



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم اقتصادية
التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تعزيز الأداء المالي للبنوك
—دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة—

إعداد الطلبة	الأستاذ المشرف
1 إسحاق العلمي	جعفر سعدي
2 يحي بن بغيلة	

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ(ة)	الصفة
حمزة الوافي	رئيسا
جعفر سعدي	مشرفا ومقررا
زيد جابر	ممتحنا

السنة الجامعية 2024/2023



ملخص

تهدف الدراسة إلى تحديد دور رقمنة الخدمات المصرفية في تعزيز الأداء المالي للبنوك من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميله، حيث تم التركيز على خدمات مصرفية محددة تمثلت في الحسابات الجارية الإلكترونية، تحويل الأموال إلكترونياً ودفع الفواتير إلكترونياً، وفي الأداء المالي تم اعتماد مؤشري الربحية والاستقرار المالي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم التعرف على الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميله والتي شهدت تحولاً رقمياً يواكب توجه الجزائر نحو رقمنة القطاع المصرفي، ومن أجل البحث في دور هذه الخدمات في تعزيز الأداء المالي من خلال الأبعاد المعتمدة تم إعداد استبيان وتوزيعه على عينة من موظفي البنك، وتوصلت الدراسة إلى أن رقمنة الخدمات المصرفية كان له علاقة مباشرة في تعزيز ربحية البنك وتحقيق الاستقرار المالي وذلك في مختلف الخدمات التي تم دراستها، وهو ما من شأنه التركيز أكثر على الرقمنة في مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لما لها من تأثير إيجابي على الأداء المالي.

الكلمات المفتاحية : رقمنة الخدمات المصرفية، أداء مالي، بنوك، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميله.

Abstract

This study aims to determine the role of digital banking services in enhancing the financial performance of banks, focusing on a case study of Banque de l'Agriculture et du Développement Rural de Mila. The specific banking services examined include electronic current accounts, electronic money transfers, and electronic bill payments. Financial performance was assessed using profitability and financial stability indicators. To achieve the study's objectives, the researchers identified the digital banking services at Banque de l'Agriculture et du Développement Rural de Mila, which have undergone digital transformation in alignment with Algeria's shift towards digitizing the banking sector. To investigate the role of these services in enhancing financial performance across the defined dimensions, a questionnaire was prepared and distributed to a sample of bank employees. The study concluded that digital banking services have a direct impact on enhancing the bank's profitability and achieving financial stability across the various services studied. This underscores the importance of prioritizing digitization in the bank's diverse service offerings due to its positive influence on financial performance.

Keywords: digital banking services, financial performance, banks, Banque de l'Agriculture et du Développement Rural de Mila.



شكر وعرفان

نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذ " **سعدي جعفر** " الذي تكرم بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

كذلك نتقدم بخالص الشكر إلى كل من درسنا من أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وإلى كل الموظفين بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف وجزاهم الله كل خير.

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم.





إهداء

" الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات "

الحمد لله ماتم جمد ولا ختم سعي إلا بفضلله وتوفيقه لإتمام مسيرتي الجامعية

أهدي هذا العمل

إلى حكمتي وعلمي إلى من أحمل إسمه بكل فخر واعتزاز

أبي العزيز (تغمده الله روحه برحمة وغفران وأنزله أعلى مراتب الجنة)

إلى أعظم ما في الوجود بعد الله ،إلى من وضع الله الجنة تحت أقدامها،إلى من منحني الحب والحنان،إلى من وثقت دائماً بنجاحي ،إلى من التي أعتر بها ،إلى من تعلمت منها روح المسؤولية ،إلى التي هي نور دربي وسندي وأمل في الحياة والاستمرارية

أمي الغالية "حفظها الله وأطال عمرها "

إلى من قاسموني ما في الحياة ،إلى من كانوا عنوانا للحب.....أخوتي ، وصية أبي وابنتي وفلذة كبدي،إلى من تراني

آمانها وحارسها "أختي العزيزة أسعدك الله في حياتك

إلى من هو سندي ورفيق دربي وتوأمي وصية أبيمن يفرح بنجاحي

أخي الغاليوفقك الله لتكون في أعلى المراتب

إلى من لم مدت أياديهم في أوقات ضعفيإلى من كانوا مرهما لي في صعابيإلى من كانوا رفقاء دربي

....من كانوا ملاذي وملجئيإلى من علموني معنى الصداقة والوفاء

أصدقائي).....

إلى كل من ساندني وساعدني ووقف بجاني لإتمام هذا العمل



بن بغيلة يحيى



إهداء

بسم الله بدأت، وبالعقل فكرت، وبالقلم خطت ...
إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا
تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الآخرة إلا برؤيتك جل جلالك
أهدي ثمرة جهدي إلى :

منبع الحنان ورمز الشهامة والعطاء إلى أمي الغالية
إلى من هو بمثابة الروح للجسد والنور للعينين أبي العزيز
إلى زوجتي الكريمة وفلذة كبدي إبنتي *إلين* وأختي الغالية وأخوأي العزيزان وإلى كل العائلة كبيرا وصغيرا
إلى أعز الأصدقاء والأحباب ورفقاء الدرب في السراء والضراء
إلى زميلي وصديقي الذي شاركني في إنجاز هذه الدراسة *يحيى*
إلى كل من ساعدني في إتمام هذه المذكرة من قريب أو بعيد



العلمي إسحاق

الفهرس العام

المحتوى	الصفحة
بسملة	-
ملخص	-
شكر و عرفان	-
إهداء	-
الفهرس العام	I-II
المقدمة	أ-ح
الفصل الأول: رقمنة الخدمات المصرفية والأداء المالي	
تمهيد	2
المبحث الأول : ماهية الخدمات المصرفية	3
المطلب الأول : مفهوم رقمنة الخدمات المصرفية	3
المطلب الثاني : متطلبات رقمنة الخدمات المصرفية	7
المطلب الثالث : أنواع الخدمات المصرفية الرقمية	9
المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول الأداء المالي	11
المطلب الأول : مفهوم الأداء المالي	11
المطلب الثاني : مؤشرات الأداء المالي	15
المطلب الثالث : تقييم الأداء المالي	20
المبحث الثالث : رقمنة الخدمات المصرفية وتعزيز الأداء المالي	22
المطلب الأول : دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين مؤشرات الأداء المالي	22
المطلب الثاني : رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تحسين المعلومات المالية	24
المطلب الثالث : رقمنة الخدمات المصرفية وتحقيق الاستقرار المالي	26
خلاصة الفصل	26
الفصل الثاني : دراسة ميدانية حول رقمنة الخدمات المصرفية وتعزيز الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة	
تمهيد	28
المبحث الأول : تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة	29
المطلب الأول : التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة	29
المطلب الثاني : أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة	32
المطلب الثالث : لمحة عن وكالة ميلة	33

35	المبحث الثاني : الخدمات الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة
36	المطلب الأول : الخدمات التقليدية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة
40	المطلب الثاني : الخدمات الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة
46	المطلب الثالث : أساليب تطوير الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة
46	المبحث الثالث : دراسة ومناقشة النتائج
46	المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية
50	المطلب الثاني : عرض وتحليل البيانات الخاصة بالدراسة التطبيقية
64	المطلب الثالث : اختبار الفرضيات
69	خلاصة الفصل
71	الخاتمة
75	قائمة المراجع
79	الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول رقم (1-1): مؤشرات قياس المخاطر	20
02	الجدول رقم (1-2): وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ولاية ميله	34
03	الجدول (2-2): تطور عدد المنخرطين خلال سنة 2014/2013	46
04	جدول رقم (2-4): معاملات الثبات (حسب ألفا كرونباخ)	47
05	جدول رقم (2-5): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس	49
06	الجدول رقم (2-6): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير العمر	50
07	الجدول رقم (2-7): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	51
08	الجدول رقم (2-8): توزيع مفردات العينة حسب متغير الخبرة	52
09	الجدول رقم (2-9): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير العمر	53
10	الجدول رقم (2-10): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الحسابات الجارية الإلكترونية	55
11	الجدول رقم (2-11): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد تحويل الأموال إلكترونيا	57
12	الجدول رقم (2-12): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد دفع الفواتير إلكترونيا	59
13	الجدول رقم (2-13): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الربحية	61
14	الجدول رقم (2-14): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستقرار المالي	63
15	الجدول رقم (2-15): عرض معاملات الارتباط (حسب بيرسون)	65

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة	35
02	الشكل رقم (2-2): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس	50
03	الشكل رقم (2-3): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	51
04	الشكل رقم (2-4): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	52
05	الشكل رقم (2-5): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	53
06	الشكل رقم (2-6): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	54

المقدمة

تمهيد

في العقد الأخير، شهد القطاع المصرفي تحولاً كبيراً نحو التكنولوجيا والابتكار، حيث أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية جزءاً أساسياً من البنية التحتية المالية العالمية. يُعد هذا التحول إلى الرقمنة من أبرز الظواهر التي شهدتها القطاع المالي، والتي أدت إلى تحسين كفاءة الخدمات المصرفية وتعزيز تجربة العملاء بشكل كبير.

تتمثل أهمية الرقمنة في الخدمات المصرفية في قدرتها على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وتقديمها بشكل أكثر سرعة ودقة. يتيح الإنترنت والهواتف الذكية للمستخدمين إمكانية الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، مما يزيد من راحة العملاء ويعزز التفاعل مع الخدمات المصرفية.

من جانبها، تؤثر الرقمنة بشكل كبير على أداء المؤسسات المالية. فإدخال التكنولوجيا في عمليات البنوك يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين إدارة المخاطر، وتعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات الاقتصادية والتنظيمية. بالإضافة إلى ذلك، توفر البيانات الرقمية الكثير من المعلومات التحليلية التي يمكن استخدامها لاتخاذ قرارات مالية أكثر دقة وفعالية.

تتسم التحديات المترتبة على الرقمنة بالحاجة إلى ضمان أمان البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية، بالإضافة إلى التحديات الخاصة بالتكيف الثقافي والاجتماعي للمستخدمين مع هذه التقنيات الجديدة.

أولاً : طرح الإشكالية

شهد قطاع الخدمات المصرفية تحولاً كبيراً نحو الرقمنة، حيث أدخلت التكنولوجيا الرقمية تغييرات جذرية في كيفية تقديم الخدمات المالية وإدارة العمليات البنكية. يُعد هذا التحول من أهم التطورات التي شهدتها القطاع المالي، حيث لعبت الخدمات المصرفية الرقمية دوراً بارزاً في تحسين أداء البنوك وتعزيز كفاءتها وقدرتها على المنافسة في سوق عالمي متغير.

يستلزم التحول نحو الرقمنة في مجال الخدمات المصرفية استخدام التكنولوجيا المعاصرة لتعزيز العمليات المصرفية وتبسيط تفاعل العملاء وتقديم خدمات شاملة يمكن الوصول إليها من خلال الأجهزة الذكية وشبكة الويب العالمية، يعمل هذا النهج الرقمي على زيادة القدرة على تصميم الخدمات وتعزيز رضا العملاء، وبالتالي الاستفادة من أداء البنوك من خلال مستويات الرضا المرتفعة وزيادة الولاء وتحقيق نمو مستدام في الإيرادات.

وبالتالي، تبرز أهمية الرقمنة في زيادة الأداء المالي للبنوك كمكون حاسم للتقدم الاقتصادي من خلال تعزيز الكفاءة والابتكار وهذا يؤدي أيضاً إلى التقدم في الإدارة الاستراتيجية والتشغيلية، وبالتالي دعم نمو الأرباح وتحقيق ميزة تنافسية هائلة في قطاع الخدمات المالية، ومن خلال هذه الدراسة سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية :

ماهو دور رقمنة الخدمات المصرفية في تعزيز الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة ؟

ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي للدراسة نصوغ التساؤلات الفرعية التالية :

- 1- ماهو دور الحسابات الجارية الإلكترونية على الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة ؟
- 2- ماهو دور تحويل الأموال إلكترونيا على الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة ؟
- 3- ماهو دور دفع الفواتير إلكترونيا على الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة

للإجابة على هذه التساؤلات نقترح الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لرقمنة الخدمات المصرفية مع الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة

الفرضيات الفرعية

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الحسابات الجارية الإلكترونية مع بعد ربحية بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد تحويل الأموال إلكترونيا مع بعد ربحية بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد دفع الفواتير إلكترونيا مع بعد ربحية بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الحسابات الجارية الإلكترونية مع بعد الاستقرار المالي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد تحويل الأموال إلكترونيا مع بعد الاستقرار المالي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لدفع الفواتير إلكترونيا مع الاستقرار المالي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة

ثالثا : أسباب اختيار الموضوع

يمكن تقسيم أسباب إختيار الموضوع لـ :

أسباب ذاتية

- الرغبة الذاتية في دراسة المواضيع المتعلقة بتطبيق الرقمنة في المؤسسات الاقتصادية والمالية.

- من خلال التجارب الشخصية مع البنوك ورؤية إيجابيات الرقمنة بالنسبة لنا كعملاء ما أثار توجعنا نحو دراسة الموضوع.

أسباب موضوعية

- ملائمة الموضوع للتخصص المدروس.
- تزايد الأهتمام باستخدامات التكنولوجيا الحديثة في مختلف المؤسسات.
- التعرف على دور رقمنة الخدمات المصرفية في تعزيز أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.

رابعاً: أهداف الدراسة

يمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية :

- إبراز أهمية تطبيق الرقمنة الخدمات المصرفية في المؤسسات الاقتصادية والمؤسسات البنكية بصفة خاصة.
- دراسة تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين كفاءة العمليات اليومية للبنوك، مثل معالجة المعاملات، وإدارة الحسابات، والتسويات المالية.
- تسليط الضوء على واقع تبني رقمنة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة ودورها في تعزيز الأداء المالي للبنك.
- دراسة العلاقة بين الرقمنة و الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة و كيفية تأثير عليه من خلال العمليات المصرفية.

خامساً: أهمية الدراسة

تهتم الدراسة بموضوع مهم في القطاع المالي بصفة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة والذي يؤثر على القطاع الاقتصادي وتوجهات الدولة نحو التنمية، حيث أن موضوع رقمنة الخدمات المصرفية أخذ بعداً مهماً في نشاط البنوك وتحديد في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة الذي يشمل دراستنا من أجل تقديم قيمة علمية تضاف للدراسات التي تناولت دور رقمنة الخدمات المصرفية في تعزيز الأداء المالي للبنوك.

سادساً : حدود الدراسة

يمكن عرض حدود موضوع الدراسة كالتالي :

الإطار الموضوعي : دراسة المتغير المستقل رقمنة الخدمات المصرفية من خلال الأبعاد : الحسابات الجارية الالكترونية، تحويل الأموال إلكترونياً و دفع الفواتير إلكترونياً والمتغير التابع الأداء المالي من خلال الأبعاد : الربحية والإستقرار المالي في لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.

الإطار المكاني : يتمثل الإطار المكاني للدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

الإطار الزمني: يتمثل الإطار الزمني للدراسة في الثلاثي الأول من سنة 2024.

سابعاً : منهج الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي باعتباره الأكثر ملائمة لمثل هذه الدراسات، يقوم المنهج الوصفي بجمع و تلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظروف، وتم الاعتماد عليه في الفصل النظري، كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي بالاعتماد على الاستبيان الموزع على موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية ميلة للوصول لتحقيق الأهداف المحددة.

ثامناً : تقسيم الدراسة

من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي وتحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين :

الفصل الأول بعنوان الإطار النظري حول رقمنة الخدمات المصرفية و الأداء المالي من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول يتضمن ماهية رقمنة الخدمات المصرفية والهدف والأهمية والمفهوم، أما المبحث الثاني يتناول مفاهيم أساسية حول الأداء المالي ومفهوم الأداء، مفهوم تقييم الأداء المالي والأهمية ومؤشرات تقييم الأداء المالي.

أما في يخص الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية والمعنون بـ دراسة ميدانية حول رقمنة الخدمات المصرفية و تعزيز الأداء المالي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة حيث تضمن المبحث الأول تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة شملت النشأة، أهداف البنك ومهامه والهيكل التنظيمي، أما المبحث الثاني الخدمات الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تطرقنا فيه إلى الخدمات التقليدية والخدمات الحديثة وكذلك أساليب تطوير الخدمات المصرفية من قبل البنك، أما المبحث الثالث تضمن الإطار المنهجي للدراسة الميدانية حيث شمل المنهج، المجتمع، العينة، وأدوات جمع البيانات ثم تضمن عرض و تحليل نتائج المستجوبين واختيار الفرضيات.

تاسعاً : أدوات الدراسة

لإنجاز الجانب التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على الأدوات التالية :

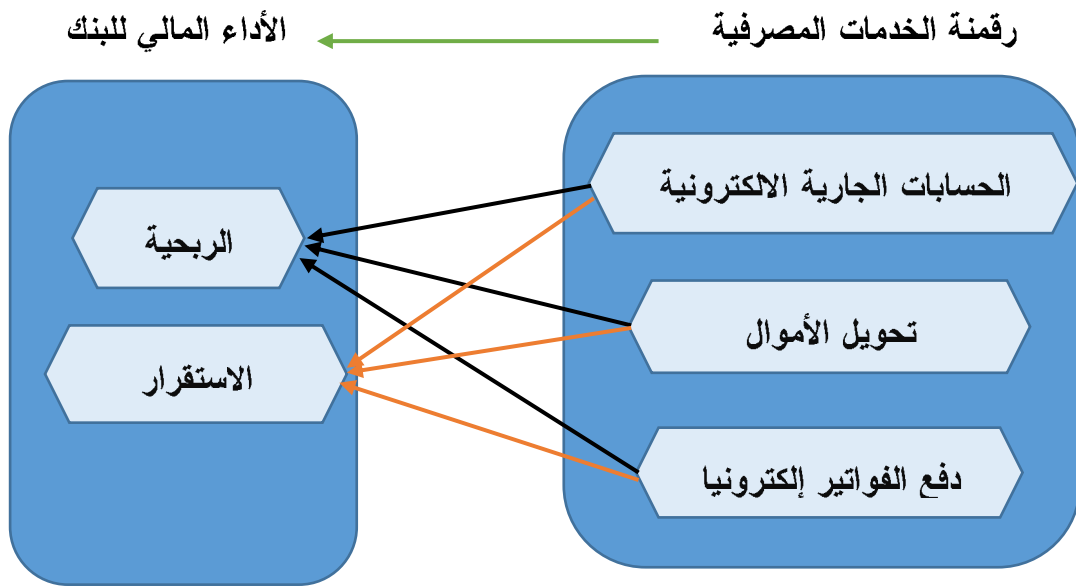
الاستبيان

سيتم استخدام استمارة الاستبيان وتوزيعها على الموظفين في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة .

البرنامج المستخدم في الجانب الإحصائي للدراسة

سيتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) .

عاشرا : نموذج الدراسة



حادي عشر : الدراسات السابقة

1- دراسة: إيناس عروال، سلمى رحيل حلوي، تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على الاداء المالي للبنوك التجارية-دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة قالمة 2017-2021، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2023.

هدفت الدراسة إلى البحث في أثر كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

طريقة وأدوات الدراسة : تم التطرق إلى درجة مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في رفع الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر AGB وكالة قالمة من خلال تحديد مستوى اهتمام البنك بالخدمات المصرفية الالكترونية ومدى التوسع في تحديثها ومواكبة التطور، قياس مؤشرات الأداء المالي وتقييمه وأهم المفاهيم المتعلقة به.

النتائج : توصلت الدراسة أنه يوجد اهتمام بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية من طرف بنك الخليج الجزائر وأنها ذات كفاءة حيث ساهمت في زيادة مردودات البنك منذ بداية العمل بها.

2- دراسة: خولة مرسى، هاجرموساوي، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك- دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات-، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، 2023.

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مفهوم التحول الرقمي وإبراز دوره وأهميته كآلية لخلق القيمة وتحسين أداء البنوك.

طريقة وأدوات الدراسة : تم خلال هذه الدراسة تحليل ثلاثة عوامل وهي حجم العملاء والايرادات المحققة من تعاملاتهم الرقمية، تكلفة العمليات والربحية.

النتائج : توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي ينطوي على مجموعة من التغييرات التي تؤدي إلى إصلاح كل من هيكل البنك والعملاء وتحقيق الربح، إضافة إلى إعطاء صورة تصورية عن البنوك الرقمية الافتراضية في المستقبل.

3- دراسة: بلمهبول داود، مقران المهدي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتحسين الأداء المالي في البنوك-دراسة حالة القطاع المصرفي الجزائري 2016-2020، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2021.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في العمليات المصرفية وتأثيره على أداء القطاع البنكي في الجزائر.

طريقة وأدوات الدراسة : تم عرض واقع بعض مؤشرات الصيرفة الالكترونية في الجزائر على غرار نصيب الفرد من الصرافات الآلية وتطور عدد البطاقات البنكية، بالإضافة إلى تحليل تطور مؤشر العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية للقطاع المصرفي الجزائري وهذا خلال الفترة 2011-2019 ومن ثم الربط بينهما عن طريق معدل الانحدار المتعدد البسيط وهذا باستخدام برنامج SPSS النتائج: توصلت الدراسة إلى أن البطاقات البنكية لها تأثير على الأداء المالي للقطاع المصرفي الجزائري، في حين لا يوجد تأثير للصرافات الآلية على العائد على حقوق الملكية وتأثيرها ضعيف جدا على العائد على الأصول.

4- دراسة: وفاء حمدوش، لمياء عماني، سمية بن علي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري الدوافع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4، 2021.

تهدف الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، من خلال تحديد دوافع وتحديات تبني التقنيات المالية الرقمية في هذا القطاع.

طريقة وأدوات الدراسة : تم تحديد دوافع وتحديات تبني التقنيات المالية الرقمية في القطاع المصرفي الجزائري.

النتائج : توصلت الدراسة إلى ضعف مستوى أداء القطاع المصرفي من منظور توسيع الشمول المالي في الجزائر، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية، لكن ذلك متوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق.

5- دراسة: شروق هادي عبد علي، أرادن حاتم خضير، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجا، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 126، 2020.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة التحول الرقمي للعمليات المصرفية وتحليل مؤشرات الأداء المالي الاستراتيجي، واختبار تأثير التحول الرقمي للعمليات المصرفية على الأداء المالي الاستراتيجي.

طريقة وأدوات الدراسة: تم وضع مخططا فرضيا يحدد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة، من خلال تحليل علاقة الارتباط والانحدار عبر استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية،

بالاعتماد على البيانات المالية المبيّنة في دليل الشركات العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية وقسم المدفوعات الالكترونية في البنك المركزي.

النتائج: توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي الاستراتيجي.

الفصل الأول: الإطار النظري

حول رقمنة الخدمات

المصرفية والأداء المالي

تمهيد

إكتسب التحول الرقمي أهمية في السنوات الأخيرة، تتبع أهمية التحولات الرقمية في جميع أنحاء العالم من التغييرات العميقة التي لوحظت في مختلف القطاعات الاقتصادية، وخاصة الصناعة المصرفية، وقد أدى هذا التطور إلى إعادة تشكيل القطاع المصرفي بشكل ملحوظ، حيث شهدت البنوك التجارية تقدما في الخدمات المصرفية المالية الرقمية مدفوعة بالعديد من العوامل المؤثرة.

في هذا الفصل سيتم التطرق إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول : ماهية رقمنة الخدمات المصرفية.

المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول الأداء المالي.

المبحث الثالث : رقمنة الخدمات المصرفية وتعزيز الأداء المالي.

المبحث الأول: ماهية رقمنة الخدمات المصرفية

فتحت التقنيات الرقمية المجال أمام العولمة الحقيقية مما أتاح عمليات الإتصال الفورية بين أنظمة الإتصال وبين الأنظمة المصرفية، وعزز من تنفيذ المعاملات عبر مجموعة كبيرة من الأجهزة الإلكترونية، ودائماً ما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تغيير علاقات البنوك مع العملاء وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.

المطلب الأول : مفهوم رقمنة الخدمات المصرفية

يتطرق هذا المطلب لمفهوم رقمنة الخدمات المصرفية من خلال استعراض مجموعة من التعاريف المتعلقة بها وأهم خصائصها، على النحو التالي:

أولاً : تعريف الخدمات المصرفية

يمكن تعريف الخدمات المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة والتي تدرك من قبل الأشخاص أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية والمستقبلية وتكون في نفس الوقت مصدراً لربحية البنك وذلك من خلال علاقة تبادلية بين البنك والعميل مادي يعرفها تتسم بأكمل على أنها: مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تبرز فيها جانبها الغير ملموس والتي يتولد عليها مجموعة من المنافع ولا ينتج عنها أي ملكية وقد يكون نهجها مرتبط بمنتج مادي¹. يعرفها تيسير العجامة على أنها: عبارة عن مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة والمقدمة من طرف البنك والتي يذكرها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعة والتي تشكل مصدر الإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية أو في الوقت ذاته تشكل مصدر الأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين².

ثانياً. خصائص الخدمات المصرفية

إن الخدمات المصرفية تندرج في النهاية تحت الخدمات عموماً والتي تتميز بمجموعة من الخصائص التي تجعلها تختلف عن السلع، ويمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المصرفية على النحو التالي:

1- الخدمة المصرفية غير الملموسة

هذا يعني بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود مادي يستطيع أن يقارن بين سلعتين من حيث الكمية، الحجم، المذاق، الملمس وغيرها بينما لا يستطيع أن يفاضل بين خدمتين مصرفيتين من هذه النواحي لأنه

¹تيسير بوكجل، "تطوير الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبون في ظل اقتصاد المعرفة"، أطروحة دكتوراه طور الثالث، تخصص علوم إقتصادية، كلية علوم إقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2018، ص 72.

²تيسير العجامة، "التسويق المصرفي"، الطبعة الأولى، دار الحامد لنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 27.

ليس لها وجود مادي، وهذا الأمر يجعل عملية تسويق الخدمات عموماً والخدمات المصرفية على وجه الخصوص أصعب وأكثر تعقيداً.

2- عدم قابلية فصل الخدمة المصرفية عن شخص مقدمها

ترتبط الخدمة المصرفية بشكل كبير بشخص بائعها حيث أن رضا العميل عن الخدمة المقدمة يرتبط بدرجة رضاه عن البائع (موظف البنك) وهذا يتطلب أن يكون لدى البنك نوعية متميزة من الموظفين الذين يتميزون باللباقة في التعامل والقدرة على التواصل مع العملاء والتمتع بمهارات الاتصال إضافة للسرعة والدقة والكفاءة.

3- الخدمة المصرفية تقدم في وقتها

يتم تقديم الخدمة المصرفية في وقت طلبها من قبل العميل وهي قابلة للتخزين أو النقل، على العكس من السلع التي يمكن أن يتم تخزينها ونقلها وهذه الخاصية تشكل تحدياً كبيراً للبنوك لأنها لا تستطيع أن تقوم بإنتاج الخدمات المصرفية وتخزينها لمواجهة أي ارتفاع في الطلب.

4- تباين الخدمة المصرفية

على العكس من السلع التي تعتبر نمطية ومتشابهة الأشباع للمستهلك بغض النظر عن البائع، فإن الخدمات المصرفية تتميز بعدم نمطيتها وبأنها تتباين من بنك إلى آخر وحتى أنها تتباين مع فرع لآخر ضمن نفس البنك وهذا يعود إلى أن درجة رضا العميل عن الخدمة يرتبط بمقدم الخدمة نفسه وبالتالي من الممكن أن يكون العميل راضياً عن الخدمة في حال حصل عليها من فرع معين في حين قد لا يصل لنفس مستوى الرضا لو حصل على نفس الخدمة من فرع آخر¹.

ثالثاً : أنواع الخدمات المصرفية للبنوك

تنقسم الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية الخاصة. حيث تنقسم الخدمات المصرفية للأفراد والتي يقدمها البنك لعملائه من الأفراد إلى أربعة أقسام رئيسية²:

1- الحسابات الجارية

هي حسابات العملاء تحتفظ بها البنوك التجارية وتتضمن مبادلة بين البنوك وطرف آخر ويتمثل الطرف الآخر في شخص أو أشخاص طبيعيين أو أشخاص اعتباريين كالشركات والهيئات والمؤسسات المالية الأخرى ويستطيع صاحب الحساب الجاري إصدار شيكات على الحساب دون الحاجة إلى حمل النقد.

¹ - جمعية البنوك في الأردن 14 سبتمبر 2023 تاريخ الأطلاع 03/ 05/ 2024 على ساعة 20:20

² موقع جريدة الرياض -مقالة 13أفريل 2024-الخدمات المصرفية الرقمية - تاريخ الأطلاع 03/ 05/ 2024 على ساعة 20:20

2- حسابات الادخار

عادة ما تلجأ البنوك إلى تشجيع عملائها على الادخار عن طريق فتح حسابات توفير لهم تمنحهم بعض المميزات مثل دفع نسبة فائدة سنوية محددة عن المبالغ التي يحتفظون بها في حسابات الادخار، وحساب الادخار لا يؤهل صاحبه بالحصول على دفتر شيكات مثل حساب الجاري وذلك بهدف تشجيع الادخار وتنمية الوعي الادخاري على حساب الاستهلاك.

3- حسابات الودائع لأجل

قد يجد بعض العملاء أنهم في غير الحاجة لمبالغ معينة لمدة محدودة ومعلومة لذلك يتم إيداع هذه المبالغ في حسابات وودائع لأجل محدد لا يحق لهم سحبها إلا بعد انقضاء تلك المدة، فتقوم البنوك بتلقي هذه الودائع واستثمارها في نشاطات استثمارية محددة، وتزداد قدرة البنك على توجيه هذه الإيداعات والاستثمار بزيادة لأجل الذي يمنحها وقتاً أطول لاستثمارها.

4- وودائع بإخطار

هي نوع من أنواع الودائع التي تخول لصحابها السحب منها بناء على إخطار سابق للبنك وفقاً لشروط التعاقد، ويقوم البنك في الغالب بدفع فوائد للمودعين على المبالغ المودعة في هذه الحسابات والتي تمثل بكثير عن نسبة الفوائد التي تدفعها البنوك على الودائع لأجل بسبب ما يمنحه النوع الأول من الودائع من مرونة وسهولة أكثر بالنسبة للسحب والذي قد يتطلب أشعار لمدة زمنية بحدود 24 ساعة أو 48 ساعة.

5- بطاقات الصرف الالكتروني

هي بطاقات إلكترونية تمكن صاحب الحساب من الحصول على النقد من أجهزة الصرف الآلي دون الحاجة إلى الدخول إلى فرع البنك وأثناء الليل وفي العطلات بحدود قصوى، ويوجد أنواع من هذه البطاقات، وهي:

- بطاقة الائتمان **CREDIT CARD** : تمثل شكلاً من أشكال المساعدة المالية المؤقتة المقدمة للعملاء.
- بطاقة **Master Card** : وهي شكل من أشكال بطاقة الدفع، من قبل المؤسسات المالية مقابل رسوم، تمنح حامل هذه البطاقة القدرة على إجراء عمليات شراء وتسوية المبلغ المستحق في وقت لاحق، مع الالتزام بالشروط والأحكام المنصوص عليها.

بالإضافة للخدمات السابقة، يقوم البنك بتقديم أنواع أخرى من بينها: الحوالات المصرفية money transferts، القروض الشخصية، القروض العقارية والرهن العقاري، خدمة سداد الفواتير والمدفوعات الحكومية، الشيك المصرفي، صناديق لأمانات، السحب على المكشوف، الاعتماد المستندي، الضمانات البنكية (خطابات الضمان)، خدمات الخزينة، الصفقات الفورية.

أما بالنسبة للنوع الثاني المتمثل في الخدمات المصرفية الخاصة PRIVAT BANKING SERVICES: فقد صممت هذه الخدمات لتلبية احتياجات العملاء الذين هم بحاجة لإدارة ثرواتهم المالية الشخصية أو ما يعرفون بالأثرياء أو اللذين لديهم ملاءة مالية جيدة. وعادة ما يندرج تحت هذا النوع من الخدمات، خدمات استثمار وإدارة الثروات بما في ذلك تقديم خدمة الحسابات الجارية والبطاقات الائتمانية والودائع البنكية محددة المدة والتسهيلات التجارية

رابعاً. مفهوم رقمنة الخدمات المصرفية

تعددت التعاريف حول رقمنة الخدمات المصرفية، من أهمها :

- تعرف الخدمات المالية الرقمية بالوصول إلى استخدام المنتجات والخدمات المالية (التحويلات. والمدفوعات والائتمان والتأمين وغيرها....) من قبل المستهلك النهائي عبر قنوات رقمية (الهاتف المحمول والانترنت).¹
 - تعرف أيضاً على أنها مجموعة من الخدمات المالية التي يتم الوصول إليها وتقديمها عبر القنوات الرقمية بما في ذلك المدفوعات والائتمان والمدخرات والتحويلات المالية والتأمين والقنوات الرقمية المستخدمة في هذه المعاملات المالية هي الانترنت والهواتف المحمولة وأجهزة الصراف الآلي ومحطات نقاط البيع من أدوات أخرى .
 - وكذلك تعرف الخدمات المصرفية الرقمية بأنها تلك الأدوات تكنولوجية رقمية المبتكرة، فضلاً عن استخدام الذكاء الصناعي في توصيل الخدمات المصرفية للزبائن بسرعة فائقة وكلفة منخفضة لتحويل الأموال عبر تقنيات الهاتف المحمول وتقديم القروض والخدمات المالية.²
- مما سبق نجد أن: الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية التي تتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية باستخدام قنوات رقمية والتي تكون عبر الانترنت والهواتف المحمولة وتطبيقات.

ثالثاً : خصائص الرقمنة المالية

تتميز الرقمنة المالية بعدة خصائص تجعلها تنظيماً متطور وفعالاً، ومن هذه الخصائص مايلي :

- 1- **السرعة** : توفر الرقمنة المالية سرعة إجراء المعاملات المالية، حيث يتم التحويل والتداول الفوري للأموال دون الحاجة إلى الانتظار.
- 2- **الدقة** : يتم ضمان دقة المعاملات المالية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات المصممة خصيصاً لهذا الغرض، مما يقلل الأخطاء والتلاعب.

¹قويدر بلقيس، "الخدمات المصرفية الرقمية في حل أزمة السيولة" - دراسة حالة البريد الجزائري - وحدة الولاية بسكرة - مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد بنكي ونقدي كلية علوم إقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة . 2019- 2020

²حسيني جازية، "الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في دول العربية" ، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16 ، العدد 23، 2020

- 3- الأمان : تضمن الرقمنة المالية أمان المعاملات المالية وحماية البيانات الشخصية للمستخدمين من الإحتيال والتزوير باستخدام البروتوكولات المتطورة والمصممة للحفاظ على الخصوصية والأمان.
- 4- السهولة والوصول : ويمكن الوصول الى الخدمات المالية إلكترونية عبر الانترنت بكل سهولة ويسر، ولا يتطلب ذلك الذهاب إلى البنوك والمؤسسات المالية أخرى.
- 5- الشمولية : يمكن للرقمنة المالية، ان تشمل جميع أنواع المعاملات المالية، بما في ذلك الحسابات البنكية والتحويلات المصرفية، والعملات الرقمية، وغيرها من الخدمات.
- 6- التكلفة : تعتبر الرقمنة المالية أقل تكلفة مقارنة بطرق التقليدية للتداول والمعاملات المالية مثل الشيكات، والتحويلات البنكية، مما يوفر الوقت والجهد والتكاليف.
- 7- الشفافية : توفر الوفرة المالية والشفافية في العمليات المالية.

المطلب الثاني : متطلبات رقمنة الخدمات المصرفية

لتنقديم الخدمات المصرفية الرقمية في البنوك وجب توافر بعض العناصر المهمة لتحقيق ذلك أهمها¹ :

أولاً : البنية التحتية

إن عدم توفر البنية التحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جداً عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم فهذا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، وبينما تجد في بعض البلدان تغطية جيدة مثل لبنان . وبشكل عام تتواجد على مسافة جغرافية صغيرة من مدينة إلى أخرى.

ثانياً : التكلفة

تؤدي النفقات المرتبطة بالمعاملات التي يتطلبها الانتقال إلى فرع بعيد أو مكتب بريد لأغراض الدفع إلى عدم الكفاءة المالية، علاوة على ذلك، فإن التقدم في عمليات تحويل الأموال أو معالجة المدفوعات يتحمل رسوماً كبيرة، تحسب عادة كنسبة مئوية من المبلغ الإجمالي، وبالتالي يميل المستهلكون إلى البحث عن بدائل أكثر فعالية من حيث التكلفة، مما يؤكد الحاجة إلى وضع استراتيجية توضح الوفورات المحتملة التي يمكن تحقيقها من خلال اعتماد الدفع الرقمي من أجل تحفيز مشاركة العملاء.

ثالثاً : الاعتبارات الأمنية

قد تؤدي ظروف الأمن والسلامة غير المواتية إلى تفضيل المستهلكين للبحث عن بدائل أكثر ملائمة مثل استخدام التقنيات الرقمية، ، مما يؤدي في بعض الأحيان إلى ضرورة الإغلاق المؤقت لفروع معينة أو فرض قيود على معاملات محددة للتكيف مع البيئة الأمنية المتغيرة.

¹ مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 5 أكتوبر 2023، ص ص 571-572 ،

رابعاً : تعزيز تنوع المؤسسات المالية

يشمل القطاع المالي مجموعة متنوعة من الكيانات المالية بخلاف البنوك التقليدية، بما في ذلك البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الصغير والجمعيات التعاونية الائتمانية، تعمل هذه المؤسسات على تشغيل نماذج متنوعة وإجراء عملياتها في مناطق مختلفة، وتخدم شرائح محددة من العملاء، ومن الجوانب الحاسمة إنشاء إطار قانوني وتنظيمي يسهل الوصول إلى المؤسسات المختلفة، يجب أن ينفذ هذا الإطار أيضاً اللوائح والتدابير الإشرافية التي تتناسب مع ملامح المخاطر لكل مؤسسة، والهدف النهائي هو خدمة العملاء الذين قد لا يتمكنون من الوصول إلى الخدمات المصرفية الكاملة¹.

خامساً : تيسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد التكنولوجيا

تعد الصين مثالا رئيسا على الإمكانيات التحويلية للمنهجيات الجديدة التي تشمل كيانات غير تقليدية مثل منصة التجارة الإلكترونية لشركة Alibaba وشبكة Test للتواصل الاجتماعي، في مختلف الدول، يستفيد مقدمو الخدمات ذوو التفكير المستقبلي من التكنولوجيا وقواعد العملاء الراسخة والبنية التحتية والبيانات الشاملة لخفض تكاليف المعاملات وتقديم خدمات مالية رقمية معتمدة من مجموعة العشرين، يعد إنشاء هيكل قانوني وتنظيمي قوي أمراً ضروريا لتعزيز بيئة مواتية للتقنيات، مع الإدارة الفعالة للمخاطر المرتبطة بالابتكار.

سادساً : توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم الخدمات ذات التكلفة المعقولة

هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية، ويمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء مقدمي الخدمات المالية والفروع، ويؤدي هذا النهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وفي الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي يصل إليها الخدمات.

سابعاً : الإستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المحدودة

ان القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة جيدة من وجهة النظر التي تقوم على أساس لتحوط أو تهتم بأداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملا وفي الواقع، يستلزم تنفيذ الكثير من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة فعالة، ومع ذلك نادرا ما تصادف بلد لا تمثل فيه المعوقات القدرة قضية دائمة، ما يعني أن هناك ضرورة في أغلب الأحوال النهج الرقابة القائم، على أساس المخاطر التحول الجهات الرقابية في النمسا،

¹ نجلاء ديس، متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، 2015، ص 37.

وراوند، وغيرها من البلدان إلى استخدام التكنولوجيا أيضا للمساعدة على ميكنة التقارير وأجراء التحليلات الرقابية وهو نهج يشار إليه باسم التكنولوجيا التنظيمية .

ثامنا : تنفيذ اشتراطات متدرجة قائمة على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال

يشير المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية إلى أن أكثر من 30 مليون شخص بالغ على مستوى العالم يذكرون الوثائق الكثيرة باعتبارها معوقا رئيسا، لفتح حساب مصرفي، ويعد النظام المرن القائم على أساس المخاطرة لمكافحة غسيل الأموال المقترن بخطة وطنية شاملة لتحديد الهوية يمكن إطلاع عليها من الأمور المهمة للتغلب على هذه العقبة.

تاسعا: تشجيع وتطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة

تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة ولديها احتياجات مالية فريدة، مثل الحسابات المصرفية الأساسية والتأمين الأصغر، وتلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل، ويجب أيضا التشجيع على تقسيم المنتجات التي تركز على العملاء وتتغلب على المعوقات السلوكية وتزيد من حجم المنفعة.

عاشرا : حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة

حماية العملاء من الاستغلال المحتمل، ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، يؤكد تقرير البنك الدوليحول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء على ضرورة أن يزود مقدمو الخدمة العملاء بالمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات¹.

المطلب الثالث : أنواع الخدمات المصرفية الرقمية

تشمل الخدمات المصرفية الرقمية مجموعة متنوعة من العروض التي تلبي الاحتياجات المتطورة للعملاء في العصر الرقمي، تشمل هذه الخدمات: الخدمات المصرفية عبر الهاتف، الخدمات المصرفية الإنترنت، تقدم جملة من الفوائد، سيتم استعراضها فيما يلي.

أولا : أنواع الخدمات المصرفية الرقمية

يمكن تقسيم الخدمات المصرفية الرقمية إلى قسمين رئيسيين²:

¹ -ليندة نواصرة و نورهان مقران ، "دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر" دراسة حالة عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية ميلة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة ميلة -2021-2022 ص 32-34

² -بوعيشاوي مراد ، عماد غزالي ، الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا- كوفيد 19- مجلة التمويل و الاستثمار و التنمية المستدامة ، المجلد 6، العدد 1، جوان 2021

1- الخدمات عبر الهاتف النقال

يعتبر الهاتف النقال من أحدثات التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد، حيث أنه يقضي عليها بعدا جديدا ومرونة في التعامل وهذا من خلال تغطية حائزا الزمان والمكان، ويتم التعامل مع هذه الفئة من خلال :

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتف أو الخادم الصوتي.
- استخدام الرسائل القصيرة للحصول على المعلومات وكذلك إمكانية إيصال هذه الأخيرة مع الانترنت للحصول على مختلف الخدمات وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا إرشادات الحصول على الخدمة ومن بين الخدمات التي يتحصل عليها المتعاملين من خلال الهاتف :

✓ الاستفسار على الحسابات الشخصية.

✓ تحويل الأموال.

✓ معرفة أسعار العملات.

✓ تفاصيل عن الأرصدة حساباتهم وحركاتها.

✓ طلب دفتر الشيكات.

✓ طلب تسديد فواتير الخدمات العامة.

✓ طلب تغيير كلمة المرور ورمز الاستخدام في أي وقت.

الخدمات عبر الانترنت : تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على الخدمات المالية سريعة وسهلة وتتميز هذه الخدمات المالية الرقمية بأنها فورية ويمكن الحصول عليها متى شئت وحيث ما كنت، أما الخدمات المالية الرقمية هي التي تتم عبر الانترنت يقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية والمعرضة من خلال المواقع على شبكة الانترنت من بين هذه العمليات نذكر منها :

- عمليات التحقق من أرصدة الحسابات.

- دفع الفواتير إلكترونيا.

- شراء وبيع الاستثمارات.

- معاملات القروض.

- خدمات الوساطة المالية.

- إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

ثانيا : فوائد الخدمات المالية الرقمية

تعرف العمليات المصرفية الرقمية انتشارا واسعا وتزايد مستمر هذه الآونة وذلك للايجابيات والفوائد التي نذكر منها :

✓ توفير الوقت والجهد.

- ✓ قليلة التكاليف.
- ✓ سهولة إجراء العمليات.
- ✓ سهولة نقل الأموال.
- ✓ الدخول الى حسابك وإجراء العمليات المالية في أي وقت وأي مكان.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء المالي

أن الهدف الأساسي لأي مؤسسة سواء كانت صغيرة أو كبيرة، خدماتية أو إنتاجية هو خلق قيمة مضافة تشكل ثروة ستوزع فيما بعد على أشكال أرباح، ولقياس مدى كفاءة إدارة المؤسسة في تحقيق الحجم المناسب من الأرباح يجب القيام بعملية قياس الأداء خلال تلك الفترة، وسنتناول في هذا المبحث بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالأداء.

المطلب الأول : مفهوم الأداء المالي

قبل التطرق لمفهوم الاداء المالي، لابد من تقديم مجموعات من التعاريف المتعلقة بالاداء بصفة عامة:

أولاً : تعريف الاداء

إن التطور الحاصل في الأداء إدارته جاء على مراحل متعاقبة سواء في العالم الصناعي كمنظمات الأعمال أو منظمات الدولة وكذلك في باقي الدول الأخرى، والملاحظ أن هذا التطور ينصب في المجال التطبيقي على المؤشرات المالية أولاً وفق اعتبارات تتأثر بالشروط والظروف الاجتماعية والإنسانية وفي إطار الممارسات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية، أولاً ثم في الدول الأوروبية حاولت الإدارة الحكومية أن تثبت الإجراءات وآليات المؤدية إلى تكوين الموازنات الحكومية وجعلها أكثر منفعة وأرقى من ناحية الأداء، وتوالت بعد ذلك المحاولات وتراكمت المعارف في هذا المجال تؤطرها فكرة تطوير أداء العمل بحيث ترتبط الأنشطة والعمليات وكذلك المخرجات بالتكاليف الخاصة به، إن الأفكار والأطروحات المبكرة للأداء ساعدت المدير على معرفة طبيعة العمل وموقعه وأهميته للمساهمة في الجهد والأداء والإنجاز¹.

ونتيجة لذلك تعددت تعاريف الأداء ونذكر بعضها باختصار فيما يلي :

يعرف الأداء في مؤسسة (صناعية، إدارية، بنك) بأنه ناتج جماعي أي ما ينتج عن المشاركة الذين ساهموا في إنتاج مستمر كالمالك، الأجراء، الموردون، العملاء، المقرضون، فكل الأطراف المشاركة تؤثر على أداء المؤسسات².

¹ - وائل محمد صبحي الرسي، طاهر محسن منصور الغالبي، "أساسيات الأداء وبطاقة تقييم المتوازن"، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص22.

² - أحمد السيد الكردي، "التنمية الإدارية تنمية الأداء، مبادئ تقييم الأداء " موقع إنترنت * KERANOOHILVE.COM HTTP KORDY.POSTS127583.اطلع عليه بتاريخ 2024.0430 على ساعة 19.22

يعرف كذلك بأنه " تعبير عن نشاط شمولي مستمر يعكس قدرة المؤسسة على استغلال إمكانياتها وفق أسس ومعايير تضعها بناء على أهدافها طويلة الأجل¹.

يعرف أيضا بأنه " إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة "

من ذلك نستخلص من التعاريف السابقة بأن الأداء ماهو إلى مدى القدرة على تحقيق الأهداف المسطرة حيث كلما اقتربنا من تحقيق الأهداف بشكل جيد كان أداؤنا أكثر كفاءة .

ثانيا: مفهوم الأداء المالي

يمثل الأداء المالي مجالا متطورا ومستخدما على نطاق واسع لتقييم وتقييم فعالية الكيانات الاقتصادية، وفي هذا المجال، يعكس الأداء المالي في سياق البنوك هذا النهج من خلال قياس فعاليتها التشغيلية والتدقيق فيها، تلعب المحافظة على الاستقرار والثبات دورا محوريا في توجيه البنوك نحو المسارات المثلى والسليمة، يقدم العنصر التالي نظرة عامة على العديد من التعريفات ذات الصلة في هذا المجال.

■ التعريف الأول

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق الأداء المؤسسات حيث يركز على استخدام المؤشرات المالية لقياس مدى أنجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء المؤسسات، حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة أو يساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم².

■ التعريف الثاني

الأداء المالي هو مدى نجاح المالي الذي تستطيع فيه المؤسسات أن تعظم الثروة ملاكها وذلك من خلال الحصول على أعلى عائد ممكن لأستثمارتهم³.

■ التعريف الثالث

يعرف الأداء المالي على أنه " التعبير على النشاطات إدارة الأعمال باستعمال مقاييس معينة، وأنه الأداة الرئيسية الداعمة لجميع أنشطة المؤسسة المختلفة".
ومنه فإن الأداء المالي يعبر عن مدى القدرة على الاستغلال الأمثل لموارده في الإستخدامات، ذات الأجل الطويلة والتقصيرة من أجل تشكيل ثروة⁴.

¹ - ابراهيم عبد الحليم عبادة، مؤثرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفاس لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 165

² طاهر منصور .حسين شحدة "استراتيجية التنويع والأداء المالي" - دراسة ميدانية في منشأة عراقية (المنشأة العامة للصناعات الجلدية) مجلة دراسات العلوم الإدارية . المجلد 30، العدد02، جامعة بغداد العراق 2003 ص 296

³ بلال فايز عمر وآخرون "أثر الإفصاح على المحاسبة مسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية " مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41 العدد 62، الجامعة الأردنية، الاردن، 2014 ص 245

⁴ محمد محمود الخطيب "الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة " دار حامد لنشر والتوزيع -عمان- 2009- ص ص 45 -46

مما سبق نستنتج أن الأداء المالي :

- أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها اتجاه المؤسسات الناجحة فهي تعمل على تحفيز المستثمرين لتوجه إلى المؤسسة أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها.
- أداة لتحفيز العاملين والإدارة في المؤسسة لبذل المزيد من جهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل من سابقتها.
- أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المؤسسة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء المؤسسة أو الأداء أسهمها في السوق المالي في يوم محدد وفترة معينة.
- تعبر المؤسسات عن أدائها المالي بعبارات تمثل رؤية موضوعية لمستوى الأداء من خلال صيغ ملموسة ذات قيم عددية وكمية، بدلا من استخدام عبارات تؤكد على الحقائق عامة حتى يتسنى للمؤسسات تحديد مستوى الأداء بدقة وفعالية.

أولاً: أهداف الأداء المالي

يمكن حصر أهداف الأداء المالي بالنسبة للمؤسسة فيمايلي¹:

■ الربحية

تمثل الربحية نتائج عدد كبير من السياسات والقرارات وتقيس مدى كفاءة وفعالية إدارة الشركة في توليد الأرباح، وتمثلت نسب الربحية بالدراسة من خلال العائد على الحقوق الملكية (الأرباح الصافية مقسومة على حقوق الملكية) ويقيس هذا المتغير النسبة التي يحصل عليها المساهمون، مقابل رأس المستثمر في الشركة، ويتوقع أن تكون العلاقة بين العائد على الحقوق الملكية وعوائد السهم علاقة موجبة.

■ السيولة

تقيس السيولة قدرة المؤسسة على مواجهة التزاماتها القصيرة أو بتعبير آخر تعني قدرتها على التحويل بسرعة للأصول المتدولة.

■ نمو المؤسسة

يعتبر نمو المؤسسة عامل أساسي من عوامل تعظيم قيمتها ولهذا فإن قرارات النمو تتميز بأنها قرارات استراتيجية، فالنمو وظيفة استراتيجية جدا هامة للمؤسسة الاقتصادية وهي ظاهرة تعكس مدى نجاح ونجاح استراتيجية المتعلقة بجانب التطور، التوسع، البقاء، الاستمرار وبذلك يمكن اعتبار النمو وظيفة استراتيجية

¹ - مايا قوجيل، "أثر دوران العاملين على الأداء المالي للمؤسسة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أم البواقي -2019-2020، ص 22.

تشكلها السياسات المحددة حجم الاستثمار، وسياسات توزيع الأرباح ، وهيكل سياسات التمويل وتحديد غايات النمو في إنماء الطاقات الكلية المتاحة للمؤسسة.

■ التوازن المالي

تسعى الوظيفة المالية لبلوغه لأنه يمس باستقرار المؤسسة، ويمثل التوازن المالي في لحظة معينة التوازن بين رأس المال الثابت والأموال الدائمة التي تسمح بالاحتفاظ به وعبر الفترة المالية، ويستوجب ذلك التعادل بين المدفوعات والمتحصلات أو بصفة عامة بين استخدامات الأموال ومصادرها ومنه يتضح، أن رأس المال الثابت والمتمثل عادة في الاستثمارات يجب أن تمويل عن طريق الأموال الدائمة (رأس المال الخاص مضافا إليه الديون الطويلة والمتوسطة الأجل)، وهذا يضمن عدم اللجوء إلى تحويل جزء منه إلى السيولة لمواجهة مختلف الالتزامات، وتحقيق تغطية الأموال الدائمة لأصول الثابتة، يستوجب التعادل بين المقبوضات والمدفوعات.

أن الأداء المالي يمكن أن يحقق للمستثمرين أهداف التالية¹:

- يمكن المستثمرين من متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته، كما يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة، وتقدير تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط والمديونية على سعر السهم.
- يساعد المستثمرين في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات لإتخاذ القرار الملائم لأوضاع المؤسسة.
- ومنه فإن الموضوع الأساسي للأداء المالي هو على معلومات تستخدم لأغراض التحليل المناسبة لصنع القرارات واختيار السهم الأفضل من خلال مؤشرات الأداء المالي للمؤسسة.

ثانياً: أهمية الأداء المالي

تكمن أهمية الأداء المالي في عملية متابعة أعمال المؤسسة وتقييم مستويات أدائها وفعاليتها ومراقبة أوضاعها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها وإقتراح إجراءات التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للمؤسسة واستثماراتها وفقاً للأهداف العامة للمؤسسة والمساهمة في إتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على استمرارية وبقاء المؤسسة.

بالإضافة لما سبق تكمن أهمية الأداء المالي في النقاط التالية²:

- زيادة فرص الوصول لمصادر التمويل الخارجي الذي يقود بدوره إلى فرص استثمارية أكبر، ونمو وارتفاع في نسبة استخدام واستغلال العمالة الموجودة.

¹ - محمد محمود الخطيب، مرجع سابق ذكره، ص 47

² - علاء نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2012، ص 251

- توفير المعلومات حول الوظيفة المالية التي من شأنها أن تعطي صورة واضحة عن الوضعية المالية مما يساعد في تحديد موطن القوة والضعف ويساعد في ترشيد القرارات المالية وفي التنبؤ.
 - مقياس لمدى نجاح المؤسسات.
 - توفير المعلومات للتخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات الإدارية والمالية الملائمة.
 - متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته.
 - متابعة ومعرفة الظروف المالية والاقتصادية المحيطة بالمؤسسة.
 - المساعدة في فهم التفاعل بين البيانات المالية.
- وتلقي أهمية الأداء المالي أيضا الضوء على الجوانب التالية :
- تقييم ربحية المؤسسة.
 - تقييم سيولة المؤسسة.
 - تقييم نشاط المؤسسة.

المطلب الثاني: مؤشرات الأداء المالي للبنوك

تقع على عاتق البنك مسؤولية حماية أموال المودعين وتحقيق أهداف ذوي المصالح، مما يتطلب القيام باستخدام عدد من المؤشرات المالية التي تعكس الجوانب الأساسية لعمل البنك، وعادة ما يعبر عن المؤشرات بالنسب التي تعكس أثر تعامل البنك والتي تستخدم في تقويم أدائه وتحليل مركزه المالي وربحيته. ومن بينها نذكر مايلي¹ :

أولاً: مؤشرات السيولة

يشير مفهوم السيولة إلى القدرة البنك على التحويل جزء من أمواله شبه النقدية إلى سيولة بسرعة وبأقل خسارة ممكنة وإلا سيؤدي ذلك إلى زعزعة الثقة بهذا البنك لذا وجب قياس السيولة لأخذ صورة واضحة حول قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته القصيرة الأجل، ولقياس ذلك يقوم المحلل المالي بحساب أهم النسب منها:

- 1- نسبة الرصيد النقدي: تشير هذه النسبة إلى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته الحالية والمرتبة عليه في آجال محددة انطلاقاً من الأموال المتواجدة بالساحة البنكية، أي أنها تشير إلى كفاية الأصول النقدية لدى البنك لسداد أموال المودعين هذه النسبة كمايلي:

$\text{نسبة الرصيد النقدي} = \frac{\text{النقد في صندوق} + \text{النقد في البنك المركزي} + \text{ارصدة لدى البنوك}}{\text{إجمالي الودائع}}$

¹ - وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محمد منصور الغالي، أساسيات بطاقة التقييم المتوازن، طبعة 1 ج1، دار وائل النشر، عمان ، الأردن، 2009، ص 38

لذا وجب عدم الإفراط في ارتفاع أو انخفاض هذه النسبة لأن ارتفاعها معناه زيادة كبيرة في النقدية ما قد ينعكس سلبا على البنك بسبب عدم استغلال تلك الأموال في استثمارات مدرة للأرباح كما أن انخفاضها يمكن أن يعرضه إلى مشاكل في السيولة، ويمكن التحكم أو تحسين هذه النسبة من خلال مايلي¹:

- ✓ الرفع من رأس مال البنك في شكل تقديمات نقدية.
- ✓ توافر رصيد موجب للبنك لدى البنوك التجارية الأخرى الناشطة في الساحة البنكية.
- ✓ الاقتراض من البنك المركزي بخصم الأوراق التجارية مثلا.

2- نسبة النقدية إلى أجمالي الموجودات

تقيس هذه العلاقة نسبة الأموال السائلة للبنك إلى أجمالي الودائع وزيادتها تدل على وجود أموال عاطلة غير مستغلة بالبنك مما يقلل من أيرداته، أما نقص هذه النسبة فيدل على إمكانية مواجهة البنك لأخطار السحب المفاجئ لأموال المودعين وخطر التمويل وغيرها، لذا هذه النسبة في الحكم على كفاءة إدارة السيولة تبعا لأهداف البنك وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة النقدية إلى إجمالي الودائع} = \frac{\text{النقدية}}{\text{إجمالي الدائع}}$$

3- نسبة الاحتياطي الإجباري: تحتفظ البنوك التجارية برصيد نقدي من دون الفائدة لدى البنك المركزي وهذا الرصيد محدد بنسبة تتراوح عادة ما بين 0% و 15% من الودائع ويكون البنك المركزي هو المحدد لها بشكل يتلاءم مع السياسة النقدية ويجب على البنوك الالتزام بها، وتعد هذه النسبة أداة هامة لتأثير على عرض النقود وبالتالي حجم القروض فارتفاعها يعني زيادة مستوى الرصيد لدى البنك المركزي وبالتالي انكماش سيولة البنك . وتحسب هذه النسبة كمايلي²:

$$\text{نسبة الاحتياطي القانوني} = \frac{\text{الارصدة النقدية لدى البنك المركزي}}{\text{إجمالي الودائع}}$$

ثانيا : مؤشرات الربحية

تعكس مؤشرات الربحية الأداء الكلي للبنوك والمؤسسات والشركات، حيث يعد الربح المحور الأساسي في قيام كثير من الأنشطة الإقتصادية، ومن دون الربحية لا تستطيع المنشأة جذب أي مستثمر -سواء داخلي أو خارجي-، وتقاس نسب أو مؤشرات الربحية مدى تحقيق البنك للمستويات المتعلقة بالأداء، كما أنها تعبر عن محصلة نتائج السياسات والقرارات التي اتخذها البنك، ويتم قياس ربحية البنك من خلال المؤشرات التالية :

¹ - رمضاني زينب " إمكانية تحسين الأداء المالي لبنوك العمومية " أطروحة دكتوراه في علوم التدبير، قسم التدبير، جامعة الجزائر 2019/ ص

² - خالد محمد أحمد الجابري ، " تقييم الأداء المالي للبنوك اليمنية" دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، المجلة العلمية

1- **معدل العائد على إجمالي الأصول (ROA)** : يعتبر معدل العائد على الأصول معدل كلاسيكي لقياس كفاءة البنك، فهو يقوم بتقييم وقياس قدرة البنك على توظيف الأموال توظيفاً أمثلاً، أي يقيس كفاءة البنك في استخدام إجمالي أصوله، ومن خلال هذا المؤشر يمكن قياس الدخل الصافي لكل وحدة نقدية من متوسط الأصول التي امتلكها خلال هذه الفترة، ويحسب وفق العلاقة التالية :

$$\text{معدل العائد على الأصول (ROA)} = \frac{\text{الدخل الصافي}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

2- **معدل العائد على حقوق الملكية (ROE)** : يقوم هذا المؤشر بقياس العائد على استثمار أموال المالكين، ويمثل مقياساً للأداء الكلي للبنك بما فيه التشغيلي والمالي، كما يقيس مدى تحقيق الهدف الذي يسعى إليه البنك من استثمار أموال المالكين ويحسب بالعلاقة التالية :

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية (ROE)} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{الأموال الخاصة}}$$

3- **هامش الربح** : يقوم هذا المؤشر بقياس الدخل الصافي المحقق لكل وحدة نقدية واحدة من إجمالي الإيرادات، فهو يبين مدى الكفاءة البنك في تسخير ومراقبة تكاليفه ويحسب كالتالي :

$$\text{هامش الربح} = \frac{\text{الدخل الصافي}}{\text{إجمالي الإيرادات}}$$

4- **ربحية السهم (EPS)** : تمثل ربحية السهم نصيب السهم العادي من صافي الذي يؤول إلى حملة الأسهم العادية، إذا تشير إلى مقدار صافي الدخل المكتسب لكل سهم من الأسهم العادية المصدرة للبنك ويحسب وفق العلاقة التالية :

$$\text{ربحية السهم} = \frac{\text{النتيجة}}{\text{إجمالي عدد الأسهم العادية}}$$

ثالثاً: مؤشرات ملاءة رأس المال

تعرف كفاية رأس المال بمدى قدرة البنك على امتصاص الخسائر التي تحدث نتيجة مختلف عمليات التمويل والاستثمار التي يقوم بها، وذلك عن طريق حق الملكية المتاح لأصحاب البنك ، و بعبارة أخرى يمكن النظر إلى هذه النسب على أساس أنها قياس لمدى كفاية رأس المال ، إذا كان رأس مال البنك كافياً لدعم مخاطر الميزانية العامة، ومن هذه المؤشرات مايلي¹:

¹ - عمر بو جميعه " تقييم الأداء المالي وتحليل للربحية في البنوك الإسلامية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل 2013-2014 ص 121 - 122

- 1- **حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع** : تقيس هذه النسبة قدرة البنك على رد الودائع التي حصل عليها من الأموال المملوكة له، وكذلك مدى اعتماده على حقوق الملكية كمصدر من مصادر التمويل وكلما زادت هذه النسبة أزداد أمان المودعين: وتحسب كما يلي :

$$\frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الودائع}} = \text{حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع}$$

- 2- **كفاية حقوق الملكية في مقابلة مخاطر الاستثمار** : تمكن هذه النسبة من التعرف على مدى مقدرة البنك على مخاطر الاستثمار أيا كان نوعها، فانخفاض قيمة الاستثمارات لأي سبب يؤثر في حقوق الملكية والتزامات البنك اتجاه الغير، وتحسب هذه النسبة كما يلي :

$$\frac{\text{مجموع حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الاستثمار}} = \text{كفاية حقوق الملكية في مقابلة مخاطر الاستثمار}$$

- 3- **نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الموجودات** : تشير هذه النسبة إلى المدى الذي ذهب إليه البنك في الاعتماد على حقوق الملكية في تمويل أصوله، كما تقيس هذه النسبة أيضا ملاءة رأس مال البنك، وتعطى وفق العلاقة التالية¹ :

$$\frac{\text{مجموع حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الموجودات}} = \text{نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الموجودات}$$

- كما تشير هذه النسبة أيضا إلى نسبة التمويل الداخلي، أي مساهمة أصحاب البنك في التمويل.
- 4- **مضاعف حقوق الملكية** : تظهر هذه النسبة عدد المرات التي تضاعف فيها العائد على حقوق الملكية بسبب الرفع المالي، كما تشير إلى المعدل يمكن أن تنخفض فيه موجودات البنك الكلية قبل أن يتأثر وضع البنك المدعين والمستثمرين الخارجيين فيه، وتعطى وفق العلاقات التالية:

$$\frac{\text{مجموع الموجودات}}{\text{مجموع حقوق الملكية}} = \text{مضاعف حقوق الملكية}$$

- كما تشير العلاقة السابقة أيضا إلى عدد الوحدات النقدية من التمويل الإجمالي والتي تستقطبها كل وحدة نقدية مستثمرة من طرف أصحاب البنك، أي المساهمين.

¹ - شريفة جعدي، محمد الخطيب نمر " تقييم أداء البنوك التجارية " دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال الفترة 2011-2017، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مجلد 06، العدد 01

5- **نسبة الأصول الخطرة** : تتمثل الأصول الخطرة في كافة الأصول مطروحا منها الأرصدة النقدية وشبه النقدية وكذا الأوراق المالية الحكومية، وبعبارة أخرى تتمثل في الأصول التي قد يتعرض البنك من جراء بيعها إلى خسائر، وكذلك يصعب تحويلها أصلا إلى نقدية، وتشير هذه النسبة إلى مدى كفاية رأس المال لمقابلة هذه الأصول الخطرة، وتعطى وفق العلاقة التالية:

$$\text{نسبة الأصول الخطرة} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{مجموع الموجودات (ماعدا الموجودات السائلة)}}$$

6- **نسبة التمويل الخارجي** : يتمثل التمويل الخارجي في البنوك من ودائع العملاء والتي تكون على ثلاثة أشكال (جارية، ادخارية واستثمارية). وتقاس هذه النسبة مدى اعتماد البنك على أموال الغير (التمويل لخارجي) في تمويل مختلف أصوله (أو إجمالي أمواله) وتعطى بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة التمويل الخارجي} = \frac{\text{إجمالي الودائع}}{\text{مجموع الموجودات}}$$

رابعاً: مؤشرات مخاطر الإستثمار

من المعروف أن قرار استثمار يصبحه مخاطرة حول العوائد الممكن تحقيقها من هذا استثمار أو شيء من للتأكد وذلك بسبب غياب معلومات دقيقة خاصة بالمتغيرات التي قد تحدث: تغير الأذواق والطلبات أحداث قوانين جديدة في مجال التجارة الخارجية .أو الإضراب ومعادلات الفائدة وغيرها ... يمكن تقسيم المخاطر إلى ثلاثة أنواع :

1- **المخاطر النظامية**: وتعرف كذلك بالمخاطر العامة لأنها تؤثر على جميع أقسام البنك وكل المؤسسات الاقتصادية والبنوك الأخرى التي تشغل السوق ولا يمكن تجنبها بالتنوع كالحروب والأزمات السياسية والاقتصادية ومن هذه المخاطر: مخاطر القوة الشرائية والمخاطر معدل الفائدة

2- **المخاطر غير النظامية**: ويمكن تسميتها أيضا بالمخاطر الداخلية أي أنها تعود لأسباب خاصة بالبنك ذاته دون البنوك الأخرى كإضراب العمال أو عدم التزامه باحترام القوانين وغيرها من الأسباب الداخلية

3- **المخاطر الإجمالية**: وهي المخاطر التي تجمع ما بين المخاطر النظامية والمخاطر غير النظامية وتشمل: مخاطر الرفع المالي، ومخاطر التشغيل، ويمكن إدراج أهم النسب التي يمكن ان تقاس المخاطر الرئيسية للبنوك في الجدول التالي:

جدول رقم (1-1): مؤشرات قياس المخاطر

المخاطر	العلاقة	المدلول
مخاطر الائتمان	مخصصات خسائر القروض /إجمالي القروض	توضح المخاطر الناجمة عن فقدان كل أو جزء من الفوائد المستحقة أو أصل الدين أو هما معا
مخاطر السيولة	الودائع الأساسية /إجمالي الأصول	يشير المقياس إلى مقارنة نسبة السيولة النقدية المطلوبة لمقابلة المسحوبات من الودائع والزيادة في القروض
مخاطر سعر الفائدة	الأصول الحساسة للفائدة /إجمالي أصول الخصوم الحساسة للفائدة/إجمالي الأصول	يبين مدى حساسية التدفقات النقدية التي نظرا على مستوى معدلات الفائدة
مخاطر رأس المال	الأموال الخاصة (حقوق الملكية) /الأصول الخطرة (إجمالي حقوق الملكية)/إجمالي الأصول	تشير إلى الدرجة التي يمكن بها انخفاض قيمة الأصول قبل أن يلحق الضرر بالدائنين والمودعين، أي درجة تغطية حقوق الملكية للأصول ذات المخاطر
مخاطر التشغيل	عدد البنوك /إجمالي العمال	تشير إلى كفاءة إدارة التكلفة عند أداء الأنشطة في البنك

المصدر: رمضاني زينب، إمكانية تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص: نقود ومالية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2019، ص 51.

المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي

إن تقييم الأداء المالي في البنوك يهدف إلى قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لديها من خلال إتباع القواعد والمراحل اللازمة لهذه العملية ومنه سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم التقييم الأداء المالي وعناصره.

أولا: مفهوم تقييم المالي

هو المفهوم الضيق لأداء المؤسسات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف ويعبر الأداء المالي عن أداء المؤسسات حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة

ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص إستثمارية في ميادين مختلفة والتي تساعد على تلبية إحتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافها¹.

- ويعرف الأداء المالي بأنه: مدى قدرة المؤسسة على الإستغلال الأمثل لمواردها ومصادرهما في الإستخدامات ذات الأجل الطويل وذات الأجل القصير من أجل تشكيل ثروة².
- تعريف 02 : تقييم الأداء المالي للمؤسسة هو " تقديم حكما ذو قيمة على ادارة الطبيعة والمالية المتاحة الإدارة المؤسسة وعلى طريقة الاستجابة لإشباع رغبات اطرافها المختلفة "
- تعريف 03 : يرى بأن تقييم الأداء المالي على أنه " مفهوما ضيقا بحيث أن يركز على استخدام نسب تستند الى مؤشرات مالية يفترض أن تعكس انجاز الأهداف الاقتصادية للمؤسسة.

ثانيا: مراحل تقييم الأداء المالي

- تقييم الأداء المالي يمثل تقديم حكم ذو قيمة على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للإدارة وعلى طريقة الإستجابة لإشباع رغبات أطرافها المختلفة ، وبمعنى حرفي يعتبر تقييم الأداء المالي للمؤسسة قياسا للنتائج المحققة أو المنتصرة في ضوء معايير محددة سلفا . تقدم إجراءات ووسائل طرق قياس التعريف الوحيد لتحديد مايمكن قياسه ومن ثم فهي تكشف عن أهميتها لإدارة وذلك للأسباب التالية³:
- تحديد مستوى تحقيق الأهداف من خلال قياس ومقارنة النتائج مما يسمح بالحكم على الفعالية .
 - تحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على الكفاءة .
- يمكن تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية وذلك باتباع المراحل التالية :

1- جمع البيانات الاحصائية والمعلوماتية

تمثل هذه المرحلة في جمع كافة المعلومات والبيانات الضرورية المتعلقة بالبنك موضوع التقييم وتمثل المصادر في الوثائق المالية والمحاسبية وغير ذلك من الاحصاءات التي تنتبج من مجريات التنفيذ الفعال التي تشمل بيانات التكاليف التي تتحصل عليها اثناء وبعد فترة الاستغلال حيث أنها تحدد الربح والخسارة.

2- مرحلة قياس الأداء الفعلي

هي المرحلة الثانية من عملية التقييم من خلالها تتمكن البنوك من قياس نهايتها وفعاليتها والعقبة التي يمكن مواجهتها في هذه المرحلة المعايير والمؤشرات التي يتم اللجوء اليها في البنوك التي تواجه مشكلة اختيار المعايير والمؤشرات الموافقة لطبيعة الاداء المراد قياسه .

¹- محمد محمود الخطيب، " الأداء المالي وأثره على العوائد أسهم الشركات " دار الحامد لنشر والتوزيع ،عمان، الأردن 2009- ص- 45

²- شباح نعيمة، "دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية " مذكرة ماجستير .، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007 ص 27

³- السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال " التحديات الراهنة " دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية -2000-

3- مرحلة الحكم على النتائج

أن تقييم الاداء يتم بغرض التأكد من المواصفات والمعايير التي أخذت للاقامة عملية التقييم قد جاءت على نحو مكانه مسعى والتفديد يسير نحو النشاط وبالتالي اقتراح اجراءات مالية على للبنك لمحاولة الخروج من الوضع الصعب أو القضاء على النقاط الضعفاذا كانت حالة البنك سيئة ماليا أو جيدة ات فتقترح إجراءات تسمح باستمرارها والتعسف أكثر عليه فان الحكم على النتائج التحليل يمكننا من اتخاذ اجراءات شخصية .

ثالثا: أهداف تقييم الأداء المالي

هناك عدة أهداف لتقييم الأداء المالي تتمثل في مايلي :

- الحكم على مدى كفاءة المؤسسة في استخدام مواردها المتاحة وذلك باتخاذ قرارات التمويل وقرارات الاستثمار المناسبة بمعنى اختيار مصادر التمويل المناسبة واستثمارها في المجالات المناسبة.
- قدرة المؤسسة على تحقيق نتائجها بأقل التكاليف.
- كفاءة المؤسسة في استخدام أصولها الثانية منها والمتداولة.
- السيولة أي قدرتها على الوفاء بالتزامات قصيرة الأجل.
- قدرة المؤسسة على تحقيق فائض مالي يسمح لها بالتمويل ذاتيا لإنجاز بعض المشاريع.
- ملائمة هيكل التمويل أي ملائمة الالتزامات طويلة الأمد في ظل ظروف المؤسسة.
- توفير البيانات والمعلومات الاحصائية عن نتائج تقييم الاداء المالي في البنوك الى أجهزة الرقابية مما يسهل عملها ويمكنه من اجراء المتابعة الشاملة والمستمرة لنشاط البنك وضمان تحقيق الأفضل.
- قياس مدى نجاح البنك من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهداف وتوفر المعلومات لمختلف المستويات والجهات الأخرى خارج البنك.

المبحث الثالث: رقمنة الخدمات المصرفية وتعزيز الأداء المالي

تشهد صناعة الخدمات المصرفية تحولاً هائلاً نحو الرقمنة، وتعتمد البنوك على التكنولوجيا الحديثة كالذكاء الاصطناعي والتحليل الضخم للبيانات وتقنيات الحوسبة السحابية لتحسين العمليات وتوفير تجارب مستخدم ممتازة.

المطلب الأول: دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين مؤشرات الأداء المالي

تلعب الرقمنة دوراً حاسماً في تحسين مؤشرات الأداء المالي للمؤسسات المالية والبنوك¹.

¹ –American newspaper Business, Management and Banking Economics, “The impact of digital transformation on the quality of financial reports, a field study in a sample of banks listed on the Iraqi Stock Exchange,” Samarra College of Management and Economics. Dr. Mustafa Saad Hassan, Samarra University, Iraq, 01/8/2023

وتختلف الجوانب التي يمكن أن تؤثر بها الرقمنة على تحسين هذه المؤشرات ويمكن تحديد أهم تلك الجوانب في النقاط التالية:¹

- 1- **زيادة الكفاءة التشغيلية :** من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية في العمليات المصرفية، يمكن تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى زيادة الربحية، وتحسين مؤشرات الأداء المالي.
 - 2- **تحسين تجربة العملاء :** توفير خدمات مصرفية رقمية مبتكرة تساهم في جعل تجربة العملاء أكثر سهولة وراحة، مما يؤدي إلى زيادة عدد العملاء وتعزيز الولاءة، وبالتالي تحسين الإيرادات ونسبة الربحية.
 - 3- **توسيع نطاق العمل والوصول إلى أسواق جديدة :** تمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف الذكية يمكن أن يساهم في توسيع نطاق العمل والوصول إلى عملاء جدد في مناطق جديدة أو أسواق دولية، مما يعزز النمو والأداء المالي.
 - 4- **تحسين إدارة المخاطر :** باستخدام التحليلات الضخمة والذكاء الاصطناعي، يمكن للبنوك تحسين قدرتها على تحليل وإدارة المخاطر بشكل أكثر فعالية، مما يقلل من الخسائر ويعزز الاستقرار المالي.
 - 5- **تقديم خدمات مالية مبتكرة :** تمكين البنوك من تقديم خدمات مالية مبتكرة مثل الدفع الرقمي، والتمويل الجماعي، والتمويل السلوكي يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتحسين الأداء المالي.
 - 6- **تحسين دقة التحليل المالي :** تساهم الرقمنة في جمع وتحليل البيانات المالية بشكل أكثر دقة وفعالية، مما يساعد في اتخاذ القرارات المالية الأفضل وفي رصد القرارات المالية الأفضل وفي رصد الاتجاهات والفرص والتحديات بشكل أسرع وأكثر دقة².
 - 7- **تقليل التكاليف وزيادة الربحية :** من خلال تحسين الكفاءة والتقليل من التكاليف الإدارية والعملياتية، يمكن للرقمنة أن تساهم في زيادة الربحية وتحسين المؤشرات المالية العامة للشركات والمؤسسات المالية.
- ويمكن أن تساهم الرقمنة في تعزيز كفاءة العمليات، وتحسين تجربة العملاء، وتوسيع نطاق العمل، وتحسين إدارة المخاطر، وتقديم خدمات مالية مبتكرة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين مؤشرات الأداء المالي للمؤسسات المالية.

¹ شروق هادي عبد علي وأردان حاتم خضير، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الأستراتيجي لمصرف بغداد نموذج،

مجلة الإدارة والإقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 126، 2020، 3

² - بلمهيول داود، مقران المهدي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتحسين الأداء المالي للبنوك -دراسة حالة المصرفي الجزائري (2016-2020) -مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مركز الجامعي عبد

الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر، 2021-2022 ص 7

المطلب الثاني: رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تحسين المعلومات المالية

- تتيح رقمنة الخدمات المصرفية أبواباً كبيرة لتحسين تبادل المعلومات و زيادة الشفافية و الوصول إلى البيانات المالية ، حيث هناك عدة طرق تمارس بها الرقمنة دوراً حيوياً في تحسين المعلومات المصرفية :
- **تحسين الوصول إلى المعلومات :** يتيح تطوير التقنيات الرقمية الوصول إلى المعلومات المالية بسهولة و سرعة أكبر ، مما يعزز فهم العملاء لوضعهم المالي و يسهل لهم اتخاذ القرارات المالية .¹
 - **تعزيز الشفافية :** توفر الرقمنة تسهيلاً في المشاركة المعلومات المالية بين المؤسسات المالية والعملاء ، مما يترتب عليه زيادة الشفافية و ثقة العملاء في تعاملاتهم المالية .
 - **تقديم معلومات مخصصة :** تمكن التقنيات الرقمية البنوك و المؤسسات المالية من تقديم معلومات مخصصة و محددة لكل عميل بناء على احتياجاتهم المالية للأفراد ، مما يساهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم
 - **تعزيز الأمان و الحماية :** تسهم التقنيات الرقمية في تحسين أمان المعلومات المالية و حمايتها من الاختراق و الاستخدام غير المصرح به ، مما يزيد من موثوقية و سلامة النظام المالي .
 - **تحسين التحليل و التنبؤ:** تعمل التقنيات الرقمية على جمع البيانات المالية و تحليلها بشكل أكثر دقة و سرعة ، مما يسهل على البنوك و المؤسسات المالية اتخاذ القرارات المالية الصائبة و التنبؤ بالاتجاهات المالية القادمة
- بهذه الطرق تسعى الرقمنة في مجال الخدمات المصرفية إلى تحسين المعلومات المالية و توفير بيئة مالية أكثر شفافية و أماناً لعملائها.

المطلب الثالث : رقمنة الخدمات المصرفية وتحقيق الاستقرار المالي

- رقمنة الخدمات المصرفية تلعب دوراً حيوياً في تحقيق الاستقرار المالي، وذلك من خلال توفير وسائل مبتكرة لإدارة الأموال وتنفيذ العمليات المالية بكفاءة وسرعة. من بين الفوائد الرئيسية لرقمنة الخدمات المصرفية²:
- 1- **الوصول السهل والمريح :** يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإدارتها في أي وقت ومن أي مكان باستخدام التطبيقات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف الذكية.
 - 2- **التكلفة المنخفضة :** تقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات المصرفية التقليدية مثل الزيارات الشخصية إلى الفروع واستخدام الشيكات، مما يساهم في توفير المال للعملاء.

¹ - نفس المرجع السابق

² - American newspaper Business, Management and Banking Economics, "The impact of digital transformation on the quality of financial reports, a field study in a sample of banks listed on the Iraqi Stock Exchange," Samarra College of Management and Economics. Dr. Mustafa Saad Hassan, Samarra University, Iraq, 01/8/2023

3- الأمان والحماية : توفير تقنيات التشفير المتقدمة والإجراءات الأمنية القوية لحماية المعلومات المالية والشخصية للعملاء من عمليات الاحتيال والاختراق.

4- التوفير في الوقت والجهد : إنجاز العمليات المالية بسرعة وسهولة، مثل التحويلات البنكية ودفع الفواتير، دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية أو استخدام الوثائق الورقية.

5- التحكم والشفافية : توفير وسائل لعرض ومراقبة الحسابات والمعاملات بشكل فعال، مما يمكن العملاء من متابعة إنفاقهم وإدارة ميزانياتهم بشكل أفضل.

بشكل عام، تعتبر رقمنة الخدمات المصرفية أداة قوية لتحقيق الاستقرار المالي عن طريق تحسين إدارة الأموال وتوفير الوقت والجهد للعملاء، بالإضافة إلى تعزيز الأمان والشفافية في العمليات المالية. ومن ناحية أخرى قد تعاني صناعة الخدمات المالية من تحديات عدة مع تقنيات الرقمنة ، مثل الحاجة إلى الحماية البيانات والخصوصية، و ضرورة مواكبة التشريعات والتنظيمات الجديدة كما أنها تواجه التحدي التكنولوجي، بحيث يتطلب التطور الرقمي إلى بنية تحتية قوية و موارد بشرية مؤهلة جيداً.

خلاصة الفصل

تم من خلال هذا الفصل التطرق لأهم المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية، ومدى أهميتها وتأثيرها على المجالات مختلفة بشكل إيجابي وتحسينها نحو الأفضل، ومنها مجال العمل المصرفي الذي يعتبر من أهم الميادين التي تعتمد على مختلف التكنولوجيات في تطوير الخدمات المصرفية والتحسين من كفاءة أدائها لتفادي أخطاء الماضي والتطلع إلى المستقبل ومواجهة مختلف التحديات .

فوجب على البنوك تبني التكنولوجيا المالية وابتكارها، وذلك بهدف مواكبة عصر الرقمنة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية، خاصة في ظل اعتماد معظم البنوك على الأنظمة القديمة والتقليدية.

يهدف كذلك إلى تقييم أداء البنوك من خلال قياس كفاءته في استخدام الموارد المتاحة لديه، والتمحيص في نقاط القوة ومحاولة تعزيزها ونقاط الضعف، للعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها، وهذا بالاعتماد على مجموعة من الأساليب والأدوات من بينها استخدام " المؤشرات المالية " .

الفصل الثاني: دراسة ميدانية
حول رقمنة الخدمات
المصرفية وتعزيز الأداء المالي
في بنك الفلاحة والتنمية
الريفية ميلة

تمهيد

أصبح التحول الرقمي مهما في السنوات الأخيرة وتعزى أهمية للثورة الرقمية التي يعيشها العالم إذا أحدثت هذه التغيرات الجذرية في القطاعات الاقتصادية بشكل عام وفي القطاع المصرفي بشكل خاص. فقد أعادت هذه الثورة هيكله القطاع المصرفي فشهدت البنوك التجارية تطورات تمثلت في ظهور الخدمات المصرفية المالية الرقمية مدفوعة بمجموعة من العوامل المهمة المؤثرة. وقد تمثلت هذه العوامل بالتوجهات العالمية نحو الصيرافة الرقمية والاقتصاد الرقمي ويشير التحول الرقمي إلى استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي والانترنت في عملية إنشاء قيمة اقتصادية أكثر كفاءة وفعالية. وبمعنى أوسع يشير إلى التغيرات التي تحدثها تكنولوجيا الجديدة بشكل عام حول كيفية عمل الأفراد والتفاعل معها وكيفية تكوين الثروة ضمن هذا النظام

وفي هذا الفصل تم الطرق إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلا

المبحث الثاني: الخدمات الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلا

المبحث الثالث: دراسة ومناقشة النتائج

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بدر مؤسسة مالية وطنية ينتمي إلى القطاع العمومي الجزائري . أنشئ في 13 مارس 1982 على شكل شركة مساهمة، وتتمثل مهامه في تنمية وتطوير القطاع الزراعي وتعزيز العالم الريفي ودعم نشاطات الصناعية التقليدية والحرفي.

المطلب الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف ببنك الفلاحة و التنمية الريفية من خلال التعريف والنشأة.

أولا - تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية (Banque de l'Agriculture et du Développement Rural) أكبر البنوك التجارية في الجزائر من حيث شبكة الفروع، إذ يضم حاليا أكثر من 300 وكالة محلية و 39 مديرية جهوية مؤطرة بحوالي من 8000 عامل ما بين إطار وموظف¹، بعدما كان عدد الوكالات المحلية لا يتجاوز 140 وكالة أثناء تأسيسه. وهو أحد البنوك الرائدة بالجزائر عن طريق تقديمه لباقة متنوعة من المنتجات المالية والخدمات البنكية المتميزة.

أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982¹، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته كاملة للقطاع العمومي، وقد أسس بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري الصيد البحري والحرف التقليدية في الأرياف.

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الإقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990 الذي منح إستقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الإدخار بنوعيتها، أما حاليا فيقدر رأس ماله بحوالي 33 مليار دينار جزائري موزع على 3300 سهم بقيمة إسمية قدرها 1.000.000 دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

¹ www.badr-bank.net, date de consultation 20/04/2024 à 14:20

² مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، 1982/03/16

ثانيا: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار سياسة إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982¹. وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي، وترقيته ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوي، وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستخدمين الفرديين للثروة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية، إلى جانب قطاع الصيد البحري.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1968 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دج، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 للسهم الواحد، ليرتفع في بداية سنة 2000 إلى 33 مليار دج موزع على 33000 سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 والذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الإدخار والمساهمة في التنمية، ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وصنع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة مؤطرة بأكثر من 700 موظف، والقيام بتتويع منتجاته وخدماته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة ، وهذا بغية اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية التي تزاوّل نشاطها في السوق المصرفية الجزائرية.

ثالثا: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوره بثلاث مراحل رئيسية هي²:

1- مرحلة 1982-1990

خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفية، والعمل على ترقية العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الدعامات البنكية في المناطق ذات النشاط الفلاحي، حيث اكتسب تجربة كبيرة في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية. هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط الذي اقتضى تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.

¹ مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11 1982/03/16 .

² وثائق داخلية مقدمة من قبل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة

2- مرحلة 1991-1999

بموجب قانون النقد والقرض الذي ألغى من خلاله التخصص القطاعي للبنوك المطبق من قبل إطار الاقتصاد الموجه، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقائه الشريك ذو الأفضلية الكبيرة في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي، أما في المجال التقني فقد شهدت في هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك ، كما شهدت هذه المرحلة العديد من الإجراءات كانت تصب عليها في تطوير نشاط البنك، للإشارة فقط فقد شهدت هذه المرحلة ما يلي:

-1991: تم الانخراط في نظام سونيت(عبارة عن شبكة اتصالات أنشأت عام 1973 مقرها بلجيكا، تستخدم وسائل الاتصال الحديثة لتبادل الرسائل بين البنوك لتسهيل عمليات التجارة الخارجية).

-1992: تم وضع نظام Sybu(شبكة معلوماتية خاصة بينك بدر تربط الوكالات البنكية بالمديرية العامة، تساعد على أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى Télétraitement) إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية خاصة في مجال فتح الإعتمادات المستندية التي أصبحت معالجتها لا تتجاوز 24 ساعة.

- 1993 : الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي في كل العمليات المصرفية على مستوى شبكات البنك.

- 1994 : بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر.

- 1996 : إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي.

- 1998 : بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (La care inter bancaire (CIB

3- مرحلة 2000-2014

تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة ودعم برنامج الانتعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات.

وللتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي يعرفه البلد، واستجابة لاحتياجات ورغبات العملاء، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج على مدى 5 سنوات يتمحور أساسا حول عصرنة البنك وتحسين أدائه والعمل على تطوير منتجاته وخدماته، بالإضافة إلى تبنيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي، هذا البرنامج الطموح حقق نتائج هامة.

المطلب الثاني: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:¹

وفقاً للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية الإعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقاً للقوانين والتنظيمات الجاري بها العمل.
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار.
- إنتاج خدمات مصرفية جديدة، مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة.
- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية.
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي.
- وفي إطار سياسة القروض ذات المردودية يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمهام التالية:
- تطوير قدرات تحليل المخاطر.
- إعادة تنظيم إدارة القروض.
- تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات فائدة تتماشى وتكفي الموارد.

ثانياً : أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك في المدى القصير والمتوسط ما يلي :

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.
- توسيع نوعية وجودة الخدمات.
- تحسين العلاقات مع العملاء.
- الحصول على أكبر حصة من السوق.
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق تلك الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحويلات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية ، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة

¹ - وثائق داخلية مقدمة من قبل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

لتأهيل موارده البشرية، وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي الوطني واحتياجات السوق.

كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من العملاء وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات الخاص باحتياجاتهم، وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بالمهام التالية:¹

- رفع حجم الموارد بأقل تكاليف.
- توسيع نشاطات البنك فيم يخص التعاملات.
- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة.

المطلب الثالث: لمحة عن وكالة ميلا

أولا: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلا

يعتبر مجمع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مركز إستغلال أنشئ سنة 2003 مقره بلدية ميلا حي 500 مسكن. ويضم ويشرف على تسيير تسعة وكالات حاليا موزعة عبر تراب الولاية بعد أن كان تابعا لمجمع قسنطينة للاستغلال قبل سنة 2003 وهو يشكل وحدة ربط بين الوكالات المحلية للاستغلال من جهة والمديريات المركزية من جهة أخرى. ويكمن الدور الرئيسي للمجمع فيمايلي:²

- يعتبر وسيط بين المديرية العامة للبنك بدر بالجزائر العاصمة والوكالات المحلية للاستغلال.
- يقدم الدعم التقني واللوجيستيكي للوكالات التي يشرف عليها.
- يقوم بعملية التنسيق بين مختلف الوكالات.
- ا لرقابة والمتابعة لضمان تطبيق القوانين والتعليمات التي تحكم العمل البنكي على مستوى الوكالة
- التابعة له.

كما أن البنك يشمل 9 وكالات أخرى موزعة على مستوى الولاية كالآتي :

¹- وثائق داخلية مقدمة من قبل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلا-

²- وثائق داخلية مقدمة من قبل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلا-

الجدول رقم (2-1): وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ولاية ميلا

الرقم	الوكالات	رمزها
01	وكالة ميلا	834
02	وكالة فرجيوة	673
03	وكالة شلغوم العيد	833
04	وكالة القرارم قوقة	837
05	وكالة وادي العثمانية	840
06	وكالة التلاغمة	841
07	وكالة وادي النجاء	842
08	وكالة تاجنانت	843
09	وكالة الرواشد	835

المصدر: وثائق مقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلا

ثانيا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلا

يقوم البنك بالمهام التالية¹:

- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والإعتمادات المالية ومنح القروض .
- فتح الحساب بكل أنواعها للأشخاص العادية والمعنوية وأهم هذه الحسابات (الحسابات الجارية, حسابات التوفير وحسابات الشيك وغيرها) .
- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والإعتمادات المالية ومنح القروض .
- تنظيم جميع العمليات المصرفية في إطارها القانوني .
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن .
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية .
- قبول الودائع من الشركات والأشخاص (الآجلة والفورية) .
- يقوم بجميع عمليات الدفع ويتلقاها نقدا بواسطة الصكوك .
- اقراض الجماعات المحلي .
- يؤدي مختلف العمليات المصرفية كالقروض القصيرة الأجل والمتوسطة وكذلك قروض الخزينة العمومية والتسبيقات على السندات العمومية .

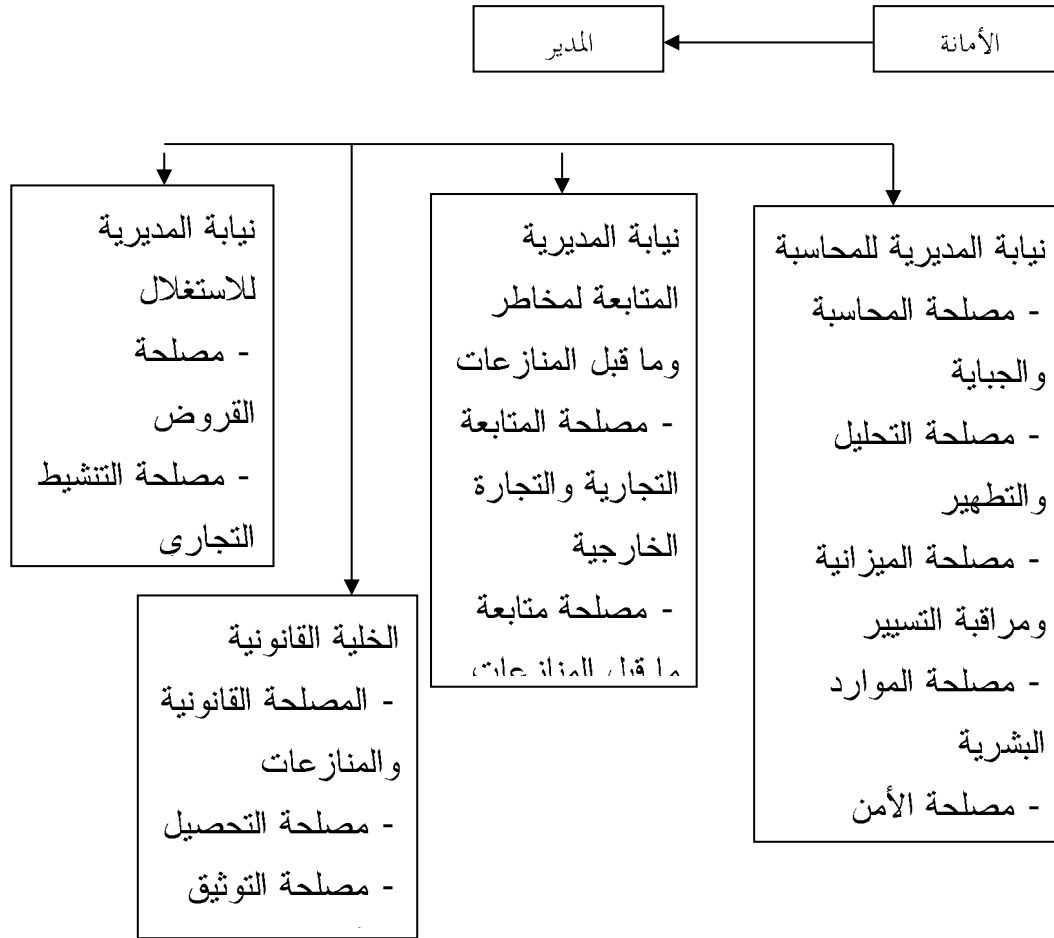
¹ - وثائق داخلية مقدمة من قبل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلا-

- تمويل العمليات الخارجية.
- يقوم بقبول العمليات كالإستيراد والتصدير.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للإستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة :

الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة



المصدر: وثائق مقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-

المبحث الثاني: الخدمات الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة

تتضمن عملية الرقمنة داخل بنك الزراعة والتنمية الريفية تحويل الإجراءات والخدمات المصرفية التقليدية إلى منصات رقمية تستفيد من التطورات التكنولوجية المعاصرة. يتيح التحول نحو الرقمنة تحسينات في فعالية الإجراءات المصرفية، ويبسط إمكانية الوصول إلى الخدمة، ويعزز رضا العملاء.

المطلب الأول : الخدمات التقليدية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلا

من اجل ترقية وتطوير الخدمات البنكية لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة ميلا- إلى تنظيم جديد في إطار نظام " لتحسين خدماته وعلاقاته مع العملاء بإدخال عدة تقنيات وأساليب للحصول على رضا العملاء، حيث قامت الوكالة بتخصيص مكتب لاستقبال العملاء يقدم عدة خدمات منها تسليم دفاتر الشيكات، واستخراج كشف حساب العميل، كما يقوم بتوجيههم إلى أقسام الوكالة والتي من شأنها تقديم الخدمة المرغوب فيها، وبذلك يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمات متنوعة موزعة على مستوى البنك الواقع والبنك الجالس.

أولاً: خدمات مقدمة عن طريق البنك الواقع

يطلق عليه البنك الواقع أو الخدمات السريعة حيث يعتبر موظفي البنك الواجهة الأمامية في تقديم الخدمات للعملاء وهم واقفون بشكل سريع وفي وقت قصير لا يتعدى الدقائق، وقد خصص هذا القسم لأصحاب المعاشات العملة الصعبة، أو لسحب وإيداع أموال وأجور التجار، والمؤسسات الدائمين في عملياتهم مع البنك ويتكون البنك الواقع من¹ :

1- مكتب الواجهة الخاص بالدينار الجزائري : يضم هذا المكتب عمليات السحب وهي:

- دفع قيمة الصكوك نقدا من طرف الوكالة إلى العميل الذي يكون لديه حساب بنفس الوكالة.

- الدفع يكون آلي، عن طريق الصندوق الآلي، وأقصى حد للسحب 100.000 دج.

2- مكتب الواجهة الأوتوماتيكي الخاص بالعملة الأجنبية : تتعامل الوكالة بالعملة الأجنبية، حيث تقوم بنفس العمليات التي يقوم بها القسم الخاص بالدينار الجزائري لكن بشكل واسع، بحيث تقتصر معظم خدماته على عمليات الصرف واستقبال دفع المعاشات بالعملة الأجنبية، ويتم السحب يدويا، وحد أقصى للسحب 75000 أورو في اليوم.

3- الصندوق الرئيسي : هو مكتب خلفي خاص بإيداع وسحب مبالغ أكبر من 100.000 دج إذا كان للشخص حساب بنفس الوكالة، أما إذا كان له حساب في وكالة أخرى من وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية فإنه يسحب ويودع من الصندوق الرئيسي، وحدد مبلغ الدفع بشكل لا يتعدى 50.000 دج في الأسبوع بالنسبة للزبائن الذين يملكون حساب بوكالات أخرى بدر، ويحصل البنك مقابل ذلك على عمولة تقدر ب 585 دج، ويتم تنشيط هذه العملية من طرف العملاء الذين يملكون لديهم فائض في السيولة ويقومون بالإيداع من أجل الحفاظ عليها واستعمالها عند الحاجة.

¹ - معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلا-

ثانيا : الخدمات المقدمة عن طريق البنك الجالس

يعتبر البنك الجالس من بين الأنظمة لهياكل وأنشطة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، هدفه تحقيق فعالية الاداء من خلال تنمية مبدأ العمل المشترك مع العميل، وسمي بهذا الاسم لأن موظف البنك يستقبل العملاء بالجلوس في مكان مريح بشكل مباشر، مما يقلل من تتقل العميل بين مختلف المصالح ويشتمل مكتب المواجهة الخلفية على قسمين¹ :

1- المكلفين بالعميل العادي : يختص القسم بالأشخاص العاديين والجراء حيث يقوم المكلف بالعملاء باستقبال وشرح مختلف العمليات والخدمات التي يرغبون فيها، فبالنسبة للعملاء الذين يتعاملون مع البنك سابقا فإن البنك يخصص لكل عميل موظف مكلف يقدم له كل الخدمات التي فيها، أما بالنسبة للعملاء الذين يتعاملون مع البنك لأول مرة فعلى المكلفون بالعملاء إعلامهم بكل الخدمات التي يقدمها البنك والتي من شأنها تسير تعاملاته وذلك حتى يقوم بفتح حساب لدى البنك، ثم يخصصون له مكلف يختص به شخصيا ومن بين الخدمات التي يقدمها هذا القسم نذكرها كما يلي:

- **بطاقة بدر للسحب :** هي بطاقات تسمح لحاملها التصرف في أمواله باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تقع خارج مبنى البنك في الواجهة، ويوجد عدة أنواع من بطاقات السحب نذكر منها:

- **البطاقة ما بين البنوك CBRI :** هي بطاقة ممغنطة تسمح لعملاء البنك بسحب أموالهم من كافة الموزعات الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على إصدار هذه البطاقة وهي: القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري...إلخ.

- **بطاقة بنك بدر CBR :** تستعمل هذه البطاقة للسحب من بنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالات التابعة لها فقط.

- **بطاقة قولد GOLD :** لها نفس خصائص بطاقة بنك بدر إلا أنه من خصائصها السحب لأكثر من 50.000.000 دج وخصصت للمقاولين والتجار...الخ

- **بطاقة التوفير :** خصصت هذه البطاقة للأشخاص الذين يملكون دفتر توفير لدى البنك وذلك لتسهيل سحب أموالهم، وهو مشروع جديد في وكالة ميلة 834 ولا توجد في باقي البنوك الأخرى.

و للحصول على أي نوع من البطاقات المذكورة على العميل ملأ استمارة طلب لدى البنك مع تحديد نوع البطاقة المرغوب بها.

- **سندات الصندوق :** هي عبارة عن تفويض لأجل، وبعائد موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين، ويمكن أن يكون اسميا باسم المكتب أو لحامله ، والذي يتأثر بنسبة الفائدة المرجعية للفترة وكذا ضريبة الدخل الإجمالي والرسم على القيمة المضافة.

¹ - وثائق داخلية مقدمة من قبل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

-**دفاتر الادخار :** هي عبارة عن منتج بنكي يقدم للراغبين في ادخار أموالهم مقابل الحصول على فوائد يحصلون عليها كل ثلاثة أشهر، ويستطيعون السحب من أموالهم إما فوائد أو المبلغ المدخر وذلك بالنسبة للبالغين.

-**دفاتر الادخار للأشبال :** اتجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى جذب صغار المدخرين من خلال طرح منتج جديد "ادخار الأشبال" الموجه للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 19 سنة للتعود على الادخار في بداية حياتهم وذلك بتسيير من الولي الشرعي الذي لا يستطيع سحب المبلغ المودع إنما يسحب الفوائد التي يحصل عليها خلال ستة أشهر.

-**الودائع لأجل :** هي عبارة عن حساب يوضع تحت تصوف الأشخاص الطبيعيين والمعنويين لإيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم، وتقدم هذه الخدمة عن طريق تجميد الرصيد المحدد من طرف العميل وذلك من شهر إلى ما فوق عامين مقابل نسبة فوائد متغير بحسب الفترات المحددة من طرف البنك.

-**خدمات التأمين :** هي خدمة يقدمها البنك من خلال إجراء اتفاق مع مؤسسة التأمينات ، وتتعامل وكالة ميلة حاليا بهذه الخدمة مع SAA للتأمينات، وذلك للتسهيل على العميل عبئ التنقل إلى المؤسسات التأمينية بحيث يستطيع تحديد مصاريف التأمين في القسم المخصص لذلك في البنك، ويتحصل في مقابله البنك على عمولة لقاء هذه الخدمة على المؤسسة، كما يستفيد العميل من التخفيض في سعر التأمين.

-**تأجير الخزائن الحديدية :** تعتبر الخزائن الحديدية عبارة عن صناديق لدى البنك يقوم العميل بإيجارها من أجل إيداع القيم الثمينة كالذهب والألماس، الأوراق المالية، والوثائق الهامة...الخ، لتجنب السرقة والضياع، ويفتح هذا الصندوق بمفتاحين الأول يعطيه البنك للعميل والثاني به لديه بحيث لا يمكن للعميل فتح الصندوق بالمفتاح الذي لديه وحده، كما لا يمكن للبنك فتح هذا الصندوق بالمفتاح الذي لديه وحده، أي أنه يجب وضع المفتاحين معا من أجل فتح الصندوق، و يؤخذ على تأجير الصناديق الحديدية الملاحظات التالية:¹

- يوجد الصندوق في الخزينة الفولاذية التي يملك مفتاحها مدير البنك ، وتوجد هذه الخزينة الفولاذية بدورها داخل الغرفة الفولاذية التي هي بالأحرى لا يملك مفتاحها سوى مدير البنك.
- يمكن للعميل الإطلاع على قيمة ما في الصندوق ، لذلك لو تعرض البنك إلى حدث أو خطر كالحريق، أو السرقة فإن البنك لا يتحمل أي مسؤولية اتجاه العميل.
- لا يضع البنك أي شروط في كراء الصناديق وعلى العميل الالتزام بدفع مبلغ معين سنوي على حسب حجم الصندوق "أجرة الكراء"، كما يمضي عند التعاقد على شيك بقيمة 10.000.00 دج كضمان للبنك في حالة التأخر عن دفع أجرة الكراء أو مشاكل أخرى.

¹ - وثائق داخلية مقدمة من قبل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

- إذا لم يدفع العميل أجرة الكراء سنويا يفسخ العقد آليا ويأخذ البنك الضمان الذي هو شيك بقيمة 10.000.00 دج ، وعندما يرغب العميل في إنهاء العقد أي غلق الصندوق يقدم طلب خطي إلى البنك وينتهي العقد.

- **شراء الأوراق المالية :** هي خدمة يقدمها البنك لبعض شركات المساهمة المتعاملة معه وذلك بالإشهار لها وإقناع الأشخاص بشراء أسهم وسندات في هذه المؤسسة مقابل عمولة يحصلها البنك، ومن بين المؤسسات التي يعرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية اسمها على الأشخاص هي مؤسسة صيدال للأدوية، ومؤسسة سوفيتال للفنادق، alliance للتأمين، مؤسسة العصير رويبة، ففي حالة شراء أسهم المؤسسة ، فالعميل يتحمل الخسارة والربح مع المؤسسة أما في حالة شراء سندات فإنه يحدد سعر للأرباح حتى لو تعرضت المؤسسة للخسارة.

- **المكلفين بالمؤسسات والمقاولين :** يختص هذا القسم بتقديم خدمات للأشخاص المعنويين كالمؤسسات والتجار والمقاولين، وهي نفس الخدمات المقدمة في قسم المكلفين بالعملاء العاديين.

ثالثا : الخدمات المشخصة

تمثل الخدمات المشخصة مجمل الخدمات التي يقدمها البنك والتي بإمكان أي موظف مؤهل تقديمها للعميل، ومن أجل تحقيق ذلك قام البنك بتكوين أطره للتمكن من أداء جميع العمليات المصرفية من جوانبها الفنية والعملية، إلى جانب تكوينهم وفق منظور جديد ومنظور يهدف إلى الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، حيث عمل البنك على الروح التسويقية لدى كوادره والمعروفة ب S.E.C.A.M والتي تعني البساطة، الاستماع، الإبداع، التكيف طرق أداء الخدمات.

والواقع أن فكرة الخدمات المشخصة حققت للبنك ميزة تنافسية أهلته لاحتكار 30 % من السوق المصرفية الجزائرية، وجعلته يستقطب عدد هام من العملاء الجدد خاصة بعد استراتيجية العصرية التي تبناها البنك.

رابعا : خدمات الصندوق الآلي

بدأ العمل بهذه الطريقة في بداية العام 2000، بموجب هذه العملية يتم سحب الأوراق النقدية بطريقة آلية بعد أن يتم إجراء العملية بطريقة عادية، ومن إيجابيات هذه العملية أنها تقلص من عدد العمليات ومن زمن العملية وتقضي على ظاهرة الطوابير.

خامسا : إرسال الشيك عبر الصورة

وهي تقنية جديدة بدأ العمل بها مطلع سنة 2004، تسمح لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذين يحملون شيكات موطنة في أي وكالة من وكالات البنك بتحصيل شيكاتهم نقدا خلال 48 ساعة، عكس السابق حيث كان ينتظر العملاء مدة قد تصل إلى أكثر من خمسة عشر يوما للحصول على قيمة الشيك.

وبموجب هذه التقنية الجديدة يتم تصوير الشيك وإرساله إلى وكالة التوطين، والتي تكون تابعة للبنك من أجل التأكد من صحة المعلومات التي يحملها الشيك، وبعد ذلك يتم الشروع في صرف قيمة الشيك إلى

العمل لدى الوكالة التي قامت بالعملية، وبذلك وفرت هذه الخدمة الجديدة على العملاء متاعب كثيرة، وساعدتهم في الحصول على السيولة في وقت حقيقي.

المطلب الثالث : الخدمات الحديثة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة

أولاً: خدمة البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة

بفعل الشروع في إصلاح المنظومة البنكية كان إلزاماً على البنوك أن تعمل على استحداث وإدخال خدمات جديدة ومتطورة تساهم في هذه الإصلاحات لتحسين نوعية الخدمات المعتمدة للزبائن، لذلك قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتجسيد بعض أطراف المنظومة البنكية من خلال توظيف وسائل الدفع الحديثة مثل البطاقات البنكية حيث يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من الرواد في إصدار هذه البطاقات كما ونوعاً.

1- تعريف البطاقة البنكية

هي بطاقة بلاستيكية تمنح للزبائن، تحتوي على معلومات عن أسهم المتعامل ورقم حسابه بموجب هذه البطاقة يمكن التمتع بخدمات عديدة في المحلات التجارية المتقفة مع البنك حيث يتقاضى البنك عمولة عند قيام الفرد بعملية الشراء من مختلف المحلات التجارية.

2- أنواع البطاقات البنكية¹

أ- **بطاقة بنك الفلاحة والتنمية الريفية CBR** : تعتبر بطاقة سحب ودفع تعمل على مستوى الوكالة فقط، في سنة 2006 حلت محلها بطاقة أخرى حيث يتم التعامل بها على مستوى كل البنوك.

ب- **بطاقة ما بين البنوك CBRI** : هي بطاقة دفع وسحب استحدثت من طرف البنك تعمل على الوجه الأمامي وكتبات تقرأ بالعين المجردة إضافة إلى اسم البنك، اسم ولقب الزبون، رقم البطاقة، شريحة إلكترونية تخزن عليها المعلومات ومدة صلاحية البطاقة أما الوجه الخلفي يوجد عليه شريط مغناطيسي

ج- **البطاقة البلاستيكية CIB** : هي بطاقة دفع وسحب ذات اللون الأزرق تعمل ما بين البنوك تمنح للزبائن ذوي الدخل المنتظم والذي لا يتجاوز 45000 دج يحدد في عقد بين البنك والزبون حيث يتم استغلالها في دفع المبالغ عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني المتواجد عند التجار والمؤسسات (مؤسسات مديحة للسفر مثلاً) وسحب المبالغ عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تعمل 7/7 أيام و24 ساعة وعبر كل الوكالات الموصلة بشبكة النقد الآلي البنكية، وتقدر صلاحيتها بعدة سنين وثمانها 600 دج، أما تجديدها فيكون تلقائي ويقدر بـ 500 دج، ولا تستبدل إلا في حالة السرقة أو الضياع، ففي حالة ضياع الرقم السري فإن البنك يقوم بطلبه من المديرية العامة بالعاصمة مقابل عمولة قدرها 100 دج وعند السحب بهذه البطاقة يستفيد البنك بعمولة قدرها 11 دج إذا كانت البطاقة من بنك بدر، أما إذا كانت البطاقة من بنوك أخرى فإن البنك يستفيد بعمولة قدرها 35 دج .

¹ - وثائق داخلية مقدمة من قبل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

د- البطاقة الذهبية GOLD : هي بطاقة دفع وسحب ذات اللون الذهبي تعمل ما بين البنوك، تمنح للزبائن ذوي المداخل العالية مثل المقاولين وذوي المهن الحرة وعمليات الدفع والسحب لهذه البطاقة ذات سقف عال يتم استغلالها في دفع المستحقات بكل أمان وتتضمن فترة دفع كبيرة عند التجار وتقدر عمولة البنك ب 15 دج عند كل عملية يقوم بها الزبون، ومن مميزاتها أنها سهلة الاستعمال وتمنح فرصة دفع المستحقات وسحب الأموال على مدى أيام الأسبوع وذلك 24 ساعة على 24 ساعة، كما تضمن حماية رفيعة لكونها بطاقة رقمية لا تستبدل إلا في حالة الضياع أو السرقة وإعادة إنجازها خلال مدة الصلاحية بسعر ثمن البطاقة المقدّر ب 1200 دج أما طريقة استعمال البطاقة عند دفع المستحقات يتم تقديم البطاقة عند الصندوق حيث يسجل التاجر قيمة المشتريات ثم إدخال البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني وكتابة الرمز السري بواسطة ملازمة الجهاز ، عند نهاية العملية يرد التاجر البطاقة والتذكرة.

خ- بطاقة التوفير : هي بطاقة سحب ذات اللون الأخضر تمنح للزبائن الذين لديهم دفتر الإدخار والتوفير وقبل أن تمنح هذه البطاقة إلى الزبائن يضع المكلف بالزبون ختم على الصفحة الأولى من الدفتر وذلك لإنهاء عملية السحب من بنك آخر لتفادي الوقوع في الحساب المدين للزبون وعمليات السحب لهذه البطاقة ذات سقف يقدر ب 40 ألف دينار جزائري، كما أن هذه البطاقة تعمل ما بين البنوك، وهذا النوع من البطاقة لا يوجد في البنوك الأخرى.

تتدرج عملية الدفع بالبطاقات البنكية في إطار مشروع عصرنة نظام الدفع المكثف الذي بادرت به الوزارة المنتدبة المكلفة بالإصلاح المالي والتي تعد بمثابة حلقة هامة في عصرنة القطاع المصرفي.

3- طريقة عمل البطاقات البنكية

من أجل تسوية المعاملات تتبع الطريقة التالية :

- عند قيام حامل البطاقة باستخدام بطاقته من أجل شراء سلعة أو قضاء خدمة ما من المحلات التجارية المتفق معها يقوم التاجر بكتابة رقمه الشخصي وقيمة المشتريات ويضغط على الزر (VALIDER) بعدما يقدم الجهاز للمشتري حامل البطاقة الذي بدوره يمرر بطاقته عبر الجهاز TPE ثم يكتب رقمه السري، يحرص أن يكون ذلك سرياً، ويتأكد من قيمة المشتريات ثم يضغط على الزر (VALIDER) الخاص به.

- بعد انتهاء العملية يخرج الجهاز ثلاث وصولات الأول يحتفظ به التاجر والثاني ليحصل عليه المشتري والثالث يقدم للبنك، ومن الأفضل أن يتم الاحتفاظ بالوصلات على الأقل شهر من عملية الشراء كإثبات في حالة شكوى من أحد الأطراف ويسجل الجهاز على هذه الوصلات:

- رقم العملية.

- رقم بطاقة المشتري.

- رقم التاجر المتفق معه.
- قيمة المشتريات.
- في حالة اعتراض على العملية فإن الجهاز TPE يرفض البطاقة ثلاث مرات متتالية وهذا دليل على استحالة إتمام المعاملة باستخدام البطاقة وذلك لأن هناك سبب ما (خطأ في الرقم السري، عدم كفاية الرصيد...إلخ).

4- كيفية الحصول على البطاقات البنكية

للاستفادة من البطاقة البنكية هناك جملة من المراحل التي يمر بها المتعامل وتتمثل في النقاط التالية :

أ- طلب الحصول على البطاقة

يختار المتعامل أحد البنوك المصدرة للبطاقة البنكية، وهذا الاختيار يكون على أساس الثقة والملائمة المالية وسمعته في السوق النقدية. يتجه العميل إلى البنك أو أحد فروع أو البنوك المشاركة في نظام إصدار البطاقات بعد أن تقدم له المعلومات الضرورية عن البطاقة البنكية وكيفية استخدامها والفوائد المترتبة عن التعامل بها، ويطلب الحصول على البطاقة.

ب- تكوين ملف

يكون العميل المطلوب والذي يتضمن جميع المعلومات المتعلقة به ويكون مرفقا بالوثائق التالية :

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية (أو أي بطاقة مماثلة).
- الكشف عن الدخل الشهري لثلاثة أشهر الأخيرة ابتداء من شهر طلب الحصول على البطاقة بالنسبة للموظفين.
- الكشف عن الدخل السنوي لآخر عملية ممارسة النشاط التجاري وأصحاب المهن الحرة (الكشف للسنة الأخيرة).
- ملء استمارة الحصول على البطاقة.

ج- الإجراءات المتخذة من طرف البنك

- قبل منح البطاقة للزبون يقوم البنك بإجراءات تتمثل فيما يلي :
- إذا تأكد البنك من السمعة الائتمانية وملائمته المالية واستوفى كل الشروط المطلوبة فإن البنك يمنح البطاقة بعد توقيع عقد الاستفادة.

- يجبر البنك العميل على فتح حساب جاري بقيمة معينة لدى البنك المصدر أو أحد فروعها، أو البنوك المتفق معها أو المشاركة في نظام الإصدار.
- يقوم العميل بدفع قيمة البطاقة (تكلفة إصدار البطاقة) للبنك أو يقوم البنك بحسم هذه القيمة من حساب العميل بصفة آلية كل سنة.
- يمنح الزبون رقم سري لاستخدام البطاقة.

5- مزايا وعيوب البطاقات البنكية

- أ- المزايا :** نظرا للدور الفعال ولالأهمية البالغة التي تلعبها البطاقات البنكية في تطوير النظام المصرفي من خلال عدة مزايا تتمثل في عدة نقاط من بينها ما يلي :

من جانب الوقت

- تخفي الضغط على الشبايبك العادية بغية السحب في الفروع البنكية.
- السرعة والدقة في سحب النقود من الشبايبك الآلية.
- توفير درجة عالية من نوعية الخدمات المقدمة للعميل.
- إمكانية توفير الخدمة للعملاء من أي مكان بأجهزة الصراف الآلي.
- توفير أجهزة الدفع الإلكتروني عند التجار.

من جانب الأمن

- تحل مشاكل التعامل نقدا بالأموال وكذلك توفير الأمن عند المعاملات المالية.
- تأمين إمكانيات لكل معاملات السحب بالبطاقة.
- المصادقة على القوانين وإجراءات عقابية تجرم الاحتيال في استعمال البطاقة.

من جانب الاقتصاد

- توفير عوائد مالية هامة للبنك عند التعامل بها إما بالسحب أو الدفع.
- ضمان عدد كبير من حاملي البطاقات كزبائن دائنين للبنك.
- تكوين أرصدة مالية لدى البنك تساعد على التحكم في شكل السيولة.
- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك للاستفادة من خدمات البطاقات البنكية.
- الحصول على فرق سعر العملة الأجنبية عند تحويل العملة إليها.

ب- العيوب : تتمثل أساسا في النقاط التالية :

- المعاملات المالية الموجهة أكثر للسحب من gab فقط بالنسبة لحاملي البطاقة.
- نقاط البيع غير المتوفر في الوجهات الكبرى مثل المطاعم والفنادق.
- ثقافة التعامل نقدا متأصلة بقوة المجتمع.

- عدم معرفة كيفية استعمال البطاقة البنكية عند شرائح واسعة من أفراد المجتمع.
- عدم الثقة الكاملة بالتقنيات الحديثة فيما يتعلق باستمرارية عملها مثل تعرضها للتعطيل.
- ضعف تكوين القائمين على تسيير نظام الدفع الإلكتروني لدى البنك.

6- الأجهزة المستعملة للبطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل الأجهزة المستعملة للبطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية الموزعات الآلية للأوراق فقط، وهي صورة بسيطة في القطاع البنكي، فهي آلات أوتوماتكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبالغ مالية دون اللجوء إلى الفرع، وبالتالي فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي هي تقديم خدمة أكثر ضرورة للمستهلك.

كما يسمح بالسحب لكل حائز على البطاقة البنكية، يمكن إيجاد الموزع الآلي للأوراق في البنوك، الشوارع، المحطات، وأماكن أخرى، فهو يعمل بدون انقطاع، ويتكون جهاز الموزع الآلي للأوراق من: وحدة المعالجة المركزية، لوحة الزبائن، شاشة الزبون، أقفال الموافقة، أقفال الأرصدة، مدخل للبطاقة، مخرج وصل الزبون، إطار ضد التخريب، لوحة مدير الآلة، مظهر مدير الآلة، أقفال موافقة على مدير الآلة، طابعة، قارئ البطاقة. كما يتسم الموزع الآلي بما يلي :

- عملية سريعة في معاملات السحب.
- حرية الخدمات البنكية.
- تخفيض الضغط على الشبابيك.
- توزيع نقدي 24/24 ساعة.

أما عند تركيبه فالوكالة تطرح خط 25 x، النقدية الإلكترونية، التركيب في الفضاءات الخارجية، ويتم استعماله كما يلي:

- يتم إدخال البطاقة من جهة السهم.
- يتم إدخال الرقم السري.
- اختيار اللغة المستعملة في العملية.
- تحديد العملية المطلوبة، رصيد أو دفع.

ثانيا: خدمة التأمين البنكي "Bancassurance"

1-تعريفها

هي خدمة تم إطلاقها من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 2005 لصالح عملائه خاصة الفلاحين، في إطار اتفاقية موقعة بين البنك من جهة والشركة الوطنية للتأمين SAA من أجل توزيع منتجات التأمين SAA على مستوى شبابيك التأمين المصرفي المفتوحة عبر مختلف الوكالات التجارية للبنك والمزودة بالمعدات المادية والبشرية اللازمة.

2- المنتجات والخدمات المقدمة في إطار خدمة التأمين المصرفي

وهي جميع عقود التأمين الخاصة بتغطية المستثمرات الفلاحية أو وحدات تربية الحيوانات (الأبقار- الدواجن....)

التأمين على المحاصيل : وتضم :

- التأمين ضد خطر احتراق المحاصيل.
- التأمين ضد تعرض المحصول لخطر التبرد.
- التأمين ضد الحريق والتبرد.
- التأمين متعدد الأخطار للبيوت البلاستيكية.
- التأمين على المنتجات الصغيرة.
- تأمين المستغل الفلاحي.

التأمين على تربية الحيوانات

التأمين متعدد الأخطار على الأنعام، الأبقار، الأغنام، الأرانب ضد الأمراض، الذبح، التسممات والحوادث الأخرى.

التأمين متعدد الأخطار على الدواجن: تغطي مستثمرات تربية الدواجن من مختلف المخاطر كالأمراض، الذبح، التسممات الغذائية.

ثالثا: خدمة البنك الإلكتروني

1- تعريفها : هي عبارة عن خدمة جديدة، أطلقها بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 2011 ، لصالح الأشخاص الطبيعيين والمعنويين اللذين يملكون حسابات مفتوحة على مستوى البنك، وذلك من خلال انخراط الزبون في هذه الخدمة لدى وكالته البنكية والتوقيع على اتفاقية الانخراط التي تسمح له بالحصول على رقم الانخراط وكلمة السر، ليتمكن الزبون بذلك من الاستفادة من مجموعة من الخدمات عبر شبكة الانترنت هي:

- الإطلاع على أرصدة حسابه.
- الإطلاع وتعبئة عمليات السحب والإيداع لحساباته خلال 45 يوم السابقة.
- تحويل الملفات الخاصة بالتحويلات الكبيرة (تحويل الأجور مثلا).

2- تطوير الخدمة في المستقبل : يعتزم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تطوير هذه الخدمة، حيث يصبح بإمكان الزبون:

- الحصول على رصيد حسابه على الهاتف الجوال من خلال رسالات نص.
- طلب دفاتر الشيكات أو بطاقات الائتمان عبر الانترنت.
- الانخراط مباشرة على الموقع الإلكتروني للبنك دون الذهاب إلى البنك.

3- الإحصاءات

الجدول (2-2): تطور عدد المنخرطين خلال سنة 2013/2014

الوحدة: منخرط

السنة	الثلاثي الأول	الثلاثي الثاني	الثلاثي الثالث	الثلاثي الرابع
2013	39	100	120	159
2014	131	508	649	753

المصدر: وثائق مقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الثالث : أساليب تطوير الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة¹

يستخدم البنك مجموعة من الأساليب لتطوير وتحسين الخدمات ويمكن إيجازها فيما يلي :

أولاً: التركيز على الزبائن واستخدامهم كوسيلة تنافسية : يقوم البنك بالتركيز على الزبون وذلك للحفاظ على الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد، وحسب تصريحات قسم الاستغلال فإن البنك يقدم فوائد كل ثلاث أشهر، ويوفر السيولة لدى البنك والسرعة في تقديم الخدمة.

ثانياً: وجود أشخاص مكلفين بالزبائن : حيث توجد مجموعة أشخاص تهتم بانشغالات الزبائن، كما تقوم بتقديم النصائح والإرشادات لهم وتوجيههم في حالة إدخال وإصدار تقنيات جديدة في البنك.

المبحث الثالث : دراسة ومناقشة النتائج

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأفراد الذين تتوفر فيهم خصائص الدراسة، حيث يتكون مجتمع دراستنا الحالية من مجموع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وتعذر القيام بعملية المسح الشامل لجأنا إلى اختيار عينة عشوائية، كان عدد مفردات العينة 30 شخص؛ وتم استرجاع كل الاستبيانات.

¹ - وثائق داخلية مقدمة من قبل المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

الجدول رقم (2-3): الإستبانة الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة.

الإستبانة	العدد	النسبة
الإستبانة الصالحة للدراسة	30	%100
الإستبانة المستبعدة	00	%00
الإستبانة الغير المسترجعة	00	%00
الإستبانة الكلية	30	100

المصدر: من إعداد الطالبين.

ثانيا: أدوات الدراسة

يرى العديد من الباحثين أنه من المفيد في الدراسات الميدانية استخدام أكثر من أداة، فتعدد أدوات الدراسة وتكاملها يوفر للباحث إماما بموضوع الدراسة، ويمكن من خلالها التوصل إلى بيانات يكون من الصعب الحصول عليها باستخدام أداة واحدة.

استخدمنا في دراستنا بغية الوصول إلى النتائج المرجوة "الاستبيان" كأداة رئيسية في الدراسة كما تم الاستعانة بالمقابلة لتحصيل بعض المعطيات التي تطلبتها الدراسة

مر استخدام الاستمارة كأداة لهذه الدراسة بعدة مراحل نبينها كالتالي :

1- مرحلة إعداد الاستمارة: تم اعتماد الاستمارة كأداة أساسية للدراسة بوصفها من أهم وسائل البحث العلمي في جمع البيانات حيث وضعنا نموذج الاستمارة - المبين في ملاحق الدراسة - والذي كان مقسما إلى 3 محاور رئيسية نوضحها كما يلي :

➤ **المحور الأول:** يتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وقد تم التعبير عنه من خلال (07) أسئلة هي: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة.

➤ **المحور الثاني:** ويشتمل هذا المحور على (03) أبعاد كان الهدف منها معرفة واقع رقمنة الخدمات المصرفية.

➤ **البعد الأول:** يتعلق بالحسابات الجارية الإلكترونية ويضم (05) أسئلة.

➤ **البعد الثاني:** ويشتمل على (05) أسئلة ويتعلق بتحويل الأموال إلكترونيا.

➤ **البعد الثالث:** ويشتمل على (05) أسئلة كان وتتعلق بدفع الفواتير إلكترونيا.

➤ **المحور الثالث:** ويشتمل على (02) أبعاد كان الهدف منها معرفة واقع الأداء المالي.

➤ **البعد الأول:** يتعلق بالربحية ويضم (05) أسئلة.

➤ **البعد الثاني:** ويشتمل على (05) أسئلة ويتعلق بالاستقرار المالي.

1- مرحلة تحكيم الاستمارة : حتى يتم التأكد من صدق أداة الدراسة، لجأنا إلى عرض الاستمارة في شكلها الأولي على مجموعة من الأساتذة المحكمين الذين قاموا بإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول

استمارة الدراسة من حيث مدى ملائمة المحاور ووضوح الأسئلة التي تنتمي إليها وكذا طريقة صياغتها.

- 2- مرحلة توزيع الاستمارة : تم توزيع الاستمارة على الأفراد المبحوثين من طرف الطالبين وذلك للوقوف على جميع الملاحظات التي يبديها المستجوبون والإجابة عليها في حينها.
- 3- مرحلة جمع الاستمارة : تم جمع الاستمارات الموجهة للدراسة بعد ترك الوقت الكافي للمبحوثين من أجل الإجابة، والتأكد من عدم وجود أية استفسارات، بعد عملية الجمع قمنا بفحص الاستمارات، لنجهز فيما بعد للتفريغ والتحليل.

ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية

قصد الاستغلال الأمثل للبيانات التي تمّ جمعها، تمّ استخدام العديد من الأساليب الإحصائية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS version 24).

وفي ما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها :

- 1- المدى : لغرض قياس مدى توافق آراء أفراد العينة مع عبارات محاور الدراسة، تمّ اعتماد الشكل المغلق في إعداد الاستمارة، وفقاً لمقياس ليكرت Likert الخماسي، وذلك بأن يقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الاختيارات الآتية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، كما تم إعطاء كل اختيار من الاختيارات السابقة درجات للترجيح لكي يتم معالجتها إحصائياً، وذلك على النحو التالي: موافق بشدة (5 درجات)، موافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، غير موافق (2 درجة)، غير موافق بشدة (درجة واحدة).

إنّ تحديد طول الفئات لمقياس ليكرت الخماسي (الحدود العليا والدنيا) المستخدم في محاور الدراسة يتطلب حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح أي (0.8=5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وهكذا أصبح طول الفئات كالآتي:

- من (1 إلى 1,80) يمثل (غير موافق بشدة) نحو كل عبارة، باختلاف المحور المراد قياسه.
- من (1,80 إلى 2,60) يمثل (غير موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من (2,60 إلى 3,40) يمثل (محايد) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من (3,40 إلى 4,20) يمثل (موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من (4,20 إلى 5,00) يمثل (موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

2- التكرارات والنسب المئوية : تتم الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذا تحديد إجابات أفرادها عن عبارات محاور الاستبيان.

3- المتوسط الحسابي : تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من متغيرات الدراسة.

4- الانحراف المعياري : وذلك للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة، والاستعانة بقيمة الانحراف المعياري من أجل ترتيب العبارات وفق المتوسط الحسابي في حالة ما إذا تساوى المتوسط الحسابي للعبارات.

5- معامل ألفا كرونباخ : لقياس ثبات الاستمارة.

6- صدق وثبات الاستمارة

بغرض معرفة صلاحية الاستمارة من الناحية المنهجية والعملية تم دراسة صدق وثبات الاستمارة.

أ- صدق الاستمارة : لقد تم توزيع الاستمارة على مجموعة من المحكمين بغرض معرفة الصدق الظاهري لهذه الاستمارة، وقد أعطى المحكمون مجموعة من الملاحظات القيمة فيما يخص الشكل والمضمون، وقمنا بإجراء التصحيحات اللازمة.

ب- ثبات الاستمارة : تم استخدام معامل ألفا كرونباخ من أجل التحقق من الاتساق الداخلي والثبات للاستمارة، وللوصول إلى نتائج دقيقة قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ للمحاور الرئيسية وفي الأخير حساب معامل الثبات الكلي، حيث يكون معامل الثبات:

- ضعيفا إذا كانت ألفا أقل من (60%).

- مقبولا إذا كانت ألفا تقع بين (60% و 70%).

- جيد إذا كانت ألفا تقع بين (70% و 80%).

- ممتازا إذا كانت ألفا أكبر من (80%).

والجدول أدناه يبين معاملات ألفا كرونباخ أو معامل الثبات الكلي.

جدول رقم (2-4): معاملات الثبات (حسب ألفا كرونباخ)

درجته	قيمة ألفا كرونباخ	
مقبولة	66.8	معامل الثبات الكلي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال نتائج جدول معاملات الثبات يلاحظ بأن كل أبعاد محاور الدراسة لها درجة مقبولة من الثبات، وقد بلغ معامل الثبات الكلي 0.668 أي 66.8%، مما يؤكد ثبات الاستبيان، وأنه قادر على إعطاء نفس النتائج حتى ولو أعيدت الدراسة مرة أخرى في نفس الخصائص.

المطلب الثاني : عرض وتحليل البيانات الخاصة بالدراسة التطبيقية

من خلال هذا العنصر سيتم التطرق إلى وصف مفردات عينة الدراسة، وذلك بالإشارة إلى الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى تحليل مدى إدراك العينة المختارة لدور الأبعاد المختلفة على محاور الدراسة وفي الأخير توضيح نوع العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها بناء على النتائج المتحصل عليها، ومن تحليل المعلومات المتحصل عليها بعد عملية تفريغ الاستبيانات ومعالجتها إحصائياً.

أولاً : عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، وتم توزيع المتغيرات التالية: الجنس، الفئة العمرية، المستوى العلمي، الوظيفة، الخبرة.

1- الجنس

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب جنسهم.

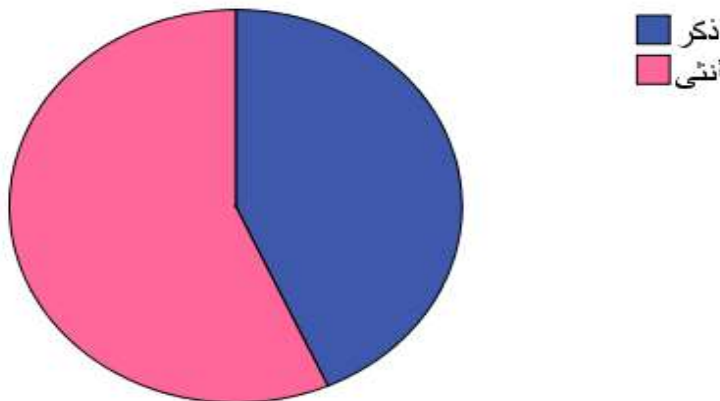
الجدول رقم(2-5): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	13	43.3%
أنثى	17	56.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الاناث المستجوبين أكبر من نسبة الذكور بقليل إذ تقدر بـ 56.7% مقابل 43.3% بالنسبة للذكور، كما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (2-2): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

2- الفئة العمرية

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب عمرهم.

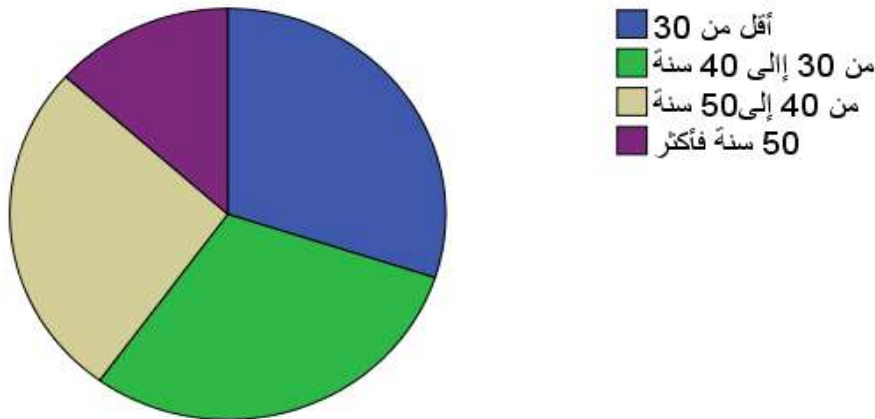
الجدول رقم (2-6): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	9	30%
من 30 إلى 40 سنة	9	30%
من 40 إلى 50 سنة	8	26.7%
50 سنة فأكثر	4	13.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتبين تساوي الفئتان أقل من 30 سنة ومن 30 إلى 40 سنة وذلك بنسبة 30% حسب ما صرح به المستجوبون، تليها الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة بنسبة 26.7%، ثم الفئة العمرية 50 سنة فأكثر بنسبة 13.3%، وتدل نتائج التحليل الإحصائي على أن فئة الشباب هي الفئة الأكثر تمثيلاً لعينة الدراسة وهذا كما يظهره الشكل الموالي.

الشكل رقم (2-3): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

3- المستوى التعليمي

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب مستواهم التعليمي.

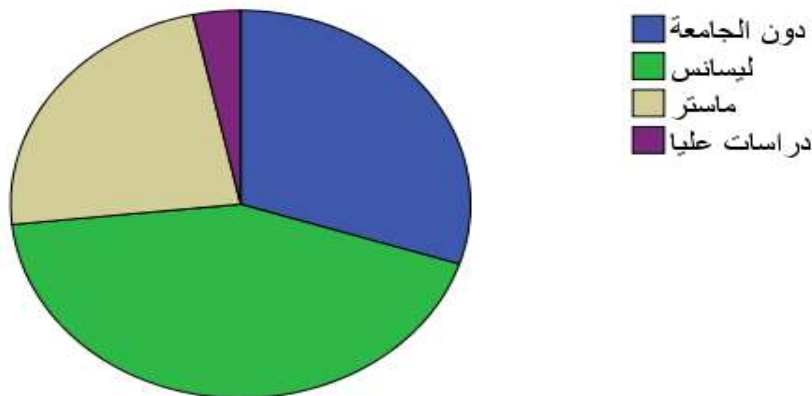
الجدول رقم (2-7): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
دون الجامعة	9	30%
ليسانس	13	43.3%
ماستر	7	23.3%
دراسات عليا	1	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتبين بأن أفراد عينة الدراسة الذين يلديهم مستوى تعليمي ليسانس بلغت نسبتهم 43.3%، يليه المستوى دون الجامعة بنسبة 30%، في حين بلغت نسبة حاملي الماستر 23.3% ثم أخيرا فئة المستوى دراسات عليا بـ 3.3%، كما يبينه القرص البياني.

الشكل رقم (2-4): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

4- الخبرة

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب خبرتهم.

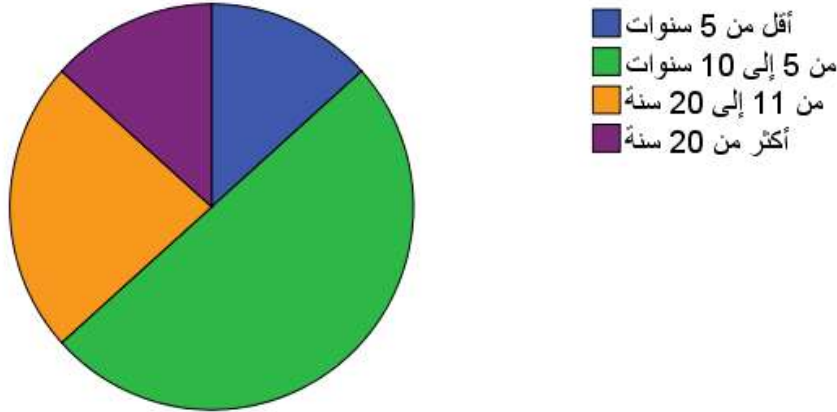
الجدول رقم (2-8): توزيع مفردات العينة حسب متغير الخبرة

النشاط المهني	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	13.3%
من 5 إلى 10 سنوات	15	50%
من 11 إلى 20 سنة	7	23.3%
أكثر من 20 سنة	4	13.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نصف نسبة المستجوبين تخص فئة من 5 إلى 10 سنوات، تليها فئة من 11 إلى 20 سنة بنسبة (23.3%)، في حين شكلت فئتا أقل من 5 سنوات وأكثر من 20 سنة نسبة (13.3%) لكل منهما؛ وهذا كما يوضحه القرص البياني الموالي.

الشكل رقم (2-5): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

5- الوظيفة

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب وظيفتهم.

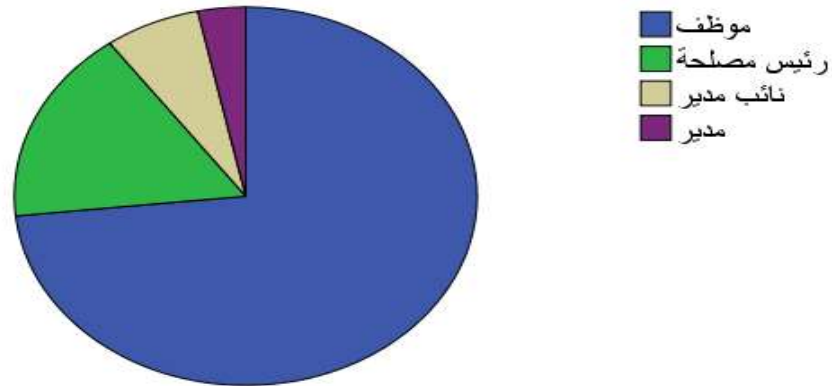
الجدول رقم (2-9): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
موظف	22	73.3%
رئيس مصلحة	5	16.7%
نائب مدير	2	6.7%
مدير	1	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية المستجوبين هم موظفون بنسبة 73.3%، ثم رؤساء المصالح بنسبة 16.7% إضافة إلى نائبي مدير ومدير واحد، وتدل نتائج التحليل الإحصائي على أن فئة الموظفين هي الفئة الأكثر تمثيلاً لعينة الدراسة وهذا كما يظهره الشكل الموالي.

الشكل رقم (2-6): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ثانيا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالمحاور الرئيسية
تم تخصيص محورين رئيسيين اثنين، المحور الثاني يضم ثلاثة أبعاد حيث سيتم من خلاله عرض وترتيب اتجاه إجابات أفراد العينة المدروسة حول كل بعد، وذلك بتحليل مختلف نتائج الاختبارات الإحصائية المتحصل عليها، والمتمثلة أساسا في التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية.

1- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمحور الثاني: رقمنة الخدمات المصرفية

أ- بعد الحسابات الجارية الإلكترونية

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (2-10): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الحسابات الجارية الإلكترونية

البيانات	التكرار	التكرار والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
1- يوفر البنك إمكانية الإطلاع على الأرصدة عن بعد	التكرار	9	3	7	9	2	2.73	1.363	5	متوسط
	%	30	10	23.3	30	6.7				
2- يمكن للزبائن الإطلاع على المعاملات الأخيرة للحسابات الإلكترونية	التكرار	5	6	6	13	0	2.90	1.155	3	متوسط
	%	16.7	20	20	43.3	0				
3- إمكانية تحميل كشف الحساب إلكترونيا	التكرار	3	3	12	12	0	3.10	0.960	2	متوسط
	%	10	10	40	40	0				
4- الإستفادة من خدمات الدفع الإلكترونية	التكرار	5	9	2	13	1	2.87	1.252	4	متوسط
	%	16.7	30	6.7	43.3	3.3				
5- توفير خدمة الرسائل SMS النصية	التكرار	1	5	9	11	4	3.40	1.037	1	مرتفع
	%	3.3	16.7	30	36.7	13.3				
مؤشر بعد الحسابات الجارية الإلكترونية										
							3.00	0.594		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-10) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر بعد الحسابات الجارية الإلكترونية يعبر عنه بدرجة متوسطة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.00 من 5 ويقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى المتوسط كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0,594 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد الحسابات الجارية الإلكترونية حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " توفير خدمة الرسائل النصية SMS" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.40 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار " موافق" وبانحراف معياري قدره 1.037، وكانت نسبة الموافقين: $36.7 + 13.3 = 50\%$ من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " إمكانية تحميل كشف الحساب إلكترونيا" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.10 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 0.960؛

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " يمكن للزبائن الإطلاع على المعاملات الأخيرة للحسابات إلكترونيا" في المرتبة الثالثة حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.90 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار " محايد" وبانحراف معياري قدره 1.155؛

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " الإستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.87 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1.252؛

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " يوفر البنك إمكانية الإطلاع على الأرصدة عن بعد" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.73 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1.363؛

ب- بعد تحويل الأموال إلكترونيا

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (2-11): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد تحويل الأموال إلكترونيا

العبارة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					التكرار	العبارات
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
متوسط	1	1.186	3.20	3	12	6	6	3	التكرار	1- إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب عن بعد
				10	40	20	20	10	%	
متوسط	4	1.351	3.03	5	8	4	9	4	التكرار	2- توفير خصومات على تحويل الأموال إلكترونيا
				16.7	26.7	13.3	30	13.3	%	
متوسط	5	1.098	2.97	0	12	10	3	5	التكرار	3- يمكن طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية إلكترونيا
				0	40	33.3	10	16.7	%	
متوسط	3	1.242	3.10	3	11	6	6	4	التكرار	4- إمكانية تحويل الأموال بسهولة في معاملات التجارة الإلكترونية
				10	36.7	20	20	13.3	%	
متوسط	2	1.053	3.17	2	10	12	3	3	التكرار	5- يتم تحويل الرواتب من الشركات إلكترونيا
				6.7	33.3	40	10	10	%	
متوسط		0.448	3.09	مؤشر بعد تحويل الأموال إلكترونيا						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-11) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر بعد تحويل الأموال إلكترونيا يعبر عنه بدرجة متوسطة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.09 من 5 ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى المتوسط كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0.448 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد تحويل الأموال إلكترونيا حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب عن بعد" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,20 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1.186؛

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " يتم تحويل الرواتب من الشركات إلكترونيا" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,17 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1.053؛

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " إمكانية تحويل الأموال بسهولة في معاملات التجارة الإلكترونية" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.10 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1.242؛

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " توفير خصومات على تحويل الأموال إلكترونيا" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.03 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.351؛

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " يمكن طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية إلكترونيا" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.97 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1.098؛

ج- بعد دفع الفواتير إلكترونيا

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (2-12): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد دفع الفواتير إلكترونيا

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة	اتجاه العبرة	التكرار والنسب المئوية					المتوسط الحسابي
					موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1- توفير خدمة الدفع الإلكتروني 24/24 سا و 7/7 أيام	3.00	0.947	4	متوسط	1	9	10	9	1	التكرار
					3.3	30	33.3	30	3.3	%
2- تبسيط عملية الدفع الإلكتروني	3.77	0.935	2	مرتفع	7	12	8	3	0	التكرار
					23.3	40	26.7	10	0	%
3- توفير إمتيازات للعملاء الذين يستخدمون الدفع عبر الأنترنت	3.17	1.085	3	متوسط	4	6	13	5	2	التكرار
					13.3	20	43.3	16.7	6.7	%
4- عملية الدفع الإلكتروني مؤمنة ومضمونة	2.83	0.950	5	متوسط	1	7	9	12	1	التكرار
					3.3	23.3	30	40	3.3	%
5- تسهيل إجراءات الإستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني	4.30	0.794	1	مرتفع	14	12	3	1	0	التكرار
					46.7	40	10	3.3	0	%
مؤشر بعد دفع الفواتير إلكترونيا	3.41	0.393		مرتفع						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-12) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر بعد دفع الفواتير إلكترونيا يعبر عنه بدرجة مرتفعة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.41 من 5 ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار " موافق" المقابل للمستوى المرتفع كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0.393 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد دفع الفواتير إلكترونيا حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " تسهيل إجراءات الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.30 وهو يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق بشدة" وبانحراف معياري قدره 0.794، وكانت نسبة الموافقين: 86.7% من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " تبسيط عملية الدفع الإلكتروني" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.77 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.935، وكانت نسبة الموافقين: 63.3% من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " توفير إمتيازات للعملاء الذين يستخدمون الدفع عبر الأنترنت" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.17 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1.085؛

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " توفير خدمة الدفع الإلكتروني 24/24 سا و 7/7 أيام" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.00 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 0.947؛
جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " عملية الدفع الإلكتروني مؤمنة ومضمونة " في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.83 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 0.950؛

2- عرض وتحليل البيانات الخاصة المحور الثالث: الأداء المالي

أ- بعد الربحية

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (2-13): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الربحية

العبارة	التكرار	التكرار والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
		موافق بشدة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق				
1- يحقق البنك أرباحا من خلال الاستثمار في الموجودات	التكرار	17	0	2	11	0	2.23	1.455	5	منخفض
	%	56.7	0	6.7	36.7	0				
2- يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات قصيرة الأجل	التكرار	0	3	12	13	2	3.47	0.776	2	مرتفع
	%	0	10	40	43.3	6.7				
3- يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات طويلة الأجل	التكرار	3	2	3	19	3	3.57	1.104	1	مرتفع
	%	10	6.7	10	63.3	10				
4- أرباح البنك تحقق نموا سنويا	التكرار	4	6	12	8	0	2.80	0.997	4	متوسط
	%	13.3	20	40	26.7	0				
5- كفاءة إدارة البنك في زيادة الرافعة المالية	التكرار	3	1	13	10	3	3.30	1.055	3	متوسط
	%	10	3.3	43.3	33.3	10				
مؤشر بعد الربحية										
متوسط							3.07	0.576		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-13) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر بعد الربحية يعبر عنه بدرجة متوسطة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.07 من 5 ويقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى المتوسط كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0.576 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد الربحية حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات طويلة الأجل" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,57 وهو يقع ضمن الفئة

الرابعة من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.104، وكانت نسبة الموافقين: 73.3% من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات قصيرة الأجل" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.47 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.776، وكانت نسبة الموافقين: 50% من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " كفاءة إدارة البنك في زيادة الرافعة المالية" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.30 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1.055؛

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " أرباح البنك تحقق نموا سنويا" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.80 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 0.997؛

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " يحقق البنك أرباحا من خلال الاستثمار في الموجودات" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.23 وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم لكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "غير موافق" وبانحراف معياري قدره 1.455؛

ب- بعد الاستقرار المالي

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (2-14): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستقرار المالي

العبارة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					النسبة	العبارة
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
متوسط	5	0.944	2.73	0	6	14	6	4	التكرار	1- البنك له القدرة على الوفاء بالتزاماته المالية
				0	20	46.7	20	13.3	%	
متوسط	4	0.928	3.03	0	11	11	6	2	التكرار	2- يمكن القيام بالوساطة المالية دون الحاجة لجهات خارجية
				0	36.7	36.7	20	6.7	%	
مرتفع	1	0.770	3.60	3	14	11	2	0	التكرار	3- إحصائية التخلف عن السداد ضئيلة
				10	46.7	36.7	6.7	0	%	
متوسط	3	0.922	3.33	1	15	8	5	1	التكرار	4- يتم تخصيص الموارد المالية بكفاءة
				3.3	50	26.7	16.7	3.3	%	
مرتفع	2	1.042	3.50	5	12	6	7	0	التكرار	5- البنك له القدرة على التحكم في المخاطر المالية
				16.7	40	20	23.3	0	%	
متوسط		0.499	3.24	مؤشر بعد الاستقرار المالي						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-14) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر بعد الاستقرار المالي يعبر عنه بدرجة متوسطة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.24 من 5 ويقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى المتوسط كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0.499 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد الاستقرار المالي حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " إحصائية التخلف عن السداد ضئيلة" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.60 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.770، وكانت نسبة الموافقين: 56.7% من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " البنك له القدرة على التحكم في المخاطر المالية" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.50 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.042، وكانت نسبة الموافقين: 56.7% من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " يتم تخصيص الموارد المالية بكفاءة" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.33 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 0.922؛

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " يمكن القيام بالوساطة المالية دون الحاجة لجهات خارجية" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.03 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 0.928؛

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " البنك له القدرة على الوفاء بالتزاماته المالية" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.73 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 0.944؛

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات

من أجل اختبار ومناقشة الفرضيات سنقوم بعرض وتحليل نتائج مصفوفة الارتباط بيرسون، والتأكد من صحة الفرضيات الموضوعية سابقا، وهذا بعد المعالجة الإحصائية للبيانات.

أولاً: نتائج اختبار بيرسون

الجدول رقم (2-15): عرض معاملات الارتباط (حسب بيرسون)

الأبعاد والمحاور	البعد الأول : الربحية	البعد الثاني : الاستقرار المالي	المحور الثالث
البعد الأول : الحسابات الجارية الالكترونية	0.495 **0.005	0.330 0.075	0.524 **0.003
البعد الثاني : تحويل الأموال إلكترونيا	0.181 0.339	0.254 0.176	0.269 0.151
البعد الثالث : دفع الفواتير إلكترونيا	0.434 **0.017	0.489 **0.006	0.576 **0.001
المحور الثاني	0.474 **0.008	0.436 *0.016	0.571 **0.001

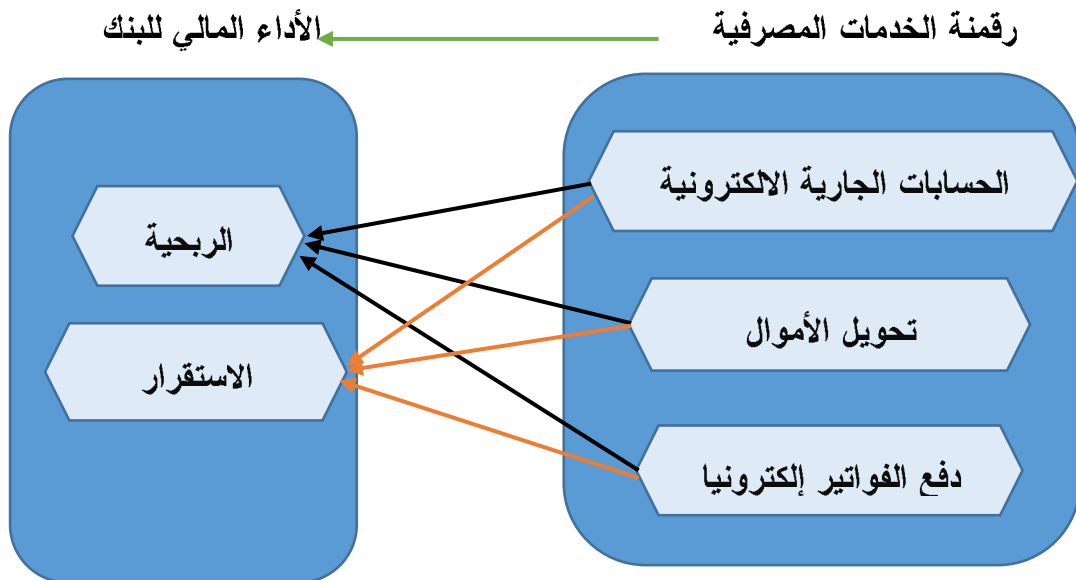
*يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

**يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه مختلف العلاقات بين أبعاد ومحاور الدراسة ويمكن من خلالها مناقشة الفرضيات الموضوعية سابقا كما يلي :

نموذج الدراسة



اختبار الفرضية الرئيسية: والتي تنص على أن:

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لرقمنة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميله-
- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لرقمنة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميله-
- توجد علاقة بين رقمنة الخدمات المصرفية والأداء المالي للبنك، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0,571$) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)، وهي دالة على وجود ارتباط طردي متوسط حيث كانت قيمة ألفا ($\alpha = 0,001$) وهي أقل من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H0) التي تنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لرقمنة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميله"، ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على " وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لرقمنة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميله-

اختبار الفرضيات الفرعية

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد الحسابات الجارية الالكترونية على ربحية البنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميله-
- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد الحسابات الجارية الالكترونية على ربحية البنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميله-
- توجد علاقة بين بعد الحسابات الجارية الالكترونية وبعد الربحية، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0,495$) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)، وهي دالة على وجود ارتباط طردي ضعيف حيث كانت قيمة ألفا ($\alpha = 0,005$) وهي أقل من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الأولى (H01) ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد الحسابات الجارية الالكترونية مع بعد الربحية من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ".

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد تحويل الأموال إلكترونياً على ربحية البنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد تحويل الأموال إلكترونياً على ربحية البنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
- لا توجد علاقة بين بعد تحويل الأموال إلكترونياً وبعد الربحية، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0,181$) عند مستوى معنوية ألفا ($\alpha = 0.339$) وهي أكبر من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نقبل الفرضية الأولى (H01) التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد تحويل الأموال إلكترونياً مع بعد الربحية من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ".

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد دفع الفواتير إلكترونياً على ربحية البنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد دفع الفواتير إلكترونياً على ربحية البنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
- توجد علاقة بين بعد دفع الفواتير إلكترونياً وبعد الربحية، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0,434$) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهي دالة على وجود ارتباط طردي ضعيف حيث كانت قيمة ألفا (0.017) $\alpha =$ وهي أقل من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الأولى (H01) ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد دفع الفواتير إلكترونياً مع بعد الربحية من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ".

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد الحسابات الجارية إلكترونياً على الاستقرار المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد الحسابات الجارية إلكترونياً على الاستقرار المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
- توجد علاقة بين بعد الحسابات الجارية إلكترونياً وبعد الربحية، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0,330$) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهي دالة على وجود ارتباط طردي ضعيف حيث كانت قيمة ألفا ($\alpha = 0.075$) وهي أقل من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الأولى (H01) ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الحسابات الجارية الإلكترونية مع بعد الاستقرار المالي من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ".

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد تحويل الأموال إلكترونيا على الاستقرار المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد تحويل الأموال إلكترونيا على الاستقرار المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
لا توجد علاقة بين بعد تحويل الأموال إلكترونيا وبعد الاستقرار المالي، حيث بلغ معامل الارتباط ($r=0,254$) عند مستوى معنوية ألفا ($\alpha=0.176$) وهي أكبر من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نقبل الفرضية الأولى (H01) التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد تحويل الأموال إلكترونيا مع بعد الاستقرار المالي من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ".

اختبار الفرضية الفرعية السادسة

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد دفع الفواتير إلكترونيا على الاستقرار المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لبعد دفع الفواتير إلكترونيا على الاستقرار المالي للبنك من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية-ميلة-
توجد علاقة بين بعد دفع الفواتير إلكترونيا وبعد الاستقرار المالي، حيث بلغ معامل الارتباط ($r=0,489$) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهي دالة على وجود ارتباط طردي ضعيف حيث كانت قيمة ألفا ($\alpha=0.006$) وهي أقل من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الأولى (H01) ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد دفع الفواتير إلكترونيا مع بعد الاستقرار المالي من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ".

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا الميدانية اتضح لنا أن تطوير الأداء المصرفي يستوجب اتخاذ الخطوات المناسبة بشكل ملموس وذلك في المدى الطويل، ولا يكون ذلك إلا باعتماد نظام إلكتروني كامل واستخدام الوسائل الحديثة لشبكات الاتصال بين البنوك وفروعها.

ولقد عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تجسيد مفهوم البنك الواقف والبنك الجالس على مستوى وكالاته المنتشرة عبر كامل التراب الوطني، وذلك للاستجابة للانشغالات ورغبات العملاء في ظروف تحقق المنفعة المكانية والزمنية بتقديم مختلف المنتجات والخدمات في أوقات حقيقية. إضافة إلى ذلك فاستخدامه للبطاقة البنكية في النظام المصرفي الجزائري تأخذ أبعاد جديدة وواسعة مما يسهل تداولها بين البنوك وفروعها ومختلف الأماكن الكثيرة الحركة، حيث تقوم بتسهيل المعاملات المالية بين الزبون والبنك في أي وقت وفي أي مكان.

من جانب آخر سعى البنك إلى تنظيم العمل المصرفي استجابة لتطلعات ورغبات العملاء وعلى هذا الأساس حاولنا عرض صورة واقعية عن أساليب ووسائل تطوير الخدمات المصرفية وبصفة خاصة الخدمات التي تم اعتمادها في الدراسة من أجل تعزيز الأداء المالي وبالتحديد في مؤشري الربحية والإستقرار المالي

الخاتمة

الخاتمة

تعد رقمنة الخدمات المصرفية أمراً محورياً في تعزيز الأداء المالي للبنوك من خلال تعزيز الإيرادات التشغيلية وعلاقات العملاء والربحية الإجمالية، تشير الأبحاث إلى أن اعتماد المعاملات الرقمية له تأثير إيجابي على أداء البنوك من خلال زيادة إيرادات الودائع والإقراض، علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي استخدام الرقمنة في الخدمات إلى تعزيز الأداء المالي للبنوك مع إدارة الآثار الوسيطة المحتملة المتعلقة بعوامل مثل تحمل المخاطر التنظيمية وقدرات الشبكة، ويؤكد التأثير الإيجابي لاستراتيجيات رقمنة البنوك على الأداء المالي على أهمية الاستثمار في التقنيات الرقمية للحفاظ على القدرة التنافسية وتعزيز الربحية. وتجدر الإشارة إلى العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والمدفوعات غير النقدية والمعاملات عبر الهاتف المحمول لأنها تؤثر بشكل كبير على عائد البنوك على الأصول والأداء العام.

حيث أصبح من الواضح أن الرقمنة تبرز كعنصر محوري في تعزيز فعالية المؤسسات المالية وتعزيز قدرتها على الازدهار في المشهد المالي العالمي المتطور باستمرار حيث من خلال استخدام الأدوات الرقمية يمكن للبنوك تعزيز الكفاءة التشغيلية، ورفع مستويات رضا العملاء، وتحقيق عوائد كبيرة على استثماراتها، علاوة على ذلك، تلعب الرقمنة دوراً مهماً في تقديم طرق جديدة للابتكار وتعزيز التنمية الاقتصادية المستدامة.

على الرغم من المزايا الواضحة، تواجه الرقمنة عقبات تتعلق بالأمان والخصوصية والنفقات التشغيلية، وبالتالي، يجب على المؤسسات المالية صياغة استراتيجيات شاملة تحقق توازناً متناغماً بين التقدم التكنولوجي وأمن البيانات والخدمات المصرفية التي يمكن الاعتماد عليها.

في الختام، يجب على المؤسسات المالية تعظيم الفوائد المحتملة للرقمنة من خلال تبني أفضل الممارسات الصناعية والتقنيات الناشئة، وبالتالي المساهمة في إنشاء أطر مالية قوية ودائمة تتوافق مع توقعات كل من العملاء والمستثمرين.

بناءً على ما تطرقت إليه الدراسة في محاولة معرفة دور الرقمنة في تعزيز الأداء المالي في البنوك تم التوصل إلى النتائج التالية :

أولاً : نتائج الدراسة

يمكن التطرق إلى النتائج النظرية و التطبيقية فيما يلي :

1- النتائج النظرية

تتمثل أهم النتائج النظرية للدراسة فيما يلي :

أ. رقمنة الخدمات المصرفية تتيح للبنوك تطوير المنتجات، والخدمات المالية الجديدة تتناسب مع التطورات الحاصلة في الوقت الحالي وكذلك الاحتياجات المتغيرة للعملاء.

- ب. العمليات الرقمية و جميع الخدمات المصرفية يمكن تنفيذها بشكل أسرع من العمليات التقليدية، مما يحسن كفاءة والأداء العام للبنك.
- ج. التحديات التي تواجه عملية الرقمنة، مثل التهديدات الأمنية المتزايدة بلحاجة إلى استثمارات كبيرة في التكنولوجيا لتعزيز الأمان وحماية بيانات العملاء.
- د. البنوك التي اعتمدت الرقمنة تسجل عادةً معدلات عائد على الاستثمار أعلى، بفضل تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الإيرادات.
- هـ. ج- إن استخدام التكنولوجيا الرقمية في الخدمات المصرفية يسهم في تحسين كفاءة عمليات البنوك، من خلال تقليص أوقات المعاملات، وتحسين دقة المعلومات، وتقليل الأخطاء البشرية.

2- النتائج التطبيقية

- إن هذه الدراسة تتيح من خلال البيئة الواقعية للمتغيرات المدروسة، البيانات التي تم جمعها والتحليلات التي تم القيام بها، الحصول على نتائج تمثل رؤية قيمة ومثمرة ومفيدة حول مدى دور رقمنة الخدمات المصرفية في تعزيز الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة، حيث أظهرت النتائج :
- أ. كلما زاد مستوى رقمنة الخدمات المصرفية يزداد مستوى الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة عن طريق سرعة اتمام المعاملات المالية بسهولة و دقة.
- ب. كلما زاد مستوى الرقمنة الخدمات المصرفية يزداد تطوير الخدمات المالية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.
- ج. هناك علاقة ايجابية بين رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تعزيز الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة، فكلما زاد تطور رقمنة الخدمات المصرفية كلما تحسن مستوى الأداء المالي للبنك وتحقيق ربحية أفضل.
- د. أظهرت النتائج أن تعزيز الأداء المالي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ميلة متوسط نظرا لعدم رقمنة جميع الخدمات المالية المقدمة من طرفه.
- هـ. إن تطبيق رقمنة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتبر متوسط، حيث يتفق موظفي البنك عموما على وجود مستوى من التطوير لرقمنة الخدمات المصرفية والعمل على تحسين هذه الخدمات وتعزيز الأداء المالي للبنك.

ثانيا : اقتراحات الدراسة

بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات المستندة إلى النتائج الفعلية، هذه التوصيات تستند على البيانات الفعلية التي تم جمعها، ويمكن أن تكون خطوة مهمة في تعزيز وتطوير رقمنة الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة، هذه التوصيات سيتم إيجازها في النقاط التالية :

- 1- زيادة الاهتمام برقمنة الخدمات المصرفية على مستوى جميع البنوك والمؤسسات المالية وإعطاءها أهمية كبيرة لما لها من فوائد على الأداء المالي للبنوك.
- 2- تطوير المنتجات المصرفية في البنوك وفق التطور الحاصل في العالم خاصة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة، وتسهيل العمليات المصرفية.
- 3- الاستثمار في تحديث البنية التحتية التكنولوجية لتدعيم التطبيقات الرقمية والتقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة، وتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية. يجب أن تكون البنية التحتية قادرة على معالجة كميات كبيرة من البيانات بطريقة آمنة وفعالة.
- 4- تطوير وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية المقدمة، مثل الدفع الإلكتروني، والتمويل عبر الإنترنت، والتخطيط المالي الشخصي المتقدم.

ثالثاً: آفاق الدراسة

- أخيراً بعد تقديم النتائج والاقتراحات والتوصيات، يمكن تقديم مجموعة من الآفاق لمواصلة دراسة الجوانب المرتبطة بالموضوع والتي يمكن أن تمثل إضافة قيمة وتعزز من النتائج المتوصل إليها، هذا الجزء من الدراسة يركز على التوجيهات المحتملة للبحوث والتقارير المستقبلية في هذا المجال والفرص التي يمكن أن تقدمها هذه الدراسات، و هذه بعض الآفاق الممكنة للدراسات المستقبلية :
- 1- دراسة كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين كفاءة العمليات داخل البنوك، مثل تقليل أوقات المعاملات، وتحسين دقة البيانات، وتقليل التكاليف التشغيلية.
 - 2- استكشاف التحديات والمخاطر المتعلقة بأمن البيانات والتحويلات المالية الإلكترونية، وتقديم حلول لتعزيز الأمان والحماية السيبرانية في بيئة الخدمات المصرفية الرقمية.
 - 3- دراسة كيفية تحقيق التكامل السلس بين الخدمات المصرفية الرقمية والتقليدية، مع التركيز على توفير تجربة شاملة للعملاء.
 - 4- دراسة كيف يمكن استخدام تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرارات المالية، وتحليل سلوك العملاء، وتوقع الاتجاهات السوقية.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- 1- ابراهيم عبد الحليم عبادة، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفّاس لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 2- أحمد السيد الكردي، "التنمية الإدارية تنمية الأداء، مبادئ تقييم الأداء " موقع إنترنت [HTTP.KORDY.POSTS127583* KERANOOHILVE.COM](http://KORDY.POSTS127583.KERANOOHILVE.COM).
- 3- إيناس عروال، سلمى رحيل حلوي، تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على الاداء المالي للبنوك التجارية-دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة قالمة 2017-2021، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2023.
- 4- بلال فايز عمر وآخرون "أثر الإفصاح على المحاسبة مسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية " مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41 العدد 62، الجامعة الأردنية، الاردن، 2014.
- 5- بلمهبول داود، مقران المهدي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتحسين الأداء المالي في البنوك-دراسة حالة القطاع المصرفي الجزائري 2016-2020، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2021.
- 6- بوعيشاوي مراد ، عماد غزازي ، الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا-كوفيد 19- مجلة التمويل و الاستثمار و التنمية المستدامة ، المجلد 6، العدد 1، جوان 2021.
- 7- تيسير العجارمة، "التسويق المصرفي"، الطبعة الأولى، دار الحامد لنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 8- جمعية البنوك في الأردن 14، سبتمبر 2023 تاريخ الاطلاع 2024/05/ 03 على الساعة 20:20.
- 9- حسيني جازية، "الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في دول العربية" ، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16 ،العدد23، 2020.
- 10- خالد محمد أحمد الجابري ، " تقييم الأداء المالي للبنوك اليمنية" دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، المجلة العلمية لدراسات التجارية والبيئة، المجلد 06، العدد 03، مصر 2015.
- 11- رمضان زينب، إمكانية تحسين الأداء المالي لبنوك العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، قسم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2019.
- 12- السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال " التحديات الراهنة " دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 200.

- 13- شباح نعيمة، "دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للوحدات الاقتصادية الجزائرية" مذكرة ماجستير .، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007.
- 14- شروق هادي عبد علي، أرادن حاتم خضير، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجاً، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 126، 2020.
- 15- شريفة جعدي، محمد الخطيب نمر " تقييم أداء البنوك التجارية " دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال الفترة 2011-2017، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مجلد 06، العدد 01.
- 16- طاهر منصور .حسين شحدة "استراتيجية التنويع والأداء المالي" - دراسة ميدانية في منشأة عراقية (المنشأة العامة للصناعات الجلدية) مجلة دراسات العلوم الإدارية . المجلد 30، العدد 02، جامعة بغداد العراق 2003.
- 17- عادل عشي ، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علوم تسيير ، تخصص تسيير مؤسسات صناعية ، 2011-2002.
- 18- علاء نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2012.
- 19- عمر بو جميعه " تقييم الأداء المالي وتحليل للربحية في البنوك الإسلامية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل 2013-2014.
- 20- قويدر بلقيس، "الخدمات المصرفية الرقمية في حل أزمة السيولة" - دراسة حالة البريد الجزائري - وحدة الولائية بسكرة -مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم إقتصادية ، تخصص إقتصاد بنكي ونقدي كلية علوم إقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة . 2019-2020.
- 21- ليندة نواصرة و نورهان مقران ، "دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر" دراسة حالة عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية ميلة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية ، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة ميلة -2021-2022.
- 22- مايا قوجيل، "أثر دوران العاملين على الأداء المالي للمؤسسة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الإقتصادية ، جامعة أم البواقي -2019-2020.
- 23- مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 5 أكتوبر 2023.
- 24- محمد محمود الخطيب "الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة" دار حامد لنشر والتوزيع -عمان، 2009.
- 25- محمد محمود الخطيب، " الأداء المالي وأثره على العوائد أسهم الشركات" دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

- 26- مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، 1982/03/16
- 27- مرسى، هاجر موساوي، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك-دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات-، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، 2023.
- 28- موقع جريدة الرياض -مقالة 13 أبريل 2024-الخدمات المصرفية الرقمية - تاريخ الأطلاع 03/05/2024 على ساعة 20:20
- 29- نجلاء ديس، متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، 2015.
- 30- نسيم بوكيحل، "تطوير الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبون في ظل اقتصاد المعرفة"، أطروحة دكتوراه طور الثالث، تخصص علوم إقتصادية، كلية علوم إقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2018.
- 31- وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محمد منصور الغالي، أساسيات بطاقة التقييم المتوازن، طبعة 1 ج 1، دار وائل النشر، عمان، الأردن، 2009.
- 32- وائل محمد صبحي الرسي، طاهر محسن منصور الغالي، "أساسيات الأداء وبطاقة تقييم المتوازن"، دار وائل للنشر، الأردن، 2009.
- 33- وفاء حمدوش، لمياء عماني، سمية بن علي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري الدوافع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4، 2021.
- 34- www.badr-bank.net, date de consultation 20/04/2024 à 14:20

المراجع باللغة الأجنبية

1. American newspaper Business, Management and Banking Economics, "The impact of digital transformation on the quality of financial reports, a field study in a sample of banks listed on the Iraqi Stock Exchange, Samarra College of Management and Economics. Dr. Mustafa Saad Hassan, Samarra University, Iraq, 01/8/2023.



الملاحق

إستبيان

السادة والسيدات موظفي وموظفات بنك الفلاحة والتنمية الريفية ...

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر في تخصص اقتصاد بنكي ومالي تحت عنوان: رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تعزيز الأداء المالي - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة -

ونحيطكم علما أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحضى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، تقبلوا منا أسمى عبارات الشكر والتقدير على مساهمتكم القيمة

المحور الأول: المعلومات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

المستوى التعليمي: دون الجامعة ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دراسات ☐

الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

الوظيفة: موظف ☐ رئيس مصلحة ☐ نائب مدير ☐ مدير ☐

المحاور الرئيسية:

ضع علامة (*) أمام الإجابة المناسبة في العبارات التالية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	
المحور الثاني: رقمنة الخدمات المصرفية					
البعد الأول: الحسابات الجارية الإلكترونية					
					1 يوفر البنك إمكانية الإطلاع على الأرصدة عن بعد
					2 يمكن للزبائن الإطلاع على المعاملات الأخيرة للحسابات الإلكترونية
					3 إمكانية تحميل كشف الحساب إلكترونيا
					4 الإستفادة من خدمات الدفع الإلكترونية

5	توفير خدمة الرسائل النصية SMS				
البعد الثاني: تحويل الأموال إلكترونياً					
6	إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب عن بعد				
7	توفير خصومات على تحويل الأموال إلكترونياً				
8	يمكن طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية إلكترونياً				
9	إمكانية تحويل الأموال بسهولة في معاملات التجارة الإلكترونية				
10	يتم تحويل الرواتب من الشركات إلكترونياً				
البعد الثالث: دفع الفواتير إلكترونياً					
11	توفير خدمة الدفع الإلكتروني 24/24 سا و 7/7 أيام				
12	تبسيط عملية الدفع الإلكتروني				
13	توفير إمتيازات للعملاء الذين يستخدمون الدفع عبر الأنترنت				
14	عملية الدفع الإلكتروني مؤمنة ومضمونة				
15	تسهيل إجراءات الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني				
المحور الثالث: الأداء المالي					
البعد الأول: الربحية					
16	يحقق البنك أرباحاً من خلال الاستثمار في الموجودات				
17	يحقق البنك أرباحاً على الاستثمارات قصيرة الأجل				
18	يحقق البنك أرباحاً على الاستثمارات طويلة الأجل				
19	أرباح البنك تحقق نمواً سنوياً				
20	كفاءة إدارة البنك في زيادة الرافعة المالية				
البعد الثاني: الاستقرار المالي					
21	البنك له القدرة على الوفاء بالتزاماته المالية				
22	يمكن القيام بالوساطة المالية دون الحاجة لجهات خارجية				
23	إحتمالية التخلف عن السداد ضئيلة				
24	يتم تخصيص الموارد المالية بكفاءة				
25	البنك له القدرة على التحكم في المخاطر المالية				

ملحق رقم 02

Echelle : معامل الثبات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,668	25

Fréquences

		جنس الموظف			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	13	43,3	43,3	43,3
	أنثى	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fréquences

		سن الموظف			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30	9	30,0	30,0	30,0
	من 30 إلى 40 سنة	9	30,0	30,0	60,0
	من 40 إلى 50 سنة	8	26,7	26,7	86,7
	50 سنة فأكثر	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fréquences

		المستوى التعليمي للموظف			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دون الجامعة	9	30,0	30,0	30,0
	ليسانس	13	43,3	43,3	73,3
	ماستر	7	23,3	23,3	96,7
	دراسات عليا	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fréquences

		خبرة الموظف			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	4	13,3	13,3	13,3
	من 5 إلى 10 سنوات	15	50,0	50,0	63,3
	من 11 إلى 20 سنة	7	23,3	23,3	86,7
	أكثر من 20 سنة	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fréquences

		الوظيفة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	22	73,3	73,3	73,3
	رئيس مصلحة	5	16,7	16,7	90,0
	نائب مدير	2	6,7	6,7	96,7
	مدير	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Statistiques

		يوفر البنك إمكانية الإطلاع على الأرصة عن بعد	يمكن للزبائن الإطلاع على المعاملات الأخيرة للحسابات الإلكترونية	إمكانية تحميل كشف الحساب إلكترونيا	الإستفادة من خدمات الدفع الإلكترونية	توفير خدمة الرسائل النصية SMS
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

		يوفر البنك إمكانية الإطلاع على الأرصة عن بعد			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	9	30,0	30,0	30,0
	محايد	3	10,0	10,0	40,0
	موافق	7	23,3	23,3	63,3
	4	9	30,0	30,0	93,3
	5	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

		يمكن للزبائن الإطلاع على المعاملات الأخيرة للحسابات الإلكترونية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق	5	16,7	16,7	16,7
	محايد	6	20,0	20,0	36,7
	موافق	6	20,0	20,0	56,7
	4	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

إمكانية تحميل كشف الحساب إلكترونياً

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	3	10,0	10,0	20,0
	موافق	12	40,0	40,0	60,0
	4	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الإستفادة من خدمات الدفع الإلكترونية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	16,7	16,7	16,7
	محايد	9	30,0	30,0	46,7
	موافق	2	6,7	6,7	53,3
	4	13	43,3	43,3	96,7
	5	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توفير خدمة الرسائل النصية SMS

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	5	16,7	16,7	20,0
	موافق	9	30,0	30,0	50,0
	4	11	36,7	36,7	86,7
	5	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يوفر البنك إمكانية الإطلاع على الأرصدة عن بعد	30	1	5	2,73	1,363

يمكن للزبائن الإطلاع على المعاملات الأخيرة للحسابات إلكترونيا	30	1	4	2,90	1,155
إمكانية تحميل كشف الحساب إلكترونيا	30	1	4	3,10	,960
الإستفادة من خدمات الدفع الإلكترونية	30	1	5	2,87	1,252
توفير خدمة الرسائل النصية SMS	30	1	5	3,40	1,037
تحويل الأموال إلكترونيا	30	2,00	4,00	3,0933	,44793
N valide (liste)	30				

Fréquences

Statistiques						
N	Valide	إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب عن بعد	توفير خصومات على تحويل الأموال إلكترونيا	يمكن طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية إلكترونيا	إمكانية تحويل الأموال بسهولة في معاملات التجارة الإلكترونية	يتم تحويل الرواتب من الشركات إلكترونيا
		30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب عن بعد					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	6	20,0	20,0	30,0
	موافق	6	20,0	20,0	50,0
	4	12	40,0	40,0	90,0
	5	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توفير خصومات على تحويل الأموال إلكترونيا					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	13,3	13,3	13,3
	محايد	9	30,0	30,0	43,3
	موافق	4	13,3	13,3	56,7
	4	8	26,7	26,7	83,3
	5	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يمكن طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية إلكترونيا					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق	5	16,7	16,7	16,7
	محايد	3	10,0	10,0	26,7
	موافق	10	33,3	33,3	60,0
	4	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

إمكانية تحويل الأموال بسهولة في معاملات التجارة الإلكترونية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	13,3	13,3	13,3
	محايد	6	20,0	20,0	33,3
	موافق	6	20,0	20,0	53,3
	4	11	36,7	36,7	90,0
	5	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتم تحويل الرواتب من الشركات إلكترونياً

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	3	10,0	10,0	20,0
	موافق	12	40,0	40,0	60,0
	4	10	33,3	33,3	93,3
	5	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Caractéristiques

Statistiques

		توفير خدمة الدفع الإلكتروني 24/24 سا و 7/7 أيام	تبسيط عملية الدفع الإلكتروني	توفير امتيازات للعملاء الذين يستخدمون الدفع عبر الأنترنت	عملية الدفع الإلكتروني مؤمنة ومضمونة	تسهيل إجراءات الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

توفير خدمة الدفع الإلكتروني 24/24 سا و 7/7 أيام

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	9	30,0	30,0	33,3

	موافق	10	33,3	33,3	66,7
	4	9	30,0	30,0	96,7
	5	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تبسيط عملية الدفع الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	10,0	10,0	10,0
	موافق	8	26,7	26,7	36,7
	4	12	40,0	40,0	76,7
	5	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توفير إمتيازات للعملاء الذين يستخدمون الدفع عبر الإنترنت

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	محايد	5	16,7	16,7	23,3
	موافق	13	43,3	43,3	66,7
	4	6	20,0	20,0	86,7
	5	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

عملية الدفع الإلكتروني مؤمنة ومضمونة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	12	40,0	40,0	43,3
	موافق	9	30,0	30,0	73,3
	4	7	23,3	23,3	96,7
	5	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تسهيل إجراءات الإستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	3	10,0	10,0	13,3
	4	12	40,0	40,0	53,3
	5	14	46,7	46,7	100,0

Total	30	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
توفير خدمة الدفع الإلكتروني 24/24 سا و 7/7 أيام	30	1	5	3,00	,947
تبسيط عملية الدفع الإلكتروني	30	2	5	3,77	,935
توفير إمتيازات للعملاء الذين يستخدمون الدفع عبر الأنترنت	30	1	5	3,17	1,085
عملية الدفع الإلكتروني مؤمنة ومضمونة	30	1	5	2,83	,950
تسهيل إجراءات الإستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني	30	2	5	4,30	,794
دفع الفواتير إلكترونيا	30	2,60	4,20	3,4133	,39281
N valide (liste)	30				

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب عن بعد	30	1	5	3,20	1,186
توفير خصومات على تحويل الأموال إلكترونيا	30	1	5	3,03	1,351
يمكن طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية إلكترونيا	30	1	4	2,97	1,098
إمكانية تحويل الأموال بسهولة في معاملات التجارة الإلكترونية	30	1	5	3,10	1,242
يتم تحويل الرواتب من الشركات إلكترونيا	30	1	5	3,17	1,053
تحويل الأموال إلكترونيا	30	2,00	4,00	3,0933	,44793
N valide (liste)	30				

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الحسابات الجارية الإلكترونية	30	2,00	4,00	3,0000	,59423
تحويل الأموال إلكترونيا	30	2,00	4,00	3,0933	,44793
دفع الفواتير إلكترونيا	30	2,60	4,20	3,4133	,39281
المحور الثاني	30	2,27	3,87	3,1689	,38386
الربحية	30	2,00	4,00	3,0733	,57651
الاستقرار المالي	30	2,40	4,40	3,2400	,49938
المحور الثالث	30	2,50	4,20	3,1567	,42966
N valide (liste)	30				

Fréquences

		Statistiques				
N		يحقق البنك أرباحا من خلال الاستثمار في الموجودات	يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات قصيرة الأجل	يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات طويلة الأجل	أرباح البنك تحقق نموا سنويا	كفاءة إدارة البنك في زيادة الرافعة المالية
		Valide	30	30	30	30
N		Manquant	0	0	0	0

Table de fréquences

يحقق البنك أرباحا من خلال الاستثمار في الموجودات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	17	56,7	56,7	56,7
	موافق	2	6,7	6,7	63,3
	4	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات قصيرة الأجل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	10,0	10,0	10,0
	موافق	12	40,0	40,0	50,0
	4	13	43,3	43,3	93,3
	5	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات طويلة الأجل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	2	6,7	6,7	16,7
	موافق	3	10,0	10,0	26,7
	4	19	63,3	63,3	90,0
	5	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

أرباح البنك تحقق نموا سنويا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	13,3	13,3	13,3
	محايد	6	20,0	20,0	33,3
	موافق	12	40,0	40,0	73,3
	4	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

كفاءة إدارة البنك في زيادة الرافعة المالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	1	3,3	3,3	13,3
	موافق	13	43,3	43,3	56,7
	4	10	33,3	33,3	90,0
	5	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يحقق البنك أرباحا من خلال الاستثمار في الموجودات	30	1	4	2,23	1,455
يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات قصيرة الأجل	30	2	5	3,47	,776
يحقق البنك أرباحا على الاستثمارات طويلة الأجل	30	1	5	3,57	1,104
أرباح البنك تحقق نموا سنويا	30	1	4	2,80	,997
كفاءة إدارة البنك في زيادة الرافعة المالية	30	1	5	3,30	1,055
الربحية	30	2,00	4,00	3,0733	,57651
N valide (liste)	30				

Fréquences

Statistiques

		البنك له القدرة على الوفاء بالتزاماته المالية	يمكن القيام بالوساطة المالية دون الحاجة لجهات خارجية	إحتمالية التخلف عن السداد ضئيلة	يتم تخصيص الموارد المالية بكفاءة	البنك له القدرة على التحكم في المخاطر المالية
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

البنك له القدرة على الوفاء بالتزاماته المالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	13,3	13,3	13,3
	محايد	6	20,0	20,0	33,3
	موافق	14	46,7	46,7	80,0
	4	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يمكن القيام بالوساطة المالية دون الحاجة لجهات خارجية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	محايد	6	20,0	20,0	26,7
	موافق	11	36,7	36,7	63,3
	4	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

إحتمالية التخلف عن السداد ضئيلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	11	36,7	36,7	43,3
	4	14	46,7	46,7	90,0
	5	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتم تخصيص الموارد المالية بكفاءة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	5	16,7	16,7	20,0
	موافق	8	26,7	26,7	46,7
	4	15	50,0	50,0	96,7
	5	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

البنك له القدرة على التحكم في المخاطر المالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	7	23,3	23,3	23,3
	موافق	6	20,0	20,0	43,3
	4	12	40,0	40,0	83,3
	5	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
البنك له القدرة على الوفاء بالتزاماته المالية	30	1	4	2,73	,944
يمكن القيام بالوساطة المالية دون الحاجة لجهات خارجية	30	1	4	3,03	,928
إحتمالية التخلف عن السداد ضئيلة	30	2	5	3,60	,770
يتم تخصيص الموارد المالية بكفاءة	30	1	5	3,33	,922
البنك له القدرة على التحكم في المخاطر المالية	30	2	5	3,50	1,042
الاستقرار المالي	30	2,40	4,40	3,2400	,49938
N valide (liste)	30				

Corrélations

Corrélations

		الحسابات الجارية الإلكترونية	تحويل الأموال إلكترونياً	دفع الفواتير إلكترونياً	المحور الثاني	الربحية
الحسابات الجارية الإلكترونية	Corrélation de Pearson	1	,430*	,431*	,830**	,495**
	Sig. (bilatérale)		,018	,017	,000	,005
	N	30	30	30	30	30
تحويل الأموال إلكترونياً	Corrélation de Pearson	,430*	1	,534**	,793**	,181
	Sig. (bilatérale)	,018		,002	,000	,339
	N	30	30	30	30	30
دفع الفواتير إلكترونياً	Corrélation de Pearson	,431*	,534**	1	,771**	,434*
	Sig. (bilatérale)	,017	,002		,000	,017
	N	30	30	30	30	30
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	,830**	,793**	,771**	1	,474**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,008
	N	30	30	30	30	30
الربحية	Corrélation de Pearson	,495**	,181	,434*	,474**	1
	Sig. (bilatérale)	,005	,339	,017	,008	

N		30	30	30	30	30
الاستقرار المالي	Corrélation de Pearson	,330	,254	,489**	,436*	,272
	Sig. (bilatérale)	,075	,176	,006	,016	,146
	N	30	30	30	30	30
المحور الثالث	Corrélation de Pearson	,524**	,269	,576**	,571**	,829**
	Sig. (bilatérale)	,003	,151	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).