



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمّـه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم اقتصادية



مذكرة مقدّمة لاستكمال متطلّبات نيل شهادة الماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشّعبة: علوم اقتصادية

التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية - الوكالات التجارية بالوادي -

التخصّص: اقتصاد نقدي وبنكي

إشراف الدكتور:
نصر ضو

إعداد الطالبات:

- سمية حيمر
- فاطمة فرحات
- عبلة بالصحراوي

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
نصر ضو	دكتور	جامعة الوادي	مشرفا ومقررا
أحمد نصير	دكتور	جامعة الوادي	رئيسا
بن عيسى ريم	دكتور	جامعة الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا)

[سورة الإسراء، الآية: 85]

شكر وعرفان

إن الشكر والعرفان أولاً وآخرهما لله الذي مرزقنا من العلماء لم نكن نعلم فالحمد لله الذي
اعطانا القوة والمقدرة ما مكنتنا من الوصول إلى هذا المستوى لإتمام هذا العمل المتواضع، ونرجو الله أن
ينتفع به كل من يطلع عليه، فإن قصرنا فمن أنفسنا وإن أصبنا فمن الله .

وبعد سبحانه لا يسعنا إلا أن نتقدم بخالص وأوفر وأبلغ معاني الشكر للأستاذ الذي أشرف
على هذا العمل الدكتور ضونصر امتناناً وعرفاناً بكل الجهود التي بذلها من أجل مساعدتنا
لإنجاز هذا العمل من نصائح وارشادات .

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع الأساتذة بقسم العلوم الاقتصادية وإدارة التخصص
خاصة الذين ساعدونا ولم يخلوا علينا بالمعلومات .

وإلى جميع زملائنا وطلبة ماستر 2 دفعة 2024، وإلى كل من ساعدنا من قريب

ـ شكراً لكم جميعاً ـ

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن ولى .

الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي هذه ثمرة الجهد

والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى:

من كلفه الله بالهبة والوقار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من كان يجب أن يراني في

أسمى المراتب كلما تك ستبقى نجوم اهتدي بها إلى الأبد أبي الغالي مرحمك الله .

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان إلى من احتضنتني برفقها ودعائها ودعمها لي إلى من

كان سر نجاحي أُمي الحبيبة حفظها الله وأطال في عمرها .

إلى من أرى التفاؤل بأعينهم والسعادة في ضحكهم الذين بمحبتهم أنهرت أيامي إخوتي

وأخواتي .

إلى كل شخص ترك أثرا جميلا في حياتي وذكريات مراعاة مليئة بالحب والوفاء اقاربى

وأصدقائي .

أهدي هذا العمل لكم جميعا يا مصدر قوتي ودعمي .

فاطمة فرحات

إهداء

الحمد لله، وصلى الله على نبيه ومصطفاه.

الحمد لله وليّ التوفيق، والذي هدانا وفتح علينا أبواب رحمته، وأسبغ علينا واسع نعمته، وأكرمنا بحمّل فضله، وبه أستعين لأهدي جهدي المتواضع:

إلى: مروح والدِي الطاهرة رحمه الله وأسكنه جنة.

إلى: أمي ثم أمي ثم أمي، حملتني جنينا، ووضعتني قطعة منها وتعهدتني حتى اشتدّ عودي ولم تنزل تعمري حبًا وحنانًا، بارك الله لها في صحتها وفي عمرها.

إلى من أشدّ بهم عضدي، وكانا خير أنسٍ أخويّ.

إلى: نروحي الغالي ومرفيق دربي في هذه الحياة.

إلى أبنائي قرّة عيني.

إلى كل شخص ترك أثرا جميلا في حياتي وذكرات مرائعة مليئة بالحبّ والوفاء أقارب

وأصدقائي.

أهدي هذا العمل لكم جميعاً يا مصدر قوتي ودعوتي.

سميّة حيمر

إهداء

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في إنجازه.

إلى العزيز أبي والعزيزة أمي رحمهما الله وألهمني الصبر على فراقهما.

إلى القلب الكبير الذي شملني بأسمى آيات الحب والحنان ومصدر سعادتي وزوجي محمد .

إلى أفراد أسرتي أولادي وابنتي الغالية شمعة حياتي؛

محمد إسلام، محمد هارون الرشيد، محمد خالد فرات، أميمة.

إلى أفراد عائلتي الصغير والكبير كل باسمه؛ الذين وقفوا معي دعماً وسنداً حتى أكملت

دراستي .

ولن نسي الذكر فلا أنسى شكر جميع أصدقائي أتمنى لهم التوفيق والنجاح .

وإلى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية أهدي لكم هذا العمل المتواضع الذي أقطف اليوم

ثمارة بسببكم.

عبلة بالصّحراوي

المُلخَص:

هدفت دراستنا لإبراز دور التكنولوجيا الحديثة في البنوك ومدى تأثيرها على الأداء البنكي ، ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لمقارنة أبعاد الموضوع ومناقشة العلاقة بين متغيرات التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي، مستخدمين في ذلك أداة الاستبيان للوصول الى نتائج تهم بحثنا ووزعنا الاستبيان على عينة من البنوك في ولاية الوادي من خلال أخذ عينة مكونة من 40 فردا، لنصل بالآخر الى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي المدفوعات التكنولوجية والاستثمار والادخار التكنولوجي على تحسين الأداء البنكي في الوكالات البنكية في ولاية الوادي عند مستوى دلالة إحصائية 5%.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا حديثة، أداء بنكي. مدفوعات تكنولوجية، وكالات بنكية.

ABSTRACT:

Our study aimed to highlight the role of modern technology in banks and its impact on banking performance .

In our study, we relied on the descriptive analytical approach to compare the dimensions of the subject and discuss the relationship between the variables of modern technology and banking performance, using the questionnaire tool to reach results of interest to our research and distributed the questionnaire to a sample of banks in the state of the valley by taking a sample of 40 individuals.

Finally, we conclude that there is a statistically significant impact of the dimensions of technological payments and investment and technological savings on improving banking performance in banking agencies in the valley state at a statistically significant level of 5%.

Keywords: Modern technology, banking performance. Technological payments, bank agencies.

الفهرس

قائمة المحتويات

الترتيب	العنوان	الصفحة
1-	شُكر وعِرفان.	..
2-	إهداء فاطمة فرحات.	..
3-	إهداء سمية حيمر.	..
4-	إهداء عبلة بالصّراوي.	..
5-	ملخّص المذكرة عربي وإنجليزي.	..
6-	الفهارس.	..
7-	قائمة الجداول.	..
8-	قائمة الاشكال.	..
9-	قائمة الملاحق.	..
10-	مقدّمة.	أ-هـ
11-	الفصل الأوّل: الأدبيّات النظريّة.	06
12-	المبحث الأوّل: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا الحديثة وأداء البنك.	08
13-	المطلب الأوّل: ماهية التكنولوجيا المصرفيّة الحديثة.	08
14-	أوّلا - مفهوم التكنولوجيا المصرفيّة الحديثة.	08
15-	1-تعريف التكنولوجيا المصرفيّة.	08
16-	2-خصائص التكنولوجيا المصرفيّة الحديثة.	09
17-	3-مبادئ التكنولوجيا الحديثة.	09
18-	ثانيا: أهميّة التكنولوجيا الحديثة.	10
19-	ثالثا-تطبيقات تكنولوجيا الحديثة.	11
20-	1-الإدارة الإلكترونيّة.	12
21-	2-الصناعة.	12
22-	3-الصحة الإلكترونيّة.	12
23-	4-الإنتاج.	13
24-	5 -التجارة الإلكترونيّة.	13
25-	6-التعليم الإلكتروني:	13
26-	رابعا- مراحل تطور التكنولوجي الحديثة.	14
27-	1-مرحلة الدّخول.	14
28-	2-مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا.	14
29-	3-مرحلة دخول الاتصالات.	14
30-	4-ضبط التكاليف.	15

15	5-مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول البنك.	-31
15	6-مرحلة اعتبار التكنولوجيا ضمن أعمال البنك.	-32
16	خامسا- أشكال التكنولوجيا الحديثة.	-33
16	1-وسائل ونظام الدفع الإلكترونية.	-34
17	2-قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية.	-35
17	سادسا- آثار التكنولوجيا الحديثة على المصارف.	-36
17	1-الآثار الإيجابية لاستخدام التكنولوجيا.	-37
18	2-الآثار السلبية لاستخدام التكنولوجيا.	-38
19	المطلب الثاني: عموميات حول الأداء البنكي.	-39
19	أولا: تعريف الأداء البنكي.	-40
20	ثانيا-خصائص الأداء البنكي.	-41
20	1-الأداة مسألة إدراك.	-42
20	2-الأداء مفهوم متطور عبر الزمن.	-43
20	3-الأداء مفهوم شامل.	-44
21	4 -مفهوم غني بالتناقضات.	-45
21	5-الأداء ذو أثر رجعي على المنظمة.	-46
21	ثالثا-أهمية الأداء البنكي.	-47
22	رابعا-أبعاد الأداء البنكي.	-48
22	1-البعد الوظيفي .	-49
22	2- البعد الإستراتيجي.	-50
23	3-البعد التجاري.	-51
23	4-البعد المالي.	-52
23	خامسا-أنواع الأداء البنكي.	-53
23	1-الأداء الكلي.	-54
23	2-الأداء الجزئي.	-55
24	سادسا-العوامل المؤثرة في الأداء البنكي.	-56
24	1-العوامل الخارجية .	-57
24	2-العوامل الداخلية.	-58
25	المطلب الثالث: التكنولوجيا الحديثة وعلاقتها بالأداء البنكي.	-59
25	أولا-دور التكنولوجيا الحديثة ودوافعها على أداء البنوك التجارية.	-60
25	1-دور التكنولوجيا الحديثة في أداء البنوك التجارية.	-61
26	2-دوافع اعتماد التكنولوجيا الحديثة في البنوك.	-62

27	ثانياً- أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء البنوك التجارية.	-63
27	1-التأثيرات التكنولوجية المصرفية على الأنشطة التنظيمية.	-64
27	2-تأثير التكنولوجيا المصرفية على الأنشطة التسويقية في البنوك.	-65
28	3-تأثير التكنولوجيا المصرفية على الخدمة البنكية.	-66
28	ثالثاً-انعكاسات التكنولوجيا البنكية ومخاطرها.	-67
28	1-انعكاسات التطور التكنولوجي البنكي.	-68
29	2-مخاطر التكنولوجيا الحديثة البنكية.	-69
31	المبحث الثاني: الدراسات السابقة لمتغيري الدراسة.	-70
31	المطلب الأول: دراسات سابقة متعلقة بالمتغير الأول التكنولوجيا الحديثة.	-71
31	أولاً: دراسة منى طلعت حسن عبد العال.	-72
32	ثانياً: دراسة بخاري فاطمة .	-73
33	ثالثاً: دراسة رؤى مازن حيدر.	-74
35	رابعاً: دراسة آية شعبان، فاطمة القليني، ميرفت شمروخ.	-75
36	خامساً: دراسة حمو محمد وزيدان محمد.	-76
37	سادساً: دراسة طويهي فاطمة.	-77
39	سابعاً: دراسة بالقيدوم صباح.	-78
40	المطلب الثاني- الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع: أداء البنوك التجارية.	-79
40	أولاً: دراسة صفار يسرى.	-80
41	ثانياً: دراسية خلدون وداد وقرين شاهيناز.	-81
42	ثالثاً: دراسة عزمي وصفي عوض ورسلان احمد محمد.	-82
43	رابعاً: دراسة راشد بوكروس زهيرة.	-83
44	خامساً: دراسة ميهوب سماح.	-84
45	سادساً: دراسة ثائر عدنان قدومي.	-85
46	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بدور التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء البنوك التجارية.	-86
46	أولاً: دراسة إيناس أيوب حسين وإيزو خليف عزيز.	-87
47	ثانياً: دراسة عقلة نواش محمد أرشيد.	-88
48	ثالثاً: دراسة سحنون خالد.	-89
49	رابعاً: دراسة الشايب محمد.	-90
50	خامساً: حامد محسن جداع ونور هاشم محمد وختام حاتم حمود.	-91
51	خلاصة الفصل.	-92

53	الفصل الثاني: الدّراسة الميدانيّة.	-93
54	المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدّراسة.	-94
54	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدّراسة.	-95
54	أولاً: مجتمع الدّراسة وطريقة سحب العيّنة.	-96
54	1-مجتمع الدراسة.	-97
54	2-عيّنة الدّراسة.	-98
56	ثانياً: تحديد مصادر البيانات وطريقة جمعها.	-99
56	1-المصادر الثانوية.	-100
56	2-المصادر الأولى.	-101
56	المطلب الثاني: أدوات الدّراسة.	-102
56	أولاً: استمارة ونموذج الدّراسة.	-103
56	1-تصميم الاستبيان.	-104
57	2-نموذج الدّراسة	-105
58	ثانياً: تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين وأساليب المعالجة الإحصائية.	-106
58	1-تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان.	-107
58	2-تحديد أساليب الإحصائية المستخدمة في الدّراسة.	-108
60	المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان.	-109
60	أولاً: الصدق الظاهري.	-110
60	ثانياً: الصدق البنائي.	-111
61	1-صدق الاتساق الداخلي: للمحور الأول.	-112
62	2-صدق الاتساق الداخلي: للمحور الثاني.	-113
62	ثالثاً: قياس الاستبانة.	-114
64	المبحث الثاني: عرض نتائج الدّراسة واختبار الفرضيات.	-115
64	المطلب الأول: خصائص العيّنة.	-116
63	أولاً-توزيع أفراد العيّنة تبعاً العمر .	-117
65	ثانياً: توزيع أفراد العيّنة تبعاً للمستوى التعليمي.	-118
65	ثالثاً: توزيع أفراد العيّنة تبعاً الخبرة المهنية.	-119
66	رابعاً توزيع أفراد العيّنة تبعاً للوظيفة.	-120
66	المطلب الثاني: اتجاه إجابات العيّنة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت.	-121
66	أولاً: دراسة اتجاهات إجابات العيّنة حول محور التكنولوجيا الحديثة.	-122
67	1-النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدّراسة لمفهوم الاقراض التكنولوجي.	-123
68	2-النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدّراسة لمفهوم المدفوعات التكنولوجية.	-124

69	3-النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدّراسة لمفهوم الاستثمار والادخار التكنولوجي.	-125
70	4-النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدّراسة لمفهوم التمويل التكنولوجي.	-126
71	ثانيا: دراسة اتجاهات إجابات العيّنة حول محور الأداء البنكي.	-127
72	المطلب الثالث: مناقشة نتائج التحليل واختبار الفرضيات.	-128
72	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي.	-129
74	ثانيا: الاختبار المَعلمية.	-130
75	1-اختبار فرضيات العلاقة.	-131
76	2-اختبار فرضيات الفرق.	-132
79	3-فرضية التأثير.	-133
82	خلاصة الفصل.	-134
84	خاتمة.	-135
89	قائمة المصادر والمراجع.	-136
95	الملاحق:	-137
95	الملحق رقم (01): استبيان.	-138
98	الملحق رقم (02): الإحصاء الوصفي.	-139
100	الملحق رقم (03): صدق وثبات المحتوى والتوزيع الطبيعي.	-140
102	الملحق رقم (04): الاختبارات الإحصائية.	-141
104	الملحق رقم (05): الانحدار البسيط والمتعدد.	-142

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(2-1)	يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة	54
(2-2)	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	55
(2-3)	تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي	55
(2-4)	يبين شرح أساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة.	59
(2-5)	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول.	61
(2-6)	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني	62
(2-7)	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.	63
(2-8)	توزيع عينة دراسة حسب العمر.	64
(2-9)	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي.	65
(2-10)	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية.	65
(2-11)	توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة.	66
(2-12)	اتجاه إجابات العينة حول مفهوم الاقتراض التكنولوجي.	67
(2-13)	اتجاه إجابات العينة حول مفهوم المدفوعات التكنولوجية.	68
(2-14)	اتجاه إجابات العينة حول مفهوم الاستثمار والادخار التكنولوجي.	69
(2-15)	اتجاه إجابات العينة حول مفهوم التمويل التكنولوجي.	70
(2-16)	اتجاه إجابات العينة حول مفهوم الأداء البنكي.	71
(2-17)	اختبار التوزيع الطبيعي.	73
(2-18)	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة.	75
(2-19)	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر.	76
(2-20)	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمستوى التعليمي.	77
(2-21)	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبر.	78
(2-22)	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للوظيفة.	78
(2-23)	نتائج اختبار أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي.	79
(2-24)	نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي.	80

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
57	نموذج ومتغيرات الدراسة: المتغيرات الشخصية (العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).	(2-1)
64	يبين توزيع عينة دراسة حسب العمر.	(2-2)
65	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي.	(2-3)
65	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية.	(2-4)
66	توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة.	(2-5)
73	يبين المدرج التكراري لتوزيع بيانات محور التكنولوجيا الحديثة.	(2-6)
74	يبين المدرج التكراري لتوزيع بيانات محور الأداء البنكي.	(2-7)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
95	الاستبيان - القسم الأول: البيانات الشخصية.	ملحق رقم: 01
98	الإحصاء الوصفي.	ملحق رقم: 02
100	صدق وثبات المحتوى والتوزيع الطبيعي.	ملحق رقم: 03
102	الاختبارات الإحصائية.	ملحق رقم: 04
104	الانحدار البسيط والمتعدد.	ملحق رقم: 05

مقرنة

يشهد القطاع البنكي اليوم نقلة نوعيّة بفضل الخدمات التكنولوجية الحديثة التي تقدم خدماتها للكثير من الأفراد والشركات بطرق سريعة وسهلة وأقل تكلفة مقارنة بالوسائل التقليدية، والتكنولوجيا الحديثة تعد شكلا جديدا من العلوم الحديثة تجمع بين المعاملات الحديثة والمهارات التكنولوجية، وتهتم بتقديم الخدمات الحديثة وتحسين بيئة العمل داخل المؤسسات المصرفية.

وتوفّر التكنولوجيا الحديثة مزايا عديدة؛ كانهخفاض تكاليف المعاملات والدفع الفوري وتوفير مزيد من الوقت والجهد في إجراء العمليات والأنشطة المصرفية وقد أخذت المصارف ذلك بعين الاعتبار كونها المحرك الرئيسي لاقتصاديات الدول، وتعمل لإعادة تجديد هيكلها القاعدية بناء على ما تقتضيه سبل مواكبة هذا التطور، حيث أنّ أداء المصارف أصبح ضرورة ملحة لمواجهة موجة المنافسة الشرسة التي فرضتها التكنولوجيا الحديثة، ولهذا أخذت المصارف تتسابق في امتلاك الوسائل التكنولوجية الحديثة وتقديم خدمات إضافية لعملائها؛ ما يمنحها ميزة تنافسية في السوق.

ومن هنا فإنّ الأداء المالي في البنوك يحظى باهتمام متزايد؛ لأنّ الأداء المالي الأمثل هو السبيل الوحيد للحفاظ على البقاء والاستمرارية وضمان النمو والتوسع وتحقيق قيمة سوقية مناسبة، ويُعدّ الأداء المالي كذلك من المقومات الأساسية للمصارف إذ يوفر نظاما متكاملا للمعلومات الدقيقة الموثوق بها للحكم على مدى كفاءة المصارف في تحقيقها لأهدافها بفعالية، ولمقارنة الأداء الفعلي مع الأهداف المحددة مسبقا، ومن خلال مؤشرات معينة مُعبّرا عنها بأرقام لتحديد الانحرافات إن وجدت، والوقوف على أسبابها للعمل على تصحيحها.

ومن خلال ما سبق ومن أجل توضيح أكثر لجوانب الموضوع نطرح الإشكالية التالية:

هل للتكنولوجيا الحديثة دور في تحسين أداء البنوك التجارية بولاية الوادي؟

لتسهيل الإجابة على الإشكالية الرئيسية قمنا بطرح الإشكاليات الفرعية كما يلي:

- (1) ما المقصود بالتكنولوجيا الحديثة وما هي أشكالها؟
- (2) ما المقصود بأداء البنوك التجارية؟
- (3) هل هناك علاقة بين التكنولوجيا الحديثة وأداء البنوك التجارية؟
- (4) هل توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة تعزى للمعلومات الشخصية؟
- (5) هل هناك أثر للتكنولوجيا الحديثة على أداء البنوك التجارية؟

❖ فرضيات الدراسة:

بناء على الإشكالية المطروحة والتساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: للتكنولوجيا الحديثة دور مهم في تحسين الأداء البنكي في البنوك التجارية.

الفرضيات الجزئية:

1- التكنولوجيا الحديثة هي مجموعة من القيم والأفكار والمعدات والبرمجيات والأدوات التي تعتمد عليها البنوك في أداء وظائفها بهدف تحسين وتجديد أسلوب عملها.

2- الأداء البنكي هو الكفاءة والفعالية وقدرة البنوك على زيادة الإيرادات ورفع العوائد وخفض التكاليف والالتزامات.

3- يوجد علاقة بين التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي في البنوك التجارية.

4- لا يوجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة تعزى للمعلومات الشخصية.

5- هناك أثر لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في البنوك على تحسين أدائها.

❖ أهداف الدراسة: تهدف دراستنا إلى جملة من النقاط وهي:

- إبراز مفهوم التكنولوجيا الحديثة.

- التعرف على مفهوم الأداء المالي.

- إبراز دور التكنولوجيا الحديثة في زيادة فعالية النشاط البنكي.

- دراسة دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء البنكي في البنوك التجارية في الوادي.

- إظهار مدى ارتباط التكنولوجيا الحديثة بتحسين الخدمات البنكية؛ مما يؤدي الى تعزيز القدرة التنافسية للبنوك.

- رفع كفاءة القطاع البنكي في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

- إبراز مدى فعالية أنظمة الدفع الآلية الحديثة وذلك تبعا لمستوى أدائها.

- إظهار وإبراز أثر التكنولوجيا على النشاط البنكي.

❖ أهمية الدراسة: لدراستنا أهميتين وهما:

الأهمية العلمية: يتطلع البحث إلى أن يكون إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة العلمية، وأن يفتح

أفاقا جديدة للبحث في مجال التكنولوجيا الحديثة، إضافة إلى تطوير وتحسين أداء البنوك التجارية وهذا ما

يفتح المجال إلى مزيد من الأبحاث العربية في هذا الحقل المعرفي الهام للنهوض بواقع القطاع البنكي وتحسين أدائه المالي.

الأهمية العملية: يساعد البحث في تحديث مستوى تطبيق أبعاد التكنولوجيا الحديثة في البنوك التجارية بالوادي، والوقوف على معوقات تطبيقها في حالة الخروج بنتائج وتوصيات تساهم في تعزيز المستوى التكنولوجي للبنوك، إضافة إلى دراسة دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء المالي للبنوك عينة البحث.

❖ مبررات اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا لهذا الموضوع للأسباب التالية لعدة أسباب وهي:

الأسباب الذاتية:

- الرغبة في إثراء التراث العلمي ومكتبة الجامعة بهذا الموضوع، وكذا الوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها.

- التعرف على التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات البنكية ومدى تحسينها لأداء البنوك التجارية محلّ الدراسة.

الأسباب الموضوعية:

- تتبلور أسباب الدراسة كون التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي من الظواهر الحديثة التي أصبحت البنوك التجارية تعتمد عليها في تحقيق أهدافها.

- معرفة أثر التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء البنوك التجارية، وكيف لهذه التكنولوجيا أن تصنع الفرق في أداء ونشاط البنوك التجارية.

❖ منهج وأدوات الدراسة:

منهج الدراسة: استخدمنا في دراستنا العديد من المناهج كما يلي:

المنهج الوصفي التحليلي: يتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي منهجا لدراسة الجانب النظري من البحث وذلك لملاءمته لطبيعته، ويقوم هذا المنهج على التحليل والتفسير العلمي لمشكلة البحث من حيث تقديم وصف دقيق لها كمرحلة أولى، ثم تصنيفها وتحليلها للوصول إلى النتائج المترتبة عليها.

المنهج القياسي: ويتمثل في وضع بعض النماذج المستخدمة في معرفة العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي، ثم تحليل تلك المعطيات والكشف عن الروابط الداخلية فيما بينها لتكوين فهم موضوعي علمي يساعد على التوقع لأثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي.

المنهج الاستنتاجي: وذلك للتوصل للنتائج والتوصيات المتعلقة بالدراسة البحثية.

أدوات الدراسة:

اعتمدنا في بحثنا على مجموعة من الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات، وهي تلك الأكثر شيوعاً نختصرها في:

- المسح المكتبي للوقوف على ما تم تناوله في إطار دراستنا بهدف إرساء الدّعمة النظرية له.
- البحوث والدراسات السابقة التي تحدّد لنا مجالات التركيز الجديدة في هذا الموضوع دون إغفال النقد والاستزادة كلما كان ذلك ممكناً.
- البحث عبر شبكة الانترنت لجعل بحثنا لا يهمل المستجدّات التي ترتبط مباشرة بموضوعه.
- كما اعتمدنا في البحث الميداني على استبانة مُعدّة لدراسة دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء المالي لدى عيّنة من المصارف بالوادي، وسيتمّ توظيف عدد من الأساليب الإحصائية والاختبارات لغرض لتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وهي:
- معامل ارتباط الرتب بيرسون لتحديد اتجاه وقوة العلاقة بين متغيّرات البحث.
- اختبار T لاختبار معنويّة العلاقة بين المتغيّرات.
- معامل الانحدار الخطي العلمي لاختبار أثر المتغيّرات المستقلّة في المتغيّر التابع.
- اختبار F لاختبار معنوية معامل الانحدار الخطي البسيط.

❖ **حدود الدراسة:**

- **الحدود الموضوعية:**

تأتي هذه الدراسة لمعالجة موضوع التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية.

- **الحدود المكانية:**

أجريت هذه الدراسة على عيّنة من البنوك التجارية بولاية الوادي

- **الحدود الزمانيّة:**

تمثّلت في الفترة الممتدة من 1 جانفي 2024 إلى أواخر شهر ماي 2024.

❖ **صعوبات الدراسة:** لقد واجهتنا بعض الصعوبات والمتمثلة في:

- قلة المراجع وخاصة الكتب المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة.

❖ **هيكلية الدراسة:**

تمّ تقسيم هذا البحث إلى فصلين:

تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا الحديثة، وأداء البنوك التجارية في مبحثين، تطرقنا في المبحث الأول للتكنولوجيا الحديثة وأداء البنوك التجارية، حيث قمنا بتقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، المطلب الأول تمثل التكنولوجيا الحديثة والذي تطرقنا فيه إلى مفهومها وخصائصها ومبادئها وأهميتها وغيرها، أمّا المطلب الثاني فقد تناول أداء البنك وتطرقنا فيه إلى مفهوم أداء البنوك التجارية وخصائصه وأهميته وأبعاده، ثمّ المطلب الثالث الذي تناولنا فيه أثر التكنولوجيا الحديثة على أداء البنوك التجارية، حيث تطرقنا إلى أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء البنوك التجارية ودورها ودوافعها على تحسين أدائها.

بينما تناولنا في المبحث الثاني الدراسات السابقة والذي خصّصنا له ثلاثة مطالب أيضا؛ حيث عرضنا في مطلبه الأول بعض الدراسات التي تطرقت لموضوع التكنولوجيا الحديثة، بينما خصّص المطلب الثاني لعرض الدراسات التي عالجت المتغير الثاني من دراستنا وهو أداء البنوك التجارية، وفي المطلب الثالث والأخير من هذا المبحث عرضنا الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين معا؛ محترمين في ذلك تسلسل عرض الدراسات زمنيا من الأحدث إلى الأقدم.

بينما خصّصنا الفصل الثاني للجانب التطبيقي من الدراسة؛ حيث تمّ التطرق في المبحث الأول منه إلى منهجية الدراسة وأدواتها والإجراءات المتبعة؛ حيث تمّ التطرف في المطلب الأول إلى مجتمع وعينة الدراسة وتحديد مصادر البيانات وطريقة جمعها، وفي مطلبه الثاني تمّ التطرق إلى استبان ونموذج الدراسة وتحديد توزيع بيانات المستجوبين وأساليب المعالجة الإحصائية، يليها المطلب الثالث والذي تناولنا فيه صدق وثبات الاستبيان.

وفي المبحث الثاني من الدراسة التطبيقية تمّ عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات وتحليل النتائج، حيث تمّ عرض خصائص العينة في المطلب الأول من توزيع أفراد العينة تبعا للعمر وتبعا للمستوى التعليمي وتبعا للخبرة المهنية، وفي المطلب الثاني تطرقنا إلى اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت، وتم دراسة اتجاهات العينة حول محور التكنولوجيا والأداء البنكي، وأخيرا المطلب الثالث والذي تمّ التطرق فيه إلى مناقشة نتائج التحليل واختبار الفرضيات؛ حيث تم اختبار التوزيع الطبيعي واختبار المعلمية.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية

تمهيد

يعد التقدم التكنولوجي من أهم التغيرات التي ساهمت بشكل واسع في أحداث تغيرات تحويل جذري في نمط العمل، حيث أصبح الاهتمام أكثر بالاستفادة من أحدث تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والحواسيب الآلية وكذلك تطويرها بكفاءة عالية بهدف ابتكار خدمات بنكية، وتطوير أساليب تقديمها مما يجعل انسيابها من البنوك إلى العميل بطريقة جد سهلة وبسيطة، الأمر الذي يتلاءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف العملاء من جهة، وتحقيق نمو عالي الحجم في عمليات وأرباح البنوك التجارية من جهة أخرى.

وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين؛ خصصنا أولهما لعرض متغيري الدراسة؛ التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي، بينما خصصنا المبحث الثاني لعرض مختلف الدراسات التي تناولت كل من متغيري الدراسة كما يلي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا الحديثة الأداء البنكي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا الحديثة وأداء البنك.

يعتبر مصطلح التكنولوجيا الحديثة من أكثر المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية استخداما في الدراسات المعاصرة ومن المواضيع التي شغلت حيزا من الاهتمام وكأحد العوامل المؤثرة على منصات الأعمال بصفة عامة وعلى البنوك خاصة ويتم استخدام لفظ تكنولوجيا للتعبير عن معاني متعددة.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المصرفية الحديثة:

ليست التكنولوجيا حكرا على الصناعة أو الزراعة أو الوسائل والآلات الذكية فحسب، فالتكنولوجيا تقدّم خدمات لكل المجالات والميادين ومنها المجالات المالية والمصرفية وعلى رأسها البنوك، وفي هذا المطلب نتعرف على مفهوم التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي.

أولا - مفهوم التكنولوجيا المصرفية الحديثة:

في هذا الجزء نتطرق إلى تعريف التكنولوجيا الحديثة المصرفية بالإضافة إلى خصائصها ومبادئها وهي كما يلي:

1- تعريف التكنولوجيا المصرفية:

لقد تعددت تعريفات التكنولوجيا في المجال المصرفي ويمكن ذكر أهم التعاريف فيما يلي:

التكنولوجيا المصرفية هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة، وعلى ذلك يضم مصطلح التكنولوجيا في الميدان المصرفي مجالين:

الأول هو تكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية والبرامج.

والثاني هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي.¹

هذا وتتضمن التكنولوجيا استخدام الطرق والوسائل اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية بالاعتماد على المهارات والخبرات المتاحة؛ والتي يمكن استيرادها من الخارج.

كما تهتم التكنولوجيا في المجال المصرفي بالاستفادة من الحقائق العلمية ووضعها موضوعه التنقيذ العلمي بحيث تساهم في:²

- تطوير الخدمات المصرفية الحالية.

- تقديم خدمات مصرفية جديد.

¹ - حمو محمد وزيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك، مع الإشارة الى البنوك الجزائرية المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية والاقتصادية والقانونية، جوان، 2016، ص: 86.

² - توفيق توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، المجلة الاقتصادية الجديد، العدد 6، ماي 2012، ص : 250.

وهي أيضا على أنها أيّ اختراع تكنولوجي يتم استخدامه في الخدمات الماليّة، بالإضافة إلى الابتكارات المستخدمة في صناعة وتطوير تكنولوجي على المنافسة في الأسواق الماليّة.

وهي أيضا نشاط متعدد التخصصات، يدمج بين الماليّة وإدارة التكنولوجيا وإدارة الابتكار، بحيث تعمل الأفكار المبتكرة على رفع سوية عمل الخدمات الماليّة، وذلك بتقديم حلول تكنولوجية وفق نماذج أعمال مختلفة.

وتتضمّن تقديم مجموعة كبيرة من الخدمات الماليّة مثل خدمات المدفوعات والبي تكوين وتحويل الأموال، والاقراض والتمويل الجماعي، بالإضافة إلى إدارة الثروات وخدمات التأمين.¹

2- خصائص التكنولوجيا المصرفيّة الحديثة:

من خلال تعريف التكنولوجيا في المجال المصرفي يمكن تحديد أهم خصائصها فيما يلي:

- إنّ التكنولوجيا المصرفيّة هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفيّة.
- إنّ هذه المعارف والمهارات والطرق والأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال المصرفي.

- إنّ التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفها في حد ذاتها؛ بل هي وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه وغاياته.

- إنّ الخدمة المصرفيّة هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على المجال المصرفي وأداء البنك بل يمتد للأساليب الإدارية واحد..²

3- مبادئ التكنولوجيا الحديثة:

إنّ للتكنولوجيا الحديثة ستة مبادئ أساسية هي:³

3-1 - المسؤولية: إنّ الأفراد والفرق يقومون ويقبلون مسؤولياتهم مع احترام العرض والطلب للتكنولوجيا

الحديثة، أيضا فإن لديهم السلطة الكافية لأداء مسؤولياتهم.

¹ - إيناس أيوب حسين علي، وعزو خليف عزيز، دور التكنولوجيا في تحسين الأداء المالي لدى المصارف، دراسة ميدانية على عيّنة من المصارف الخاصة في محافظة أربيل، العراق، مجلة دراسات مالية ومحاسبية، مجلد 18، عدد 65، 2023، ص: 469.

² - بونايرة راضية، صادو أسامة، "دور تقنيات الدفع الإلكتروني في تفعيل نشاط البنك التجاري"، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، وكالة جيجل 671، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، ص: 60-61.

³ - وداد قوراري، "دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المصرفية"، مذكره لنيل شهادة الماستر، جامعه محمد خيضر بسكرة، 2017، ص ص: 218-219.

3-2- الاستراتيجية: استراتيجية الأعمال تأخذ في الحسبان القدرات الحالية والمستقبلية للتكنولوجيا الحديثة، والخطط الاستراتيجية المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة ترضي الاحتياجات الآنية والآجلة لإستراتيجيه الأعمال.

3-3- الاكتساب: أي أن اكتساب التكنولوجيا الحديثة يكون لسبب مبرر يعتمد على تحليل منطقي مع اتخاذ قرار شفاف وواضح.

3-4- الأداء: التكنولوجيا الحديثة لدعم المنظمات وتوفير الخدمات والتسويات المناسبة، ونوعية الخدمات إن يقابل الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

3-5- المطابقة: التكنولوجيا: الحديثة بحيث إن لكل أنواع التشريع والتعليمات والسياسات والتطبيقات محدده بوضوح ومعززه وقابله للتطبيق.

3-5- السلوك الإنساني: سياسات التكنولوجيا الحديثة التطبيقات والقرارات تحترم السلوك الانساني وتتضمن الاحتياجات الحالية والمتطورة لكل الافراد في العمليات.

ثانيا: أهمية التكنولوجيا الحديثة:

تكمن أهمية التكنولوجيا الحديثة في المعلومات التي توفرها والتي تساعد متخذي القرار في المنظمة على تحقيق الأهداف؛ وبالتالي تساعدهم في تحديد أسلوبهم في إدارة أعمال منظماتهم.

كما أصبحت التكنولوجيا تضم المعلومات أداة مهمة في مساعده إدارة المصرف، وتسهم بشكل جذري في الوصول إلى نظم عمليات تتسم بالسرعة والمرونة والشفافية من خلال مساهمتها في:

- التزويد بالبرامج المعاونة الآلية المرتبطة بنظم المعلومات لمساعدة العملاء في الحصول على خدمات جديده مثل البنك المحمول.

- المساعدة على تحقيق التكامل والاندماج بين أجزاء العمل ومراحله لتكوين نظم عمليات فعالة وذات كفاءة عالية.

- تسهيل العلاقات المتشابكة مع عملاء المصرف والبنك المركزي والبنوك المراسلة.

- التحديث المستمر للعمليات عن طريق البريد الالكتروني وقواعد البيانات العامة.

- التخلص من الانماط الإدارية الجامدة والقديمة.

ويجدر بالمصرف القائم الذي يسعى لاستخدام التكنولوجيا المصرفية في أعمال فروعها ألا يتصور بأن المشكلة الأساسية هي فقط إيجاد التمويل للحصول على تلك الصناعة، وإنما لابد أن يسبق ذلك الخيار تحديد حاجته على أساس قيامه بإنجاز عدد من الخطوات المهمة ومنها:¹

- إعادة هندسة تنظيم الفروع القائمة والوظائف الحالية؛ بحيث يجعل الفروع نوافذ للمصرف ككل وليست وحدات مستقلة عن بعضها تتعامل فيما بينها كالمصارف المراسلة، ويدخل في هذا الباب لتحديد الوظائف والأعمال وخلق قاعدته للبيانات والمعلومات مبنية على أساس الربط الشبكي للفروع العاملة جميعها، وتأهيل الموظفين وتطوير استعدادهم لتأدية أعمالهم وكأنهم موظفو مبيعات؛ مهمتهم الأساسية هي تسويق الخدمات إلى الجمهور.

- اختيار الملائم من الأنظمة الإلكترونية والبرامج المكتوبة، إما بتطويرها بجهود المصرف أو بشرائها من المنتجين لها كسلعه جاهزة، ويجدر الإشارة هنا إلى أن مسؤولية اختيار النظام وكقاعدة عامة تقع على عاتق المصرف وليس على عاتق الموظف الفني، وذلك لأهمية هذا القرار وخطورته.

- اختيار الأجهزة التي يجري بواسطتها تنفيذ النظام؛ وهنا لابد أن ينصب الاختيار على الأجهزة التي تسمح بالاستخدام المتعدد الأغراض التي تستوعب التوسع اللاحق في الأعمال خدمة للزبائن والعاملين، كما يدخل في قرار الاختيار بالطبع كلفة هذه الأجهزة وشروط تشكيلها أو تسليمها للمصرف، ثم يجري اختيار تقنيات الاتصال بالزبون عبر نقاط الخدمة المصرفية مثل: أجهزة والبطاقات البلاستيكية والبطاقات الذكية، أو عبر شبكه الانترنت، الصراف الآلي وغير ذلك وأن هذه الآليات تستهدف القيام بخدمة الزبون على أساس متصل وفوري وعلى نطاق المصرف ككل.

ثالثاً- تطبيقات تكنولوجيا الحديثة:

نظراً لأهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة ونظراً لفوائدها العديدة التي انعكست على العديد من النواحي كانت النتيجة المنطقية هي اتساع استخدام التكنولوجيا الحديثة في العديد من المجالات، فقد أصبح التكنولوجيا المعلومات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بجميع نواحي حياتنا ولا تعد مقتصرة فقط على قطاع الشركات والأعمال فالفرد الواحد في المجتمع أصبح يتعامل مع تكنولوجيا المعلومات وبشكل يومي بهدف قضاء العديد من الأمور الخاصة بشكل أكثر سهولاً ومرونة من قبل وسيتم ذكر فيما يلي العديد من التطبيقات:

¹ - بالقيود صباح، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (IC - NT) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية"، رسالة دكتوراه علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2013، ص-ص: 100-110.

1- الإدارة الإلكترونية:

تساعد الإدارة الإلكترونية على تسهيل تقديم الخدمات عن بعد وذلك ضمن معايير الأمان والحماية اللازمة للمعلومات، فمصطلح الإدارة الإلكترونية يشير إلى القدرة على تحسين جميع الخدمات المقدمة بالاستخدام؛ بحيث تكون أكثر سرعة ويتم أداؤها في الوقت المناسب وضمن إطار الجودة المالية، وفي الغالب يكون مرتبطا باستخدام وتسيير تكنولوجيا الانترنت.

حيث تمثل الإدارة الإلكترونية منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل مثل: عامل الوقت، وأمن المعلومات؛ وهو عامل مهم جدا لا بد من عدم إهماله بالإضافة إلى تجاوز حواجز الزمان والمكان وغيرها التي تشكل عائقا كبيرا غير فيما مضى.¹

2- الصناعة:

"ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسهيل العمليات الصناعية كأساليب الانتاج والعمل على تطوير المنتجات، تسهيل وتوزيع هذه المنتجات وغيرها الكثير حيث أن القطاع الصناعي هو من أكثر القطاعات التي تحتاج وتستفيد من التطور التكنولوجي، مما يدل على أن الاهتمام بهذا الجانب في العملية الصناعية مهم جدا حيث إن محور اهتمام هذه الشركات يتعلق بالعملية الصناعية وزيادة الانتاج مع تقليل تكاليف هذه العملية ولعل أبرز وأهم طريقة تساعد في تحقيق ذلك هو عن طريق استخدام تكنولوجيا معلومات متقدمة تجعل هذه العملية أبسط وأسرع وأسهل.²

3- الصحة الإلكترونية:

ويقصد بالصحة الإلكترونية تقديم الخدمات المتعلقة بالمجال الصحي عن طريق التطبيقات وبرامج الرعاية الصحية حيث يتم ذلك عن طريق أجهزة الكترونية تجعل من هذه العملية أمرا سهلا وميسرا كالتسجيل في التأمين الصحي، الحصول على استشارة طبيه باستخدام احدى تطبيقات الطبية المنتشرة، حيث إن هذه التطبيقات لا تغني عن زيارة الطبيب ولكنها تساهم في جعل القطاع الصحي أكثر رفاهية، بالإضافة إلى تسهيل جميع الأمور التي تأخذ وقتا أطول لولا وجود هذه التطبيقات "حيث اللغة الإنجليزية مصطلحات مثل m-health أو Mobil-Health والمقصود هو استطاعة تأدية وإيصال الرعاية الصحية عن طريق

¹ - أبو الرب امينة وشلاي عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الواقع والافاق، الملتقى الدولي الرابع للرقمنة والتحول الاقتصادي في الجزائر، جامعه الجزائر، 2020، ص7.

² - بوسدره فوزي واخرون، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 2018، العدد05، ص:9.

تطبيقات واسعة النطاق وفق ما هو موجود (الهواتف الذكية، المساعدات الرقمية PDA S) وأجهزه المراقبة الصحية التي تعطي مؤشرات يومية عن الوضع للشخص.¹

4- الإنتاج:

يعد الانتاج مفهوماً أوسع من الصناعة حيث إن الانتاج يشمل كلاً من التصنيع الزراعي بالإضافة إلى تقديم الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات فهي تهتم باكتشاف أساليب مزج عناصر الانتاج في العملية الإنتاجية، وتطوير طرق الانتاج البحث عن مواد أولية جديدة بالإضافة إلى المساعدة في دراسة منتجات أفضل.²

5 -التجارة الإلكترونية:

يعد هذا المجال من أكثر استخداماً حول العالم حيث أصبح القيام بالمبادلات التجارية عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات سهلاً جداً، بالإضافة إلى سهولة الترويج للمنتجات فمجالات التجارة الإلكترونية عديدة وواسعة ابتداءً من شراء الملابس والأثاث والأدوات الرياضية، والكتب... وصولاً إلى السيارات فنجد أن التجارة الإلكترونية لا تقتصر على مجال محدد ووحيد وإنما امتدت لتصل إلى جميع المنتجات والتي لم يكن متوقفاً بيوم من الأيام أن تتم عملية شرائها عن بعد دون رؤيتها والقدرة على معاينتها عن قريب وهذا ما أكدته كل من أبو الرب وشلالي عندما قالوا التجارة الإلكترونية هي مجموعة عمليات البيع والشراء التي تتم عبر الانترنت وتشمل تبادل المعلومات وصفقات السلع الاستهلاكية بالإضافة إلى قدرة الاعلان عن السلع ووجود امكانيه للتفاعل والتفاوض ما بين البائع والمشتري وسداد الالتزامات المالية والدعم الفني للسلع التي يشتريها العملاء بحيث تتم جميع هذه الامور عن بعد".

6-التعليم الالكتروني:

تعددت التطبيقات تكنولوجيا المعلومات بحيث أنها شملت نواحي غير متوقعة فمن كان لديه القدرة على التخيل في ثمانينات القرن الماضي أن العملية التعليمية ممكن أن تتم عن بعد دون وجود الاستاذ والتلميذ في مكان واحد، بالإضافة إلى مساهمتها في تسهيل عملية التعليم التقليدية وذلك عن طريق دعمها بالوسائل البصرية والصوتية التي قد تسهل من عملية شرح المعلومة وتبسطها للتلميذ.

ومن الواضح أنّ كلّ ما سبق ساهم بشكل كبير في رفع مستوى العلميّة وزيادة انتشار التعليم في جميع أنحاء العالم فقد أصبح بإمكان أي شخص في أي مكان في العالم أن يتعلم ما يريد في أي وقت

¹ - أبو الرب امينة وشلالي عبد القادر، مرجع سابق، ص: 16.

² - بوسدره فوزي وآخرون، مرجع سابق، ص: 22.

يناسبه؛ طالما أنه يمتلك تجهيزات تكنولوجية المعلومات التي تساعدهم على التعلم، ولعل أبرز مثال على التعليم الإلكتروني هو الجامعة الافتراضية السورية؛ "فالتقدم التكنولوجي أدى إلى ظهور أساليب ووسائل تعليمية حديثة اعتمدت على استخدام الكمبيوتر وغيره من الأجهزة التقنية التي ساهمت في جعل العملية التعليمية ذات فعالية وكفاءة أفضل، ولعل أكثر هذه الأجهزة شيوعاً هو الكمبيوتر ووسائل العرض الإلكترونية، والقنوات الفضائية، والأقمار الصناعية، وشبكة الانترنت والمكتبة الإلكترونية وذلك لإتاحة التعلم في وقت على مدار اليوم وفي المكان الذي يناسب الطالب".¹

رابعاً - مراحل تطور التكنولوجي الحديثة:

مر استعمال تكنولوجيا في البنوك بست مراحل حيث وصلت إلى ما هي عليه اليوم في العالم المشرف الحديث وهي:

1- مرحلة الدّخول:

وهي المرحلة التي دخلت بها التكنولوجيا إلى أعمال البنوك بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية؛ كتأخير في إعداد التقارير المالية والمحاسبية وهنا بدأ الاختصاصيون في شؤون التكنولوجيا في مرحلة إلى البنوك لإيجاد حلول لهذه المشاكل، وهو ما فرض على البنوك المزيد من الاستثمار.

2- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:

وهي المرحلة التي خلالها تم البدء بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين في البنك وذلك من خلال التدريب الداخلي والخارجي وكان الهدف من هذه المرحلة التحضير لدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل المصرفي.²

3- مرحلة دخول الاتصالات:

مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات الزبائن وهي المرحلة التي بدأت فيها البنوك باستخدام تكنولوجيا في التوفير الفوري للخدمات المقدّمة لزيائنها، وأصبحت هذه العملية ممكنة بالفعل، بدخول البضاعة في الاتصالات إلى العمل المصرفي، وتميزت هذه المرحلة ببدء اهتمام الإدارة العليا بالتكنولوجيا نظراً للتكاليف المتزايدة التي تتطلبها هذه المرحلة من جهة، والتعقيدات التي نتجت عن سير العمل من جهة ثانية.

¹ - محمد أ بهار خير الدين وعبد داود سهير، تكنولوجيا المعلومات والتعليم الإلكتروني، مجلة العلوم الإدارية العراقية، المجلد 2، العدد 3، 2018، ص: 16.

² - جو سرور، الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، ديسمبر 2003، ص: 20.

4- ضبط التكاليف:

وهي المرحلة التي بدأت البنوك فيها عملية ضبط الاستثمار في التكنولوجيا الأمر الذي استدعى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا من أجل المساعدة على فهم هذه التكنولوجيا، وبالتالي اكتشاف طرق الاستفادة منها بشكل يتلاءم والاستثمار فيها.

5- مرحله اعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول البنك:

إنّ المرحلة السابقة وما لزمها من اهتمام كبير بمختلف نواحي التكنولوجيا من قبل جميع المسؤولين في البنك قد قاد إلى هذه المرحلة باعتبار تكنولوجيا أصلا كباقي أصول البنك، وعليه يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول؛ وهنا بدأت إدارة التكنولوجيا.¹

6- مرحله اعتبار التكنولوجيا ضمن أعمال البنك:

وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا داخل البنك والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على صعيد العلمي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي وما عزّز هذا الاتجاه العوامل التالية:

- إن التكنولوجيا لم يقتصر استخدامها كما في السابق على قطاع على قطاع أعمال الخلفية انها تقدمت بسرعه إلى الأعمال الأساسية للبنوك وتنوعها.

- تصاعدت أهمية خدمات المصرفية بالتجزئة كميدان أساسي ضمن أعمال البنوك والتي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة.

- الاعتماد المتنامي للأعمال المصرفية على الوسائط الإلكترونية لتلبية احتياجات الزبائن المتنامية.

- البحث المستمر من قبل البنوك على الطرق الكفيلة بتحسين دخلها وربحياتها الإجمالية؛ حيث أصبح واضحا أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة على النحو رشيد يساهم في الكفاءة التشغيلية للبنوك ويعزز فعالية ادارتها والرقابة على اعمالها.

- إنّ التكنولوجيا باتت أداة لإدارة البنك من أجل الاطلاع ومراقبته ومراقبه حسن الأعمال على النحو المنشود، ومن أجل إعداد التقارير المناسبة الخاصة بذلك.

- إنّ التكنولوجيا أصبحت أداة لضمان كفاءة وفعالية العمل على المستوى العام للبنك وتحديد نقاط القوة والضعف لتمكين الإدارة من رسم وتنفيذ السياسات الكفيلة بالتغلب على نقاط الضعف وتصويب مسار العمل.¹

¹ - وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الدار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2012، ص:58.

- الاهتمام الكبير للجنة بازل بمخاطر التشغيل وبالإدارة الاستراتيجية لمخاطر التكنولوجيا المصرفية للحيلولة دون فشل أو تعطيل الأنظمة التكنولوجية لما لذلك من منعكسات سلبية على البنك.²

خامسا - أشكال التكنولوجيا الحديثة:

لقد ظهرت عدة أشكال للتكنولوجيا الحديثة برزت من خلالها صور مختلفة لاستخدامات التكنولوجيا الحديثة والتي يمكن إجمالها في اتجاهين هما:³

1- وسائل ونظام الدفع الإلكتروني:

توجد عدة تطورات في أساليب تقديم الخدمات المصرفية من خلال وسائل ونظم الدفع الإلكترونية المختلفة وخاصة بعد انتشار عمليات التجارة الإلكترونية وتطورها على الصعيد العالمي والتي من أهمها:

1-1- البطاقات البلاستيكية: هي أداة مالية تسويقية تتفوق بفاعليتها على الأدوات التقليدية في التعامل المالي، فهي تعد منافسا قويا للصك ومن أهم أنواع البطاقات الكلاسيكية بطاقة الائتمان المصرفية، بطاقة الدفع الفوري، بطاقة السفر، البطاقة الذكية، ويحقق التعامل مع البطاقات البلاستيكية العديد من منافع منها:

- **الأمان:** إنها أكثر أمانا من حمل النقود او الدفتر أو دفتر الشيكات.

- **المرونة:** يستطيع حاملها أن يسحب مبالغ نقدية من أي بنك.

- **الربحية:** تعتبر البطاقات البلاستيكية مصدرا رئيسيا من مصادر ربحه البنك.

1-2- النقود الرقمية الإلكترونية: وهي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ وحدات الكترونية وتخزن في مكان آمن جدا على جهاز الكمبيوتر الخاص بالزبون والذي يعرف باسم المحفظة الإلكترونية.

1-3- الشيكات الإلكترونية:⁴ يعرف الشيك الإلكتروني على أنه المكافئ للشيكات الورقية التقليدية التي اعتمد التعامل بها، والشيك الإلكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك المالي مستلم الشيك (حامله)؛ ليعيده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك

¹ - حمو محمد وزيدان محمد، مرجع سابق، ص: 87.

² - محمد حمو، "إثر اتفاقيه تحرير اتجاه خدمات المالية والمصرفية على الصناعة المصرفية بالبنوك الجزائرية"، مذكره ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم وعلوم التسيير جامعه حبييه بن بوعلي، الشلف، ص: 33.

³ - حمو محمد ومحمد زيدان محمد، مرجع سابق، ص: 87.

⁴ - بريش عبد القادر، "التحرير المصرفي ومتطلبات تحرير الخدمة المصرفية وزيادة القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية"، رسالة الدكتوراه دولة العلوم الاقتصادية، فرع نقود وماليه، جامعة الجزائر، 2006، ص: 145.

(حامله) ليكون دليلا على أنه قد تمّ صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من أنه قد تمّ بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

2- قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية¹:

إنّ تطورات التكنولوجيا أثرت على وسائل الاتصال بين المصرف والزيون أيضا؛ حيث سرّعت عملية الاتصال بين الطرفين كما أنه أصبح بالإمكان إبقاء الإدارة على اتصال حتى يعد الوحدات، ومن أهم قنوات الاتصال والخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدم من خلالها ما يلي:

- المصرف المنزلي.

- التحويل الالكتروني للأموال.

- العمليات المصرفية بواسطة الانترنت.

- الهاتف المصرفي.

سادسا - آثار التكنولوجيا الحديثة على المصارف:

لقد أصبحت التكنولوجيا الحديثة تؤدي دورا مهما في تقلب اقتصاديات الدول وتؤثر في الأسواق المالية، حيث أصبح من الصعب على الدولة أن تضع قيودا على معاملاتها، وأصبح على الجميع أن يتعاونوا حتى يكون بمقدورهم تحقيق النسب المطلوبة للنمو، فقد أثرت التكنولوجيا وربطت الإنتاجية بمقدار التقدم الذي يحدث في اقتصاداتها وتعاضم دورها، وشكلت تحديا للمصارف من خلال عدة آثار منها الإيجابية والسلبية والتي حصرت فيما يلي:

1- الآثار الإيجابية لاستخدام التكنولوجيا:

- تشكل على المستوى الاجتماعي أثرا مهما حيث إنّ كل تطور في التكنولوجيا يدل على حتمية تغيير المجتمع وحضارته، ذلك أنّ كل اختراع وتطور يرافقه جوّ من التحضير الجديد.

- مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الانتاجية والتقليل من النفقات في تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.

- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف النقل والإقامة.

¹ - محمد حمو وزيدان محمد، مرجع سابق، ص: 88.

- تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
- زيادة الاختراعات والتجربة من الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار بالتالي ارتفاع الاستهلاك.
- تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة من خلال وسائل الكترونية غالبا ما تكون بالإنترنت، مما يحقق التنافسية وتحسين مستوى الخدمة القديمة للعملاء وتحسين العلاقات مع الموردين.
- تنمية قدرات الأفراد خلال اكتساب المعلومات الهادفة وأخذ قرارات أحسن.
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- تقديم وسائل عمل أفضل الموظفين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.¹

2- الآثار السلبية لاستخدام التكنولوجيا:

- قد تنتج بعض الآثار السلبية عن التكنولوجيا وتتمثل فيما يلي:²
- تعمل على رفع نسبة البطالة وذلك نتيجة لظهور الآلات والمعدات الحديثة التي تحل محل الأفراد، وتقدم منتجات ذات نوعية وبأقل تكاليف ودون أخطاء.
- قد تسمح لبعض المتشددّين والمعارضين بنشر أفكارهم ودعواتهم وذلك بتلميغها بالتكنولوجيا الحديثة، مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك عدّة صعوبات لمواجهةها ومحاربتها نظرا لنسبة الإقبال عليها.
- تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية حيث تتدخل الآلات في المعاملات.
- أصبحت السيادة الوطنية في ظل التكنولوجيا مهددة نظرا لحرية تحرك المعلومات وسرعتها من بينها الأموال عبر الحدود.
- سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديدا خطيرا للسيادة النقدية.
- الحكومات تجد نفسها أمام معضلة فرض رقابتها في إطار حقوق المستهلك والصالح العام دون المساس بالحرية والتفتح.

¹ - فني فضيلة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة ماجستير علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2009، ص: 74.

² - فني فضيلة، "المرجع نفسه"، ص: 75.

من خلال ما سبق يظهر لنا جلياً الأثر البالغ لاستخدام التكنولوجيا؛ والتي استطاعت أن تندمج في مختلف المجالات سواء على مستوى الأفراد والحكومات والمؤسسات، وعلى الرغم من وجود عراقيل وسلبيات إلا أنها تساهم في رفع مستوى الأداء.

المطلب الثاني: عموميات حول الأداء البنكي.

تهدف المجتمعات الإنسانية إلى الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة وذلك برفع معدلات النمو الاقتصادي .

ويعتبر الأداء البنكي بمثابة المرآة العاكسة لأهداف البنوك وغايتها، ولتحسين صورتها وجب على البنوك التجارية العمل على اكتشاف الثغرات والفجوات لتصحيحها، أو تجنب المخاطر وذلك لضمان الاستمرارية في تحقيق أهدافها ولتأهيلها للمنافسة الدولية والإقليمية.

ومن أجل الإحاطة بجانب المفاهيم لأداء البنوك كان لزاماً علينا التطرق إلى مفهوم الأداء البنكي وخصائصه.

أولاً: تعريف الأداء البنكي:

إن مصطلح الأداء مستمد من الكلمة الانجليزية (performer) والتي تعني تأدية العمل (performer) إلى (to) والتي اشتقت بدورها من اللغة اللاتينية والفرنسية (ecpeforman).¹

وتعني الأداء البنكي تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الاهداف المحددة من ذلك نلاحظ أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من قبل إدارة البنك،² هو تنفيذ لنشاط البنك في ضوء الإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة فعلاً والظروف المحيطة بها ويتم مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات وأسبابها واتخاذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب.³

كما يمكن تعريف الأداء لدى البنك على أنه يتمثل في قدرة البنك على زيادة الإيرادات ورفع العوائد، وخفض التكاليف والالتزامات، وهو من المقاييس التي تعتمد عليها البنوك لتقييم مدى كفاءة أعمالها.

¹ بن حملة عفاف، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك"، دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية، مذكرة شهادة ماستر، علوم التسيير، جامعة ام البواقي، 2015، ص: 50.

² إبراهيم محمد حساسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، 2013، ص: 25.

³ - أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي في العلاقة الإنتاجية للمؤسسة ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2001.

ثانيا-خصائص الأداء البنكي:

للأداء البنكي مجموعة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

1-الأداة مسألة إدراك.

يختلف الأداء بين الأفراد والجماعات والمنظمات؛ بالنسبة لمالكي المنظمة قد يعني الأرباح، أما بالنسبة لقائد الإدارة فقد يعني المردودية والقدرة التنافسية، أما للفرد العامل فقد يعني له الأجور الجيدة أو مناخ العمل، في حين قد يعني بالنسبة للزبون نوعية الخدمة والمنتجات التي توفرها له المنظمة كما قد يمنع ذلك المنظمة من أن تكون في وضعية جيدة على كل المعايير.¹

2-الأداء مفهوم متطور عبر الزمن:

إنّ المعايير التي يتحدد على أساسها الأداء سواء داخلية منها، أو تلك التي تحددها البيئة الخارجية للمنظمة وتكون متغيرة مع عمر المنظمة ومع تغيير المرافق أو الظروف؛ إذ أن توليفات العوامل البشرية التقنية المالية أو التنظيمية تجعل الأداء مرتفعا من موقف لآخر، لذلك فإنّ التحدي الأساسي الذي يحدد القادة الإداريين هو إيجاد التوليفة المناسبة لتحقيق الأداء المرتفع.²

3-الأداء مفهوم شامل:

الأداء لا يقتصر في الجانب الاقتصادي فقط؛ بل يتعداه إلى جانبيين التنظيمي والاجتماعي، بحيث التنظيم الجيد هو وسيلة في خدمه أداء المنظمة من خلال الهيكلية الرسمية، والحد أو على الأقل التقليل من النزاعات التي يمكن أن تحدث في المنظمة بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق الذي يسمح بالانتقال الجيد للمعلومات، وبالتالي تحقيق الفعالية إلى جانب مرونة الهيكلية والقدرة على التكيف مع قيود المحيط، كما أن إهمال الجانب الاجتماعي، المتمثل في تحقيق الرضا لمختلف الافراد المنظمة قد لا يخدم أداء المنظمة كذلك، لذا فالمعايير المالية وحدها غير كافية للتعبير عن أداء المنظمة، فعلى القادة الاداريين أن يستخدموا إلى جانبها معايير غير مالية وخاصة المعايير الاجتماعية.³

¹ - ياسع ياسمين، "دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012، ص: 80.

² - بن حملة عفاف، "مرجع سابق"، ص: 50.

³ - ياسع ياسمين، "مرجع سابق"، ص: 81.

4- مفهوم غني بالتناقضات:

إنّ الأداء تحدّد مجموعة من العوامل منها المكملّة لبعضها البعض، ومنها المتناقضة وهذه الأخيرة تظهر عند السعي وراء تحقيق هدف تدنّي تكاليف الانتاج والعمل في نفس الوقت على تحقيق هدف تحسين النوعية في السلع والخدمات، لذا على القائد الإداري أخذ الأولوية بعين الاعتبار.¹

5- الأداء ذو أثر رجعي على المنظّمة:

إنّ معرفة مستوى الأداء عن طريق القياس والتقييم يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء المستهدف، فإذا كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة فإنه يجب على القادة الإداريين إعادة النظر في البرنامج والخطط وحسن الخيارات الإستراتيجية.²

ثالثاً- أهمية الأداء البنكي:

للأداء البنكي أهمية كبيرة تتجلى في مجموعة من النقاط نوجزها فيما يلي:
- معرفة ما تم إنجازه من أهداف البنك.

- توفير المعلومات للمستويات الإدارية كافة لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية.

- تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات.

- تساعد عمليه المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص الأخطاء والاجراءات التحسينية بشكل مستمر

- المساعدة في إجراء عمليات التحليل وإجراء المقارنات والتقييم البيانات الماليّة.

- كشف العناصر البشرية الكفوة، ووضع المواقع المناسبة، فضلاً عن تحديد العناصر التي تكون بحاجة

للتطوير والدعم للنهوض بالأداء.

- مساعدة البنك في وضع المعايير اللازمة لتطوير أدائها وتنسيق بين الأقسام المختلفة للبنك.

- معرفة ومتابعة أنشطه البنك وطبيعتها.

- معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك _ .

- المساعدة في إجراء عمليات التحليل وإجراء المقارنات وتقييم البيانات الماليّة.³

¹ - بن حملة عفاف، "مرجع سابق، ص:50.

² - ياسع ياسمين، "مرجع سابق"، ص:84.

³ - عطاوي إلهام، "جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك"، دراسة ميدانية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي اليااس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2015، ص: 201.

رابعاً-أبعاد الأداء البنكي:

يشكل أهم المحاور الرئيسية التي ينصبُّ عليها الاهتمام؛ لذلك يركز الأداء على مجموعة من الأبعاد وهي:

1- البعد الوظيفي :

هو كل ما يرتبط بنشاط عمل البنك فالأداء الوظيفي يتمتّع بأهمية عالية حيث إن بقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ بإمكان المصرفين المتماثلين في الموارد المالية التكنولوجية والمعلوماتية، إلا أنّهما يختلفان في تباين أداء الموارد البشرية في كل منهما، ومنه يعاد أداء العاملين ومن أهم محددات نتائج البنك وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وتحفيزه وتطويره ينعكس على إنتاجيته وأدائه؛ وبالتالي على أداء البنك ككل.¹

للبعد الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية وهي:

1-1-المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة

عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

1-2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة

ومهارات براعة، وقدرة التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

1-3-كمية العمل المنجزة: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل

ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

1-4- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل

وإنجاز الاعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

2- البعد الإستراتيجي:

مرتبط باستراتيجيات البنك المحدد لتحقيق هدف معيّن؛ وهو مقياس لكيفية استخدام الموارد من قبل

المدرّبين بكفاءة وفعالية لإرضاء الزبائن ولتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوب فيها.²

¹ -أسعد احمد محمد عكاشة، "أثر الثقافة التنظيمية على مستوى التنظيمي"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008، ص:34.

² - رملي حمزة، "قياس الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر، نموذج لقياس الأداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن الجيل الثالث"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد7، العدد12، الجزائر، 2018، ص:300.

3-البعد التجاري:

يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها.¹

4-البعد المالي:

يقصد به تقييم مردودية البنك من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية ومن بين الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي ما يلي:

- نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين.

ويعتمد كمقياس معدل زيادة الإيرادات؛ الاستخدام الأمثل للأصول، ويعتمد كمقياس معدل العائد على الأصول، زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية.²

خامسا-أنواع الأداء البنكي:

يمكن تصنيف الأداء وفق لهذه المعايير نذكر منها ما يلي:

1-الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي تساهم جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية في تحقيقها، ويعبر عنها بالمؤشرات الربحية للنمو ودرجة المحافظة على المراكز النسبية المنظمة.

2-الأداء الجزئي: وهو الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفعلية للمنظمة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد للتقسيم منها :

1-2-الأداء التسويقي: نلخص وظيفة التسويق في عملية، تخطيط، وتنفيذ وتطوير وتسعير وترويج وتوزيع السلع والخدمات لخلق التبادل الذي يحقق الاشباع والمنافع لكل من الأفراد والمنظمات والمجتمع، ويتم تقييم الأداء التسويقي طبقا لمجموعة من المعايير نذكر منها عدد من الأسواق الجديدة، النصيب السوقي لحصة السوق، مستوى المبيعات، عدد شكاوى العملاء... الخ.

2-2-الأداء المالي: يمثل أداء الوظيفة المالية على مستوى المنظمة في الحصول على أموال مطلوبة بالقدر المناسب والوقت المناسب وتقرير استخدامها بشكل كفؤ وفعال وذلك من أجل الوصول إلى الأهداف والنتائج المالية المرغوبة.

¹ - ميهوب سماح، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة، جامعة، قسنطينة، 2014، ص:26.

² - ميهوب سماح، "المرجع نفسه"، ص:27.

2-3- أداء الموارد البشرية: تعتبر الموارد البشري من العناصر الأساسية للعملية الانتاجية بعد المواد الأولية، حيث لابد من عملية فحص وتمحيص الموارد البشرية المستخدمة في العملية الانتاجية من حيث النوع والكم؛ لأن مثل هذه المتغيرات تكون عبئا على الانتاج والأداء بسبب الانحرافات وارتفاع تكلفة الإنتاج، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف والخطط المرسومة، إذا لابد من استخدام عنصر المورد البشري حسب المنافع الاقتصادية منها وليس بدافع امتصاص الفائض من الأيدي العاملة أو لتخفيض البطالة.¹

سادسا-العوامل المؤثرة في الأداء البنكي :

تنقسم العوامل المؤثرة في الأداء إلى عوامل داخلية وخارجية.

1-العوامل الخارجية :

تتمثل العوامل الخارجية في مجموعة المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم وبالتالي فإن آثارها قد تكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء، وقد تكون خطرا يؤثر سلبا على أداء المؤسسة مما يستدعي ضرورة التكيف معها لتحقيق آثارها، خاصة إذا تميزت بعدم الثبات والتعقد وتنقسم هذه العوامل إلى عوامل اقتصادية واجتماعية وثقافية وتكنولوجية وسياسية وقانونية تتفاوت في درجة تأثيرها.

2-العوامل الداخلية:

تتمثل العوامل الداخلية في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائه ويمكن للمسير أن يتحكم فيها بتغيرات تسمح بزيادة آثارها الايجابية أو التقليل من آثارها السلبية، وتتميز هذه العوامل بكثرتها وبالتالي صعوبة حصرها والتداخل فيما بينها والتعاون من حيث درجة التأثير والتحكم فيها.

ونتيجة لما سبق تم تجميعها في مجموعتين رئيسيتين هما:

2-1-العوامل التقنية:(نوع التكنولوجيا، نسبة الاعتماد على الآلات المقارنة مع العمال، الموقع

الجغرافي للمؤسسة وتصميمية من حيث المخازن، الورشات، الآلات، نوعيه المنتج، شكله والغلاف، مدى توافق منتجات المؤسسة مع رغبات المستهلكين، نوعية المواد المستعملة في عملية الانتاج).

¹ - بن حملة عفاف، "مرجع سابق"، ص: 52

2-2- العوامل البشرية: (التركيبة البشرية للمؤسسة من حيث السن والجنس، مستوى تأهيل أفراد المنظمة ومدى التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي ينشطونها والتكنولوجية المستخدمة المكافآت والجوائز العلاقة بين العمال والادارة نوعية المعلومات).¹

المطلب الثالث: التكنولوجيا الحديثة وعلاقتها بالأداء البنكي.

إن إدخال تكنولوجيا في القطاع المصرفي يعتبر ضرورة حتمية، خاصة في السنوات الأخيرة؛ فتعد محرك أعمال اليوم، وزيادة القدرات التنافسية للبنوك وأصبح الاعتماد عليها ضروريا لما تملّيه الظروف والمستجدات التي يشهدها الاقتصاد العالمي.

أولا- دور التكنولوجيا الحديثة ودوافعها على أداء البنوك التجارية: بما أن التكنولوجيا الحديثة مهمة في أداء وتطور البنوك التجارية ومن هنا يظهر دور ودوافع التي أدت إلى ظهورها:

1- دور التكنولوجيا الحديثة في أداء البنوك التجارية: وتتمثل كالتالي:

1-1 زيادة تدفق المعلومات إلى جميع فروع البنك: نتيجة استخدام الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات في البنك، ظهرت عملية تدفق المعلومات بين موقعين أو أكثر بصورة مباشرة وبصورة لا تحتاج فيها إلى نقل المعلومات نظرا لبعد مصدر المعلومات عن وحدة المعالجة عبر الشبكات.

1-2 توفير معلومات مؤكدة لصانع القرار في البنك: أصبح المصرف يعتمد في كافة أنشطته وعملياته الإدارية وفي مختلف مستويات هيكله التنظيمي على التكنولوجيا الحديثة التي تعمل زيادة على توفير معلومات مؤكدة وتدققها في الوقت المناسب؛ والتي يستند عليها صانعي القرار في عملية اتخاذ القرار إلى القرارات الإدارية الفعالة، وتقويم نتائج مختلف القرارات وصحة التوقعات بهدف تقليل درجة عدم التأكد وتزويده بالمرونة اللازمة للتعامل مع البيئة التي يعمل فيها لتلبية حاجيته، بهدف وضع استراتيجيات طويلة المدى وتنفيذها.

1-3 مساعدة البنك في استغلال موارده بشكل أفضل: تعتبر التكنولوجيا الحديثة موردا ماليا هاما في مختلف النشاطات كما تساهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تتمثل في السرعة والثبات والدقة والموثوقية...إلخ، وهي تنعكس على كفاءه الأداء مما يتيح للبنوك إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها.

¹ -السعيد بريش ونعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين الادوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها دراسة حالة مدينة الأوراس، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات جامعة، ورقلة، 2021، ص:298.

وإدارة أكثر فعالية الموارد البشرية والزبائن وتحسين الانتاجية والتحكم في التكاليف وتعزيز المزايا التنافسية، كما تتسبب في زيادة كفاءة البنك في استغلال موارده المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال القيام بمختلف عملياته وأنشطته اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء الخدمات.

- ايجاد خدمات مصرفية جديدة حيث تؤدي تكنولوجيا الحديثة دورا هاما في دعم العملاء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية وعملية إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعة الخدمات المقدمة لهم بغية تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية.

- كما تعد التكنولوجيا الحديثة أداة فعالة على إحداث تغييرات جذرية في أنشطة البنك وأعماله؛ حيث ساهمت في تبسيط وتسريع العمليات والمعاملات المصرفية من خلال اتممتها للحد من بيروقراطية العمل المكتبي والعمليات بالتخلي عن جميع الأعمال الورقية والتحول الالكتروني لتوفير المرونة الكافية لتلبية حاجيات البنك حيث أصبحت هذه التكنولوجيا جزء لا يتجزأ من الخدمة المقدمة إلى درجة أن عطلا أو خلا في التكنولوجيا يؤدي في الغالب إلى توقيف الخدمة.¹

2-دوافع اعتماد التكنولوجيا الحديثة في البنوك:

يمكن حصر واقع اعتماد التكنولوجيا الحديثة في البنوك إلى ما يلي:

- التطورات الحاصلة في الأسواق دفعت العملاء إلى التأقلم مع منتجات جديدة وطريقة توزيعها بالإضافة إلى خدمات متنوعة.

- النشاطات المنافسة هي عامل يقود المؤسسة إلى التغيير، فحركات المنافسين يمكن أن تؤثر على موقع المؤسسة وطرح منتجات جديدة والاستعمال المتعدد لفترات التوزيع ووضع تكنولوجيا جديدة كلها عوامل تدفع بالمؤسسات إلى التحرك.

- الإبداع التكنولوجي هو سبب آخر للتغيير الهام والمتزايد في كل مرة يكون هناك مستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الاقتصادية ولقد أصبح الإبداع التكنولوجي المقياس الحقيقي لنمو الاقتصاديات وازدهار المؤسسات الانتاجية الصناعية والخدماتية.

¹ - سحنون خالد، "تأثير المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة البنوك التجارية والبنوك الفرنسية"، مذكرة دكتوراة، جامعة تلمسان، 2015، ص:110.

- تطور التشريعات والتنظيمات يمكن أن يقوم المؤسسات إلى احدث التغييرات حيث يظهر حاليا في المحيط التنافسي.¹

ثانيا - أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء البنوك التجارية:

تحدث التكنولوجيا مجموعة من الآثار على نشاط البنك، وقد ساهمت في تحقيق مكاسب كبيرة القطاع البنكي حيث اشتدت المنافسة بين البنوك لتقديم الخدمات ذات جودة عالية وسرعة فائقة وتكلفة بسيطة، كما كان للابتكارات التكنولوجية الحديثة أثرا كبيرا على سهولة تسويق المنتجات البنكية وتحسين صورتها، بالإضافة إلى القدرة على إيصال الخدمة والمعلومة بشكل أسرع للعملاء في أي مكان في العالم مما ساعد فيه على تفاعلية الشبكات المعلوماتية على نطاق أوسع بطريقة لم يسبق لها مثيل حيث تختلف تأثيرات التكنولوجيا حسب نشاط البنك وهي متعددة:

1- التأثيرات التكنولوجية المصرفية على الأنشطة التنظيمية:

تتمثل أهم التأثيرات التكنولوجية على الأنشطة التنظيمية فيما يلي:

يؤدي استخدام الكمبيوتر في تحقيق درجة أعلى من التكامل وتربط بين الأنشطة التنظيمية المختلفة كالرابط بين الانتاج والتسويق المالي والمحاسبة حيث يمكن استخدام الكمبيوتر في إحداث تغييرات في مجال الأنشطة المكتبية والكتابية.

- تدفق العمليات الروتينية ونوعيات النماذج والسجلات في هذه الأنشطة تتصف بضخامة حجمها وانتشارها في كل أركان التنظيم، ومن ثم تتزايد عدد الافراد العاملين بهذا الوقت المستغرق فيها ومن أمثله هذه الأنشطة إمساك الحسابات وحسابات الاجور والعملاء، وقد يترتب عن استخدام التكنولوجيا آثار بارزة عن التنظيم كانهخفاض عدد الافراد العاملين في تلك النشاطات تعزيزا في نوعية المهارة اللازمة للعاملين وسرعة إنجاز العمليات ومن ثم تخفيض التكاليف وزيادة إنشاء نظم متكاملة تعتمد على بنوك المعطيات وترشيد عمليات اتخاذ القرار في البنك.

2- تأثير التكنولوجيا المصرفية على الأنشطة التسويقية في البنوك:

إلى تأثير المجالات التسويقية من خلال ما يلي:

- المزاح التسويقي ويشمل عدة جوانب:

¹ - لحمو عباس، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسهيل عمل الافراد وتطوير أداء منظمات الأعمال المعاصرة، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمة الأعمال العربية والاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 2011، ص: 4.

الأول: يتعلق بالمنتج ويقوم على ادخال خدمات ومنتجات جديدة حسب رغبة العميل.

الثاني: يتعلق بالسعر من خلال تقديم أسعار خاصة.

-مسألة القانونية وضريبة تحليل سلوك المشتري بالترويج عن طريق دعائم اشهارية جديدة، وتغطيه كاملة، واشهار تفاعلي، والبريد المباشر، والمكان بالواسطة، ومكان بيع افتراضي قوي، وبيع متركز على الكمبيوتر، واتصال دائم بالزبون، وقنوات توزيع جديدة، وإغراء العملاء بشراء خدمات بنكية جديدة مما يؤدي إلى خلق طلب جديد على أسواق جديدة وعملاء جدد مع إمكانية الوفاء باحتياجاتهم المصرفية الحديثة.

- ترشيد الانفاق والمعلومات المقدمة للعملاء.¹

3- تأثير التكنولوجيا المصرفية على الخدمة البنكية:

تبدو تأثيرات التكنولوجيا المصرفية على العمليات والأنشطة البنكية واضحة للزبون وهناك تأثير نشاط غير واضح بدا من المكاتب الخلفية، حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتحسين الخدمات البنكية المقدمة للعملاء من خلال ما يلي:

-مسانده التطور التكنولوجي من أجل إحداث تغيير في مجال الخدمات البنكية في التكنولوجيا.

- تساعد البنك على مضاعفة موارده وتحسين نوعية منتجاته وخدماته التكنولوجية.

- تمكن البنك من إعادة تنظيم هيكله لتسهيل الاتصال الداخلي والخارجي وتحسين الأداء الداخلي من خلال تغيير أنشطته والعمليات التي تؤدي أثناء عرض وتقديم الخدمة المصرفية في ظروف ملائمة للعميل المصرفي.

- تسمح التكنولوجيا بتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء من خلال المكاتب الخلفية.

ثالثا-انعكاسات التكنولوجيا البنكية ومخاطرها:

لقد ازدادت وتعددت التكنولوجيا وانعكست إدارتها على مختلف أنشطة منظمات الأعمال بصفة عامة، والمالية والمصرفية بصفة خاصة، هذه الأخيرة تركت انعكاسات على القطاع المالي والمصرفي وعلى أداء البنوك؛ وبالتالي فإن لهذه التكنولوجيا مخاطر.

1-انعكاسات التطور التكنولوجي البنكي:

كان للتطور التكنولوجي البنكي انعكاسات على العديد من المتغيرات كتنظيم البنوك وإدارتها وما يتطلبه ذلك من بحوث التطوير نوردتها فيما يلي:

¹ -مريم هاني، "تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية"، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مر باح ورقلة، الجزائر، 2013، ص:5-6.

1-1- من الجانب التنظيمي: أدى التطور التكنولوجي البنكي إلى:

- ازدياد الحاجة للعمالة غير مباشرة، فضلاً عن ظهور الحاجة إلى وظائف جديدة مثل أخصائي البحوث والتطوير والصناعة للتعامل، وفني والصناعة للتعامل، مع التجهيزات الأكثر تعقيداً.
- ظهور الحاجة لإعادة تصميم الوظائف ومن ثم إعادة تحديدها ووصفها.
- ظهور الحاجة إلى تغيير الأداء بالوظائف الجديدة؛ حيث أن إدخال الآلات الأكثر أوتوماتيكية من شأنها أن تساهم في زيادة التكلفة ورأسمالية أو تكلفة الاستثمار في الآلات وزيادة مخصصات الاستهلاك.
- قد يؤدي التطور التكنولوجي إلى خفض وقت أداء عملية معينة وهو ما يتطلب إعادة تصميم أو تحديد مع أداء الخدمة.¹

- ### 1-2- انعكاسات التطور التكنولوجي على العمالة البنكية: فمن الطبيعي أن يؤدي التغيير في تجهيزه إلى تغيير في هيكل العمالة؛ حيث أن التحول إلى الآلات الأكثر أوتوماتيكية سيقلل من إعداد العمالة اليدوية وغير الماهرة عموماً؛ لكنه سيزيد من العمالة الفنية في مجال التشغيل والصيانة.²

- ### 1-3- برامج البحث والتطوير: أدى التطور التكنولوجي لازدياد الحاجة إلى برامج البحوث وتطوير، حيث اقترنت التطورات التكنولوجية بالاتفاق على هذه البرامج وما يتطلب ذلك من إنشاء وتطوير وحدات للبحث والتطوير من خلال مزيج متكامل من التكنولوجيا التعليم والتدريب المصرفي.³

- ### 2-مخاطر التكنولوجيا الحديثة البنكية: على الرغم مما تحققه تكنولوجيا البنوك من مزايا متعددة خدمت القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير إلا أنها بالمقابل وجدت مخاطر مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المؤسسات المالية والبنوك، وقد تجسدت هذه المخاطر فيما يلي:⁴

- سهو وخطأ العاملين؛ حيث يقترف العاملون على الأنظمة الآلية أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو السهو، تؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة.
- الخيانة من قبل العاملين على الأجهزة الإلكترونية وهذا في غياب أنظمة أمنية لحماية النظم الآلية؛ وهو ما يوفر مجالات عديدة لاختراق هذه الأنظمة التكنولوجية من قبل القراصنة.
- اختراق الأنظمة المصرفية من قبل أشخاص خارجيين غير مرخص لهم، بهدف العبث والسرقة أو التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء.

¹ - محمد حمو، "مرجع سابق"، ص: 31.

² - محمد حمو وزيدان محمد، مرجع سابق، ص: 89.

³ - محمد حمو وزيدان محمد، مرجع نفسه، ص: 89.

⁴ - محمد حمو، "مرجع سابق"، ص: 32.

كما للتكنولوجيا المصرفية دور فاعل في تطوير الوسائل المتعددة لعمليات غسل الأموال.

-الموافقة عليها. وهو ما يعني أن هذه التكنولوجيا ساهمت في انتشار ظاهرة غسل الأموال.

_ارتفاع مخاطر الاحتيال: على البنوك في السنوات القليلة الماضية نتيجة للابتكارات والتطورات المتسارعة التي تسهل اختراق قواعد البيانات وقنوات التوزيع بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي والانترنت، لذلك يجب العمل على تقوية إدارة المخاطر لدى القطاع المصرفي.¹

ولقد تم تقديم تصنيف أكثر شمولية للمخاطر التي تتعرض لها البنوك نتيجة استخدام التكنولوجيا المصرفية وتقديمها للخدمات والعمليات المصرفية الإلكترونية وتتمثل فيما يلي:

1-2-مخاطر التشغيل:

تتمثل مخاطر التشغيل في عدم التأمين الكافي للنظم نتيجة لإمكانية الاختراق غير المرخص لها لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من غير العاملين فيه لعدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو الصيانة.

-إساءة الاستخدام من قبل العملاء: وينشأ نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماعهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين والقيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية.²

2-2-مخاطر السمعة:

وتنشأ هذه المخاطر في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك، الأمر الذي قد يؤثر على البنوك الأخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر عليها.³

وتعتبر وسائل الدفع الإلكترونية نتاج التكنولوجيا المصرفية التي شهدها القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة، إضافة إلى أنظمة الدفع الآلية الحديثة، ولقد كان لهذه التكنولوجيا المصرفية أثراً كبيراً على أنشطة البنوك التجارية بما تحمله من مزايا و مخاطر .

¹ -بونايرة راضية وصادو أسامة، "مرجع سابق"، ص:71.

² -مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص:316.

³ -جلال عايد النوة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة، عمان، ط1، 2008، ص:96.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة لمتغيري الدراسة

سننتظر في هذا المبحث إلى مراجعة بعض الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بأنماط القيادة الإدارية من جهة، وكذا الالتزام التنظيمي من جهة أخرى، ثم عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوعين معا محترمين في ذلك التسلسل الزمني، من الدراسة الأحدث إلى الدراسة الأقل حداثة، ومحاولين في ذلك مقارنتها مع دراستنا الحالية.

المطلب الأول: دراسات سابقة متعلقة بالمتغير الأول التكنولوجيا الحديثة.

في رحلة بحثنا عن الدراسات السابقة لموضوع التكنولوجيا الحديثة وجدنا العديد من الدراسات إلا أنه وبعد الانتقاء والاستبعاد وجمعنا بعض الدراسات التي نراها تثرى الموضوع وتكسبه قيمة علمية والتي سيتم ذكرها كما يلي:

أولاً: دراسة منى طلعت حسن عبد العال¹.

كانت بعنوان: أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية، وقامت الباحثة بطرح الاشكالية معرفة مدى تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في تنمية مهارات أداء الموارد البشرية في شركات السياحة في بور سعيد؟

وهدفَت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي، ومع ظهور الانترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنامي التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها وإنتاج معلومات دقيقة تساعد إدارة الموارد البشرية على متابعة حركة العاملين من بداية عملهم إلى خروجهم من المؤسسة.

وتكمن أهمية الدراسة في إبراز مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تنمية مهارات الموارد البشرية في شركات السياحة، للاستفادة من مجالات التكنولوجيا الحديثة في مجالات التدريب وإدارة الموارد البشرية بشركات السياحة في بور سعيد؛ لإعداد موارد بشرية ذات مهارات وقدرات ابتكارية قادرة على مواجهة تحديات الثورة التكنولوجية، ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية على عدد من شركات السياحة ببور سعيد.

¹ - منى طلعت حسن عبد العال، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية، دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بور سعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH)، المجلد 22، عدد 3، يونيو 2022، ص - ص: 366-384.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لإبراز الظاهرة، واستكملت للوصول إلى النتائج الأساليب من خلال تصميم استمارات استبيان وتوزيعها على عينة عشوائية من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنمية مهاراتهم الأدائية، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة أن لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءة وفعالية أداء الموارد البشرية وأظهرت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

وأوصت الدراسة بمواكبة التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في الشركات السياحية، وضرورة الاهتمام بأن تتضمن نظم معلومات الموارد البشرية في شركات السياحة ببور سعيد كل ما تحتاجه الموارد البشرية فيما يتعلق بتدريب الموظفين وتأهيلهم.

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في اعتماد نفس المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري لأنه الأنسب في وصف الظاهرة الحالية وكذا استخدام نفس أداة جمع البيانات وهي الاستبيان في الجانب التطبيقي، وتشابهت في كون المتغير المستقل نفسه تكنولوجيا المعلومات، واختلفت في المتغير التابع، وأيضاً البيئة الزمانية والمكانية للدراسة.

ثانياً: دراسة بخاري فاطمة¹.

وكانت بعنوان: التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك وقامت الباحثة بطرح الاشكالية التالية: ما واقع تطبيق التكنولوجيا البنكية؟ وما هو دورها في تحسين أداء البنوك؟

هدفت الدراسة لإبراز واقع تطبيق التكنولوجيات الحديثة من تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وخدمات الصيرفة الإلكترونية والشبكات المعلوماتية...الخ في البنوك الجزائرية، بالإضافة إلى تسليط الضوء على مفهوم هذه التقنيات والوسائل المطورة وإبراز الدور الذي تقوم به من أجل تحسين أداء وفعالية البنوك الجزائرية.

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية التكنولوجيات والتقنيات الحديثة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والصيرفة الإلكترونية والتي أصبح من الضروري أن تكون على مستويات عالية من الكفاءة خاصة في ظل اقتصاد رقمي جديد، وتطورات تكنولوجية متسارعة تُحتم على البنوك الجزائرية كغيرها من المنظمات ضرورة استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية الحديثة لتمكين البنوك من عصنة ورقمنة خدماتها المختلفة، وهذا من أجل رفع قدراتها التنافسية في السوق المحلية والأجنبية، وقد استخدمت الباحثة المنهج

¹ - بخاري فاطمة، التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك، [دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2002 - 2020، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد 3، ديسمبر 2021، ص- ص 343 - 344.

الوصفي التحليلي؛ ذلك أن البحث يتطلب تجميع المعلومات والبيانات لتحليل وتشخيص واقع تطبيق التكنولوجيات الحديثة في البنوك الجزائرية واستكملت للوصول إلى النتائج بالاعتماد على بيانات وإحصائيات وأرقام من التقارير السنوية لبنك الجزائر والوثائق الداخلية لشركة الساتيم وموقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية خلال الفترة الممتدة ما بين 2002 . 2020.

وفي الأخير توصلت الباحثة إلى أنّ التكنولوجيات البنكية الحديثة في الجزائر إلى خلق بيئة افتراضية صالحة لاستيعاب معظم الأنشطة، وممارستها عن بعد فاعتماد البنوك الجزائرية وتطبيقها لمختلف وسائل وأدوات تكنولوجيات المعلومات والاتصال ساهم بشكل فعال في تحسين أداء البنوك من خلال زيادة القدرة التنافسية، وتعظيم الأرباح وزيادة السيولة النقدية وتخفيض التكاليف التشغيلية، وهذا من خلال الاجراءات المتخذة من طرف المنظومة المصرفية الجزائرية لتحسين أدائها إلا أن هذا لا ينفي ولا يغطي ما تعانيه البنوك الجزائرية من نقص وتأخر في مواكبة التطور الحاصل في الدول الغربية وكذا بعض الدول العربية. وتشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في اتباع نفس المنهج الوصفي التحليلي وأيضا استخدام نفس المتغير المستقل التكنولوجيا البنكية ونفس المتغير التابع أداء البنوك، وكذلك اعتماد نفس الأسلوب الاحصائي الاستبيان في الجانب التطبيقي، واختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في البيئة الزمانية والمكانية.

ثالثاً: دراسة رؤى مازن حيدر¹.

كانت بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق، وقامت الباحثة بطرح الاشكالية هل يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية؟

هدفت هذه الدراسة على معرفة إن كان يوجد علاقة ارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية (غير الإسلامية) في مدينة دمشق ثم معرفة إن كان يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين ومدى هذا الأثر إن كان قويا أم ضعيفا، بالإضافة إلى معرفة توجهه إن كان إيجابيا أم سلبيا، كما هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الجاهزة التقنية لتكنولوجيا المعلومات في هذا القطاع، وهل تكنولوجيا المعلومات بحاجة إلى المزيد من الاهتمام والدعم من قبل الإدارة، ورفع مستوى التدريب على استخدامها، ثم كان لا بد من معرفة إن كانت توجد فروقات ذات دلالة معنوية في آراء أفراد العينة حول

¹ - رؤى مازن حيدر " أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق"، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2020.

تكنولوجيا المعلومات وفي أداء العاملين باختلاف المتغيرات الديموغرافية، وتكمن أهمية الدراسة في عنصرين نظرية وعملية.

النظرية: تتبع الأهمية من خلال الدور الأساسي لاستخدام المعلومات في تحقيق التقدم واكتساب ميزة تنافسية للمؤسسات، كما أن هذا المجال لا يزال موضع الكثير من الباحثين نظراً لحدثة وجود التكنولوجيا عبر التاريخ وحدثا دراسة آثارها على العديد من المجالات.

العملية: تتبع أهمية هذا البحث من كونه من الأبحاث القليلة، التي تم انجازها في سوريا وخاصة في مدينة دمشق، والذي يتناول موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء العاملين خاصة أن هذا البحث توجه لقطاع البنوك الخاصة التقليدية (غير الإسلامية) في دمشق؛ وبالتالي سيساعد الإدارة في هذا القطاع على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين مما سيساهم في المساعي التي تبني آليات مفيدة ترفع من أداء العاملين.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واستكملت للوصول إلى نتائج دراسة على جميع موظفي قطاع البنوك الخاصة التقليدية في مدينة دمشق أما بالنسبة إلى عينة الدراسة فقد كانت عبارة عن عينة ميسرة بلغ عددها 120 شخص حيث تم توزيع 180 استبيان استخدم فيها مقياس لاكرت الخماسي، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل نتائج الاستبيان بشكل كمي.

وفي الأخير توصلت الباحثة إلى أهم نتيجة أن تكنولوجيا المعلومات تتمتع ببنية تحتية، دعم إدارة وتدريب جيد في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق، كما تبين وجود علاقة ارتباط وأثر موجب متوسط القوة لتكنولوجيا المعلومات بعواملها (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب) على أداء العاملين، وقد كان الأثر الأكبر هو لدعم الإدارة، يليها التدريب لتأتي البنية التحتية أخيراً من حيث التأثير، كما تبين عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية في أداء العاملين، بينما تبين وجود فرق من حيث مستوى التعليم بين الفئة الحاصلة على شهادة ثانوية وشهادة دراسات عليا من حيث رأيهم في تكنولوجيا المعلومات باختلاف المتغيرات الديموغرافية، أما التوصيات التي تم تقديمها فتمثلت باستمرار البنوك بالاهتمام بجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات.

وتشابهت الدراسة مع دراستنا في اتباع نفس المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، واعتمدت أيضاً على أداة التحليل الاستبيان في الجانب التطبيقي ونفس المتغير المستقل، واختلفت مع دراستنا في المتغير التابع وأيضاً في البيئة الزمانية والمكانية.

رابعاً: دراسة آية شعبان، فاطمة القليني، ميرفت شمروخ¹.

كانت بعنوان: التكنولوجيا الحديثة وأثرها في تحديث المجتمعات البدوية، وقامت الباحثة هذه الاشكالية إلى أي مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في تحديث مجتمع الدراسة (البناء الاجتماعي من حيث العلاقات)؟

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المتغيرات الناتجة عن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديث وأثرها في تحديث مجتمع البدو، وتكمن أهمية الدراسة في اعتبار تطور التكنولوجيا ومدى تأثيره على القيم الخاصة للبدو من أهم المواضيع الجديدة بالبحث لاسيما أن المجتمع البدوي شهد ولا يزال يشاهد عملية التحضر الناتج عن التكنولوجيا الحديثة، وأصبحت اليوم بالنسبة للمجتمعات ذات أهمية كبيرة وضرورية بعد أن ارتبطت بها واعتمدت هذه المجتمعات على خدماتها في كل المجالات، حتى وصلت التكنولوجيا على حياتنا بشكل كبير وخاصة المجتمع البدوي في مطروح، وتسعى الدراسة لتوفير عدد من الاجابات والمعلومات التي يمكن أن تستفيد منها عدد من الجهات الحكومية مثل مجلس الوزراء ووزارة الثقافة ومحافظ مطروح في فهم المتغيرات التي طرأت على المجتمع البدوي عقب استخدام التكنولوجيا الحديثة.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لأنه أقرب المناهج لتحقيق أهداف البحث واستكملت للوصول إلى النتائج أدوات جمع البيانات باستخدام بعد طرق الانثروبولوجيا وهي أداة المقابلة الشخصية واستمارة الاستبيان لتحقيق الصدق والثبات، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 200 مفردة من أسر البدو في قرية رأس الحكمة مدينة مرسى مطروح.

وفي الأخير توصلت الباحثة إلى أهم نتيجة أن نسبة 79.5% من البدو لديهم هواتف محمولة وحساب على صفحات التواصل الاجتماعي ويقضون وقتاً كبيراً في استخدام الانترنت.

كما أن أهم التغيرات التي ارتبطت باستخدام التكنولوجيا الحديثة طبيعة العلاقات الاجتماعية، ومن أهم المتغيرات الناتجة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة إهدار الوقت وضعف العلاقات الاجتماعية، كما تشير النتائج إلى وجود 79% من حاملي الهواتف ومستخدمي الحاسب الآلي في مجتمع البادية ومتابعة البرامج التلفزيونية المتعددة ويتضح ذلك في الزي لكلا الرجال والنساء وبعض العبارات التي تبعدهم عن ثقافتهم.

¹ - آية شعبان وآخرون، التكنولوجيا الحديثة وأثرها في تحديث المجتمعات البدوية، دراسة ميدانية في مرسى مطروح، مجلة العلوم البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، مجلد 48، ط2، ديسمبر 2019.

وانتهت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها أنّ استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة والابتعاد عن البرامج التي تروج لثقافات الغرب التي تتنافى مع العادات والتقاليد العربية الشرقية، التوعية بأهمية استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة خاصة مواقع التواصل الاجتماعي والأضرار التي يمكن أن تحدث.

تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في استخدام نفس أداة جمع البيانات وهي الاستبيان، وتتفق في اعتماد نفس المنهج الوصفي التحليلي الأقرب لتفسير الظاهرة وكونها تحمل نفس المتغير المستقل محل الدراسة، واختلفت في المتغير التابع والبيئة الزمانية والمكانية.

خامسا: دراسة حمو محمد وزيدان محمد.¹

وكانت بعنوان: إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك من الإشارة إلى البنوك الجزائرية، طرح الباحث الاشكالية التالية كيف يمكن تحسين تنافسية البنوك الجزائرية عن إدارة التكنولوجيا المصرفية؟

وهدف هذه الدراسة إلى تركيز صناعة الخدمات المالية والمصرفية جزء كبير من جهدها على التكنولوجيا، أي بناء واستخدام نظم مصرفية ومالية متقدمة جداً تسير التطورات التكنولوجية في القرن الواحد والعشرين، حيث يرتبط نجاح المؤسسات المالية والكيانات المصرفية بمدى قدرتها على اتباع نظم عمل حديثة وتبني التكنولوجيا المصرفية، والعمل على ادارتها بالشكل الذي يعمل على تحسين تنافسيتها في ظل جملة من المتغيرات (التحرير المصرفي، الاندماجات المصرفية، عدم استقرار الحصص السوقية).

ويكتسي هذا البحث أهمية من خلال الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في مجال الصناعة المصرفية، وضرورة امتلاك وتطوير القدرة التنافسية في ظل التحديات التنافسية، الأمر الذي يستدعي من البنوك والمؤسسات المالية إدارة عنصر التكنولوجيا باعتباره مدخلاً هاماً لتعزيز وتحسين تنافسية البنوك في حقل العمل المصرفي الإلكتروني، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لسرد المعلومات في الجانب النظري واستكمل للوصول إلى النتائج الأساليب وأدوات الدراسة الميدانية لعدد من مصارف الجزائر.

وفي الأخير توصل الباحث إلى أهم نتيجة وهي التكنولوجيا في المجال المصرفي استخدام الطرق والوسائل اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية لذلك يوجد اهتمام متزايد لدى البنوك الجزائرية والمؤسسات المالية الأخرى نحو تطور الخدمات وتحسين جودتها وذلك بزيادة الانفاق للحصول على تكنولوجيا المعلومات

¹ - حمو محمد، زيدان محمد، "مرجع سابق".

والاتصال والاهتمام بتدريب وتأهيل العنصر البشري ليستوعب هذه التطورات، وقدّمت هذه الدّراسة العديد من التوصيات أهمها:

الاستفادة من تجارب البنوك الرائدة في مجال توظيف تكنولوجيا المعلومات وإدارتها بما يحسن من تنافسية البنوك الجزائرية والعمل على إثراء وتحسين المواقع الإلكترونية للبنوك لكونها تعتبر المنطلق التكنولوجي للعمل المصرفي، فضلاً عن إرشاد العملاء وتوعيتهم بالاستخدام الآمن لتلك المواقع، وتوفير الحماية الكافية لتنظيم المعلومات من المخاطر التي قد تصاحب استخدام التكنولوجيا المصرفية في البنوك الجزائرية. وتشابهت الدّراسة مع دراستنا كونها تحمل نفس المتغيّر المستقل للتكنولوجيا المصرفية، بالإضافة إلى اعتماد نفس المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت الدّراسة مع دراستنا في المتغيّر التابع تحسين تنافسية البنوك، وكذا في الجانب التطبيقي عدم اعتماد نفس الأدوات، واعتمدت دراسة ميدانية لعدد من المصارف الجزائرية، ودراستنا اعتمدت على أداة جمع البيانات وهي الاستبيان مع اختلاف في الأبعاد الزمانية والمكانية فيما يتعلق بالدراسة.

سادسا: دراسة طويهي فاطمة¹.

وكانت بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، وقامت الباحثة بطرح الإشكالية التالية:

ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟

تهدف الدّراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية "شركة إنتاج الكهرباء" بتيارت (SPE TIARET)، خاصة أنّ تبني تكنولوجيات المعلومات والاتصال بعكس الصورة الحقيقية لها، ويعد الدليل الحي على قدرات هذه الأخيرة وإمكانياتها على المنافسة بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة، وبناء السياسات المستقلة إلى جانب بيان العلاقة الحاصل بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الأداء إلى ضرورة حتمية في التكيف مع مستجدات العصر وضغوطاته، إلى جانب الكشف عن الفروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء وفقاً لمتغيرات الجنس، والأقدمية، والمستوى التعليمي، والدرجة الوظيفية.

¹ - طويهي فاطمة" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، [دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت]، مذكرة الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق، جامعة وهران 2، 2014 - 2015.

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية من جهة وكذا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة ثانية واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات ولا سيما في ظل العولمة، بمعنى أنّ البحث يتطّلع إلى إبراز أثر العلاقة بين أداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية واستخلاص إيجابياتها في نهايات القرن العشرين وضرورة انشاء إدارة إلكترونية للموارد البشرية على المستوى المحلي الجزائري، كرد فعل واعي لأهميتها كون أنّ المجتمعات المتطورة قد تعدت فكرة تحديد العلاقة بينهما إلى كيفية إدارة هذه العلاقة.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واستكملت للوصول إلى النتائج الأساليب الإحصائية والأدوات البيانية متمثلة في استبيان في الجانب التطبيقي، وفي الأخير توصلت الباحثة إلى نتيجة أنّ تنمية المورد البشري بحاجة إلى إرادة مدركة لأمرين:

أولها: ضرورة وعي الشركة بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وثانيها: تسطير دورات تكوينية لصقل القدرات من أجل جني ثمار ذلك في انتشار ثقافة العمل الآني، وتسهيل كافة العمليات الإدارية بكفاءة وبطريقة إلكترونية تضمن شفافية وأمن وجودة المعلومات، وتتعدى صفة الورقية وتكدساتها، إلى جانب تحقيق مرونة أكبر في العمل وتضييق الفجوات في المستويات الإدارية، ما يوفّر التقارب الوظيفي وتمكين الموظف من اتخاذ القرارات من جهة والتخصّص من جهة أخرى عن طريق التدريب.

وقدّمت هذه الدراسة عدة توصيات من بينها توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل أكبر للتلائم ومتطلبات العصر، باعتبار أنّ دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جداً، وتوعية الموظفين والتدرج في زرع ثقافة تقبل التجديد في الأساليب المستخدمة لإدارة الموارد البشرية بمعنى تعميم أفكار نشر إدارة إلكترونية على كافة العمال بكافة مستوياتهم، وإدراج برامج تدريبية وتكوينية تتماشى وظروف عمل الموظفين.

تشابهت الدراسة من دراستنا في اتباع نفس المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري لأنه الأنسب للإلمام بالظاهرة، واعتماد نفس أداة تحليل البيانات لاستبيان واختلفت مع دراستنا في أثر المتغير التابع وكذلك الحدود الزمانية والمكانية.

سابعاً: دراسة بالقيوم صباح¹.

وكانت بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NT .IC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، وقامت الباحثة بطرح الإشكالية التالية: ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية؟

وهدفّت هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري علمي ومنظم من خلال دراسة أهمية التسيير الاستراتيجي للمنظمات وأهمية استعمال تكنولوجيا نظام المعلومات والاتصالات وتحقيق المؤسسة الاقتصادية للميزة التنافسية مرتبط بشكل رئيسي بالتسهيل الاستراتيجي في ظلّ التنامي الواسع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولهذه الدراسة أهمية في كونها أصبح التنافس العالمي يمسّ كل المنظمات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية نظراً للانتشار السريع للتطور التكنولوجي، خاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعليه أصبح مهماً جداً التركيز على التسيير الاستراتيجي الذي من شأنه تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسات الاقتصادية وضرورة تغيير الأساليب للإدارة التقليدية في المؤسسات الجزائرية لضمان بقائها واستمراريتها.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة واستكملت للوصول إلى النتائج باستخدام دراسة حالة وهي دراسة تقييمية في الجانب التطبيقي، وفي الأخير توصلت الباحثة إلى أهم نتيجة أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات في كل المجالات فقد عملت على تحويل الاتصال التقليدي إلى اقتصاد معرفي تمثل في الموارد اللامادية (المعرفة والمعلومات)، وأهم وسائل إنتاج وتوسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

وقدّمت هذه الدراسة العديد من التوصيات أهمّها ادخال تعديلات مناسبة على الهياكل التنظيمية مما يسمح بتوسيع استعمالات تكنولوجيا نظم المعلومات وتطويرها المستمر، وخلق أقسام بالذكاء الإستراتيجي والبحث والتطوير وإعطاء المزيد من الحرية للإبداع والتطوير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحقيق التميّز في الأداء، وكسب مزايا تنافسية تسمح لها بالبقاء والاستمرار في سوق شديدة المنافسة.

وتشابهت هذه الدراسة مع دراستنا أنها تحمل نفس المتغيّر المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة" بالإضافة إلى اعتماد نفس المنهج الوصفي التحليلي في جانبه النظري، واختلفت الدراسة مع دراستنا في المتغيّر التابع التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ودراستنا تحسين أداء البنوك التجارية، وكذلك

¹ - بالقيوم صباح، "مرجع سابق".

في الجانب التطبيقي اعتمدت الدراسة على حالة تقييمية لمؤسسة موبيليس ودراستنا اعتمدت على أداة جمع البيانات وهي الاستبيان، وكذا اختلفت في البيئة الزمانية والمكانية.

المطلب الثاني - الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع: أداء البنوك التجارية.

في رحلة بحثنا عن الدراسات السابقة لموضوع أداء البنوك التجارية وجدنا العديد من الدراسات إلا أنه وبعد الانتقاء والاستبعاد جمعنا بعض الدراسات التي نراها تثري الموضوع وتكسبه قيمة علمية والتي سيتم ذكرها كما يلي:

أولاً: دراسة صفار يسرى¹.

كانت بعنوان الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك التجارية، وقامت الباحثة بطرح الإشكالية ما هو واقع الخدمة الإلكترونية المصرفية البنوك التجارية؟

وهدف هذه الدراسة إلى التطرق لمفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية وأنواعها، والوقوف على واقع الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك التجارية في الجزائر، ولهذه الدراسة أهمية باعتبار أن العالم يشهد تبلور تحولات اقتصادية عميقة تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أدت إلى بناء مجتمع معلومات وتشبيد الاقتصاد الرقمي، وتخصّ بالذكر الخدمات البنكية الإلكترونية إذ إن هذا التطور التكنولوجي أدى إلى أحداث نقلة مهمة، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري واستكملت للوصول إلى النتائج للاعتماد على دراسة تطبيقية لحالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وتوصلت الدراسة إلى أهم نتيجتين نظرية وتطبيقية، أما النظرية فتعمل الخدمات البنكية الإلكترونية على جذب عملاء جدد إلى البنك بتقديم خدمات بنكية بطريقة سهلة وتكاليف منخفضة وفي زمن وجيز دون الحاجة إلى الوقوف في الصفوف الطويلة في الفروع، والتطبيقية تعمل وكالة محل الدراسة بتوفير الأمن في تقديمها لمختلف الخدمات، وتحافظ على سرية معلومات الزبون الشخصية وكسب ثقتهم.

وقدّمت هذه الدراسة العديد من التوصيات منها تقوية شبكة المعلومات البنكية الإلكترونية في الجزائر، وتحسيس العملاء بمزايا الخدمات البنكية الإلكترونية وهذا من خلال تقديم تشجيعات من طرف المصارف لهدف المحافظة على العملاء الحاليين وجذب آخرين جدد، وتشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في اتباع نفس المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري لأنه الأنسب للإلمام بالظاهرة، واعتمدت نفس المتغير التابع البنوك التجارية، والمتغير المستقل الخدمات البنكية الإلكترونية، واختلفت مع دراستنا في الجانب التطبيقي

¹ - صفار يسرى، " الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك التجارية"، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة 623 بومرداس، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة مالية، جامعة بومرداس، 2021 - 2022.

حيث أنّ هذه الدّراسة اعتمدت دراسة تطبيقية لحالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بينما دراستنا اعتمدت أداة تحليل البيانات وهي الاستبيان، واختلفت في البيئة الزّمانية والمكانية.

ثانيا: دراسة خلدون وداد وقرين شاهيناز¹

كانت بعنوان: وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، وقامت الباحثة بطرح الاشكالية كيف تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في رفع إيرادات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جيجل؟ وهدفت هذه الدّراسة إلى التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني وكيفية التعامل بها ومعرفة الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في الرفع من مستوى الإيرادات البنكية باعتبارها مؤشر هام على الوضعيّة وقوة الاقتصاد ومعرفة العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة والبنوك التجارية، وتكمن أهميّة الدّراسة في ابراز مختلف أنواع وسائل الدفع الإلكتروني الموجودة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، واستكملت للوصول إلى النتائج دراسة تطبيقية ميدانية، وفي الأخير توصلت الباحثة إلى أهم نتيجة تسمح طرق الدفع الإلكتروني للبنوك بإجراء عدد كبير من المعاملات في فترة زمني قصيرة اما بالنسبة للعملاء فهي توفر العمالة والوقوف عند إجراء عمليات السحب والعمليات الأخرى وتكون التكلفة منخفضة، كما تكمن أهميّة وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية في أنها تسهل العمليات البنكية، وقدمت هذه الدّراسة بعض التوصيات مثل ضرورة اهتمام البنك بالدعاية والاشهار لنشر الوعي المصرفي بين العملاء لأنها تلعب دورا كبيرا في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني والتعريف بها، إضافة إلى عمل البنوك على تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وتقديم الامتيازات للعملاء وتنويع الخدمات المصرفيّة

تشابهت هذه الدّراسة مع دراستنا في المنهج المتبع الوصفي التحليلي للوقوف على المفاهيم والجوانب النظرية وتشابهت في اعتماد نفس المتغير التابع وهو البنوك التجارية واختلفت في المتغير المستقل وكذلك الإطار الزمني والمكاني وكذلك الجانب التطبيقي تناول دراسة تطبيقية ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة جيجل بينما دراستنا استخدام أداة جمع البيانات الاستبيان.

¹ - خلدون وداد وآخرون، " وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية"، [دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة جيجل]، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل 2021 -2022.

ثالثاً: دراسة عزمي وصفي عوض ورسلان احمد محمد¹

كانت بعنوان: أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية، وقام الباحث بطرح الاشكالية ماهي أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية؟

هدفت الدراسة على أهمية أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، كذلك التعرف على تأثير استخدام تلك الأدوات والتقنيات الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية، وشملت الدراسة على 7 مصارف وطنية فلسطينية بفروعها المنتشرة، وتكونت عينة الدراسة من 229 موظفا اختيروا بالطريقة العشوائية ويعملون في الدوائر والأقسام ذات الصلة في مجال هذه الدراسة، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة خاصة لتحقيق أهداف الدراسة.

وقد بينت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الفلسطينية والتكلفة التشغيلية والربحية وكذلك السيولة النقدية والقدرة التنافسية، وبناء على نتائج الدراسة فإن الباحثان أوصيا بضرورة الاطلاع على تجارب البنوك العالمية بهدف أن تتجه البنوك الوطنية إلى تطبيق خدمات الصيرفة الشاملة تدريجياً لتعزيز أدائها العام.

وخلصت الدراسة أيضاً إلى ضرورة تعظيم الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي وفي زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تطوير أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة، والتوسع في تعميق استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل، والعمل على تطوير مهارات الموظفين لتسويق منافع الصيرفة الحديثة مما يعزز من زيادة الحصة السوقية للبنك وتحسين مؤشرات أدائها العام، وبالمقارنة هذه الدراسة مع دراستنا فإنه يوجد توافق في المتغير المستقل لأهمية التقنيات الحديثة أو التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي، بالإضافة إلى اعتماد البحث الحالي وكذا نفس أداة جمع البيانات في الجانب التطبيقي الاستبيان واختلفت الدراسة مع دراستنا في الأبعاد الزمانية والمكانية .

¹ - عزمي وصفي وآخرون، أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 3، 2017.

رابعاً: دراسة راشد بوكروس زهيرة.¹

كانت بعنوان: تطور أداء البنوك التجارية الجزائرية في ظل العولمة المالية وقامت الباحثة بطرح الإشكالية ما هو تأثير العولمة المالية على الجهاز المصرفي الجزائري وكيف يمكن للبنوك التجارية الجزائرية مواجهة تحديات العولمة في ظل التحرير الاقتصادي والمالي الدوليين؟

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أهمية العولمة في التقليل من الخطوط الفاصلة بين الكيانات السياسية وهي بذلك تسعى إلى توسيع الحدود واحتواء العالم من خلال إقصاء الخصوصيات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية من أجل تسهيل مهمة انتقال الأفكار والمبادئ في إطار حرية الأسواق وتبسيط الضوء على أهم الآثار والانعكاسات العولمة المالية على الجهاز المصرفي الجزائري مع أهم الإصلاحات على هيكله، كما تكمن أهمية الدراسة في الدور الحيوي الذي يقوم به الجهاز المصرفي في أي اقتصاد، خاصة وأن الاقتصاد الجزائري يعرف إصلاحات جذريا على مستوى هذا الجهاز، ومن هذه الأهمية أن ما تكشفه هذه الدراسة يمكن أن يساعد إلى جانب دراسات أخرى في صياغة بديل الإصلاح النظام المصرفي الجزائري من شأنه الجمع بين العولمة المالية والفعالية الاقتصادية، كما تبدو أهمية الدراسة في كونها تبرز مظاهر العولمة المالية في المعاملات المالية وتطبيقه في الواقع المصرفي والمالي المعاصر.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري واستكمل للوصول إلى النتائج الأساليب والأدوات الإحصائية، وفي الأخير توصل الكاتب إلى أهم نتيجة للعولمة تأثير على الجهاز المصرفي فمع تصاعد سيادة العولمة ظهرت العديد من التغيرات المصرفية التي أخذت تؤثر بقوة في الجهاز المصرفي، أما على المستوى الوطني بالرغم من الإصلاحات المستخدمة في هذا القطاع لازال يعاني من إفرازات وتابعيات النظام السابق حيث لاتزال البنوك المحلية تمارس دورا إداريا محدودا الأمر الذي يحد من تطورها في ظل تحديات العولمة المالية.

وقدمت الدراسة العديد من التوصيات مثل الاستفادة من تجارب بعض الدول في الميدان المالي والبنكي، وتبني سياسة دمج البنوك الصغيرة وذلك لمواجهة المنافسة الشرسة، وانتهاج سياسة الخصوصية البنكية وتطبيق الاستراتيجية المناسبة للعملية مع تحليل الأسس والأهداف على المدنيين القصير والمتوسط، وأيضا تشابهت الدراسة مع دراستنا في اتباع المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للدراسة وكذا اتباع نفس أداة جمع البيانات الاستبيان في الجانب التطبيقي واختلفت مع دراستنا في اعتماد أداء البنوك التجارية

¹ - راشد بوكروس زهيرة، " تطور أداء البنوك التجارية الجزائرية في ظل العولمة المالية"، [دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR]، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2015 - 2016.

كمتغير مستقل بينما في دراستنا اعتمدتها متغير تابع وكذا العولمة المالية كمتغير تابع وفي دراستنا التكنولوجيا الحديثة متغير مستقل وكذا اختلفت في البيئة الزمانية والمكانية .

خامسا: دراسة ميهوب سماح.¹

كانت بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، وقامت الباحثة بطرح الإشكالية هل يؤثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري والمالي؟

حيث يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية في القطاعات المالية عامة والمصرفية خاصة، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم مقومات بيئة الأعمال في الوقت الراهن لكونها تشكل الحجر الأساس في تعزيز فرص البقاء والنمو والاستمرار؛ في ضلّ المنافسة الشديدة بين المصارف في الساحة العالمية نتيجته للتطور السريع والمستمر في التقنية التكنولوجية الحديثة.

وهدف هذه الدراسة إلى المساعدة على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية وتقوم على برامج وتقنيات الكترونية جد متطورة، يظهر تبني المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عرضها لخدمات مصرفية عن بعد وخاصة الإلكترونية منها نتيجة لمعرفتها للدور الاستراتيجي الذي تحققه من وراء ذلك خاصة وأنّ الخدمة المصرفية تتميز بنمطية عالية في مضمونها ومحتواها؛ ما يجعلها صعبة للمنافسة، ولهذا الدراسة أهمية تكمن في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الارتقاء بالعمل المصرفي ليواكب التطورات الحاصلة في كل المجالات.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري واستكمل للوصول إلى النتائج والأساليب والأدوات الإحصائية ومن ثم فقد توصلت الدراسة إلى أن وجود التقنيات الحديثة يساعد المصارف على تطوير أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية والتحكم في التكاليف وجعل الخدمات منافسة، كما يساهم في تحقيق عامل التنويع من طرف عرض الخدمة من خلال القنوات المصرفية المتعددة التي تبنتها المصارف عبر الزمن، منها القنوات التقليدية، والصراف الآلي، والهاتف النقال، والتلفزة الرقمية، والانترنت.

كما دفعت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصارف لتطوير أدوات ووسائل الدّفع لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتتماشى وبيئة الأعمال الإلكترونية فقدمت خدمة البطاقات المصرفية، الشيكات الإلكترونية، والنقود الإلكترونية ، وكل هذا هدفه واحد هو الوصول إلى حاجات ورغبات العملاء وتقليل

¹ - ميهوب سماح، "مرجع سابق".

الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة بهدف زيادة الحصّة السّوقية من جهة والوصول إلى رضا العميل من جهة ثانية، وكذا تحويل هذا الرضى إلى ولاء والولاء إلى عملاء مناصرين أو مدافعين عن المصرف، وبالوصول إلى ذلك تكون المصارف قد حقّق الهدف المنشود من وراء استراتيجيتها المسيطرة والذي ينعكس بدوره على الأداء التجاري؛ ومن ثمّ فتحسين هذا الأخير يهدف إلى أداء مالي جيد ينعكس هو الآخر على ربحيّة وثروة مالكة، وتشابهت الدّراسة مع دراستنا كونها تحمل نفس المتغيّر المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا اعتماد نفس المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، واختلفت في الجانب التطبيقي للدراسة، عدم اعتماد نفس أدوات الدّراسة وكذا البيئة الزّمانية والمكانية.

سادسا: دراسة ثائر عدنان قدومي.¹

كانت بعنوان: العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية، وقام الباحث بطرح الإشكالية في معرفة محددات الصيرفة الإلكترونية؟

تعتبر الصيرفة الإلكترونية في بداياتها لهذا فإنها قد تواجه بعض المعوقات والمخاطر التي قد تحدّ من انتشارها، والهدف من هذه الدّراسة هو التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات المصرفيّة الإلكترونيّة التي توفرها البنوك التجاريّة الأردنيّة وتحليل أهمّ معوقات ومزاياها ومخاطرها ومقومات نجاحها، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بعمل دراسة ميدانية من خلال استبانة موجهة إلى مدراء وموظفي دائرة الخدمات الإلكترونيّة في جميع البنوك التجاريّة الأردنيّة للتعرف على آرائهم فيما يتعلق بالصيرفة الإلكترونيّة في الأردن بعد تحليل نتائج الدّراسة باستخدام برنامج SPSS لحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختيار t عند درجة معنوية 5% مع استخدام "كرو نباخ ألفا" لاختبار مدى اعتمادية الاستبانة.

توصلت الدّراسة إلى مجموعة من النتائج وجود معوقات مثل غياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع خدمة الانترنت تحدّ من انتشار الصيرفة الإلكترونيّة بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر وتمتعها بمزايا عدّة مثل: السّهولة والسّرعة وانخفاض التكاليف، وتشابهت الدّراسة مع دراستنا في كونها تحمل أحد متغيّرات دراستنا كمتغيّر مستقل وهو الصيرفة الإلكترونيّة، إضافة إلى انتهاجها نفس المنهج الوصفي التحليلي، واعتماد نفس أدوات الدّراسة وهو الاستبيان في حين نجد أن نقاط الاختلاف تتمحور حول اختلاف في الأبعاد الزّمانية.

¹ - ثائر عدنان قدومي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية، [دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية]، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، عدد 2، 2008، جامعة التطبيقية الخاصة عمان، الأردن.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بدور التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء البنوك التجارية.

في هذا المطلب سوف نعرض العديد من الدراسات التي عالجت موضوع دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء البنوك التجارية، سواء كانت دراسات محلية، أو عربية، أو اجنبية، وقد راعينا في عرضها التسلسل الزمني لها، من الدراسة الأقل حداثة إلى الأحدث كما دُيِّلَتْ كل دراسة بمقارنة بسيطة بينها وبين دراستنا الحالية، وهي كالتالي:

أولاً: دراسة إيناس أيوب حسين وإيزو خليف عزيز¹.

كانت بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي المصارف، وقامت الباحثة بطرح الإشكالية: هل يوجد دور للتكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في محافظة أربيل؟ وهدفت هذه الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تُعد شكلاً جديداً من العلوم المالية يجمع بين المعاملات المالية والمهارات التكنولوجية وتهتم بتقديم الخدمات المالية وتحصيل بيئة العمل داخل المؤسسات المصرفية وتوفر التكنولوجيا المالية مزايا عديدة كإخفاض تكاليف المعاملات والدف الفوري وتوفير مزيد الوقت والجهد في اجراء العمليات والأنشطة المصرفية.

وتبرز أهمية الدراسة من خلال أهميتين: علمية يتطلع البحث أن يكون إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة وأن يفتح آفاقاً جديدة للبحث في مجال التكنولوجيا المالية، إضافة إلى تطوير وتحسين أداء المصارف التجارية، والأهمية العملية تساعد في تحديد مستوى تطبيق أبعاد التكنولوجيا المالية في المصارف التجارية، والوقوف على معوقات تطبيقها في حالة الخروج بنتائج وتوصيات تساهم في تعزيز المستوى التكنولوجي للمصارف.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واستدلت للوصول إلى النتائج بالأساليب الإحصائية في جمع البيانات عن طريق الاستبيان.

وفي الأخير توصلت الباحثة إلى أهم نتيجة وهي: أن الأداء المالي في المصارف يحظى باهتمام متزايد لأن الأداء المالي الأمثل هو السبيل الوحيد للحفاظ على البقاء والاستمرارية وضمان النمو والتوسع وتحقيق قيمة سوقية مناسبة، ويعدّ الأداء المالي كذلك من المقومات الأساسية للمصارف إذ يوفر نظاماً متكاملًا للمعلومات الدقيقة الموثوق بها للحكم على مدى كفاءة المصارف في تحقيقها لأهدافها بفعالية، والتوصيات التي قدّمتها الدراسة إعادة التفكير بطرق التعامل مع التكنولوجيا في المصارف العراقية بما يضمن بقاء

¹ - إيناس أيوب حسين وعزو خليف عزيز، مرجع سابق.

واستمرارية الخدمات المالية لتقديمها للعملاء، وضرورة التركيز على الابتكارات في مجالات التكنولوجيا الرقمية والعمل على استقطاب ما هو جديد وتكنولوجي بما يضمن بقاءها في الأسواق. تشابهت الدراسة مع دراستنا في اعتماد نفس المنهج المتبع الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وكذا استخدام نفس أداة جمع البيانات الاستبيان في الجانب التطبيقي، وتشابهت في نفس المتغير المستقل التكنولوجيا المالية، وكذلك المتغير التابع تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية، واختلفت في البيئة الزمانية والمكانية.

ثانيا: دراسة عقلة نواش محمد أرشيد¹.

كانت بعنوان: أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية، وقامت الباحثة بطرح الإشكالية: هل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة أداء المصارف في السعودية؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية المدرجة في السوق المالي، وفقا لمقاييس الأداء، والتي تشمل العائد على الموجودات والعائد على حقوق الملكية.

وتكمن أهمية الدراسة في كونها تُلقي الضوء للمرة الأولى على أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمصارف السعودية، ونتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة في الوقت الحاضر يأتي أنه من الضروري على منظمات الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف نشاطاتها بهدف مواكبة التطورات وتحديث طرائق العمل في هذه المنظمات، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري واستخلصت للوصول إلى النتائج أساليب تحليل بيانات الدراسة باستخدام الانحدار المشترك (نموذج البيانات المجمع) التي تم الحصول عليها من موقع تداول والتقارير السنوية للمصارف السعودية. وفي الأخير توصلت الباحثة إلى أهم نتيجة وهي: وجود أثر إيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (الاستثمار في الأجهزة والاستثمار في البرمجيات وعدد أجهزة الصراف الآلي) على أداء المصارف السعودية، وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها قدمت الدراسة عددا من التوصيات منها: ضرورة تكثيف المصارف بشكل خاص والشركات بشكل عام، من عمليات الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات نظرا لأهميتها في تحسين الخدمات وزيادة الأداء المالي.

¹ - عقلة نواش محمد أرشيد، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 37، العدد 1، مارس 2017، جامعة تبوك كلية إدارة الأعمال، المملكة العربية السعودية.

وتشابهت هذه الدّراسة مع دراستنا في استخدام نفس المنهج المتبع الوصفي التحليلي في الجانب النظري ونفس المتغيّر المستقل ودراسة تحليل البيانات الاحصائية في الجانب التطبيقي، واختلفت مع دراستنا في البيئة المكانية والزّمانية.

ثالثا: دراسة سحنون خالد¹.

كانت بعنوان: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك وقام الباحث بطرح الإشكالية كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تؤثر على مردودية البنوك؟

وهدف هذه الدّراسة لتحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال توضيح مختلف آراء الباحثين في هذا المضمار، وعرض واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في البنوك الجزائرية والفرنسية، والوقوف على أنواع أدوات ووسائل الدفع الإلكترونيّة وآليات عملها، وتظهر أهميّة الدّراسة بشكل رئيسي مع أهميّة تكنولوجيا المعلومات والدور الذي تلعبه في تأهيل البنوك وضمان بقائها ومقدرتها على المنافسة ورفع كفاءة وفعالية العمل المصرفي بما يتماشى والتقنيات الحديثة.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة في الجانب النظري، واستكمل للوصول إلى النتائج دراسة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، وقدّمت هذه الدّراسة العديد من التوصيات حيث: هناك علاقة قوية بين ارتفاع رأس المال وقدرة البنك في التّوسع في الصيرفة الإلكترونيّة، لذلك تبرز الحاجة عند العديد من البنوك لرفع رأس المال لديها وذلك بزيادة قدرتها على التوسع في الصيرفة الإلكترونيّة، ولن تستطيع الاستمرار بالعمل أو التنافس إذا لم تستخدم تكنولوجيا المعلومات بفاعلية في أداء أعمالها المختلفة مما يؤدي إلى زيادة أرباحه.

وتشابهت هذه الدّراسة مع دراستنا في كونها تحمل نفس المتغيّر المستقل والمتغيّر التابع وذلك باعتماد نفس المنهج المتبع الوصفي التحليلي لوصف الجانب المفاهيمي النظري، واختلفت مع دراستنا في الجانب التطبيقي حيث اختارت الدّراسة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، بينما دراستنا تحليل البيانات باستخدام أداة الاستبيان وأيضا اختلاف في البيئة الزّمانية والمكانية.

¹ - سحنون خالد، "مرجع سابق".

رابعاً: دراسة الشايب محمد¹.

كانت بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، وقام الباحث بطرح الإشكالية: ما هو أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية.

وهدفت الدراسة إلى إبراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجهها البنوك التجارية الجزائرية في خضم عرض البنوك الأجنبية لخدماتها أو قيام العملاء وفقاً لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم، ورصد الآثار الإيجابية والسلبية المنجرة على اعتماد البنوك على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

وتكمن أهمية الدراسة حول التحديات الجديدة التي سيواجهها القطاع المالي والمصرفي في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي، وضرورة تأهيل القطاع المصرفي تجسيدا للإصلاحات المصرفية الواردة في قانون النقد والقرض والتي تتماشى مع التطورات العالمية.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري واستكمل للوصول إلى النتائج والأساليب الإحصائية، وتمثلت في أداة جمع البيانات وهي الاستبيان، وفي الأخير توصل الباحث إلى أهم نتيجة وتوصية وبين أهمية الجانب التكنولوجي ودوره الفعال في البنك، هذا وقد أصبح البنك مطالبا ببذل المزيد من الجهود لتدعيم فعالية أنشطته لاسيما مع الانضمام المرتقب إلى المنظمة العالمية للتجارة واتفاقيات التحرير في الخدمات المالية وما تواجهه البنوك الجزائرية من منافسة شرسة من البنوك الأجنبية؛ حتى أصبحت قدرتها على الصمود في مواجهة هذه التحديات أمراً مرهوناً بنجاحها في الاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة.

وتشابهت هذه الدراسة مع دراستنا كونها تحمل نفس المتغيرين مع المستقل والتابع بالإضافة إلى اعتماد نفس المنهج الوصفي التحليلي ونفس أداة جمع البيانات وهي الاستبيان، واختلفت مع دراستنا في البيئة المكانية والزمانية.

¹ - الشايب محمد، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية"، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف.

خامسا: حامد محسن جداع ونور هاشم محمد وختام حاتم حمود¹

وكانت بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية، وقام الباحثون بطرح إشكالية التالية هل هناك دور واضح لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أو تحسين جودة الخدمة المصرفية. وهدفت الدراسة لمعرفة مدى امتلاك المصارف المبحوث فيها إلى ما يطمح إليه زبائنهم من خدمات مصرفية ذات جودة عالية ومدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في هذه المصارف، وتحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية، واختبار أثر التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

وتكمن أهمية البحث من الحداثة التي تميز البنوك من جهة، وكذلك التطورات والتغيرات التي تشهدها البيئة المصرفية والتي تُحتم على هذه البنوك ضرورة تطبيقها لمفهوم تكنولوجيا المعلومات من أجل ضمان استمراريته وبقائها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري واستكمل للوصول إلى النتائج الأساليب وأدوات تحليل البيانات باستخدام الاستبيان.

وفي الأخير توصل الباحث إلى أهم نتيجة تكنولوجيا المعلومات تعتبر عامل مهم؛ فالخدمة المصرفية وهذا ما اظهرته من خلال وجود تأثير طردي بين مكونات تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية، حيث أنه كلما تم تطوير تكنولوجيا المعلومات واستعمالها بشكل أفضل؛ كلما أدى إلى إنجاح الخدمة المصرفية في المصرف في عينة البحث، وقلة اهتمام المصرف بعينة البحث بوضع المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

وقدّمت الدراسة عديد من التوصيات: فعلى المصارف أن تسعى لاستقطاب ذوي الخبرة والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات لمساعدتها في أداء أعمالها الضرورية والخاصة بالتكنولوجيا، ومن الضروري الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتطويرها باستمرار لمساهمتها الفعالة في إنجاح الخدمات المصرفية.

¹-حامد محسن جداع وآخرون، " دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية"، دراسة تحليلية من بعض المصارف العراقية في بابل، كلية الإمام الكاظم (ع)، الجامعة أقسام بابل، قسم العلوم المالية والمصرفية.

خلاصة الفصل

من خلال ما تمّ عرضه في الفصل النظري، حاولنا إعطاء نظرة شاملة حول التكنولوجيا الحديثة من مفاهيم وخصائص وأهميّة؛ نظرا لما لها من دور في جميع القطاعات التي أبرزها القطاع المالي والاقتصادي، وكذا الأداء البنكي من تعريفه وخصائصه وأهميّته.

وبناء على الدّراسة النظرية استنتجنا أنّه أصبح لزاما على البنوك الارتقاء من العمل التقليدي إلى العمل البنكي الإلكتروني، من أجل الاستغلال الأمثل لأهمّ التكنولوجيا القائمة عليها؛ وذلك بهدف جذب عملاء جدد، وتحسين جودة الخدمات، حتّى يتعيّن على هذه البنوك التي تمتلك صياغة إلكترونية المعرفة والقدرة على وضع استراتيجية شاملة، تُمكنّها من تحسين الأداء البنكي وزيادة سرعته؛ ممّا يحقق علامة الرّضا الجيّد والدّائمة من العملاء.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد التطرق للدراسة والتحليل لمختلف الجوانب النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة والمتمثل في دور التكنولوجيا الحديثة في الأداء البنكي؛ دراسة حالة عينة مجموعة من البنوك ولاية الوادي، وسيتم من خلال هذا الفصل التطبيقي إسقاط العناصر النظرية على أرض الواقع من خلال أخذ خمس فروع بنكية بالوادي نموذجاً للدراسة، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون إتباع إجراءات منهجية تسمح بتحديد الخطوات التي يجب المرور بها والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وسنحاول التطرق إلى الإطار الميداني للبحث من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية للمؤسسات وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة.

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي من وجهة نظر العاملين من المدراء، ورؤساء المصالح، والموظفين في الوكالات البنكية في بولاية الوادي، ولإسقاط الجانب التطبيقي على الجانب النظري، قمنا بإعداد استمارة أسئلة وتوزيعها على عينة الدراسة من أجل إسقاط الجانب التطبيقي على ما جاء في الجانب النظري من خلال آراء أفراد العينة، ولتتم العملية بشكل علمي ومنهجي، فقد اشتمل هذا المبحث على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى تبيان أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي-دراسة حالة وكالات البنكية في الوادي-، حيث اشتمل هذا العنصر على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، واستخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، حيث تم استخدام استبانة في جمع البيانات من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

أولاً: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة:

1-مجتمع الدراسة:

كون الظاهرة المدروسة تتعلق بالتكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي في الوكالات البنكية " فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في المديرين ورؤساء المصالح وغيرهم في الوكالات البنكية في ولاية الوادي

2- عينة الدراسة:

بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد ارتأينا توزيع وإجراء الاستبيان بالاعتماد على الطريقة القصدية، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة في الاستمارة تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية بالتكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي، أما العينة فهي متمثلة في سبع وكالات البنكية في ولاية الوادي كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	54
عدد الاستبيانات المسترجعة	45
عدد الاستبيانات الملغاة (غير صالحة)	04
عدد الاستبيانات الصالحة	41

المصدر: من إعداد الطلبة

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاستثمار والادخار التكنولوجي ات التالية: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة وتمثل رقميا 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي:

جدول رقم (2-2): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مقياس ليكرت* (Likert Scale)

لإعداد دليلًا لموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث: المدى: لتحديد مجالات لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة؛ حيث تم حساب المدى و يساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) $4 = (5 - 1)$ وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة $0.8 = 4/5$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا $1 + 0.8 = 1.80$: فنحصل على مجال $[1 - 1.80]$ وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا، وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (2-3): تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي

درجة الموافقة	الاوزان	مجال المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 01 إلى 1.80 درجة
غير موافق	2	من 1.81 إلى 2.60 درجة
محايد	3	من 2.61 إلى 3.40 درجة
موافق	4	من 3.41 إلى 4.20 درجة
موافق بشدة	5	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على المرجع: د. ضو نصر، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء،

مقدمة للسنة الأولى ماستر اقتصاد كمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمّـه الأخضر بالوادي، 2018

*مقياس ليكرت: "يعود أساس ظهور هذا المقياس إلى الباحث Resis Likert وهو مقياس نفسي يستخدم عموما في الاستبيانات، وهو المقياس الأكثر شيوعا في الاستخدام خاصة في البحوث النفسية، وعند الإجابة على مقياس ليكرت يقوم المبحوثين بتحديد مستوى موافقتهم على بنود التي تضمنها الاستبيان... ويعرف البند وفقا لمقياس ليكرت أنه عبارة بسيطة يتم سؤال المبحوث للتقييم وذلك اعتمادا على المعايير الموضوعية أو الشخصية والتي يمثلها ورؤيته المسبقة حول ذلك، وبشكل عام فإن مستوى الموافقة أو عدم الموافقة هو ما يتم قياسه في هذا المقياس ... وفي الغالب يتكون مقياس ليكرت من خمسة مستويات مرتبة يطلب الإجابة

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان، فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

ثانيا: تحديد مصادر البيانات وطريقة جمعها

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على مصدرين أساسيين للبيانات، حيث قمنا بجمعها من خلال المصادر الأولية والثانوية والتي لها علاقة بموضوع الدراسة وتمثلت فيما يلي:

1- المصادر الثانوية :

تمثلت المصادر الثانوية للدراسة في مجموعة من المقالات العلمية والبحوث الجامعية إضافة إلى الدراسات السابقة والتي تطرقت إلى موضوع بحثي.

2- المصادر الأولية:

تتمثل المصادر الأولية للدراسة في أداة الاستبيان بهدف تجميع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة ومعالجتها إحصائيا بالاستعانة ببرنامج spss.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة:

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج **Excel** وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: **spss21** لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة

أولاً: استمارة ونموذج الدراسة.

1- **تصميم الاستبيان** تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع، والمتمثلة في آراء وجهات نظر موظفي حول مشكلة الدراسة.

✓ ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، وانطلاقا من الجانب النظري تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث والفرضيات الموضوعية، ولقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

❖ استعمال لغة سليمة.

❖ صياغة أسئلة بسيطة وغير قابلة للتأويل.

❖ ترتيب الأسئلة وتسلسلها وربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

ولقد قمنا بتصميم وتوزيع استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها المستقلة، ويتكون هذا الاستبيان من قسمين على النحو التالي:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 28 فقرة موزعة على محورين رئيسيين هما المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة، والمحور الثاني: الأداء البنكي كما هو موضح في الملحق رقم 1 (الاستمارة).

المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة ويتكون من (19) فقرة، وتنقسم الي أربعة أبعاد:

✓ البعد الأول: الاقتراض التكنولوجي ويتكون من (04) فقرات.

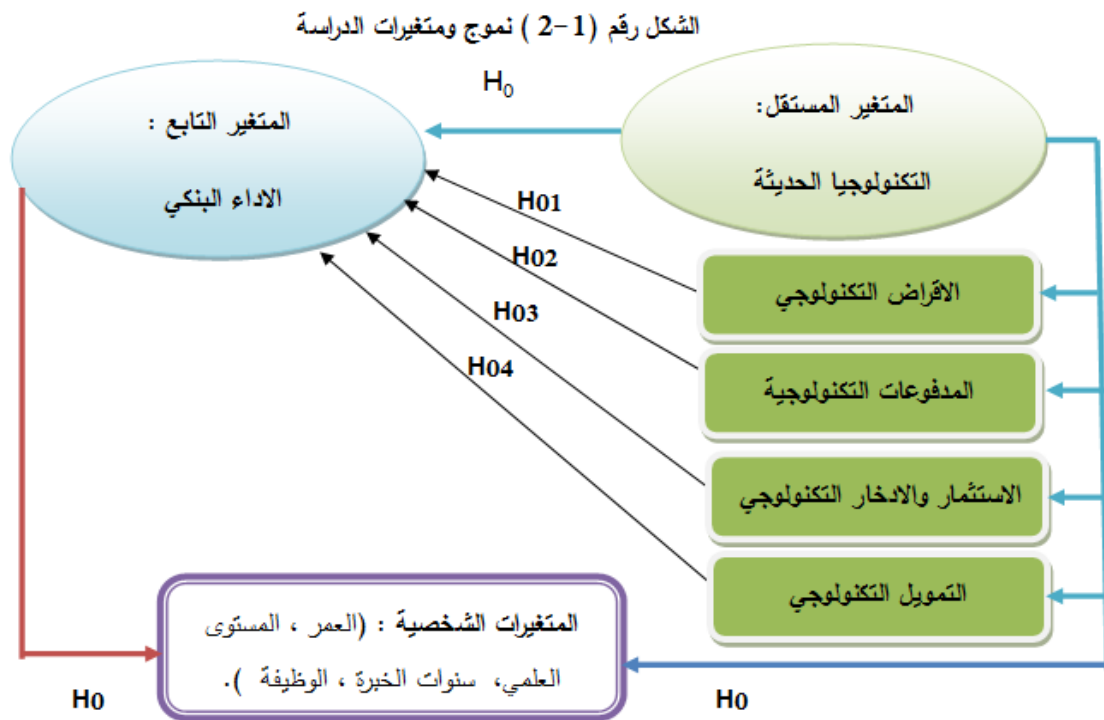
✓ البعد الثاني: المدفوعات التكنولوجية، ويتكون من (05) فقرات.

✓ البعد الثالث: الاستثمار والادخار التكنولوجي، ويتكون من (05) فقرات.

✓ البعد الرابع: التمويل التكنولوجي، وتتكون من (05) فقرات.

المحور الثاني: الأداء البنكي ويتكون من (09) فقرات.

2- نموذج الدراسة: من خلال هذه الدراسة لدينا متغيرين مهمين هما التكنولوجيا الحديثة كمتغير مستقل، والأداء البنكي كمتغير تابع، وسيتم اختبار الفرضيات بين محاور الدراسة والمعلومات الشخصية لعينة الدراسة، والشكل التالي يبين نموذج الدراسة:



المصدر: من اعداد الطالبات

ثانيا: تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين وأساليب المعالجة الإحصائية.

1- تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان: بعد جمع بيانات المستجوبين وترميزها وإدخالها في برنامج spss 21 فإنه قبل تحليل البيانات يجب تحديد ما إذا كانت بيانات المستجوبين على مضمون متغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم التوزيعات الاحتمالية الأخرى، وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، وطريقة اختبار (Shapiro-Wilk) وبالاستعانة ببرنامج spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فإن اختبار (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات معاً لكل من (اختبار Kolmogorov-Smirnov، واختبار (Shapiro-Wilk) في جدول واحد، وبأي منهما نستدل على نوع التوزيع؟ وهنا سنعتمد على القاعدة التالية: أختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي 50، في حين نستدل بنتائج اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة أقل من 50¹.

2- تحديد أساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V21 SPSS: Statistical Package for the Social Sciences) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية كما هو موضَّح فيما يلي:

¹ -أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005، ص: 156.

الجدول رقم (4-2): يبين شرح أساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة.

وصفها	الأداة الإحصائية
لوصف أفراد عينة الدراسة	التكرار والنسبة % والرسوم البيانية
اختبار ثبات الاستبانة	معامل ألفا كرونباخ
لاختبار صدق الاستبانة	معامل ارتباط بيرسون
وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدّر ب (03) لأن التقطيط يتراوح من (01) إلى (05)، والمتوسط يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له.	المتوسط الحسابي:
وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كلّ فقرة أو محور، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلّ ما اقتربت قيمته من الصفر هذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، كما أنّه يفيد في ترتيب العبارات أو العبارات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.	الانحراف المعياري:
لمعرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (one Sample t-test) في الكشف عما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي. $(\chi=03)$ الفرضي والمتوسط العينة أفراد لإجابات ($\bar{X}$)	اختبار T (one Sample t-test)
يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنّه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.	مستوى الدلالة 0.05
يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05	مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value):

المصدر: من إعداد الطالبات ويتصرف بالاعتماد على المرجع التالي:

طويطي مصطفى، د. وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بـ: "أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور إحصائي -"، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة البويرة، 2014/06/30 - <http://dspace.univ-bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327>

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان.

وهنا اعتمدنا على الصدق الظاهري كمرحلة أولى ثم قيمنا الصدق والثبات عن طريق الأساليب الإحصائية كما يلي:

أولاً: الصدق الظاهري: عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (05) أعضاء في هيئة التدريس، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانياً: الصدق البنائي: يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.

صدق الاتساق الداخلي ووفقاً لمعامل الارتباط بيرسون يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح حيث عندما يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين فإن هذا المعامل يتراوح في كل الحالات بين (-1) و $(+1)$ ، لكن هذا المعامل لا يكتسب دلالة من قيمته المطلقة، ويتعين أن يتم تفحص دلالة معامل الارتباط بيرسون وهذا من خلال مقارنة القيمة الاحتمالية $(sig)^{(1)}$ لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05، فإذا كانت قيمة (sig) أقل أو تساوي مستوى الدلالة $(2)^{*}$: 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها أي بعبارة أخرى أن العبارة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه ، أي أن مضمون العبارة يتلاءم مع مفهوم المحور الذي تنتمي إليه.

* - القيمة الاحتمالية (Sig): أو ما يسمى ب (احتمال الخطأ) (P-value): تظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل برنامج Spss، وعلى أساسها يتم اختبار دلالة الإحصائية لنتائج الدراسة الميدانية نقلاً عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدوياً وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

* - مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وهي قيمة يختارها الباحث في بحثه وعادة في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية يتم اختبار مستوى الدلالة شائع الاستخدام وهو 0.05 ويعني ذلك أن الباحث يشك في النتائج الميدانية بنسبة 5% ويعني ذلك أن الاحتمال المقبول بالخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يُقبل مقدار خطأ في صحة النتائج إذا كانت قيمة sig لا تزيد عن 0.05، نقلاً عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدوياً وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

1- صدق الاتساق الداخلي: للمحور الأول: والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (5-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:

النتيجة	معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة	معامل الارتباط	قيمة المعنوية
العبارة رقم 01	0.442**	0.004	العبارة رقم 11	0.798**	0.000
العبارة رقم 02	0.540**	0.000	العبارة رقم 12	0.644**	0.000
العبارة رقم 03	0.502**	0.001	العبارة رقم 13	0.792**	0.000
العبارة رقم 04	0.591**	0.002	العبارة رقم 14	0.626**	0.000
العبارة رقم 05	0.631**	0.048	العبارة رقم 15	0.611**	0.000
العبارة رقم 06	0.648**	0.000	العبارة رقم 16	0.607**	0.000
العبارة رقم 07	0.740**	0.000	العبارة رقم 17	0.413**	0.000
العبارة رقم 08	0.681**	0.003	العبارة رقم 18	0.613**	0.000
العبارة رقم 09	0.738**	0.000	العبارة رقم 19	0.480**	0.000
العبارة رقم 10	0.827**	0.003			

دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الإحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الإحصائية

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21 (انظر الملحق 02)

من نتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الأول تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعبارته دالة إحصائية، إذ أن القيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا معامل الارتباط للعبارة رقم 01 مع محورها بلغ قيمة $r=0.442$ وهو دال إحصائيا حيث قيمة $\text{sig}=0.004$ وهي أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات ومنه عبارات المحور الأولى صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

2- صدق الاتساق الداخلي: للمحور الثاني: والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (6-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

العبارة رقم	معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة	العبارة رقم	معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة
العبارة رقم 01	**0.716	0.000	دال	العبارة رقم 06	**0.686	0.000	دال
العبارة رقم 02	**0.746	0.000	دال	العبارة رقم 07	**0.659	0.000	دال
العبارة رقم 03	**0.759	0.000	دال	العبارة رقم 08	**0.738	0.000	دال
العبارة رقم 04	**0.828	0.000	دال	العبارة رقم 09	**0.661	0.000	دال
العبارة رقم 05	**0.822	0.000	دال				

دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الإحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الإحصائية

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V. 21 (انظر الملحق 02)

من نتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: العبارات المتعلقة بالمحور الثاني تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائية، إذ أن القيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا معامل الارتباط للعبارة رقم 01 مع محورها بلغ قيمة $r=0.716$ وهو دال إحصائيا حيث قيمة $\text{sig}=0.000$ أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات ومنه عبارات المحور الثاني صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ثالثا: قياس الاستبانة. يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الاستبانة، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS)، حيث قيمته موضحة لكل بعد ومحور كما في الجدول التالي والذي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة.

جدول رقم (7-2): نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
الإقراض التكنولوجي		04	0.754	0.868
المدفوعات التكنولوجية		05	0.871	0.933
الاستثمار والادخار التكنولوجي		05	0.855	0.924
التمويل التكنولوجي		05	0.708	0.841
إجمالي محور التكنولوجيا الحديثة		19	0.922	0.960
إجمالي محور الأداء البنكي		09	0.917	0.957
الإجمالي		28	0.949	0.974

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 03)

تدلّ معاملات الثبات على ثبات المحتوى بصورة عامة نظراً لأن معامل الثبات عالٍ ويقترب للواحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتّضح من الجدول السابق أنّ أعلى معامل ثبات فيما يتعلق بمحور التكنولوجيا الحديثة هو (0.922)، بينما نلاحظ أنّ أقل معامل ثبات قدر (0.708) ويتعلق ببعد التمويل التكنولوجي، بينما كان معامل الثبات الإجمالي المحاور عالٍ جداً حيث بلغ (0.949)؛ مما يدلّ على ثبات وصدق المحتوى لاستمارة الأسئلة.

أمّا معامل الصدق فهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ونلاحظ أنّ معامل الصدق لمحاور في الدراسة تعدّى (0.974) مما يعني صدق المحتوى لكلّ المحاور.

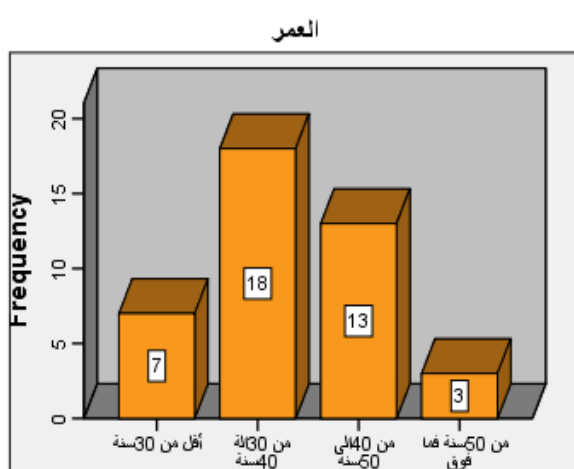
المبحث الثاني: عرض نتائج الدّراسة واختبار الفرضيات

بعد عملية استرجاع الاستبيانات وتشفيرها وتقريرها في البرنامج الاحصائي spss 21 تتم عملية عرض النتائج من خلال تحديد خصائص العيّنة واتجاهات إجابات العيّنة حول كلّ العبارات والمحاور لنصل في الاخير لاختبار فرضيات الدّراسة كما يلي:

المطلب الأوّل: خصائص العيّنة:

أولاً-توزيع أفراد العيّنة تبعاً العمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (2-8): توزيع عينة دراسة حسب العمر الشكّل رقم (2-2): توزيع عينة دراسة حسب العمر



الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	07	% 17.1
من 30 الى 40 سنة	18	%43.9
من 40 الى 50 سنة	13	%31.7
أكثر من 50 سنة	3	%7.3
المجموع	41	%100

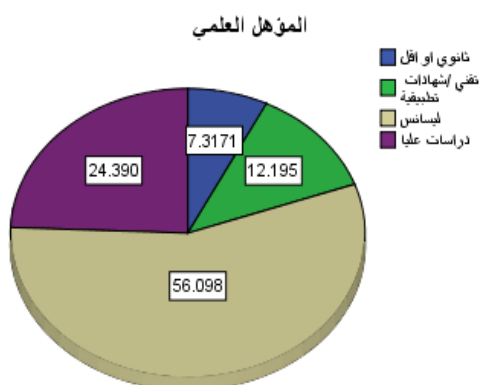
المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه والخاص بالمعلومات حسب متغير العمر نلاحظ تباين في الأعمار، وأنّ الفئة العمرية الأكثر هي الفئة (من 30 الى 40 سنة) بنسبة مئوية 43.9%، تليها الفئة العمرية (من 40 الى 50 سنة) بنسبة مئوية 31.7%، وفي الأخير تأتي الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة)، والتي قدرت بنسبة 7.3%، ومنه فإنّ الفئة العمرية الأكثر تكرار تميل إلى أعمار متوسطة؛ ممّا يعني أنّ عينة الدّراسة متكونة من طاقات شابة.

ثانيا: توزيع أفراد العينة تبعا للمستوى التعليمي: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الشكل رقم (2-3): توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (2-9): توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي



البيان	التكرار	النسبة
ثانوي أو أقل	3	7.3%
تقني/شهادات تطبيقية	5	12.2%
ليسانس	23	56.1%
دراسات عليا	10	24.4%
المجموع	41	100%

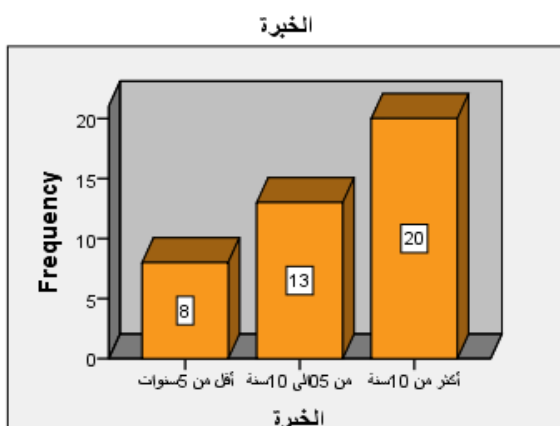
المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل (المستوى التعليمي) أن أغلبية أفراد العينة من حاملي شهادات ليسانس حيث بلغ عددهم 23 فرد بنسبة مئوية 56.1% وهي نسبة مرتفعة، في حين بلغت نسبة حاملي شهادة عليا 24.4% وبأقل نسبة كانت نسبة حاملي شهادة ثانوي أو أقل بـ 7.3%، أي أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى جامعي، وهذا ما يزيد من أهمية البحث والنتائج المتوصل إليها.

ثالثا: توزيع أفراد العينة تبعا الخبرة المهنية: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الشكل رقم (2-4): توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية

جدول رقم (2-10): توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية



البيان	التكرار	النسبة
أقل من 05 سنوات	08	19.5%
من 05 إلى 10 سنوات	13	31.7%
من 10 سنوات فأكثر	20	48.8%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أنّ جُلّ عمال وكالات البنوك تتراوح خبرتهم من 10 سنوات فأكثر، حيث 20 موظف بنسبة 48.8% من مجموع العمال تتعدّى خبرتهم العشر سنوات فأكثر، بينما 13 موظف خبرتهم محصورة (من 05 الى 10 سنوات)، والنسبة الأقل كانت للموظفين الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، ممّا يعني أنّ عنصر الخبرة متوفر في موظفي وكالات البنوك في ولاية الوادي.

رابعا توزيع أفراد العيّنة تبعا للوظيفة. وهي كما يوضّحها الجدول التالي:

جدول رقم (2-11): توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة

البيان	التكرار	النسبة
مدير	2	4.9%
نائب مدير	1	2.4%
رئيس مصلحة	10	24.4%
موظف	28	68.3%
المجموع	41	100%

الشكل رقم (2-5): توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أنّ أكثر افراد العيّنة من الموظفين حيث بلغت نسبتهم 68.3% وهو منطقي كون أنّ عدد الموظفين كبير في مجتمع الدّراسة، أمّا الفئة الثانية فهم رؤساء المصالح بنسبة 24.4%، وبأقل عدد نجد المدراء ونوابهم بنسبة إجمالية بينهم تقدر بـ 7.3%.

المطلب الثاني: اتجاه إجابات العيّنة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت.

في هذا المطلب سوف نقوم بحساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات محاور الدّراسة وسوف نتطرق لكلّ محور على حدة لمعرفة اتجاه إجابات العيّنة حسب مقياس ليكارت الخماسي

أولاً: دراسة اتجاهات إجابات العيّنة حول محور التكنولوجيا الحديثة:

لدينا في محور التكنولوجيا الحديثة اربعة أبعاد وسوف نفصل في كلّ بعد على حدة لمعرفة

اتجاهات الإجابات فيه حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

1- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم الاقراض التكنولوجي:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم الاقراض التكنولوجي كما يلي:

الجدول رقم (12-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم الاقراض التكنولوجي

الاتجاه	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاقراض التكنولوجي
موافق	مرتفعة	0.837	3.73	يساعد تحليل البيانات الضخمة من خلال التكنولوجيا الحديثة على تحسين قرار الإقراض المصرفي
موافق	مرتفعة	0.691	3.85	وجود منصة منح القروض الإلكترونية خاصة بالبنك تسهم في تغطية الفجوة بين العرض والطلب
موافق	مرتفعة	0.664	4.10	توفر منصة بالبنك تساعد خاصية الإقراض المباشر يسهل عملية الاقراض
موافق	مرتفعة	0.873	3.71	توفر منصة بالبنك تساعد على الربط بين الممولين والعملاء
موافق		0.576	3.85	إجمالي البعد الأول

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أن المتوسط المرجح لإجمالي بعد الاقراض التكنولوجي اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.85) وهو يقترب للوسط النظري (4) ويقع في الفئة (3.41-4.20) مما يعني موافقة أغلب افراد العينة على كل عبارات البعد أما فيما يخص العبارات فقد احتلت العبارة الثالثة المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قدره (4.10) بأهمية مرتفعة، حيث أكد غالبية أفراد العينة على أن توفر منصة بالبنك تساعد خاصية الإقراض المباشر يسهل عملية الاقراض، وتليها في الترتيب العبارة الثانية بمتوسط قدره (3.85) وبانحراف كبير قدره (0.691)؛ أي هناك تفاوت كبير في الإجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الإجابة عليها للموافقة، مما أكد أن وجود منصة منح القروض الإلكترونية خاصة بالبنك تُسهم في تغطية الفجوة بين العرض والطلب، أما باقي العبارات تقريبا متقاربة في الوسط المرجح وبنفس الأهمية المرتفعة واتجاه الإجابات للموافقة على العبارات .

نستنتج أخيرا أن أفراد العينة مدركون لمفهوم الاقراض التكنولوجي كأحد أبعاد التكنولوجيا الحديثة

في البنوك العاملة في ولاية الوادي.

2- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم المدفوعات التكنولوجية:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم عملية المدفوعات التكنولوجية كما يلي:

الجدول رقم (13-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم المدفوعات التكنولوجية

المدفوعات التكنولوجية	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
يوفر البنك تطبيقات على الهاتف النقال تساعد في إمكانية الدفع.	3.68	0.934	مرتفعة	موافق
هناك إمكانية للتحويلات المالية إلى الخارج عبر تطبيق البنك التكنولوجي.	3.78	0.988	مرتفعة	موافق
يوفر البنك إمكانية تبادل العملات بطريقة الكترونية.	3.90	0.800	مرتفعة	موافق
تسهم المدفوعات التكنولوجية في تخفيض تكاليف ووقت عملية الدفع.	4.00	0.866	مرتفعة	موافق
يوفر البنك خدمة المحافظ الرقمية.	3.88	1.029	مرتفعة	موافق
إجمالي البعد الثاني	3.84	0.753		موافق

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أنّ المتوسط المرحج لإجمالي لبعد المدفوعات التكنولوجية اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.84) وهو يقترب للوسط النظري (4) ويقع في الفئة (3.41-4.20) ممّا يعني موافقة أغلب أفراد العينة على كلّ عبارات البعد، أمّا فيما يخص العبارات فقد احتلت العبارة الرابعة المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قدره (4.00) بأهمية مرتفعة، حيث أكد غالبية أفراد العينة على أنّ المدفوعات التكنولوجية تسهم في تخفيض تكاليف ووقت عملية الدفع، وتليها في الترتيب العبارة الثالثة بمتوسط قدره (3.88) وبانحراف كبير قدره (1.029)؛ أي هناك تفاوت كبير في الإجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الإجابة عليها للموافقة، ممّا أكد أنّ البنوك العاملة في ولاية الوادي توفر خدمة المحافظ الرقمية، أمّا باقي العبارات تقريبا متقاربة في الوسط المرحج وبنفس الأهمية المرتفعة واتجاه الإجابات للموافقة على العبارات.

نستنتج أخيرا أنّ أفراد العينة مدركون لمفهوم المدفوعات التكنولوجية كأحد أبعاد التكنولوجيا الحديثة

في البنوك العاملة في ولاية الوادي.

3- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم الاستثمار والادخار التكنولوجي:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم الاستثمار والادخار التكنولوجي كما يلي:

الجدول رقم (14-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم الاستثمار والادخار التكنولوجي

الاتجاه	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستثمار والادخار التكنولوجي
محايد	متوسطة	1.049	3.27	تساعد التكنولوجيا الحديثة في البنك على جذب المدخرات نتيجة بساطتها وسهولة التعامل بها.
موافق	مرتفعة	0.901	3.80	توفر التكنولوجيا الحديثة في البنك عروض تجذب العملاء لادخار أموالهم.
موافق	متوسطة	1.075	3.51	يقدم البنك عبر منصته نصائح واقتراحات ومعلومات تساعد المستثمرين على اتخاذ قرارهم الاستثماري.
موافق	مرتفعة	1.073	3.73	تساعد التكنولوجيا المالية الخاصة بالبنك الشركات في إدارة مواردها.
محايد	متوسطة	1.025	3.27	توفر التكنولوجيا الحديثة في المصرف إمكانية القيام بالمهام المحاسبية الخاصة بالشركات ما يساعدها في استثمار ثرواتها.
موافق		0.817	3.51	إجمالي البعد الثالث

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أنّ المتوسط المرجح الإجمالي للبعد الاستثماري والادخار التكنولوجي اتجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.51) وهو يقترب للوسط النظري (4) ويقع في الفئة (3.41-4.20) مما يعني موافقة أغلب أفراد العينة على كلّ عبارات البعد بالرغم من الوسط المرجح ضعيف والذي يدل على تذبذب في الموافقة على هذا البعد؛ أي ليس له قبول مطلقاً، أمّا فيما يخص العبارات فقد وافق أفراد العينة على ثلاث عبارات حيث اتجهت الإجابات فيهم للموافقة وهم العبارة الثانية والثالثة والرابعة، واحتلت العبارة الثانية المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قدره (3.80) بأهمية مرتفعة، حيث أكد غالبية أفراد العينة على أنّ التكنولوجيا المالية في البنك توفر عروض تجذب العملاء لادخار أموالهم، وتليها في الترتيب العبارة الرابعة بمتوسط قدره (3.73) وانحراف كبير قدره (1.073)؛ أي هناك تفاوت كبير في الإجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الإجابة عليها للموافقة، مما يؤكد أنّ التكنولوجيا المالية الخاصة بالبنك تساعد الشركات في إدارة مواردها، أمّا العبارات الأولى والخامسة فقد اتجهت الإجابات فيهم للمحايدة حيث لم يستطع أفراد العينة رأيهم فيهم بوضوح.

نستنتج أخيراً أنّ أفراد العينة مدركون لمفهوم الاستثمار والادخار التكنولوجي كأحد أبعاد التكنولوجيا

الحديثة في البنوك العاملة في ولاية الوادي

4- النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لمفهوم التمويل التكنولوجي:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم التمويل التكنولوجي كما يلي:

الجدول رقم (15-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم التمويل التكنولوجي

التمويل التكنولوجي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
يوفر البنك خدماته البنكية عبر منصته على شبكة الانترنت أو من خلال تطبيق الهاتف المحمول.	3.41	0.974	متوسطة	موافق
توفر منصة منح القروض توفير معلومات عن إمكانية التمويل المصرفي.	3.54	0.809	متوسطة	موافق
توفر منصة البنك خاصية التمويل الجماعي.	3.71	0.814	مرتفعة	موافق
توفر منصة المصرف خاصية تدوير رؤوس الأموال.	3.63	0.799	متوسطة	موافق
يهتم البنك بالأساليب التكنولوجية الحديثة في التمويل.	3.68	0.960	مرتفعة	موافق
إجمالي البعد الرابع	3.59	0.594		موافق

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

من خلال البيانات السابقة نجد أنّ المتوسط المرجح لإجمالي بعد قابلية التمويل التكنولوجي اتّجه للموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.59) وهو يقترب للوسط النظري (4) ويقع في الفئة (3.41-4.20) مما يعني موافقة أغلب افراد العينة على كلّ عبارات البعد، أمّا فيما يخص العبارات فقد احتلت العبارة الثالثة المرتبة الأولى بمتوسط مرجّح قدره (3.71) بأهمية مرتفعة، وبانحراف كبير قدره (0.814) ممّا يبيّن التفاوت الكبير في الإجابة على هذه العبارة، حيث أكّد غالبية أفراد العينة على أنّ منصة البنك خاصية توفر التمويل الجماعي، وتليها في الترتيب العبارة الخامسة بمتوسط قدره (3.68) وبانحراف كبير قدره (0.960)؛ أي هناك تفاوت كبير في الإجابات على هذه العبارة على الرغم من اتجاه الإجابة عليها للموافقة، ممّا أكّد أنّ البنوك العاملة في ولاية الوادي تهتم بالأساليب التكنولوجية الحديثة في التمويل، أمّا باقي العبارات تقريبا متقاربة في الوسط المرجّح وبنفس الأهمية المرتفعة واتجاه الإجابات للموافقة على العبارات.

نستنتج أخيرا أنّ أفراد العينة مدركون لمفهوم التمويل التكنولوجي كأحد أبعاد التكنولوجيا الحديثة في البنوك العاملة في ولاية الوادي.

ثانيا: دراسة اتجاهات إجابات العينة حول محور الأداء البنكي:

ينقسم هذا المحور إلى مجموعة فقرات وسوف نقوم بتحديد اتجاهات الإجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة للأداء البنكي كما يلي:

الجدول رقم (16-2): اتجاه إجابات العينة حول مفهوم الأداء البنكي

الأداء البنكي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
يحقق البنك هامش الربح المستهدف خلال الخطة الاستراتيجية.	3.51	0.952	متوسطة	موافق
يقوم البنك بإدارة أصوله بالشكل الأمثل.	3.56	0.923	متوسطة	موافق
يقوم البنك بمراقبة التكاليف بشكل دقيق بقصد الحد منها وتقليلها.	3.54	0.951	متوسطة	موافق
يحقق البنك الإنتاجية المثلى للأصول التي يملكها.	3.61	0.891	متوسطة	موافق
يحقق البنك زيادة بالإيرادات بشكل دوري.	3.37	0.915	متوسطة	محايد
يحقق البنك دخلا صافيا إيجابيا خلال دورته السنوية.	3.54	0.809	متوسطة	موافق
يزيد البنك من خلال عملياته التشغيلية والخدمية إيراداته الدورية.	3.56	1.119	متوسطة	موافق
يعمل البنك على المحافظة على النسب المعيارية من توفر حقوق الملكية.	3.88	1.100	مرتفعة	موافق
يسعى البنك الى تنويع مصادره التمويلية على حساب حقوق الملكية.	3.59	0.836	متوسطة	موافق
إجمالي المحور الثاني	3.57	0.685		موافق

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss (انظر الملحق 02)

تشير البيانات السابقة لمحور الأداء البنكي بأن أغلب أفراد العينة اتجهت إجاباتهم إلى الموافقة على عبارات المحور، فقد حقق إجمالي المحور متوسط مرجح قدره (3.57)، وقدر الانحراف المعياري (0.685)، وهذه تقع في المجال (3.40 - 4.20)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4).

إلا أن العبارة الخامسة اتجهت للمحايدة بمتوسط قدره (3.37) وانحراف قدره (0.915)، مما يعني أنه لم يبد أفراد العينة على رأيهم بخصوص أن البنوك في ولاية الوادي تحقق زيادة بالإيرادات بشكل دوري، أو امتنعوا عن التصريح على فحوى العبارة، أما باقي العبارات اتجهت كل ها للموافقة، ولقد احتلت

الفقرة الثامنة المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قدره (3.88) وبأهمية مرتفعة وبانحراف معياري كبير يقدر ب(1.100) مما يبين التفاوت الكبير بين الإجابات من حيث الموافقة وعدم الموافقة إلا أن الكفة الراجعة اتجهت للموافقة، حيث أكد أفراد العينة على أن البنوك تعمل على المحافظة على النسب المعيارية من توفر حقوقا ملكية، وتليها في الترتيب العبارة الرابعة المرتبة الثانية بمتوسط مرجح قدره (3.61)، وبأهمية مرتفعة وبانحراف معياري كبير يقدر ب(0.891)، حيث وافق أفراد العينة على أن البنوك يحقق الإنتاجية المثلى للأصول التي يملكها، أما باقي العبارات فتقاربت في المتوسطات المرجحة لكن بمستوى أهمية متوسطة .

نستنتج أخيرا أن أفراد العينة مدركون لمفهوم الأداء البنكي في البنوك العاملة في ولاية الوادي

المطلب الثالث: مناقشة نتائج التحليل واختبار الفرضيات.

قبل اختبار الفرضيات وتطبيق الأدوات الإحصائية والاختبارات يجب أولا معرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أملا، ولأن حجم العينة يفوق 30 إذا البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك من خلال اختبارات شابيرو وسيمنروف وذلك قصد معرفة تطبيق الاختبارات المناسبة.

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي.

نستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أولا ولمعرفة ذلك نستخدم اختبارين معروفين هما Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلالة 0.05:

H_0 : البيانات تتبع توزيعا طبيعيا

H_1 : البيانات لا تتبع توزيعا طبيعيا

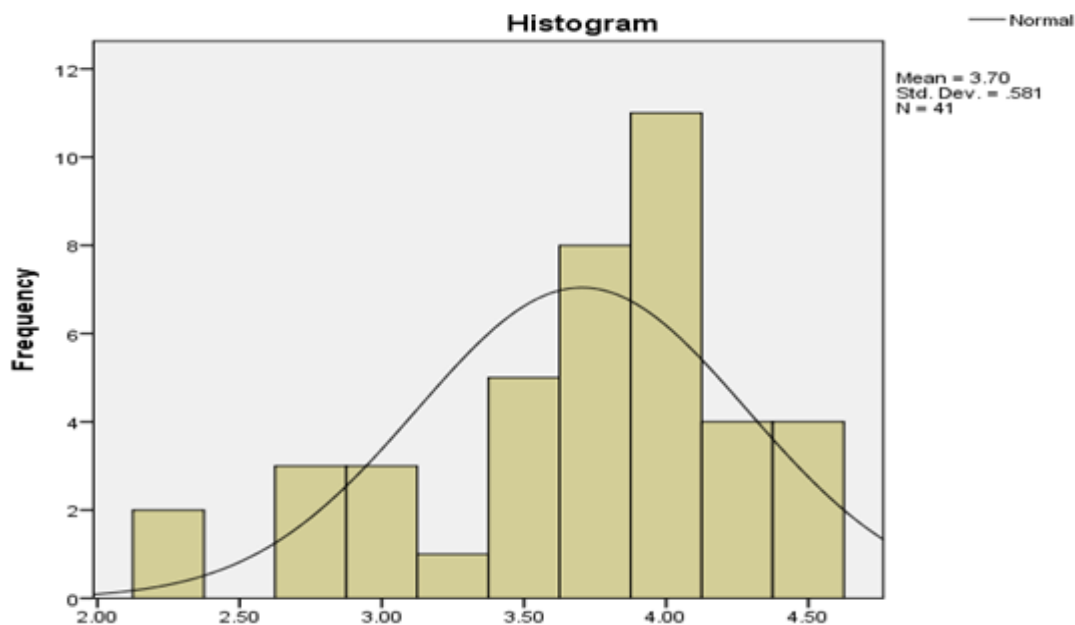
في دراستنا لدينا المحور الأول هو التكنولوجيا الحديثة إجمالاً والمحور الثاني هو الأداء البنكي، وبعد إدخال البيانات للبرنامج الإحصائي spss تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (17-2): اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور والابعاد		إختبار سيمنروف		إختبار شابيرو	
		قيمة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة الإحصائية	مستوى الدلالة
الاقراض التكنولوجي		0.135	0.059	0.963	0.193
المدفوعات التكنولوجية		0.092	0.200	0.968	0.298
الاستثمار والادخار التكنولوجي		0.172	0.004	0.924	0.009
التمويل التكنولوجي		0.123	0.124	0.964	0.214
المحور الأول التكنولوجيا الحديثة		0.122	0.132	0.940	0.051
المحور الثاني: الأداء البنكي		0.166	0.056	0.943	0.059

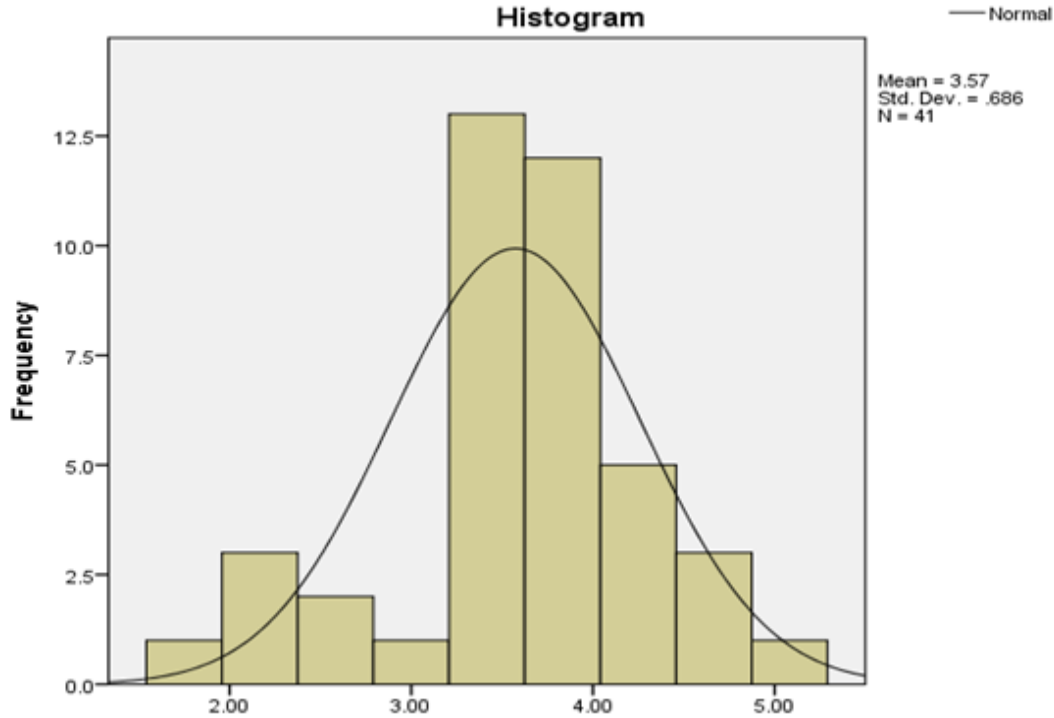
المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss (انظر الملحق 03)

الشكل رقم: (6-02) بين المدرج التكراري لتوزيع بيانات محور التكنولوجيا الحديثة



المصدر: من مخرجات spss

الشكل رقم (7-02) بين المدرج التكراري لتوزيع بيانات محور الأداء البنكي



المصدر: من مخرجات spss

من نتائج الجدول والشكلين السابقين نلاحظ أنّ القيم المعنوية لإحصائية سيمنروف للمحاور كانت كلّها بمستوى معنوية أكبر من 0.05 وأن التوزيع للمحاور يتبع التوزيع الطبيعي ، مما يجعلنا نقبل بالفرض الصفري أي أنّ البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً حسب اختبار سيمنروف ماعدا بعد الاستثمار والادخار التكنولوجي الذي لا يتبع التوزيع الطبيعي، وب نفس الطريقة وحسب معنوية القيم الإحصائية شايبيرو فكانت كلّها أكبر من 0.05 ، أي كلّ البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً وب نفس الحالة نقبل الفرض الصفري القائل أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً .

وبعد اختبار الطبيعة ووجدنا أنّ البيانات تتوزع طبيعياً وجب علينا استخدام الاختبارات المعلمية للدراسة.

ثانياً: الاختبار المعلمية.

تستخدم هذه الاختبارات في حالة واحدة عندما تكون البيانات تتبع توزيع طبيعي والعينة كبيرة ومن بين أهم هذه الاختبارات هي اختبار t لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA، وفي دراستنا سوف نختبر ثلاث أنواع من الفرضيات وهي فرضية العلاقة، وفرضية الفرق، وفرضية التأثير، أمّا فرضية العلاقة نستخدم فيها اختبار معامل الارتباط بيرسون لأن التوزيع الطبيعي، بينما فرضية الفرق نستخدم فيها اختبار t لعينتين مستقلتين، واختبار ANOVA، أمّا فرضية التأثير سوف نستخدم الانحدار البسيط والمتعدد.

1- اختبار فرضيات العلاقة: سوف نقوم هنا بحساب مصفوفة الارتباطات لبيرسون لأن التوزيع طبيعي نختبر معامل الارتباط لمعرفة الدلالة الإحصائية له كالتالي:

$$H_0: \text{لا توجد علاقة بين المتغيرات } r = 0$$

$$H_1: \text{توجد علاقة بين المتغيرات } r \neq 0$$

من مخرجات spss تحصلنا على الجدول التالي:

الجدول رقم (18-2): معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

المحور الثاني: الأداء البنكي		
معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
0.435	0.005	الاقراض التكنولوجي
0.705	0.000	المدفوعات التكنولوجية
0.687	0.000	الاستثمار والادخار التكنولوجي
0.599	0.000	التمويل التكنولوجي
0.732	0.000	المحور الأول التكنولوجيا الحديثة

المصدر من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من خلال الجدول السابق وجدنا ما يلي:

✓ وجدنا أنّ معامل الارتباط بين بعد الإقراض التكنولوجي وإجمالي محور الأداء البنكي يساوي (0.435) وهو ارتباط طردي ضعيف، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظراً لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.

✓ وجدنا أنّ معامل الارتباط بين بعد المدفوعات التكنولوجية وإجمالي محور الأداء البنكي يساوي (0.705) وهو ارتباط طردي قوي، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظراً لأنّ قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.

✓ وجدنا أنّ معامل الارتباط بين بعد الاستثمار والادخار التكنولوجي وإجمالي محور الأداء البنكي يساوي (0.687) وهو ارتباط طردي قوي، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظراً لأنّ قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.

✓ وجدنا أنّ معامل الارتباط بين بعد التمويل التكنولوجي وإجمالي محور الأداء البنكي يساوي (0.599) وهو ارتباط طردي متوسط، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظراً لأنّ قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.

✓ وجدنا أن معامل الارتباط بين إجمالي محور التكنولوجيا الحديثة وإجمالي محور الأداء البنكي يساوي (0.732) وهو ارتباط طردي قوي، وهذا الارتباط له دلالة إحصائية عند مستوى 5%، نظراً لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفرى.

كنتيجة نهائية نقول أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي في الوكالات البنكية بولاية الوادي عند مستوى معنوية 5%.

2- اختبار فرضيات الفرق: لاستخدام هذا الاختبار لدينا اختبار مهم هو اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA، هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات إجابات العينة حسب خاصية تقسيم العينة إلى أكثر من قسمين، وفي دراستنا توجد أربع خواص تقسم العينة لأكثر من قسمين هما (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة)، إذا ستكون هناك أربع فرضيات رئيسية وكل فرضية متبوعة بفرضيتين جزئيتين كالآتي:

1-2 الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع إلى خاصية العمر، وانطلاقاً من هذه الفرضية سوف نقسمها إلى فرضيتين جزئيتين:

✗ الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور التكنولوجيا الحديثة ترجع للعمر عند مستوى معنوية 5%.

✗ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور الأداء البنكي ترجع للعمر عند مستوى معنوية 5%.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة العمر، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (19-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعاً للعمر

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة	1.352	0.272
المحور الثاني: الأداء البنكي	0.844	0.479

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من نتائج الاختبار كانت القيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (1.352، 0.844) وكلها بمستويات معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية أي أنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية العمر عند مستوى معنوية 5%.

2-2 الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع إلى خاصية المستوى التعليمي، وانطلاقاً من هذه الفرضية سوف نقسمها إلى فرضيتين جزئيتين.

✗ **الفرضية الجزئية الأولى:** لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور التكنولوجيا الحديثة ترجع للمستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5.0%.

✗ **الفرضية الجزئية الثانية:** لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور الأداء البنكي ترجع للمستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5.0%.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة المستوى التعليمي، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (20-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعاً للمستوى التعليمي

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة	0.313	0.816
المحور الثاني: الأداء البنكي	1.542	0.220

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0.313، 1.542) وكلها بمستويات معنوية على التوالي (0.816، 0.220) وهي أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية؛ أي أنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05.

2-3 الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع إلى خاصية الخبرة، وانطلاقاً من هذه الفرضية سوف نقسمها إلى فرضيتين جزئيتين.

✗ **الفرضية الجزئية الأولى:** لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور التكنولوجيا الحديثة ترجع للخبرة عند مستوى معنوية 5.0%.

✗ **الفرضية الجزئية الثانية:** لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور الأداء البنكي ترجع للخبرة عند مستوى معنوية 5.0%.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الخبرة، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (21-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة	0.235	0.792
المحور الثاني: الأداء البنكي	1.533	0.229

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0.235، 1.533) وكلها بمستويات معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية، أي بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الخبرة عند مستوى دلالة 0.05.

2-4- الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع إلى خاصية

الوظيفة، وانطلاقاً من هذه الفرضية سوف نقسمها إلى فرضيتين جزئيتين.

✗ الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور التكنولوجيا

الحديثة ترجع للوظيفة عند مستوى معنوية 5.

✗ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور الأداء

البنكي ترجع للوظيفة عند مستوى معنوية 5%.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الوظيفة، وتحصلنا

على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (22-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للوظيفة

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة	1.026	0.392
المحور الثاني: الأداء البنكي	1.184	0.329

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (1.026، 1.184) وكلها بمستويات معنوية على التوالي (0.329، 0.392) وهي أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية، أي بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الوظيفة عند مستوى دلالة 0.05.

نستنتج أخيراً أنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة تعزى لخصائص

العينة عند مستوى دلالة احصائية 0.05.

3- **فرضية التأثير:** من خلال فرضيات التأثير سوف نحاول الإجابة على فرضيات الدراسة، والمتمثلة في الفرضيات الرئيسية التالية باستخدام معادلة الانحدار البسيط بين كل من إجمالي محور التكنولوجيا الحديثة كمتغير مستقل، ومحور الأداء البنكي كمتغير تابع والانحدار المتعدد بين أبعاد التكنولوجيا الحديثة كمتغيرات مستقلة وإجمالي محور الأداء البنكي كمتغير تابع.

1.3 اختبار الاثر باستخدام الانحدار البسيط بين التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي:

سوف نقوم بإيجاد معادلة الانحدار البسيط بين كل من إجمالي محور التكنولوجيا الحديثة كمتغير مستقل، ومحور الأداء البنكي كمتغير تابع المتعدد بطرح الفرضية الرئيسية التالية:

☒ **الفرضية الصفرية الرئيسية H_0 :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي في الوكالات البنكية بالوادي عند مستوى دلالة 0.05.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23-2): نتائج اختبار أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي

المتغير التابع	(R)	(R ²) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	Sig مستوى الدلالة
الأداء البنكي	0.732	0.535	44.902	1	0.000	0.864	0.000
				39			
				40			

المصدر: من اعداد الطالبات بناءً على مخرجات SPSS (انظر الملحق 05)

معادلة الانحدار البسيط كانت كالآتي:

$$Y = \alpha + \beta x \quad \Rightarrow \quad Y = 0.372 + 0.864 X$$

تشير نتائج الجدول السابق وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الالكتروني على الأداء البنكي في الوكالات البنكية بالوادي، إذ بلغ معامل ارتباط ($r = 0.732$) وهو ارتباط قوي وطردى عند مستوى دلالة 5%، أما معامل التحديد R^2 بلغ (0.535) حيث أن 53.5% من التغير في الاهتمام في التكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى زيادة تحسين الأداء البنكي في وكالات البنكية بولاية الوادي، وقد بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta = 0.864$) وهي معنوية عند مستوى معنوية 5% لأن القيمة المعنوية لها تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، وهذا يعني كذلك أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بالتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى زيادة الاهتمام بالأداء البنكي في الوكالات البنكية بالوادي بنسبة (86.4%)، ويؤكد معنوية أثر التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي هو قيمة F المحسوبة والتي

بلغت (F = 44.902) وهي دالة إحصائية بمستوى معنوية 5%، لأنّ قيمة (sig=0.000)، وهذا يؤكّد صحة عدم قبول الفرضية الرئيسية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقول وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي في الوكالات البنكية بالوادي عند مستوى دلالة 5%.

2.3 اختبار الأثر باستخدام الانحدار المتعدد بين أبعاد التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي:

ولبيان درجة تأثير كلّ بعد من أبعاد التكنولوجيا الحديثة، تم استخدام الانحدار المتعدد بين كلّ بعد من أبعاد التكنولوجيا الحديثة كمتغيرات مستقلة مع إجمالي محور الأداء البنكي عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية:

☒ الفرضية الصفرية الرئيسية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا الحديثة والمتمثلة في (الاقراض التكنولوجي، المدفوعات التكنولوجية، الاستثمار والادخار التكنولوجي، التمويل التكنولوجي) على الأداء البنكي في الوكالات البنكية بولاية الوادي عند مستوى دلالة 0.05. ونتائج الاختبار موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (24-02): نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي.

المتغير التابع	(R)	(R ²)	F	DF درجات الحرية	Sig	B معامل الانحدار	Sig مستوى الدلالة
الأداء البنكي	0.764	0.584	12.656	4	0.000	الاقراض التكنولوجي $\beta_1 = -0.091$	0.585
				36		المدفوعات التكنولوجية $\beta_2 = 0.391$	0.022
				40		الاستثمار والادخار التكنولوجي $\beta_3 = 0.331$	0.017
				40		التمويل التكنولوجي $\beta_4 = 0.083$	0.663

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 05)

معادلة الانحدار المتعدد كانت كالآتي:

$$x_2 + 0.331 x_3 + 0.083 x_4 - 0.091 x_1 - Y = 0.952$$

تشير النتائج بالجدول السابق وفق آراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدين فقط من أبعاد التكنولوجيا الحديثة والمتمثلة في المدفوعات التكنولوجية والاستثمار والادخار التكنولوجي على الأداء البنكي، إذ بلغ معامل ارتباط (0.764) وهو ارتباط طردي قوي، أمّا معامل التحديد فقد بلغ (0.584)؛ أي

أن 58.4 % من التغير في أبعاد التكنولوجيا الحديثة يؤدي الى التغير في تحسين الأداء البنكي والباقي يعود لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة التأثير ($\beta_1 = -0.091$) للبعد الأول وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لأن قيمة معنويتها يساوي 0.585 وهي اكبر من 0.05، ولكن لا يجب اعتماد هذا التأثير لأنه غير معنوي في النموذج، ومعامل الانحدار هذا غير مهم في النموذج لأنه ليس معنوي عند مستوى دلالة 0.05. أما عن قيمة التأثير للبعد الثاني فقد بلغ ($\beta_2 = 0.391$) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05، وهذا يعني أيضا أن الزيادة بوحدة واحدة في هذا البعد يؤدي الى زيادة الأداء البنكي في البنوك العاملة في ولاية الوادي بـ 39.1 %، أما عن قيمة التأثير للبعد الثالث فقد بلغت ($\beta_3 = 0.331$) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05، وهذا يعني أيضا أن الزيادة بوحدة واحدة في هذا البعد يؤدي إلى زيادة الأداء البنكي بـ 33.1 %، أما عن قيمة التأثير للبعد الرابع فقد بلغت ($\beta_4 = 0.083$) وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05، ولكن لا يجب اعتماد هذا التأثير لأنه غير معنوي في النموذج، ومعامل الانحدار هذا غير مهم في النموذج لأنه ليس معنوي عند مستوى دلالة 0.05 .

وتجدر الإشارة إلى أن معاملي الانحدار للبعد الأول والبعد الرابع في النموذج القياسي كانت غير معنوية عند مستوى معنوية 5 % لأن القيم المعنوية لديها كانت أكبر من 0.05، وهناك بُعدين فقط لهما تأثير معنوي وهما البعد الثاني والثالث.

وفي الأخير يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا الحديثة والمتمثلة في (المدفوعات التكنولوجية، والاستثمار والادخار التكنولوجي) على تحسين الأداء البنكي في الوكالات البنكية في ولاية الوادي عند مستوى معنوية إحصائية 5%.

ومما يثبت جودة النموذج هو اختبار فيشر والمقدر بـ $F=12.656$ وهي معنوية عند مستوى معنوية 5 % لأن القيمة المعنوية لها كانت 0.000 وهي أقل من 0.05؛ أي أن النموذج صالح للتنبؤ.

خلاصة الفصل

بعد إسقاط الدراسة الميدانية على الدراسة النظرية، حاولنا الإجابة على فرضيات الدراسة المتعلقة بالجانب التطبيقي، ولقد وضعنا ثلاث فرضيات من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة التطبيقية وهم فرضية العلاقة من خلال معامل الارتباط واختباره إحصائيا والذي وجدنا من خلاله أنّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في ابعاد التكنولوجيا الحديثة والمتغير التابع وهو الأداء البنكي، أمّا فرضية الفرق فوجدنا أنّه لا توجد أي فروقات بين متوسطات إجابات العيّنة تعزى للمعلومات الشخصية، وأخيرا فرضية التأثير والتي تمّ فيها استخدام فيها العلاقة الانحدارية المتمثلة في الانحدار البسيط والانحدار المتعدّد، وتوصلنا فيها بالآخر أنّ هناك أثرا ذو دلالة إحصائية لأبعاد التكنولوجيا الحديثة والمتمثلة في (المدفوعات التكنولوجية، والاستثمار والادخار التكنولوجي) على تحسين الأداء البنكي في الوكالات البنكية في ولاية الوادي عند مستوى معنوية إحصائية 5 %.

خاتمة

خاتمة

إنّ تحقيق الجودة في تحسين أداء البنوك التجارية لم يعد أمراً اختياريًا ولكنه أصبح شرطاً ضروريًا وجوهريًا للمنظمات البنكية بالتزامن مع اعتمادها على مختلف التكنولوجيات الحديثة في اتمام عملياتها البنكية، والتي سعت من خلال هذه الخطوة إلى رفع وتحسين نوعية أداء البنوك.

ومن خلال هذا السياق فقد أدركت البنوك الجزائرية ضرورة الاتجاه نحو الصيرفة الإلكترونية نتيجة التطورات التكنولوجية، وبهذا تسعى جاهدة للارتقاء بالعمل البنكي التقليدي إلى العمل البنكي الإلكتروني عن طريق عرض خدمات جديدة باستخدام التقنيات الإلكترونية في المجال البنكي.

وهدفّت الدّراسة للتّعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة في النشاط البنكي ومن خلال قسمناها إلى جانب نظري وجانب تطبيقي، وعليه فقد توصلت الدّراسة إلى جملة من الاستنتاجات التي توضّح الدّور الذي تساهم به التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء البنوك التجارية.

أولاً-اختبار صحة الفرضيات: بعد طرح الفرضيات واعداد الدّراسة بجانيها النظري والميداني توصلنا لاختبار صحّة الفرضيات كما يلي:

الفرضية الأولى: تمّ اختبار صحّتها في الجانب النظري في المطلب الأول حيث يتبين أنّ التكنولوجيا الحديثة هي مجموعة القيم والأفكار والمعدّات والبرمجيات والأدوات التي تعتمد عليها البنوك في أداء وظائفها بهدف تحسين وتحديد أسلوب عملها.

الفرضية الثانية: تمّ اختبار صحّتها في الجانب النظري في المطلب الثاني؛ حيث تبين أنّ الأداء البنكي هو عبارة عن كفاءة وفاعلية وقدرة البنوك على زيادة الإيرادات ورفع العوائد التكاليف والالتزامات.

الفرضية الثالثة: تمّ اختبار صحّتها في الفصل الثاني من خلال قياس معامل الارتباط حيث وبعد اختبار العلاقة وجدنا أنّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة والأداء البنكي في البنوك التجارية بولاية الوادي عند مستوى دلالة 5%.

الفرضية الرابعة: تم اختبار صحّتها في الفصل الثاني من خلال استخدام فرضية الفرق؛ حيث قمنا باختبار الفرضية الرئيسية والثالثة على أنّه لا يوجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدّراسة تعزى للمعلومات الشخصية عند مستوى دلالة إحصائية 5%.

الفرضية الخامسة: لقد تم اختبار صحتها من خلال اختبار فرضية الأثر في الفصل الثاني؛ حيث وجدنا أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الأداء البنكي في البنوك التجارية في ولاية الوادي عند مستوى دلالة إحصائية 5 %، وباستخدام الانحدار المتعدد وجدنا أثراً لثلاث أبعاد من أبعاد التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في المدفوعات التكنولوجية، والاستثمار، والادخار التكنولوجي على تحسين الأداء البنكي عقد مستوى معنوية 5%.

ثانياً-نتائج الدراسة: بعد الدراسة النظرية والتطبيقية وبناء على اختبار صحة الفرضيات تحصلنا على النتائج التالية:

✕ استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك التي ولاية الوادي له علاقة بالأداء البنكي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 %.

✕ نستنتج أخيراً أن أفراد العينة مدركون لمفهوم الإقراض التكنولوجي كأحد أبعاد التكنولوجيا الحديثة في البنوك العاملة في ولاية الوادي.

✕ نستنتج أن أفراد العينة مدركون لمفهوم المدفوعات التكنولوجية كأحد أبعاد التكنولوجيا الحديثة في البنوك العاملة في ولاية الوادي.

✕ نستنتج أخيراً أن أفراد العينة مدركون لمفهوم الاستثمار والادخار التكنولوجي كأحد أبعاد التكنولوجيا الحديثة في البنوك العاملة في ولاية الوادي.

✕ نستنتج أخيراً أن أفراد العينة مدركون لمفهوم التمويل التكنولوجي كأحد أبعاد التكنولوجيا الحديثة في البنوك العاملة بولاية الوادي.

✕ نستنتج أن أفراد العينة مدركون لمفهوم الأداء البنكي في البنوك العاملة بولاية الوادي.

✕ يوفر البنك تطبيقات على الهاتف النقال تساعد في إمكانية الدفع.

✕ هناك إمكانية للتحويلات المالية إلى الخارج عبر تطبيق البنك التكنولوجي.

✕ يوفر البنك إمكانية تبادل العملات بطريقة الكترونية.

✕ تسهم المدفوعات التكنولوجية في تخفيض تكاليف ووقت عملية الدفع.

✕ يوفر البنك خدمة المحافظ الرقمية.

- ✗ تساعد التكنولوجيا المالية في البنك على جذب المدخرات؛ نتيجة بساطتها وسهولة التعامل بها.
- ✗ توفر التكنولوجيا المالية الحديثة في البنك عروض تجذب العملاء لادخار أموالهم.
- ✗ يقدم البنك عبر منصّته نصائح واقتراحات ومعلومات تساعد المستثمرين على اتخاذ قراراتهم الاستثمارية.
- ✗ توفر التكنولوجيا المالية في المصرف إمكانية القيام بالمهام المحاسبية الخاصة بالشركات ما يساعدها في استثمار ثرواتها.

ثالثاً - التوصيات:

- وبناء على ما تقدّم عرضه في الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة يمكن صياغة التوصيات التالية:
- 1- ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية البنكية في كفاءة الأنشطة البنكية من خلال امتلاك أحدث الانظمة والبرامج الإلكترونية التي تتماشى مع الساحة البنكية العالمية من أجل تخفيض التكاليف ورفع الأداء البنكي.
 - 2- الاهتمام بمختلف الخدمات الإلكترونية التي أفرزتها تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في النشاط البنكي.
 - 3- خلق أقسام بالذكاء الإستراتيجي والبحث والتطور وإعطاء المزيد من الحرية والابداع والتطور لتطبيقات التكنولوجيا الحديثة بهدف تحقيق التميز في الأداء وكسب مزايا تنافسية تسمح لها بالبقاء والاستمرار في سوق شديدة المنافسة.
 - 4- تشجيع التعامل بواسطة الدّفع الإلكتروني، والقيام بحملات تحفيزية من أجل الإقبال عليها والتعامل بها.
 - 5- زيادة توعية العملاء بأهمية الخدمات البنكية الإلكترونية.
 - 6- الاهتمام بجودة تدفق الانترنت ممّا يسهّل عملية الاتصال بين البنوك الأخرى أو الزبائن.

رابعاً -أفاق الدّراسة: يعتبر مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة في النشاط البنكي مجالاً واسعاً؛ فبالرغم من محاولتنا الإلمام بكافة جوانب الموضوع إلّا أنّ الأفاق تبقى مفتوحة ولذا يمكن اقتراح بعض المواضيع ذات الصّلة بموضوع البحث؛ والتي يمكن أن تكون عناوين لبحوث مستقبلية وهي:

- 1-أثر العولمة الماليّة على النشاط البنكي.
- 2-دور التكنولوجيا الحديثة في تفعيل النشاط البنكي.
- 3- تقييم الخدمات البنكيّة الإلكترونيّة في البنوك التجاريّة.

قَائِمَةُ الْمُحَصَّنَاتِ

وَالْمُرَرَّجِعَاتِ

أولاً: الكتب.

- 1- وسيم محمد الحدّاد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الدّار المسيرة للنّشر والتوزيع، عمّان، الأردن، 2012م.
- 2- أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الاحصائي باستخدام برمجية spss، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005، ص:56.
- 3- إبراهيم محمّد حساسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنّشر والتوزيع، ط1، 2013م.
- 4- أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2001م.
- 5- مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011م.
- 6- جلال عايد الثّوة، وسائل الدّفع الالكتروني، دار الثقافة، عمّان، ط1، 2008م.

ثانياً: المذكرات والرسائل.

- 7- بونايرة راضية، صادو أسامة، دور تقنيات الدفع الالكتروني في تفعيل نشاط البنك التجاري، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، وكالة جيجل 671، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل.
- 8- وداد قوراري، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعه محمد خيضر بسكرة، 2017م.
- 9- بالقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NT - IC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2013م.
- 10- محمد حمّو، أثر اتفاقية تحرير اتجاه خدمات المالية والمصرفية على الصناعة المصرفية بالبنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم وعلوم التسيير جامعه حبيبة بن بوعلي، الشلف.
- 11- بربيش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تحرير الخدمة المصرفية وزيادة القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية، رسالة الدكتوراه دولة. العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006م.

- 12- فني فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2009م.
- 13- بن حملة عفاف، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك، دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية، مذكرة شهادة ماستر، علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2015م.
- 14- ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسير المنظمات، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012م.
- 15- عطاوي إلهام، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك، دراسة ميدانية، أطروحة مقدّمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي اليااس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2015م.
- 16- أسعد احمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008م.
- 17- ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة، قسنطينة، 2014م.
- 18- سحنون خالد، تأثير المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة البنوك التجارية والبنوك الفرنسية، مذكرة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2015م.
- 19- مريم هاني، تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مر باح ورقلة، الجزائر، 2013م.
- 20- رؤى مازن حيدر أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق، بحث مقدّم لنيل شهادة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2020م.
- 21- طويهرى فاطمة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، [دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت]، مذكرة الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق، جامعة وهران 2، 2014-2015م.

- 22- صفار يسرى، الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة 623 بومرداس، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة مالية، جامعة بومرداس، 2021 -2022م.
- 23- خلدون وداد وآخرون، وسائل الدفع الالكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، [دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة جيجل]، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل 2021 -2022م.
- 24- راشد بوكروس زهيرة، تطوّر أداء البنوك التجارية الجزائرية في ظل العولمة المالية، [دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR]، مذكرة مقدّمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2015 -2016م.
- 25- الشايب محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، رسالة مقدّمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف.
- 26- حامد محسن جدّاع وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية، دراسة تحليلية من بعض المصارف العراقية في بابل، كلية الإمام الكاظم (ع)، الجامعة أقسام بابل، قسم العلوم المالية والمصرفية.

ثالثا: المجالات والمداخلات.

- 27- آية شعبان وآخرون، التكنولوجيا الحديثة وأثارها في تحديث المجتمعات البدوية، دراسة ميدانية في مرسى مطروح، مجلّة العلوم البيئية، معهد الدّراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، مجلد 48، ج 2، ديسمبر 2019م.
- 28- أبو الرب أمينة وشلاّلي عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الواقع والافاق، الملتقى الدّولي الرّابع للرقمنة والتحول الاقتصادي في الجزائر، جامعته الجزائر، 2020م.
- 29- إيناس أيوب حسين علي، وعزو خليف عزيز، دور التكنولوجيا في تحسين الأداء المالي لدى المصارف، دراسة ميدانية على عيّنة من المصارف الخاصة في محافظة أربيل، العراق، مجلّة دراسات مالية ومحاسبية، مجلد 18، عدد 65، 2023م.

- 30- بوخاري فاطمة، التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2002 - 2020، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد 3، ديسمبر 2021م.
- 31- بوسدره فوزي وآخرون، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 2018م، العدد 05.
- 32- توفيق توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، المجلة الاقتصادية الجديد، العدد 6، ماي 2012م.
- 33- ثائر عدنان قدامي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، عدد 2، 2008، الجامعة التطبيقية الخاصة عمان، الأردن.
- 34- حمّو محمد وزيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك، مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية والاقتصادية والقانونية، جوان، 2016م.
- 35- جو سرور، الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، ديسمبر 2003م.
- 36- رملي حمزة، "قياس الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر، نموذج لقياس الأداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن الجيل الثالث"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 7، العدد 12، الجزائر، 2018م.
- 37- لحمو عباس، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسهيل عمل الافراد وتطوير أداء منظمات الأعمال المعاصرة، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمة الأعمال العربية والاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 2011م.
- 38- محمد أبهار خير الدين وعبد داود سهير، تكنولوجيا المعلومات والتعليم الالكتروني، مجلة العلوم الإدارية العراقية، المجلد 2، العدد 3، 2018م.
- 39- منى طلعت حسن عبد العال، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية، دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بور سعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH)، المجلد 22، عدد 3، يونيو 2022م.

- 40- السعيد بربيش ونعيمة يحيائي، أهمية التكامل بين الادوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها دراسة حالة ملينة الأوراس، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات جامعة، ورقلة، 2021م.
- 41- عزمي وصفي وآخرون، أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصّيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 3، 2017م.
- 42- عقلة نواش محمد أرشيد، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية، المجلة العربية للإدارة، جامعة تبوك كلية إدارة الأعمال، المملكة العربية السعودية، مجلد 37، العدد 1، مارس 2017.

الحمد لله

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
السنة الجامعية: 2023- 2024

استبيان

تحية طيبة وبعد: يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة و التي صممت لجمع المعلومات اللازمة من اجل استكمال الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان: التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين أداء البنوك " دراسة حالة عينة مجموعة من البنوك بولاية الوادي "، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة على أداء البنوك "، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على اسئلة استمارة بدقة حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

القسم الأول: البيانات الشخصية

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

1-العمر: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة ☐ من 40 إلى أقل ☐

من 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر ☐

1- المستوى العلمي: ثانوي و ☐ تقني (شهادتان) ☐ ☐

ليسانس ☐

دراسات عليا "ماجستير، دكتوراه"

2- سنوات الخبرة: سنوات الخبرة ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

3- الوظيفة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

مدير ☐ نائب المدير ☐ رئيس مصلحة ☐

موظف أخرى اذكرها

القسم الثاني: محاور الاستبيان.

المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة في البنوك.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى التكنولوجيا الحديثة في البنوك والمرجو تحديد رأيك، وذلك بوضع علامة (×) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	أبعاد التكنولوجيا الحديثة	عبارات القياس			
		غ موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
أ – الاقراض التكنولوجي					
1	يساعد تحليل البيانات الضخمة من خلال التكنولوجيا الحديثة على تحسين قرار الإقراض المصرفي.				
2	وجود منصة منح القروض الالكترونية خاصة بالبنك تسهم في تغطية الفجوة بين العرض والطلب.				
3	توفر منصة بالبنك تساعد خاصية الإقراض المباشر يسهل عملية الإقراض.				
4	توفر منصة بالبنك تساعد على الربط بين الممولين والعملاء.				
ب- المدفوعات التكنولوجية.					
6	يوفر البنك تطبيقات على الهاتف النقال تساعد في إمكانية الدفع.				
7	هناك إمكانية للتحويلات المالية إلى الخارج عبر تطبيق البنك التكنولوجي.				
8	يوفر البنك إمكانية تبادل العملات بطريقة الكترونية.				
9	تسهم المدفوعات التكنولوجية في تخفيض تكاليف ووقت عملية الدفع.				
10	يوفر البنك خدمة المحافظ الرقمية.				
ج – الاستثمار والادخار التكنولوجي.					
11	تساعد التكنولوجيا الحديثة في البنك على جذب المدخرات نتيجة بساطتها وسهولة التعامل بها.				
12	توفر التكنولوجيا المالية في البنك عروض تجذب العملاء لادخار أموالهم.				
13	يقدم البنك عبر منصته نصائح واقتراحات ومعلومات تساعد المستثمرين على اتخاذ قراراتهم الاستثماري.				
14	تساعد التكنولوجيا الحديثة الخاصة بالبنك الشركات في إدارة مواردها.				
15	توفر التكنولوجيا الحديثة في البنوك إمكانية القيام بالمهام المحاسبية الخاصة بالشركات ما يساعدها في استثمار ثرواتها.				
د - التمويل التكنولوجي					
16	يوفر البنك خدماته البنكية عبر منصته على شبكة الانترنت أو من خلال تطبيق الهاتف المحمول.				
17	توفر منصة منح القروض توفير معلومات عن إمكانية التمويل المصرفي.				
18	توفر منصة البنك خاصية التمويل الجماعي.				
19	توفر منصة البنوك خاصية تدوير رؤوس الأموال.				

20	يهتم البنك بالأساليب التكنولوجية الحديثة في التمويل.				
----	--	--	--	--	--

المحور الثاني: الاداء البنكي

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الاداء البنكي والمرجو تحديد رأيك، وذلك بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تناسب اختيارك.

الرقم	الأداء البنكي	عبارات القياس			
		غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
1	يحقق البنك هامش الربح المستهدف خلال الخطة الاستراتيجية				
2	يقوم البنك بإدارة أصوله بالشكل الأمثل				
3	يقوم البنك بمراقبة التكاليف بشكل دقيق بقصد الحد منها وتقليلها				
4	يحقق البنك الإنتاجية المثلى للأصول التي يملكها				
5	يحقق البنك زيادة بالإيرادات بشكل دوري				
6	يحقق البنك دخلا صافيا إيجابيا خلال دورته السنوية				
7	يزيد البنك من خلال عملياته التشغيلية والخدمية إيراداته الدورية				
8	يعمل البنك على المحافظة على النسب المعيارية من توفر حقوق الملكية				
9	يسعى البنك الى تنويع مصادره التمويلية على حساب حقوق الملكية				

الملحق رقم (02): الإحصاء الوصفي

Statistics

	يوفر البنك تطبيقات على الهاتف النقل تساعد في إمكانية الدفع	توفر منصة بالبنك تساعد على الربط بين الممولين والعملاء	توفر منصة بالبنك تساعد خاصة الإقراض المباشر يسهل عملية الإقراض	وجود منصة منح القروض الإلكترونية خاصة بالبنك تسهم في تغطية الفجوة بين العرض والطلب	يساعد تحليل البيانات الضخمة من خلال التكنولوجيا المالية على تحسين قرار الإقراض المصرفي	الإقراض التكنولوجي
Valid N	41	41	41	41	41	41
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.73	3.85	4.10	3.71	3.68	3.8537
Std. Deviation	.837	.691	.664	.873	.934	.57624

Statistics

	تساعد التكنولوجيا المالية في البنك على جذب المدخرات نتيجة بساطتها وسهولة التعامل بها	يوفر البنك خدمة المحافظ الرقمية	تسهم المدفوعات التكنولوجية في تخفيض تكاليف ووقت عملية الدفع	يوفر البنك إمكانية تبادل العملات بطريقة الكترونية	هناك إمكانية للتحويلات المالية إلى الخارج عبر تطبيق البنك التكنولوجي	المدفوعات التكنولوجية
Valid N	41	41	41	41	41	41
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.27	3.88	4.00	3.90	3.78	3.8488
Std. Deviation	1.049	1.029	.866	.800	.988	.75337

Statistics

	يوفر البنك خدماته المصرفية عبر منصته على شبكة الانترنت أو من خلال تطبيق الهاتف المحمول	توفر التكنولوجيا المالية في المصرف إمكانية القيام بالمهام المحاسبية الخاصة بالشركات ما يساعدها في استثمار ثرواتها	تساعد التكنولوجيا المالية الخاصة بالبنك الشركات في إدارة مواردها	يقدم البنك عبر منصته نصائح واقتراحات ومعلومات تساعد المستثمرين على اتخاذ قرارهم الاستثماري	توفر التكنولوجيا المالية في البنك عروض تجذب العملاء لادخار أموالهم	الاستثمار والادخار التكنولوجي
Valid N	41	41	41	41	41	41
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.41	3.27	3.73	3.51	3.80	3.5171
Std. Deviation	.974	1.025	1.073	1.075	.901	.81728

Statistics

	يحقق البنك هامش الربح المستهدف خلال الخطوة الاستراتيجية	يهتم البنك بالأساليب التكنولوجية الحديثة في التمويل	توفر منصة المصرف خاصة تدوير رؤوس الأموال	توفر منصة البنك خاصة التمويل الجماعي	توفر منصة منح القروض توفير معلومات عن إمكانية التمويل المصرفي	التمويل التكنولوجي
Valid N	41	41	41	41	41	41
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.51	3.68	3.63	3.71	3.54	3.5951
Std. Deviation	.952	.960	.799	.814	.809	.59412

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
يقوم البنك بإدارة أصوله بالشكل الأمثل.	41	0	3.56	.923
يقوم البنك بمراقبة التكاليف بشكل دقيق يقصد الحد منها وتقليلها.	41	0	3.54	.951
يحقق البنك الإنتاجية المثلى للأصول التي يملكها.	41	0	3.61	.891
يحقق البنك زيادة بالإيرادات بشكل دوري.	41	0	3.37	.915
يحقق البنك دخلا صافيا إيجابيا خلال دورته السنوية.	41	0	3.54	.809
يزيد البنك من خلال عملياته التشغيلية والخدمية إيراداته الدورية.	41	0	3.56	1.119
يعمل البنك على المحافظة على النسب المعيارية من توفر حقوق الملكية.	41	0	3.88	1.100
يسعى البنك الى تنويع مصادره التمويلية على حساب حقوق الملكية	41	0	3.59	.836
الاداء البنكي.	41	0	3.5732	.68597

الملحق رقم (03): صدق وثبات المحتوى والتوزيع الطبيعي

1/ صدق وثبات المحتوى:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	5
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.855	5
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.708	5

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.922	20
.754	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	12

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	32

2/ التوزيع الطبيعي:

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الاقراض التكنولوجي	.135	41	.059	.963	41	.193
المدفوعات التكنولوجية	.092	41	.200*	.968	41	.298
الاستثمار، والادخار	.172	41	.004	.924	41	.009
التكنولوجيا						
التمويل التكنولوجي	.123	41	.124	.964	41	.214
التكنولوجيا الحديثة البنكية	.122	41	.132	.940	41	.051
الاداء البنكي	.166	41	.056	.943	41	.059

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم (04): الاختبارات الإحصائية

1/ اختبار العلاقة

Correlations

	الاقراض التكنولوجي	الاداء البنكي
Pearson Correlation	1	.435**
Sig. (2-tailed)		.005
N	41	41
Pearson Correlation	.435**	1
Sig. (2-tailed)	.005	
N	41	41

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

Correlations

	المدفوعات التكنولوجية	الاداء البنكي
Pearson Correlation	1	.705**
Sig. (2-tailed)		.000
N	41	41
Pearson Correlation	.705**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	41	41

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

Correlations

	الاستثمار والادخار التكنولوجي	الاداء البنكي
Pearson Correlation	1	.687**
Sig. (2-tailed)		.000
N	41	41
Pearson Correlation	.687**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	41	41

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

Correlations

	التمويل التكنولوجي	الاداء البنكي
Pearson Correlation	1	.599**
Sig. (2-tailed)		.000
N	41	41
Pearson Correlation	.599**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	41	41

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

Correlations

	التكنولوجيا الحديثة	الاداء البنكي
Pearson Correlation	1	.732**
Sig. (2-tailed)		.000
N	41	41
Pearson Correlation	.732**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	41	41

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

2/ اختبار الفروقات.

ANOVA مع العمر

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التكنولوجيا الحديثة	Between Groups	1.333	3	.444	1.352	.272
	Within Groups	12.154	37	.328		
	Total	13.487	40			
الاداء البنكي	Between Groups	1.205	3	.402	.844	.479
	Within Groups	17.617	37	.476		
	Total	18.822	40			

ANOVA مع المؤهل العلمي

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التكنولوجيا الحديثة	Between Groups	.334	3	.111	.313	.816
	Within Groups	13.153	37	.355		
	Total	13.487	40			
الاداء البنكي	Between Groups	2.091	3	.697	1.542	.220
	Within Groups	16.731	37	.452		
	Total	18.822	40			

ANOVA مع الخبرة

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التكنولوجيا الحديثة	Between Groups	.165	2	.082	.235	.792
	Within Groups	13.322	38	.351		
	Total	13.487	40			
الاداء البنكي	Between Groups	1.406	2	.703	1.533	.229
	Within Groups	17.417	38	.458		
	Total	18.822	40			

ANOVA مع الوظيفة

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التكنولوجيا الحديثة	Between Groups	1.036	3	.345	1.026	.392
	Within Groups	12.451	37	.337		
	Total	13.487	40			
الاداء البنكي	Between Groups	1.648	3	.549	1.184	.329
	Within Groups	17.174	37	.464		
	Total	18.822	40			

الملحق رقم (05): الانحدار البسيط والمتعدد

1/ الانحدار البسيط

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التكنولوجيا الحديثة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable : الاداء البنكي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.535	.523	.47364

a. Predictors: (Constant), التكنولوجيا الحديثة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.073	1	10.073	44.902	.000 ^b
	Residual	8.749	39	.224		
	Total	18.822	40			

a. Dependent Variable : الاداء البنكي

b. Predictors: (Constant), التكنولوجيا الحديثة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.372	.483		.770	.446
	التكنولوجيا الحديثة	.864	.129	.732	6.701	.000

a. Dependent Variable : الاداء البنكي.

2/ الانحدار المتعدد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.584	.538	.46614

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.000	4	2.750	12.656	.000 ^b
	Residual	7.822	36	.217		
	Total	18.822	40			

a. Dependent Variable : جودة الخدمات المصرفية

b. Predictors: (Constant),

الاستثمار والادخار التكنولوجي، الاقراض التكنولوجي، المدفوعات التكنولوجية، المدفوعات التكنولوجية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.952	.559		1.703	.097
1 الافتراض التكنولوجي	-.091-	.165	-.076-	-.551-	.585
1 المدفوعات التكنولوجية	.391	.164	.430	2.389	.022
الاستثمار والادخار التكنولوجي	.331	.132	.395	2.511	.017
التمويل التكنولوجي	.083	.189	.072	.440	.663

Dependent Variable : الاداء البنكي

