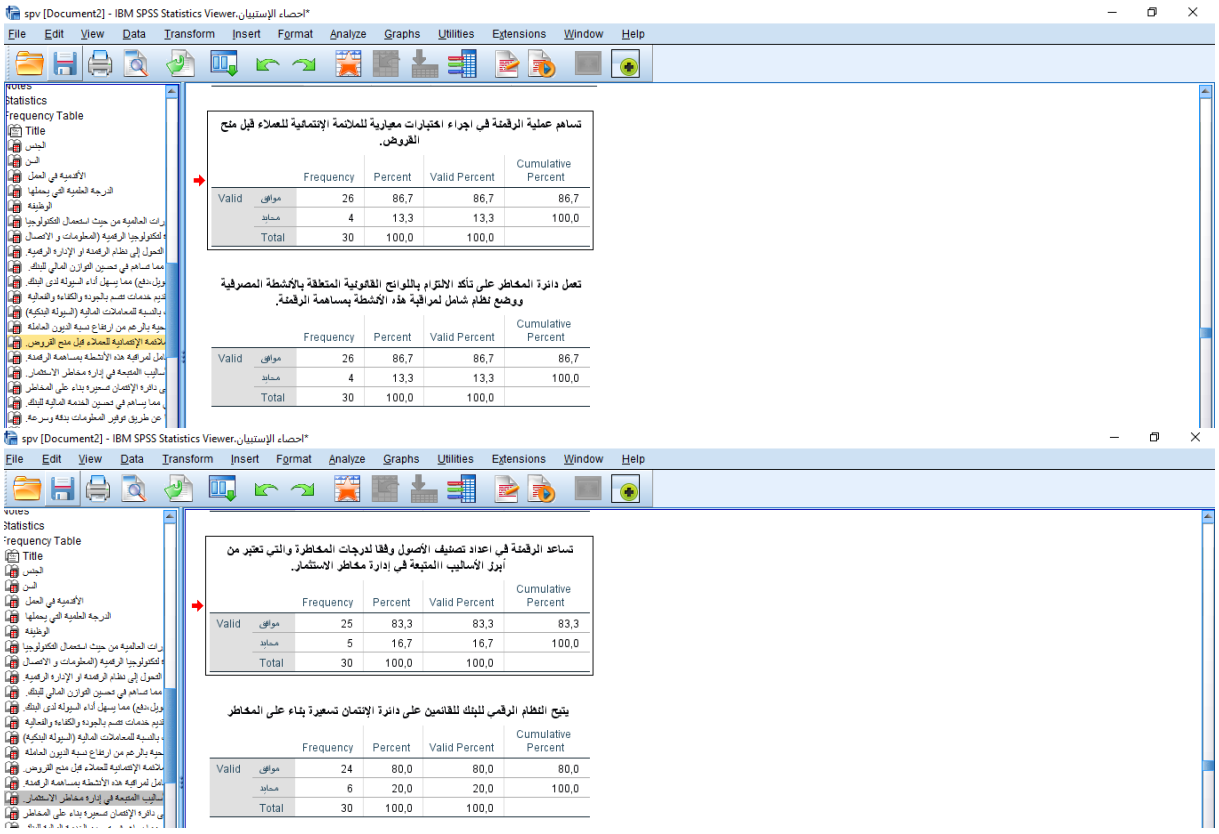


الملحق رقم 05: النتائج المتحصل عليها في الجدول 11للمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين المرونة المالية في البنك باستخدام برنامج SPSS

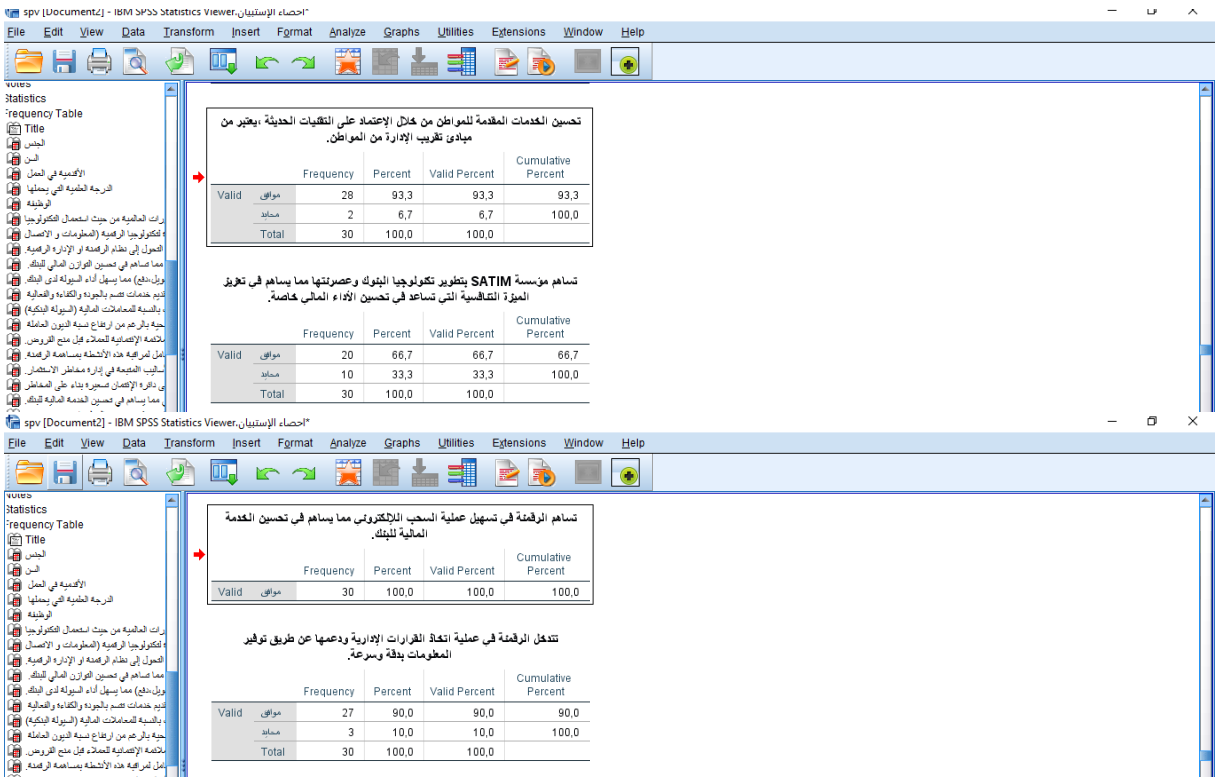




الملحق رقم 06: النتائج المتحصل عليها في الجدول 12للمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تقليل مخاطر الاستثمار في البنك باستخدام برنامج SPSS



الملحق رقم 07: النتائج المتحصل عليها في الجدول 13للمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الأشخاص على العبارات المكونة لمحور علاقة الرقمنة في تحسين الأداء المالي في البنك باستخدام برنامج SPSS



spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer.احصاء الإستبيان

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Statistics
Frequency Table
Title
الجنس
السن
الأقدمية في العمل
الدرجة العلمية التي يحملها
الوظيفة

تحسين الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الإعتماد على التقنيات الحديثة ،يعتبر من مبادئ تقريب الإدارة من المواطن.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	28	93,3	93,3	93,3
	محايد	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تساهم مؤسسة SATIM بتطوير تكنولوجيا البنوك وعصرنتها مما يساهم في تعزيز الميزة التنافسية التي تساعد في تحسين الأداء المالي خاصة.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	20	66,7	66,7	66,7
	محايد	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer.احصاء الإستبيان*

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Statistics
Frequency Table
Title
الجنس
السن
الأقدمية في العمل
الدرجة العلمية التي يحملها
الوظيفة

تساهم الرقمنة في تسهيل عملية السحب الإلكتروني مما يساهم في تحسين الخدمة المالية للبنك.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	30	100,0	100,0	100,0

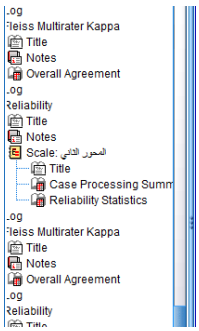
تتدخل الرقمنة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ودعمها عن طريق توفير المعلومات بدقة وسرعة.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	27	90,0	90,0	90,0
	محايد	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الملحق رقم 08: النتائج المتحصل عليها في الجدول 09 اختبار ثبات المقياس المستخدم بطريقة ألفا كرو نباخ Alpha Cronbachباستخدام برنامج SPSS

حسب كل المحاور

حسب كل محور



Scale: ثبات لبمحور الاول

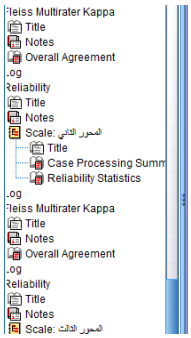
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	4



Scale: المحور الثاني

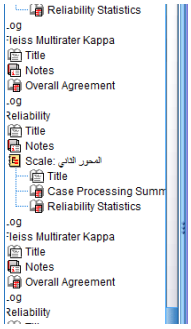
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	4



Scale: المحور الثالث

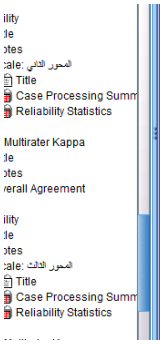
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	4



Scale: المحور الرابع

Case Processing Summary

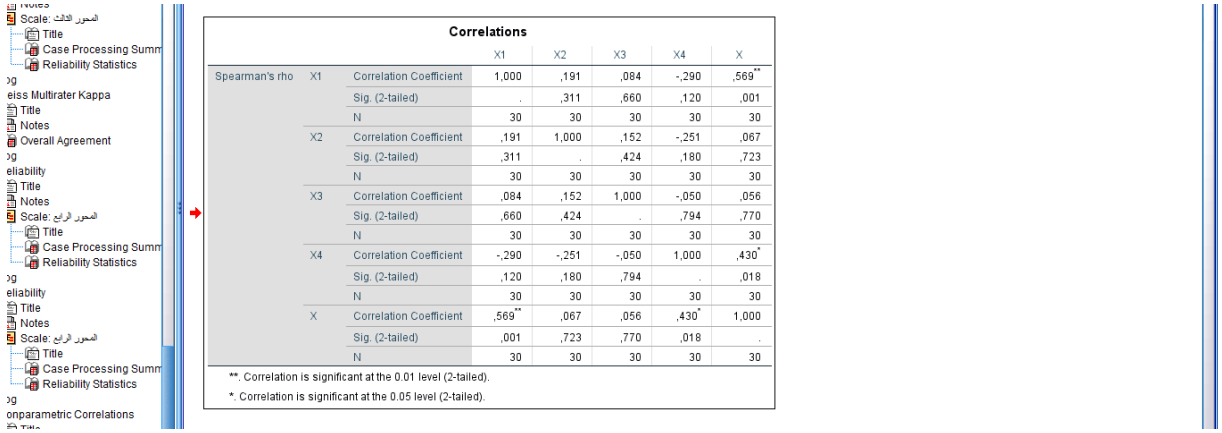
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,697	16

الملحق رقم 09: النتائج المتحصل عليها في الجدول 14لاختبار الفروض باستخدام معامل الارتباط بيرسون**Person Corrélation**باستخدام برنامج SPSS



Correlations

			X1	X2	X3	X4	X
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1,000	,191	,084	-,290	,569**
		Sig. (2-tailed)	.	,311	,660	,120	,001
		N	30	30	30	30	30
	X2	Correlation Coefficient	,191	1,000	,152	-,251	,067
		Sig. (2-tailed)	,311	.	,424	,180	,723
		N	30	30	30	30	30
	X3	Correlation Coefficient	,084	,152	1,000	-,050	,056
		Sig. (2-tailed)	,660	,424	.	,794	,770
		N	30	30	30	30	30
	X4	Correlation Coefficient	-,290	-,251	-,050	1,000	,430*
		Sig. (2-tailed)	,120	,180	,794	.	,018
		N	30	30	30	30	30
	X	Correlation Coefficient	,569**	,067	,056	,430*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	,723	,770	,018	.
		N	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
عمادة الكلية

الرقم : 204 / ك.ق.ت.ت / 2023

بسكرة في : 06 - 03 - 2023

إلى السيد : مدير بنك القرض الشعبي
الجزائري، وكالة بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطالبان :

1 ـ **تاربينت محمد الطيب**

2 ـ **درنوني اشرف**

المسجلان بالسنة : **ثانية ماستر** تخصص : **محاسبة**

و ذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة الماستر المعنونة بـ :

" الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته في تحسين الأداء المالي "

تحت إشراف : **د/ عقبي حمزة**

في الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

عميد الكلية

نائب العميد للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
د. غربي وهيبة

ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 .....

الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة): تلرسيت محمد الهيب الصفة: طالب، أستاذ، باحث ..... طالب .....

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200164117 والصادرة بتاريخ 20/06/14 .....

المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الاقتصادية والتجارية قسم العلوم المالية والمحاسبة .....

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).

عنوانها: الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية .....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: .....

توقيع المعني (ة)

ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في ..... 27 ديسمبر 2020

الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة) مرتـــونيا أشرف لدين الصفة: طالب، أستاذ، باحث ..... طالب .....

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 200822584 والصادرة بتاريخ 2022/08/24

المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الاقتصادية قسم العلوم المالية والمحاسبة

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).

عنوانها: الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته بتحسين الأداء المالي .....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: .....

توقيع المعني (ة)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر -بسكرة

بسكرة في:.....

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة):.....**عقبي حمزة**.....

الرتبـــة:.....**أستاذ محاضر ب**.....

قسم الارتباط :..... **قسم العلوم المالية والمحاسبة**.....

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر للطلبة :1-.....**تاربينت محمد الطيب**.....2 -.....**درنوني أشرف**.....

الشعبة: **العلوم المالية والمحاسبة**

التخصـــص:.....محاسبة .....

بعنـــوان:.....**الرقمنة في القطاع البنكي وعلاقته في تحسين الأداء المالي**.....

.....**دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بسكرة**.....

أرخص بطبع مذكرة الماستر المذكور.

الأستاذ المشرف

رئيس القسم