



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور البشير - البيض -

معهد العلوم العلم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي

التخصص: ادارة مالية

القسم : علوم التسيير

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي للمؤسسة
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -ولاية البيض-

تحت إشراف الأستاذة الدكتورة:

من إعداد الطالبتين :

د. الياس فرح الهناني

✓ بوننوار عواطف

✓ ريمس اسماء

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
قوادرية ربيحة	استاذ محاضر " أ "	المركز الجامعي نور البشير-البيض-	رئيسا
فراح الياس الهناني	استاذ تعليم عالي	المركز الجامعي نور البشير-البيض-	مشرفا
موفق سهام	استاذ محاضر " ب "	المركز الجامعي نور البشير-البيض-	ممتحنا

السنة الجامعية : 2024 /2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرافان

قال الله تعالى "لئن شكرتم لأزيدنكم" صدق الله العظيم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

نشكر الله عز وجل ونحمده على منحه لنا القوة والإرادة للقيام بهذا العمل ونسأله التسديد والتثبيت.

بأسمى معاني الشكر والتقدير والاحترام نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساعد بانجاز هذا البحث من بعيد أو

قريب وعلى رأسهم الأستاذة (ة) المؤطرة (ة)

الدكتورة "الياس فرح الهناني "

على مجهوداتها التي بذلتها معنا وتوجيهاتها القيمة التي أمدتنا بها في سبيل نجاح هذا العمل، كما لا يفوتنا أن

نعبر عن خالص امتناننا إلى كافة أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير وخاصة أساتذة قسم

علوم التسيير على ما قدموه لنا.

كما أقدم تشكري للجنة المناقشة على قبولهم لمناقشة والعمل وأتقدم لهم بجزيل الشكر والاحترام

كما أقدم بشكر محفوف بعبارات الاحترام والتقدير واليمين العمال وموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر -البيض-

وعلى رأسهم موظفي المصلحة التجارية الفاضلين على حسن الاستقبال والتجربة الثمينة التي أجريناها خلال

تربصنا لديهم ، وفي الأخير أشكر كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل ولو بنصيحة تدعنا نفسيا

عواطف / اسماء



إهداء

"قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين"

الحمد لله ومن يستحق الحمد إلا إياه، الصلاة والسلام على خير الأنام سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام.

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار ، وإلى من أحمل إسمه بكل افتخار، إلى من كان نعم الناصح، إلى من كان

معي في كل خطوة أخطوها بتشجيعه ودعمه ، إلى الذي لم يبخل عليا بكلمة يملك في سبيل نجاحي "أبي

الغالي" أطال الله في عمره.

إلى من ربنتني وأنارت دربي، إلى معنى الحب والحنان، إلى بسملة الحياة، إلى من كانت ولا زالت سندي في

الحياة، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي، إلى أعلى إنسان "أمي الحبيبة" أطال الله في عمرها.

إلى من ترعرعت معهم ونما غصني بهم، إلى من هم أعز الناس إلى قلبي إخوتي "مراد وحميد ، نوال و حورية

" حفظهم الله.

إلى من عملت معي بكد بغية إتمام هذا العمل، إلى زميلتي "اسماء".

إلى من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

أهدي ثمرة جهدي.

عواطف



إهداء

" قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين "

الحمد لله فائق الأنوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على سيدنا محمد المختار صلى الله عليه وسلم.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات

إلى أغلى إنسان في الوجود " أمي الحبيبة " أطال الله في عمرها.

إلى من عمل بكدي في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه إلى الذي اعتز به ولا عز لي من

دونه "أبي العزيز" أطال الله في عمره.

إلى من ترعرعت معهم وسندي في الحياة إخوتي " عمار و عبد النور ، فاطمة الزهراء و حليلة " حفظهم الله

إلى من شاركتني الصبر في إخراج هذا العمل إلى النور " عواطف".

إلى من نسيهم قلبي وضمهم قلبي .

وبأسمى معاني الحب اهدي هذا العمل .

أسماء



ملخص :

هدفت الدراسة إلى تحليل فاعلية التكنولوجيا المالية Fintech في تحسين الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، وذلك من خلال تحليل آراء مسيرين عينة من مؤسسة اتصالات الجزائر –البيض-، معتمدين على الاستبيان الذي حلل بواسطة البرنامج الاحصائي spss وأساليب إحصائية متنوعة، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية بأبعادها (الخدمات الالكترونية ، الدفع الالكتروني) والاداء المالي للمؤسسة محل الدراسة، كما أكدت العينة المبحوثة أن التكنولوجيا المالية بأدواتها المتطورة أداة مساهمة في تحسين الاداء المالي وبالتالي تسهيل معاملاتها المالية و ذلك بفضل التحول الرقمي ، لذلك وجب الإسراع في التعاقد مع الشركات للاستثمار في التكنولوجيا المالية وتدريب مسيري القطاع المعرفي.

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية ، الاداء المالي ، الخدمات الالكترونية ، الدفع الالكتروني .

Summary :

The study aimed at analysing the effectiveness of financial technology fintech in improving the financial performance of the economic enterprise, by analysing the views of a sample from Algeria Communications Corporation (ECC), based on the questionnaire analysed by SPSS program and various statistical methods, we came to find a positive correlation between financial technology in its dimensions (e-service, electronic payment) and financial performance of the institution in question . The sample researched also confirmed that financial technology with its modern instruments was a tool to contribute to improving financial performance, thereby facilitating their financial transactions as a result to digital transformation, so that companies should be contracted to invest in financial technology and train cognitive sector facilitators.

key words : Financial technology ، Financial performance ، electronic services ، Electronic payment.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	الشكر
-	إهداء
-	ملخص الدراسة
-	الفهرس
أ - ج	مقدمة
الفصل الأول : الاطار النظري للتكنولوجيا المالية والاداء المالي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية والاداء المالي
03	المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا المالية
11	المطلب الثاني : شركات التكنولوجيا المالية
16	المطلب الثالث : ماهي الاداء المالي
31	المبحث الثاني : دور التكنولوجيا المالية في تحسين وتطوير الاداء المالي
31	المطلب الأول : التكنولوجيا المالية وادارة المخاطر المالية
32	المطلب الثاني : التكنولوجيا المالية و وسائل الدفع الالكتروني
36	المطلب الثالث : دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي
38	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
42	المطلب الأول : الدراسات المحلية
46	المطلب الثاني : الدراسات الدولية و الاجنبية

فهرس المحتويات

52	المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
55	خلاصة
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
58	تمهيد
59	المبحث الأول : لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر
59	المطلب الأول : تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر
60	المطلب الثاني : اهداف مهام مؤسسة اتصالات الجزائر
61	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر
62	المبحث الثاني : ادوات الدراسة
62	المطلب الأول : ادوات جمع البيانات
63	المطلب الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
70	المطلب الثالث : الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة
70	المبحث الثالث : النتائج واختبار الفرضيات
70	المطلب الأول : صدق و ثبات اداة الدراسة
76	المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة
80	المطلب الثالث : نتائج اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة
84	خلاصة
88-86	الخاتمة العامة
92-90	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
06	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	1
09	خدمات التكنولوجيا المالية	2
11	اعمدة بيانية لقطاعات التكنولوجيا المالية لافضل 5 اسواق دولية	3
16	مراحل تطور شركات التكنولوجيا المالية	4
61	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - ولاية البيض-	5
66	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الحالة العائلية	6
67	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن	7
68	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	8
69	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	9

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	القطاعات الرئيسية للتكنولوجيا المالية لأفضل 5 اسواق دولية سنة 2017	10
2	افضل 10 شركات على المستوى العالمي سنة 2018	17
3	توزيع مفردات الدراسة حسب الحالة العائلية	65
4	توزيع مفردات الدراسة حسب السن	66
5	توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	67
6	توزيع مفردات الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	68
7	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور ابعاد التكنولوجيا المالية والدرجة الكلية للمحور	71
8	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور ابعاد الاداء المالي والدرجة الكلية للمحور	73
9	معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستثمار والدرجة الكلية للاستثمار	75
10	نتائج قياس معامل الثبات الفا كرونباخ	76
11	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على عبارات محور التكنولوجيا المالية	77
12	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على عبارات محور الاداء المالي	81
13	نتائج تحليل الانحدار البسيط	82
14	نتائج تحليل الانحدار البسيط	83

مقدمة عامة

مقدمة

في ظل ما يشهده العالم من تطور متسارع للهواتف الذكية المحمولة، وما تتيحه من إمكانيات هائلة لمستخدميها، وتوفر شبكة الانترنت بشكل أسرع، أصبح المستخدم ينتظر خدمات أفضل وطرقاً أسهل لتوفير كامل احتياجاته اليومية، وهو الأمر الذي ساعد على زيادة حدة المنافسة وشراستها، فهذا أدى الى تلاشي نماذج الاعمال التقليدية لصالح المجالات الابتكارية، وبات البقاء في السوق وضمان الاستمرارية على المدى البعيد مرهون بالمواكبة الشاملة، فبلا شك أن جميع الاعمال اتجهت نحو اللانقدية والرقمية

في العقود الأخيرة، عرف العالم تطوراً هائلاً في مجال التكنولوجيا المالية، أو ما يُعرف بفينتك (Fintech)، وهي تكنولوجيا تستخدم في تقديم الخدمات المالية بشكل أكثر فاعلية وفعالية باستخدام التقنيات الحديثة. حيث تتضمن العديد من الابتكارات والتطبيقات مثل تطبيقات الهواتف الذكية، والمدفوعات الرقمية، والتحليلات المالية، والعملات الرقمية والتمويل اللامركزي، وقد استطاعت التكنولوجيا المالية رغم حداثة إيجاد مكانة مرموقة في القطاع الاقتصادي العالمي مكانتها من تحقيق أرباح طائلة في مدة قصيرة وذلك لاكتسابها ميزة تنافسية هامة من خلال تقديم منتجات مالية رقمية بأقل تكلفة ممكنة في وقت زمني قصير جداً، وهذا النجاح سمح ليا بالنمو والانتشار في مختلف دول العالم حيث احتمت الصين والهند وبريطانيا والبرازيل المراتب الأولى عالمياً على التوالي. وتهدف التكنولوجيا المالية إلى تحسين عمليات النظام المالي القائمة وتغيير الطريقة التقليدية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات المالية. تعمل التكنولوجيا المالية على تبسيط العمليات وتوفير وصول سهل وميسر للخدمات المالية للأفراد والشركات على حد سواء، حيث ان واحدة من أبرز الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية هي تطبيقات الهواتف الذكية والمصرفية عبر الإنترنت، حيث يمكن للأفراد إجراء المعاملات المصرفية وإدارة حساباتهم المالية بسهولة عبر هواتفهم المحمولة. كما أصبحت الخدمات المالية الرقمية متاحة للجميع، بما في ذلك الفئات التي كانت تفتقر إلى الوصول السهل إلى الخدمات المالية التقليدية، علاوة على ذلك، شهد العالم تطوراً في مجال التحليلات المالية والذكاء الاصطناعي، حيث يتم استخدام تقنيات التعلم الآلي والتحليلات

المقدمة العامة

الضخمة لتحليل البيانات المالية بشكل أسرع وأكثر دقة. يمكن لهذه التحليلات توجيه الشركات والمستثمرين في اتخاذ قرارات استثمارية أفضل وتوقعات مالية دقيقة .

وبما ان المؤسسة الاقتصادية تعد من بين المؤسسات التي تفرض البيئة المتطورة عليها التأقلم ومتغيراتها وكذا مسيرتها من اجل ضمان اقتناصها لمكانة تنافسية بين المؤسسات فانه أيضا من الواجب عليها الاعتماد على التكنولوجيا المالية كي تحقق ذلك، من خلال استغلال كل ما توفره هذه الأخيرة من خدمات وتطبيقات وتسهيلات من شأنها اختصار الوقت والجهد وتحقيق أهدافها المسطرة بصورة جيدة وكفاءة.

ومن خلال كل هذا العرض تتبلور معالم إشكالية الموضوع التي يمكننا صياغتها علي النحو التالي :

-ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر-ولاية البيض؟

ومن خلال الإشكالية المطروحة سنحاول طرح بعض الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي التكنولوجيا المالية وقطاعات تخصصها ؟
- ما المقصود بالاداء المالي للمؤسسة ؟
- هل هناك علاقة بين التكنولوجيا المالية والاداء المالي عند مستوى الدلالة 5%؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات نطرح الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية :

تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر-ولاية البيض- في تحسين الاداء المالي على التكنولوجيا المالية.

الفرضيات الفرعية :

- التكنولوجيا المالية عبارة عن اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا من اجل تطوير القطاع المالي ، وقطاعات تخصصها تتمثل في تقديم خدمات تحويل الاموال والاقتراض والمدفوعات.
- يقصد بالاداء المالي مدى تحقيق الاهداف ذات الطابع المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر -البيض -.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والاداء المالي عند مستوى دلالة 5%

أهمية الدراسة :

- تكمن اهمية هذه الدراسة في مايلي :
- اعطاء فكرة عن مايمكن ان تحققه المؤسسة الاقتصادية لو عززت تعاملها بالتقنيات التي جاءت بها التكنولوجيا المالية.

- التعرف على مدى قوة الارتباط والتاثير بين المتغيرين المستقلين.

- معرفة مايمكن للتكنولوجيا المالية ان تفعله لتساعد المؤسسات على تحسين كفاءة عملياتها المالية من خلال تحسين استخدام الموارد المالية.

أهداف الدراسة :

- تسليط الضوء على المصطلح الحديث في عالم الاقتصاد والمال وهو التكنولوجيا المالية .
- ادراك ضرورة الاهتمام بالتكنولوجيا المالية العمل على تطويرها .
- تبيان طبيعة التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الاداء المالي للمؤسسات .

المقدمة العامة

أسباب اختيار الموضوع :

- تزايد الأهمية الاقتصادية للتكنولوجيا المالية نظرا للتزايد الكبير في استخدام التكنولوجيا المالية وتبنيها في القطاع المالي والشركات الاقتصادية.
- كون التكنولوجيا المالية من العوامل الأساسية لتحسين الوضع المالي للمؤسسات منجهة، وأهمية الأداء المالي في بقاء المؤسسة وتحقيق أهدافها منجهة أخرى.
- الرغبة في دراسة موضوع له اثر رجعي على الجانب الاقتصادي والمالي، ناهيك عن كونه يقدم إضافة للجانب العلمي الأكاديمي.
- التوجه نحو التحول الرقمي ومايشهده العالم من تحول رقمي عام في مختلف القطاعات.

صعوبات الدراسة :

- حداثة الموضوع.
- عدم توفر القدر الكافي من الدراسات في الموضوع في المكتبات الجامعية.
- قلة الكتب المتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية.
- انشغالات الموظفين في المؤسسة محل الدراسة .

المنهج المتبع في الدراسة:

للإجابة عن مجمل الأسئلة المطروحة، وإثبات الفرضيات السابقة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تجسد الجانب الوصفي في سرد أهم المصطلحات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة، أما في الجانب التحليلي فتمثل في إسقاط الجانب النظري على مؤسسة اتصالات الجزائر- البيض-

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : اجريت الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر - ولاية البيض - .

الحدود الزمنية : اجريت الدراسة خلال الفترة الممتدة ما بين 2024 / 03 / 12 الى 2024 / 03 / 18 .

الحدود الموضوعية : ركزت الدراسة على دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي.

الحدود البشرية : اختصرت هذه الدراسة على موظفي الفرع التجاري لمؤسسة اتصالات الجزائر - ولاية

البيض -

هيكل الدراسة :

من أج لمعالجة دراستنا في شقيها النظري والتطبيقي قسمنا بحثنا الى فصلين إضافة الى المقدمة والخاتمة على

النحو التالي:

الفصل الأول: المعنون بالاطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء المالي و يتناول ثلاثة مباحث المبحث الأول

يتضمن مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية والاداء المالي، اماالمبحث الثاني فيوضح دور التكنولوجيا المالية في

تحسين وتطوير الأداء المالي والمبحث الثالث يتضمن الدراسات السابقة .

الفصل الثاني : تناولنا في دراسة ميدانية على عينة، حيث قسم الى ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الأول

الى عرض معلومات حول مؤسسة اتصالات الجزائر - البيض - ، اما في المبحث الثاني فتطرقنا الى أدوات

الدراسة، وفي المبحث الثالث فقد تم التطرق الى عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات .

الفصل الأول

الاطار النظري للتكنولوجيا

المالية و الأداء المالي

تمهيد

يعد موضوع التكنولوجيا المالية من المواضيع الهامة التي أخذت مكانة كبيرة في الأبحاث اليوم نظرا لما تتميز به وما يمكن أن تحققه على مستوى المؤسسة هذا ما جعلها أحد العوامل الرئيسية التي تقود التقدم، فالتكنولوجيا المالية خلفت بنية لإدارة الاعمال المالية، فهي تعمل على تحسين جودة المؤسسات المالية التقليدية من خلال زيادة الكفاءة والانتاجية كما انها تستخدم تقنيات تعمل على تحسين تجربة العملاء وتعزيز ثقتهم، فقد اصبحت التكنولوجيات مستخدمة ومطبقة في جميع العمليات والصفقات ، مما افرز شكلا جديدا في تنفيذ العمليات وهي نظام الدفع الالكتروني بالاضافة الى دورها في القطاع المصرفي.

كذلك من ناحية ثانية الاداء المالي بدوره يعتبر من المواضيع المهمة في الجانب المالي، فقد أخذ

اهتمام الباحثين بغرض فهمه أكثر والتوسع فيه ولحد الساعة لا يزال البحث فيه قائم.

وفي ضوء ما تقدم سوف نتطرق الى ثلاث مباحث :

المبحث الاول : مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية والاداء المالي

المبحث الثاني : دور التكنولوجيا المالية في تحسين وتطوير الاداء المالي

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للتكنولوجيا المالية والأداء المالي

تعد التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة التي استطاعت أحداث تغييرات جذرية في قطاع الخدمات المالية والتي ساهمت في تغيير النظرة لمختلف الخدمات المالية، حيث سيتم في هذا المبحث إبراز أهم النقاط المتعلقة بالتكنولوجيا المالية.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

أولاً: مفهوم التكنولوجيا المالية:

يتكون مصطلح فينتك FINTECH من مصطلحين، الأول FIN هو مصطلح " التكنولوجيا"، و الثاني TECH هو مصطلح "التمويل"، فهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة، التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في الخدمات المالية والمصرفية، حيث أنه في أعقاب الأزمة المالية لسنة 2008، غادر عدد كبير من المصرفيين والتجار المراكز المالية في العالم ، وشرعوا في مغامرات ريادة الأعمال (الاستثمار في رأس المال المغامر أو الجريء)، من أجل إعادة النظر في نموذج التمويل من خلال الابتكار المالي. (حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، 2019، صفحة 726)

كما عرف مجلس الاستقرار المالي FSB التكنولوجيا المالية بأنها: "الابتكار القائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية". (Murchison S. , 2019, p. 21)

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن على أنها: "عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية البنكية والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبادل

العملات وحساب نسب الفائدة والأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية". (وهيبة عبد الرحيم، 2018، الصفحات 13-14)

أما عن تقرير التكنولوجيا المالية الصادر عن مختبر ومضة وشركة بيفورت فقد عرفها على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية خدماتها المالية التقليدية وفق تقنيات حديثة تجعلها أكثر سرعة وأقل تكلفة. (تقرير التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا- توجهات قطاع الخدمات المالية-، 2017)

وعرفها صندوق النقد الدولي على أنها " التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة ، التطبيقات ، العمليات والمنتجات . (Baba, 2020, p. 12)

من خلال ما سبق يمكن القول عن التكنولوجيا المالية هي : كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا من أجل تطوير القطاع المالي، فهي تقوم على تحسين نوعية الخدمات المالية، وتسهيل الوصول إليها وكذا تخفيض تكاليفها مقارنة بالمعاملات التقليدية.

ثانيا : نشأة وتطور التكنولوجيا المالية :

- النشأة :

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت والهواتف الذكية مما جعل من الضرورة وجود بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة لعالم التكنولوجيا المالية، وقد ساهم في نشأتها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك، ليتمكن العميل من إجراء معاملاته عبر الانترنت من خلال أي جهاز سواء كان من الحاسوب الشخصي أو الهاتف

الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الأنترنت وكل الأنشطة تهدف الى توفير الوقت والجهد للأفراد وأصبحت الان تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش . (رعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين و ابتكار جودة الخدمة المصرفية، 2019، الصفحات 03-04)

- التطور:

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية ومؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل، في المراحل الثلاث التالية: (سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، 2019، صفحة 727،728)

- **المرحلة الأولى(1866-1967):** في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عبر المحيط الأطلسي، واختراع

جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا المالية ومن أجل تفجير الفترة الأولى للعولمة.

- **المرحلة الثانية(1967-2008):** في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مسيطر عليها داخل قطاع

الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من اجل توفير الخدمات والمنتجات

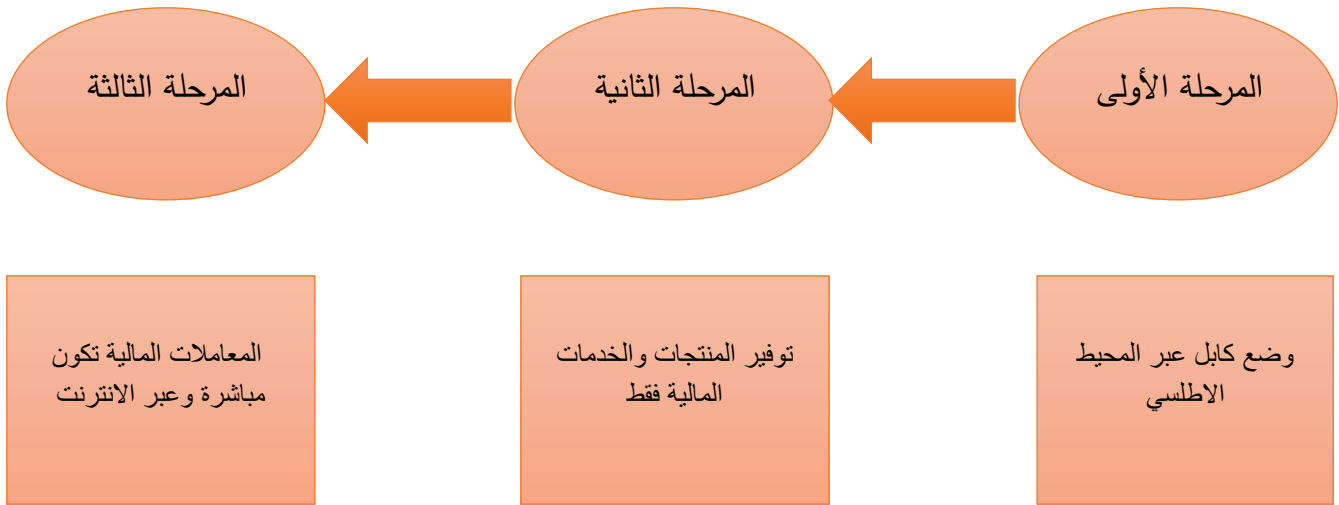
المالية، كما شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الالكترونية، اجهزة الصراف الآلي، أنظمة المقاصة

والخدمات المصرفية عبر الأنترنت.

- **المرحلة الثالثة (2008- الى يومنا هذا):**منذ الأزمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة ومؤسسات

جديدة في مجال التكنولوجيا بدأت في تقديم المنتجات بشكل مباشر الى الشركات وعامة الناس.

الشكل رقم (01): التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات السابقة .

ثالثا- خصائص وأهداف التكنولوجيا المالية:

- خصائص التكنولوجيا المالية:

للتكنولوجيا المالية عدة خصائص ومميزات، وتكتسي أهمية كبيرة يمكن توضيحها كالتالي:

- سرعة التعامل والانجاز وتوفير الوقت وتسهيل التعامل.
- الاستغناء عن الوسطاء واطمام المعاملات مباشرة، حيث أصبحت بعض الشركات تقدم الخدمات المالية للجمهور مباشرة دون وساطة البنوك بإقراض الند للند.
- زيادة فرص التعامل والشراكات وتجاوز حدود تقديم الخدمات على الصعيد الوطني الذي كانت تلتزم به أغلب المؤسسات التقليدية.
- تنفيذ عدة معاملات مالية من عقود وتدقيق ومراسلات وحفظ سجلات بأمر الالكتروني واحد.
- تقليل النفقات والجهد البشري وتكاليف المعاملات مما يدفع الى زيادة الإقبال على الخدمات المالية.

- نمو التجارة الخارجية، لأن هذه التقنيات لا تؤمن بالحدود ولا تقف عائقا أمامها . (السرطاوي، التقنية

المالية ومستقبل الصناعة المالية الاسلامية، 2020، صفحة 04)

- اهداف التكنولوجيا المالية:

تسعى التكنولوجيا المالية الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

✓ **تكلفة أقل:** تسعى التكنولوجيا المالية الى خفض التكلفة الحالية، وبالتالي يسمح لعدد أكبر من المستخدمين

للوصول الى الخدمات المالية والخاصة للشركات والافراد عبر المخدمين مصرفيا.

✓ **خصوصية أكثر:** اذ أن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة وفقا لرغبات الزبائن الشخصية فكل

مصرف له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الأخرى ويمكن الوصول الى ذلك من خلال عدد من

القنوات.

✓ **السرعة:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالبا على التكنولوجيا النقدية لإنجاز الاجراءات

والعمليات وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات.

✓ **الانتشار:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية ممكن ان تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة زبائن لا

ينتمون لبقعة جغرافية واحدة.

✓ **المقارنة:** اذ ان خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن الزبائن من المقارنة بين العديد من الشركات

والمصارف من حيث الخدمة المالية والأسعار (مصطفى سلام عبد الرضا، 2020، صفحة 129)

رابعا- خدمات التكنولوجيا المالية:

لقد جاءت التكنولوجيا المالية لتحويل سوق الخدمات المالية وتعاملت مع مجموعة واسعة من الخدمات يمكن

انجازها فيما يلي:

- **خدمات الدفع :** يعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد

من العملاء بحيث توفر لهم مجموعة أساليب الدفع من أهمها ما يلي :

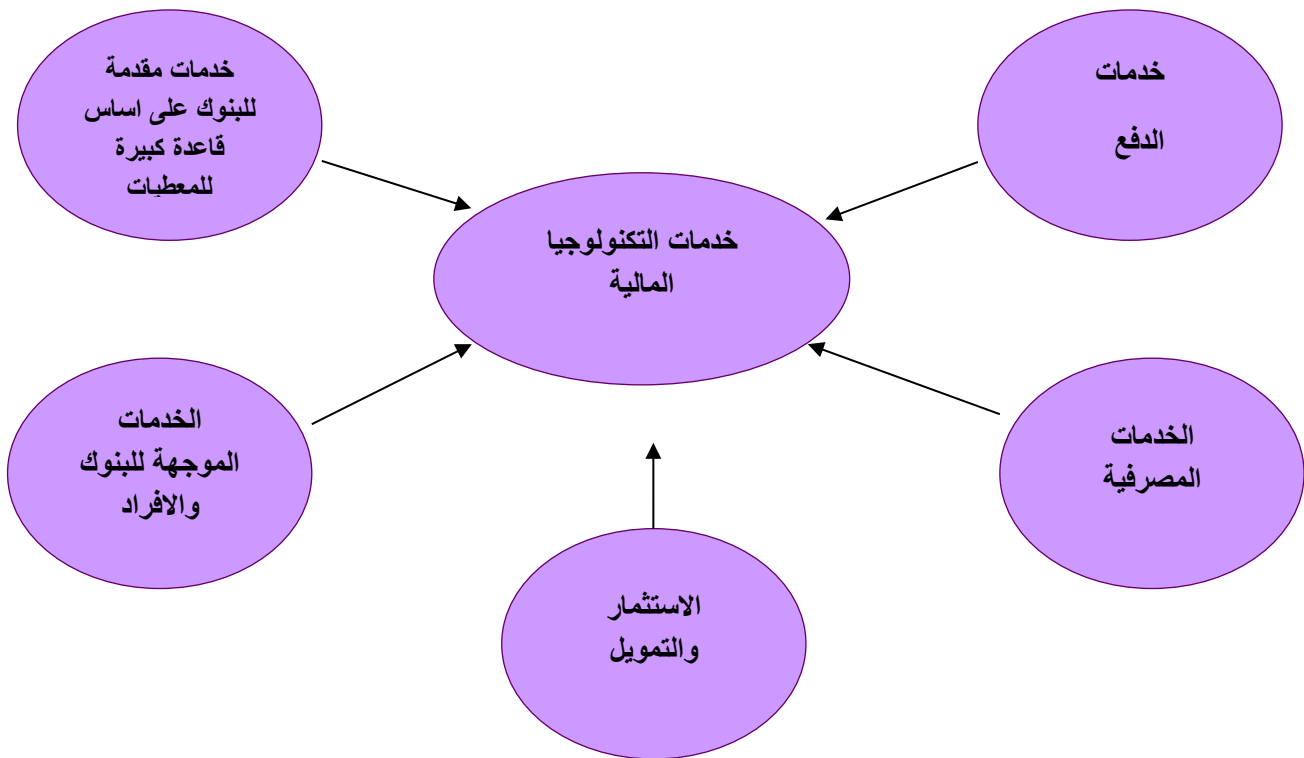
- ✓ الدفع عبر الهاتف النقال.
- ✓ تبادل العملات بدون تكلفة.
- ✓ تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.
- ✓ إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الالكترونية وتسهيل عمليات الدفع عبر الأنترنت.
- **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:** وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.
- **الاستثمار والتمويل:** تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة وتوفير منصات التمويل الجماعي للشركات ، سواء كان في شكل القروض او الاستثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات، وأيضا تقديم الاستمارة عبر الأنترنت لمساعدة الافراد في إدارة مدخراتهم وتحليل المخاطر وتقديم العميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية.
- **خدمات مقدمة للبنوك على اساس قاعدة كبيرة للمعطيات:** وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي والمصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات (Big Data) التي من شأنها تحسي ادارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، المسارات الوظيفية للزبون، الملاءة المالية)، كما تعمل في مجال الأمن السرياني، وذلك من خلال الكشف المبكر لأي احتلال في سلوك المتعامل مثل تحديد المكان الجغرافي للهواتف النقالة أو تشفير البيانات والمعلومات الحساسة، تقوم ايضا التكنولوجيا المالية بتحليل المخاطر وتقديم ادوات تساعد على اتخاذ القرارات حول ادارة المحافظ المالية وتسهيل اعداد التقارير التنظيمية. (بن موسى اعمر، 2020، صفحة 186)
- **الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:** تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من اجل تحسين ادارة الشركات، فبالنسبة للبنوك نجد تقنية "البلوكشين" التي تطور حلولاً تعتمد على تقنية البلوكات لتسجيل

المعاملات مثل: paymlum، cellbaz اما بالنسبة للشركات تقدم ايضا التكنولوجيا المالية حلول مثل برامج معالجة المعلومات وادارة المخاطر، ادارة الضرائب الخ . (ناظم محمد نوري الشمري، 2008،

صفحة 70)

ومن هنا يمكننا أن نلخص خدمات التكنولوجيا المالية في الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات السابقة.

خامسا- القطاعات الرئيسية للتكنولوجيا المالية:

من اهم القطاعات التي تنشط فيها شركات التكنولوجيا المالية نجد:

- قطاع المدفوعات: وهو القطاع الأكثر تقدما، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر

الانترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة الى المحافظ الإلكترونية وغيرها.

- قطاع الاقتراض: يشمل الشركات التي خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال، والاقتراض المباشر ومنصات مقارنة القروض.

- تقديم خدمات تحويل الأموال: عبر العالم وإدارة التأمين وحلول التأمين والخدمات القائمة على سلسلة البلوكات الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة. (عمارية بختي، 2020، صفحة 102، 100)

الجدول الموالي يتضمن مقارنة بين أفضل خمسة أسواق دولية ذات أعلى اعتماد للتكنولوجيا المالية لقطاعات Fin Tech الرئيسية:

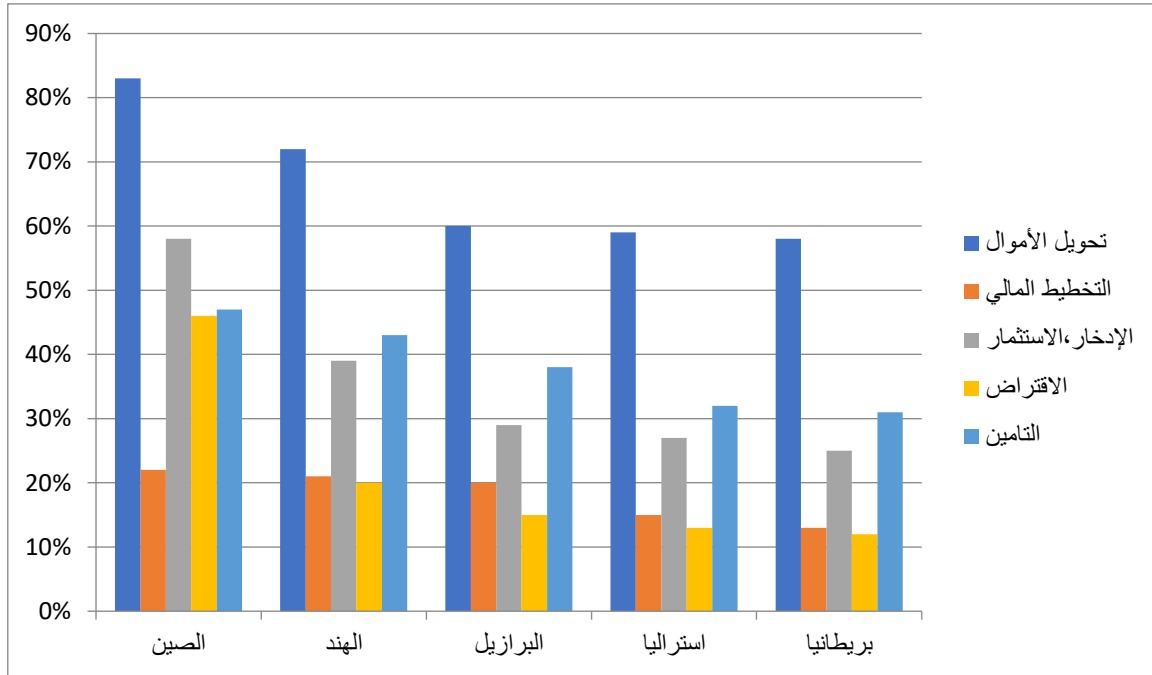
الجدول رقم(01): القطاعات الرئيسية للتكنولوجيا المالية لأفضل خمسة أسواق دولية لسنة 2017

القطاعات الدول	تحويل الأموال	التخطيط المالي	الادخار والاستثمار	الاقتراض	التأمين
الصين	%83	%22	%58	%46	%47
الهند	%72	%21	%39	%20	%43
البرازيل	%60	%20	%29	%15	%38
استراليا	%59	%15	%27	%13	%32
بريطانيا	%58	%13	%25	%12	%31

Source : Imran Gulamhuseinwala OBE ، Matt Hatch ، EY FinTech Adoption Index ، the rapid emergence of FinTech ، Ey building a better working world ، 2017 ، p15.

ولتوضيح الجدول اكثر قمنا بتحويل معطياته الى الأعمدة البيانية التالية:

الشكل رقم(03): أعمدة بيانية لقطاعات التكنولوجيا المالية لأفضل خمسة أسواق دولية



المصدر: من اعداد الطالبتين

ومنه نلاحظ ان الصين تتصدر تبني التكنولوجيا المالية وخدمات الادخار والاستثمار، الاقتراض التأمين، لأن منصات التكنولوجيا الصينية تقوم بدمج خدمات Fintech ضمن منصة خاصة بها وهذا ما ييسر فرص البيع المتبادل وما يجعلها في الصدارة. كما نلاحظ أن نسب عملية تأطير السياسات المالية (التخطيط المالي) متقاربة في الصين 22%، الهند 21% والبرازيل 20%. أما بالنسبة لاعتماد خدمات الاقتراض في مجال التكنولوجيا المالية فنلاحظ أن المستهلكين الصينيين استخدموا هذه الخدمة بنسبة 46%مقارنة ب 20% للمستهلكين الهنود

المطلب الثاني: شركات التكنولوجيا المالية

إن شركات التكنولوجيا المالية تشجع على توفير تقنيات مالية مبتكرة تعتمد على الابتكار المفتوح، في نماذج أعمالها الابتكارية والتي توفر فرصة للجهات الفاعلة في عمليات التمويل القائم على توفير بدائل تمويلية مستحدثة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وتعزيز بيئة الأعمال وتسهيل عملية الدفع والتسوية وإدارة استثمارات المشاريع.

أولاً: تعريف شركات التكنولوجيا المالية وخصائصها

- تعريف شركات التكنولوجيا المالية:

هي شركات تعتمد على البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة مميزة من الخدمات المالية، متضمنة المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال ، سوق الاقراض للتمويل الجماعي ، ادارة الثروات وادارة المخاطر وحتى التأمين (وهيبة عبد الرحيم، 2018، صفحة 11)

هي عبارة عن شركات تستخدم التكنولوجيا لتحويل او تمكين نماذج الاعمال والنماذج التشغيلية في قطاع الخدمات المالية. (مارمور، 2019، صفحة 05)

- الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية:

تختلف شركات التكنولوجيا المالية عن نظيرتها من الشركات التقليدية في مجموعة من المميزات ما يجعلها ملجا للعملاء ، حيث يندرج تحتها ثلاثة أنواع ، وتتميز شركات التكنولوجيا المالية لمجموعة من السمات تتجسد فيما يلي :

- الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية يقيم العميل على اساس ملكيته لأصول كبيرة

أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، مما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة تستهدف كل الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز امكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات او اعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.

- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي، اسبوعي او حتى شهري.
 - تصميم محور العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.
 - السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة اذ يتم انجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة ، ومقارنة بشركة التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة ايام قبل الموافقة على سياسة جديدة او التصديق على قرض، يسري هذا في الاقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية.
 - سياسة البيانات أول: تستطيع هذه السياسات تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم، ولا شك ان التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص. (مليك بن علقمة، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، 2018، صفحة 92)
- ثانياً: أشكال شركات التكنولوجيا المالية:**
- يمكن تقسيم شركات التكنولوجيا المالية بحسب علاقاتها المتبادلة الى تعاونية وتنافسية، ويمكن تقسيمه بحسب نوع الشركة (مؤسسات مالية عريقة وشركات ناشئة وشركات التقنية العملاقة)، وكذلك بحسب طبيعة الخدمة المقدمة (تكنولوجيا التنظيمية وتكنولوجيا التأمين الذكية وسلسلة الكتل).
- شركات التكنولوجيا المالية بحسب علاقاتها: المتمثلة فيما يلي :
 - شركات تنافسية: تعد شركات التكنولوجيا المالية التنافسية منافساً مباشراً لمؤسسات الخدمات المالية الحالية كالبنوك وشركات التأمين وشركات الاستثمار. (قندوز ع.، 2019، صفحة 24،25)

• شركات تعاونية: بينما تقدم شركات التكنولوجيا المالية التعاونية حلولاً لتعزيز وتحسين وضع الفاعلين الحاليين في القطاع المالي، فهي لا تنافس المؤسسات المالية، بل تساعد في تحسين وتطوير وتعزيز طرق وأساليب تقديمها للخدمات المالية.

- شركات التقنيات المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة المالية: كما يمكن تقسيمها الى أربعة أقسام:

• المؤسسات المالية الكبيرة: وهي المؤسسات المالية التقليدية الراسخة ولها مدة طويلة في المجال المالي، وكان لها الفضل فيما وصل اليه القطاع المالي من تطور على مر التاريخ من خلال ما تنفقه على الابتكار والبحث والتطوير، وحيث انها بحاجة دوما الى البحث عن أفضل الطرق لمتابعة اعمالها وتحسين أنظمتها وتقديم تجربة أفضل للعملاء، فإنها استثمرت في التقنيات المالية بشكل رهيب، وقدمت خدمات متميزة.

• الشركات المشاريع (الناشئة): هي مشروعات ابتكارية معروف عنها ان لديها امكانيات نمو ونجاح هائلة، وفي مقابل ذلك عرضة لدرجات مخاطر عالية، فهي اما ان تحقق نجاحا باهرا أو فشلا ذريعا. قد تتجح المشروعات الناشئة (Start up) وتنتقل للمرحلة التالية بان تصبح مشروعا قويا يتجاوز رأسمالها 1 مليار دولار وتعتبر الشركات الناشئة هي الدافع والمطور الأقوى للتكنولوجيا المالية بين الاشكال الاخرى لشركات التقنية المالية، حيث حصدت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية استثمارات تفوق 100 مليون دولار في السنوات العشرة الأخيرة كما أن عدد الشركات الناشئة والأموال المستثمرة في هذا المجال سوف يرتفع أكثر من الضعف عام 2020، يشير تقرير التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا إلى أن الشركات الناشئة تهدف الى جمع تمويل بقيمة 50 مليون دولار خلال سنة 2018 مسجلة بذلك زيادة تقدر بنسبة 270% عام 2017 حيث أعلن عن جمع 18 مليونا فانطلقت 105 شركات ناشئة في التكنولوجيا المالية حتى مطلع العام 2016 وهو عدد يتوقع أن يرتفع عام

2020 نصف هذه الشركات تقدم حلولاً للدفع، بينما ثلثها يقدم خدمات إقراض وجمع التمويل. (مليفة بن

علمة، 2018، صفحة 93)

- التكنولوجيا المالية العملاقة **BigTech**: هي شركات دخلت بقوة للاستثمار في المجال المالي، نمت بسرعة رهيبية على مدار العقدين الماضيين تركز على تقديم الخدمات المالية الأساسية لشبكة عملائها الكبيرة. كانت نقطة الدخل الأولية لعالم الخدمات المالية للعديد من شركات Big Tech هو خدمات الدفع وذلك لكونها سهلة التبني والتطوير وذات مخاطر متدنية ومن أمثلها خدمات (Pay Pal) و (Google Pay) و (Ali Pay) وغيرها كان الدافع الرئيسي لتطوير هذه الخدمات هو التغلب على انعدام الثقة بين المشتري والبائع على منصات التجارة الإلكترونية. فيحسب بنك التسويات الدولية فإن دخول شركات التكنولوجيا العملاقة إلى الخدمات المالية يحمل أفاقاً بتحقيق نتائج مبهرة خاصة في الكفاءة، وفي مقابل ذلك يمثل تحدياً للجهات التنظيمية والرقابية في التعامل مع هذه الشركات نذكر شركة نملة المالية Ant Financial التي تنافس أغنى البنوك وأرسخها في العمل المصرفي. بالإضافة إلى شركات أبل غوغل وفيسبوك التي أصبحت نشطة في قطاع الخدمات المالية التي تقدمها الشركات المالية الحالية. (قندوز ع.، 2019، صفحة 32)

ثالثاً: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية

- يمكن حصر طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية في :
- استخدام تكنولوجيات مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم خدمات ومنتجات للزبائن تكون بأقل تكلفة.
 - تعمل على تطور سلوك الزبائن وجعلهم يستخدمون الهواتف النقالة في شبكات الإنترنت من أجل قضاء حاجتهم.
 - إيجاد شراكة وعلاقة جيدة بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

- العمل على خلق ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية. (عمارية بختي، 2020، صفحة

(103)

رابعا: مراحل تطور شركات التكنولوجيا المالية:

هناك ثلاث مراحل لتطور شركات التكنولوجيا المالية يمكن حصرها فيما يلي :

- **البيئة الحاضنة المستحدثة:** تكون في هذه المرحلة معظم الشركات الناشئة لا تزال في مرحلة الأفكار

أو في المراحل الأولى. تمويل الشركات يجري ببطء، فيما يحاول رواد الأعمال بأقل دعم التعامل مع

القوانين واكتساب العملاء ، وعقد الشركات.

- **البيئة الحاضنة الناشئة:** حيث تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا

المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية وتزيد الحتمية الاستراتيجية لتعاون الجهات المعنية

مع الشركات الجديدة.

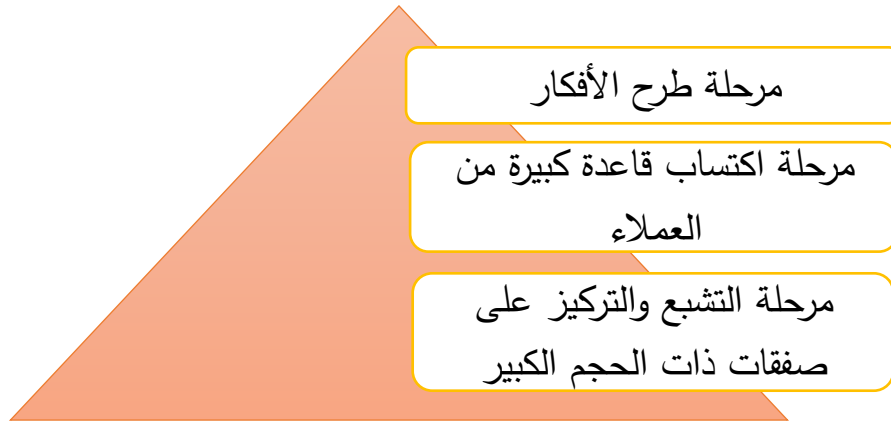
- **الشركات الحاضنة المتقدمة:** هي التي تصل الى مرحلة الاشباع صفقات أقل ولكن حجمها أكبر، تركز

على الشركات ذات القيمة المرتفعة. واليوم لم يصل الى هذه المرحلة الا المحركون الأوائل للسوق وهم

الولايات المتحدة الأمريكية وأجزاء من اوروبا التي تضم مراكز تكنولوجيا مالية زائدة علميا. (محمد، دور

التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي : دراسة مجموعة من الدول العربية، 2020، صفحة 194)

الشكل رقم (04): مراحل تطور شركات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات السابقة

- أفضل عشر شركات على المستوى العالمي

حققت العديد من شركات التكنولوجيا المالية أرباحا طائلة ونما هائلا والجدول الموالي يوضح أفضل عشر شركات للتكنولوجيا المالية.

الجدول رقم(02) : أفضل عشر شركات على المستوى العالمي سنة 2018

الترتيب	اسم الشركة	قيمة راس مال الشركة	مقر الشركة
01	Antfinancial	14 بليون دولار	الصين
02	World pay	12,9 بليون دولار	لندن بريطانيا
03	Nets	5,5 بليون دولار	لندن بريطانيا
04	Black hawk net work holdings	3,5 بليون دولار	كاليفورنيا
05	Izettle	2,2 بليون دولار	ستوكهولم

06	Iriss software group	1,08 بليون دولار	داتشيت
07	Power plan	1,1 بليون دولار	اتلنطا
08	Cayan	1,05 بليون دولار	بوسطن و.م. 18
09	Open link Financial	1 بليون دولار	نيويورك و.م. 1
10	Nordax group	788 بليون دولار	ستوكهولم سويد

المصدر: عمارة بختي غنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، المجلد 07، العدد 02،

ص 104-105

المطلب الثالث: ماهية الأداء المالي

ساهم تطور التكنولوجيات الحديثة ووسائل التواصل في التأثير على مختلف القطاعات الاقتصادية، خاصة القطاع المصرفي والمالي، حي أصبحت العديد من المعاملات والخدمات المالية والمصرفية تتم من خلال الهاتف المحمول والحاسوب والمستخدم بغرفة نومه بعد أن كانت تتم بشكل تقليدي يستغرق الوقت والجهد. وفي الآونة الأخيرة زاد عدد الشركات التي توفر الخدمات المالية وبالتالي أصبحت منافسا شرسا للبنوك.

أولاً: مفهوم الأداء ومكوناته.

- تعريف الأداء :

يعتبر مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم شيوعا في حقل الاقتصاد وإدارة المؤسسات، حيث حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين خاصة في علم الاقتصاد. وإذا ما ورد مصطلح الأداء على مستوى المؤسسات الاقتصادية، فإنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين بالنسبة لتعريفه، ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين وجهات نظر المفكرين والمهتمين في هذا المجال، واختلاف أهدافهم المتوخاة من صياغة تعريف محدد لهذا المصطلح فمنهم

من انطلق من المفهوم الكمي (الأرقام والنسب) بينما ذهب البعض الآخر الى اعتبار الأداء مفهوم ذو أبعاد تنظيمية واجتماعية فضلا عن الجوانب الاقتصادية.

يشير تعريف الأداء بأنه: "المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه". (حسن، 2003، صفحة 209)

أشار Kherakhem "كيراكيم" الى أن الأداء يدل على تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة، ومن ذلك نلاحظ أن الأداء يتجسد في

القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول الى الغايات والأهداف المرسومة من قبل ادارة المؤسسة. (الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، 2010، صفحة 218)

بينما يتميز تعريف " ظاهرة محمود كلالدة" بالشمولية حيث قال: الأداء هو درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة، اليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل علة تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة. (كلالدة، صفحة 242)

وقد عرفه كل منكيرس جريرو وهانديريو "kaisergruber et handrieu" بأنه: اصدار حكم على الشرعية الاجتماعية النشاط معين " ونستنتج من هذا التعريف أن الأداء مرتبط بفعل ومعرفة اجتماعية أي انه مرتبط بقبول اجتماعي للأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسات الاقتصادية الى جانب الشرعية الاقتصادية.

كما اعتبره كل من " ميلر وبروملي" miller et bromily بأنه: " انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها" (عبد الوهاب داون، 2014، صفحة 02) . حيث نلاحظ من هذا التعريف أن الأداء هو حاصل تفاعل عنصرين اساسيين الموارد المالية والبشرية.

وعليه فان هذه التعاريف المذكورة سابقا تجعلنا نعبر على الأداء بأنه: " ذلك المستوى الذي تصله المؤسسة عندما تتوفر لديها الكفاءة والفعالية، أو بتعبير آخر نقول عن مؤسسة ما، أنها في مستوى الأداء إذا استطاعت ان تحقق أهدافها المسطرة (الفعالية) باستخدام اقتصادي وعقلاني لمواردها المتاحة (الكفاءة)".

الا أنه يجب الاشارة إلى جانب مهم لتوفر الأداء وهو أنه لا بد من تحقق الكفاءة والفعالية معا، حيث يمكن للمؤسسة أن تحقق أهدافها المسطرة دون أن يكون هناك بالضرورة استخدام عقلاني للموارد أو عكس ذلك فتتوفر الكفاءة لكن لا يتم تحقيق الأهداف المسطرة، فكلا الحالتين لا تعكسان مستوى الأداء ولا يمكن القول أن هذا الأخير قد تم الوصول اليه.

- مكونات الأداء :

- ✓ **الكفاءة:** وتمثل العلاقة بين الموارد والمخرجات المتحققة وتقاس باحتساب نسبة المخرجات إلى المدخلات والتي تؤدي الى تحقيق أهداف المؤسسة، وتتجسد في مقدار المدخلات المتمثلة بالموارد والأموال والعاملين اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو هدف معين، وبتعبير آخر، فإن الكفاءة في تحقيق أعلى منفعة هي ترجمة للعلاقة بين المخرجات والمدخلات في المؤسسة.
- ✓ **الفعالية:** هي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المخططة، وتقاس في قدرتها على بلوغ نتائج مقارنة مع ما ترغب في تحقيقه بموجب الخطة الموضوعة. (الكرخي، 2014، صفحة 40)

ثانيا: مفهوم الأداء المالي:

للأداء المالي عدة تعاريف نذكر منها مايلي:

هو مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف المالية. (قلمين، 2018، صفحة 27)

من خلال هذا التعريف نرى أن الاهداف المالية المخطط لها لا تتحقق إلا بتكامل جميع الأنشطة داخل المؤسسة الاقتصادية وهذا يؤدي الى الاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة.

ويتمثل كذلك في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المالية وبأقل تكلفة ممكنة، أي تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة لتسديد ما عليها من التزامات وتحقيق معدل مردودية جيدة بأقل تكلفة.

يعتمد الأداء المالي كمفهوم على عملية التحليل المالي، التي تعرف على أنها من الاساليب التي يمكن استخدامها من أجل تحديد قوة المؤسسة أو ضعفها، من خلال استخدام النسب المالية لمقارنة الأداء الماضي بالأداء الحالي والمتوقع، حيث يؤدي الأداء المالي الجيد الى تعظيم قيمة المؤسسة من خلال قيامها بالتشخيص الإيجابي (نقاط القوة) والتشخيص السلبي (نقاط الضعف) لأدائها المالي. (فلاح حسن حسني، 2003، صفحة

(222)

فالأداء المالي حسب " SERGE EVRAERT " ويعني تسليط الضوء وفحص المحاور التالية من خلال عملية التحاكي:

- العوامل المؤثرة في المردودية المالية.
- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة.
- مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسة المالية وتحقيق فوائض من الأرباح.
- مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة. (serge, 1992, p. 287)

ثالثا: مستويات الأداء .

تتمثل في:

- الأداء الاستثنائي : بين التفوق في الأداء على المدى البعيد والعقود المربحة، وكذا الالتزام الواضح من قبل

الأفراد ووفرة السيولة وازدهار الوضع المالي للمؤسسة.

- الأداء البارز: يكون فيه الحصول على عدة عقود عمل كبيرة، امتلاك اطارات ذات كفاءة امتلاك مركز ووضع مالي متميز.
- الأداء الجيد جدا: يبين مدى صلابة الأداء واتضح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد.
- الاداء الجيد: يكون في تمييز الأداء وفق المعادلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في الخدمات وقاعدة الزبائن، مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.
- الأداء المعتدل: يمثل سيرورة أداء دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في الخدمات وقاعدة الزبائن، مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو.
- الأداء الضعيف: والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح نقاط القوة والضعف في جميع المحاور تقريبا، فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الاطارات المؤهلة، مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية. (خالد محمد بني حمدان، 2007، الصفحات 385-386)

رابعا: أنواع الأداء .

- حسب معيار المصدر :

- الأداء الداخلي: كذلك يطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من التوليفة التالية:
- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.
- الأداء المالي: ويمكن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

فالأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، موارد مالية، موارد مادية.
(Bernard, 1999, p. 236)

● **الأداء الخارجي:** هو "الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة".

فالمؤسسة لا تتسبب في احداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة لارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين، إن هذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا سهل اذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

- **حسب معيار الشمولية:** حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي.

● **الأداء الكلي:** التعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها

الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة، فمصلحة المالية يجب أن توفر الأموال الضرورية بأقل التكاليف وأقل المخاطر، ومصلحة الانتاج يجب أن تقدم منتوجات بأقل التكاليف وأحسن جودة، ومصلحة الأفراد يجب أن تحقق أفضل مردود، والمصلحة التجارية يجب عليها تسويق أقصى مايمكن تسويقه وتوفير المواد لعملية التصنيع بأقل تكلفة وأحسن جودة.

● **الأداء الجزئي:** على خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق

أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة. فالنظام التحتي يسعى الى أهدافه الخاصة به، لا أهداف الأنظمة الأخرى، وبتحقيق مجموع أداء الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة. (مزهودة، الأداء بين

الكفاءة والفعالية : مفهوم وتقييم، 2001، صفحة 89)

- **حسب معيار الوظيفة:**

● **أداء الوظيفة المالية:** يتجسد هذا الاداء في المؤسسات من خلال ضمان السير الحسن والسليم

والعقلاني للاعتمادات الممنوحة، كما يتجسد أداؤها في احترام القوانين والقواعد الخاصة بتنفيذ الميزانية.

● **أداء وظيفة الانتاج:** هو مدى كفاءة وفعالية وظيفة الانتاج في الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة.

• أداء وظيفة التموين: يعكس مدى قدرة وظيفة التموين على تحقيق أهدافها التتموية بامداد المؤسسة باحتياجاتها باستمرار بالشروط المناسبة.

• أداء وظيفة التسويق: هو قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بكفاءة وفعالية، من خلال رفع الحصة السوقية لها.

- حسب معيار الطبيعة:

• الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (حصة السوق ، رقم الأعمال، القيمة المضافة) وتدنية استخدام مواردها (رأس المال، التكنولوجيا ، العمل...).

• الأداء الاجتماعي: في حقيقة الأمر، الاهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا، وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا. وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى كما يقول أحد الباحثين " الاجتماع مشروط بالاقتصاد" وفي بعض الحالات لا يتحقق الاداء الاقتصادي إلا بتحقق الاداء الاجتماعي . (حبيب، 2002، صفحة 21)

• الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجي عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان قد تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة اهدافا استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

• الاداء السياسي: يقصد به بلوغ المؤسسة أهدافا سياسية، كان تحاول التأثير على النظام السياسي لإصدار امتيازات تخدم مصالحها، وذلك من خلال تمويلها للحملات الانتخابية بغرض ايصال أشخاص معينين الى الحكم أو مناصب سامية لاستغلالهم لصالح المؤسسة.

خامسا: ماهية قياس وتقييم الأداء المالي:

- مفهوم قياس وتقييم الأداء: يتم استعمال كلمتي القياس والتقييم في عملية الرقابة بمفهوم واحد ولكن يختلف مفهومهما في عملية تقييم الأداء.

✓ مفهوم قياس الأداء:

القياس هو " تحديد كمية أو طاقة عنصر معين. وغياب القياس يدفع المسيرين الى التخمين واستخدام الطرق التجريبية التي قد تكون أو لا تكون ذات دلالة". (البشير، دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة التقارير المالية وتحسين الاداء المالي -دراسة حالة مجمع صيدال-، 2015-2016، صفحة 131) اذن قياس الأداء هو تحديد مقدار نتائج المؤسسة، وتعد عملية قياس الأداء المرحلة الأولى من عملية الرقابة المتمثلة في ثلاث مراحل أساسية: القياس، المقارنة، تصحيح الانحرافات. وقياس الأداء لا يتم في أغلب الحالات الا بتوفر مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تمكن من تحديده وتحديد تطوراته المحققة اذا استلزم الأمر المقارنة بينه وبين الاداء السابق له.

✓ تقييم الأداء:

• مفهوم تقييم الأداء:

قبل الخوض في دراسة تقييم الأداء يجب الاشارة الى وجود جدل حول استخدام كلمتي التقييم والتقويم في اللغة العربية، لذلك سيكون استعمال كلمة التقييم في البحث كمرادف لكلمة التقويم ونفي أي اختلاف بينهما. يراد بتقييم الأداء قياس أداء الأنشطة بالاستناد على النتائج التي حققتها في نهاية الفترة المحاسبية التي عادة ما تكون سنة تقييمية واحدة بالإضافة الى معرفة الأسباب التي أدت الى النتائج أعلاه واقتراح الحلول اللازمة للتغلب على أسباب تلك النتائج السلبية بهدف الوصول الى أداء جيد في المستقبل.

كما ينظر في تقييم الاداء كونه: " جميع العمليات والدراسات التي ترمي لتحديد مستوى العلاقة التي تربط بين الموارد المتاحة وكفاءة استخدامها مع دراسة تطور العلاقة المذكورة خلال فترة زمنية متتابعة أو فترة زمنية محددة عن طريق اجراء المقارنات بين المستهدف والمحقق من الأهداف بالاستناد على مقاييس ومعايير معينة". (الكرخي، 2014، صفحة 45)

• أهمية تقييم الأداء : تتجلى في:

يعتبر تقييم الأداء أداة رئيسية لازمة للإجراء الرقابي للمؤسسة الاقتصادية ويظهر ذلك فيما يلي:

عن طريق تصحيح وتعديل الاستراتيجية والخطة وترشيد استخدام الموارد المتاحة. (حكيمه، 2013، صفحة 58)

تحتاج أي مؤسسة اقتصادية الى اعداد نظام لتقييم الأداء حتى تكتشف نقاط القوة والضعف لديها، إذن بهدف قياس حالة التقدم أو التأخر في المؤسسة إذ أن الأداء الجيد يصبح شرطا أساسيا لتأمين بقاء المؤسسة في بيئة تنافسية.

يمثل الحصول على مستويات الأداء المرتفعة أجزاء ديناميكية، فالنجاح في انجاز أهداف طموحة يحقق الإشباع المطلوب ويقوي دافعية المؤسسة وأطرافها، هذه الدافعية تؤدي بدورها الى زيادة الفعالية الى مستوى النجاح المطلوب.

أصبحت المؤسسة الرائدة في الأداء هي التي تستطيع نمذجة مستقبلها مع تحديد أهداف واضحة وواقعية في ظل توزيع مواردها في المجال والزمان المؤديان مقدما الى تدنية عدم التأكد ببيئتها، كل ذلك بفضل طرق التحليل والقرارات السليمة

• أدوات تقييم الأداء :

- النسب المالية كأداة من أدوات تقييم الأداء

تعريف: العلاقة بين قيمتين ذات معنى، على الهيكل المالي او الاستغلالي، هذه القيم تؤخذ من الميزانية من جدول التحليل الاستغلالي، حيث تمكن المقارنة بين مختلف النسب من إعطاء حكم على الوضعية المالية للمؤسسة. (سلوس، التسيير المالي، 2004، صفحة 44)

أنواع النسب: يمكن تصنيفها الى ثلاث مجموعات أساسية منها:

اولا : نسب السيولة : توضح قدرة المنشأة على تحويل أصولها إلى نقدية حتى تتمكن من سداد التزاماتها المتداولة عند استحقاقها، ومن اهم هذه النسب :

✓ نسبة السيولة العامة: العلاقة بين الأصول المتداولة للمؤسسة وخصومها المتداولة، وبالتالي قدرتها

على الوفاء بالديون المستحقة (Batchimeg, Financial Performance Determinants of

Organizations: The Case of Mongolian Companies, 2017, p. 24) ، وهي تساوي:

نسبة السيولة العامة= الأصول المتداولة/ الديون قصيرة الأجل

✓ نسبة السيولة السريعة: تقيس القدرة على تسديد الالتزامات بعد استبعاد المخزونات وتحسب كما يلي:

نسبة السيولة السريعة= (الأصول المتداولة- المخزونات)/ الديون قصيرة الأجل

✓ نسبة السيولة الجاهزة: تقيس القدرة على تسديد الالتزامات الجارية باستعمال أموال الخزينة المتاحة

فقط، وتحسب كما يلي:

نسبة السيولة الجاهزة= القيم الجاهزة (الخزينة)/ الديون قصيرة الأجل

ثانيا : نسب النشاط : تستخدم لتقييم مدى نجاح ادارة المؤسسة في ادارة أصولها، وتقيس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لها في اقتناء الأصول، مدى قدرتها على الاستخدام الامثل لهذه الأصول وتحقيق اكبر حجم ممكن من المبيعات، وكذا أكبر ربح ممكن وفيما يلي أهم هذه النسب : (سعادة .، 2009، صفحة 46)

✓ معدل دوران مجموع الأصول: تعد هذه النسبة من النسب التحليلية لبيان مدى العلاقة بين المبيعات

الصافية وحجم الأصول المستخدمة في خلقها داخل المؤسسة، ويتم حسابها وفق العلاقة التالية:

$$\text{معدل دوران مجموع الأصول} = \text{رقم الاعمال} / \text{مجموع الأصول}$$

✓ معدل دوران الأصول الثابتة: تكمن اهمية هذا المؤشر في قدراته على قياس كفاءة الادارة وفاعلية

أدائها في استغلال واستخدام الأصول الثابتة في خلق المبيعات، ويتم حسابها وفق العلاقة التالية:

$$\text{معدل دوران الأصول الثابتة} = \text{رقم الأعمال} / \text{الأصول الثابتة}$$

ثالثا : نسب المردودية : تعرف المردودية بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق الارباح نتيجة لاستخدام رأس مالها

في نشاطها الاستغلالي، كما تعتبر من افضل المعايير الحكم على اداء المؤسسة، ولدراستها يمكننا الاعتماد

على نوعين رئيسيين من المردودية وهما : (رحماني، تأثير ابعاد المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي

للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة المؤسسة الوطنية للاشغال في الابار -حاسي مسعود - ورقة للفترة (2000-

2013) ، (2014، صفحة 05)

✓ المردودية المالية : هي العلاقة بين النتيجة التي حققتها المؤسسة والاموال الخاصة، فهي تقيس العائد

المالي المتحقق من استثمار أموال أصحاب المؤسسة. ويمكن حسابها بالعلاقة التالية : المردودية

$$\text{المالية} = \text{النتيجة الصافية} / \text{الاموال الخاصة}$$

✓ المردودية الاقتصادية: هي العلاقة بين النتيجة الاقتصادية التي تحققها المؤسسة ومجموع الأموال التي

استعملتها. قد يعبر عن النتيجة الاقتصادية بالفائض الاجمالي للاستغلال ، أما الأموال المستخدمة في

تحقيق هذه النتيجة فيعبر عنها عادة بأصول المؤسسة، إلا أن البعض يستخدم الأصول الثابتة مضافا إليها احتياج راس مال العامل للتعبير عن الاموال المستعملة لتحقيق النتيجة الاقتصادية. (peyrard, 1999, pp. 181-182)

المردودية الاقتصادية = نتيجة الاستغلال بعد الضريبة / الاصول الاقتصادية.

رابعا : نسب التمويل والاستقلالية المالية : تعبر هذه المجموعة عن الهيكل التمويلي للمؤسسة ومكوناته ومدى اعتمادها على المصادر المختلفة للتمويل سواء الداخلية أو الخارجية ومن أهم هذه النسب نجد:

✓ نسبة التمويل الدائم أو التوازن المالي: تعبر عن مدى قدرة المؤسسة على تمويل أصولها الثابتة بواسطة الاموال الدائمة، حيث تعبر عن التوازن المالي للمؤسسة، وتحسب بالعلاقة التالية: (أندراوس، 2007، صفحة 98)

نسبة التمويل الدائم = الأموال الدائمة / الأصول الثابتة

✓ نسب التمويل الخاص: وتوضح عن مدى قدرة المؤسسة على الاعتماد على أموالها الخاصة في تمويل الاستثمارات، ويتم حسابها كالتالي:

نسبة التمويل الخاص = الأموال الخاصة / الأصول الثابتة

وكلما كانت هذه النسبة أكبر من الواحد دل ذلك على قدرة المؤسسة في التمويل الذاتي لاستثماراتها.

✓ نسبة الاستقلالية المالية: تعبر عن مدى استقلالية المؤسسة ماليا ومدى اعتمادها على أموالها الخاصة، ويتم حسابها وفق الصيغة الآتية:

نسبة الاستقلالية المالية = الأموال الخاصة / مجموع الديون

- تقييم الأداء المالي باستخدام التوازنات المالية

يمكن تعريف التوازنات المالية بأنها التقابل القيمي والزمني بين الموارد المالية في الميزانية من جهة واستعمالاتها من جهة أخرى، حيث تختلف عناصر الموارد في مدة استعمالها التي ترافق استحقاقه (خديجة دزاييت، 2013،

صفحة 22)

*من أعلى الميزانية: الأموال الدائمة- الأصول الثابتة

أنواع التوازن المالي :

اولا: رأس المال العامل الصافي الاجمالي : هو الفائض المالي الناتج عن تمويل الاستخدامات الاكثر من سنة بموارد مستقرة لأكثر من سنة، وتمويل الاستخدامات الأقل من سنة بموارد مدتها تقل عن السنة.

*من أسفل الميزانية: الأصول المتداولة- القروض قصيرة الأجل

ثانيا : احتياج رأس مال العامل : هو رأس مال العامل الذي تحتاج اليه المؤسسة لمواجهة احتياجات سيولة عند مواعيد استحقاق ديون قصيرة الأجل المرتبطة بالأصول المتداولة، وتتضمن تسيير دورة الاستغلال العادية. يحسب وفق العلاقة التالية : (الياس بن ساسي، 2011، صفحة 83)

الاحتياج في رأس مال العامل = الأصول المتداولة ماعدا الخزينة - الخصوم المتداولة ماعدا الخزينة

ثالثا : الخزينة الصافية : هي مجموع الأموال التي تكون تحت تصرف المؤسسة خلال الدورة، وتشمل صافي القيم الجاهزة أي ماتستطيع التصرف فيه فعلا من المبالغ السائلة وتحسب كما يلي : (عدون ن.، 2001،

صفحة 51)

الخزينة = رأس المال العامل - الاحتياج في رأس المال العامل

الخزينة =خزينة الأصول- خزينة الخصوم.

المبحث الثاني : دور التكنولوجيا المالية في تحسين وتطوير الاداء المالي

لمواجهة الصعوبات التي تعيق استعادة شريحة كبيرة من الافراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المصغرة من الخدمات المالية فقد ظهرت تقنية تمزج بين الخدمات المالية والتكنولوجيا الحديثة ، خاصة مع التطور الحاصل في مجال الاتصالات والانتشار الواسع للانترنت .

المطلب الاول : التكنولوجيا المالية وادارة المخاطر المالية

تدخل التكنولوجيا المالية في مجال ادارة المخاطر لاصدارها عدة نماذج تكنولوجية متطورة تتمثل في : (وفاء حمدوش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز اداء القطاع المصرفي : الدوافع والتحديات، 2021، صفحة 543،544)

اولا : تكنولوجيا البيانات الكبيرة

هي مجموعات من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابيا للكشف عن الانماط والاتجاهات ، لاسيما فيما يتعلق بسلوك الانسان وتفاعلاته ، حيث تتسم البيانات الضخمة بسمات محددة وهي الحجم ، التنوع ، السرعة ، ويعتمد عليها في تحديد فئات العملاء ، الكشف عن الغش وادارة المخاطر ، والخدمات المالية الشخصية.

ثانيا : تكنولوجيا الحوسبة السحابية

عرفت ميكروسوفت الحوسبة السحابية بانها تقدم خدمات الحوسبة (الخوادم ، التخزين ، وقواعد البيانات ، والشبكات ، والشبكات ، والتحليلات واكثر من ذلك)عبر الانترنت ، فهي تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب الى ما يسمى بالسحابة وهي جهاز خادم يتم الوصول اليه عن طريق الانترنت ، وبهذا تتحول ببرامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات الى خدمات

، تفر الحوسبة السحابية الادوات التي تحتاجها الشركات من اجل تطوير التطبيقات وتقديم حلول جديدة للسوق بالسرعة التي يتطلبها عملاء اليوم وبذلك يحقق القدرة على الوقاية من المخاطر .

ثالثا : تكنولوجيا العقود الذكية

وهي برمجية مؤلفة من مجموعة من الاكواد تمثل الشروط والتفاصيل التي يتم كتابتها في العقد بالاتفاق بين المتعاقدين .يتم تشغيل البرمجية فقط في حالة استقاء الشروط المكتوبة في العقد وتنفيذها باستخدام احدى المنصات ، وتتميز هذه العقود الذكية بالاستقلالية مما يوفر في التكاليف ، الامن والحماية ، صعوبة اختراق البيانات ، والكفاءة في استخدام الوقت بحكم انها ملفات الكترونية .

رابعا : تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي

تهدف انظمة الذكاء الاصطناعي الى تطوير انظمة قادرة على معالجة المشاكل المعقدة بطرق مشابهة للعمليات المنطقية والاستدلال عند البشر ، وتساعد هذه التقنية البنوك على مكافحة غسيل الاموال ، روبوتات الدردشة، الكشف عن الغش والاحتيال ، التحليلات ، انشاء التقارير ، واتمته العمليات الالية.

بالتالي هذه التقنيات الرقمية تدخل ضمن خدمة تنظيم واداة المخاطر وتساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي وادارة المخاطر التشغيلية وتحسين التزامها التنظيمي ، كما تشمل تحسين عملية تجربة العملاء ومخاطرهم ، اتمته ورقمنة قواعد مكافحة غسيل الاموال والتي تهدف الى تقليل العائدات المحصلة بصورة غير مشروعة ، والاستفادة من البيانات الضخمة لاستخراج رؤى السوق والعملاء .

المطلب الثاني : التكنولوجيا المالية و وسائل الدفع الالكتروني

لقد تعددت وسائل الدفع الالكترونية و أخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، وكانت أولها البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقات ذات الشكل المغناطيسي إلى البطاقات ذات الخلية الالكترونية، كما ظهرت وسائل دفع الكترونية أخرى : (فوزي، واقع وسائل الدفع الالكترونية المستحدثة في اطار التكنولوجيا المالية، ديسمبر 2022، صفحة 583,584)

اولا : البطاقات البنكية : هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ذات أحجام متساوية بمواصفات فنية عالمية محددة ومميزة بحيث يصعب تقليدها أو تزويرها، وهذه البطاقات تصدرها البنوك ضمن آلية معينة واتفاقيات محددة فيها بينها وبين الشركات العالمية المصدرة لهذه البطاقات، مثل شركة فيزا العالمية وشركة ماستركارد العالمية وغيرها...

فخدمات البطاقات المصرفية تعرف على انها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية لشخص طبيعي أو اعتباري تمكنه من سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع وخدمات من التجار مع التزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما ، ويمكن تقسيم البطاقات المصرفية الى :

✓ **بطاقات خدمية غير ائتمانية :** ويطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري (المدينة) Débit Card ،

تستخدم كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من حيث السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة ، ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون الانتظار إلى إعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط، وتشمل البطاقات غير الائتمانية عدة أنواع نذكر منها مايلي :

- بطاقات الصراف الآلي (بطاقات خدمية محلية)* ATM .

- بطاقات الخصم الفوري (بطاقات خدمية عالمية) Debit Card .

✓ بطاقات ائتمانية : وهي التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة و يتم استخدامها كأداة ضمان، وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها، وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها، لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل حتى لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد، ومن أكثر وأشهر أنواعها استخداما : فيزا كارد Visa ، و ماستر كارد Mstre Card ، وتشمل البطاقات الائتمانية عدة انواع نذكر منها مايلي :

- بطاقات الاعتماد(بطاقة الخصم الشهري) Charge Card .

- بطاقات الائتمان(بطاقة الخصم بموجب أقساط) Credit Card .

ثانيا : النقود الالكترونية : عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى شخص آخر، وتخزن على القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر في مكان يسمى المحفظة الالكترونية، بحيث يمكن استخدام هذه الوحدات في إتمام التعاملات المالية والتجارية عبر شبكة الانترنت، بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع ثمنها في شكل وحدات من النقود الالكترونية ، ويوجد نوعين من النقود الالكترونية :

✓ العملات الرقمية : وهي عبارة عن مبالغ مالية آلية متاحة على شكل أرقام يتم استخدامها الكترونيا عبر شبكة الانترنت، مثل عملة البنكوين، وليس لها وجود فيزيائي عكس العملات التقليدية التي يمكن الحصول عليها ونقلها وتبادلها مع عملات أخرى أو مقابل سلع وخدمات من خلال المنصات الالكترونية.

✓ الأصول المشفرة : عبارة عن مجموعة متنوعة من العملات الرقمية، ولكن مشفرة لها نظامها الخاص، فهي تمثل أصلا يستخدم كوسيلة للتبادل، ويعتبر موثوقا لأنه يستند إلى نظام مشفر معقد قائم على علم التشفير، مما جعلها تتمتع باتصالات آمنة ومحمية.

ثالثا : المحافظ الالكترونية : (Electronic Purse) المحفظة الالكترونية هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية

ممغنطة (مزودة ببطاقة رقاقة حوسبة chip) يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، حيث مثبت عليه من الخلف كمبيوتر صغير مزود بذاكرة الكترونية تسمح بتخزين معلومات وقوى شرائية في صورة وحدات الكترونية تصلح للوفاء بالديون قليلة القيمة، ويمكن استخدام المحفظة الالكترونية للدفع أو تسوية المعاملات عبر شبكة الانترنت، وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الالكتروني

يمكن تعريفها: على أنها تلك البطاقات التي تتم معالجتها الكترونيا لاستخدامها في أغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها والدخول بها على الآلات المعدة لذلك بغية تحقيق أغراض معينة، مثل دفع ثمن الأشياء الصغيرة : كالمجلات أو طلبات الوجبات الجاهزة ، حيث عند الشراء من خلالها يبدأ الرصيد في التناقص بقيمة ما يتم شرائه ...

رابعا : الشيكات الالكترونية : تستخدم الشيكات الالكترونية لإتمام عمليات السداد بين طرفين من خلال وسيط ويختلف شكلها من شيك لأخر، ويعرف الشيك الالكتروني على انه رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله)، ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء

الشيك وإعادةه الكترونيا إلى مستلم الشيك، ليكون دليلا على انه قد تم صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه .

خامسا : التحويلات الالكترونية : تعد التحويلات المالية واحدة من أهم الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف في العصر الحديث، ويقصد بها عملية نقل النقود أو أرصدة الحسابات من حساب إلى حساب أو من مصرف إلى مصرف، أو من بلد إلى بلد، وما يستتبع ذلك من تحويل العملة المحلية إلى عملة أجنبية أو تحويل عملة أجنبية إلى عملة أخرى.

ويتم تغطية هذه الخدمة من خلال عدة طرق أهمها: الحوالات البريدية والهاتفية أو التحويلات بالتلكس والسويفت (SWIFT) ، ووسترن يونيون (Western Union)، او الموني جرام (Money Gram) ، و يعد نظام التحويلات المالية الالكترونية جزءا بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت، يتيح هذا النظام نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي لآخر وكذا المعلومات المتعلقة بها بطريقة الكترونية آمنة وسهلة .

المطلب الثالث : دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

رغم التشجيع على الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية وتزايد اعتمادها تجريبا ، لم يتضح حتى الان مدى تقبلها والاستعداد لادماجها في قنوات القطاع المصرفي المتعددة من اتمت العمليات وحلول المكاتب الخلفية الى العملاء . وفي محاولة لتوضيح الدور المركزي للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ،فانه من الضروري تسليط الضوء على الامكانيات الكبيرة الكامنة في التعاون الناجح بين المصارف وشركات التكنولوجيا المالية ، فالتقدم الكبير لشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية وتأثيرها في تحويل المجالات والقطاعات لزيادة التعاون مع المؤسسات في كل انحاء العالم ، وذلك لاطهار حقيقة اعتماد التكنولوجيا المالية وكيفية الاستفادة من التوجهات الرقمية

لدعم نمو هذا القطاع ، يدفع القطاع المصرفي والشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية واضعي القرارات على توفير تسهيلات إضافية لتحفيز نمو الاعمال ويعملون على توفير معلومات مناسبة واساسية لتنمية المجال ونشر المعلومات عن مدى تأثير هذه التكنولوجيا ، كما ان هناك فرص للتكنولوجيا المالية وكيفية التعامل مع العملاء الرقميين على غرار ما تقوم به المنصة الاجتماعية الرقمية التي تقدم قروضا صغيرة لرواد الاعمال على نطاق صغير Pi Slic عن جمع البيانات وتحليلها اساسيان لفهم سلوك العملاء . يتعلق تمويل التكنولوجيا المالية بتمويل الابتكار ليس فقط بالاستثمار، بل بتوفير الفرص لمبتكري التكنولوجيا المالية لبناء منصات تغير مستقبل الخدمات المالية، حيث حصدت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية استثمارات تفوق 100

مليون دولار في السنوات العشرة الاخيرة، كما أن عدد الشركات الناشئة والاموال المستثمرة في هذا المجال سوف ترتفع أكثر من الضعف بحلول العام 2020 ، و يشير تقرير التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال أفريقيا، إلى أن الشركات الناشئة تهدف إلى جمع تمويل بقيمة 50 مليون دولار خلال سنة 2018 مسجلة بذلك زيادة تقدر بنسبة 270 % عن العام الماضي حيث أعلن عن جمع 18 مليوناً. فالتكنولوجيا المالية مجال متميز في يومنا هذا ، ومع ذلك فإنها تتمتع بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية ما يجعلها اسرع وأرخص وأكثر أماناً وأكثر شفافية وأكثر إتاحة ، يمكن أن يكون للتكنولوجيا المالية تأثيراً قابلاً للقياس على الاقتصاديات المختلفة، واحدى نتائجها هي القدرة على إطلاق طاقات جميع أنواع الشركات الناشئة في منطقة الشرق الاوسط وشمال أفريقيا، لان لديها القدرة على تخفيض تكلفة دخول السوق ومعدلات الاخفاق من خلال تحسين فرص الحصول على التمويل والتكنولوجيا والعملاء ، تقدم التكنولوجيا المالية حلولاً فعالة لمشاكل التأخير في المدفوعات وتوفير سبل دفع أسرع وأرخص، فعلى سبيل المثال توفر بوابة الدفع الالكترونية "بيفورت"، خدمة مدفوعات

مخصصة للشركات الناشئة تسمى "ستارت START" وتوفر هذه الخدمة المدفوعات الامنة السريعة للشركات الناشئة، كذلك تزيد التكنولوجيا المالية من عدد العملاء المحتملين بتعزيز الادماج المالي من خلال أشكال جديدة من المدفوعات ، وبالتالي تقديم حلول وخدمات لتحسين التخطيط المالي وتنمية افضل وخفض معدلات الاخفاق (مليكة بن علقمة، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، 2018، صفحة

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

سنذكر في المطلبين الاتيين اهم وابرز الدراسات التي تناولت متغيرات دراستنا سواء كانت دراسات محلية او دولية واجنبية ، كما سنتطرق في المطلب الثالث للتعلق على الدراسات السابقة ما يميز الدراسة الحالية عن هذه الدراسات.

المطلب الاول : الدراسات المحلية

الدراسة الاولى : لسعيدة نيس ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية ، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي - الجزائر - ، المجلد 07 ، العدد 02 ، 2022.

هدفت الدراسة الى تحديد اثار التكنولوجيا المالية على الاقتصاد ككل ، وابرار اهمية تكنولوجيا الانترنت والاتصالات والمعلومات في مجال الخدمات المالية .

وقد خلصت الدراسة الى ان الانتشار الواسع للتكنولوجيا المالية ادى الى انخفاض اعتماد العملاء على الخدمات المصرفية المعتادة وبذلك تغير هيكل الخدمات المالية للمؤسسات وعلى مستوى الاقتصاد ككل وعدم خضوع هذه الاخيرة لرقابة السلطات الرسمية وعدم توفر نصوص تشريعية تنظم الشركات الناشئة التي تنشط في هذا المجال يمكن ان يحدث اضرارا على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي في المدى القريب والبعيد . ومن اهم النتائج المتوصل اليها :

- تبني اجراءات صارمة من اجل حماية البنية التحتية المالية من المحتالين .

- تعزيز امن وسلامة متانة الجهاز المصرفي والاستقرار المالي .

- حماية البيانات وحماية المستهلكين بالتنسيق مع الحكومات والهيئات التنظيمية ذات الصلة بشكل يسمح للمؤسسات باستخدام التكنولوجيا المالية في اطار القانون .

الدراسة الثانية : لعواطف مطرف و شافية شاوي ، بعنوان ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير

اداء البنوك الاسلامية العربية ، مجلة رؤى الاقتصادية ، المجلد 10 ، العدد 01، 2020 .

هدفت الدراسة الى إلقاء الضوء على التأثير الايجابي لابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الاسلامية العربية ، حيث تمكن تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية البنوك من سهولة التعريف بمنتجاتها المالية ، وتقديم خدماتها بكل كفاءة وجودة عالية مما ينعكس بالايجاب على قدرتها على التنافس في السوق المالية ، مما وجب على البنوك الاسلامية العربية تبني التكنولوجيا المالية وابتكاراتها .

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- ترفع ابتكارات التكنولوجيا المالية حظوظ البنوك الاسلامية العربية لما توفره من تقنيات رقمية متقدمة تسهم في الرفع من قدراتها التنافسية ، وتزيد من كفاءتها في اداء خدماتها .

- تشكل ابتكارات التكنولوجيات المالية اداة سحرية للبنوك الاسلامية العربية ، تساعد في تعزيز نجاحاتها الحالية وفي نفس الوقت فرض تواجدها في مختلف الاسواق الدولية ، حيث تشكل التكنولوجيا المالية وسيلة جديدة لهذه البنوك تساعد على التعريف اكثر بمنتجاتها وخدماتها .

- اصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة ملحة و سياسة استراتيجية يجب ان تعطي حقها لضمان تواجد اكبر وانتشار اوسع للانظمة البنكية الاسلامية .

وقد اوصت الدراسة على مجموعة من التوصيات وهي :

- العمل على التحديث التكنولوجي لمنتجات الصناعة المالية الاسلامية بما يتماشى مع متطلبات ابتكارات التكنولوجيا المالية .

- التاهيل البشري بالحرص على وجود عمالة وكوادر متخصصة قادرة على تاطير عملية ادراج ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك الاسلامية العربية .

الدراسة الثالثة : لايمان بوزانة ووفاء حمدوش ، بعنوان شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كبديل لدعم الشمول المالي المستدام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع الاشارة الى حالة الجزائر ، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية ، المجلد 07 ، العدد 03 ، 2020 .

تهدف هذه الدراسة الى مناقشة وابرار الدور الذي يمكن ان تلعبه شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كبديل مستحدث لدعم الشمول المالي المستدام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر لتحقيق اهداف التنمية المستدامة لسنة 2030، وتلبية الاحتياجات المالية الاساسية وبالتالي تعزيز درجة الشمول المالي في مختلف التعاملات المالية والمصرفية .

وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها :

- يعمل الشمول المالي على اتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وافراده ، حيث يلعب الشمول دورا اجتماعيا مهما لمحددي ومتوسطي الدخل ، وكذلك للمشروعات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال ضمان وصول الخدمات المالية لهم من الناحية الادخارية او منح القروض متناهية الصغر ، لاقامة المشروعات التي تساعد الاسرة منخفضة الدخل على تحسين مستوى دخلها ، وتحسين مستوى الاقتصاد بزيادة الانتاج في شتى المجالات وتشغيل العمالة .

- انتشار شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر ضعيف جدا اذ لم يتجاوز عددها شركتين ، مقارنة

بالدول الاربعة الاولى التي احتلت الصدارة ، ويرجع ذلك الى عدم امتلاك الجزائر للبيئة الحاضنة لانشاء مثل هذه الشركات وكذا غياب انشاء مختبرات تنظيمية تسمح لشركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية التقليدية باختبار الابتكارات في البيئة الفعلية ، كما برز اهتمام السلطات بمنصات التمويل الجماعي التساهمي وضرورة التجسيد وفقا للمادة 45 من قانون المالية لسنة 2020.

وقد اوصت الدراسة على مايلي :

- على المؤسسات المالية التقليدية في الجزائر الاسراع في تبني التكنولوجيات الجديدة والابتكارات المالية لتحافظ على استقرارها ومكانها في السوق .
- الاستفادة من خبرات الشركات الكبرى في مجال التكنولوجيا المالية ومن الفرص الاستثمارية التي تعرضها .
- القيام بالاعمال بنفس المستوى من حيث الاداء ، وذلك من خلال انتهاج سبل التعاون مهما كان شكلها .
- توفير البيئة الحاضنة المناسبة لزيادة عدد شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر من خلال الاستفادة من خيارات الدول التي قطعت شوطا كبيرا في هذا المجال .

الدراسة الرابعة : لوهيبة عبد الرحيم واشواق بن قدير ، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة ، مجلة الاجتهاد لدراسات القانونية والاقتصادية ، المركز الجامعي لتامنغست -الجزائر - ،

المجلد 07 ، العدد 03 ، 2018.

تهدف هذه الدراسة الى تقديم مفهوم حديث للتكنولوجيا المالية وتوجه الشركات الناشئة لتقديم تشكيلة متميزة من الخدمات المالية التي باتت تنافس البنوك والمؤسسات المالية اعتمادها للتكنولوجيا والاستخدام الرقمي .

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها :

- الشركات الناشئة تواجه عدة تحديات كونها المنافس الرئيسي للاقدم واضخم مؤسسات الاقتصاد ، منها تحديات عامل الامن سرية المعلومات ، المعاملات الالكترونية ، تحويل سلوك العميل ومحاولة جذبه ، واعتراف المصارف بالخطر لتعطش العملاء لاستخدام التكنولوجيا .

- اشتداد المنافسة واستمرايتها بين المؤسسات المالية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية ، والخيار يعود للعميل ايهما يتعامل معه .

- التعاون بين الطرفين وتقديم تشكيلة من الخدمات المتميزة التي تجمع بين الحماية القانونية والتنظيم المحكم وبين السرعة وفعالية التكنولوجيا .

المطلب الثاني : الدراسات الدولية و الاجنبية

اولا : الدراسات الدولية

الدراسة الاولى : لتقي محمد علي السلطان ووعده الله المعاضيدي ، بعنوان اثر Fintech على الربحية المصرفية "دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العربية" ، مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 40 ، العدد 132 ، العراق ، 2021.

تهدف هذه الدراسة الى الوقوف على تاثير استخدام Fintech في الاداء المالي عينة من المصارف العربية العاملة في عدد من الاسواق العربية التي تم اختيارها على وفق مستوى استخدام Fintech فيها وتوافر البيانات اللازمة لاجراء التحليل الميداني ، وقد وقع الاختيار على اربعة اسواق عربية وهي : (المملكة العربية السعودية ، ومملكة البحرين ، الكويت ، فلسطين) للمدة 2010/2005.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها :

- ان ظهور وتطور Fintech خلق فرصا كثيرة اتحت للمؤسسات المالية عموما والمصرفية ، فقد سهلت وسرعت واتاحت للزبون فرص الوصول السريع الاستفادة من تلك الخدمات ، الامر الذي وسع من نطاق خدماتها وعزز من تنافسيتها - لم تكن المصارف وحدها هي المعنية بظهور Fintech ، اذ كانت باقي المؤسسات المالية المستفيدة من ذلك ايضا ، وقد استفادت من تطورها كذلك وهذا ما انعكس بولادة الحالة التنافسية وتطورها ، الامر الذي قد يفسر بتنشيط الحالة التنافسية ما ينعكس في استفادة الزبون اولا وتحسين الاداء المالي ثانيا ، وتنشيط القطاع المالي على نحو عام . - اسهمت بعض ادوات Fintech في زيادة ربحية المصارف العربية المبحوثة ، اذ انعكس تبني Fintech وادائها في الربحية عبر بعض ادواتها ولاسيما (اجهزة الصراف الالي ، وعدد نقاط البيع) ، الامر الذي يفسر في تسريع العمل المصرفي وسرعة تقديم الخدمات المصرفية وتخفيض التكاليف في المصارف العربية التي اولت اهتماما بادوات Fintech وتوظيفها .

وقد اوصت الدراسة على مجموعة من التوصيات وهي :

- ضرورة تعزيز ادوات Fintech في المصارف العربية لغرض الاستفادة القصوى من ايجابياتها المتمثلة بالسهولة والسرعة والكفاءة والامان وتعزيز التنافسية المصرفية ، ويمكن ان يتم ذلك عبر تقديم التسهيلات اللازمة ماليا وماديا من قبل الجهات المنظمة للعمل المصرفي فيها .

- تعزيز حالة التنافس الايجابي بين المصارف وباقي المؤسسات المالية في اطار التشجيع على توظيف منتجات Fintech وادواتها ، مما قد ينعكس بنتائج ايجابية في تلك الاسواق وحالة التنافس فيها .

- تعزيز الحالة الايجابية لتاثير Fintech في ربحية المصارف التجارية عبر زيادة المصارف العربية لاجهزة الصراف الالي ، وتطوير انتشار عدد نقاط البيع من اجل الوصول الى اكبر عدد ممكن من الزبائن والقطاعات السوقية .

الدراسة الثانية : لمصطفى سلام عبد الرضا ، حيدر محمد ، سنان عبد الله ، بعنوان التكنولوجيا المالية

ودورها في تحقيق التنمية المستدامة : دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري

والتجارة العراقية ، مجلة جامعة جيهان - اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد 4 ، العدد 2 ،

: 2020

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي الى ايضاح دور التكنولوجيا المالية كتجربة مالية حديثة في القطاع المصرفي ودورها في تمكين هذا القطاع من تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية من خلال تمكين مختلف الفئات الاجتماعية من اقتناء الخدمات الالكترونية والاستفادة منها في تلبية حاجاتهم.

واذ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الجوانب المختلفة للتكنولوجيا المالية والتنمية

المستدامة واختبار فرضية البحث من خلال عمل استبانة من 29 فقرة، وقد تم تحليلها وبقابرنامج SPSS

وقد حصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- اصبحت التكنولوجيا المالية واقعا وجزء لا يتجزأ من حياة المجتمع ومشاركا فعالا في جميع القطاعات الحيوية وبالأخص المصرفية كونها قدمت جملة من الابتكارات ساعدت المصارف في توصيل خدمات الى مختلف الفئات الاجتماعية.

- اسهمت التكنولوجيا المالية من خلال ابتكاراتها في تلبية حاجات ورغبات الزبائن المتنوعة التي تطورت بتطور الواقع الاقتصادي والتكنولوجي وهذا الأمر مكن القطاع المصرفي من الدخول في اسواق متنوعة وذات طابع محلي ودولي وعالمي في نفس الوقت.

- ساهمت ابتكارات التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية ومعالجات عملية مصرفية متنوعة بكلف منخفضة جدا قياسا بنظيرتها التقليدية فضلا عن امتياز الخدمات الالكترونية بجودة عالية على

خلاف التقليدية وهذا حسب ما يراه أفراد العينة.

- لا يزال القطاع المصرفي العراقي يفتقد الى البنى التحتية والادوات الفنية التي تمكن التكنولوجيا المالية من تحقيق أهدافها، فتهيئة هذه المستلزمات تحتاج الى كلف عالية يجب أن تتحملها المصارف لإنجاح التكنولوجيا المالية والاستفادة من ابتكاراتها، فضلا عن افتقار المجتمع للثقافة التكنولوجية اللازمة للحصول على الخدمات التكنولوجية.

- اثبتت النتائج الاحصائية أن هناك علاقة ذات تأثير بين امكانية تطبيق التكنولوجيا المالية من

قبل المصارف العراقية وفرصة تحقيق التنمية المستدامة.

وقد أوصت الدراسة على مجموعة من التوصيات:

- العمل على توظيف الابتكارات التي قدمتها التكنولوجيا المالية والاستفادة منها في تلبية الرغبات المتجددة لجمهور الزبائن المتعاملين وتمكين الزبائن من الحصول على الخدمات المالية عبر المنصات الالكترونية دون الحاجة الى مراجعة المنافذ التقليدية واجراء عمليات التحويل المالي بسهولة تامة.

- الاستفادة من ميزة الانفتاح الاقتصادي والمصرفي الذي وفرته التكنولوجيا المالية من خلال ربط القطاع المصرفي مع المصارف العالمية واجراء مختلف التحويلات المالية وفتح الاعتمادات الالكترونية لتسهيل عمليات التجارة الخارجية فضلا عن امكانية الوصول الى شرائح مهمة لم تكن مخدومة من قبل وبالتالي مساهمة المصارف العراقية في تنمية اقتصادية وصناعية وزراعية.

- الاستفادة من ميزة انخفاض الكلف التي وفرتها التكنولوجيا المالية لتقديم الخدمات المصرفية وهذا الأمر يمكن أن يساعد المصارف في التخلص من المنافذ التقليدية أي الفروع المصرفية فضلاً عن تعزيز جودة الخدمات

المقدمة من خلال الوسائل التكنولوجية ومن جانب آخر الاستفادة من رغبة الزبائن في التعامل مع هذه الوسائل لسهولةها .

- العمل على تنمية الوعي المصرفي لدى فئات المجتمع المختلفة من خلال الترويج والتوضيح لجمهور الزبائن المتعاملين مع القطاع المصرفي بالخدمات والعمليات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف وكيفية الاستفادة منها بما يحقق فرص التنمية المستدامة.

الدراسة الثالثة : لمشعل جهز الميطري، بعنوان تحليل وتقييم الاداء المالي لمؤسسة البترول الكويتية، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة ماجستير في المحاسبة، قسم المحاسبة كلية الاعلام، جامعة الشرق الاوسط ، 2011/2010.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى امتلاك مؤسسة البترول الكويتية للآليات والأساليب المناسبة في أدائها المالي التي تؤهلها للقيام بواجباتها، إضافة إلى معرفة المعوقات التي تحول دون امتلاك تلك الآليات، وذلك بدراسة مقومات ومعايير الاداء المالي الجيد والتعرف على مدى توفرها في المؤسسة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- وجود علاقة بين المؤهلات والخبرات الفنية التي يمتلكها الكادر المالي والمحاسبي العامل في مؤسسة

البترول الكويتية وبين الاداء المالي

- هناك علاقة بين التغيرات التي تطرأ على معايير الاداء المالي في مؤسسة البترول الكويتية.

- هناك علاقة بين التحديث والتطوير التكنولوجي وبين الاداء المالي في مؤسسة البترول الكويتية.

- وجود هيكل تنظيمي واضح ومعتمد يحدد اختصاصات وصلاحيات الكادر المالي والمحاسبي العامل في

مؤسسة البترول الكويتية وبين الاداء المالي.

- وجود علاقة بين التعليمات والقوانين المالية وبين الاداء المالي في مؤسسة البترول.

وقد أوصت الدراسة على مجموعة من التوصيات وهي:

- قيام مؤسسة البترول الكويتية باعتماد التكامل في عملية التقييم بين المؤشرات المالية وغير المالية ومراجعة القدرة التنافسية للمؤسسة.

- اعادة النظر في النظام المالي المطبق في مؤسسة البترول الكويتية، اذ اظهرت نتائج الدراسة ان ضعف المؤسسة بتوثيق بعض المعلومات الواردة اليها وكذلك في توزيعها على العاملين وخاصة في مجال المعايير والأنظمة.

الدراسة الرابعة : لانس ايوب حسين علي ، عزو خليف عزيز ، بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي لدى المصارف : دراسة ميدانية على عينة من المصارف الخاصة في محافظة اربيل ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد 18 ، العدد 65 ، 2023.

تهدف هذه الدراسة الى ابراز النقلة النوعية بفضل خدمات التكنولوجيا المالية ، التي تقدم خدماتها للكثير من الأفراد والشركات بطرق سريعة وسهلة وأقل تكلفة مقارنة بالوسائل التقليدية، فالتكنولوجيا المالية تجمع بين المعاملات المالية والمهارات التكنولوجية تهتم بتقديم الخدمات المالية وتحسين بيئة العمل داخل المؤسسات المصرفية، إن أداء المصارف أصبح ضرورة ملحة لمواجهة موجة المنافسة الشرسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية، ولهذا أخذت المصارف تتسابق في امتلاك الوسائل التكنولوجية الحديثة وتقديم خدمات إضافية لعملائها ما يمنحها ميزة تنافسية في السوق. ومن هنا فإن الأداء المالي في المصارف يحظى باهتمام متزايد لأن الأداء المالي الأمثل هو السبيل الوحيد للحفاظ على البقاء والاستمرارية وضمان النمو والتوسع وتحقيق قيمة سوقية مناسبة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها :

- إن التكنولوجيا المالية بما تشمله من خدمات وابتكارات حديثة لها تأثير إيجابي في تحسين الأداء المالي للمصارف.

- يؤدي الإقراض التكنولوجي باعتباره أحد أبعاد التكنولوجيا المالية، يؤدي إلى زيادة طلب المصارف للعمليات الورقية لتغطية عمليات الإقراض هذه، وهذا ما سيكون له أثر إيجابي على مستوى الأداء المالي للمصارف.

- كما أن المدفوعات التكنولوجية بما تشمله من خدمات تمويل وتأمين وعمليات دفع الأجور ورواتب وغيرها، والتي هي إحدى الأدوار الأساسية التي تقوم بها المصارف، هذا ما يدفع المصارف إلى تحسين وتطوير الخدمات لديها، مما لذلك من أثر جيد في تحسين الأداء المالي لدى هذه المصارف.

- تستحوذ شركات الفينتك على تمويلات بمبالغ هائلة في الفترة الأخيرة، مما قد يؤثر سلباً على الدعم المالي الموجه لتطوير العمليات المصرفية، هذا ما قد يكون له أثر سلبي على مستوى الأداء المالي للمصارف.

- إن الدور الذي تلعبه الفينتك بما يخص الاداء المالي للمصارف هو في حقيقته اداء متباين ومتغير بحسب الظروف وكمية الاستثمارات في كل منهما، بالإضافة إلى التغيرات المفاجئة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ورغم أنه دور إيجابي وذو أهمية كبيرة على عمل المصارف، لكنه وفي بعض النواحي يحمل تأثير سلبي طفيف على الأداء المالي للمصارف.

قد اوصت الدراسة على مجموعة من التوصيات اهمها :

- إعادة التفكير بطرق التعامل مع التكنولوجيا في المصارف العراقية بما يضمن بقاء واستمرارية الخدمات المالية وتقديمها للعملاء.

- ضرورة تركيز المصارف العراقية على الابتكارات في المجالات التكنولوجية الرقمية والعمل على

استقطاب ما هو جديد وتكنولوجي بما يضمن بقاؤها في الأسواق.

- ضرورة استعادة المصارف من تجارب البلدان الأخرى في مجال التكنولوجيا المالية.

- يجب على المصارف مراجعة نماذج الأعمال بشكل دوري لتلبية احتياجات المستهلكين الجديدة.

ثانيا : الدراسات الاجنبية

الدراسة الاولى : (Wiwiek، Faisal Akbar، Faisal angga) بعنوان تحليل الاداء المالي في

القطاع المصرفي قبل بعد لائحة التكنولوجيا المالية في اندونيسيا "دراسة حالة BUKU-IV في اندونيسيا

للفترة 2018/2013" ، المجلة الدولية للاعمال والاقتصاد والقانون ، المجلد 21 ، العدد 2 ، 2020 :

هدفت هذه الدراسة الى تحليل الاداء المالي باستخدام البنوك المصنفة في BUKU-IV مثل بنك Rakyat،

بنك Mandiri ، بنك آسيا الوسطى، بنك نيغارا اندونيسيا، بنك CIMD Niaga بنك بانين قبل

(2015/2013) وبعد (2019/2016).

وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي لتحليل مستوى اداء البنوك في الصحة المالية وذلك باستخدام نهج

RBBR لفحص الحساب الجاري والادخار والنسب المالية.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- متوسط نسبة الحساب الجاري وحساب التوفير لجميع البنوك لديها ظروف مثالية بنسبة %61,06 والودائع

لاجل بنسبة %38.94 .

- الاداء تتراوح فيه نسبة ايداع القروض من %82 الى %100.

- القروض المتعثرة من البنوك لديها بنسبة 1% الى 4% مما يعني أن المصنفين يتمتعون بصحة جيدة.
- تصنيف جميع البنوك على انها شديدة اداء صحي بمتوسط عائد على الاصول يزيد عن 1.5% ومتوسط نسبة كفاية رأس المال لكل بنك.

وقد أوصت الدراسة على مجموعة من التوصيات أهمها :

- استخدام عوامل حوكمة الشركات الجيدة لجعلها أكثر مثالية في قياس الأداء الصحي للبنك.
- من المتوقع استخدام فترة زمنية أطول وأن ترى التأثيرات القصيرة والطويلة.
- من أجل المزيد من تحليل محدد نوصي باستخدام متغير وهمي كالمقارنة، على سبيل المثال مقارنة كل بنك على BUKU-IV او بنوك اخرى مصنفة.

الدراسة الثانية: (Clément Bourdon) بعنوان تحليل النظام البيئي للتكنولوجيا المالية : ماهي الاستجابات التنظيمية و الشركات التي يمكن ان تعزز الابتكار مع عدم التهديد الاستقرار المالي ورغبات المستهلكين ؟ ماجستير في القانون التجاري الدولي ، جامعة تيلبورغ - هولندا - 2017/2016.

دراسة أجراها C. Bourdon في عام 2017 في جامعة تيلبورغ في هولندا، والذي يتناول تحليل نظام الابتكار في الخدمات المالية التكنولوجية (fintech) وكيفية استجابة التنظيم والشركات لتعزيز الابتكار في هذا المجال دون المساس بالاستقرار المالي وحماية المستهلكين.

ويستند البحث على دراسة ميدانية واسعة في مجال الخدمات المالية التكنولوجية وتقييم تأثير التنظيم واستجابة الشركات على الابتكار والاستقرار المالي وحماية المستهلكين.

حيث هدفت الدراسة إلى التطرق إلى الإستراتيجية التنافسية المتاحة للقطاع المصرفي لتبني التكنولوجيا المالية.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها إن الشراكة بين القطاع المالي التقليدي وقطاع التكنولوجيا الناشئة تسهل متطلبات مواكبة التطورات المالية وتسهم في نمط النمو المتسارع من خلال التفاعل مع الشركات الناشئة و إنشاء شراكة فاعلة معها، بالإضافة الى نتائج أخرى تتمثل فيما يلي :

- يمكن للشركات الحالية التعاون مع شركات فنتك الناشئة مثل إستراتيجية المخترع المشترك للشركات أو نموذج الابتكار المفتوح، مما يسمح للشركات الحالية بتبني الابتكار وبالتالي بقاء تنافسية.
- كما يمكن للتقنيات مثل RegTech مساعدة الشركات الحالية على مواجهة مهام الامتثال بسهولة.
- كما يجب أن يكون الصناعون السياسيون يقظين ويتجنبون أطر التنظيم الصارمة لتشمل هذه البيئة الجديدة .
- ويجب أن يضع الإطار التنظيمي المثالي حوافز لجذب شركات فنتك الناشئة والسماح لهم بتجربة الابتكار والنمو في مجال آمن.

الدراسة الثالثة: (Xavier Vives) بعنوان الخدمات المصرفية للاضطراب الرقمي وتأثيرها على المنافسة

، المراجعة السنوية للاقتصاد المالي ، المجلد 11 ، ديسمبر 2019 .

تتضمن الدراسة تحليلاً شاملاً للتأثيرات الاقتصادية والمؤسسية والتقنية للتحويل الرقمي على البنوك والشركات المالية. وتحليلاً للأثار الإيجابية والسلبية للتحويل الرقمي على المنافسة، بما في ذلك تحليلاً للمسائل المتعلقة بالاحتكار والتنظيم الرقمي والابتكار والتنافسية وغيرها، فقد تطرقت إلى الاضطراب التكنولوجي في القطاع المصرفي وتأثيره على المنافسة ومقدرته على زيادة الكفاءة.

قد هدفت الدراسة إلى تحليل الاستراتيجيات المحتملة للجهات المالية.

اما نتائج الدراسة فانه رغم المنافسة بين الجهات المالية وزيادتها مع دخول منافسين جدد إلا انه على المدى الطويل سيتم الصناعة بشكل أكثر انفتاحا بالإضافة إلى الدور الذي ستلعبه اللوائح التنظيمية في شكل الصناعة المالية مستقبلا.

المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

بعد لقاء النظر على مجموعة من الدراسات المتشابهة مع بحثنا حيث تم تقسيمها إلى دراسات محلية وأخرى دولية عربية وأجنبية توصلنا في الأخير إلى النتائج التالية

أولاً : أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

➤ من حيث المنهج : اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي والتحليل وهنا مشابه للعديد من الدراسات

كدراسة نيس سعيد ، عواطف مطرف وشفافية شاوي وكذلك دراسة (Faisal ، Faisal angga ، Wiwiek،Akbar) لتحليل مستوى الأداء في البنوك .

➤ من حيث الأسلوب : اعتمدنا في دراستنا على الدراسة الميدانية وهذا مشابه لعدة دراسات كدراسة وهيبة

عبد الرحمن واشواق بن قدور ودراسة تقي محمد علي السلطان ووعده الله المعاضيدي ، وكذلك دراسة مصطفى سلام عبد الرضا ، حيدر محمد ، سنان عبد الله .

➤ من حيث هدف الدراسة : تعد الدراسات السابقة الركيزة الأساسية للبحوث العلمية المنجزة من طرف

الباحثين وقد تناولوا موضوع التكنولوجيا المالية حيث تم التطرق من خلال هذا البحث إلى تناول مجموعة الدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة باللغة العربية والأجنبية وقد خلصت الدراسة إلى أنه

بالرغم من أن التكنولوجيا المالية في الدول العربية إلا أننا نجد في

أغلب الدول دورها محدود وضعيف ويرجع ذلك إلى عدة معوقات ترتبط بغياب القوانين والتعليمات المرتبطة

بتراخيص الإنشاء وضعف رأسمال ونقص الثقافة المالية الرقمية وغيرها تماشياً مع طبيعة البحث وأهدافه .

ثانيا : اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

➤ من حيث الزمان والمكان : انجزت دراستنا سنة 2024 ، اما الحدود المكانية فكانت بمؤسسة اتصالات الجزائر - البيض - ، اما اغلبية الدراسات السابقة تمت في بيئة عربية او اجنبية وكانت بين 2011 و 2022 شملت الاماكن التالية : الجزائر، العراق ، الكويت ، اندونيسيا ، هولندا .

➤ من حيث العينة : تمثلت عينة الدراسة في عمال مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية - البيض - ، اما الدراسات السابقة فقد ركزت على عينات مختلفة ، كما استخدمت بعض الدراسات العينة القصدية.

➤ من حيث نوع القطاع : استهدفت الدراسة احدى وكالات مؤسسة اتصالات الجزائر وهي وكالة ولاية البيض ، الدراسات السابقة استهدفت مختلف القطاعات منها الخاصة والعامه والمؤسسات العمومية سواء انتاجية او خدماتية .

➤ من حيث المتغيرات : اعتمدت دراستنا على متغيرين الا وهما : التكنولوجيا المالية ، الاداء المالي ، اما الدراسات السابقة تناولت متغيرات مختلفة منها : التكنولوجيا المالية والخدمات المالية ، النظام البيئي والتكنولوجيا المالية ، التكنولوجيا المالية واداء البنوك ، التكنولوجيا والشمول المالي ، التكنولوجيا المالية والتنمية المستدامة ، الخدمات المصرفية للاضطراب الرقمي والمنافسة .

ثالثا : جوانب الاستفادة من الدراسة

مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبقها من دراسات، حيث حاولت أن توظف كثيرا من الجهود السابقة للوصول الى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي، ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:

- استفادة الدراسة الحالية مما سبق في الوصول الى صياغة دقيقة للعنوان البحثي المرسوم ب : دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر
- ولاية البيض-".
- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحث لإعداد الدراسة الحالية خاصة عند تحديد المشكلة.
- ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل على الباحث في الانطلاق في الدراسة الحالية.
- استفادة الدراسة الحالية مما سبق في الوصول للمنهج الملائم لهذه الدراسة وهو المنهج الوصفي والتحليلي.
- تدعيم نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة .

خلاصة

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل تبين لنا أن التكنولوجيا المالية تلعب دور مهم بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية فهي تسمح بتوفير أساليب وأدوات جديدة يتم العمل بها من قبل شريحة من الزبائن والتي أبرزها الدفع الإلكتروني، وتعتبر كوسيلة في تحقيق أقل تكلفة وأقل جهد لعملياتها والتعامل بتقنياتها لكن هذا متوقف على المؤسسة بضرورة توفير شروط ملائمة من قبل المؤسسات في هذا المجال خاصة ما يتعلق بالمخاطر وشروط الأمان الناتجة عن العمليات الجديدة المستحدثة، فهذه الأخيرة تؤثر بشكل كبير على درجة موثوقية الزبون في التعامل بمثل هذه التقنيات، فالتعامل بالتكنولوجيا المالية يعمل على زيادة تحسين الاداء المالي للمؤسسات.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية

تمهيد

بعد اتمام الفصل النظري والذي تناول مفاهيم حول التكنولوجيا المالية والاداء المالي سنحاول في هذا الفصل في الجانب التطبيقي معرفة نوع العلاقة و دور و إلى أي مدى تأثر التكنولوجيا المالية بالأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر .

وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بتوزيع استبيان على عينة من موظفي اتصالات الجزائر لمعرفة إلى أي مدى يتم تحقيق التطورات والتكنولوجيات والتماشي معها وهل تم تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسة بالتحديد ولاية البيض ، و تم تحليل معطيات الاستبيان عن طريق التحليل الاحصائي، بالتوزيعات التكرارية والمتوسطات الحسابية وقيم الانحراف باستخدام البرنامج الاحصائي spss ، وعرض النتائج المتحصل عليها. وقد تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث :

المبحث الاول : لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر

المبحث الثاني : ادوات الدراسة

المبحث الثالث : النتائج واختبار الفرضيات

المبحث الأول : لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر

إن الانفتاح الذي عرفه الاقتصاد الجزائري كان له أثر بالغ الأهمية في جميع المجالات وبالأخص مجال الاتصالات والذي عرف خلال فترة وجيزة جدا تطورات هامة، وقد تم هذا الانفتاح خلال مرسوم 3/200 المؤرخ 05 أوت 2000 والذي أسفر على ظهور خدمات جديدة في مجال استجابة لمتطلبات السوق ولرغبات الزبائن.

هذا المرسوم جاء بعهد جديد فبعدما كان سوق اتصالات وخدمات البريد عبارة عن هيئة واحدة تابعة للبريد والمواصلات، ثم من خلال هذا المرسوم تم الإعلان عن الفصل لهاتين الهيئتين إلى : اتصالات الجزائر " و "بريد الجزائر".

المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

مؤسسة اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم ورأس مال عمومي عملي في سوق الشبكات وخدمات الاتصالات الالكترونية وخدمات الاتصال السلكية واللاسلكية بالجزائر، يقودها مجلس الإدارة والاجتماع العام والذي يمثل المساهم الوحيد (الدولة)

تأسست بموجب قرار وزاري تحت رقم 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق والمتضمن إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات من خلال هذا القانون تم فصل قطاع البريد عن قطاع المواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة CMPE بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم اتصالات الجزائر، تحت صيغة قانونية حيث حدد هذا المرسوم

رأس مالها الاجتماعي المسجل في مركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 ب 50,000,000,000

دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من يوم 01 جانفي 2003 وهذا اعتمادا على ثلاثة أهداف

متمثلة في: المردودية، الفعالية والجودة.

المطلب الثاني: أهداف ومهام مؤسسة إتصالات الجزائر

أولا : أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر

سطرت إدارة إتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهي الجودة والفعالية ونوعية الخدمات وتلتزم إتصالات الجزائر بعالم تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتحقيق الأهداف التالية:

- زيادة توافر خدمات الهاتف وتسهيل الوصول إلى خدمات الإتصالات من أجل أكبر عدد من المستخدمين، لا سيما في المناطق الريفية.

- زيادة جودة الخدمات المقدمة ونطاق الخدمات المقدمة وجعل خدمات الإتصالات أكثر تنافسية.

- تطوير شبكة إتصالات وطنية موثوقة مرتبطة بالطرق السريعة للمعلومات.

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها إتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الإتصالات بالجزائر.

تعد إتصالات الجزائر مؤسسة إقتصادية بمواقع متعددة ووحدات عمليات منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة. ولأن نشاطها في طوره الأول يميزها مستوى تنافس عالي جدا، وتطور السريع ومستمر بالتقنيات والتكنولوجيات والأسواق وارتفاع مستويات الإستثمار على نشاط الإتصالات. حيث تسعى إلى تحقيق أهداف إستراتيجية يمكن تقسيمها كالتالي:

- تسعى المؤسسة إلى تطوير وتحسين النظام الداخلي ومختلف فروعها بصفة دائمة وياكب تغيرات البيئة بصفة عامة.

- توفير قنوات إتصالية متطورة ومتعددة لأجل تحقيق سياسة إتصالية ومعلوماتية على أسس حديثة ومتطورة داخليا وخارجيا.

- بناء إستراتيجية تدريبية وتكوينية للموارد البشرية من أجل رفع قدراتها ومهاراتها لمواكبة التطورات والتغيرات في جميع الميادين.
- نظام حوافز عام يمد فيه الموارد البشرية لدى المؤسسة العدالة والإنصاف للأخذ بعين الإعتبار المقياس الداخلي للمؤهلات والمسؤوليات من جهة والمساهمة الفردية في الكفاءة الجماعية من جهة.

- في المجال التجاري:

- تقديم خدمات ذات جودة عالية ومميزة وبصفة مستمرة لتحقيق الدائم للقيمة المضافة البديلة.
- الوصول إلى المكانة المميزة في الإتصالات وشهرة واسعة.
- الحصول على أكبر حصة سوقية في الجزائر ومضاعفة الأرباح وزيادة حجم المردودية.
- إدخال تكنولوجيات متطورة وجديدة لمواجهة المنافسة الحادة بتقديم خدمات مميزة ومتكاملة.
- بناء شراكات إستراتيجية وطنية ودولية في مختلف قطاعات الإنتاج والخدمات الناشطة بها.
- إستراتيجية العمل على استقطاب واكتساب رضا الزبائن الحاليين.

- في المجال التقني

- بناء وتوزيع مكثف وجديد لشبكات إتصالات الجزائر التقنية في جميع المجالات وأحدث نقاط شبكات ونقاط جديدة في مناطق مختلفة.
- تعميم نظم التحويل الرقمية في مجال البصريات وتجسيد نظام تسيير ومراقبة شبكات التكنولوجيا.
- بناء طرق وقنوات التحويل الوطنية والدولية عن طريق بناء ركائز ومحطات جديدة تكنولوجيا .

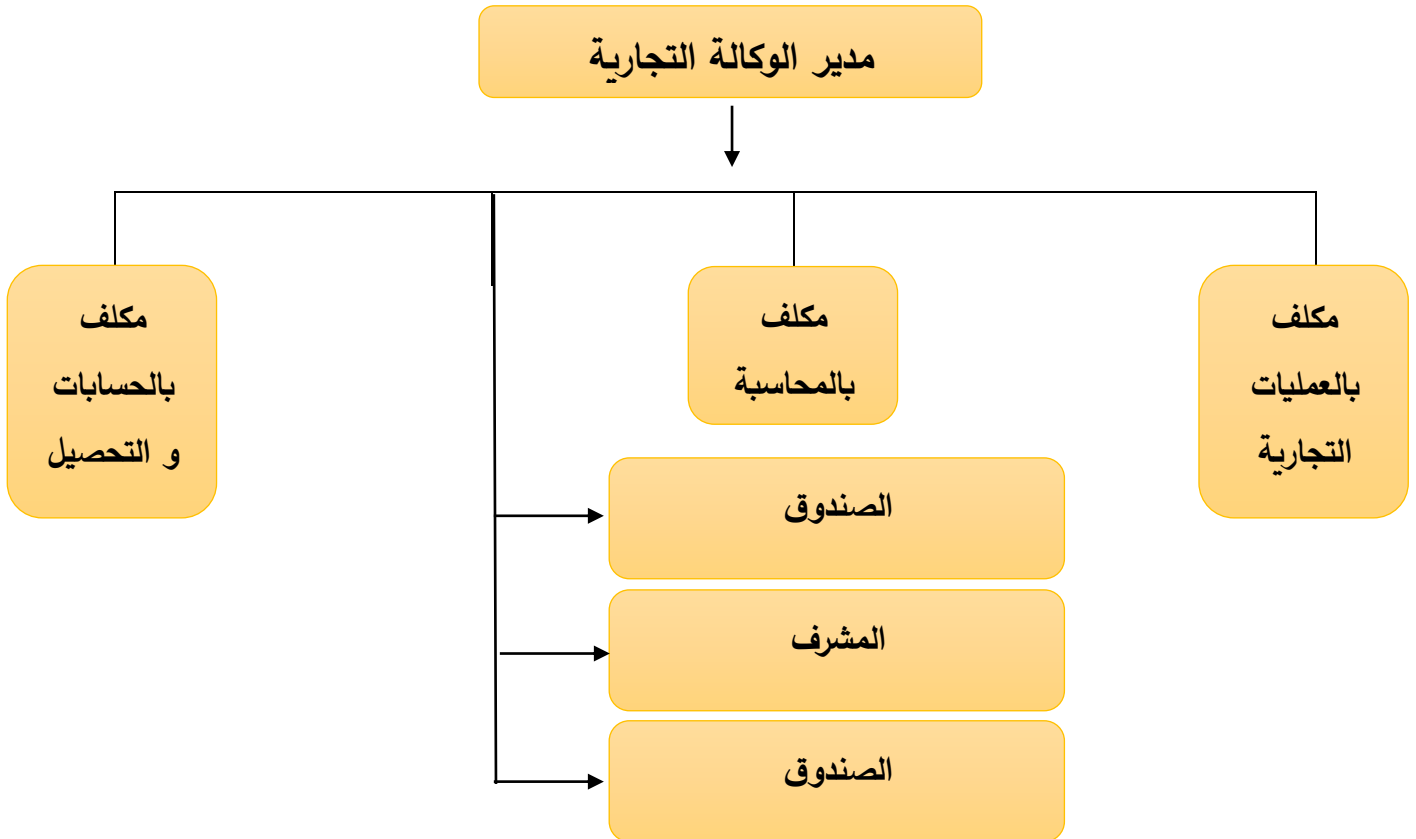
ثانيا : مهام مؤسسة إتصالات الجزائر :

- تخطيط وتنفيذ المخططات السنوية للتطوير .
- إيداع وجلب واستغلال كل الإمكانيات التي لها علاقة بأهدافها.

- التحقيق المباشر للتقنيات التقنية والتكنولوجية والإقتصادية والمالية للهدف المحدد التحقيق المباشر للتقنيات التقنية والتكنولوجية والإقتصادية والمالية للهدف المحدد.
- ترقية ورفع نوعية الخدمات المستوحاة من أهدافها والمساهمة في التكوين وتحسين أداء عمالها وتنظيم وتطوير الهياكل وصيانتها وعصرتها.
- تبسيط وتنويع الخدمات بالقيمة المضافة الممنوحة للمستعملين، ضمان الأمن وفعالية شبكة ونوعية الإتصالات من أجل إرضاء الزبائن.
- تحقيق إنسجام في مهامها في إطار السياسة الوطنية لتعمير الإقليم وتحقيق التوازن الجهوي بتمديد شبكاتنا في كل شبر من التراب الوطني.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر ولاية البيض

الشكل رقم(05):الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر ولاية البيض(الوكالة التجارية)



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

- إستراتيجية شركة اتصالات الجزائر

اولا : على المستوى التجاري

إطلاق منتجات جديدة و خدمات بقيمة مضافة، إقامة شراكات استراتيجية (محلية و دولية) في عدة قطاعات وخاصة شبكات الأنترنت VOIPFTTH ووضع سياسة خاصة بإعادة توازن الأسعار

ثانيا : على المستوى التنظيمي

- تحسين وضعية الأجهزة المكلفة بخدمة الزبائن، الحسابات الكبرى و المناطق (الأحياء السكنية)، ثم وضع سياسة اتصال و إعلام داخلية وخارجية عبر مختلف قنوات الاتصالات، والقيام بإعداد أدوات التسيير التجاري و التقني الفعالة، و العمل على تحسين.
- إنجاز شبكة متعددة الخدمات ذات ربط واسع (سلسلة MPLS/IP - شبكة مزودة بعدة خدمات + مراقبة إجمالية)، و قد مول هذا الإنجاز البنك الإفريقي للتطوير .
- مشروع We me Sea4 - وصل - FO - الجزائر بأروبا
- مشروع (EDVO-WLLCDMA) الثابت بدون خيط .
- توسيع شبكة اتصالات الجزائر للأنترنت وتوسيع شبكة الاتصالات عبر الأقمار الصناعية
- تطوير شبكة الهاتف النقال لاتصالات الجزائر .
- مشروع (WIMAX-WIFI) وكذا مشروع الجيل الرابع.

المبحث الثاني: أدوات الدراسة

يتناول هذا المبحث منهجية الدراسة، موضحاً به مجتمع الدراسة وطريقة إختيار عينة الدراسة وإجراءات وخطوات بناء أدوات الدراسة، ووصفاً للإجراءات التي أتبعت للتأكد من دلالات الصدق والثبات في أدوات الدراسة، وكيفية تطبيقها على مفردات الدراسة، والوسائل الإحصائية التي استخدمت في تحليل بياناتها.

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات

من أجل الحصول على المعلومات اللازمة لإجراء الجانب التطبيقي، وكأي دراسة تتحدد أدواتها على ضوء طبيعة البيانات والمعلومات المتوفرة حول الموضوع، وكذا المنهج أو المناهج المستخدمة، فقد يعتمد الباحث على أكثر من أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة، وذلك من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة، وهذا ما تم العمل به من خلال دراستنا، فقد تم الاعتماد على الأدوات التالية:

- المصادر الثانوية: إتجهت الباحثين في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع باللغة العربية وباللغة الأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، إلى جانب الإستعانة بالشبكة العنكبوتية وما تحتويه من مراجع تتعلق بموضوع الدراسة، والهدف من اللجوء للمصادر الثانوية في هذه الدراسة، هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذا أخذ تصور عام عن آخر ما كتب حول موضوع الدراسة.

- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، وكون الدراسة تمت على أساس الحصر الشامل، لجأت الباحثين إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستمارة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، حيث تم توزيع الإستمارة على مجتمعي الدراسة، باللغتين العربية والفرنسية (الملحقين رقم 1 و 2 على الترتيب) نظراً لخصوصية مفردات المجتمعين، وكونهن يتعاملن باللغة الفرنسية أكثر منها بالعربية، كما تضمنت الإستمارة بشكلها النهائي وبعد إجراء التعديلات على

شكلها الأولي 32 عبارة، ناهيك عن البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بخصائص مفردات الدراسة، حيث تضمنت هذه الاستمارة قسمين رئيسيين هما على التوالي:

القسم الأول: تعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة من حيث: السن، المستوى التعليمي، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية

القسم الثاني: ويشمل محاور الدراسة، وتضمن 32 عبارة وزعت على المحاور الاثنتين للدراسة، والمتمثلة في متغيرات الدراسة وتتمثل هذه المحاور فيما يلي :

➤ **المحور الأول:** التكنولوجيا المالية

➤ **المحور الثاني:** الأداء المالي

- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة تقنية مباشرة للتقصي العلمي، تستعمل عادةً في مشاهدة مجموعة بصفة مباشرة، وذلك بهدف أخذ معلومات، مواقف وسلوكيات الأفراد، ولقد اعتمدت الباحثتين أيضاً على الملاحظة كأداة مهمة من أدوات جمع البيانات في كلتا المؤسستين بغية تغطية القصور أو النقص الممكن حصوله في إجابات المبحوثات على أسئلة الإستمارة والمقابلة.

- **وثائق المؤسسة:** تعتبر وثائق المؤسسة من الأدوات المهمة التي تتيح للباحث إمكانية الحصول على المعلومات التي تخدم الدراسة، ولقد قامت الباحثتين بالإطلاع على وثائق المؤسستين محل الدراسة، في حدود ما يسمح به قانون المؤسستين.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

يتناول هذا المطلب التعريف بمجمعي الدراسة، وكذا مبررات اختيارهما، وكذلك عينة الدراسة، إلى جانب ذلك يتناول هذا المطلب وصفاً إحصائياً لعينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية المختارة.

أولاً: التعريف بمجتمع الدراسة: للإيفاء بالجانب التطبيقي لهذه الدراسة، وتحقيق أهدافها ومساعدتها، كان لابد من اختيار مجتمع للدراسة يتفق ويتطابق مع ما تسعى إليه هذه الدراسة، وبعد البحث والأخذ برأي المختصين والباحثين في المجال، تمّ الإستقرار على اعتماد على معطيات إجابات أفراد العينة بوصفها المجتمع المناسب للتطبيق.

وعلى اعتبار أنّ مجتمع الدراسة يشمل جميع مفردات الظاهرة التي تدرسها الباحثين، وبذلك فإنّ مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة، وانطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها.

ثانياً : عينة الدراسة:

تم استخدام طريقة العينة القصدية في اختيار عينة الدراسة البالغ حجم مفرداتها 40، حيث تم توزيع 40 إستمارة على أفراد العينة

ثالثاً : الوصف الإحصائي لعينة الدراسة: فيما يلي خصائص عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجنس:

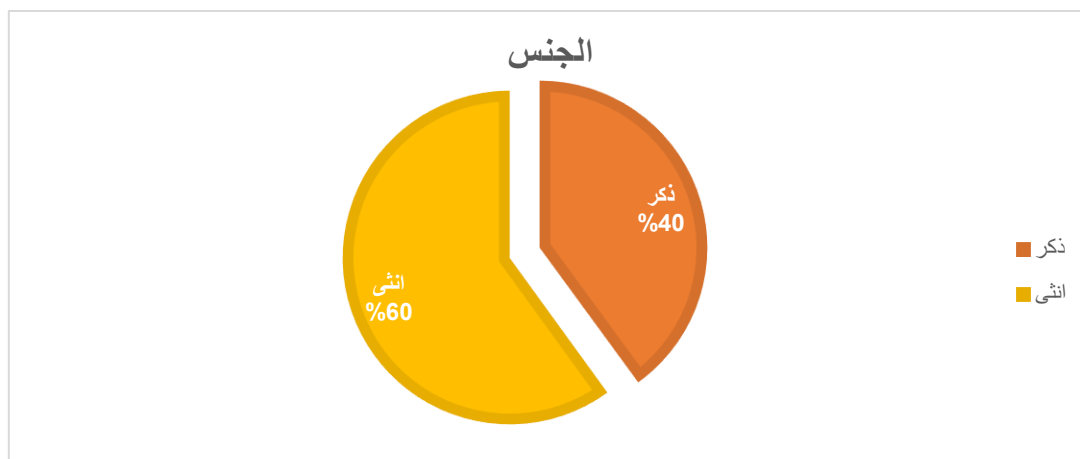
الجدول رقم(03): توزيع مفردات الدراسة حسب الحالة العائلية.

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
40	16	ذكر
60	24	انثى
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مستخرجات برنامج Spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث الحالة العائلية.

الشكل رقم(06): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الحالة العائلية:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج Exel بناءً على معطيات الجدول رقم(19).

من خلال الشكل يتضح أنّ أكبر نسبة كانت اناث حيث بلغ نسبته 60%، بينما ذكور يليها بعد ذلك

نسبة 40%

السن:

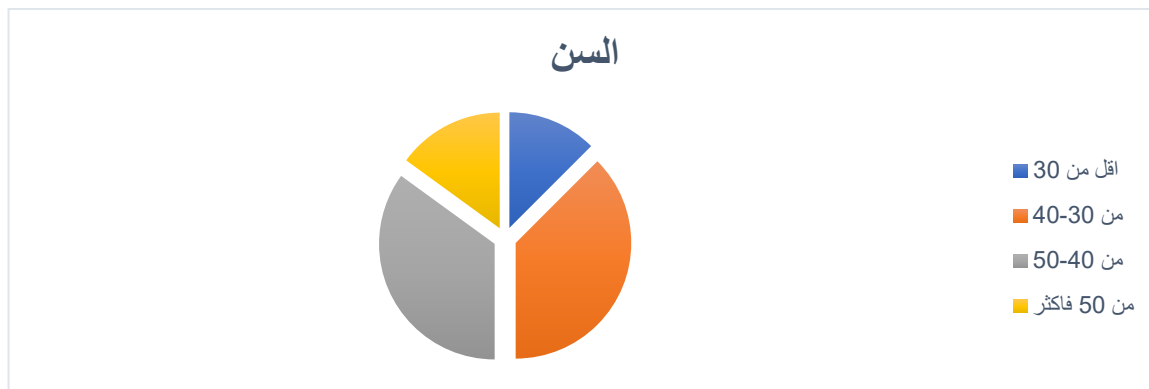
الجدول رقم(04): توزيع مفردات الدراسة حسب السن.

النسبة %	التكرار	السن
12.5	5	اقل من 30
37.5	15	من 30-40
35	14	من 40-50
15	6	من 50 فاكتر
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مستخرجات برنامج spss.

من الجدول السابق، وبعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث السن.

الشكل رقم (07): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج Exel بناءً على معطيات الجدول رقم (04).

من خلال الشكل نلاحظ أنّ النسبة الأكبر من موظفي يتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة أي ما

يعادل 37.5%

المستوى التعليمي:

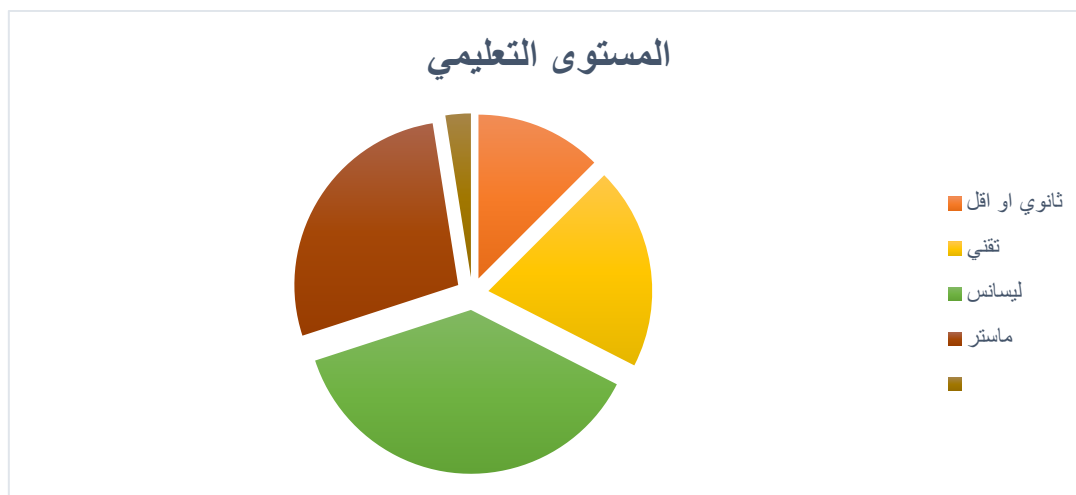
الجدول رقم (05): توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي او اقل	5	12.5
تقني	8	20
ليسانس	15	37.5
ماستر	11	27.5
اخرى	1	2.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مستخرجات برنامج spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث المستوى التعليمي.

الشكل رقم(08): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel بناء على معطيات الجدول رقم(05).

من خلال الشكل يتضح أنّ الغالبية العظمى مستوى جامعي (ليسانس ، ماستر) ، حيث قدر:

65%

عدد سنوات الخبرة :

الجدول رقم(06): توزيع مفردات الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

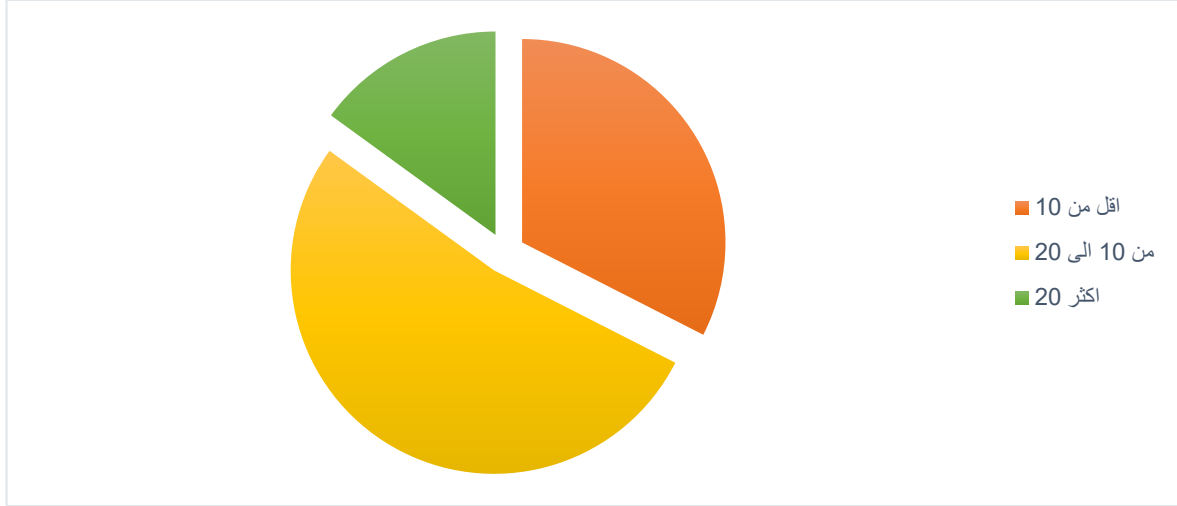
النسبة %	التكرار	
32.5	13	اقل من 10
52.5	21	من 10 الى 20
15	6	اكثر 20
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مستخرجات برنامج spss.

وبعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث

الحالة الاجتماعية

الشكل رقم (09): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب سنوات خدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج Exel بناءً على معطيات الجدول رقم (06).

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 25.V)، كما استعانت الطالبتين بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما خصص لوصف متغيرات الدراسة، ومنها ما استخدم في تحليل متغيرات الدراسة، وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

◀ **مقاييس الإحصاء الوصفي:** وذلك لوصف مجتمعي الدراسة وإظهار خصائصهما، بالإعتماد

على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب متغيرات الدراسة حسب

أهميتها بالإعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

◀ إختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لاختبار ثبات الإستمارة.

◀ معامل الارتباط بيرسون (Pearson Corrélation Coefficient): ويستخدم لقياس درجة

الارتباط بين المتغيرات، كما يستخدم لحساب الإتساق الداخلي والصدق البنائي والعلاقة بين المتغيرات

◀ معامل الانحدار المتعدد

المبحث الثالث : النتائج و اختبار الفرضيات

المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة.

يهتم هذا المطلب بإبراز صدق أداة الدراسة، أي مدى قدرة الإستمارة على قياس ما صممت من أجله، وذلك من خلال التركيز على العناصر التالية: الصدق الظاهري أو صدق المحكمين، وأيضاً الإتساق الداخلي والصدق البنائي كشافين فرعيين لقياس صدق المقياس، كما يهتم هذا المطلب بإثبات ما إذا كانت الإستمارة قادرة على جمع معلومات دقيقة وذلك باعتماد ألفا كرونباخ كأساس لقياس ثبات أداة الدراسة.

- صدق أداة الدراسة.

يشير الصدق (Validity) إلى قدرة الإستمارة على قياس ما صممت من أجله، ويعد هذا من أهم الشروط الواجب توافرها في بناء المقياس، وفقدان هذا الشرط يعني عدم صلاحية المقياس وعدم اعتماد نتائجه، ولاختبار صدق المقياس هناك طرق متعددة اعتمدت الطالبتين على قسم منها هي:

أولاً : صدق المقياس.

الإتساق الداخلي:

يقصد بالإتساق الداخلي مدى إتساق كل عبارة من عبارات الإستمارة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم حساب الإتساق الداخلي للإستمارة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الإستمارة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

الجدول رقم (07) : معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور ابعاد ابعاد التكنولوجيا المالية والدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	Sig
	الخدمات الالكترونية		
1	المؤسسة لديها صورة واضحة عن التكنولوجيا المالية والية تطبيقها في تقديم الخدمات	0.707	0.000
2	تمنح المؤسسة خدمات الكترونية عبر الهاتف	0.555	0.000
3	تقدم المؤسسة معلومات عن الخدمات في الموقع الالكتروني	0.550	0.000
4	تعطي المؤسسة ردود فعل سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الالكتروني	0.532	0.000
5	يتم التواصل مع المؤسسة من خلال شبكة الانترنت لتسهيل العمل الداخلي	0.672	0.000
6	تهتم المؤسسة بالوفاء بالالتزام بمواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات	0.692	0.000
7	اعتماد المؤسسة على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات يساهم في اختصار الوقت والحصول على الخدمة	0.455	0.000
8	تسهل المنصات الإلكترونية للمؤسسة في حصول العملاء على أفضل العروض المقدمة	0.690	0.000

		نظم الدفع الالكتروني	
0.000	0.720	عمليات الدفع التي توفرها المؤسسة بفضل التكنولوجيا المالية أحسن من الطرق التقليدية	9
0.000	0.480	تساهم نظم الدفع الالكتروني في تقليل الاخطاء	10
0.000	0.500	توفر المؤسسة انواع مختلفة من البطاقات الالكترونية	11
0.000	0.635	تسعى نظم الدفع الى استقطاب عدد كبير من الزبائن	12
0.000	0.452	ترتكز العمليات الالكترونية كلياً على جهاز الكمبيوتر	13
0.000	0.492	للمؤسسة برامج تحمي نظامها الالي	14
0.000	0.737	تستخدم المؤسسة نظاماً الياً لتسجيل المعاملات المالية	15
0.000	0.512	تستخدم المؤسسة برامج التعليم الآلي لتحليل وتصنيف البيانات المالية	16
0.000	0.792	تستخدم المؤسسة ادوات التحليل البياني والتنبؤ بالاداء المالي المستقبل	17
0.000	0.622	تستخدم المؤسسة برامج حسابية مثل Excel لتحليل البيانات المالية	18
0.000	0.781	تستخدم المؤسسة التكنولوجيا السحابية لتخزين ومعالجة البيانات المالية	19
0.000	0.771	تستخدم المؤسسة تطبيقات الدفع الالكتروني لتسهيل عمليات الدفع والتحصيل	20
0.000	0.799	تستخدم المؤسسة برامج الذكاء الاصطناعي لتحليل وتوقع الاتجاهات المالية	21

الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج تحليل الإستمارة من خلال برنامج SPSS V 25.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور " ابعاد التكنولوجيا المالية " والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) ، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم(08): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور"الأداء المالي" والدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	Sig
1	مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية البيض تتميز بقدرتها على إتخاذ القرار و تجنب الفشل الإداري و المالي	0.697	0.000
2	يساهم الاداء المالي في رفع كفاءة أداء المؤسسة	0.516	0.000
3	تحقق المؤسسة مستويات عالية الإنتاجية والكفاءة في العمل	0.884	0.000
4	يساعد الأداء المالي في اكساب العاملين في المؤسسة مهارات جديدة في العمل لتحسين الاداء	0.792	0.000
5	يساعد الاداء المالي في تسهيل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية	0.622	0.000
6	يساهم الاداء المالي في تطوير مستوى الأداء الاداري في المؤسسة	0.781	0.000
7	يساهم الاداء المالي في عملية التطوير والتغيير في نشاط المؤسسة	0.771	0.000
8	تطبيق نتائج الاداء المالي في الواقع العملي للمؤسسة بكافة تفاصيلها	0.799	0.000
9	تعتقد ان هناك امكانية لزيادة الكفاءة من خلال الجهود اللاقمية	0.383	0.000
10	تستغل المؤسسة مواردها بشكل أمثل من أجل تحقيق أهدافها	0.497	0.000
11	تطبيق سياسات مالية واضحة في طريقة وضع الأهداف وتقييمها	0.746	0.000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج تحليل الإستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "الأداء المالي" والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

2-2 الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الإستمارة.

الجدول رقم(09): معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الإستمارة والدرجة الكلية

للإستمارة.

رقم المحور	المحور	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية
1	التكنولوجيا المالية	0.961	0.000
2	الأداء المالي	0.948	0.002

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الإستمارة من خلال برنامج SPSS V :25.

يبين الجدول أعلاه أنّ جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الإستمارة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، وبذلك تعتبر جميع محاور الإستمارة صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة.

ويقصد بالثبات الإتساق أو الرسوخ والإستقرار والقابلية على التنبؤ بالمقياس، كما يقصد به مدى إتساق المقياس فيما يزودنا من معلومات عن سلوك الأفراد، كما يعني الإتساق في النتائج أي إعطاء النتائج نفسها إذا ما قاست الشيء مرات متتالية، وللحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لابد

أن تكون تلك الأداة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبياً، حيث يعد الثبات من متطلبات وشروط أداة الدراسة، وقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باعتماد معادلة ألفا كرونباخ.

تعد معادلة (ألفا كرونباخ) من أكثر الطرق شيوعاً إذ تمتاز بتسويقها وإمكانية الوثوق بنتائجها، وتعتمد هذه الطريقة على حساب الارتباط بين درجات جميع عبارات المقياس، على اعتبار أن كل عبارة عن مقياس بذاته ويؤشر معامل الثبات على التجانس بين عبارات المقياس، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة بهذا الأسلوب طبقت معادلة (ألفا كرونباخ) على درجات أفراد عينة الثبات وكانت النتائج كما مبينة في الجداول التالية بالنسبة لكل دراسة حالة على حدى .

الجدول رقم(10): نتائج قياس معامل الثبات ألفا كرونباخ.

الرقم	البعاد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	الصدق
1	التكنولوجيا المالية	21	0.857	0.925
2	الأداء المالي	11	0.886	0.941
	جميع محاور الإستثمار.	33	0.871	0.933

الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الإستثمار من خلال برنامج SPSS V :25. يتضح من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة في كل محور من محاور الإستثمار، حيث تراوحت بين (0.857-0.886)، إلى جانب ذلك، يوضح الجدول أعلاه أن قيمة الصدق كانت مرتفعة في كل محور من محاور الإستثمار، حيث تراوح بين (0.925-0.941).

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة.

يهدف هذا البحث لاستعراض جملة من النقاط أهمها: إختبار ما إذا كانت متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وذلك من خلال إستخدام الإختبارات الملائمة، بالإضافة إلى التعرف على إجابات مفردات الدراسة على محاور الدراسة الثلاث، بإعتماد أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري، إلى جانب إبراز نتائج إختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة، وكذا تحليل ما أسفرت عنه المقابلات من إجابات.

أولاً : عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة.

في هذا الجزء سيتم تحليل لمتغيرات الدراسة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - البيض وحسب إجابات مفردات المجتمعين، حيث تمّ استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت) ،

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري عبارات محور " التكنولوجيا المالية".

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
0.80	3.97	المؤسسة لديها صورة واضحة عن التكنولوجيا المالية والية تطبيقها في تقديم الخدمات	1
0.80	4.15	تمنح المؤسسة خدمات الكترونية عبر الهاتف	2
0.75	4.20	تقدم المؤسسة معلومات عن الخدمات في الموقع الالكتروني	3
0.80	3.77	تعطي المؤسسة ردود فعل سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الالكتروني	4
0.59	4.00	يتم التواصل مع المؤسسة من خلال شبكة الانترنت لتسهيل العمل الداخلي	5
0.73	3.85	تهتم المؤسسة بالوفاء بالالتزام بمواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات	6

0.73	4.15	اعتماد المؤسسة على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات يساهم في اختصار الوقت والحصول على الخدمة	7
0.74	4.25	تسهل المنصات الإلكترونية للمؤسسة في حصول العملاء على أفضل العروض المقدمة	8
0.83	4.02	عمليات الدفع التي توفرها المؤسسة بفضل التكنولوجيا المالية أحسن من الطرق التقليدية	9
0.88	3.87	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء	10
1.01	3.50	توفر المؤسسة أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية	11
0.83	3.97	تسعى نظم الدفع إلى استقطاب عدد كبير من الزبائن	12
0.96	3.50	ترتكز العمليات الإلكترونية كلياً على جهاز الكمبيوتر	13
0.90	3.82	للمؤسسة برامج تحمي نظامها الآلي	14
0.75	3.87	تستخدم المؤسسة نظاماً آلياً لتسجيل المعاملات المالية	15
0.69	3.92	تستخدم المؤسسة برامج التعليم الآلي لتحليل وتصنيف البيانات المالية	16
0.95	3.57	تستخدم المؤسسة أدوات التحليل البياني والتنبؤ بالأداء المالي المستقبلي	17
1.02	4.15	تستخدم المؤسسة برامج حسابية مثل Excel لتحليل البيانات المالية	18
0.72	3.87	تستخدم المؤسسة التكنولوجيا السحابية لتخزين ومعالجة البيانات المالية	19
0.77	4.10	تستخدم المؤسسة تطبيقات الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات الدفع والتحويل	20
0.86	3.77	تستخدم المؤسسة برامج الذكاء الاصطناعي لتحليل وتوقع الاتجاهات المالية	21

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج تحليل الإستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

الجدول رقم (12) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على عبارات محور "الأداء المالي".

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
0.84	3.45	مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية البيض تتميز بقدرتها على إتخاذ القرار و تجنب الفشل الإداري و المالي	1
0.87	3.95	يساهم الاداء المالي في رفع كفاءة أداء المؤسسة	2
0.81	4.00	تحقق المؤسسة مستويات عالية الإنتاجية والكفاءة في العمل	3
0.73	4.02	يساعد الأداء المالي في اكساب العاملين في المؤسسة مهارات جديدة في العمل لتحسين الاداء	4
0.82	3.87	يساعد الاداء المالي في تسهيل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية	5
0.69	3.97	يساهم الاداء المالي في تطوير مستوى الأداء الاداري في المؤسسة	6
0.74	3.95	يساهم الاداء المالي في عملية التطوير والتغيير في نشاط المؤسسة	7
0.84	3.72	تطبيق نتائج الاداء المالي في الواقع العملي للمؤسسة بكافة تفاصيلها	8
0.88	3.80	تعتقد ان هناك امكانية لزيادة الكفاءة من خلال الجهود اللاقمية	9
1.08	3.82	تستغل المؤسسة مواردها بشكل أمثل من أجل تحقيق أهدافها	10
1.00	3.75	تطبيق سياسات مالية واضحة في طريقة وضع الأهداف وتقييمها	11
0.64	3.89	نتيجة المحور	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج تحليل الإستمارة من خلال برنامج : SPSS V25.

المطلب الثالث : نتائج إختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة.

يسعى هذا المطلب لاختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية بقياس أثر المتغير المستقل في المتغير التابع بأبعاده المختلفة، باستعمال نموذج الإنحدار المتعدد،

✓ أولاً: الفرضية الفرعية الاولى: تنص على أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات

الالكترونية و الأداء المالي عند مستوى دلالة 0.05

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد ، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول

أدناه.

الجدول رقم(13): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد

الاداء المالي						المتغير
Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	قيمة T المحسوبة	Beta	الخدمات الالكترونية
0.000	0.415	0.644	1	5.836	0.676	

الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الإستمارة من خلال برنامج SPSS V :25.

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

($\alpha=0.05$) بين المتغير المستقل المتمثل في الخدمات الالكترونية والمتغير التابع المتمثل في الاداء

المالي ، حيث بلغت T المحسوبة (5.836)، بقيمة احتمالية (0.000)، كما تشير قيمة معامل الإرتباط

(R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.644)، كما تكشف قيمة معامل

الإرتباط عن وجود علاقة إرتباطية موجبة بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من

خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.415)، أنّ الخدمات الالكترونية تفسر ما نسبته (41.5%) من التباين في الاداء المالي وبالتالي فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الالكترونية والاداء المالي وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

✓ الفرضية الفرعية الثانية: تنص على أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية نظم الدفع

الالكتروني والاداء المالي عند مستوى دلالة 0.05

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد ، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول

أدناه.

الجدول رقم(14): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد

الاداء المالي						المتغير
Sig	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	قيمة T المحسوبة	Beta	نظم الدفع الالكتروني
0.000	0.419	0.648	1	5.888	0.696	

الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الإستمارة من خلال برنامج SPSS V :25.

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

($\alpha=0.05$) بين المتغير المستقل المتمثل في نظم الدفع الالكتروني والمتغير التابع المتمثل في الاداء

المالي ، حيث بلغت T المحسوبة (5.888)، بقيمة احتمالية (0.000)، كما تشير قيمة معامل الإرتباط

(R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.648)، كما تكشف قيمة معامل

الإرتباط عن وجود علاقة إرتباطية موجبة بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من

خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.419)، أنّ نظم الدفع الالكتروني تقسر ما نسبته (41.9%) من التباين في الاداء المالي وبالتالي فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية نظم الدفع الالكتروني والاداء المالي وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

✓ الفرضية الرئيسية : تنص على أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية التكنولوجيا المالية والاداء المالي عند مستوى دلالة 0.05

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد ، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(15): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد

الاداء المالي						المتغير
Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	قيمة T المحسوبة	Beta	التكنولوجيا المالية
0.000	0.677	0.823	1	10.025	0.713	

الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الإستمارة من خلال برنامج SPSS V :25. تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية والمتغير التابع المتمثل في الاداء المالي ، حيث بلغت T المحسوبة (10.025)، بقيمة احتمالية (0.000)، كما تشير قيمة معامل الإرتباط (R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.823)، كما تكشف قيمة معامل الإرتباط عن وجود علاقة إرتباطية موجبة بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح

من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.677)، أنّ التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (67.7%) من التباين في الاداء المالي وبالتالي فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية والاداء المالي وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

خلاصة الفصل الثاني :

لقد تم التطرق من خلال الفصل التطبيقي إلى إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، حيث تم التطرق إلى دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي ، إذ قمنا بدراسة إستبائية، حيث تم إعداد وتصميم استمارة على عينة الدراسة المتمثلة في مجموعة افراد المجتمع متمثلة في 40 فرد . وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور الفعال الذي يلعبه كل بعد من ابعاد التكنولوجيا المالية في الاداء المالي. كما تم استخدام برنامج SPSS25 لعملية المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعّة من الاستبيان لمعرفة مدى صدق وثبات أداة الدراسة، وكذا تحليل وتفسير إجابات أفراد العينة، كما تم أيضا استخدام أساليب إحصائية وصفية واستدلالية.

وبعد عملية التحليل الإحصائي تبين لنا قبول الفرضية الرئيسية للدراسة، على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والاداء المالي وذلك عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$.

الخاتمة العامة

لا يمكن إنكار أن التكنولوجيا المالية قد أحدثت تحولا جذريا في صناعة الخدمات المالية، وأصبحت محركا رئيسيا للتغيير والابتكار. فقد أصبحت المؤسسات المالية التقليدية مطالبة بالتكيف مع هذه التطورات وتبني التقنيات الجديدة للبقاء على رأس المنافسة.

حيث ان التكنولوجيا المالية تعزز الوصول إلى الخدمات المالية وتحسن كفاءتها، كما تمكن المؤسسات والأفراد من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة وتحقيق نتائج أفضل في الأعمال المالية. ومع استمرار التقدم التكنولوجي، من المتوقع أن يشهد مجال التكنولوجيا المالية مزيدا من الابتكارات والتطورات في المستقبل. فقد تباينت الآراء حول مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، ومع ذلك، تشير الأبحاث و الدراسات الى ان لها دورا هاما في تحسين الاداء حيث ان تبني التكنولوجيا المالية يساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية وتوفير الوقت والجهد وبالتالي يقلل من التكاليف ويزيد الارباح.

وتوفر التكنولوجيا المالية أيضا فرصا للمؤسسات الاقتصادية لتطوير خدماتها المالية وابتكار منتجات جديدة تلبي احتياجات العملاء وتجذب قاعدة عملاء أوسع، وتحسن تجربة العملاء وتساهم في زيادة الولاء والرضا، علاوة على ذلك، يتيح استخدام التكنولوجيا المالية للمؤسسات الاقتصادية القدرة على تحليل البيانات بشكل أفضل وتوقع الاتجاهات المستقبلية، وذلك يساعد على اتخاذ قرارات إستراتيجية مستنيرة وتوجيه استثمارات موجهة نحو المجالات التي تعد الأكثر ربحية. بالتالي ابراز ضرورة التحول الرقمي لمواكبة عجلة التغيير و التقدم في سوق الأعمال مما يساهم في تقييم نظام الرقابة الداخلية وتحديد نقاط الضعف والقوة واتخاذ القرارات التي من شأنها أن تحسن كفاءة الأداء المالي في المنظمة.

بعد الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي واسقاط ذلك على مؤسسة اتصالات الجزائر بالبيض، توصلنا إلى مجموعة من النتائج و التوصيات

1- اختبار الفرضيات :

❖ **الفرضية الرئيسية :** "تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية البيض في تحسين الاداء المالي على التكنولوجيا المالية" ، تحققت هذه الفرضية كون التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل فعال في تحسين كفاءة الخدمات المالية وتمكن المؤسسات الافراد من اتخاذ قرارات مالية مستتيرة وبالتالي تحسين الاداء المالي للمؤسسة.

❖ الفرضيات الفرعية :

✓ **الفرضية الاولى :** "التكنولوجيا المالية عبارة عن اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا من اجل تطوير القطاع المالي ، وقطاعات تخصصها تتمثل في تقديم خدمات تحويل الاموال والاقتراض والمدفوعات" ، فرضية صحيحة.

✓ **الفرضية الثانية :** "يقصد بالاداء المالي مدى تحقيق الاهداف ذات الطابع المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية البيض-" ، فرضية صحيحة .

✓ **الفرضية الثالثة :** "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والاداء المالي عند مستوى دلالة 5%" ، فرضية صحيحة .

2- نتائج الدراسة:

1-2 النتائج النظرية:

✓ التكنولوجيا المالية قطاع حديث أخذ موقعه ضمن اقتصاديات الدول وتلقى ترحيبا وتشجيعا في ظل التخوفات من مخاطره.

✓ ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات التقليدية وظهور ابتكارات جديدة تتم بصورة الكترونية.

✓ ابتكارات التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل كبير في تطوير الأداء المالي من خلال طريقة تقديم الخدمات المالية بأقل التكاليف وبسرعة فائقة.

✓ أصبحت التكنولوجيا المالية من أكثر القطاعات التي يتم الاستثمار فيها عبر العالم.

✓ ساعد تطور قطاع الدفع الإلكتروني في تطور عدد أجهزة الصراف الآلي والمعاملات التي تتم عبر أجهزة الهاتف النقال الى الزيادة في سرعة استيعاب التكنولوجيا المالية.

✓ يعد الأداء المالي بجميع مكوناته المحرك الأساسي للاقتصاد وهذا بفضل ما يقدمه من خدمات مالية.

الخاتمة العامة

✓ يهدف الأداء المالي إلى تعميم الخدمات المالية وضمان وصولها لكافة فئات المجتمع بجودة عالية وتكاليف منخفضة.

2-2 النتائج التطبيقية:

- ✓ تعتمد المؤسسة محل الدراسة على الفئات الشابة تتراوح أعمارها بين 30-40 سنة.
- ✓ أغلب العاملين بالمؤسسة ذو مؤهل علمي جامعي.
- ✓ حققت مؤسسة اتصالات الجزائر -البيض- مواكبة لكل ما هو جديد للشبكات الجديدة البصرية واسعة النطاق للانترنت بتدفقات عالية وغير محدودة وهذا التعامل أدى بدوره تفعيل وسائل الدفع الالكتروني بسبب مايشهده السوق من تزايد في عدد مستهلكي الانترنت بمختلف انواعها
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين التكنولوجيا المالية والاداء المالي بمؤسسة اتصالات الجزائر - البيض - مستوى دلالة 5% .
- ✓ يوجد تأثير وعلاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الخدمات الالكترونية والأداء المالي محل الدراسة من خلال تسهيل المعاملات المالية.
- ✓ يوجد تأثير وعلاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين نظم الدفع الالكتروني والأداء المالي بشكل مقبول مؤسسة اتصالات الجزائر -البيض- من خلال خفض التكاليف بشكل كبير .
- ✓ توجد علاقة تائثر ايجابية ذات دلالة احصائية لتكنولوجيا المالية على الاداء المالي للمؤسسة.

3- الاقتراحات والتوصيات:

- ✓ يجب أن تستثمر المؤسسات الاقتصادية في أنظمة وأدوات التكنولوجيا المالية الحديثة التي تساعد على تحسين العمليات المالية وتعزيز الكفاءة.
- ✓ ينبغي على المؤسسات توجيه اهتمام خاص لتحسين تجربة العملاء من خلال التكنولوجيا المالية ، يمكن أن تنشئ تطبيقات مالية مبتكرة وتطوير منصات إلكترونية تسهل عمليات التفاعل والتعامل مع العملاء، مما يزيد من الولاء والرضا وبالتالي زيادة الإيرادات.
- ✓ يجب على المؤسسات توفير التدريب والتعليم المستمر للموظفين لتعزيز قدراتهم في استخدام التكنولوجيا المالية وفهم تطبيقاتها الفعالة في تحقيق التعظيم.

بعد المحاولة المتواضعة للالمام بكافة جوانب الموضوع و من منطلق ان العلم ممدودا وليس محدودا ، تفتح هذه الدراسة افاقا بحثية واسعة كالتكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، اليات التمويل المبتكرة لشركات التكنولوجيا المالية ودعمها للقطاع المصرفي، دورالتكنولوجيا المالية في تعظيم ربحية المؤسسات الاقتصادية .

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع :

اولا : المراجع باللغة العربية

- اشواق بن قدور وهيبة عبد الرحيم. (2018). توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة. 07 (03).
- الزهرة رحماني. (2014). تأثير ابعاد المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة المؤسسة الوطنية للاشغال في الابار -حاسي مسعود - ورقة للفترة (2000-2013) . مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي . ورقة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- الشيخ الداوي. (2010). تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء. 07 (07).
- اليمين سعادة. (2009). استخدام التحليل المالي في تقييم اداء المؤسسات الاقتصادية ترشيد قراراتها -دراسة حالة المؤسسة الوطنية لصناعة اجهزة القياس المراقبة -العلمة -سطيف. مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية . باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر .
- اينال فوزي. (ديسمبر 2022). واقع وسائل الدفع الالكترونية المستحدثة في اطار التكنولوجيا المالية. 13 (02).
- (2017). تقرير التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا- توجهات قطاع الخدمات المالية-.
- حرفوش سعيدة. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. 11 (03)، صفحة 728.
- حيدر محمد ، سنان عبد الله مصطفى سلام عبد الرضا. (2020). التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة : دراسة استطلاعية لعينة من الموظفي لمصرفي بغداد التجاري العراقية. 04 (02).
- راوية حسن. (2003). ادارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية" (الإصدار 1). الاسكندرية ، مصر: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- رشيدة حفصي عبد الوهاب داون. (2014). تحليل الاداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. 07 (11).

- زبيدي البشير. (2015-2016). دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة التقارير المالية وتحسين الاداء المالي -دراسة حالة مجمع صيدال- . اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية . المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر .
- سعيدة حرفوش. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. 11 (03)، صفحة 726.
- ظاهر محمود كلالدة. الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية (الإصدار 1). عمان، الاردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
- عاطف وليم أندراوس. (2007). التمويل والإدارة المالية للمؤسسات. الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- عبد الرزاق بن حبيب. (2002). اقتصاد وتسيير المؤسسة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- عبد الفتاح زهير العبد اللات ناظم محمد نوري الشمري. (2008). الصيرفة الالكترونية.
- عبد الكريم احمد قندوز. (2019). التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الاسلامية. صندوق النقد العربي.
- عبد الملوك مزهودة. (نوفمبر، 2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية : مفهوم وتقييم. (1).
- علماي احمد بن موسى امر. (ديسمبر، 2020). التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية - دراسة تجربة الامارات -. 07 (02).
- علي السرطاوي. (2020). التقنية المالية ومستقبل الصناعة المالية الاسلامية. ورقة بحث مقدمة لمؤتمر انوفاي للهيئات الشرعية، (صفحة 04). نابلس.
- غنية مجاني عمارية بختي. (2020). دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي. 07 (02).
- فلاح حسن الحسني، و عبد الرحمان مؤيد. (2000). ادارة البنوك كمدخل كمي واستراتيجي معاصر. صفحة 222.
- لمياء عماني ، سمية بن علي وفاء حمدوش. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز اداء القطاع المصرفي : الدوافع والتحديات. 12 (04).

- مارمور . (2019). *الابتكارات المالية التقنية - فنتيك -* . مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.
- مبارك لسلوس . (2004). *التسيير المالي*. بن عكنون - الجزائر -: ديوان المطبوعات الجزائرية.
- مجيد الكرخي . (2014). *تقويم الاداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية* (الإصدار 1). عمان، الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- مجيد الكرخي . (2015). *موازنة الاداء واليات استخدامها في وضع و تقييم موازنة الدولة* (الإصدار 1). عمان، الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- محمد جاسم محمد . (2020). *دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي : دراسة مجموعة من الدول العربية*. 32 (44).
- معطى الله مبروكة خديجة دزايت . (2013). *تقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة شركة البناء للجنوب والجنوب الكبير BATISUD بورقلة . مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة الليسانس . ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر .*
- مؤيد عبد الرحمن الدوري فلاح حسن حسني . (2003). *ادارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر* (الإصدار 3). عمان -الاردن-، العلوم المالية والمصرفية: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ناصر دادي عدون . (2001). *تقنيات مراقبة التسيير*. دار المحمدية العامة.
- نجوى قلمين . (2018). *تقييم اداء مؤشرات البنوك التجارية في الجزائر - دراسة حالة الصندوق الوطني لاحتياط التوفير Cnap-*. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم المالية والمحاسبية . المسيلة ، علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
- نصيرة رعاف . (2019). *أثر التكنولوجيا المالية على تحسين و ابتكار جودة الخدمة المصرفية. فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية*. المدية.
- وائل محمد ادريس خالد محمد بني حمدان . (2007). *الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي -منهج معاصر-* . ، الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

قائمة المصادر و المراجع

وطار حكيمة. (2013). دور نظام المعلومات المحاسبية في تقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية . ام البواقي، العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

يوسف سائحي مليكة بن علقمة. (2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. 07 (03).

يوسف سائحي مليكة بن علقمة. (2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. 07 (03).

يوسف قريشي الياس بن ساسي. (2011). التسيير المالي (الادارة المالية). عمان، الاردن: دار وائل للنشر و التوزيع.

ثانيا : المراجع باللغة الفرنسية

Baba, C. (2020). *Fintech in europe:promises and threats* (Vol. 241). IMF Working Paper.

Batchimeg, B. (2017, september). Financial Performance Determinants of Organizations: The Case of Mongolian Companies. 9 (3).

Bernard, M. (1999). *Contrôle de gestion sociale* (éd. 2). , france: Vuibert.

Murchison, S. (2019). *FinTech and market structure in financial services:Market developments and potential financial stability implications*. Financial Stability Board.

peyrard, j. (1999). *Analyse financière* (éd. 8). france: VUIBERT.

serge, E. (1992). *Analyse and diagnostic financial*. (Eyrolles, Éd.) paris, – france–.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور البشير - البيض -

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السنة الثانية ماستر

قسم علوم التسيير

تخصص : ادارة مالية

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

اخي الفاضل اختي الفاضلة

في اطار اعداد مذكرة تخرج ماستر في الادارة المالية والتي تحمل العنوان التالي :

" دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية "

دراسة حالة اتصالات الجزائر - ولاية البيض -

يشرفنا ان نتقدم اليكم بهذا الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة ، متمنين منكم التعاون معنا وافادتنا كما

اعلمكم ان اجاباتكم تحظ بالاهمية القصوى لنجاح مذكرتنا وانها تستخدم لاغراض البحث العلمي فقط

وسوف تحاط بالسرية التامة .

ملاحظة :

❖ يرجى وضع علامة X في الخانة التي تناسب اجابتك.

" نشكركم على حسن تفهمكم وتعاونكم "

المحور الاول : البيانات الشخصية

1. الجنس :

نكر انثى

2. العمر :

اقل من 30 من 30 الى 40 من 40 الى 50 من 50 الى اكثر

3. المؤهل العلمي :

ثانوي او اقل تقني ليسانس ماجستير اخرى.....

4. عدد سنوات الخبرة :

اقل من 10 سنوات من 10 الى 20 سنة اكثر من 20 سنة

المحور الثاني: التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الخدمات الإلكترونية						
1	المؤسسة لديها صورة واضحة عن التكنولوجيا المالية والية تطبيقها في تقديم الخدمات					
2	تمنح المؤسسة خدمات الكترونية عبر الهاتف					
3	تقدم المؤسسة معلومات عن الخدمات في الموقع الإلكتروني					
4	تعطي المؤسسة ردود فعل سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني					
5	يتم التواصل مع المؤسسة من خلال شبكة الانترنت لتسهيل العمل الداخلي					
6	تهتم المؤسسة بالوفاء بالالتزام بمواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات					
7	اعتماد المؤسسة على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات يساهم في اختصار الوقت والحصول على الخدمة					
8	تسهل المنصات الإلكترونية للمؤسسة في حصول العملاء على أفضل العروض المقدمة					

نظم الدفع الالكتروني

					عمليات الدفع التي توفرها المؤسسة بفضـل التكنولوجيا المالية أحسن من الطرق التقليدية	9
					تساهم نظم الدفع الالكتروني في تقليل الاخطاء	10
					توفر المؤسسة انواع مختلفة من البطاقات الالكترونية	11
					تسعى نظم الدفع الى استقطاب عدد كبير من الزبائن	12
					ترتكز العمليات الالكترونية كليا على جهاز الكمبيوتر	13
					للمؤسسة برامج تحمي نظامها الالي	14
					تستخدم المؤسسة نظاما ليا لتسجيل المعاملات المالية	15
					تستخدم المؤسسة برامج التعليم الالي لتحليل وتصنيف البيانات المالية	16
					تستخدم المؤسسة ادوات التحليل البياني والتنبؤ بالاداء المالي المستقبل	17
					تستخدم المؤسسة برامج حسابية مثل Excel لتحليل البيانات المالية	18
					تستخدم المؤسسة التكنولوجيا السحابية لتخزين	19

					ومعالجة البيانات المالية	
					تستخدم المؤسسة تطبيقات الدفع الالكتروني لتسهيل عمليات الدفع والتحصيل	20
					تستخدم المؤسسة برامج الذكاء الاصطناعي لتحليل وتوقع الاتجاهات المالية	21

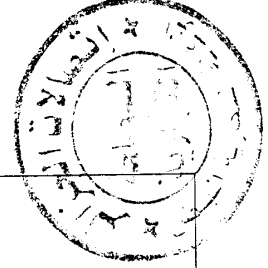
المحور الثالث: الاداء المالي


الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
22	مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية البيض تتميز بقدرتها على إتخاذ القرار و تجنب الفشل الإداري و المالي					
23	يساهم الاداء المالي في رفع كفاءة اداء المؤسسة					
24	تحقق المؤسسة مستويات عالية الانتاجية والكفاءة في العمل					
25	يساعد الاداء المالي في اكساب العاملين في المؤسسة مهارات جديدة في العمل لتحسين الاداء					
26	يساعد الاداء المالي في تسهيل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية					
27	يساهم الاداء المالي في تطوير مستوى الاداء الاداري في المؤسسة					
28	يساهم الاداء المالي في عملية التطوير والتغيير في نشاط المؤسسة					
29	تطبيق نتائج الاداء المالي في الواقع العملي للمؤسسة بكافة تفاصيلها					
30	تعتقد ان هناك امكانية لزيادة الكفاءة من خلال					

					الجهود اللاحقية	
					تستغل المؤسسة مواردها بشكل أمثل من أجل تحقيق أهدافها	31
					تطبيق سياسات مالية واضحة في طريقة وضع الأهداف و تقييمها	32

I الملحق

بطاقة وصفية لمؤسسة اتصالات الجزائر

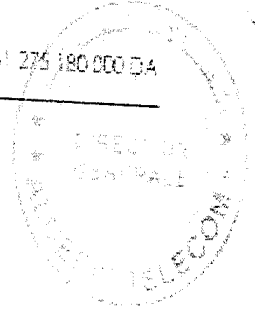


اتصالات الجزائر	اسم المؤسسة
	شعار المؤسسة
الاتصالات	مجال النشاط
مؤسسة ذات اسهم	الهيكل القانوني
05 اوت 2000	تاريخ الانشاء
1 جانفي 2003	تاريخ بداية النشاط رسميا
B001808302	رقم التسجيل في السجل التجاري
2120	عدد العمال (المديرية العامة)
الطريق الوطني رقم 05 الديار الخمسة المحمدية الجزائر	المقر الاجتماعي
11500000000	راس المال الاجتماعي
WWW.ALGERIETELECOM.DZ	الموقع الالكتروني
CONTACT@ALGERIETELECOM.DZ	عنوان البريد الالكتروني

الملحق II



EPE/SPA du capital social de 81 275 180 000 DA



1. Organigramme de l'agence commerciale (ACTEL)

