

# الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

في البنوك و الأداء البنكي

**تمهيد:**

إن البنوك اليوم أصبحت تولي اهتماما كبيرا لتكنولوجيا المعلومات أكثر من أي وقت مضى، و هذا يعود إلى العديد من العوامل : كالتطور التكنولوجي، التغير المستمر في بيئة الأعمال ، المنافسة الشديدة ، و لقد نتج عن هذه الظواهر إعادة النظر في نوعية الخدمات البنكية و كذا أساليب و طرق تأدية و عرض هذه الخدمات ، خاصة و أن الأوضاع الحالية أصبحت تتسم بالتغير السريع و المستمر ، التنافس الشديد و الوعي الكبير للمتعاملين بنوعية الخدمة المعروضة في السوق ، لذا فدمج البنوك لتكنولوجيا المعلومات يعتبر من أهم القرارات الإستراتيجية التي لا بد منها لتحقيق عامل التفوق و الإستقرار في السوق ، و كذا رفع أدائها الذي يعتبر أساس نجاح البنك.

وعلى ضوء هذا خصصنا هذا الفصل لدراسة الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات في البنوك و الأداء البنكي و قسمناه إلى ثلاث مباحث كالتالي :

- ✓ المبحث الأول: الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ المبحث الثاني : استخدامات البنوك لتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ المبحث الثالث : الأسس النظرية للأداء البنكي.

## المبحث الأول: الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات.

نعيش اليوم في عصر أصبحت فيه تكنولوجيا المعلومات ضرورة حتمية من أجل معرفة كل التغيرات الآتية في العالم ، فقد أصبحت عمود الاقتصاد لدول العالم المتقدم منها بالدرجة الأولى وسائر بلدان العالم بدرجة أقل، إذ أصبح المكون المعلوماتي جزءا لا يتجزأ من الأرضية التي تتخذ عليها القرارات الإستراتيجية ، و أصبح ينظر إلى التكنولوجيا التي تساعدنا للوصول إلى هذه المعلومات على أنها واحدة من أهم الوسائل لتحقيق الأهداف المنشودة.

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

سننتظر في هذا المطلب إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها بالإضافة إلى أهميتها كالتالي:

### الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات و تنوعت تبعاً لرؤية كل واحد لها ، لذا سندرج بعض المفاهيم حتى تبرز لنا أوجه الإتفاق بينها ، لنعطي في الأخير مفهوما لها ، و نذكر منها :

### المفهوم الأول: يتكون مفهوم تكنولوجيا المعلومات من شقين:

(1) التكنولوجيا Technologie: هي كلمة أصلها يوناني: Technologos مركبة من مقطعين :

- (techno) : علم.
- (logos): المهارة الفنية.

وهي تلك المجموعة المتناسقة من المعارف و الممارسات في المجال التقني ، و توظيفها بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة و بلوغ أهداف مرجوة (الكردي، العبد، 2003، ص:09) .

(2) المعلومات Information: هي نتاج معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معاً، و ينتج عن معالجة البيانات قيمة مضافة تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة (غالب، 2006، ص:18) .

المفهوم الثاني: حسب المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات لأحمد محمد الشامي و سيد حسب الله تكنولوجيا المعلومات : هي الحصول على المعلومات و اختزانها ، وبثها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكروإلكترونية، الحاسبة و الاتصالية عن بعد (الصيرفي، 2009، ص:19).

**المفهوم الثالث:** كما تعرف منظمة اليونسكو Unesco تكنولوجيا المعلومات ( IT ): بأنها مجموعة المعرفة العلمية و التكنولوجيا و الأساليب الإدارية المستخدمة في تداول ومعالجة المعلومات و التطبيقات ( الشبابة ، 2011، ص:168).

**المفهوم الرابع IT:** هي فن الحصول، تخزين، هيكلة و إدارة المعلومات ، ضغط و نقل المعلومات ، و أخيرا معالجة و تفسير هذه المعلومات (RAY ,ACHARYA,2004,P :03).

و من خلال ما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي استخدام مختلف الأجهزة و الأساليب لإدارة المعلومات ( الحصول، تخزين، معالجة و بث المعلومات ) لتحقيق هدف معين.

### الفرع الثاني : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات:

أدى التطور في تكنولوجيا الحاسبات و كذلك صناعة البرمجيات ، بالإضافة إلى التعقيد في البيئة التي تعمل فيها المؤسسات إلى ظهور الحاجة إلى أدوات جديدة تساعد على التعامل مع بيئتها من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات ، وقد أدى نمو و تزايد قوة تكنولوجيا المعلومات و انخفاض تكاليفها إلى تزايد الدور الذي تلعبه داخل المؤسسة ونتيجة لهذا التطور أصبح من السهل تعلم استخدام العديد من البرمجيات في أقل وقت ممكن و بأقل تكلفة. وكذلك تمكنت المؤسسات من إقتناء الحاسبات الضخمة المركزية و الحاسبات الشخصية ، ولقد أدى هذا التطور إلى تغلغل استخدام الحاسبات في جميع المستويات التنظيمية و الأنشطة اليومية التي تتم داخل المؤسسة (شكر، 2011، ص:17).

ويمكن تقسيم مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاث مراحل أساسية هي: (حافظ، عباس، 2014، ص:42).

**1-المراحل الأولى:** تتمثل في ثورة المعلومات و الاتصالات بدأ من اختراع الكتابة و الطباعة و مختلف مصادر المعلومات المسموعة و المرئية ، وكانت الاستخدامات الأولية تستند إلى كفاءة الماكينة أي أن الأعمال تنجز بإستخدام الحاسوب الذي كانت إمكانياته محدودة ، فظهرت نظم يطلق عليها نظم معالجة المعاملات و يرمز لها باختصار (Transaction processing Systems) TPS .

**2-المرحلة الثانية :** أصبحت التكنولوجيا موردا للعمل من خلال استعمال نظم المعلومات الإدارية ، نظم دعم القرار و نظم المعلومات الخاصة، و الذي ساعد على هذا التقدم هو تطور نظم الحواسيب التي صارت لها إمكانيات تخزين كبيرة جدا فضلا عن ظهور البرمجيات المتقدمة.

3-المرحلة الثالثة: تميزت هذه المرحلة بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية و البرمجيات و ظهور المعالجة المايكروية ، إذ أصبحت تكنولوجيا المعلومات سلاحا إستراتيجيا من خلال تطبيقاتها المختلفة و التطورات الأخرى.

إذن تطوّر مفهوم تكنولوجيا المعلومات من جيل لآخر وفقا للتطورات الحاصلة في كل مرحلة بهدف تسهيل التعامل مع المعلومات المختلفة و للاستفادة منها بالشكل المناسب.

#### الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات.

تتمن أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي(الطائي و آخرون، 2009، ص، ص: 66،65 ) :

- ✓ تقليص الوقت و المسافة : حيث أن التكنولوجيا تجعل الأماكن إلكترونيا متجاورة ، كما تتيح وسائل التخزين إستيعاب حجم هائل من المعلومات المخزنة التي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- ✓ كفاءة عالية في تخزين المعلومات .
- ✓ كفاءة عملية المعالجة.
- ✓ تحقيق أكبر قدر من الموثوقية.
- ✓ التكلفة المنخفضة: إذ أن من أهم مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات هي أنها تساعد على تخفيض التكاليف.

بالإضافة إلى الأهمية السابقة نذكر ما يلي (بروبة، 2015، ص:11):

- ✓ تقوم بجمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
  - ✓ تُحوّل وتحلل و تحسب جميع البيانات أو المعلومات.
  - ✓ توفر أنظمة الحاسوب لإجراء عدة أنواع من المعالجة للمعلومات في وقت واحد.
  - ✓ تسهل استرجاع المعلومات لانجاز عملية إضافية أو إرسالها إلى مستفيد آخر.
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات أيضا عل تسهيل الخوض في ميادين جديدة لم يكن الدخول إليها سهلا لولاها.

#### المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات.

هناك مجموعة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا المعلومات عند استعمالها ويمكن تحديد أهم هذه الخصائص فيما يلي:( حافظ، عباس، 2014، ص، ص: 64، 65):

- ✓ الوفرة: أي عملية تحديد الوقت الذي سوف يكون فيه نظام تكنولوجيا المعلومات متاحا للعاملين، بعبارة أخرى الفترة الزمنية التي يتوفر فيها نظام تكنولوجيا المعلومات للعاملين و بالشكل الذي يقوم فيه النظام بتقديم المساعدة المطلوبة للعاملين في تنفيذ الأنشطة المكلفين بها.

- ✓ **سهولة الوصول:** هي عملية تقسيم المعلومات إلى عدة فئات و تحديد من يصل إلى كل فئة من الأفراد العاملين بالمؤسسة ، أي العمل على توفير المعلومات المطلوبة للأفراد العاملين في الوقت و المكان المناسب و بالشكل الذي يساعد على تقليل الجهد و الوقت و الكلفة التي من الممكن أن تتحملها المؤسسة.
- ✓ **الإعتمادية:** تعني بأن نظام تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسة يقوم بتوفير كافة المعلومات المطلوبة و بشكل دقيق و بالوقت المناسب و بالتالي فإنه قادر على كافة المهام و الواجبات التي من الممكن أن توكل إليه.
- ✓ **القابلية للتوسع:** أي القدرة على التكيف مع الطلبات المتزايدة بشكل جيد، كما هو معروف أن البيئة التي تعمل فيها المؤسسة هي بيئة متغيرة باستمرار ، و بالتالي هي بحاجة إلى نظام يمكنه التكيف مع التغيرات المستمرة التي تواجهها المؤسسة في عملياتها اليومية .
- ✓ **المرونة:** أي قابلية نظام تكنولوجيا المعلومات على التغير و بشكل سريع تبعا للتغيرات التي تحدث في المؤسسة و بالشكل الذي يساعد النظام على تجنب التقادم والتكيف مع تطورات التكنولوجيا التي يشهدها العالم في هذا المجال.
- ✓ **الأداء:** يعني مدى السرعة و الدقة التي يمكن أن يقوم فيها نظام تكنولوجيا المعلومات بأداء وظيفة معينة.
- ✓ **تخطيط القدرة:** أي القيام بتحديد متطلبات البنية التحتية المناسبة لنظام تكنولوجيا المعلومات و بالشكل الذي يكون فيه قادر على أداء وظائف مختلفة.

ويمكن تجسيد هذه الخصائص في الشكل الموالي:

الشكل رقم (01-01): خصائص تكنولوجيا المعلومات.



المصدر: من إعداد بالاعتماد على المعلومات السابقة .

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات.

يمكن حصر مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي ( المهيرات ،2012، ص:221):

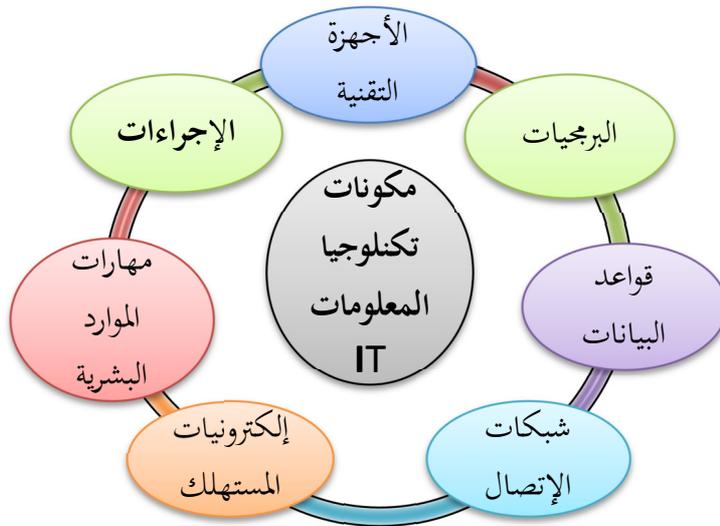
- ✓ **الأجهزة التقنية Hardware** : وتمثل الكيان المادي الصلب (الحواسيب و ملحقاتها) والتي تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية وهي : وحدات الإدخال ، وحدات المعالجة و وحدات الإخراج، حيث تقوم هذه الأجهزة بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسة.
- ✓ **البرمجيات Software** : أجهزة الحاسوب لا يمكنها القيام بمهامها دون وجود تعليمات محددة ومتسلسلة ، و بالتالي فإن البرمجيات تعتبر إحدى المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات ، التي تشغل و تدعم الأجهزة لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها.
- ✓ **قواعد البيانات Data base** : و تشكل الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب، بحيث تشكل المادة الأولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها و تحديثها واسترجاعها للوصول للمعلومات.
- ✓ **شبكات الإتصال Communication networks**: هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها، إذ تتألف من محطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها البعض بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال و التلقي وفق تقنيات الإتصالات بعيدة المدى مثل الإنترنت: شبكة الوب العالمية، الشبكات الداخلية: الأنترانيت و الشبكات الخارجية: الإكسترانيت (كرودي، 2015، ص:66).
- ✓ **إلكترونيات المستهلك E-Consumer**: و يقصد بإلكترونيات المستهلك بأنها كل الأجهزة الإلكترونية التي تستخدم لتلبية إحتياجات المستهلك ، والتي تشمل الهواتف ، أجهزة الصوت و المحمول و هذه الوسائط المتعددة ( MULTIMEDIA ) قد غيرت وجهة تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي أدى إلى فسخ المجال أمام إلكترونيات المستهلك للإستخدام ، إذ أصبح العديد من الناس يتوقعون مشاهدة الصور و الصوت جنباً إلى جنب مع النص والمعلومات في الوقت عينه الذي تتطور فيه الوسائط المتعددة (البرزنجي ، جمعة، 2013، ص:22).
- ✓ **مهارات الموارد البشرية Human resource skills**: تتميز الموارد البشرية بمجموعة من المهارات و المعارف لإنجاز مهام المؤسسة ، و يعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني للمعرفة في أذهان العاملين في المؤسسة. وتعد تهيئة

مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة و الكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ، و يتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ، فالمورد البشري هو المسؤول عن إدارة و تشغيل المكونات الأخرى.

✓ **الإجراءات Procédures:** هي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة و البرمجيات و الشبكات لغرض معالجة البيانات و توليد المخرجات(حسين، 2010، ص:329).

ويمكن إبراز أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-02): مكونات تكنولوجيا المعلومات.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على المعطيات السابقة.

**المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.**

تعددت الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات لجميع المجتمعات في مختلف الميادين لطبيعتها المرنة و قدرتها على التوسع دون وضع اعتبار للزمان و المكان، و في هذا المطلب سنوضح تطبيقات IT في بعض المجالات.

**1- مجال التجارة (التجارة الإلكترونية):** و هي التطبيق العلمي لتكنولوجيا المعلومات للدخول لأي مكان بما تيسر من سلسلة تجهيز الأعمال، فهي تُعنى بتقديم المعلومات و المحافظة على أوسع و أفضل العلاقات بين ميادين الأعمال، و تحقيق الترابط الدائم بينها من خلال شبكات الأعمال عبر الإتصالات بعيدة المدى. تُيسر التجارة الإلكترونية عمليات شراء و بيع السلع عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال تبادل المعلومات بما يساهم في تحسين العمليات لتحقيق مزايا تنافسية المتمثلة في تخفيض التكاليف و تحسين

الجودة، وزيادة سرعة تقديم الخدمات. و يتفق الباحثون في تعريف التجارة الإلكترونية: بأنها استخدام شبكات الحاسوب و الإنترنت بشكل رئيسي في مجالات شراء و بيع المنتجات ، الخدمات و المعلومات (اللامبي، البياتي، 2010، ص: 26، 27).

**2- مجال التسيير:** إن التدفق المتزايد للمعلومات و الحاجة الماسة لمعالجتها داخل المؤسسة من ناحية، و حجم مبادلة هذه المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى، دفعت بالمؤسسة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها. فكانت من بين الوسائل الناجعة الموجهة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة . فمع تعقد المحيط و تطور تكنولوجيا المعلومات ، إحتمل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة و تنوعت مجالات إستعماله مثل : تسيير أجور العمال ، المحاسبة ، تسيير المخزونات. و لم تكف عملياته عند هذا الحد، بل تعدت حدود الإتصال و الربط بين مختلف مكاتب الإدارة، لتسهيل عمليات التسيير و التنسيق بين مختلف الوظائف، بإستعمال الشبكات الداخلية و الخارجية. كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة (ياسع ، 2011، ص: 25).

**3- قطاع المال و الاقتصاد و التصنيع :** ويمكن توضيح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال و الإقتصاد في الجدول رقم: 01.

**الجدول رقم (01-01):** تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال ، الاقتصاد ، التصنيع و الهدف منها.

الهدف منها	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	
تحسين الخدمة، سرعة الضبط الحسابات ، مساندة الرقابة المالية على البنوك.	أعمال البنوك	قطاع المال و الإقتصاد
سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات في البنوك.	تحويل الأموال إلكترونيا	
تحليل أداء النظم الإقتصادية وتقييم الإستراتيجيات.	إقامة النماذج الإقتصادية	
تعظيم عائدات الإستثمارات، وتحليل المخاطر.	إدارة الإستثمارات	
فورية بث المعلومات للمتعاملين ، إستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم و السندات و المؤشرات الإقتصادية الأخرى.	نظم معلومات أسواق الأوراق المالية	
سرعة التعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات و المواد الداخلة	التصميم بمساعدة الكمبيوتر	

فيه.		
تقليل تكلفة الإنتاج (اليد العاملة المواد الأولية) و تحقيق دقة و مرونة أعلى.	المصانع	قطاع التصنيع

**المصدر:** لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال . جامعة الجزائر، 2007، ص، ص:52،53.

#### 4- مجال التعليم و التدريب .

يمكن توضيح أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال في الجدول رقم(01-02):.

**الجدول رقم(01-02):** تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم و التدريب و الهدف منها.

الهدف منها	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
تقليل التكاليف و الخطر.	نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات.
زيادة إنتاجية المعلم و الطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية و تعقدها.	برمجيات مساندة التعليم و التعلم.
صياغة و وضع السياسات التربوية و التخطيط التربوي و جهود البحوث و التطوير في مجال التعليم.	نظم المعلومات التربوية.

**المصدر:** ياسع ياسمينه، دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على الأداء

الإقتصادي للمنظمة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الإقتصادية،

تخصص:تسيير منظمات، جامعة بومرداس، 2010/ 2011، ص:28.

و غيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، ولا نكون مبالغين إذا قلنا أنها مست مختلف مجالات الحياة بدون إستثناء ، فلم تترك مجالاً إلا و وجدت لها موقعا فيه ، هذا الإقتحام يعود عادة إلى أن التكنولوجيا تساعد أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم اليومية البسيطة و المعقدة منها. فتطبيقات هذه التكنولوجيا ليست محدودة بل شملت ميادين عجز الإنسان عن اقتحامها، وفتحت بذلك آفاق جديدة، وهذا ما يشير إلى أهمية وقوة تأثيرها على جميع جوانب الحياة.

## المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات البنكية.

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل البنكي، حيث اهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الإستفادة من أحدث تقنيات المعلومات لتتجلب لنا عصرا جديدا ينفرد بأساليب و أدوات جديدة لم تعرف من قبل.

### المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي.

في هذا المطلب سنتطرق إلى تطور التكنولوجيا في العمل البنكي و أسباب تسارع البنوك لتبنيها كالتالي:

#### الفرع الأول: مراحل تطور التكنولوجيا في العمل البنكي.

لقد مرَّ إستخدام التكنولوجيا من قبل البنوك بست مراحل، وهذه المراحل هي: (الشمري، العبدلات ، 2008، ص، ص:25،26):

- 1) **مرحلة الدخول:** وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال البنوك بغرض إيجاد حلول لأعمال المكتبية الخلفية، حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون للبنوك لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال البنكية الخلفية ، مثل مشكلات : التأخير في إعداد التقارير المالية و التقارير المحاسبية، و لم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى و العليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها ، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل البنكي.
- 2) **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا (Technology Awareness):** و هي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالبنك من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال ، و كانت مرحلة أوسع لدخول التكنولوجيا ، و تميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى و العليا.
- 3) **مرحلة دخول الإتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء (Online Real Time):** و تميزت هذه المرحلة بالتكلفة العالية ، حيث بدأ إهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.
- 4) **مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف (Cost Control):** و هي مرحلة ضبط الإستثمار في التكنولوجيا ، و عمدت هذه الإدارات إلى الإستعانة بأخصائيين و إستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

(5) مرحلة إعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول البنك (Asset Like any Other Asset): و

بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، و هنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

(6) مرحلة إعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال البنك : و هي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة

الإستراتيجية للتكنولوجيا ، والتي إرتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي ، و على تحسين الضبط على الصعيد العملي، و تسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

**الفرع الثاني:دوافع إعتقاد تكنولوجيا المعلومات في البنوك.**

يمكن حصر هذه الدوافع في ما يلي(الحرر،2011،ص:4-6) :

✓ التطورات الحاصلة في الأسواق: فالتطورات الحاصلة في الأسواق تدفع العملاء إلى التأقلم مع منتجات جديدة و طريقة توزيعها بالإضافة إلى الخدمات الممنوحة، و هذا له تأثير كبير على المؤسسات التي تهدف إلى تلبية حاجيات و رغبات عملائها والحفاظ عليهم سواء تعلق الأمر بالأفراد ، مؤسسات وإدارات، إن التطورات في الطلب تفرض على المؤسسات إجراء تغييرات عميقة ، فهناك تعديلات هامة تظهر في الأسواق، مع ظهور منتجات جديدة و إختفاء منتجات أخرى و هذه التغييرات جعلت العملاء أكثر قدرة على تحديد المنتجات و الخدمات ذات الفعالية خصوصا على مستوى الجودة.

✓ النشاطات المنافسة : كما أن النشاطات المنافسة هي عامل آخر يقود المؤسسة إلى التغيير، فحركات المنافسين يمكن أن تؤثر على موقع المؤسسة ، طرح منتجات جديدة ، الاستعمال المتعدد لقنوات التوزيع ، وضع تكنولوجيا جديدة ، هي عوامل تدفع المؤسسات الأخرى إلى التحرك إذا اعتقدت أن هذه الإجراءات تقوي من موقع المؤسسة ، فالعملاء لديهم اليوم القدرة على التسويق المباشر عبر الإنترنت و الحصول على كافة المعلومات، و هذا بطبيعة الحال يجبر المؤسسات على مواجهة المنافسة و تغيير الإستراتيجية التسويقية "الروح التجارية التي غزت الإنترنت بشكل متزايد خلال سنوات التسعينات تركز على التطلعات الجديدة للبايعين أولها الوصول إلى إرضاء العملاء وهذا يعتبر من المزايا التنافسية". فالمنافسة التجارية التي كانت قائمة قبل سنوات التسعينات بين المؤسسات تختلف تماما عن تلك المنافسات القائمة حاليا عبر شبكة الإتصالات المتقدمة و على رأسها الإنترنت .

✓ الإبداع التكنولوجي: هو سبب آخر للتغيير الهام و المتزايد، فكل مرة تكون هناك مستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الإقتصادية خاصة في مجال الصناعة و الإنتاج ، وهذه الإبداعات تمنح إمكانيات هامة للمؤسسات و تسمح بتطبيق طرق عمل لم تكن موجودة في الماضي و تجعل المنتجات أحسن من تلك التي كانت موجودة من قبل فالتطورات الهامة في مجال الحاسبات و في الأدوات التي إنتقلت من التكنولوجيا المرتكزة على الميكانيك إلى التكنولوجيا المرتكزة على الإلكترونيك أحدثت تغييرا كبيرا في

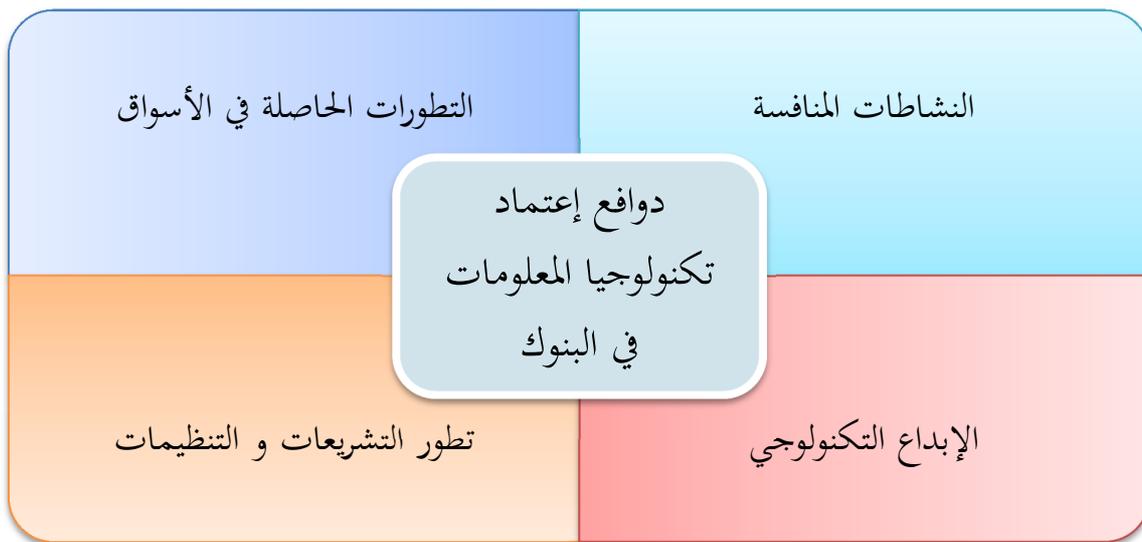
طرق الإنتاج في العديد من المؤسسات ، كما أن تطور الحاسوب قد أحدث ثورة في مجال العمل و إستطاع الكمبيوتر المتطور أن يغير أسلوب تنظيم و إدارة العلاقات و الإتصالات الداخلية و الخارجية في المؤسسة، بل تدخل في كيفية أداء المهام و أساليب العمل و عقد الإتفاقيات.

لقد أصبح الإبداع التكنولوجي المقياس الحقيقي لنمو الاقتصاديات و إزدهار المؤسسات الإنتاجية، الصناعية و الخدماتية، و المستقبل سيكون للذين يعرفون كيفية تنمية و التحكم في التكنولوجيات الجديدة ، لذلك يمكن إعتبار الإبداع التكنولوجي كدافع من دوافع التغيير.

✓ **تطور التشريعات و التنظيمات :** يمكن أن يقود المؤسسات إلى إحداث تغييرات ، فتأثيرها يظهر من خلال تغييرات المحيط التنافسي، كما الشأن بالنسبة لخلق سوق مشتركة التي تسمح بالنفوذ إلى السوق الوطنية و بالتالي تزايد التناقضات التي تقع على بعض المؤسسات، وكل هذه الإجراءات و التنظيمات يظهر تأثيرها مباشرة على المؤسسات و يدفعها إلى التغيير و إلغاء القواعد التي كانت موجودة من قبل.

ويكمن تلخيص هذه الدوافع في الشكل التالي:

**الشكل رقم(01-03):** دوافع اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك.



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على المعلومات السابقة.

**المطلب الثاني: طبيعة تكنولوجيا المعلومات البنكية.**

في هذا المطلب سنوضح طبيعة تكنولوجيا المعلومات البنكية كما يلي:

**الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات البنكية و خصائصها.**

أولا : مفهوم تكنولوجيا المعلومات البنكية.

تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات البنكية و فيما يلي سنبرز بعضها:

**المفهوم الأول:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك هو ترابط وتزواج أربعة مظاهر فيما بينها و هي كالاتي (معطي، 2012، ص:16):

1. الجانب المادي: يتمثل في الآلات و المعدات المستعملة و المتمثلة في الأجهزة الإلكترونية.
2. الجانب الاستخدائي أو الاستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
3. الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة البنكية المطلوبة.
4. الجانب الابتكاري: يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم خدمات لبنكية جديدة .

**المفهوم الثاني:** التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آليات و معدات وعمليات و خدمات بنكية جديدة و محسنة، و يعكس مصطلح التكنولوجيا في المجال البنكي مجالين الأول: هو التكنولوجيا الثقيلة و تشمل الآلات و المعدات أو ما يطلق عليها اسم تكنولوجيا الصناعة البنكية مثل الحاسبات و آلات عد النقود، و شاشات عرض العملات، و وسائل الربط و الاتصال، و المجال الثاني: هو التكنولوجيا الخفيفة و تشمل الإدارة و المعلومات و التسويق البنكي(بعلي، 2011، ص:45).

**المفهوم الثالث:** تكنولوجيا المعلومات البنكية هي مجموعة من المكونات المترابطة وظيفتها تجميع و معالجة و تخزين المعلومات لدعم عملية صنع القرار و السيطرة داخل البنك و مساعدة الإدارة و الموظفين على حل المشاكل و تبسيط الأمور المعقدة و تقديم خدمات متطورة و جديدة ( الياسري، الموسوي، 2012، ص:43).

**المفهوم الرابع:** هي أداة تستند إلى الحاسوب يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات و معالجتها لدعم حاجات البنك للمعلومات (الياسري، الموسوي، 2012، ص:44).

من المفاهيم السابقة يمكن أن نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات البنكية هي :  
الترابط بين المهارات و الآلات في معالجة المعلومات لاستغلالها في العمل البنكي سواء في اتخاذ القرار أو في إبتكار و تقديم خدمات بنكية جديدة.

### ثانيا: خصائص التكنولوجيا البنكية.

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا في المجال البنكي فيما يلي(حمو ،زيدان ،2016، ص:87):

- ✓ التكنولوجيا البنكية هي مجموعة من المعارف والمهارات و الطرق و الأساليب البنكية.
- ✓ هذه المعارف والمهارات والطرق والأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال البنكي.
- ✓ التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل هي وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه و غاياته.
- ✓ الخدمة البنكية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

✓ لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على مجال أداء الخدمة البنكية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

### الفرع الثاني: ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك.

إن الهدف الأساس لتكنولوجيا المعلومات البنكية هو توفير المخرجات المعلوماتية للمستفيد و بالخصائص المطلوبة إذ تعد المعلومات من الأولويات الأساسية للإدارة اليوم وتزداد أهميتهما بوصفها الأساس الذي تبنى عليه القرارات الإدارية، فالمعلومة هي المخرجات النهائية لتكنولوجيا المعلومات ، و تعد عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه لكونها المادة الأولية اللازمة لعملية صنع القرار .

و يمكن القول أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للبنوك الفرص لتحقيق الميزات الآتية (سحنون، 2016، ص:99):

✓ تستطيع البنوك من خلا التكنولوجيا تطوير خدمات بنكية جديدة لأسواقها الحالية و المستقبلية.

✓ تستطيع البنوك أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات الحالية التي تقدمها لعملائها.

✓ تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمة البنكية .

✓ تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات البنكية الموجودة.

✓ تعمل التكنولوجيا الحديثة على تقليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات بنكية إضافية .

✓ تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات العميل بالبنك.

بالإضافة إلى كل هذا تختزل الوقت و المكان عند إجراء المعاملات و هذا ما يعتبر أولوية للبنك و العميل في نفس الوقت.

### المطلب الثالث: متطلبات و معيقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي.

في هذا المطلب سنتطرق إلى متطلبات و معيقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي كالاتي:

#### الفرع الأول: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي.

هناك عدد من المتطلبات التي يجب توفيرها لغرض تحقيق النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات و هذه المتطلبات هي كالاتي(حافظ ، عباس ، ص ، ص:72،73):

#### 1/المتطلبات الفنية:

- تحسين البني التحتية و الإرتكازية من اتصالات ، مواصلات و غيرها .
- تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة و الكفاءة .
- توفير معدات مناسبة من للتشغيل بكفاءة و تحديثها باستمرار .
- بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محليا و إقليميا و دوليا .

2/ المتطلبات الاقتصادية:

- تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث و التطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- دعم الصناعة المعلوماتية و أساسياتها.
- تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات.

3/متطلبات اجتماعية:

- خلق أنماط العمل الجماعي و نشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة.
- تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير الفني.
- العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة و بما يتلاءم مع ثقافة المعلوماتية.

4/المتطلبات الإدارية:

- تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير .
- اعتماد الهياكل اللامركزية و المرنة.
- إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات تكنولوجيا المعلومات.
- إعادة هندسة الأعمال و العمليات داخل المؤسسة.

5/متطلبات أخرى:

- إصدار قوانين و تشريعات تحمي عملية التبادل عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات و تحمي مصالح الأطراف.
- توفير مقومات الأمن و الخصوصية على الشبكات.
- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية و إحترام الخصوصيات.

بالإضافة إلى (سحنون، 2016، ص: 56):

- تنويع الخدمات البنكية و تقليل التكاليف ، خاصة في ظل المنافسة التي أصبحت تواجه البنوك ، وفي ظل تحرير تجارة الخدمات المالية و ظهور نظام البنوك الشاملة .
- الإرتقاء بالعنصر البشري باعتباره أحد الركائز الأساسية للإرتقاء بالعمل البنكي.
- تطوير التسويق البنكي باعتباره أمرا ملحا في ظل احتدام المنافسة.

- مواكبة المعايير الدولية التي فرضتها الساحة البنكية العالمية والمؤسسات الدولية، عن طريق تدعيم رأس مال البنك وتطوير السياسات الائتمانية للبنوك، و الاهتمام بإدارة المخاطر مع تحديث نظم الإدارة والسياسات البنكية.

### الفرع الثاني: معيقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي.

هناك العديد من المعوقات التي تحول دون توسع البنوك في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي أهمها (العبدلات، الشمري، ص، ص: 190، 191):

#### 1/المعيقات التنظيمية:

- عدم قناعة الإدارة بالجدوى الإقتصادية لتطبيق التكنولوجيا.
- عدم وجود معرفة بالميزات و الفوائد.
- عدم توفر روح الإبداع.
- عدم التوافق و الإنسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك.
- عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان و السرية.
- عدم توفر كادر بشري مؤهل.
- عدم إمتلاك بنية تكنولوجيا تحتية.

#### 2/المعيقات المالية:

- إرتفاع تكاليف الإستثمار المالي، مثل: إرتفاع شراء الأجهزة و الصيانة و التدريب و غيرها.
- إرتفاع التكاليف الإدارية مثل: إنشاء وحدة إدارية متخصصة .
- عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتجديد و تطوير التكنولوجيا البنكية.

#### 3/معيقات أخرى:

- وجود مقاومة للتغيير من قبل العاملين بالبنوك نتيجة التغيير في أداء العمل و الخوف من فقدان الوظيفة مثلا.
- عدم وجود عدد كافي من العملاء للتعامل مع هذه التطبيقات.
- إنخفاض الوعي البنكي لدى العملاء و قلة الثقة.
- عدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني التكنولوجيا الحديثة.

- عدم وجود تمييز أو تفضيل من قبل البنك المركزي للبنوك التي تتوسع في إستخدام الصيرفة الإلكترونية على غيرها.
- عدم وجود تشريعات حكومية تنظم هذه الأعمال و حمايتها و ضمان سريتها.
- عدم توفر بنية تقنية خارجية.
- إزداد المنافسة بين البنوك.
- عدم المعرفة بالتطورات التكنولوجية الجديدة.
- إنخفاض دور البنك المركزي في زيادة الوعي البنكي لدى العملاء من خلال الجهود الترويجية (مثل: الندوات، النشرات و غيرها).

#### المطلب الرابع إستخدامات تكنولوجيا المعلومات البنكية.

لقد ظهرت أشكال عديدة للتكنولوجيا برزت من خلالها صور مختلفة لإستخدامات تكنولوجيا المعلومات البنكية و يمكن إجمال جها في اتجاهين هما:

#### الفرع الأول: منافذ الصيرفة الإلكترونية.

يمكن إبراز أهم منافذ الصيرفة الإلكترونية المستخدمة في البنوك لتقديم الخدمات لزيائنها في العناصر التالية:

**جهاز الصراف الآلي:** إن وحدات الصراف الآلي تقوم بمزاولة الأعمال الروتينية مثل السحب و الإيداع و طلب الكشوفات و البيانات على مدى أربع و عشرين ساعة و الهدف من ذلك هو توفير الجهد و الوقت على العملاء و على موظف البنك في نفس الوقت أيضا. ومن خلال هذه الفروع يستطيع عملاء البنك مزاولة نشاطهم البنكي حتى بعد إنتهاء الدوام الرسمي لموظفي البنوك و هذا بالتأكيد يحقق المنفعة الزمنية للعميل(بوراس، بريكة، 2016، ص:107).

**الصيرفة عبر شبكة الإنترنت:** ينتمي هذا النوع من الخدمات إلى مجموع الخدمات التي يطلق عليها: الخدمات البنكية من المنزل، الخدمات عن بعد، الخدمات الفورية، أو الخدمات البنكية الذاتية.

بدأت البنوك تدريجيا في تبني تقديم خدمات بنكية عبر الإنترنت نظرا لإنخفاض تكاليفها ، و قد ساعد هذا التدرج في تقبل العملاء لهذه الخدمة و التأقلم معها و التدرج عليها، وكان الهدف من إستعمال الإنترنت في البنوك هو إقامة بنك كامل يقدم خدماته للعملاء وهو ما يطلق عليه بالبنك الإعتباري (فرحات، 2008، ص:51) .

**الصيرفة عبر الهاتف:** توسعت مجالات المنافسة بين البنوك من أجل جذب أكبر عدد من العملاء و ذلك من خلال تقديم خدمات بنكية متطورة مثل خدمة الهاتف البنكي أو المصرفي الذي يعمل بإستمرار طيلة اليوم لتفادي طوابير العملاء للإستفسار عن حساباتهم ، حيث يمكن للعميل الحصول على خدمات محددة فقط بإدخال رمزه السري الخاص(رحال، 2006، ص:89).

**المقاصة الإلكترونية:** تقوم البنوك و فروعها بتسوية مديونيتها لدى البنوك الأخرى، و أيضا معاملات عملاء كل منهم وفقا لمجموعة من الحسابات الخاصة بكل بنك لدى الآخر بإعتبار أن هذا النظام هو أساسا لتسهيل التعامل البنكي بين العملاء فضلا عن السرعة في تسوية المعاملات و الديون (أحمد، 2001، ص:283).

### الفرع الثاني: تقسيمات الصيرفة الإلكترونية.

يمكن تقسيم الصيرفة الإلكترونية إلى:

**1- النقود الإلكترونية أو النقود الرقمية:** عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان امن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل البنكي يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، و يمكن للعميل إستخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل. وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين (مندور، 2013، ص: 149، 150):

- حامل النقد الإلكتروني: يحتوي على إحتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع لمشتريات صغيرة.
- النقد الافتراضي: عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الإنترنت.

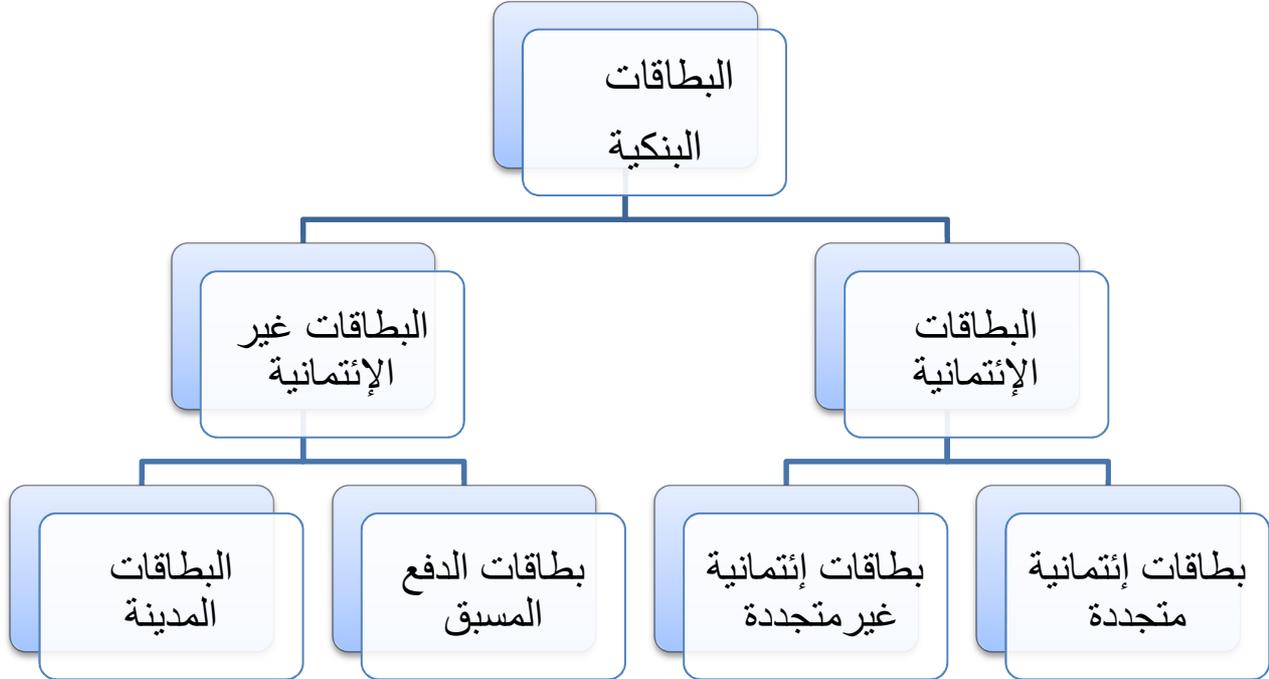
**2- الشيك الإلكتروني:** هو محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد.

و لعل الشيك هو أكثر الأوراق الإلكترونية التي يمكن الإستفادة منها في مجال تقنية المعلومات و المعالجات الإلكترونية، فالشيكات تعد البنوك طرفا أساسيا في الوفاء بها و تحصيلها، و لما كانت البنوك تستعمل دائما وسائل المعالجة الإلكترونية فلعل الشيك يعد أهم الأوراق التجارية التي تخضع لمثل هذه المعالجة ، وهذا يسمح للبنوك بوضع النموذج الذي يتلاءم مع المعالجة الإلكترونية للبيانات. ويخضع الشيك الإلكتروني لذات الأحكام التي تحكم الشيك التقليدي (بندق، 2008، ص:36) .

**3- البطاقات البنكية:** لقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الإلكترونية بأنها: " كل بطاقة تسمح لحاملها بنقل الأموال ، و لا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض ، مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بإصدار

البطاقات كالبنوك ، الخزينة العامة و مصلحة البريد و هناك العديد من البطاقات البنكية يمكن أن نوضحها في الشكل الموالي(فرحات،2008، ص:70).

الشكل رقم(01-04): أنواع البطاقات البنكية.



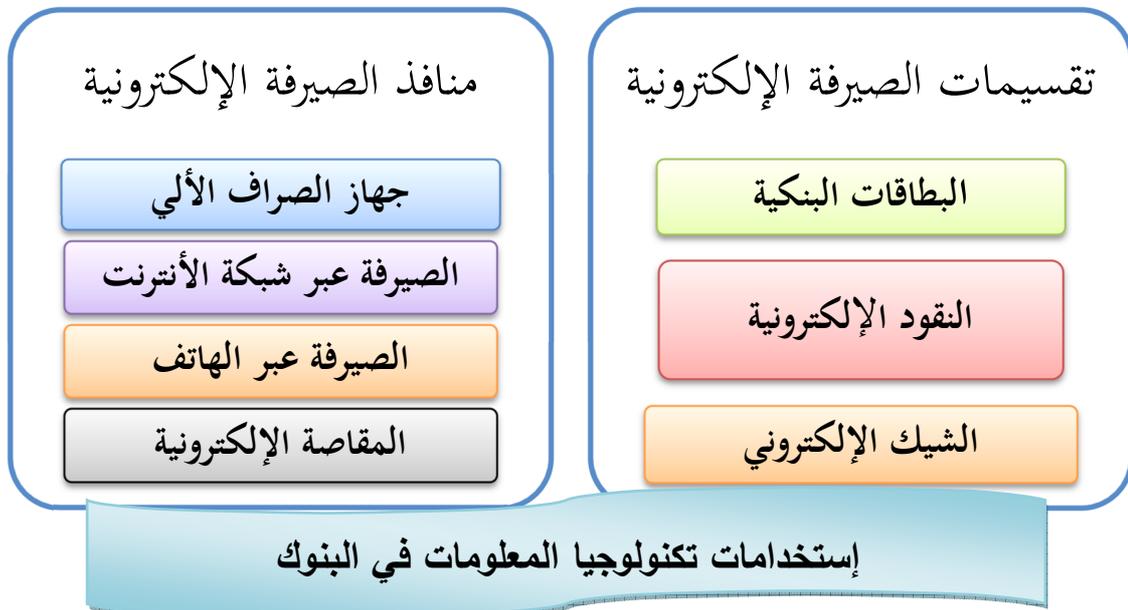
المصدر: نواف عبد الله باتورة ، أنواع البطاقات البنكية الائتمانية و أشهر مصدريها ، مجلة الدراسات المالية و المصرفية ، المجلد السادس، العدد الرابع ، الأكاديمية العربية للمعلومات المالية و المصرفية ، ديسمبر1998، ص:47.

أ. البطاقة الائتمانية: هي بطاقة تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، تزيد هذه البطاقة من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد و تنقسم إلى:

- البطاقات الائتمانية المتجددة : ظهرت أواخر الستينات من القرن الماضي بالولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهريتين هما : فيزا و ماستر كارد، يكون حامل البطاقة مخيلا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة أو على أجزاء خلال فترة لاحقة . و في كلتا الحالتين يتم تجديد القرض لذلك سميت البطاقة بالبطاقة الائتمانية المتجددة. و لا يتم إصدار هذه البطاقة إلا بعد دراسة جيدة للعميل و بعض البنوك تطلب ضمانات لإستعمالها في حالة عدم السداد(فرحات،2008،ص:71).

- البطاقة الائتمانية غير المتجددة: و تسمى أيضا ببطاقات الصرف الشهري لأنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، بمعنى أن فترة الإئتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد(أبو العز،2008،ص:233).
  - ب. البطاقات غير الائتمانية: هي البطاقات التي تمنح لصاحبها عملية الدفع أو التسوية إلا إذا توفر حسابه فعليا على الأموال المقابلة لعملية الدفع و بالتالي هي لا تمنح لصاحبها أي قرض و تنقسم إلى(فشيت، بناولة،2011،ص:04):
  - بطاقة الدفع المسبق: تشحن هذه البطاقة بمبلغ مالي ، و عند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون ، و لإعادة إستخدامها يجب إعادة شحنها.
  - البطاقة المدينة : يتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام عملية الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب البطاقة.
- و في الاخير يمكن تلخيص استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي في الشكل التالي:

الشكل رقم(01-05): استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على المعلومات السابقة.

### المبحث الثالث: الأسس النظرية للأداء البنكي.

تهدف المجتمعات الإنسانية على اختلافها إلى العمل بكل الطرق المتاحة أمامها لمواكبة التغيرات وذلك بما يحسن من كفاءة و فعالية أداؤها ، ولهذا أعطى للأداء بمختلف إبعاده أهمية بالغة خاصة في المؤسسات البنكية رغم صعوبة قياسه، و في هذا المطلب سنتطرق إلى ماهية الأداء البنكي ، العوامل المؤثرة فيه ، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية و مداخل تحسين الأداء البنكي باستخدام تكنولوجيا المعلومات .

#### المطلب الأول: ماهية الأداء البنكي.

سنوضح ماهية الأداء البنكي في النقاط التالية:

#### الفرع الأول: تعريف الأداء البنكي و أبعاده .

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف الأداء البنكي و أبعاده كما يلي:

#### أولاً: تعريف الأداء البنكي.

سوف نحاول إعطاء تعريف للأداء البنكي لكن قبل ذلك سنتطرق إلى تعريف الأداء بصفة عامة كالتالي :

**التعريف الأول:** يعرف الأداء على أنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة ، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة (المحاسبة ، 2013، ص:104).

**التعريف الثاني:** يقصد بالأداء الوسيلة التي تساعد المؤسسة في قياس نتائجها و مدى تحكمها في تكاليفها و تحقيق أهدافها (Viargues, 2001, p : 74).

**التعريف الثالث :** إن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى ، فلغويا أصل مصطلح الأداء هو الترجمة للكلمة الانجليزية (To perform) الذي أشتق بدوره من الفرنسية القديمة و يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل (محمد، 1998، ص : 03).

**التعريف الرابع:** ينصرف مفهوم الأداء البنكي إلى مجموعة الوسائل اللازمة و أوجه النشاط المختلفة و الجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها ، و تنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة بها من أجل تقديم الخدمات البنكية التي تحقق الأهداف (الربيعي، راضي، 2011، ص:146).

وعليه مفهوم الأداء البنكي لا يختلف عن مفهوم الأداء ككل، ومنه يمكن أن نقول أنه مجموعة الأنشطة و الممارسات التي تقوم بها البنوك لتحقيق أهدافها.

**ثانيا: أبعاد الأداء البنكي.**

تتمثل أبعاد الأداء البنكي فيما يلي (ميهوب، 2014، ص، ص:26،27):

1. **البعد الوظيفي:** يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك ، بمعنى كل ما يرتبط بنشاط عمال البنك بقاء و استمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء الموظفين، إذ أنه بإمكان بنكان متماثلان في الموارد المالية، المادية و التكنولوجية المعلوماتية إلا انه هناك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منهما ، و بناءا عليه يُعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب و تحضيره ، تطويره و تدريبه ينعكس على أدائه و إنتاجه و بالتالي على أداء البنك كل.
2. **البعد الإستراتيجي:** مرتبط بإستراتيجيات البنك المحددة لتحقيق هدف معين في مجال معين.
3. **البعد التجاري:** يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات المعروضة ، و كذا طريقة عرضها و أساليب الترويج لها .
4. **البعد المالي:** يقصد به تقييم مردودية و ربحية البنوك من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية و من بين الأهداف الإستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي نذكر ما يلي:
  - نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين كقياس معدل زيادة الإيرادات.
  - الاستخدام الأمثل للأصول كقياس معدل العائد على الأصول.
  - زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين كقياس العائد على حقوق الملكية.

**الفرع الثاني: مكونات الأداء البنكي.**

يتكون الأداء من مكونين أساسيين الأول الكفاءة و الثاني الفعالية بمعنى أن المنظمة أو المؤسسة البنكية التي تتميز بالأداء الجيد فهي تجمع بين الكفاءة و الفعالية ، لذلك سنتعرض لكل من المفهومين على النحو التالي (دغوش، 2017، ص: 155 ):

**1-الفعالية:** هي عبارة عن أداة من أدوات مراقبة الأداء في البنك إنطلاقا من أن الفعالية تمثل معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية، و قد تعددت وجهات النظر حول ماهية و طبيعة مفهوم الفعالية فقد اعتبر المفكرون التقليديون أن فعالية البنك تقاس بالأرباح المحققة ، حيث عرفها فينست: " بأنها القدرة على تحقيق

النشاط"، بينما عرفها كل من ولكر و روبرت بأنها: "قدرة البنوك على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو حجم المعاملات و تعظيم حصتها مقارنة ببنوك أخرى".

ومما سبق نستنتج أن الفعالية تعني أداء المهام أو الأعمال بشكل صحيح و سليم و ربطها بالأهداف الإستراتيجية للبنك فكلما كانت النتائج المحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية و ينعكس ذلك على أداء البنك ككل، حيث يمكن قياس الفعالية بإحدى الطريقتين:

✓ الأولى: نسبة الأهداف المحققة إلى الأهداف المتوقعة.

✓ الثانية: النسبة بين الإمكانيات المستخدمة إلى الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج.

**2- الكفاءة:** لا يوجد إتفاق بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة حيث يتقاطع مفهوم الكفاءة مع عدة مفاهيم كالإنتاجية، المردودية... إلخ. فقد عرفها كل من ولبر و روكيرتس بأنها: " تشير إلى العلاقة بين المدخلات و المخرجات و تقاس من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات". أما الكفاءة حسب فنسنت فهي: "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات و النشاط الكفو هو الأقل تكلفة حيث نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات أي استعمال مدخلات بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر"، وهناك تعريف آخر ينظر للكفاءة على أنها: "الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل، أي إبقاء الكلفة في حدودها الدنيا و الأرباح في حدودها القصوى"، و من التعريفات السابقة نستنتج أن الكفاءة تعني: عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما يكمن جوهر الكفاءة في تعظيم النتائج و تدني التكاليف.

**المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي.**

يتأثر الأداء البنكي بعدة عوامل منها ما هو داخلي(العوامل المنظمة)، و منها ما هو خارجي (العوامل البيئية). وفيما يأتي نوضح أهم هذه العوامل(عاصي، 2016، ص،ص:175،176):

### **1) العوامل المنظمة:**

يقصد بالعوامل المنظمة العوامل الداخلية و الخاصة بالبنك ذاته كحجم الأعمال و الأنشطة في البنك، التكنولوجيا المستخدمة و كفاءة الإدارة.

✓ حجم الأعمال: إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك و طبيعة تراكيبيها و حركاتها تمثل عوامل هامة ذات تأثير كبير في تحديد كفاءة و إنتاجية الأنشطة البنكية فكلما أزداد حجم هذه الموارد و انخفضت التكاليف الإجمالية لها و قلت المسحوبات منها ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة في البنك الأمر الذي يسهم في تحسين إنتاجية البنك و ربحيته.

✓ التكنولوجيا المستخدمة : و هي الأساليب المستخدمة في إنجاز العمل البنكي ، فكلما أزداد استخدام التكنولوجيا في العمل البنكي كلما أدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات البنكية و تخفيض التكلفة و زيادة الربحية.

✓ الكفاءة الإدارية :أي كفاءة الإدارة في إتخاذ القرارات و مدى قدرتها على تحقيق الإنسجام في العلاقات داخل البنك ، و تطوير عمليات التعاون و العمل الجماعي، و مدى قدرتها على دفع فريق العمل للتعامل مع الأطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمة البنكية ، وسمعة حسنة في البنك.

## (2) العوامل البيئية:

هي العوامل الخارجية التي تؤثر على الأداء البنكي و تُقسَم إلى:

✓ البيئة القانونية و السياسية : أي الظروف السياسية للبلد الذي يقع فيه البنك، و القوانين المنظمة للعمل البنكي في هذا البلد.

✓ البيئة الاقتصادية : و تشمل طبيعة النظام الاقتصادي و الموارد المتاحة في البلد، بالإضافة إلى المناخ الاستثماري و الفرص الاستثمارية المتاحة .

✓ البيئة الاجتماعية : هي مجمل العادات و المعتقدات التي يؤمن بها الأفراد، بالإضافة إلى مستوى الوعي و الثقافة التي تؤثر في قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة البنكية و الخدمات التي تقدمها البنوك.

## المطلب الثالث:أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية.

ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تغيير أنماط العمل و منهجية الإدارة و أثرت على أداء البنوك، و أتاحت لها إمكانيات ضخمة للتوسع على النحو التالي(حمو، زيدان، 2016، ص:89):

- (1) إتمام آلاف العمليات في بضع ثواني بصرف النظر عن حجمها أو عن المدى المكاني الذي تتم فيه.
- (2) الربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة و اشتراكها في تقديم خدمات بنكية مختلفة و هو ما يترتب عليه رفع للكفاءة التشغيلية للبنوك و زيادة الميزة التنافسية .
- (3) مساعدة الإدارة العليا للبنك على اتخاذ قرارات مناسبة و إمدادها بمواقف يومية ، أسبوعية و شهرية مما يساعد على تخطيط النشاط و برمجة التنفيذ و الرقابة .
- (4) زيادة القيمة المضافة لدى البنوك من خلال توسعها في أنشطتها التي تتوقف على توافر المعلومات، إمكانية تفسيرها، تخزينها و تبادلها.

(5) تسهيل معالجة كافة البيانات التفصيلية المتعلقة بالجدارة الائتمانية للمؤسسات مما ساعد توسع قاعدة عملاء القروض.

(6) تسهيل عملية الربط الدولي بين مختلف البنوك، و ذلك في مجال تبادل المعلومات و البيانات البنكية .

(7) تخفيض التكلفة : أدى اعتماد التكنولوجيا في البنوك إلى تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة دون الحاجة للانتقال إلى البنك، و هذا يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة ، لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له (بوراس، 2007، ص:203).

(8) تحسين جودة الخدمات البنكية: يبحث المتعاملون مع البنك عن الجديد و المواكب للتطورات المعاصرة ، لذا نجد البنوك عملت على دمج التكنولوجيات الجديدة و خاصة منها التي ساعدتها بدرجة كبيرة على تحسين خدماتها ، لأن أساس تحسين الخدمة هو إشباع الحاجات و التوقعات للعميل و بالتالي الاستمرار في تحسين الخدمات.

#### المطلب الرابع: مداخل تحسين الأداء البنكي باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

إن أول خطوة تخطوها البنوك في عملها المستمر على تحديد القوى المعيقة للعمل و القوى الدافعة له بهدف تحقيق التوازن بين هذه القوى و الوصول إلى أداء بنكي جيد ، و من بين الإستراتيجيات التي إعتمدها البنوك في الوصول إلى دمج تكنولوجيا المعلومات الجديدة في نشاطها ، و هذا لكي تساهم في تحقيق عدد من المميزات نذكر منها (ميهوب، 2014، ص ص : 28، 29):

(1) تغيير القوانين المنظمة للنشاط البنكي: إن البنك الذي يريد التطور و النمو و مسايرة التغييرات الإقتصادية عامة و المالية خاصة ، يجب عليه أن يكون مرنا في قوانين العمل البنكية الإلكترونية ، و أن يعمل على تطويرها بشكل مستمر بحسب نوع الأنشطة ، فتبني تكنولوجيا المعلومات في عملها يدفعها إلى وضع أرضية خاصة من القوانين التي تتماشى و طبيعة هذا النشاط.

(2) تغيير الهيكل التنظيمي للبنك: تعمل البنوك باستمرار على وضع هيكل تنظيمي يتميز بالمرونة ، و هذا قد يساهم في تشجيع الأفراد على الابتكار و التجديد، و لا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا أدركت البنوك أهمية الإنفتاح على البيئة الخارجية و كذا التعرف على مختلف النقائص و سلبيات الهيكل الحالي و العمل المستمر على دمج الأنظمة و المعدات المتخصصة لكل قسم ، بالإضافة إلى تكييف مختلف الأقسام مع الوضع الحالي بهدف الوصول إلى هيكل مناسب لمتغيرات السوق.

(3) **توفير عنصر الاتصال:** ساهمت تكنولوجيا المعلومات في توفير نظام فعال في الاتصال داخل البنك حتى يساهم بصورة جيدة في نقل المعلومات بين مختلف أقسام البنك و باقي الفروع ، بين البنك و البنوك الأخرى و كذا بينه و بين المتعاملين ، تعتبر الشبكات بكل أنواعها داخلية أو خارجية أفضل وسيلة لدعم كل إستراتيجيات الاتصال في البنوك و ذلك من خلال توفيرها لعامل السرعة و سهولة الإتصال.

(4) **التعرف على حاجات العملاء:** يعتبر العميل منبع التغيرات التي تحدث في البنك، و ذلك نتيجة لعملها المستمر على تحديد احتياجاته من خلال الوصول إلى توقعاته ، و يتم ذلك من خلال إستخدام أساليب خاصة : كالدراسات الاستكشافية و الميدانية التي تُعتمد في جمع المعلومات الخاصة بالعميل، و يتم التعامل مع هذه الأخيرة بأنظمة أتاحتها تكنولوجيا المعلومات ، بحيث توفر سهولة و السرعة في: جمع البيانات، تبويبها، معالجتها، الاحتفاظ بها و استرجاعها وقت الحاجة للاستفادة منها للوصول إلى نتائج فعالة في التعرف على رغبات و حاجات المتعاملين التي لوحظ أنها تتميز بالتغير و التطور من فترة لأخرى، من فئة عملاء لأخرى و من عميل لآخر.

(5) **التعرف على مختلف العروض للبنوك:** أتاحت تكنولوجيا المعلومات العديد من قنوات التي استخدمتها البنوك في عرض خدماتها كالصيرفة عبر الإنترنت...الخ، و كل هذه القنوات وفرت للعميل إمكانية التعرف على عروض و أسعار كل الخدمات في العديد من البنوك بكل يسر و سهولة ، و بالتالي أمام هذا الوضع الجديد على البنوك توفير سياسة تسعيرية مرنة تختلف باختلاف الخدمة و طريقة الحصول عليها ، بالإضافة إلى ارتباطها بحاجات المتعاملين معها كما يجب على البنك جعلها منافسة للبنوك الأخرى ، و قد ساهم وجود القنوات البنكية عن بعد في خلق صنف جديد من أدوات التسعير يمكن للبنك استخدامها في ظل البيئة الرفاهية .

(6) **تطوير عنصر الترويج:** يساهم اعتماد البنك على إستراتيجية ترويجية فعالة في جذب العملاء و كذا التأثير فيهم و هذا يدعم قدرة البنك في الوصول إلى أهدافه ، و لقد تمكنت البنوك من تحقيق ذلك باعتمادها على أدوات و أساليب ترويجية جديدة ساعدتها على توسيع مجالات الإعلان و الترويج لمختلف خدماتها في أماكن و أوقات متعددة، فآليات الصيرفة الحديثة جاءت نتيجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات كالبريد الإلكتروني ، مواقع البنك عبر الإنترنت و الموزعات الآلية...الخ.

(7) **تحقيق ميزة تنافسية:** إن تَعَوُّد البنوك على تحديد نوع و حجم المنافسة في السوق يُكسِب البنك ما يعرف بالميزة التنافسية، و هذا ما يعتبر عاملا جوهريا في تحسين أداء البنوك. وفر تبني البنوك لتكنولوجيا المعلومات عامل سهولة و السرعة للتعرف على خدمات البنوك المنافسة و كل ما يترتب عليها من تكلفة ، توزيع و تسعير.....الخ و كل هذا يمكن الحصول عليه بسهولة من خلال موقع البنك

المنافس عبر الإنترنت . فتكنولوجيا المعلومات ساعدت من جهة في توفير المعلومة على المنافسين بكل سهولة و سرعة ، وكذا في تخزينها و تحليلها من خلال استخدام أنظمة خاصة قدمتها هذه الأخيرة و إمكانية استرجاعها وقت الحاجة ، و من جهة ثانية توفر إمكانية متابعة موقع البنك المنافس في السوق .

(8) المساهمة في الابتكار و التجديد: ساهم دمج تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي في عرض خدمات لم تكن موجودة من قبل كخدمة الدفع الإلكتروني بالبطاقات البنكية ، النقود الإلكترونية و الشيكات الإلكترونية ، بالإضافة إلى تبنيها لمختلف القنوات البنكية عن بعد و كذا عملها المستمر على إدخال مختلف التقنيات و الأنظمة الحديثة التي تأتي بها تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال ، و بالتالي هذا الدمج نتج عنه تحقيق إستراتيجية الابتكار و التجديد التي تعتبر من بين أهم العناصر المسيطرة على مكانة البنك .

## خلاصة الفصل الأول.

تسعى البنوك دائما لتعظيم أرباحها ، حيث لاحظنا من خلال هذا الفصل أنه لا يمكن ذلك إلا إذا أدركت البنوك أهمية دمج تكنولوجيا المعلومات في عملها خاصة بعد تعرفنا على أهميتها و ما تحققه من مزايا للبنوك، خاصة تلك المرتبطة بعامل تقليص الوقت ، المسافة و كذا التكلفة.

فلقد تبين لنا أن التطورات الحاصلة في الأسواق و الإبداع التكنولوجي ...ساهمت إلى حد كبير في تسارع البنوك إلى دمج تكنولوجيا المعلومات نتيجة لما تحققه كل هذه المتغيرات من ميزات خاصة مع تنوع صور استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي من منتجات بنكية إلكترونية و منافذ إلكترونية حديثة لتقديم هذه الخدمات ، كل هذا تعتبره البنوك نقطة انطلاق لكسب فئات مختلفة من المتعاملين ، و تهدف البنوك من وراء ذلك للوصول إلى أداء متميز ذو كفاءة و فعالية عالية لذا تعمل على تحسينه باستمرار من أجل تحقيق الاستقرار و الصمود أمام المنافسين في بيئة الأعمال التي أصبحت تمتاز بالتغير المستمر في أساليب و تقنيات العمل التي نتجت عن التطور الواسع في تكنولوجيا المعلومات و تسارع البنوك لتبني هذه التطورات بهدف تحقيق رغبة المتعاملين معها من جهة و تحسين أدائها من جهة ثانية و بالتالي الوصول إلى الريح الذي يطمح إليه مالكيها.

# الفصل الثاني

دراسة حالة بنك الفلاحة و

التنمية الريفية

-وكالة بسكرة 393 -

**تمهيد:**

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية لتكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي و دورها في تحسين أداء البنوك التجارية ، سيتم في هذا الفصل محاولة الإطلاع على الواقع الحقيقي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة بسكرة 393- وجاء اختياري للبنك سابق الذكر لمعرفتي بإمكانية الحصول على المعلومات الضرورية للبحث .

وعلى ذلك ارتأينا تقديم واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بيدر وكالة بسكرة 393 ، و استقصاء آراء الموظفين حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء البنكي بالوكالة، لذلك قمنا بتقسيم هذه الدراسة في هذا الفصل على ثلاث مباحث كالتالي:

- ✓ المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة بسكرة 393-.
- ✓ المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بالوكالة محل الدراسة .
- ✓ المبحث الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

## المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR).

يعتبر بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك التجارية التي تلعب دورا فعالا في نجاح التنمية الإقتصادية، فهو يحتل مكانة هامة ضمن الجهاز البنكي في الجزائر، و لهذا تم إختيار وكالة بسكرة للقيام بهذه الدراسة، و من أجل الإلمام بجوانب هذا المبحث سنتطرق إلى النقاط التالية:

- ✓ بطاقة فنية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية -BADR-.
- ✓ تكنولوجيات بنك -BADR-.
- ✓ التعريف بوكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية -بسكرة 393-.
- ✓ مهام و أهداف الوكالة.

### المطلب الأول: بطاقة فنية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية -BADR-.

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و مراحل تطوره و أيضا المهام التي يقوم بها.

#### الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

أنشئ بنك الفلاحة و التنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 88/ 105 بتاريخ 13 مارس 1982، وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي، ومع بداية التسوية الاقتصادية سنة 1988 ، عدل وأكمل بموجب المرسوم 01/88 الذي حدد نهائيا النظام الأساسي للبنك بتاريخ 12/01/1988 ووضع طرق العمل وإجراءات التحويل، فتحول بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى شركة ذات أسهم وهذا التحويل سُجل بعقد أصلي بتاريخ 19/02/1988 لدى مكتب التوثيق للسيد " مندسان " موثق بالجزائر العاصمة.

جاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية لمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، في بداية المشوار تَكُون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA.

وأصبح اليوم يتكون من 35 مديرية و 400 وكالة موزعة على المستوى الوطني ويشغل بنك الفلاحة و التنمية الريفية حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف نظرا لكثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية.

صنف بنك الفلاحة و التنمية الريفية من طرف مجلس قاموس البنك ( BANC Almanach ) طبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية ويحتل البنك كذلك المركز 668 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف (معلومات مقدمة من طرف البنك).

## الفرع الثاني: مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية أثناء تطوره في السوق البنكي الجزائري عدة مراحل نذكرها كالتالي (معلومات مقدمة من طرف البنك):

## 1- المرحلة الأولى: 1982-1990:

سعى البنك في هذه المرحلة إلى فرض وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية وهذا طبقاً لمبدأ تخصص البنوك حيث كان بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العتمة ومع مرور الوقت إكتسب البنك سمعة طيبة وتجربة كبيرة في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية إلى جانب الصناعة الميكانيكية.

## 2- المرحلة الثانية: 1991 - 1999:

بموجب صدور قانون النقد و القرض 90/10 من خلال نظام التخصص القطاعي المطبق من قَبْل و هذا في إطار الاقتصاد الموجه توسع نشاط بنك الفلاحة و التنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة و المتوسطة مع بقائه الشريك الأول في تدعيم و تمويل القطاع الفلاحي.

## 3- المرحلة الثالثة: 1991-2006:

تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي والفعال للبنوك العمومية لبعث نشاط جديد فيما يتعلق بمجالات الاستثمار المربحة وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق وفي الصدد رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى حد كبير من القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى رفعه لمستوى مساعداته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة.

أما عام 2008 عقدت اتفاقية بين وزارة التنمية الريفية (MADR) وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) تقتضي بتوسيع البنك لعمالياته التمويلية للنشاطات الإنتاجية كللت بإصدار منتج قرضي جديد الرفيق (RFIG) يتم بموجبه تدعيم الفوائد على قروض الاستغلال الموجهة للقطاع الفلاحي من قبل الوزارة بنسبة 100% إلى جانب هذا قام البنك بإعادة تفعيل منتج قرض البناء الريفي وهذا من خلال الاتفاقية المبرمة بين الصندوق الوطني للسكن من قَبْل لأجل المساعدة على التنمية الريفية وتثبيت الفلاحين في مناطقهم و خلال هذه الفترة تم عقد اتفاقية بين البنك و الشركة الجزائرية للتأمين SAA التي بموجبها أصبح البنك يباشر من خلال شبكته الواسعة كل عمليات التأمين التي تقوم بها هذه الشركة.

أما عام 2009 تم البدء في استعمال البطاقات الممغنطة وهي بطاقة تسمح لمالكها بتسديد فواتيره بواسطتها من خلال خصم قيمة هذه الفواتير من رصيده.

### الفرع الثالث: خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

تظهر أهم هذه الخدمات في (معلومات مقدمة من طرف البنك) :

- فتح مختلف الحسابات للزبائن و تخليص الصكوك بأمر المعني أو بأمر الآخرين.
- التحويلات البنكية.
- الخدمات المتعلقة بالدفع و التحصيل فيما يخص التعاملات الخارجية.
- خدمة كراء الخزائن الحديدية.
- خدمات البنك للمعاينة BADR consulte التي تمكن الزبائن من المعاينة و مراجعة التحويلات التي طرأت على أرصدهم عبر استعمال الأرقام الشخصية السرية المعطاة لهم من طرف البنك عبر أجهزة الإعلام الآلي المتاحة.

▪ خدمات الفحص السلكي Télétraitment التي تسمح بخدمة أفضل لزبائن البنك بإستعمال شبكة الفحص السلكي في تنفيذ العمليات التحويلية البنكية في الوقت الحقيقي.

ويعتمد بنك BADR في توزيع خدماته البنكية على التوزيع المباشر من خلال شبكة من الوكالات منتشرة عبر كامل التراب الوطني و التي تتعدى 450 وكالة بهدف الوصول إلى أكبر عدد من الزبائن ، و أيضا و ضع البنك تحت تصرف زبائنه نظام توزيع إلكتروني ، كما يوفر أيضا خدمات بنكية عبر الهاتف لكنها محدودة جدا.

### المطلب الثاني: تكنولوجيا بنك BADR .

شهد بنك الفلاحة و التنمية الريفية عدة تحولات تهدف إلى عاصرته و تطويره و جعله يواكب التطورات البنكية العالمية حيث قام بالعديد من الإصلاحات و التغييرات.

كانت أول اهتمامات البنك هي إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي و التكنولوجيا الجديدة باعتبارها الخطوة الأولى في تعزيز البنية التحتية حيث قام سنة (نور الدين، 2012، ص، ص 101، 100) :

1991: تطبيق نظام SWIFT لتطبيق عمليات التجارة الخارجية.

1992: - وضع برمجيات Logiciel Sybo مع فروع المختلفة للقيام بالعمليات البنكية (تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير المودعات، الفحص عن بعد لحساب الزبائن).

- إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية حيث أصبحت عمليات فتح القروض الوثائقية لا تفوق 24 ساعة على الأكثر.

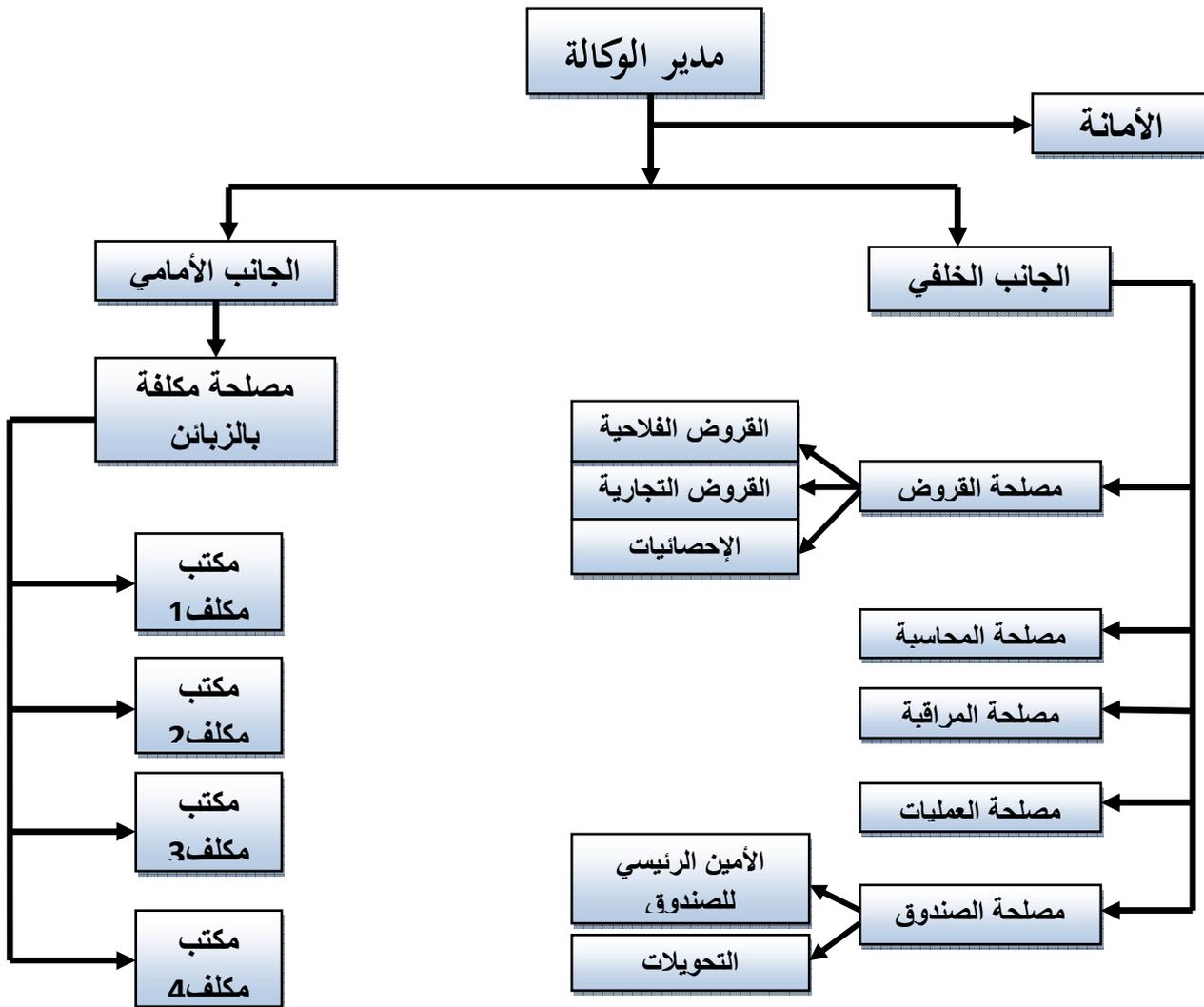
- إدخال مخطط الحسابات الجديدة على مستوى الوكالات.

- 1993: إتمام عمليات إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
- 1994: تشغيل بطاقات التسديد و السحب في بعض الوكالات الرئيسية.
- 1996: إدخال عمليات الفحص السلبي (Télétraitment) فحص و إنجاز العمليات البنكية عن بعد و في الوقت الحقيقي.
- 2000-2002: وضع برنامج خماسي فعلي يركز خاصة على عصنة البنك و تحسين الخدمات و كذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة و الميدان المالي و الذي نتجت عنه الإنجازات التالية:
- 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة و الضعف للبنك و إنجاز مخطط تسوية المؤسسة لمطابقة القيم الدولية.
- 2001: - التطهير الحسابي و المالي و تقليل الوقت في الإجراءات الإدارية و التقنية المتعلقة بملفات القروض.
- تحقيق مشروع البنك الجالس (Bnaque Assie) مع الخدمات المشخصة.
- تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الرئيسية.
- 2003: - إدخال نظام Syrat و هو نظام تغطية الأرصدة عن طريق الفحص السلبي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم.
- تأسيس نادي الصحافة بمبادرة من مديرية الاتصال تشجيعا لمبدأ التداول الحر للمعلومات البنكية وكذا تعريف الزبائن بمختلف خدمات البنك.
- إدخال نظام معلوماتي جديد معد من طرف AXYS للخدمات يسهل عملية التركيب و الصيانة عن بعد و حتى فيما يخص الجانب القانوني مما يسهل عمل الموارد البشرية .
- إدخال طرق العمل بالنقود الآلية.
- 2004: التحضير لإدخال برنامج الحكومة الالكترونية E-gouvernement في مختلف الوكالات.
- 2005: أول عملية ناجحة لعملية سحب من خلال شبك ألي للأوراق النقدية(وكالة الشراكة).
- 2011: شروع البنك في اعتماد أنظمة البنك الإلكتروني التي تسمح للزبائن بالإطلاع المباشر على حساباتهم، طلب دفاتر الشيكات على شبكة الإنترنت و التحويل عن بعد.
- و أيضا قام بنك BADR بتطوير وسائل الدفع الإلكتروني و توفير البطاقات ، إذ يعتبر البنك الأول من حيث بطاقات السحب المتداولة.

المطلب الثالث: تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة - بسكرة 393 - .

تأسست وكالة BADR- بسكرة 393- في مارس 1982 تزامنا مع تأسيس البنك و هي وكالة تابعة للمدرية الجهوية بسكرة- الواد ، يقع مقرها وسط المدينة ، تُشغل الوكالة 33 عاملا تعتمد على خبراتهم ، يقوم البنك بتكوين و تدريب العمال و هذا لزيادة خبرتهم و كفاءتهم في التعامل مع التحديث الجاري في البنك. BADR- بسكرة 393 -هي وكالة من الرتبة 01 يشرف عليها مدير كمسؤول أول و تتمثل مهامه في السهر على السير الحسن للوكالة في جميع مجالات الاستغلال و القرارات المتعلقة بتسيير الوكالة و يساعده في ذلك نائب المدير حيث تتحصر مهام هذا الأخير في استقبال الزبائن عند غياب المدير تتبعه أمانة تسهر على سير المكتب، ويلاحظ من خلال الشكل أن الوكالة تتكون من جانبين أحدهما أمامي والآخر خلفي (معلومات مقدمة من طرف البنك).

الشكل رقم(02-01):الهيكل التنظيمي لوكالة BADR بسكرة 393.



المصدر: وثائق داخلية للبنك.

نلاحظ من الشكل (معلومات مقدمة من طرف البنك):

❖ **الجانب الأمامي** : يتكون من العناصر التالية:

- مصلحة مكلفة بالزبائن: تهتم هذه المصلحة في وكالة بسكرة بكل ما يعني الزبائن وحاجاتهم في العمليات البنكية (السحب و الإيداع) بحيث تتكون من أربعة مكاتب تعمل على استقبال الزبائن.

❖ **الجانب الخلفي** : يتكون من مجموعة من المصالح التي يقوم من خلالها بتقديم الخدمات للزبائن، وهذه المصالح تتمثل في :

أ- **مصلحة القروض**: تقوم هذه المصلحة بكافة العمليات الخاصة بمنح التسهيلات الائتمانية بمختلف أنواعها ، ومن مهامها أيضا دراسة ملفات طلب القروض و تكون حسب قيمة المبلغ و التي تقدم إلى اللجان الخاصة بهذه الدراسة ، وتندرج ضمن هذه المصلحة الفروع التالية :

- فرع خاص بالقروض الفلاحية : يكمن دور هذا الفرع في منح و مراقبة كل القروض المتعلقة بالفلاحين .

- فرع القروض التجارية: و يقوم بمنح قروض لفئة التجار مع مراقبتها.

- فرع الإحصائيات: يقوم هذا الفرع بجمع و إعطاء كل الإحصائيات السنوية أو حتى الشهرية حيث تكون هذه الإحصائيات خاصة بالقروض فقط.

ب- **مصلحة المحاسبة**: من مهام هذه المصلحة جميع العمليات المحاسبية الخاصة بالبنك ، وكذا إعداد الميزانيات الافتتاحية و الختامية للبنك بالإضافة إلى مراجعة جميع العمليات اليومية المتعلقة بالبنك و دفع أجور العمال.

ج- **مصلحة مراقبة الأمور الإدارية**: تهتم هذه المصلحة بصفة خاصة بالشؤون التالية:

- المراقبة الداخلية، الأرشيف و الأمن.

- كما تهتم بكل من أجور العمال وعطلهم و المكافآت المتعلقة بهم وأيضا الدورات التكوينية وكل ما يتعلق بالموارد البشرية بصفة عامة.

- ويضاف إلى ذلك كل الإعانات و الاحتياطات وغيرها من المهام الأخرى.

**د- مصلحة الصندوق (الخبزينة) و تنقسم الى :**

- أمين الصندوق الرئيسي : ويتم على مستوى هذا الفرع تأدية عملية خصم الأوراق التجارية لصالح الزبائن وذلك من خلال تقديم تلك الأوراق التجارية إلى البنك المركزي من أجل خصمها، ويتقاضى العمولة مقابل ذلك.

- فرع التحويلات : يختص هذا الفرع بنقل الأموال من حساب زبون ما إلى حساب زبون آخر و ذلك عندما يكون لديهما حسابين في نفس البنك.

**هـ - مصلحة العمليات الأجنبية:** تقوم هذه المصلحة ببعض خدمات التجارة الخارجية وذلك من خلال العمليات التالية:

- يقوم البنك بتمويل التجارة الخارجية عن طريق فتحه للإعتمادات المستندة أو خطابات الضمان.
- القيام بعمليات التوطين البنكي.
- كذلك تقوم هذه المصلحة بجمع الإحصائيات المختلفة الخاصة بالعمليات الخارجية الأجنبية بالإضافة إلى ذلك القيام بعملية تصفية الحسابات ومراجعتها.

**المطلب الرابع: مهام و أهداف الوكالة.**

تم إنشاء الوكالة للرد على المتطلبات الاقتصادية في المنطقة و التي خلقتها إعادة هيكلة النظام الزراعي لترقية مستويات المعيشة لسكان الريف و للوكالة عدة مهام و أهداف سنوضحها فيما يلي:

**الفرع الأول: مهام وكالة بسكرة 393.**

يمكن حصر مهام الوكالة في (معلومات مقدمة من طرف البنك):

- معالجة كل عمليات الائتمان.
- فتح حسابات بنكية لكل شخص قام بطلب.
- استلام الودائع.
- المشاركة في جمع الادخار.
- المحافظة على سمعة البنك لدى الزبائن.
- كما لوكالة بسكرة مهمة المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي ، كذلك ترقية النشاطات الفلاحية، الصناعية و الحرفية .

بالإضافة إلى المهام سالفة الذكر فإن للوكالة مهام أخرى نذكر منها :

أ. وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال :

- العمل على مواجهة مخاطر صرف القروض .
- تطوير مستوى الموظفين و إعطاء الأولوية لحاملي الشهادات .

ب. عرض منتجات جديدة من خلال:

- تصفية المشاكل المالية.
- أخذ الضمانات الملائمة و تطبيقها.
- تمويل التجارة الخارجية.
- الاستقبال الجيد للزبائن و احترامهم و الرد على طلباتهم بجدية .
- تمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل الشباب.

ت. تطبيق الخطط و البرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة من أجل :

- تطوير الموارد و العمل على رفعها و تخفيض تكاليفها.
- الاستعمال الرشيد للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.
- مسايرة التطور الحاصل في عالم المهنة البنكية و تقنياتها.

### الفرع الثاني: أهداف الوكالة.

تتمثل أهداف الوكالة فيما يلي (معلومات مقدمة من طرف البنك):

- الزيادة في الموارد بأقل التكاليف وأكبر ربحية بواسطة القروض الإنتاجية و المتنوعة في إطار احترام القواعد.
- الإدارة الصارمة لخزينة البنك سواء بالدينار أو بالعملات الأجنبية.
- ضمان تحقيق تنمية متناسقة للبنك في مجالات النشاط التي يليها.
- تحقيق رضا العملاء من توفير خدمات و منتجات تلبي احتياجاتهم.
- تكييف إدارة ديناميكية.
- التنمية التجارية من خلال إدخال تقنيات إدارية جديدة مثل: التسويق و إدراج منتجات جديدة.
- الحفاظ على المركز المالي و تحقيق أكبر مردودية.
- منع التضارب في اتخاذ القرارات داخل البنك و التنسيق بين البنك و عملائه.
- إعادة تنظيم جهاز الإنتاج الفلاحي بتعميم و تحفيز استعمال التقنيات الحديثة في المجال و تجديد الثروة و عصرتها.
- السهر على تسهيل إجراءات التعامل.

المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ببنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة بسكرة 393 - .  
يلعب استخدام تكنولوجيا المعلومات دون شك دورا كبيرا في تحسين الخدمات و المنتجات التي تقدمها البنوك لعملائها. لذلك سنقوم بتقديم أهم الخدمات و المنتجات الإلكترونية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات ببنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة 393 - .

### المطلب الأول: البطاقات البنكية المتوفرة بالوكالة.

نجد في بنك الفلاحة و التنمية الريفية عددا من البطاقات البنكية نوجزها فيما يلي (معلومات مقدمة من طرف البنك):

#### الفرع الأول: البطاقة البنكية CIB.

تعتبر هذه البطاقة بطاقة سحب و دفع ما بين البنوك داخل تراب الوطن، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB و باسم البنك المصدر. تكون هذه البطاقة موصولة مباشرة بالحساب الشخصي للعميل ، تسمح له بالقيام بجميع العمليات البنكية من خلال رقم سري خاص به مع ضمان السرعة و الأمان. يكون السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل و بين البنك، و يمكن سحب هذه النسبة على عدة دفعات. هذه البطاقة صالحة لمدة سنتين قابلة للتجديد تلقائيا ما لم تلغى من طرف البنك أو صاحبها.

#### 1- أنواع البطاقة البنكية CIB.

يضع بنك الفلاحة و التنمية الريفية تحت تصرف زبائنه نوعين من البطاقات:

✓ **البطاقة الكلاسيكية La carte classique**: هي بطاقة تتميز باللون الأزرق، توفر خدمات السحب و الدفع البنكي متاحة للعملاء ذوي الدخل المنتظم وفق شروط يحددها البنك كمدخول العميل و أهميته.

الشكل (02-02): بطاقة CIB الكلاسيكية.



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك.

الجدول رقم(02-01): جدول عرض لبطاقة CIB الكلاسيكية.

معلومات حول البطاقة	
سنة 2006 م	بداية الإصدار البطاقة
الأشخاص الذين يقل دخلهم الشهري عن 100000 دج	الفئة التي تستطيع الحصول على البطاقة
بالطلب من البنك فقط	كيفية الحصول على البطاقة
2822 بطاقة	عدد البطاقات المشغلة
سنتين	مدة صلاحية البطاقة
معلومات حول تكاليف البطاقة	
TTC 500.00 DA / HT 456.42 DA	تكلفة الإصدار
10 DA	تكلفة عملية السحب
TTC 58.50 DA / HT 50 DA	تكلفة تجميد حساب البطاقة
TTC 250.00 DA / HT 213.87 DA	تكلفة تجديد البطاقة
خدمة مجانية	تكلفة كشف الرصيد
معلومات حول الزبائن حاملي البطاقة	
3000 زبون	عدد الزبائن حاملي البطاقة
15.66 بالمائة	نسبة الزبائن حاملي البطاقة
معلومات حول عمليات البطاقة	
3822 كل 3 أشهر	عمليات التعامل بالبطاقة
50000 دج	أكبر مبلغ يمكن سحبه بالبطاقة
لا توجد مدة	المدة المفروضة بين كل عملية سحب

المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

✓ **البطاقة الذهبية La carte gold** : مقترحة أيضا من قبل البنك لزيائنه ، تتميز باللون الذهبي ، توفر خدمات إضافية غير السحب و الدفع مع سقف سحب و دفع مرتفع نسبيا مقارنة بالبطاقة الكلاسيكية عادة ما تمنح للتجار و رجال الأعمال.

الشكل رقم(02-03): بطاقة CIB الذهبية.



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك.

الجدول رقم(02-02):جدول عرض بطاقة CIB الذهبية.

معلومات حول البطاقة	
سنة 2006 م	بداية الإصدار البطاقة
الأشخاص الذين يفوق دخلهم الشهري عن 100000 دج	الفئة التي تستطيع الحصول على البطاقة
بالطلب من البنك فقط	كيفية الحصول على البطاقة
1107 بطاقة	عدد البطاقات المشغلة
سنتين	مدة صلاحية البطاقة
معلومات حول تكاليف البطاقة	
TTC 500.00 DA / HT 456.42 DA	تكلفة الإصدار
10 DA	تكلفة عملية السحب
TTC 58.50 DA / HT 50 DA	تكلفة تجميد حساب البطاقة
TTC 250.00 DA / HT 213.87 DA	تكلفة تجديد البطاقة
خدمة مجانية	تكلفة كشف الرصيد
معلومات حول الزبائن حاملي البطاقة	
1000 زبون	عدد الزبائن حاملي البطاقة
5.00 بالمائة	نسبة الزبائن حاملي البطاقة
معلومات حول عمليات البطاقة	

عمليات التعامل بالبطاقة	1107 خلال 3 أشهر
أكبر مبلغ يمكن سحبه بالبطاقة	لم يحدد
المدة المفروضة بين كل عملية سحب	3 أشهر

المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

## 2- مزايا البطاقة البنكية CIB.

- بطاقة يمكن استعمالها 24/24 ساعة و 7/7 أيام.
- الدفع عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في المساحات التجارية.
- الدفع عن طريق الإنترنت.
- السحب ، الدفع و الإطلاع على الرصيد عن طريق موزعات الدفع الإلكتروني عبر كامل وكالات بنك الفلاحة و التنمية الريفية.
- إمكانية متابعة كافة العمليات البنكية عبر الإنترنت عن طريق e-Banking.

## الفرع الثاني: البطاقة البنكية CBR.

هي بطاقة سحب وطنية تسمح لحاملها بتسديد المشتريات من السلع و الخدمات من مختلف المحلات التجارية ، و دفع فواتير المطاعم و الفنادق المشتركين في شبكة بنك بدر ، و كذلك القيام بسحوبات نقدية من مختلف الوكالات البنكية بدر .

الشكل رقم(02-04): البطاقة البنكية CBR .



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك.

## الجدول رقم(02-03):جدول عرض بطاقة CBR

معلومات حول البطاقة	
سنة 2003 م	بداية الإصدار
كل الأفراد الراغبين	الفئة التي تستطيع الحصول عليها
الطلب من البنك فقط	كيفية الحصول على البطاقة
2449 بطاقة	عدد البطاقات المشغلة
سنتين	مدة صلاحية البطاقة
معلومات حول تكاليف البطاقة	
TTC 500 DA / HT 456.42 DA	تكلفة الإصدار
TTC 11.70 DA / HT 10DA	تكلفة عملية السحب
TTC 58.50 DA / HT 50 DA	تكلفة إعادة تعيين الرقم السري
TTC 58.50 DA / HT 50 DA	تكلفة تجميد حساب البطاقة
TTC 250..00 DA / HT 213.87 DA	تكلفة تجديد البطاقة
عملية مجانية	تكلفة كشف الرصيد
معلومات حول الزبائن حاملي البطاقة	
2449 زبون	عدد الزبائن حاملي البطاقة
24.17 بالمائة	نسبة الزبائن حاملي البطاقة
معلومات حول عمليات البطاقة	
2619 عملية خلال 3 أشهر	عمليات التعامل بالبطاقة
مبلغ السحب يحدده الدخل الشهري للزبون	اكبر مبلغ يمكن سحبه بالبطاقة
3 أيام	المدة المفروضة بين كل عمليتي سحب

المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

## الفرع الثالث: البطاقة البنكية .BADR TAWFIR

هذه البطاقة تمنح للأشخاص الذين يمتلكون دفتر توفير بالبنك، يستطيع حامل هذه البطاقة السحب أثناء

غياب عمل البنك ( أيام العطل ) و تتميز أيضا بالرقم السري الخاص بالعميل.

## الشكل رقم(02-05): البطاقة البنكية BADR TAWFIR



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك.

## الجدول رقم: (02-04): جدول عرض خاص ببطاقة BADR TAWRIR

معلومات حول البطاقة	
سنة 2011 م	بداية الإصدار
الزبائن الذين يمتلكون دفتر توفير	الفئة التي تستطيع الحصول على البطاقة
بالطلب من البنك فقط	كيفية الحصول على البطاقة
2712 بطاقة	عدد البطاقات المشغلة
سنتين	مدة صلاحية البطاقة
معلومات حول تكاليف البطاقة	
TTC 500.00 DA / HT 456.42 DA	تكلفة الإصدار
TTC 11.70 DA / HT 10DA	تكلفة عملية السحب
TTC 58.50 DA / HT 50 DA	تكلفة إعادة تعيين الرقم السري
20 DA	تكلفة تحويل الرصيد
خدمة مجانية	تكلفة كشف الرصيد
معلومات حول الزبائن حاملي البطاقة	
2712 زبون	عدد الزبائن حاملي البطاقة
16.40 بالمائة	نسبة الزبائن حاملي البطاقة
معلومات حول عمليات البطاقة	
سحب، دفع ، كشف الرصيد، تحويل الرصيد	عمليات التعامل بالبطاقة

غير محدد	أكبر مبلغ يمكن سحبه بالبطاقة
3 أشهر	المدة المفروضة بين كل عملية سحب

المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

### المطلب الثاني : الخدمات البنكية عبر شبكة الإنترنت.

سنحاول تقديم أهم الخدمات التي يقدمها موقع البنك الإلكتروني (<https://ebanking.badr.dz>).

1. الدخول لموقع «BADR.net»: عند الدخول للموقع <https://ebanking.badr.dz> نجد

الصفحة الرئيسية :

2. طلب الإشتراك: عند أول دخول للموقع يمكن للعميل طلب الإشتراك مجانا و عليه أن يقوم بملاً البيانات

الشخصية و إتباع الخطوات المطلوبة و هذا لضمان أمن المعلومات و ضمان عدم التلاعب به.

3. إثبات الهوية: هذه الخدمة تسمح للمشارك بالدخول لحسابه و هذا عن طريق إدخال رقم الإشتراك في

الخانة المخصصة لذلك.

4. تغيير كلمة المرور: تسمح هذه الخدمة بتغيير كلمة المرور و هذا لغرض السرية و الأمان عند الدخول

للحساب. و عادة ما يتم الطلب من العميل تغيير كلمة المرور من فترة لأخرى.

5. Consultation: تسمح هذه الخدمة بالإطلاع على حساب الجاري للعميل و البحث عن العمليات

الخاصة بحسابه ، و كذلك تحميل ملفات معاملاته

5-1 الإطلاع على الرصيد: تسمح هذه الخدمة للعميل بالإطلاع على حسابه الجاري و على

حسابات التوفير من دون تحمل عناء الذهاب للبنك.

5-2 البحث عن العمليات: تسمح هذه الخدمة بالبحث عن العمليات الخاصة بحساب العميل و

هذا بتعبئة البيانات المطلوبة.

5-3 تحميل المعاملات : تتيح هذه الخدمة للعميل خيار تحميل المعاملات على جهاز الكمبيوتر

الشخصي له، الحصول على كل العمليات في شكل PDF .

6. تحويل الملفات ( خاص بالعملاء التجاريين-المؤسسات-): هذه الخدمة خاصة بالمؤسسات التجارية و

تسمح ب:

6-1 إرسال ملفات التحويلات و الضرائب: تسمح هذه الخدمة بإرسال ملفات التحويلات و الضرائب

دون تحمل مشقة الانتقال من مقر العمل.

6-2 توقيع المدفوعات: أيضا تسمح للمؤسسات التجارية بتوقيع كافة مدفوعاتها .

## المطلب الثالث: المقاصة الإلكترونية.

بدأ العمل بالمقاصة الإلكترونية داخل الوكالة سنة 2006، إذن تعتبر من الوسائل الحديثة و المتطورة بالوكالة. تبدأ العملية بتقديم العميل الذي يمتلك حسابا لدى الوكالة بغرض التحويل (معلومات مقدمة من طرف البنك):

- فيقدم الشيك عليه جميع البيانات ( اسم و لقب المستفيد، رقم الحساب،....) بالإضافة إلى أنه يجب أن يكون على الشيك الإمضاء أو الختم إذا كان مؤسسة أو تاجر.

- تقدم الوكالة للعميل أمر بالتحويل: و هي وثيقة يستوجب على العميل ملؤها.

- يتأكد موظف الوكالة من أن للعميل حساب، رصيده كافي للتحويل و أيضا يتأكد من المعلومات المملوءة من طرف العميل.

- تُجمع الشيكات المراد تحويلها يتم وضع الختم و الإمضاء الخاص ببنك الفلاحة و التنمية الريفية ليتم تحويل الشيكات إلكترونيا.

تتم عملية التحول من خلال جهاز الحاسوب الخاص و الماسح الضوئي كما يلي:

- ملأ البيانات الخاصة باسم الموظف الذي سيقوم بعملية التحويل .

- اختيار نوع الوثيقة المراد إرسالها.

- يختار الموظف التعليمية الخاصة بعملية التحويل في نظام المقاصة الإلكترونية.

- بعدها تظهر البيانات الخاصة بالعميل صاحب الشيك و يقوم الموظف يملؤها اعتمادا على الشيك الذي سيحوله .

- يتم استقبال البيانات المحولة أليا للشيكات ثم يتم فرزها يدويا لمعرفة إذا ما كانت مقبولة في نظام المقاصة الإلكترونية أم لا، و المقبولة يجب أن يساوي المبلغ فيها على الأقل 5000 دج من أجل تمريرها في الماسح الضوئي.

- يتم استقبال البيانات الخاصة بالشيكات المحولة في شكل شيكات خاصة .

- بعد و وصول و استقبال ملفات الشيكات أوتوماتيكيا تتم المراقبة الإلكترونية للرصيد ، كما يتم الاقتطاع المالي للمبلغ من الحساب بطريقة آلية .

و في الأخير ترسل الشيكات إلى الوكالات المسحوب عليها و خطوات عملية الاستقبال هي نفسها خطوات عملية الإرسال ، لكن الفرق يكمن في عملية اختيار التعليمية فقط.

**المطلب الرابع: الصراف الآلي و جهاز الدفع الإلكتروني TPE .**

سنتطرق في هذا المطلب إلى خدمة الصراف الآلي و نهائي نقطة البيع الإلكترونية في النقاط التالية (معلومات مقدمة من طرف البنك):

**الفرع الأول: الصراف الآلي.**

الصراف الآلي: هو آلة تعمل تلقائيا تمكن الزبون حامل البطاقة الإلكترونية من سحب أمواله أو معرفة رصيده الحالي أو تحويل الأرصدة بين زبائن البنك ، حيث يحتوي الصراف الآلي على صندوق مالي يتم محاسبته كل يوم، بحيث يبدأ اليوم المحاسبي الصراف الآلي على الساعة 30H ; 15، وينتهي في اليوم الذي يليه على الساعة 31H ; 15 بشكل دوري، يقوم بهذه العملية موظف خاص مكلف بمحاسبة الصراف الآلي.

**الجدول رقم(02-05):جدول معطيات الصراف الآلي.**

معلومات حول الصراف الآلي	
العدد الموجود في البنك	صراف آلي واحد.
بداية استعمال الصراف الآلي	سنة 2003 م
شروط استخدام الصراف الآلي	بطاقة إلكترونية مشغلة
الأشخاص الذين يمكنهم السحب عبر الصراف الآلي	جميع الأشخاص حاملي البطاقات الإلكترونية
البطاقات المقبولة من طرف الصراف الآلي	جميع أنواع البطاقات الإلكترونية الوطنية
معلومات حول عمليات الصراف الآلي	
عملية السحب	ممكنة
عدد عمليات السحب	حوالي 203 عملية تقريبا خلال أسبوع
عملية الدفع	غير ممكنة
عملية كشف الرصيد	ممكنة
عدد عمليات كشف الرصيد	20 عملية خلال أسبوع
عملية تحويل الرصيد	ممكنة بين زبائن البنك فقط
عدد عمليات تحويل الرصيد	04 عمليات خلال شهر
عمليات طلب دفتر الصكوك	ممكنة لزبائن البنك على بطاقة التوفير
تكلفة عمليات الصراف الآلي	
تكلفة عملية السحب	1.70 DA

عملية مجانية	تكلفة عملية كشف الرصيد
20DA	تكلفة عملية تحويل الرصيد
20DA	تكلفة طالب دفتر الصكوك

المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

### الفرع الثاني : جهاز الدفع الإلكتروني.

هو جهاز يسمح لحامل البطاقة البنكية بتسديد المشتريات من السلع و الخدمات من مختلف المحلات التجارية ، و دفع فواتير المطاعم و الفنادق المشتركين في شبكة بنك بدر . تتم العملية عن طريق تمرير البطاقة على القارئ الخاص بالبطاقة و الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك. يقوم البنك بالتأكد من كفاية الرصيد و خصم القيمة من الرصيد الخاص بالعميل بعد أن يدخل هذا الأخير الرمز السري الخاص به (PIN) بعدها يقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد الجهة المستفيدة ، و يتم كل ذلك في جزء من الثانية.

يتوفر لدى البنك نوعين من جهاز الدفع الإلكتروني كما يلي:

✓ النوع الأول جهاز TPE يعمل بنظام : RTC يقدم هذا الجهاز للزبون الذي لديه خط هاتف ثابت ويوصل به.

✓ النوع الثاني جهاز TPE يعمل بنظام : GBRS يقوم هذا الجهاز للزبون الذي لا يملك خط هاتف ثابت، حيث يكون جهاز TPE مزود بشريحة Puce Data .

عندما يقرر الزبون حامل البطاقة البنكية دفع المبلغ للمؤسسة التي بها خدمة الدفع الإلكتروني ، فإنه يقوم بتمرير بطاقة على جهاز TPE ثم يقوم بكتابة الرقم السري لبطاقته ثم يسجل المبلغ المدفوع في تلك اللحظة بتحويل ذلك المبلغ المدفوع من قبل المشتري حامل البطاقة من حسابه البنكي لدى البنك إلى حساب المؤسسة في البنك مع احتساب كل الرسوم المتعلقة بذلك ، و يتحصل كل منها على فاتورة فورية.

يوجد زبونين فقط متحصلين على هذه الخدمة وهما:

-صيدلية طيار -بسكرة- .

-صيدلية بخوش - بسكرة- .

### الجدول رقم(02-06):جدول عرض جهاز الدفع الإلكتروني

معلومات حول جهاز الدفع الإلكتروني	
سنة 2015	بداية استعمال البنك لخدمة جهاز TPE
أصحاب السجلات التجارية	قابل للطلب من طرف

توفر بطاقة إلكترونية مشغلة	متطلبات استخدام جهاز TPE
بالطلب من البنك فقط	كيفية الحصول على جهاز TPE
الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقات الإلكترونية	خدمات جهاز TPE
زبائن البنك فقط	الأشخاص الذين يمكنهم الدفع TBE
معلومات حول التكاليف	
500.00 دج شهريا	تكلفة المؤسسة الطالبة للجهاز
06 دج إذا كان المبلغ المدفوع أكبر من 200 دج	تكلفة استخدام جهاز TPE من قبل الزبون حامل البطاقة

المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

**المبحث الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية.**

هذا المبحث يتناول تحليل الدراسة التطبيقية التي تمت ببنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة -بسكرة 393- ، و هو بمثابة الإسقاط الميداني من اجل تحقيق أهداف الدراسة و المتمثلة في معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء البنكي حيث تم استخدام برنامج SPSS للإجابة عن تساؤلات الدراسة تماشياً مع طبيعة الدراسة الميدانية و أهدافها .

**المطلب الأول: متغيرات الدراسة.****الفرع الأول: أداة الدراسة و أسلوب جمع البيانات.**

تم الاعتماد في جمع البيانات الميدانية على الإستبانة موجهة لموظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة - بسكرة 393- ، خضع إعدادة لجملة من المتغيرات شملت الأبعاد و المحاور و عبارات القياس باستشارة الأساتذة الذين على دراية بإعداد الاستبيان.

**الشكل النهائي للإستبانة جاء في ثلاث محاور رئيسية نفضلها في الآتي:**

**المحور الأول:** يضم البيانات العامة المتمثلة في الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي و الخبرة المهنية ، هذه الخصائص تأتي كجزء من الإستبانة لتساعد على تفسير بعض النتائج ، كما تساعد على فهم بعض التغيرات في إجابات أفراد العينة.

**المحور الثاني:** يضم هذا الجزء عبارات القياس الخاصة بالمتغير المستقل: بتكنولوجيا المعلومات، حيث ضم 22 عبارة مثلت الأبعاد التالية:

- الأجهزة التقنية: شمل العبارات من 1 إلى 4.
- البرمجيات: شمل العبارات من 5 إلى 8.
- قواعد البيانات: شمل العبارات من 9 إلى 12.
- شبكات الاتصال: شمل العبارات من 13 إلى 17.
- المورد البشري: شمل العبارات من 18 إلى 21.

**المحور الثالث:** يضم هذا الجزء عبارات القياس الخاصة بالمتغير التابع: الأداء البنكي؛ حيث ضم 20 عبارة مثلت الأبعاد التالية:

- بعد الأداء الاستراتيجي: شمل العبارات من 22 إلى 26.
- بعد الأداء الوظيفي: شمل العبارات من 27 إلى 31.
- بعد الأداء التجاري: شمل العبارات من 32 إلى 36.
- بعد الأداء المالي: شمل العبارات من 37 إلى 41.

الفرع الثاني: تحليل متغيرات الدراسة.

تبعاً لموضوع الدراسة المتمثل في دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية فإن سلم ليكرت الخماسي لتوضيح درجات الأهمية لكل عبارة من عبارات القياس الواردة في الإستبانة يبدو الأكثر قبولاً في مثل هذه الدراسات كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-07): مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	الإجابة	المتوسط المرجح
1	غير موافق بشدة	من 0.1 إلى 1.79
2	غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
3	محايد	من 2.60 إلى 3.39
4	موافق	من 3.40 إلى 4.19
5	موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام برنامج (SPSS)، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، 2008، ص 540.

أولاً: اختبار صدق الاستبيان و معاملات الثبات.

لاختبار صدق و ثبات الاستبيان تم اختيار مقياس: Alpha Cronbach الذي يعتبر احد الاختبارات الأكثر شيوعاً و استخداماً في مثل هذه الدراسات و يعتمد عليه كثيراً، حيث أعطت نتائج التحليل الجدول التالي:

الجدول رقم (02-08): اختبار معامل ثبات وصدق الاستبيان.

البيان	عدد عبارات القياس	معامل الثبات Alpha Cronbach	معامل الصدق
تكنولوجيا المعلومات	19	0.914	0.956
الأداء البنكي	20	0.856	0.925
كل الاستمارة	39	0.937	0.967

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS .

من خلال الجدول الظاهر في الأعلى يتبين أن معامل الثبات للمتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات مرتفع كونه وصل لـ 91.40% ، أما نسبة 85.60% تمثل معامل الثبات للمتغير التابع : الأداء البنكي . يظهر أيضاً أن معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة يمتاز بدرجة كبيرة من الثبات و الصدق ، و أنها تحقق الشروط المطلوبة

لاعتمادها كوسيلة تحليل ميدانية حيث بلغ معامل الثبات بالنسبة لمحاور الاستبيان نسبة 93.70% و تعتبر من النسب الجيدة في المقياس، حيث تعكس درجة التجانس و الاتساق الداخلي بين العبارات المختارة لقياس كل بعد و الاستبيان كل كما أن معامل الصدق بلغ نسبة 96.7% و هي نسبة جيدة جدا .

### المطلب الثاني: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة و الإحصاءات الوصفية.

لمعرفة الخصائص العامة لعينة الدراسة تم الاعتماد على إجابات الموظفين فيما يخص المحور الأول المتعلق بالبيانات الوصفية و يمكن توضيح ذلك كما يلي :

#### اولا: توزيع أفراد العينة وفقا للجنس.

الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للجنس (ذكر، أنثى).

الجدول رقم(02-09):توزيع أفراد العينة وفقا للجنس.

الجنس					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	16	53,3	53,3	53,3
	أنثى	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المصدر:من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss .

يتضح من الجدول السابق أن عدد الموظفين الذكور في BADR وكالة -بسكرة 3-93 اكبر بقليل ن عدد الإناث حيث قدر عددهم ب 16 موظف بنسبة 53.33%، في حين قدر عدد الإناث ب 14 موظفة بنسبة 46.47% و هذا يدل على أن الوكالة محل الدراسة و البنك ككل لا يميز بين الذكر و الأنثى في عملية التوظيف من جهة، و من جهة أخرى يتضح أن المرأة تستطيع تحمل المسؤولية مثل الرجل و تجابهه للعمل في هذا المجال.

ثانيا: توزيع أفراد العينة وفقا للفئة العمرية.

الجدول التالي يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية كما يلي:

الجدول رقم(02-10): توزيع أفراد العينة وفقا للفئة العمرية .

العمر		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 30 سنة	4	13,3	13,3	13,3
	من 30 إلى 40 سنة	16	53,3	53,3	66,7
	من 41 إلى 50 سنة	6	20,0	20,0	86,7
	50 سنة فأكثر	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه لتوزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية أن أكبر نسبة كانت للفئة الثانية: الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة بنسبة 53.30 % ، ثم تليها الفئة الثالثة: الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بنسبة 20.00 %، بعدها الفئة الأولى: الأفراد الأقل من 30 سنة و الفئة الرابعة: أكثر من 50 سنة بنسب متساوية تقدر ب 13.33 % . يمكن القول أن البنك محل الدراسة يعتمد على توظيف الفئة الشابة لما لها من قدرة على تقديم الأفضل.

ثالثا: توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي.

الجدول رقم(02-11): يبين توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي.

الجدول رقم(02-11): توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي.

المستوى التعليمي		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فاقل	5	16,7	16,7	16,7
	جامعي	23	76,7	76,7	93,3
	تكوين متخصص	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم(02-11) أن اغلب أفراد العينة مستواهم جامعي بنسبة 76.70% ، المستوى الثانوي بنسبة 16.70% ، ثم فئة الموظفين الذين تلقوا تكوين متخصص بنسبة 6.70% . يمكن القول أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يسعى إلى توظيف الجامعيين و هي الفئة التي تتميز بسرعة الإدراك و مسايرة التطورات التكنولوجية و هذا ما تفرضه البيئة الخارجية من اجل مواكبة تغيرات المحيط خاصة التكنولوجية منها لتحقيق التميز .

#### رابعا: توزيع أفراد العينة وفقا للخبرة المهنية.

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للخبرة المهنية.

الجدول رقم(02-12): توزيع أفراد العينة وفقا للخبرة المهنية.

سنوات الخبرة					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	6	20,0	20,0	20,0
	من 5 إلى 10 سنوات	14	46,7	46,7	66,7
	من 11 إلى 15 سنة	3	10,0	10,0	76,7
	أكثر من 15 سنة	7	23,3	23,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة كانت سنوات عملهم بالبنك من 05 إلى 10 سنوات بنسبة تصل إلى 46.70%، ثم فئة الموظفين الذين فترة عملهم بالبنك أكثر من 15 سنة بنسبة 23.30%، ثم تليها فئة العاملين في البنك اقل من 05 سنوات بنسبة 20.00% و بعدها الفئة العاملة لمدة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 10.00% . و عليه يمكن القول أن اغلب موظفي البنك محل الدراسة لهم خبرة نوعا ما متوسطة في المجال البنكي.

**المطلب الثالث: اختبارات قوة النموذج**

سنوضح في هذا المطلب اختبار التوزيع الطبيعي بالإضافة إلى اختبار حسن المطابقة و القوة التفسيرية لنموذج الدراسة.

**الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي .**

**اختبار التوزيع الطبيعي:** اختبار كولمجروف – سمروف "Kolmogrov- Smirnov" يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، وذلك قبل البدء في تطبيق اختبار فرضيات الدراسة، فقد تم التأكد من إتباع بيانات التوزيع الطبيعي Normal Distribution باستخدام اختبار One Sample Komogrov test، والجداول الآتية تبين النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم(02-13):اختبار ( One Sample Kolmogrov- Smirnov test ) للمتغير المستقل  
(تكنولوجيا المعلومات)

المتغير المستقل	اختبار قيمة One Sample Komogrov- Smirnov test	الدالة الإحصائية
الأجهزة التقنية	0.867	0.440
البرمجيات	0.656	0.782
قواعد البيانات	0.726	0.668
شبكات الاتصال	0.527	0.944
المورد البشري	0.721	0.675
تكنولوجيا المعلومات	0.626	0.828

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول رقم أن قيم الدلالة الإحصائية ( One Sample Komogrov- Smirnov test ) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات تراوحت بين(0.867) و (0.527) حيث نلاحظ أنها أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.05 ، مما يدل على أن بيانات الظاهرة المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

جدول رقم(02-14):اختبار ( One Sample Kolmogrov- Smirnov test ) للمتغير التابع  
(الأداء البنكي)

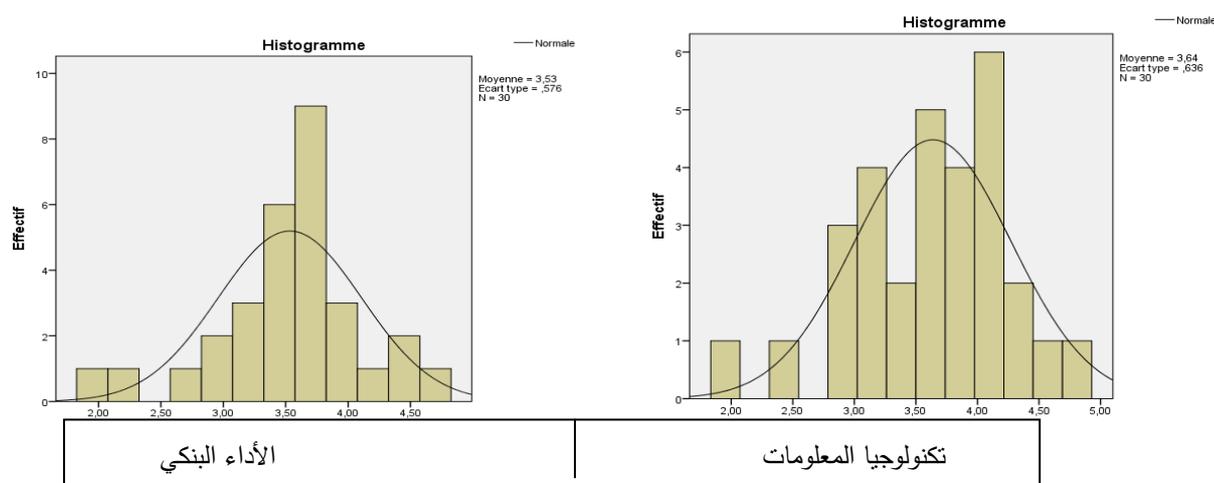
المتغير التابع	قيمة اختبار One Sample Komogrov Smirnov test	الدالة الإحصائية
البعد الاستراتيجي	0.760	0.610

0.620	0.755	البعد الوظيفي
0.674	0.722	البعد التجاري
0.350	0.932	البعد المالي
0.610	0.760	الأداء البنكي

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول رقم أن قيمة الدلالة الإحصائية ( One Sample Komogrov– Smirnov test ) كانت متقاربة لأبعاد المتغير التابع ( الأداء البنكي )، فقيمة Z للبعد المالي كانت الأكبر ( 0.932 ) ثم تليها قيمة Z البعد الاستراتيجي بقيمة ( 0.760 ) ثم Z البعد الوظيفي بقيمة ( 0.755 ) و في الترتيب الأخير Z البعد التجاري بقيمة ( 0.722 )، كما نلاحظ أن قيم الدلالة الإحصائية لمختلف أبعاد الأداء البنكي كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد مما يدل على أن بيانات الظاهرة المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

الشكل (02-06): المدرج التكراري لتوزيع بيانات الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .

نلاحظ من الشكل السابق أن المدرجات التكرارية لمتغيرات الدراسة تتبع إلى حد كبير التوزيع الطبيعي، و ما يعطينا ثقة أكبر النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم : حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية ( One Sample Komogrov– Smirnov test ) للمتغير التابع بإبعاده الأربعة نسبة ( 0.760 ) في حين بلغت Z للمتغير المستقل بكل أبعاده قيمة ( 0.626 ).

الفرع الثاني : اختبار حسن المطابقة و القوة التفسيرية لنموذج الدراسة.

في هذا العنصر سنحاول التأكد من سلامة النموذج في تفسير النتائج و ذلك من خلال اختبارين هما : اختبار حسن المطابقة فيشر ، والقوة التفسيرية للنموذج.

الجدول رقم (02-15): نتائج Anova

Récapitulatif des modèles					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	F	Sig.
1	,808 <sup>a</sup>	,652	,640	52,502	,000 <sup>b</sup>
a. Variable dépendante : الأداء البنكي					
b. Valeurs prédites : تكنولوجيا المعلومات					

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

1- اختبار حسن المطابقة: بالعودة إلى جدول فيشر نجد أن القيمة الجدولية التي لا يجب أن تتعداها قيمة F محققة حسب الجدول أعلاه حيث  $F = 52.502$  و بالتالي : فان اختبار حسن المطابقة للنموذج متحقق بناء على مستوى الدلالة المرفق بها و هو : 0.000 .

2- القوة التفسيرية لنموذج الدراسة : قبل التطرق لاختبار فرضيات الدراسة حاولنا أولاً عرض و تحليل القوة التفسيرية للنموذج من خلال التطرق لمعامل التحديد  $R^2$  ، من خلال الجدول نجد أن قيمة  $R^2$  و  $R^2$  المعدلة مرتفعة لنموذج الدراسة فلقد بلغت 65.20% و هذا يعني أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات تفسر ما قيمته 65.20% من التغير في الأداء و الباقي يرجع لعوامل أخرى.

المطلب الرابع: تحليل محاور استبانة الدراسة .

في هذا المطلب نتطرق بشيء من التفصيل إلى مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات ببنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة -بسكرة 393- ، بالإضافة إلى تقييم أداء البنك محل الدراسة من وجهة نظر موظفيه من خلال التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

الفرع الأول: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات ببنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة -بسكرة 393-.

تم تقسيم المتغير المستقل في النموذج إلى جملة من الأبعاد شملت عددا من العبارات سنقوم بتحليلها من خلال حساب مقاييس الإحصاء الوصفي المذكورة سابقا.

الجدول رقم(02-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات تكنولوجيا المعلومات.

رقم العبارة	أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات و عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	يوفر البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب اللازمة للقيام بالعمل	3.53	0.937	2	موافق
2	يوفر البنك العدد الكافي من ملحقات الحاسوب (الطابعات ، الماسح الضوئي...)	2.93	0.740	4	محايد
3	يتم تحديث أجهزة الحاسوب في البنك بشكل دوري	3.57	0.935	1	موافق
4	يتم تحديث ملحقات الحاسوب في البنك بشكل دوري	3.23	1.331	3	محايد
<b>الأجهزة التقنية</b>					
1	يوفر البنك برمجيات متطورة خاصة بالتسيير ( المحاسبة ، المالية...)	3.57	0.898	4	موافق
2	تناسب البرامج المستخدمة في البنك طبيعة العمل لمطلوب	3.70	0.952	3	موافق
3	يتم تحديث دائم للبرامج القديمة و مواكبة البرامج الجديدة	3.77	1.223	2	موافق
4	يحرص البنك على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة	3.93	1.202	1	موافق
<b>البرمجيات</b>					
1	يملك البنك قاعدة بيانات كافية لإنجاز أعماله	3.83	1.206	1	موافق
2	يملك البنك قاعدة بيانات توفر معلومات مهمة	3.47	1.074	4	موافق
3	يملك البنك قاعدة بيانات توفر معلومات حديثة	3.50	0.974	3	موافق
4	يتم تحديث تعديل قاعدة بيانات البنك من قبل المختصين	3.83	1.117	2	موافق
<b>قواعد البيانات</b>					
1	يوفر البنك الربط بشبكة الإنترنت	3.80	1.215	1	مرتفع

مرتفع	5	1.221	3.40	يوجد تواصل بين العاملين في البنك من خلال الشبكة الداخلية Inranet	2
مرتفع	2	1.194	3.77	يوجد بالبنك شبكات اتصال خارجية Extranet للتواصل مع البنوك الأخرى	3
موافق	3	1.106	3.53	تتميز الشبكات بالسرعة ، الشفافية و المرونة	4
موافق	4	1.167	3.50	يملك البنك موقع على الإنترنت للتواصل مع الزبائن	5
موافق	4	0.945	3.60	شبكات الاتصال	
موافق	3	1.066	3.63	يقدم البنك للكوادر البشرية دورات تدريبية في مجال الإعلام الآلي	1
موافق	4	0.935	3.57	يتوفر لدى البنك كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب	2
موافق	2	0.525	4.00	لدى البنك مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة في البنك بكل سهولة	3
موافق بشدة	1	0.479	4.33	يتوفر البنك على كوادر بشرية قادرة على تسيير موقعه على الإنترنت	4
موافق	1	0.507	3.8833	المورد البشري	
موافق	/	0.635	3.6381	تكنولوجيا المعلومات	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS .

✓ **المورد البشري** : نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن بعد "المورد البشري" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.883) بانحراف معياري قدره (0.507)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا مرتفعا أيضا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.57- 4.33) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.47- 1.06) و هذا يبين أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يمتلك كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الإعلام الآلي بالإضافة إلى أنها قادرة على تطوير البرمجيات و تسيير موقعه على الإنترنت بكل سهولة كما يعتمد البنك إلى إقامة دورات تكوينية لإطاراتها من أجل مواكبة كل ما هو جديد و متطور في المجال.

✓ **البرمجيات:** يتضح من الجدول ان بعد البرمجيات جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.74) بانحراف معياري قدره (0.87)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.57-3.97) ، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.89-1.22) و هذا ما يدل على إن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يمتلك مختلف البرمجيات الحاسوبية الحديثة اللازمة لأداء أعماله حيث يقوم بتحديث هذه البرمجيات باستمرار ولديه أيضا أنظمة حماية متطورة لحماية بياناته و بيانات المتعاملين .

✓ **قواعد البيانات:** يتضح من الجدول السابق أن بعد قواعد البيانات جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.65) و بانحراف معياري قدره (0.79)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.47-3.83) ، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.97-1.20) و هذا ما يدل أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية لديه قواعد بيانات كافية لانجاز أعماله من جهة وهامة جدا توفر للمسيرين ومتخذي القرار كافة المعلومات الضرورية بشكلها الصحيح وفي الوقت المطلوب من جهة أخرى.

✓ **شبكات الاتصال:** يتضح من الجدول السابق أن بعد شبكات الاتصال جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.60) و بانحراف معياري قدره (0.94)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.40-3.80) ، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.10-1.22) وهذا ما يؤكد بنك الفلاحة و التنمية الريفية لديه شبكات اتصال تصل إلى جميع المكاتب، الوكالات، و المديريات الجهوية للبنك وكذا مديريتها العامة .مما يسهل عملية سير الأعمال والإبلاغ عن الأخطاء كذلك هناك ربط الكتروني بين البنك و عملائه أي أنها في اتصال دائم مع متعامليه المباشرين ، بالإضافة إلى امتلاك البنك لموقع الكتروني من شأنه أن يعرف به من جهة ويزيد من عدد عملائه المحتملين من جهة أخرى.

✓ **الأجهزة التقنية:** يتضح من الجدول رقم (02-16) أن بعد الأجهزة التقنية جاءت بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.31) و بانحراف معياري قدره (0.66)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا مرتفعا أيضا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.93-3.53) ، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.74-1.33) وهذه النتائج تؤكد أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يؤمن أحدث الحواسيب وأفضلها، كما توفر الطابعات والمساحات الضوئية وكذا المعدات الخاصة بالاتصال اللازمة لأداء وظائفها. إلا أن مستوى قبول إجابات أفراد العينة بخصوص تحديث الأجهزة كان متوسط مما يتطلب من الشركة الاهتمام أكثر بعملية التجديد للمعدات المادية من أجل المحافظة على المستويات الجيدة من الأداء.

وتأسيسا على ما تقدم، نستنتج أن تصورات المبحوثين لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بينك الفلاحة و التنمية الريفية جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة (3.63) بانحراف معياري قدره (0.63) هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام البنك محل الدراسة بتكنولوجيا معلومات لوعيه بمدى تأثير هذه التكنولوجيات لتحقيق أداء جيد.

#### الفرع الثاني: تقييم أداء بنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة بسكرة 393.-

تقسيم هذا الجانب الذي يعتبر بمثابة المتغير التابع في النموذج إلى جملة من الأبعاد شملت عددا من العبارات سنقوم بتحليلها من خلال حساب مقاييس الإحصاء الوصفي المذكورة سابقا.

**الجدول رقم(02-17):** المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الأداء البنكي

رقم العبارة	أبعاد متغير الأداء البنكي و عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	تحقق آليات تكنولوجيا المعلومات الحديثة في العمل البنكي أداء أفضل من الآليات البنكية التقليدية.	3.70	1.119	1	موافق
2	في وقتنا الحاضر تتم اغلب المعاملات البنكية من خلال آليات تكنولوجيا المعلومات .	3.63	0.809	3	موافق
3	يعتبر عامل البنية التحتية التقنية العامل الأساسي	3.63	0.850	2	موافق

				في تسارع تكنولوجيا المعلومات البنكية.	
محايد	4	1.189	3.37	تَبْنِي تكنولوجيا المعلومات أدى إلى طرح منتجات بنكية جديدة.	4
محايد	5	0.944	3.27	يقوم البنك بدراسات و بحوث من أجل تطوير آلياته المستخدمة في تقديم خدماته البنكية.	5
<b>موافق</b>	<b>3</b>	<b>0.549</b>	<b>3.520</b>	<b>البعد الاستراتيجي</b>	
موافق	2	0.928	3.39	يؤثر مستوى تأهيل و تدريب عمال البنك في زيادة مرد ودية البنك.	1
موافق	1	1.133	3.40	سهلت تكنولوجيا المعلومات أداء العمل بكل كفاءة و فعالية	2
محايد	3	1.093	3.38	يقلل استخدام تكنولوجيا المعلومات الأخطاء أثناء العمل	3
محايد	4	1.418	3.30	تقوم تكنولوجيا المعلومات بالارتقاء بالعنصر البشري مما يحقق رضا عملاء و موظفي البنك.	4
محايد	5	1.143	3.27	ينجز الموظفون أعمالهم في وقتها دون تأخير.	5
<b>محايد</b>	<b>4</b>	<b>0.703</b>	<b>3.333</b>	<b>البعد الوظيفي</b>	
موافق	3	0.973	3.53	لم يعد الموقع الجغرافي للبنك أهمية كبيرة في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات	1
موافق	1	1.262	3.83	تحتاج المعاملات عبر منافذ الصيرفة الحديثة التي وفرها استخدام تكنولوجيا المعلومات لحماية المتعاملين مع البنك.	2
موافق	4	0.938	3.50	استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن توفر و تلبى كل احتياجات العميل.	3
موافق	2	0.858	3.77	يتميز البنك بعدة منافذ لتوزيع الخدمات البنكية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات.	4
موافق	5	0.894	3.40	تتميز آليات تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي باستيعاب اكبر عدد ممكن من العملاء.	5
<b>مرتفع</b>	<b>2</b>	<b>0.613</b>	<b>3.667</b>	<b>البعد التجاري</b>	
موافق	3	1.522	3.60	تتميز آليات تكنولوجيا المعلومات بالتكلفة العالية للاقتناء	1

2	يقدم البنك خدمات بنكية بأقل جهد و تكلفة.	4.00	1.259	1	موافق
3	ارتفاع تكلفة تدريب عمال البنك على استخدام آليات تكنولوجيا المعلومات	3.77	1.251	2	موافق
4	تزداد إيرادات البنك من خلال تقديمه لخدمات الكترونية متطورة.	3.43	1.135	5	موافق
5	لا يوجد حالات اختراق لحسابات العملات و سرقة الأموال	3.57	1.223	4	موافق
	<b>البعد المالي</b>	<b>3.673</b>	<b>0.977</b>	<b>1</b>	<b>موافق</b>
	<b>الأداء البنكي</b>	<b>3.533</b>	<b>0.576</b>	<b>/</b>	<b>موافق</b>

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

- **البعد المالي:** من خلال الجدول رقم (02-17) يتبين أن البعد المالي جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.67) بانحراف معياري قدره (0.97)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا مرتفعا حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.43-4.00)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.13-1.52)، وكان أعلى متوسط للعبارة الثانية حيث بلغ (4.00) و بانحراف معياري قدره (1.25) التي تشير إلى " يقدم البنك خدمات بنكية بأقل جهد و تكلفة" ، بينما كان اقل متوسط للعبارة الرابعة بالنسبة لهذا البعد حيث بلغ (3.43) وبانحراف معياري قدره (1.13) والتي تشير إلى: "تزداد إيرادات البنك من خلال تقديمه لخدمات الكترونية متطورة". على العموم واستنادا لإجابات المبحوثين بنك الفلاحة و التنمية الريفية يقدم خدمات بنكية الكترونية متنوعة تلبي مختلف احتياجات العملاء بأقل جهد و تكلفة و هذا ما يزيد من إيراداته و ربحيته باعتماده على طرق تكنولوجيا متطورة.
- **البعد التجاري:** من خلال الجدول رقم (02-17) يتبين أن البعد التجاري جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.60) بانحراف معياري قدره (0.61)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا مرتفعا حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.40-3.40)

3.83) ، وتراوح الانحرافات المعيارية ما بين (0.85-1.26)، وكان أعلى متوسط للعبارة الثانية حيث بلغ (3.83) و بانحراف معياري قدره (1.26) التي تشير إلى " تحتاج المعاملات عبر منافذ الصيرفة الحديثة التي وفرها استخدام تكنولوجيا المعلومات لحماية المتعاملين " ، بينما كان اقل متوسط للعبارة الخامسة بالنسبة لهذا البعد حيث بلغ (3.40) وبانحراف معياري قدره (0.89) والتي تشير إلى: "تتميز آليات تكنولوجيا المعلومات باستيعاب اكبر عدد ممكن من العملاء".على العموم واستنادا لإجابات المبحوثين بنك الفلاحة و التنمية الريفية فان تبني البنك لتكنولوجيا المعلومات و ترجمتها في خدمات و معاملات الكترونية ساعده في رفع أدائه التجاري لان العملاء ينجذبون إلى كل ما هو جديد سهل الاستعمال و غير مكلف .

- **البعد الاستراتيجي:** من خلال الجدول السابق يتبين أن البعد الاستراتيجي جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.52) بانحراف معياري قدره (0.54) ، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً مرتفعاً حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.27-3.70) ، وتراوح الانحرافات المعيارية ما بين (0.80-1.18)، وكان أعلى متوسط للعبارة الأولى حيث بلغ (3.70) و بانحراف معياري قدره (1.11) التي تشير إلى " تحقق آليات تكنولوجيا المعلومات الحديثة أداء أفضل من الآليات البنكية التقليدية " ، بينما كان اقل متوسط للعبارة الخامسة بالنسبة لهذا البعد حيث بلغ (3.27) وبانحراف معياري قدره (0.94) والتي تشير إلى: "يقوم البنك بدراسات و بحوث من اجل تطوير آلياته المستخدمة في تقديم خدماته البنكية".على العموم واستنادا لإجابات المبحوثين فان للبنك يولي أهمية للاستراتيجيات المتبعة لتحسين أداء البنك وذلك من خلال اعتماد آليات تكنولوجيا متطورة لطرح منتجات بنكية جديدة .
- ✓ **البعد الوظيفي:** من خلال الجدول رقم يتبين أن البعد الوظيفي جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.33) بانحراف معياري قدره (0.70) ، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة متوسطة الأهمية، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً متوسطاً حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.27-3.70) ، وتراوح الانحرافات المعيارية ما بين (0.80-1.18)، وكان أعلى متوسط للعبارة الأولى حيث بلغ (3.70) و بانحراف معياري قدره (1.11) التي تشير إلى " تحقق آليات تكنولوجيا المعلومات الحديثة أداء أفضل من الآليات البنكية التقليدية " ، بينما كان اقل متوسط للعبارة الخامسة بالنسبة لهذا البعد حيث بلغ (3.27) وبانحراف معياري قدره (0.94) والتي تشير إلى: "يقوم البنك من

اجل تطوير آلياته المستخدمة في تقديم خدماته البنكية". على العموم واستنادا لإجابات المبحوثين ببنك الفلاحة و التنمية الريفية وهذه النتائج تؤكد أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يهتم بالعنصر البشري و يمتلك كوادر بشرية قادرة على تسيير وصيانة التكنولوجيات الحديثة اللازمة لأداء وظائفها. إلا أن مستوى قبول إجابات أفراد العينة بخصوص تطوير آليات تقديم الخدمة البنكية كان متوسط مما يتطلب من الشركة الاهتمام أكثر بعملية التجديد و الإبداع من ناحية آليات تقديم الخدمات البنكية من أجل المحافظة على المستويات الجيدة من الأداء.

وتأسيسا على ما تقدم، نستنتج أن تصورات المبحوثين لمستوى الأداء ببنك الفلاحة و التنمية الريفية جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد الأداء البنكي مجتمعة (3.533) بانحراف معياري قدره (0.576) هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام البنك محل الدراسة بأدائه لوعيه بمدى أهميته لتحقيق البقاء و الاستمرار.

#### المطلب الخامس: اختبار فرضيات الدراسة.

في هذا المطلب سنوضح العلاقة بين متغيرات نموذج الدراسة بالإضافة الانحدار المتدرج لمتغيرات الدراسة و في الأخير تفسير النتائج.

#### الفرع الأول: اختبار العلاقة بين متغيرات نموذج الدراسة.

تسعى في هذا المطلب إلى اختبار العلاقات بين متغيرات نموذج الدراسة، للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات. لا بد من التطرق إلى طرق إحصائية أكثر تعمقا منها معامل الارتباط Spearman الذي يعرفنا على علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة و مستوى الدلالة لتلك العلاقة.

الجدول رقم (02-18): مصفوفة سبيرمان (Spearman) بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الأداء البنكي.

البيان	البعد الاستراتيجي	البعد الوظيفي	البعد التجاري	البعد المالي	الأداء البنكي
Coefficient de corrélation	,461*	,345	,638**	,418*	,579**
Sig. (bilatérale)	,010	,062	,000	,021	,001
N	30	30	30	30	30
Coefficient de corrélation	,362*	,192	,601**	,586**	,555**
Sig. (bilatérale)	,049	,309	,000	,001	,001
N	30	30	30	30	30
Coefficient de corrélation	,497**	,399*	,585**	,621**	,680**

,000	,000	,001	,029	,005	Sig. (bilatérale)	
30	30	30	30	30	N	
,695**	,662**	,593**	,416*	,399*	Coefficient de corrélation	
,000	,000	,001	,022	,029	Sig. (bilatérale)	الشبكات
30	30	30	30	30	N	
,508**	,501**	,494**	,227	,465**	Coefficient de corrélation	
,004	,005	,005	,227	,010	Sig. (bilatérale)	المورد البشري
30	30	30	30	30	N	
,770**	,688**	,748**	,415*	,568**	Coefficient de corrélation	
,000	,000	,000	,023	,001	Sig. (bilatérale)	تكنولوجيا المعلومات
30	30	30	30	30	N	

المصدر من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (02-18) : يظهر عرض النتائج و اختبار الفرضيات كما يلي:

### 1-الفرضية الفرعية الأولى:

✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الاستراتيجي عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  .  
 من خلال تحليل العمود الأول: نجد أن عبارات الأداء الاستراتيجي لها علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية مع تكنولوجيا المعلومات حيث بلغ معامل الارتباط ( 0,568 ) عند مستوى معنوية  $\alpha=0.01$  ، وهذا يعني ارتباط قوي و موجب .

وبالنظر إلى مستوى وطبيعة علاقة الارتباط نقوم بقبول الفرضية، وهذا يبين أهمية وأثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على الأداء الاستراتيجي.

وبالتالي الفرضية الفرعية الأولى: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا معلومات على البعد الاستراتيجي مقبولة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.01$  .

### 2-الفرضية الفرعية الثانية:

✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  .  
 من خلال تحليل العمود الثاني: نجد أن عبارات الأداء الوظيفي لها علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية مع تكنولوجيا المعلومات حيث بلغ معامل الارتباط ( 0, 415 ) عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  ، وهذا يعني ارتباط قوي و موجب .

وبالنظر إلى مستوى وطبيعة علاقة الارتباط نقوم بقبول الفرضية، وهذا يبين أهمية وأثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.

وبالتالي الفرضية الفرعية الثانية: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا معلومات على البعد الوظيفي مقبولة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$ .

### 3-الفرضية الفرعية الثالثة:

✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء التجاري عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$ . من خلال لتحليل العمود الثالث: نجد أن عبارات الأداء الوظيفي لها علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية مع تكنولوجيا المعلومات حيث بلغ معامل الارتباط (0.748) عند مستوى معنوية  $\alpha=0.01$ ، وهذا يعني ارتباط قوي و موجب.

وبالنظر إلى مستوى وطبيعة علاقة الارتباط نقوم بقبول الفرضية، وهذا يبين أهمية وأثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على الأداء التجاري.

وبالتالي الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا معلومات على البعد التجاري مقبولة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.01$ .

### 4-الفرضية الفرعية الرابعة:

✓ يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$ . من خلال تحليل العمود الرابع: نجد أن عبارات الأداء المالي لها علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية مع تكنولوجيا المعلومات حيث بلغ معامل الارتباط (0.688) عند مستوى معنوية  $\alpha=0.01$ ، وهذا يعني ارتباط قوي و موجب.

وبالنظر إلى مستوى وطبيعة علاقة الارتباط نقوم بقبول الفرضية، وهذا يبين أهمية وأثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي.

وبالتالي الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا معلومات على البعد المالي مقبولة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.01$ .

5-الفرضية الرئيسية:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء البنكي عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  .  
من خلال لتحليل العمود الخامس: نجد المتغير التابع: الأداء البنكي له علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية مع  
تكنولوجيا المعلومات حيث بلغ معامل الارتباط (0.770) عند مستوى معنوية  $\alpha=0.01$  ، وهذا يعني ارتباط قوي  
و موجب .

وبالنظر إلى مستوى وطبيعة علاقة الارتباط نقوم بقبول الفرضية، وهذا يبين أهمية وأثر تكنولوجيا المعلومات  
على الأداء البنكي.

وبالتالي الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا معلومات على الأداء البنكي مقبولة عند  
مستوى معنوية  $\alpha=0.01$  .

**الفرع الثاني: الانحدار الخطي المتدرج لمتغيرات الدراسة.**

لقد تم إثبات الفرضية الرئيسية بوجود اثر و علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية يبين تكنولوجيا  
المعلومات و الأداء البنكي بمختلف أبعاده في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة و يعتبر هذا مدخلا  
من اجل دراسة دور و مساهمة أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء البنكي . و من اجل اختبار  
فرضيات الدراسة، تم استخدام الانحدار الخطي المتدرج Régression Linéaire كما يلي:

حتى نتمكن من الإجابة على الفرضيات نستعمل الانحدار الخطي المتدرج متبعين في ذلك:

"Regression Méthode Pas a Pas ( stepwise)" لاستبعاد المتغيرات المستقلة التي لا تساهم في  
تفسير المتغير التابع عند وجود باقي المتغيرات أو تلك التي لا يكون لها تأثير مباشر ، و حتى تكون النتائج  
أكثر مصداقية فإننا ننتقل من تأثير كل مكون أو بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات على كل بعد من أبعاد  
الأداء البنكي.

التحليل يخص تأثير كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات على أبعاد الأداء البنكي بمعنى أن المتغيرات  
الداخلة في كل مرة ( الأجهزة التقنية، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال و المورد البشري ) بينما  
المتغير التابع هو أبعاد الأداء البنكي ( الأداء الاستراتيجي، الأداء الوظيفي، الأداء التجاري و الأداء المالي).

يوجد اثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء البنكي عند مستوى دلالة معنوية  $\alpha = 0.05$  و من اجل اختبار  
هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربعة فرضيات فرعية و ثم اختبار كل واحدة كما يلي:

**1-تحليل أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء الاستراتيجي.**

بناء على تحليل نتائج الانحدار المتدرج سيتم مناقشة البعد الأكثر تأثيرا على الأداء الاستراتيجي.  
الجدول رقم(02-19) : تحليل نتائج الانحدار المتدرج للأداء الاستراتيجي.

Modèle		Coefficients non standardisés		T	Sig.
		A	Erreur standard		
1	(Constante)	1,013	,644	1,573	,127
	المورد البشري	,646	,164	3,925	,001

a. Variable dépendante : البعد الاستراتيجي

المصدر : من إعداد بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المورد البشري يؤثر و بدلالة معنوية و بشكل ايجابي على الأداء الاستراتيجي وبنعدم تأثير بقية الأبعاد، حيث أن المورد البشري وصلت القيمة  $T = 3.925$  وهي اكبر من 2 ، أي أن معامل ستودنت  $t$  المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية عند هذا المستوى مما يعني صلاحية نموذج الانحدار .

**2-تحليل أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.**

بناء على تحليل نتائج الانحدار المتدرج سيتم مناقشة البعد الأكثر تأثيرا على الأداء الوظيفي.  
الجدول رقم(02-20) : تحليل نتائج الانحدار المتدرج للأداء الوظيفي.

Modèle		Coefficients non standardisés		T	Sig.
		A	Erreur standard		
1	(Constante)	2,072	,461	4,493	,000
	الشبكات	,350	,124	2,824	,009

a. Variable dépendante : البعد الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن الشبكات يؤثر و بدلالة معنوية و بشكل ايجابي على الأداء الوظيفي وينعدم تأثير بقية الأبعاد، حيث وصلت القيمة  $T \geq 2.824$  وهي اكبر من 2 ، أي أن معامل ستودنت المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية عند هذا المستوى مما يعني صلاحية نموذج الانحدار .

### 3-تحليل أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء التجاري.

بناء على تحليل نتائج الانحدار المتدرج سيتم مناقشة البعد الأكثر تأثيرا على الأداء التجاري.

الجدول رقم:(02-21): -تحليل نتائج الانحدار المتدرج للأداء التجاري.

Modèle	Coefficients non standardisés		T	Sig.	
	A	Erreur standard			
1	(Constante)	2,004	,405	4,949	,000
	البرمجيات	,428	,105	4,063	,000

a. Variable dépendante : البعد التجاري

المصدر: من أعداد الطالب اعتمادا على نتائج برنامج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نجد أن البرمجيات يؤثر و بدلالة معنوية و بشكل ايجابي على الأداء التجاري وينعدم تأثير بقية الأبعاد، حيث وصلت القيمة  $T \geq 4.063$  وهي اكبر من 2 ، أي أن معامل ستودنت المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية عند هذا المستوى مما يعني صلاحية نموذج الانحدار .

### 4-تحليل أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي.

بناء على تحليل نتائج الانحدار المتدرج سيتم مناقشة البعد الأكثر تأثيرا على الأداء المالي..

الجدول رقم:(02-22): تحليل نتائج الانحدار المتدرج للأداء المالي.

Modèle	Coefficients non standardisés		T	Sig.	
	A	Erreur standard			
1	(Constante)	,868	,478	1,817	,080
	الشبكات	,779	,128	6,067	,000

a. Variable dépendante : البعد المالي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نجد أن الشبكات يؤثر و بدلالة معنوية و بشكل ايجابي على الأداء المالي وينعدم تأثير بقية الأبعاد، حيث وصلت القيمة  $T = 6.067$  وهي اكبر من 2 ، أي أن معامل ستودنت المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية عند هذا المستوى مما يعني صلاحية نموذج الانحدار .

### 5-الفرضية الرئيسية:

يوجد اثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء البنكي عند مستوى دلالة معنوي  $\alpha = 0.05$ .

الجدول رقم(02-23): - تحليل نتيجة الانحدار المتدرج للأداء البنكي.

Modèle		Coefficients non standardisés		T	Sig.
		A	Erreur standard		
1	(Constante)	,871	,373	2,335	,027
	تكنولوجيا المعلومات	,732	,101	7,246	,000

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نجد أن تكنولوجيا المعلومات يؤثر و بدلالة معنوية و بشكل ايجابي على الأداء البنكي ، حيث وصلت القيمة  $T = 7.246$  وهي اكبر من 2 ، أي أن معامل ستودنت المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية عند هذا المستوى مما يعني صلاحية نموذج الانحدار .

### الفرع الثالث: التفسير الاقتصادي لنتائج الدراسة.

توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الأداء البنكي ويمكن تفسير هذه النتائج كما يلي:

- ❖ نجد أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير ايجابي على الأداء الاستراتيجي، فكان المورد البشري البعد الأكثر تأثيرا حيث بلغت قيمة الارتباط ( 0.646 ) عند مستوى ، و ذلك يعود لتأهيل المورد البشري من خلال التكوين المستمر و تشجيع موظفي البنك على التعامل بالتقنيات التكنولوجية الحديثة و فضلا عن تطوير الآليات المستخدمة في تقديم الخدمة يساهم في التميز في الأداء.
- ❖ نجد أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير ايجابي على الأداء الوظيفي فكانت الشبكات البعد الأكثر تأثيرا حيث بلغت قيمة الارتباط ( 0.350 ) عند مستوى ، و هذا راجع إلى امتلاك البنك شبكات اتصال متطورة تصل إلى جميع المكاتب في وكالات ومديريات البنك مما يسهل عملية سير الأعمال، والتبليغ عن الأخطاء الحاصلة بصورة دقيقة وسريعة .

- ❖ نجد أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير ايجابي على الأداء التجاري فكانت البرمجيات البعد أكثر تأثيرا حيث بلغت قيمة الارتباط ( 0.428 ) عند مستوى ، و هذا راجع إلى امتلاك البنك برمجيات حديثة تستطيع أن تلبي كل احتياجات العملاء و تقديم مختلف الخدمات بكل سرعة و دقة بالإضافة إلى امتلاكه أنظمة حماية آلية متطورة يستخدمها لحماية البيانات و ضمان سرية المعاملات .
- ❖ نجد أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير ايجابي على الأداء المالي فكانت الشبكات البعد أكثر تأثيرا حيث بلغت قيمة الارتباط ( 0.779 ) عند مستوى ، و هذا راجع إلى امتلاك البنك شبكات اتصال فعالة ساهمت بصورة جيدة في نقل المعلومات ، بكل سرعة و سهولة ، كما أن امتلاك البنك لموقع الكتروني عبر شبكة الإنترنت سهل تعاملات الزبائن و ساعد على توسيع مجالات الإعلان و الترويج لمختلف خدماتها في أماكن و أوقات متعددة.

## خلاصة الفصل الثاني.

بعد الدراسة التي قمنا بها في بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة بسكرة 393-وجدنا أن البنك يمتلك تكنولوجيايات متطورة ترجمها في منتجات كالبطاقات الالكترونية و خدمات بنكية الكترونية و منافذ الكترونية مثل الصراف الآلي سهلت تقديم هذه المنتجات و الخدمات إلى الزبائن بكل سهولة و بأقل جهد و تكلفة لان من أهم أهداف البنك السهر على راحة العميل و تحسين العلاقة به.

و لمحاولة إسقاط الدراسة النظرية على الواقع قمنا بتفريغ بيانات محاور الاستبانة في برنامج SPSS و بعد تحليلها و تفسيرها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة تبين لنا انه يوجد علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء في البنك محل الدراسة.

المقدمة

العلماء

### 1- تمهيد:

يعتبر النشاط البنكي احد أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد ، إذ أنه يساهم في تمويل مختلف الأنشطة، الأمر الذي يجعله يتأثر و يستجيب لمختلف التغيرات الخارجية، حيث أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات التي يشهدها هذا العصر إلى ظهور العديد من التغيرات الجوهرية في طبيعة عمل البنوك، بهدف مواجهة التطور السريع الذي تشهده كل المجالات و كذلك للمحافظة على استقرارها و مكانتها في السوق .

لعل ما يميز العمل البنكي في ظل هذه المعطيات هو تطوير و استحداث طرق عمل جديدة قائمة على ركائز الكترونية و خدمات و منتجات إلكترونية لم يكن ممكنا أن تتواجد لولا ثورة تكنولوجيا المعلومات و إفرزاتها المتلاحقة و السعي نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد هذه التكنولوجيا كالرفع من الحصة السوقية بالمساهمة في خلق منتجات جديدة ، سرعة تأدية المهام ، تخفيض التكاليف، مضاعفة مستوى الجودة. ، وهذه الاستفادة يمكن أن تكون الطريق الأسرع و الأفضل لتحقيق عدد من الإستراتيجيات التي هدفها بالدرجة الأولى تحسين مختلف مستويات الأداء لضمان البقاء و الاستمرار.

### 2- إشكالية الدراسة:

تبعاً لهذه الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات و الآثار العميقة التي أفرزتها تطبيقاتها على العالم المعاصر من جهة، وأهمية تحسين الأداء خاصة الأداء البنكي من جهة أخرى ، تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهري التالي:

هل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بكرة

393-؟

ينبثق من هذا السؤال الجوهري مجموعة من الأسئلة الفرعية ندرجها فيما يلي:

✓ هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على البعد الاستراتيجي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بكرة 393-.

✓ هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على البعد الوظيفي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بكرة 393-.

✓ هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على البعد التجاري لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة393-.

✓ هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على البعد المالي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة393-.

### 3-فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

#### • الفرضية الرئيسية:

يوجد اثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء البنكي عند مستوى دلالة معنوية  $\alpha=0.05$  .

#### الفرضيات الفرعية:

تنبثق عن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية ندرجها فيما يلي:

✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على البعد الإستراتيجي عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  .

✓ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على البعد الوظيفي عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  .

✓ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على البعد التجاري عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  .

✓ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على البعد المالي عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  .

✓ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل تكنولوجيا المعلومات على الأداء البنكي عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$  .

### 4- أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة من خلال حداثة الموضوع و مختلف عناصره ، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن ، و بالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات من خلال مسايرة البنوك للتطورات التكنولوجية بهدف تحسين أدائها، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة. كما أن الموضوع إضافة جديدة و مساهمة بناءة في إثراء المكتبة ، خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

### 5- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت ضرورة حتمية في العمل البنكي، في تسهيل المعاملات البنكية.
2. إبراز مختلف استخدامات البنوك لتكنولوجيا المعلومات من خدمات و منتجات إلكترونية حديثة.
3. إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية من خلال معالجة بيانات الإسيان المتحصل عليها باستخدام برمجية SPSS .

### 6-دوافع اختيار الموضوع:

دوافع اختيار معالجة هذا الموضوع دون غيره من المواضيع العلمية له عدة أسباب، نذكر منها:

- ✓ الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات حاليا، و المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لها.
- ✓ الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك و علاقتها بتحسين أدائها .
- ✓ ميولي الشخصي و شعوري بقيمة هذا الموضوع، خاصة مع التوجهات و التغيرات التي يشهدها المجال البنكي.

### 7-حدود الدراسة:

- ✓ الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على بن الفلاحة و التنمية الريفية وكالة- بسكرة 393-.

✓ **الحدود الزمنية:** إن المدة التي خصصت لعملية توزيع استمارة الاستبانة و جمعها من موظفي بنك BADR ، بهدف جمع المعلومات اللازمة عن واقع و متغيرات الدراسة في الوكالة محل الدراسة ، حددت بالمدة الزمنية من

✓ 2019/05/01 إلى غاية 2019/06/09.

✓ **الحدود البشرية:** العينة التي توجه إليها أسئلة الاستبيان شملت موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة- بسكرة 393 -.

### 8- منهج الدراسة:

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي و ذلك في تغطية الجانب النظري و ذلك من خلال الاعتماد على توفر الكتب و الرسائل الجامعية و المقالات من المادة العلمية اللازمة لتغطية جوانب الموضوع. أما في جانبها التطبيقي فهي دراسة مسحية تعتمد على عينة محددة تنتمي الى مجتمع معروف يتمثل في موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

### 9-مجتمع و عينة الدراسة:

استهدفت الدراسة موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة 393 و البالغ عددهم 33 موظف . و تبعا لعدد عمال الوكالة خلال فترة الدراسة تم توزيع 33 استمارة ، تم استرجاع كل الاستثمارات الموزعة و استبعاد ثلاثة منها لعدم اكتمال الإجابة على الأسئلة و تمثل استجابة مجتمع الدراسة حيث تقدر نسبتها بـ 90.90% و هي نسبة مقبولة لتمثيل موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

### 10-الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تمت الاستفادة من برنامج الحزم الإحصائية SPSS في تحليل البيانات ، حيث تم الاعتماد في دراسة دور على مصفوفة سبيرمان و الأثر من خلال الانحدار الخطي المتدرج و ذلك باستخدام الأساليب التالية في التحليل:

✓ **المقياس الإحصاء الوصفي:** و ذلك لوصف مجتمع البحث و إظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المؤوية و التكرارات و الإجابة على أسئلة البحث و ترتيب متغيراته حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية.

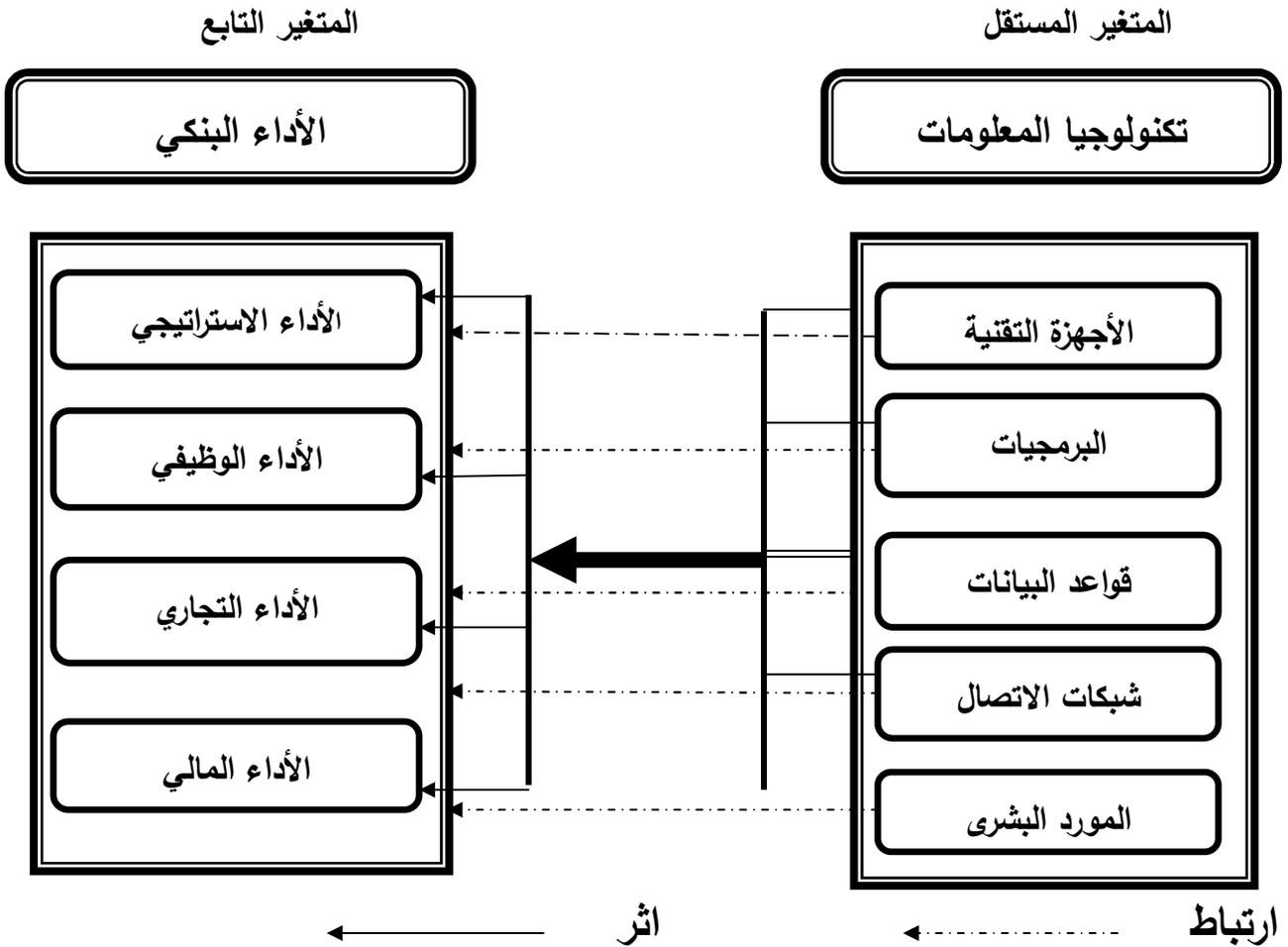
✓ **معامل الثبات الفا كرونباخ:** يستخدم لقياس قوة العلاقة بين الفقرات و اتساقها ، حيث ان معامل الثبات يأخذ قيمة تكون محصورة بين 0 و 1 ، فإذا كانت معامل الثبات مرتفعة فان هذا يعتبر مؤشرا جيدا

- على ثبات الاستبيان ، و بالتالي صلاحية و ملائمة هذا الاستبيان لإغراض الدراسة ، وكما هو معروف في مجال العلوم الإنسانية و الاجتماعية فان معامل كرونباخ يون مقبول ابتداء من 0.6.
- ✓ اختبار كلومنجروف سمرنوف: لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
  - ✓ معامل الارتباط سبيرمان: لتحديد علاقة الارتباط بين تغيرات الدراسة.
  - ✓ تحليل الانحدار: و ذلك لاختبار اثر المتغيرات المستقلة الرئيسية الآتية (الأجهزة التقنية، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري) على الأداء البنكي.

### 11- نموذج الدراسة:

اختارت الطالبة في دراستها نمودجا يقوم على المتغيرين الأساسين التاليين: تكنولوجيا المعلومات باعتباره متغيرا مستقلا و الأداء البنكي باعتباره متغيرا تابعا وذلك وفقا لما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم(01): يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة.

### 12- الدراسات السابقة:

لقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت جوانب هذا الموضوع، من أهمها:

**أولا الدراسات العربية:** نذكر منها ما يلي:

أ. دراسة ميهوب سماح تحت عنوان **اثر تكنولوجيا المعلومات و المعلومات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن بعد - أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 2، 2014/2013.** هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام البنوك لتكنولوجيا المعلومات و المتمثلة أساسا في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري و المالي ، و توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد اثر لاستخدام البنوك الفرنسية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و المتمثلة في النشاط البنكي عن بعد من خلال

ب.دراسة سحنون خالد تحت عنوان **تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك-دراسة مقارنة بين**

**البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية-**، أطروحة دكتوراه ، جامعة تلمسان ، 2016/2015.

هدفت الدراسة إلى تقييم اثر تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك ، و كذلك فك الغموض على بعض الأدوات المستحدثة في مجال الدفع الالكتروني الموجهة الى تقديم خدمات مصرفية تركز على الصناعة المصرفية الحديثة. و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

-البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مقدمة متطلبات المصارف لأنها تؤثر على تنوع الخدمات المصرفية الالكترونية و على زيادة انتشارها .

- لا تزال غالبية المصارف الجزائرية تعمل في أنظمة عمل تقليدية و تقدم خدمات بنكية الكترونية محدودة،إضافة إلى ارتفاع تكلفة تبني تكنولوجيا المعلومات المصرفية و عدم تبنيها لفكرة الخوض و الاستثمار في المشاريع التكنولوجية الجديدة

ت. دراسة دغوش العطرة تحت عنوان **استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها**

**على الأداء البنكي، أطروحة دكتوراه ، جامعة بسكرة ، 2017/2016.**

هدفت الدراسة إلى الوقوف على أهم التحديات و الفرص التي تتيحها شبكة الانترنت بالنسبة للبنوك الجزائرية ، و التعرف على نوعية و مستوى الخدمات المقدمة من طرف البنوك الجزائرية بواسطة تكنولوجيا الانترنت. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

-الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الجزائرية في اغلبها خدمات معلوماتية ، أما الخدمات التنفيذية فقد كانت اقل نظرا لحساسية هذا النوع من الخدمات و حاجته إلى إجراءات تكنولوجية و أمنية محكمة.

- يسمح تقديم الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت بتخفيض التكاليف التشغيلية و المتمثلة في تكلفة الدعاية و الإعلان و تكلفة تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك كما يؤدي إلى زيادة إيرادات البنك و حجم الودائع.

ج. دراسة عبير حسين محمد نور تحت عنوان : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المصارف التجارية ، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة البحر الأحمر، السودان، 2016.

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير البنوك و بالتالي التعرف على المقومات و المشاكل التي تواجه المستخدم النهائي للمعلومة ، و هذا يؤدي إلى حل المشكلات التي تواجه البنوك و وضع توصيات تساهم في دفع و تطوير تكنولوجيات البنوك حتى تواكب التغيرات. و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

-هناك حاجة لإدارة المصارف لتكنولوجيا المعلومات و دعمها بالكفاءات و المؤهلات لزيادة فعالية كافة النظم.

-معرفة مدى وجود الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء عبر التغذية العكسية يدعم أداء البنك.

د. دراسة عقلة نواش محمد ارشيد، اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية ،جامعة تبوك، المجلة العربية للإدارة ، المملكة العربية السعودية ، 2017.

هدفت الدراسة إلى:

-معرفة فيما إذا كان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يمكن يؤدي إلى تحسين الأداء المصرفي مقاسا بالعائد على الموجودات.

- معرفة فيما إذا كان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يمكن يؤدي إلى تحسين الأداء المصرفي مقاسا بالعائد على حقوق الملكية. و توصلت الدراسة إلى:

-وجود اثر للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية مقاسا بالعائد على الموجودات.

- وجود اثر للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية مقاسا بالعائد على حقوق الملكية

ثانيا : الدراسات الأجنبية نذكر منها:

دراسة قام بها الباحث Prasad harkar بعنوان:

**Examining the contribution of towards productivity and profitability in U.S.A  
Reteil banking , the wharton school , University of pennsylvania,1997.**

سعت هذه الدراسة إلى اختيار اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على إنتاجية و ربحية مصارف الولايات المتحدة الأمريكية، إذ قامت الدراسة على عينة مكونة من 47 مصرف في الفترة 1993-1995 ، حيث تقسيم النفقات إلى نفقات مرتبطة بأنظمة المعلومات و نفقات غير مرتبطة بها. و توصلت إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية و لا يمكن المصرف من الحصول على حصة سوقية إضافية، و إنما يتم لكي لا تفقد المصارف جزء من حصتها السوقية . كما توصلت الدراسة إلى انه لا يوجد اثر للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على ربحية البنك.

### -12-التعليق على الدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة على مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في البنوك ، إلا أنها تختلف في المعالجة الميدانية لمتغيرات الدراسة ، و كذا من ناحية تسطير الأهداف و بعض الأساليب الإحصائية ، و إن المتأمل لقيمة الدراسات السابقة من ناحية التأسيس لخلفية نظرية تبنى عليها فيما بعد الإطار العام الذي يمكن من خلاله ضبط متغيرات الدراسة من خلال ما يلي:

- إعداد خطة البحث و التعرف على المراجع المناسبة.
- بناء استمارة استبيان .
- تحديد أبعاد متغيرات الدراسة .
- اختبار الأساليب الإحصائية المناسبة.

### -13- هيكل الدراسة

وبغرض الإجابة عن الإشكالية للدراسة قمنا بتقسيم البحث لفصلين ,حيث تم التطرق في **الفصل الأول** إلي الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات في البنوك و الأداء البنكي حيث يتكون من ثلاثة مباحث ,فكان الأول معنون ب الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات أما الثاني فعنون ب تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي أما الثالث فكان تحت عنوان الأسس النظرية للأداء البنكي ، و أما **الفصل الثاني** تناولنا فيه دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة 393- والذي قسمناه إلى ثلاث مباحث في المبحث الأول تكلمنا لمحة عامة حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية، أما المبحث الثاني تكلمنا عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ب BADR وكالة بسكرة 393 أما في المبحث الثالث فقمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج وتقديم الاقتراحات في خاتمة الدراسة.

# إهداء

- ✓ إلى التي أبصرت طريقي في الوجود على نور رعايتها و العيون التي كانت ترقب لي عهدا جديدا، إلى التي ربنتني صغيرة وسهرت عليا كثيرا، إلى زهرة أيامي و نور إلهامي و عطر أعلامي و منبع حناني الغالية " أمي " حبي و حناني.
- ✓ إلى الذي أشعل لهيب العلم في صدري و تعب لأجلي و رعايتي و من علي و رباني و ما ملكته يداه أعطاني و أرحس لي كل حال و فداني " أبي " العزيز الغلي.
- ✓ إلى رمز النقاء و البراءة : أخي و أختاي طانهم و حفظهم الله .
- ✓ إلى رفيقات دربي ، إلى كل زملاء دفعة إقتصاد و تسيير مؤسسات ، و إلى كل من أعرفهم من قريب أو بعيد.

## خد بيعة

# شكر و عرفان

الحمد و الشكر لله الذي و فقني إلى ما إستطعت الوصول إليه لإنجاز هذا العمل، فإذا كان الحمد فله وحده و إذا كان الشكر له وحده قبل كل أحد، أحمده و أشكره على توفيقه لي.

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة: الأستاذة "نوي فاطمة

الزهرة" على صبرها في تقديم النصائح و التوجيهات البناءة.

كما لا أنسى أن أشكر كل من ساعدني في إعداد هذه المذكرة و أخص بالذكر مدير مطبعة القروض ببنك الفلاحة و التنمية الريفية -

و حالة بسكرة - : الأستاذ نجم الدين و الأستاذ الفاضل: جمال

شنشونة اللذان ساعداني كثيرا في إنجاز الجزء التطبيقي من هذه المذكرة.

إلى كل الذين ساهموا من قريب أو بعيد في إنارة دربي و تصويب عقلي إلى كل هؤلاء شكرا جزيلًا.

# خط يخته

## خط يخته

ملخص الدراسة:

## *Résumé*



خاتمة

بعد تناولنا للجوانب النظرية لكل من تكنولوجيا المعلومات و الأداء البنكي، واستنادا للدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، تبين لنا مدى أهمية تحقيق البنك لأداء جيد ، باعتباره الضمان لبقاء واستمرار البنك .وقد تبين لنا أن تحقيق البنك لأداء جيد يعتمد بالأساس على عدة مصادر لعل من أهمها الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها من المداخل الحديثة التي يعول عليها في تحقيق المزايا التنافسية ، من خلال الاستثمار في هذا النوع من التكنولوجيات التي أصبحت بمثابة ضرورة حتمية في الوقت الحالي. ومن خلال الدراسة الميدانية التي جاءت كمحاولة لإسقاط المفاهيم النظرية على الواقع العملي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة. وفيما يلي عرض لأهم النتائج المستنبطة من الجانب النظري، وكذلك النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، ومن ثم تحديد الاقتراحات الملائمة لهذه النتائج.

### أولا :نتائج الدراسة

أثار بحثنا الحالي جملة من التساؤلات و قدم أيضا فرضيات تعلقت بطبيعة العلاقة والدور بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء البنكي، حيث توصلنا من خلاله إلى عدة نتائج ساهمت في حل إشكالية البحث والإجابة عن تساؤلاته وفرضياته .وفيما يلي سوف نحاول الإشارة إلى أبرز هذه النتائج التي تم تقسيمها إلى قسمين : نظرية وميدانية.

#### • النتائج النظرية:

- في ضوء مراجعة الأدبيات واستنادا إلى التراكم المعرفي الذي تم التوصل إليه حول متغيري البحث محل الدراسة، استنتجت الباحثة ما يلي:
- تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيات.
- إن الاستثمار في أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المورد البشري ، الأجهزة التقنية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات... ) من شأنه أن يحقق العديد من المزايا للبنوك كتحفيض التكاليف، زيادة الأرباح، اختزال الوقت، تخفيض التكاليف و بالتالي تحقيق أداء جيد.
- يعتبر الأداء البنكي مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للبنوك في وقتنا الحالي، فهو مجموعة الأنشطة و الممارسات التي تقوم بها البنوك لتحقيق أهدافها.
- إن تحقيق البنك لأداء بنكي جيد من شأنه أن يحقق له أسمى أهدافه ألا وهو تحقيق رضا العملاء، وبالتالي البقاء و الاستمرار في السوق.
- تتسارع البنوك اليوم نحو الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لما لهذه الأخيرة من مزايا و فوائد تعود بالنفع على البنك و على المتعاملين معه مثل تقليل الجهد و التكلفة.

- هناك عوامل عديدة ومتعددة خارجية وداخلية تؤثر في أداء البنوك، إذ تعد تكنولوجيا المعلومات من بين أهم العوامل الداخلية التي تؤثر بدرجة كبيرة على كل من الأداء الوظيفي، الاستراتيجي، التجاري و كذا المالي للبنك.

- إن توافر تكنولوجيا المعلومات بالصورة المطلوبة لدى البنوك يجعلها أكثر فاعلية ودقة في إنجاز الأعمال، واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحقيق جودة المنتجات، من خلال خلق و تصميم منتجات جديدة تختلف عن سابقتها وطرحها في الأسواق، وهذا ما يخلق الشعور بالرضا والولاء لدى العميل ويجعله أكثر ارتباطا بالبنك.

#### • النتائج الميدانية :

توصلت الدراسة الميدانية إلى نتائج عديدة أهمها:

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء بينك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة393 - .

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الاستراتيجي بينك الفلاحة و التنمية الريفية .

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي بينك الفلاحة و التنمية الريفية .

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء التجاري بينك الفلاحة و التنمية الريفية .

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي بينك الفلاحة و التنمية الريفية.

#### ثانيا - التوصيات

وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للبحث وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات، تم الخروج بالاقترحات التالية:

- على البنك أن يستثمر جيدا في موارده البشرية. من خلال الاهتمام أكثر برأس المال الفكري و من خلال التركيز على جذب وتعيين ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية، والعمل على استمرار تطويرها للتماشى مع النمو الهائل الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات.

- على البنك أن يرفع من نسب الاستثمار في مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات. -

يجب على البنك أن يزيد استثماراته في دعم الخدمات والمنتجات الجديدة هذا من جهة، ومن جهة أخرى يجب عليه تكثيف جهوده لخلق خدمات ومنتجات متميزة تختلف عن تلك التي تقدم من قبل منافسيه. فالتميز في الأداء يتطلب الاستباق لخلق الجديد وليس مجارة وتقليد الجديد.

- يجب على البنك أن يشجع عماله على الإبداع والتطوير واتخاذ المبادرات بشكل فعال. من أجل تبادل الخبرات، وتقديم الحلول للمشكلات الحاصلة والمتوقعة وبالتالي زيادة الأداء الوظيفي .

- تطوير استخدامات تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير عملية تحقيق الكفاءة في أداء جل عمليات البنك.

### ثالثا: آفاق البحث.

في ضوء أهداف بحثنا الحالي والنتائج التي أسفر عنها واستكمالا لها، يمكن اقتراح البحوث المستقبلية التالية:

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي.
- دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الجزائرية.

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء البنكي ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة بسكرة 393 - ، و قد تحددت تكنولوجيا المعلومات في أبعادها الخمسة التي تمثلت في ( الأجهزة التقنية ، البرمجيات ، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري) كما تحدد الأداء البنكي بأربعة أبعاد ( البعد الاستراتيجي ، البعد الوظيفي، البعد التجاري، البعد المالي). و لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، و بلغ تعدادها 30 مفردة، حيث تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الاستبيان.

استخدم في التحليل الإحصائي عدة أساليب من بينها: معامل الثبات الفا كرونباخ: يستخدم لقياس قوة العلاقة بين الفقرات و اتساقها ، اختبار كلومنجروف سمرنوف: لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، معامل الارتباط سبيرمان: لتحديد علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها:

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء ببنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة 393 .

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الاستراتيجي ببنك الفلاحة و التنمية الريفية .

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي ببنك الفلاحة و التنمية الريفية .

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء التجاري ببنك الفلاحة و التنمية الريفية .

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي ببنك الفلاحة و التنمية الريفية.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الأداء البنكي، الأداء الاستراتيجي، الأداء الوظيفي، الأداء التجاري، الأداء المالي ، بن الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة بسكرة 393-.

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ح	نموذج الدراسة	01
06	خصائص تكنولوجيا المعلومات	01-01
08	مكونات تكنولوجيا المعلومات	02-01
13	دوافع اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك	03-01
20	أنواع البطاقات البنكية	04-01
21	استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك	05-01
36	الهيكل التنظيمي لوكالة BADR - بسكرة 393-	01-02
40	بطاقة CIB الكلاسيكية	02-02
42	بطاقة CIB الذهبية	03-02
43	البطاقة البنكية CBR	04-02
45	بطاقة BADR TAWFIR	05-02
57	المدرج التكراري لتوزيع بيانات الدراسة	06-02

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
10-9	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال ، الاقتصاد و التصنيع و الهدف منها	01-01
10	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم و التدريب و الهدف منها	02-01
41	جدول عرض للبطاقة CIB الكلاسيكية	01-02
43-42	جدول عرض للبطاقة CIB الذهبية	02-02
43-44	جدول عرض للبطاقة البنكي CBR	03-02
45-46	جدول عرض للبطاقة BADR TAWFIR	04-02
49-48	جدول معطيات الصراف الآلي	05-02
50-49	جدول عرض لجهاز الدفع الالكتروني	06-02
52	مقياس لبكرت الخماسي	07-02
52	اختبار معامل ثبات و صدق الاستبيان	08-02
53	توزيع أفراد العينة وفقا للجنس	09-02
54	توزيع أفراد العينة وفقا للفئة العمرية	10-02
54	توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي	11-02
55	توزيع أفراد العينة وفقا للخبرة المهنية	12-02
56	اختبار ( One Sample Kolmogrov- Smirnov test ) للمتغير المستقل	13-02
56	اختبار ( One Sample Kolmogrov- Smirnov test ) للمتغير التابع	14-02
58		15-02
60-59	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات تكنولوجيا المعلومات	16-02
64-62	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات	17-02

	أفراد عينة الدراسة عن عبارات الأداء البنكي	
66-57	مصفوفة سييرمان بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الأداء البنكي	18-02
71	تحليل نتائج الانحدار المتدرج للأداء الاستراتيجي	19-02
71	تحليل نتائج الانحدار المتدرج للأداء الوظيفي	20-02
72	تحليل نتائج الانحدار المتدرج للأداء التجاري	21-02
72	تحليل نتائج الانحدار المتدرج للأداء المالي	22-02
73	تحليل نتائج الانحدار المتدرج للأداء البنكي	23-02

الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
II	شكر و عرفان
III	ملخص الدراسة
VIII-VI	فهرس المحتويات
XI-X	فهرس الجداول
XII	فهرس الأشكال
XII	فهرس الملاحق
ب-ر	<b>المقدمة العامة</b>
ب	تمهيد
ب	إشكالية الدراسة
ت	فرضيات الدراسة
ت	أهمية الدراسة
ت	أهداف الدراسة
ت	دوافع اختيار الموضوع
ت	حدود الدراسة
ج	منهج الدراسة
ج	مجتمع و عينة الدراسة
ج	الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
ح	نموذج الدراسة
خ	الدراسات السابقة
ذ	التعليق على الدراسات السابقة
ر	هيكل الدراسة
29-01	<b>الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات في البنوك و الأداء البنكي</b>
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات

03	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
05	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات
07	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات
08	المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
11	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات البنكي.
11	المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي
13	المطلب الثاني: طبيعة تكنولوجيا المعلومات البنكية
15	المطلب الثالث: متطلبات و معيقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي
18	المطلب الرابع: استخدامات تكنولوجيا المعلومات البنكية
22	المبحث الثالث: الأسس النظرية للأداء البنكي
22	المطلب الأول: ماهية الأداء البنكي
24	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي
25	المطلب الثالث: اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية
26	المطلب الرابع: مداخل تحسين الأداء البنكي باستخدام تكنولوجيا المعلومات
29	خلاصة الفصل الأول
30	<b>الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة بسكرة 393-</b>
31	تمهيد
32	المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية
32	المطلب الأول: بطاقة فنية لبن الفلاحة و التنمية الريفية
34	المطلب الثاني: تكنولوجيات بنك بدر
36	المطلب الثالث: تقديم عام لوكالة بسكرة
38	المطلب الرابع: مهام و اهداف الوكالة
40	المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ب BADR وكالة بسكرة 393
40	المطلب الأول: البطاقات البنكية المتوفرة بالوكالة
46	المطلب الثاني: الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت
47	المطلب الثالث: المقاصة الالكترونية
48	المطلب الرابع: الصراف الآلي و جهاز الدفع الالكتروني TPE

51	المبحث الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة
51	المطلب الأول: متغيرات الدراسة
53	المطلب الثاني: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة و الإحصاءات الوصفية
56	المطلب الثالث:
58	المطلب الرابع: تحليل محاور استبانة الدراسة
66	المطلب الخامس: اختبار فرضيات الدراسة
74	خلاصة الفصل الثاني
	الخاتمة العامة
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
90-85	الاستبيان	01

الفهارس

أولاً- المراجع باللغة العربية:

1-1- الكتب:

1. أبو العز علي محمد، التجارة الالكترونية و أحكامها في الفقه الإسلامي ، دار النفائس للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
2. احمد محمود احمد، تسويق الخدمات المصرفية ، دار البركة للنشر و التوزيع، الأردن ، 2001 .
3. بوراس احمد، بريكة سعيد، أعمال الصيرفة الالكترونية ( الأدوات و المخاطر ) ، دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع، 2014 .
4. البرزنجي حيدر شاكر نوري، جمعة محمود حسن، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2013 .
5. حافظ علك عبد الناصر، حسين وليد حسين ،نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة ، دار غيداء للنشر و التوزيع ، الأردن، 2014 .
6. الربيعي حاكم محسن ، راضي حمد عبد الحسين ، حوكمة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطرة ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن ، 2011 .
7. شكر احمد ليلي حسام الدين، اثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية و الكمية للموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2011 .
8. الشوابكة عدنان محمد ، دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2011 .
9. الصيرفي محمد ،إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، مصر، 2009 .
10. الطائي سلطان، جحيم يوسف ، دباس العداوي هشام، التسويق الالكتروني ، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن، 2009 .
11. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام برنامج (SPSS)، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، 2008 .

12. غالب سعد ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج ، الأردن ، 2006 .
13. الكردي محمد منال ، العبد جلال إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2003 .
14. اللامي غسان قاسم داوود، العبدلات عبد الفتاح زهير ، الصيرفة الالكترونية ( الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع )، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن ، 2008 .
15. المحاسنة إبراهيم محمد، إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق، دار جرير للنشر ، الأردن 2013.
16. مندور عصام عمر احمد ، البنوك الوضعية و الشرعية ، دار التعليم الجامعي للنشر و التوزيع، مصر ، 2013.
17. المهيرات محمود بسام ، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات ، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2012 .
18. محمد عبد المحسن توفيق ،تقييم الأداء ، دار النهضة العربية ، مصر، 1998 .

## 1-2- الرسائل و الأطروحات:

1. بربوة الهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص :محاسبة جامعة بسكرة، 2015/2014.
2. بعلي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل المتغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، تخصص : إدارة مالية ، جامعة قسنطينة ، 2012/2011 .
3. دغنوش العطرة ، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها على الأداء البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص : نقود و مالية ، جامعة بسكرة ، 2017/2016 .

4. رجال عادل ، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد المعرفة، جامعة باتنة، 2014/2013 .
5. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك (دراسة مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص: بنوك و مالية ، جامعة تلمسان، 2016/2015 .
6. عاصي أمارة محمد يحيى ، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، الأردن ، 2017 .
7. علوطي لمين، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير ، تخص ادارة اعمال ، جامعة الجزائر ، 2007 .
8. فرحات خولة، اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية -دراسة حالة البنك الالكتروني-، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة باتنة ، 2008/2007 .
9. كردودي سهام، دور المراجعة التحليلية في تحسين أداء عملية التدقيق في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ، تخصص : تسيير المؤسسة الصغيرة و المتوسطة وفق تكنولوجيا الإعلام الآلي و الاتصال، جامعة بسكرة ، 2015/2014.
10. مهوب سماح، اثر تكنولوجيا المعلومان و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية ، جامعة قسنطينة 02 ، 2014/2013 .
11. معطي سيد احمد، واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأفراد و حوكمة الشركات، تخصص: حوكمة الشركات ، جامعة تلمسان، 2012/2011 .
12. نور حسين محمد عبير ، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المصارف التجارية، بحث تكميلي مقدم لعمادة الدراسات العليا و البحث العلمي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة البحر الأحمر ، السودان 2016 .

13. نور الدين إيمان، تطوير الخدمات في القطاع المصرفي في ظل اقتصاد المعرفة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي وتسيير المنظمات، تخصص : اقتصاد و إدارة المعرفة و المعارف، جامعة بسكرة ، 2012/2011.

14. ياسع يسمينة ، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص : تسيير المنظمات ، جامعة بومرداس ، 2011/2010 .

### 1-3- المقالات و الأبحاث:

1. بوراس احمد، العمليات المصرفية الالكترونية ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة ، الجزائر، العدد الحادي عشر ، 2007 .

2. باتورة نواف عبد الله ، أنواع البطاقات البنكية الائتمانية و أشهر مصدريها ، مجلة الدراسات المالية و المصرفية ، الأكاديمية العربية للمعلومات المالية و المصرفية ، المجلد السادس، العدد الرابع، ديسمبر، 1998.

3. حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من اجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية ، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ، العدد السادس عشر ، 2016 .

4. عقلة نواش محمد أرشيد، اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية ، المجلة العربية للإدارة ، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية ، 2017.

5. الياسري أكرم محسن، الموسوي إيناس، اثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية و حوكمة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية ، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة و الاقتصاد، العراق، المجلد الخامس، العدد التاسع، 2012 .

### 1-4- المداخلات و الأيام الدراسية:

1. لحمر عباس، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تسهيل عمل الأفراد و تطوير أداء المنظمات المعاصرة (ورقة بحثية)، الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية و في الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، الجزائر ، يومي 13-14 ديسمبر 2011 .

2. فشييت حميد، بناولة حكيم ، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في الجزائر و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة ، عين الدفلى ، الجزائر، يومي: 26-27 ابريل 2011 .

**ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:**

1. Jean louis Viargues, Le guide du managerd'équipe, Edition 'organisation Paris, 2001.
2. Tinku Acharya, Ajoy Kumar Ray, Informatio technology –principoles aplications, Pretice Hall of india Private limited, New delhi, 2004.
3. Prasad harkar, Examining the contriibution of towords productivity and profitability in U.S.A Reteil banking , the wharton school , University of pennsylvania, 1997.

المراجع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية

قسم العلوم الإقتصادية

تخصص: إقتصاد و تسيير مؤسسات

السنة الثانية ماستر

إستبيان موجه لموظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR-وكالة بسكرة393-.

## دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبة:

نوي فطيمة الزهرة

خديجة فضيل

تحية طيبة.....

في إطار التحضير للمذكرة المكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص إقتصاد و تسيير مؤسسات، أتقدم إلى سيادتكم بطلي المتمثل في الإجابة عن الأسئلة المطروحة في هذا الإستبيان بشكل جاد بهدف التوصل إلى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء في بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR -وكالة بسكرة 393- ، علما أن المعلومات والإجابات المقدمة ستعامل بسرية تامة وفي إطار إنجاز البحث العلمي فقط، وحرصكم على تقديم معلومات كافية وصادقة سيؤدي بلا شك إلى إتمام البحث بنجاح.

ضع علامة (X) في خانة الإجابة الصحيحة

المحور الأول: البيانات الأساسية

1-الجنس:

ذكر  أنثى

2-الفئة العمرية:

أقل 31 سنة  من 31 إلى 40 سنة  
 من 41 إلى 50 سنة  أكثر من 50 سنة

3-المستوى التعليمي:

ثانوي وأقل  جامعي  تكوين متخصص

4-الخبرة المهنية:

أقل 05 سنوات  من 05 سنوات إلى 10 سنوات  
 من 10 سنوات إلى 15  أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات.

مكونات تكنولوجيا المعلومات				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>1-الأجهزة التقنية: الحاسوب و ملحقاته</b>				
				1-يوفر البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب اللازمة للقيام بالعمل
				2-يوفر البنك العدد الكافي من ملحقات الحاسوب (الطابعات ، الماسح الضوئي...)
				3-يتم تحديث أجهزة الحاسوب في البنك بشكل دوري
				4-يتم تحديث ملحقات الحاسوب في البنك بشكل دوري
<b>2-البرمجيات</b>				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				5-يوفر البنك برمجيات متطورة خاصة بالتسيير ( المحاسبة ، المالية...)
				6-تناسب البرامج المستخدمة في البنك طبيعة العمل المطلوب
				7-يتم تحديث دائم للبرامج القديمة و مواكبة البرامج الجديدة
				8-يحرص البنك على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناته المختلفة
<b>3- قواعد البيانات</b>				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				9-يملك البنك قاعدة بيانات كافية لإنجاز أعماله
				10-يملك البنك قاعدة بيانات توفر معلومات مهمة
				11-يملك البنك قاعدة بيانات توفر معلومات حديثة
				12-يتم تحديث تعديل قاعدة بيانات البنك من قبل المختصين
<b>4- شبكات الإتصال</b>				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

					13- يوفر البنك الربط بشبكة الإنترنت
					14- يوجد تواصل بين العاملين في البنك من خلال الشبكة الداخلية Intranet
					15- يوجد بالبنك شبكات إتصال خارجية Extranet للتواصل مع البنوك الأخرى
					16- تتميز الشبكات بالسرعة ، الشفافية و المرونة
					17- يمتلك البنك موقع على الإنترنت للتواصل مع الزبائن
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	5- المورد البشري
					18- يقدم البنك للكوادر البشرية دورات تدريبية في مجال الإعلام الآلي
					19- تتوفر لدى البنك كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب
					20- لدى البنك مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة في البنك بكل سهولة
					21- تتوفر البنك على كوادر بشرية قادرة على تسيير موقعه على الإنترنت

### الجزء الثالث: الأداء البنكي.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	أبعاد الأداء البنكي
					1- الاداء الإستراتيجي
					22- تحقق آليات تكنولوجيا المعلومات الحديثة في العمل البنكي أداءً أفضلًا من الآليات البنكية التقليدية.
					23- في وقتنا الحاضر تتم اغلب المعاملات البنكية من خلال آليات تكنولوجيا المعلومات .
					24- يعتبر عامل البنية التحتية التقنية العامل الأساسي في تسارع تكنولوجيا المعلومات البنكية.
					25- تبني تكنولوجيا المعلومات أدى إلى طرح منتجات بنكية جديدة.
					26- يقوم البنك بدراسات و بحوث من أجل تطوير آلياته المستخدمة في تقديم خدماته البنكية.

2-الاداء الوظيفي				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				27-يؤثر مستوى تأهيل و تدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك.
				28-سهلت تكنولوجيا المعلومات أداء العمل بكل كفاءة و فعالية
				29-يقلل استخدام تكنولوجيا المعلومات الأخطاء أثناء العمل
				30-تقوم تكنولوجيا المعلومات بالارتقاء بالعنصر البشري مما يحقق رضا عملاء و موظفي البنك.
				31-ينجز العمال أعمالهم في وقتها دون تأخير.
3-الاداء التجاري				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				32- لم يعد الموقع الجغرافي للبنك أهمية كبيرة في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات
				33-تحتاج المعاملات عبر منافذ الصيرفة الحديثة التي وفرها استخدام تكنولوجيا المعلومات لحماية المتعاملين مع البنك.
				34- استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن توفر و تلي كل احتياجات العميل.
				35-يتميز البنك بعدة منافذ لتوزيع الخدمات البنكية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات.
				36- تتميز آليات تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي باستعاب أكبر عدد ممكن من العملاء.
4-الاداء المالي				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				37-تتميز آليات تكنولوجيا المعلومات بالتكلفة العالية للاقتناء
				38-يقدم البنك خدمات بنكية بأقل جهد و تكلفة.
				39-ارتفاع تكلفة تدريب عمال البنك على استخدام آليات تكنولوجيا المعلومات
				40-تزداد إيرادات البنك من خلال تقديمه لخدمات الكترونية متطورة.
				41- لا يوجد حالات اختراق لحسابات العملات و سرقة الأموال

الملاحق