



الموضوع

دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
وكالة بسكرة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في (العلوم الاقتصادية)

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

إعداد الطالبين :

- حنان سعدي

- وفاء كريش

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	د. نوي فطيمة الزهراء		رئيسا	جامعة بسكرة
2	د. إبتسام ساعد		مشرفا	جامعة بسكرة
3	أ.رانيا تغليسيا		ممتحنا	جامعة بسكرة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرّفان

الحمد لله سبحانه وتعالى ونشكره على فضله وكرمه وبركته الذي أنعم علينا ووفقنا لإنجاز هذه الدراسة،

نتوجه بكل الشكر والعرّفان إلى كل من وقف إلى جانبنا وقدم لنا يد المساعدة أو

أسهم في إنجاز هذا العمل ، ونخص بالذكر الأستاذة الفاضلة التي أشرفت على دراستنا السيدة

الدكتورة "د. ساعد إبتسام" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها الصائبة التي غطت عجزنا

وأفادتنا حتى ترى هذه المذكرة النور.

كما نتقدم بالشكر إلى أعضاء الهيئة التدريسية بقسم العلوم الاقتصادية والذين كان لهم الفضل في

تحصيلنا العلمي خلال السنتين الماضيتين. ونشمل بالشكر والامتنان بنك القرض الشعبي الجزائري

وكالة بسكرة

وكافة موظفيها، لما قدموه لنا من مساعدة في إجراء واستكمال هذه الدراسة.

كما اتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى والدي العزيزان
وعائتي وأحبائي الذين ساهموا في مساعدتي لإنجازه
سعيدي حنان

إهداء

إلى والدي الحبيب رحمه الله، الذي رحل بجسده وبقي بروحه بيننا، افتقدك كثيرا، وأتمنى لو كنت هنا لترى ثمار جهودك وتضحياتك.
إلى أمي العزيزة، التي كانت دائما السند والداعم الأكبر لي، اشكرك من أعماق قلبي على كل ما قدمته من حب ورعاية وتشجيع.
إلى زوجي الحبيب، شريك حياتي ورفيق دربي، الذي كان وما زال يساندني في كل خطوة وخطوها، شكرا لك على صبرك ودعمك.
إلى أولادي الأعزاء، أتم النور الذي يضيء حياتي، أتمنى أن يكون هذا الإنجاز مثالا لكم على أهمية العمل الجاد والمثابرة .
إلى إخوتي، الذين كانوا دائما بجانبني ، أشكرهم على دعمهم ومساندتهم المستمرة.
هذا العمل هو ثمرة دعمكم وحبكم، أهديه لكم بكل فخر وامتنان.

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي من خلال التعرف على ماهية التكنولوجيا المالية وأهميتها ودورها في تعزيز كفاءة الأداء البنكي. تمت الدراسة على عينة من بنك فرع وكالة بسكرة (CPA) خلال الفترة الممتدة بين 2024/2023، حيث استخدم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات من عينة مكونة من 16 موظف. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS وتم تطبيق عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة. من خلال البحث، تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- تحسين الكفاءة التشغيلية: ساعدت التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك من خلال تسريع العمليات وتقليل الأخطاء.
 - تعزيز الشفافية: ساهمت التكنولوجيا المالية في تعزيز الشفافية بين البنك والعملاء، مما زاد من ثقة العملاء في الخدمات المقدمة.
 - تقديم خدمات مبتكرة: مكنت التكنولوجيا المالية البنك من تقديم خدمات مبتكرة تلي احتياجات العملاء المتغيرة.
 - تقليل التكاليف: ساعدت الأدوات التكنولوجية في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال الأتمتة وتحسين إدارة الموارد.
- تؤكد النتائج على أهمية اعتماد التكنولوجيا المالية كوسيلة فعالة لتحسين الأداء البنكي وتعزيز التنافسية في القطاع المصرفي
- الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المالية ، الاداء البنكي ، بنك فرع وكالة بسكرة CPA

Abstract:

This research aims to shed light on the role of financial technology in improving banking performance by understanding the nature of financial technology, its importance and its role in enhancing banking efficiency. The study was conducted on a sample of the CPA Bank branch in Biskra during the period 2023/2024. The questionnaire was used as a tool to collect information from a sample of 16 employees. The data was analyzed using SPSS, and several statistical methods were applied to test the study hypotheses.

Through the research, a set of conclusions were reached, the most important of which are:

- Improving operational efficiency: Financial technology has helped improve the bank's operational efficiency by accelerating processes and reducing errors.
- Enhancing transparency: Technology has contributed to enhancing transparency between the bank and its customers, which has led to increased customer confidence in the services provided.
- Providing innovative services: Financial technology has enabled the bank to provide innovative services that meet the changing needs of customers.
- Reducing costs: Technological tools have helped reduce operating costs through automation and improved resource management.

The results confirm the importance of adopting financial technology as an effective means to improve banking performance and enhance competitiveness in the banking sector.

Keywords: Financial Technology, Banking Performance, CPA Biskra Branch Bank

فهرس الجداول

فهرس الجدول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
10-9	أشهر العملات المشفرة	(01-01)
28	توزع افراد العينة حسب متغير الجنس	(01-02)
29	توزع أفراد العينة حسب متغير العمر	(02-02)
30	توزع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	(03-02)
31	توزع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	(04-02)
33	معامل الصدق والثبات	(05-02)
34	اختبار التوزيع الطبيعي	(06-02)
35	يوضح استجابة عينة الدراسة حول بعد أداء البنك	(07-02)
37	يوضح تحليل نتائج الدراسة الوصفية لبعء اعتماد التكنولوجيا المالية وتأثيرها	(08-02)
41	يوضح العلاقة بين التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل) و أداء البنك (المتغير المعتمد)	(09-02)
42	يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة	(10-02)

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
ب	نموزج الدراسة	(01)
7	قطاعات التكنولوجيا المالية	(01-01)
17	ابعاد الأداء البنكي	(02-01)
24	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري	
26	الهيكل التنظيمي CPA-بسكرة-	02
28	يوضح نسب العينة حسب متغير الجنس	(01-02)
29	يوضح نسب العينة حسب متغير العمر.	(02-02)
30	يوضح نسب العينة حسب متغير المؤهل العلمي	(03-02)
31	يوضح نسب العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	(04-02)

المقدمة العامة

تمهيد:

يشهد العالم اليوم نقلة نوعية من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد غير النقدي، بفضل خدمات التكنولوجيا المالية، هذه الأخيرة التي تستطيع إحداث تغييرات جذرية في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم خدمات لكثير من الأفرد والشركات بطرق سريعة، سهلة، وأقل تكلفة، مقارنة بالوسائل التقليدية، فالتكنولوجيا المالية تتمتع بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية، وجعلها أسرع وأرخص، وأكثر أمنا وشفافية واطاحة، خصوصا لشريحة السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، فسرعة التطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تقدم الحلول المالية المبتكرة التي تحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية وتقوم بتبسيط العمليات المالية وتستطيع أن تساهم مساهمة كبيرة في تحقيق الاستقرار المالي، كما أنها تلعب دورا جوهريا في صياغة مستقبل المعاملات والخدمات المستقبلية.

البنوك، وباعتبارها المحرك الرئيسي لاقتصاديات الدول، وحفاظا على هذه المكانة، تعمل على ركوب موجة التكنولوجيا المالية بإعادة تجديد هيكلها القاعدية بناء على ما تقتضيه سبل مواكبة هذا التطور، فتحسين أدائها أصبح ضرورة ملحة لمواجهة موجة المنافسة التي فرضتها شركات التكنولوجيا المالية، ودونما تحسين وتطوير في الأداء، ستؤول البنوك الى الزوال.

وفي هذا الصدد تجد المؤسسات المالية الجزائرية نفسها اليوم محبرة على مسيرة التطور الذي قطعته المؤسسات المالية العالمية إذ هي أرادت البقاء و الاستمرار والمحافظة على مكانتها ؛ ومواجهة موجة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية أجل تحقيق الشمول المالي بإعادة هيكلة قواعدها وتبني أنظمة التكنولوجيا المالية وكذا وضع استراتيجيات تساعد في تقيية بنيتها التحتية.

1- الإشكالية:

مما سبق تبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

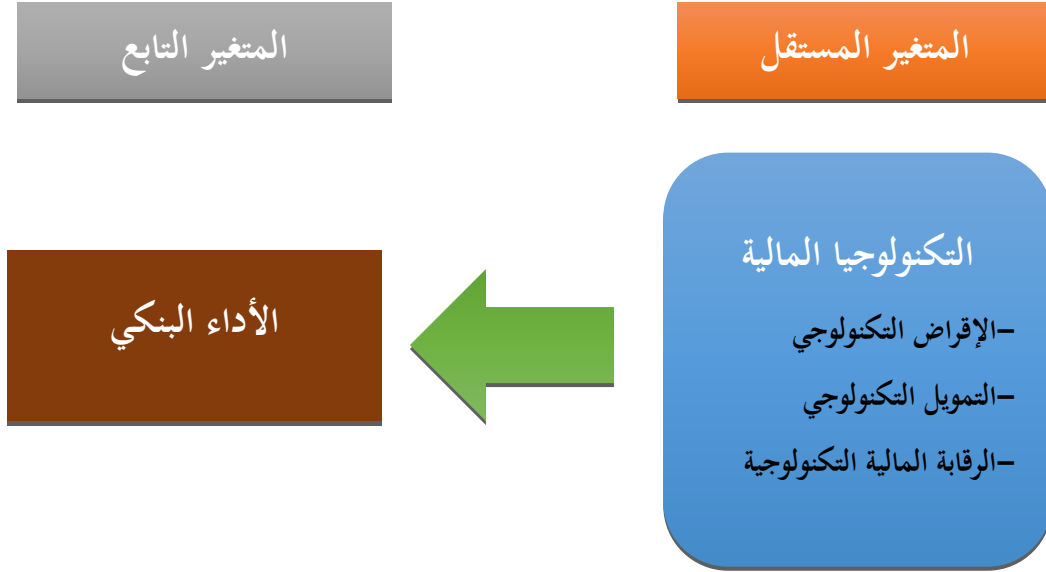
❖ ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي-بنك القرض الشعبي الوطني - CPA - وكالة بسكرة؟

تفرع عن الإشكالية الرئيسة التساؤلات التالية:

- هل للإقراض التكنولوجي دور في تحسين أداء القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة؟
- هل للتمويل التكنولوجي دور في تحسين أداء القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة؟
- هل للرقابة المالية التكنولوجية دور في تحسين أداء القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة؟

2- نموذج الدراسة: يوضح الشكل التالي نموذج الدراسة

الشكل (01) : نموذج الدراسة



3- فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث والأسئلة الفرعية نفترض ما يلي:

الفرضية الرئيسية:

تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) فرع بسكرة.

الفرضية الفرعية الأولى:

لخدمات الدفع الإلكتروني دور في تحسين أداء القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

الفرضية الفرعية الثانية:

لخدمات التمويل والاستثمار الإلكترونية دور في تحسين أداء القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لخدمات التكنولوجيا المالية الموجهة لفائدة الهيئات والبنوك دور في تحسين أداء القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة.

4- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

اعتمدنا لإجرائنا لهذا البحث على المقابلات الشخصية مع مسؤولي وموظفي الوكالة البنكية والعديد من الأدوات سواء كانت أولية

أو ثانوية منها مجموعة من الكتب، مقالات بعض رسائل الماجستير، بعض المواقع على الإنترنت.

وللإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من فرضيتها سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل الأفكار والبيانات المتعلقة بالموضوع بمختلف جوانبه وفي الجانب الميداني سيتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات ثم القيام بتحليلها من خلال برنامج SPSS بهدف اختيار الفرضيات وتحليل ومناقشة النتائج.

5-أهداف الدراسة:

- أ- التعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية.
- ب- التعرف على مفهوم الأداء المالي.
- ج- دراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي في البنوك.

6-أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية التكنولوجيا المالية وآثارها في تسير المعاملات المالية، وكذا الإبتكارات التي قدمتها والتي كان لها أثر واضح على أداء البنوك التجارية.

7- حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في:

- الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على بنك CPA فرع بسكرة
- الحدود الزمانية : تم إجراء هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2023./2024

8-صعوبات الدراسة:

لقد واجهتها مجموعة من الصعوبات خلال إعدادنا لهذا البحث نذكر منها:

- حداثة الموضوع وعدم توفر القدر الكافي من الدراسة في الموضوع في المكتبات الجامعية كتب متخصصة في مجال التكنولوجيا المالية.
- عدم تعاقد الوكالات البنكية محل الدراسة مع الشركات التي تستثمر في التكنولوجيا المالية .
- صعوبة التعامل مع البنوك .
- محدودية المراجع الحديثة في إطار موضوع الدراسة .
- ضيق الوقت.

9-الدراسات السابقة:

أ-دراسة محوز يوسف، (2022)، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BNA تيارت 540: جامعة ابن خلدون تيارت: حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية و بشكل أدق تبحث في أثر الاستثمار في التكنولوجيا المالية كأحد متطلبات اللازمة والأساسية لعمل البنوك، حيث تقدم دليل علمي على دور التكنولوجيا المالية في الأداء المالي في البنوك، وتظهر الدراسة درجة اهتمام البنوك بالتكنولوجيا المالية والتعرف على مدى الاستفادة من تطبيقاتها في عملية البنوك والتعرف على أهمية الاستثمار في التكنولوجيا المالية بالنسبة لإدارة البنوك وأيضاً

مساعدتها على تقديم خدمات نوعية بالتالي تحسين أداء المالي في هذه البنوك. كما وتساعد الدراسة إدارة البنوك وأطراف العاملة في التكنولوجيا العامة على تقديم تبرير لعملية إخفاق أموال على التكنولوجيا

ب- دراسة أنس أيوب حسين علي، (2023)، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي لدى المصارف (دراسة ميدانية على عينة من المصارف الخاصة في محافظة أربيل)، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (18) العدد (65) سنة 2023:

يتطلع البحث إلى أن يكون إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة العلمية، وأن يفتح آفاقاً جديدة للبحث في مجال التكنولوجيا المالية، إضافة إلى تطوير وتحسين أداء المصارف التجارية، وهذا ما يفتح المجال إلى مزيد من الأبحاث العربية في هذا الحقل المعرفي الهام للنهوض بواقع القطاع المصرفي وتحسين أدائه المالي. كما ويساعد البحث في تحديد مستوى تطبيق أبعاد التكنولوجيا المالية في المصارف التجارية في محافظة أربيل والوقوف على معوقات تطبيقها في مجاله للخروج بنتائج وتوصيات تساهم في تعزيز المستوى التكنولوجي للمصارف، إضافة إلى دراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للمصارف عينة البحث.

ج- دراسة بن قادة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم: وتطرت هذه الدراسة إلى فهم دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، وكيف يمكن استخدامها لتحسين كفاءة وفعالية عمليات البنك وتحسين تجربة العملاء؛ تحليل العوامل المؤثرة في تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية، وكيفية تحسين هذه العوامل للحصول على أفضل استفادة من هذه التكنولوجيا؛ كذلك تحليل مزايا التكنولوجيا المالية، مثل تحسين الشفافية والتحكم في المخاطر، وكيف يمكن للبنوك التجارية استخدامها لتحسين أدائها؛ ومن ثم تحديد التحديات المحتملة التي يمكن مواجهتها في تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية، وكيفية التعامل معها بشكل فعال؛ وفي الأخير تقديم توصيات وإرشادات للبنوك التجارية لاستخدام التكنولوجيا المالية بشكل أفضل، وتحسين أدائها وتحقيق أقصى استفادة من هذه التكنولوجيا.

10. هيكل الدراسة: تنقسم الدراسة إلى مقدمة وفصلين وخاتمة كما يلي:

الفصل الأول المعنون ب: الإطار النظري: التكنولوجيا المالية والأداء البنكي. ويتناول ثلاث مباحث: المبحث الأول مدخل عام للتكنولوجيا المالية، يتضمن مفهوم ونشأة وأهمية وأهداف التكنولوجيا المالية، قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية، والمعوقات، أما المبحث الثاني حول أساسيات الأداء البنكي ويتضمن مفهوم الأداء البنكي وأنواعه، مكونات وأبعاد الأداء البنكي، العوامل المؤثرة على الأداء البنكي، التقييم البنكي ومؤشراته، والمبحث الثالث حول علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي، ويتضمن التكنولوجيا البنكية ومزايا استخدامها، استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية، أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك، أثر التكنولوجيا المالية على البنوك.

أما الفصل الثاني تناول دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الوطني لولاية بسكرة -CPA-، ودراسة وتحليل أثر التكنولوجيا المالية فيه.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي

تمهيد:

تعتبر التكنولوجيا المالية الابتكارات التي تسعى لمنافسة الأساليب التقليدية عند تقديم الخدمات الإبداعية، وتحقيق التحسينات المبتكرة ضمن حقول ومجالات وظيفية متعددة، مثل تحقيق الابتكارات على مستوى الاداء البنكي، والتي بدورها تمثل وسيلة فعالة لتحسين أداء البنوك التجارية في ظل التطورات و التحديات التي تواجهها في كافة المستويات من أجل ضمان استمرارها وبقائها ومن خلال هذه المعلومات سنتطرق لمفهوم كل من التكنولوجيا المالية والاداء البنكي والتفصيل في عناصر كل منهما وكذلك ابراز علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي ومدى تأثيرها عليه، قمنا بتقسيم هذا الفصل الى المباحث التالية:

- المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية.
- المبحث الثاني: أساسيات الأداء البنكي.
- المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي.

المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية.

تعتبر التكنولوجيا المالية ظاهرة من ظواهر العولمة المالية الحديثة بكونها من أهم ركائز الاقتصاد العالمي، فهي تفتح طرق جديدة متطورة للتعاملات المالية وقنوات الاتصال النقدي بين المؤسسات والأفراد.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية.

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

أولا: مفهوم التكنولوجيا المالية:

تعددت التعاريف المتعلقة بالتكنولوجيا المالية نتيجة للتطورات الحاصلة، ومن بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:

التعريف الأول: التكنولوجيا المالية (Financial Technology): اختصارا بالإنجليزية يعبر عنها بالمصطلح (Fin Tech) حسب "مجلس الاستقرار المالي" التكنولوجيا المالية هي ابتكارات يمكنها استحداث نماذج عمل او تطبيقات او عمليات أو منتجات لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية. (صندوق النقد الدولي، 2017، صفحة 01)

التعريف الثاني: مصطلح التكنولوجيا المالية يستخدم لتوصيف جوانب التقدم في التكنولوجيا التي من المحتمل أن تحدث تحولات في تقديم الخدمات المالية، وتحفيز تطوير نماذج عمل وتطبيقات وعمليات ومنتجات جديدة. (صندوق النقد الدولي، البنك الدولي، 2018، صفحة 07)

التعريف الثالث: عرفها شافل بأنها "صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية.". (عويسي، 2023، صفحة 13).

التعريف الرابع: حسب "مجلس الاستقرار المالي" التكنولوجيا المالية هي ابتكارات مالية تدعمها التكنولوجيا يمكن ان تنشأ عنها نماذج عمل وتطبيقات وعمليات ومنتجات جديدة لها تأثير ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير الخدمات المالية (صندوق النقد الدولي، 2019، صفحة 23)

التعريف الخامس: بصورة عامة هي أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، حيث كان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ابتكار تكنولوجيات جديدة (بن قدور، عبد الرحيم، 2019، صفحة 23)

من خلال التعاريف السابقة وغيرها يمكن ان نعرف التكنولوجيا المالية بانها تلك العمليات حديثة الظهور والتي تعمل على تطوير الخدمات وتحفيزها من اجل التحصل على تطبيقات وعمليات بطرق جديدة تتوافق مع رغبة المؤسسات.

ثانيا: نشأة التكنولوجيا المالية.

يمكن تقسيم نشأة التكنولوجيا المالية الى ثلاثة مراحل مختلفة شهدت هذه المراحل مستوى متقدم في السيطرة على السوق، مما أدى الى ظهور تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم.

أ- المرحلة الأولى (1866-1967) :

تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية، حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية، مما أتاح:

- النقل السريع للمعلومات المالية عبر الحدود الوطنية لأول مرة
- وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي سنة 1866.
- شبكة البنك الاحتياطي الفيدرالي 1918.
- أول نظام لتحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل التلغراف ورمز مورس.

وعلى الرغم من أن الافتقار إلى البنية التحتية للمواصلات في وقت تطوره جعل القدرة على إجراء المعاملات المالية أمراً أساسياً وفقاً لمعايير على مسافات أطول معقدة للغاية (ليلي، 2010، صفحة 18)

ب- المرحلة الثانية (1967-2008) :

ظلت التكنولوجيا المالية مهيمنة في صناعة الخدمات المالية التقليدية خلال هذه المرحلة، حيث مثلت هذه الفترة انتقالاً من التناظرية إلى الرقمية، تم في هذه المرحلة:

- إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف آلي، تم تشييده من قبل بنك باركليز في عام 1967.
- في السبعينيات تم تأسيس أول بورصة رقمية في العالم، بورصة ناسداك، والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية.
- وفي عام 1973 تم تأسيس سويفت (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك)، وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود
- استمرت هذه المرحلة خلال الثمانينات مع ظهور الحواسيب المصرفية المركزية، تقدم الخدمات المصرفية في جميع أنحاء العالم عبر الإنترنت.
- تم إطلاق (PayPal) في عام 1998 وأصبحت أساساً لأنظمة الدفع الجديدة في الظهور حيث أصبح العالم أكثر ارتباطاً بالإنترنت.
- وازدهرت خلال التسعينيات من خلال نماذج الأعمال التجارية عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية، وثورة الإنترنت، مما أدى إلى تغيير الطريقة التي يمارس بها الأفراد أعمالهم التجارية.
- انتهى هذا العصر مع الأزمة المالية العالمية لعام 2008 و أدى إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية وتحولات كبيرة في فهم الناس للمال، حيث تعتبر هذه الأزمة سبب دمار الاقتصاد العالمي منذ عام 2007 وتجلت في عام 2008، ومن أعنف الأزمات الاقتصادية والمالية مشكلة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية التي أثرت بشكل واضح على الاقتصاد الأمريكي الذي بدوره يؤثر على الاقتصاد العالمي، وذلك نتيجة العجز الكبير في سيولة البنوك التجارية ومؤسسات الاقراض المالية، جاءت الأزمة عندما انخفضت أسعار العقارات بشكل حاد في النصف الأول من عام 2007، مما جعل الأسواق المالية تعاني من الصعوبات والإخفاقات في تحديد الالتزامات المالية (اسماعيل يعقوب، 2021، صفحة 65).

ج- المرحلة الثالثة (2008 الى يومنا هذا):

ما بعد الازمة المالية 2008 اصبح عصر الشركات الناشئة مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، تم فتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول الى البيانات المالية، تميزت هذه المرحلة بازدهار العملات المشفرة المستخدمة وتغلغل الهواتف الذكية بشكل كبير في الأسواق مما مكنت من وصول الانترنت لملايين الأشخاص في جميع أنحاء العالم ، شهدت في عام 2011 تقدم محطة Google وتليها شركة Apple pay في 2014 (اسماعيل يعقوب، 2021، صفحة 65)

المطلب الثاني: أهمية وأهداف خصائص التكنولوجيا المالية.

للتكنولوجيا المالية أهمية واهداف متعددة لتحقيق الارتقاء العلمي والتي تتمثل في:

أولاً: أهمية التكنولوجيا المالية

- تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن ذات أهمية كبيرة يمكن تجسيدها فيما يلي: (بن عقيلة، سائحي، 2018، صفحة 93)
- أ- تنوع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
 - ب- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
 - ج- تسيير التجارة الخارجية لتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتميز بالكفاءة والفعالية وخفض التكلفة للمدفوعات العابرة للحد.
 - د- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
 - هـ- يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات من خلال حماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

ثانياً: أهداف التكنولوجيا المالية

تسعى التكنولوجيا المالية الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها: (عبد الرضا، 2020، صفحة 129)

- أ- **تقليل التكلفة**: نظراً لأن التكنولوجيا المالية تسعى إلى خفض التكاليف الحالية، فإن المزيد من المستخدمين يكتسبون إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية وخاصة الشركات والأفراد الذين لا تخدمهم البنوك.
- ب- **خصوصية أكثر**: نظراً لأن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة حول الاحتياجات الشخصية للعملاء، فإن لكل بنك احتياجات مختلفة عن غيرها، والتي يمكن الوصول إليها من خلال العديد من القنوات.
- ج- **السرعة**: غالباً ما تعتمد منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التقنية لإكمال الإجراءات والعمليات هذا يعني أن توفر وتيرة أسرع.

د- الانتشار: يمكن استخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية عبر الحدود لأنها يمكن أن تخدم العملاء غير الموجودين في منطقة واحدة.

هـ- المقارنة: تمكن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية العملاء من مقارنة العديد من الشركات والبنوك فيما يتعلق بالخدمات المالية والأسعار.

ثالثا: خصائص التكنولوجيا المالية:

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي:

أ- التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته، بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.

ب- إن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

ج- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية (حجاج، زواويد، 2018)

د- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.

هـ- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمات المالية والمصرفية، بل يمتد إلى كيفية إدارتها.

هناك أربعة عناصر متشابهة ومتكاملة تشكل مظهر التكنولوجيا في العمل المالي والمصرفي، وهي:

- الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.

- الجانب الاستعمالي أو الاستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.

- الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المالية والمصرفية المطلوبة.

- الجانب الابتكاري: يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية (زواويد، 2018 ، صفحة 66).

المطلب الثالث: قطاعات وتقنيات وخدمات التكنولوجيا المالية.

تلعب التكنولوجيا المالية دورا كبيرا في تحقيق النمو الاقتصادي وذلك بالاعتماد على البحث والتطوير وتحفيز الابتكار بتقدير خدمات مختلفة في مختلف القطاعات والتقنيات المتعددة.

أولا: قطاعات التكنولوجيا المالية

هناك خمسة قطاعات رئيسية للتكنولوجيا المالية، ومن المحتمل أن تلعب دورا محوريا يتعدى التمويل:

أ- المدفوعات: مع تزايد الطرق المتطورة والحديثة تم تطوير طرق متنوعة للسماح للمستهلكين بالسداد بسهولة عبر الهاتف الجوال

أو عن بعد، وثمة أنواع عديدة من المدفوعات التي تتم عبر الهاتف الجوال أو الإنترنت ونذكر منها: (ليان، 2019، صفحة 28).

- الخدمات المصرفية الهاتفية: أثبتت شعبيتها في بعض البلدان مثل السويد والمملكة المتحدة في تحويل الأموال بين الأفراد

أو دفع الفواتير والخدمات المصرفية بواسطة تطبيق يزود البنك به لمستخدم، حيث يمكنه من إجراء المعاملات المالية مباشرة من

حسابه المصرفي.

- مدفوعات الرسائل القصيرة SMS: مدفوعات الرسائل النصية القصيرة، وتسمى أيضا الرسائل القصيرة المميزة، تعني ببساطة دفع ثمن المنتجات أو الخدمات عبر رسالة نصية. وبمجرد إرسال رسالة نصية تحتوي على المعلومات ذات الصلة إلى رقم هاتف المستفيد الصحيح، تتم إضافة مبلغ السداد إلى فاتورة هاتفك المحمول وبالتالي يتم الدفع الفوري.

- المدفوعات عبر الإنترنت: الكثير من الناس يقومون بالسداد عبر الإنترنت باستخدام متصفح الهاتف الجوال مثل: Safari أو Chrome أو تطبيقات أخرى، بشرط توفر إشارة wifi، وهناك عدة أمثاط للدفع بهذه الطريقة، على سبيل المثال يمكن إدخال تفاصيل البطاقة يدويا على موقع البائع على الإنترنت، أو شحن بطاقة مصرفية متصلة تلقائيا بتطبيق جوال، أو استخدام برنامج PayPal أو بالنقر على رابط لفاتورة رقمية ترسل إلى المستخدم عبر البريد الإلكتروني.

ب- الإقراض: وتشمل عملية الإقراض الأساليب التالية:

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

- زيادة فرص الحصول على التمويل.
- الرفع من مستويات تنفيذ المشاريع ذات الأهداف الخاصة.
- إتاحة فرص الاستثمار للأفراد عبر منصات التمويل الجماعي.

- منصات مقارنة القروض: هذه المنصات لعبت دور الحل التمويلي البديل لتحقيق نمو قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة حيث توفر منصات المقارنة مختلف العروض التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض ما يسهل على المستفيد البحث عن أفضل عرض من ناحية الفرص والتكلفة المناسبين له دون عناء البحث وطول الوقت أي هي بمثابة مقايضة. (بن حسان، بن فضة، 2020، صفحة 115)

- إقراض نظير إلى نظير P2P: إقراض النظير إلى النظير يندرج تحت نظم إقراض المال للأفراد أو الشركات. ويحصل المقرض على فائدة ويسترد أمواله عند سداد القرض، تماما كما يحدث بالنسبة لحساب التوفير، غير أن الاستثمار بإقراض النظير يمكن أن يكون في بعض الأحيان أكثر خطورة من حساب التوفير (ليان، 2019، صفحة 32).

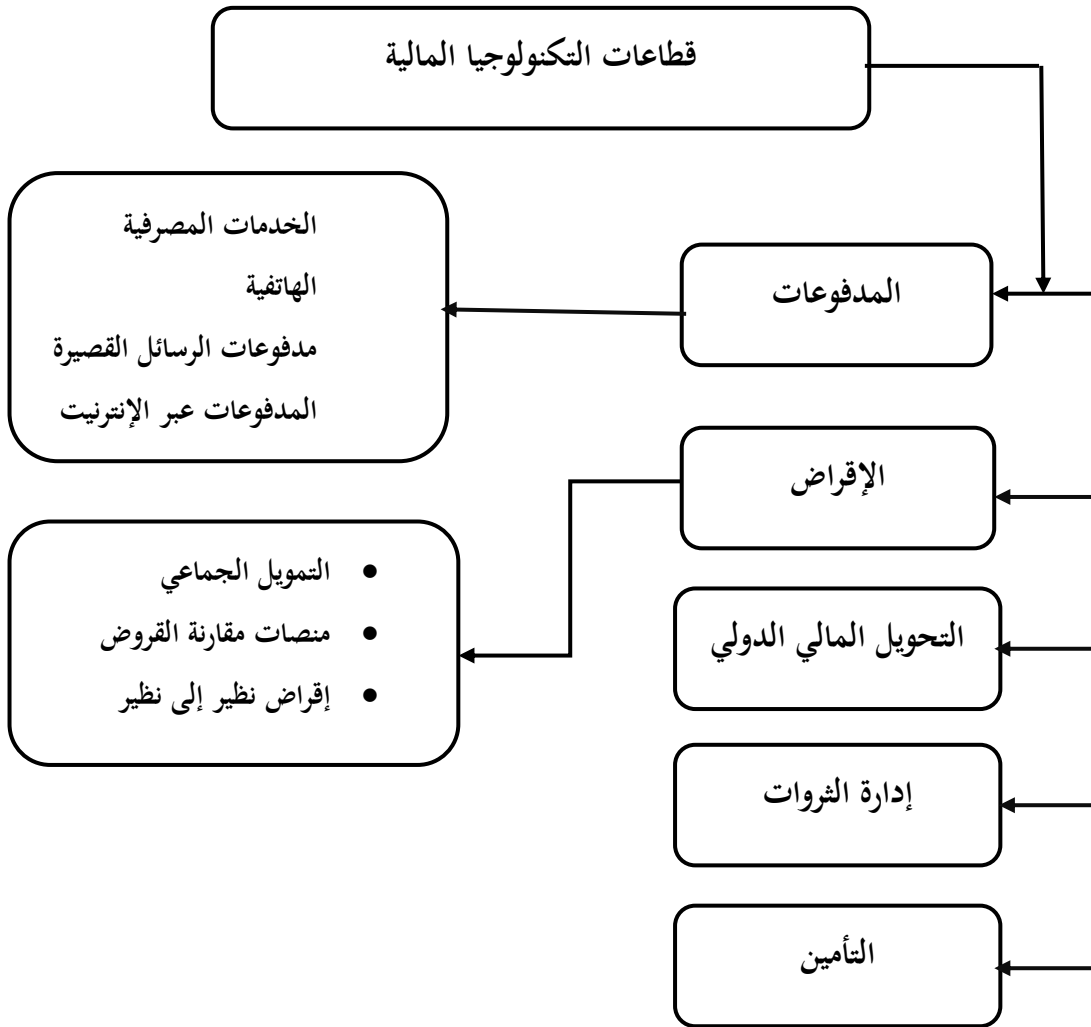
ج- التحويل المالي الدولي: ان التطور التكنولوجي الحالي اصبح ضرورة حتمية في جميع القطاعات الاقتصادية خاصة المالية، فقد سرعت التكنولوجيا المالية من وتيرة التطورات الرقمية المالية مثل التحليلات والتنقل والوسائط الاجتماعية والأجهزة الذكية المدججة، لذلك من الضروري جدا خلق نظام بيئي ملائم لهذا التحويل خاصة من طرف الدول الناشئة والدول النامية لما له من تأثير كبير في تعزيز الشمول المالي والذي يؤدي الى إعطاء دفعة قوية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيق الاستقرار المالي (الملتقى الوطني الافتراضي، 2022)

د- إدارة الثروات: تحت هذا البند فإن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية يدعون متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية

والاستثمار، لكنه وبذكر المصارف تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم (بن حسان، بن فضة، 2020، صفحة 115)

هـ- **التأمين:** يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني، ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، حيث ترتبط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين. (بن حسان، بن فضة، 2020، صفحة 115).

الشكل رقم (01-01): قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: تقنيات التكنولوجيا المالية

تتمثل تقنيات التكنولوجيا المالية في: (arab monetary fund, 2021)

أ- الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence :

قام جون مكارثي John Mccarthy الملقب بأبي الذكاء الاصطناعي بتسمية هذا المصطلح في عام، 1956 ووفقا له فإن الذكاء الاصطناعي هو «علم هندسة إنشاء آلات ذكية، وبصورة خاصة برامج الكمبيوتر»، أي أنه علم إنشاء أجهزة وبرامج كمبيوتر قادرة على التفكير بنفس الطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري، أي تتعلم مثلما يتعلم البشر وتقرر مثلهم كما تتصرف تصرفات مشابهة لتصرفاتهم، وبهذا المعنى فإن الذكاء الاصطناعي هو عملية محاكاة الذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر، فهو محاولة لتقليد البشر ونمط تفكيرهم وطريقة اتخاذ قراراتهم، والتي تتم من خلال دراسة سلوك البشر عبر إجراء تجارب على تصرفاتهم ووضعهم في مواقف معينة ومراقبة رد فعلهم، وتعاملهم مع هذه المواقف، ومن ثم محاولة محاكاة طريقة التفكير البشرية عبر أنظمة كمبيوتر معقدة.

ب- الحوسبة السحابية Cloud Computing :

إن الحوسبة السحابية نموذج لتوريد وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لإتاحة الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة على نحو ملائم عند الطلب، والتي يمكن توفيرها بأقل جهد ممكن سواء في الإدارة أو التعامل مع مزود الخدمة، وبالتالي فهي نوع من الحوسبة القادرة على الوصول البسيط عند الطلب لمجموعة من موارد الحوسبة عالية المرونة، وتمكن مستخدميها من الحصول على خدمات لا حدود لها وبشكل فعال جدا على غرار انخفاض التكاليف، زيادة الثقة في المعاملات، وسهولة وبساطة الاستعمال.

ج- إنترنت الأشياء Internet of things :

تعرف على أنها العلاقة التي تربط الأجهزة بالإنترنت، مما يسمح لها بالتقاط وإرسال وتلقي البيانات وهذه الأجهزة هي جميع الأجهزة التي تخطر على البال البشري، كأجهزة الإنذار و الأجهزة القابلة للارتداد، أجهزة التحكم بالحرارة، الصراف الآلي، وغيرها، وتكمن قيمة إنترنت الأشياء في تجاوز دور جمع البيانات المتوفرة في العالم، بل تتعدى هذا من خلال الاستفادة منها على أكمل وجه بفضل بنية تحتية أساسية، هذا ما جعل منها تثير ضجة واسعة وتتهافت عليها كبرى الشركات الضخمة والمؤسسات الناشئة بهدف تطوير أجهزة مبتكرة

د- سلسلة الكتل Blockchain:

تعتبر البلوكشين الترجمة المباشرة لمفهوم سلاسل إنشاء القيمة الاقتصادية، فهذه التقنية الثورية تقدم مفهوما جديدا لإثبات أي نوع من المعاملات التي تتطلب حركة مالية أو تناقل أصل مادي أو معنوي، وكذلك إجراءات الطلب وما يتبعها من موافقات، كما تعمل على تقديم تسهيلات وحلول للمعاملات وتمنح المعاملات مصداقية وموثوقية ومعايير أمنية يتعذر إنكارها أو التحايل عليها، حيث أثبت الخبراء أهميتها في مواجهة المخاطر الأمنية المرتبطة بقواعد البيانات الرقمية، وتعرف على أنها برنامج معلوماتي مشفر

يتولى مهمة إنشاء سجل موحد للمعاملات الإلكترونية وتمكين سلامتها وأصوليتها عبر شبكة آمنة لا تحتاج إلى وسيط أو نظام مركزي كالأنظمة التقليدية (خليفة، 2018، صفحة 2)

هـ- العملات المشفرة: هي عملات افتراضية من النوع الأخير مثل البيتكوين حيث يمكن شرائها بأموال تقليدية كما تباع أيضا مقابل المال التقليدي، ويمكن استخدامها لشراء كلا النوعين من الأموال الرقمية والسلع والخدمات الحقيقية. (Houben R, suyers A, 2018، صفحة 02)

الجدول رقم(01-01): أشهر العملات المشفرة

• وصفه Satoshi بأنه: نسخة حديثة من المعاملات التي تتم من نظير إلى نظير الكترونيا، والتي تسمح بإرسال المدفوعات عبر الإنترنت مباشرة من طرف إلى آخر.	البيتكوين Bitcoin
• تعمل كنظام للسداد أو التحويل عبر الإنترنت مثل أي شبكة مصرفية على الإنترنت، يمكن للمستخدمين استخدامها لتحويل القيمة إلى بعضهم البعض. • ولكن بدلا من استخدام الدولار الأمريكي تجرى المعاملات بوحدات لايتكوين	لايتكوين Litecoin.
• هي عبارة عن منصة حوسبة تقوم على السجلات المتسلسلة ونظام تشغيل يتميز بوظائف العقود الذكية	اثيروم Ethereum
• عملة مشفرة تهدف إلى استخدام التشفير لتوفير خصوصية محسنة لمستخدميها مقارنة بالعملات المشفرة الأخرى مثل البيتكوين.	زيكاش Zcash
• عملة مشفرة معتمدة للمعاملات من نظير إلى نظير، مصممة للعمل بسلاسة مع الإنترنت لتوفير طريقة مباشرة وآمنة لإرسال المدفوعات على الويب.	ريبل Ripple
• عملة مشفرة وهي شكل من أشكال التنظيم الذاتي اللامركزي. تسمح العملة بالمعاملات السريعة التي لا يمكن تعقبها	داش Dash
• عملة مشفرة مفتوحة - أي في المتناول الحر لمجتمع مالكيها والمتعاملين بها* تم إنشائها في أبريل 2014 وترتكز على تحقيق الخصوصية واللامركزية وإمكانية التوسع. وتعمل على أنظمة windows و macOS و Linux و Android و FreeBSD	مونيرو Monero XMR
• من بروتوكولات السجلات المتسلسلة، يحاكي البروتوكول معظم سمات جهاز كمبيوتر حقيقي بما في ذلك الأجهزة المعالجة، Processor ذاكرة عشوائية، RAM تخزين القرص الصلب، مع موارد الحوسبة موزعة بالتساوي بن حاملي العملة. تعمل EOSIO كمنصة ذكية للعقود ونظام تشغيل لا مركزي مخصص لنشر التطبيقات اللامركزية على نطاق موسع وفقا للنموذج لامركزي مستقل الحركة	إيوس EOS.IO
• تأسست Neo_ المعروفة سابقا باسم أنتشيرز Antshares_ في عام 2014 وهي عبارة عن منصة مفتوحة المصدر للتطبيقات اللامركزية. وفي عام 2017 تم تغيير العلامة التجارية من Anttshares إلى Neo. وتأسيس رؤية مستحدثة مفادها تحقيق "اقتصاد ذكي".	منصة Neo

<p>باستخدام تكنولوجيا السجلات المتسلسلة Blockchain و رقمنة الأصول Digitization لتقوم بها بالنيو، ويتم استخدام العقود الذكية لأتمتة إدارة هذه الأصول الرقمية نيو، ويتم استخدام العقود الذكية لأتمتة إدارة هذه الأصول الرقمية</p>	
<p>• هي منصة غير مركزية مفتوحة المصدر لعقود ذكية، تم إطلاقها في سبتمبر 2017 بواسطة تقنية السجلات المتسلسلة Blockchain. وعلى أساس هذا النظام ولدت عملة Cardano/Ada وهي عملة مشفرة يمكن شرائها في البورصات المتخصصة.</p> <p>• وهي عملة مشفرة يمكن شرائها في البورصات المتخصصة</p>	<p>كاردانو Cardano</p>

المصدر: فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع الى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، نوفمبر 2019، ص28.

ثالثا: خدمات التكنولوجيا المالية

يمكن إيجاز خدمات التكنولوجيا المالية في العناصر الآتية: (اتحاد المصارف العربية، 2020، صفحة 15)

أ- خدمات الدفع:

تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها "fin Tech" للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها:

○ الدفع عبر الهاتف النقال.

○ التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة

○ تبادل العملات دون تكلفة.

○ إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية، وتسهيل عمليات الدفع عبر الأنترنت والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة

○ تبسيط عمليات الدفع بث الأفراد

ب- العمليات المصرفية الموجهة للأفراد:

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

ج- الاستثمار والتمويل:

■ تقوم fin Tech باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة

■ توفر منصات التمويل الجماعي الاموال للشركات سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات؛

■ تقديم الاستشارة عبر الأنترنت مساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم، وتحليل المخاطر، وتقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للعميل.

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

تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي والمصرفي، من خلال وضع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، المسارات الوظيفية للزبون، الملائمة المالية)، كما تعمل في مجال الأمن السبرياني، وذلك من خلال الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المتعامل، مثل تحديد المكان الجغرافي للهواتف الذكية أو تشفير البيانات والمعلومات الحساسة، تقوم fin Tech أيضا بتحليل المخاطر وتقديم أدوات تساعد على اتخاذ القرارات حول إدارة المحافظ المالية وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

ج- الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكات "Block Tech" التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوك شين Block Chain" فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، أما النسبة للشركات تقدم الفينك أيضا حلول مثل برامج متابعة المعلومات وكذا إجراءات التحكم في أنظمة المعلومات وإدارة المخاطر وإدارة الضرائب (اتحاد المصارف العربية، 2020، صفحة 15).

المطلب الرابع: معيقات ومخاطر التكنولوجيا المالية.

أولا: معيقات التكنولوجيا المالية

يمكن استخلاص جملة من المعيقات التي تواجه التكنولوجيا المالية في النقاط التالية: (kaji, 2021, p. 208)

- ظهور نظام الظل المصرفي الجديد القائم على التكنولوجيا المالية.
- دمج البنوك والتجارة تدريجيا معا في صناعة التكنولوجيا المالية، حيث يمكن استخدام البيانات التي تم جمعها من قنوات المبيعات لإدارة المخاطر، ولكن هذا لا يعني ان الأساس المنطقي وراء فصل العمل المصرفي عن التجارة ضرورة للحد من التلوث بمخاطر الاعمال الأخرى او تضارب المصالح.
- تواجه التكنولوجيا المالية عوائق وتحديات كثيرة منذ التحول الرقمي والاتجاه إلى التعاملات البنكية والدفع الإلكتروني بدلا عن التعاملات التقليدية، نتيجة وجود بعض العقبات الفنية بن المؤسسات المالية والخدمات المقدمة.

ثانيا: مخاطر التكنولوجيا المالية

فيما يخص المخاطر الناجمة عن المؤسسات التكنولوجيا المالية، يمكن رصد مستويين من المخاطر: (عماني، حمدوش، 2017، صفحة

المستوى الأول: هناك مشاكل تتعلق بالتكنولوجيا عموماً ب:

- اختراق بيانات الأفراد،
 - التحايل الإلكتروني،
 - عدم تطور آليات حماية المستهلك الإلكتروني بالقدر الكافي.
- أما المستوى الثاني: هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية مثل:

- كعدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم.
- مزاحمة البنوك على العملاء، مما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات.
- في وقت تعاني فيه البنوك أساساً من تراجع الربحية.
- زيادة حدة خطرين ماليين هما: خطر القرض وخطر السيولة

المبحث الثاني: أساسيات الأداء البنكي.

تعد البنوك أجهزة فعالة يعتمد عليها في بناء تنمية وتطوير الهيكل الاقتصادي والمالي للدول من أجل الحفاظ على مدخلات الافراد والمؤسسات من خلال الفرق بين التكاليف والدخل الذي تتحصل عليه من الفوائد المكتسبة من المقترضين او الأوراق المالية.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي ومحدداته

يحقق البنك جملة من التطورات لرسم خارطة طريق تساعد المصرف على تحقيق أهدافه وتصحيح أخطائه للتقدم بخطوة نحو النجاح والاستمرارية والثبات والتميز وذلك من خلال تحسين ادائها.

أولاً: مفهوم الأداء

للأداء عدة مفاهيم من أهمها:

التعريف الأول: هو تحقيق اهداف البنك بغض النظر عن طبيعة واختلاف هذه الأهداف ويعتبر الأداء المحور الأساسي،

الذي تتمحور حوله جهود الإدارة، كونه يشكل اهم اهداف البنك (المحاسنة، 2013، صفحة 103)

التعريف الثاني: الأداء هو فعل يعبر عن مجموعة من المراحل والعمليات وليس النتيجة التي تظهر في الوقت من الزمن

(برعور، صفحة 76)

التعريف الثالث: يعني في اللغة الإنجليزية كلمة (PERFORMANCE) والتي تعني الفاعلية والإنتاجية اما اللغة

الفرنسية فالكلمة فيها تعني وضعية الحصان في السباق، أي الاستعداد الكامل (بلمقدم، بوشعور، 5004، صفحة 76).

من خلال التعاريف السابقة وغيرها يمكن ان نعرف الاداء بانهُ مجموعة العمليات التي تقوم بإنجاز الاعمال بإتقان للاتصاف

بالشمولية والاستمرار وتحقيق الأرباح للمؤسسات.

ثانيا: مفهوم الأداء البنكي

يمكننا معرفة مفهوم الأداء البنكي من خلال التعاريف التالية:

التعريف الأول: يعتبر الأداء البنكي محصلة لكل من الأداء الفردي واداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما (رضوان، 2013، صفحة 09)

التعريف الثاني: هو مجموع الوسائل ووجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقدم الخدمات المصرفية التي تحقق أهدافها (حبيب، 2022/2021، صفحة 04).

التعريف الثالث: ويعرف ايضا بانه العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من السلع او خدمات مقدمة اما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات، ولذلك يكون قياس الأداء بمقارنة بين مدخلات فترة زمنية معينة ومخرجاتها (طباوي،بودريالة، 2019، صفحة 93)

من خلال التعاريف السابقة وغيرها يمكن ان نعرف الأداء البنكي بانه مجموعة من الوسائل والطرق التي تعتمد عليها البنوك من اجل القيام بأهم الوظائف التي تعمل على تطورها وتنميتها بأكمل وجه.

ثالثا: محددات الأداء البنكي

إن الأداء البنكي يعتبر دالة تابعة للعديد من المحددات التي تؤثر فيها سلبا أو إيجابا وتتعدد المحددات المؤثرة في أداء البنوك التجارية لتشمل على ما يلي:

أ- المحددات المالية: من أهم المحددات المالية:

● **رأس المال:** إن وظائف رأس المال في البنوك لها سمة معينة تختلف عن بقية المنشآت حيث يعتبر هذا المتغير أحد محددات القرارات المالية التي يقوم البنك باتخاذها، لذا يعتبر سلامة وقياس رأس مال في البنك أحد العوامل الحاكمة للأداء في البنوك ومن أولى مهام إدارة البنك ولذلك فإن كفاية رأس المال تحدد حجم الأموال التي يتم توظيفها في الأنشطة الاستثمارية وتحليل احتمالية المخاطر على هذه الاستثمارات، كما أن حجم رأس المال يجب أن يكون كافيا لامتصاص الخسائر.

● **إدارة السيولة:** إدارة نشاط البنوك ومواجهة أي نقص محتمل في السيولة، حيث يستوجب على البنوك الاحتفاظ بمعدلات مقبولة من السيولة وفي المقابل فإن الاحتفاظ بمقادير مرتفعة من السيولة أكثر من اللازم يؤدي إلى خسارة الفرصة البديلة للحصول على الأرباح واستثمار السيولة المحتفظ بها من خلال استغلال الأمثل للموارد المالية في البنوك الأمر الذي يؤثر بشكل كبير على وضعها التنافسي وبشكل يعكس سلبا على الأرباح ومن ثم على الأداء والقيمة السوقية للبنوك. لهذا يستوجب على الدوام أن تدار السيولة بكفاءة عالية حتى يمكن تخفيض مخاطرها إلى أقل حد ممكن.

● **المخاطر البنكية:** تشمل الأنشطة المصرفية مخاطر لا تعد ولا تحصى أهمها مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة مخاطر السوق، مخاطر سعر الفائدة، وغيرها، ويتمثل دور إدارة المخاطر في إيجاد الحلول والإجراءات التي تعمل على تقليل المستوى المطلق للمخاطر أي إدارة الأحداث التي لا يمكن التنبؤ بها.

ونظرا لكون إدارة المخاطر لا تعني عدم مواجهتها لأن عدم التعامل مع المخاطر معناه عدم الحصول على العائد المتوقع. فإن عملية تحسين الأداء البنكي التي تتسم بالموضوعية يجب أن تشمل المفاضلة بين العائد والمخاطرة، وأكثر مؤشر يوضح هذه المفاضلة في قياس الأداء البنكي هو المعدل العائد على حقوق الملكية.

ب- المحددات الاقتصادية

■ **السياسة النقدية:** يمتلك البنك المركزي سلطة فرض أدوات السياسة النقدية من نسبة احتياطي قانوني وعمليات سوق مفتوحة والتي تؤثر على قدرة البنوك على الإقراض ومنح الائتمان التي تمثل العمود الفقري لتوليد العوائد، فالأداء البنكي يتأثر بالقيود الرقابية التي تنظمها تشريعات وقرارات البنك المركزي خاصة في تحديد الحد الأقصى للائتمان الممنوح للقطاع معين أو لجهة مقترضة واحدة أو الحد الأقصى للائتمان للمجموعات المترابطة من المقترضين وحدود التعامل في النقد الأجنبي وغيرها من الإجراءات الرقابية.

■ **مرحلة الدورة الاقتصادية:** تعتبر دورات الأعمال في خلاصة تفاعل القوى الاقتصادية الناتجة من السياسات الاقتصادية التي تقوم بها الدول سواء تعلقت تلك السياسات بالسياسة النقدية أو المالية أو التجارية والتي تؤثر بدورها على مستوى الأنشطة البنكية وبالتالي التأثير على أداء البنوك وذلك في ضوء مرحلة الدورة الاقتصادية من التوسع -قمة الدورة- الانكماش قاع الدورة.

إن حالة عدم الاستقرار تعني المزيد من المخاطر التي تقابل حالات عدم التأكد التي تواجه البنوك خاصة في القروض عالية الحساسية المستوى النشاط الاقتصادي كقطاعات مثل قطاع السياحة وبالتالي فإن عدم استقرار الاقتصاد ينعكس بدوره على عدم استقرار الأداء البنكي وبذلك يجب على البنوك بذل جهد في التنبؤ بدورة الأعمال لما لذلك من عوائد ناتجة من تغير مستويات الأداء.

■ **التضخم:** يؤدي ارتفاع معدل التضخم إلى انخفاض القيمة الحقيقية للعوائد طويلة الأجل أي انخفاض القيمة الحقيقية لكل من الودائع المصرفية للأفراد والمشروعات والاحتياطيات النقدية للجهاز المصرفي، كما يؤدي إلى الحد من توقيع عقود مالية طويلة الأجل وتثبيط حماس المؤسسات المالية الوسيطة لتقدم تمويل طويل الأجل من أجل تكوين رأس المال المادي وكذلك يؤدي الارتفاع في معدل التضخم إلى زيادة تكلفة الاحتفاظ بأرصدة نقدية سائلة مما يؤدي إلى قيام الأفراد والمشروعات بتحويل النقود إلى سلع حقيقية الأمر الذي يضر بأداء القطاع المصرفي.

■ **تقلبات سعر الصرف:** إن الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات المالية والبنوك مع العالم الخارجي، بنوعها العينية مثل: التصدير والاستيراد والمالية مثل: (الاقتراض تحويلات الأموال...). والتي يتم تسويتها بعمليات الصرف التي لا تخلو من مخاطر التقلبات في أسعار العملات الأجنبية وخاصة في فترات عدم الاستقرار النقدي حيث تؤثر هذه المخاطر على أنشطة عدة، وبالتالي فكل العمليات التجارية التي يقوم بها البنك مع العالم الخارجي وتكون فيه أسعار صرف العملات الأجنبية هي أداة التسوية بين هذه العمليات فإنها تتعرض وبشكل مباشر لخطر التقلبات في أسعار الصرف، وإن لم يتخذ البنك تدابير لتدنية هذه المخاطر بالطرق المعروفة مثل التقنيات الداخلية والخارجية لتغطية خطر الصرف وعقود خيار

الصرف و عقود المبادلة وغيرها، فإنها ستؤثر سلبا على أداءه وخاصة وإن كانت المعاملات بمبالغ ضخمة. (حبيب، 2022/2021، صفحة 04)

ج- المحددات الإدارية: تتمثل المحددات الإدارية في مجموعة العناصر التالية:

● **فعالية التخطيط الاستراتيجي:** يعرف التخطيط الاستراتيجي المصرفي بأنه النشاط الإداري المرتبط بعملية تحديد الأهداف الرئيسية التي تسعى إدارة البنك إلى تحقيقها وتحديد أساليب التصرف البديلة التي يمكن بواسطتها الوصول إلى تلك الأهداف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف، وينطوي ذلك على عملية عقلانية تستهدف دراسة وتحليل كل من هذه الأساليب وتقييمها على أساس مدى مساهمتها في تحقيق الأهداف بما يؤدي في النهاية إلى اختيار الأسلوب الأنسب من هذا المنطلق، فإن تطبيق التخطيط الاستراتيجي الفعال يؤدي إلى زيادة فعالية عمليات الاستثمار بالبنوك وتوجيه الموارد المتاحة بكفاءة عالية، وهذا ما ينعكس على أداء البنوك.

● **-التدريب:** تعتبر الموارد البشرية عنصرا أساسيا لنجاح المؤسسات الاقتصادية باختلاف نشاطاتها، ولا شك أن البنوك كغيرها من المؤسسات تحتاج العمليات تدريب العنصر بشري فيها بما يوائم وطبيعة النشاط المصرفي وحجم التحديات والمخاطر التي تواجهها، فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها ومن أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وأفضل استخدام للمورد البشري في البنوك، والذي ينعكس في نهاية المطاف على أداء وربحية البنوك.

ج- المحددات التكنولوجية (البنية التكنولوجية للبنك):

تعد البنية التكنولوجية للبنك التجاري أحد أعمدة الأداء المصرفي، لأن التقدم التكنولوجي أدى إلى ثورة في مجال إدارة الخدمات المصرفية، فالتكنولوجيا في البنوك لا تقوم فقط بتحسين الخدمات المصرفية الحالية، ولكنها أيضا مصدر لكثير من الخدمات المصرفية الجديدة، لأنها فتحت المجال القطاع كامل وجديد من الخدمات منها، وأدخلت نوع جديد من الصيرفة وهو الصيرفة الإلكترونية، وبالتالي فإن كفاءة وفعالية شبكة المعلومات الداخلية للبنك أحد العوامل المؤثرة في مستوى تنافسية البنك في ظل البيئة المصرفية المعاصرة وبالضرورة أداءه. (حبيب، 2022/2021، صفحة 05)

المطلب الثاني: مكونات وأبعاد الأداء البنكي

للأداء البنكي مكونات وأبعاد تميزه وتمثل في:

أولاً: مكونات الأداء البنكي

يتكون الأداء البنكي من مكونين أساسيين يتمثلان في: (مؤمن، 2012، صفحة 51)

أ- الكفاءة:

تعني القدرة على تقليل الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب، وفق معايير محددة للجدولة والجودة والتكلفة فهي تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من الموارد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود؛ بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف.

ب- الفعالية:

وتتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسن أداء الأنشطة المناسبة؛ بمعنى آخر هل يحسن العاملون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف، أم أن هناك أنشطة تؤدي دون مبرر. ويمكننا القول بأن الفعالية هي قدرة المؤسسة على تأسيس الموارد المتاحة واستخدامها لتحقيق أهداف محددة، بمعنى مدى الوصول إلى الأهداف.

يعتبر كل من الكفاءة والفعالية ملازمين لبعضهما البعض، ولكن لا يجب أن يستخدمها بالتبادل، فقد تكون المؤسسة فعالة ولكنها ليست كفؤة أي أنها تحقق أهداف أو لكن بخسارة، وعدم كفاءة المؤسسة يؤثر سلباً على فعاليتها.

ثانياً: أبعاد الأداء البنكي

بعد التعرف على الأداء البنكي، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها، إذ يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي. وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي: (ميهوب، 2014، صفحة 26)

أ- البعد الوظيفي:

يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك بمعنى آخر كل ما يرتبط بنشاط عمال البنك، فبقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ أنه بإمكان بنكين متماثلين في الموارد المالية، المادية والتكنولوجية والمعلوماتية، إلا أنه هنالك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منهما، وعليه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره وتدريبه ينعكس على أداءه وانتاجيته وبالتالي على أداء البنك ككل.

ب- البعد الاستراتيجي:

مرتبط باستراتيجيات البنك المحددة لتحقيق هدف معين في مجال معين.

ج- البعد التجاري:

يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها

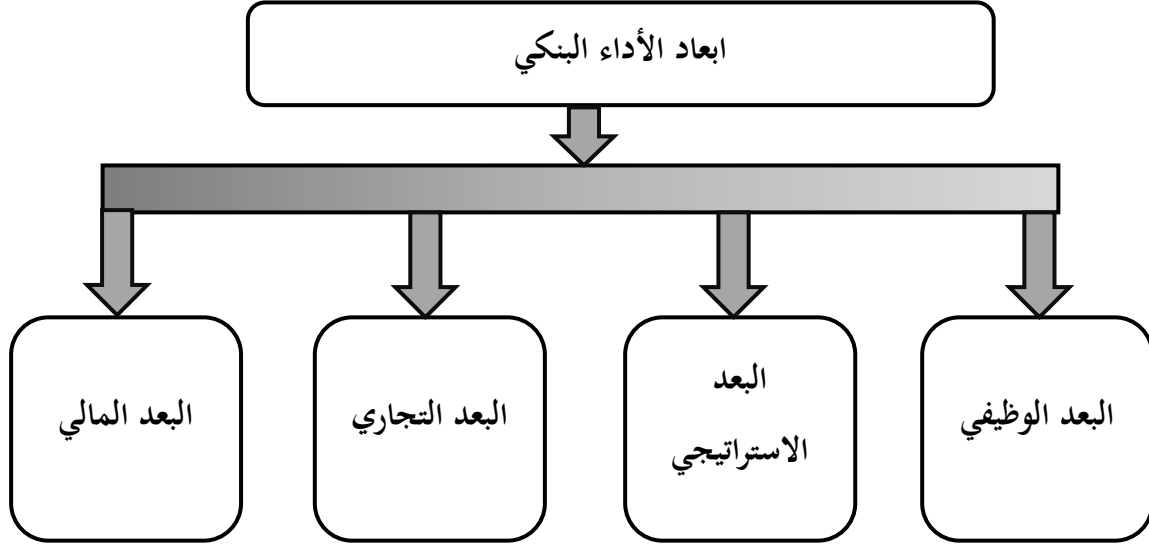
د- البعد المالي:

يقصد به تقييم مرد ودية وربحية البنك من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية ومن بين الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي:

- نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس معدل زيادة الإيرادات.
- الاستخدام الأمثل للأصول، ويعتمد كمقياس معدل العائد على الأصول.
- زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية.

- زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية.

الشكل الرقم (01-02): ابعاد الأداء البنكي



المصدر: من اعداد الطالبتين

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي.

تواجه المؤسسة خلال القيام بنشاطها عدة مشاكل وصعوبات قد تعوقها في أداء وظائفها، مما يسبب اللجوء الى البحث عن مصادر هذه المشاكل وتحليلها واتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، ومن أهم العوامل المؤثرة على الأداء البنكي نجد: (بوضيف، شماخي، بخالد، 2018، صفحة 552)

أولاً- العوامل الداخلية: وهي تلك العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسة ويمكن للمؤسسة التحكم بها والسيطرة عليها وإدارتها بطرق تساعد على زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف من خلال التحكم في التكاليف وكفاءة استخدام الموارد، وأهم هذه العوامل ما يلي:

أ- الهيكل التنظيمي الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالبنوك التجارية.

ب- التكنولوجيا والأساليب المعتمدة.

ج- أرباح وخسائر القروض.

د- السيولة.

هـ- تصنيفات المؤسسات المصرفية.

و- الرقابة على كفاءة استخدام الموارد المالية المتاحة.

ثانياً- **العوامل الخارجية:** تواجه المنظمات مجموعة من التغييرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي لأن الإدارة لا تستطيع التحكم فيها، ولكن تتوقع النتائج المستقبلية لهذه التغييرات، ومواجهتها، والتخفيف من تأثيرها، ومن الممكن محاولة التخطيط لها، من بين هذه العوامل المهمة:

أ- مخاطر الأزمة المالية.

ب- التغييرات العلمية والتكنولوجية التي تؤثر على جودة الخدمة.

ج- الظروف الاقتصادية والسياسية المالية والنقدية والاقتصادية للدولة.

د- التشريعات القانونية والضوابط المصرفية.

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي.

إن شركات التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية تقدم لها خدمات مالية حديثة، إلا أنها تختلف بشكل كبير في نهجها تجاه اعتماد التكنولوجيا والابتكار. وتتفوق الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، التي تتبنى تقنيات جديدة، على البنوك التقليدية من حيث الابتكار والكفاءة وفي هذا المبحث سنتعرف على علاقة ارتباط التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

المطلب الأول: التكنولوجيا البنكية ومزايا استخدامها.

تحتل التكنولوجيا البنكية مكانة مهمة في اقتصاد البنوك لاستخداماتها المتعددة.

أولاً: مفهوم التكنولوجيا البنكية:

التطور الهائل في تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال حقق تبادلاً واسعاً للمعلومات ضمن مفهوم المعلومة على الخط، واستثمار الإنترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، وظهور مفاهيم الأعمال الإلكترونية، وتزايد الاستخدامات التكنولوجية في الأعمال المصرفية نتيجة الحاجة إلى السرعة والدقة في تقديم الخدمة، وإيجاد الحلول لمشاكل الأعمال المصرفية، واعتبارها أصلاً من أصول المصارف. (بوخاري، 2021، صفحة 345)

ثانياً: مزايا استخدام التكنولوجيا البنكية

تساهم التكنولوجيا البنكية في توفير العديد من المزايا والتي تتمثل في: (حيدر، عقيل، عبد الهادي، 2020، صفحة 247)

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

المطلب الثاني: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك

تعمل التكنولوجيا على تطوير وتحسين أداء البنوك بطرق مختلفة ومتعددة، وتمثل أهمها في: (اضاءات، 2022)

- سهولة وسرعة تنفيذ العمليات البنكية داخل وخارج حدود الدول.
- الشمول المالي وتوسيع قاعدة العملاء من خلال تبسيط الخدمات المقدمة.
- تخفيض تكاليف تأسيس فروع جديدة.
- انعدام الحاجة للتعامل مع موظفي البنوك.
- زيادة حجم النشاط البنكي.
- زيادة الأرباح بسبب سهولة وتنوع وجودة الخدمات.

المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

تستخدم المؤسسات المالية الطرق التكنولوجية فتأثر عليها مجموعة من التأثيرات المختلفة، والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالتالي: (شحانة، 2019، الصفحات 17-18)

أولاً- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية:

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

ثانياً- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

تساهم الابتكارات التكنولوجية في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية، خاصة فيما يتعلق بالحد من المعاملات الفردية، وتكاليف إدارة النقد معاملات الائتمان والاستثمار، وتكامل العمليات المنافسة وإدارة الموارد.

ثالثاً- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للبنوك:

قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة العديد من المساهمات من حيث تعزيز الاستقرار المالي التخفيف من الأثر السلبي للعديد من المخاطر، بما في ذلك مخاطر الائتمان، ومخاطر السيولة، والمخاطر التشغيلية وتقليل التحديات التشغيلية المرتبطة بالبنية التحتية للنظام المصرفي، فضلاً عن دوره في تحقيق المزيد من معدلات الربحية.

رابعاً- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء:

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

خاتمة الفصل.

المبحث الأول من الفصل كان مخصصا لأساسيات التكنولوجيا المالية تعرفنا من خلاله على مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية وعناصرها المميز من اهداف وخصائص وكذلك أهميتها التي تمثل دورا مهما في الاقتصاد، كما تطرقنا الى قطاعات التكنولوجيا المالية واهم تقنياتها وكذا خدماتها المتعددة وفي الأخير توصلنا الى معرفة كل من معيقات ومخاطر هذه التكنولوجيا.

المبحث الثاني من هذا الفصل كان مخصصا لأساسيات الاداء البنكي، تعرفنا من خلاله على مفهوم كل من الأداء والأداء البنكي وكذا محدداته، وتطرقنا لمكونات وابعاد الأداء البنكي والعوامل التي تؤثر عليه.

المبحث الثالث من هذا الفصل كان مخصصا لإبراز العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي حيث تمكنا من معرفة التكنولوجيا البنكية ومزايا استخدامها، وتعرفنا أيضا على اهداف استخدامها في البنوك وأخيرا تطرقنا لأثر هذه التكنولوجيا على البنوك.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية
بنك القرض الشعبي الجزائري
وكالة بسكرة

تمهيد

بعد أن تطرقنا إلى الإطار النظري، والمفاهيم الأساسية لكل من المتغيرين والعلاقة بينهما، سنحاول في هذا الفصل دراسة العلاقة على أرض الواقع وذلك بدراسة حالة بنك CPA فرع بسكرة، حيث سنحاول تحديد مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) فرع بسكرة.

وستتطرق من خلال هذا الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم عام للبنك.

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.

المبحث الثالث: تحليل عبارات متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام للوكالة محل الدراسة

سيكون بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة محط انظارنا في هذا المبحث اين تم اجراء الدراسة بها والتعريف بها.

المطلب الأول: لمحة عامة حول بنك القرض الشعبي الجزائري

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري بمقتضى المرسوم الصادر في 14/05/1967، وهو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال، وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر، وهران، عنابة وقسنطينة، والصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي.

يعتبر مصرف القرض الشعبي الجزائري بنكا يكتسي بعدا علميا، يستشف سمعته من المشاريع الكبرى التي قام بمرافقتها والتي تبرز وضعيته كمتعامل اقتصادي لا مناص منه، قصد الاستجابة بنجاعة لاحتياجات العمال، يعتمد بنك القرض الشعبي الجزائري على تنوع عروضه البنكية وعلى اختلاف عناصره، حيث انه يتميز بالخصائص التالية:

- تعود ملكية القرض الشعبي الجزائري إلى الدولة لكنها لا تقوم بتسييره و إدارته.
- يتكون مجلس الإدارة من 10 أعضاء مفوضين من قبل المساهمين.
- يتخذ مجلس الإدارة كل القرارات المتعلقة بالسياسة التجارية والمالية للبنك ، أما الأنشطة المتعلقة بالتسيير تشرف عليها الإدارة

العامة DG وعلى رأسها الرئيس المدير العام . P

أما الرأسمال الاجتماعي فقد حدد بـ 15 مليون د ج عند تأسيسه، ولكنه فيما بعد عرف عدة تطورات كما يلي:

* سنة 15 : 1966 مليون د ج.

* سنة 200 : 1983 مليون د ج.

* سنة 506 : 1992 مليار د ج.

* سنة 9031 : 1994 مليار د ج.

* سنة 1306 : 1996 مليار د ج.

* سنة 2106 2000 مليار د ج (قطاف، 2002، صفحة 117).

المطلب الثاني: التعريف ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك التجارية في الجزائر، وذلك لتنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها، كما يخضع للتشريع البنكي والتجاري، ويعتبر بنكا عاما وشاملا مع الغير، تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة رقم 305 في 1971/12/31، كواحدة من بين الست الوكالات التابعة للمديرية الجهوية بباتنة، وتحتل الوكالة موقعا استراتيجيا في وسط المدينة بساحة العربي بن مهدي، وتضطلع الوكالة بنفس مهام القرض الشعبي الجزائري في المنطقة، وقد بلغ عدد المستخدمين فيها حاليا 28 فردا (وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري)

الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري

يتكون بنك القرض الشعبي الجزائري من: (وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري)

● المديرية العامة:

يترأسها الرئيس المدير العام (P.D.G) الذي يمثل العضو المركزي والقيادي، حيث يقوم بعمليات الربط والمراقبة والتسيير بصفة عامة وهو الذي يصدر القرارات والأوامر، ويعمل على تطبيق إستراتيجية البنك وتنفيذ المخططات ومراقبتها، وإلى جانب الرئيس المدير العام تضم المديرية العامة هيئة استشارية ومفتشية عامة إضافة إلى خلية مراجعة، كما تضم خمس مديريات مساعدة تعمل إلى جانب المديرية العامة.

● المديريات العامة المساعدة:

وهي مديريات مساعدة للمديرية العامة كل منها متخصصة في مجال ما:

- المديرية العامة المساعدة للالتزامات:

وهي مديرية متخصصة في أعمال القروض وما يتبعها من نزاعات قانونية، تقوم بتحضير ودراسة السياسة العامة للإقراض وتحديد الواجهة العامة للقروض ومتابعتها.

- المديرية العامة المساعدة للتنمية:

تسهر على تحسين وتنمية هيكل البنك وتطوير نمط التشغيل وتنظيمه وتكون كعنصر أساسي في إعداد مخططات نمو البنك ودراساتها، وتقوم أيضا بدراسة ميزانية البنك ومراقبتها، وهي المديرية المكلفة بمراكز الإعلام الآلي وتنمية نظام المعلومات بشكل عام وتسييره.

- المديرية العامة المساعدة للأعمال الدولية:

ومهمتها تتمثل في التمويل الخارجي وتسيير عملية الصرف، وتسعى لتنمية العلاقات مع المنظمات المالية الدولية، كما تشارك في ترقية الصادرات الوطنية، وتفاوض من اجل الضمانات البنكية الدولية وضمان التحويلات للمراسلين الأجانب وتقوم أيضا بتمويل التجارة الخارجية.

- المديرية العامة المساعدة للاستغلال:

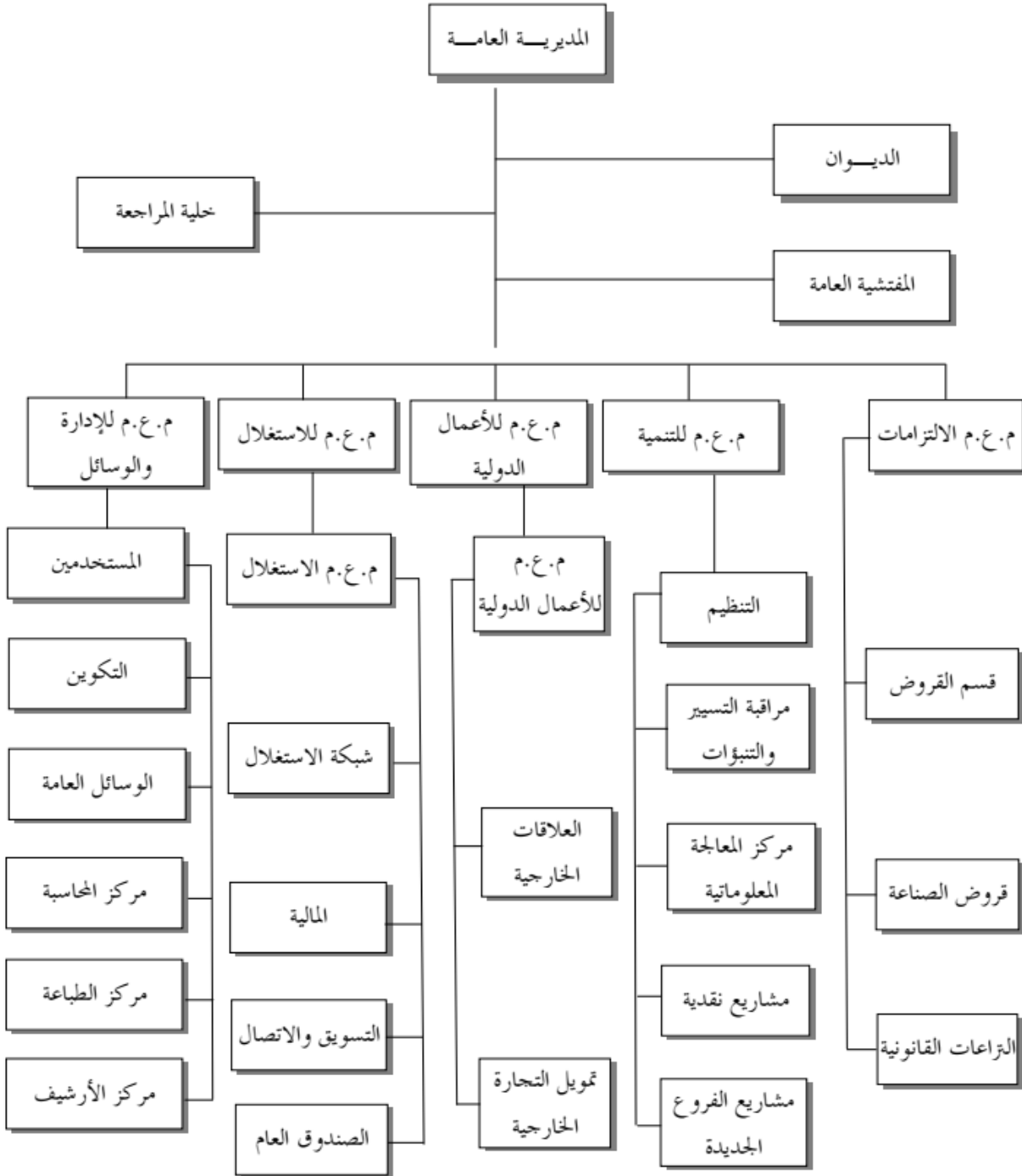
وهدفها الأساسي هو تطوير النشاط التجاري للبنك وتنشيط الربط ومراقبة تسيير شبكة الاستغلال، كما تشارك في إعداد مخطط التنمية وتوسيع شبكة الاستغلال، وتقوم بدراسة السوق وتطوير المنتجات وتحسين نوعية الخدمات.

- المديرية العامة المساعدة للإدارة والوسائل:

من مهام هذه المديرية تحضير سياسة الموارد البشرية ومخطط التشغيل، وتكوين المستخدمين كما أنها مكلفة بالوسائل والتجهيزات التقنية، وتضع مخططا لصيانتها وتطويرها، كما تختص هذه المديرية بإجراءات المحاسبة البنكية.

حيث يتمثل الهيكل التنظيمي في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-02) الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري



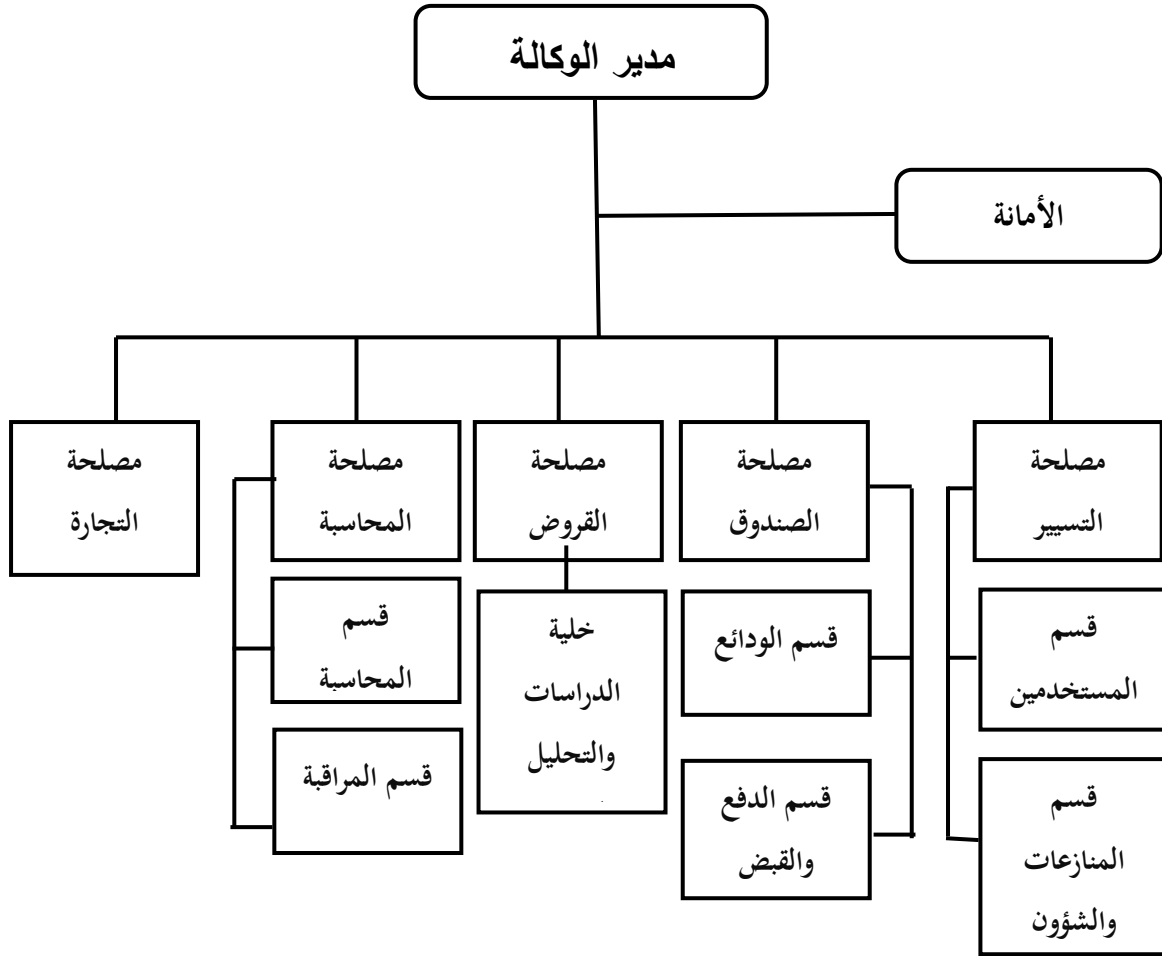
المصدر: القرض الشعبي الجزائري.

الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة:

يتميز بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة-بسكرة بالهيكل التنظيمي التالي: (وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري)

- مدير الوكالة: يعتبر الممثل الرئيسي لبنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة بسكرة، هو الذي يتحمل مسؤولية توقيع العقود والاتفاقيات والوثائق الخاصة بالبنك، من مهامه مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة
 - ادارة السكرتارية: مستقبلة العملاء والمكالمات من مهامها تسهيل اعمال المدير .
 - نائب المدير: مساعد المدير الاول الذي يخلفه عند غيابه .
 - مصلحة الادارة: تتكون من قسمين :
 - قسم المستخدمين: ويهتم بشئون المستخدمين مثل وضع الاجور وتنظيم الاجازات .
 - قسم المنازعات القانونية: يهتم بمسائل البنك الخاصة بالناحية القانونية كالشكاوي وطلبات تحصيل الحقوق .
 - مصلحة القروض: تقوم بتنفيذ الاجراءات والتعليمات المتعلقة بالقروض وفقا للمبادئ المعتمدة من الادارة .
 - مصلحة التجارة الخارجية: تمثل الوسيط بين المتعاملين الجزائريين والأجانب في عمليات البيع والشراء .
 - مصلحة الصندوق: وتنقسم الى قسمين :
 - قسم الودائع: يقوم باستلام الطلبات وفتح الحسابات .
 - قسم الدفع والقبض: يمثل الشباك الذي يهتم بدفع وقبض المبالغ النقدية لكافة العملات .
 - مصلحة المحاسبة والمراقبة: وتنقسم الى :
 - قسم المحاسبة: يهتم بالعمليات اليومية التي يقوم بها البنك كإعداد ميزانيات البنك وتحليلها .
 - قسم المراقبة: يقوم بالمراقبة الداخلية لعمليات التسيير ومدى تطبيق القوانين الداخلية للبنك.
- حيث يتمثل الهيكل التنظيمي في الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02) الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة -بسكرة -



المصدر: وثائق من وكالة القرض الشعبي الجزائري بسكرة

المطلب الثالث: أهداف ومهام البنك

أولاً: أهداف البنك:

قام بنك القرض الشعبي الجزائري بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى إستراتيجية تجعله مؤسسة بنكية كبيرة وهذا بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي وتمثل الأهداف الرئيسية في:

- أ. توسيع وتنويع جودة الخدمات.
- ب. الحصول على أكبر حصة في السوق.

- ج. تحسين نوعية وجودة الخدمات.
- د. تطوير الجهود قصد تحقيق نتائج في تحصيل القروض وفي جذب موارد إضافية.
- هـ. جلب العملة الصعبة.
- و. المساهمة في تنمية الاقتصاد المحلي والوطني.
- ز. العمل على الرفع من قيمة الدخل القومي.
- ح. تقديم أحسن الخدمات من أجل جلب الزبائن.
- ط. تحقيق أكبر مردودية.
- ي. بقاء أكبر بنك على مستوى الترتيب الوطني. (القزويني، صفحة 68)

ثانيا: مهام البنك:

- أ. للقرض الشعبي الجزائري عند تأسيسه مجموعة من المهام التي تتمثل في:
- ب. القيام بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية.
- ج. إقراض الحرفيين والفنادق والقطاعات السياحية والصيد والتعاونيات.
- د. تقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة تمويل السكن والبناء والتشييد.
- هـ. تمويل القطاع السياحي والأشغال العمومية والبناء والري والصيد البحري.
- و. تحديث الموارد والتعاملات المصرفية .
- ز. العمل على توفير الخدمات كتحويل الأموال للخارج (وثائق بنك القرض الشعبي الجزائري)

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.

سنتناول في هذا المبحث وصفا للعينة مجتمع الدراسة وحدودها، كما يتضمن وصفا لمجتمع وعينة الدراسة والوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة، كذلك أداة الدراسة والاساليب الاحصائية ومدى صدق وثبات الأداة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في موظفين بنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة، أين حاولنا الوصول لأكثر عدد من الموظفين ولكن تعذر علينا ذلك لانشغالهم، مما دفعنا إلى توزيع 20 استبيان وقد تم استرجاع ما مجمله 16 استبانة، وبها يصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الاحصائي 16 استبانة.

المطلب الثاني: تحليل خصائص العينة المدروسة.

تناول القسم الأول من الاستبانة أسئلة حول البيانات الشخصية للأفراد العينة وهي:

السن، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، وفيما يلي تستعرض توزيع أفراد العينة حسب كل متغير مع التحليل الوصفي.

أولاً - الجنس: تتوزع أفراد العينة حسب متغير الجنس موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (01-02): توزع افراد العينة حسب متغير الجنس.

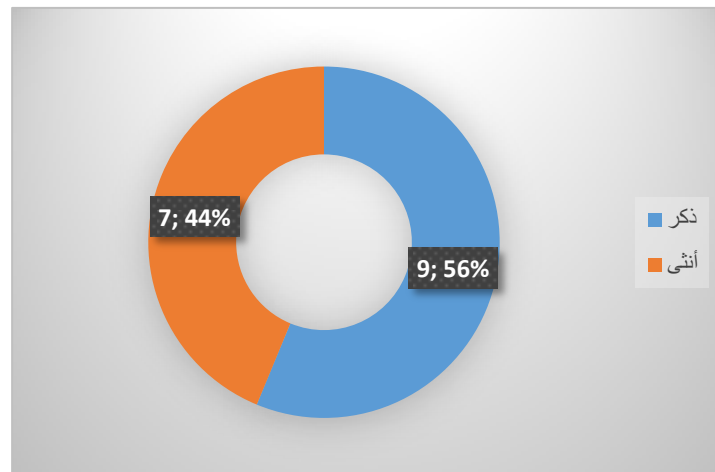
الجنس	التكرار (عدد الأفراد)	(%) النسبة المئوية
ذكر	9	56.25%
أنثى	7	43.75%
الإجمالي	16	100%

المصدر من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول، الأغلبية في العينة هم من الذكور (56.25%)، بينما تشكل الإناث نسبة 43.75%. هذا التوزيع يشير إلى توازن نسبي بين الجنسين، مما يمكن أن يعكس بيئة عمل متنوعة إلى حد ما في بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) فرع بسكرة.

وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (01-02): يوضح نسب العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الجدول رقم (01-02)

ثانيا - العمر: متوزع أفراد العينة حسب متغير الجنس موضحة في الجدول الموالي

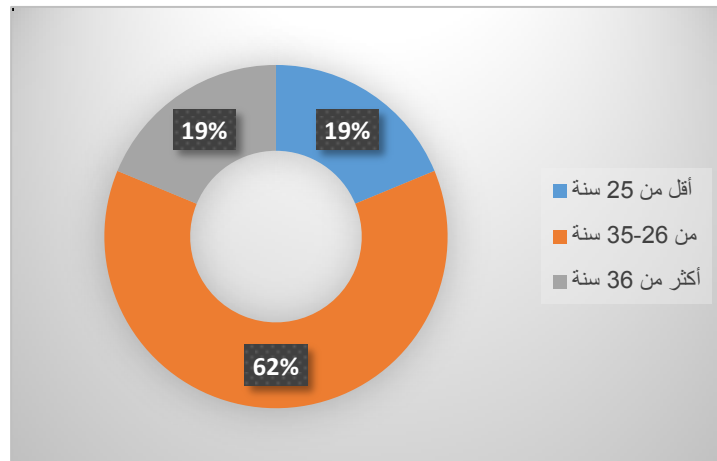
الجدول رقم (02-02): توزع أفراد العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار (عدد الأفراد)	(%) النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	3	18.75%
من 26-35 سنة	10	62.5%
أكثر من 36 سنة	3	18.75%
الإجمالي	16	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول، الأغلبية العظمى من العينة تتراوح أعمارهم بين 26 و 35 سنة (62.5%)، مما يشير إلى أن معظم الموظفين في هذا البنك هم في مرحلة منتصف العمر المهني. النسبة المئوية لكل من الفئات العمرية "أقل من 25 سنة" و "أكثر من 36 سنة" هي متساوية (18.75%)، مما يشير إلى وجود توزيع نسبي متوازن بين الفئات العمرية الصغيرة والكبيرة.

الشكل رقم (02-02): يوضح نسب العينة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss

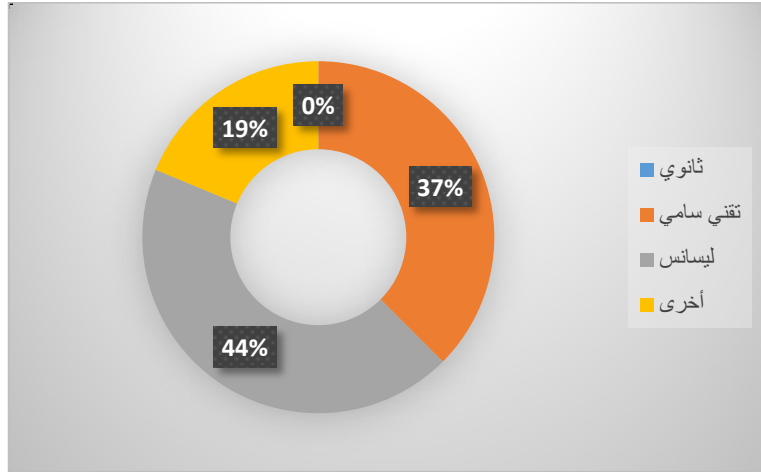
ثالثاً - المستوى العلمي: توزع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي موضحة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (02-03) توزع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المستوى العلمي	التكرار (عدد الأفراد)	(%) النسبة المئوية
ثانوي	0	0%
تقني سامي	6	37.5%
ليسانس	7	43.75%
أخرى	3	18.75%
الإجمالي	16	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول أغلبية العينة (43.75%) يحملون شهادة ليسانس، مما يعكس مستوى تعليمي عالي بين الموظفين. نسبة حاملي الشهادات التقنية السامية هي 37.5%، مما يشير إلى أن هناك نسبة كبيرة من الموظفين لديهم تعليم متخصص. هناك 18.75% من الموظفين يحملون شهادات أخرى غير المذكورة، مما يعكس تنوعاً في الخلفيات التعليمية.



الشكل رقم (02-03): يوضح نسب العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

رابعاً -الخبرة المهنية: توزع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية موضحة في الجدول الموالي

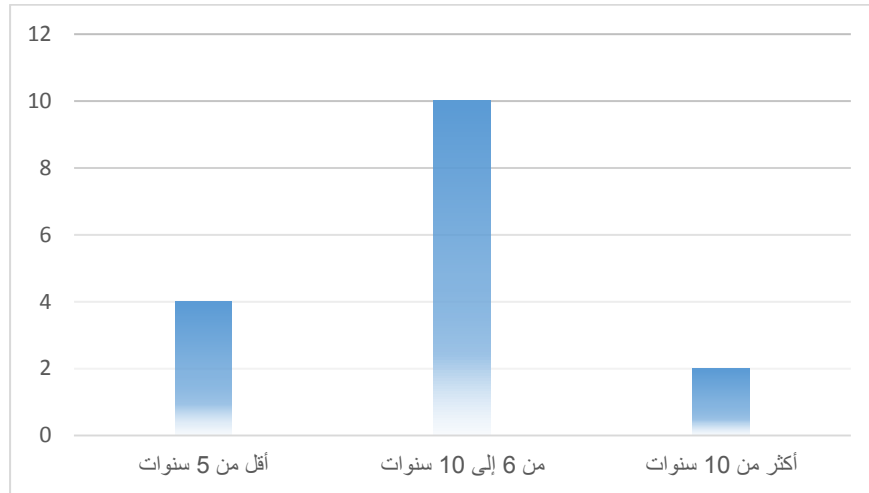
الجدول رقم (02-04): توزع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

عدد سنوات الخبرة	التكرار (عدد الأفراد)	(%) النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	25%
من 6 إلى 10 سنوات	10	62.5%
أكثر من 10 سنوات	2	12.5%
الإجمالي	16	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن الفئة السائدة هي فئة من 15 سنة فأكثر الذي يقدر عددهم بـ 7 عاملاً من أصل 12 عاملاً بما نسبته 58.33%، مما يدل أن معظم أفراد العينة مدة خبرتهم تفوق الـ 15 سنة، تليها العمال الذين مدة خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات بـ 4 عمال بنسبة 33.33%، وكذلك فئة العمال الذين خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات بـ 4 عمال واحد من أفراد العينة 8.33%.

الشكل رقم (02-04): يوضح نسب العينة حسب متغير الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss

المطلب الثالث : أداة الدراسة و الاساليب الإحصائية

أولاً : أداة الدراسة

كانت الاستبانة المصدر الرئيسي لجمع البيانات و المعلومات لهذه الدراسة حيث تم صياغة مجموعة من الأسئلة ليقوم المبحوث بتسجيل إجابته عليها باختيار أحد الإجابات المقترحة في الاستبانة ، وتم تقسيم الاستبانة إلى قسمين :

- **القسم الأول :** تضمن البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة و تتكون من (04) فقرات و هي (الجنس ، العمر، المؤهل العلمي ، الخبرة)

- **القسم الثاني :** و ينقسم إلى جزئين ، حيث الجزء الأول يتعلق بالمتغير المستقل التكنولوجيا المالية وتأثيرها و يحتوي على 09 عبارات، و تعلق الجزء الثاني بالمتغير التابع اعتماد أداء البنك و تضمن 15 عبارة.

وقد إعتد في هذه الدراسة على المقياس الفئوي ليكارت الذي يستخدم و بدرجة كبيرة في مجال قياس الاتجاهات بحيث يعبر عن درجة موافقة المستجيب على فقرة تعبر عن اتجاه لقضية ما ، و إن سلم ليكارت الخماسي يتراوح من (1 إلى 5) بحيث كلما اقتربت الإجابة من (5) كلما كانت الموافقة بشكل أكثر .

ثانياً :الاساليب الإحصائية

- بعد إدخال البيانات و معالجتها بالحاسوب الآلي عن طريق برنامج (SPSS) و لتحقيق اهداف الدراسة و تحليل البيانات و اختبار صحة الفرضيات ،تم استخدام بعض الاساليب الإحصائية المناسبة وهي :
- جدول التوزيعات التكرارية و النسب المئوية :لتمثيل الخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة.
 - المتوسط الحسابي : هو من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما في وصف البيانات أو التوزيعات التكرارية المتجانسة لما يمتاز به من خصائص جيدة.
 - الانحراف المعياري (Standard Deviation) : هو من أفضل مقاييس التشتت المطلق و أدقها ،يتأثر بالقيم المتطرفة بصورة غير مباشرة كونه يعتمد عند إيجاد الوسط الحسابي .
 - تحليل التباين للأنحدار (Analysis of variance) : لقياس مدى صلاحية النموذج لدراسة الأنحدار.
 - تحليل الأنحدار البسيط (Sample Regression) : يستخدم للتحقق من أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد .
 - اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach alpha) : و ذلك لقياس ثبات أداة الدراسة أي مدى ثبات عباراتها .
 - معامل صدق المحك : و ذلك لقياس صدق أداة الدراسة (صدق العبارات).
 - اختبار معامل الالتواء (Skewness) و معامل التفلطح (kurtosis) : من أجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات .
 - اختبار T للعينات المستقلة (Independent – samples.T.Test) : للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى فئتين .
 - تحليل التباين الأحادي (one .way.Anova) : للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية و الوظيفية التي تنقسم الى أكثر من فئتين .

المطلب الرابع: صدق و ثبات أداة الدراسة

أولا: صدق أداة الدراسة

- يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت و صممت لقياسه يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه ، كما يقصد بالصدق هو "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ، ووضوح فقراتها و مفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها " و يتم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال :
- **الصدق الظاهري** : تم التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، و ذلك للتأكد من سلامة عباراتها لغويا و مضمونا ، ومدى تمثيلها لأبعاد الدراسة ، وقد تمت مراجعة تلك الملاحظات و الاخذ بها ، وتم تعديل الأداة حسب آراء المحكمين و بذلك تكون أداة الدراسة صادقة ظاهريا .

-**صدق المحك**: لقد تم الاعتماد على الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ حيث أن صدق المحك يساوي إلى الجذر التربيعي لمعامل الثبات .

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

ويقصد به مدى الحصول على نفس النتائج لو كرر البحث في نفس الظروف أو في ظروف مشابهة ، وباستخدام نفس الأداة. وللتحقق من ثبات أداة الدراسة أستخدمنا معامل ألفا كرونباخ وتم قبول العبارات التي يكون معامل ثباتها أكبر من أو يساوي 0.6 وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (02-05): نتائج ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	معامل الصدق
أداء البنك	09	0.747	0.609
اعتماد التكنولوجيا المالية وتأثيرها	15	0.882	0.729
خدمات الدفع	05	0.787	0.662
خدمات التمويل والاستثمار	05	0.822	0.658
خدمات لفائدة الهيئات والبنوك	05	0.850	0.763
المجموع	24	0.927	0.754

يتضح من الجدول رقم (02-05) أن:

تُظهر نتائج ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة أن جميع محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات ثبات مقبولة، حيث تتراوح قيم ألفا كرونباخ بين 0.747 و 0.882. يُعتبر قيمة 0.7 وما فوقها مقبولة للثبات، مما يُشير إلى مدى موثوقية الاستبانة في قياس كل محور. على الرغم من ذلك، يمكن تحسين معامل الصدق لبعض المحاور، حيث تتراوح قيمها بين 0.609 و 0.729، وذلك عن طريق تعديل صياغة الأسئلة أو زيادة عددها للحصول على قياسات أكثر دقة وموثوقية.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (02-06) اختبار التوزيع الطبيعي معامل الالتواء و التفلطح :

المحاور	معامل الإلتواء	معامل التفلطح
أداء البنك	0.603	0.932
اعتماد التكنولوجيا المالية وتأثيرها	-0.041	-0.978
خدمات الدفع	-0.386	0.270
خدمات التمويل والاستثمار	0.260	0.150
خدمات لفائدة الهيئات والبنوك	-0.790	0.241

من خلال الجدول يتضح أن :

- يُعتبر التوزيع طبيعيًا إذا كان معامل الإلتواء بين -2 و $+2$ ، ومعامل التفلطح بين -2 و $+2$ أيضًا.
- يبدو أن جميع القيم تقع ضمن النطاقات المقبولة للتوزيع الطبيعي، مما يشير إلى أن البيانات قد تكون تقريبًا موزعة بشكل طبيعي.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الوصفية المتغيرات الدراسة.

يهدف هذا التحليل إلى دراسة استجابة أفراد العينة المدروسة حول عبارات محاور الدراسة اعتمادا على التكرارات والنسب المئوية مع تحديد درجة الموافقة وترتيب كل عبارة اعتمادا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما أنه في حالة تساوي المتوسط الحسابي للعبارات يتم ترتيبها وفقا للانحراف المعياري.

الجدول رقم (02-07): يوضح استجابة عينة الدراسة حول بعد أداء البنك

الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الموافقة					التكرار و النسب المئوية	رقم العبارة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1.20	3.37	0	1	3	4	8	التكرار 01	
1.40	3.69	0	0	1	5	10	التكرار 02	
1.23	3.39	0	0	1	11	4	التكرار 03	
0.79	4.31	0	1	0	10	5	التكرار 04	
1.20	3.87	0	0	2	7	7	التكرار 05	
1.38	3.93	0	1	0	12	3	التكرار 06	
1.09	4.00	0	0	0	11	5	التكرار 07	
0.8	4.50	0	0	1	1	14	التكرار 08	
0.79	4.31	0	0	0	13	3	التكرار 09	
0.41	3.99	أداء البنك						

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss

- العبارة 8 "يُعدّ البنك رائدًا في استخدام التكنولوجيا المبتكرة لتقدم تجربة عملاء مُميّزة" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.50 وانحراف معياري 0.80 بدرجة موافق بشدة. تشير هذه العبارة إلى مستوى عالٍ من الموافقة بين المستجيبين، مما يعني أن الأغلبية الكبيرة منهم يوافقون بشدة على أن البنك رائد في استخدام التكنولوجيا المبتكرة.
- العبارة 4 "يُقدم البنك باقّة واسعة من الخدمات الحديثة التي تُلبي احتياجات العملاء في مختلف المجالات" تليها في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.31 وانحراف معياري 0.79 بدرجة موافق بشدة. هذا يدل على توافق كبير في الآراء حول تنوع خدمات البنك الحديثة وقدرتها على تلبية احتياجات العملاء.
- العبارة 9 "تتميز السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين بكفاءة عالية" جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.31 وانحراف معياري 0.79 بدرجة موافق بشدة. بالرغم من التساوي في المتوسط الحسابي مع العبارة 4، إلا أن مستوى التشتت يظل ثابتًا، مما يشير إلى استقرار نسبي في الآراء حول كفاءة السياسات المالية للبنك.
- العبارة 7 "تعد التحويلات المالية دورًا هامًا في تعزيز أداء البنك وزيادة ربحيتها" جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 1.09 بدرجة موافق. بالرغم من الموافقة القوية، إلا أن هناك بعض التشتت في الآراء.
- العبارة 6 "يُوظف البنك تقنية سلسلة الكتل (blockchain) لتسجيل المعاملات بشكل مُوثق وآمن، ممّا يُمثل نقلة نوعية في مجال الخدمات المالية" جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.93 وانحراف معياري 1.38 بدرجة موافق. مستوى التشتت هنا أعلى مما يشير إلى وجود اختلاف أكبر في آراء المستجيبين.
- العبارة 5 "تقدم وسائل الاستثمار حلولًا مُخصصة تلي احتياجات كل عميل على حدة" جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.87 وانحراف معياري 1.20 بدرجة موافق. مازال هناك اتفاق عام مع بعض التباين في الآراء.
- العبارة 2 "يؤمن البنك بأهمية التواصل مع عملائه والاستماع إلى آرائهم لتحسين خدماته" جاءت في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3.69 وانحراف معياري 1.40 بدرجة موافق. هذا المتوسط يظهر موافقة معتدلة إلى عالية مع تشتت ملحوظ في الآراء.
- العبارة 3 "يُعزز البنك كفاءة عملياته من خلال تبني أحدث التقنيات المالية وتطويرها" جاءت في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 3.39 وانحراف معياري 1.23 بدرجة موافق. هذا يعكس تباينًا أكبر في الآراء مع ميل نحو الموافقة المعتدلة.
- العبارة 1 "تُشكل المعاملات المالية دورًا أساسيًا للبنك، وتؤثر بشكل مُستمر على أدائه" جاءت في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 3.37 وانحراف معياري 1.20 بدرجة موافق. تشير هذه العبارة إلى أقل مستوى من الموافقة بين جميع العبارات المدرجة في التحليل مع تشتت معتبر في الآراء.

المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة الوصفية لبعء اعتماد التكنولوجيا المالية وتأثيرها: الجدول رقم (02-08)

الانحراف المعياري	المتوسط ط الحسائي	درجة الموافقة					التكرار و النسب المئوية	رقم العبارة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1,1954 8	4,312 5	1	1	0	4	10	التكرار	01
1,1954 8	4,312 5	1	1	0	4	10	التكرار	02
1,2230 4	3,812 5	4	1	0	5	6	التكرار	03
1,4832 4	3,750 0	2	2	1	4	7	التكرار	04
1,2893 8	4,062 5	0	2	0	7	7	التكرار	05
,92808	4,050 0	خدمات الدفع						
,57373	4,062 5	0	2	0	11	3	التكرار	06
,72744	4,437 5	0	0	2	5	9	التكرار	07
1,1236	4,062	0	0	3	6	7	التكرار	08

1	5							
1,2583	3,875	0	4	1	4	7	التكرار	09
1	0							
,92871	4,062	0	2	0	9	5	التكرار	10
	5							
,74833	4,100	خدمات التمويل والاستثمار						
	0							
1,0247	4,375	0	2	0	4	10	التكرار	11
0	0							
,51235	4,562	0	0	0	7	9	التكرار	12
	5							
,47871	4,687	0	0	0	5	11	التكرار	13
	5							
1,0307	4,562	1	0	0	3	12	التكرار	14
8	5							
1,1832	4,250	0	1	3	2	10	التكرار	15
2	0							
1.12	4.05	خدمات لفائدة الهيئات والبنوك						
1.45	4.54	اعتماد التكنولوجيا المالية وتأثيرها						

التحليل:

أولاً: خدمات الدفع

1. العبارة 01 "أعتقد أن خدمات الدفع الإلكترونية تساهم في توفير الوقت والجهد" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.31 وبانحراف معياري 1.20 بدرجة موافق بشدة. تشير هذه العبارة إلى مستوى عالٍ من الموافقة بين المستجيبين على أن خدمات الدفع الإلكترونية توفر الوقت والجهد.
2. العبارة 02 "استخدام تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول سهل وآمن" جاءت في المرتبة الثانية بنفس المتوسط الحسابي 4.31 وبانحراف معياري 1.20 بدرجة موافق بشدة. يدل هذا على أن المستجيبين يجدون تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول سهلة وآمنة.
3. العبارة 05 "أواجه مشاكل تقنية عند استخدام خدمات الدفع الإلكترونية" جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.81 وبانحراف معياري 1.22 بدرجة موافق. بالرغم من الموافقة العالية، إلا أن هناك بعض التشتت في الآراء.
4. العبارة 04 "أشعر بالرضا عن سرعة تنفيذ عمليات الدفع الإلكترونية" جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.75 وبانحراف معياري 1.48 بدرجة موافق. هذا المتوسط يظهر موافقة معتدلة إلى عالية مع تشتت ملحوظ في الآراء.
5. العبارة 03 "خدمات الدفع الإلكترونية تغطي جميع احتياجاتي اليومية" جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.06 وبانحراف معياري 1.29 بدرجة موافق بشدة. تشير هذه العبارة إلى توافق كبير حول فعالية خدمات الدفع الإلكترونية في تلبية الاحتياجات اليومية.

ثانياً: خدمات التمويل والاستثمار

1. العبارة 02 "أشعر بالأمان عند استخدام خدمات التمويل الإلكتروني" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.44 وبانحراف معياري 0.73 بدرجة موافق بشدة. تشير هذه العبارة إلى مستوى عالٍ من الموافقة بين المستجيبين على أن خدمات التمويل الإلكتروني توفر الأمان.
2. العبارة 01 "التطبيقات المصرفية الإلكترونية تساعد في تسهيل عمليات التمويل" جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.06 وبانحراف معياري 0.57 بدرجة موافق بشدة. يدل هذا على أن التطبيقات المصرفية الإلكترونية تساعد في تسهيل عمليات التمويل بشكل كبير.
3. العبارة 03 "تطبيقات الاستثمار البنكية توفر معلومات دقيقة وموثوقة" جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.06 وبانحراف معياري 1.12 بدرجة موافق بشدة. بالرغم من الموافقة العالية، إلا أن هناك بعض التشتت في الآراء.
4. العبارة 04 "خدمات الاستثمار الإلكترونية تسهل متابعة استثماراتي بشكل مستمر" جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.88 وبانحراف معياري 1.26 بدرجة موافق. هذا المتوسط يظهر موافقة معتدلة إلى عالية مع تشتت ملحوظ في الآراء.

5. العبارة 05 "أواجه صعوبة في استخدام خدمات التمويل والاستثمار الإلكترونية" جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 0.93 بدرجة موافق بشدة. تشير هذه العبارة إلى وجود توافق كبير حول الصعوبات التي يواجهها المستخدمون في استخدام خدمات التمويل والاستثمار الإلكترونية.

ثالثاً: خدمات لفائدة الهيئات والبنوك

1. العبارة 03 "التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين التعاون بين الهيئات المالية" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.69 وانحراف معياري 0.48 بدرجة موافق بشدة. تشير هذه العبارة إلى توافق واسع على أن التكنولوجيا المالية تحسن التعاون بين الهيئات المالية.

2. العبارة 02 "خدمات التحويل بين البنوك تكون أسرع باستخدام التكنولوجيا المالية" جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.56 وانحراف معياري 0.51 بدرجة موافق بشدة. يدل هذا على أن خدمات التحويل بين البنوك تكون أسرع باستخدام التكنولوجيا المالية.

3. العبارة 01 "التكنولوجيا المالية تسهل العمليات المصرفية بين البنوك" جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.38 وانحراف معياري 1.02 بدرجة موافق بشدة. تشير هذه العبارة إلى أن التكنولوجيا المالية تسهل العمليات المصرفية بشكل كبير.

4. العبارة 04 "خدمات التكنولوجيا المالية توفر تقارير دقيقة وشاملة للهيئات" جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.56 وانحراف معياري 1.03 بدرجة موافق بشدة. تعكس هذه العبارة الاعتراف بأهمية الدقة في توفير التقارير للهيئات.

5. العبارة 05 "أواجه مشاكل في استخدام خدمات التكنولوجيا المالية بين البنوك" جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.25 وانحراف معياري 1.18 بدرجة موافق بشدة. تشير هذه العبارة إلى وجود توافق كبير حول المشاكل التي يواجهها المستخدمون في استخدام خدمات التكنولوجيا المالية بين البنوك.

تشير النتائج إلى أن أداء البنك يتلقى موافقة عامة بين العاملين، مع تفاوت في درجة الموافقة والتشتم في الآراء بناءً على العبارات المختلفة. يُظهر العاملون توافقاً كبيراً على أهمية التقنيات الحديثة والخدمات المتميزة التي يقدمها البنك. درجة الموافقة العالية على العديد من العبارات تؤكد على الثقة العالية في سياسات وإجراءات البنك.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية:

تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) فرع بسكرة.

نستعمل تحليل الانحدار الخطي المتعدد: يتم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد في SPSS لتقدير العلاقة بين المتغير التكنولوجية المالية (المتغير المستقل) وأداء البنك (المتغير المعتمد).

الجدول رقم (02-09) العلاقة بين التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل) و أداء البنك (المتغير المعتمد)

المتغير	B	الخطأ المعياري	Beta	T	مستوى الدلالة
التكنولوجيا المالية	0.515	0.213	0.321	2.423	0.012

المعاملات: (Coefficients)

- المعامل يوضح قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين. في هذا السياق، المعامل للتكنولوجيا المالية يبلغ 0.515. هذا يعني أنه مع كل زيادة في تكنولوجيا المالية، نتوقع زيادة متوسطة أداء بنك القرض الشعبي بمقدار 0.515 وحدة.

الانحراف المعياري: (Standard Error)

- يقيس الانحراف المعياري مدى تباين المعاملات حول قيمها المتوقعة. هنا، الانحراف المعياري يبلغ 0.213، مما يعني أن قيم المعاملات تتنوع حول المتوسط بمقدار 0.213 وحدة.

(Beta)

يقيس البيتا العلاقة النسبية بين المتغير التفسيري (تكنولوجيا المالية) والمتغير المعتمد (أداء البنك). هنا، البيتا يبلغ 0.321، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المالية وأداء البنك.

قيمة: (t-Value)

تستخدم قيمة t لاختبار ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرين هي عينة عشوائية أم لا. هنا، قيمة t تبلغ 2.423، وهذا يشير إلى أن العلاقة بين تكنولوجيا المالية وأداء البنك هي عينة عشوائية.

الدلالة: (Significance)

- تُظهر قيمة الدلالة (p-value) مدى تأثير العامل التفسيري (تكنولوجيا المالية) على المتغير المعتمد (أداء البنك). هنا، قيمة الدلالة تبلغ 0.012، وهذا يعني أن هناك تأثير معنوي إحصائيًا لتكنولوجيا المالية على أداء البنك.
- هناك تأثير إيجابي معنوي إحصائيًا للتكنولوجيا المالية على أداء بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) فرع بسكرة، حيث يكون معامل التأثير (Beta) يساوي 0.515 وقيمة الدلالة (p-value) تساوي 0.012.

ومنه الفرضية الرئيسية محققة

الفرضيات الفرعية:

لاختبار الفرضيات الفرعية نستعمل تحليل الانحدار الخطي المتعدد: يتم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد في SPSS لتقدير العلاقة بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (02-10) يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة

المتغير	B	الخطأ المعياري	Beta	T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
خدمات الدفع	0.243	0.182	0.217	1,340	0,188	0.145	0.042
خدمات التمويل والاستثمار	0.104	0.145	0.141	0,719	0,476	0.351	0.062
خدمات لفائدة الهيئات والبنوك	0.262	0.204	0.315	1,281	0,207	0.248	0.052
أداء البنك	--	--	--	--	0.001	0.456	0.208

الفرضية الفرعية الأولى:

لخدمات الدفع الإلكتروني دور في تحسين أداء القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

خدمات الدفع: لدينا قيمة B تساوي 0.243، وهذا يعني أن زيادة في خدمات الدفع ترتبط بزيادة متوسط أداء البنك بمقدار 0.243 نقطة. قيمة T المحسوبة هي 1.340، وهذا يعني أن العلاقة بين خدمات الدفع وأداء البنك غير دالة إحصائيًا على مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الثانية:

لخدمات التمويل والاستثمار الإلكترونية دور في تحسين أداء القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة.

خدمات التمويل والاستثمار: هنا لدينا قيمة B تساوي 0.104، وهذا يشير إلى أن زيادة في خدمات التمويل والاستثمار ترتبط بزيادة في أداء البنك بمقدار 0.104 نقطة. قيمة T المحسوبة هنا هي 0.719، وهذا يشير إلى أن العلاقة بين هذين المتغيرين ليست ذات دلالة إحصائية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لخدمات التكنولوجيا المالية الموجهة لفائدة الهيئات والبنوك دور في تحسين أداء القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة.

خدمات لفائدة الهيئات والبنوك: تظهر قيمة B هنا تساوي 0.262، مما يشير إلى أن زيادة في خدمات لفائدة الهيئات والبنوك ترتبط بزيادة في أداء البنك بمقدار 0.262 نقطة. قيمة T المحسوبة هنا هي 1.281، وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الخدمات المقدمة للهيئات والبنوك وأداء البنك.

النتائج تشير إلى أنه على الرغم من وجود تأثير إيجابي لخدمات الدفع وخدمات لفائدة الهيئات والبنوك على أداء البنك، إلا أن هذه العلاقة ليست دالة إحصائية. في حين أن خدمات التمويل والاستثمار لا تظهر علاقة

ومنه الفرضية الأولى والثانية مقبولة، أما الفرضية الفرعية الثالثة فمرفوضة.

خاتمة الفصل:

في هذا الفصل قمنا بتوضيح الجانب النظري لأثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك من خلال دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الوطني CPA لوكالة -بسكرة- ومن خلال الدراسة والتحليل للموضوع تبين لنا أهمية استخدام التكنولوجيا المالية لما لها أثر إيجابي على البنوك، والتي تعتمد في تقديم خدماتها على أحدث التقنيات وابتكارات المالية للرفع من الأداء البنكي.

الخاتمة العامة

إن دخول التكنولوجيا المالية في مجال عمل البنوك أدى الى رفع مستوى عملية تحسين الخدمات وتحديثها، ولقد بدأت البنوك في العالم تتسابق من أجل تقديم خدماتهم بأحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا من وسائل دفع الالكترونية محافظة على زبائنها وجلب عدد كبير من العملاء وتأمين خدمة مميزة لهم.

فالتكنولوجيا المالية تهدف إلى تطوير وسائل خدمات البنك والرفع من كفاءته. وعلى هذا الأساس سعت الدول إلى تخفيض تكاليف العمليات البنكية لتدعيم العلاقات وزيادة إرتباط العملاء لهذا البنك وهو ما يعزز من المكانة التناسبية في سياق أعمال البنوك التجارية، ومن هذا فإن الخدمات الالكترونية تسعى الى تقديم دفع جديد للبنوك. وهذا من خلال إدخال التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي بإنشاء بنية تحتية تساعد البنوك العاملة على شبكة الانترنت في الجزائر من تقديم منتجاتها وخدماتها بسهولة وسرعة وأمان، لحماية عملائها.

ولقد حرص البنك القرض الشعبي الجزائري على مواكبة التكنولوجيا المالية ساعيا بذلك الى تحديث وتطوير أنظمة الدفع الالكترونية مع العملاء سواء تعلق الأمر بتقنيات إرسال الشيك أوفي مجال دخول البطاقة البنكية في العمل المصرفي وكذا خدماتها المتوفرة في مواقعه على شبكة الانترنت كل هذه التطورات الحاصلة بالبنك خاصة مع اعتماده على الصيرفة الالكترونية كان لها أثر إيجابي على الأداء المالي له.

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
	شكر وعرقان
	إهداء
	ملخص
I	قائمة الجداول
II	قائمة الأشكال
أ-د	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي
1	تمهيد
2	المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية
2	المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية.
4	المطلب الثاني: أهمية وأهداف وخصائص التكنولوجيا المالية.
5	المطلب الثالث: قطاعات وتقنيات وخدمات التكنولوجيا المالية
11	المطلب الرابع: معيقات ومخاطر التكنولوجيا المالية.
12	المبحث الثاني: أساسيات الأداء البنكي.
12	المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي ومحدداته
15	المطلب الثاني: مكونات وأبعاد الأداء البنكي
17	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي.
18	المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي.
18	المطلب الأول: التكنولوجيا البنكية ومزايا استخدامها.
19	المطلب الثاني: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك.
19	المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك.
20	خاتمة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة بسكرة-
21	تمهيد

22	المبحث الأول: تقديم عام للوكالة محل الدراسة
22	المطلب الأول: لمحة عامة حول بنك القرض الشعبي الجزائري
22	المطلب الثاني: التعريف ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة
26	المطلب الثالث: أهداف ومهام البنك
27	المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.
27	المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث
27	المطلب الثاني: تحليل خصائص العينة المدروسة
32	المطلب الثالث: أداة الدراسة والاساليب الإحصائية
33	المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة
34	المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
34	المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
35	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة.
37	المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة الوصفية لبعء اعتماد التكنولوجيا المالية وتأثيرها
40	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات
44	خاتمة الفصل
46	الخاتمة العامة
47	فهرس المحتويات
49	قائمة المصادر والمراجع
51	الملاحق

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

الكتب

1. صندوق النقد الدولي، آفاق الاقتصاد الإقليمي، الفصل الخامس، التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانيات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، (افغانستان وباكستان، القوقاز وآسيا الوسطى-واشنطن)، 2017.
2. المحاسنة، ابراهيم محمد، كتاب ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى لدار جرير للنشر والتوزيع، (عمان-الاردن)، 2013.
3. رضوان محمد عبد الفتاح، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر الطبعة 01، (مصر-القاهرة)، 2013.
4. شحانة محمد موسى علي، كتاب نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، 2019.
5. صندوق النقد الدولي، الشمول المالي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، (واشنطن)، 2019.
6. صندوق النقد الدولي، البنك الدولي، أجندة مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية، مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية، (إندونيسيا)، 2018.
7. عويسي أمين، كتاب أساسيات التكنولوجيا المالية الحديثة، (الجزائر)، 2023/03.
8. Bruxelles european , (Crptocurrencies and blockchain, Houben R, suyers A ,parliament), 2018.
9. japan- tokyo (kaji, Sthe economics of fintech. (، 2021، springer.

المقالات

10. اسماعيل يعقوب ابتهاج، التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد-19، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني والوطني الرابع، (الجزائر)، 2021.
11. اتحاد المصارف العربية، التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي، مقال الأمانة العامة-إدارة الدراسة والبحوث، 2020.
12. اضاءات، دور التكنولوجيا المالية في تطوير اداء القطاع المصرفي، مجلة النشرة التوعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، (الكويت)، السلسلة 14، العدد6، يوليو/ 2022.
13. بوخاري فاطمة، التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما، مخبر تسيير المؤسسات جامعة الجليلي ليايس بلعباس الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، 2021/12/11.
14. بن قدور وهيبه، عبد الرحيم اشواق، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 2019.
15. بن عقيلة مليكة، سائحي يوسف، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، (الجزائر)، المجلد07، العدد03، 2018.
16. طبواي يمينة، بودريالة حدة سارة، استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الاداء الاستراتيجي المؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، (الجزائر)، المجلد 10، العدد 02، 2019.

17. عماني لمياء، حمدوش وفاء، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية (جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي-الجزائر)، المجلد 01، العدد 01، 2017.
18. زاويد لزهاري، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، (جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر)، المجلد 07، العدد 03، 2018.
19. حيدر علي منار، عقيل علوتن محسن، عبد الهادي رحيم حمزة، التوجيهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصري، دراسة تطبيقية في مصرف الراجحي - فرع كربلاء، المجلة العراقية الإدارية، 2020.
20. بن حسان وسيم، بن فضة حكيم، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإدارية والمالية (جامعة بومرداس-الجزائر)، المجلد 04، العدد 03، 2020.
21. خليفة إيهاب، الثروة التكنولوجية القادمة في عالم المال والإدارة، مجلة المستقبل للبحوث والدراسات المتقدمة (ابو ظبي-الامارات)، العدد 3، 2018.
22. عبد الرضا مصطفى سلام، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة أربيل جيهان - أربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، (جامعة الفرات الأوسط التقنية-العراق)، المجلد 4، العدد 2، 2020.

المحاضرات

23. arab monetary fund، مطبوعة التثقيف المالي والخدمات المالية الرقمية، (الشرق الاوسط وشمال افريقيا)، (2021).
24. الملتقى الوطني الافتراضي، التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي وجدلية تحقيق الاستقرار المالي، (مخبر البحث لجامعة أبو بكر بلقايد تلمسان-الجزائر)، 2022/01/27.
25. بلمقدم مصطفى، بوشعور راضية، تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية، الملتقى الوطني المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع وتحديات، (كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف-الجزائر)، 14-15/12/2004.
26. حجاج نفيسة، زاويد لزهري، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي، الواقع والآفاق، (المركز الجامعي تلمسان-الجزائر)، 2018.
27. لبيان فريد حبيب، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، (الكويت)، 2019/11.
28. ليلي حسام الدين، أثر التقدم في التكنولوجيا المالية على الخصائص النوعية والكمية لوارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (مصر)، 2010.
29. حبيب كريمة، حاضرة في مقياس الاداء البنكي (كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حمه لخضر، الوادي-الجزائر)، 2022/2021.

الاطروحات والمذكرات

30. بوضياف عبد الباقي، شماخي بوبكر، بخالد عائشة، تحليل العوامل المؤثرة على الاداء المالي للبنوك التجارية، دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية، (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر)، 2018/12/15.
31. مؤمن شرف الدين، دور الادارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، (كلية علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف-الجزائر)، 2012.
32. ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، (جامعة قسنطينة-الجزائر)، 2014.
33. قطاف فبروز، التسويق البنكي بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-وكالة بسكرة-، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، فرع إدارة أعمال، (جامعة ورقلة، الجزائر)، 2002.

الملاحق

صور عن خدمات بنك القرض الشعبي الجزائري







الرقم : 00649 /ك.ع.إ.ت.ع.ت / 2024

إلى السيد مدير: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
ولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

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

- 1 حنان سعدي
- 2 وفاء كريبش
- 3 /

المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد نقدي وبنكي
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-05-07

ع/ عميد الكلية



البيانات الشخصية:

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 25 من 26-35 أكثر من 36

3. المستوى العلمي:

ثانوي تقني سامي ليسانس أخرى

4. عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الأول: أداء البنك

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
01	تُشكل المعاملات المالية دوراً أساسياً للبنك، وتؤثر بشكل مستمر على أدائه					
02	يؤمن البنك بأهمية التواصل مع عملائه والاستماع إلى آرائهم لتحسين خدماته.					
03	يُعزز البنك كفاءة عملياته من خلال تبني أحدث التقنيات المالية وتطويرها.					
04	يُقدم البنك باقة واسعة من الخدمات الحديثة التي تلبي احتياجات العملاء في مختلف المجالات					
05	تقدم وسائل الاستثمار حلولاً مخصصة تلبي احتياجات كل عميل على حدة.					
06	يُوظف البنك تقنية سلسلة الكتل (blockchain) لتسجيل المعاملات بشكل موثوق وآمن، مما يمثّل نقلة نوعية في مجال الخدمات المالية.					
07	تعد التحويلات المالية دوراً هاماً في تعزيز أداء البنك وزيادة ربحيتها.					
08	يُعدّ البنك رائداً في استخدام التكنولوجيا المبتكرة لتقديم تجربة عملاء مميزة.					
09	تتميز السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين بكفاءة عالية.					

المحور الثاني : اعتماد التكنولوجيا المالية وتأثيرها

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: -الإفراض التكنولوجي						
01	التكنولوجيا المالية تساهم في سرعة معالجة طلبات القروض.					
02	من السهل الوصول إلى خدمات القروض عبر التطبيقات المصرفية.					
03	أشعر بالرضا عن عملية تقديم الطلبات الإلكترونية للقروض.					
04	الأنظمة الإلكترونية تقدم معلومات دقيقة عند تقديم طلبات القروض.					
05	التكنولوجيا المالية تقلل من وقت الموافقة على القروض.					
ثانياً: التمويل التكنولوجي						
01	التطبيقات المصرفية فعالة في تنفيذ العمليات المالية.					
02	التكنولوجيا المالية توفر خيارات تمويل متنوعة ومناسبة.					
03	التكنولوجيا المالية تسهل عمليات الاستثمار الشخصي.					
04	أشعر بالرضا عن الخدمات المالية المقدمة عبر الإنترنت.					
05	التكنولوجيا المالية تحسن الشفافية في عمليات التمويل.					
ثالثاً: الرقابة المالية التكنولوجية						
01	التكنولوجيا المالية فعالة في مراقبة العمليات المصرفية وتحليل البيانات.					
02	الأنظمة التكنولوجية توفر مستوى أمان عالٍ لحماية الحسابات المصرفية.					
03	التكنولوجيا المالية قادرة على اكتشاف الأنشطة غير القانونية أو المشبوهة.					
04	الرقابة التكنولوجية تقلل من الأخطاء في العمليات المصرفية.					
05	أشعر بالرضا عن موثوقية الرقابة المالية التكنولوجية في حماية أموال.					



القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie



CONTRAT PORTEUR DE CARTE INTERBANCAIRE CPA/CIB CORPOR@TE¹

AGENCE : CODE :

Nous soussignés, sollicitons auprès du CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE pour l'octroi d'une Carte Interbancaire CPA/CIB :

Type de carte : Corpor@te Corpor@te +
Fonctionnalité : Paiement Retrait

Plafond Mensuel de Paiement (Max Classique 300 000 DA & Gold 999 999 DA)
dont plafond mensuel de retrait (Max Classique 50 000 DA & Gold 80 000 DA)

Désignation du titulaire du compte

Nom ou Raison Sociale :
Adresse du siège :
N° du Registre de Commerce :
N° de l'Identifiant fiscal :
N° de Compte :
Représentée par :
Agissant en qualité de :
N° Téléphone :
N° Mobile :
Email :

En vertu des pouvoirs qu'ils lui sont conférés, et conformément au « contrat cadre cartes CIB Corpor@te » réf N° / , liant nos deux établissements, je sollicite la banque à la délivrance d'une carte CIB Corpor@te adossée au compte courant cité ci-dessus, au porteur cité ci-après :

Désignation du porteur de la carte, Mme Melle MR

Nom :
Nom de jeune fille :
Prénom(s) :
Date et lieu de naissance : à
Adresse personnelle :
Code Postal :
Numéro de portable :
E-Mail :

Les soussignés, reconnaissent avoir pris connaissance des Conditions Générales d'utilisation de la Carte Interbancaire CPA/CIB Corpor@te décrites au verso et déclarent y adhérer sans réserves.

Date et signature du titulaire du compte ²	Signature du porteur de la carte ²	Signature (s) autorisée (s) de la banque

(1)Le contrat porteur de la carte CPA/CIB est établi en trois (3) exemplaires

L'exemplaire N°(1) est conservé dans le dossier client, l'exemplaire N°(2) est remis au Titulaire du compte et l'exemplaire N° (3) est remis au porteur.

(2)A faire précéder de la mention « lu et approuvé »

Une Banque à votre écoute

Entreprise Publique Economique, Société par action au capital de 48.000.000.000DA

Siège Sociale : 02Boulevard Colonel Amirouche-Alger-16000-RC N° :99B000 92 92-NIF/099916 000 92 92 34

Tél (023)50 32 62 à 63 -50 32 65 -50 32 67 à69-50 32 79-50 35 78-50 36 25-FAX (023) 50 32 64 -50 32 95

Site internet: www.cpa-banq.dz IBAN (International bank account number):DZ004Swift: CPALDZALXXX

