الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي البيض

المعهد : العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية

القسم : علوم التسيير

الشعبة : علوم تسيير **التخصص : إدارة مالية**

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في تخصص إدارة مالية بعنوان :

دور الإدارة الالكترونية في تعزيز ربحية البنوك

دراسة حالة ملحقة البنك الوطني الجزائري –ولاية لبيض-

من إعداد الطالبين :

- جعدان عبد الوهاب
- قادري احمد

تحت إشراف الأستاذ المشرف

- أبو بكر بوسالم

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
ابو بكر بوسالم	أستاد محاضر قسم أ	المركز الجامعي نور البشير	مشرف
بوران سمية	أستاد محاضر قسم أ	المركز الجامعي نور البشير	مناقش
بورداش شهرزاد	أستاد محاضر قسم أ	المركز الجامعي نور البشير	ممتحن

السنة الجامعية : 2022-2023

الإهداء :

الحمد لله و كفى و الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى و أهله و من بعد و من وفى

أما بعد :

هذا العمل أهديه إلى كل من أحب العلم و العمل و إلى عائلتي صغيرها و كبيرها وأخص بالذكر

إلى من علمني فلسفة الحياة و لا أرجو من الدنيا إلا رضاه

الغالي "أبي"

أهديه إلى التي لا أحيا إلا بوجودها إلى

الغالية "أمي"

شكر خاص لأخوتي وشكر خاص لأساتذة جامعتنا

و إلى كل الأهل و الأصدقاء و (فقداء قلبي)

و من عرفتهم في حياتي منذ نعومة أظافري حتى هذه اللحظة

إلى كل من ساندني و لو بنصيحة.

و إلى كل من يذكرهم قلبي و نسيهم قلمي.

...عبد الوهاب و أحمد

شكر وعرفان :

أولا و أخيرا نتوجه بالشكر و الامتنان

لخالق الوجود الله لا إله إلا هو الحي القيوم ولا ننسى

قوله سبحانه و تعالى

"ولئن شكرتم لأزيدنكم"

كما نشكر كل من ساعدنا في هذا البحث

من أساتذة المجامعة و بالأخص الأستاذة المشرفة

دون أن ننسى كل موظفي مؤسسة البنك و كل من ساهم في

مساعدتنا من قريب او من بعيد

و نتمنى أن يكون هذا العمل المتواضع

ذكرى للأبد.

الملخص باللغة العربية :

شهد العالم تطوراً كبيراً في مجال البنوك، نظرا للتحديات الكبيرة التي يواجهها القطاع المصرفي بالنسبة لمعظم دول العالم،وذلك في ظل المتغيرات الاقتصادية الحالية حيث يعتبر البنك على أنه النظام الذي يحرك الاقتصاد، و فرضت هذه التغيرات الاقتصادية ضغوط متزايدة على البنوك العاملة الرئيسية ، وتبين أن القطاع المصرفي نفسه يواجه تحديات كبيرة أجبرته على تبني أفكار وأساليب جديدة تمكنه من استيعاب هذه التطورات ورفع مستوى من خلال تقديم الجديد والأفضل،وكذلك إجراء تحديث جديد من خلال الإدارة الالكترونية لأنشطتها لتتماشى مع التطورات وتكون أكثر استجابة لعصر المعلومات.

الكلمات المفتاحية : البنك، الإدارة الالكترونية، القطاع المصرفي

الملخص باللغة الإنجليزية :

The world has witnessed a great development in the field of banking, due to the great challenges that the banking sector faces for most countries of the world, in light of the current economic changes, where the bank is considered as the system that drives the economy, and these economic changes imposed increasing pressure on the main operating banks, and it turned out that The banking sector itself is facing great challenges that forced it to adopt new ideas and methods that would enable it to absorb these developments and raise the level by providing the new and the best, as well as conducting a new update through the electronic management of its

activities to keep pace with developments and be more responsive to the information age.

Keywords: bank, electronic management, banking sector

قائمة المحتويات :

قائمة المحتويات :

العنوان **الصفحة**

الإهداء.....

الشكر و العرفان.....

الملخص..... IV

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات..... V

قائمة الأشكال..... VII

مقدمة عامة

تمهيد..... ب

إشكالية ..... ج

فرضيات الدراسة..... ج

أسباب اختيار الموضوع..... د

معيقات الدراسة..... د

هيكل الدراسة..... هـ

أهمية الموضوع..... هـ

أهداف الموضوع..... و

الجانب النظري

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تمهيد..... 2

المبحث الأول : مدخل إلى الإدارة الالكترونية ونشأتها..... 3

قائمة المحتويات : .....

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية..... **3**

المطلب الثاني:أهمية الإدارة الإلكترونية..... **7**

المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية..... **9**

المبحث الثاني: أسباب ودوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات..... . **10**

المطلب الأول: أسباب ودوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية..... **10**

المطلب الثاني : متطلبات تطبيق إدارة الإلكترونية..... **12**

المطلب الثالث: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية..... **14**

المبحث الثالث: مجالات ومعوقات الإدارة الإلكترونية..... **15**

المطلب الأول : مجالات استعمال الإدارة الالكترونية..... **15**

المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية..... **16**

المطلب الثالث: عيوب الإدارة الإلكترونية..... **17**

خلاصة..... **18**

الفصل الثاني: ربحية البنوك

تمهيد..... **20**

المبحث الأول: ماهية البنوك..... **21**

المطلب الأول: نشأة البنوك..... **21**

المطلب الثاني: أهمية وأنواع البنوك..... **23**

المطلب الثالث:وظائف وأهداف البنك..... **25**

المبحث الثاني:ماهية ربحية البنوك والعوامل المؤثرة فيها..... **27**

المطلب الأول: تعريف الربحية..... **27**

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في ربحية البنك..... **30**

المطلب الثالث: مراجعة دراسات سابقة حول ربحية البنوك..... **31**

المطلب الرابع : الأداء المالي ومؤثراته..... **32**

المبحث الثالث: المخاطر المحيطة بالبنك وأنواعها..... **35**

المطلب الأول: مفهوم وتعريف مخاطر البنوك..... **35**

المطلب الثاني: المخاطر المالية والغير مالية..... **38**

المطلب الثالث: آليات و مداخل تعزيز ربحية البنوك..... **40**

المطلب الرابع: التوصيات والإجراءات المقترحة لتحسين الربحية و الأداء المالي للبنوك..... **41**

خلاصة..... **42**

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: فعالية الإدارة الالكترونية في تعزيز ربحية البنوك

تمهيد..... **45**

المبحث الأول: البطاقة الفنية لمؤسسة البنك..... **46**

المطلب الأول: تعريف البنك و مهامه..... **46**

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك..... **47**

المطلب الثالث: طبيعة نشاط البنك..... **49**

المبحث الثاني : تقديم الوكالة البنكية BNA 50

المطلب الأول : تعريف الوكالة البنكية 51

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للوكالة..... 52

المطلب الثالث : الخدمات الموجودة في الوكالة البنكية..... 53

المبحث الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالبنوك التجارية..... **54**

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية..... **54**

المطلب الثاني: الآثار الايجابية للإدارة الالكترونية على البنك..... **55**

المطلب الثالث: الآثار السلبية للإدارة الالكترونية على البنك..... **56**

المبحث الرابع : تحليل وتفسير النتائج..... 59

المطلب الأول : تحليل نتائج المحور الأول 59

المطلب الثاني : المعالجة الإحصائية لبيانات الإستبيان..... 66

الخاتمة العامة

الخاتمة..... **80**

قائمة المصادر و المراجع..... –

قائمة الجداول :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.	59
02	الجدول رقم (02): توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية.	60
03	جدول رقم (03) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	62
04	جدول رقم (04) : توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك.	63
05	جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات المستفاد منها	65
06	الجدول رقم (06) : إجابات الأسئلة ودلالتها.	67
07	الجدول رقم (07) التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الاختلاف	68
08	الجدول رقم (08) : التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات بعد البرمجيات.	70

08	الجدول رقم (09): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات بعد شبكات الإتصال	73
10	الجدول رقم (10): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية.	74
11	الجدول رقم (11): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.	77

قائمة الأشكال :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الشكل رقم(01) يوضح مداخيل تعزيز ربحية البنوك	39
02	الشكل رقم (02) يوضح الهيكل التنظيمي للبنك	48
03	الشكل رقم (03) الهيكل التنظيمي للوكالة	51
04	الشكل رقم (04) يوضح بطاقة الائتمان	53
05	الشكل رقم (05) يوضح بطاقات المصرفية	54
06	شكل رقم(06): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.	59
07	شكل رقم(07): توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية.	61
08	شكل رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.	62
09	شكل رقم (09) : توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك	64
10	شكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات المستفاد منها.	65

قائمة المحتويات : .....

مقدمة عامة

تمهيد

تشير الإدارة الالكترونية ، إلى أي عدد من الآليات التي تحول ما في المكتب التقليدي من عمليات ورقية إلى عمليات إلكترونية ، بهدف إنشاء مكتب بلا أوراق هذه أداة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بهدف تحسين الإنتاجية والأداء.

ونظراً للدور المتنامي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنتشارها لتعدد استخداماتها وقدرتها اللا محدودة على إنجاز المهام المختلفة ، فقد أصبح إستخدامها ضرورة لا غنى عنها سواء على مستوى أجهزة الدولة وإداراتها المختلفة أو على مستوى الأهداف والخطط التي تسعى هذه الأجهزة إلى تحقيقها ، والتي كان لها أثر جذري على نمط العلاقات القانونية ،باعتبار أن أي ظاهرة يجب أن تعكس آثارها على نمط القواعد القانونية التي تنظم المجتمع ،بما في ذلك القواعد الإدارية ، لتظهر تحول نحو مصطلح الإدارة الإلكترونية كأحد أهم النماذج وهو التحول النوعي من العمل الورقي التنظيمي إلى العمل الإلكتروني الشبكي،مما ينفي احتوائه على مفاهيم الزمان والمكان ،على أساس الوضوح والدقة والسرعة في تقديم الخدمات وإتمام المعاملات ، وخاصة الخدمات المصرفية ، والتي على الرغم من أن وجودها يشكل أحد الاهتمامات الرئيسية للسياسات المالية والمصرفية ،فإن فعاليتها ترتبط بمدى إمكانية تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية عند تقديمها،و مدى تجسيدها لقدرة المنظمات المصرفية قادرة على مواجهة تحديات العصر والإرتقاء فوق العمل الروتيني الذي تفرضه الإدارة التقليدية ، ولكن إذا كان تأثير أسس الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات المصرفية له هو ومن المزايا التي يستدعي تطبيقها ،فإن مخاطر تطبيق هذه الأسس لها عيوب قد تفوق تلك المخاطر التي يشكلها تطبيق الإدارة التقليدية في البنوك.

في سياق التحدي بين ضرورة تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية في المجال المصرفي ومخاطر هذا التطبيق ،جاءت فكرة البحث في الموضوع ، مما يبرز أهميتها ليس فقط في الارتقاء بالعمل المصرفي والحفاظ عليه بل في مواكبة للتطورات الجارية ، ولكن في تلبية

رغبات وإحتياجات العملاء عند اعتماد القنوات المصرفية البعيدة ، وتقديم المزيد من الخدمات المصرفية التي تتمثل في السرعة ومخاطر أقل ، من هنا يمكننا صياغة الإشكالية التالية :

- ماهو أثر الإدارة الالكترونية في تعزيز ربحية البنوك ؟

إشكالية الفرعية :

و يمكن التعرف على مضامين إشكالية البحث من خلال التساؤلات الفرعية التالية :

- ماهو البنك ؟
- ماهي الإدارة الالكترونية ؟
- ماهي محاسن و مساوئ الإدارة الالكترونية ؟

فرضيات الدراسة

تعتبر فرضية البحث هي البدعة التي يتوقعها الباحث كجواب المشكل المطروح فهي تعكس اعتقاد الباحث و تعتبر الاتجاه الأكثر توقعا و الأكثر احتمالا.

1. البنوك هي مؤسسات مالية وسيطة تسهل عملية العرض والطلب على النقود.
2. الإدارة الالكترونية هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف

أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب و دوافع أدت إلى اختيار هذه الدراسة من أبرزها:

1. حداثة موضوع وسائل الدفع الالكترونية فضال عن احتلالها مكانة هامة في حياتنا اليومية.
2. التعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية.
3. تقييم استعمال وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر .

4. إعطاء نظرة على الواقع المصرفي الجزائري في مجال الدفع الالكتروني .

معيقات الدراسة

لايتجزء إي عمل نقوم به من صعوبات و عوائق و من هذه الصعوبات التي واجهناها خلال الفترة التربص :

1. ضيق الوقت
2. و فره المادة العلمية و صعوبة خصوصا بالنسبة لموضوع دراستنا.
3. صعوبات مبدئية في جمع الانتباتات و التي أدت إلى تأخر إفرادها لفترة من الزمن.

المنهج المتبع في الدراسة

يعد المنهج هو الطريق و الأسلوب الذي يعتمد عليه الباحث في دراسته بالظواهر الحياة المختلفة و التي تعطيه الصورة الخفيفة للدراسة.

- تتناسب دراسة بحثنا هذا مع المنهج الوصفي التحليلي
- تتناسب دراسة بحثنا هذا مع المنهج المقارنة .

هيكل الدراسة

تمثلت في المقالات والكتب، المذكرات والمحاضرات، المداخلات والندوات، الملتقيات السابقة في الموضوع، وكذا بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

أهمية الموضوع:

يكتسي موضوع دراستنا أهمية بالغة، انطلاقا من هذا، فإن أهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

تأتي أهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

1. جدية موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.
2. تزويد الدراسات حول موضوع دراستنا .

أهداف الموضوع:

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

1. إزالة الغموض والتعرف على مفهوم البنك و الإدارة الالكترونية و أثرها.
2. التعرف على أهم اهداف الإدارة الالكترونية في البنك.
3. يساهم في لفت انتباه مسؤول المؤسسة في التمكن من التعرف على دور الإدارة الالكترونية في زيادة ربح البنوك.
4. التدرب على خطوات البحث العلمي
5. إثراء المكتبة بالمعلومات العلمية.

الجانب النظري

الفصل الأول:

ماهية الإدارة الإلكترونية

تمهيد

لقد أصبحت تقنية المعلومات الإدارية عنصر أساسي ومهم في المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها صغيرة أو كبيرة لكونها أداة مهمة في عملية إنجاز الأعمال بشكل دقيق وسريع، وكذلك مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية في الوقت الحاضر وتعد الإدارة الالكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة التطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة من ناحية أخرى.

المبحث الأول : مدخل إلى الإدارة الالكترونية ونشأتها

في ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الإداري من تغيرات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة أصبح من الضروري على المؤسسات أن تستفيد من هذا التطور لضمان جودة أداء أفضل وتحسين أساليب العمل والخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، وكان من أهم المميزات التي تميز بها العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الالكترونية وما تحققه من منافع كثيرة في جميع المجالات.

وسوف نتناول في هذه الدراسة مفهوم الإدارة الالكترونية وتوضيحها، وما أهميتها، والتعرف على أهدافها مع التطرق إلى التطور التاريخي لها.

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

نبذة تاريخية عن الإدارة الإلكترونية : بدأت الإدارة الالكترونية منذ سنة 1960م عندما ابتكرت شركة(IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية وكان سبب ذلك هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات [1]عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات وفي عام 1969م، أنتجت الشركة جهازا اسمه (MT/ST) ويطلق عليه(الشريط الممغنط جهاز الطابعة الممتاز) وهذا دليل على أهمية ما قام به.

تعريف الإدارة الإلكترونية : لقد تم تعريف الإدارة الالكترونية من طرف كثير من الباحثين والمهتمين، وكذا الهيئات، وقد يتشابه هذا المصطلح مع غيره من المصطلحات، وعليه وجب التعرض لبعض التعاريف أولا ، ثم توضيح الفرق بينه وبين ما يشابهه مثل : الإدارة و الإدارة الالكترونية .

مفهوم الإدارة: تعددت الكتابات العلمية التي اهتمت بالإدارة، حيث عرفت:

[1] مخربش سميرة،مدخل لشبكة المعلومات الاتصالية ،الطبعة الأولى ، دار الراية ، عمان ، 2012م، ص16.

1. بأنها فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات".

2. بأنها عملية تحقيق الأهداف المرسومة باستغلال الموارد المتاحة وفق منهج محدد وضمن بيئة معينة.

مفهوم الإدارة الالكترونية: تعددت التعاريف من قبل الباحثين للإدارة الالكترونية :

1. تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها. [1]
2. عملية مكينة مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتنشيط الإجراءات والقضاء على الروتين وتحسين الخدمات والمعاملات لربطها لاحقا مع الحكومة الالكترونية.
3. بأنها الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن. [2]

---

[1] يونس سهام : عموميات الإدارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، دار الراية للنشر و الطباعة ، عمان، الأردن ، 2009م، ص7.

[2] محمد حسين شعبان : التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها , دورية معهد الإدارة العامة ,العدد 44 ,مجلد 46 , ص 659 . 703

4. القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات التقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي.
5. هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أفضل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

هي عملية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الإلكترونية من خلال استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت في عملها بقصد تسهيل تقديم الخدمات والمعاملات للمستفيدين بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة .

ومن خلال تلك التعريفات للإدارة الالكترونية نستنتج أنها عملية مهمة في تطوير المؤسسات والارتقاء بها من خلال تحويل أنشطة ومهام المؤسسة من العملية التقليدية إلى طرق إلكترونية سهلة وميسرة للعمل.[1]

أنواع الإدارة الإلكترونية :

توجد عدة أشكال للإدارات الإلكترونية وتكون الإدارة عادة واحدة من هذه الإدارات:

- الوزارات الإلكترونية. [2]
- الحكومات الإلكترونية.
- التجارة الإلكترونية.
- الشركات الإلكترونية.

[1] نجم الدين سعاد : موسوعة تايمز لتعريف الإدارة الالكترونية ، فرع الإعلام الآلي و المعلوماتية ، 2004 ص 125.

[2] رضوان محمد إسماعيل : " أبعاد الإدارة الإلكترونية ، الطبعة الأولى، دار أسامة للطباعة و النشر ، جيجل ، الجزائر ،2001، ص 88

المطلب الثاني:أهمية الإدارة الإلكترونية

وتتمثل أهميتها في التالي:

1. تحسين مستوى أداء المنظمة الحكومية: فالإدارة الالكترونية تعمل على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها بأقل وقت وبأعلى مستوى الأداء وبجهد أقل وتكلفة أقل مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي تحقيق التواصل بين المنظمة الحكومية والمواطنين، ويصب ذلك في تحقيق أهدافها وتيسير الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوى والمعوقات المتعلقة بها وإنجاز الخدمات الحكومية.
2. المرونة في عمل الموظفين بحيث يمكن للموظفين سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه والقيام بعملهم في أي وقت ومكان يريدونه مما قلل الجهد والتكلفة في أداء الأعمال. [1]
3. قيام المؤسسات التي تطبق الإدارة الالكترونية فيها من إشراك المواطنين فيها عن طريق استطلاع آرائهم ووجهات نظرهم حول الخدمات المقدمة لهم.
4. تسهيل طرق الاتصال والتواصل بين دوائر وأقسام المؤسسة وخارجها والدقة والوضوح في إنجاز الأعمال وتطبيق الإدارة الالكترونية سيقلل من استخدام الأوراق في المؤسسات مما يعالج مشكلة التخلص منه والاحتفاظ به وتوثيقه وبالتالي عدم الحاجة لمكان تخزين له مما يزيد من إيجابية المؤسسة
5. تقديم الخدمات للمواطنين بصورة أفضل وسريعة وتسهيل وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين كذلك سيؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة من الحاجة إلى أيد عاملة لها دور

[1] سالي موسى : أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية ، مذكرة التحكم المهني ، بن زهرة عبد القادر ، الجزائر ، مستغانم ، 2019 م، ص 20-28.

أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لفرص تواكب التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة . [1]

6. تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهيل الحصول عليه من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل جهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة

[1] سالي موسى،نفس المرجع السابق ،ص30.

المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية

- تطـوير عمـل الإدارة، والـذي يـؤدّي إلــى اسـتبدالِ الأدوات المُسـتخدمة فــي الإدارةِ التقليديّة، مثل: الأوراق، والأقلام بأدواتٍ إلكترونيّة، كأجهزةِ الحاسوب.
- زيادة في مستوى الخدمات المقدمة إلى العملاء، والتي تساهمُ في تطوير كافة أقسام العمل من خلال تقليل الفترة الزمنيّة المخصّصة للقيامِ بالمهام الوظيفيّة.
- المساهمة في تعزيزِ التواصل، والتعاون بين الموظفين من خلال بناء بيئةٍ من الحوار المشترك. [1]
- استخدام تطبيقات شبكة الإنترنت للتعريف بالمنشأة، والدور المهنيّ الخاصّ بها.
- تقليل المصاريف المخصّصة لمكوّنات الإدارة التقليدية.
- تطوير الإدارة العامة: خفض الأعمال الورقية، وإعادة استعمال الحلول.
- التقـرب مـن المـواطنين: واجهـة واحـدة بالنسـبة للمواطن(الموظـف)، نظـرة واحـدة للمواطن(الموظف)، وإجراءات سهلة.
- تحسـين التنـافس الاقتصـادي: اسـتخدام الانترنـت للتجـارة العالميـة، وإتاحـة الفرصـة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير لدخول المنافسة.
- خفض المصاريف: تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية.

[1] سعاد يسعد: أهم مميزات التعليم الالكتروني، مداخلة قدمت في ندوة مدرسة المستقبل، في الفترة من 27/20 /2400/28، جامعة ملك السعود 2019.

المبحث الثاني: أسباب ودوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطا و أسبابا و دوافع مختلفة و متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها، من هنا سنتطرق إلى أسباب و دوافع تطبيق الإدارة الالكترونية،ثم إلى متطلباتها ثم في الأخير إلى خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: أسباب ودوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية

من تلك الأسباب و الدوافع ما يلي:

الحكومة الإلكترونية: تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة

التجارة الإلكترونية : التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية. [1]

الصحة الإلكترونية:تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية.

كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى و يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين.

التعليم الإلكتروني:في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت.

[1] يسعد مروة ،العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية والرأي العام، دراسة تطبيقية للعلاقات العامة بأجهزة الشرطة، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية،الإسكندرية، مصر، 2022م،ص70.

النشر الإلكتروني: من خلال النشر الإلكتروني [1]يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والإطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية.

[1] حليمة المزاحي : التعليم ألالكتروني بالجامعة الجزائرية، مقومات التجسيد وعوائق التطبيق، رسالة ماجستير، كلية العلوم إلانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة ، 2020 ص .08

المطلب الثاني : متطلبات تطبيق إدارة الإلكترونية

تعتمد تقنية الإدارة الالكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدأين أساسيين هما:

المستوى التقني: ويتضمن تمثيل المعلومات الكترونية وتناقلها عبر شبكة الانترنت مع ضمان سريتها ويمثل المستوى التقني جوهر العمل الالكتروني الذي يعتمد على الخصائص الأساسية لتقنية المعلومات عن طريق :

التخزين: حفظ المعلومات الهائلة في أحجام صغيرة كتحويل الملفات الورقية إلى ملفات الكترونية صغيرة الحجم تستوعب أكبر قدر ممكن من المعلومات.[1]

النقل: نقل المعلومات المخزنة الكترونية عن طريق وسائط الاتصال الالكترونية إلى مواقع أخرى بعيدة سواء داخل المنظمة أو خارجها.

المعالجة: إجراء مختلف العمليات المطلوبة للبيانات المخزنة الكترونية بسرعة كبيرة جدا لجعلها متاحة للاستخدام عن طريق أجهزة الحاسب الآلي التي تعمل وفقا لبرامج متنوعة لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستفيدين، بغض النظر عن كمية المعلومات والبيانات المخزنة.

المستوى الإجرائي:ويتضمن طلب وتمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الانترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصية إلى المنظمة أو استخدام النماذج والوثائق الرقمية.

وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة ومن أهم هذه المتطلبات:

وضع استراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الالكترونية : يتطلب وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الالكتروني وذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الالكترونية في الفترة

[1] علوش ياسين ،الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية , معهد الإدارة العامة, الرياض , المملكة العربية السعودية , 2005 . ص 26

المستقبلية، وأبعاده، ومنطقاته من حيث الدور والهدف، بشكل يوضح الدور الذي يمكن أن يؤديه هذا المشروع في خدمة الأفراد والمجتمعات والمنظمات والدولة ككل.[1]

ويتطلب وضع استراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الالكترونية عدد من الخطوات كما يلي:

1-تشكيل لجنة عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الالكترونية.

2-وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الالكترونية.

3-الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.

4-التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية.

5-الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.

6-تحديد منافذ الإدارة الالكترونية.

[1] ضيف الله نسيمه : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2020 ص 100.

المطلب الثالث: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

التحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج للمرور بعدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وخطوات تطبيق الإدارة الالكترونية هي :

إعداد الدراسة الأولية : لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

وضع خطة التنفيذ :عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح :من هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة.[1]

تحديد المسئولية:عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكلفة المرصودة إليها.

متابعة التقدم التقني: نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

[1] محمد عبد حسين آل فرج الطائي : الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية , دار زهران للنشر, عمان , الأردن, 2002 . ص 27

المبحث الثالث: مجالات ومعوقات الإدارة الإلكترونية

إن تكنولوجيا المعلومات غيرت كل شيء في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني، أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب والاتصالات.

المطلب الأول : مجالات استعمال الإدارة الالكترونية

لقد أصبحت الإدارة الالكترونية تطبق في العديد من المجالات في المنظمات على اختلافها، ومن أهم تلك المجالات:

الأعمال الإدارية: تبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات الكترونية، وتسجيل كافة أعمال الاتصالات الإدارية وتصويرها رقمية.

المعاملات المالية: إجراء كافة المعاملات المالية من توثيق وتعاقد وصرف وتحويل وغيره عن طريق الشبكة الالكترونية.[1]

المؤتمرات الالكترونية: حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محلية ودولية دون انتقال المجتمعين جغرافية.

الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية : مثل الإعلان عن الوظائف، التعيين، الإجازات، الترقيات، الرواتب، التنقلات، المكافآت، الانتدابات، الترشيح للتدريب والتأهيل والابتعاث.

[1] غنيم محمد الأمين : محاضرة ا/ كريم " لتعريف الإدارة الالكترونية " ، فرع الإعلام الآلي و المعلوماتية ، معهد كريشيش بن ذهيبة ، 2004 ص 30.

المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية

1. اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
2. عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
3. عدم توافر الحافز القوى لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
4. صعوبة الوصول إلى الإدارة الالكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
5. عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة.[1]
6. الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
7. استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنطوين بها العبء الإداري المعتاد.
8. التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندة ورفض التحديث والتغيير.
9. عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

[1] غنيم محمد الأمين : مرجع سابق ثم ذكره.

المطلب الثالث: عيوب الإدارة الإلكترونية

بينما تقضي التكنولوجيا على الخطأ البشري، فإنها ليست محصنة ضد الفشل، لذا من خلال الاعتماد على شيء غير موثوق به بنسبة 100٪، فإننا نجازف بفقدان السيطرة على أصولنا، ناهيك على أنه من الممكن الوصول إلى البيانات الرقمية من المتسللين باستغلال الثغرات في المنصات والأنظمة المستخدمة

يمكن أن يكون لسهولة التواصل تأثير سلبي على مهاراتنا الاجتماعية الواقعية وتضعف قوة المجتمع، يزيد الوصول السهل إلى المعلومات من فرصة إساءة استخدامها، على سبيل المثال التشخيص الذاتي غير الصحيح للحالات الصحية، ويسمح بنشر معلومات كاذبة يمكن استخدامها لأغراض التلاعب.[1]

برامج الرقمنة جعلت صناعة المحتوى أسهل، لكن أيضا نتج عنها مشكلة الأخبار المزيفة و المعلومات المغلوطة التي يمكن نشرها من أي شخص حتى وان كان غير محترف أو مجرد هاوي.

أصبحت الذكريات البشرية وتاريخهم وبياناتهم كلها رقمية وباختفاء التكنولوجيا وانهيار شبكة الإنترنت العالمية يمكن أن يختفي كل شيء.

[1] محمد البشري : مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، مذكرة تقني سامي ،الإعلام الآلي، معهد بن شاعة الغالي، مستغانم ، 2010، ص 40-41

خلاصة

إن التكنولوجيا الرقمية أحدثت تغييرات في جميع المنظمات حيث فرضت ثورة المعلومات بكافة أشكالها وتطبيقاتها على المنظمات العمل على تنسيق الجهود لتطبيق الإدارة الالكترونية، والبحث في كافة التحديات والمعوقات التي قد تنشأ والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها، وتحديد رؤية مستقبلية وخطوات محددة لضمان نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية لما لها من فوائد كثيرة في تحقيق أهداف المنظمات بأقل وقت وجهد وتكلفة، حيث يعد النجاح في تطبيقها مقياسا من مقاييس التقدم والتطور.

وتسهم الثقافة التنظيمية السائدة في أي منظمة إما في تشجيع أو برفض استخدام الإدارة الالكترونية، فالثقافة التنظيمية التي تشجع على الإبداع والابتكار في جو يمنح العاملين الفرصة للمشاركة في تحقيق أهداف المنظمة يمكنها استغلال الإدارة الالكترونية في زيادة المنتجات والخدمات التي تقدمها للمستفيدين، فلا يمكن النجاح في تطبيق الإدارة الالكترونية إلا في وجود ثقافة تنظيمية جيدة تدعمها.

كما أن نمط القيادة الإدارية السائد في المنظمة واهتمام القائد بقيم واحتياجات العاملين معه واستجابته لها واستخدامه لموقعه القيادي في توفير فرص لإرضاء العاملين من خلال تطوير مهاراتهم الوظيفية والحرص على الأخذ بآرائهم يساعد على نشر ثقافة إبداعية داعمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة.

الفصل الثاني:

ريحية البنوك

تمهيد

تعتبر البنوك حالياً من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدول في تنمية اقتصادياتها،لما تلعبه من دور مهم وفعال في ربط العمليات الاقتصادية والصفقات التجارية ،وذلك لتفعيل كافة القطاعات التي تساهم في بناء الاقتصاد من كل بلد.

أصبحت حاجة البنوك ضرورة فعلية ، وهذا الأمر يتطلب تفعيل هذه التسهيلات لزيادة كفاءتها الإدارية وفعاليتها ،والعمل على تحقيق أهدافها واستراتيجياتها وبرامجها في إطار المجتمع المالي والمصرفي، لهذا الغرض نتناول في هذا الفصل المفاهيم العامة للبنوك وكذلك أنواع ووظائف وتطورات النظام المصرفي الجزائري.

المبحث الأول: ماهية البنوك

تعتبر البنوك جزءًا لا يتجزأ من الحياة العملية لكثير من الناس ، ولا يمكن الاستغناء عنها تحت أي ظرف من الظروف من هنا سنناقش مفهوم البنوك وأصلها وأهميتها وأنواعها.

المطلب الأول: نشأة البنوك

تأسيس البنوك: يمكن إرجاع أصل البنوك إلى تجار العالم في العصور القديمة ،كما تم إنشاء أول بنك تجاري عام 1517 م في البندقية ،ثم تم إنشاء بنك في أمستردام عام 1609 ،ثم انتشرت البنوك في جميع دول العالم و منذ القرن الثامن عشر الميلادي ،ازداد عدد البنوك تدريجياً ،وفي القرن التاسع عشر مع ظهور الثورة الصناعية في أوروبا ،أدى ذلك إلى دخولها عصر الإنتاج الذي احتاج إلى الكثير من المال ،فكان أن الحاجة إلى بنوك شبيهة بشركات المساهمة التي انتشر عملها على نطاق واسع ؛[1] الأمر الذي دفعها إلى فتح فروع ،وشهدت هذه الفترة ظهور بنوك متخصصة في الائتمان الصناعية والزراعية والعقارية.

مفهوم البنوك:

المفهوم اللغوي: أصل كلمة بنك هي الكلمة الإيطالية (بانكو) ، وتعني مقاعد البدلاء (بانك) ،ويقصد بها في البداية المقعد الذي يجلس عليه الصرافون لتبادل العملة ، ثم معنى تطورت الكلمة إلى جدول (comptoir) يتم على أساسه حساب العملات وتبادلها ، ثم أصبحت في النهاية تعني المكان الذي يوجد فيه الجدول.

المفهوم الاصطلاحي: البنك هو مؤسسة مالية تركز عملياتها الرئيسية على تحصيل الأموال الفائضة عن حاجة المؤسسات العامة أو التجارية، بغرض إقراضها للغير وفق أسس معينة أو استثمارها في الأوراق المالية، أي أن البنوك تعمل كحاويات تتراكم فيها المدخرات ، ومن

[1] محمد سعيد عبد الفتاح ،التسويق ،الطبعة الأولى، دار النهضة العربية،القاهرة ،مصر، 1983، ص 165.

ثم تقوم بعملية ضخ هذه الأموال للأفراد على شكل قروض واستثمارات ، أي أنها حلقة الوصل بين المدخرين والمستثمرين.[1]

وتعرف أيضًا باسم المؤسسة التي تتعامل مع الائتمان، حيث تحصل على ودائع الآخرين وتعطي مقابل ذلك وعودًا عند الطلب أو بعد مدة معينة،وهذا الائتمان الذي يقدمه البنك يدخل ضمن أصوله لأنه يمثله.

وبوجه عام يمكن تعريف البنك على أنه:

1. البنوك هي مؤسسات مالية وسيطة تسهل عملية العرض والطلب على النقود، فيقوم من لديه فائض من الثروة يزيد عن حاجته بالاحتفاظ به في البنك، ثم يقوم البنك بإقراض الشخص الذي يحتاج لسيولة أو مبلغ معين من المال ما يحتاجه مقابل ضمان أو أصل ثابت يكفي أو يزيد على قيمة المبلغ المقترض.
2. المشروع (أو المؤسسة) الذي يكون عمله المعتاد تلقي الودائع وغيرها من الأموال أو النقود من الجمهور، ويقوم باستعمالها لحسابه الخاص في أعمال الخصم، أعمال الائتمان أو أعمال التمويل.

[1] مليكة زغيب ، التسيير المالي حسب البرنامج الرسمي الجديد ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثانية ، 2011 .ص58

المطلب الثاني: أهمية وأنواع البنوك

يعد البنك مؤسسة مالية لها أهمية كبيرة يمكنها تقديم قروض مالية هناك أنواع عديدة من البنوك وأهميتها نراجعها معًا على النحو التالي:

أولا : أنواع البنوك:

البنوك المركزية: هي بنوك معنية بتقديم الخدمات المصرفية للحكومات، وتحتل مكانة بارزة في سوق المال،كما يعتبر البنك المركزي أساس النظام المصرفي ويختلف عن البنوك الأخرى. [1]

البنوك التجارية: وتعرف أيضًا ببنوك الإيداع، وهي مؤسسات ذات طبيعة ائتمانية تهتم بالحصول على ودائع فردية، مقابل توفير القدرة على سحبها عند الطلب.

بنوك الاستثمار: تسمى أحيانًا بنوك الجملة، وهي تقدم خدمات مالية للشركات والمؤسسات المالية، وأحيانًا للدول أو الحكومات، ومن بين مهامها الأخرى تقديم الاستشارات الاستثمارية وأعمال الوساطة.

البنوك الإسلامية: لا تتبنى هذه البنوك مبدأ الفائدة الثابتة كغيرها من البنوك التجارية، فهي تمول العمليات التي يحتاجها المقترض وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

بنوك الادخار: تهتم هذه البنوك بفئة الدخل المنخفض، لذا فهي تقبل الودائع الصغيرة وتعطي فائدة عليها لتشجيع هذه الفئة على الادخار.

ثانيا : أهمية البنوك

البنوك بدورها توظف العديد من الأفراد وتوفر لهم العديد من فرص العمل و هذا ما يساهم في التنمية الاقتصادية ويساعد على تحريك العجلة الاقتصادية بشكل إيجابي من

[1] وكال نور الدين ، خليفة الحاج ، التشخيص المالي أداة لرسم الإستراتيجية المالية للمؤسسة ، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية ، العدد الأول ، 2016 .ص83

ناحية أخرى ، تظهر أهمية البنوك في أدائها الضخم مع كميات الودائع الكبيرة التي تتعامل معها كالأتي:

- بدون وساطة البنوك يجب على صاحب النقود إيجاد المستثمر المطلوب، كما يجب على المستثمر أن يجد الممول المناسب له بالشروط والمدة المناسبة، بينما يحفظ البنك العملاء من جميع عمليات البحث ويزوده بالمواصفات العديد من المخاطر.[1]
- تعتبر البنوك شكلاً من أشكال تجنب وتقليل المخاطر المالية وذلك لأن البنك يتعامل مع أكثر من مشروع ومع أكثر من عميل وبالتالي تتنوع مصادر التمويل والاستثمارات مما يؤدي إلى تقليل المخاطر.
- يتيح البنك الفرصة لأصحاب رؤوس الأموال الصغيرة للدخول في استثمارات طويلة الأجل والاستفادة من الأرباح الناتجة عن هذه الاستثمارات.
- المحافظة على المال من مخاطر السرقة التي قد تتعرض لها المنازل أيضًا ، إذا تعرض البنك للسرقة ، فإنه ملزم بإعادة الأموال إلى أصحابها.

[1] الشيخ الداوي ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث ، عدد 07 ، جامعة الجزائر، 2010/2009 .ص7

المطلب الثالث:وظائف وأهداف البنك

أولا : أهداف البنوك: الهدف الأساسي لجميع البنوك هو تعظيم رأس المال الأساسي للبنك كما تسعى البنوك إلى تحقيق أكبر قدر من الأرباح وتوسيع الفرع الرئيسي وزيادة عدد فروع هذه البنوك إن الهدف من العمل في عالم البنوك هو عمل مربح بحت.[1]

ثانيا : وظائف البنك : هناك العديد من الوظائف التي توفرها البنوك للعملاء في أوقات مختلفة وظروف مختلفة ، ومن أهم هذه الوظائف ما يلي:

- قبول الودائع وتطوير المدخرات المالية للعملاء ، حيث تقبل البنوك الودائع بأنواعها وتفتح حسابات للعملاء.[2]
- القيام بأعمال التمويل الداخلي والخارجي مما يؤدي إلى التنمية الاقتصادية

استلام الودائع: تعتبر هذه الوظيفة من أهم الخدمات وأحد أهم موارد البنك، حيث يقبل الأخير الودائع من الأفراد والمؤسسات بشرط إعادتها لأصحابها عند الطلب أو لفترة محددة، بالإضافة إلى نسبة الفائدة.[3]

منح القروض: وتتمثل هذه العملية في تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة ، بشرط أن يتعهد المدين بدفع تلك الأموال وفوائدها وعمولاتها ومصاريفها دفعة واحدة أو على شكل أقساط ، وهي: مقسمة إلى:

- حسب الأجل: مقسمة إلى قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل
- بحسب الأغراض: قروض استهلاكية ، قروض إنتاج ، قروض تجارية ، قروض استثمارية. [1]

---

[1] صويلح سلوى ، أثر الرافعة المالية في تشخيص الخطر المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة مالية ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، 2017– 2018 .ص71

[2] محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط 01، الأردن، 2010.ص96

[3] جمال الدين محمد المرسي و آخرون ، التفكير الاستراتيجي و الإدارة الإستراتيجية ، الدار الجامعية ، الإبراهيمية ، مصر ، 2007 .ص78

- تكوين الأموال: هناك خدمات أخرى تقدمها البنوك التجارية في المجال النقدي والمالي: تداول الأوراق المالية و حفظ الأوراق المالية التي يسلمها البنك للعملاء وخدمتها من حيث تحصيل الأرباح والفوائد و تنفيذ طلبات الاشتراك.[2]

[1]قلو رفيق، دراسة أثر التمويل الإسلامي على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة و مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدية، غير منشورة، 2010-2011، ص 133.ص79

[2] محمد مطر ، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي و الائتماني (الأساليب و الأدوات و الإستخدمات العملية) ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية عمان ، الأردن ، 2006 .ص89

المبحث الثاني:ماهية ربحية البنوك والعوامل المؤثرة فيها

المطلب الأول: تعريف الربحية

تعريف الربحية: تشير الربحية إلى مقياس مالي يحسب مقدار الأرباح التي حققتها الشركات بشكل عام ، وتنشأ ربحية الشركة عندما يكون إجمالي إيرادات الشركة أكبر من إجمالي مبلغ المصروفات في الفترة المالية التي يتم فيها إعداد التقارير المالية، ويمكن أيضا تحقيق الربحية على المدى الطويل من خلال بيع الأصول المالية التي تدر مكاسب مالية فورية، و بالتالي زيادة كمية السيولة المالية للشركات أيضا.[1]

وتجدر الإشارة إلى أن الربحية هي أحد المقاييس التي يمكن استخدامها في تقييم الأعمال الاستثمارية والتجارية للشركات بشكل عام كما يهدف معظم الأفراد والشركات إلى تحقيق أرباح في المقام الأول لذلك ، تعد الربحية مقياسًا مهمًا غالبًا ما يُنظر إليه بشكل دائم من قبل الجمهور والمستثمرين والمديرين وغيرهم.

أهمية حساب الربحية

تتمثل أهمية حساب ربحية الشركات بشكل عام في ما يلي:

- تحليل جدول عمليات الشركات التجارية والاستثمارية.[2]
- الوقوف على قدرة الشركات على تحقيق دخل مالي كافٍ
- تقييم المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات سواء كانت تستحق العناء أم لا.
- معرفة مدى نمو الأعمال خلال فترة إعداد التقارير المحاسبية المالية.

كيفية قياس الربحية: هناك العديد من الأساليب المحاسبية والمالية التي يستخدمها محاسبو الشركات لحساب وقياس الربحية في نهاية الفترة المالية لأعمال الشركات، ومن بين هذه

[1] أسعد حميد العلي ، الإدارة المالية (الأسس العلمية و التطبيقية) ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ،الأردن ،2019 ،ص83.

[2] خالد محمد بني حمدان ، وائل محمد إدريس ، الإستراتيجية و التخطيط الاستراتيجي ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009.ص45.

الطرق ما يلي: مقياس هامش الربح الإجمالي: يمكن حساب نسبة هامش الربح الإجمالي بعد طرح تكلفة البضائع المباعة من خلال المعادلة الرياضية التالية:[1]

هامش الربح الإجمالي = إجمالي الأرباح ÷ صافي المبيعات.

حيث يُعطي هامش الربح الإجمالي معلومات هامّة حول تدفق الأموال للشركة، وبالتالي كلما ارتفعت نسبة هامش الربح الإجمالي أشار ذلك إلى ارتفاع معدل ربحية الشركة.

مقياس هامش الربح التشغيلي:يشير هامش الربح التشغيلي [2]إلى الأرباح المتحققة من العمليات التشغيليّة التي تكون في بداية الأعمال التجارية للشركات ذات التكاليف المباشرة والمعروفة، ويُمكن حساب هامش الربح التشغيليّ من خلال المعادلة الحسابية الآتية:

هامش الربح التشغيلي = الدخل التشغيلي ÷ صافي المبيعات.

ومن الأمور التي تُشير على ارتفاع مقياس الربحية للشركات زيادة نسبة هامش الربح التشغيلي من فترة محاسبيّة إلى أخرى.

مقياس هامش صافي الربح: يشير صافي الربح إلى الربح الذي يُمكن أن تجنيه الشركات من إجمالي تدفق الإيرادات ولحسابه يُمكن الوقوف على المعادلة الرياضيّة الآتية:[3]

هامش صافي الربح = صافي الدخل ÷ صافي المبيعات

تجدر الإشارة إلى اختلاف صافي الربح عن هامش الربح التشغيليّ حيث يمثّل الأرباح بعد الضرائب، وكلما ارتفعت نسبة صافي الربح دلّ ذلك على ارتفاع نسبة ربحية الشركة.

مقياس العائد على الأصول:يوّضح العائد على الأصول مقارنة الأصول الماليّة والإيرادات، وهو نسب الدخل الماليّ المتحقق قبل الضرائب من إجمالي الأصول الماليّة التي تمتلكها

[1] عامر صقر ، مقدمة في الإدارة و التحليل المالي ، دار البلدية ، عمان ، الأردن ، 2007 .ص20

[2] عبد الخالق محمد ، الإدارة المالية و المصرفية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 .ص63

[3] عبد اللطيف محمد عبد السميع ، ديناميت الرقابة الإدارية ، مكتبة الوطنية الخضراء للنشر و الطباعة و التوزيع ، الطبعة الثانية ، باريس ، فرنسا ،1976 ، ص56.

الشركة، وبالتالي يُعتبر العائد على الأصول من مقاييس الربحيّة الرئيسيّة التي تقيس نسبة ربحية الشركات

مقياس العائد على الاستثمار:يُشير العائد على الاستثمار الأرباح المتحققة من الأعمال الاستثماريّة المختلفة، ويستخدم العائد على الاستثمار لتحديد الربحية الإجماليّة للشركات بحيث لا بُدّ من أن يكون متّسقاً مع الأداء الماليّ للشركة.[1]

[1] طوارف محمد عامر ، حولي محمد ، العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات الصناعية في الجزائر : دراسة عينة من المؤسسات الناشطة في قطاع الصناعات الغذائية للفترة 2013– 2017 ، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية ، المجلد 06 ، العدد 01، 2020 ، ص 219 .

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في ربحية البنك

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

العائد على الأصول: هو مؤشر مالي يكشف عن قدرة البنك على تحقيق أرباح من خلال الاستثمار في أصوله وأيضاً العائد على الاستثمار ويعتمد إلى حد كبير على مقدار الأرباح التي تتحقق من هذه الأصول ويسمى أيضًا مقياسًا لربحية جميع استثمارات البنك قصيرة وطويلة الأجل كما يعكس الكفاءة في تشغيل الأصول ويعطي الثقة في إدارتها للأموال وسلامة الاستثمار والقرارات التشغيلية المتخذة. [1]

يقيس هذا المؤشر كفاءة البنك وإدارته في الاستخدام الأمثل لأصوله ، من أجل تحقيق أهداف المساهمين المتمثلة في تعظيم الأرباح ، ويعتمد إلى حد كبير على نوع الاستثمارات ، وحجم الأصول المستخدمة فيها. بما أن أصول البنك تتكون من إجمالي المطلوبات ورأس المال ، وأن هذه الأموال تستخدم لتمويل أنشطة البنك ، فإن العائد على الأصول يعطي فكرة عن مدى فعالية البنك في تحويل تلك الأموال المستثمرة إلى الربحية.

العائد على حقوق الملكية: يحظى هذا المؤشر باهتمام كبير من إدارة البنك لأنه يقيس مدى تحقيق الهدف الذي تسعى إليه البنوك وهو معدل العائد على الأموال المستثمرة من قبل الملاك وهو معيار تعظيم ثرواتهم.

[1] Yung – JangWang ,Liquidity Management operating performance and corporate value : Evidence fromJapan and Taiwan , Journal of Mlultionalfinancial Management , Vol 12 , 2002 , p 161 .

المطلب الثالث: مراجعة دراسات سابقة حول ربحية البنوك

دراسة أبو زعيتر ،باسل ،2006: العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين. هدفت الدراسة إلى تحديد وقياس العوامل التي تحدثه العوامل المؤثرة في ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين،والتي تمثلت في عينة مكونة من سبعة مصارف تجارية للفترة من 1997 حتى 2004، وقد تم دراسة الربحية من خلال معدل العائد على الموجودات، ومعدل العائد على حقوق الملكية، إما العوامل المؤثرة فتمثلت في نسبة السيولة النقدية، ونسبة الأصول الثابتة إلى حقوق المساهمين ونسبة المديونية وصافي الفوائد وإجمالي الموجودات وحقوق الملكية وعمر المصرف.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن

هناك علاقة عكسية بين نسبة المخصص الخاص إلى إجمالي التسهيلات فكلما انخفضت المخصصات الخاصة كلما أدى إلى زيادة الربحية والعكس صحيح، ووجود علاقة عكسية بين نسبة السيولة والربحية، وان هناك علاقة طردية بين عمر المصرف والربحية، وان هناك علاقة طردية بين كل من نسبة الأصول الثابتة إلى حقوق الملكية ونسبة المديونية إلى إجمالي الأصول والربحية.

المطلب الرابع : الأداء المالي ومؤثراته

تعريف الأداء المالي: تعددت المفاهيم التي تتناول الأداء المالي من قبل الباحثين ، ومن بين هذه التعريفات ما يلي: يعرف الأداء المالي بأنه المقياس غير الموضوعي لمدى قدرة الشركة على استخدام الأصول من طريقة عملها الأساسية وتوليد الإيرادات و يُستخدم هذا المصطلح أيضًا كمقياس عام للصحة المالية الشاملة للشركة.[1]

و يعرف على أنه مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة، من خلال بلوغ الأهداف بأقل التكاليف المالية.[2]

الأداء المالي هو مدى نجاح المؤسسة في استغلال كل الموارد المتاحة لديها من موارد مادية و معنوية أفضل استغلال و تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة .[3]

و من خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء المالي بأنه أداة للتعرف على الوضعية المالية القائمة في المؤسسة، ومدى تحقيقها لأهدافها المسطرة.

العوامل المؤثرة في الأداء المالي : تواجه المؤسسات الاقتصادية خلال قيامها بنشاطها عدة مشاكل قد تعرقلها في أداء وظائفها ،مما يدفع بالمسيرين إلى البحث عن مصادر هذه

[1] عبد اللطيف محمد عبد السميع ، ديناميت الرقابة الإدارية ، مكتبة الوطنية الخضراء للنشر و الطباعة و التوزيع ، الطبعة الثانية ، باريس ، فرنسا ،1976 ، ص56.

[2] عبد الوهاب ددان ، رشيد حفصي ، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العملي التمييزي خلال الفترة 2012/2006 ، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات ، المجلد السابع ، العدد الثاني ،جامعة غرداية ، 2014 ، ص 24 .

[3] إسكندر نشوان و آخرون ، أثر مؤشرات الإفصاح عن المخاطر الائتمانية على تحسين الأداء المالي للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين ، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر ، مجلد 05 ، العدد 01 ، جوان 2018 ، ص 426 .

المشاكل و تحليلها و اتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، وهذا ما تهدف إليه عملية تقييم الأداء المالي ،و من أهم العوامل التي تؤثر في الأداء المالي للمؤسسات نجد: [1]

العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي :

العوامل القانونية: البيئة القانونية من العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات لارتباطها الوثيق بالقوانين والتشريعات المعمول بها في الدولة، من حيث ارتباطها بالسياسات العامة للدولة، وبرامج التنمية، وخطط الاستثمار.

العوامل الاقتصادية: تشير هذه الأخيرة إلى خصائص وعناصر النظام الاقتصادي الذي تعمل فيه المؤسسة،و من المتغيرات الاقتصادية التي تلعب حاليًا دورًا ملموسًا ومؤثرًا على البيئة ، الاتجاه نحو العولمة وتحرير الاقتصاد في العديد من البلدان ، والاتجاه نحو الخصخصة .

العوامل التنافسية: تظهر الميزة التنافسية بمجرد أن تصل المنظمة إلى طرق جديدة أكثر فاعلية من تلك المستخدمة من قبل المنافسين ، حيث يتم تعريف إستراتيجية المنافسة على أنها مجموعة كاملة من الأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق ميزة مستمرة ومستمرة على المنافسين ،وتتحدد هذه الإستراتيجية بالمكونات الرئيسية: طريقة المنافسة وآلية المنافسة وأساس المنافسة.

العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء :

الهيكل التنظيمي : هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالمؤسسات، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات و الصلاحيات و المسؤوليات و أساليب تبادل

[1] أنس مصلح ذياب الطراونة ، العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية (دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية) ،مذكرة ماجستير في المحاسبة ، قسم المحاسبة والتمويل ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2015 ، ص ص 24- 25 .

الأنشطة و المعلومات ، و يؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال و النشاطات التي ينبغي القيام بها.[1]

التكنولوجيا : هي عبارة عن الأساليب و المهارات و الطرق المعتمدة من طرف المؤسسة لتحقيق أهدافها المطلوبة ، و التي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات.

السيولة : يقصد بالسيولة قدرة المؤسسة على مواجهة التزاماتها بشكل فوري ، فالسيولة تساعد المؤسسة على تجنب الخسارة التي قد تحدث نتيجة تصفية بعض أصولها غير السائلة ، و بذلك يمكن القول بأن السيولة تمثل عنصر الحماية و الأمان على مستوى المؤسسة . [2]

الحجم : يؤثر حجم المؤسسة على أدائها المالي ، فالمؤسسات الكبيرة تمتلك الموارد اللازمة، كما يمكنها تحقيق و فرات الحجم،و بالتالي تكون أكثر كفاءة مقارنة بالمؤسسات الصغيرة.

[1] جيهان عادل اميرهم ، أثر تحليل البيانات الضخمة (Big Data) على الأداء المالي و التشغيلي في منظمات الاعمال – دراسة تطبيقية – ، مجلة البحوث المالية و التجارية ، المجلد 27 ، العدد الثاني ، كلية التجارة ،جامعة بورسعيد ، ابريل 2020 ، ص 165 .

[2] عبد الباقي بضياف و آخرون ، تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية – دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية (2009– 2016) ، مجلة الباحث ، المجلد 18 ، العدد 01 ، جامعة قاصدي مرباح ، 18جانفي 2018 ، ص 552 .

المبحث الثالث: المخاطر المحيطة بالبنك وأنواعها

يعد النشاط المصرفي بأنه نشاط تجاري بدرجة عالية من المخاطر، و تختلف هذه المخاطر من بنك لآخر ومن عملية إلى أخرى و لفهم هذه المخاطر يجب أن نتناول تعريف المخاطر المصرفية ومصادرها وأنواعها وآلياتها ومداخلها لتعزيز ربحية البنوك.

المطلب الأول: مفهوم وتعريف مخاطر البنوك

هناك تعريفات متعددة للمخاطر تعكس من ناحية، وجهات نظر الباحثين المختلفة حول هذا المفهوم، ومن ناحية أخرى، تتعلق بالتخصص الذي ينتمون إليه، وهنا التعريف اللغوي والتعريف الاقتصادي للمخاطر.[1]

تعريف المخاطر: اللغة: كلمة المخاطرة هي لغة مستوحاة من المصطلح اللاتيني RESCAS، بمعنى RISQUE، مما يشير إلى ارتفاع التوازن ووقوع تغيير مقارنة بما كان متوقعًا والانحراف المتوقع.[2]

من الناحية الاصطلاحية: يتم تعريف المخاطر على أنها خسائر مادية محتملة وخسائر معنوية يمكن قياسها نتيجة لحادث معين.

الفقه: عرَّفها الإمام ابن القيم بأنها: المخاطرة بخطرين، مخاطر المتاجرة، وهي شراء السلعة بقصد بيعها والربح والاتكال على الله في ذلك، والخطر الثاني: القمار، والذي يتضمن استهلاك المال بغير وجه حق.

التعريف الاقتصادي للمخاطر المصرفية: إمكانية الخسارة في الموارد المالية أو الشخصية نتيجة عوامل غير متوقعة على المدى الطويل أو القصير.

[1] عطا الله علي الزبون ، استراتيجيات التحليل المالي ، دار المتنبي للطباعة و النشر و التوزيع ، الأردن ، 2009.ص16

[2] فلاح حسن الحسيني ، إدارة المشروعات مدخل استراتيجي للمنافسة و التميز ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006 .ص61

كما تحدد مفهوم المخاطرة من حيث أنها تتماشى مع حالة عدم اليقين من حيث أن كل منها يحمل عنصر الشك وعدم اليقين في الأحداث المستقبلية ، بسبب تغير حالات الطبيعة وعدم استقرارها ، ولكن في حالة الخطر ، يمكن لصانع القرار تحديد احتمالات حدوث الحالات المستقبلية اعتمادًا على الخبرة السابقة والدراسات الإحصائية والمعلومات التاريخية الأخرى.[1]

مفهوم مصطلحات مخاطر البنوك: يتم تعريف المخاطر على أنها احتمال تعرض البنك لخسائر غير متوقعة وغير مخطط لها ، والتي تؤثر على حجم العائد المتوقع على استثمار معين. تساعد إدارة المخاطر في: قياس المخاطر و رسم السياسة المستقبلية.[2]

- تطوير الميزة التنافسية للبنك من خلال التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية.
- تقدير المخاطر و التحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية البنك.
- المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير.
- تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية وتنويع تلك الأوراق المالية من خلال تحسين التوازن بين المخاطر والربحية.
- مساعدة البنك في احتساب نسبة كفاية رأس المال حسب العروض الجديدة

تعريف إدارة المخاطر:

تم تعريف إدارة المخاطر بأنها:

1. التحديد، القياس، التحكم بالمخاطر التي تهدد الموجودات والعوائد المالية.
2. العمليات والإجراءات المتخذة الهادفة إلى مجابهة الخطر بأحسن الوسائل واقل التكاليف على وفق الموارد المتاحة للمصرف .
3. الإدارة التي تعمل على تحسين وضع المصرف وجعله اقل تعرضا للمخاطر.

[1] بن خروف جليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة و اتخاذ القرارات ،رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة بومرداس، غير منشورة، 2008-2009.

[2] عابر غالي ، قاموس الإدارة ، طبعات فوشير ، باريس ، فرنسا ، 1995 ، ص 271.

4. فن وعلم مهنة في آن واحد فهي لا تستند على القواعد والأسس والإجراءات الخبرة فقط بل تستند على الحس الفطري للعاملين في إدارة المخاطر الذي يمكنهم من التنبؤ بالخطر قبل وقوعه بناءا على مجموعة من الشواهد والمعلومات مما يمكنهم من اتخاذ القرار .[1]
5. الإدارة الممتازة التي تعمل على جعل الخطر ضمن المستوى المقبول المسيطر عليه.

[1] إسكندر نشوان و آخرون ، أثر مؤشرات الإفصاح عن المخاطر الائتمانية على تحسين الأداء المالي للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين ، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر ، مجلد 05 ، العدد 01 ، جوان 2018.

المطلب الثاني: المخاطر المالية والغير مالية

مخاطر غير مالية : ومن أبرز أنواع المخاطر غير المالية ما يلي:

المخاطر السياسية: نسمع دائمًا عن تأثير السياسة على الاقتصاد والعكس صحيح ، وهنا يمكن التأكيد على أن القرارات والأوضاع السياسية في الدول قد تؤثر على المؤسسة وأنشطتها ، حيث قد تؤدي الإجراءات السياسية إلى خسائر ومخاطر مالية على الأفراد والمؤسسات.[1]

المخاطر القانونية: تحدث نتيجة تطبيق قانون أو تغيير نظام قانوني مما قد يؤدي إلى مخاطر مالية في الشركات العاملة في قطاع معين.[2]

مخاطر السوق: وتشمل هذه المخاطر التقلبات في حركة الأسواق المالية نتيجة عدم السيطرة على أسعار السلع ، بالإضافة إلى التباين في أسعار الأسهم والفوائد ، والتغير المستمر في أسعار العملات والصرف ،مما قد يؤدي إلى أنشطة و فقدان الاستثمارات لقيمتها ،حيث سيؤدي تغيير أسعار الفائدة والعملات إلى زيادة التكاليف والفوائد التي يتعين دفعها للبنك.

المخاطر المالية: ومن أبرز أنواع المخاطر المالية ما يلي:

مخاطر السيولة: يقصد بها عدم القدرة على توفير السيولة المالية اللازمة لسداد الديون المستحقة ، أو توفير الأموال اللازمة لتغطية التكاليف ، وقد يكون ذلك نتيجة لركود السوق المالي مما يؤدي إلى عدم القدرة على الاحتفاظ بالاستثمارات ، وبالتالي يتم بيعها بأقل من قيمتها الحقيقية أي عدم القدرة على الحصول على مشترين بسبب نقص السيولة في السوق.

مخاطر التشغيل: ويقصد بها الخسائر المالية الناتجة عن العنصر البشري كالعاملين والموظفين ، وقد تكون أيضًا بسبب بعض الأخطاء الفنية أو المهنية أو أوجه القصور في

[1] السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال و التحديات الراهنة، دار المريخ للنشر، الرياض،2000 .ص13

[2] عبد الغفار حنفي ،أساسيات التحليل المالي و دراسة الجدوى ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2004.ص44

الأنظمة الرقمية ، أو تلف أحد الأصول المهمة ، مما يؤثر سلبًا على رأس المال والمال. موقف المؤسسة ، أو بعض العوامل الخارجية الأخرى.[1]

مخاطر الأعمال: هي نوع من الأساليب التي تستخدمها المؤسسات نفسها من أجل زيادة الأرباح، مثل تكبد تكاليف باهظة من أجل الترويج لمنتج أو خدمة جديدة وتسويقها.[2]

مخاطر الائتمان: يقصد بها عدم قدرة الطرف على سداد الدين والمدفوعات ، أو الوفاء ببعض الالتزامات المستحقة المنصوص عليها في العقد المبرم بين الطرفين ، مما يؤدي إلى خسائر مالية.

[1] عبد الغفار حنفي ،أساسيات التحليل المالي و دراسة الجدوى ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2004.ص45-46

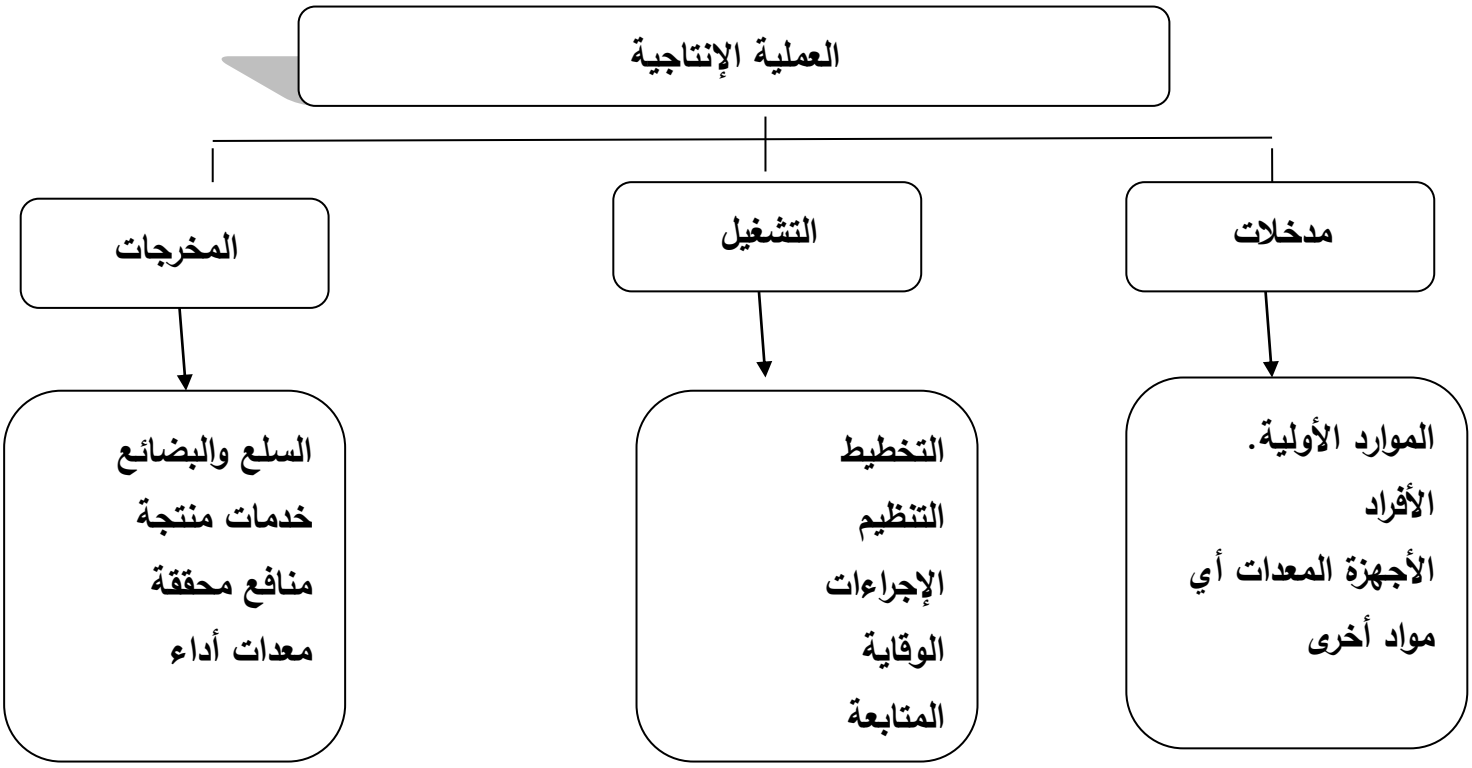
[2] معزوي ليندة، لهواسي هجيرة، مراقبة التسيير في المؤسسة الاقتصادية (حالة البنوك)، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004.ص98.

المطلب الثالث: آليات و مداخل تعزيز ربحية البنوك

ممارسة الرقابة على البنوك: اللجنة المصرفية هي الجهة المنوط بها قانونا ممارسة الرقابة على كل البنوك الناشطة في الجزائر, حيث تسهر على مراقبة مدى احترام البنوك والمؤسسات المالية للأحكام التشريعية والتنظيمية المطبقة عليها.[1]

الارتقاء الكفاءة الإنتاجية: تلعب الرقابة الداخلية دورا هاما في الارتقاء بكفاءة الإنتاجية في أي مشروع,و زيادة المردودية فيه,عن طريق مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط، ونصنفه عامة أن الكفاءة الإنتاجية تعني تحقيق العلاقة المثلى بين المدخلات و المخرجات.

الشكل رقم -01-يوضح مداخيل تعزيز ربحية البنوك



المصدر : من إعداد الطالبان بناءا على المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة

[1] البز كلثوم ، التشخيص المالي و دوره في تحديد الخيار الاستراتيجي للمؤسسة ، مجلة معارف مجلة علمية محكمة ، العدد 20 ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة آكلي محند أولحاج ، البويرة ،جوان 2016 .

المطلب الرابع: التوصيات والإجراءات المقترحة لتحسين الربحية و الأداء المالي للبنوك

يمكن القول أن المخاطر المالية قد تحدث نتيجة عوامل وأسباب، وفيما يلي أبرز العوامل التي تؤدي لتعرض المؤسسات للمخاطر المالية: عدم قدرة الإدارة في المؤسسة على التنسيق بين الموارد والمالية للمؤسسة، بجانب عدم القدرة على التخطيط و تنفيذ الخطط والأعمال، وعدم توافر الكفاءات والمرونة في فهم المتغيرات التي يمر بها السوق المالي.
وجود خلل في الإستراتيجية الخاصة بالمؤسسة، حيث أنها ترتبط بالقرارات المالية والاقتصادية، وأي خلل في الإستراتيجية قد ينتج عنه حدوث مخاطر مالية، وقد تكون نتيجة بعض الإجراءات الداخلية، أو بسبب بعض الأشخاص في المنظومة أو قصور في التشغيل والنظم.[1] و هناك عدة أسباب تتعلق بالبيئة الاقتصادية وعناصر النظام الاقتصادي و هناك بعض الأسباب المتعلقة بالمعاملات مع المؤسسات والأطراف الأخرى . ارتفاع تكلفة الحصول على الأموال من مصادرها المختلفة، وانخفاض السيولة المالية والتدفقات النقدية للشركة أو المؤسسة.

قد يلعب المحيط والبيئة القانونية دورًا أيضًا من خلال تشريعات العمل، قانون الضرائب وقوانين الاستثمار والاستيراد والتصدير ويرى بعض الخبراء أن عامل المنافسة قد يلعب دورًا أيضًا، فقد تتعرض المؤسسة لمنافسة وطنية أو دولية، بحيث تكون كل أنشطتها ومواردها خاضعة لهذه المنافسة، وهو ما قد يؤدي لبعض المخاطر المالية.

[1] بحري علي ، تحليل الأداء المالي بالنسب المالية للمؤسسة الاقتصادية دراسة تطبيقية في مؤسسة مطاحن الحضنة للفترة 2011- 2016 ، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 3 ، جامعة زيان عاشور بالجلفة.

خلاصة

تلعب المؤسسات والشركات الاستثمارية دوراً هاماً في ازدهار الاقتصاديات في جميع أنحاء العالم، حيث يقترن النمو المالي والاقتصادي بقدرة هذه المؤسسات على مواكبة المتغيرات الاقتصادية، المالية، القانونية، والتكنولوجية، وهو ما يضمن للمؤسسة التوسع والنمو بشكل كبير وتواجه العديد من المؤسسات والشركات مخاطر عديدة عند ممارسة أعمالها وأنشطتها، وقد تكون هذه المخاطر قانونية أو مالية أو حتى تنظيمية، ولعل أبرز هذه المخاطر هي المخاطر المالية، وذلك لأنها تهدد استقرار المؤسسات، وقد تمتد لتهديد اقتصاديات الدول.

ولذلك أصبحت هناك العديد من التحديات التي تواجه المديرين الماليين، وذلك لأن القرارات المالية والاقتصادية هي أخطر وأهم القرارات داخل المؤسسة، لذلك كان من الضروري معرفة ماهية المخاطر المالية، وكيفية إدارتها بشكل صحيح من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والحفاظ على بقاء أنشطتها.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: فعالية الإدارة الالكترونية في تعزيز ربحية البنوك

تمهيد

يقدم لنا هذا الفصل تحديد فعالية و أثر الإدارة الالكترونية في تعزيز ربحية البنوك وكذا يقوم بتحديد مجالات الدراسة واهم الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات بعد تحديده للمجال المكاني والزماني لهذه الدراسة .

ويتمثل الفصل في أربع مباحث مقدمة كما يلي :

المبحث الأول : البطاقة الفنية للمؤسسة

المبحث الثاني : تقديم وكالة BNA

المبحث الثالث : علاقة الإدارة الإلكترونية بالبنوك التجارية

المبحث الرابع : تحليل وتفسير النتائج

المبحث الأول: البطاقة الفنية لمؤسسة البنك

سنتطرق من خلال دراستنا إلى مفهوم البنك و هيكله التنظيمي ثم نتعرف على مهام و طبيعة نشاط البنك في ولاية البيض

المطلب الأول: تعريف البنك و مهامه

تأسيس البنك الوطني :

أنشأ البنك الوطني الجزائري طبقا للمرسوم 66/176 المؤرخ في 13 جوان 1966، الصادر في الجريدة الرسمية، وفي التاريخ 12 جانفي 1988 طبقا للمرسوم 88/01، الصادر بنفس القانون التجاري، والنظام الخاص المطبق على البنوك والقروض، حيث أصبح البنك الوطني الجزائري شركة ذات أسهم تتخصص في تمويل القطاع الفلاحي، ومع تطور الاقتصاد الجزائر القطاع الصناعي بعين الاعتبار وبدأت في التمويل إلى غاية 1983.

تعريف البنك الوطني الجزائري :

يعتبر البنك الوطني الجزائري من بين المصارف للقطاع العام الجزائري و هو أول مصرف تأسس في تاريخ النظام المصرفي بعد تأميم القطاع المصرفي سنة 1966 فاصدر لكي يحل محل المصارف الفرنسية ، فكان تأسيس المصرف توسيع لدائرة النظام المصرفي بعد خروج الاستعمار الفرنسي من الجزائر .

بحيث تخصص هذا المصرف في قطاع الصناعة و النقل باستثناء القطاع البحري و كذا مجال التجارة و التوزيع , حيث قدر رأس مال المصرف ب : 1000000000 دج نتيجة قرار اللجنة الوطنية والتخطيطية , أما عدد فروعه فقدرت ب : 53 فرعا لتزيد بعد ذلك إلى 123 فرعا سنة 1986 ثم نقصت لتصبح BNA سنة 1985 بعد إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

وحلت في ميدان الإصلاحات تتمثل في ما يلي :

- إنشاء بنوك عديدة تتخصص في تمويل المشاريع المحلية

- إصلاحات 1990 بعد إصدار قانون النقد والقروض، الذي يعطي نوع من الحرية في تسيير المؤسسة البنكية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك

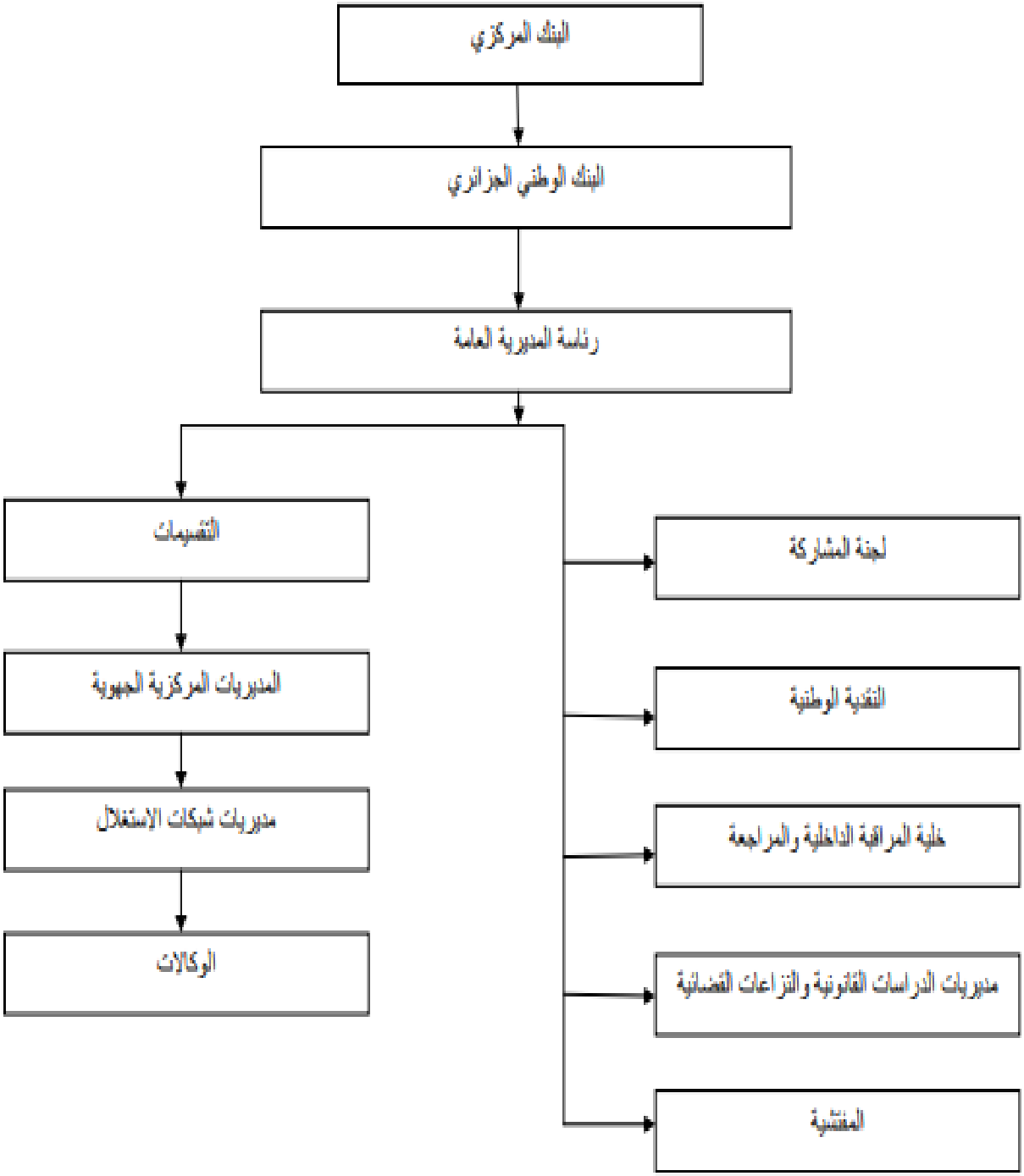
1-الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

التنظيم هو أحد السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك ، وذلك لأنه يحدد مسؤولية كل جهة ضمن هذا النظام يظهر دوره و نجد في رئاسة الجهاز الهيكلي للبنك الوطني الجزائري مجلس إدارة برئاسة رئيس المديرية العامة ،والأمانة العامة ، حيث تقوم بالتنسيق بين مختلف هيئات هذه المنظمة ،على هذا النحو مجلس الإدارة على اتصال دائم مع لجنة المساهمين بالبنك والاتحاد الوطني لعمال الشركات. تشمل هذه المنظمة أيضًا خلية التدقيق والرقابة الداخلية الهيكلية، والتي تراقب جميع أعمال وحسابات البنك[1].

كما نجد المفتشية العامة ومديرية الدراسات القانونية والمنازعات القضائية التي تهتم بالشؤون من ناحية نجد التقسيمات القانونية والقضائية للبنك ومن ناحية أخرى نجد التقسيمات الإدارية المختلفة للبنك المديرية المركزية الجهوية وتضم مديريات شبكات الاستغلال حيث تضم الأخيرة جميع الأجهزة الوكالة الرئيسية والوكالة هي الهيكل الأساسي في نظام البنك ، ويتمثل الهيكل التنظيمي في الشكل رقم 02

[1] بلحاج بن زبان أسماء ، سياسات وإجراءات منح القروض المصرفية ، 2012/2011 ، ص. 06

الشكل رقم (02) يوضح الهيكل التنظيمي للبنك



المصدر : من إعداد الطالبان بناءا على المعلومات المقدمة من طرف الوكالة البنكية

المطلب الثالث: طبيعة نشاط البنك

أهداف وكالة الBNA

تسعى وكالة البنك الوطني الجزائري بتنس إلى تحقيق تنمية شاملة، كما تسعى لتحقيق جملة من الأهداف تتماشي والتعثرات الاقتصادية التي شهدتها البلاد عموما والولاية خصوصا، وذلك بعد دخول عالم اقتصاد السوق.

وتتمثل هذه الأهداف في:

1. مناقشة البنوك الأخرى في مجال التسيير، وتقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل، وتوفير أحسن الخدمات للعميل
2. تجديد الممتلكات والوسائل
3. إيجاد سياسة أكثر فاعلية في جميع الموارد
4. تطوير نوعية الخدمات المقدمة
5. التكوين الجيد للمستخدمين لضمان التسيير الحسن
6. المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني
7. العمليات المتعلقة بالسحب على الأجهزة التابعة للبنوك الأخرى
8. توسيع مجالات القرض في مختلف القطاعات.

المبحث الثاني : تقديم وكالة BNA

المطلب الأول : التعريف بالوكالة

تعتبر الوكالة فرع من البنك الوطني الجزائري التابعة لولاية البيض حيث أنشأت عام 1975 وكانت بداية عملها في 1976 حيث تعمل حتى وقتنا الحالي وتقع في ولاية البيض بالتحديد في حي العناصر بجوار السوق الأسبوعي تحوى هذه الأخيرة على 8 عمال يترأسهم مدير الوكالة السيد "**قحام محمد**" .

ومن بين وظائفها :

☜فتح حسابات بكل أنواعها؛

☜تقدم القروض بعد دراستها والتأكد من كفاية الضمانات؛

☜خصم وتحصيل الأوراق التجارية؛

☜تقوم بعمليات الصرف والتجار الخارجية في إطار القوانين المعمول بها؛

☜تقوم بتحصيل الشبكات و عملية التحويل؛

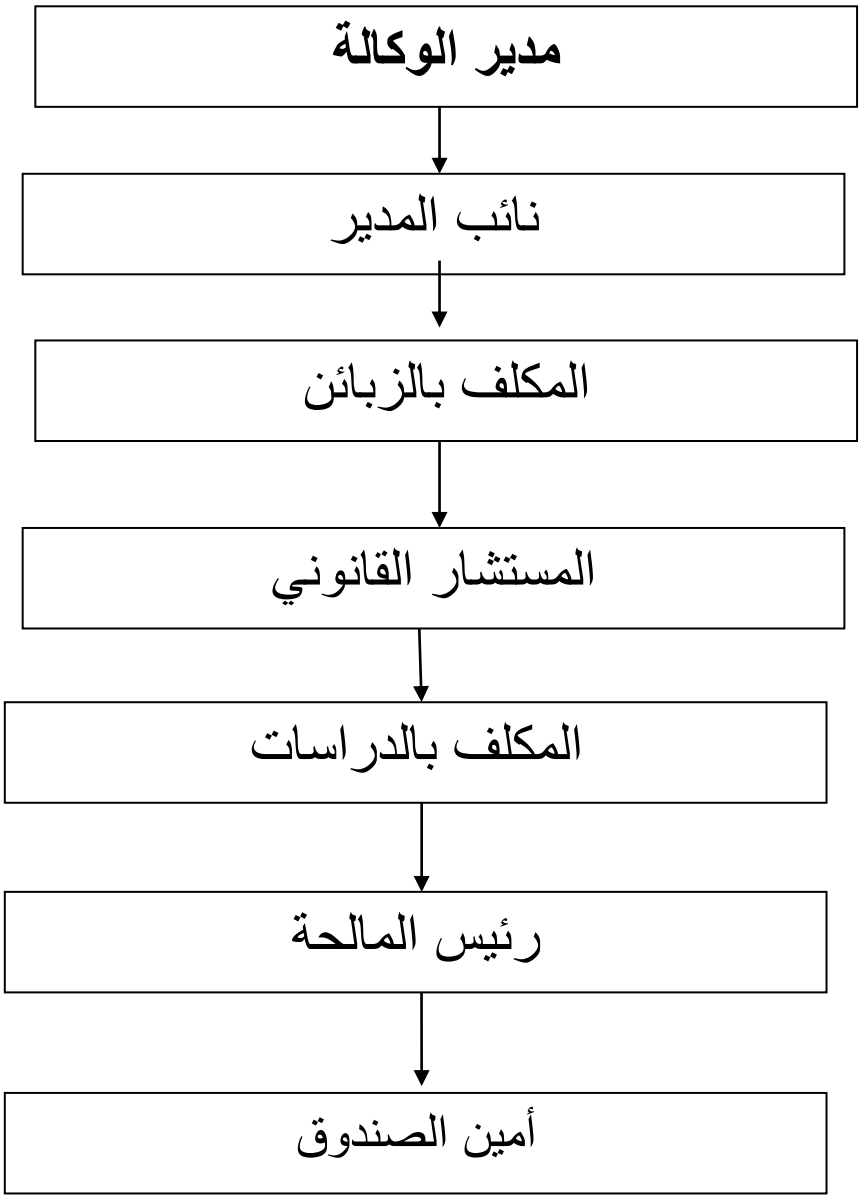
☜حفظ وبيع و شراء الأوراق المالية (سندات و أسهم...)

ومن بين أهدافها :

- ✓ تحقيق الربح بصفته مؤسسة تجارية، ويتم ذلك بتحديث التقنيات.
- ✓ تقديم الخدمات كإدخال الإعلام الآلي، وجهاز GABالذي يسهل المعاملات وذلك بالسرعة التي تتطلبها المعاملات البنكية.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للوكالة

الشكل رقم -03- الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على وثائق المؤسسة

المطلب الثالث : الخدمات المقدمة من طرف الوكالة

تقدم هذه العديد من الخدمات المتنوعة من أجل الحصول على زبائن وكتحسين لخدماتها من أجل تحقيق الأرباح بإعتبارها مؤسسة تجارية ، ومن بين هذه الخدمات التي تقدمها [1]:

- قروض بنكية إسلامية ، مثل : (شراء سكن – ترميم سكن ...)، وهذه الأخيرة بدون فائدة .
- قروض شراء السيارات.
- قروض التجهيزات.
- خدمات إلكترونية BNA net .
- تقديم بطاقة CAB .

[1] وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

المبحث الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالبنوك التجارية

هناك عدة أشكال من طرق الدفع الالكترونية في البنك التي تمكن الأفراد من إبرام الصفقات والتبادلات بسهولة وأمان ، مما يخلف اثأر سلبية و أخرى إيجابية سنتناولها في هذا المبحث بالتفصيل.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من اجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع و الخدمات و كذلك تسديد الديون.

وتشمل ما يلي:

بطاقات الائتمان: هي أكثر طرق الدفع شيوعًا لمعاملات التجارة الإلكترونية اعتبارًا من عام 2008 ، أجريت حوالي 90٪ من معاملات البيع بالتجزئة عبر الإنترنت في أمريكا الشمالية باستخدام هذا النوع من الدفع.

الشكل رقم (04) يوضح بطاقة الائتمان

سمارت باي للمدفوعات المصرفية المباشرة عبر الإنترنت و باي بال لطرق الدفع البديلة:

يسمح العديد من الوسطاء للمستهلكين بإنشاء حساب بسرعة، وتحويل الأموال بين حساباتهم عبر الإنترنت والحسابات المصرفية التقليدية، عادةً عبر معاملات غرفة المقاصة الآلية (ACH).

الشكل رقم (05) يوضح بطاقات المصرفية

PayKun : هو دفع رقمي آمن يتيح إجراء المعاملات عبر الإنترنت بطريقة سهلة وسلسة وهو يوفر مجموعة داخلية سهلة وخالية من المتاعب دون الحاجة لأي تعامل مع العمل الورقي.

MovoCash :هي شركة مدفوعات رقمية تقدم تطبيق محفظة إلكترونية متعدد المزايا.

المطلب الثاني: الآثار الايجابية للإدارة الالكترونية على البنك

- من أهم المكاسب التي يحققها البنك التجاري من جراء تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية هو تحسين مستوى الخدمات فنظام الإدارة الإلكترونية يسعى دائما إلى تقديم الخدمات للجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ومن ذلك تفادي الأخطاء اليدوية التي تحدث عن تأدية الخدمة بالطرق اليدوية.
- اختصار الإجراءات الإدارية على مستوى البنك ،فالعمل التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية والجمود وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة ،وللقضاء على البيروقراطية والوساطة مثلا .
- إجراءات منح القروض "،فبتطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن تبسط هذه الإجراءات بشفافية وزيادة على هذا تسهيل عملية التخطيط داخل البنك التجاري من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من نظم معلومات وشبكات اتصال.
- مرونة وسلالة ارتباط وتواصل المهام في الهيكل التنظيمي للبنك مما يجعله أقدر على التكامل والتنسيق بين إدارته أو مكاتبه المختلفة.
- تسهيل عملية الرقابة ومتابعة جميع العمليات التي تتم داخل البنك التجاري وسير القرارات وتنفيذها (كمرات الرقابة مثلا).

المطلب الثالث: الآثار السلبية للإدارة الالكترونية على البنك

رغم عدم جحد أغلبية المنظمات والمؤسسات سواء المالية منها أو غير ذلك بما فيها البنوك التجارية بالمنافع والتسهيلات ذات الكم الهائل الذي تقدمه الإدارة الإلكترونية في خدمة وظائفها ومهامها إلا أنه لا يمنعها من ترشيح بعض سلبياتها منها:

- عدم وجود مصلحة خاصة بإدارة الأعمال إلكترونيا بصفة عامة تهتم بالجانب التسويقي و ألخدماتي للبنوك مع عدم تخصيص ميزانية خاصة موجهة للاستثمار في صناعة البنية التحتية للأعمال الإلكترونية المصرفية بالبنك التجاري يحول دون توظيفها الأمثل فتمسي ذات أضرار بدل أن تكون نافعة.
- عدم وجود تعاون وتنسيق بين فروع ووحدات المنظومة المصرفية في مجال الصناعة الإلكترونية المصرفية والمالية و استثمار المعلومات.
- تخلف البنية التحتية للتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات الضرورية في المنظومة المصرفية حيث مازالت تعاني من جملة من المشكلات من حيث الثمن مرتفع نسبيا لموجات التردد وبطئ الانترنت وعدم توفر خطوط الهاتف بالشكل المطلوب مما يجعل الإدارة الإلكترونية تعيق سير العمليات في البنك.
- عدم تقبل معظم العملاء لفكرة الشراء عبر الانترنت لإحساسهم بالمخاطر المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت ورغبتهم في فحصها والتأكد منها قبل حجزها.
- ضعف استخدام محتويات المواقع التجارية الإلكترونية للبنوك مع عدم احتوائها على خدمات تعزيزيه متميزة تستجيب لرغبات الزبائن إضافة إلى عدم إجراء عمليات تحديث مستمرة لها ويثقل للحاجة وذلك لضمان ولاء الزبائن للبنوك وإدامة الاتصال والتفاعل معهم والذي يعود سببها إلى قلة مصادر التمويل والأدوات والوسائل الإلكترونية اللازمة لتحقيق ذلك بفعالية وكفاءة.

- قلة عدد الاختصاصين والكوادر الفنية والقانونية والتنظيمية العاملة في مجال التسويق المصرفي عبر الانترنت.

المبحث الرابع : تحليل النتائج و إختبار الفرضيات

المبحث الرابع : تحليل و تفسير النتائج

المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة

أولا: توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس

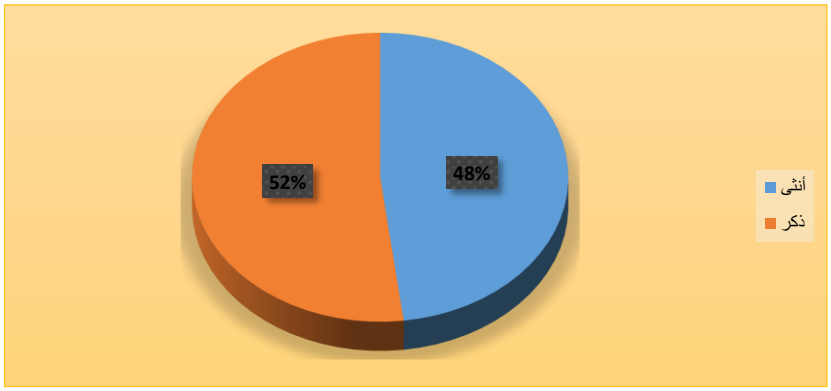
من خلال الجدول والشكل البياني ، سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقاً للجنس (ذكر، أنثى).

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	26	52.0
	أنثى	24	48.0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

شكل رقم(01): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الجدول رقم (01)

يتضح من خلال الجدول والشكل البياني السابقين أن عدد الموظفين العاملين في الوكالة البنكية BNA، أن عدد الذكور أكبر بقليل من عدد الإناث، حيث قدر عددهم بـ 26

موظف بنسبة 52.0%، في مقابل 24 من أفراد العينة كانوا إناثا بنسبة 48.0%. وهذا يدل على أن العمل في القطاع البنكي لا يقتصر على فئة الذكور.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية: من خلال الجدول رقم (2) والشكل البياني رقم (02)، سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية كما يلي:

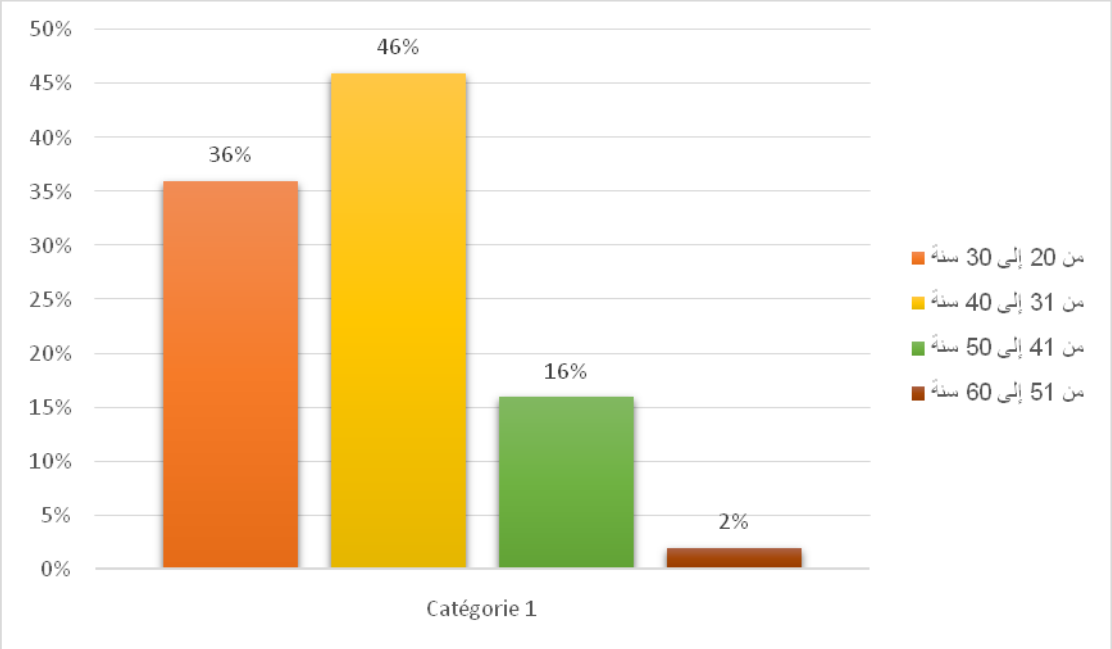
الجدول رقم (02): توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية.

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
السن	أقل من 20 سنة	0	0
	من 20 إلى 30 سنة	18	36.0
	من 31 إلى 40 سنة	23	46.0
	من 41 إلى 50 سنة	8	16.0
	من 51 إلى 60 سنة	1	2.0
	أكثر من 60 سنة	0	0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

.

شكل رقم(02): توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الجدول رقم (02).

من خلال الجدول والشكل البياني السابقين لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئات العمرية، كانت أكبر نسبة في الفئة الثالثة التي تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة بنسبة 46.0%، تليها الفئة الثانية (من 20 إلى 30 سنة) بنسبة 36.0%، ثم الفئة الرابعة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 16.0 %، بعدها الفئة الخامسة (من 51 إلى 60 سنة) بنسبة 2.0%، حيث يمكن إرجاع ذلك إلى إعتماد سياسة توظيف الفئات الشابة ووضع الثقة فيها من طرف مسؤولين الوكالات البنكية محل الدراسة.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

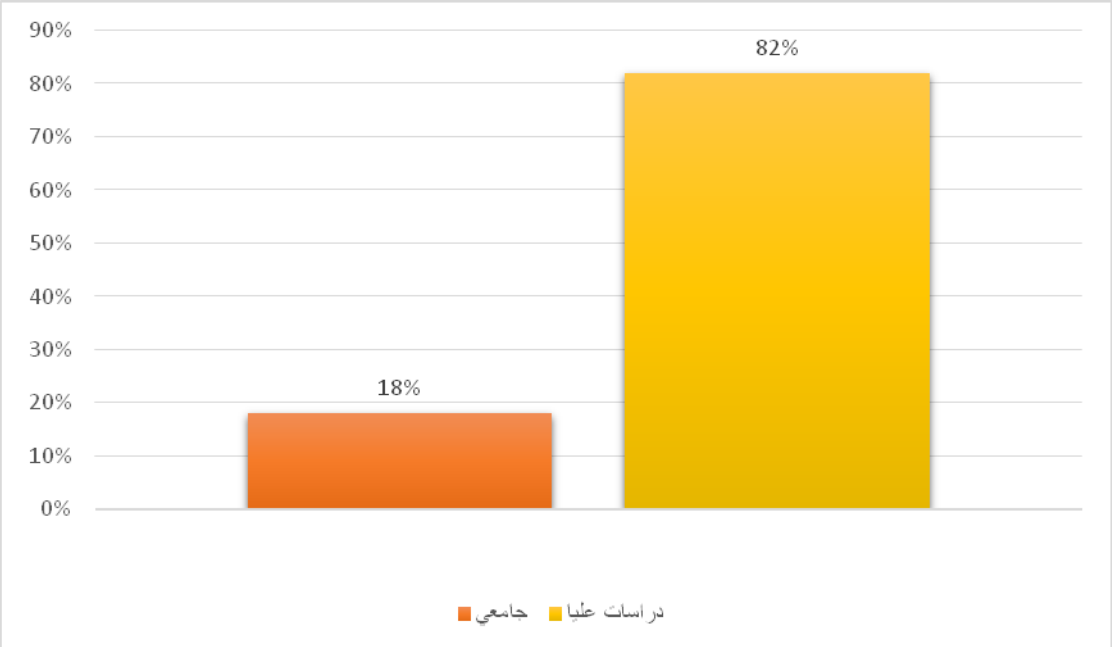
من خلال الجدول رقم (03) والشكل البياني رقم 08، سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي كما يلي:

جدول رقم (03) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
	ثانوي	0	0
	جامعي	9	18.0
	دراسات عليا	41	82.0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

شكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الجدول رقم (03).

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن أغلبية الموظفين مستواهم التعليمي دراسات عليا بنسبة 82.0%، تليها فئة الذين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 18.0%، وهذا يدل على سياسة التوظيف لدى الوكالات البنكية محل الدراسة حيث تسعى لإستقطاب الكوادر البشرية ذات التعليم العالي وكذلك يدل على أن إجابات الموظفين تتميز بالصدق نظراً للثقافة الأفراد المبحوثين.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك

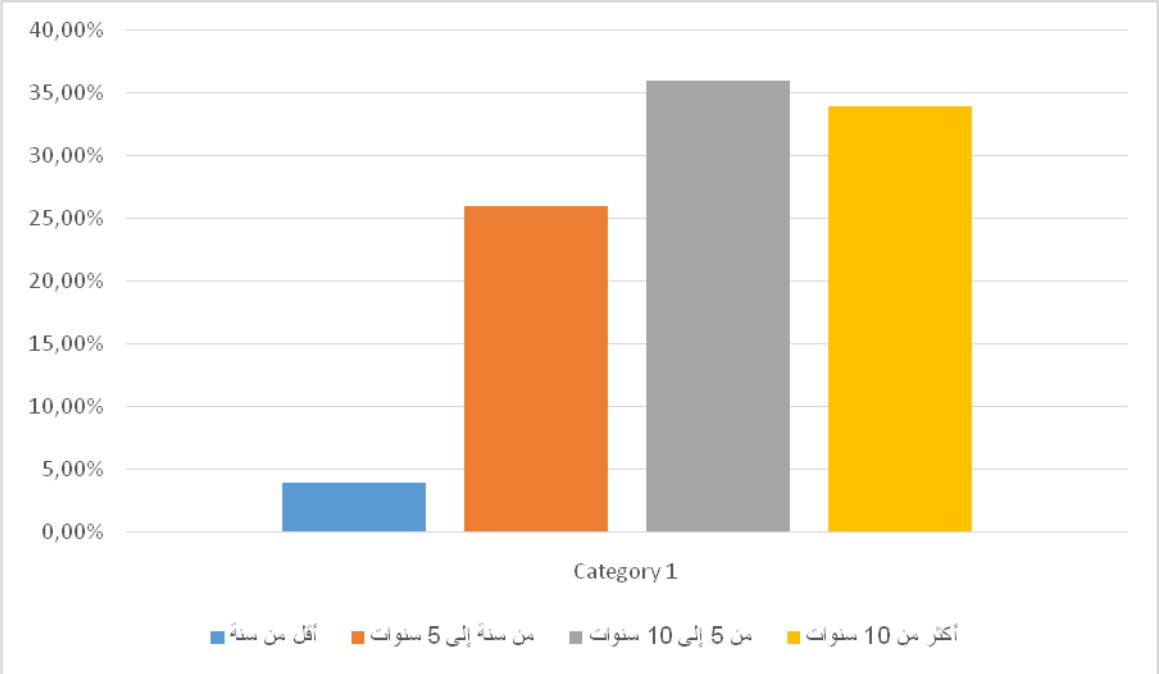
من خلال الجدول رقم (04)والشكل البياني رقم (04) يمكن التعرف على عدد سنوات عمل الموظف في الوكالات البنكية محل الدراسة.

جدول رقم (04) : توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك.

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
	أقل من سنة	2	4.0
	من سنة إلى 5 سنة	13	26.0
	من 5 إلى 10 سنة	18	36.0
	أكثر من 1 سنة	17	34.0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

شكل رقم (04) : توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الجدول رقم 04.

يلاحظ من خلال كل من الجدول والشكل البياني السابقين أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت سنوات عملهم في الوكالات البنكية محل الدراسة من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 36.0 %، في حين كانت نسبة الموظفين الذين كانت سنوات عملهم لفترة أكبر من عشر سنوات 34.0%، ثم يأتي الموظفين الذين تتراوح سنوات عملهم من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 26.0% وأخيرا بنسبة 04.0% للذين كانت مدة عملهم في الوكالات البنكية أقل من سنة وهذا ما يدلنا على أن أغلب الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة لديهم خبرة متوسطة في العمل البنكي.

خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات المستفاد منها

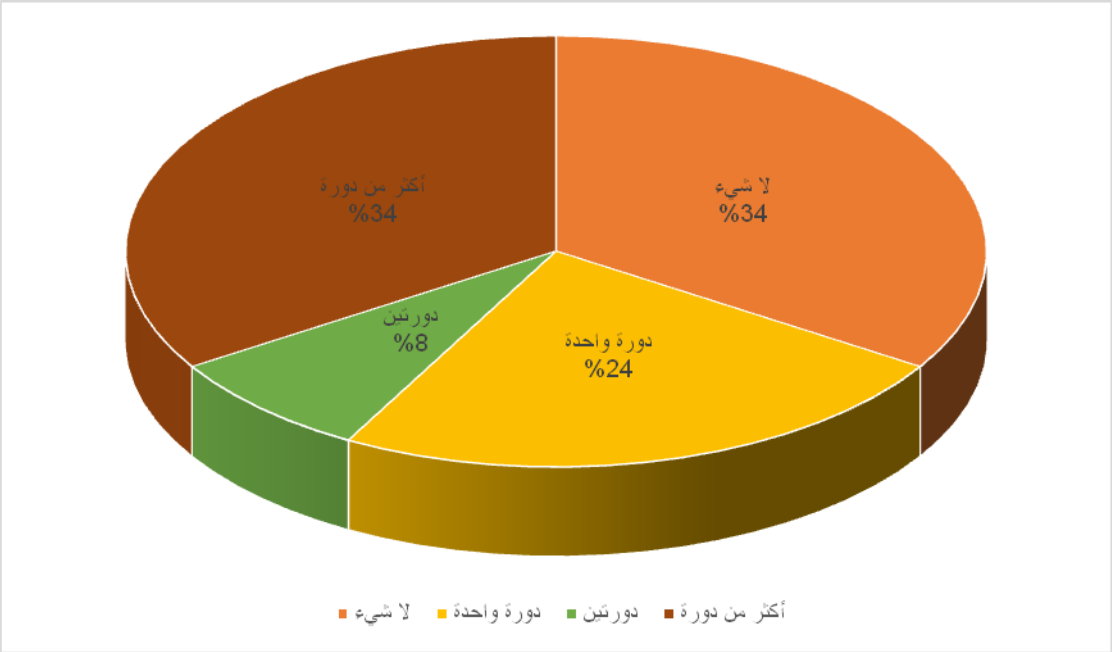
من خلال الجدول رقم (5) والشكل البياني رقم (5)، سوف نتعرف على عدد الدورات التدريبية المستفاد منها من قبل موظفي الوكالات البنكية محل الدراسة في مجال الحاسب الآلي وبرمجياته.

جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات المستفاد منها

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
عدد الدورات التدريبية في ما يخص الحاسب الآلي وبرمجياته	لا شيء	17	34.0
	دورة واحدة	12	24.0
	دورتين	04	08.0
	أكثر من ثلاث دورات	17	34.0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$.

شكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات المستفاد منها.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الجدول رقم (05).

يلاحظ من خلال كل من الجدول والشكل السابقين أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت من الموظفين الذين لم يحصلوا على أية دورة تدريبية في مجال الاعلام الآلي و برمجياته بنسبة 34.0% وهي نسبة مساوية للذين حصلوا على دورات تدريبية أكثر من ثلاث مرات وهم 17 موظف لكل فئة بنسبة 34.0%، ثم الموظفين الذين حصلوا على دورة تدريبية واحدة و هم 12 موظف بنسبة 24.0% و في الأخير الموظفين الحاصلين على دورتين تكوينيتين وهم 4 موظفين بنسبة 8.0% وهذا يدل على أن الوكالات البنكية محل الدراسة تهتم بتدريب الموظفين على برمجيات الإعلام الآلي ومحاولة منها لتطوير وترقية أداء الموظفين.

المطلب الثاني : المعالجة الإحصائية لبيانات الإستبيان

من أجل إختبار فرضيات الدراسة والتعرف على درجة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في البنك ، كان لزاما علينا الإستعانة بأساليب التحليل الإحصائي الوصفي والإستدلالي والتي أشرنا إليها في المبحث الثاني، حيث تم إستخدام

معاملات الإرتباط و الإنحدار البسيط وذلك من أجل معرفة نوع وقوة العلاقة ودرجة التأثير بين الإدارة الإلكترونية (متغير مستقل) المعاملات البنكية الالكترونية (متغير تابع)

ومن أجل الإلمام بجوانب هذا المبحث كان لزاما علينا التطرق إلى النقاط التالية:

- تحليل وتفسير إتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة؛
- اختبار فرضيات الدراسة.

أولا : تحليل وتفسير إتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

يتناول هذا الأخير عرضا وتحليلا للبيانات التي تضمنها الإستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية ومعاملات الإختلاف والنسب المئوية للإجابات المتشابهة عن جميع الفقرات. وبما أننا إستخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) هو متغير ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى 1-5=4 ثم تقسيمه على عدد الخلايا ($0.8 = \frac{4}{5}$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (06) : إجابات الأسئلة ودلالتها.

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	الإتجاه	مستوى القبول*
1	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة	ضعيف جداً
2	من 1.80 إلى	غير موافق	ضعيف

* تم وضع مستوى القبول كوسيلة للتقييم العام للإجابات على كل بعد من أبعاد محاور الدراسة.

	2.59		
3	من 2.60 إلى 3.39	محايد	متوسط
4	من 3.40 إلى 4.19	موافق	مرتفع
5	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$.

01: تحليل إتجاهات الموظفين نحو محور الإدارة الإلكترونية

أ)- تحليل فقرات البعد الأول المتعلق الحاسب الآلي: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات هذا البعد في الجدول رقم (07)

الجدول رقم (07) التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الاختلاف

	فقرات بعد الحساب الآلي	المقياس	التكرارات والنسب المئوية (%)					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الترتيب	الاتجاه
			موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة						
1	وجود عدد كافي من أجهزة الحاسب التكرارات الآلي في أقسام البنك	التكرارات	10	02	06	02		03.80	1.030	27.105	2	موافق
		النسبة %	20.0	04.0	12.0	4.0						
2	العاملين تلقوا تدريبا كافيا	التكرارات	05	13	07	02		3.44	0.993	28.866	3	موافق

	في مجالات الحاسب الآلي	النسبة %	10.0	26.0	14.0	04.0				
3	وجود تحديث للأجهزة القديمة بصفة دورية وتدريب العاملين عليها	التكرارات	06	13	07	04	3.34	1.118	33.473	4	محايد
		النسبة %	12.0	26.0	14.0	8.0					
4	استخدام التكنولوجيا الحديثة أحسن من العمل اليدوي	التكرارات	25	03	00	00	4.44	0.611	13.761	1	موافق بشدة
		النسبة %	50.0	6.0	00	00					
		النسبة %	40.0	06.7	01.7	01.7					
بعد الحساب الآلي							3.7550	0.67667	18.0205	/	موافق

$SPSS_{V20}$

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية

يتضمن الجدول رقم (07) الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإختلاف وترتيب كل عبارة من العبارات الخاصة ببعد الحاسب الآلي، حيث جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأولى وهي تقابل إتجاه موافق بشدة أي أن الموظفين بالوكالات البنكية محل الدراسة يفضلون استخدام التكنولوجيا الحديثة على العمل اليدوي الورقي وهو منطقي لأن أغلب البنوك اليوم تركز على هذا الجانب من أجل تحسين خدماتها وجلب عملاء جدد والحفاظ على العملاء القدمي، عموماً نجد كل فقرات بعد الحاسب الآلي تقابل إتجاه موافق وبإستثناء العبارة رقم (3) التي كان اتجاهها محايد أي أنه لا توجد تحديث للأجهزة القديمة بصفة دورية وتدريب العاملين عليها.

عموماً فإن بعد الحاسب الآلي له وسط حسابي يقدر بـ 3.7550 وإنحراف معياري قدر بن 0.67667، ومعامل إختلاف قدر بـ 18.0205% هذه النسبة أقل من 50% مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، وإذا ما تم مقارنة قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد بالقيم الموجودة في الجدول (7) نجدها عند مستوى قبول مرتفع، هذا ما يجعلنا نقول أن الوكالات

البنكية محل الدراسة تولي أهمية لجانب إستخدام الحاسب الآلي ومعداته من أجل تحسين معاملاتها المقدمة للعملاء.

ب)- تحليل فقرات البعد الثاني المتعلق بالبرمجيات

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الثاني في الجدول رقم (08)

الجدول رقم (08) : التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات بعد البرمجيات.

	فقرات بعد البرمجيات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية (%)					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الترتيب	الاتجاه
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
5	يعتمد البنك في معمالاته على عدة برمجيات	التكرارات	13	30	05	02	00	04.08	0.724	17.745	1	موافق
		النسبة %	26.0	60.0	10.0	04.2	00					
6	وجود تحديث	التكرارات	06	31	12	01	00	3.840	0.650	16.927	3	موافق

	دائم للبرامج القديمة ومواكبة البرامج الحديثة	النسبة %	12.0	62.0	24.0	02.0	00				
7	استخدام تقنيات أمن المعلومات مثل برمجيات جدار الحماية والتشفير	التكرارات	05	26	16	02	01	3.640	0.802	22.032	5	موافق
		النسبة %	10.0	52.0	32.0	04.0	02.0					
8	تمكن البرامج من استيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء في وقت واحد	التكرارات	90	31	06	04	00	3.900	0.789	20.230	2	موافق
		النسبة %	18.0	62.0	12.0	08.0	00					
9	تمكن البرمجيات من الرقابة الفورية والمستمرة وكشف الانحرافات والأخطاء في المعملات التي يقدمها البنك	التكرارات	**07**	**29**	**11**	**03**	**00**	03.80	0.756	19.894	4	موافق
		النسبة %	**14.0**	**58.0**	**22.0**	**06.0**	**00**					
	بعد: البرمجيات							3.852	0.5139	13.3431	/	موافق

$SPSS_{V20}$

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية

من خلال الجدول رقم (08) وبإعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات بعد البرمجيات، نجد العبارة رقم (5) تأتي في الرتبة الأولى بوسط حسابي لإجابات الموظفين يقدر بـ 04.08 هذا ما يجعلنا نستنتج أن الوكالات البنكية محل الدراسة تعتمد في معاملاتها على عدة برمجيات الإعلام الآلي، ثم في المرتبة الثانية الفقرة رقم (8) أي أن البرمجيات في الوكالات البنكية محل الدراسة تمكن الموظفين من إستيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء في وقت واحد، ثم في الرتبة الثالثة الفقرة (6) وهو ما يبين إهتمام الوكالات البنكية محل الدراسة بتحديث دائم لبرمجياتها ومواكبة البرامج الحديثة . والرتبة الرابعة للفقرة (9) التي تبين درجة موافقة الموظفين على أن البرمجيات تمكن من الرقابة الفورية والمستمرة وكشف الانحرافات

والأخطاء في المعاملات الالكترونية التي تقدمها البنوك، أما الرتبة الخامسة فنجد الفقرة (7) والتي جاءت مقابلة لإتجاه موافق أيضا، أي أن الوكالات البنكية تستخدم تقنيات أمن المعلومات مثل برمجيات جدار الحماية وتشفير البيانات.

عموماً فإن بعد البرمجيات له وسط حسابي يقدر بـ 3.8520 وإنحراف معياري 0.51398 ومعامل إختلاف قدر بـ 13.3431% هذه النسبة أقل من 50% مما يعني إتفاق إجابات عينة الدراسة، وإذا ما تم مقارنة قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد بالقيم الموجودة في الجدول (10-3) نجدها عند مستوى جودة مرتفع.

ج)- تحليل فقرات البعد الثالث المتعلق بشبكات الإتصال

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الثالث في الجدول رقم (08) :

يتضمن الجدول رقم (11-3) الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإختلاف وترتيب كل فقرة من الفقرات الخاصة ببعد شبكات الإتصال، حيث نجد فقرة رقم (17) وجود فعالية للشبكة ما بين البنك والبنوك الأخرى جاءت في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.52ثم الفقرة (14) أي أن الموظفين يفضلون استخدام الشبكات على التطبيقات اليدوية، ثم الفقرة (13) والفقرة (16) المقابلة لإتجاه موافق ، أما الفقرة رقم (11) جاءت في الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 2.96 المقابلة لإتجاه محايد، أي أن تدفق الأنترنت لا يكون عالي في الوكالات البنكية محل الدراسة.

عموماً فإن بعد شبكات الاتصال له وسط حسابي يقدر بـ 3.6644 وإنحراف معياري 0.61126، ومعامل إختلاف قدر بـ 16.681% هذه النسبة أقل من 50% مما يعني إتفاق إجابات عينة الدراسة، وإذا ما تم مقارنة قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد بالقيم الموجودة في الجدول (11-3) نجدها عند مستوى موافق وتقابل مستوى جودة مرتفع هذا ما يجعلنا نقول أن الوكالات البنكية محل الدراسة تولي إهتمام كبير لبعد شبكات الإتصال.

الجدول رقم (09): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات بعد شبكات الإتصال

	فقرات بعد شبكات الإتصال	المقياس	التكرارات والنسب المئوية (%)					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الترتيب	الاتجاه
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
10	يستخدم البنك شبكات الاتصال الالكترونية المتقدمة شبكة الانترنت الأنترانات	التكرارات	07	22	14	04	03	3.52	1.035	42.060	8	موافق
		النسبة %	14.0	44.0	28.0	08.0	06.0					
11	تدفق الانترنيت	التكرارات	05	15	10	13	07	2.96	1.245	42.060	9	محايد

	يكون عالي داخل البنك الذي تعمل به	النسبة %	10.0	30.0	20.0	26.0	14.0				
12	توفر الشبكات عناء الإدارات لإنجاز المعاملات البنكية	التكرارات	10	25	09	04	02.0	3.74	1.006	26.898	6	موافق
		النسبة %	20.0	50.0	18.0	08.0	04.0					
13	توفر الشبكات استيعاب عدد أكبر من العملاء	التكرارات	08	29	11	01	01	3.84	0.792	20.625	3	موافق
		النسبة %	16.0	58.0	22.0	02.0	02.0					
14	تتميز الشبكات بسرعة ومرونة وشفافية أفضل من التطبيقات اليدوية	التكرارات	12	22	13	02	01	3.84	0.912	23.75	2	موافق
		النسبة %	24.0	44.0	26.0	04.0	02.0					
15	تساهم لشبكالت في الحد من تأثر العلاقات الشخصية	التكرارات	09	18	20	02	01	3.64	0.898	24.670	7	موافق
		النسبة %	18.0	36.0	40.0	04.0	02.0					
16	تساهم الشبكات في توفير البيانات لجميع العملاء وفي نفس الوقت	التكرارات	09	25	13	02	01	3.78	0.864	22.857	4	موافق
		النسبة %	18.0	50.0	26.0	04.0	02.0					
17	وجود فعالية للشبكة ما بين البنوك الأخرى	التكرارات	11	26	10	02	01	3.88	0.872	22.474	1	موافق
		النسبة %	22.0	52.0	20.0	04.0	02.0					
18	لا يوجد اختراق لشبكات البنك	التكرارات	09	26	10	05	00	3.78	0.864	22.857	5	موافق
		النسبة %	18.0	52.0	20.0	10.0	00					
	بعد: شبكات الاتصال							3.664	0.6112	16.681	/	موافق

$SPSS_{V20}$

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية

الفرع الثاني: تحليل اتجاهات الموظفين نحو محور المعاملات البنكية الإلكترونية.

أولا: تحليل فقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات هذا المحور في الجدول رقم (10)

الجدول رقم (10): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإختلاف لفقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية.

	فقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية	المقياس	التكرارات والنسب المئوية (%)					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الترتيب	الاتجاه
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
01	وجود أجهزة صراف آلي كافية لعدد العملاء	التكرارات	08	18	10	13	01	3.38	1.105	32.692	7	محايد
		النسبة %	16.0	36.0	20.0	26.0	02.0					
02	المعاملات التي تتم عبر الصرف الآلي تقلل من الطوابير	التكرارات	15	23	07	04	01	3.94	0.978	24.822	2	موافق
		النسبة %	30.0	46.0	14.0	08.0	02.0					
03	يساهم الصراف الآلي في زيادة عدد العملاء	التكرارات	11	26	08	04	01	3.84	0.934	24.322	4	موافق
		النسبة %	22.0	52.0	16.0	08.0	02.0					
04	تكيف الصراف الآلي مع أوقات العملاء (خدمة 24 ساعة)	التكرارات	13	30	04	02	01	4.04	0.832	20.594	1	موافق
		النسبة %	26.0	60.0	08.0	04.0	02.0					
05	يساعد الصراف الآلي العملاء في تحويل الأموال بين الحسابات في أي وقت	التكرارات	03	17	12	15	03	3.04	0.068	35.131	9	محايد
		النسبة %	06.0	34.0	24.0	30.0	06.0					
06	يساعد الصراف الآلي في الاطلاع على أرصدة الحسابات في أي وقت	التكرارات	07	33	07	03	00	3.88	1.050	36.713	3	موافق
		النسبة %	14.0	66.0	14.0	06.0	00.0					
07	يقدم البنك المعاملات عبر الأنترنيت لكافة العملاء	التكرارات	03	11	16	16	04	2.86	0.978	26.576	11	محايد
		النسبة %	06.0	22.0	32.0	32.0	08.0					
08	للبنك موقع إلكتروني سهل	التكرارات	09	24	10	06	01	3.68	0.872	22.474	5	موافق

	الوصول إليه ومعروف لكافة عملاءه	النسبة %	18.0	48.0	20.0	12.0	02.0				
09	يتميز البنك بتحديث المعلومات المتوفرة على موقعه الإلكتروني	التكرارات	10	19	16	04	01	3.66	0.961	26.256	5	موافق
		النسبة %	20.0	38.0	32.0	08.0	02.0					
10	يرسل البنك كشوف حستابات العملاء من خلال بريدهم الإلكتروني	التكرارات	00	06	21	13	10	2.46	0.952	38.699	12	غير موافق
		النسبة %	00	12.0	42.0	26.0	20.0					
11	يتميز البنك بقلة الأخطاء والأمان والخصوصية والسرية في المعاملات عبر الأنترنيت	التكرارات	02	19	21	06	02	3.26	0.876	26.871	9	محايد
		النسبة %	04.0	38.0	42.0	12.0	04.0					
12	تلقى المعاملات عبر الأنترنيت إقبالا كبيرا من العملاء	التكرارات	01	09	26	10	04	2.86	0.881	30.804	10	محايد
13	البنك يقدم خدمة الرسائل القصيرة	التكرارات	03	06	10	22	09	2.44	1.110	45.491	13	غير موافق
		النسبة %	06.0	12.0	20.0	44.0	18.0					
14	إرسال البنك كافة حركات حساب العميل من خلال الرسائل	التكرارات	00	03	08	27	12	2.04	0.807	39.558	15	غير موافق
		النسبة %	00	06.0	16.0	54.0	24.0					
15	استخدام البنك الرسائل القصيرة لإعلام العميل عند القيام بعملية شراء جديدة والعروض الخاصة ببطاقته الإئتمانية	التكرارات	02	02	10	26	10	2.20	0.948	34.090	14	غير موافق
		النسبة %	04.0	04.0	20.0	52.0	20					
محور: المعاملات البنكية الإلكترونية								3.472	0.430	12.384	/	موافق

$SPSS_{V20}SPSS_{V20}$

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية

من خلال الجدول رقم (10) وباعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات بعد المعاملات الإلكترونية، نجد معظم فقرات هذا البعد كانت متوسطاتها مقابلة لإتجاه موافق، حيث نجد أن الفقرة رقم (4) جاءت في أول الترتيب وهو حيث أن الوكالات البنكية محل الدراسة تقدم خدمات الصراف الآلي والتي تكون على مدى 24 ساعة وذلك ما يقلل

طوابير الإنتظار و هو ما يؤدي الى كسب العملاء ومؤشر إيجابي و نفس الشيء للفقرات رقم (98) التي تدل على أن الوكالات البنكية محل لديها مواقع على شبكة الأنترنت ومعروف لدى عملاءها ولكن الفقرات رقم (10) والتي جاءت مقابلة الإتجاه محايد تدل على أن هذه المواقع غير تفاعلية حيث لا يستطيع العميل القيام بالعمليات على حسابه عن طريق هذه المواقع و هو أمر سلبي، و لكن جاءت نتائج نتائج الفقرات الأخرى رقم (15-14-13) و التي جاءت مقابلة لإتجاه غير موافق حيث بإنعدام خدمة الرسائل القصيرة في الوكالات البنكية محل الدراسة فلا يستطيع البنك إرسال حركات حساب العميل من خلال الرسائل القصيرة و لا إعلام العميل عند قيامه بعمليات الشراء والعروض الخاصة على بطاقته الإئتمانية.

عموماً فإن محور المعاملات البنكية الإلكترونية له متوسط حسابي يقدر بـ 3.272 وإنحراف معياري 0.430، ومعامل اختلاف قدر بـ 13.142% هذه النسبة أقل من 50% مما يعني إتفاق إجابات عينة الدراسة، وإذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المحور بالقيم الموجودة في الجدول (10) نجدها عند مستوى موافق.

ثانيا: إختبار فرضيات الدراسة.

من خلال هذا المطلب سنحاول إختبار فرضيات الدراسة الرئيسة والفرعية، حيث من خلاله رفض أو قبول فرضيات الدراسة، بإستخدام معاملات الانحدار البسيط والمتعدد . حيث قبل إجراء تحليل الإنحدار يجب إجراء بعض الإختبارات وذلك من أجل ضمان خطية العلاقة. إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي تم

إجراء الإختبار المسمى بإختبار جودة المطابقة كولمنجروف سمرنوف (Kolmogorov–Smirnov) الموجود في برمجية "SPSS" يوضحه الجدول رقم (11)

الجدول رقم (11): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

	المتغيرات			
	الحساب الآلي	**البرمجيات**	**شبكات الإتصال**	**المعاملات البنكية الإلكترونية**
حجم العينة	50	50	50	50
إحصائية Kolmogorov–Smirnov	0.858	1.084	0.944	0.757
مستوى المعنوية	0.453	0.191	0.335	0.615

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

- قبول فرضية العدم في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية Kolmogorov–Smirnov أكبر من 0.05 أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل H_i في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية – Kolmogorov Smirnov أقل من 0.05 أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

من خلال الجدول رقم (3–13) يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل متغيرات الدراسة أكبر من 0.05 مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفرية وبالتالي بيانات العينة المدروسة

تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط من أجل الإجابة على الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية.

الخاتمة العامة

الخاتمة

تعد الإدارة الالكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلوماتية وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة التطوير طرق العمل التقليدية في البنك إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة من ناحية أخرى.

و يعد البنك مؤسسة مالية اقتصادية تساهم في الاقتصاد الوطني و تقدم خدمات للعملاء ،و من خلال الإدارة الالكترونية التي دخلت المجال المصرفي و حققت الإدارة الإلكترونية الكثير من الآثار الإيجابية و السلبية على أعمال البنوك التجارية ، من خلال إدخال المصرفية الإلكترونية لما لها من فوائد في تقليص المسافات وتوفير الوقت والجهد وتخفيض في التكاليف ، ولكن رغم هذه المزايا التي وفرتها الإدارة الإلكترونية إلا أنه لا يمكن إخفاء وجه آخر للإدارة الإلكترونية في البنوك ، ألا وهو السلبيات المختلفة التي تنبع من ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و التي من شأنها أن تؤثر في البنوك .

أولا : نتائج الدراسة

و في سياق دراستنا توصلنا إلى هذه النتائج المتعلقة بدور الإدارة الالكترونية في تعزيز ربحية البنوك:

تم التوصل إلى عدد من النتائج يمكن تلخيصها كالتالي:

- تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع تنافسية البنك وتعزيزها وجذب عدد أكبر من العملاء.

- تلعب الإدارة الالكترونية في البنك دورا مهما في تحسين أداء البنوك في مختلف المجالات من خلال تلبية احتياجات العملاء وكسب رضاهم من جهة ، وتحقيق أهداف البنوك من جهة أخرى.
- يعد استخدام طرق الدفع الإلكتروني في البنك لأحد مصادر تحسين أداء البنك بشكل ناجح وعلى مستوى يضمن أداء مهامها ووظائفها بشكل جيد.

ومن خلال الدراسة الميدانية بالبنك الوطني الجزائري – البيض ، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نذكرها في النقاط التالية :

1. يعتبر إستعمال الإدارة الإلكترونية ببنك الوطني الجزائري البيض إستعمال حديث النشأة
2. تطور العمل على مستوى البنك الوطني الجزائري – البيض ، وزيادة جودة خدماته بعد تطبيقه لمتطلبات الإدارة الإلكترونية .
3. تزايد الإقبال من طرف الزبائن والمتعاملين في السنوات الأخيرة على التعامل بالإدارة الإلكترونية في الوكالة.
4. زيادة مردودية البنك الوطني الجزائري– البيض ، من خلال الإقبال الكبير الذي شهدته مؤخرا من طرف المتعاملين نتيجة لمساهمة الإدارة الإلكترونية في الخدمة.

قائمة المصادر

و المراجع

قائمة المصادر و المراجع

الكتب :

أسعد حميد العلي ، الإدارة المالية (الأسس العلمية و التطبيقية) ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ،الأردن ،2019

جمال الدين محمد المرسي و آخرون ، التفكير الاستراتيجي و الإدارة الإستراتيجية ، الدار الجامعية ، الإبراهيمية ، مصر ، 2007 .

خالد محمد بني حمدان ، وائل محمد إدريس ، الإستراتيجية و التخطيط الاستراتيجي ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009

رضوان محمد إسماعيل : " أبعاد الإدارة الإلكترونية ، الطبعة الأولى، دار أسامة للطباعة و النشر ، جيجل ، الجزائر ،2001.

السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال و التحديات الراهنة، دار المريخ للنشر، الرياض،2000 .

عامر صقر ، مقدمة في الإدارة و التحليل المالي ، دار البلدية ، عمان ، الأردن ، 2007

عبد الخالق محمد ، الإدارة المالية و المصرفية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010

عبد الغفار حنفي ،أساسيات التحليل المالي و دراسة الجدوى ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2004.

عبد اللطيف محمد عبد السميع ، ديناميت الرقابة الإدارية ، مكتبة الوطنية الخضراء للنشر و الطباعة و التوزيع ، الطبعة الثانية ، باريس ، فرنسا ،1976.

محمد سعيد عبد الفتاح ،التسويق ،الطبعة الأولى، دار النهضة العربية،القاهرة ،مصر، 1983.

محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط 01، الأردن، 2010.

محمد مطر ، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي و الائتماني (الأساليب و الأدوات و الإستخدمات العملية) ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية عمان ، الأردن ، 2006

مخربش سميرة،مدخل لشبكة المعلومات الاتصالية ،الطبعة الأولى ، دار الراية ، عمان ، 2012..

معزوي ليندة، لهواسي هجيرة، مراقبة التسيير في المؤسسة الاقتصادية (حالة البنوك)، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004

مليكة زغيب ، التسيير المالي حسب البرنامج الرسمي الجديد ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثانية ، 2011.

يسعد مروة ،العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية والرأي العام، دراسة تطبيقية للعلاقات العامة بأجهزة الشرطة، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية،الإسكندرية، مصر، 2022م.

يونس سهام: عموميات الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر و الطباعة، عمان، الأردن، 2009م.

المذكرات و رسائل الدكتورة :

بن خروف جليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة و اتخاذ القرارات ،رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة بومرداس، غير منشورة، 2008-2009.

حليمة المزاحي : التعليم ألالكتروني بالجامعة الجزائرية، مقومات التجسيد وعوائق التطبيق، رسالة ماجستير، كلية العلوم إلانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة ، 2020 ص .08

سالي موسى : أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية ، مذكرة التحكم المهني ، بن زهرة عبد القادر ، الجزائر ، مستغانم ، 2019 م، ص 20-28.

سعاد يسعد: أهم مميزات التعليم الالكتروني، مداخلة قدمت في ندوة مدرسة المستقبل، في الفترة من 27/20 /2400/28، جامعة ملك السعود 2019.

صويلح سلوى ، أثر الرافعة المالية في تشخيص الخطر المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة مالية ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، 2017- 2018 .

ضيف الله نسيمه : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2020

علوش ياسين ،الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية , معهد الإدارة العامة, الرياض , المملكة العربية السعودية , 2005

قلو رفيق، دراسة أثر التمويل الإسلامي على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة و مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدية، غير منشورة، 2010-2011.

محمد البشري : مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، مذكرة تقني سامي ،الإعلام الآلي، معهد بن شاعة الغالي، مستغانم ، 2010

المقالات و المجلات :

إسكندر نشوان و آخرون ، أثر مؤشرات الإفصاح عن المخاطر الائتمانية على تحسين الأداء المالي للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين ، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر ، مجلد 05 ، العدد 01 ، جوان 2018.

البز كلثوم ، التشخيص المالي و دوره في تحديد الخيار الاستراتيجي للمؤسسة ، مجلة معارف مجلة علمية محكمة ، العدد 20 ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة آكلي محند أولحاج ، البويرة ،جوان 2016 .

الشيخ الداوي ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث ، عدد 07 ، جامعة الجزائر، 2010/2009.

عابر غالي ، قاموس الإدارة ، طبعات فوشير ، باريس ، فرنسا ، 1995 ، ص 271.

غنيم محمد الأمين : محاضرة ا/ كريم " لتعريف الإدارة الالكترونية " ، فرع الإعلام الآلي و المعلوماتية ، معهد كريشيش بن ذهيبة ، 2004 .

محمد حسين شعبان : التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها , دورية معهد الإدارة العامة ,العدد 44 ,مجلد 46.

محمد عبد حسين آل فرج الطائي : الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية , دار زهران للنشر, عمان , الأردن, 2002.

نجم الدين سعاد : موسوعة تايمز لتعريف الإدارة الالكترونية ، فرع الإعلام الآلي و المعلوماتية ، 2004 .

وكال نور الدين ، خليفة الحاج ، التشخيص المالي أداة لرسم الإستراتيجية المالية للمؤسسة ، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية ، العدد الأول ، 2016 .