وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد درايعية – أدرار

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص إدارة مالية

بعنوان:

أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة تطبيقية.

إعداد:

ط.د/ حاجي جمال الدين.

إشراف:

أ.د/ مجاهد سيد أحمد.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2025/11/27 من طرف لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة الآتية أسماهم:

الأستاذ	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. فودوا محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	رئيسا
أ.د. مجاهد سيد أحمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	مشرفا ومقررا
أ.د. بوشنافة الصادق	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية	ممتحنا
أ.د. تيقاوي العربي	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	ممتحنا
أ.د. مسعودي عبد الكريم	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	ممتحنا
أ.د. يحياوي عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024 – 2025

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

وز/وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد درايعية – أدرار
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص إدارة مالية

بعنوان:

أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة تطبيقية.

إعداد:
ط.د/ حاجي جمال الدين.

إشراف:
أ.د/ مجاهد سيد أحمد.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2025/11/27 من طرف لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة الآتية أسماهم:

الأستاذ	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. فودوا محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	رئيسا
أ.د. مجاهد سيد أحمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	مشرفا ومقررا
أ.د. بوشنافة الصادق	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية	ممتحنا
أ.د. تيقاوي العربي	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	ممتحنا
أ.د. مسعودي عبد الكريم	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	ممتحنا
أ.د. يحياوي عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024 – 2025

شـــكـــــــر وتقديـــــــــر

في البداية نحمد الله تعالى ونشكره على عونه وتوفيقه لنا فـــي إنجـــاز هـــذا البحـــث المتواضع.

وإمتنانا بالمســـاعدة المقدمة لنا حتى يرى هذا العمل النور،لا يســـعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذي الفاضل المشرف، البروفيسور مجاهد سيد أحمد على موافقته الإشراف على هذه الأطروحة، وعلى كل إرشاداته وتوجيهاته ونصائحه القيمة المسداة لنا.

كما لا يفوتني التقدم بجزيل الشكر والعرفان للجنة التكوين في الدكتوراه لشعبة علوم التسيير، وعلى رأسها أستاذي الفاضل البروفيسور هداجي عبد الجليل على كل نصائحه ومعلوماته القيمة المقدمة لنا.

كما أتوجه بالشكر للجنة المناقشة نظير إسهامها في إخراج هذا العمل إلى النور، وإلى إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أدرار، وعلى رأسهم البروفيسور محمد فودوا. وكذلك الأساتذة المحكمين للإستبيان، وأخص بالذكر أستاذتي الفاضلة البروفيسور العمراوي حنان من جامعة الجزائر 3.

كما لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان والإمتنان لأهلنا في ولاية أدرار، على جودهم وكرمهم وطيبتهم، وأخص بالذكر زملائي في الدفعة: الدكتور عبد القادر بغفار، والدكتور الطيبي أحمد، والدكتور محمد جبوري، لمدهم لنا ليد العون والمساعدة.

وإلى كل من قدم لنا ساعدنا في إنجاز هذه الأطروحة، سواء من بعيد أو من قريب حتى ولو بكلمة طيبة ومحفزة، نقول له شكرا جزيلا.

إهـــــــــــــــــــــــداء

إلـــــــى أمـــــــي الغاليـــة... إلى أبـــــــي العزيـــز

إلى كل إخـــوتـــي وأخـــتي الصغيرة...

إلى المغفور له بإذن الله تعالى خالي الوحيد "سليمان" رحمه الله..

إلـــــــى كل أفـــــــراد عائلتـــــي الكبـــيـــــرة...

أهـــــــدي هـــــــذا العـــــمل المتواضـــــع.

حاجي جمال الدين

الـــمستـــخـــلـــص

المستخلص:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى إستكشاف مدى تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية في ظل الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وبهدف تحقيق الغرض من هذه الدراسة، إعتمدنا على كل من المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، كما قمنا بالإعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، حيث بلغ عدد الردود القابلة للتحليل 262 مفردة، تمثل عينة من ستة بنوك تجارية جزائرية ناشطة بإقليم ولاية الجزائر.

وبغرض إختبار النموذج المدروس تم الإعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية عن طريق المربعات الصغرى الجزئية (PLS SEM)، حيث تم القيام بالمعالجة الإحصائية من خلال الإستعانة ببرنامجي (SMART PLS 4) و(SPSS V26).

حيث خلصت الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية الحزائرية موضوع البحث.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء المالي، الإبتكار، الخدمات المصرفية الإلكترونية، البنوك التجارية الجزائرية.

***Abstruct*:**

This study aims to explore the impact of information technology use on the financial performance of Algerian commercial banks, given the mediating role of innovation in electronic banking services.

To achieve the purpose of this study, we adopted a both the desciptive approach and the case study approqch. We also used a questionnaire as the primary tool for collecting study data, with 262 analyzable responses, representing a sample of six Algerian commercial banks operating in the province of Algiers.

To test the model, we relied on structural equation modeling using partial least squares (PLS SEM). Statistical analysis was performed using SMART PLS 4 and SPSS V26.

The study concluded that there is a statistically significant impact of information technology use on financial performance, through the mediating role of innovation in electronic banking services for the Algerian commercial banks under study.

Key Words : Information technology, Financial performance, Innovation, E-banking services, Algerian commercial banks.

فهرس المحتويـــــات

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر وتقدير	
إهداء	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول والأشكال والملاحق والمختصرات	
المستخلص	
مقدمة عامة	أ-ع
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة.	**75-1**
تمهيد الفصل.	2
المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات.	**24-3**
المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا والمعلومات.	3
الفرع الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا.	3
الفرع الثاني: مفاهيم أساسية حول المعلومات.	5
المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات.	11
الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.	12
الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.	14
الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات.	15
الفرع الرابع: مزايا إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.	16
المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات.	18
الفرع الأول: المورد البشري.	18
الفرع الثاني: الأجهزة والمعدات.	19
الفرع الثالث: البرمجيات.	20
الفرع الرابع: الشبكات.	21
الفرع الخامس: قواعد البيانات.	23
المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء المالي.	**40-25**
المطلب الأول: ماهية الأداء المالي.	25

الفرع الأول: مفهوم الأداء وأنواعه.	25
الفرع الثاني: مفهوم الأداء المالي وأهميته.	28
الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء المالي.	29
المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي.	31
الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي.	31
الفرع الثاني: خطوات تقييم الأداء المالي.	31
الفرع الثالث: الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي.	32
المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المالي.	35
الفرع الأول: النسب المالية.	36
الفرع الثاني: نماذج إنشاء القيمة.	37
الفرع الثالث: النموذج الأمريكي (CAMELS).	39
المبحث الثالث: الإطار النظري للإبتكار.	**41-57**
المطلب الأول: مفهوم الإبتكار وأهميته.	41
الفرع الأول: مفهوم الإبتكار.	41
الفرع الثاني: أهمية الإبتكار.	44
الفرع الثالث: خصائص الإبتكار.	45
المطلب الثاني: مصادر الإبتكار ومراحله.	47
الفرع الأول: مصادر الإبتكار.	47
الفرع الثاني: مراحل عملية الإبتكار في المؤسسة.	49
المطلب الثالث: أنواع الإبتكار والعوامل المؤثرة فيه.	50
الفرع الأول: أنواع الإبتكار.	50
الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الإبتكار.	54
المبحث الرابع: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية.	**58-66**
المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية.	58
الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها.	58
الفرع الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، أهميتها وخصائصها.	60
المطلب الثاني: منافذ الخدمات المصرفية الإلكترونية.	64
الفرع الأول: الصرافات الآلية.	64
الفرع الثاني: الهاتف المصرفي.	65

الفرع الثالث: الأنترنت المصرفي.	66
الفرع الرابع: نقاط البيع الإلكترونية.	67
المطلب الثالث: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحدياتها.	67
الفرع الأول: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.	67
الفرع الثاني: تحديات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.	71
خلاصة الفصل.	75
الفصل الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر	**154-76**
تمهيد الفصل.	77
المبحث الأول: الإطار المؤسساتي لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.	**90-78**
المطلب الأول: الإطار المؤسساتي لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر.	78
الفرع الأول: سلطة ضبط البريد والإتصالات الإلكترونية.	78
الفرع الثاني: السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.	81
الفرع الثالث: السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني.	82
الفرع الرابع: السلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني.	83
المطلب الثاني: الإطار المؤسساتي للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.	85
الفرع الأول: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك.	85
الفرع الثاني: تجمع النقد الآلي	87
الفرع الثالث: مركز النقد الآلي البينبنكي.	89
الفرع الرابع: مركز المقاصة البنكية المسبقة.	90
المبحث الثاني: قراءة في مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.	**124-91**
المطلب الأول: مؤشرات الهاتف الثابت.	91
الفرع الأول: عدد مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.	91
الفرع الثاني: عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت.	92
الفرع الثالث: عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت وفق الفئات.	94
المطلب الثاني: مؤشرات الهاتف النقال.	96
الفرع الأول: إجمالي عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال.	96
الفرع الثاني: عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق طريقة الدفع.	98

الفرع الثالث: عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق المتعاملين.	100
الفرع الرابع: عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق نوع التكنولوجيا.	103
الفرع الخامس: نسبة وكثافة التغطية لشبكة الهاتف النقال.	105
المطلب الثالث: مؤشرات الأنترنت.	106
الفرع الأول: إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت.	106
الفرع الثاني: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق نوع التكنولوجيا.	108
الفرع الثالث: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق حجم التدفق.	111
الفرع الرابع: إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال.	113
الفرع الخامس: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق نوع التكنولوجيا.	115
الفرع السادس: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق المتعاملين.	117
الفرع السابع: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت عبر الأقمار الإصطناعية.	120
المطلب الرابع: مكانة الجزائر ضمن المؤشرات الدولية لتكنولوجيا المعلومات.	121
الفرع الأول: مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات.	121
الفرع الثاني: مؤشر الإتصال النقال.	123
المبحث الثالث: قراءة في مؤشرات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.	**125-154**
المطلب الأول: الدفع عبر الأنترنت.	125
الفرع الأول: قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر.	125
الفرع الثاني: عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر.	127
الفرع الثالث: عدد معاملات الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات في الجزائر.	128
المطلب الثاني: الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.	131
الفرع الأول: عدد نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) النشطة في الجزائر.	131
الفرع الثاني: عدد المعاملات من خلال نهائيات الدفع الإلكتروني النشطة في الجزائر.	133
الفرع الثالث: قيمة المعاملات من خلال نهائيات الدفع الإلكتروني النشطة في الجزائر.	134
المطلب الثالث: السحب عبر الصرافات الآلية.	136
الفرع الأول: عدد البطاقات المصرفية.	136
الفرع الثاني: عدد الصرافات الآلية.	138
الفرع الثالث: عدد عمليات السحب من خلال الصرافات الآلي.	141
الفرع الرابع: قيمة عمليات السحب من خلال الصرافات الآلي.	142
المطلب الرابع: المقاصة الإلكترونية للمدفوعات.	144

الفرع الأول: العدد الإجمالي للمعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات.	144
الفرع الثاني: عدد المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات وفقا لنوعها.	145
الفرع الثالث: القيمة الإجمالية لمعاملات نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات.	149
الفرع الرابع: قيمة المعاملات وفقا لنوعها عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات.	150
خلاصة الفصل.	154
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة.	**203-156**
تمهيد الفصل.	157
المبحث الأول: **الطريقة والإجراءات.**	**167-158**
المطلب الأول: المجتمع والعينة.	158
الفرع الأول: المجتمع.	158
الفرع الثاني: العينة.	159
المطلب الثاني: مصادر وأدوات الدراسة.	161
الفرع الأول: مصادر الدراسة.	161
الفرع الثاني: أدوات الدراسة.	162
الفرع الثالث: مقياس الدراسة.	164
الفرع الرابع: المعالجة الإحصائية.	164
المطلب الثالث: تحليل خصائص العينة المستجوبة.	165
المبحث الثاني: تقييم النموذج الخارجي.	**189-168**
المطلب الأول: النموذج الأولي للدراسة.	168
المطلب الثاني: التشبعات الخارجية.	170
الفرع الأول: التشبعات الخارجية قبل الحذف.	170
الفرع الثاني: التشبعات الخارجية بعد الحذف.	175
المطلب الثالث: موثوقية الاتساق الداخلي للدراسة.	179
الفرع الأول: ألفا كرونباخ.	179
الفرع الثاني: الموثوقية المركبة.	180
المطلب الرابع: الصدق التقاربي.	182
المطلب الخامس: الصدق التمييزي.	184
الفرع الأول: الصدق التمييزي وفق معيار التحميلات المتقاطعة.	184
الفرع الثاني: الصدق التمييزي وفق معيار فارنيل لاركر (FORNELL LEARCKER).	186

الفرع الثالث: الصدق التمييزي وفق نسبة الإرتباطات بين السمات المختلفة والسمات المتماثلة (HTMT).	188
المبحث الثالث: تقييم النموذج الهيكلي وإختبار الفروض.	**202-190**
االمطلب الأول: تقييم التداخل الخطي.	190
المطلب الثاني: تقييم معامل التحديد، حجم التأثير، والملائمة التنبؤية.	191
الفرع الأول: معامل التحديد.	191
الفرع الثاني: حجم التأثير.	192
الفرع الثالث: الملائمة التنبؤية.	193
المطلب الثالث: تقييم معاملات المسار وإختبار الفروض.	195
الفرع الأول: إختبار الفرضية الرئيسية.	196
الفرع الثاني: إختبار الفرضية الفرعية الأولى.	197
الفرع الثالث: إختبار الفرضية الفرعية الثانية.	198
الفرع الرابع: إختبار الفرضية الفرعية الثالثة.	198
المطلب الرابع: ملخص نتائج إختبار فروض الدراسة.	200
خلاصة الفصل.	202
خاتمة عامة	**208-203**
قائمة المراجع	229-209
الملاحق	256-230

فهـــــرس
الجـــــداول
والأشكـــــال
والملاحـــــق
والمختصـــرات

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1 – 1)	أنواع التكنولوجيا.	5
(1 – 2)	الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة.	8
(1 – 3)	أنواع المعلومات.	10
(1 – 4)	مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.	14
(1 – 5)	خصائص تكنولوجيا المعلومات.	15
(1 – 6)	الفرق بين الشبكات.	22
(1 – 7)	أنواع قواعد البيانات.	23
(1 – 8)	أنواع الأداء.	26
(1 – 9)	الفرق بين الإبداع والإبتكار.	44
(1 – 10)	أنواع الإبتكار وفق طبيعته.	51
(2 – 1)	عدد مقدمي الخدمات في القطاع خلال الفترة 2018–2023.	91
(2 – 2)	عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت مع سعة الربط في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023	93
(2 – 3)	عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت بالجزائر وفق الفئات خلال الفترة 2018–2023.	94
(2 – 4)	العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة 2018 – 2023.	97
(2 – 5)	عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق طريقة الدفع بالجزائر خلال الفترة 2018 – 2023.	98
(2 – 6)	عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق المتعاملين خلال الفترة 2018 – 2023 في الجزائر.	100
(2 – 7)	عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018 – 2023 في الجزائر.	103
(2 – 8)	نسبة وكثافة التغطية لشبكة الهاتف النقال في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	105
(2 – 9)	إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت خلال الفترة 2018 – 2023 في الجزائر.	106

(2 – 10)	عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018 – 2023 بالجزائر.	108
(2 – 11)	عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق حجم التدفق في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	111
(2 – 12)	إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال خلال الفترة 2018 – 2023 في الجزائر.	113
(2 – 13)	عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018–2023 في الجزائر.	115
(2 – 14)	عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق المتعاملين خلال الفترة 2018–2023 في الجزائر.	117
(2 – 15)	عدد المشتركين في خدمة الأنترنت عبر الأقمار الإصطناعية في الجزائر، خلال الفترة 2018–2022.	120
(2 – 16)	الترتيب الدولي للجزائر ضمن مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات خلال الفترة 2015–2023.	122
(2 – 17)	الترتيب الدولي للجزائر ضمن مؤشر الإتصال النقال خلال الفترة 2018–2023.	124
(2 – 18)	قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2018–2023.	125
(2 – 19)	عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	127
(2 – 20)	عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	129
(2 – 21)	عدد نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	132
(2 – 22)	عدد المعاملات من خلال نهائيات الدفع الإلكتروني في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	133
(2 – 23)	قيمة المعاملات عبر نهائيات الدفع الإلكتروني في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	134
(2 – 24)	عدد البطاقات المصرفية في الجزائر خلال الفترة 2020–2023.	136

(2 – 25)	عدد الصرافات الآلية في البنوك والمكاتب البريدية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	139
(2 – 26)	عدد عمليات السحب من خلال الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2020-2023.	141
(2 – 27)	(2-27): قيمة المعاملات من خلال السحب عبر الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2020 – 2023.	143
(2 – 28)	العدد الإجمالي المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	144
(2 – 29)	عدد المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	146
(2 – 30)	القيمة الإجمالية لمعاملات المقاصة الإلكترونية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	149
(2 – 31)	قيمة معاملات نظام المقاصة الإلكترونية وفقا لنوعها، في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023. (الوحدة مليار دينار)	151
(3 – 1)	قائمة البنوك التجارية الناشطة في الجزائر.	157
(3 – 2)	العينة المدروسة.	159
(3 – 3)	الإستمارات الموزعة والمسترجعة.	160
(3 – 4)	الجدول رقم: (3-3): هيكل إستبانة الدراسة.	161
(3 – 5)	درجات سلم ليكرت الخماسي.	164
(3 – 5)	البيانات الشخصية للعينة المستجوبة.	165
(3 – 7)	التشبعات الخارجية قبل الحذف للمتغير المستقل.	172
(3 – 8)	التشبعات الخارجية قبل الحذف للمتغير الوسيط.	173
(3 – 9)	التشبعات الخارجية قبل الحذف للمتغير التابع.	174
(3 – 10)	التشبعات الخارجية بعد الحذف للمتغير المستقل.	176
(3 – 11)	التشبعات الخارجية بعد الحذف للمتغير الوسيط.	177
(3 – 12)	التشبعات الخارجية بعد الحذف للمتغير التابع.	178
(3 – 13)	قيم ألفا كرونباخ.	179

(3 – 14)	قيم الموثوقية المركبةCR.	181
(3 – 15)	قيم متوسط التباين المستخرج AVE.	183
(3 – 16)	الصدق التمييزي وفق معيار التحميلات المتقاطعة.	184
(3 – 17)	الصدق التمييزي وفق معيار فارنيل لاركر.	187
(3 – 18)	الصدق التمييزي وفق معيار (HTMT).	188
(3 – 19)	التداخل الخطي VIF	190
(3 – 20)	معامل التحديد R2	192
(3 – 21)	حجم التأثيرF2.	193
(3 – 22)	الملائمة التنبؤية Q2	194
(3 – 23)	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية.	196
(3 – 24)	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى.	197
(3 – 25)	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية.	198
(3 – 26)	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة.	199
(3 – 27)	ملخص نتائج إختبار فروض الدراسة.	202

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1 – 1)	العلاقة بين الأنترنت الإكسترانت والإنترانت.	22
(1 – 2)	العوامل المؤثرة في الأداء المالي.	30
(1 – 3)	خطوات تقييم الأداء المالي.	32
(1 – 4)	الجهات المستفيدة من تقييم الأداء المالي.	33
(1 – 5)	نموذج CAMELS	40
(1 – 6)	مصادر الإبتكار.	48
(1 – 7)	مراحل عملية الإبتكار في المؤسسة.	50
(1 – 8)	أنواع الإبتكار وفق تأثيره.	52
(1 – 9)	مصفوفة الإبتكار.	54
(1 – 10)	العوامل المؤثرة في الإبتكار.	57
(1 – 11)	مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.	71
(1 – 12)	تحديات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.	74
(2 – 1)	تطور عدد الإشتراكات في الهاتف الثابت مع سعة الربط خلال الفترة 2018–2023 في الجزائر.	93
(2 – 2)	تطور عدد الإشتراكات في الهاتف الثابت لكل فئة في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	95
(2 – 3)	توزيع إجمالي المشتركين في خدمة الهاتف الثابت وفق الفئات خلال سنة 2023.	95
(2 – 4)	تطور عدد المشتركين في سوق الهاتف النقال في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	97
(2 – 5)	تطور عدد المشتركين في سوق الهاتف النقال وفق طريقة الدفع خلال الفترة 2018–2023.	99
(2 – 6)	توزيع حصص الإشتراكات في الهاتف النقال وفق طريقة الدفع خلال سنة 2023.	100
(2 – 7)	تطور عدد الإشتراكات في الهاتف النقال لكل متعامل خلال الفترة 2018–2023.	102
(2 – 8)	حصة كل متعامل في سوق الهاتف النقال خلال سنة 2023.	102
(2 – 9)	تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018–2023.	104
(2 – 10)	توزيع عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق نوع التكنولوجيا بالجزائر لسنة 2023	105

(2 – 11)	تطور إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابث خلال الفترة 2018-2023.	108
(2 – 12)	تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابث وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018-2023.	109
(2 – 13)	حصة كل نوع تكنولوجيا من إجمالي المشتركين في الأنترنت الثابت خلال سنة 2023.	110
(2 – 14)	تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق حجم التدفق للفترة 2018-2023 في الجزائر.	112
(2 – 15)	توزيع المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت لسنة 2023 حسب حجم التدفق.	113
(2 – 16)	تطور إجمالي المشتركين في خدمة الأنترنت النقال، في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	115
(2 – 17)	تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق التكنولوجيا في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023	116
(2 – 18)	توزيع المشتركين في الأنترنت النقال وفق التكنولوجيا خلال سنة 2023.	117
(2 – 19)	تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق المتعاملين خلال الفترة 2018 - 2023.	119
(2 – 20)	توزيع المشتركين في خدمة الأنترنت النقال لسنة 2023 حسب المتعاملين.	119
(2 – 21)	تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت عبر الأقمار الإصطناعية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2022.	122
(2 – 22)	تطور قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	127
(2 – 23)	تطور عدد عمليات الدفع عبر الأنترنت في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	128
(2 – 24)	توزيع حصص عمليات الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات لسنة 2023 .	130
(2 – 25)	تطور عدد عمليات الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	131
(2 – 26)	تطور عدد نهائيات الدفع الإلكتروني النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023	133
(2 – 27)	تطور عدد عمليات الدفع بإستعمال نهائيات الدفع الإلكترونية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	135
(2 – 28)	تطور قيمة المعاملات عبر نهائيات الدفع الإلكتروني في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.	136
(2 – 29)	تطور عدد البطاقات المصرفية وفقا لنوعها، في الجزائر للفترة 2020-2023.	138

(2 – 30)	توزيع البطاقات المصرفية وفق النوع لسنة ، في الجزائر2023 .	138
(2 – 31)	تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2018–2022.	140
(2 – 32)	توزيع الصرافات الآلية النشطة بالجزائر لسنة 2022.	141
(2 – 33)	تطور عدد عمليات السحب من خلال الصرافات الآلية خلال الفترة 2020–2023.	143
(2 – 34)	تطور قيمة عمليات السحب عبر الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2020 – 2023.	144
(2 – 35)	تطور العدد الإجمالي للمعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	146
(2 – 36)	تطور عدد عمليات نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات وفقا لنوعها في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.	148
(2 – 37)	توزيع عدد المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية وفقا لنوعها لسنة 2023.	148
(2 – 38)	تطور القيمة الإجمالية لمعاملات المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، للفترة 2018–2023.	151
(2 – 39)	تطور قيمة المعاملات وفقا لنوعها عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، للفترة 2018–2023.	153
(2 – 40)	توزيع قيمة المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية وفقا لنوعها لسنة 2023.	153
(3 – 1)	نموذج الدراسة المقترح	168
(3 – 2)	نموذج الدراسة الأولي قبل الحذف.	171
(3 – 3)	نموذج الدراسة النهائي.	175
(3 – 4)	قيم الفا كرونباخ.	180
(3 – 5)	قيم الموثوقية المركبة	182
(3 – 6)	قيم متوسط التباين المستخرج	183
(3 – 7)	الملائمة التنبؤية	195
(3 – 8)	معاملات المسار	200
(3 – 9)	معنوية النموذج	201
(3 – 1)	نموذج الدراسة المقترح	168

فهرس الملاحـــــــــــــق

الرقم	الملحق	الصفحة
1	الإستبيان الأولي قبل التحكيم.	231
2	قائمة الأساتذة المحكمين.	237
3	الإستبيان النهائي بعد التحكيم.	238
4	أهم مخرجات برنامج SMART PLS 4	243

قائمة المختصرات

المختصر	التسمية باللغة العربية
IT	تكنولوجيا المعلومات.
ISBE	الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية.
PF	الأداء المالي.
ROA	معدل العائد على الأصول.
ROE	معدل العائد على حقوق الملكية.
SEM	نمذجة المعادلات الهيكلية.
PLS-SEM	نمذجة المعادلات الهيكلية عن طريق المربعات الجزئية الصغرى.
BADR	بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
BEA	البنك الخارجي الجزائري.
BNA	البنك الوطني الجزائري.
CNEP	الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك.
CPA	القرض الشعبي الجزائري.
BDL	بنك التنمية المحلية.
CR	الموثوقية المركبة.
AVE	متوسط التباين المستخرج.
HTMT	نسبة الإرتباطات بين السمات المختلفة والسمات المتماثلة.
VIF	معامل تضخم التباين.
R2	معامل التحديد.
F2	حجم التأثير.
Q2	الملائمة التنبؤية.

مقدمـــــــــة عامـــــــــة

تمهيد:

يشكل القطاع البنكي الركيزة الرئيسية التي يقوم عليها إقتصاديات الدول الحديثة نظرا لما يلعبه من دور هام وأساسي في تمويل مختلف النشاطات الإقتصادية، وبالتالي فهو يساهم بشكل مهم وبصورة غير مباشرة في تحقيق التنمية الإقتصادية.

ففي ظل النمو والتطور التكنولوجي المتسارع والكبير الذي شهدته بداية الألفية الجديدة، والذي فرض على قطاع الخدمات بشكل عام والقطاع البنكي بشكل خاص، القيام بثورة هائلة وبوتيرة متسارعة وملحوظة في مجال إدماج إستعمال تكنولوجيات المعلومات ضمن العمل البنكي، مما ساعد القطاع البنكي في الإستفادة من مختلف المزايا الناتجة عن تبني مختلف الأجهزة والبرمجيات والتقنيات الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات.

فهذا التطور الكبير والمتسارع في دمج إستعمال تكنولوجيا المعلومات ضمن القطاع البنكي، أدى بالبنوك للإنتقال من العمل البنكي التقليدي إلى تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي من خلالها يمكن لزبائن البنك القيام بمختلف العمليات البنكية التقليدية عن بعد من خلال إستعمال المنافذ الإلكترونية. ومع المنافسة الشديدة بين البنوك في هذا الخصوص، فرض على البنوك تبني الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية كتوجه إستراتيجي وليس كخيار متاح نظرا لما تحققه من فوائد ومزايا كبيرة وعديدة في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتحسين تجربة الزبائن وتخفيض التكاليف التشغيلية، مما يؤدي إلى تحسين الميزة التنافسية للبنوك وبالتالي تحسين أدائها المالي.

❖ **الإشكالية:**

بناء على ما سبق، يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

– ما مدى تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في ظل الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية الجزائرية ؟

كما يمكننا تقسيم الإشكالية الرئيسية السابقة إلى التساؤلات الفرعية التالية:

– ما مدى تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية؟

– ما مدى تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية الجزائرية ؟

– ما مدى تأثير الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية ؟

❖ **الفرضيات:**

بغرض الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة، والتساؤلات الفرعية المنبثقة منها سالفة الذكر، يمكن صساغة فرضسات الدراسة على النحو التالي:

– **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).

– **الفرضيات الفرعية:**

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر دال إحصائيا إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة: ي يوجد أثر دال إحصائيا للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية ، عند مستوى معنوية (0.05).

❖ **أهداف الدراسة:**

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- إبراز أهمية وحتمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع البنكي الجزائري.
- التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، في ظل رهانات التحول الرقمي في الجزائر.
- التعرف على واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية.
- التعرف على أبرز معيقات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

❖ **أهمية الدراسة:**

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات، حيث تبرز هذه الأهمية في ضوء التحديات الراهنة التي تواجه القطاع البنكي الجزائري، ومواكبة للجهود الحكومية المبذولة في الجزائر، والتي تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي في شتى المجالات بشكل عام وفي القطاع البنكي بشكل خاص، وفي ظل الحتمية المفروضة على البنوك التجارية الجزائرية بغرض التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، لتسهيل إندماجها ضمن المنظومة البنكية الدولية من جهة، ونظرا لما يعود عليها من فوائد مختلفة، خاصة في تعزيز قدراتها التنافسية من جهة أخرى.

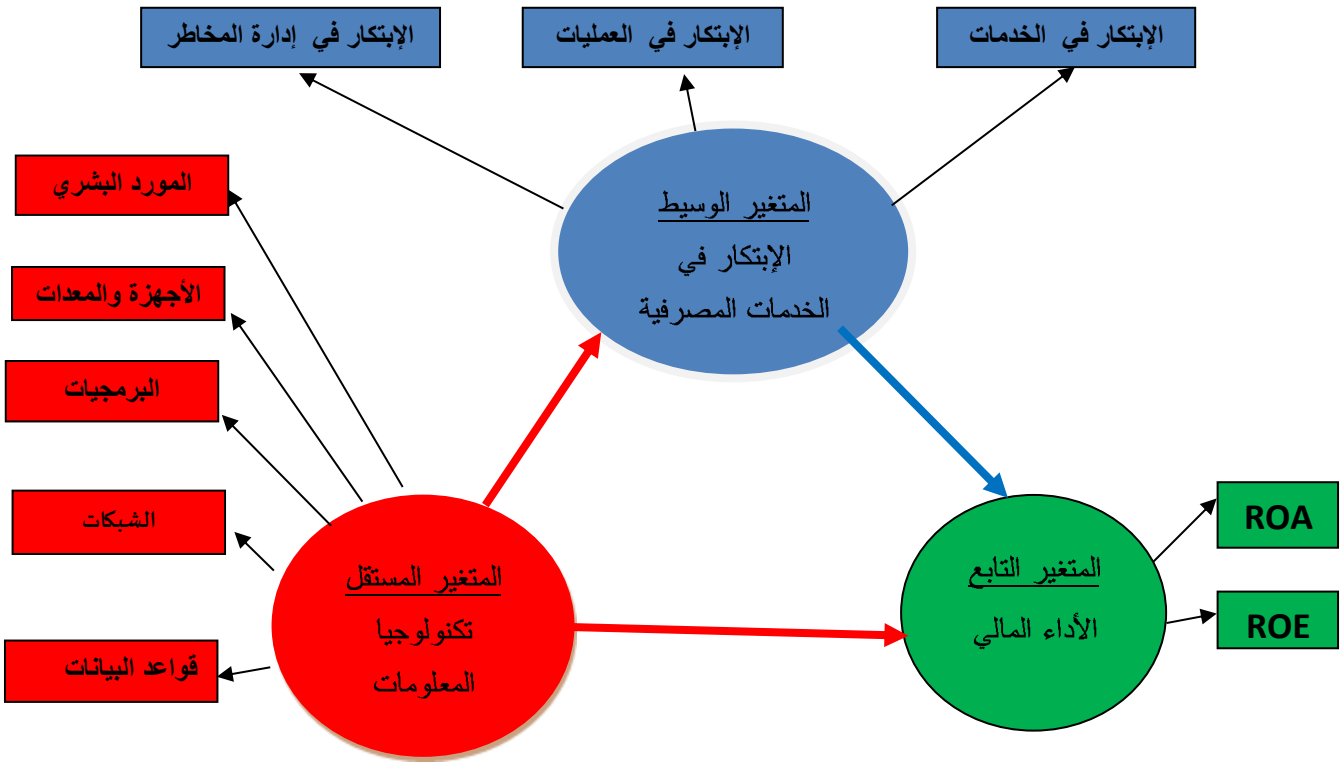
❖ **.منهج الدراسة:**

من أجل الإحاطة الشاملة بمحتلف جوانب الموضوع المدروس، إستخدمنا المنهج الوصفي في الشق النظري للدراسة، حيث قمنا بوصف متغيرات الدراسة في الفصل الأول من خلال الإستعانة بالكتب المتخصصة والرسائل الجامعية والمقالات العلمية، أما في الفصل الثاني فقمنا بتحليل وتفسير مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر. أما في الشق التطبيقي للدراسة

إستخدمنا منهج دراسة الحالة، حيث تم توزيع إستبانة على عينة من العاملين في البنوك التجارية الجزائرية الناشطة بإقليم ولاية الجزائر. كما تم إستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بالإستعانة ببرنامج (SPSS V26) وتم إستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية بالإستعانة ببرنامج (SMART PLS 4) لإختبار فروض الدراسة.

❖ **نموذج الدراسة:**

في ظل الإشكالية المدروسة، والغرض من الدراسة، يمكن تصميم نموذج الدراسة وفق الشكل الموالي:



حيث يوضح لنا الشكل السابق نموذج الدراسة، وذلك على النحو التالي:

- **المتغير المستقل:** هو تكنولوجيا المعلومات، فوفق الدراسات السابقة يضم الأبعاد التالية:

(المورد البشري، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، وقواعد البيانات).

- **المتغير التابع:** هو الأداء المالي، فوفق الدراسات السابقة يعبر عنه بالأبعاد التالية:

(العائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين).

- **المتغير الوسيط:** هو الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية. فوفق الدراسات السابقة يضم الأبعاد التالية:

(الإبتكار في الخدمات، الإبتكار في العمليات، الإبتكار في إدارة المخاطر).

❖ **حدود الدراسة:**

من خلال هذه الدراسة نسعى لإستكشاف أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، لذا حصرنا حدود الدراسة فيما يلي:

– **الحدود الزمانية:** تم إنجاز هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي بدءا من شهر جانفي من سنة 2023، إلى غاية شهر ماي من سنة 2025. حيث تم خلال هذه المدة جمع المادة العلمية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وتحرير الإطار النظري للدراسة، وتصميم إستبانة الدراسة وتوزيعها بعد عرضها للتحكيم على الأساتذة المختصين، ثم جمع الردود وإجراء المعالجة الإحصائية، وأخيرا التحرير النهائي للأطروحة.

– **الحدود المكانية:** تتمثل في البنوك التجارية الجزائرية التالية الناشطة بإقليم ولاية الجزائر: بنك الجزائر الخارجي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، القرض الشعبي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.

❖ **أسباب اختيار الموضوع:**

يرجع إختيارنا لهذا الموضوع لأسباب عديدة، منها ما تتصف بالطابع الشخصي، ومنها ما تتصف بالطابع الموضوعي، على النحو التالي:

.الإعتبارات ذات الطابع الشخصي:

– توافق الموضوع مع التخصص المدروس.

– الميول للمواضيع المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي.

– إثراء الجانب المعرفي والمكتسبات الشخصية في هذا الخصوص.

.الإعتبارات ذات الطابع الموضوعي:

– قلة الدراسات السابقة باللغة العربية التي تناولت هذا الموضوع.

– تماشي الموضوع مع الجهود الحكومية الرامية لتعزيز التحول الرقمي في مختلف القطاعات بشكل عام، وفي القطاع البنكي بشكل خاص.

❖ **صعوبات الدراسة:**

واجهنا العديد من الصعوبات أثناء إنجاز هذه الدراسة، وذلك ضمن الجانبين النظري والميداني:

– **صعوبات متعلقة بالجانب النظري:**

حيث تمثلت أساسا في عدم وجود التسلسل الزمني لبعض البيانات الإحصائية المتعلقة بواقع تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، حيث تتوفر لسنوات معينة وتنقطع لسنوات أخرى، علاوة على وجود بعض الإختلاف في الإحصائية المنشورة بين مختلف الهيئات الوطنية المختصة، مما يعيق التفسير المناسب لها.

– **صعوبات متعلقة بالجانب الميداني:**

حيث تتمثل في عدم التعاون مع الباحث من طرف بعض البنوك التجارية بخصوص توزيع الإستمارات، وكذلك تضييع بعض الإستمارات، أو عدم الإجابة على فقرات الإستبيان كلها من قبل بعض المستجوبين. إضافة لعدم تقديم بعض البيانات والإحصائيات الضرورية، أو تقديم جزء منها فقط.

❖ **هيكلة الدراسة:**

بغرض الإحاطة الجيدة بالموضوع، قسمنا الأطروحة إلى ثلاثة فصول، فصل نظري، وفصل تحليلي، وفصل تطبيقي، على النحو الآتي:

– الفصل الأول بعنوان: الإطار النظري للدراسة، حيث يضم أربعة مباحث، هي: مدخل نظري لتكنولوجيا المعلومات، الإطار النظري للأداء المالي، والمفاهيم الأساسية حول الخدمات المصرفية الإلكترونية.

– الفصل الثاني بعنوان: واقع تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، حيث يحتوي على ثلاث مباحث، هي: الإطار المؤسساتي لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، قراءة في مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وقراءة في مؤشرات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

– الفصل الثالث بعنوان: الإطار التطبيقي للدراسة، حيث يحتوي على ثلاث مباحث، هي: الطريقة والإجراءات، تقييم نموذج القياس، وتقييم النموذج الهيكلي وإختبار الفروض.

❖ **الدراسات السابقة:**

يمكننا تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات سابقة بالعربية ودراسات سابقة باللغة الأجنبية على النحو التالي:

أولا: الدراسات السابقة بالعربية:

1. دراسة (ميهوب، 2014)، أطروحة دكتوراه بعنوان: **" أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية".**

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ممثلة في نشاط البنك عن بعد على الأداء المالي والتجاري للبنوك الفرنسية.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهجين الوصفي والإستقرائي لمعالجة إشكالية البحث، حيث إعتمدت الدراسة على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، و برنامج (SPSS) للتحليل الإحصائي للبيانات. كما تمثلت عينة البحث في 8 بنوك فرنسية و383 مفردة.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لعدم وجود تأثير دال إحصائيا لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك الفرنسية، في حين خلصت لوجود تأثير دال إحصائيا لتكنولوجيا المعلومات على الأداء التجاري للبنوك ذاتها.

2. دراسة (سحنون، 2016) أطروحة دكتوراه بعنوان: **"تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية"**

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى بحث إمكانية تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعرض ومقارنة واقع تكنولوجيا المعلومات والصيرفة الإلكترونية بين الجزائر وفرنسا، وهذا من المنظور الكلي.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لوجود تأثير لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك من خلال تقليص تكلفة الخدمات المصرفية، وتوفير الوقت، وبالتالي تعزيز تنافسية ومردودية البنك.

3. دراسة (رغيد و قاسم، 2016) مقال بعنوان: **"أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأداء المالي للمصارف: دراسة تطبيقية على المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية".**

– **الهدف:** سعت الدراسة إلى البحث عن تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف العامة السورية.

– **المنهج:** إستخدمت هذه الدراسة منهج دراسة الحالة، حيث إقتصرت الدراسة على المصرف العقاري السوري خلال الفترة 1995–2013.

– **النتائج:** خلصت الدراسة لعدم وجود تأثير دال معنويا بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي، سواء مقاسا بالعائد على حقوق الملكية، أو العائد على الأصول.

4. دراسة (نواش، 2017) مقال بعنوان: **" أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية".**

– **الهدف:** تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك السعودية المدرجة في سوق المالي السعودي، وذلك خلال الفترة 2006–2012.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة نموذج الإنحدار المشترك بإستخدام طريقة المربعات الصغرى المجمعة، وهذا لمعالجة الإشكالية المدروسة، وذلك بالإعتماد على برنامج (EVIEWS) للتحليل الإحصائي للبيانات. حيث تمثلت عينة الدراسة في 11 بنك سعودي مدرج في السوق المالي.

– **النتائج:** خلصت الدراسة لوجود تأثير للإستثمار في الأجهزة والبرمجيات، والصرافات الآلية على أداء البنوك السعودية المدرجة في سوق المالي السعودي.

5. دراسة (هني، 2018) أطروحة دكتوراه بعنوان: **" أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الإقتصادية".**

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى بحث أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية الجزائرية.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة إشكالية الدراسة. حيث تم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، وعلى برنامج (SMART PLS) للتحليل الإحصائي للبيانات. كما تمثلت عينة البحث في 20 مؤسسة إقتصادية و 20 مفردة.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لوجود تأثير دال إحصائيا لبعض أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي، وعدم وجوده مع بعض الأبعاد الأخرى.

6. دراســة (مزعاش، 2021) مقال بعنوان: **"أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية".**

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى البحث عن تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية الناشطة في ولاية برج بوعريريج.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة إشكالية الدراسة. حيث إعتمدت الدراسة على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، وعلى برنامج (SPSS) للمعالجة الإحصائية للبيانات. كما تمثلت عينة البحث في 50 مفردة من مجموعة من البنوك التجارية الناشطة في ولاية برج بوعريريج.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لوجود تأثير دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية.

7. دراســة (بن عثمان و شــطيبة، 2021) مقال بعنوان: **" أثر الإســتثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر".**

– **الهدف:** تسعى هذه الدراسة إلى إستكشاف أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي لعينة من البنوك التجارية النشطة في الجزائر، للفترة 2009 – 2015.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة بيانات السلاسل الزمنية المقطعية من خلال نموذج التأثيرات الثابتة. وذلك بالإعتماد على برنامجي (SPSS) و (EVIEWS) للتحليل الإحصائي للبيانات. كما تمثلت عينة الدراسة في 4 بنوك تجارية في الجزائر.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لعدم وجود تأثير دال إحصائيا للإستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية.

8. دراسة (لنصاري، 2024) أطروحة دكتوراه بعنوان: **" دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية: دراسة ميدانية لعينة من البنوك في بعض الدول العربية والإسلامية".**

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى إكتشاف الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة مجموعة من المناهج، تتضمن المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التجريبي، وهذا لمعالجة إشكالية الدراسة. حيث تم إستخدام الإستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة، كما تم الإعتماد على برنامجي (SPSS) و (SMART PLS) للتحليل الإحصائي للبيانات. كما تمثلت عينة البحث في 6 بنوك إسلامية من دول مختلفة، و 75 مشاهدة.

– **النتائج:** خلصت الدراسة لعدم وجود أثر دال إحصائيا بين الصرافات الآلية، والخدمات المصرفية عبر الأنترنت على الأداء المالي للبنوك الإسلامية، في حين وجود تأثير دال إحصائيا لنهائيات الدفع الإلكتروني على العائد على حقوق الملكية، وإنعدامه على العائد على الأصول، وكذا وجود تأثير دال إحصائيا للبنك النقال على العائد على الأصول وإنعدامه على العائد على حقوق الملكية.

9. دراسة (شاهر، 2024) رسالة ماجيستير بعنوان: **"أثر التطور التكنولوجي على الأداء المالي: الدور الوسيط للحاكمية المؤسسية في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة".**

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى بحث أثر التطور التكنولوجي على الأداء المالي في ظل الدور الوسيط للحامية المؤسسية، في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة، خلال الفترة 2017-2022.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لمعالجة الإشكالية المدروسة. كما تم جمع بيانات الدراسة من خلال التقارير المالية السنوية المنشورة الخاصة بالشركات. وتم الإعتماد على برنامجي (SPSS) و (AMOS) للتحليل الإحصائي للبيانات. حيث تمثلت عينة البحث في 33 شركة صناعية أردنية.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لوجود تأثير دال إحصائيا للتطور التكنولوجي على الأداء المالي للشركات الصناعية، ووجود تأثير دال إحصائيا للحاكمية المؤسسية على الأداء المالي للشركات الصناعية، في حين عدم وجود تأثير دال إحصائيا للتطور التكنولوجي على الأداء المالي مع وجود الحاكمية المؤسسية كمتغير وسيط في الشركات الصناعية.

ثانيا: الدراسات السابقة باللغات الأجنبية:

1. دراسة (SADEGHIMANESH & SAMADI, 2013) مقال بعنوان:

"The effect of IT (Information Technology) on financial performance of the banks listed in Tehran stock exchange"

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى إختبار تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك المدرجة في بورصة طهران للأوراق المالية.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهجين الوصفي والمسحي لمعالجة الإشكالية المدروسة، حيث إستعانت بالإستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة، وببرنامج (SPSS) للمعالجة الإحصائية للبيانات، حيث تمثلت العينة في 183 مشاهدة من مختلف البنوك الإيرانية.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لوجود تأثير دال معنويا لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك المدرجة في بورصة طهران للأوراق المالية.

2. دراسة (OKONKWO & al, 2015) مقال بعنوان:

"The effect of information communication technology and financial innovation on performance on Nigerian commercial banks."

– **الهدف:** سعت الدراسة إلى إختبار تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والإبتكار المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية في نيجيريا.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة نموذج المربعات الصغرى العادية، لمعالجة الإشكالية المدروسة. كما تم جمع بيانات الدراسة من خلال التقارير المالية السنوية المنشورة الخاصة بالبنوك المعنية خلال الفترة 2001–2013. كما تم الإعتماد على برنامج (EVIEWS) للتحليل الإحصائي للبيانات. حيث تمثلت عينة البحث في 11 بنك تجاري ناشط في نيجيريا.

– **النتائج:** خلصت هذه الدراسة لعدم وجود تأثير دال معنويا لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات والإبتكار المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية في نيجيريا.

3. دراسة (MAHBOUB, 2018) مقال بعنوان:

"The impact of information and communication technology investments on the performance of Lebanese banks"

– **الهدف:** تسعى هذه الدراسة إلى إستكشاف تأثير الإستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على أداء البنوك اللبنانية، خلال الفترة 2009–2016.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة نموذج الإنحدار الخطي المتعدد بإستعمال طريقة المربعات الصغرى العادية، وذلك بالإعتماد على برنامج (SPSS) للمعالجة الإحصائية للبيانات، حيث تمثلت العينة المدروسة في 50 بنكا لبنانيا.

– **النتائج:** خلصت الدراسة لعدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت، والخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية الإلكترونية عبر نهائيات الدفع الإلكتروني والأداء المالي للبنوك اللبنانية، فيما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين إستخدام الصرافات الآلية، وتطبيقات البنك النقال، والبطاقات المصرفية والأداء المالي للبنوك اللبنانية.

4. دراسة (AL-QUDAH, 2019) مقال بعنوان:

"The effect of information technology on financial performance of Jordanian industrial companies"

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة الإشكالية المدروسة، ، حيث إعتمدت الدراسة على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، وعلى برنامج (SPSS) للتحليل الإحصائي للبيانات. حيث تم جمع 100 إستمارة موزعة على عينة من الشركات الصناعية الأردنية.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لوجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للشركات الصناعية الأردنية.

5. دراسة (HAMDAN & al, 2021) مقال بعنوان:

"The impact of information technology investment on the financial performance of the banks"

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى البحث عن أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، وذلك خلال الفترة 2009–2019.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة أسلوب الإنحدار بطريقة المربعات الصغرى المعممة الممكنة (FGLS)، وذلك بالإعتماد على برنامج (EVIEWS) للتحليل الإحصائي للبيانات. حيث تمثلت عينة الدراسة في 13 بنك تجاري أردني مدرج في بورصة عمان.

– **النتائج:** خلصت الدراسة لوجود تأثير إيجابي لعدد الصرافات الآلية، والخدمات المصرفية عبر الأنترنت على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، ومن جهة أخرى توصلت الدراسة لعدم وجود أي تأثير للفروع البنكية عبر الأنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف، وتكلفة الأجهزة والبرمجيات على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية.

6. دراسة (NWANKWO & AGBO, 2021) مقال بعنوان:

"Effect of electronic banking on commercial bank performance in Nigeria"

– **الهدف:** تسعى هذه الدراسة إلى البحث عن تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في نيجيريا، خلال الفترة 2013–2017.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة نموذج الإنحدار الخطي المتعدد لقياس العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنوك التجارية في نيجيريا. وذلك بالإعتماد على برنامج (EVIEWS) للتحليل الإحصائي للبيانات.

– **النتائج:** خلصت الدراسة لوجود تأثير إيجابي للصرافات الآلية على أداء البنوك التجارية في نيجيريا، فيما توصلت أيضا لوجود تأثير سلبي للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف، ونهائيات الدفع الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في نيجيريا.

7. دراسة(OMERANI & al, 2022) مقال بعنوان:

"Transformation digitale et performance financière: cas des banques commerciales Marocaines cotées"

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي للبنوك التجارية المغربية المدرجة في بورصة الدار البيضاء، وذلك خلال الفترة 2008–2020.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة نموذج الإنحدار الخطي المتعدد لقياس العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي للبنوك التجارية المغربية، حيث تمثلت العينة في 6 بنوك.

– **النتائج:** خلصت الدراسة لوجود تأثير ضعيف للتحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك التجارية المغربية، وذلك على مستوى المديين المتوسط والطويل.

8. دراسة (GHRISSI & BOUCHIKHI, 2022) مقال بعنوان:

"L'effet des services bancaires électroniques sur la performance financière des banques commerciales en Algérie - une étude empirique sur un échantillon de banques"

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى البحث عن تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة الإشكالية المدروسة، حيث تم إستخدام الإستبيان كأداة اجمع البيانات، فيما تمثلت عينة الدراسة في 135 إطارا من مختلف البنوك التجارية الجزائرية. كما تم الإعتماد على برنامج (SPSS) للتحليل الإحصائي للبيانات.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لوجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر.

9. دراسة (YUANYUAN & al, 2022) مقال بعنوان:

"Assessing the impact of technological innovation on environmental and financial performance of Chinese textile manufacturing companies"

– **الهدف:** تهدف الدراسة إلى بحث تأثير الإبتكار التكنولوجي على الأداء المالي والبيئي لشركات النسيج الصينية، خلال الفترة 1990–2020.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهج الكمي، حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال التقارير المالية السنوية المنشورة الخاصة بالشركات المعنية، والبالغة عددها 61 شركة.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لوجود علاقة عكسية دالة إحصائيا بين الإبتكار التكنولوجي والأداء المالي والبيئي لشركات النسيج الصينية.

10. دراسة (YAAQUB & RZIGER, 2023) مقال بعنوان:

"The impact of Information technology on the performance of commercial Banks, through the faithful representation of accounting system"

– **الهدف:** سعت هذه الدراسة إلى بحث تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك من خلال دقة وموثوقية نظام المعلومات المحاسبي.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة إشكالية البحث، حيث إعتمدت الدراسة على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم جمع 93 إستمارة من 5 بنوك تجارية عراقية. كما إستعملت الدراسة نموذج الإنحدار الذاتي للإبطاء الموزع، وذلك بالإعتماد على برنامج (EVIEWS) للتحليل الإحصائي للبيانات.

– **النتائج:** توصلت الدراسة لوجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي، خاصة على الأمد الطويل، من خلال زيادة كفاءة ودقة العمليات وسرعتها، مما يزيد من ثقة الزبائن في البنك، وبالتالي تحسين مركزها التنافسي، ومنه تحسين أدائها المالي. كما توصلت الدراسة لوجود تأثير لنظام المعلومات المحاسبي على الأداء المالي.

11. دراسة (KAZIRO & IRUMBA, 2024) مقال بعنوان:

"Electronic Banking and its impact on financial performance: An empirical evidence of centenary Bank"

– **الهدف:** سعت هذه الدراسة إلى البحث عن تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لبنك "سنتاري" الأوغندي.

– **المنهج:** إستخدمت الدراسة نموذج الإنحدار الخطي المتعدد لقياس العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي لبنك "سنتاري" الأوغندي، خلال الفترة 2007–2021. كما تم الإعتماد على برنامجي (SPSS) و (STATA) للتحليل الإحصائي للبيانات.

– **النتائج:** خلصت الدراسة لوجود تأثير دال معنويا للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت وعدد الصرافات الآلية على الأداء المالي لبنك "سنتاري" الأوغندي.

ثالثا: التعليق على الدراسات السابقة.

يمكننا التعليق على الدراسات السابقة من خلال العديد من الجوانب، والتي نحصرها في النقاط الثلاثة الآتية:

- **الجانب الأول: هدف الدراسة.**

من خلال ماسبق، نلاحظ أن بعض الدراسات السابقة بحثت تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي أو التجاري للبنوك، مثل دراسة (ميهوب، 2014)، ودراسة (SADEGHIMANESH & SAMADI, 2013). وبعض الدراسات بحثت في تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية، مثل دراسة (هني، 2018)، ودراسة (AL-QUDAH, 2019). وبعض الدراسات الأخرى بحثت في تأثير الخدمات المصرفية

الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك، مثل دراسة (رغيد و قاسم، 2016)، ودراسة (NWANKWO & AGBO, 2021).

- **الجانب الثاني: منهجية الدراسة.**

من خلال ماسبق، نلاحظ أن بعض الدراسات السابقة إستخدمت الإستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة، ونلاحظ أيضا أن أغلبها إعتمدت على برنامج (SPSS) للتحليل الإحصائي للبيانات. مثل دراسة (مزعاش، 2021)، ودراسة (SADEGHIMANESH & SAMADI, 2013).

كما نلاحظ أيضا أن بعض الدراسات الأخرى، وخاصة الدراسات الأجنبية، إستخدمت أدوات كمية لجمع بيانات الدراسة، بحيث يتم قياس تكنولوجيا المعلومات من خلال قيمة الإستثمارات فيها، كما يتم التعبير عن الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل كمي، مثل عدد الصرافات الآلية، وعدد أجهزة الدفع الإلكتروني، حيث أن أغلب هذه الدراسات إعتمد على برنامجي (EVIEWS) و (SPSS) للتحليل الإحصائي للبيانات، مثل دراسة (HAMDAN & al, 2021)، ودراسة (OKONKWO & al, 2015).

- **الجانب الثالث: نتائج الدراسة.**

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة، نلاحظ أن هناك تباين في النتائج المتوصل إليها، حيث أن بعض هذه الدراسات خلصت لوجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي، مثل دراسة (نواش، 2017) و دراسة (SADEGHIMANESH & SAMADI, 2013).

وبعض الدراسات خلصت لعدم وجود أي تأثير لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي، مثل دراسة (ميهوب، 2014)، ودراسة (بن عثمان و شطيبة، 2021).

كما أن بعض الدراسات الأخرى توصلت لعدم وجود تأثير بين بعض أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي، ووجود تأثير بين أبعاد أخرى والأداء المالي في الوقت ذاته. مثل دراسة (MAHBOUB, 2018)، ودراسة (هني، 2018).

وبعض الدراسات توصلت لوجود تأثير عكسي لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي، مثل دراسة (YUANYUAN & al, 2022).

والأمر نفسه بالنسبة للدراسات السابقة التي تناولت تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي.

رابعا: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

يمكن المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من جوانب عدة، يمكن حصرها في ما يلي:

- **من حيث الهدف:**

تهدف الدراسة الحالية إلى إستكشاف تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك التجارية الجزائرية، في ظل عدم وجود خلفية نظرية تفسر العلاقة بين هذه المتغيرات.

كما أن الدراسات السابقة بحثت عن تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي، أو عن تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي، إلا أن الدراسة الحالية جمعت بينهما.

- **من حيث المنهج:**

إتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم، وأيضا من حيث الإعتماد على الإستبانة كأداة لجمع البيانات الضرورية للدراسة، وكذا من حيث مجتمع وعينة الدراسة المتمثل في العاملين بالبنوك التجارية.

غير أن الدراسة الحالية إعتمدت على نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الجزئية الصغرى بإستعمال برنامج (SMART PLS 4) خلافا لمعظم الدراسات السابقة.

الفصـــل الأول:

الإطار النظري للدراســـــــــة

تمهيد الفصل:

لقد ســـاهمت تكنولوجيـــا المعلومـــات فـــي إحـــداث تحـــولات جذريـــة فـــي شـــتى المجالات، والتي أثرت بشكل كبير على مختلـــف نـــواحي الحيـــاة البشـــرية بشـــكل عـــام، وفي المجالين الإقتصادي والإجتماعي بشكل خاص. كما نجـــد أن القطـــاع البنكـــي حظـــي بالقدر الأكبر مـــن هـــذا التـــأثير، فأصـــبحت البنـــوك تعـــزز مـــن إســـتخدام تكنولوجيـــا المعلومات في العمل البنكي، مما يساعدها على توفير حلول رقميـــة تحســـن مـــن كفاءتهـــا التشغيلية، والتحكم بشكل أكبر في التكاليف، مما يؤدي إلـــى تحســـين مركزهـــا التنافســـي. ومع التطور التكنولوجي السريع أصبح الإبتكـــار فـــي الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة المحرك الأساسي لإعادة تشكيل العمليات المصـــرفية التقليديـــة، وتحســـين جـــودة الخدمـــة المصرفية، مما يساهم في تحســـين الأداء المـــالي للبنـــوك. ففـــي هـــذا الفصـــل ســـنحاول إستكشاف الجوانب النظرية لمتغيرات الدراســـة، والمتمثلـــة فـــي تكنولوجيـــا المعلومـــات، الأداء المالي، الإبتكار، والخدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة، وهـــذا مـــن خـــلال المباحـــث الأربعة التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء المالي.

المبحث الثالث: الإطار النظري للإبتكار.

المبحث الرابع: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية.

المبحث الأول: الأطار النظري لتكنولوجيا المعلومات.

في هذا المبحث سنتعرض للإطار النظـــري لتكنولوجيـــا المعلومـــات، وذلـــك فـــي ثلاث مطالب هـــي: ماهيـــة التكنولوجيـــا والمعلومـــات، ماهيـــة تكنولوجيـــا المعلومـــات، ومكونات تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا والمعلومات.

قبل التطرق لتكنولوجيا المعلومـــات ينبغـــي علينـــا فـــي بدايـــة الأمـــر التعـــرض لمختلف المفاهيم الأساسية المرتبطـــة بالتكنولوجيـــا وأنوعهـــا، والمعلومـــات وخصائصـــها وأنواعها، والمفاهيم المشابهة لها، وهذا ما سنقوم به في هذا المطلب.

الفرع الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا.

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم الأساسية التـــي يـــتم إســـتخدامها فـــي مجـــالات عديدة وفق سياقها المعين، حيث عـــرف تطـــورا ملحوظـــا بمـــرور الـــزمن، وذلـــك مـــن حيث المفهوم النظري وحتى من حيث الإستعمال.

أولا: مفهوم التكنولوجيا.

إختلفت تعاريف التكنولوجيا بإختلاف المجالات المطبقة فيها، حيث أن كلمة (Technology) ترجع أصلها إلى اللغة اليونانية، حيث أنها مكونة من كلمتين هما: كلمة (Techno) وهي كلمة تدل على الحرفة والمهارة والفن، وكلمة (logy) المشتقة من (Loges)، والتي تدل على الدراسة والعلم، ويترجمها البعض في اللغة العربية إلى كلمة تقانة أو تقنيات. فالتكنولوجيا مرتبطة بثلاث جوانب هي: المعرفة العلمية، الإكتشاف والإختراع، والتطبيق العلمي. (قنديلجي و السامرائي، 2002، الصفحات 35-38)

حيث عرفت التكنولوجيا بأنها: مجموعة من التقنيات والوسائل والآلات والعمليات، والتي يتم من خلالها تحويل مدخلات المؤسسة إلى مخرجات. (Hellrigel, Slocum, & Woodman, 2001, p. 393)

كما تم تعريفها بأنها تطبيق تقنية معينة بغرض تصميم وتنفيذ منتج معين، حيث ترتبط التكنولوجيا بشكل عام بالعمليات والتقنيات المستعملة في مختلف نشاطات المؤسسة. (Reix, 2002, p. 66)

وعرفت ايضا بأنها: التطبيق العملي للمعرفة خاصة في مجال معين. (Samii & Karush, 2004, p. 17)

كما عرفت أيضا بأنها: مجموعة من الأنظمة والتقنيات والأدوات والمعرفة، بحيث تكون متصلة بالمعلومات، والمستخدمة لغرض حل مشكل معين. (الصيرفي م.، 2009، صفحة 19)

من خلال ما سبق يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها: مجموعة من المهارات والتقنيات والمعارف والعمليات، التي يتم من خلالها إبتكار وتطوير أنظمة الإنتاج.

ثانيا: أنواع التكنولوجيا.

يمكن التمييز بين مختلف أنواع التكنولوجيا وفق أسس تصـــنيف مختلفـــة كمـــا هـــو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): أنواع التكنولوجيا.

المعيار	الأنواع	الشرح
وفق درجة التحكم	تكنولوجيا أساسية	هي تكنولوجيا قاعدية، يتم إســتخدامها بشــكل واســع من المؤسسات
	تكنولوجيا التمايز	هي تكنولوجيا محصـــورة في مؤســـســـات محدودة، مما يميز هاته المؤسسات عن مثيلاتها.
وفق الموضوع	تكنولوجيا المنتج	هي تكنولوجيا متضمنة في المنتج النهائي.
	تكنولوجيا نمط الإنتاج	هي تكنولوجيا مستعملة في عملية الإنتاج والتركيب.
	تكنولوجيا التسيير	هي تكنولوجيا مســـتعملة في التنظيم والتخطيط والقيادة والرقابة.
	تكنولوجيا التصميم	هي تكنولوجيا مستعملة في عمليات تصميم المنتج.
	تكنولوجيا المعلومات	هي تكنولوجيا مستعملة في معالجة المعطيات ونقلها..
	تكنولوجيا ناشئة	هي تكنولوجيا حديثة النشأة، تم إبتكارها للمرة الأولى.

وفق دورة الحياة	تكنولوجيا في فترة النمو	هي تكنولوجيا تخطت مرحلة الإبتكار، وبدأت في الإنتشار.
	تكنولوجيا في فترة النضج	هي تكنولوجيا بلغت ذروتها، بحيث تكون معتمد عليها بشكل واسع في مختلف المجالات.
وفق الإستعمال	تكنولوجيا مستعملة داخل المؤسسة	يتم التحكم فيها بكفاءة وفعالية كبيرة، وهي التكنولوجيا التي تمنح للمؤسسة إستقلالية عن محيطها الخارجي.
	تكنولوجيا مستعملة خارج المؤسسة	عدم تحكم المؤسسة فيها لعدة أسباب، مما يجعلها مرتبطة بمحيطها الخارجي، من خلال تراخيص الإستغلال.
وفق كثافة رأس المال	تكنولوجيا مكثفة للعمل	تؤدي إلى تخفيض رأس مال، وزيادة عدد الوحدات من العمل لإنتاج الوحدة الواحدة، حيث تطبق هذه للدول الفقيرة والنامية
	تكنولوجيا مكثفة لرأس المال	تزيد من رأس المال وتخفض وحدات العمل، حيث تطبق في للدول التي تتوفر على موارد مالية، ولا تتوفر على يد عاملة.
	تكنولوجيا محايدة	حيث يتغير فيها معامل العمل ومعامل رأس المال بنسبة واحدة.
وفق درجة التعقيد	تكنولوجيا شديدة التعقيد	يصعب الحصول عليها من طرف المؤسسات، حيث غالبا ما تكون مرتبطة ببراءات إختراع.
	تكنولوجيا عادية	تكون أقل تعقيد، ويمكن للمهندسين المحليين إستيعابها.

المصدر: من إعداد الطالب، بالإعتماد على (عبداوي، 2016، الصفحات 23-25)

الفرع الثاني: مفاهيم أساسية حول المعلومات.

تعتبر المعلومات مورد إستراتيجي في شتى المجالات، مما يستلزم التوضيح الدقيق لهذا المفهوم، حيث سنتعرف في هذا المطلب على مفهوم المعلومات، خصائصها، وأنواعها، وكذلك الفرق بين المعلومات والبيانات والمعرفة.

أولا: مفهوم المعلومات.

تجدر الإشارة أنه يجب علينا التمييز بـــين ثـــلاث مصـــطلحات متداخلـــة ومتقاربـــة في المعني، قد يخلط البعض بينها، هي: البيانات، المعلومات والمعرفة.

- **البيانات:**

تعرف البيانات بأنها: الرموز والإشارات الناشئة من ملاحظة الأحداث بشكل مباشر، بحيث تمثل المادة الأولية المعالجة لتحويلها إلى معلومات. (Boissellier, 2001, p. 52). وعرفت أيضا بأنها: تلك العناصر الخام والمجردة غير المعالجة لحدث نوعي أو كمي ناتج من خلال الملاحظة أو القياس. (Prax, 2003, p. 06). كما تم تعريفها بأنها: "الحقائق والأرقام الخام المتعلقة بالأحداث" ، حيث أن كل جزء منها يمثل جانب معين من الحدث، يستلزم معالجته مع الأجزاء الأخرى لإنتاج معلومات ذات مغزى. (Curry, Flett, & Hollingsworth, 2006, p. 39).

وتعرف أيضا بأنها:" رموز حرفية أو رياضية، تقوم بوصف الأشياء والمفاهيم، حيث ليس لها أي قيمة في شكلها المجرد، كما تعتبر المادة الخام، وهي الأخيرة والأساس، بحيث تمثل البيانات المستوى الأضعف من المعنى، فبدون عملية المعالجة تصبح لا قيمة لها". (أبو عرفة، 2010، صفحة 17). كما عرفت البيانات أيضا بأنها:" الترجمة المشفرة للمعلومات". حيث أنها معلومات مبهمة تفتقر للسياق والتفسير. (Sornet, Hengoat, & Le Gallo, 2016, p. 03)

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف البيانات بأنها: هي مجموعة مجردة من الحقائق والرموز والحروف والإشارات، حيث أنها تعتبر مادة خام تنشأ من خلال الملاحظة أو القياس، كما أنها تكون في شكل كمي أو نوعي، وهي بحاجة إلى المعالجة لتتحول إلى معلومات يستفاد منها.

- **المعلومات:**

المعلومات مشتقة من (ع ل م)، وتتمحور مشتقاتها في نطاق ووظائف العقل، وهو المصطلح المقابل والشامل والدقيق للمصطلح الأجنبي "INFORMATION "، كما إستخدمت كلمة معلومات بشكل متباين بإختلاف المجالات، حتى أوشكت على فقدان معناها في حال عدم

ربطها بمسائل علمية أو إجتماعية معينة، بحيث يوجد ما يفوق أربعمائة تعريف لها في شتى المجالات. (المدادحة و الذيابات، 2014، الصفحات 99-100).

وعرفت أيضا أنها: " كيان ملموس أو غير ملموس، يقلل من عدم اليقين المتعلقة بحالة معينة أو حدث". (Lucas, 2009, p. 26). كما تعريفها بأنها:" تلك البيانات التي تم معالجتها، من خلال عملية التصنيف والتحليل والتنظيم والتلخيص في الصورة التي تمكن من إستخدامها والإستفادة منها، بعد أن إكتسبت معنى مفهوم". (النجار، 2007، صفحة 20)

وتم تعريف المعلومات بأنها: البيانات المنظمة التي تساعد المديرين في عملية صنع القرارات. (Langer, 2010, p. 162). وعرفت أيضا بأنها: تلك البيانات التي تكتسي أهمية ولها غرض معين، بحيث يتم تحويل البيانات إلى معلومات من خلال تنظيمها وتحليلها بناء على مقاييس معينة، ولكي يكون لها أهمية وغرض يجب أن مراعاة السياق الذي تستخدم فيه، ونظرا لإختلاف السياقات يختلف الغرض من المعلومات بين الوظائف والمستويات الإدارية. (Pearlson, Saunders, & Galletta, 2019, p. 11). كما عرفتها منظمة UNESCO بأنها: البيانات المعالجة وفق شكل له معنى، وتقدم قيمة حقيقية أو مدركة في الإجراءات أو القرارات الحالية أو المستقبلية. (UNESCO, 2024)

نلاحظ أن مختلف التعاريف السابقة متفقة على أن المعلومات هي البيانات التي تمت جمعها وترتيبها وتنظيمها ومعالجتها وفق منهجية معينة، مما يكسبها قيمة وأهمية من حيث المعنى والفهم والإستخدام.

- **المعرفة:**

تعرف المعرفة بأنها: قدرة الإنسان على العمل الفكري والجسدي، لتغيير الأشياء من حوله، وإنتاج معلومات ومعرفة جديدة من خلال البحث والإبداع الفكري، فالمعرفة هي القدرة الإدراكية للإنسان، على عكس المعلومات التي تظل مجرد بيانات منظمة ومهيأة بالطبع، لكنها غير نشطة وغير فاعلة ولا يمكنها بذاتها منح القدرة على العمل لمن يمتلكها. (Foray, 2009, p. 10). وتعرف بأنها :"المعلومات المتفاعلة مع التكنولوجيا والتي يزيد تأثيرها بشكل كبير عند تقاسمها". (الصاوي، 2007، صفحة 19)

كما عرفت أيضا بأنها: نتاج التفاعل الحيوي الناجم عن تراكم الخبرة الواقعية والفعلية مع مخرجات مختبرات البحث والدراسات، وهي مصدر قوة دافع للتقدم والإرتقاء. (سلمان، 2009، صفحة 04)

وتعرف أيضا بأنها: "عملية ديناميكية للإبتكار، حيث تنطلق من المحتوى غير المنظم وصولا إلى الفهم المدروس". (الناصر، 2015، صفحة 22). وعرفت أيضا بأنها: ذلك المزيج بين المعلومات والآراء الخبيرة والمهارات العالية، الذي يساعد على إتخاذ القرار. (العادلي و عباس، 2016، صفحة 85)

وتم تعريفها أيضا بأنها: مزيج من التجارب المؤطرة والمعلومات القيمة والرؤية الخبيرة والحدس القائم، مما يشكل إطار لتقييم ودمج المعلومات الجديدة، لتصبح مدمجة في الممارسات والقواعد التنظيمية للمؤسسة.(Hajric, 2018, p. 16)

بناء على التعاريف السابقة، يمكن أن نقول أن المعرفة هي مجموعة متراكمة من الأفكار والتجارب والمهارات والخبرات والمعلومات والأبحاث والدراسات، المكتسبة سواء من طرف الإنسان أو المؤسسة، والتي تكون ضمن سياق معين، والمستخدمة بغرض إتخاذ القرارات الصحيحة.

- **الفرق بين البيانات، المعلومات والمعرفة:**

يوضح الجدول التالي الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة، إنطلاقا من المفهوم والخصائص.

الجدول رقم (2-1): الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة.

مجال المقارنة	البيانات	المعلومات	المعرفة
المفهوم	ملاحظات بسيطة لحالة الأشياء.	بيانات تتمتع بخاصية الأهمية والغرض.	معلومات من العقل البشري، تشمل التفكير والتوليف والسياق.
الصفات	– منظمة بسهولة.	– تتطلب وجود وحدة تحليل.	– صعبة التنظيم.

	– سهلة التحميل في الأجهزة. – في شكل كمي غالبا. – سهلة النقل. – مجرد حقائق.	– هي البيانات المعالجة. – الوساطة البشرية ضرورية.	– صعبة التحميل في الأجهزة. – صعبة النقل. – في شكل ضمني غالبا.
مثال	تقرير يومي لجرد جميع عناصر المخزون، والذي يتم إرساله إلى الرئيس التنفيذي لشركة تصنيع كبيرة.	تقرير الجرد اليومي للعناصر التي تقل كميتها عن مستوى الكمية الإقتصادية المطلوبة، والذي يتم إرساله إلى مدير المخزون.	معرفة مدير المخزون بالعناصر التي تحتاج إلى إعادة ترتيب في ضوء تقرير الجرد اليومي، إضراب العمال المتوقع، الفيضانات في البلد المورد والتي قد تؤثر على سلسلة التوريد.

المصدر: (Pearlson, Saunders, & Galletta, 2019, p. 11)

ثانيا: خصائص المعلومات:

تتصف المعلومات الجيدة بمجموعة من الخصـــائص والتـــي يمكـــن تلخيصـــها فـــي النقاط التالية: (عليان، 2012، صفحة 109)

- **التوقيت:** بحيث تكون المعلومات متوفرة للإستخدام في التوقيت المناسب والمطلوب من قبل المستفيدين، كما ترتبط هذه الخاصية بالمدة المستغرقة خلال عملية الإدخال والمعالجة.
- **الدقة:** بحيث تكون المعلومات صحيحة ومحددة بدقة، ومنعدمة الأخطاء التي تحدث في عملية تسجيل وتجميع و إدخال ومعالجة البيانات.
- **الصلاحية:** وتعني مدى ملائمة المعلومات، وتوفرها على القدر الكافي والمناسب من الوضوح والشمول، وفقا للأغراض المستخدمة من أجلها.

- **المرونة:** بحيث تكون المعلومات مكيفة وفقا للإحتياجات المطلوبة والمتنوعة من مختلف الجهات المستفيدة منها.
- **الوضوح:** وتعنى هذه الخاصية خلو المعلومات من الغموض، بحيث تكون مرتبة ومنسقة بشكل واضح ومفهوم، وخالية من التعارض.
- **الملائمة والمطابقة:** بمعنى ملائمة المعلومات مع الغرض المستخدم من أجله، حيث أن صحة القرار المتخذ بناء على المعلومات يعني التأكيد على ملائمتها.
- **الشمول:** بحيث يتعين على المعلومات أن تكون على درجة مناسبة من التفصيل والشرح لتغطي إحتياجات المستفيد، دون تفصيل ممل ولا إيجاز كبير يفقدها جوهر معناها
- **الموضوعية:** وتعني خلو المعلومات من التحيز، وعدم وجود القصد في أي تعديل أو تغيير، حتى لا يتأثر المستفيدين من المعلومة.
- **قابلية المراجعة:** وتعني درجة التوافق التي تم إكتسابها من طرف المستفيدين لفحص نفس المعلومات.
- **قابلة للقياس:** بحيث يمكن قياس المعلومات بشكل كمي، وهذه الخاصية مرتبطة بالمعلومات الرسمية فقط، التي تنتج عن نظام معلومات رسمي.

ثالثا: أنواع المعلومات:

يمكننا التمييز بين مختلف أنواع المعلومـــات وفـــق أســـس تصـــنيف معينـــة، كمـــا يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (3-1): أنواع المعلومات.

أساس التصنيف	الأنواع	الشرح
من حيث الرسمية	معلومات رسمية	مثل القوانين والتشريعات، القوائم المالية.
	معلومات غير رسمية	مثل الآراء والأفكار.
من حيث المصدر	معلومات داخلية	حيث تكون موجهة للإستخدام الداخلي في المؤسسة
	معلومات خارجية	حيث يكون إستخدامها خارج المؤسسة

من حيث التنظيم	معلومات منظمة	حيث تكون منظمة ومرتبة وفق مبادئ وأسس معينة
	معلومات عشوائية	غير مرتبة وغير منظمة
من حيث التخصص	معلومات خاصة	حيث تكون مخصصة لغرض أو مجال معين فقط.
	معلومات عامة	تشمل عدة مجالات وتخصصات
من حيث التدفق	معلومات نازلة	من الإدارة العليا إلى المستويات الدنيا
	معلومات أفقية	تكون في نفس المستوى الإداري
	معلومات صاعدة	من المستويات الدنيا إلى الإدارة العليا
من حيث القيمة	معلومات إستراتيجية	تتعلق بالإدارة الإستراتيجية، وتكون نادرة
	معلومات تشغيلية	مرتبطة بالإدارة التشغيلية، وتكون متكررة
	معلومات غير صالحة	معلومات عامة دون أي قيمة
من حيث الطبيعة	معلومات تاريخية	معلومات من الماضي، مثل الميزانيات السابقة
	معلومات حالية	معلومات في الحاضر
	معلومات مستقبلية	معلومات متوقعة يتم التنبؤ بها قبل حدوثها
	معلومات دورية	معلومات تكون خلال فترات معينة ومتكررة

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على: (بلقيدوم، 2013، صفحة 120)

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

بعدما تناولنا في المطلبين السابقين مفهـــومي التكنولوجيـــا والمعلومـــات كـــل علـــى حدى، سوف نتطرق في هذا المطلـــب إلـــى تكنولوجيـــا المعلومـــات بإعتبارهـــا عنصـــرا رئيسيا في شتى المجالات، حيـــث تطـــورت عبـــر العديـــد مـــن المراحـــل، كمـــا تتســـم بخصائص ومميزات كثيرة.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

يعتبر مصطلح تكنولوجيا العلومات من المصطلحات الرائجة في الحياة الإنسانية بشكل عام والحياة الإقتصادية والإجتماعية بشكل خاص، حيث تعددت وإختلفت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات بإختلاف السنوات وإختلاف الباحثين،حيث أنهم لم يتفقوا على تحديد تعريف شامل وواضح لتكنولوجيا المعلومات. حيث عرفت بأنها: مجموعة من الأجهزة وقواعد البيانات وشبكة الإتصالات، والوسائل الأخرى الملحقة بها مثل الطابعات. (Turban, Mclean, & Wetherbe, 2002)

كما عرفت بأنها: ذلك المزيج المكون من الأجهزة المادية للحاسوب وأجهزة تخزين المعطيات والبرمجيات، المستغلة والمستخدمة من قبل المؤسسة كمورد لها. (Laudon & Laudon, 2004, p. 14)

وعرفت أيضا بأنها: إبتكار ومعالجة مختلف أنواع البيانات وتخزينها ونشرها من خلال إستعمال التكنولوجيا الحاسوبية، والشبكات، وتكنولوجيا الإتصال. (Elliot, 2004, p. 48)

كما يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي: مختلف أنواع التوليفات المستغلة على نطاق كبير في مجال معالجة البيانات والمعلومات وتخزينها وإسترجاعها وعرضها بأشكال متعددة، ومجالات تطبيق مختلفة، كما يشمل المفهوم أيضا النظم والأدوات الحاسوبية التي تتعامل مع إتساق رمزي معقد من المعرفة في مجالات التعلم والذكاء، ليتضح لنا مما تم ذكره أن تكنولوجيا المعلومات تشكل مظلة شاملة للعلاقة بين التكنولوجيا ومعطيات الفكر الإنساني. (غالب، 2006، صفحة 20)

كما تم تعريفها بأنها: عبارة عن "مجموعة المعارف العلمية والتكنولوجية والهندسية والتقنيات الإدارية، المستعملة من أجل تداول المعلومات والتطبيقات ومعالجتها". (الشرابكة، 2011، صفحة 168)

وعرفت تكنولوجيا المعلومات أيضا بأنها: مجموعة من الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والأنظمة المتصلة بها، والتي يتم تشغيلها من طرف المنظمة، لدعم تدفق أو معالجة المعلومات، بغرض دعم الأنشطة التجارية. (Wee Kwan Tan & Theodorou, 2009, p. 04)

كما عرفت بأنها: كل أنواع التكنولوجيا المشاركة في جمع ونقل وعرض وإستخدام البيانات والمعلومات، حيث تشمل الأجهزة والبرمجيات والأجهزة المتصلة بها، وأجهزة الإتصالات والشبكات بما في ذلك الأنترنت، وكل الأجهزة الخلوية، ومسجلات ومشغلات الفيديو، والروبوتات، وحتى الرقائق الإلكترونية المستخدمة في الصناعات، حيث كل هذا في ظل بيئة تنظيمية. (Brown, Dehayes, Hoffer, Wainright, & Perkins, 2012, p. 19)

وعرفت أيضا بأنها "مجموعة من المعدات (آلات، تقنيات..) والمعارف العلمية (أفكار، أساليب معرفية..) والتي يعتمد عليها الإنسان بغرض تحقيق حاجاته المعينة". (دليو، 2014، صفحة 11)

كما تم تعريفها بأنها: المجال الذي يتضمن مختلف الأدوات التي تلتقط وتخزن وتعالج وتتبادل وتستغل مختلف المعلومات، كما يشمل مجال تكنولوجيا المعلومات مختلف الأجهزة الحاسوبية المركزية والمكتبية والمحمولة، والأجهزة الذكية، والبرمجيات، وأنظمة التشغيل والتطبيقات، ومختلف أنواع الشبكات والمعدات المتصلة بها، وأيضا قواعد تخزين البيانات. (Reynolds, 2015, p. 4)

وتم تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها: مجموعة مختلفة من الوسائل أو التقنيات أو الأنظمة، والتي يتم إستغلالها بغرض معالجة المحتوى المرغوب في التوصل إليه، وهذا من خلال جمع ومعالجة البيانات بمختلف صيغها، وإسترجاع ونشر هذه البيانات في وقتها المناسب، في صيغ مختلفة. (صلاح و السيد، 2020، الصفحات 220-221)

أما منظمة UNESCO فقد عرفت تكنولوجيا المعلومات بأنها: مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد بغرض إنشاء أو تخزين أو نقل أو مشاركة أو تبادل المعلومات، حيث تشمل هذه الموارد والأدوات أجهزة الحاسوب، الأنترنت (الويب، المدونات، رسائل البريد الإلكتروني) وتقنيات البث المباشر، وتقنيات البث المسجل، والأجهزة المحمولة، والأقمار الصناعية، وأجهزة التحادث عن بعد، وغيرها.(UNESCO Institute for Statistics, 2023)

بالرغم من تبيان وإختلاف التعاريف السابقة، والذي يعزى إلى تبيان وجهات نظر المفكرين والباحثين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وكذا تبيان الفترات الزمنية، إلا أننا نلاحظ أن هذه التعاريف تصب في مجملها في إتجاه واحد، هو أن تكنولوجيا المعلومات ترتكز على جانبين أساسين هما:

– **الجانب الأول هو المنظور المادي لتكنولوجيا المعلومات:** من خلال هذا المنظور يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من الأدوات التقنية، المتمثلة في الأجهزة الحاسوبية والوسائل التكنولوجية المتصلة والملحقة بها، والبرمجيات و شبكات الإتصالات، والتي يتم من إخلالها إنشاء البيانات، وتخزينها ونقلها وتبادلها وتشاركها، في أشكال مختلفة (صور، نصوص، وأرقام..).

– **الجانب الثاني هو المنظور المعرفي لتكنولوجيا المعلومات:** من خلال هذا المنظور يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من المعارف العلمية والتقنية والبشرية والإدارية المستخدمة من طرف الإنسان، بغرض إنشاء البيانات وتخزينها ومعالجتها وتداولها في بيئته الإقتصادية والإجتماعية.

وكتعريف شامل، يمكن أن نقول أن تكنولوجيا المعلومات هي ذلك الإطار الذي تمتزج وتتفاعل فيه المكونات المادية، مثل الأجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الإتصال وقواعد البيانات، مع المكون البشري والمعرفي، مما ينتج عن هذا التفاعل القدرة على إنتاج البيانات ومعالجته وتخزينها ونقلها وتبادلها ومشاركتها ونشرها في أنماط وأشكال وصيغ مختلفة و على أوجه متعددة.

الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

يمكن تلخيص تطور تكنولوجيا المعلومات عبر خمس مراحـــل أساســـية، كمـــا هـــو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (4–1): مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

المرحلة	الشرح
ثورة المعلومات الأولى	إختراع الإنسان للكتابة ومعرفته بها، مثل الكتابة المسمارية والكتابة التصويرية، إلى حين ظهور الحروف، مما أنهى عهد المعلومات الشفوية.
ثورة المعلومات الثانية	والتي تتمثل في ظهور وتطور الطباعة بمختلف أنواعها، مما ساهم في نشر المعلومات بشكل كبير من خلال المطبوعات.

ثورة المعلومات الثالثة	والتي تتمثل في ظهور وتتطور أشكال وأنواع مختلفة من مصادر المعلومات السمعية البصرية، بالموازاة مع مصادر المعلومات المطبوعة الورقية.
ثورة المعلومات الرابعة	والتي تتمثل في ظهور وتطور الحواسيب بمختلف أجيالها، مما أثر بشكل نوعي على المعلومات وحركة تنقلها.
ثورة المعلومات الخامسة	والتي تتمثل في ظهور تكنولوجيا المعلومات، من خلال التزاوج بين مختلف الأجهزة والوسائل التكنولوجية المتطورة، والتي من خلالها يمكن معالجة ونقل وتخزين ومشاركة كميات هائلة من البيانات في ثواني معدودة.

المصدر: من إعداد الطالب، بالإعتماد على (السامرائي و الزغبي، 2004، صفحة 118)

الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات.

تتصف تكنولوجيا المعلومات بخصائص وسمات عديدة ومتنوعة، حيث يمكن تلخيصها في الجدول أسفله:

الجدول رقم (5-1): خصائص تكنولوجيا المعلومات.

الخاصية	الشرح
تكامل التكنولوجيات السابقة	أي لا تستبدل التكنولوجيات القديمة بتكنولوجيات جديدة، ولا تتبع تسلسل خطي ترادفي، بل تندمج في نظم جديدة أكثر كفاءة من النظم السابقة، مع الحفاظ على نفس المبدأ وتطويره.
التطور والتقادم السريع	تتصف تكنولوجيا المعلومات بالتطور والنمو السريع وبمعدلات هائلة في قدراتها وأدائها التقني، مما يؤدي لتقادم التكنولوجيات السابقة بشكل سريع وكبير.
الإنخفاض المستمر في أسعارها	إنطلاقا من الخاصية السابقة، يؤدي التقادم السريع لتكنولوجيا المعلومات إلى الإنخفاض المستمر في أسعار التكنولوجيات القديمة.
الشيوع والإنتشار السريع	إنطلاقا من الخاصيتين السابقتين، يؤدي التقادم السريع لتكنولوجيا المعلومات والإنخفاض المستمر في أسعارها إلى شيوعها وإنتشارها بشكل كبير في مختلف النواحي الإقتصادية والإجتماعية.

سهولة الإستخدام	تتصف تكنولوجيا المعلومات بسهولة إستعمالها، بفعل واجهات الإستخدام الواضحة والمبسطة، إلا أنها تتطلب حد أدنى معين من المعرفة والمهارة.
المرونة في الإستخدام	على عكس التكنولوجيات السابقة التي تستعمل لأغراض محددة، فإن تكنولوجيا المعلومات تتمتع بإمكانيات إستخدام واسعة النطاق، في مجالات وأنشطة مختلفة، كالتعليم والتسوق والبحث والتجارة.
إزالة القيود المتعلقة بالزمن	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسريع العمليات وتقليل وقت الإستجابة، من خلال المعالجة التلقائية والسريعة للمعلومات، والتوافق الكبير بين أنظمة الإتصالات.
إزالة القيود المتعلقة بالمكان	تقدم تكنولوجيا المعلومات إمكانيات لا مثيل لها في التوافق بين أنظمة المعلومات المختلفة والمتنوعة والمتباعدة جغرافيا، والتي تعمل معا على تحقيق أهداف مشتركة.
تحسين السعة التخزينية للمعلومات	تسمح تكنولوجيا المعلومات بتخزين كميات هائلة من المعلومات بتنسيق رقمي، بفضل تطور قدرات الأقراص الصلبة ووسائط التخزين وبرامج إدارة البيانات، والتخزين السحابي.

المصدر: من إعداد الطالب، بالإعتماد على (Bellahcene, 2015, pp. 37-39)

الفرع الرابع: مزايا إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسة على الإستفادة من العديد من المزايا، والتي تتمثل أهمها في ما يلي:

أولا: المساهمة في تحقيق أداء الموارد البشرية.

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أداء الموارد البشرية من خلال: (خويلد، 2022، صفحة 400)

- رفع دقة الأنشطة المنجزة.
- تخفيض أخطاء الأنشطة المنجزة.
- تخفيض الوقت اللازم للقيام بالأنشطة.
- الرفع من كفاءة وإنتاجية المورد البشري.

- تعزيز التنسيق والتكامل بين العمليات الداخلية.

ثانيا: المساهمة في تفعيل إدارة المعرفة.

تساهم تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة عبر: (عيسات و مرباح، 2021، الصفحات 205-208)

- المساهمة في توليد المعرفة.
- المساهمة في إكتساب المعرفة.
- المساهمة في تخزين المعرفة.
- المساهمة في توزيع المعرفة.
- المساهمة في إستخدام المعرفة.

ثالثا: المساهمة في إدارة الجودة الشاملة.

تساهم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة عبر: (Gordon & Gordon, 1999, p. 98)

- الرفع من الكفاءة والفعالية في عملية الإتصال بين الأفراد داخل المؤسسة .
- تحسين عملية جمع ومراقبة وتتبع البيانات وتلخيصها وتحليلها، وإعداد التقارير.
- التزامن في أداء الأعمال، مما يسهم في تخفيض دورة الإنتاج.
- المساعدة في قياس وتحليل الأداء المحقق بكفاءة.
- المساعدة في الكشف عن الإنحرافات في الأداء.
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات أساس نظام معلومات إدارة الجودة الشاملة.

خامسا: المساهمة في تحقيق الميزة التنافسية.

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيـــق الميـــزة التنافســـية للمؤسســـة مـــن خـــلال الإستراتيجيات الخمسة التالية: (O'Brien & Marakas, 2011, p. 51)

1. تخفيض تكلفة العمليات التشغيلية وتكلفة الزبائن والموردين.

2. تعزيز تميز خدمات أو منتجات المؤسسة، من خلال المساعدة على تركيز المنتجات أو الخدمات.

3. تعزيز إبتكار خدمات أو منتجات جديدة، أو إبتكار عمليات وطرق جديدة أو تحسينها، مما يسهم في رفع جودة المنتجات أو الخدمات.

4. تعزيز نمو المؤسسة وتوسيع نطاق أعمالها على المستويات المحلية والدولية، من خلال تنويع الأسواق والمنتجات والخدمات.

5. تعزيز التحالفات من خلال إنشاء نظام معلومات مشترك مع الموردين والزبائن والمناولين، في ظل الأسواق الإفتراضية.

كمـــا تســـاهم تكنولوجيـــا المعلومـــات فـــي الميـــزة التنافســـية عبـــر: (العمـــري و السامرائي، 2010، صفحة 134).

– تشكيل المؤسسة الرشيقة، فالتغير المستمر والسريع في السوق العالمي يستلزم جودة وأداء عالي.

– تكوين المؤسسة الإفتراضية التي يتم من خلالها ربط الموردين والزبائن والمنافسين مع المؤسسة، حيث تعد المؤسسة الإفتراضية من أهم الإستراتيجيات القائمة على تكنولوجيا المعلومات.

– بناء المؤسسة المتعلمة، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات تقوم المؤسسة بإكتساب المعرفة وتطبيقيها وتراكمها من مختلف الجهات، مما يؤثر بشكل إيجابي على أدائها.

المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات.

تتشكل تكنولوجيا المعلومات من مكونـــات مترابطـــة ومتفاعلـــة فيمـــا بينهـــا تعمـــل بغرض تحقيق هدف معين، حيث تتمثل هذه المكونـــات فـــي المـــورد البشـــري، الأجهـــزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، وقواعد البيانات.

الفرع الأول: المورد البشري.

يعتبر الفرد هو المكون المحوري لتكنولوجيا المعلومات، حيث تدور باقي المكونات حوله، فالفرد هو من يتولى تشغيل وإدارة تكنولوجيا المعلومات، حيث يعتبر المستخدم النهائي. كما

يعتبر الكثير من الباحثين أن الفرد تفوق أهميته الأجهزة والمكونات المادية الأخرى. (بن عمارة، 2021، صفحة 09)

ينقسم المورد البشري ضمن مكونات تكنولوجيا المعلومات إلى: (مسلم ع.، 2015، صفحة 133)

– **مورد بشري إداري ومستعمل:** حيث يتولى الفرد الإداري مهام تشغيل وإستعمال تكنولوجيا المعلومات والمشاركة في إدارة النظام بشكل مباشر، والإستفادة من مخرجاته، مثل المدراء، المحاسبين، المهندسين، طلاب الجامعات، وغيرهم من المستهلكين.

– **مورد بشري فني ومتخصص:** وهم الأفراد المكلفين بمهام إنشاء وتصميم وصيانة مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات، حيث يمثلون رأس المال الفكري للنظام، مثل مهندسي أجهزة الحاسوب.

الفرع الثاني: الأجهزة والمعدات (Hardware).

حيث تتمثل في الوسائل والأدوات المادية الملموسة المستعملة بغرض إدخال المعلومات، إخراجها، تخزينها، نقلها، إسترجاعها، تداولها، وبثها للمستفيدين منها. (اللامي و البيوتي، 2010، صفحة 19)

وتتمثل في: (أبو مغلي، 2006، الصفحات 28–38)

1.وحدات الإدخال: هي الأدوات التي من خلالها يتم إدخال البيانات، مثل: لوحة المفاتيح، الفأرة، الميكرفون، الكاميرا، الماسح الضوئي، وغيرها.

2.وحدة المعالجة: تعتبر العقل المفكر للجهاز المكلف بتنفيذ مختلف العمليات، حيث تتكون من:

– وحدة الذاكرة الرئيسية: يتم فيها تخزين وترتيب البيانات والنتائج النهائية والمؤقتة والتعليمات قبل نقلها لوحدة الإخراج، وتنقسم إلى: ذاكرة الوصول العشوائي (RAM) المكلفة بتخزين برامج المستخدم والتعديل فيها وقراءة البيانات والتعديل فيها، كما تدعى بذاكرة القراءة والمتابعة. وذاكرة القراءة فقط (ROM) المكلفة بتخزين برامج الشركة المصنعة، حيث لا يمكن التعديل فيها أو حذفها.

– وحدة الحساب والمنطق: تقوم بمعالجة العمليات الحسابية ومختلف العمليات المنطقية، حيث أنها تشتغل بموجب التعليمات المتأتية من وحدة التحكم والسيطرة.

– وحدة التحكم والسيطرة: تعتبر عصب الجهاز، مهمتها تنفيذ التعليمات وتنسيق العمليات داخل الجهاز.

3.وحدات الإخراج: وهي الأدوات المكلفة بتزويد المستخدم بالمعلومات، حيث تتمثل في شاشة العرض، مكبر الصوت، الطابعة، الأقراص المغناطيسية، وغيرها.

الفرع الثالث: البرمجيات.(Software) .

البرمجيات (Software) هي التي تتولى وظيفة تشغيل الأجهزة والمعدات (Hardware)، فالبرمجيات تعتبر وقود تشغيل للأجهزة، فمن دونها تصبح الأجهزة دون جدوى. فالبرمجيات هي عبارة من مجموعة من التعليمات والأوامر المكتوبة بلغة برمجة معينة من طرف المبرمج (Programmer)، والتي من خلالها يتم تحديد العمليات لازمة التنفيذ وترتيب تنفيذها على الأجهزة، فالبرنامج يتكون من آلاف التعليمات، حيث يكون مثبت في ذاكرة الجهاز، كم يمكن حفظه في وسائط التخزين. (أبو العطا، 2010، صفحة 46)

وتنقسم البرمجيات إلى نـــوعين رئيســـيين، همـــا: (الخشـــمان، 2012، الصـــفحات 80-88)

1. برمجيات النظم: (System Software)

– **نظم التشغيل:** يعتبر الوسيط بين الجهاز ومستخدمه، يتمثل في مجموعة من البرامج التي تتولى إدارة الجهاز والتحكم فيه بمختلف مكوناته. كما أنه يوجد العديد من أنواع أنظمة التشغيل.

– **لغات البرمجة:** مثل لغة الآلة، لغة التجميع، لغات الجيل الثالث، مولدات، ولغات الجيل الخامس.

– **مترجمات ومفسرات اللغات الحاسوبية:** فالمترجم (Compiler) هو برنامج يحول برنامج مصدر (Source code) مكتوب بلغة ذات مستوى عالي، إلى برنامج هدف (Object code) مكتوب بلغة الآلة. أما المفسر (Interpreter) هو برنامج يحول برنامج مصدر (Source code) مكتوب بلغة ذات مستوى عالي، إلى برنامج وسيط (Intermediate form) بغرض تنفيذه.

2. برمجيات التطبيقات: (Application Programs)

– **البرامج التطبيقية العامة:** حيث أنها مصممة من طرف شركات عالمية، لخدمة أغراض عامة ومختلفة المجالات، كما يمكن إستخدامها من طرف أي شخص، مثل برنامج معالجة النصوص (WORD)، وبرنامج الجداول (EXCEL)، ومتصفحات الأنترنت.

– **البرامج التطبيقية المتخصصة:** حيث أنها مصممة للإستخدام المتخصص، لتنفيذ مهام ووظائف معينة فقط، حيث عادة ما تكون برامج مدفوعة، مثل برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، برامج المحاسبة والمالية، وبرامج إدارة الموارد البشرية، وغيرها. حيث أنها برامج مصممة وفق طلب المستخدم.

الفرع الرابع: الشبكات.

تعتبر مجموعة من الأدوات ووسائل الإتصال، والتي من خلالها يمكن الربط والتواصل بين الأجهزة من مختلف الأماكن، كما يوجد العديد من أنواع الشبكات. (ملوخية، 2007، صفحة 246)

1.**الإنترانت: (Intranet):** حيث هي عبارة عن شبكة إتصال داخلية متكاملة ومترابطة داخل المنظمة، تشتغل بإستعمال شبكة الأنترنت، حيث يكون الولوج إليها يكون محصور بين الموظفين المرخص لهم في المنظمة، والمعلومات المتداولة من خلالها تكون داخلية. (علك حافظ و عباس، 2014، صفحة 68)

2.الإكسترانت (Extranet): هي شبكة مشكلة من مجموع شبكات إنترانت، متصلة فيما بينها عن طريق الأنترنت، مع إحتفاظ كل شبكة إنترانت على خصوصيتها، مع إمكانية الشراكة في بعض الملفات والخدمات فيما بينها، حيث من خلال شبكة الإكسترانت يتم الربط بين مجموعة شبكات الإنترانت الخاصة بمتعاملين أو مراكز بحث يشتركون في مشروع واحد، حيث تجمعهم مركزية التخطيط وتبادل وتشارك المعلومات، دون المس بخصوصية الإنترانت لكل شريك. كما يتم حماية شبكة الإكسترانت ضد أي محاولات إختراق أو تسلل من خلال جدران النار. (كافي، 2011، صفحة 190)

3.الأنترنت: أنشأت شبكة الأنترنت عام 1969 من طرف وزارة الدفاع الأمريكية، بغرض حماية وتأمين الإتصالات الإستراتيجية في حال إندلاع أي حرب نووية. (Mucchielli, 2009, p. 21) حيث هي عبارة عن نظام يربط بين مئات الملايين من الأجهزة والشبكات حول العالم

بإستخدام بروتوكول الأنترنت، تتصل عن طريق مختلف التقنيات، مثل الألياف البصرية والوصلات السلكية. فكلمة أنترنت مكونة من كلمتين باللغة الإنجليزية: (INTER) والتي تعني "بين" و كلمة (NET) والتي تعني "شبكة"، فبشكل حرفي تعني "شبكة بينية"، وتعني شبكة من الشبكات، وتسمى بالشبكة الدولية للمعلومات (World Wide Web) المعروفة إختصارا بـــ www. (حسين، 2012، الصفحات 211-212)

كما يوضح الجدول الموالي أهم الإختلافات بين الشبكات الثلاث.

الجدول رقم (6-1): الفرق بين الشبكات.

الشبكة	الإستخدام	الولوج	نوع المعلومات
الإنترانت	العمال المرخص لهم	خاص ومقيد	خاصة بالمؤسسة والعمال
الإكسترانت	مجموعات خاصة من الشركاء	خاص ومقيد	مشتركة بين مجموعات الشركاء
الأنترنت	أي شخص بإستخدام هاتف أو حاسوب	بدون قيود	عامة وتسويقية وشعبية

المصدر: (إبراهيم، 2010، صفحة 96)

أما الشكل الموالي فيوضح العلاقة بين الشبكات الثلاث.

الشكل رقم (1-1): العلاقة بين الأنترنت الإكسترانت والإنترانت.

المصدر: (العاني، 2016، صفحة 228)

الفرع الخامس: قواعد البيانات. (Data bases)

تعتبر قاعدة البيانات تنظيم منطقي لمجموعات كبيرة من البيانات المتصلة والمتكاملة فيما بينها وفق أسلوب ترتيب منطقي، حيث يتم تخزين البيانات بشكل رقمي، مما يسهل إسترجاعها عند الحاجة إليها من طرف المستخدم. (أبو حسين، 2012، صفحة 34) وتعرف أيضا أنها: "تجميع لكميات كبيرة من البيانات أو المعلومات، وعرضها بطريقة معينة تسهل الإستفادة منها". (الطائي، 2013، صفحة 87)

حيث يمكن تلخيص أنواع قواعد البيانات من خلال الجدول الموالي.

الجدول رقم (7-1): أنواع قواعد البيانات.

الأنواع	الشرح
قاعدة البيانات التشغيلية Operational Database	حيث يتم تخزين فيها البيانات المفصلة الناتجة عن العمليات التجارية والتشغيلية للمؤسسة، وتسمى قاعدة البيانات المتخصصة، مثل قاعدة بيانات الزبائن، قاعدة بيانات المخزون، قاعدة بيانات الموديين، قاعدة بيانات الموارد البشرية، قاعدة بيانات الإنتاج.
قاعدة البيانات الموزعة Operational Database	قد تكون في شكل قاعدة بيانات تشغيلية أو في شكل قاعدة بيانات تحليلية، أو أي شكل آخر، حيث تقوم المؤسسة بتوزيع كلي أو جزئي لقاعدة البيانات إلى خوادم الشبكة في مواقع مختلفة، سواء على الشبكة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة، أو على شبكات المؤسسات الأخرى، أو حتى على شبكة الأنترنت. حيث عملية التكرار والتوزيع تحسن من أداء قاعدة البيانات عند المستخدم النهائي.
مستودع البيانات Distributed Database	يتم تخزين فيه البيانات المستخرج من مختلف قواعد البيانات التشغيلية والخارجية الأخرى لمؤسسة ما، حيث أنه يعتبر مصدر مركزي للبيانات التي تمت معالجتها وتحويلها وفهرستها، مما يتيح للأفراد إمكانية إستخدامها، بغرض التنقيب عن البيانات وتحليلها، والقيام بأبحاث السوق ودعم القرارات. حيث يقسم مستودع البيانات إلى مجموعات بيانات فرعية .

قاعدة البيانات الخارجية External Database	تتيح الوصول إلى مجموعة قيمة من المعلومات، مقابل دفع رسوم خدمة الأنترنت، و مع أو بدون دفع رسوم مقابل ذلك من مواقع الويب، حيث تتيح الوصول لمجموعة هائلة من المعطيات، مثل إحصائيات إقتصادية أو إجتماعية، أو أبحاث ومقالات منشورة في قواعد أخرى. فعند البحث عن شيئ بإستخدام محرك البحث Google فإن المستخدم يستعمل قاعدة بيانات خارجية.
قاعدة بيانات الهايبر ميديا Hypermeda Database	هي نوع من قواعد البيانات تتكون من صفحات متصلة من الوسائط المتعددة عبر الويب، تمكن من تخزين البيانات وإسترجاعها عن طريق وسائط متعددة مثل: النصوص والصور والرسوم والفيديو والمقاطع الصوتية.

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على (O'Brien & Marakas, 2011, pp. 193-199)

كما أن هناك بعض الباحثين يصنفها إلى قواعد بيانات وفق المستخدم، وقواعد بيانات وفق المحتوى. (ضيف الله، 2017، صفحة 104)

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء المالي.

بعد تطرقنا للإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات فـــي المبحـــث الســـابق، ســـنحاول في هذا المبحث معالجة الإطار النظري للأداء المالي، وذلـــك فـــي ثـــلاث مطالـــب هـــي: ماهية الأداء المالي، تقييم الأداء المالي، ومؤشرات تقييم الأداء المالي.

المطلب الأول: ماهية الأداء المالي.

قبل التطرق إلى مفهوم الأداء المـــالي، يتعـــين علينـــا فـــي بدايـــة الأمـــر توضـــيح مفهوم الأداء بشكل عام والتعرف على مختلف أنواعه.

الفرع الأول: مفهوم الأداء وأنواعه.

أولا: مفهوم الأداء.

يختلف تعريف مصطلح الأداء بإختلاف الميادين و المجالات المستخدمة فيه، حيث يستخدم في المجال الفني والرياضي والإقتصادي و الإجتماعي، وغيرها من المجالات. فالأداء باللغة الإنجليزية تعني (performance)، حيث يرجع أصلها إلى الكلمة اللاتينية (performare)، والتي تعني التحقيق والإنجاز والنجاح، وتم أخذها للإنجليزية في القرن الخامس العشر. (Belkacemi, 2017, p. 61)

حيث يعرف بأنه: "تحقيق قيمة مضافة للحالة الأولية، أو تحقيق المستوى الأدنى من النتيجة المطلوبة، أو تقليل الأشياء غير المرغوب فيها، فالأداء هو إستجابة للإحتياج من المنظور الكمي، الجودة، التكلفة والوقت، مما يجعل الأداء يعبر عن تراكم الكفاءة والفاعلية. (Voyer, 2006, p. 84)

ويعرف أيضا بأنه: سعي المؤسسة لتحقيق أقصى فائدة من العلاقة بين النتائج والأدوات، بناء على أهداف وإستراتيجية المؤسسة. (Alian، 2008، صفحة 39)

حيث يعتبر الأداء مصطلح نسبي، فنقول عن أداء البنك "أ" أنه جيد إذا قارناه بأداء البنك "ب"، في الوقت نفسه يكون ضعيفا إذا تم مقارنته بأداء البنك "س"، فالأداء هو العلاقة التي تربط بين الإنجاز الفعلي للعمل، والجهد اللازم لتحقيقه. (الربيعي و راضي، 2012، صفحة 83)

كما يعرف الأداء أيضا بأنه: "توليفة بين الكفاءة والفاعلية". (Eichhorn & Towers, 2018, p. 02)

كما تم تعريفه بأنه: المزج بين المهارة والرغبة في القيام بالعمل، حيث تشمل المهارة الحصول على الموارد والبنية التحتية اللازمة للأداء، مثل الآلات والتمويل والعمال والمواد. (Bhalla, 2021, p. 02)

ويرتبط الأداء إرتباط وثيق مع الكفاءة والفعالية، فالكفاءة تعني قدرة المؤسسة على تحقيق أقصى منفعة بأقل تكاليف، حيث تقاس الكفاءة بقسمة قيمة المخرجات على قيمة المدخلات. أما الفعالية فتدل على قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المسطرة، دون أن تولي أي إعتبار لكمية الموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. (الكرخي، 2020، صفحة 31)

ثانيا: أنواع الأداء.

يمكنا تقسيم الأداء إلى أنواع عديدة وفق أسس تصنيف معينة، مثـــل مـــا هـــو مبـــين في الجدول أسفله:

الجدول رقم (8-1): أنواع الأداء.

المعيار	الأنواع	الشرح
وفق الشمولية	أداء كلي	الأداء الكلي يعبر عن النتائج المحققة من طرف كل الأقسام المشكلة للمؤسسة.
	أداء جزئي	يتمثل الأداء الجزئي في الأداء المحقق من طرف كل قسم في المؤسسة على حدى، حيث هناك الأداء المالي، الأداء التجاري، الأداء الإنتاجي...
وفق المصدر	أداء داخلي	هو الأداء الناتج من خلال تفاعل العناصر الرئيسية داخل المؤسسة.
	أداء خارجي	هو الأداء الناتج من خلال تفاعل العناصـــر التي تحيط بالمؤســـســـة، مثل المساهمين والزبائن .
وفق الطبيعة	أداء إقتصادي	الأداء الإقتصـادي يعبر عن صـورة المؤسـسـة في بيئتها الداخلية والخارجية، من خلال الفائض المـالي والإقتصـــادي النـاتج عن تعظيم الأربـاح وتـدنيـة التكاليف.

	أداء مالي	الأداء المالي يعبر عن إنعكاس للقرارات المتعلقة بالسياسات المالية المتخذة من طرف الإدارة. أي يعبر عن قدرة المؤسسة في توظيف مواردها المالية بكفاءة.
	أداء إجتماعي	الأداء الإجتماعي يعبر عن مستوى الرضا المحقق من طرف الأفراد داخل المؤسسة، فهو يتعلق بطبيعة العلاقات الإجتماعية السائدة في المؤسسة وتأثيراتها المختلفة.
	أداء تكنولوجي	يعبر عن كيفية إستخدام التكنولوجيا بغرض تحقيق أهداف العمل وتعزيز الكفاءة والفعالية.
	أداء فني	حيث يتمثل في الطرق المستخدمة من طرف المؤسسة بغرض إستغلال الموارد المتاحة بكفاءة، من خلال الإبداع والإبتكار في العمليات الإدارية بالمؤسسة.
	أداء تنظيمي	حيث يتمثل في الإجراءات المباشرة المتعلقة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، من خلال تنظيم العلاقات بين الأقسام وجودة تدفق المعلومات ومرونة الهيكل.
	أداء إستراتيجي	يتمثل في القدرة على ربط الأداء الداخلي للمؤسسة مع أهدافها الإستراتيجية، وذلك من خلال إكتساب ميزة تنافسية مستديمة والبحث عن فرص لإيجاد هوامش ربحية.
	أداء تجاري	يتمثل في قدرة المؤسسة على تغطية إحتياجات زبائنها بالسلع والخدمات وفق توقعاتهم، مع العمل على توسيع الحصة السوقية وتحقيق رضا وولاء الزبائن وتحقيق الربحية.
وفق المدى	**أداء قصير المدى**	هو الأداء للذي يقاس من خلاله تحقق الأهداف التشغيلية بشكل دوري ومقارنتها مع التوقعات الأولية، بغرض معالجة أي إنحراف عند نشوئه.
	أداء مستدام	يرتبط الأداء المستدام للمؤسسة برغبتها في البقاء وتعزيز مركزها التنافسي، عبر الإستمرارية في زيادة العوائد والسيطرة على الأسواق وإستغلال إنتاجية الأفراد.

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على (طلحاوي، 2018، الصفحات 47-54).

الفرع الثاني: مفهوم الأداء المالي وأهميته.

يعتبر الأداء المالي أحد أنواع الأداء، حيـــث يختلـــف تعريفـــه بـــإختلاف المفكـــرين والباحثين، كما أنه يحظى بأهمية كبيرة في المؤسسة لعوامل عديدة.

أولا: مفهوم الأداء المالي.

يعرف بأنه: تشخيص الصحة المالية، من خلال مدى قدرة المؤسسة على توليد القيمة. (Thauvron, 2005, p. 23). كما عرف بأنه: "رفع معدل العائد وخفض نسبة التكلفة الناتجة عن تطوير في العملية الإدارية". (محسن، 2016، صفحة 42). ويعرف أيضا بأنه: "الوضع المالي للمؤسسة خلال فترة معينة، يشمل قياس توفير وإستخدام الأموال من خلال مؤشرات مختلفة، وقدرة المؤسسة على إدارة مواردها والرقابة عليها". (Fatihudin & Mochklas, 2018, p. 554). وعرف أيضا بأنه: "قدرة المؤسسة على توليد قيمة مضافة من خلال الأموال المستثمرة". (Aamoun, 2020, p. 34). كما عرف بأنه: مدى كفاءة وفعالية المؤسسة في إستخدام الموارد وتحقيق الأهداف، كما يعكس قدرتها في إنشاء القيمة الإقتصادية، وجذب المستثمرين، وتحقيق العوائد لهم. (Tudose, Rusu, & Avasilcai, 2022, p. 122)

ويعرف الأداء المالي أيضا بأنه: الهامش المحقق من الفرق بين الإيرادات المالية والأعباء المالية، حيث يعبر عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها قصيرة وطويلة المدى، من خلال عملياتها خلال فترة معينة، معبرا عنه بشكل نقدي. (Souley, 2023, p. 344)

من خلال التعاريف السابقة، يمكن القول أن الأداء المالي هو: الوضعية المالية للمؤسسة خلال فترة زمنية معينة، ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها، من خلال الإستخدام الكفء والفعال لمواردها المالية.

ثانيا: أهمية الأداء المالي.

يحظى الأداء المالي بأهمية كبيـــرة نظـــرا للأســـباب الموالـــية: (مســـراتي، 2021، صفحة 34)

- يعتبر أداة لقياس نجاح المؤسسة.
- تقييم وتقويم أداء المؤسسة.

- المساعدة على إتخاذ القرارات المناسبة من خلال توفير المعلومات.
- إعداد الموازنات التقديرية.
- تقييم كفاءة الإدارة.
- المساعدة على التخطيط والرقابة.
- توجيه الأداء بغرض الحفاظ على إستمرارية المؤسسة.
- توضيح الوضعية المالية للمؤسسة.
- التنبؤ بالأداء المالي للمؤسسة.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء المالي.

هناك العديد من العوامل التي تـــأثر فـــي الأداء المـــالي للمؤسســـة، حيـــث تـــتلخص أهمها في النقاط التالية:

1.الهيكل التنظيمي: حيث يتم من خلاله تنظيم العلاقات وتحديد المسؤوليات بالمؤسسة، فأي غموض أو تداخل المهام يؤثر سلبا في تنفيذ الخطط والسياسات، ومنه الأداء المالي. (سكور، 2017، صفحة 8)

2.التكنولوجيا: يتعين على المؤسسة التكيف معها، لأنه تساعد على تعزيز التنافسية، وإدارة المخاطر، وتقليل التكاليف، ومنه تحسين الأداء المالي. (بضياف، شماخي، و بخالد، 2018، صفحة 552)

3.حجم المؤسسة: فعند توسع حجم المؤسسة، تزيد درجة التعقيد الإداري، مما يقلل فعاليتها، ومنه يصعب تحسين الأداء المالي، لكن قد يؤثر إيجابا نمو حجم المؤسسة، بإرتفاع عدد المحللين الماليين، مما يمكن من إدارة المعلومة المالية بأفضل طريقة وأقل تكلفة. (حمرالعين، 2019، صفحة 81)

4.السيولة: فتوفرها بالقدر الكافي يمكن المؤسسة من إستغلال الفرص المتاحة، والقدرة على تغطية الديون في حال تدني الأرباح. (طوارف و حولي، 2020، صفحة 219)

5.الرفع المالي: يتعلق بمدى كفاءة المؤسسة في الإستغلال الأمثل للديون المالية، حيث يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي أو سلبي على الأداء المالي للمؤسسة. (بقباقي، عليش، و عبابة، 2022، صفحة 53)

7.الحوكمة: يساهم تطبيق مبادئ الحوكمة في تخفيض تكاليف رأس المال، وتقليل المخاطر المالية، ومنع حدوث الأزمات، مما يساهم في تحسين الأداء المالي. (ضويفي، 2015، الصفحات 130-131)

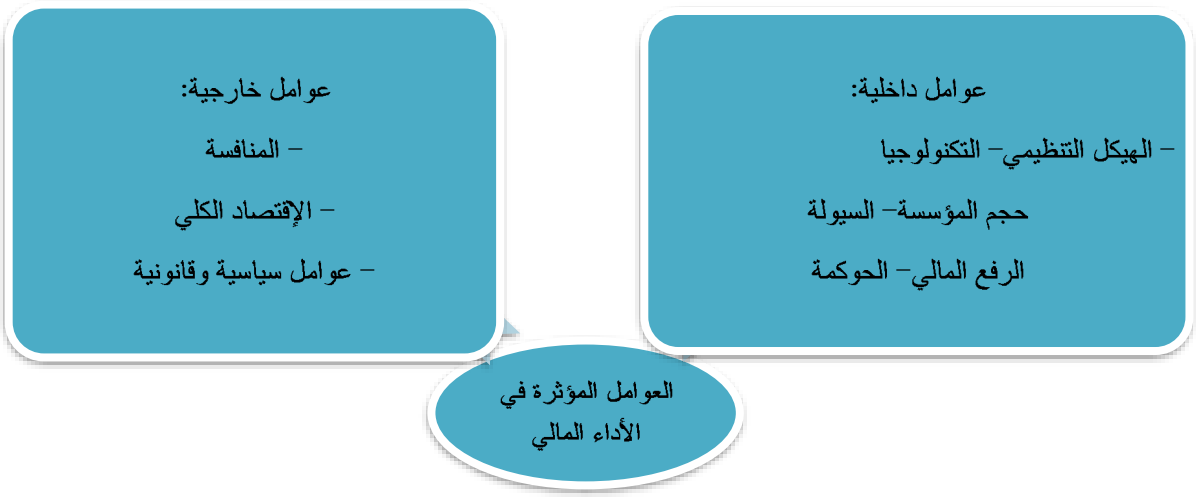
7.العوامل التنافسية: حيث تشير إلى متغيرين هما الحصة السوقية والتركيز، فالحصة السوقية تدل على النجاح على مستوى النشاط الإقتصادي داخل القطاع، فبزيادة حجم المبيعات تنمو ربحية المؤسسة، ومنه ترتفع قيمة أسهمها. أما التركيز فيعتمد على مستوى المنافسة داخل القطاع، فالمنافسة القطاعية القوية تجبر المؤسسة على بذل المزيد من الجهود، خاصة في ما يتعلق بالجودة والتكلفة، مما يؤثر على أدائها المالي. (فايدي، 2014، صفحة 158)

2.العوامل الإقتصادية الكلية: تؤثر المتغيرات الإقتصادية الكلية على الأداء المالي للمؤسسة، مثل حجم الناتج المحلي الخام، التضخم، وأسعار الفائدة، وكذا السياسات المالية الحكومية، خاصة المتعلقة بالضرائب، والإنفاق الحكومي. (برودي، 2021، الصفحات 312-313)

3.عوامل قانونية، سياسية وإجتماعية: يصعب على المؤسسة السيطرة عليها، حيث تكون خارج نطاقها، بل يتعين عليها التكيف معها. (إبراهيم عبد الرحمان و الشريمي، 2020، صفحة 48)

كما يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الأداء المالي إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية، مثل ما يلخصه الشكل التالي:

الشكل رقم (2-1): العوامل المؤثرة في الأداء المالي.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على ما سبق.

المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي.

تقييم الأداء المالي هي عملية تقوم علـــى مجموعـــة مـــن المراحـــل، ويســـتفيد مـــن مخرجاتها مجموعة من الأطراف المتصلة بالمؤسسة.

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي.

تعرف عملية تقييم الأداء بأنها: مقارنة مجموع النتائج المتوصل إليها مع الأهداف المحددة مسبقا من طرف الإدارة. (Tresanini, 2004, p. 18).

كما تعرف بأنها: مجموعة الإجراءات المتخذة بغرض التأكد من تطابق النتائج المحققة مع النتائج المرسومة، بأكبر قدر من الكفاءة. (بوعبدلي، 2015، صفحة 16)

أما تقييم الأداء المالي هو: أداة للتغذية العكسية بغرض وضع الخطط والإستراتيجيات، يساعد المؤسسة على تطوير وتحسين أدائها المالي، وتدعيم قراراتها المالية. (Jones & George, 2004, p. 376)

ويعرف أيضا بأنه: تحليل نتائج أعمال المؤسسات وفق معايير معينة، وتقدير قيمتها الحقيقية المعبر عنها بشكل إقتصادي ومالي. (العامري، 2013، صفحة 505)

من خلال ما سبق يتضح لنا أن تقييم الأداء المالي هي عملية ترتكز على قياس النتائج المالية للمؤسسة، وفق معايير معينة، ومقارنها مع النتائج المرجوة أو المخططة، ومعالجة الإنحرافات الحاصلة.

الفرع الثاني: خطوات تقييم الأداء المالي.

تتم عملية تقييم الأداء المالي للمؤسســـة مـــن خـــلال مـــا يلـــي: (حفصـــي، 2015، الصفحات 51-52)

أولا/ التشخيص: حيث يتم في هذه المرحلة تجميع مختلف المعلومات المطلوبة، سواء من خلال التقارير المكتوبة أو المقابلة المباشرة.

ثانيا/ القياس: يتم قياس الأداء المالي من خلال مجموعة متنوعة من المؤشرات والنسب المالية ونماذج القياس المختلفة.

ثالثا/ المقارنة: يتم مقارنة مؤشرات الأداء المالي المحقق مع مؤشرات الأداء المالي المسطر والمرغوب في تحقيقه.

رابعا/ التحليل: بعدما يتم مقارنة الأداء المالي المحقق مع الأداء المالي المسطر، يتم تحليل النتائج بغرض تحديد الإنحرافات وإتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيحها.

كما يوضح الشكل الموالي مراحل عملية تقييم الأداء المالي:

الشكل رقم (3-1): خطوات تقييم الأداء المالي.

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على (رمضاني، 2019، صفحة 31)

الفرع الثالث: الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي.

يستفيد من مخرجات تقييم الأداء المالي العديد من الأطـــراف التـــي تتمثـــل فـــي مـــا يلي:

أولا: الجهات الداخلية.

يستفيد من مخرجات تقييم الأداء المـــالي الأطـــراف الداخليـــة والتـــي تتمثـــل فيمـــا يلي: (بن جدو، 2022، الصفحات 20-22)

1. **الإدارة:** وذلك بغرض تحليل النتائج وتقييم أداء الأفراد والأقسام، في رسم السياسات والخطط.
2. **المساهمين:** وذلك بغرض التأكد من ربحية المؤسسة، وتوفرها على السيولة لدفع عوائد أسهمهم.
3. **العاملين:** وذلك بغرض تعزيز شعور الإنتماء الوظيفي، والقدرة على التفاوض مع الإدارة.

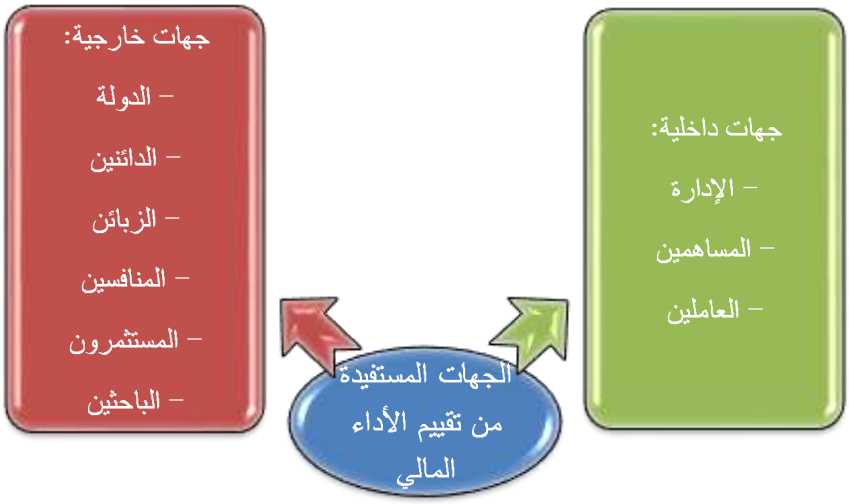
ثانيا: الجهات الخارجية.

يستفيد من مخرجات تقييم الأداء المـــالي الأطـــراف الداخليـــة والتـــي تتمثـــل فيمـــا يلي: (Casu, Girardone, & Molyneux, 2006, pp. 212-213)

1. **الدولة:** وذلك بغرض الرقابة على الأنشطة الإقتصادية و فعالية التحصيل الجبائي.
2. **الدائنين:** وذلك بغرض الإطمئنان على قدرة المؤسسة على تسديد فوائد ديونهم.
3. **المنافسون المباشرون:** ولذلك بغرض دراسة إمكانية الإستحواذ أو الإنماج.
4. **الزبائن:** وذلك بغرض المفاضلة بين الموردين.
5. **المستثمرون:** وذلك بغرض دراسة إمكانية الإستثمار في المؤسسة.
6. **مؤسسات التصنيف:** وذلك بغرض جمع البيانات وتحليلها والقيام بتصنيف المؤسسات.
7. **الباحثين:** وذلك بغرض القيام بالأبحاث والدراسات العلمية.

كما يلخص لنا الشكل التالي الأطراف المستفيدة من عملية تقييم الأداء المالي:

الشكل رقم (4-1): الجهات المستفيدة من تقييم الأداء المالي.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على ما سبق

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المالي.

يتم تقييم الأداء المالي من خـــلال العديـــد مـــن المؤشـــرات و النمـــاذج المحاســـبية المختلفة، مثل النسب المالية، نموذج القيمة الإقتصادية المضافة، وغيرها.

الفرع الأول: النسب المالية.

تعتبر النسب المالية من أهم وأشـــهر المؤشـــرات المحاســـبية التقليديـــة لتقيـــيم الأداء المالي، حيث هي عبارة عن علاقـــة منطقيـــة بـــين قيمتـــين، حيـــث يـــتم تصـــنيفها فـــي مجموعات محددة تتمثل أهمها فيما يلي:

1.نسب الربحية:

تهم هذه النسب كل الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة، حيث تعطي صورة واضحة عن قدرة المؤسسة في تحقيق الربح. (المغربي م.، 2022، صفحة 86) . ومن أهم هذه النسب نجد:

– **معدل العائد على الأصول(ROA):** ، ويدعى أيضا بمعدل العائد على الإستثمار، وهو من أكثر المقاييس المحاسبية للأداء المالي إنتشارا، حيث يقيس مدى مساهمة أصول المؤسسة في تحقيق نتيجتها الصافية، حيث يعتبر مقياسا لكفاءة إدارة المؤسسة في توليد الأرباح من خلال إستعمال الأصول، ويحسب كالتالي: (Adjaoud, Boubakri, & Chkir, 2013, p. 212)

معدل العائد على الأصول = النتيجة الصافية / إجمالي الأصول

– **معدل العائد على حقوق الملكية(ROE):** يعتبر من أكثر المقاييس المحاسبية للربحية إستخداما، حيث يبين نسبة عائد المساهمين في النتيجة الصافية المحققة، كما يظهر مدى فعالية حقوق الملكية في تحقيق النتيجة الصافية، ويحسب كالتالي: (Knight & Bertoneche, 2001, p. 79)

معدل العائد على حقوق الملكية = النتيجة الصافية / الأموال الخاصة

نسبة الهامش الصافي للأرباح: تقيس هذه النسبة صافي الربح المحقق من طرف كل وحدة نقدية واحدة من المبيعات، حيث تحسب كالتالي: (الأنصاري، 2006، صفحة 183)

نسبة الهامش الصافي للأرباح = النتيجة الصافية / صافي المبيعات

– **ربحية السهم (EPS):** تمكن هذه النسبة من قياس ربح السهم الواحد من النتيجة الصافية المحققة، حيث تعطي هذه النسبة صورة واضحة عن كفاءة المؤسسة في تحقيق الأرباح، وتحسب هذه النسبة كالتالي: (De La Bruslerie, 2010, p. 200)

ربحية السهم = النتيجة الصافية / عدد الأسهم

2.نسب السيولة:

يقصد بالسيولة مدى قدرة المؤسسة على تحويل أحد أصولها إلى نقدية بشكل سريع وسهل وبأقل خسارة، حيث يعتبر المخزون أكثر سيولة من الأصول الثابتة، والذمم المدينة أكثر سيولة من المخزون. (عبد الباقي، 2016، صفحة 141). وتقاس السيولة من خلال النسب التالية:

– **نسبة السيولة العامة:** تقيس هذه النسبة مدى قدرة المؤسسة على سداد ديونها على المدى القصير من خلال أصولها الجارية، حيث لا ينبغي أن تقل هذه النسبة عن 1، كما أن النسبة المتفق عليها في معظم القطاعات هي 1.20، فإرتفاع هده النسبة يدل على وجود سيولة في المؤسسة، في حين لا يحبذ إرتفاعها إلى مستوى غير مبرر، وتحسب هذه النسبة كالتالي: (الشيخ، 2008، الصفحات 31-32)

نسبة التداول = الأصول الجارية / الخصوم الجارية

– **نسبة السيولة المختصرة:** تقيس مدى قدرة المؤسسة على سداد ديونها على المدى القصير من خلال الحقوق والنقديات مع إستبعاد المخزون ، وتحسب كالتالي: (Cerrada, De rongé, & De wolf, 2019, p. 314)

نسبة السيولة المختصرة = (الأصول الجارية – المخزون) / الخصوم الجارية

– **نسبة السيولة الجاهزة:** تقيس هذه النسبة مدى قدرة المؤسسة على سداد ديونها على المدى القصير من خلال الإعتماد على النقدية الجاهزة فقط، وتحسب هذه النسبة كالتالي: (Elbazi, 2010, p. 84)

نسبة السيولة الجاهزة = النقديات / الخصوم الجارية

2.نسب الدوران:

تسمى أيضا بنسب النشاط أو نسب الفترة الزمنية، تستعمل لقياس كفاءة المؤسسة في إستغلال أصولها، حيث تستخدم هذه النسب للربط بين قيمتين تربطهما علاقة منطقية، بغرض توضيح بعض الجوانب المالية المرتبطة بالجانب التشغيلي للمؤسسة. (Melyon, 2007, p. 164). وتحسب كالتالي:

– **معدل دوران إجمالي الأصول:** يقيس مدى قدرة المؤسسة على إستخدام أصولها في تحقيق المبيعات، حيث تعبر عن مدى كفاءة الإدارة في إدارة الأصول، وتحسب كالتالي: (Belzile, Mercier, & Rassi, 2011, p. 111)

معدل دوران إجمالي الأصول = المبيعات / إجمالي الأصول

– **معدل دوران الأصول الثابتة:** تقيس هذه النسبة قدرة المؤسسة في إستخدام أصولها الثابتة بكفاءة، بغرض توليد وزيادة المبيعات، وتحسب كالتالي: (السنفي، 2013، صفحة 173)

معدل دوران الأصول الثابتة = المبيعات / الأصول الثابتة

– **معدل دوران الأصول الجارية:** تقيس هذه النسبة مدى كفاءة إدارة المؤسسة في تسيير أصولها المتداولة، ومدى إسهامها في توليد المبيعات، وتحسب كالتالي: (المغربي م.، 2022، صفحة 22)

معدل دوران الأصول الجارية = المبيعات / الأصول الجارية

4.نسب التوازن المالي:

يعتبر التوازن المالي مضمونا عندما يكون الفارق بين الموارد الدائمة والأصول الثابتة معدوما، مما يعني وجود الحد الأدنى المطلوب من التوازن المالي، حيث يتم تغطية الأصول الثابتة عن طريق موارد ثابتة، وتغطية الأصول الجارية عن طريق الموارد قصيرة الأجل. (Delhaye & Duprat, 2015, p. 49)

– **نسبة التمويل الدائم:** تقيس هذه النسبة مدى تغطية الأصول الثابتة من خلال الأموال الدائمة، وتسمى هذه النسبة أيضا بنسبة رأس المال العامل، أو هامش الأمان، فلا ينبغي أن تقل هذه النسبة عن 1، فإذا قلت عن 1 فهذا يعني أن رأس المال العامل سالب، وأنه تم إستخدام الديون قصيرة الأجل لتمويل جزء من الأصول الثابتة، مما يخل بالإستحقاقية والسيولة، وتحسب كالتالي: (لسلوس، 2012، صفحة 45)

نسبة التمويل الدائم = الأموال الدائمة / الأصول الثابتة

– **نسبة التمويل الخاص:** تقيس مدى تغطية الأصول الثابتة عن طريق الأموال الخاصة، فإذا كانت هذه النسبة أكبر من 1، فيدل على أن رأس المال العامل الخاص موجب، و الأموال

الخاصة مولت الأصول الثابتة وجزء من الأصول الجارية، والعكس بالعكس، وتحسب كالتالي: (بوفليح، 2018، صفحة 65)

نسبة التمويل الخاص = الأموال الخاصة / الأصول الثابتة

5.نسب المديونية:

يتم تمويل المشاريع إما بواسطة الأموال الخاصة، أو الديون، حيث تقيس هذه النسب إعتماد المؤسسة على أموال الغير بغرض تمويل أنشطتها. (الصيرفي م.، 2014، صفحة 242). وتتمثل أهمها فيما يلي:

– **نسبة الإستقلالية المالية:** تقيس هذه النسبة حجم الأموال الخاصة بالنسبة لمجموع الخصوم، تمكن هذه النسبة من تقييم قدرة المؤسسة على تحمل الديون، وتأكيد ثقة الدائنين والمستثمرين في الإدارة، حيث لا ينبغي أن تقل هذه النسبة عن 0.25، وتحسب كالتالي: (Duplat, 2004, p. 93)

نسبة الإستقلالية المالية = الأموال الخاصة / مجموع الخصوم

– **نسبة الملاءة المالية:** تحظى هذه النسبة بأهمية كبيرة بالنسبة للبنوك والموردين، حيث تقيس مدى قدرة الأموال الخاصة للمؤسسة على تغطية مجموع ديونها، وتحسب كالتالي: (Lochard, 2008, p. 102)

نسبة الملاءة المالية = الأموال الخاصة / مجموع الديون

– **نسبة المديونية:** من خلال هذه النسبة يمكن معرفة حجم الديون المالية للمؤسسة مقارنة مع مجموع أصولها، حيث لا ينبغي أن تمثل الديون المالية أكثر من ثلث مجموع الأصول، وتحسب هذه النسبة كالتالي: (Legros, 2010, p. 60)

نسبة المديونية = الديون المالية / مجموع الأصول

الفرع الثاني: نماذج إنشاء القيمة.

تعتبر نماذج إنشاء القيمة من مؤشرات تقييم الأداء المـــالي الحديثـــة نســـبيا مقارنـــة مع النسب المالية، وتتمثل أهمها فيما يلي:

أولا: نموذج القيمة الإقتصادية المضافة (EVA)

تعتبر القيمة المضافة الإقتصادية من المعايير الحديثة نسبيا، حيث تقر بوجود تكلفة ناتجة عن إستخدام أموال المساهمين، حيث يتعين على الإدارة تحقيق عائد يفوق تكلفة جميع مصادر التمويل المستخدمة. (هندي، 2011، صفحة 345) بغرض قياس القيمة المضافة للمؤسسة بعد مكافأة جميع رؤوس الأموال المستخدمة، حيث تمكن من قياس إذا ما كان المبلغ المستثمر في بداية المشروع يفوق المبلغ المتحصل عليه بعد إنتهاء المشروع. وتبرز أهمية القيمة الإقتصادية المضافة بشكل خاص في إتخاذ القرارات المتعلقة بالإستثمار والتصفية.

حيث تحسب القيمة الإقتصادية كالتالي: (Damodaran, 2001, p. 617)

القيمة الإقتصادية المضافة = (العائد الإقتصادى– تكلفة رأس المال) * رأس المال المستثمر

كما تحسب أيضا على أساس الأموال الخاصة، وفق الصيغة التالية:

القيمة الإقتصادية المضافة للأموال الخاصة = (العائد على الأموال الخاصة– تكلفة الأموال الخاصة)* مبلغ الأموال الخاصة المستثمر.

ثانيا: نموذج القيمة السوقية المضافة (MVA)

تتمثل القيمة السوقية المضافة في الفارق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية لحقوق الملكية، حيث تكون موجبة في حالة بيع المؤسسة أسهمها بقيمة أكبر من رأس المال المستثمر، أما في حالة بيعها لأسهمها بقيمة أقل من رأس المال المستثمر، فستكون القيمة السوقية المضافة سالبة. كما أنها تعتبر القيمة الحالية للقيمة الإقتصادية المضافة، والعلاقة بينهما طردية. (باصور، 2018، صفحة 128) وتحسب كالتالي:

القيمة السوقية المضافة = القيمة السوقية لحقوق الملكية – القيمة الدفترية لحقوق الملكية

ثالثا: عائد التدفق النقدي للإستثمار (CFROI).

تم إعتماد هذا النموذج من طرف المكتب الأمريكي بوسطن الإستشارات BCG . حيث يقيس قدرة أصول المؤسسة على توليد التدفقات النقدية، حيث يعتبر نموذج معدل لمعدل العائد الداخلي، ويحسب على النحو التالي: (رزقي، 2018، صفحة 165)

عائد التدفق النقدي للإستثمار=[التدفقات النقدية التشغيلية*(1 +التكلفة المتوسطة المرجحة لرأس المال)]÷ الأصول الإقتصادية.

الفرع الثالث: النموذج الأمريكي (CAMELS).

نموذج هو عبارة عن طريقة أمريكية شاملة لتقييم الأداء المالي للبنوك، يتكون من ستة أبعاد، يتم عبرها تقييم قوة وصلابة الوضعية المالية للبنك، حيث تصنف البنوك من خلاله وفق سلم تتراوح درجاته بين الدرجة 1 التي تمثل التصنيف الأسوأ، والدرجة 5 التي تمثل التصنيف الأفضل. (حدو، 2023، صفحة 186)

1.كفاية رأس المال: يقصد بها إحتفاظ البنك بالقدر الكافي من رأس ماله المصرفي، بغرض دعم الثقة بالبنك، والقدرة على مواجهة المخاطر المحتملة. (أحمد، 2020، صفحة 7)

2.جودة الأصول: تحدد جودة الأصول من خلال معرفة حجم وشدة الأصول المتعثرة إلى مجموع رأس المال، وسياسة إدارة القروض المتعثرة، ومدى فعالية إدارة محفظة القروض، وسياسة التركيز الإئتماني، وكذا حجم المخصصات المكونة لمواجهة الإئتمان المتعثر، وأيضا طرق تسيير الأصول الأخرى. (إيلفي و سرير، 2020، صفحة 37)

3.جودة الإدارة: ترتبط جودة الإدارة بمجموعة من الشروط، مثل الكفاءة العلمية، الخبرة العملية، المرونة والقدرة على الإستجابة للتغيرات، حيث تعتبر من أصعب المكونات قياسا مقارنة مع بقية المكونات الكمية الأخرى. (العشماوي، أحمد، و كاشف، 2022، صفحة 365)

4.الربحية: تعتبر الربحية معيارا مهما يسلط الضوء على نوعية الأرباح المحققة، وبالخصوص الأرباح الناتجة عن عمليات الإقراض. (Md & Abu sufian, 2019, p. 6)

5.السيولة: حيث تشير لقدرة البنك على سداد إلتزاماته المالية، من خلال توفر النقد الكافي لديه، أو القدرة على تسييل أصوله بسهولة. (Lariane & Boubendira, 2023, p. 136)

6.حساسية مخاطر السوق: تتمثل مخاطر السوق في الخسائر الناجمة عن تقلبات الأسعار في السوق، مثل تقلبات أسعار الفائدة والصرف والأوراق المالية. (لباد، 2022، صفحة 57)

حيث يوضح الشكل الموالي الأبعاد المكونة لنموذج **CAMELS:**

الشكل رقم (5-1): نموذج CAMELS

المصدر: من إعداد الطالب إعتمادا على: (ثامر و بيصار، 2023، صفحة 565)

المبحث الثالث: الإطار النظري للإبتكار.

بعد تطرقنا في المبحثين الســـابقين لتكنولوجيـــا المعلومـــات والأداء المـــالي، ســـوف نتناول في هذا المبحث الإطار النظري للإبتكار، وذلك فـــي ثـــلاث مطالـــب هـــي: مفهـــوم الإبتكار أهميته وخصائصه، مصـــادر الإبتكـــار ومراحلـــه، وأنـــواع الإبتكـــار والعوامـــل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الإبتكار وأهميته.

سنحاول في هذا المطلب تحديد مفهـــوم الإبتكـــار والمفـــاهيم المشـــابهة لـــه، وكـــذا أهميته وخصائصه.

الفرع الأول: مفهوم الإبتكار.

بالنظر للكم الهائل الدراسات التي تدرس الإبتكار من وجهات نظر متعددة ومختلفة، فإنه يصعب إيجاد تعريف موحد ومتفق عليه بين الباحثين، لكن غالبا ما يكون الإبتكار مرادفا للبحث والتطوير في اللغة اليومية المستخدمة، (Epstein, Manzoni, & Davila, 2010, p. 118).

فمصطلح الإبتكار هو ترجمة للكلمة الإنجليزية (Innovation)، فهناك من ترجمه للعربية كمرادف "التجديد"، لكن الترجمة الأصح هي "الإبتكار". حيث يعرف بأنه: " قدرة المؤسسة على الوصول إلى كل ما هو جديد، يكسبها قيمة أكبر وأسرع من منافسيها في السوق". (نجم، 2007، صفحة 22)

كما عرف الإبتكار بأنه: إستخدام معرفة جديدة، بغرض تقديم منتج أو خدمة جديدة تلبي رغبة الزبائن، حيث أنه عبارة عن إختراع زائد تسويق. (Afuah, 2003, p. 13).

وهناك من يرى أن الإبتكار هو: "التسويق التجاري للإختراع". (Debroug, 2004, p. 164)

وعرف الإبتكار أيضا بأنه: عملية تنظيمية تهدف إلى تقديم منتج جديد في السوق، حيث يكون هذا المنتج في شكل شيء مادي، أو خدمة، أو تكنولوجيا جديدة، أو كفاءة جديدة، أو مزيج مما سبق ذكره. (Fernez-Walch & Romon, 2006, p. 22)

كما تم تعريفه بأنه: "عملية تحويل الفرص إلى أفكار جديدة، وتحويلها إلى ممارسات مستخدمة على نطاق واسع". (Tidd & Bessant, 2009, p. 16)

وعرف أيضا بأنه: نتاج الأفكار الإبداعية، بإعتبارها تمثل أساسه. (خصاونه، 2011، صفحة 26)

وهناك كم عرفه أيضا بأنه: إيجاد حلول جديدة لمشكلات ذات طابع إقتصادي أو إجتماعي أو تنظيمي أو تقني، وتطبيق هذه الحلول على مستوى المؤسسة أو السوق. (Machado & Davim, 2013, p. 71)

كما عرف الإبتكار بأنه: العملية التي يتم من خلالها قبول الأفكار الجديدة وتطويرها وتنفيذها، حيث يعتبر عملية متعددة المراحل تحدث مع مرور الوقت. (Srinivasn & Lohith, 2017, p. 12)

وعرف الإبتكار أيضا بأنه: "فكرة جديدة أو فريدة تضيف قيمة للمؤسسة ولزبائنها، حيث يشمل تطوير أفكار جديدة وفريدة وإبداعية، وتمويلها وإنتاجها وتوزيعها للزبائن، مما يؤدي لإنشاء قيمة للمؤسسة والزبون". (Harrington, 2019, p. 1) فمفهوم الإبتكار يشمل كل جديد ومختلف ضمن الجوانب المالية أو الإدارية أو التسويقية أو الإنتاجية يمنح المؤسسة تميزا ودعما لمركزها التنافسي، ويساهم في تحسين أداءها. (الدسوقي، 2019، صفحة 34)

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن الباحثون غير متفقين على تعريف معين للإبتكار، إلا أنهم متفقين على أن الإبتكار هو قدرة المؤسسة على المؤسسة على توليد أفكار جديدة، وترجمتها في شكل منتجات أو خدمات أو عمليات أو تكنولوجيا جديدة، بغرض إشباع حاجيات الزبائن والسيطرة عليها، مما يحسن من تنافسية المؤسسة.

كما تجدر الإشارة أنه ينبغي علينا التمييز بين ثلاث مصطلحات متداخلة ومتشابهة فيما بينها، هي: الإبتكار والإبداع والإختراع.

✓ **مفهوم الإبداع:**

هناك العديدة من التعاريف الخاصـــة بمفهـــوم الإبـــداع، حيـــث نســـتعرض أبرزهـــا فيما يلي:

- الإبداع هو إيجاد منتج أو خدمة أو طريقة جديدة، تمكن المؤسسة من تحسين تنافسيتها. (نوشر، 2011، صفحة 19).

- كما عرف الإبداع بأنه: "عملية الإتيان بجديد". (خيري، 2012، صفحة 40).
- كما تم تعريف الإبداع بأنه: "الإنتاج غير المألوف المتصف بالجدة، والمتميز بالملائمة وقابلية التنفيذ والتوظيف في إستخدامات معينة". (مسلم ع.، 2015)
- وعرف أيضا بأنه: "كيفية إيجاد الفكرة". (أبو الربُ، 2015، صفحة 10)
- كما عرف الإبداع أيضا بأنه: "القدرة على إقتراح أفكار جديدة". (Claudine & Szostak, 2017, p. 18)
- وتم تعريفه أيضا بأنه: إيجاد حل خلاق لمشكل، أو إلى فكرة جديدة. (منصور، 2019، صفحة 20).

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا الباحثين غير متفقين على تعريف موحد، إلا أنهم متفقين على أن الإبداع يكون إما على مستوى المؤسسة أو على المستوى الفردي، حيث يمثل القدرة على توليد الأفكار الجديدة التي لم يسبق لها نظير.

✓ **مفهوم الإختراع:**

هناك العديد من التعاريف الخاصـــة بمفهـــوم الإختـــراع، حيـــث نســـتعرض أهمهـــا فيما يلي:

- الإختراع هو إدخال شيء جديد لم يسبق له وجود، أو لم يسبق إليه أحد، ويساهم في إشباع حاجات الإنسان، حيث يعتبر الإختراع جزء من الإبداع. (الشماغ و حمود، 2009، صفحة 421)
- كما عرف الإختراع بأنه: وصف لشيء مستحدث أو مستجد، مصدره الرئيسي هو البحث العلمي الموجه، وهو عادة ما يسبق الإبتكار. (أوكيل، 2011، صفحة 39)
- و عرف الإختراع أيضا بأنه: عمل إبداعي من طرف فرد أو مجموعة أفراد، حيث يعتبر نتاج بحث تطبيقي مرتكز على التجريب. (Wingate, 2014, p. 134)
- كما تم تعريف الإختراع بأنه: "إيجاد شيء جديد، أو إنتاج شيء غير موجود، نابع عن حاجة الإنسان إليه، فالإختراع يسد هذه الحاجة". (رضا، 2017، صفحة 159)

من خلال ما سبق يتضح لنا أن الإختراع هو عمليـــة علميـــة منهجيـــة تكـــون نتـــاج أبحاث وتجريب وإستكشاف، يكون مخرجاتها التوصل إلـــى شـــيء جديـــد ومبـــدع، كمـــا أنه يمثل أساس الإبتكار.

كما يمكننا تلخيص الفرق بين الإبداع والإبتكار وفق مـــا هـــو مبـــين فـــي الجـــدول التالي:

الجدول رقم: (9-1): الفرق بين الإبداع والإبتكار.

المعيار	الإبداع	الإبتكار
المنظور الفردي	يركز على توليد الأفكار	يركز على تطبيق وتنفيذ الأفكار
المنظور الإجتماعي	لا يجب أخذ بعين الإعتبار الفوائد المشتركة بين الأفراد	يجب أخذ بعين الإعتبار الفوائد المشتركة بين الأفراد
المنظور التحفيزي	تحفيز ذاتي داخلي	تحفيز خارجي
معيار التقييم	عادة ما تولى الأهمية للجديد المطلق مع تركيز أكبر على الأصالة	عادة ما تولى الأهمية للجديد النسبي مع تركيز أكبر على الفعالية

المصدر: (Tang & Werner, 2017, p. 7)

الفرع الثاني: أهمية الإبتكار.

للإبتكار أهمية كبيرة تنعكس على عدة جهـــات، مثـــل المبتكـــر نفســـه، المؤسســـات، المجتمع، والإقتصاد ككل، حيث يمكـــن تلخـــيص أهميـــة الإبتكـــار فـــي النقـــاط التاليـــة: (مفاتيح، 2018، الصفحات 83-84)

- ✓ **تحقيق الذات:** أول فائدة تنتج عن الإبتكار يستفيد منها الشخص المبتكر هي تحسين نفسيته ورفع معنوياته وتعزيز ثقته بنفسه، وبالتالي تحقيق ذاته.
- ✓ **التطوير والتحسين المستمر:** يؤدي الإبتكار إلى التكيف مع التغيرات العلمية والتكنولوجية الحاصلة، وهذا من خلال التطوير والتحسين المستمر.
- ✓ **دعم التنمية الإقتصادية:** يلعب الإبتكار دور أساسي في تدعيم التنمية الإقتصادية، وهذا من خلال تطوير المنتجات والخدمات، ومنه فتح أسواق جديدة، وجذب إستثمارات جديدة، وتوفير فرص عمل جديدة، مما يؤدي إلى تحسين المستوى المعيشي للأفراد.

- ✓ **تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة:** يعمل الإبتكار على تعزيز تنافسية المؤسسة، وهذا من خلال تطوير منتجات أو خدمات أو عمليات جديدة، مما يكسبها حصة سوقية مهمة، وأيضا توفير حلول مبتكرة لمختلف المشكلات التي تواجهها المؤسسة.
- ✓ **إشباع وتلبية رغبات المستهلكين والسيطرة عليها:** يلعب الإبتكار دورا حاسما في إشباع رغبات المستهلكين والسيطرة عليها، وهذا من خلال تحسين تجربة الزبون عبر جودة المنتجات والخدمات المستحدثة، وبالتالي كسب رضا وولاء الزبائن.
- ✓ **تخفيض التكاليف التشغيلية:** يساهم الإبتكار في تدنية التكاليف التشغيلية للمؤسسة، وهذا من خلال تقليل مواد العمل، أو تخفيض وقت العمل، أو تخفيض تكاليف التلف وإعادة العمل عبر تحسين دقة العمل.
- ✓ **تحسين إنتاجية المؤسسة:** يساهم الإبتكار في تحسين إنتاجية المؤسسة، وهذا من خلال تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية في العملية الإنتاجية، مما يؤدي لزيادة ربحيتها.
- ✓ **تحسين الأداء الكلي للمؤسسة:** يساهم الإبتكار في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة، من خلال كل النقاط التي سبق ذكرها.

الفرع الثالث: خصائص الإبتكار.

يتصف الإبتكار بمجموعة من الخصائص التي يمكن تلخيصها في النقاط التالية: (حامدي، 2020، الصفحات 7-11)

- ✓ **عملية دوامة:** حيث يعتبر الإبتكار عملية ذات مراحل عديدة غير خطية ولا هرمية، لكن التصميم فيها يكون مركزي، حيث تتدخل فيه أطراف مختلفة في كل مرحلة، كما يتضمن نقاط مثبتة في كل مرحلة تمكن من الرجوع لمراحل سابقة والعمل عليها مهما تقدمت المراحل.
- ✓ **تسلسل تسويقي:** فالباحثون في التسويق ينظرون للإبتكار كتسلسل تسويقي، بدءا من البحث والتنقيب عن فكرة جديدة، وصولا إلى طرح منتج أو خدمة جديدة في السوق، حيث تم وضع نماذج تطبيقية للإبتكار تقوم على التفاعل بين وظيفتي التسويق والبحث والتطوير بالمؤسسة.

- ✓ **عملية سياسية:** حيث يعتبر الإبتكار عملية سياسية لأنه يعتبر كيان فاعل يسعى لتحقيق أهداف متضاربة، حيث تعمل الإدارة على تطوير منتجات أو خدمات جديدة مع مراعاة توافق الإهتمامات المتعارضة بين الأطراف الداخلية والخارجية ذات المصلحة بالمؤسسة.
- ✓ **نظام تقني:** حيث يعتبر الإبتكار نظام تقني ذو ثلاث مراحل، تبدأ من تحديد رغبات المستخدم والتنبؤ بكيفية تلبيتها، ثم تصميم الفكرة إلى منتج عبر سلسلة متفاعلة من المراحل، وصولا إلى تحليل الإخفاق خلال التصنيع، والبحث عن أفكار جديدة عبر تحليل الحلول التقنية.
- ✓ **مشروع:** يعتبر الإبتكار مشروع متعارض من النشاط الإنتاجي التقليدي الذي يعتبر عملية دائمة، عكس الإبتكار الذي يعتبر عملية متغيرة، سواء من حيث وقت النشاط أو من حيث عدم دقة الموارد اللازمة، وكذا من حيث المخاطر المتصلة به الناتجة عن حالة عدم التأكد.
- ✓ **عملية تعلمية:** يعتبر الإبتكار عملية تعلمية يساهم في تعزيز التعلم التنظيمي للمؤسسة، من خلال تحفيز العاملين على تطوير معارفهم وتشجيعهم على إكتساب مهارات جديدة، وهذا بغرض إيجاد أفكار جديدة وتطويرها.
- ✓ **عملية تصميم مطورة:** فحسب نظرية "المعرفة والتصميم"، يفترض أن الفرد يحتفظ بقاعدة معرفية غير متجانسة، ففي حالة عجزه عن حل مشكل ما، يستخدم المعرفة الحالية لإستكشاف التصميم المبدئي، ومن ثم البحث عن أفكار جديدة وتحديد الحلول المناسبة، فالتصميم يدفعه للشك في معرفته ويكشف الثغرات التي فيها، مما يؤدي لتطوير معرفة جديدة.
- ✓ **مصدر للقيمة:** يعتبر الإبتكار كمصدر للقيمة، فوفق النماذج الصناعية التقليدية، يتم التركيز على تطوير منتجات وخدمات متضمنة لتقنيات جديدة، وجعلها أساسا للإبتكارات المستقلبلية، أما وفق النماذج الحديثة، فالأمر يتعدى ذلك إلى كون الإبتكار عملية تفاعلية مرتكزة على الحاجة والإختراع، تمكن المؤسسة من إكتساب قيمة جديدة مستمدة من إبتكار أساسه الزبون.

- ✓ **إستراتيجية عمل:** ففي العديد من القطاعات، أصبح معيار نجاح أو فشل المؤسسة هو القدرة إبتكار المنتجات الجديدة بصفة دورية، حيث يساعد المؤسسة من خلال التكيف مع التغيرات على تحقيق أهدافها الإستراتيجية، كما تتولى إستراتيجية المؤسسة توجيه الإبتكار نحو أهداف معينة.

المطلب الثاني: مصادر الإبتكار ومراحله.

بعدما تعرفنا على مفهوم الغبتكـــار وأهميتـــه وخصائصـــه فـــي المطلـــب الســـابق، سنحاول في هذا المطلب التعرف على مصادر الإبتكـــار، وكـــذا مراحـــل عمليـــة الإبتكـــار في المؤسسة.

الفرع الأول: مصادر الإبتكار.

تنقسم مصادر الإبتكـــار حســـب "بيتـــر دراكـــر" إلـــى مصـــادر داخليـــة وأخـــرى خارجية، كما هو ملخص في النقاط التالية: (دركر، 2022، صفحة 65)

أولا: المصادر الداخلية.

وهي المصادر التي يستمد منها الإبتكار من داخـــل المؤسســـة، حيـــث تتمثـــل فـــي ما يلي:

1. **أحداث غير متوقعة:** هي أشياء تحدث من قبيل الصدفة، قد ينتج عنها نجاح أو فشل فجائي للمؤسسة، حيث يمكن أن تشكل مصدرا ودافعا للإبتكار للمؤسسة.
2. **التباينات بين الواقع القائم بالفعل والواقع الواجب كونه:** هو التناقض بين الواقع الملموس والمفترض المأمول، والذي قد يمثل مصدرا للإبتكار بغرض تقليص الفجوة بين الواقع وما يجب أن يكون.
3. **حاجات العملية التشغيلية:** فالمشكلات التي تحدث أثناء العمليات التشغيلية للمؤسسة، تتطلب البحث عن حلول مناسبة لها، فالبحث عن الحل يشكل مصدرا ودافعا للإبتكار.

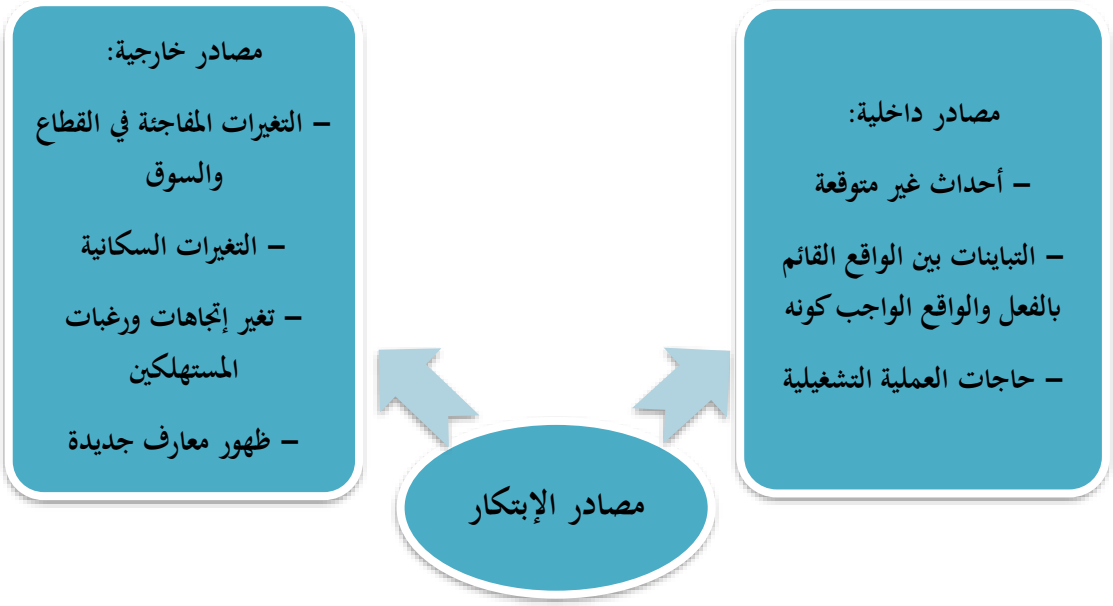
ثانيا: المصادر الخارجية.

وهي المصادر التي يستمد منها الإبتكار من خـــارج المؤسســـة، حيـــث تتمثـــل فـــي ما يلي:

1. **التغيرات المفاجئة في القطاع والسوق:** فالتغير التكنولوجي السريع، وإرتفاع مستوى المنافسة داخل القطاع، يحتم على المؤسسة الإبتكار بغرض الحفاظ على حصتها السوقية، وضمان بقائها.
2. **التغيرات السكانية:** فإرتفاع الكثافة السكانية وتحسن المستوى الثقافي والتعليمي للأفراد، وإرتفاع مستوى الدخل الفردي، تعتبر عوامل تشكل فرصا عديدة للمؤسسة للإبتكار.
3. **تغير إتجاهات ورغبات المستهلكين:** إن تغير رغبات وأذواق المستهلكين يتغير بوتيرة كبيرة وسريعة، وفق إتجاهات معينة، مما يدفع المؤسسة إلى التكيف مع هذه التغيرات، مما يشكل لها مصدرا للإبتكار.
4. **ظهور معارف جديدة:** مثل التراخيص وبراءات الإختراع، حيث تمثل فرصا ومصادر للإبتكار قابلة للإستغلال من طرف المؤسسة، لكن يمكن أن تأخذ وقتا أطول بغرض تجسيدها.

كما يمكننا تلخيص مصادر الإبتكار وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم (6-1): مصادر الإبتكار.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على ما سبق.

الفرع الثاني: مراحل عملية الإبتكار في المؤسسة.

تمر عملية الإبتكار عبـــر ســـتة مراحـــل أساســـية، إنطلاقـــا مـــن مرحلـــة تطـــوير الإبتكار إلى غاية مرحلة التراجـــع والإنـــدثار، حيـــث تتمثـــل فـــي مـــا يلـــي: (Griffin, 2016, pp. 209-210)

1. مرحلة تطوير الإبتكار: يتضمن تطوير الإبتكار قيام المؤسسة بتقييم الأفكار الإبداعية وتعديلها والعمل على تحسينها، بغرض تحويلها إلى منتج أو خدمة جديدة.

2. مرحلة تطبيق الإبتكار: بعد تطوير الإبتكار، تقوم المؤسسة بتطبيق هذا الإبتكار، من خلال إستخدامه في تصميم أو تصنيع أو تقديم منتجات أو خدمات أو عمليات جديدة، حيث يتحول الإبتكار من المختبر إلى منتجات وخدمات ملموسة، وتتدخل هنا ما يعرف بحاضنات الأعمال لتسهيل العملية.

3. مرحلة إطلاق التطبيق: بعد تطوير وتطبيق الإبتكار، تقوم المؤسسة بتقدم المنتجات والخدمات الجديدة إلى السوق، ففي هذه المرحلة يتم طرح أهم سؤال، ليس هو: هل سينجح الإبتكار؟ بل هو: هل سيكون الزبائن راغبين بشراء المنتج أو الخدمة المبتكرة؟ فتاريخيا هناك الكثير من الأفكار الإبداعية لم تحظى بما فيه الكفاية من الإهتمام من طرف الزبائن، لذا كان مصيرها الإخفاق والفشل.

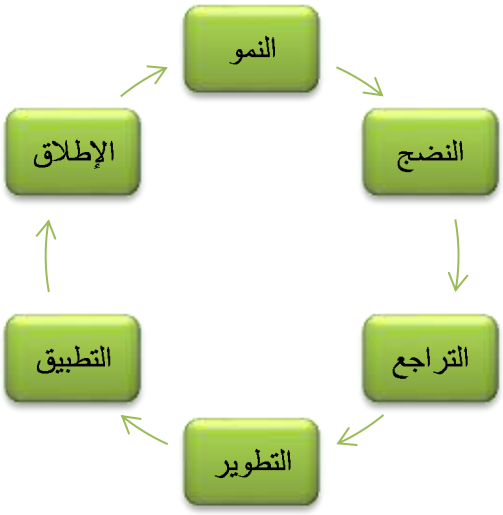
4. مرحلة نمو التطبيق: بمجرد نجاح عملية إطلاق التطبيق، يدخل في مرحلة النمو، حيث يتميز هنا بتحقيقه أداء إقتصادي كبير بسبب كثرة الطلب عليه في السوق وقلة عرضه، فالمؤسسات التي تفشل في الإستعداد الجيد لهذه المرحلة، تكون قد قيدت نموها بشكل غير مقصود، في الوقت ذاته، قد تكون تقديرات إرتفاع الطلب على المنتج المبتكر مضرة بأدائه، من خلال تكدسه وتحمل تكاليف تخزينه.

5. مرحلة نضج الإبتكار: بعد فترة من الطلب المتزايد على المنتج أو الخدمة المبتكرة، غالبا ما يدخل إلى مرحلة النضج، فهنا تكون معظم المؤسسات المنافسة في القطاع قد بدأت بالوصول لنفس الإبتكار وتطبيقه بطريقة مشابهة تقريبا، سواء من خلال التقليد أو التطوير الذاتي، لكن كلما كان الإبتكار يتطلب مهارات خاصة ونادرة وصعبة التقليد، كلما تمتعت المؤسسة بفترة أطول من الميزة التنافسية المستدامة.

6. مرحلة تراجع وإندثار الإبتكار: فكل إبتكار ناجح يحمل معه بذور تراجعه الخاصة، فالمؤسسة التي لا تكتسب ميزة تنافسية من الإبتكار في مرحلة نضجه بفعل تدهور مبيعاته وتطوير وتطبيق إبتكارات بديلة له، يتعين عليها تشجيع مهندسيها وباحثيها على البدء في البحث عن إبتكارات إضافية.

حيث يلخص الشكل الموالي هذه المراحل:

الشكل رقم: (7-1): مراحل عملية الإبتكار في المؤسسة.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما سبق.

المطلب الثالث: أنواع الإبتكار والعوامل المؤثرة فيه.

هناك تصنيفات عديدة للإبتكار تختلف بـــإختلاف مقـــاييس وأســـس التصـــنيف، كمـــا هناك عدة عوامل مؤثرة في الإبتكار قسمها الباحثون ضمن مجموعات محددة.

الفرع الأول: أنواع الإبتكار.

يتم تصنيف الإبتكار حسب عـــدة معـــايير مختلفـــة، حيـــث يمكـــن تصـــنيفه وفـــق طبيعته ووفق درجة تأثيره، وكذا وفق مصفوفة الإبتكار.

أولا: أنواع الإبتكار وفق طبيعته.

يتم تصنيف الإبتكار وفق طبيعته إلى سبعة أنواع، كما هـــو موضـــح فـــي الجـــدول أسفله:

الجدول رقم: (10-1): أنواع الإبتكار وفق طبيعته.

أنواع الإبتكار	الشرح
إبتكار المنتجات	حيث يتمثل في تطوير منتج جديد أو تحسين منتج قائم، لتلبية حاجات السوق.
إبتكار الخدمات	حيث يتمثل في تطوير خدمة جديدة أو تحسين خدمة حالية لتلبية رغبات الزبائن.
إبتكار العمليات	حيث يتمثل في تطوير عملية جديدة أو تحسين عملية قائمة بغرض تحسين الكفاءة.
إبتكار تنظيمي	حيث يتمثل في تطوير أو تحسين هياكل أو إجراءات تنظيمية جديدة لتحسين الأداء.
إبتكار إداري	حيث يتمثل في تطوير طرق وأساليب إدارية جديدة، مثل أنظمة إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة العمليات، وهذا بغرض تحسين عملية إتخاذ القرار.
إبتكار إنتاجي	حيث يتمثل في تطوير تقنيات إنتاج جديدة أو تحسين التقنيات الحالية، مثل أنظمة التصنيع الزمني الدقيق، برمجيات جديدة لتخطيط ومراقبة الإنتاج.
إبتكار تجاري	حيث يتمثل في تطوير أساليب وإستراتيجيات تسويقية جديدة، أو تحسين أساليب قائمة.

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على: (Trott, 2017, p. 17)

ثانيا: أنواع الإبتكار وفق درجة تأثيره.

يتم تصنيف الإبتكار وفق درجتـــه، كمـــا يلـــي: (عقـــون، 2020، الصـــفحات 30-32)

1. الإبتكار الجذري:

حيث يعتبر إبتكار ذو تأثير إستراتيجي كبير، يتمثل في تقديم منتجات أو خدمات أو تكنولوجيا جديدة لم يسبق لها نظير، يحقق تأثير كبير في النمط المعيشي للإنسان على عدة مستويات، وعادة ما تليه موجة واسعة من الإبتكارات المتتابعة، حيث يعتبر القاطرة الموجهة

لقطاع معين نحو مسار جديد، كما يتميز بتحقيق أرباح معتبرة في حال نجاحه، حيث أنه مرهون بمخاطر عالية وتكاليف كبيرة.

2. الإبتكار التدريجي:

يدعى بالإبتكار التحسيني أيضا، يتمثل في إجراء تعديلات أو تحسينات على المنتجات أو الخدمات أو التكنولوجيا المستخدمة، بغرض مواكبة التغيرات الحاصلة، حيث عادة ما يعبر عن إتباع المؤسسات الرائدة في السوق، حيث يتم في ظل الوضعية القائمة، فبالرغم من كونه مجرد تعديل جزئي، إلا أنه قد تنجر عنه بعض المخاطر في حال تميز السوق بالتقلبات السريعة.

3. الإبتكار الجوهري:

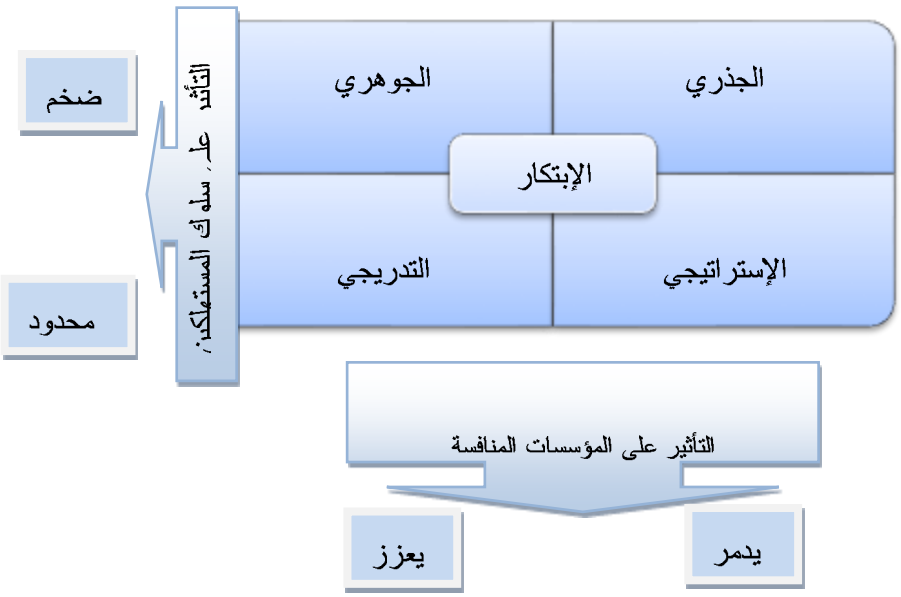
هو إبتكار يكون ذو تأثير كبير على سلوك المستهلكين، حيث يؤدي لتغيير عادات وثقافات المستهلكين، إلا أن تأثيره على المؤسسات المنافسة في القطاع يبقى محدودا.

4. الإبتكار الإستراتيجي:

هو عكس الإبتكار الجوهري الذي سبق ذكره، حيث يعتبر الإبتكار الإستراتيجي ذو تأثير كبير على المؤسسات المنافسة في القطاع، إلا أن تأثيره محدود على ثقافة المستهلكين وسلوكهم.

حيث يمكننا تلخص هذه الأنواع وفق الشكل التالي:

الشكل رقم: (8-1): أنواع الإبتكار وفق تأثيره



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على (السيد، 2018، صفحة 23)

ثالثا: أنواع الإبتكار وفق مصفوفة الإبتكار.

يصـــنف الإبتكـــار وفـــق مصـــفوفة الإبتكـــار كالتـــالي: (بـــن عيســـى، 2023، الصفحات 95-110)

1.الإبتكار المعماري: حيث يعتبر جوهر الإبتكار المعماري هو إعادة تكوين النظام الحالي لربط المكونات الحالية وفق طريقة جديدة، مثل تعديل تصميم أحد المكونات، أو تغيير في الحجم، أو في بعض الأجزاء الفرعية. (Han, 2017, p. 4)

2.الإبتكار التدميري: يسمى بالإبتكار التخريبي أيضا، حيث من خلاله تقوم المؤسسات الصغيرة ذات الموارد القليلة بتحدي المؤسسات الكبيرة المهيمنة على السوق، حيث تركز المؤسسات الكبيرة على تحسين المنتجات والخدمات الموجهة للزبائن الأثر ربحية فقط، وإهمال باقي الزبائن، هنا تدخل المؤسسات الصغيرة على الخط، حيث تقدم منتجات وخدمات مبتكرة للفئة المهملة، وبمرور الوقت تحسن منتجاتها لتتمكن من جذب الزبائن التقليديين للمؤسسات الكبيرة، وعند نجاحها في ذلك تحدث عملية تخريب أو تدمير السوق. (Mookerjee & Rao, 2021, pp. 608-609)

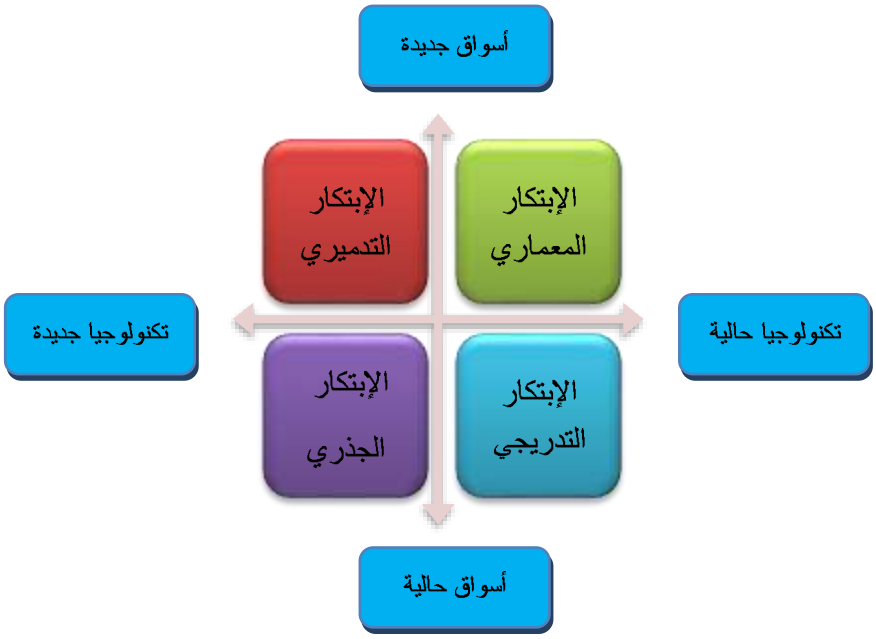
3.الإبتكار التدريجي: يسمى بالإبتكار المستدام أيضا، وهو من الإبتكارات أكثر إنتشارا، حيث يتمثل في قيام المؤسسة بالتصميم التدريجي والتحسين المتواصل لمنتجاتها أو خدماتها أو عملياتها، حيث من النادر ما تستخدم تقنيات جديدة، بل يتم التركيز على التحسين التدريجي من خلال القضاء على العيوب، وتمديد عمر الخطوط الإنتاجية، وتدنية التكاليف، والتحول للجيل التالي للمنتج أو الخدمة. حيث يعتبر هذا النوع من الإبتكار قصير الأجل، وذو تأثير سوقي وتكنولوجي ضعيف، إلا أنه يساعد المؤسسة على الحفاظ على حصتها السوقية. (Zahing, 2022, p. 2)

4.الإبتكار الجذري: هو أحد أنواع الإبتكارات نادرة الحدوث، حيث يتمثل في قيام المؤسسة بتطوير منتجات أو خدمات أو عمليات أو تكنولوجيا جديدة كليا، أي لم يسبق لها مثيل، كما يتميز الإبتكار الجذري بإرتفاع تكلفته التقنية وبإفتقاره لليقين التقني، الخبرة التقنية، والخبرة التجارية، وكذا مخاطره العالية، إلا أنه في حال نجاحه يتصف بتحقيقه لأرباح معتبرة، كما أنه يشكل

مصدرا أساسية لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة. (McDermott & O'Conner, 2003, p. 425)

كما يلخص الشكل التالي هذه الأنواع:

الشكل رقم (9-1): مصفوفة الإبتكار.



المصدر: (Rready Team, 2024)

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الإبتكار.

هناك عدة عوامل تؤثر على الإبتكار حيث تم تقسيمها إلى ثلاث مجموعات رئيسية هي:

أولا: مجموعة الخصائص الشخصية المؤثرة على الإبتكار.

بإعتبار أن الفرد هو نقطة أساس الإبتكار، تلعب خصائصه الشخصية دورا محوريا ومؤثرا في العملية الإبتكارية، ففي هذا السياق، حدد الباحثون مجموعة من الخصائص الشخصية للفرد التي تؤثر على الإبتكار، وهي على النحو التالي: (حذفاني، 2019، صفحة 95)

1. **الميل للتعقيد:** حيث أن المبتكر عادة ما يحبذ مواجهة التحديات والمشكلات المعقدة والصعبة، و أن الإبتكار نفسه يتميز بنوع من التعقيد، مما يحتم عليه التعامل مع موضوع لم يتناول من قبل.

2. **حالة الشك:** وهي متصلة بالعامل الأول، حيث أن المبتكر مجبر على التفكير خارج الصندوق، وطرح أسئلة خارج المألوف، حتى في المسائل البديهية، فحالة الشك التي ترتاب المبتكر هي من تحتم عليه الإلتزام الذاتي لغاية إيجاد الحلول.
3. **الحدس:** حيث أن الأسلوب المنهجي قد يكون جزء من عمل المبتكر، لكن يتعين على المبتكر الإستعانة بحدسه بغرض تجاوز الإرتباطات المنطقية المرئية بين الاشياء، بإعتبار أن الحدس هو الإستنباط الذاتي، من خلاله يجد المبتكر المخارج غير المنطقية.
4. **الإنجاز الذاتي:** فالدوافع والمحفزات الخارجية غير كافية لتحفيز المبتكر، وإنما الدافع الذاتي هو المحرك والمحفز الأساسي الذي يجبر المبتكر على مواصلة العمل بغرض تحقيق الذات، سواء كان ذلك على المستوى الفردي المستقل، أو كان المبتكر خاضع لسلطة إدارته.
5. **النفور من المحددات والقيود:** فالمبتكر لا يمكن أن تعيقه القيود الإختصاصية والحدود المهنية، فهو يحبذ التركيز الذهني العميق والواسع الأفق، وينفر من الواجبات المحددة.

ثانيا: مجموعة العوامل البيئية العامة في المجتمع المؤثرة على الإبتكار.

حيث يكمن تأثير البيئة العامة على الإبتكار في قبول الأفكار والمنتجات الجديدة، وأيضا في توفير الموارد والأجواء الملائمة لمواكبة التغيير الناتج عن الإبتكار، كما أن المبتكرون يعملون ويتأثرون وفق ثقافة وقيم وتطلعات المجتمع الذي ينشأون فيه. ومن أهم هذه العوامل المؤثرة على الإبتكار نجد: (جلدة و عبوي، 2006، الصفحات 81-86)

1. **الخصائص والنزاعات العامة في المجتمع:** حيث تتمثل في ما يلي:

- **مسافة السلطة:** فالمجتمعات التي تتميز بقوة وتباعد السلطة، تحبذ الحفاظ على الحالة القائمة، وبالتالي لا تتقبل الإبتكار الجذري، لكنها تتقبل الإبتكار التحسيني نوعا ما.
- **الذكورة-الأنوثة:** فالمجتمعات التي تتميز بالذكورة تكون أكثر ميلا للمغامرة وتأكيد الذات، فهي تحبذ الإبتكار الجذري، لأنه الأقرب لإبراز الذات، وهذا بعكس المجتمعات ذات التوجه الأنثوي.

– **الجماعية–الفردية:** فالمجتمعات التي تتميز بالعمل الجماعي تهتم بمراعاة التوافق بين أعضاء الفريق، وبالتالي يكون ذلك لصالح الإبتكار التحسيني، وهذا بعكس المجتمعات المحبذة للعمل الفردي.

– **تجنب حالة عدم التأكد:** فالمجتمعات التي تفضل تجنب حالة عدم التأكد، لا تميل للتغيير إلا وفق قدر مناسب من اليقين، وبالتالي هذه المجتمعات تحبذ الإبتكار التحسيني، لأنه خال نسبيا من عدم اليقين.

2. **الإطار المؤسسي للبحث والتطوير في المجتمع:** حيث يتمثل في ما يلي:

– **الجامعات ومراكز البحث والتطوير:** حيث تعتبر البيئة الأساسية الحاضنة للإبتكار والمبتكرين.

– **نظام البراءة:** بالرغم من كونه يحد من توسع الإبتكار، إلا أنه يمثل البعد القانوني الحامي للإبتكار.

– **قنوات تشارك وتقاسم المعارف والبحوث والمعلومات:** حيث تعتبر الأنترنت أفضل وسيلة لهذا الغرض.

3. **الحرية الفكرية والتفتح العلمي:** حيث أن البيئة المتسمة بهذه الصفات تمنح المبتكرين التفاؤل والقدرة على العمل، وإثراء النشاط البحثي والعلمي بشكل متنوع، وتوليد أفكار جديدة. فالمجتمعات التي تعمل على الحفاظ على الوضعية الحالية تسمى بمحطمي الإبتكارات.

ثالثا: مجموعة العوامل التنظيمية المؤثرة على الإبتكار.

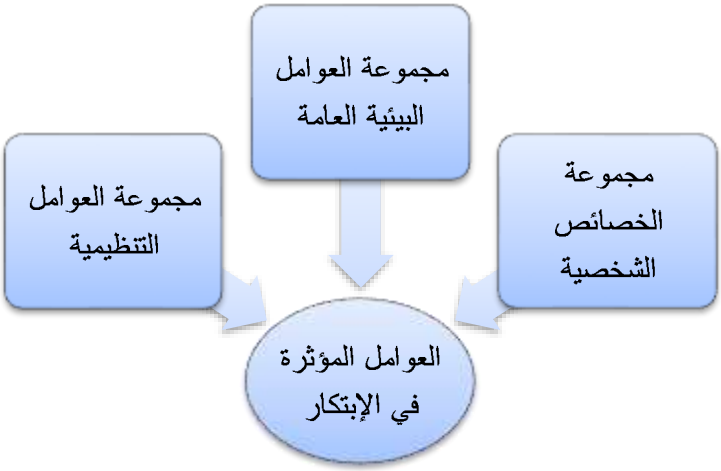
تعتبر المؤسسة إطار تنظيمي بالغ التأثير على الإبتكار، من خلال مجموعة من العوامل نلخصها في ما يلي: (رتيمي و غضبان، 2017، الصفحات 106–107)

1. **إستراتيجية المؤسسة:** إما أن تقوم على الإبتكار لتعزيز تنافسيتها أو البقاء على الوضع الحالي.
2. **القيادة ونمط الإدارة:** فالقيادة الإبتكارية تكون مشجعة على الإبتكار، عكس القيادة البيروقراطية.
3. **الفريق:** فالعمل ضمن فريق يشجع على الإبتكار من خلال تكامل التخصصات وتظافر الجهود.

4. **ثقافة المؤسسة:** فينبغي تكييف ثقافة وقيم المؤسسة مع التغيرات، لمواكبة وتحفيز الإبتكارات.
5. **العامل المؤثر:** مثل سياسة الأجور، الإستثمار، المنافسة، حقوق الملكية، وثقافة المجتمع.
6. **الإتصالات:** حيث أن الإتصالات الشبكية الفعالة تحسن من قدرة المؤسسة على الإبتكار.

حيث يلخص الشكل التالي هذه العوامل.

الشكل رقم: (10-1): العوامل المؤثرة في الإبتكار.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما سبق.

المبحث الرابع: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية.

بعد معالجتنا للجوانب النظريـــة لتكتولوجيـــا المعلومـــات، الأداء المـــالي، والإبتكـــار في المباحث السابقة، سنحاول فـــي هـــذا المبحـــث معالجـــة الإطـــار النظـــري للخـــدمات المصرفية الإلكترونية، وهـــذا فـــي ثـــلاث مطالـــب هـــي: ماهيـــة الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونية، منافـــذ الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة، ومخـــاطر الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونية وتحدياتها.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية.

قبل التطرق إلى ماهية الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة يتعـــين علينـــا توضـــيح مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها.

قبل التطرق لمفهوم الخدمة المصـــرفية وخصائصـــها، يتعـــين علينـــا أولا توضـــيح مفهوم الخدمة بشكل بإعتبارها الإطار العام للخدمة المصرفية.

أولا. مفهوم الخدمة المصرفية.

تعرف الخدمة بأنها نشاط غير ملموس يهدف لتلبية حاجيات الزبائن بشكل أساسي ضمن عملية محددة. (Etzel, Walker, & Stanton, 2007, p. 292) . كما تعرف بأنها "عبارة عن أي أداء أو فعل يتم من خلاله تزويد الطرف الآخر بمنفعة غير ملموسة بطبيعتها، ولا تؤدي لتملك شيء، بحيث قد ترتبط عملية إنتاجها أحيانا بمنتج مادي، كما قد لا تتطلب ذلك". (Kotler & Keller, 2015, p. 422).

أما الخدمة المصرفية فتعرف بأنها: كل خدمة منفردة أو حزمة من الخدمات، المتضمنة لخصائص مادية أو غير مادية، والمقدمة من طرف البنك، يكون الغرض منها تلبية حاجات الزبون المصرفي. (الزامل و وآخرون، 2011، صفحة 87).

كما تعرف الخدمة المصرفية بأنها: "مختلف النشاطات والعمليات التي تكمن منافعها في العناصر المادية وغير المادية المقدمة من قبل البنك، والتي يتم إدراكها من طرف الزبائن عبر

قيمها وملامحها، مما يعمل على تلبية رغباتهم الإئتمانية والمالية الحالية والمستقبلية، كما تعتبر مصدرا لأرباح البنك عبر العلاقة المتبادلة بينه وبين زبائنه". (العجارمة، 2005، صفحة 31)

ثانيا. خصائص الخدمة المصرفية.

تتصف الخدمة المصرفية بمجموعة مـــن الصـــفات والخصـــائص، والتـــي تـــتلخص في النقاط التالية: (طالب، العطار، و شياع، 2010، الصفحات 61-64)

– **عدم الملموسية:** وتعني إستحالة الإحساس بالخدمة المصرفية قبل شرائها، مما يشكل صعوبة بالغة لمقدم الخدمة المصرفية في شرحها ووصفها للزبون المحتمل، مما يشكل صعوبة في تقييم جودة الخدمة المصرفية المقدمة، في حين كلما تم تعزيز الخدمة المصرفية بصفات ملموسة ساهم ذلك في تحسين تسويقها.

– **التلازمية:** حيث تعبر عن صعوبة تقليل حجم الإرتباط والتفاعل المباشر بين مقدم الخدمة المصرفية والخدمة في حد ذاتها، وكذا التزامن بين تقديم وإستهلاك الخدمة المصرفية، لكن يتم تجاوز هذه الخاصية نسبيا من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

– **نظام تسويقي عالي التوجه:** حيث أن تسويق الخدمة المصرفية ينعدم من الوسطاء، مما يحتم على البنك تعزيز نشر فروعه في الأماكن المناسبة، التوجه نحو القنوات المباشرة من خلال توطيد العلاقة بين البنك وزبائنه إلى غاية أخذها بعدا شخصيا عالي المستوى.

– **نقص التماثل الخاص:** حيث تتصف الخدمات المصرفية بتشابهها بين مختلف فروع البنك، وحتى بين البنوك الأخرى، مما يحتم على البنك العمل على إرساء وترسيخ هوية مميزة عنه في ذهن الزبون، وأيضا العمل على تقليل هذا التماثل عن طريق الإبتكار.

– **المتغيرية:** حيث أن هذه الخاصية تشير إلى أن نوعية الخدمة المصرفية ترتكز على يتولى تجهيزها، وكذا مكان وزمان وكيفية التجهيز، حيث يقوم البنك بطرح تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية، بغرض تلبية مختلف الحاجيات من مختلف الزبائن ومختلف المناطق.

– **الإنتشار الجغرافي:** حيث أن البنك يعتمد على توسيع إنتشاره جغرافيا بغرض إستقطاب أكبر شريحة ممكنة من الزبائن، مع تحيد دور الوسطاء في تقديم الخدمة المصرفية، والعمل على إرساء الطابع الشخصي في العلاقة بينه وبين زبائنه.

– **الموازنة بين النمو والمخاطرة:** حيث أنه يتعين على البنك أن يوازن بين التوسع في الخدمات المصرفية وإرتفاع مستوى مخاطرها، وذلك من خلال تطوير الأنظمة الشاملة لتسيير المخاطر، وكذا تعزيز إجراءات الحوكمة والرقابة وتقييم الأداء.

– **تقلبات الطلب:** فهذه الخاصية تشير أنه لا يمكن تخزين الخدمة، وأن هلاكها لا يعتبر مشكلة في حال إستقرار الطلب عليها، لكن تتصف الخدمة بشكل عام والخدمة المصرفية بشكل خاص بوجود تقلبات في الطلب عليها، مما يشكل تحديا للبنك عند القيام بتخطيط وتسعير الخدمة المصرفية وترويجها وتوزيعها.

– **المسؤولية الائتمانية:** حيث يقع على عاتق البنك ومعظم المؤسسات المالية الأخرى مجموعة من المسؤوليات والإلتزامات التي يتعين عليهم الوفاء بها، خاصة فيما يتعلق بحماية ودائع الزبائن ومكاسبهم، والحفاظ على ثقتهم فيه.

– **كثافة العمل:** حيث أن الكثافة الرأسمالية في القطاع البنكي تشهد إرتفاع كبير، مما يرفع من تكلفة الإنتاج، وبالتالي يؤثر ذلك في أسعار الخدمات المصرفية، غير أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم نوعا ما في تقليل ذلك.

كما يمكن إضافة الخاصية التالية: (Ennew & Nigel, 2007, p. 64)

– **مدة الإستهلاك:** حيث تكون معظم الخدمات المصرفية طويلة الأجل، أو تتوفر على الإمكانية لتكون كذلك، بسبب تتطلبها إستمرارية العلاقة مع الزبائن، حيث تكون تعاقدية في معظمها، مما يتيح للبنك الفرصة على بناء روابط معهم لمنعهم من المفاضلة بين مختلف مقدمي هذه الخدمات، وكسب ولائهم.

الفرع الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، أهميتها وخصائصها.

إن الخدمات المصرفية الإلكترونية بإعتبارها خدمات مصرفية تقليدية معززة بشكل إلكتروني وذات طابع إبتكاري تحظى بأهمية كبرى نظرا للخصائص التي تميزها.

أولا. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تعرف الخدمة الإلكترونية بأنها: "تلك الخدمة التي يتم إنتاجها و/أو توفيرها و/أو إستهلاكها من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات". (Scupola, Henten, & Nicolajsen, 2009, p. 6)

أما الخدمات المصرفية الإلكترونية تعرف وفق القاموس الدولي لمصطلحات البنوك والمالية بأنها: "الأنشطة المصرفية التي يتم إجراؤها بإستخدام أجهزة الكمبيوتر والهاتف، ومختلف أجهزة الإتصال الأخرى". (Clark, 2001, p. 134)

كما تعرف بأنها: توفير المعلومات المتعلقة بالبنك وخدماته عبر صفحة على شبكة الويب، ومنح للعملاء إمكانية الولوج لحساباتهم و القيام بتحويل الأموال بين الحسابات المختلفة، والقيام بالمدفوعات، وطلب القروض عبر القنوات الإلكترونية. (Shah & Clarke, 2009, p. 2)

وتعرف أيضا بأنها: " إتصال إلكتروني بين البنك وزبائنه، بغرض الإعداد والتحكم وإدارة المعاملات المالية". (Sarlak & Hastiani, 2011, p. 2).

كما تم تعريفها بـــأنها: تمكين البنك لزبائنه من إدارة أعمالهم البنكية من أي مكان يتواجدون فيه، وفي أي وقت يريدونه، من خلال شبكات الإتصال الإلكترونية. (مسعودي، 2016، صفحة 20)

من خلال ما تم ذكره، يتضح أن الخدمات المصرفية الإلكترونية هي خدمات إلكترونية تتم عن بعد دون الحاجة لتواصل مباشر بين البنك وزبونه، حيث يمكن لهذا الأخير إجراء مختلف الأعمال المصرفية التقليدية بشكل إلكتروني على مدار الساعة.

ثانيا. أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تحظـــى الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة بأهميـــة ذات مســـتوى عـــالي، لعديـــد الأسباب التي يمكن إيجازهـــا فـــي النقـــاط التاليـــة: (Shah & Clarke, 2009, pp. 3-7)

1. **الإختيار وراحة الزبائن:** حيث في ظل المنافسة الشرسة لكسب ولاء الزبائن، يعد تقديم تجربة فريدة، ونهج "الزبون أولا" عنصران حاسمان لنجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية بإعتبار أن الزبون هو مفتاح النجاح، حيث يتعين على البنك معرفة وتلبية ما يريده الزبائن، وتوفيره بأفضل الوسائل، حيث أن الزبائن يرغبون في تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية

التقليدية معززة بتوافقها مع الخدمة الإلكترونية، فبالرغم من غياب اللمسة الإنسانية إلا أنه يمكن للخدمات المصرفية الإلكترونية المعززة بالتقنيات الحديثة فهم رغبات الزبائن بشكل أفضل وتخصيص الخدمات وفقا لتلك الرغبات.

2. **إستقطاب الزبائن ذوي القيمة العالية:** حيث عادة ما تجذب الخدمات المصرفية الإلكترونية الزبائن الذين يتمتعون بمستوى عالي من الدخل والتعليم، حيث يتصفون بحجم معاملاتهم المالية الضخمة، مما يساهم في تحسين ربحية البنك، وبالتالي يجعلهم موضع إهتمام مميز من طرفه.

3. **تحسين صورة البنك:** حيث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تعمل على تعزيز صورة البنك كمؤسسة مبتكرة تجعل من الزبائن محور إهتمامها، كان هذا في بداية الأمر، لكن بالرغم من التوفر الكبير لهذه الخدمات، إلا أنه موقع الويب البنكي الجذاب والمبتكر لا يزال يسهم في تعزيز صورة البنك، وبالتالي تحسين أداء التسويق الإلكتروني لخدمات البنك.

4. **زيادة الإيرادات:** تسهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع إيرادات البنك من خلال الإرتفاع المتوقع في عدد الزبائن، والحفاظ على الزبائن الحاليين، وكذا فرص البيع المتقاطع، لكن لا يزال النقاش متواصل حول قدرة هذه الإيرادات على تحقيق عائد أدنى على الإستثمار، كما أن الفصل بين إنتاج الخدمات وتقديمها يساهم في تعزيز أنشطة البنوك خاصة الصغيرة منها ذات المنتجات المحدودة.

5. **تخفيض التكاليف:** حيث أن الحجة الإقتصادية الأساسية للخدمات المصرفية الإلكترونية هي تخفيض تكاليف القنوات المصرفية التقليدية، مثل تقليل عدد الفروع والموظفين، لكن يتفق الباحثون في المجال على أن التكلفة الثابتة للخدمات المصرفية الإلكترونية أكبر من تكلفتها المتغيرة، مما يستلزم توسيع قاعدة الزبائن لتقليل هذه التكلفة الواحدة.

6. **تسهيل التوسع والإنتشار:** تساعد الخدمات المصرفية الإلكترونية البنوك على التوسع الجغرافي دون الحاجة لتحمل أعباء فتح فروع جديدة، حيث أنها عادة لا تتطلب أي وجود مادي، كما أنه يمكن للبنوك تشارك أجهزة الصراف الآلي، والإعتماد على مكاتب البريد كمركز تفاعل رئيسي مع الزبائن لتوفير خدمات الشيكات والإيداع النقدي.

7. **تقليل العبئ على القنوات المصرفية الأخرى:** حيث أن غالبية الخدمات المصرفية الإلكترونية تشتغل بصفة روتينية وتلقائية، مما يؤدي لتخفيض العبئ على موظفي القنوات المصرفية التقليدية، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة.

8. الكفاءة التنظيمية: حيث عادة ما يفرض تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية على البنك إعادة هندسة عملياته التجارية، والعمل على تعزيز ممارسات العمل الرشيق، والتكامل بين مختلف الأنظمة، وهذا ما يؤدي غلى تحسين الرشاقة والكفاءة التنظيمية للبنك، لكن لا يخلو ذلك من المخاطر.

9. تعزيز التسويق الإلكتروني المصرفي: حيث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم في تعزيز التسويق المصرفي الإلكتروني، من خلال البيانات المفصلة المجمعة عن الزبائن وسلوكهم الشرائي، مما يتيح للبنك التخصيص الأمثل للإعلانات، وتعزيز العلاقة مع الزبائن.

ثالثا. خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تتصف الخدمات المصرفية الإلكترونية بمجموعة من الخصائص المتمثلة في ما يلي: (حلايلي و بن بوزيان، 2022، الصفحات 103-105)

- **إلغاء القيود الزمنية والمكانية:** تتصف الخدمات المصرفية الإلكترونية بتحييدها للعوائق الزمنية والمكانية، بحيث يتاح للزبائن إمكانية إستخدامها على مدار الساعة ومن أي مكان، مما يعزز من راحة الزبائن ورضاهم.
- **سهولة التواصل:** تعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية على تسهيل عملية التواصل الآني بين البنك وزبائنه، حيث يمكن للزبائن طرح إنشغالاتهم وتلقي الردود في حينها، مما يمكن البنك من تحسين خدماته عن طريق الإستفادة من التغذية الراجعة.
- **الإبتكار وتكامل الخدمات المصرفية:** من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية يتم تقديم مختلف الخدمات المصرفية التقليدية بشكل إلكتروني، علاوة على ذلك يتم تقديم خدمات مصرفية تتصف بالجدة والإبتكار، مما يسمح بالتكامل بينهما.
- **السرعة والكفاءة في إنجاز الأعمال المصرفية:** حيث أثر التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات على السرعة في أداء العمل المصرفي، وكذا عزز من مستوى كفاءته، حيث مكن ذلك الزبون من إدارة مختلف عملياته المصرفية في ثواني معدودة.
- **سرعة التحديث:** تشير هذه الخاصية إلى قدرة البنك على الإستفادة من التفاعل المباشر الحاصل بينه وبين زبائنه، وكذا من البيانات المحدثة المجمعة من الزبائن، مما يمكنه من إنشاء قواعد بيانات سريعة التحديث، تمكنه من إتخاذ القرارات بدقة عالية.

– **ترشيد الأعباء:** حيث تعتبر من أبرز الخصائص التي تميز عملية تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عن مثيلاتها التقليدية هو إنخفاض تكلفتها، حيث قدر الباحثون في المجال المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية تقل بستة أضعاف عن تكلفة تقديم الخدمة المصرفية التقليدية.

المطلب الثاني: منافذ الخدمات المصرفية الإلكترونية.

يتم تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونيـــة عبـــر مجموعـــة متنوعـــة ومتعـــددة مـــن المنافذ، مثل الصرافات الآلية، الهـــاتف المصـــرفي، الأنترنـــت المصـــرفي، نقـــاط البيـــع الإلكتروني، وغيرها.

الفرع الأول: الصرافات الآلية.

جهاز الصراف الآلي (ATM) لديه العديد من التسميات المختلفة بإختلاف دول العالم، حيث يسمى بجهاز المعاملات المالية، جهاز الخدمات المصرفية الآلية، نقطة النقد، آلة النقود، وغيرها. حيث هو عبارة عن آلة صرافة إلكترونية تشتغل عن طريق الخدمة الذاتية على مدار الساعة، تعتبر إقتصادية من حيث تكاليف إنشاء فرع بنكي حقيقي. كما يمكن للزبائن إستغلال أي جهاز صراف آلي دون أي إعتبار للبنك المنتمي إليه الزبون، بفضل شبكات الدفع المشتركة لتبادل الصرافات الآلية ما بين البنوك، مما يعزز من راحة الزبائن. يتم التعرف على الزبون من خلال إدخاله البطاقة البلاستيكية الممغنطة، أو البطاقة البلاستيكية الذكية المتضمنة رقمها الفريد، مع بعض المعلومات الأمنية ومصادقة الزبون عن طريق الرقم التعريفي الشخصي (PIN).

يوفر جهاز الصراف الآلي للزبائن الولوج إلى حساباتهم وإجراء العديد من العمليات بالخصوص خدمة السحب و/أو الإيداع النقدي، إضافة إلى الخدمات التالية: (Asifulla, 2016, pp. 47-48)

- الإستعلام عن أرصدة الحسابات الجارية، حسابات التوفير، وحسابات الودائع الآجلة.
- تحويل الأموال بين مختلف أنواع الحسابات.
- طلب دفاتر شيكات جديدة.

- إيقاف دفع الشيك.
- طلب إرسال البيانات المالية عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو البريد العادي.
- الإطلاع على تاريخ المعاملات التي تم إجرائها.
- دفع فواتير الخدمات.
- تجديد حسابات الودائع الآجلة.
- الإطلاع على تحديثات أسعار الفائدة المطبقة، أسعار صرف االعملات الأجنبية، ورسوم الخدمة.

كما أنه يوجد نـــوعين أساســـين مـــن الصـــرافات الآليـــة همـــا: (كافـــــي، 2011، الصفحات 157-158)

- الموزع الآلي **(DAB):** حيث يوفر خدمة سحب النقود فقط، عبر إدخال الزبون لبطاقته الإلكترونية في القارئ.

- الشباك الآلي **(GAB):** علاوة على خدمة سحب النقود، يمكن للزبون من الإستفادة من عدة خدمات، مثل: قبول الودائع، طلب دفاتر الشيكات، كشف الرصيد، التحويل بين الحسابات، وغيرها.

الفرع الثاني: الهاتف المصرفي.

الخدمة المصرفية الإلكترونية عبر الإتصال الهـــاتفي هـــي خدمـــة تقـــدمها البنـــوك لزبائنها تمكنهم من إجراء مختلف العمليات المالية والمصـــرفية عبـــر الإتصـــال الهـــاتفي، حيث يتم ذلك عن طريق نظام الرد الآلي على المكالمات، مـــع قـــدرة الـــرد عبـــر لوحـــة مفاتيح الهاتف، أو عبر نظام التعرف الصـــوتي، بغـــرض الحمايـــة والأمـــان، حيـــث يـــتم التحقق من الزبون عبر إدخال كلمة مـــرور رقميـــة، أو كلمـــة مـــرور شـــفهية، أو عبـــر طرح أسئلة من طرف البنك. فماعدا الإيداع و/أو السحب النقدي.

تتضمن الخدمة المصرفية الإلكترونية عـــن طريـــق الإتصـــال الهـــاتفي مجموعـــة من الخدمات المتمثلة في التالي: (Sarlak & Hastiani, 2011, p. 3)

- الإستعلام عن الرصيد.
- التحقق من العمليات الأخيرة.

- دفع مختلف أنواع الفواتير.
- طلب الكشوف المصرفية.
- طلب دفتر شيكات جديد.
- تفعيل البطاقات المصرفية.
- تغيير كلمة المرور.
- الإستعلام عن سعر صرف العملات الأجنبية.
- تحويل الأموال بين حسابات الزبائن.

الفرع الثالث: الأنترنت المصرفي.

تسمى أيضا بالصيرفة المنزلية أو الصيرفة المكتبية، حيث يمكن للزبون بواسطة حاسوبه المكتبي أو الشخصي أو هاتفه الذكي أو أي جهاز ذكي آخر موصول بالأنترنت، القيام بإدارة معاملاته المصرفية على مدار الساعة ومن أي مكان مغطى بشبكة الأنترنت، وذلك عبر الولوج للموقع الإلكتروني للبنك، أو من خلال تطبيقات بنكية مثبتة على الأجهزة الذكية.

بإستثناء خدمة الإيداع و/أو السحب النقدي، يشمل الأنترنت المصرفي الخدمات التالية: (عبد الله و الطراد، 2006، الصفحات 219-222)

- معرفة الرصيد.
- التحويل بين الحسابات.
- الإطلاع على تفاصيل مختلف العمليات السابقة.
- طلب دفاتر شيكات.
- طلب بطاقات إلكترونية.
- الحصول على تنبيهات حول مختلف نشاطات الحساب.
- معالجة المدفوعات التجارية.
- طلب القروض.
- إدارة المحفظة الإستثمارية.
- معرفة أسعار الفائدة، وأسعار صرف العملات الأجنبية.
- معرفة مواقع الصرافات الآلية.

- تبادل البيانات والرسائل الإلكترونية مع البنك.
- تقديم الشكاوي ومختلف الإستعلامات.

الفرع الرابع: نقاط البيع الإلكترونية.

تعتبر نقاط البيع الإلكترونية عبارة عن أجهزة مصممة لإستقبال عمليات الدفع الإلكتروني، مما يسمح للزبائن بتسديد ودفع قيمة مشترياتهم بإستعمال بطاقاتهم البنكية، وذلك كبديل للدفع النقدي، حيث يزود الزبون بوصل ورقي أو إلكتروني شامل لتفاصيل العملية. (CBE، 2023) كما شهدت مع مرور الزمن تطورا كبيرا مما أدى لظهور أنواع عديدة منها مثل:

- ✓ نقاط البيع الإلكترونية الذكية.
- ✓ نقاط البيع الإلكترونية المحمولة.
- ✓ نقاط البيع الإلكترونية الكلاسيكية.

كما تتصف نقاط البيع الإلكترونية بالمميزات التالية: (CBI, 2023)

- السرعة والفعالية.
- توفير الجهد والوقت.
- تعزيز تجربة الزبائن.
- الموثوقية والأمان.
- تسيير العمليات المالية.

المطلب الثالث: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحدياتها.

إن الخدمات المصرفية الإلكترونية تصـــاحبها مجموعـــة مـــن المخـــاطر المختلفـــة، إضافة إلى جملة من التحديات التي تعيق تطورها.

الفرع الأول: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.

يمكن أن تتعـــرض الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة لمجموعـــة مـــن المخـــاطر، والتتمثلة في ما يلي:

أولا. المخاطر الإستراتيجية.

تتصف المخاطر الإستراتيجية بإرتباطها الوثيق مع قرارات الإدارة العليا ومجلس الإدارة، ففي سياق الخدمات المصرفية الإلكترونية، تنشأ المخاطر الإستراتيجية نتيجة للعوامل التالية: (Kondabagil, 2007, p. 11)

- ✓ عدم كفاية التخطيط والرقابة على أداء الخدمات والعمليات المتصلة بالتكنولوجيا.
- ✓ عدم موائمة الخطط والقرارات التكنولوجية مع التخطيط الإستراتيجي للأعمال.
- ✓ الإفتقاد لحوكمة فعالة لتكنولوجيا المعلومات المصرفية.

ثانيا. المخاطر التشغيلية.

تعتبر المخاطر التشغيلية من أبرز المخاطر التي تواجهها الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث تتمثل في مختلف المخاطر غير السوقية وغير الإئتمانية، حيث تكون نتاج الأسباب التالية: (حسيني، 2018، الصفحات 71-73)

- ✓ عدم كفاية تأمين أنظمة البنك.
- ✓ إفتقاد البيانات للسلامة والمصداقية.
- ✓ سوء الإستعمال من طرف موظفي البنك.
- ✓ سوء الإستعمال من طرف زبائن البنك.
- ✓ عدم كفاءة الأنظمة في تحقيق العمل المطلوب، وكذا عدم تجاوبها مع أشغال الصيانة.
- ✓ تعاقد البنك مع الجهات الخارجية لتقديم الخدمات.

رابعا. المخاطر القانونية.

تتمثل المخاطر القانونية للخدمات المصرفية الإلكترونية أساسا في عدم الإمتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، بحيث يتمثل منبع هذه المخاطر في النقاط التالية: (Mundhe, 2016, p. 5)

- ✓ حالة عدم اليقين التي يتصف بها الإطار القانوني المنظم لهذه الخدمات في الكثير من الدول نتيجة الإفتقار للخبرة.

- ✓ غياب إطار قانوني وتنظيمي دولي موحد يضبط هذه الخدمات، مما يصعب على البنك التكيف مع التشريعات المحلية لكل بلد على حدى.
- ✓ حماية البيانات الشخصية للزبائن، صحة المعاملات، تبييض الأموال، التهرب الجبائي، والإحتيال الإلكتروني، علاوة على إمكانية إنهيار النظام.

خامسا. مخاطر السمعة.

تنبع مخاطر السمعة من التصور السلبي العام لدى الجمهور، وقد تتضرر سمعة البنك نتيجة خدماته المصرفية الإلكترونية سيئة التنفيذ، والتي تؤدي إلى إستياء زبائنه، ومن الأهمية بمكان أن يكون لدى الزبائن فهم واضح لما يمكنهم توقعه بشكل معقول حول أي خدمة أو منتج. فضلا عن الفوائد أو المخاطر الناتجة عن ذلك، يساعد تعزيز تثقيف الزبائن في تخفيف مخاطر السمعة، علاوة على إلتزام البنوك بالشفافية والوضوح في تواصلها مع زبائنها، من خلال تطوير سياسة إتصال فعالة. (اللجنة العربية للرقابة المصرفية، 2017، الصفحات 3-4)

علاوة علـــى ذلـــك تتعـــرض الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة لمجموعـــة مـــن المخاطر الناتجة أساسا عن المخاطر التقنية المتعلقة بالأنترنت، حيـــث تتمثـــل فـــي النقـــاط التالية: (غنيمي، 2010، الصفحات 16-18)

- **قرصنة نظام البنك:** وذلك من خلال قيام أطراف خارج البنك بالولوج غير المخول للنظام، وإجراء نشاطات غير مشروعة، مثل الإستيلاء على البيانات وتعديل البرمجيات والأنظمة أو تدميرها. حيث يتم الإختراق من خلال تخطي الإجراءات التقنية للحماية الأمن، أو من خلال الحصول على كلمة المرور عبر الهندسة الإجتماعية.
- **تجاوز الموظفين للصلاحيات المخولة لهم:** حيث يتمثل إساءة إستخدام النظام من طرف موظف البنك المصرح له بإستخدام النظام لغرض معين، حيث يتعدى صلاحياته المخولة إلى إجراء أي نشاط غير مسموح دون أي وجه حق.
- **زرع نقاط الضـــعف في نظام البنك:** حيث يكون نتاج إختراق الأنظمة، أو التعدي على الصـــلاحيات المخولة، حيث يتم زرع برمجيات ظاهرها القيام بأنشـــطة مشـــروعة، لكن غايتها الحقيقية إجراء أنشـــطة غير مســـموحة، مثل زرع برنامج لتحرير النصـــوص، لكنه في الخفاء

يقوم بنسخ ونقل كل الملفات إلى جهة مخفية، حيث يعد برنامج حصـان طروادة من أشـهر هذه البرمجيات.

– **التنصت على الإتصالات:** حيث دون الحاجة إلى إختراق أي جهاز كمبيوتر في البنك، يمكن للقراصنة مراقبة الإتصالات الصادرة والواردة للبنك عن طريق أحد نقاط الإتصالات، مما يساعده في الوصول إلى معلومات سرية يمكنه من خلالها قرصنة النظام مستقبلا.

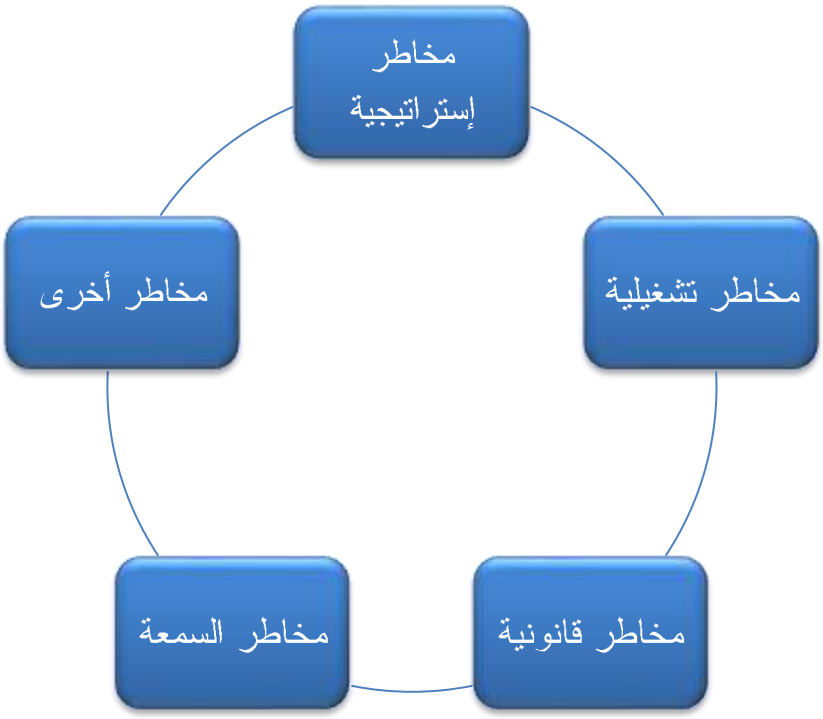
– **إعتراض الإتصالات:** حيث دون الحاجة إلى إختراق أنظمة البنك، يمكن للقراصنة إعتراض الإتصالات الصادرة والواردة إلى البنك، وهذا من خلال إنشاء نظام وهمي يجبر المستخدم على المرور عليه، مما يمكن القرصان من إعتراض نقل البيانات وتعديلها وفقا لرغباته، وبالتالي يكسبه معلومات قيمة بشكل لا إرادي من المستخدم.

– **تعطيل الخدمات:** وذلك عبر إجراء القرصان لمجموعة من النشاطات التي تعطل الخدمة وتفقد المستخدم المصرح له من القيام بمختلف النشاطات المشروعة، حيث يتم تعطيل الخدمات عن طريق هجوم منظم وكبير عبر إرسال إلى موقع ما رسائل البريد الإلكتروني بكميات هائلة وبشكل متزامن، مما يؤدي إلى تعطل الخوادم بسبب عدم قدرتها على تحمل الضغط الكبير.

– **التنصـل من القيام بالتصـرف:** حيث يتمثل ذلك في تهرب موظف ما في البنك من مسـؤولية قيامه بإحدى النشـــاطات على نظام البنك، في ظل تشـــارك الموظفين نفس صـــلاحية القيام بالتصرف ذاته.

كما يمكننا تلخيص هذه المخاطر وفق ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (11-1): مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.



المصدر: من إعداد الطالب، بناءا على ما سبق ذكره.

الفرع الثاني: تحديات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

بغرض تطور ونمو الخدمات المصرفية الإلكترونية يتعين على البنوك مواجهة مجموعة من التحديات المختلفة، والتي تتمثل فيما يلي:

أولا. تحديات تكنولوجية.

يمكن إيجاز التحديات التكنولوجية للخدمات المصرفية الإلكترونية في النقاط التالية: (بن موسى، 2020، الصفحات 61-63)

1. **تحديات البنية التحتية التكنولوجية:** تتمثل في ضعف وسائل وشبكات الإتصال السلكية واللاسلكية، وكذا ضعف إنتشار شبكة الأنترنت في بعض المناطق وإرتفاع تكلفتها، إضافة إلى عدم مواكبة البرمجيات المستخدمة للتغيرات السريعة الحاصلة، علاوة على نقص المورد البشري المؤهل والمختص في أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

2. **تحديات حماية وتأمين الأنظمة:** حيث تتعلق بدرجة تأمين سرية المعلومات، وكذا صعوبة إسترجاع المعلومات في حال فقدانها، وطرق ونوعية الشبكات المستعملة في نقل البيانات، إضافة إلى إرتفاع التكاليف المخصصة لبرمجيات الحماية والأمن.
3. **تحديات الإختراقات والتهديدات:** حيث يتم التمييز بين ثلاث أنواع من المستخدمين، حيث الأول يسمى بالمستخدم المتنكر، وهو غير مصرح له بالولوج للنظام، مما يدفعه لإختراق النظام، أما الثاني فهو المستخدم الفضولي، والذي يحوز صلاحية الولوج لجزء من النظام، لكنه يتجاوز ذلك ويخترق باقي الأجزاء الممنوعة عليه، أما المستخدم الثالث فهو المستخدم السري، حيث يمتلك صلاحية الإستخدام والولوج للنظام، لكنه يحاول التملص من التدقيق والرقابة.
4. **تحديات النمو والتغير التكنولوجي:** فبالرغم من أن تكنولوجيا المعلومات تلقي بظلالها على مختلف النواحي الإجتماعية والإقتصادية والمالية والإدارية، إلا أنها تشهد نمو وتطور بشكل سريع وكبير، مما يصعب على برمجيات أنظمة أمن المعلومات مواكبة هاته التغيرات السريعة، وكذا يرفع من الأعباء المرتبطة بها.

ثانيا: تحديات عملية.

تتمثل التحديات العملية للخدمات المصرفية الإلكترونية في مـــا يلـــي: (بـــن موســـى و علماوي، 2020، صفحة 449)

1. **تحديات تنظيمية:** تتمثل في الإجراءات التنظيمية والإدارية المصاحبة للعمل المصرفي الإلكتروني، مما يتطلب العمل على إرساء آليات الحوكمة المصرفية.
2. **تحديات الإســتعمال والتعقيد:** حيث أن التعقيد التكنولوجي يشــكل تحديا في إســتعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية، سواء بالنسبة للزبائن وحتى البنوك.
3. **تحديات معرفية وثقافية:** حيث تعتبر من أكبر وأصـــعب التحديات المعيقة لإنتشـــار الخدمات المصــرفية الإلكترونية، نظرا لإنعدام الثقة فيها، وكذا مقاومة التغيير من قبل موظفي البنوك، خشية فقدان وظائفهم.

ثالثا: تحديات قانونية.

تتمثل التحديات القانونية والتشـــريعية للخـــدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة فـــي مـــا يلي: (كافـــي، 2011، الصفحات 173-181)

1. **تحديات التعاقد المصرفي الإلكتروني و مشكلة الإثبات:** ففي ظل غياب إطار تشريعي منظم للتعاملات الإلكترونية، عادة ما يتم إثارة النقاش حول صحة وإثبات العقود الإلكترونية المبرمة عن بعد ، علاوة على القدرة على التزييف والتلاعب في هاته العقود.
2. **تحديات أمن التعاملات والجرائم الإلكترونية:** يعتبر أمن التعاملات المصرفية الإلكترونية جزء من أمن نظم المعلومات بشكل عام، حيث علاوة على الحماية التقنية، يتعين على إدارة البنك نشر الوعي المتعلق بالأمن على مختلف المستويات الوظيفية، إضافة إلى ضمان الملائمة بين محل ونطاق الحماية ومصدر المخاطر وأداء النظام وتكلفته. حيث أن هذه الإجراءات لا تكون فعالة بما فيه الكفاية إلا بوجود إطار قانوني رادع للجريمة الإلكترونية.
3. **تحديات أدوات الدفع الإلكتروني:** ففي ظل التطور السريع في مجال تقنيات الدفع الإلكتروني، يتعين على الأطر التشريعية مواكبة هاته التطورات، خصوصا في ما يتعلق بالحماية الجزائية والمدنية، ومسؤولية أطراف العلاقة فيها، وهذا في ظل إنتشار البنوك والنقود الإلكترونية.
4. **تحديات المعايير الرقابية والإشرافية:** فالخدمة المصرفية الإلكترونية تمثل علاقة متعددة الأطراف، جزء منها متعلق بالزبائن، وجزء متعلق بمزودي الخدمة، وهنا يتم إثارة التساؤل حول مدى دقة وشمولية المعايير القانونية الضابطة للحقوق والإلتزامات في العلاقة بين مختلف الأطراف، خاصة في حال نشوء نزاعات، ومدى إمتثال البنوك لهاته المعايير.
5. **تحديات جبائية:** حيث أن فرض ضرائب على الأعمال الإلكترونية المتصفة بتحييد الموقع الجغرافي قد يدفع إلى إخفاء مصادر النشاط، والإنتقال إلى البلدان ذات السياسات الجبائية المشجعة، مما يشكل تحديا كبيرا في مجال التعاون والتنسيق الدولي الضريبي.

كما يمكننا تلخيص هذه التحديات من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (12-1): تحديات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المصدر: من إعداد الطالب، بناء على ما سبق ذكره.

خلاصة الفصل:

حاولنـــا فـــي هـــذا الفصـــل عـــرض وتغطيـــة الأدبيـــات النظريـــة لمتغيـــرات دراســـتنا، والمتمثلـــة فـــي: تكنولوجيـــا المعلومـــات، الأداء المـــالي، الإبتكـــار، والخـــدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة. حيـــث تناولنـــا فـــي البدايـــة تكنولوجيـــا المعلومـــات، وذلـــك مـــن خـــلال إستعرضـــنا لماهيـــة التكنولوجيـــا والمعلومـــات، إضافة للمفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، وكذا مكوناتها.

كمـــا تطرقنـــا لـــلأداء المـــالي، مـــن خـــلال تســـليط الضـــوء علـــى مفهومـــه وأهميتـــه والعوامـــل المـــؤثرة فيـــه، عـــلاوة علـــى خطـــوات تقيـــيم الأداء المـــالي والأطـــراف المســـتفيدة منـــه، بالإضـــافة لمؤشـــرات تقيـــيم الأداء المـــالي، كالنســـب المالية، والنماذج المحاسبية والمالية الأخرى.

ثـــم بعـــدها تطرقنـــا إلـــى الإبتكـــار، مـــن خـــلال التعـــرف علـــى مفهومـــه، خصائصـــه، وأهميتـــه، إضـــافة إلـــى مصـــادره ومراحلـــه، ثـــم تعرفنـــا علـــى أنواعـــه ومختلـــف العوامـــل المـــؤثرة فيـــه. وختامـــا تطرقنـــا إلـــى الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونيـــة، مـــن خـــلال إســـتعراض ماهيتهـــا، منافـــذها، وكـــذا مخاطرهـــا وتحدياتها.

الفصل الثاني:

واقع تكنولوجيـــــا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائـــــــــر

تمهيد الفصل:

في ظل النمو المتسارع الذي يشهده ميدان تكنولوجيا المعلومات، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية تشكل جزءا رئيسيا ضمن عملية التحول الرقمي للقطاع البنكي في الجزائر. مما فرض توفر مجموعة من الأطر تنظيمية ومؤسساتية المختلفة والمتكاملة، والتي تعمل على حسن إدارة وتأطير ميدان تكنولوجيا المعلومات، وأيضا الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا بغرض وضمان توافقها وإمتثالها للقواعد والنظم القانونية السارية، وكذا المعايير والأنظمة التقنية المختلفة. حيث أن هذا التطور في قطاع المعلومات في الجزائر، يتمثل أساسا في توسع وإنتشار البنية التحتية للقطاع، من خلال توسيع شبكات الأنترنت والهاتف، علاوة على إرتفاع عدد المستخدمين للوسائل والأجهزة الذكية. فمن خلال تحليل مؤشرات قطاع تكنولوجيا المعلومات، يمكننا الحكم على مدى الجاهزية لدى القطاع البنكي لتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، وكذا تحديد أوجه القصور فيها. ففي هذا الفصل، سنحاول إستعراض رؤية شاملة، وفق منهجية مدروسة، حول واقع تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، بدءا من الإطار المؤسسي المنظم لها، إلى تحليل مختلف المؤشرات الخاصة به. وهذا من خلال المباحث الثلاث التالية:

- المبحث الأول: الإطار المؤسساتي لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.
- المبحث الثاني: قراءة في مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.
- المبحث الثالث: قراءة في مؤشرات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

المبحث الأول: الإطار المؤسساتي لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

يشهد القطاع البنكي في الجزائر تطورا ملحوظا في تعزيز إستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن العمل البنكي، وذلك مواكبة للإصلاحات المحلية المدفوعة بالتوجهات الدولية، إلا أن هذا التطور لا بد أن يضبط من خلال إطار تنظيمي محكم ضامن للإمتثال للقوانين. ففي هذا المبحث سنستعرض الإطار المؤسساتي لتكنولوجيا المعلومات، والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، وذلك في مطلبين.

المطلب الأول: الإطار المؤسساتي لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر.

يخضع قطاع تكنولوجيا المعلومات لمجموعة من الهيئات والسلطات والتي تلعب دورا أساسيا في تنظيم هذا القطاع، وهذا من خلال مجموعة من الأطر التنظيمية والتشريعية. ففي هذا المطلب سنتناول هذه الهيئات والسلطات، وذلك في أربعة فروع.

الفرع الأول: سلطة ضبط البريد والإتصالات الإلكترونية.

أولا. التقديم.

تعتبر هيئة ذات صفة معنوية وإستقلالية مالية، أنشأت بموجب المادة رقم 11 من القانون رقم 03 – 2000، المعدل والمتمم، والمؤرخ في الخامس من شهر أوت لسنة 2000، المحدد للمبادئ العامة للبريد والإتصالات السلكية اللاسلكية. والذي تم تعويضه بالقانون 04 – 18 المؤرخ في العاشر من شهر ماي لسنة 2018، والمحدد للقواعد العامة للبريد والإتصالات الإلكترونية. والذي أبقى على المادة 11 منه، التي أنشأت السلطة بموجبها.

تتشكل السلطة من مجلس مكون من 7 أعضاء يقترحهم الوزير الأول، ويتم تعينهم بموجب مرسوم رئاسي، كما يعد من ضمنهم رئيس السلطة. إضافة للمدير العام للسلطة الذي يعين بنفس الطريقة. (ARPCE, 2023)

ثانيا. المهام.

بموجب المادتين 13 و15 من القانون السالف ذكره أعلاه، تتولى السلطة القيام بالمهام الآتية: (ARPCE, 2023)

- ✓ تسهر على ضمان منافسة مشروعة وحقيقة، وترقية أو إعادة المنافسة في مجال البريد والإتصالات الإلكترونية.
- ✓ تعمل على تفعيل تشارك البنية الأساسية للإتصالات الإلكترونية، مع الحفاظ على حقوق الملكية.
- ✓ تخصيص مراقبة الإستخدام للذبذبات للمتعاملين في الشبكات المفتوحة للإتصالات الإلكترونية للجمهور في الحزم الممنوحة من قبل الوكالة الوطنية للذبذبات.
- ✓ تعمل على التحضير والتحيين والتبليغ الدوري للوكالة الوطنية للذبذبات، حول وضعية الذبذبات المخصصة للمتعاملين.
- ✓ تسهر السلطة على متابعة طلبات الأرقام ودراستها وإعطائها للمتعاملين، مع إعداد المخطط الوطني للترقيم.
- ✓ تعمل على توفير الخدمات المتعلقة بالإتصالات الإلكترونية، مع إعطاء التراخيص العامة للإستغلال أو الإنشاء لشبكات الإتصالات الإلكترونية، علاوة على تراخيص الشبكات الخاصة، وتراخيص تقديم الخدمات البريدية.
- ✓ تعمل على مطابقة مدى توافق التجهيزات المتعلقة بالإتصالات الإلكترونية والبريد مع المعايير والضوابط المحددة.
- ✓ تسهر السلطة على تسوية الخلافات والنزاعات الناشئة بين المتعاملين ومشتركيهم.
- ✓ كما تتولى أيضا مهام الفصل فيما يتعلق بالنزاعات الناشبة بين المتعاملين، خاصة في مجال النفاذ والتوصيل البيني، والتجوال الوطني، وتشارك البنية الأساسية.
- ✓ تسهر السلطة على جمع البيانات اللازمة من المتعاملين بغرض تنفيذ المهام الموكلة إليها.
- ✓ إمكانية التعاون مع السلطات والهيئات الوطنية والدولية في إطار المهام الموكلة إليها، والتي تتشارك معها في نفس الغاية.
- ✓ تسهر على الإعداد والنشر الدوري والمنتظم لمختلف التقارير والنشرات الإحصائية الخاصة بالبريد والإتصالات الإلكترونية، والتي تكون موجهة للجمهور.

- ✓ السهر على الإعداد النشر المنتظم للتقرير السنوي للسلطة وإرسال إلى البرلمان، والوزير الأول، والوزير المكلف بالبريد، والمتضمن لمختلف القرارات والتوصيات والآراء الصادرة عنها، مع الحفاظ على السرية وواجب التحفظ.
- ✓ السهر على النشر المنتظم لقرارات السلطة في النشرية الرسمية لها، مع أخذ بعين الإعتبار لسرية الأعمال.
- ✓ تعمل السلطة على وضع الإطار المحدد لأساليب معالجة الشكاوى من قبل المشتركين.
- ✓ السهر على تنظيم الحملات التوعوية والتحسيسية لفائدة المشتركين، مع التأكيد على كل المعلومات المفيدة لضمان حماية حقوق المشتركين.
- ✓ تشارك السلطة في تمثيل الجزائر خارجيا في الهيئات الدولية ذات الصلة بمجال البريد والإتصالات الإلكترونية.
- ✓ تقوم السلطة بمختلف عمليات الرقابة في نطاق صلاحياتها، طبقا لدفاتر الشروط والتشريع والتنظيم الساريين.

ثالثا. الإستشارات.

علاوة على المهام الموكلة القيام بها والمذكورة أعلاه، تقوم سلطة ضبط البريد والإتصالات الإلكترونية بتقديم الإستشارات للوزير المكلف بالقطاع في المسائل الآتية:(ARPCE, 2023)

- تقديم الإستشارات بخصوص مختلف مشاريع النصوص التنظيمية المتعلقة بالبريد والإتصالات الإلكترونية.
- تقديم الإستشارات بخصوص إعداد مختلف دفاتر الشرود.
- تقديم الإستشارات بخصوص الإعداد لإختيار المتعاملين المرشحين للحصول على مختلف رخص الإستغلال للإتصالات الإلكترونية.
- تقديم الإستشارات بخصوص مدى ملائمة مختلف النصوص التنظيمية المتعلقة بالبريد والإتصالات الإلكترونية.
- تقديم الإستشارات والتوصيات اللازمة قبل منح أو تعليق أو تجديد أو سحب مختلف أنواع الرخص المتعلقة بالإتصالات الإلكترونية.

- تقديم الإستشارات والتوصيات اللازمة في مختلف المسائل المتعلقة بقطاع البريد والإتصالات الإلكترونية.

الفرع الثاني: السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.

أولا. التقديم.

تعتبر السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني سلطة ذات طابع إداري متمتعة بالشخصية المعنوية والإستقلالية المالية، موضوعة تحت وصاية الوزير الأول. حيث أنشأت السلطة طبقا للقانون رقم 15 / 04 المؤرخ في 01 فيفري من سنة 2015، والمحدد للقواعد العامة المرتبطة بالتصديق والتوقيع الإلكترونيين. حيث تتولى مهام ضمان ترقية وتطوير وموثوقية إستخدام التوقيع والتصديق الإلكتروني. حيث يتولى إدارة السلطة مجلس مكون من 5 أعضاء معينون بمرسوم رئاسي، كما يتولى المدير العام للسلطة تسيير مصالحها الإدارية والتقنية. (MPT, 2023)

ثانيا. المهام.

بموجب المادة 18 من القانون رقم 04/15 المحدد للقواعد العامة للتصديق والتوقيع الإلكتروني، تتولى السلطة القيام بالمهام الآتية:(MPT, 2023)

- ✓ السهر على إعداد وتنفيذ سياستها الخاصة بالتصديق الإلكتروني، بعد تلقي موافقة الجهة المخولة بذلك.
- ✓ منح الموافقة بخصوص سياسات التصديق الإلكتروني الخاصة بالسلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني، والسلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني.
- ✓ عقد إتفاقيات دولية مع للإعتراف المتبادل.
- ✓ تولى مهام التدقيق على مستوى السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني، والسلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني.
- ✓ إقتراح المشاريع التمهيدية الخاصة بالنصوص التشريعية والتنظيمية المتصلة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.

- ✓ تقديم إستشارات حول مختلف مشاريع النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.

الفرع الثالث: السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني.

أولا. التقديم.

تعتبر السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني سلطة ذات طابع إداري متمتعة بالشخصية المعنوية والإستقلالية المالية، موضوعة تحت وصاية وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. حيث أنشأت السلطة تنفيذا للقانون رقم 15 / 04 المؤرخ في 01 فيفري من سنة 2015، والمحدد للقواعد العامة المرتبطة بالتصديق والتوقيع الإلكترونيين. حيث هي مكلفة بالمراقبة والمتابعة لنشاط التصديق الإلكتروني للأطراف الثالثة الموثوقة، علاوة على تقديمها لخدمات التصديق الإلكتروني لفائدة المتدخلين الحكوميين وفقا للمادة الثانية من القانون السالف ذكره، وهم: الإدارات والمؤسسات العمومية، المؤسسات الوطنية المستقلة، سلطات الضبط، الهيئات العمومية المحددة في القانون، المتدخلون في العمليات بين البنوك، وإضافة إلى هيئة أو شخص حكومي. يتولى إدارة السلطة مدير عام ومجلس توجيه مكون من ممثلي رئاسة الجمهورية، وزارات الدفاع الوطني، الداخلية، العدل، المالية، والبريد، إضافة إلى هياكل إدارية وتقنية. (AGCE, 2024)

ثانيا. المهام.

وفقا للمادة 28 من القانون السالف ذكره، تتولى السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني القيام بالمهام التالية:(AGCE, 2024)

- ❖ تقوم بإعداد وتطبيق سياستها الخاصة بالتصديق الإلكتروني، بعد عرضها ونيل موافقة السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.
- ❖ تمنح الموافقة على سياسات التصديق الإلكتروني الخاصة بالأطراف الثالثة الموثوقة، وتسهر على تنفيذها.
- ❖ تحتفظ السلطة بشهادات التصديق الإلكتروني المنتهية الصلاحية، علاوة على المعطيات المتعلقة بمنحها من طرف الجهة الثالثة الموثوقة.

- ❖ تزويد الجهات القضائية المختصة بالبيانات الضرورية المطلوبة، وفقا للتشريع والتنظيم الساري العمل به.
- ❖ تقوم السلطة بنشر شهادة التصديق الإلكتروني للمفتاح العام الخاص بالسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.
- ❖ تسهر السلطة على الإرسال الدوري للمعطيات المتعلقة بأنشطة التصديق الإلكتروني للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.
- ❖ تتولى السلطة مهام الرقابة والتدقيق للأطراف الثالثة الموثوقة وفقا لسياسات التصديق الإلكتروني، وهذا عبر الهيئة الحكومية الخاصة بالتدقيق.

الفرع الرابع: السلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني.

أولا. التقديم.

السلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني مكلفة بتأطير أنشطة التصديق الإلكتروني في العمليات الإلكترونية بين المؤسسات الإقتصادية، وبين المؤسسات الإقتصادية والأفراد، وبين الأفراد فيما بينهم، وهذا من خلال مراقبة ومتابعة مقدمو خدمات التصديق الإلكتروني الموفرين لخدمة التصديق والتوقيع الإلكترونيين لمصلحة الجمهور. (AECE, 2024)

ثانيا. المهام.

زيادة على المهام الأساسية السابق ذكرها، ووفقا للقانون 15 – 04 المحدد للقواعد العامة التي تتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، تتولى سلطة ضبط البريد والإتصالات الإلكترونية مهام السلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني، حيث أوكل لها المهام التالية: (ARPCE, 2023)

- إعداد سياسة السلطة للتصديق الإلكتروني والسهر على تنفيذها، بعد أخذ الموافقة من قبل السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.
- منح مختلف التراخيص للمتعاملين في مجال التصديق الإلكتروني، بعد نيلهم لموافقة السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.

- منح الموافقة والسهر على تطبيق مختلف سياسات التصديق الإلكتروني الصادرة عن مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني.
- تقوم السلطة بالإحتفاظ بمختلف شهادات التصديق الإلكتروني منتهية الصلاحية، وكذا المعلومات المتعلقة بمنحها من قبل مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني، وهذا لتزويد السلطات القضائية بها عند طلبها، وفقا للتشريع والتنظيم الساري المفعول.
- تقوم السلطة بنشر شهادة التصديق الإلكتروني الخاصة بالمفتاح العمومي للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.
- في حالة عجز مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني عن تقديم الخدمات، تقوم السلطة بإتخاذ الإجراءات الضرورية لضمان إستمرارية الخدمات.
- السهر على التزويد الدوري للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني بمختلف البيانات المتعلقة بالتصديق الإلكتروني.
- السهر على مطابقة طلبات التراخيص مع سياسة التصديق الإلكتروني، كما يمكنها الإستعانة بمكاتب التدقيق المعتمدة للقيام بذلك.
- تسهر السلطة على ضمان المنافسة النزيهة والحقيقية بين المتعاملين في مجال التصديق الإلكتروني، وكذا ترقية أو إستعادة المنافسة عن طريق إتخاذ الإجراءات الضرورية.
- تتولى السلطة دور الحكم في النزاعات السائدة بين مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني وبين المستعملين، أو بين المقدمين أنفسهم.
- طلب مختلف المعلومات والوثائق الضرورية للقيام بمهامها من مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني أو أي جهة ذات صلة بذلك.
- إعداد مختلف دفاتر الشروط الخاصة بتقديم خدمات التصديق الإلكتروني، بعد أخذ الموافقة من قبل السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.
- السهر على تنفيذ عمليات المراقبة وفقا لدفاتر الشروط وسياسة التصديق الإلكتروني.
- السهر على الإصدار والنشر الدوري للإحصائيات والتقارير، علاوة على التقرير السنوي للسلطة المتضمن لوصف أنشطاتها، مع الحفاظ على السرية.

المطلب الثاني: الإطار المؤسساتي للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

تخضع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر إلى إطار تنظيمي تسيره مجموعة من الهيئات والمنظمات، مما يضمن موائمته للأطر التنظيمية والتشريعية المطبقة في هذا الخصوص.

الفرع الأول: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك.

أولا. التقديم.

بمبادرة من المجتمع البنكي سنة 1995 تم تأسيس شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، حيث تعد البنوك والمؤسسات التالية المساهمين المؤسسين: (SATIM, 2023)

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- بنك القرض الشعبي الجزائري.
- بنك التنمية المحلية.
- البنك الوطني الجزائري.
- البنك الجزائري الخارجي.
- بنك البركة.
- الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.
- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي.

لتنضم إليها لاحقا البنوك والمؤسسات التالية:

- بنك السلام.
- البنك العربي الجزائري.
- المؤسسة المصرفية العربية الجزائر.
- فرنسا بنك.
- بنك باريبا الجزائر.
- بنك الخليج الجزائر.

- بنك الإسكان والتجارة والتمويل الجزائر.
- بنك سوسيتي جنرال الجزائر.
- إتش إ سبي سي الجزائر.
- بنك الثقة الجزائر.
- بنك ناتكسيس الجزائر.
- بريد الجزائر.

ثانيا. المهام.

يمكن إيجاز مهام شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك في النقاط التالية: (SATIM, 2023)

- تطوير أدوات الدفع الإلكتروني.
- إحداث وتسيير المنصة التقنية والتنظيمية للشبكة البنكية الإلكترونية الجزائرية.
- المساهمة في وضع الأسس المشتركة بين البنوك المتعلقة بتسيير أدوات الدفع الإلكتروني.
- تقديم الدعم اللازم للبنوك في كل المسائل المرتبطة بالدفع الإلكتروني.
- تخصيص الشيكات والبطاقات المصرفية.
- تطبيق كل الآليات المنظمة للدفع الإلكتروني بمختلف مكوناته.
- تولي مهام التسيير والإتصال للصرافات الآلية.
- منح مفاتيح الدخول للبنوك مع نظام التفويض الخاص بهم.

ثالثا. الخدمات.

علاوة على المهام السابقة، تتولى ساتيم تقديم مجموعة من الخدمات على المستويين الوطني والدولي:(SATIM, 2023)

1. على المستوى الوطني:

- توجيه المعاملات.
- حيازة المعاملات.

- توفير الإستضافة لخدمة الدفع الإلكتروني.
- توفير خدمات السحب عبر الصرافات الآلية.
- توفير خدمات الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.
- توفير خدمات التجارة الإلكترونية والدفع من خلال الأنترنت.
- تتولى مهام مراقبة الأنشطة النقدية.
- تتولى مهام تسيير المنازعات ومحاربة الغش وإدارة الإحتيال.
- تعتبر مخبر لمنح الإعتماد لأدوات الدفع البيبنكية.
- تتولى مهام تخصيص الشيكات والبطاقات المصرفية، علاوة على كلمات المرور الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني، وطباعة الرموز السرية.
- منح الإعتمادات المسبقة.
- توفير الدعم والمساعدة عن طريق مركز الإتصال 3020.

2. على المستوى الدولي.

- تتولى مهام توجيه العمليات نحو الشبكات الدولية.
- تتولى مهام معالجة التدفق.
- تتولى مهام تخصيص وإصدار بطاقات ماستر كارد.
- إدارة معاملات الإستحواذ.
- توفير خدمات السحب عبر الصرافات الآلية.
- توفير خدمات الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.
- إسترجاع المصاريف ومحاربة الغش.

الفرع الثاني: تجمع النقد الآلي.

أولا. التقديم.

تم إنشـــاء تجمع النقد الآلي في شـــهر جوان من ســـنة 2014، بهدف دعم التوجه الإستراتيجي المحدد لمهام الفاعلين في نظام الدفع الإلكتروني الوطني، إضافة لتنسيق العلاقات بين البنوك في المجال النقدي، وضـمان الموائمة مع الشـبكات المحلية والدولية. يتشـكل تجمع

النقد الآلي من 19 منخرط، إضـــــافة لبنك الجزائر بصـــــفته بنك غير منخرط. (GIE Monetique, 2023)

حيث يتمثل أعضـــــاء تجمع تانقد الآلي المنخرطون فيما يلي: (GIE Monetique, 2023)

- بنك البركة.
- بنك الخليج الجزائر.
- بنك ABC.
- مصرف السلام.
- بريد الجزائر.
- البنك العربي.
- بنك الفلاحة وللتنمية الريفية.
- بنك التنمية المحلية.
- البنك الخارجي الجزائري.
- البنك الوطني الجزائري.
- بنك بي أن بي باريبا الجزائر.
- الصندوق الوطني التوفير والإحتياط.
- القرض الشعبي الجزائري.
- بنك فرنسا الجزائر.
- بنك الإسكان الجزائر.
- إتش إ سبي سي الجزائر.
- بنك ناتكسيس الجزائر.
- بنك سوسيتي جنرال الجزائر.
- بنك الثقة الحزائر.

ثانيا. المهام.

يتولى تجمع النقد الآلي القيام بالمهام التالية:(GIE Monetique, 2023)

❖ **الضبط:** حيث يتولى في هذا الخصوص ما يلي:

- إدارة العلاقات بين المنخرطين في التجمع.
- فرض مختلف المعايير والإجراءات والقواعد على المنخرطين بهدف تأطير أنشـــطة النقد الآلي بين البنوك.
- الحرص على ضمان تنفيذ مختلف المعايير والإجراءات والقواعد من طرف المنخرطين.

❖ **الترقية:** حيث يتولى في هذا الخصوص ما يلي:

- تحديد مدى الحاجة للخدمة أو المنتج البنكي الجديد.
- تحديد الخصائص العملية.
- وضع قواعد التسيير.
- تحديد نطاق الإلتزامات الواقعة على عاتق الفاعلين في إستغلال الخدمة أو المنتج البنكي.
- التخطيط المشترك مع الأطراف الفاعلة في العلاقات النقدية البينبنكية للشروع في الإنتاج.
- متابعة وتطوير الخدمات والمنتجات البنكية.

❖ **المصادقة:** حيث يتولى في هذا الخصوص ما يلي:

- تقييس وضبط وترقية أنشطة النقد الآلي البينبنكي.
- ضمان مطابقة أنشطة النقد الآلي البينبنكي مع الآليات الضابطة لسيرها.

❖ **ضمان الأمن:** وذلك من خلال ما يلي:

- ميثاق الأمن.
- آليات مكافحة الغش النقدي.
- تأمين أدوات الدفع النقدي.
- تأمين البطاقات البنكية.
- تأمين محطات الدفع الإلكتروني.
- تأمين الصرافات الآلية.
- تأمين مواقع التجارة الإلكترونية.

الفرع الثالث: مركز النقد الآلي البينبنكي.

أولا. التقديم.

بمبادرة من قبل المجتمع البنكي، تم إنشـــاء مركـــز النقـــد الآلـــي البينبنكـــي، وهـــذا بغـــرض تعزيـــز المســـاعي الراميـــة إلـــى عصـــرنة وترقيـــة أدوات الـــدفع. (GIE Monetique, 2023)

ثانيا. المهام.

بتفويض من تجمع النقد الآلي، يتولى مركز النقـــد الآلـــي البينبنكـــي القيـــام بالمهـــام التالية:

(GIE Monetique, 2023)

- ✓ منح التراخيص في مجال تبادل عمليات النقد الآلي.
- ✓ ضمان قبول عمليات الدفع.
- ✓ إيواء قواعد البيانات المتعلقة بأصحاب البطاقات المصرفية وكذا التجار.
- ✓ تولي مهام تشخيص البطاقات المصرفية.
- ✓ ضمان توافق النظام النقدي البينبنكي مع نظام النقد الآلي.
- ✓ ضمان السير الحسن للنظام النقدي البينبنكي، وكذا الأجهزة المتصلة به.

الفرع الرابع: مركز المقاصة البنكية المسبقة.

يتـــولى مركـــز المقاصـــة البنكيـــة المســـبقة القيـــام بالوظـــائف التاليـــة: (GIE Monetique, 2023)

1. إدارة المنصة المركزية للمقاصة عن بعد، والمخصصة لضمان تأمين التبادل البينبنكي الآلي، ومقاصة المدفوعات الكلية، وكذا مدى موافقتها لمبادئ الشفافية والحياد.
2. إدارة المبادلات.
3. إدارة حركات الدفع الصافية.
4. يتولى دور هيئة تصديق معتمدة.

المبحث الثاني: قراءة في مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.

تعتبر مؤشرات الهاتف الثابت والهاتف النقال، وكذا مؤشرات الأنترنت، من أبرز المؤشرات التي تبين مدى إنتشار وإستعمال تكنولوجيا المعلومات في الدول، وهذا ما سنحاول إستعراضه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مؤشرات الهاتف الثابت.

يعتبر الهاتف الثابت من أقدم أجهزة الإتصال في الجزائر، فبالرغم من توسع وإنتشار الهاتف النقال، إلا أنه لا يزال يحظى بمكانة هامة لدى المؤسسات العمومية في الجزائر.

الفرع الأول: عدد مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.

يبين الجدول الموالي عدد مقدمي مختلف أنواع خدمات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر خلال الفترة 2018 – 2023.

الجدول رقم: (1-2): عدد مقدمي الخدمات في القطاع خلال الفترة 2018-2023.

الخدمات	2018	2019	2020	2021	2022	2023
الثابت	1	1	1	1	1	1
النقال	3	3	3	3	3	3
3 G	3	3	3	3	3	3
4 G	3	3	3	3	3	3
VSAT	3	2	2	2	2	2
GMPCS	1	1	1	1	1	1
VIOP	2	1	1	1	1	1
FAI	30	22	12	6	6	6
AUDIOTEX	8	8	7	7	7	7
مراكز النداء	89	81	90	76	76	76

المصدر: (MPT, 2024)

من خلال الجدول السابق، والذي يوضح لنا تطور عدد مقدمي الخدمات في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، خلال الفترة 2018 – 2023، نلاحظ أن تقديم خدمة الهاتف الثابت محتكرة من قبل متعامل وحيد خلال ذات الفترة، وهو الأمر نفسه بالنسبة لخدمات الهاتف النقال، وخدمات الجيل الثالث والجيل الرابع للأنترنت، والتي ينحصر تقديمها من قبل ثلاث متعاملين فقط. أما بالنسبة لخدمة الإتصالات اللاسلكية عن طريق الأقمار الصناعية ثابتة المدار (VSAT)، فكان يتم تقديمها من طرف ثلاث متعاملين في سنة 2018، ثم إقتصر ذلك على متعاملين إثنين طيلة الفترة 2019 –2023. أما فيما يتعلق بخدمة الإتصالات السلكية واللاسلكية عبر الأقمار الصناعية الثابتة أو النقالة (GMPCS)، فهي أيضا يحتكر متعامل وحيد تقديمها. أما فيما يخص خدمة نقل حركات الصوت عبر الإرسال بالحزم بواسطة بروتوكول الأنترنت (VIOP)، فكانت تقدم من قبل متعاملين إثنين في سنة 2018، قبل أن تقتصر على متعامل وحيد خلال ذات الفترة. وفيما يتعلق بخدمة توفير النفاذ للأنترنت (FAI)، في كذلك محتكرة من قبل متعامل وحيد خلال نفس الفترة. أما فيما يخص خدمة الرسائل الصوتية والمعلومات (AUDIOTEX)، فكان يتولى تقديمها 8 متعاملين خلال سنتي 2018 و2019، قبل أن يتراجع إلى 7 متعاملين خلال الفترة 2020 – 2023. أما فيما يخص المتعاملين الناشطين في مجال مراكز النداء، فإن عددهم عرف تذبذبا خلال الفترة 2018 – 2023، فبعدما كان في حدود 89 متعامل سنة 2018، إنخفض إلى 81 متعامل سنة 2019، ليترفع إلى 90 متعامل سنة 2020، قبل أن يستقر في حدود 76 متعامل خلال الفترة 2021 – 2023.

الفرع الثاني: عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت.

يبين الجدول الموالي عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت في الجزائر مع سعة الربط، خلال الفترة 2018 – 2023.

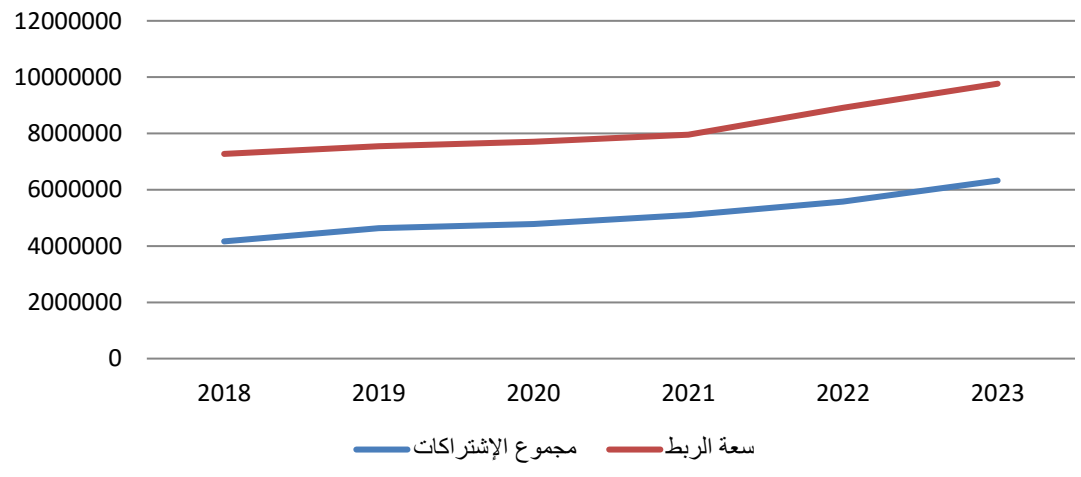
الجدول رقم: (2-2): عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت مع سعة الربط في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

نوع الإشتراك	مجموع الإشتراكات	التطور	سعة الربط	التطور
2018	4 164 039	-	7 272 466	-
2019	4 635 217	11.32 %	7 542 246	3.71 %
2020	4 785 763	3.25 %	7 709 344	2.22 %
2021	5 097 059	6.50 %	7 952 885	3.16 %
2022	5 576 193	9.40 %	8 913 003	12.07 %
2023	6 324 384	13.42 %	9766565	9.58 %
التطور 2023 - 2018	51.88 %	-	34.29 %	-

المصدر: (MPT, 2024)

كما يبين الشكل الموالي تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت في الجزائر مع تطور سعة الربط، خلال الفترة 2018 – 2023.

الشكل رقم (1- 2): تطور عدد الإشتراكات في الهاتف الثابت مع سعة الربط خلال الفترة 2018-2023 في الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال الجدول والشكل السابقين، نلاحظ أن عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت في الجزائر مع سعة الربط شهدت منحنى تصاعدي خلال الفترة 2018 – 2023، حيث بعدما كان عدد المشتركين في حدود 4.16 مليون مشترك في سنة 2018، إرتفع إلى ما يفوق 6.32 مليون مشترك خلال سنة 2023، أي بنسبة تطور فاقت 51.88 %. أما بالنسبة لسعة الربط الإجمالي، فهي الأخرى أيضا عرفت نموا بشكل متوازي مع إرتفاع عدد الإشتراكات في خدمة الهاتف الثابت خلال ذات الفترة، حيث إرتفعت من ما يفوق 7.27 مليون سعة ربط سنة 2018، إلى ما يتجاوز 9.76 مليون سعة ربط خلال سنة 2023، أي بنسبة نمو فاقت 34.29 %. كما نلاحظ أيضا أن عدد الإشتراكات الإجمالية في سنة 2023، تشكل قرابة 65 % من السعة الإجمالية للربط، مع وجود فائض في السعة قدره 35 %.

الفرع الثالث: عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت وفق الفئات.

يبين الجدول الموالي عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت في الجزائر وفق الفئات، خلال الفترة 2018 – 2023.

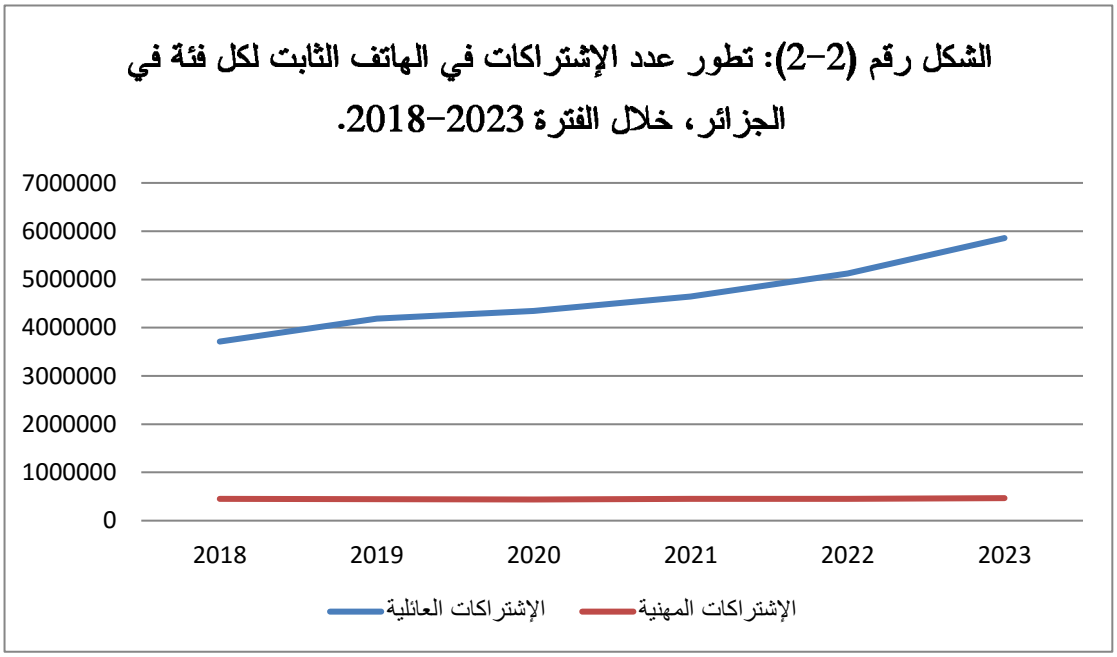
الجدول رقم: (3-2): عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت بالجزائر وفق الفئات خلال الفترة 2018-2023.

نوع الإشتراك	الإشتراك العائلي	التطور	نسبة النفاذ لكل عائلة	الإشتراك المهني	التطور
2018	3 711 765	-	51%	452 274	-
2019	4 190 162	12.89 %	56%	445 055	-1.60 %
2020	4 347 326	3.75 %	57%	438 437	-1.49 %
2021	4 646 659	6.89 %	59%	450 400	2.73 %
2022	5 126 100	10.32 %	56%	450 093	-0.07 %
2023	5 857 436	14.27 %	67%	466 948	3.74 %
التطور 2023 – 2018	57.80 %	–	31.37 %	3.25 %	–

المصدر: (MPT, 2024)

كما يبين الشكل الموالي تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت في الجزائر وفق الفئات، خلال الفترة 2018 – 2023.

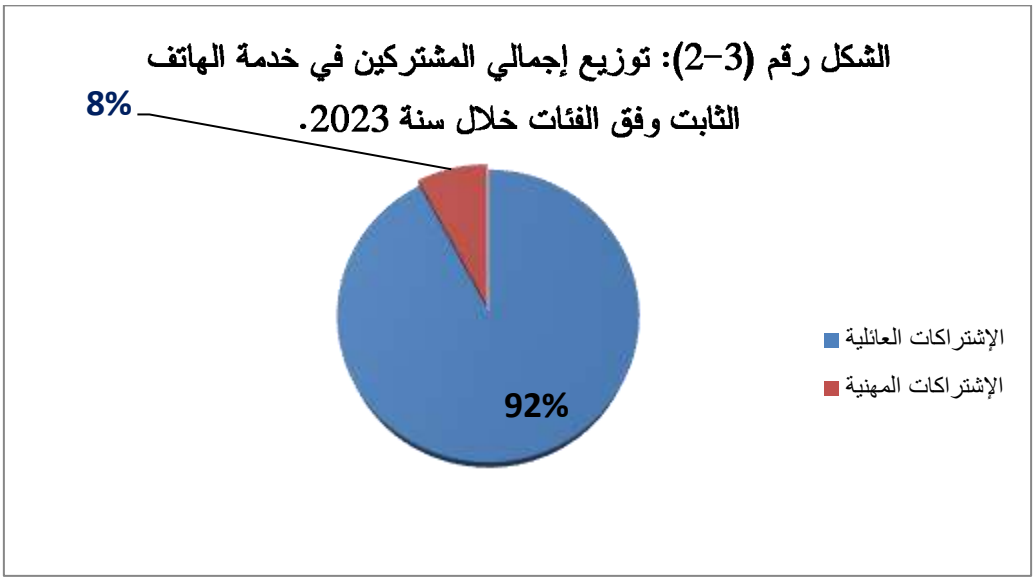
الشكل رقم (2-2): تطور عدد الإشتراكات في الهاتف الثابت لكل فئة في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

ويوضح أيضا الشكل الموالي توزيع إجمالي عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت في الجزائر وفق الفئات خلال سنة 2023.

الشكل رقم (2-3): توزيع إجمالي المشتركين في خدمة الهاتف الثابت وفق الفئات خلال سنة 2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يبين لنا الجدول والشكلين السابقين، تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت في الجزائر وفق الفئات، خلال الفترة 2018 – 2023. حيث نلاحظ أن عدد الإشتراكات العائلية تطورت بأكثر من 57.80 %، حيث إرتفعت من ما يتعدى 3.71 مليون إشتراك في سنة 2018، إلى ما يفوق 5.85 مليون إشتراك سنة 2023. أما بالنسبة للإشتراكات المهنية فنلاحظ أنها تعرف مستوى ثابت تقريبا، حيث تطورت بنسبة ضئيلة لا تتعدى 3.25 % خلال ذات الفترة، حيث إرتفعت من حدود 452 ألف إشتراك في سنة 2018، إلى ما يناهز 467 ألف إشتراك في سنة 2023.

وعند التفصيل أكثر في التحليل السابق، نلاحظ أن نسبة التطور للإشتراكات العائلية تفوق نسبة التطور لإجمالي الإشتراكات في خدمة الهاتف الثابت خلال ذات الفترة والمقدرة بـ 51.88 %. بينما نجد أن نسبة تطور الإشتراكات المهنية أقل بكثير نسبة التطور لإجمالي الإشتراكات في خدمة الهاتف الثابت خلال الفترة ذاتها.

أما فيما يخص توزيع الإشتراكات في خدمة الهاتف الثابت خلال سنة 2023، وفق الفئات، فنلاحظ أن الإشتراكات العائلية تمثل قرابة 92 % من إجمالي الإشتراكات، في حين نجد أن الإشتراكات المهنية لا تشكل سوى 8 % فقط من الإشتراكات الإجمالية لخدمة الهاتف الثابت في الجزائر خلال السنة ذاتها.

أما فيما يخص نسبة النفاذ لكل عائلة، فهي أيضا تطورت من 51 % في سنة 2018، إلى 67 % في سنة 2023، أي بنسبة نمو فاقت 31 %.

المطلب الثاني: مؤشرات الهاتف النقال.

أصبح الهاتف النقال يشكل الأداة الرئيسية للإتصال في الجزائر، منذ مطلع الألفية الثالثة، هذا بفضل التطور والنمو الكبير في البنية القاعدية للشبكات، مما أدى لقفزة كبيرة في عدد المشتركين فيه.

الفرع الأول: إجمالي عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال.

يبين الجدول الموالي العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة 2018 – 2023.

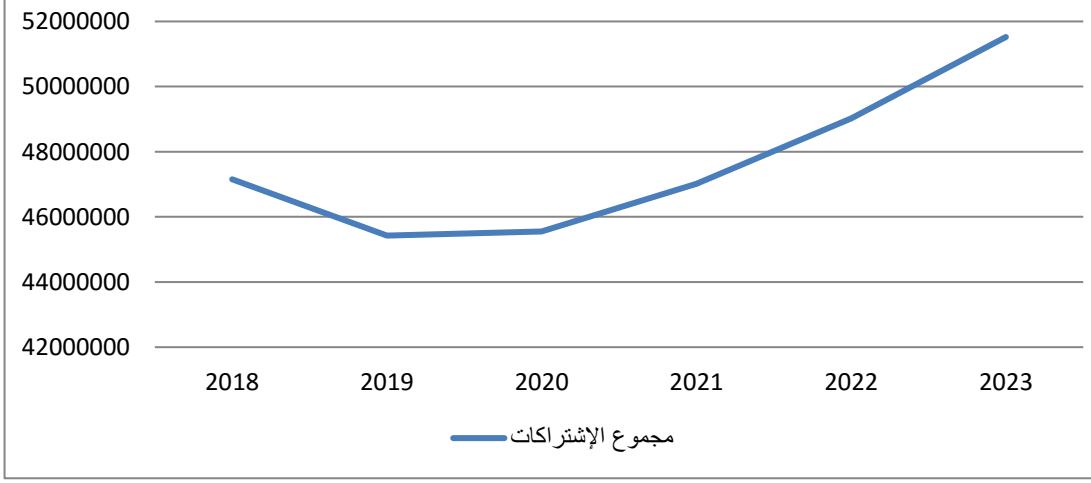
الجدول رقم: (4-2): العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة 2018 – 2023.

نوع الإشتراك	مجموع الإشتراكات	التطور
2018	47 154 264	-
2019	45 425 533	-3.67 %
2020	45 555 673	0.29 %
2021	47 015 757	3.21 %
2022	49 018 766	4.26 %
2023	51 522 147	5.11 %
التطور 2023 – 2018	9.26 %	–

المصدر: (MPT, 2024)

كما يبين الشكل الموالي تطور العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة 2018 – 2023.

الشكل رقم (4-2): تطور عدد المشتركين في سوق الهاتف النقال في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال الجدول والشكل السابقين، نلاحظ أن العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر شهد منحنى تصاعدي خلال الفترة 2018 – 2023، حيث بعدما كان عدد المشتركين في حدود 47.15 مليون مشترك في سنة 2018، إرتفع إلى ما يفوق 51.52 مليون مشترك خلال سنة 2023، أي بنسبة تطور فاقت 9.26 %. كما نلاحظ أيضا تسجيل نسبة تراجع قدرها 3.67 % خلال سنة 2019.

الفرع الثاني: عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق طريقة الدفع.

يبين الجدول الموالي عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق طريقة الدفع خلال الفترة 2018 – 2023.

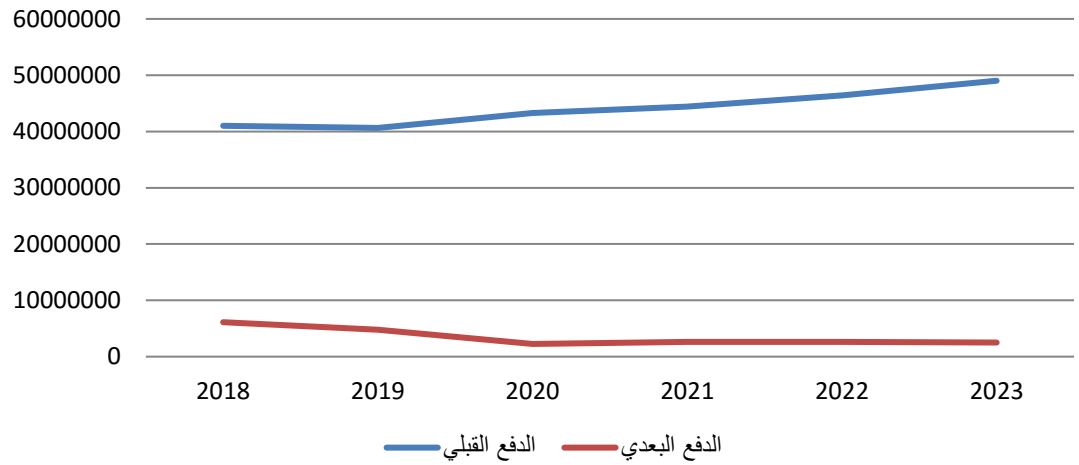
الجدول رقم: (5–2): عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق طريقة الدفع بالجزائر خلال الفترة 2018 – 2023.

نوع الإشتراك	الدفع القبلي	التطور	الدفع البعدي	التطور
2018	41 036 388	–	6 117 884	–
2019	40 635 183	-0.98 %	4 790 350	-21.70 %
2020	43 298 886	6.56 %	2 256 787	-52.89 %
2021	44 403 382	2.55 %	2 612 375	15.76 %
2022	46 389 101	4.47 %	2 629 665	0.66 %
2023	49 021 941	5.68 %	2 500 206	-4.92 %
التطور 2018 – 2023	19.6 %	–	-59.13 %	–

المصدر: (MPT, 2024)

كما يبين الشكل الموالي تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق طريقة الدفع خلال الفترة 2018 – 2023.

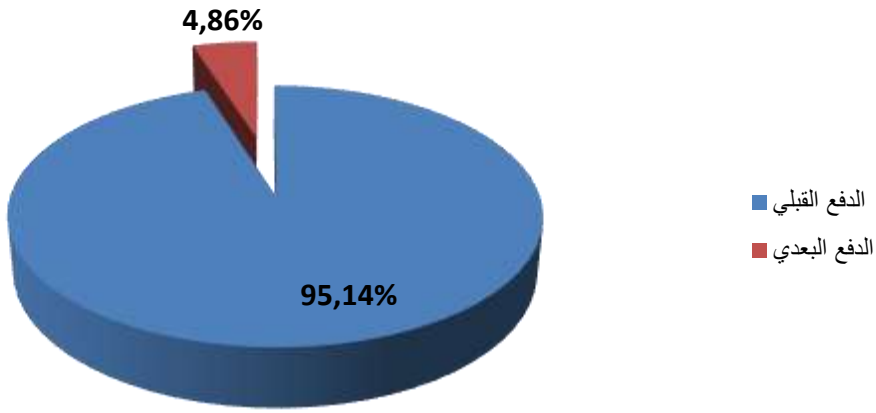
الشكل رقم (2-5): تطور عدد المشتركين في سوق الهاتف النقال وفق طريقة الدفع خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

ويوضح الشكل الموالي توزيع عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق طريقة الدفع خلال سنة 2023.

الشكل رقم (2-6): توزيع حصص الإشتراكات في الهاتف النقال وفق طريقة الدفع خلال سنة 2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال الجدول والشكلين السابقين، يتضح لنا أن عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق طريقة الدفع القبلي شهدت نموا ملحوظا، حيث إرتفع من 41.03 مليون مشترك في سنة 2018، إلى ما يفوق 49.02 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة نمو فاقت 19.60 %، وهي النسبة التي تفوق نسبة نمو العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الهاتف النقال خلال الفترة نفسها والمحسوبة سابقا والمقدرة بـ 9.26 %. أما فيما يتعلق بعدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق طريقة الدفع البعدي، فنلاحظ أنها في تراجع مستمر، فبعدما كان عدد المشتركين وفق هذه الطريقة يفوق 6.11 مليون مشترك في سنة 2018، تراجع بشكل حاد إلى ما يناهز 2.5 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة تراجع بلغت 59.13 %.

أما بالنسبة لتوزيع عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق طريقة الدفع خلال سنة 2023، فنلاحظ أن عدد المشتركين وفق طريقة الدفع القبلي يشكلون 95.14 % من إجمالي الإشتراكات، بينما نلاحظ أن عدد المشتركين وفق طريقة الدفع البعدي لا يمثلون سوى 4.86 % فقط من مجموع الإشتراكات.

الفرع الثالث: عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق المتعاملين.

يبين الجدول الموالي عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق المتعاملين، خلال الفترة 2018 – 2023.

الجدول رقم: (6-2): عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق المتعاملين خلال الفترة 2018 – 2023 في الجزائر.

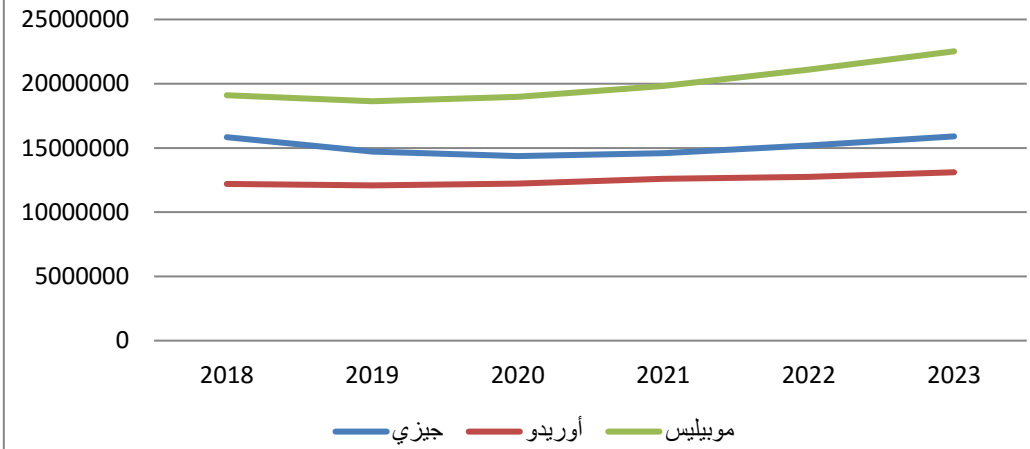
المتعامل	جيزي	التطور	أوريدو	التطور	موبيليس	التطور
2018	15 848 104	–	12 199 759	–	19 106 401	–
2019	14 707 625	-7.20 %	12 084 537	-0.4 %	18 633 371	-2.48 %
2020	14 363 102	-2.23 %	12 217 893	1.10 %	18 974 687	1.83 %
2021	14 593 618	1.60 %	12 592 204	3.06 %	19 829 935	4.51 %

2022	15 177 875	4 %	12 742 119	1.19 %	21 098 772	6.40 %
2023	15 897 867	4.74 %	13 106 421	2.86 %	22 517 859	6.73 %
التطور 2018 – 2023	0.31 %	–	7.43 %	–	17.86 %	–

المصدر: (MPT, 2024)

كما يوضح الشكل الموالي تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق المتعاملين، خلال الفترة 2018 – 2023.

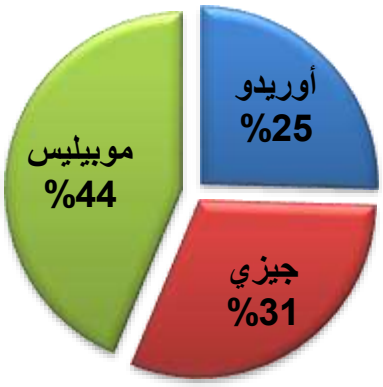
الشكل رقم (7-2): تطور عدد الإشتراكات في الهاتف النقال لكل متعامل خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

ويوضح الشكل الموالي توزيع عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق المتعاملين، خلال سنة 2023.

الشكل رقم (2-8): حصة كل متعامل في سوق الهاتف النقال خلال سنة 2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يتضح لنا من خلال الجدول والشكلين السابقين تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق المتعاملين، خلال الفترة 2018 – 2023. حيث نلاحظ أن عدد المشتركين لدى المتعامل جيزي، شهد ثبات نسبي خلال الفترة نفسها، حيث تطور من 15.84 مليون مشترك في سنة 2018، إلى 15.89 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسب نمو مقدرة بـــ 0.31 %. أما بالنسبة لعدد المشتركين لدى المتعامل أوريدو، فقد عرف نموا طفيفا قدره 7.43 %، حيث بعدما كان عدد المشتركين في سنة 2018 يقارب 12.20 مليون مشترك، إرتفع إلى حدود 13.10 مليون مشترك في سنة 2023. أما فيما يتعلق بعدد المشتركين لدى المتعامل موبيليس، فقد شهد نموا أكبر من المتعاملين السابقين، حيث بعدما كان عدد المشتركين في حدود 19.10 مليون مشترك في سنة 2018، قفز إلى ما يفوق 22.51 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة نمو فاقت 17.86 %.

كما نلاحظ أنه خلال سنة 2019 تم تسجيل إنخفاض في عدد المشتركين لدى كل المتعاملين، لكن بنسب متفاوتة، حيث أن أكبر نسبة تراجع في عدد المشتركين سجلت لدى المتعامل جيزي، حيث قدرت بـــ 7.20- %، تليها نسبة تراجع مقدرة بـــ 2.48- % لدى المتعامل موبيليس، أما بالنسبة للمتعامل أوريدو فقد سجل أدنى نسبة إنخفاض، حيث قدرت بـــ 0.4- % خلال السنة نفسها.

وعند التعمق قليلا في التحليل السابق، نلاحظ أن نسبة نمو عدد الإشتراكات في خدمة الهاتف النقال لدى المتعامل موبيليس كانت أكبر من نسبة نمو إجمالي الإشتراكات في خدمة الهاتف النقال خلال الفترة 2018 – 2023، والمقدرة بـــ 9.26 %، على العكس من المتعاملين الآخرين جيزي وموبيليس، حيث كانت نسبة نموهما أقل من نسبة نمو إجمالي الإشتراكات في خدمة الهاتف النقال خلال الفترة نفسها، والتي تم حسابها سابقا.

أما عند التفصيل في توزيع عدد الإشتراكات في خدمة الهاتف النقال بين المتعاملين الثلاث خلال سنة 2023، نلاحظ أن المتعامل موبيليس يستحوذ على أكبر حصة، والتي تبلغ 44 % من إجمالي الإشتراكات، في حين نجد أن المتعامل جيزي يستحوذ على نسبة 31 % من مجموع الإشتراكات، في حين نلاحظ أن عدد المشتركين في ذات الخدمة لدى المتعامل أوريدو يشكلون أدنى حصة من إجمالي المشتركين، حيث لا تتعدى 25 % خلال ذات السنة.

الفرع الرابع: عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق نوع التكنولوجيا.

يبين الجدول التالي عدد المشتركين في خدمة الهـــاتف النقـــال فـــي الجزائـــر وفـــق نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023.

الجدول رقم: (7–2): عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018 – 2023 في الجزائر.

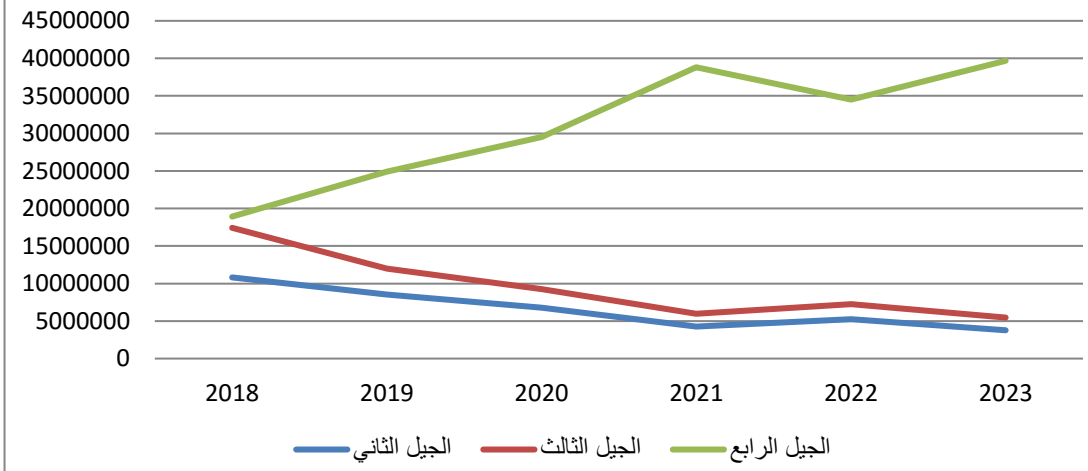
التكنولوجيا	الجيل الثاني	التطور	الجيل الثالث	التطور	الجيل الرابع	التطور
2018	10 811 663	–	17 422 315	–	18 920 289	-
2019	8 514 105	-21.25 %	11 989 157	-13.96 %	24 922 271	31.72 %
2020	6 783 111	-20.33 %	9 265 682	-37.52 %	29 506 880	18.40 %
2021	4 260 261	-37.19 %	5 961 291	-37.42 %	38 797 214	31.49 %
2022	5 235 558	22.89 %	7 272 657	36.02 %	34 507 542	-11.06 %
2023	3 770 875	-27.98 %	5 464 880	-35.22 %	39 679 730	14.99 %
التطور	-65.12 %	–	-70.35 %	–	109.72 %	–

						2018 – 2023

المصدر: (MPT, 2024)

كما يوضح الشكل الموالي تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق المتعاملين، خلال الفترة 2018 – 2023.

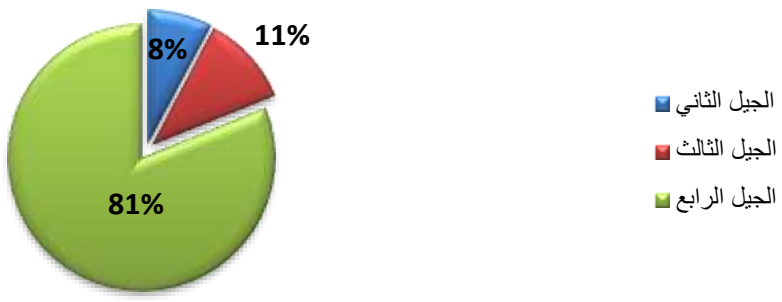
الشكل رقم (9-2): تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

ويوضح الشكل الموالي توزيع عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق نوع التكنولوجيا، خلال سنة 2023.

الشكل رقم (10-2): توزيع عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق نوع التكنولوجيا بالجزائر لسنة 2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يبين لنا الجدول والشكلين السابقين تطور عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في الجزائر وفق نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023. حيث نلاحظ أن عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق تكنولوجيا الجيل الثاني شهد منحى تنازلي خلال ذات الفترة، حيث تراجع عدد المشتركين من 10.81 مليون مشترك في سنة 2018، إلى حدود 3.77 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة تراجع بلغت 65.12- %. وهو الأمر ذاته بالنسبة لعدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق تكنولوجيا الجيل الثالث، حيث تراجع عدد المشتركين من حدود 17.42 مليون مشترك في سنة 2018، إلى حدود 5.64 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة إنخفاض فاقت 70.35- %. حيث يتضح لنا أن هذا الإنخفاض كان لصالح تكنولوجيا الجيل الرابع، حيث إرتفع عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال وفق هذا النوع من التكنولوجيا من 18.92 مليون مشترك في سنة 2018، إلى ما يفوق 39.67 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة تطور فاقت 109.72 %.

أما فيما يخص توزيع عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال لسنة 2023 وفق نوع التكنولوجيا في الجزائر، نلاحظ أن عدد المشتركين وفق تكنولوجيا الجيل الرابع يمثلون حصة الأسد بـــ 81.12 %. في حين نجد أن عدد المشتركين وفق تكنولوجيا الجيل الرابع لا يمثلون سوى 11.18 % من إجمالي عدد المشتركين، بينما عدد المشتركين وفق تكنولوجيا الجيل الثاني يمثلون 7.70 % فقط من مجموع عدد المشتركين خلال نفس السنة.

الفرع الخامس: نسبة وكثافة التغطية لشبكة الهاتف النقال.

يبين الجدول التالي نسبة وكثافة التغطية لشبكة الهاتف النقال في الجزائر، خلال الفترة 2018 – 2023.

الجدول رقم: (8-2): نسبة وكثافة التغطية لشبكة الهاتف النقال في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

التكنولوجيا	الجيل الثاني	الجيل الثالث	الجيل الرابع	كثافة التغطية لشبكة النقال
2018	98%	97.4%	52.8%	109.66%

2019	98%	97.7%	53.6%	104.77%
2020	98.6%	98.9%	76.2%	103%
2021	98.3	98.2%	79.9%	104.44%
2022	98.5%	98%	85.9%	107%
2023	98.6%	98.1%	85.6 %	105%

المصدر:(MPT, 2024)

نلاحظ من خلال الجدول السابق، أن نسبة التغطية بشبكة الهاتف النقال للجيل الثاني والجيل الثالث في الجزائر خلال الفترة 2018 – 2023، كانت مستقرة في حدود 98 %. بينما نلاحظ أن نسبة التغطية بشبكة الهاتف النقال للجيل الرابع تحسنت من 52.80 %. في سنة 2018، إلى قرابة 85 %. في سنة 2023. أما فيما يخص كثافة التغطية لشبكة الهاتف النقال، فنلاحظ إنخفاضها من 109.66 %. في سنة 2018، إلى 105 %. في سنة 2023.

المطلب الثالث: مؤشرات الأنترنت.

تعتبر الأنترنت الوقود الأساسي المشغل لتكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت تلعب دورا محوريا في الحياة الإقتصادية والإجتماعية في الجزائر، إلا أنها لا تزال تواجه بعض التحديات المتعلقة بالجودة وسرعة الإتصال، وحجم التدفق، وكذا تكاليف الإشتراك.

الفرع الأول: إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت.

يبين الجدول التالي إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر، خلال 2018 – 2023.

الجدول رقم: (9–2): إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت خلال الفترة 2018 – 2023 في الجزائر.

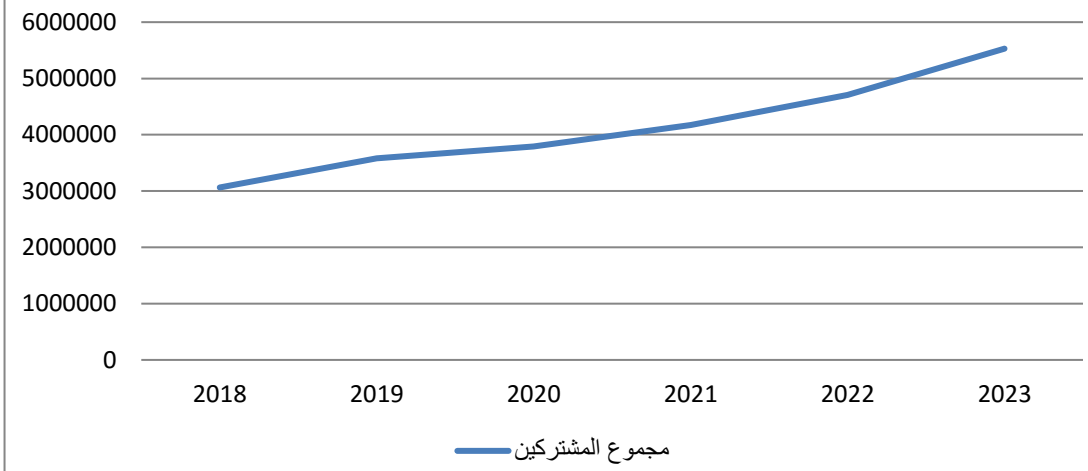
التكنولوجيا	إجمالي المشتركين	التطور
2018	3 063 100	-

2019	3 580 456	16.89 %
2020	3 789 128	5.83 %
2021	4 175 372	10.19 %
2022	4 705 846	12.70 %
2023	5 529 407	17.50 %
التطور 2023 – 2018	80.52 %	–

المصدر:(MPT, 2024)

كما يبين الشكل التالي تطور إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر، خلال الفترة 2018 – 2023.

الشكل رقم (11-2): تطور إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يبين لنا الجدول والشكل السابقين تطور إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر، خلال 2018 – 2023. حيث نلاحظ أنه أخذ منحنى تصاعدي خلال الفترة ذاتها، فبعدما كان عدد المشتركين الإجمالي في حدود 3.06 مليون مشترك في سنة 2018، إرتفع إلى ما يناهز 5.53 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة نمو فاقت 80.52 %. كما نلاحظ أن أكبر نسبة نمو سجلت في

سنة 2023، حيث بلغت 17.50 %، وبعدد مشتركين إجمالي مقدر بـــ 5.53 مليون مشترك، بعدما كان في حدود 4.70 مليون مشترك في خدمة الأنترنت الثابت في السنة التي سبقتها.

الفرع الثاني: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق نوع التكنولوجيا.

يبين الجدول التالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر حسب نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023.

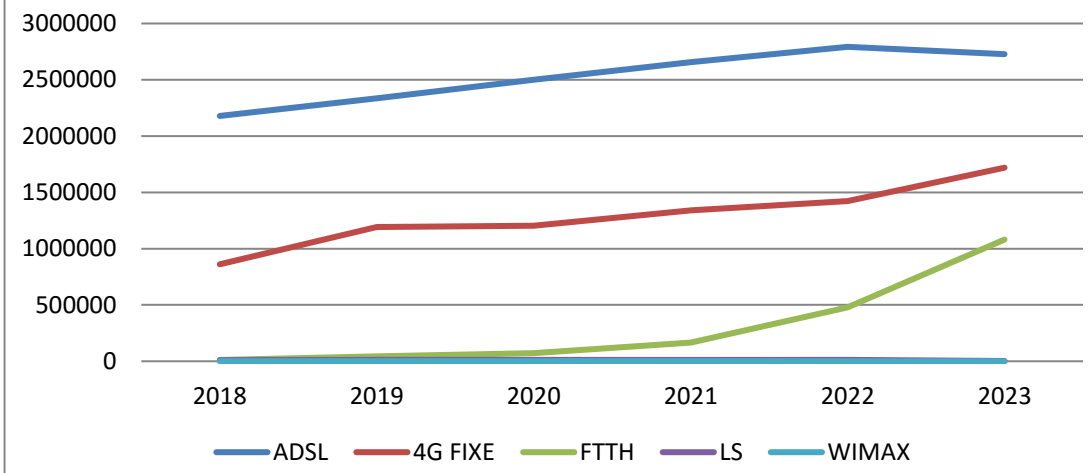
الجدول رقم: (10–2): عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018 – 2023 بالجزائر.

النوع	ADSL	التطور	4G FIXE	التطور	FTTH	التطور	LS	التطور	WI MAX	التطور
2018	2 179 096	-	861 235	-	11 369	-	10781	-	619	-
2019	2 334 005	7.11 %	1 191 612	38 %	43 115	279 %	11280	4.62 %	444	-28 %
2020	2 500 080	7.12 %	1 204 931	1.12 %	72 314	67 %	11360	0.70 %	443	-0.2 %
2021	2 656 942	6.27 %	1 340 957	11.29 %	165 244	128 %	11786	3.75 %	443	0 %
2022	2 792 695	5.11 %	1 423 425	6.15 %	478 172	189 %	11554	-1.9 %	0	-100 %
2023	2 726 994	-2.35 %	1 719 308	20.79 %	1 080 948	126 %	2157	-81 %	0	-
التطور 2018 – 2023	25 %	-	100 %	-	9407 %	-	- 80 %	-	-	–

المصدر:(MPT, 2024)

كما يبين الشكل التالي تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر حسب نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023.

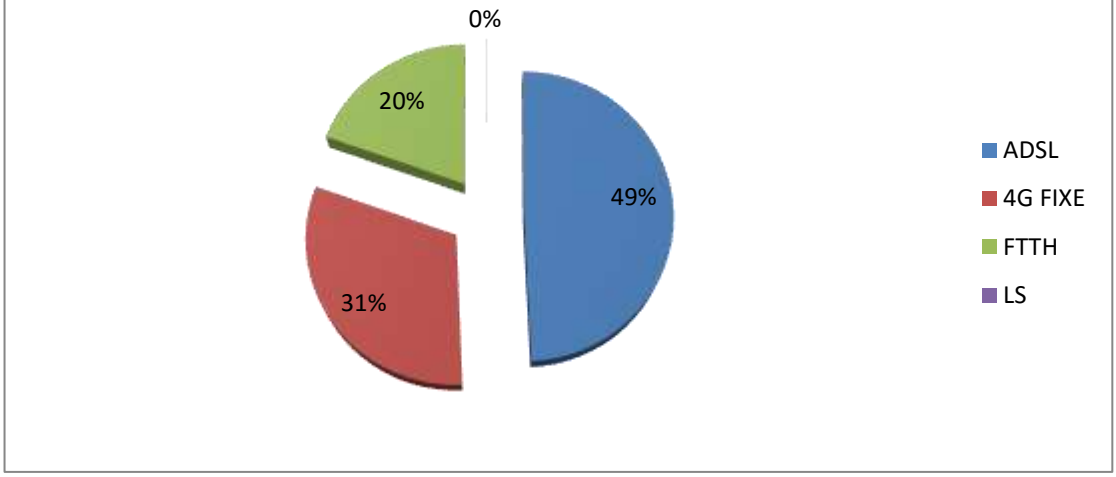
الشكل رقم (2-12): تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابث وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

ويبين الشكل التالي حصة كل نوع تكنولوجيا من مجموع المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر ، خلال سنة 2023.

الشكل رقم (2-13): حصة كل نوع تكنولوجيا من إجمالي المشتركين في الأنترنت الثابت خلال سنة 2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

نلاحظ من خلال الجدول والشكلين السابقين تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر حسب نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023. حيث يتضح لنا نمو عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق خدمة (ADSL)

بنسبة مؤوية مقدرة بـــ 25 %، فبعدما كان عدد المشـــتركين فيهـــا يـنـــاهز 2.18 مليـــون مشترك في سنة 2018، إرتفع إلى حدود 2.72 مليـــون مشـــترك فـــي ســـنة 2023. أمـــا بالنسبة لعدد المشتركين وفق خدمـــة (4GFIXE) فهـــي الأخـــرى ســـجلت نمـــوا كبيـــرا خلال الفترة نفسها، فبعدما كان عدد المشاركين فيهـــا لا يتعـــدى 862 ألـــف مشـــترك فـــي سنة 2018، قفز إلى ما يفوق 1.71 مليون مشـــترك فـــي ســـنة 2023، أي بنســـبة نمـــو مؤوية قاربت 100 %. وفيما يخص عـــدد المشـــتركين وفـــق خدمـــة الألـيـــاف الضـــوئية (FTTH)، فقد سجلت أكبر نسبة نمو خلال ذات الفتـــرة، حيـــث قـــدرت بـــــ 9407 %، فبعدما كان عدد المشتركين فيها في حدود 11 ألف مشترك فـــي ســـنة 2018، قفـــز إلـــى ما يتعدى 1.08 مليون مشترك في سنة 2023، وهـــذا الـــرقم مرشـــح للإرتفـــاع بشـــكل مضاعف خلال السنوات القليلة القادمـــة، بســـبب التحـــول التـــدريجي لمعظـــم المشـــتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق التكنولوجيات الأخـــرى نحـــو خدمـــة الألـيـــاف الضـــوئية. وفيما يخص عدد المشتركين وفق خدمة (LS)، فهـــو محـــدود لـــم يصـــل لـــــ 11800 مشترك في سنة 2018، لينخفض إلى أقـــل مـــن 2200 مشـــترك فـــي ســـنة 2023، أي بنســـبة تراجـــع مقـــدرة بـــــ 80- %. أمـــا بالنســـبة لعـــدد المشـــتركين وفـــق خدمـــة (WIMAX)، فرغم قلة عددهم الذي كان فـــي حـــدود 619 مشـــترك فـــي ســـنة 2018، إلا أنه أصبح معدوما في سنة 2022.

وعند مقارنة نسبة نمو عدد المشتركين فـــي خدمـــة الأنترنـــت الثابـــت لكـــل نـــوع أنواع التكنولوجيا المستخدمة مع نســـبة نمـــو العـــدد الإجمـــالي للمشـــتركين فـــي خدمـــة الأنترنت الثابت، نلاحظ أن نسبة نمو عدد المشـــتركين لكـــل مـــن خدمـــة (4GFIXE) و خدمة الألياف الضوئية (FTTH)، تجاوز نسبة نمـــو العـــدد الإجمـــالي للمشـــتركين فـــي خدمة الأنترنـــت الثابـــت، والمقـــدرة بـــــ 80.52 %، علـــى العكـــس بالنســـبة للأنـــواع الأخرى.

وفيما يتعلق بتوزيع عدد المشـــتركين فـــي خدمـــة الأنترنـــت الثابـــت لســـنة 2023 وفق نوع التكنولوجيا المستخدمة، نلاحـــظ أن عـــدد المشـــتركين وفـــق خدمـــة (ADSL) يشكلون ما يتعدى 49 % من مجموع المشتركين. أمـــا بالنســـبة لعـــدد المشـــتركين وفـــق

خدمة (4GFIXE) فيمثلون أزيد من 31 % من إجمالي الإشتراكات، وبالنسبة لعدد المشتركين وفق خدمة الألياف الضوئية (FTTH)، فيمثلون قرابة 20 % من مجموع المشتركين خلال سنة 2023.

الفرع الثالث: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق حجم التدفق.

يبين الجدول التالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر حسب نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023.

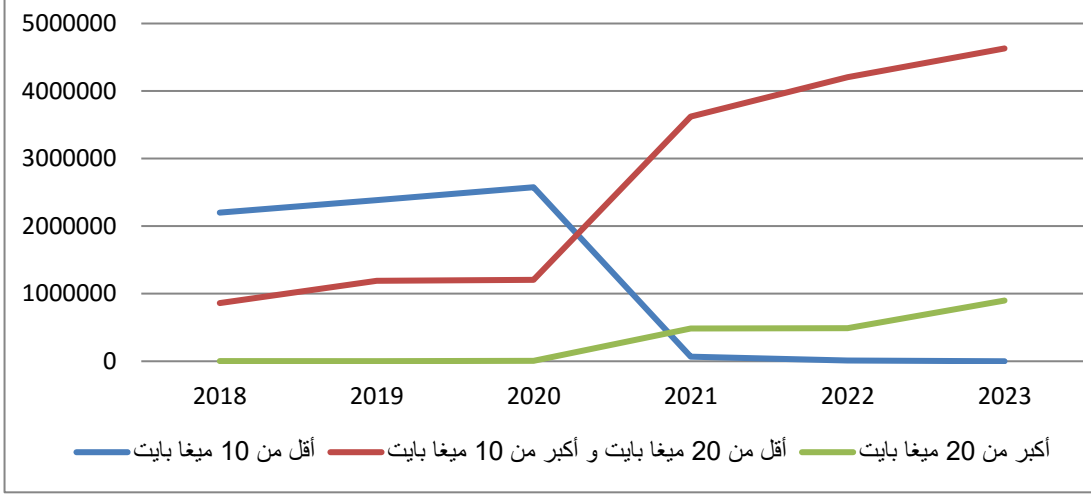
الجدول رقم: (11–2): عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق حجم التدفق في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023.

التدفق	< 10 MB	التطور	≥ 10 MB & < 20 MB	التطور	> 20 MB	التطور
2018	2 199 194	–	861 301	–	2605	–
2019	2 385 257	8.46 %	1 191 875	38.38 %	3 324	27.60 %
2020	2 576 105	8 %	1 205 611	1.15 %	7412	122.98 %
2021	68 577	-97.34 %	3 621 969	200.43 %	484 826	6441 %
2022	10 321	-84.95 %	4 204 916	16.09 %	490 609	1.19 %
2023	0	- 100 %	4 630 878	10.13 %	898 529	83.15 %
التطور 2018 – 2023	- 100 %	–	437.6 %	–	34392 %	–

المصدر:(MPT, 2024)

كما يبين الشكل التالي تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر حسب نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023.

الشكل رقم (2-14): تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق حجم التدفق للفترة 2018-2023 في الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

ويبين الشكل التالي حصة كل حجم تدفق من مجموع المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر، خلال سنة 2023.

الشكل رقم (2-15): توزيع المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت لسنة 2023 حسب حجم التدفق.

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

نلاحظ من خلال الجدول والشكلين السابقين تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت في الجزائر حسب حجم التدفق، خلال الفترة 2018 – 2023. حيث يتضح لنا تراجع عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت وفق حجم تدفق (< 10 MB) بنسبة مؤوية مقدرة بـ 100- %، فبعدما كان عدد المشتركين فيها يناهز

2.20 مليون مشترك في سنة 2018، تراجع إلى 0 مشترك في سنة 2023. أما بالنسبة لعدد المشتركين وفق حجم تدفق (10 MB ≤ & < 20 MB)، فقد سجلت نموا كبيرا خلال الفترة نفسها، فبعدما كان عدد المشاركين فيها لا يتعدى 862 ألف مشترك في سنة 2018، قفز إلى ما يفوق4.63 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة نمو مؤوية فاقت 437 %. وفيما يخص عدد المشتركين وفق حجم تدفق (< 20 MB)، فقد سجلت أكبر نسبة نمو خلال ذات الفترة، حيث قدرت بـــ 34392 %، فبعدما كان عدد المشتركين فيها في حدود 2600 مشترك في سنة 2018، قفز إلى ما يتعدى 898 ألف مشترك في سنة 2023.

وعند مقارنة نسبة نمو عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت لكل حجم تدفق مع نسبة نمو العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الأنترنت الثابت، نلاحظ أن نسبة نمو عدد المشتركين وفق حجم تدفق (10 MB ≤ & < 20 MB)، وحجم تدفق (20 MB <)، ، قد تجاوز نسبة نمو العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الأنترنت الثابت، والمقدرة بـــ 80.52 %، وفق ما تم حسابها أعلاه.

وفيما يتعلق بتوزيع عدد المشتركين في خدمة الأنترنت الثابت لسنة 2023 وفق حجم التدفق ، نلاحظ أن عدد المشتركين وفق حجم تدفق (10 MB ≤ & < 20 MB)، يشكلون حصة الأسد بنسبة مؤوية تتعدى 84 % من مجموع المشتركين. أما بالنسبة لعدد المشتركين وفق حجم تدفق (20 MB <)، فيمثلون 16 % من إجمالي الإشتراكات خلال نفس السنة.

الفرع الرابع: إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال.

يبين الجدول التالي إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر، خلال الفترة 2018 – 2023.

الجدول رقم: (12-2): إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال خلال الفترة 2018 – 2023 في الجزائر.

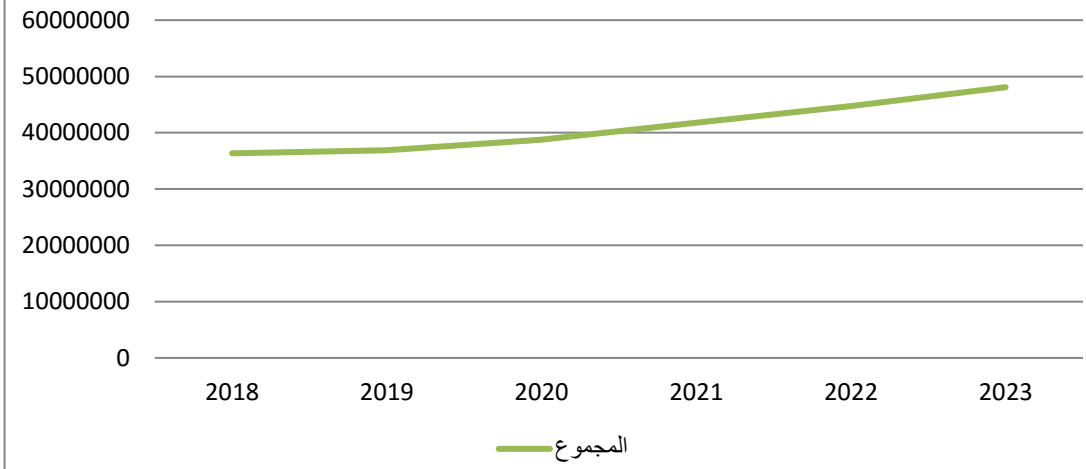
التكنولوجيا	المجموع	التطور	الكثافة
2018	36 342 601	–	85%

2019	36 911 428	1.56 %	85%
2020	38 772 562	5.04 %	88%
2021	41 780 199	7.75 %	93%
2022	44 757 505	7.13 %	97.7%
2023	48 090 232	7.45 %	97.7%
التطور 2018 – 2023	32.25 %	–	–

المصدر:(MPT, 2024)

كما يبين الشكل التالي تطور العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر ، خلال الفترة 2018 – 2023.

الشكل رقم (16-2): تطور إجمالي المشتركين في خدمة الأنترنت النقال، في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يبين لنا الجدول والشكل السابقين تطور إجمالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر، خلال 2018 – 2023. حيث نلاحظ أنه أخذ منحنى تصاعدي خلال الفترة ذاتها، فبعدما كان عدد المشتركين الإجمالي في حدود 36.42 مليون مشترك في سنة 2018، إرتفع إلى ما يفوق 48 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة نمو فاقت 32.35 %. كما نلاحظ أن أكبر نسبة نمو سجلت في

سنة 2021، حيث بلغت 7.75 %، وبعدد مشتركين إجمالي يفوق 41.78 مليون مشترك، بعدما كان في حدود 38.77 مليون مشترك في خدمة الأنترنت النقال في السنة التي سبقتها. أما فيما يخص نسبة كثافة التغطية لخدمة الأنترنت النقال، فهي الأخرى تطورت من حدود 85 % في سنة 2018، إلى حدود 97.70 % في سنة 2023.

الفرع الخامس: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق نوع التكنولوجيا.

يبين الجدول التالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر حسب نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023.

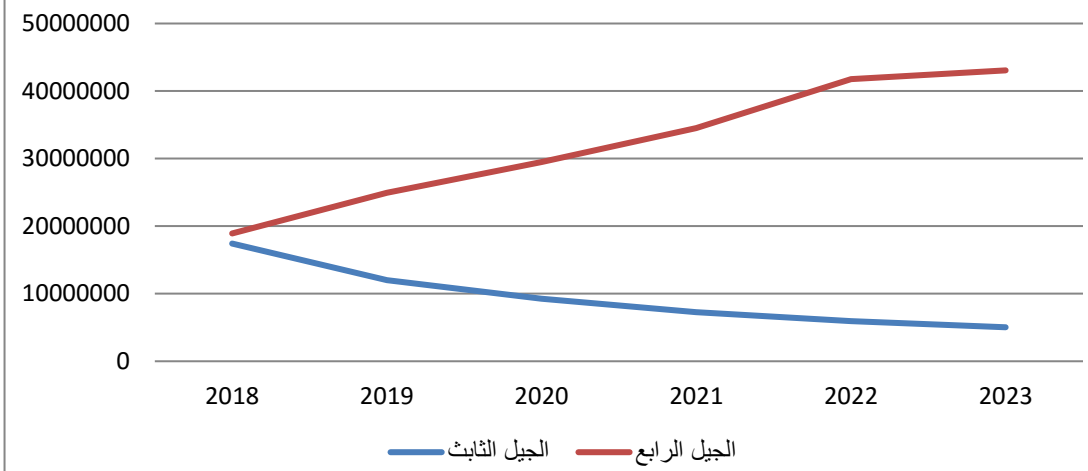
الجدول رقم: (13–2): عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق نوع التكنولوجيا خلال الفترة 2018–2023 في الجزائر.

التكنولوجيا	الجيل الثالث	التطور	الجيل الرابع	التطور
2018	17 422 312	–	18 920 289	–
2019	11 989 157	-31.19 %	24 922 271	31.72 %
2020	9 265 682	-22.72 %	29 506 880	18.40 %
2021	7 272 657	-21.51 %	34 507 542	16.95 %
2022	5 961 291	-18.03 %	41 780 199	21.08 %
2023	5 029 344	-15.63 %	43 060 888	3.07 %
التطور – 2018 2023	- 71.13 %	–	127.59 %	–

المصدر: (MPT, 2024)

كما يبين الشكل التالي تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر حسب نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023.

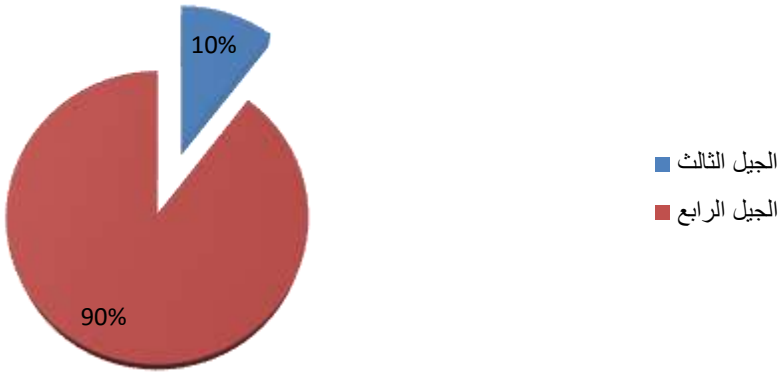
الشكل رقم (2-17): تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق التكنولوجيا في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

ويبين الشكل التالي حصة كل نوع تكنولوجيا من مجموع المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر ، خلال سنة 2023.

الشكل رقم (2-18): توزيع المشتركين في الأنترنت النقال وفق التكنولوجيا خلال سنة 2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

نلاحظ من خلال الجدول والشكلين السابقين تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر حسب نوع التكنولوجيا المستخدمة، خلال الفترة 2018 – 2023. حيث يتضح لنا تراجع حاد في عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال

وفق تكنولوجيا الجيل الثالث مقدر بنسبة مؤوية تفوق 71- %، فبعدما كان عدد المشتركين فيها يناهز 17.42 مليون مشترك في سنة 2018، تراجع إلى حدود 5.02 مليون مشترك في سنة 2023. أما بالنسبة لعدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق تكنولوجيا الجيل الرابع، فقد شهد نموا كبيرا خلال الفترة نفسها، فبعدما كان عدد المشاركين فيها لا يتعدى 18.92 مليون مشترك في سنة 2018، قفز إلى ما 43.06 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة نمو مؤوية فاقت 127 %.

وعند مقارنة نسبة نمو عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق نوع التكنولوجيا المستعملة، مع نسبة نمو العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الأنترنت النقال خلال نفس الفترة، نلاحظ أن نسبة نمو عدد المشتركين وفق تكنولوجيا الجيل الرابع ، قد تجاوز نسبة نمو العدد الإجمالي للمشتركين في خدمة الأنترنت النقال، والمقدرة بـ 32.25 %، وفق ما تم حسابها أعلاه.

وفيما يتعلق بتوزيع عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال لسنة 2023 وفق نوع التكنولوجيا المستعملة ، نلاحظ أن عدد المشتركين وفق تكنولوجيا الجيل الرابع يشكلون حصة الأسد بنسبة مؤوية تتعدى 90 % من مجموع المشتركين. أما بالنسبة لعدد المشتركين وفق تكنولوجيا الجيل الثالث فلا يمثلون سوى 10 % من إجمالي الإشتراكات خلال نفس السنة.

الفرع السادس: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق المتعاملين.

يبين الجدول التالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر حسب نوع التكنولوجيا، خلال الفترة 2018 – 2023.

الجدول رقم: (14-2): عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق المتعاملين خلال الفترة 2018-2023 في الجزائر.

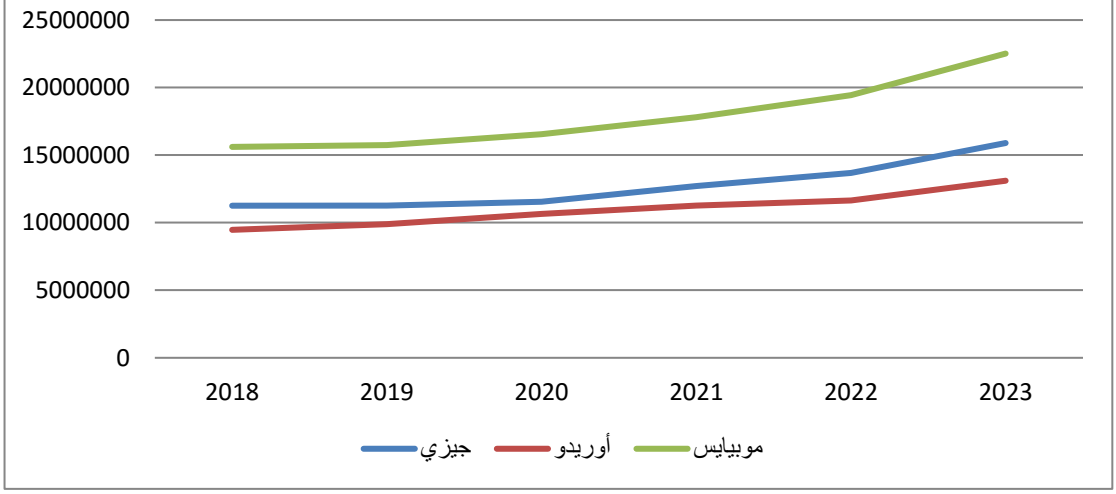
المتعامل	جيزي	التطور	أوريدو	التطور	موبيليس	التطور
2018	11 259 211	-	9 471 469	-	15 611 921	-
2019	11 271 088	0.11 %	9 899 021	4.51 %	15 741 319	0.83 %

2020	11 561 353	2.58 %	10 656 683	7.65 %	16 554 526	5.17 %
2021	12 708 008	9.92 %	11 276 901	5.82 %	17 795 290	7.50 %
2022	13 676 739	7.62 %	11 639 036	3.21 %	19 442 730	9.26 %
2023	14 037 717	16.24 %	11 276 901	12.61 %	19 736 449	15.82 %
التطور 2018 – 2023	41.20 %	–	38.38 %	–	44.24 %	–

المصدر: (MPT, 2024)

كما يبين الشكل التالي تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر حسب المتعاملين ، خلال الفترة 2018 – 2023.

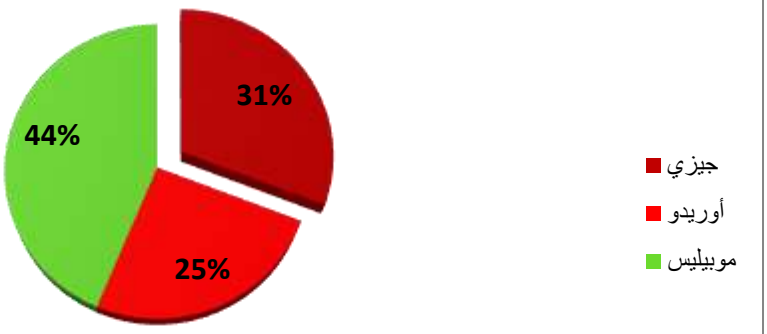
الشكل رقم (19–2): تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال وفق المتعاملين خلال الفترة 2018 – 2023



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

ويبين الشكل التالي حصة كل متعامل من مجموع المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر، خلال سنة 2023.

الشكل رقم (20-2): توزيع المشتركين في خدمة الأنترنت النقال لسنة 2023. حسب المتعاملين



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يتضح لنا من خلال الجدول والشكلين السابقين تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت النقال في الجزائر وفق المتعاملين، خلال الفترة 2018 – 2023. حيث نلاحظ أن عدد المشتركين لدى المتعاملين الثلاث، شهد نموا نسبي خلال الفترة نفسها، حيث تطور عدد المشتركين لدى المتعامل جيزي من ما يناهز 11.60 مليون مشترك في سنة 2018، إلى ما يقارب 15.90 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة نمو مقدرة بـ 41.20 %. أما بالنسبة لعدد المشتركين لدى المتعامل أوريدو، فقد عرف نموا طفيفا قدره 38.38 %، حيث بعدما كان عدد المشتركين في سنة 2018 في حدود 9.47 مليون مشترك، إرتفع إلى حدود 13.10 مليون مشترك في سنة 2023. أما فيما يتعلق بعدد المشتركين لدى المتعامل موبيليس، فقد شهد نموا أكبر من المتعاملين السابقين، حيث بعدما كان عدد المشتركين في حدود 15.61 مليون مشترك في سنة 2018، قفز إلى ما يفوق 22.51 مليون مشترك في سنة 2023، أي بنسبة نمو فاقت 44.24 %. كما نلاحظ أنه خلال سنة 2019 تم تسجيل أدنى نسبة نمو في عدد المشتركين لدى المتعاملين جيزي وموبيليس، حيث قدرت بـ 0.11 % و 0.83 % على التوالي. %، أما بالنسبة للمتعامل أوريدو فقد سجل أدنى نسبة نمو في سنة 2022، حيث قدرت بـ 3.21 %.

وعند التعمق قليلا في التحليل السابق، نلاحظ أن نسبة نمو عدد الإشتراكات في خدمة الأنترنت النقال لدى المتعامل موبيليس كانت أكبر من نسبة نمو إجمالي الإشتراكات في خدمة الهاتف النقال خلال الفترة 2018 – 2023، والمقدرة بـ 9.26 %، على العكس من المتعاملين الآخرين جيزي وموبيليس، حيث كانت نسبة نموهما أقل من نسبة نمو إجمالي الإشتراكات في خدمة الهاتف النقال خلال الفترة نفسها، والتي تم حسابها سابقا.

أما عند التفصيل في توزيع عدد الإشتراكات في خدمة الهاتف النقال بين المتعاملين الثلاث خلال سنة 2023، نلاحظ أن المتعامل موبيليس يستحوذ على أكبر حصة، والتي تبلغ 44 % من إجمالي الإشتراكات، في حين نجد أن المتعامل جيزي يستحوذ على نسبة 31 % من مجموع الإشتراكات، في حين نلاحظ أن عدد المشتركين في ذات الخدمة لدى المتعامل أوريدو يشكلون أدنى حصة من إجمالي المشتركين، حيث لا تتعدى 25 % خلال ذات السنة.

الفرع السابع: عدد المشتركين في خدمة الأنترنت عبر الأقمار الإصطناعية VSAT.

يبين الجدول التالي عدد المشتركين في خدمة الأنترنت عبر الأقمار الصناعية في الجزائر ، خلال الفترة 2018 – 2022.

الجدول رقم: (15–2): عدد المشتركين في خدمة الأنترنت عبر الأقمار الإصطناعية في الجزائر، خلال الفترة 2018–2022.

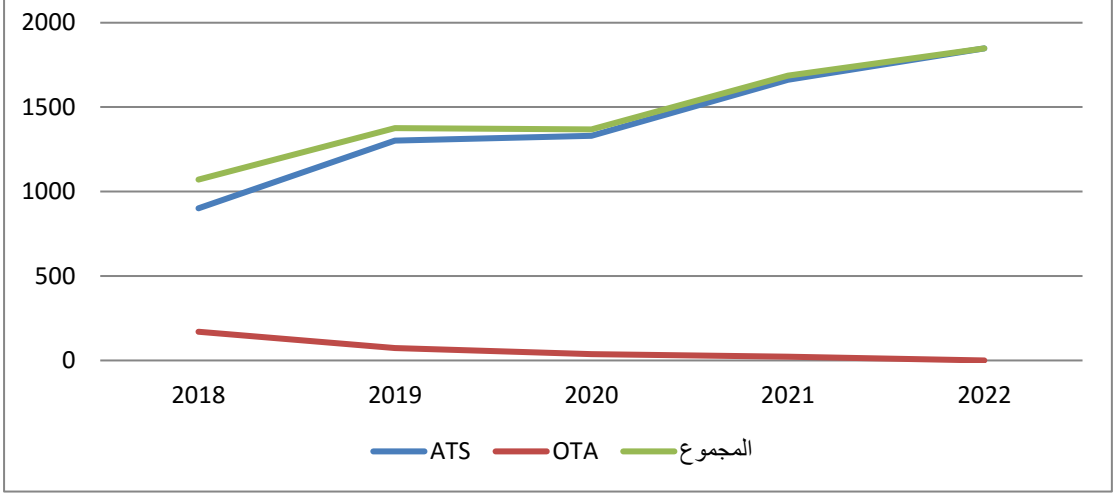
النوع	ATS	التطور	OTA	التطور	المجموع	التطور
2018	901	-	170	-	1071	-
2019	1301	44.40 %	74	- 56.47 %	1375	28.38 %
2020	1331	2.31 %	37	- 50 %	1368	- 0.51 %
2021	1663	24.94 %	23	- 37.84 %	1686	23.25 %
2022	1848	11.12 %	0	- 100 %	1848	9.61 %

التطور – 2018 2022	%105	-	–	-	72.55%	-

المصدر: (MPT, 2024)

كما يبين الشكل التالي تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت عبر الأقمار الصناعية في الجزائر ، خلال الفترة 2018 – 2022.

الشكل رقم (21-2): تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت عبر الأقمار الإصطناعية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2022.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يبين لنا الجدول والشكل السابقين، تطور عدد المشتركين في خدمة الأنترنت عبر الأقمار الصناعية في الجزائر، خلال الفترة 2018 – 2022. حيث نلاحظ أن عدد المشتركين تطور من 1071 مشترك في سنة 2018، إلى 1848 مشترك في سنة 2022، أي بنسبة نمو بلغت 72.55 %. كما نلاحظ أيضا أن عدد المشتركين في ذات الخدمة وفق تكنولوجيا (ATS)، حقق نموا نسبته 105 %. بينما نلاحظ أن عدد المشتركين في ذات الخدمة وفق تكنولوجيا (OTA)، شهد تراجعا قدره 100- % خلال نفس الفترة، فبعدما كان في حدود 901 مشترك في سنة 2018، تراجع إلى 0 مشترك في سنة 2022.

المطلب الرابع: مكانة الجزائر ضمن المؤشرات الدولية لتكنولوجيا المعلومات.

تحظى المؤشرات الدولية لتكنولوجيا المعلومات بأهمية كبيرة، سواء من قبل الحكومات أو من قبل الشركات، بإعتبار هذه المؤشرات تعطي صورة واضحة عن أداء تكنولوجيا المعلومات في البلد، علاوة لما توفر من بيانات صادقة وموثوقة لصناع القرار، كما تعتبر من الأدوات الرئيسية لقياس الفجوة الرقمية بين الدول. ففي هذا المطلب، سنحاول إستعراض مكانة الجزائر ضمن هذه المؤشرات.

الفرع الأول: مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات.

إن مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات، الصادر من قبل الإتحاد الدولي للإتصالات، التابع لهيئة الأمم المتحدة، يعتبر من المؤشرات الرئيسية والهامة على المستوى الدولي، لقياس الفجوة الرقمية، ومقارنة أداء تكنولوجيا المعلومات بين دول العالم، حيث يحظى بأهمية قصوى من قبل الحكومات والشركات، لتقييم التطور التكنولوجي. بدأ إصدار هذا المؤشر في سنة 2009، إلا أنه توقف في سنة 2017، بسبب معيقات متصلة بوفرة وجودة البيانات، غير أنه تم إعادة بعث هذا المؤشر في سنة 2023، وفق منهجية حساب جديدة. (ITU, 2024)

حيث يبين الجدول التالي ترتيب الجزائر ضمن مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات، خلال الفترة 2018 – 2023.

الجدول رقم: (16-2): الترتيب الدولي للجزائر ضمن مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات خلال الفترة 2015-2023.

السنوات	الترتيب العالمي	القيمة
2015	112	3.74
2016	106	4.40
2017	102	4.67
2023 (تغير منهجية حساب المؤشر)	88	77.80

المصدر:(ITU, 2024)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه، والذي يوضح ترتيب الجزائر ضمن مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات، خلال الفترة 2015 – 2023، أن الجزائر حققت تقدما متوسطا في الترتيب، فبعدما كانت في المرتبة 112 عالميا في سنة 2015، بقيمة مؤشر مقدرة بـ 3.74، تقدمت للمرتبة 102 عالميا في سنة 2017، بقيمة مؤشر مقدرة بـ 4.67. لتقفز بعدها للمرتبة 88 في سنة 2023، بقيمة مؤشر مقدرة بـ 77.80.

وعند التدقيق في قيمة هذا المؤشر لسنة 2023، نلاحظ أنه أكبر من متوسط قيمة المؤشر على المستوى العربي والبالغ لـ 74.50، وكذلك الأمر بالنسبة لمتوسط قيمة المؤشر على المستوى الإفريقي، والمقدر بـ 47.40، والشيء نفسه بالنسبة لمتوسط قيمة المؤشر على مستوى الدول متوسطة الدخل والمقدر بـ 62.

الفرع الثاني: مؤشر الإتصال النقال.

يتم إصدار هذا المؤشر من طرف الجمعية للدولية للهاتف النقال، حيث يقيس هذا المؤشر أداء 173 دولة التي تمثل 99 بالمئة من سكان العالم. حيث يتشكل المؤشر من 4 مؤشرات فرعية تمثل في: (GSMA , 2024)

- المؤشر الفرعي: البنية الأساسية.
- المؤشر الفرعي: تحمل التكاليف.
- المؤشر الفرعي: جاهزية المستهلك.
- المؤشر الفرعي: :الخدمات والمضمون.

ويتم تقييم نتائج هذا المؤشر ضمن أربع مستويات هي: (GSMA, 2024)

- المستوى الأول: أكبر من 80 نقطة.
- المستوى الثاني: أكبر من 65 نقطة.
- المستوى الثالث: أكبر من 35 نقطة.
- المستوى الرابع: أقل من 35 نقطة.

كما يبين الجدول التالي ترتيب الجزائر ضمن مؤشر الإتصال النقال، خلال الفترة 2018 – 2023.

الجدول رقم: (17-2): الترتيب الدولي للجزائر ضمن مؤشر الإتصال النقال خلال الفترة 2018-2023.

السنوات	البنية الأساسية	تحمل التكاليف	جاهزية المستهلك	الخدمات والمضمون	نتيجة المؤشر من 100	الترتيب العالمي
2018	49.70	50.02	72.56	36.10	50.51	126
2019	54.57	40.09	68.48	38.09	48.87	119
2020	59.53	41.52	73.02	40.60	52	118
2021	55.25	44.61	66.61	41.60	51.12	120
2022	56.84	48.29	76.12	43.44	54.89	118
2023	60.39	48.69	70.05	42.84	54.50	115

المصدر:(GSMA, 2024)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، ترتيب الجزائر ضمن مؤشر الإتصال النقال، خلال الفترة 2018- 2023، حيث نلاحظ أن الجزائر بعدما كانت في المرتبة 126 من أصل 173 دولة في سنة 2018، إرتقت للمرتبة 115 في سنة 2023، أي قفزت بـــــ 11 مرتبة. أما بالنسبة لوضع الجزائر ضمن مستويات المؤشر الأربعة، فقد ظلت ضمن المستوى الثالث، أي أكبر من 35 نقطة وأقل من 65 نقطة، حيث تراوح قيمة مؤشر الجزائر بين 50.51 نقطة و 54.89 نقطة خلال الفترة 2018-2023.

أما عند تحليل المؤشرات الفرعية لمؤشر الإتصال النقال، فنلاحظ أن المؤشرات الفرعية: البنية الأساسية، تحمل التكاليف، والخدمات والمضمون، كلها كانت ضمن المستوى الثالث، ماعدا المؤشر الفرعي: جاهزية المستهلك، الذي جاء ضمن المستوى الثاني، حيث ظل أكبر من 65 نقطة طيلة الفترة المعنية.

المبحث الثالث: قراءة في مؤشرات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

بفضل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية تشكل لبنة رئيسية في تحديث النظام البنكي، وتعزيز الشمول المالي في الجزائر. غير أنها لا تزال تواجه معيقات عديدة، تتمثل أهمها في ضعف البنية الأساسية الرقمية، وضعف الإقبال عليها من قبل الأفراد. ففي هذا المبحث سنحاول تسليط الضوء على مؤشرات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، وذلك في أربعة مطالب.

المطلب الأول: الدفع عبر الأنترنت.

أصبح الدفع من خلال الأنترنت أحد أبرز اللبنات الأساسية للخدمات المصرفية الإلكترونية، نظرا لما يميزه من سهولة وبساطة في التعاملات المالية، ففي الجزائر غير أن أنها لا تزال تواجه عقبات تعيقها، يتمثل أبرزها في المشاكل التقنية والأمنية. ففي هذا المطلب سنتناول تحليل مؤشرات عمليات الدفع عبر الأنترنت، وذلك في ثلاثة فروع.

الفرع الأول: قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر.

يبين الجدول الموالي قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت للفترة 2018-2023 في الجزائر.

الجدول رقم: (18-2): قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2018-2023.

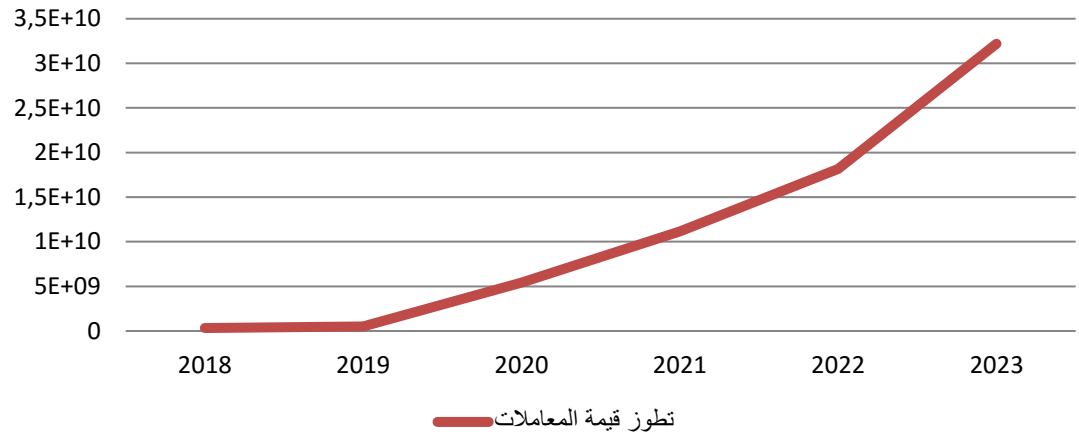
السنوات	قيمة المعاملات (الوحدة دج)	التطور
2018	332 592 583	-
2019	503 870 361	51.49 %
2020	5 423 727 074	976.41 %
2021	11 176 475 535	106.07 %

2022	18 151 104 423	62.40 %
2023	32 196 672 024	77.38 %
التطور 2018 - 2023		9580 %

المصدر: (Monetique, 2023)

ويوضح الشكل الموالي تطور قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر.

الشكل رقم (22-2): تطور قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال ما سبق نلاحظ أن قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت عرفت إتجاه تصاعدي كبير خلال الفترة 2018 - 2023، حيث بعدما كانت لا تتجاوز 332 مليون دينار سنة 2018، إرتفعت إلى أكثر من 32 مليار دينار سنة 2023، أي تطورت بنسبة مقدرة بأكثر من 9580 %. كما تجدر الإشارة أنه إنطلاقا من سنة 2020 تم تسجيل نقلة نوعية في قيمة المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت، حيث قفزت من 503 مليون دينار إلى أكثر من 5.42 مليار دينار، أي بنسبة تطور تقارب 1000 %.

الفرع الثاني: عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر.

يبين الجدول الموالي عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت للفترة 2018-2023 في الجزائر.

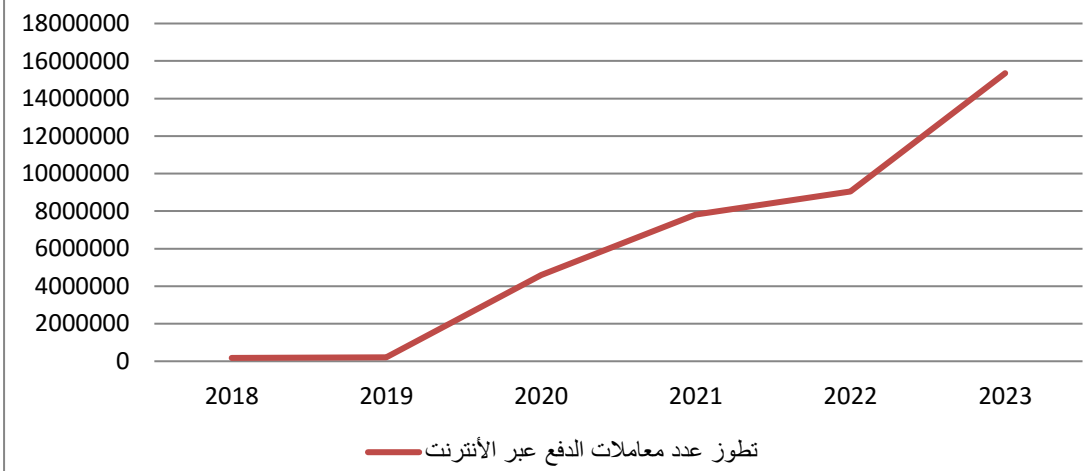
الجدول رقم: (19-2): عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

السنوات	عدد المعاملات	التطور
2018	176 982	-
2019	202 480	14.41 %
2020	4 593 960	2168.85 %
2021	7 821 346	70.25 %
2022	9 048 125	15.69 %
2023	15 351 354	69.66 %
التطور 2018 - 2023		9573 %

المصدر: (Monetique, 2023)

كما يوضح الشكل الموالي تطور عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت في الجزائر للفترة 2018-2023.

الشكل رقم (2-23): تطور عدد عمليات الدفع عبر الأنترنت في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال ما سبق نلاحظ أن عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت شهدت منحنى تصاعدي كبير خلال الفترة 2018-2023، حيث بعدما كانت في حدود 177 ألف عملية خلال سنة 2018، قفزت إلى أكثر من 15 مليون عملية في سنة 2023، أي بنسبة تطور مقدرة بـ 9573 %. كما أن الملفت للنظر هو سنة 2020 التي تعتبر سنة مفصلية، حيث قفزت فيها عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت إلى ما يناهز 4.6 مليون عملية، بعدما كانت في حدود 200 ألف عملية في سنة 2019، أي بنسبة نمو تتجاوز 2168 %.

الفرع الثالث: عدد معاملات الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات في الجزائر.

يوضح الجدول الموالي عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات للفترة 2018-2023 في الجزائر.

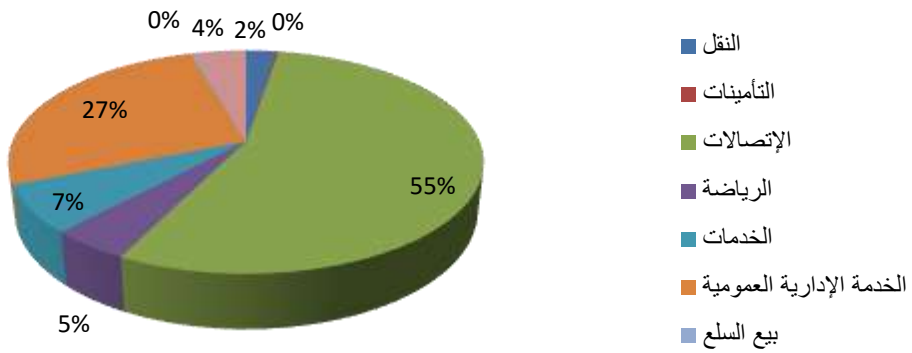
الجدول رقم: (20-2): عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

السنوات	النقل	التأمينات	الإتصالات	الرياضة	الخدمات	الخدمة الإدارية العمومية	بيع السلع	فواتير مصدرة
2018	871	6439	138495	0	0	1455	871	29722
2019	6292	8342	141552	0	5056	2432	6292	38806
2020	11350	4845	4210284	0	213175	68395	11350	85676
2021	72164	8372	6993135	0	457726	155640	72164	120841
2022	195490	23571	7490626	152925	705114	153957	195490	302273
2023	371317	36996	8400869	708212	1055672	4086659	51154	640485
التطور 2018 - 2023	42531 %	474.56 %	% 5965	% 363	20779 %	280000 %	5773 %	2054.90 %

المصدر: (Monetique, 2023)

ويوضح الشكل التالي توزيع حصص عمليات الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات لسنة 2023.

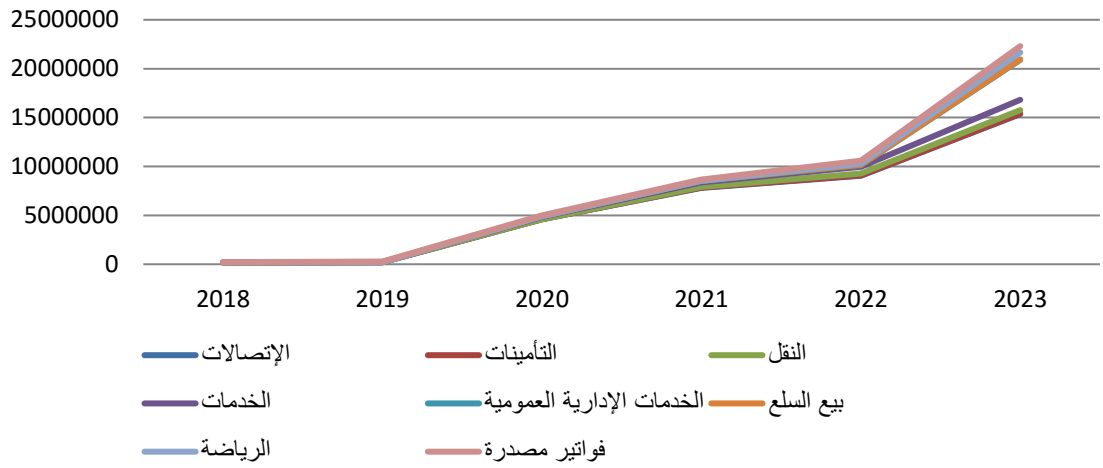
الشكل رقم (24-2): توزيع حصص عمليات الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات لسنة 2023



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

كما يوضح الشكل التالي تطور عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات خلال الفترة 2018-2023 بالجزائر.

الشكل رقم (25-2): تطور عدد عمليات الدفع عبر الأنترنت وفق القطاعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال ما سبق نلاحظ أن عدد المعاملات بإستعمال الدفع عبر الأنترنت شهدت نموا متفاوتا بين مختلف القطاعات خلال الفترة 2018-2023، حيث سجل قطاع الخدمة الإدارية العمومية أكبر نسبة نمو مقارنة مع القطاعات الأخرى، حيث بعدما كانت لا تتجاوز عدد المعاملات فيه 1400 عملية سنة 2018، قفزت إلى أكثر من 4.08 مليون عملية سنة 2023، أي بنسبة تطور تتعدى 280000 %. كما نجد قطاع الخدمات في المرتبة الثانية وفق نسبة النمو، حيث بعدما سجل ما يناهز 5000 عملية سنة 2019، إرتفع إلى أكثر من 1.05 مليون عملية سنة 2023، أي بنسبة تطور تجاوزت 20779 %. كما نلاحظ أن قطاع الإتصالات يعتبر من القطاعات الرائدة في والسباقة في هذا المجال، حيث سجل أكثر من 138 ألف عملية دفع عبر الأنترنت سنة 2018، لتقفز إلى أكثر من 8.4 مليون عملية سنة 2023، أي بنسبة نمو تتعدى 5965 %. والملفت للإنتباه أيضا هو قطاع الرياضة الذي يعتبر من القطاعات الواعدة في هذا المجال، حيث بدأ تفعيل خدمة

الدفع عبر الأنترنت سنة 2022 فقط، حيث سجل في ذات السنة أكثر من 152 ألف عملية، ليقفز إلى أكثر من 708 ألف عملية في السنة التي تليها، أي بنسبة تطور فاقت 363 %. في حين نلاحظ أن قطاعات النقل، التأمين، والفواتير المصدرة، تشهد نسب نمو بطيئة ومتفاوتة. كما أن قطاع بيع السلع شهد تراجعا كبيرا في عدد عمليات الدفع بإستعمال الأنترنت، حيث بعدما سجل 195 ألف عملية سنة 2022، تراجع إلى 51 ألف عملية سنة 2023، أي بنسبة تراجع قدرت بـ 73 %.

أما بخصوص توزيع حصص عمليات الدفع عبر الأنترنت لسنة 2023 وفق القطاعات، نلاحظ أن قطاع الإتصالات يشكل حصة الأسد بنسبة مقدرة بـ 57.72 %. يليه قطاع الخدمات الإدارية العمومية بنسبة 26.62 %. ثم قطاع الخدمات بنسبة 6.89 %. وفي المرتبة الرابعة نجد قطاع الرياضة بنسبة 4.61 %. وخامسا نجد قطاع الفواتير المصدرة بنسبة 4.17 %. ثم قطاع النقل في المرتبة السادسة بنسبة 2.42 %. أما بقية القطاعات المتمثلة في التأمينات وبيع السلع فهي لا تشكل مجتمعة سوى 0.5 % من إجمالي عمليات الدفع عبر الأنترنت لسنة 2023 بالجزائر.

المطلب الثاني: الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.

يعتبر الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني، أو ما تعرف بـ نقاط البيع الإلكترونية أيضا، من أقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، حيث أنها تساعد في تعزيز الشمول المالي، وتخفيض التعاملات النقدية، غير أنها تواجه تحديات تعيق توسعها، مثل نقص عدد الأجهزة، ومعيقات تقنية أخرى. ففي هذا المطلب نهدف إلى تحليل مؤشرات هذه الخدمة في الجزائر، وذلك في ثلاثة فروع.

الفرع الأول: عدد نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) النشطة في الجزائر.

يوضح الجدول التالي عدد نهائيات الدفع الإلكتروني النشطة في الجزائر خلال الفترة 2018-2023.

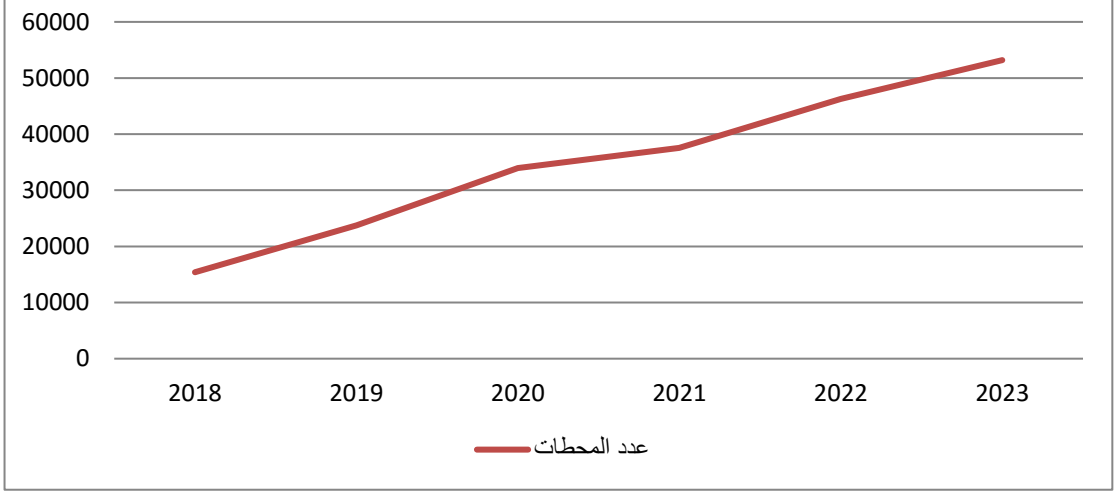
الجدول رقم: (2-21): عدد نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

السنوات	عدد المحطات	التطور
2018	15397	-
2019	23762	54.33 %
2020	33945	42.85 %
2021	37561	10.65 %
2022	46263	23.17 %
2023	53191	14.98 %
التطور 2018 - 2023		245 %

المصدر: (GIE Monitique, 2023)

كما يوضح الشكل التالي تطور عدد نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) النشطة في الجزائر خلال الفترة 2018-2023.

الشكل رقم: (2-26) تطور عدد نهائيات الدفع الإلكتروني النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يوضح لنا الجدول والشكل السابقين تطور عدد نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) النشطة في الجزائر خلال الفترة 2018-2023. حيث نلاحظ أن عددها شهد

مستوى تصاعدي خلال ذات الفترة، ففي سنة 2018 كان عددها في حدود 15 ألف محطة نشطة، ليقفز إلى ما يفوق 51 ألف محطة نشطة سنة 2023، أي بنسبة تطور مقدرة بـ 245 %. كما أننا نلاحظ أن سنة 2019 سجلت أكبر نسبة نمو في عدد المحطات النشطة للدفع الإلكتروني، حيث قدرت بـ 42.85 %، بعدد محطات يقارب 24 ألف محطة، بعدما كان في حدود 15 ألف محطة سنة 2018.

الفرع الثاني: عدد المعاملات من خلال نهائيات الدفع الإلكتروني النشطة في الجزائر.

يوضح الجدول التالي عدد المعاملات بإستعمال نهائيات الدفع الإلكتروني(TPE) النشطة في الجزائر خلال الفترة 2018-2023.

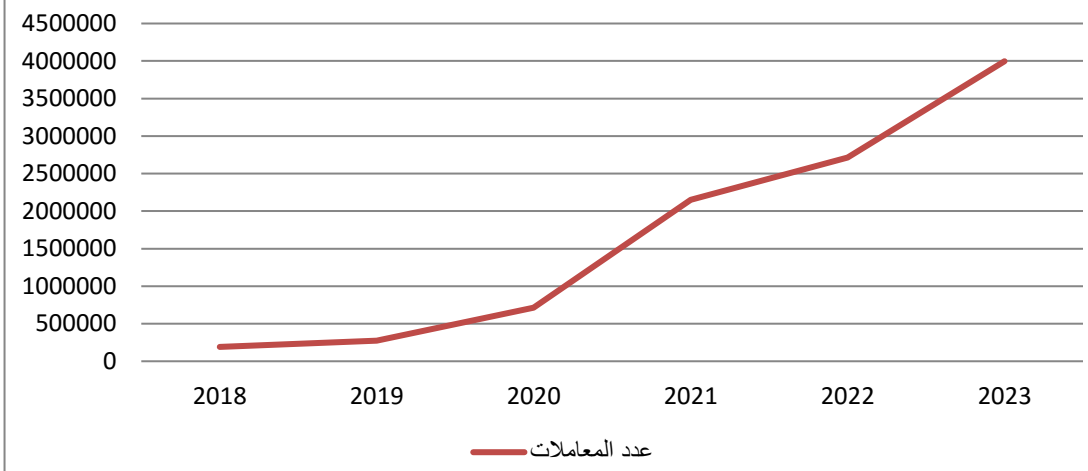
الجدول رقم: (22-2): عدد المعاملات من خلال نهائيات الدفع الإلكتروني في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

السنوات	عدد المعاملات	التطور
2018	190 898	-
2019	274 624	43.86 %
2020	711 777	159.18 %
2021	2 150 529	202.14 %
2022	2 712 848	26.15 %
2023	3 997 165	47.34 %
التطور 2018 - 2023		1993 %

المصدر:(GIE Monitique, 2023)

كما يوضح الشكل الموالي تطور عدد المعاملات بإستعمال نهائيات الدفع الإلكتروني(TPE) النشطة في الجزائر خلال الفترة 2018-2023.

الشكل رقم (2-27): تطور عدد عمليات الدفع بإستعمال نهائيات الدفع الإلكترونية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال الجدول والشكل السابقين، نلاحظ أن عدد المعاملات بإستعمال نهائيات الدفع الإلكتروني(TPE) النشطة في الجزائر خلال الفترة 2018-2023 عرفت نزعة تصاعدية، حيث بعدما كانت عدد المعاملات في حدود 190 ألف عملية في سنة 2018، قفزت إلى ما يفوق 3.99 مليون عملية في سنة 2023، أي بنسبة نمو مقدرة بـــــ 1993 %. كما نلاحظ أن سنة 2021 تعتبر نقطة تحول في عدد المعاملات، فبعدما تم تسجيل قرابة 711 ألف عملية سنة 2020، قفزت إلى ما يفوق 2.15 مليون عملية دفع بإستعمال محطات الدفع الإلكتروني سنة 2021، أي بنسبة تطور قدرت بـــ 202 %.

الفرع الثالث: قيمة المعاملات من خلال نهائيات الدفع الإلكتروني النشطة في الجزائر.

يوضـــح الجـــدول أســـفله قيمـــة المعـــاملات بإســـتعمال نهائيـــات الـــدفع الإلكتروني (TPE) النشطة في الجزائر خلال الفترة 2018-2023.

الجدول رقم: (2-23): قيمة المعاملات عبر نهائيات الدفع الإلكتروني في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

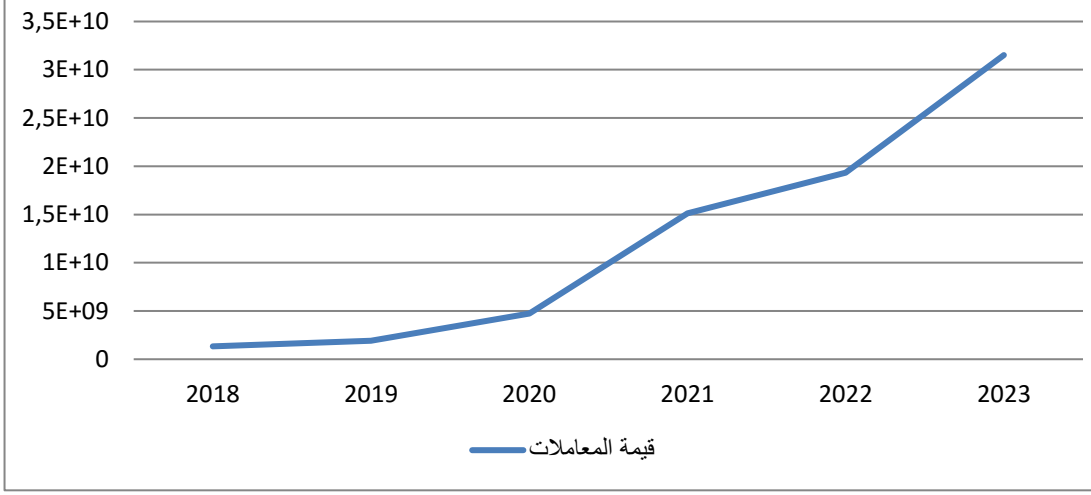
السنوات	قيمة المعاملات (الوحدة دج)	التطور
2018	1 335 334 130.7	-

43.56 %	1 916 994 721.1	2019
146.94 %	4 733 820 043	2020
219.26 %	15 113 249 499.9	2021
27.99 %	19 343 056 538.1	2022
62.95 %	31 518 739 249.37	2023
2260 %	التطور 2018 - 2023	

المصدر:(GIE Monitique, 2023)

كما يوضح الشكل أسفله قيمة المعاملات بإستعمال نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) النشطة في الجزائر خلال الفترة 2018-2023.

الشكل رقم (28-2): تطور قيمة المعاملات عبر نهائيات الدفع الإلكتروني في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال الجدول والشكل السابقين، يتضح لنا أن قيمة المعاملات بإستعمال نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) النشطة في الجزائر خلال الفترة 2018-2023، شهدت منحى تصاعدي، حيث بلغت قيمة العمليات سنة 2018 ما يتجاوز 1.33 مليار دينار، لتتطور إلى ما يفوق 31.51 مليار دينار سنة 2023، أي بنسبة تطور مقدرة بـ 2260 %. كما نلاحظ أيضا أكبر نقلة نوعية في قيمة العمليات بإستعمال

الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني تم تسجيلها سنة 2021، حيث بلغت قيمة المعاملات ما يتجاوز 15.11 مليار دينار، بعدما كانت في حدود 4.73 مليار دينار في سنة 2020، أي بنسبة تطور قدرت بـ 219 %.

المطلب الثالث: السحب عبر الصرافات الآلية.

تعتبر الصرافات الآلية من أبرز منافذ تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، حيث عرفت نموا تدريجيا بالموازاة مع نمو عدد البطاقات المصرفية. غير أنها لم ترق بعد للمستوى المتطلع من حيث جودة الخدمات، فهي تقتصر على عمليات السحب فقد دون الإيداع، علاوة على إفتقادها للكثير من الخدمات المالية الأخرى، كتحويل العملات، وتسديد المدفوعات. ففي هذا المطلب سنتناول بالتحليل لعمليات السحب من خلال الصرافات الإلكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: عدد البطاقات المصرفية.

يوضح الجدول أسفله عدد البطاقات المصرفية المفعلة في الجزائر، سواء بطاقات (CIB) البنكية، أو البطاقات الذهبية خلال الفترة 2020- 2023.

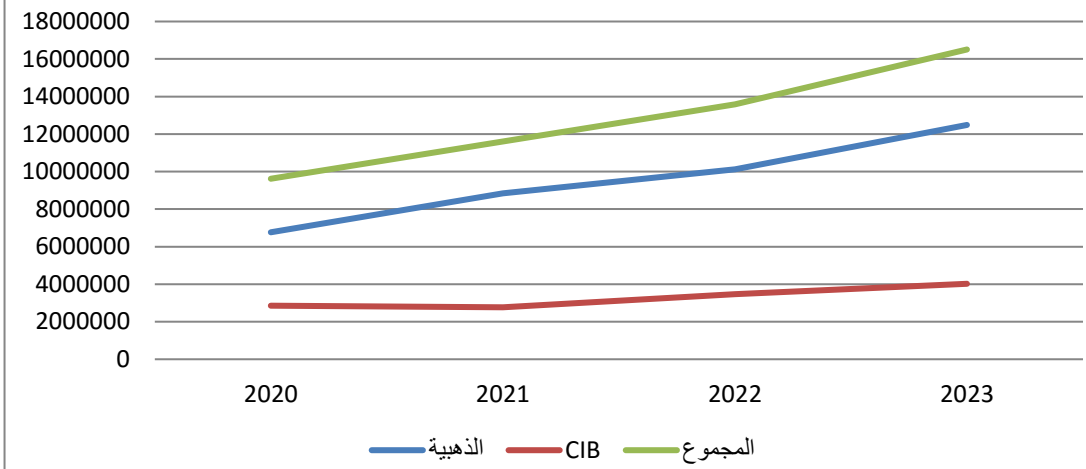
الجدول رقم: (24-2): عدد البطاقات المصرفية في الجزائر خلال الفترة 2020-2023.

السنوات	بطاقات CIB	البطاقات الذهبية	مجموع البطاقات	التطور
2020	2 854 634	6 766 383	9 621 017	-
2021	2 768 285	8 841 339	11 609 624	206.69 %
2022	3 461 317	10 124 456	13 585 773	17.02 %
2023	4 022 203	12 487 304	16 509 507	21.52 %
التطور 2020 - 2023	40.90 %	84.54 %	71.60 %	-

المصدر: (Bank of Algeria, 2024)

ويوضح الشكل أسفله تطور عدد البطاقات المصرفية المفعلة في الجزائر، سواء بطاقات (CIB) البنكية، أو البطاقات الذهبية خلال الفترة 2020-2023.

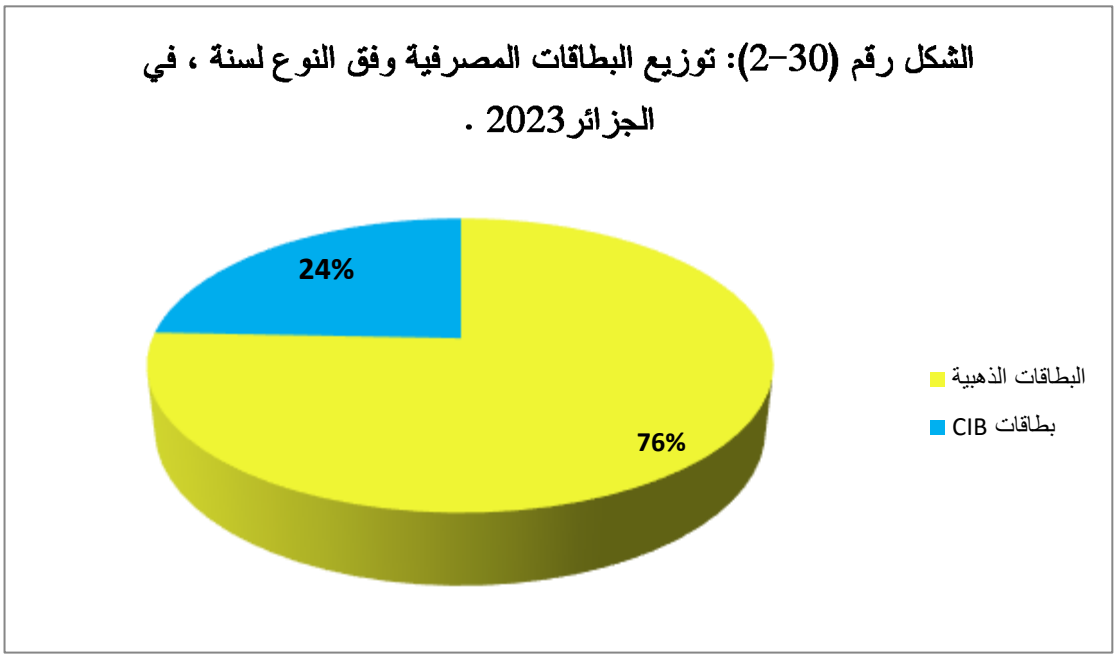
الشكل رقم (2-29): تطور عدد البطاقات المصرفية وفقا لنوعها، في الجزائر للفترة 2020-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

كما يوضح الشكل الموالي توزيع حصص البطاقات المصرفية وفق نوعها وفق بالجزائر خلال سنة 2023.

الشكل رقم (2-30): توزيع البطاقات المصرفية وفق النوع لسنة ، في الجزائر2023 .



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

نلاحظ من خلال الجدول والشكلين السابقين أن عدد البطاقات المصرفية سواء بطاقات (CIB) البنكية، أو البطاقات الذهبية في الجزائر عرفت إتجاه تصاعدي خلال

الفترة 2020-2023. حيث بعدما كانت في حدود 9.62 مليون بطاقة في سنة 2020، تطورت إلى ما يفوق 16.50 مليون بطاقة في سنة 2023، أي بنسبة تطور تناهز 71.60 %. كما نلاحظ أن أكبر نسبة نمو تم تسجيلها سنة 2021، بنسبة مقدرة بـ 206 %، وبإجمالي عدد البطاقات المصرفية مسجل قدره 11.60 مليون بطاقة، بعدما كان لا يتعدى 9.62 مليون بطاقة سنة 2020.

وعند التفصيل في تطور البطاقات المصرفية وفق لنوعها، نلاحظ أن البطاقات البنكية من نوع (CIB) عرفت مستوى نمو مستقر مقارنة بالبطاقات الذهبية، حيث بعدما كانت في حدود 2.85 مليون بطاقة سنة 2020، لتقفز إلى ما يفوق 4.02 مليون بطاقة سنة 2023، أي بنسبة تطور بلغت 40.90 %. وهي النسبة التي تمثل قرابة نصف نسبة النمو الإجمالية للبطاقات المصرفية خلال ذات الفترة.

أما بالنسبة للبطاقات الذهبية فقد شهدت مستوى نمو كبير، حيث بعدما كان عددها سنة 2020 في حدود 6.76 مليون بطاقة ذهبية، قفز إلى ما يفوق 12.48 مليون بطاقة ذهبية في سنة 2023، أي بنسبة نمو مقدرة بـ 84.54 %. وهي نسبة نمو تمثل ضعف نسبة نمو البطاقات البنكية من نوع (CIB)، وتفوق نسبة النمو الإجمالية للبطاقات المصرفية خلال ذات الفترة. أما عند المقارنة بين النوعين في سنة 2023، نلاحظ أن عدد البطاقات الذهبية بلغ 12.48 مليون بطاقة، أي بنسبة 75.64 % من إجمالي البطاقات المصرفية، أما بالنسبة للبطاقات البنكية من نوع (CIB)، فقد بلغ عددها في نفس السنة 4.02 مليون بطاقة، أي بنسبة 24.36 % من إجمالي البطاقات المصرفية.

الفرع الثاني: عدد الصرافات الآلية.

يوضح الجدول أسفله عدد الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، سواء في البنوك أوفي المكاتب البريدية خلال الفترة 2018-2022.

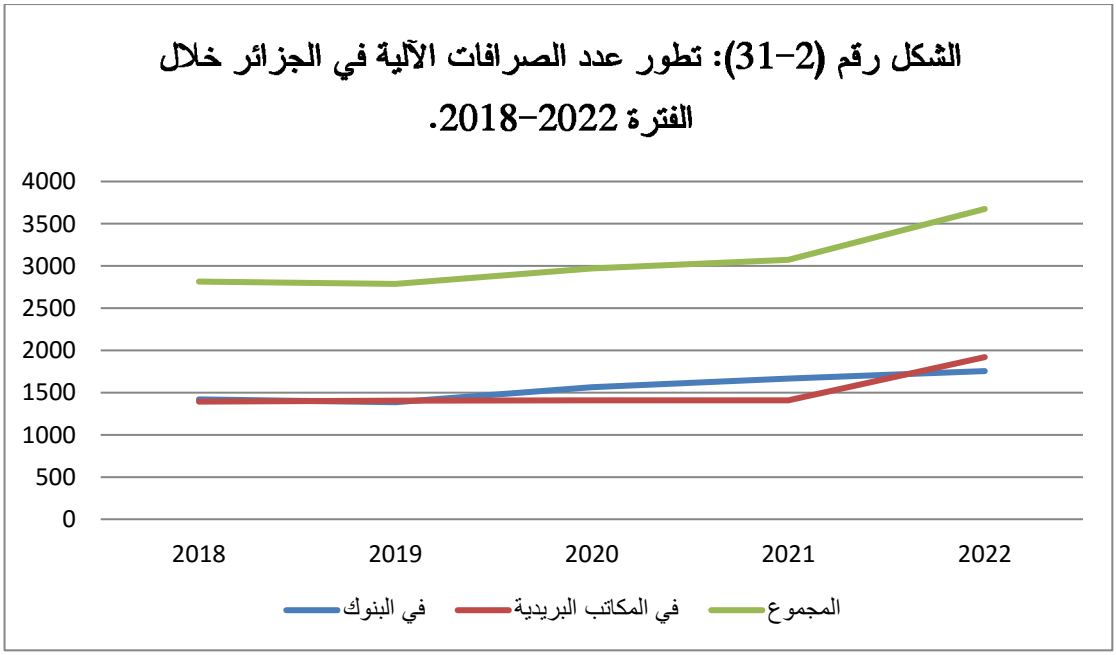
الجدول رقم (25-2): عدد الصرافات الآلية في البنوك والمكاتب البريدية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

السنوات	البنوك	التطور	المكاتب البريدية	التطور	المجموع	التطور
2018	1421	-	1393	-	2814	-
2019	1386	-2.46 %	1404	0.79 %	2787	- 0.95 %
2020	1564	12.84 %	1407	0.21 %	2971	6.60 %
2021	1665	6.46 %	1409	0.14 %	3074	3.46 %
2022	1755	5.41 %	1920	36.27 %	3675	19.55 %
التطور 2018 - 2022	23.50 %	-	37.83 %	-	30.59 %	-

المصدر: (Bank of Algeria, 2022)

كما يبين الشكل التالي تطور عدد الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، سواء في البنوك أوفي المكاتب البريدية خلال الفترة 2018-2022.

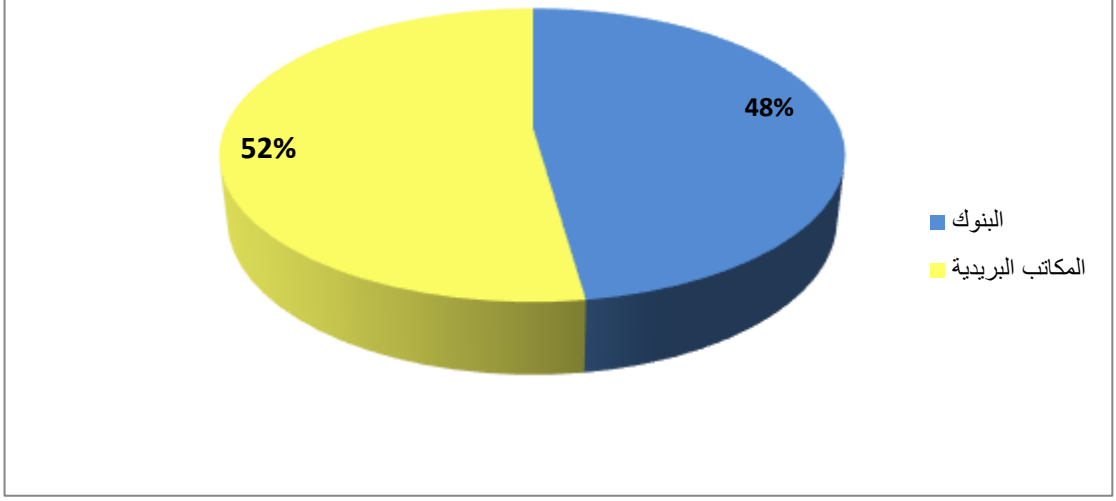
الشكل رقم (2-31): تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2018-2022.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

كما يوضح الشكل التالي توزيع حصص الصرافات الآلية النشطة بين البنوك والمكاتب البريدية بالجزائر خلال سنة 2022.

الشكل رقم (32-2): توزيع الصرافات الآلية النشطة بالجزائر لسنة 2022.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

نلاحظ من خلال الجدول والشكلين السابقين أن العدد الإجمالي للصرافات الآلية النشطة سواء على مستوى البنوك، أو على مستوى المكاتب البريدية في الجزائر، عرف نموا طفيفا خلال الفترة 2018-2022، حيث بعدما كانت عددها في حدود 2814 صراف آلي نشط سنة 2018، إرتفع إلى 3675 صراف آلي نشط في سنة 2022، أي بنسبة تطور مقدرة بـ 30.59 %. كما نلاحظ أنه في سنة 2019 تم تسجيل إنخفاض طفيف في العدد الإجمالي للصرافات الآلية النشطة في الجزائر بنسبة 0.95- %. كما نلاحظ أن أكبر نسبة تطور سجلت في سنة 2022، والتي بلغت 19.55 %.

وعند التفصيل أكثر نلاحظ أن عدد الصرافات الآلية النشطة على مستوى البنوك إرتفع خلال نفس الفترة من 1421 صراف آلي نشط سنة 2018 إلى 1755 صراف آلي نشط سنة 2022، أي بنسبة تطور مقدرة بـ 23.50 %، وهي النسبة التي تقل عن نسبة التطور لإجمالي عدد الصرافات الآلية النشطة في الجزائر خلال ذات الفترة والتي سبق ذكرها. أما بالنسبة للصرافات الآلية النشطة على مستوى

المكاتب البريدية، فقد إرتفعت من 1393 صراف آلي نشط سنة 2018 إلى 1920 صراف آلي نشط سنة 2022، أي بنسبة تطور بلغت 37.83 %، وهي النسبة التي تفوق نسبة تطور عدد الصرافات الآلية النشطة على مستوى البنوك خلال ذات الفترة، وكذا نسبة التطور لإجمالي عدد الصرافات الآلية النشطة في الجزائر خلال ذات الفترة والمقدرة بـ 30.59 %.

أما بالنسبة لسنة 2022 نلاحظ الصرافات الآلية النشطة على مستوى المكاتب البريدية تمثل 52.25 % من إجمالي الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، في حين نجد أن الصرافات الآلية النشطة على مستوى البنوك تمثل 47.75 % من إجمالي الصرافات الآلية النشطة في الجزائر خلال ذات السنة.

الفرع الثالث: عدد عمليات السحب من خلال الصرافات الآلي.

يوضح الجدول أسفله عدد عمليات السحب عبر الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2020-2023.

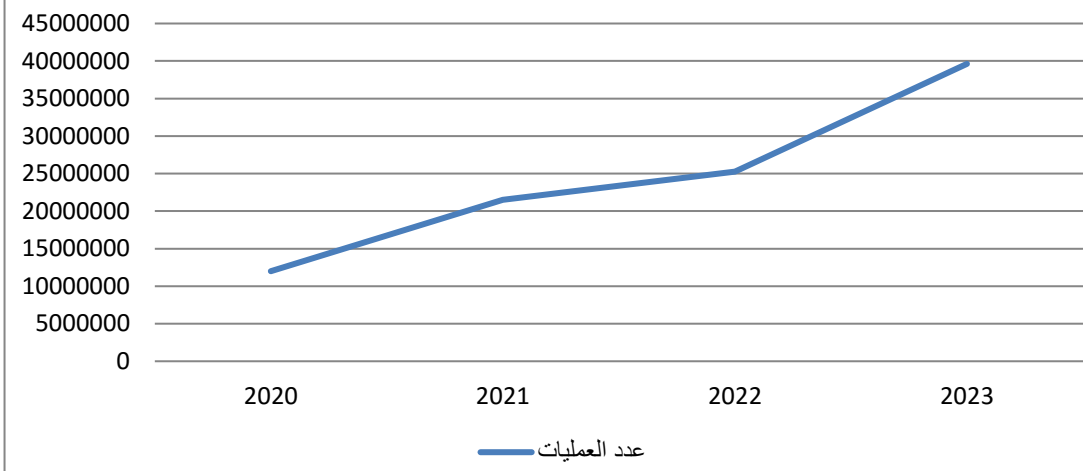
الجدول رقم: (26-2): عدد عمليات السحب من خلال الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2020-2023.

السنوات	عدد العمليات	التطور
2020	11 997 000	-
2021	21 503 000	79.24 %
2022	25 281 000	17.57 %
2023	39 623 000	56.73 %
التطور 2020 - 2023		230 %

المصدر: (Bank of Algeria, 2024).

كما يوضح الشكل التالي تطور عدد عمليات السحب عبر الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2020-2023.

الشكل رقم (33-2): تطور عدد عمليات السحب من خلال الصرافات الآلية خلال الفترة 2020-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن عدد عمليات السحب عبر الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2020-2023، شهدت منحنى تصاعدي، حيث إرتفعت من ما يناهز 12 مليون عملية سحب في سنة 2020، إلى ما يفوق 39.66 مليون عملية سحب في سنة 2023، أي بنسبة تطور مقدرة بأكثر من 230 %. كما نلاحظ أنه تم تسجيل في سنة 2021 أكبر نسبة نمو في عدد عمليات السحب عبر الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، بحيث بلغت 79.29 %، وبعدد عمليات سحب مقدرة بـ ما يفوق 21.50 مليون عملية سحب، بعدما كانت في حدود 12 مليون عملية سحب في السنة التي سبقتها.

الفرع الرابع: قيمة عمليات السحب من خلال الصرافات الآلي.

يوضح الجدول أسفله قيمة عمليات السحب عبر الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2020-2023.

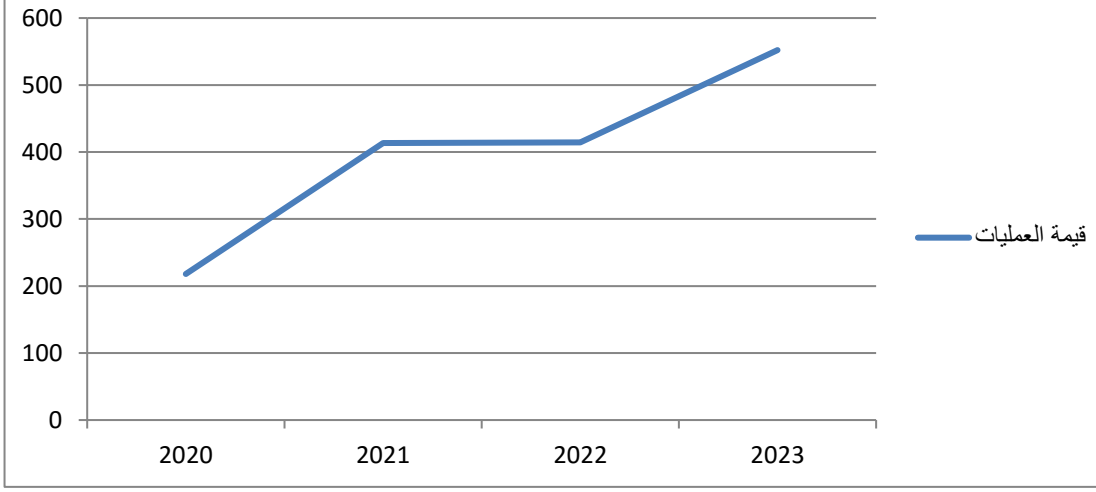
الجدول رقم: (2-27): قيمة المعاملات من خلال السحب عبر الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2020 – 2023.

السنوات	قيمة العمليات (الوحدة مليار دينار)	التطور
2020	217.98	-
2021	413.55	89.76 %
2022	414.47	0.22 %
2023	552.16	33.22 %
التطور 2020 - 2023		153 %

المصدر: (Bank of Algeria, 2024).

كما يوضح الشكل أسفله تطور قيمة عمليات السحب عبر الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2020-2023.

الشكل رقم (2-34): تطور قيمة عمليات السحب عبر الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2020 – 2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين، أن قيمة عمليات السحب عبر الصرافات الآلية النشطة في الجزائر، خلال الفترة 2020-2023، عرفت نزعة

تصاعدية، حيث إرتفعت من ما يقارب 218 مليار دينار سنة 2020، إلى ما يفوق 552 مليار دينار في سنة 2023، أي بنسبة تطور مقدرة بـ 153 %. كما يتضح لنا أيضا أن أكبر نسبة نمو تم تسجيلها في سنة 2021، بحيث فاقت 90 %، وبقيمة سحب عبر الصرافات الآلية النشطة مقدرة بـ 413.55 مليار دينار، بعدما كانت في حدود 218 مليار دينار خلال السنة السابقة.

المطلب الرابع: المقاصة الإلكترونية للمدفوعات.

تعتبر المقاصة الإلكترونية للمدفوعات من الركائز الرئيسية للخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث تساهم في تسريع عملية التسوية بين مختلف البنوك، وتعزيز كفاءة العمليات المالية الإلكترونية في الجزائر. غير أنها لا تزال تواجه العديد من التحديات المتعلقة بتكامل الأنظمة البنكية، وتحسين سرعة معالجة العمليات، وكذا مختلف المشاكل التقنية الأخرى. ففي هذا المبحث سنحاول تحليل واقع المقاصة الإلكترونية في الجزائر، وذلك في أربعة فروع.

الفرع الأول: العدد الإجمالي للمعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات.

يوضح الجدول أسفله العدد الإجمالي للعمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

الجدول رقم: (28-2): العدد الإجمالي المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

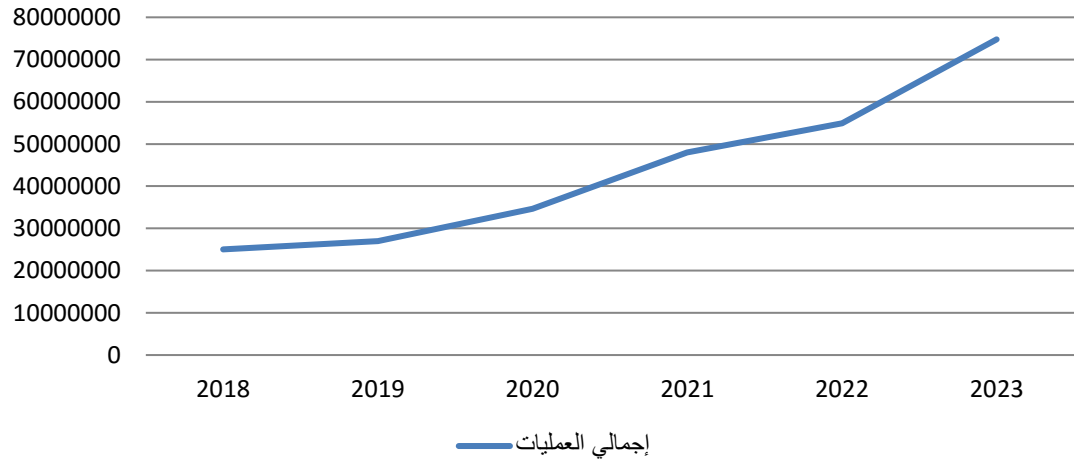
السنوات	إجمالي المعاملات	التطور
2018	25 030 000	-
2019	27 010 000	7.91 %
2020	34 629 000	28.21 %
2021	48 018 000	38.66 %
2022	54 928 000	14.39%
2023	74 776 000	36.13 %

التطور 2018 - 2023	198 %

المصدر: (Bank of Algeria, 2024)

يوضح الشكل التالي تطور العدد الإجمالي للعمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

الشكل رقم (35-2): تطور العدد الإجمالي للمعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يبين لنا الجدول والشكل السابقين تطور العدد الإجمالي للمعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018 - 2023، حيث نلاحظ أنها أخذت منحنى تصاعدي، فبعدما كان عددها في حدود 25 مليون عملية في سنة 2018، إرتفعت إلى ما يفوق 74.77 مليون عملية في سنة 2023، أي بنسبة تطور تفوق 198 %. كما نلاحظ أن أكبر نسبة تطور تم تسجيلها في سنة 2021، حيث قدرت بـــ 38.66 %، وبعدد إجمالي للمعاملات يفوق 48 مليون عملية، بعدما كان في حدود 34.62 مليون عملية عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في السنة التي سبقتها.

الفرع الثاني: عدد المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات وفقا لنوعها.

يوضح الجدول أسفله عدد العمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات وفقا لنوعها في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

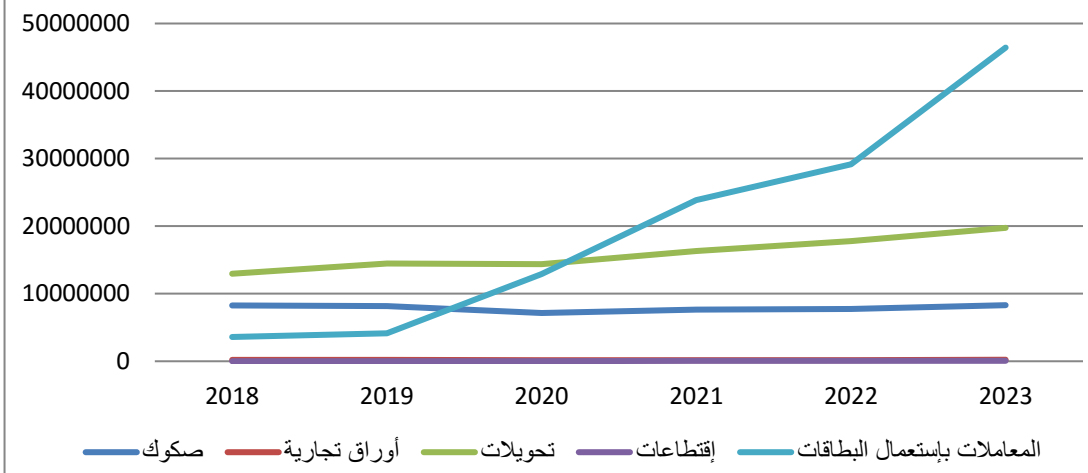
الجدول رقم: (29-2): عدد المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

السنوات	صكوك	أوراق تجارية	تحويلات	إقتطاعات	المعاملات بإستعمال البطاقات
2018	8 272 000	203 000	12 958 000	5000	3 592 000
2019	8 180 000	220 000	14 450 000	20 000	4 150 000
2020	7 144 000	172 000	14 361 000	32 000	12 920 000
2021	7 642 000	170 000	16 297 000	42 000	23 867 000
2022	7 742 000	160 000	17 805 000	48 000	29 173 000
2023	8 301 000	222 000	19 750 000	67 000	46 436 000
التطور 2023 - 2018	0.35 %	9.35 %	52.41 %	1240 %	1192 %

المصدر: (Bank of Algeria, 2024)

كما يوضح الشكل التالي تطور عدد العمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات وفقا لنوعها في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

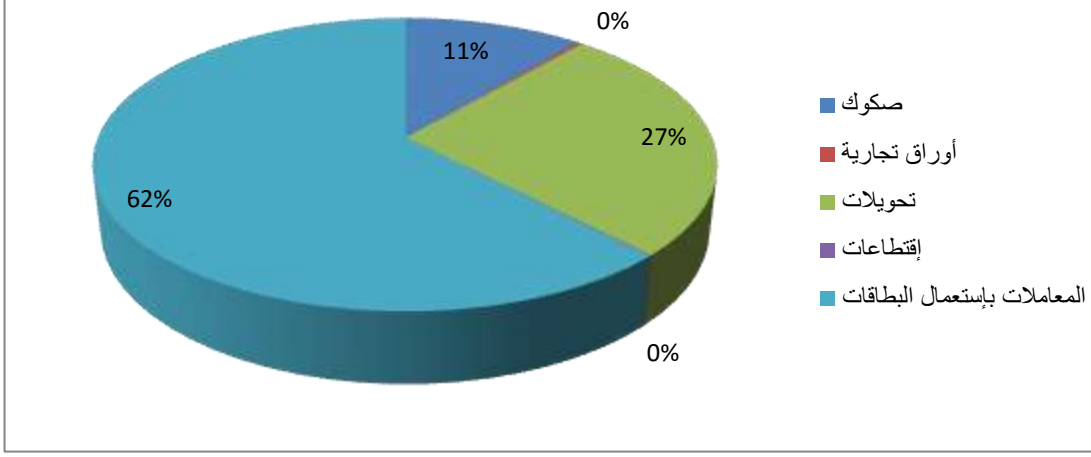
الشكل رقم (2-36): تطور عدد عمليات نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات وفقا لنوعها في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

ويوضح أيضا الشكل التالي توزيع العمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، وفقا لنوعها خلال سنة 2023.

الشكل رقم (2-37): توزيع عدد المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية وفقا لنوعها لسنة 2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يبين لنا الجدول والشكلين السابقين، تطور عدد العمليات وفقا لنوعها عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023. حيث

نلاحظ أن عمليات الصكوك أخذت منحنى شبه ثابت، فبعدما كانت في حدود 8.27 مليون عملية في سنة 2018، إرتفعت إلى حدود 8.30 مليون عملية في سنة 2023، أي بنسبة تطور ضئيلة لا تتعدى 0.35 %. أما بالنسبة لعمليات الأوراق التجارية هي الأخرى لم ترتفع بشكل ملحوظ، حيث بعدما كانت لا تتجاوز 203 آلاف في سنة 2018، إرتفعت إلى حدود 222 ألف في سنة 2023، أي بنسبة نمو بلغت 9.35 %. أما فيما يتعلق بعمليات التحويلات فقد حققت نموا مقدرا بـ 52.41 % في سنة 2023، وبعدد عمليات مناهز لـ 19.75 مليون عملية خلال ذات السنة بعدما كان يناهز 13 مليون عملية عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في سنة 2018. أما بالنسبة لعمليات التحويلات، فقد بلغت في سنة 2023 ما يفوق 67 ألف عملية، بعدما كانت لا تتجاوز 5 آلاف عملية في سنة 2018، أي بنسبة نمو مقدرة بـ 1240 %. أما بالنسبة للعمليات بإستعمال البطاقات، فهي كذلك حققت نموا كبيرا، فبعدما كانت في حدود 3.59 مليون عملية في سنة 2018، قفزت إلى ما يفوق 46.43 مليون عملية في سنة 2023، أي بنسبة نمو مقدرة بـ 1192 %.

كما يتضح لنا أيضا من خلال ما سبق تحليله أن معدلات النمو الخاصة بعمليات الصكوك، الأوراق التجارية، والإقتطاعات تعتبر أقل من نسبة نمو العدد الإجمالي للمعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018–2023 والمقدرة بـ 198 % كما تم حسابها سلفا، عكس معدلات النمو الخاصة بعمليات التحويلات والتعاملات هن طريق البطاقات، التي فاق نسبة نموها لنسبة نمو العدد الإجمالي للمعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018 – 2023، والذي سبق ذكره.

وعند التفصيل أكثر في توزيع العمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، وفقا لنوعها خلال سنة 2023، نلاحظ أن المعاملات بإستعمال البطاقات تمثل حصة الأسد بنسبة 62.10 % من إجمالي العمليات، في حين نجد أن عمليات التحويلات تمثل 26.41 % من مجموع العمليات. أما حصة عمليات الصكوك فتشكل 11.10 % من إجمالي العمليات. بينما نجد أن عمليات

الأوراق التجارية والإقتطاعات مجتمعة لا تشكل سوى 0.39 % من إجمالي عمليات نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر خلال سنة 2023

الفرع الثالث: القيمة الإجمالية لمعاملات نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات.

يوضح الشكل التالي تطور قيمة العمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

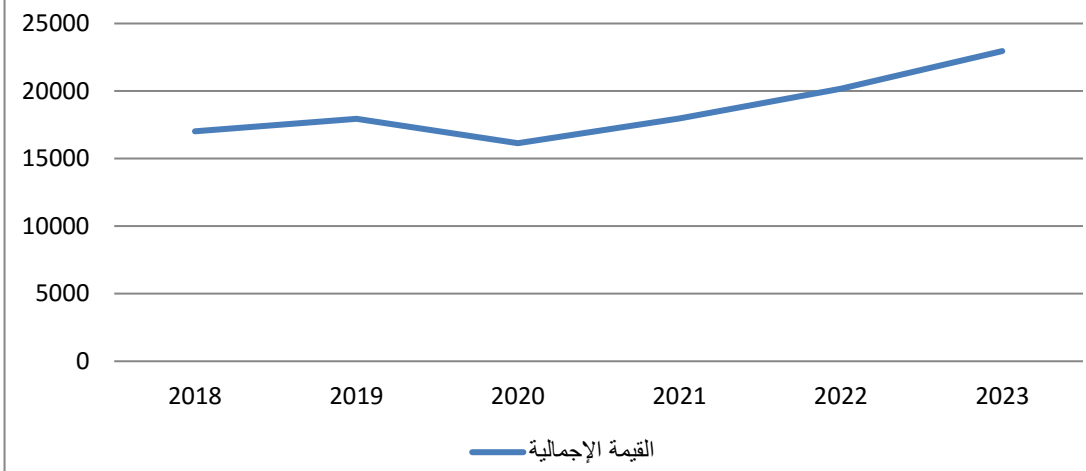
الجدول رقم: (30-2): القيمة الإجمالية لمعاملات المقاصة الإلكترونية في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

السنوات	القيمة الإجمالية (الوحدة مليار دينار)	التطور
2018	17 016.83	-
2019	17 950.76	5.49 %
2020	16 140.31	-10.40 %
2021	17 980.11	11.40 %
2022	20 166.33	12.16 %
2023	22 958.53	13.85 %
التطور 2018 - 2023		

المصدر: (Bank of Algeria, 2024)

كما يبين الشكل الموالي تطور قيمة العمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

الشكل رقم (38-2): تطور القيمة الإجمالية لمعاملات المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، للفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

يبين لنا الجدول والشكل السابقين تطور القيمة الإجمالية للمعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023، حيث نلاحظ أنها أخذت مستويات متذبذبة خلال ذات الفترة، فبعدما إرتفعت سنة 2019 بنسبة 5.49 %، تراجعت في سنة 2020 بنسبة 10.40- %، لتعاود الإرتفاع في سنة 2021 بنسبة 11.40- %. كما نلاحظ أن القيمة الإجمالية للمعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، بعدما كانت في حدود 17 ألف مليار دينار في سنة 2018، إرتفعت إلى ما يناهز 23 ألف مليار دينار في سنة 2023، أي بنسبة نمو مقدرة بـ 35 %.

الفرع الرابع: قيمة المعاملات وفقا لنوعها عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات.

يوضح الشكل التالي تطور قيمة العمليات وفقا لنوعها عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

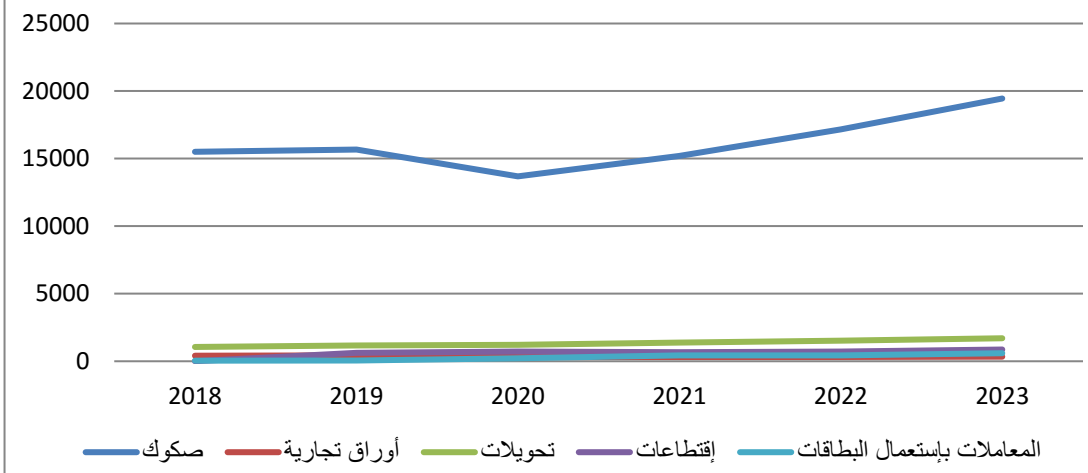
الجدول رقم: (31-2): قيمة معاملات نظام المقاصة الإلكترونية وفقا لنوعها، في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023. (الوحدة مليار دينار)

السنوات	صكوك	أوراق تجارية	تحويلات	إقتطاعات	المعاملات بإستعمال البطاقات
2018	15 499.70	413.03	1058.30	3.20	42.11
2019	15 664.35	435.57	1179.58	618.92	52.34
2020	13 685.72	311.42	1208.49	712.26	222.41
2021	15 203.43	312.11	1375.46	661.35	427.75
2022	17 165.39	316.71	1516.46	728.93	438.83
2023	19 447.60	348.64	1701.01	868.47	592.80
التطور - 2018 2023	25.47 %	-15.59 %	60.73 %	27039 %	1307.7 %

المصدر: (Bank of Algeria, 2024)

كما يبين الشكل الموالي تطور قيمة العمليات وفقا لنوعها عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023.

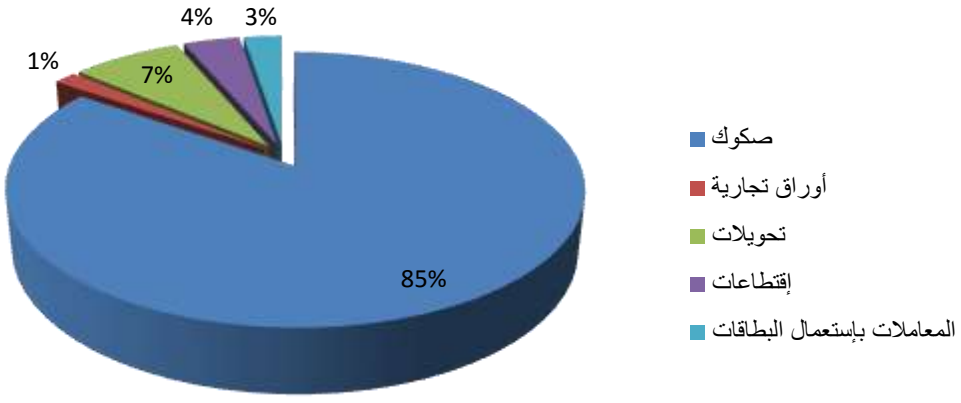
الشكل رقم (2-39): تطور قيمة المعاملات وفقا لنوعها عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، للفترة 2018-2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق

ويوضح أيضا الشكل التالي توزيع قيمة العمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات وفقا لنوعها في الجزائر خلال سنة 2023.

الشكل رقم (2-40): توزيع قيمة المعاملات عبر نظام المقاصة الإلكترونية وفقا لنوعها لسنة 2023.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الجدول السابق.

من خلال الجدول والشكلين السابقين، نلاحظ تطور قيمة العمليات وفقا لنوعها عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات في الجزائر، خلال الفترة 2018-2023. حيث نلاحظ أن قيمة عمليات الصكوك حققت نموا متوسطا مقدر بـــــ 25.47 % في سنة 2023، وبقيمة

بالغة لـــــ 19.44 ألف مليار دينار، بعدما كانت في حدود 15.49 ألف مليار دينار في سنة 2018. أما بالنسـبة لقيمة عمليات الأوراق التجارية، فقد سـجلت تراجعا قدره 15.59- %، خلال سنة 2023، وبقيمة عمليات مقدرة بـــــ 348.64 مليار دينار، بعدما كانت تفوق 413 مليار دينار في سنة 2018. أما فيما يتعلق بقيمة عمليات التحويلات، فقد شـهدت نموا معتبرا، حيث قفزت قيمتها من 1058 مليار دينار في ســنة 2018، إلى ما يتعدى 1700 مليار دينار في ســنة 2023، أي بنســبة تطور فاقت 60 %. أما بالنســبة لقيمة عمليات الإقتطاعات، فقد سجلت أكبر نسبة نمو، والتي قدرت بـــ 27039 % خلال سنة 2023، وبقيمة عمليات بالغة لأكثر من 868 مليار دينار، بعدما كانت لا تتعدى 3.20 مليار دينار في ســنة 2018. وفيما يتعلق بقيمة المعاملات بإستعمال البطاقات، هي الأخرى حققت نموا معتبرا، خلال ذات الفترة، حيث قفزت من 42.11 مليار دولار في ســنة 2018، إلى ما يفوق 592.80 مليار دينار في سنة 2023، أي بنسبة نمو فاقت لـــ 1307 %.

ومن خلال التدقيق أكثر في التحليل السابق، نلاحظ أن نسبة نمو قيمة عمليات الصكوك، والأوراق التجـارية، تقل عن معدل نمو القيمـة الإجمـالية للعمليـات عبر نظـام المقـاصـــــة الإلكترونية للمدفوعات. على العكس من قيمة عمليات التحويلات، والإقتطاعات، والمعاملات بإسـتعمال البطاقات، والتي تفوق نسـب تطورها لمعدل نمو القيمة الإجمالية للعمليات عبر نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات والمقدر بـــ 35 %، وفق ما تم حسابه سابقا.

لأما فيما يخص توزيع قيمة العمليات عبر نظام المقاصـــــة الإلكترونية للمدفوعات وفقا لنوعها في الجزائر خلال سـنة 2023، نلاحظ أن قيمة عمليات الصـكوك تمثل حصـة الأسـد بأكثر من 84.70 % من القيمة الإجمالية للمعاملات خلال ذات الســنة، في حين نجد أن قيمة عمليات التحويلات تمثل 7.40 % من القيمة الإجمالية للمعاملات. بينما نجد أن قيمة عمليات الإقتطاعات تمثل 3.80 % من القيمة الإجمالية للمعاملات. في حين نلاحظ أن قيمة المعاملات بإســتعمال البطاقات لا تمثل ســوى 2.58 % من القيمة الإجمالية للمعاملات. كما نلاحظ أن قيمة عمليات الأوراق التجارية سـجلت أضـعف نسـبة، والمقدرة بـــــ 1.52 % من القيمة الإجمالية للمعاملات خلال سنة 2023.

خلاصة الفصل:

يشكل تعزيز إستخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع البنكي حجر الأساس في تحسين وترقية الخدمة المصرفية، حيث يشكل فرصا كبيرة لتحسين وتسريع العمليات المالية. حيث إستعرضنا في هذا الفصل واقع تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، وذلك ضمن ثلاثة أجزاء رئيسية هي: الإطار المؤسساتي المنظم لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية، تحليل مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وتحليل مؤشرات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، وهذا خلال الفترة 2018 – 2023. حيث إستعرضنا في المبحث الأول الإطار المؤسساتي المنظم لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، من خلال تعرفنا على مختلف الهيئات والسلطات الفاعلة في المجال، وكذا مختلف المهام والوظائف الموكلة إليها، بغرض ضمان الكفاءة والفاعلية، وجودة الخدمات المقدمة.

كما تناولنا في المبحث الثاني بالوصف والتحليل لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، مثل مؤشرات الهاتف الثابت، مؤشرات الهاتف النقال، مؤشرات الأنترنت الثابت والنقال، وكذا مكانة الجزائر ضمن المؤشرات الدولية لتكنولوجيا المعلومات. حيث إتضح لنا أن الجزائر حققت قفزة كمية كبيرة في هذا الخصوص، لكن لا تزال دون مستوى التطلعات المأمولة من حيث الجودة والنوعية.

كما تطرقنا بعدها في المبحث الثالث لوصف وتحليل تحليل مؤشرات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر. ففي ظل الوتيرة المتسارعة للتحول الرقمي، فقد سجلت مؤشرات الخدمات المصرفية الإلكترونية بمختلف أنواعها نموا ملحوظا، خاصة بعد تفشي جائحة كورونا سنة 2020، ومدفوعة أيضا بنمو أنشطة التجارة الإلكترونية، وكذا المساعي الحكومية الرامية لتعزيزها. وبالرغم من الترحيب للذي تحظى به من قبل المستهلكين، غير أن هذه الخدمات لا تزال تعاني من الكثير من القيود التي تحد من كفاءتها، والتي يتمثل مم أبرزها في المشاكل التقنية المصاحبة لها، مما يوجب على الجهات الفاعلة في القطاع البنكي الجزائري إتخاذ الإجراءات الضرورية.

الفصل الثالـــــث:

الإطار التطبيقـــي للدراســـــــة.

تمهيد الفصل:

بعد تغطيتنا لمختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالموضوع المدروس في الفصلين السابقين، أين تعرضنا إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات، الأداء المالي، الإبتكار، والخدمات المصرفية الإلكترونية في الفصل الأول، وتناولنا بالتفصيل والتحليل لواقع تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، فيفي هذا الفصل المعنون بالإطار التطبيقي للدراسة سنحاول القيام في بإستكشاف أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية في ظل الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة، وتقييم النموذج الخارجي والنموذج الداخلي وإختبار فروض الدراسة ومناقشة النتائج، وهذا من خلال المباحث الثلاث الآتية:

المبحث الأول: الطريقة والإجراءات.

المبحث الثاني: تقييم نموذج القياس.

المبحث الثالث: تقييم النموذج الهيكلي وإختبار الفروض.

المبحث الأول: الطريقة والإجراءات.

في هذا المبحث سنتعرض للطريقة والإجراءات المتبعة في إنجاز الدراسة التطبيقية، مثل المجتمع والعينة المدروسة، مصادر الدراسة، أدوات الدراسة، مقياس الدراسة، المعالجة الإحصائية للدراسة، والتحليل الوصفي لخصائص العينة المستجوبة.

المطلب الأول: المجتمع والعينة.

بهدف إنجاز الدراسة التطبيقية يتعين علينا في البداية تحديد المجتمع المدروس وحجم العينة المستهدفة.

الفرع الأول: المجتمع.

يتمثل مجتمع دراستنا في جميع العاملين في البنوك التجارية الجزائرية الناشطة بإقليم ولاية الجزائر، والمتمثلة في البنوك التالية.

الجدول رقم (1-3): قائمة البنوك التجارية الناشطة في الجزائر.

الرقم	البنك	نوع البنك
1	بنك الفلاحة والتنمية الريفية.	وطني
2	البنك الخارجي الجزائري.	وطني
3	البنك الوطني الجزائري.	وطني
4	بنك البركة الجزائر.	مختلط
5	الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك.	وطني
6	بنك سوسيتي جنرال الجزائر.	أجنبي
7	المؤسسة المصرفية العربية الجزائر.	مختلط
8	القرض الشعبي الجزائري.	وطني
9	بنك ناتكسيس الجزائر.	أجنبي
10	بنك الثقة الجزائر.	مختلط

11	بنك التنمية المحلية.	وطني
12	سيتي بنك الجزائر.	أجنبي
13	بي أن بي باريبا الجزائر.	أجنبي
14	بنك الخليج الجزائر.	مختلط
15	بنك الإسكان والتجارة والتمويل.	مختلط
16	بنك السلام الجزائر.	أجنبي
17	إتش أس بي سي الجزائر.	أجنبي
18	فرنسا بنك الجزائر.	أجنبي
19	البنك العربي الجزائر.	مختلط
20	البنك الوطني للإسكان.	وطني

المصدر: (Bank of Algeria, 2024)

الفرع الثاني: العينة.

بالرغم من قابلية التعامل مع عينات صغيرة عبر نمذجة المعادلات الهيكلية، غير أنه يشير بعض الباحثين إلى إلزامية تحديد حجم العينة الأدنى، حيث يتم ذلك عبر العديد من الطرق، والتي نذكر منها:

أولا: طريقة عشرة أضعاف.

يحدد حجم العينة الأدنى وفق هذه الطريقة كما يلي: (هار و وآخرون، 2019، صفحة 50)

- يجب أن يكون حجم العينة الأدنى لا يقل عن عشرة أضعاف عن أكبر عدد من المؤشرات التكوينية المستعملة لقياس بناء واحد.
- يجب أن يكون حجم العينة الأدنى لا يقل عن عشرة أضعاف عن أكبر عدد من المسارات الهيكلية المتجهة إلى بناء معين ضمن النموذج الهيكلي.
- حيث في دراستنا الحالية أكبر عدد من المؤشرات التكوينية المستعملة لقياس بناء واحد هو 5 مؤشرات، ومنه حجم العينة الأدنى يجب أن لا يقل عن 50 مفردة.

ثانيا: طريقة الجذر التربيعي العكسي.

وفق هذه الطريقة يتم حساب حجم العينة الأدنى عند مستوى معنوية (0.01) أو (0.05) أو (0.1)، حيث يتم حسابها عند مستوى معنوية (0.05) على النحو التالي:

$$\text{حجم العينة الأدنى} \left(\frac{2.486}{|\text{Pmin}|}\right)^2$$

حيث أن Pmin هو معامل المسار الأدنى الدال معنويا.

ومن خلال البحث في الدراسات السابقة وجدنا دراسة سابقة واحدة فقط مشابهة لدراستنا الحالية إعتمدت على نمذجة المعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية، وهي (هني، 2018) بعنوان: "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الإقتصادية". والتي يمكن الإعتماد عليها لتحديد الحجم الأدنى للعينة وفق طريقة الجذر التربيعي العكسي، حيث أن أصغر مسار دال إحصائيا في هذه الدراسة بلغ 0.370 وبالتالي نحسب الحجم الأدنى للعينة كالتالي:

$$46 = \left(\frac{2.486}{|0.370|}\right)^2$$

حيث أن الحجم الأدنى للعينة وفق هذه الطريقة مقدر بـــ 46 مشاهدة.

كما أن بعض الباحثين أشاروا أن حجم العينة النموذجي يكون بين 100 و 200 مشاهدة عند إستعمال نمذجة المعادلات الهيكلية. (عثماني، 2024، صفحة 173) إلا أننا إعتمدنا على عينة مكونة من 262 مشاهدة، حيث يعتبر حجمها أكثر من كافي لهاته الدراسة.

تتمثل عينة الدراسة الحالية في مجموعة مكونة من ستة بنوك تجارية جزائرية وطنية ناشطة بإقليم ولاية الجزائر، والمتمثلة في ما يلي:

الجدول رقم: (2-3): العينة المدروسة.

الرقم	البنك	الإختصار	الملكية
1	بنك الفلاحة والتنمية الريفية.	BADR	وطني
2	البنك الخارجي الجزائري.	BEA	وطني
3	البنك الوطني الجزائري.	BNA	وطني
4	الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك.	CNEP	وطني
5	القرض الشعبي الجزائري.	CPA	وطني

6	بنك التنمية المحلية.	BDL	وطني

المصدر: من إعداد الطالب.

حيث يفصل الجدول التالي الإحصائيات المتعلقة بعدد الإستمارات الموزعة والمسترجعة القابلة للتحليل على العينة المدروسة، كما يلي:

الجدول رقم: (3-3): الإستمارات الموزعة والمسترجعة.

البنك	الإستمارات الموزعة	الإستمارات المسترجعة الصالحة للتحليل	نسبة الإسترجاع
BADR	50	46	% 92
BEA	50	41	% 82
BNA	50	47	% 94
CNEP	50	43	% 86
CPA	50	41	% 82
BDL	50	44	% 88
المجموع	**300**	**262**	**% 87.3**

المصدر: من إعداد الطالب.

المطلب الثاني: مصادر وأدوات الدراسة.

بعد تطرقنا لمجتمع وعينة الدراسة في المطلب السابق، سنتعرض الآن إلى مصادر البيانات التي إعتمدت عليها الدراسة، وكذا أدوات ومقياس الدراسة، وطريقة المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.

الفرع الأول: مصادر الدراسة.

من أجل جمع بيانات الدراسة قمنا بالإعتماد على المصدرين التاليين:

أولا: المصادر الثانوية.

بغرض الإحاطة بالجانب النظري لموضوع الدراسة، تم الإعتماد على الكتب المتخصصة في المجال، المقالات العلمية، الأطروحات والرسائل الجامعية، والتقارير، وكذا مواقع الانترنت الخاصة بالمؤسسات والهيئات المتخصصة.

ثانيا: المصادر الأولية.

تتمثل أساسا في البيانات الضرورية للدراسة، والتي تم جمعها من خلال الإستمارات الموزعة على أفراد العينة المستجوبة.

الفرع الثاني: أدوات الدراسة.

لجمع بيانات الدراسة قمنا بالإعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وعلى المقابلة كأداة ثانوية مدعمة للأداة الرئيسية.

أولا: المقابلة.

تم الإستعانة بالمقابلة مع بعض إطارات البنوك بغرض إزالة أي غموض أو إلتباس متعلق بالإستبانة، وكذا طلب المعلومات والتوضيحات اللازمة.

ثانيا: الإستبانة.

بغرض جمع البيانات الضرورية من العينة المستهدفة، تم الإعتماد على الإستبانة بإعتبارها الأداة الأنسب لذاك، حيث قمنا بتصميم إستبانة الدراسة إعتمادا على الدراسات السابقة، وفق مجموعة من المراحل التي بدأت من تحديد أهداف الإستبانة، وبعدها تحديد محاور الإستبانة، ثم صياغة عبرات الإستبانة وفق الأهداف والمحاور، وبعدها تحكيم الإستبانة والصياغة النهائية لها.

حيث يوضح الجدول الموالي تصميم هيكل إستبانة الدراسة:

الجدول رقم: (4-3): هيكل إستبانة الدراسة.

الأبعاد والمتغيرات.		عدد العبارات
المحور الأول: البيانات العامة والبيانات الشخصية		-
الجزء الأول: البيانات العامة.	إسم البنك	-
	نوع البنك	-
الجزء الثاني: البيانات الشخصية.	النوع الإجتماعي	-
	الفئة العمرية	-
	المستوى التعليمي	-
	المسمى الوظيفي	-
	الخبرة المهنية	-
المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات.		20
البعد الأول:	المورد البشري.	4
البعد الثاني:	الأجهزة والمعدات.	4
البعد الثالث:	البرمجيات.	4
البعد الرابع :	الشبكات.	4
البعد الخامس:	قواعد البيانات.	4
المحور الثاني: الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية		15
البعد الأول:	الإبتكار في الخدمات.	5
البعد الثاني:	الإبتكار في العمليات.	5
البعد الثالث:	الإبتكار في إدارة المخاطر.	5
المحور الثالث: الأداء المالي.		10
البعد الأول:	معدل العائد على الأصول.	5
البعد الثاني:	معدل العائد على حقوق الملكية.	5

المصدر: من إعداد الطالب.

الفرع الثالث: مقياس الدراسة.

بهدف قياس البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة، قمنا بإستعمال مقياس ليكرت الخماسي الذي يأخذ القيم من 1 إلى 5، بإعتباره المقياس الأنسب في هذه الدراسة بناء على الدراسات السابقة. ولحساب المدى يتم طرح أصغر قيمة (1) من أكبر قيمة (5) فنحصل على الناتج (4) حيث نقسم (4) على أكبر قيمة (5) فنحصل على (0.8) وبعدها يضاف الحاصل (0.8) للدرجة الدنيا (1) لنحصل على المتوسط المرجح للدرجة الأولى، وبعدها يتم إضافة القيمة (0.8) في كل مرة، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم: (5-3): درجات سلم ليكرت الخماسي.

السلم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	[1.80 – 1]	[2.60 – 1.81]	[3.40 -2.61]	[4.20 -3.41]	[5 -4.21]
الأهمية النسبية	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	قوية	قوية جدا

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على الدراسات السابقة.

الفرع الرابع: المعالجة الإحصائية.

بغرض المعالجة الإحصائية لبيانات العينة المدروسة وتحليلها، وكذا إختبار فروض الدراسة، قمنا بالإعتماد على برنامجي (SMART PLS 4) و(SPSS V26).

حيث تم الإعتماد على برنامج (SPSS V26) للمعالجة الإحصائية وتحليل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد العينة المستجوبة.

في حين تم الإعتماد على برنامج (SMART PLS 4) لإختبار النموذج المدروس وإختبار فروض الدراسة وفق الخطوات التالية:

أولا: تقييم نموذج القياس (الخارجي).

وذلك عبر القيام بالإختبارات التالية:

- التشبعات الخارجية (التحميلات الخارجية).
- موثوقية الإتساق الداخلي من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ والموثوقية المركبة(CR).
- الصدق التقاربي من خلال حساب متوسط التباين المستخرج (AVE).
- الصدق التمييزي من خلال حساب التحميلات المتقاطعة، معيار فورنيل لاركر، ومعيار (HTMT).

ثانيا: تقييم النموذج الهيكلي (الداخلي).

وذلك عبر القيام بالإختبارات التالية:

- تقييم التداخل الخطي (VIF).
- تقييم معاملات المسار.
- معامل التحديد (R2).
- حجم التأثير (F2).
- الملائمة التنبؤية(Q2).

المطلب الثالث: تحليل خصائص العينة المستجوبة.

بغرض فهم طبيعة عينة الدراسة المستجوبة لا بد من تحليل خصائصها الشخصية، من حيث النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، والخبرة المهنية.

حيث يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد العينة المستجوبة وفق البيانات الشخصية.

الجدول رقم: (6-3): البيانات الشخصية للعينة المستجوبة.

الوصف	الفئة	التكرار	النسبة
النوع الإجتماعي	ذكر	147	% 56.10
	أنثى	115	% 43.90
	المجموع	262	% 100

الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	53	% 20.23
	من 31 إلى 40 سنة	101	% 38.55
	من 41 إلى 50 سنة	89	% 33.97
	أكبر من 50 سنة	19	% 7.25
	المجموع	262	% 100
المستوى التعليمي	ثانوي	28	% 10.69
	ليسانس	129	% 49.23
	ماستر	81	% 30.92
	دراسات عليات	24	% 9.16
	المجموع	262	% 100
المسمى الوظيفي	إطار سام	11	% 4.20
	إطار تسيير	37	% 14.12
	إطار تحكم	121	% 46.18
	عون تنفيذ	93	% 35.50
	المجموع	262	% 100
الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات	38	% 14.50
	من 05 إلى 10سنوات	79	% 30.15
	من 11 إلى 15 سنة	88	% 33.60
	أكثر من 15سنة	57	% 21.75
	المجموع	262	% 100

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على برنامج (SPSS V 26).

من خلال الجدول السابق، والذي يبين توزيع أفراد العينة المستجوبة وفق البيانات الشخصية، نلاحظ ما يلي:

- **بخصـــوص النوع الإجتماعي:** نلاحظ وجود توازن بين مقبول بين الفئتين، مع وجود أغلبية طفيفة لفئة للذكور، حيث يمثلون 56.10 % من العينة المســـتجوبة، في حين نجد أن فئة الإناث تشكل 43.90 % من العينة المستجوبة.
- **بخصوص الفئة العمرية:** نلاحظ وجود تنوع في الفئة العمرية للعينة المستجوبة، حيث أن الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) تشكل أكبر نسبة، حيث بلغت 38.55 %. تليها في المرتبة الثانية فئة (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة 33.97 %. تليها فئة (أقل من 30 سنة) بنسبة 20.23 %. وأخيرا فئة (أكبر من 50 سنة) بنسبة 7.25 %.
- **بخصوص المستوى التعليمي:** نلاحظ أن الأغلبية العظمى للعينة المستجوبة والمقدرة بـــ 89.31 % تتمتع بمستوى جامعي، في حين نجد أن غير الحائزين على مستوى جامعي لا يمثلون سوى 10.69 % من مجموع العينة المستجوبة. كما نلاحظ أن أفراد العينة الحائزين على شهادة الليسانس في المرتبة الأولى بنسبة 49.23 %، يليهم حاملي شهادة الماستر بنسبة 30.92 %. وأخيرا حاملي شهادات الدراسات العليا ماجيستير أو دكتوراه بنسبة 9.16 %.
- **بخصوص المسمى الوظيفي:** نلاحظ أن فئة (إطار تحكم) في المرتبة الأولى بنسبة مقدرة بـــ 46.18 %. تليها فئة (عون تنفيذ) في المرتبة الثانية بنسبة مقدرة بـــ 35.50 %. تليها فئة (إطار تسيير) في المرتبة الثالثة بنسبة مقدرة بـــ 14.12 %. وأخيرا فئة (إطار سام) بنسبة 4.20 %.
- **بخصوص الخبرة المهنية:** نلاحظ وجود تفاوت طفيف بين مختلف الفئات، حيث نجد الفئة العمرية (من 11 إلى 15 سنة) في المرتبة الأولى بنسبة 33.60 %. تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية (من 5 إلى 10 سنة) بنسبة 30.15 %. وبعدها الفئة العمرية (أكثر من 15 سنة) بنسبة 21.75 %. وأخيرا الفئة العمرية (أقل من 5 سنوات) بنسبة 14.50 %.

بصفة عامة يمكـــن القـــول أن أفـــراد العينـــة المســـتجوبة يتمتعـــون بالخصـــائص الضرورية التي تمكنهم من الإجابة على فقـــرات الإســـتبيان بدقـــة وموضـــوعية، كمـــا أن العينة تتمتع بتوازن نسبي، مما يقلل من التحيز في إجابات المستجوبين.

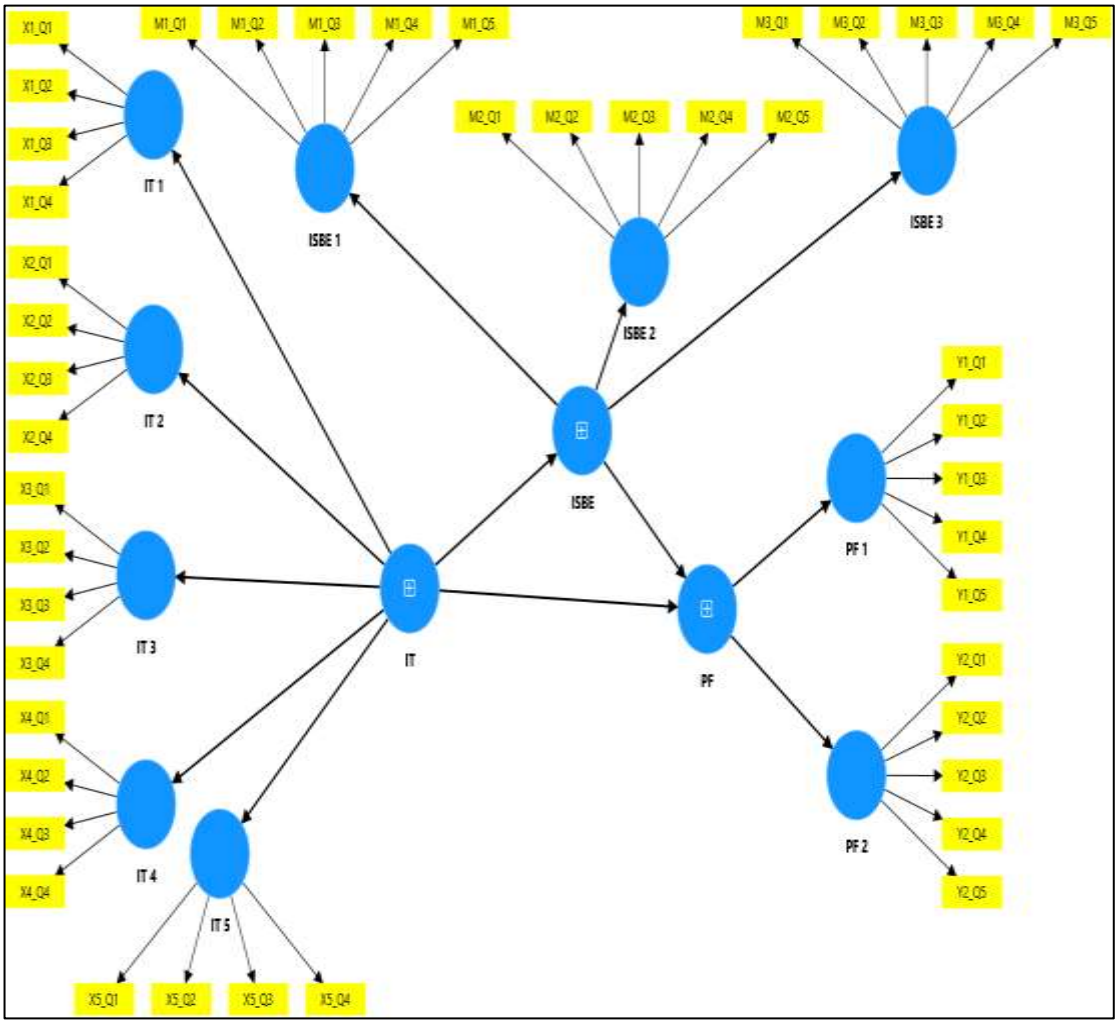
المبحث الثاني: تقييم النموذج الخارجي.

بعد تعرضنا في المبحث السابق للطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الحالية، سنقوم الآن في هذا المبحث بالتطرق إلى تقييم نموذج القياس أو النموذج الخارجي، وذلك من خلال تقييم التشبعات الخارجية للمؤشرات، تقييم موثوقية الإتساق الداخلي، تقييم الصدق التقاربي، وتقييم الصدق التمييزي للنموذج الخارجي.

المطلب الأول: النموذج الأولي للدراسة.

يعتبر النموذج الأولي المقترح للدراسة الخطوة الأولى التي تسبق القيام بالتحليل الإحصائي، حيث يتم تصميم هذا النموذج بالإعتماد على الدراسات السابقة المشابهة. حيث يوضح الشكل التالي النموذج الاولي المقترح للدراسة.

الشكل رقم: (1-3): نموذج الدراسة المقترح.



المصدر: مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الشكل السابق، والذي يوضح لنا النموذج الأولي للدراسة، نلاحظ ما يلي:

أولا. نموذج القياس (النموذج الخارجي): حيث يوضح العلاقة بين كل متغير ومؤشراته، كالتالي:

بالنسبة للمتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات.

- المتغير الكامن " المورد البشري" نرمز له بالرمز (IT 1) حيث مقاس بالمؤشرات من (X 1_Q1) إلى (X 1_Q4).
- المتغير الكامن " الأجهزة المعدات" نرمز له بالرمز (IT 2) حيث مقاس بالمؤشرات من (X 2_Q1) إلى (X 2_Q4).
- المتغير الكامن " البرمجيات" نرمز له بالرمز (IT 3) حيث مقاس بالمؤشرات من (X 3_Q1) إلى (X 3_Q4).
- المتغير الكامن " الشبكات" نرمز له بالرمز (IT 4) حيث مقاس بالمؤشرات من (X 4_Q1) إلى (X 4_Q4).
- المتغير الكامن " قواعد البيانات" نرمز له بالرمز (IT 5) حيث مقاس بالمؤشرات من (X 5_Q1) إلى (X 5_Q4).

بالنسبة للمتغير الوسيط: الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- المتغير الكامن " الإبتكار في الخدمات" نرمز له بالرمز (ISBE 1) حيث مقاس بالمؤشرات من (M 1_Q1) إلى (M 1_Q5).
- المتغير الكامن " الإبتكار في العمليات" نرمز له بالرمز (ISBE 2) حيث مقاس بالمؤشرات من (M 2_Q1) إلى (M 2_Q5).
- المتغير الكامن " الإبتكار في إدارة المخاطر" نرمز له بالرمز (ISBE 3) حيث مقاس بالمؤشرات من (M 3_Q1) إلى (M 3_Q5).

بالنسبة للمتغير التابع: الأداء المالي.

- المتغير الكامن " معدل العائد على الأصول" نرمز له بالرمز (PF 1) حيث مقاس بالمؤشرات من (Y 1_Q1) إلى (Y 1_Q5).

– المتغير الكامن " معدل العائد على حقوق الملكية" نرمز له بالرمز (PF 2) حيث مقاس بالمؤشرات من (Y 2_Q1) إلى (Y 2_Q5).

ثانيا. النموذج الهيكلي (النموذج الداخلي): حيث يوضح العلاقة بين المتغيرات الكامنة فيما بينها، وفق المسارات التالية:

- ❖ دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات (المورد البشري، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، وقواعد البيانات) على الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية (الإبتكار في الخدمات، الإبتكار في العمليات، والإبتكار في إدارة المخاطر).
- ❖ دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات (المورد البشري، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، وقواعد البيانات) على الأداء المالي (معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية).
- ❖ دراسة تأثير الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية (الإبتكار في الخدمات، الإبتكار في العمليات، والإبتكار في إدارة المخاطر). على الأداء المالي (معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية).
- ❖ دراسة التأثير غير المباشر لتكنولوجيا المعلومات (المورد البشري، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، وقواعد البيانات) على الأداء المالي (معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية) في ظل الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية (الإبتكار في الخدمات، الإبتكار في العمليات، والإبتكار في إدارة المخاطر).

المطلب الثاني: التشبعات الخارجية.

تعبر التشبعات الخارجية عن مدى القوة في العلاقة بين المؤشرات والمتغيرات الكامنة المتصلة بها، وتسمى أيضا بموثوقية المؤشرات. حيث يجب أن تكون ذات دلالة إحصائية، ويستحسن أن لا تقل عن المستوى الحرج (0.708). (هار و وآخرون، 2019، صفحة 161)

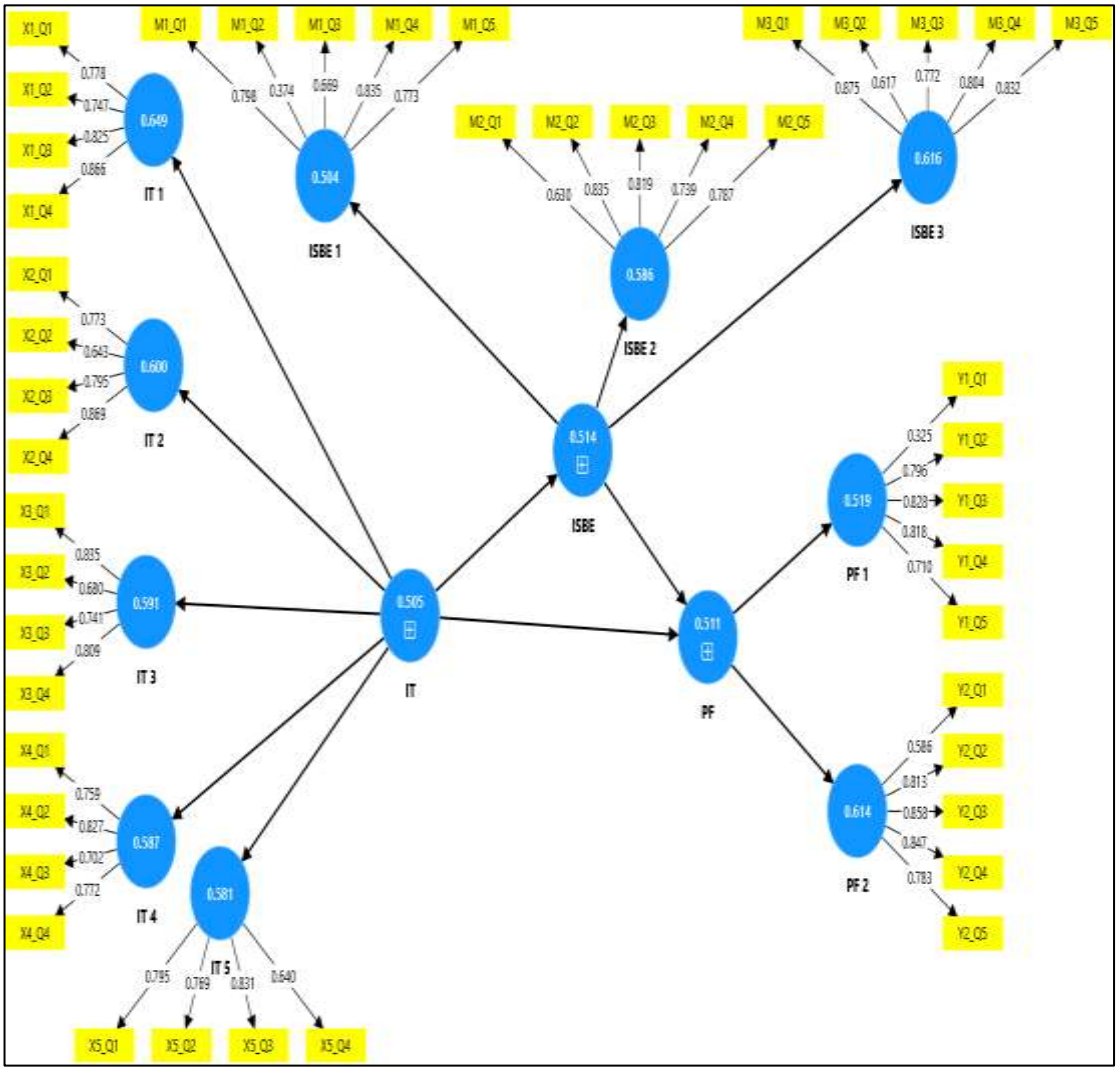
الفرع الأول: التشبعات الخارجية قبل الحذف.

غالبا ما يتم الحصول على بعض التشبعات الخارجية أقل من المستوى الحرج (0.708) في الأبحاث الاجتماعية، لكن لا يجب التسرع في حذف المؤشرات ذات التحميلات الضعيفة قبل الأخذ بالحسبان للعوامل الآتية:

- ❖ إذا كان التحميل الخارجي للمؤشر أقل من (0.40): يحذف المؤشر مباشرة.
- ❖ إذا كان التحميل الخارجي للمؤشر بين (0.40 و 0.70) يتم تحليل أثر حذفه، حيث يتم حذفه فقط عندما يؤدي ذلك لتحسين الموثوقية المركبة و متوسط التبيان المستخرج.
- ❖ إذا كان التحميل الخارجي للمؤشر أكبر من (0.70): يحتفظ بالمؤشر.

ويوضح الشكل التالي النموذج الأولي للدراسة قبل الحذف.

الشكل رقم: (2-3): نموذج الدراسة الأولي قبل الحذف.



المصدر: مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

أولا: التشبعات الخارجية قبل الحذف للمتغير المستقل.

يوضح الجدول المـــوالي قـــيم التشـــبعات الخارجيـــة لمؤشـــرات المتغيـــر المســـتقل تكنولوجيا المعلومات قبل الحذف.

الجدول رقم: (7-3): التشبعات الخارجية قبل الحذف للمتغير المستقل.

المؤشرات	المورد البشري.	الأجهزة والمعدات.	البرمجيات	الشبكات.	قواعد البيانات.	القرار
X1_Q1	0.778					إحتفاظ بالمؤشر
X1_Q2	0.747					إحتفاظ بالمؤشر
X1_Q3	0.825					إحتفاظ بالمؤشر
X1_Q4	0.866					إحتفاظ بالمؤشر
X2_Q1		0.773				إحتفاظ بالمؤشر
X2_Q2		0.643				إحتفاظ بالمؤشر
X2_Q3		0.795				إحتفاظ بالمؤشر
X2_Q4		0.869				إحتفاظ بالمؤشر
X3_Q1			0.835			إحتفاظ بالمؤشر
X3_Q2			0.680			إحتفاظ بالمؤشر
X3_Q3			0.741			إحتفاظ بالمؤشر
X3_Q4			0.809			إحتفاظ بالمؤشر
X4_Q1				0.759		إحتفاظ بالمؤشر
X4_Q2				0.827		إحتفاظ بالمؤشر
X4_Q3				0.702		إحتفاظ بالمؤشر
X4_Q4				0.772		إحتفاظ بالمؤشر
X5_Q1					0.795	إحتفاظ بالمؤشر
X5_Q2					0.769	إحتفاظ بالمؤشر
X5_Q3					0.831	إحتفاظ بالمؤشر
X5_Q4					0.640	إحتفاظ بالمؤشر

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات قبل الحذف، نلاحظ أن معظم العبارات تتمتع بتحميلات خارجية أكبر من المستوى الحرج (0.700) والتي سوف نحتفظ بها. أما بالنسبة للعبارت التي تتمتع بتحميلات خارجية بين (0.40 و 0.70) يتم قبولها من الناحية الإحصائية، لكن سيتم التحقق من مدى تأثيرها على قيم متوسط التباين المستخرج.

ثانيا: التشبعات الخارجية قبل الحذف للمتغير الوسيط.

يوضح الجدول الموالي قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل الحذف.

الجدول رقم: (8-3): التشبعات الخارجية قبل الحذف للمتغير الوسيط.

المؤشرات	الإبتكار في الخدمات.	الإبتكار في العمليات.	الإبتكار في إدارة المخاطر.	القرار
M1_Q1	0.798			إحتفاظ بالمؤشر
M1_Q2	0.374			حذف المؤشر
M1_Q3	0.669			إحتفاظ بالمؤشر
M1_Q4	0.835			إحتفاظ بالمؤشر
M1_Q5	0.773			إحتفاظ بالمؤشر
M2_Q1		0.630		إحتفاظ بالمؤشر
M2_Q2		0.835		إحتفاظ بالمؤشر
M2_Q3		0.819		إحتفاظ بالمؤشر
M2_Q4		0.739		إحتفاظ بالمؤشر
M2_Q5		0.787		إحتفاظ بالمؤشر
M3_Q1			0.875	إحتفاظ بالمؤشر
M3_Q2			0.617	إحتفاظ بالمؤشر
M3_Q3			0.772	إحتفاظ بالمؤشر

M3_Q4			0.804	إحتفاظ بالمؤشر
M3_Q5			0.832	إحتفاظ بالمؤشر

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل الحذف، نلاحظ أن معظم العبارات تتمتع بتحميلات خارجية أكبر من المستوى الحرج (0.700) والتي سوف نحتفظ بها. بإستثناء عبارة واحدة فقط ذات تحميل ضعيف سيتم حذفها، ويتعلق الأمر بالعبارة (M1_Q2). أما بالنسبة للعبارت التي تتمتع بتحميلات خارجية بين (0.40 و 0.70) يتم قبولها من الناحية الإحصائية، لكن سيتم التحقق من مدى تأثيرها على قيم متوسط التباين المستخرج.

ثالثا: التشبعات الخارجية قبل الحذف للمتغير التابع.

يوضح الجدول الموالي قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير التابع الأداء المالي قبل الحذف.

الجدول رقم: (9-3): التشبعات الخارجية قبل الحذف للمتغير التابع.

المؤشرات	معدل العائد على الاصول.	معدل العائد على حقوق الملكية.	القرار
Y1_Q1	0.325		حذف المؤشر
Y1_Q2	0.796		إحتفاظ بالمؤشر
Y1_Q3	0.828		إحتفاظ بالمؤشر
Y1_Q4	0.818		إحتفاظ بالمؤشر
Y1_Q5	0.710		إحتفاظ بالمؤشر
Y2_Q1		0.586	حذف المؤشر
Y2_Q2		0.815	إحتفاظ بالمؤشر
Y2_Q3		0.858	إحتفاظ بالمؤشر
Y2_Q4		0.847	إحتفاظ بالمؤشر

Y2_Q5		0.782	إحتفاظ بالمؤشر

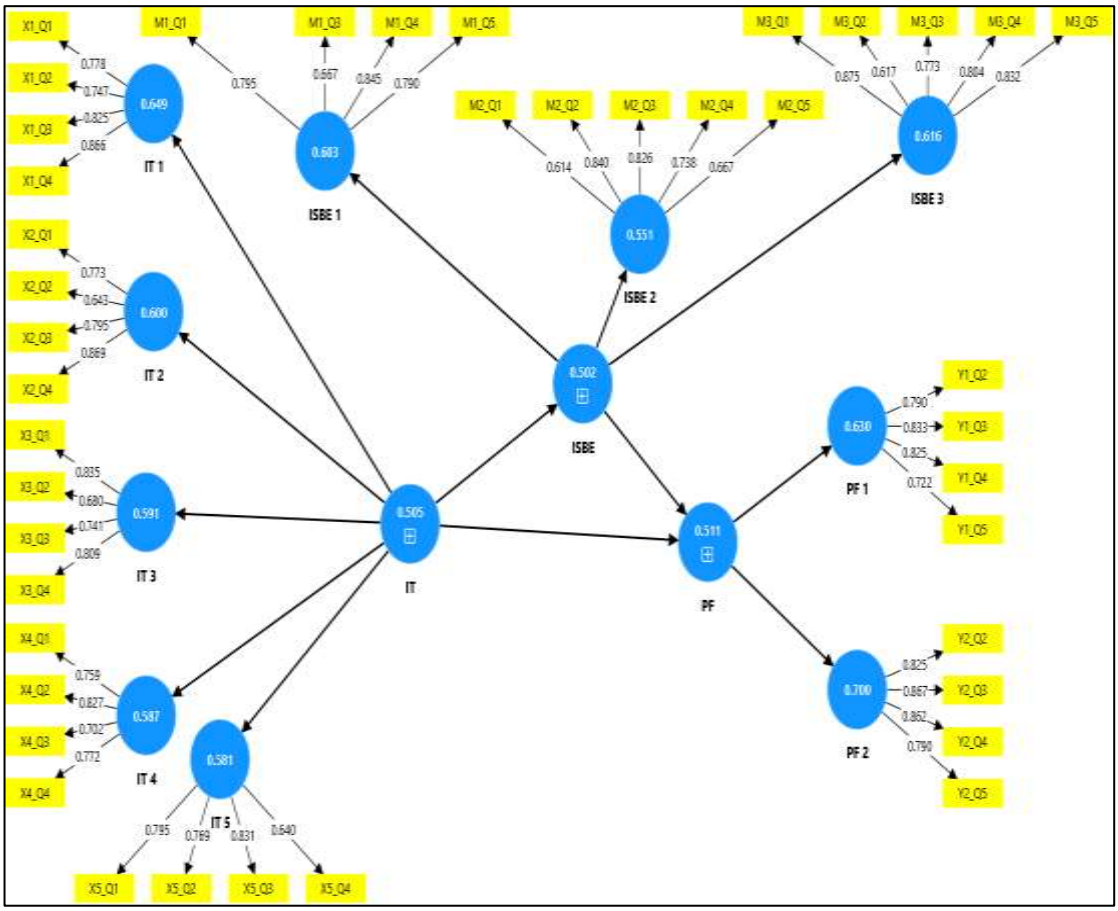
المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير التابع الأداء المالي قبل الحذف، نلاحظ أن معظم العبارات تتمتع بتحميلات خارجية أكبر من المستوى الحرج (0.700) والتي سوف نحتفظ بها. بإستثناء عبارتين إثنتين فقط ذات تحميل ضعيف سيتم حذفها، ويتعلق الأمر بالعبارة (Y1_Q1) والعبارة (Y2_Q1). أما بالنسبة للعبارت التي تتمتع بتحميلات خارجية بين (0.40 و 0.70) يتم قبولها من الناحية الإحصائية، لكن سيتم التحقق من مدى تأثيرها على قيم متوسط التباين المستخرج.

الفرع الثاني: التشبعات الخارجية بعد الحذف.

بعد قيامنا بحذف جميع العبارت التي تتمتع بتحميلات خارجية أقل من (0.40)، أصبح النموذج النهائي للدراسة بعد الحذف على النحو التالي.

الشكل رقم: (3-3): نموذج الدراسة النهائي.



المصدر: مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

أولا: التشبعات الخارجية بعد الحذف للمتغير المستقل.

يوضح الجدول الموالي قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات بعد الحذف.

الجدول رقم: (10-3): التشبعات الخارجية بعد الحذف للمتغير المستقل.

المؤشرات	المورد البشري.	الأجهزة والمعدات.	البرمجيات	الشبكات.	قواعد البيانات.
X1_Q1	0.778				
X1_Q2	0.747				
X1_Q3	0.825				
X1_Q4	0.866				
X2_Q1		0.773			
X2_Q2		0.643			
X2_Q3		0.795			
X2_Q4		0.869			
X3_Q1			0.835		
X3_Q2			0.680		
X3_Q3			0.741		
X3_Q4			0.809		
X4_Q1				0.759	
X4_Q2				0.827	
X4_Q3				0.702	
X4_Q4				0.772	
X5_Q1					0.795
X5_Q2					0.769
X5_Q3					0.831
X5_Q4					0.640

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات بعد الحذف، نلاحظ أن كل العبارات تتمتع بتحميلات خارجية أكبر من المستوى الحرج (0.700) وبالتالي يمكننا الجزم بتحقق موثوقية مؤشرات المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: التشبعات الخارجية بعد الحذف للمتغير الوسيط.

يوضح الجدول الموالي قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية بعد الحذف.

الجدول رقم: (11-3): التشبعات الخارجية بعد الحذف للمتغير الوسيط.

المؤشرات	الإبتكار في الخدمات.	الإبتكار في العمليات.	الإبتكار في إدارة المخاطر.
M1_Q1	0.795		
حذفت	حذفت		
M1_Q3	0.667		
M1_Q4	0.845		
M1_Q5	0.790		
M2_Q1		0.614	
M2_Q2		0.840	
M2_Q3		0.826	
M2_Q4		0.738	
M2_Q5		0.667	
M3_Q1			0.875
M3_Q2			0.617
M3_Q3			0.773

M3_Q4			0.804
M3_Q5			0.832

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية بعد الحذف، نلاحظ أن كل العبارات تتمتع بتحميلات خارجية أكبر من المستوى الحرج (0.700) وبالتالي يمكننا الجزم بتحقق موثوقية مؤشرات المتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أولا: التشبعات الخارجية بعد الحذف للمتغير التابع.

يوضح الجدول الموالي قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير التابع الأداء المالي بعد الحذف.

الجدول رقم: (12-3): التشبعات الخارجية بعد الحذف للمتغير التابع.

المؤشرات	معدل العائد على الاصول.	معدل العائد على حقوق الملكية.
حذفت	حذفت	
Y1_Q2	0.790	
Y1_Q3	0.833	
Y1_Q4	0.825	
Y1_Q5	0.722	
حذفت		حذفت
Y2_Q2		0.825
Y2_Q3		0.867
Y2_Q4		0.862
Y2_Q5		0.790

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض قيم التشبعات الخارجية لمؤشرات المتغير التابع الأداء المالي بعد الحذف، نلاحظ أن كل العبارات تتمتع بتحميلات خارجية أكبر من المستوى الحرج (0.700) وبالتالي يمكننا الجزم بتحقق موثوقية مؤشرات المتغير التابع الأداء المالي.

المطلب الثالث: موثوقية الاتساق الداخلي للدراسة.

تعبر موثوقية الإتساق الداخلي عن مدى تماسك وتجانس الفقرات المستخدمة لقياس البعد أو المتغير ذاته، حيث تعكس الترابط بين الفقرات ومدى قدرتها على قياس نفس المفهوم معا كمجموعة. حيث يتم قياسها من خلال معيار ألفا كرونباخ، ومعيار الموثوقية المركبة.

الفرع الأول: ألفا كرونباخ.

يعتبر معيار ألفا كرونباخ المقياس الكلاسيكي لقياس موثوقية الإتساق الداخلي، حيث يأخذ قيما متراوحة بين (0 و 1)، بحيث تكون مقبولة بين (0.6 و0.7)، كما ينبغي الإشارة أنه يجب أن لا تقل قيمة ألفا كرونباخ عن الحد الأدنى المقبول (0.6). (هار و وآخرون، 2019، الصفحات 159-160)

حيث يوضح الجدول الموالي قيم ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة.

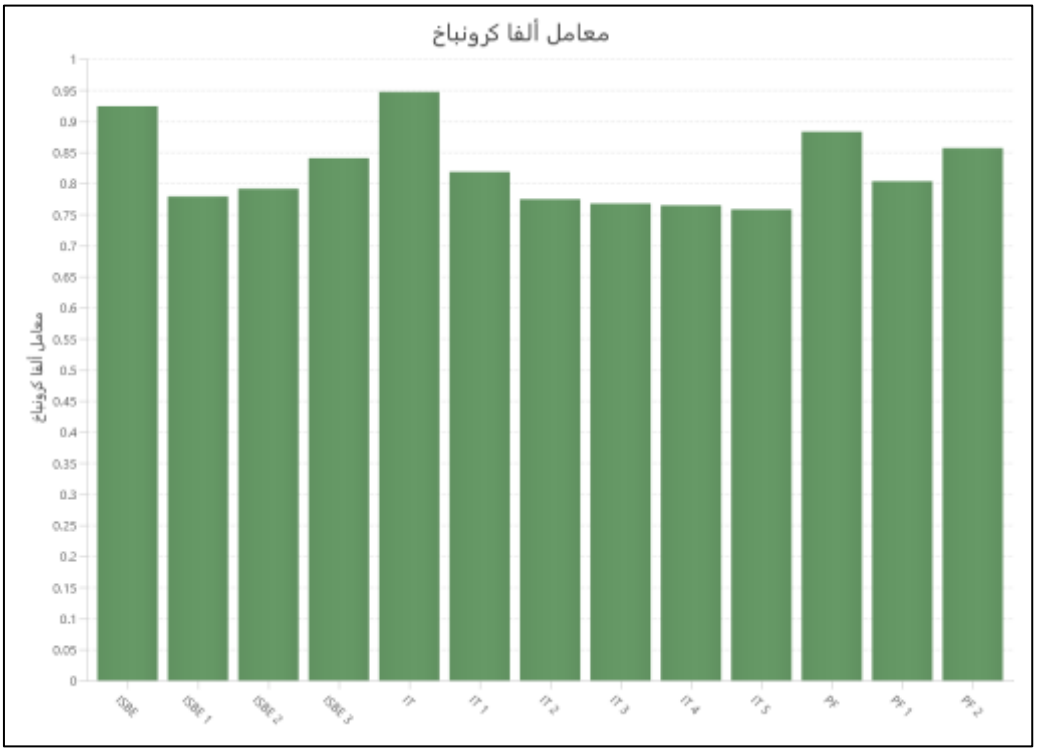
الجدول رقم: (13-3): قيم ألفا كرونباخ.

الأبعاد والمتغيرات.		قيمة ألفا كرونباخ.
البعد الأول:	المورد البشري.	0.818
البعد الثاني:	الأجهزة والمعدات.	0.774
البعد الثالث:	البرمجيات.	0.767
البعد الرابع :	الشبكات.	0.764
البعد الخامس:	قواعد البيانات.	0.758
المتغير المستقل:	تكنولوجيا المعلومات.	0.947
البعد الأول:	الإبتكار في الخدمات.	0.779

البعد الثاني:	الإبتكار في العمليات.	0.791
البعد الثالث:	الإبتكار في إدارة المخاطر.	0.841
المتغير الوسيط:	الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	0.924
البعد الأول:	معدل العائد على الأصول.	0.803
البعد الثاني:	معدل العائد على حقوق الملكية.	0.857
المتغير التابع:	الأداء المالي.	0.883

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

الشكل رقم: (4-3): قيم ألفا كرونباخ.



المصدر: مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول السابق، والذي يوضح قيم ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة، حيث نلاحظ أن كل القيم تتعدى الحد الأدنى المقبول والمتفق عليه بين الباحثين والمقدر بـ (0.7)، مما يشير إلى تمتع أداة الدراسة بموثوقية إتساق داخلي جيدة.

الفرع الثاني: الموثوقية المركبة.

تعتبر الموثوقية المركبة (CR) معيارا أكثر ملائمة لقياس موثوقية الإتساق الداخلي عند مقارنته بمعيار ألفا كرونباخ، حيث تأخذ قيما متراوحة بين (0 و 1)، بحيث تكون مقبولة بين (0.6 و0.7)، كما ينبغي الإشارة أنه يجب أن لا تقل قيمة الموثوقية المركبة عن الحد الأدنى المقبول (0.6). (هار و وآخرون، 2019، الصفحات 159-160)

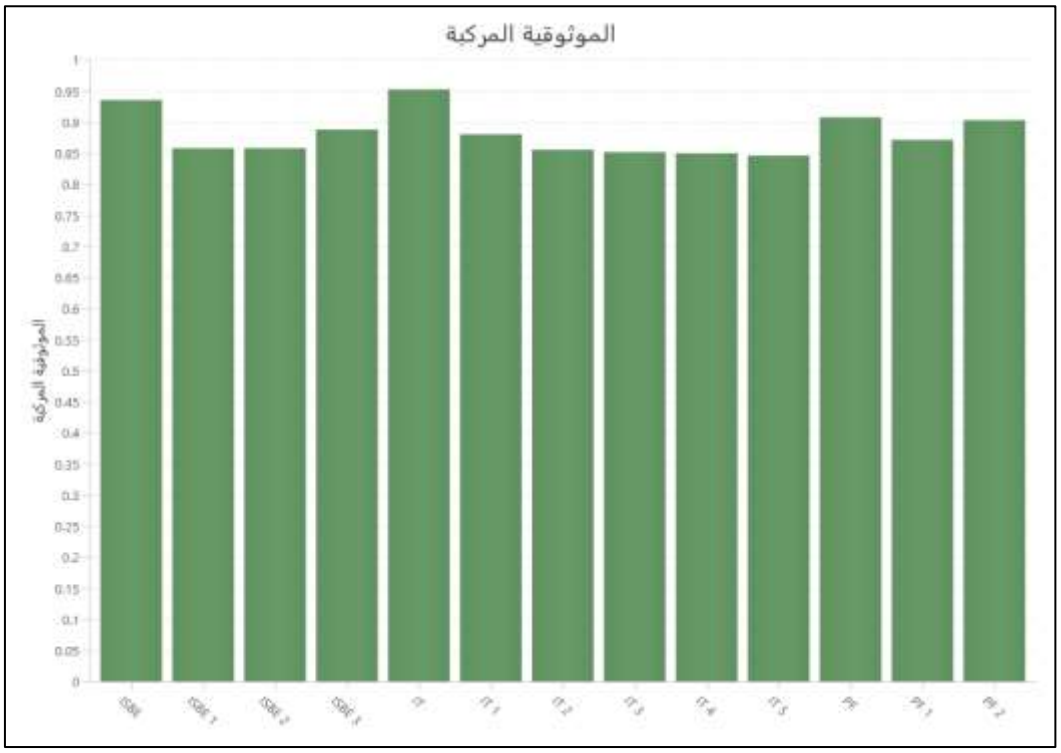
حيث يوضح الجدول الموالي قيم الموثوقية المركبة لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم: (14-3): قيم الموثوقية المركبةCR.

	الأبعاد والمتغيرات.	الموثوقية المركبة.
البعد الأول:	المورد البشري.	0.880
البعد الثاني:	الأجهزة والمعدات.	0.856
البعد الثالث:	البرمجيات.	0.852
البعد الرابع :	الشبكات.	0.850
البعد الخامس:	قواعد البيانات.	0.846
المتغير المستقل:	تكنولوجيا المعلومات.	0.953
البعد الأول:	الإبتكار في الخدمات.	0.858
البعد الثاني:	الإبتكار في العمليات.	0.855
البعد الثالث:	الإبتكار في إدارة المخاطر.	0.888
المتغير الوسيط:	الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	0.936
البعد الأول:	معدل العائد على الأصول.	0.872
البعد الثاني:	معدل العائد على حقوق الملكية.	0.903
المتغير التابع:	الأداء المالي.	0.908

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

الشكل رقم: (5-3): قيم الموثوقية المركبة.



المصدر: مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول السابق، والذي يوضح قيم الموثوقية المركبة لمتغيرات الدراسة، حيث نلاحظ أن كل القيم تتعدى الحد الأدنى المقبول والمتفق عليه بين الباحثين والمقدر بـ (0.7)، مما يشير إلى تمتع أداة الدراسة بموثوقية إتساق داخلي جيدة.

المطلب الرابع: الصدق التقاربي.

يعبر الصدق التقاربي عن مدى التقارب أو التشارك في التباين بين الفقرات المعينة المستخدمة لقياس البعد نفسه، حيث يعتبر معيار متوسط التباين المستخرج (AVE) من أهم الأدوات المستخدمة لقياس الصدق التقاربي، فإذا كانت قيمة (AVE) تفوق المستوى الحرج 0.5 فهذا يدل على أن أكثر من 50 بالمئة من التبيان في مؤشرات مبنى معين تم تفسيرها من قبل المبنى نفسه، وبالتالي يمكن القول أن الصدق التقاربي محقق. (هار و وآخرون، 2019، الصفحات 160-163)

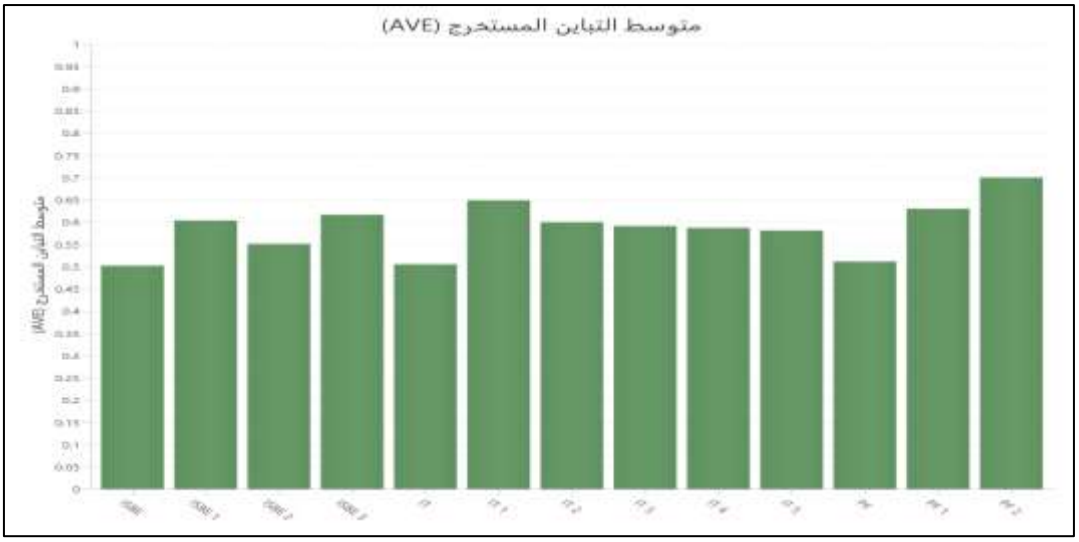
ويوضح الجدول الموالي قيم متوسط التباين المستخرج لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم: (3-15): قيم متوسط التباين المستخرج (AVE).

الأبعاد والمتغيرات.		قيمة متوسط التباين.
البعد الأول:	المورد البشري.	0.649
البعد الثاني:	الأجهزة والمعدات.	0.600
البعد الثالث:	البرمجيات.	0.591
البعد الرابع :	الشبكات.	0.587
البعد الخامس:	قواعد البيانات.	0.581
المتغير المستقل:	تكنولوجيا المعلومات.	0.505
البعد الأول:	الإبتكار في الخدمات.	0.603
البعد الثاني:	الإبتكار في العمليات.	0.551
البعد الثالث:	الإبتكار في إدارة المخاطر.	0.616
المتغير الوسيط:	الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	0.502
البعد الأول:	معدل العائد على الأصول.	0.630
البعد الثاني:	معدل العائد على حقوق الملكية.	0.700
المتغير التابع:	الأداء المالي.	0.511

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

الشكل رقم: (3-6): قيم متوسط التباين المستخرج.



المصدر: مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول السابق، والذي يوضح قيم متوسط التباين المستخرج لمتغيرات الدراسة، حيث نلاحظ أن كل القيم تتعدى المستى الأدنى المقبول والمتفق عليه بين الباحثين والمقدر بـ (0.5)، مما يشير إلى تحقق الصدق التقاربي لمتغيرات الدراسة.

المطلب الخامس: الصدق التمييزي.

يعبر الصدق التمييزي عن مدى التمايز الفعلي لمتغير كامن معين عن بقية المتغيرات الكامنة الأخرى، مما يشير لقدرة كل متغير كامن على قياس مفهوم خاص به دون بقية المتغيرات الكامنة الأخرى. (هار و وآخرون، 2019، صفحة 163)

حيث سنقوم في هذا المبحث بتقييم الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة من خلال معيار التحميلات المتقاطعة، ومن خلال معيار فارنيل لاركر، وأيضا من خلال معيار نسبة الإرتباطات بين السمات المختلفة والسمات المتماثلة (HTMT).

الفرع الأول: الصدق التمييزي وفق معيار التحميلات المتقاطعة.

يكون الصدق التمييزي محققا وفق معيار التحميلات المتقاطعة عندما يكون تحميل المؤشر الخارجي لمبنى معين أكبر من مختلف التحميلات الأخرى التي تتقاطع مع المباني الأخرى. (هار و وآخرون، 2019، صفحة 164)

حيث يوضح الجدول الآتي قيم معيار التحميلات المتقاطعة لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم: (16-3): الصدق التمييزي وفق معيار التحميلات المتقاطعة.

المتغيرات	الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية			تكنولوجيا المعلومات					الأداء المالي	
الأبعاد	الإبتكار في الخدمات	الإبتكار في العمليات	الإبتكار في إدارة المخاطر	المورد البشري	الأجهزة والمعدات	البرمجيات	الشبكات	قواعد البيانات	العائد على الأصول	العائد على حقوق الملكية
M1_Q1	**0.795**	0,669	0,673	0,473	0,430	0,458	0,416	0,440	0,396	0,439

0,332	0,289	0,332	0,301	0,331	0,327	0,340	0,513	0,497	**0.667**	M1_Q3
0,464	0,483	0,514	0,486	0,533	0,482	0,503	0,766	0,626	**0.845**	M1_Q4
0,380	0,375	0,429	0,408	0,463	0,427	0,452	0,651	0,631	**0.790**	M1_Q5
0,364	0,355	0,400	0,394	0,404	0,375	0,399	0,495	**0,614**	0,483	M2_Q1
0,497	0,479	0,558	0,570	0,572	0,559	0,591	0,705	**0,840**	0,629	M2_Q2
0,507	0,465	0,478	0,464	0,523	0,491	0,515	0,671	**0,826**	0,691	M2_Q3
0,432	0,382	0,474	0,418	0,414	0,458	0,471	0,614	**0,738**	0,586	M2_Q4
0,349	0,338	0,318	0,366	0,388	0,357	0,395	0,532	**0,667**	0,526	M2_Q5
0,504	0,518	0,554	0,549	0,587	0,554	0,507	**0,875**	0,744	0,659	M3_Q1
0,276	0,276	0,410	0,432	0,356	0,360	0,387	**0,617**	0,509	0,491	M3_Q2
0,443	0,424	0,499	0,473	0,501	0,438	0,520	**0,773**	0,657	0,623	M3_Q3
0,465	0,472	0,557	0,523	0,544	0,531	0,560	**0,804**	0,683	0,660	M3_Q4
0,507	0,500	0,541	0,495	0,556	0,529	0,547	**0,832**	0,668	0,701	M3_Q5
0,332	0,330	0,560	0,602	0,621	0,621	**0,778**	0,509	0,416	0,476	X1_Q1
0,277	0,275	0,633	0,607	0,596	0,613	**0,747**	0,491	0,460	0,402	X1_Q2
0,306	0,307	0,643	0,656	0,697	0,685	**0,825**	0,449	0,438	0,460	X1_Q3
0,336	0,336	0,703	0,710	0,743	0,635	**0,866**	0,488	0,464	0,410	X1_Q4
0,307	0,291	0,564	0,603	0,588	**0,773**	0,498	0,445	0,444	0,390	X2_Q1
0,201	0,173	0,471	0,445	0,467	**0,643**	0,487	0,375	0,373	0,319	X2_Q2
0,343	0,368	0,602	0,626	0,639	**0,795**	0,485	0,511	0,507	0,482	X2_Q3
0,359	0,364	0,705	0,717	0,648	**0,869**	0,662	0,560	0,531	0,467	X2_Q4
0,375	0,393	0,658	0,698	**0,835**	0,671	0,710	0,589	0,543	0,512	X3_Q1
0,285	0,274	0,499	0,518	**0,680**	0,553	0,522	0,460	0,450	0,418	X3_Q2
0,264	0,299	0,545	0,592	**0,741**	0,556	0,568	0,493	0,448	0,442	X3_Q3
0,276	0,284	0,650	0,669	**0,809**	0,676	0,681	0,470	0,484	0,418	X3_Q4
0,266	0,266	0,579	**0,759**	0,614	0,566	0,563	0,465	0,446	0,382	X4_Q1
0,328	0,368	0,648	**0,827**	0,667	0,691	0,701	0,524	0,504	0,466	X4_Q2
0,251	0,288	0,510	**0,702**	0,578	0,516	0,551	0,439	0,401	0,356	X4_Q3
0,308	0,247	0,612	**0,772**	0,589	0,645	0,601	0,479	0,466	0,398	X4_Q4

X5_Q1	0,492	0,500	0,531	0,489	0,669	0,640	0,654	0,652	**0,795**	0,386	0,389
X5_Q2	0,513	0,531	0,624	0,511	0,643	0,624	0,651	0,676	**0,769**	0,394	0,361
X5_Q3	0,389	0,468	0,497	0,626	0,606	0,588	0,636	**0,831**	0,282	0,301	
X5_Q4	0,269	0,324	0,362	0,411	0,447	0,418	0,429	**0,640**	0,195	0,193	
Y1_Q2	0,394	0,424	0,422	0,257	0,257	0,279	0,258	0,273	**0,790**	0,605	
Y1_Q3	0,454	0,490	0,510	0,327	0,340	0,342	0,322	0,370	**0,833**	0,691	
Y1_Q4	0,474	0,494	0,519	0,343	0,341	0,342	0,319	0,364	**0,825**	0,712	
Y1_Q5	0,254	0,318	0,329	0,301	0,318	0,337	0,323	0,334	**0,722**	0,542	
Y2_Q2	0,351	0,432	0,426	0,293	0,314	0,271	0,277	0,308	0,631	**0,825**	
Y2_Q3	0,513	0,545	0,443	0,381	0,368	0,370	0,358	0,414	0,721	**0,867**	
Y2_Q4	0,448	0,515	0,485	0,350	0,369	0,369	0,329	0,388	0,710	**0,862**	
Y2_Q5	0,435	0,460	0,439	0,269	0,275	0,295	0,299	0,279	0,623	**0,790**	

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يوضح تقييم الصدق التمييزي وفق معيار التحميلات المتقاطعة لمتغيرات الدراسة، نلاحظ أن كل المؤشرات تتميز بتحميل خارجي للمبنى الذي تقيسه أكبر من التحميلات التي تتقاطع مع المباني الأخرى، وبالتالي فالصدق التمييزي محقق وفق هذا المعيار. حيث نأخذ كمثل مؤشرات بعد المورد البشري والذي يتم قياسه من خلال المؤشرات: (X1_Q4, X1_Q3, X1_Q2, X1_Q1)، وتحميلاتها المتمثلة في (0.795، 0.667، 0.845، 0.790)، حيث أنها أكبر من التحميلات الأخرى التي تتقاطع معها في الصف ذاته.

الفرع الثاني: الصدق التمييزي وفق معيار فارنيل لاركر (FORNELL LEARCKER).

يكون الصدق التمييزي محققا وفق معيار فارنيل لاركر (FORNELL LEARCKER) عندما الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج الخاص بمبنى معين أكبر من كل إرتباطات ذات المبنى مع مختلف المباني الأخرى، مما يشير إلى أن التباين بين مبنى معين ومؤشراته يكون أكبر من التباين بين المبنى نفسه والمباني الأخرى. (هار و وآخرون، 2019، صفحة 164)

حيث يوضح الجدول الموالي قيم معيار فارنيل لاركر لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم: (17-3): الصدق التمييزي وفق معيار فارنيل لاركر

المتغيرات	إبتكار الخدمات المصرفية الإلكترونية			تكنولوجيا المعلومات					الأداء المالي	
الأبعاد	الإبتكار في الخدمات	الإبتكار في العمليات	الإبتكار في إدارة المخاطر	المورد البشري	الأجهزة والمعدات	البرمجيات	الشبكات	قواعد البيانات	العائد على الأصول	العائد على حقوق الملكية
الإبتكار في الخدمات	0.777									
الإبتكار في العمليات	0.721	0.742								
الإبتكار في إدارة المخاطر	0.684	0.706	0.785							
المورد البشري	0.575	0.647	0.624	0.805						
الأجهزة والمعدات	0.542	0.611	0.621	0.740	0.774					
البرمجيات	0.582	0.627	0.656	0.729	0.756	0.769				
الشبكات	0.526	0.603	0.631	0.672	0.716	0.744	0.766			
قواعد البيانات	0.558	0.568	0.656	0.710	0.708	0.689	0.748	0.762		
العائد على الأصول	0.504	0.549	0.567	0.388	0.396	0.409	0.384	0.423	0.794	
العائد على حقوق الملكية	0.524	0.585	0.567	0.386	0.398	0.392	0.379	0.418	0.726	0.837

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض لنا قيم معيار فارنيل لاركر لمتغيرات الدراسة، حيث نلاحظ أن الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج لكل مبنى أكبر من إرتباطاته مع مختلف المباني الأخرى، وبالتالي فالصدق التمييزي محقق وفق هذا المعيار. فنأخذ كمثال بعد

الأجهزة والمعدات، حيث أن يبلغ الجذر التربيعي لمتوسط تبيانه المستخرج (0.774) حيث تفوق هذه القيمة كل قيم الأبعاد الأخرى التي تقع في نفس صف وعمود البعد ذاته.

الفرع الثالث: الصدق التمييزي وفق نسبة الإرتباطات بين السمات المختلفة والسمات المتماثلة (HTMT).

نظرا لقصور معيار التحميلات المتقاطعة ومعيار فارنيل لاركر في كشف الصدق التمييزي، بسبب إفتقادهما للدقة والموثوقية والفعالية اللازمة، فإنه يتم الإستعانة بمعيار نسبة الإرتباطات بين السمات المختلفة والسمات المتماثلة (HTMT). حيث يكون الصدق التمييزي محققا وفق معيار نسبة الإرتباطات بين السمات المختلفة والسمات المتماثلة (HTMT) عندما تقل قيمته عن (0.90). (هار و وآخرون، 2019، الصفحات 166-168)

حيث يوضح الجدول الموالي قيم معيار نسبة الإرتباطات بين السمات المختلفة والسمات المتماثلة (HTMT) لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم: (18-3): الصدق التمييزي وفق معيار (HTMT).

المتغيرات	إبتكار الخدمات المصرفية الإلكترونية			تكنولوجيا المعلومات					الأداء المالي	
الأبعاد	الإبتكار في الخدمات	الإبتكار في العمليات	الإبتكار في إدارة المخاطر	المورد البشري	الأجهزة والمعدات	البرمجيات	الشبكات	قواعد البيانات	العائد على الأصول	العائد على حقوق الملكية
الإبتكار في الخدمات	-									
الإبتكار في العمليات	0.832	-								
الإبتكار في إدارة م	0.804	0.837	-							
المورد البشري	0.713	0.708	0.736	-						
الأجهزة والمعدات	0.687	0.770	0.758	0.842	-					

البرمجيات	0.646	0.700	0.811	0.835	0.838	–			
الشبكات	0.670	0.767	0.788	0.806	0.812	0.825	–		
قواعد البيانات	0.679	0.768	0.810	0.796	0.785	0.791	0.827	–	
العائد على الأصول	0.620	0.679	0.675	0.478	0.491	0.520	0.489	0.529	–
العائد على حقوق الملكية	0.636	0.705	0.660	0.462	0.479	0.480	0.464	0.503	0.829

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض قيم معيار نسبة الإرتباطات بين السمات المختلفة والسمات المتماثلة (HTMT) لمتغيرات الدراسة، حيث يتجلى بوضوح تحقق الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة، حيث نلاحظ أن كل القيم الخاصة بالمعيار تقع ضمان النطاق لا تتجاوز المستوى الحرج المقدر بـــ: (0.90).

وبصفة عامة يتضـــح لنـــا بعـــد تقيـــيم النمـــوذج الخـــارجي أن الدراســـة تتمتـــع بموثوقية الإتساق الداخلي، وبصدق تقاربي وصدق تمييـــزي محققـــين، ومنـــه ننتقـــل إلـــى تقيين النموذج الداخلي للدراسة وإختبار الفروض.

المبحث الثالث: تقييم النموذج الهيكلي وإختبار الفروض.

بعد أن قمنا في المبحث السابق بتقييم والتأكد من صلاحية النموذج الخارجي للدراسة، يمكننا الإنتقال الآن إلى تقييم النموذج الهيكلي أو النموذج الداخلي وإختبار فروض الدراسة، وذلك من خلال تقييم التداخل الخطي، تقييم معامل التحديد، تقييم حجم التأثير، وتقييم الملائمة التنبؤية، وأخيرا تقييم معاملات المسار وإختبار فروض الدراسة.

المطلب الأول: تقييم التداخل الخطي.

يتم تقييم التداخل الخطي في النموذج من خلال إختبار معامل تضخم التباين (VIF) حيث ينبغي أن تقل قيم هذا الأخير عن القيمة (3) للدلالة على خلو النموذج من المستويات الحرجة للتداخل الخطي بين متغيراته. (هار و وآخرون، 2019، صفحة 258)

حيث يوضح الجدول الموالي نتائج التداخل الخطي لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم: (19-3): التداخل الخطي.

الأبعاد	معامل تضخم التباين
الإبتكار في الخدمات <- الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	1.00
الإبتكار في العمليات <- الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	1.00
الإبتكار في إدارة المخاطر <- الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	1.00
الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية <- **الأداء المالي**	1.965
تكنولوجيا المعلومات <- الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	1.00
تكنولوجيا المعلومات <- **المورد البشري**	1.00
تكنولوجيا المعلومات <- **الأجهزة والمعدات**	1.00
تكنولوجيا المعلومات <- **البرمجيات**	1.00
تكنولوجيا المعلومات <- **الشبكات**	1.00

تكنولوجيا المعلومات -> **قواعد البيانات**	1.00
تكنولوجيا المعلومات -> **الأداء المالي**	1.965
الأداء المالي -> العائد على الأصول	1.00
الأداء المالي -> العائد على حقوق الملكية	1.00

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض نتائج تقييم التداخل الخطي من خلال إختبار معامل تضخم التباين (VIF) حيث لمتغيرات الدراسة، نلاحظ أن القيم كلها أقل من المستوى المرجعي (3)، وبالتالي يمكن التأكيد على خلو النموذج من المستويات الحرجة للتداخل الخطي بين متغيراته.

المطلب الثاني: تقييم معامل التحديد، حجم التأثير، والملائمة التنبؤية.

بعد قيامنا بتقييم حجم التداخل الخطي في النموذج في المطلب السابق، سنقوم في هذا المطلب بتقييم معامل التحديد، حجم التأثير، والملائمة التنبؤية للنموذج الهيكلي للدراسة.

الفرع الأول: معامل التحديد.

يعتبر معامل التحديد (R2) الأداة الأكثر إستعمالا لتقييم النموذج الداخلي، حيث يمثل نسبة التباين في المتغير التابع المفسرة من خلال المتغير المستقل، كما أنه يقيس قوة النموذج في التنبؤ داخل العينة. حيث يأخذ معامل التحديد قيما متراوحة بين (0) و(1)، كما أنه يشير الكثير من الباحثين لصعوبة تحديد قاعدة عامة محددة لمستويات معامل التحديد المقبولة، إلا أنه يمكن القول أن:

- القيمة التي تفوق (0.75) تعبر عن تأثير كبير.
- القيمة التي تقل عن (0.25) تعبر عن تأثير ضعيف.
- القيمة التي تقع بين (0.75 و 0.25) تعبر عن تأثير متوسط.

ولتجاوز التحيز يمكن أيضا الإستعانة بمعامل التحديد المعدل. (هار و وآخرون، 2019، الصفحات 263-264)

حيث يوضح الجدول الموالي قيم معامل التحديد لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم: (20-3): معامل التحديد.

المتغيرات.	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	التأثير
الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	0.491	0.490	متوسط
الأداء المالي	0.386	0.382	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال نتائج قيم معامل التحديد لمتغيرات الدراسة المعروضة في الجدول أعلاه، نلاحظ أن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات يفسر ما مقداره (0.491) من التباين الحاصل في المتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث تعبر عن نسبة تفسير متوسط لأنها واقعة ضمن النطاق بين (0.75 و 0.25). كما نلاحظ أن المتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، يفسر ما مقداره (0.386) من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء المالي، حيث تعبر عن نسبة تفسير متوسط لأنها واقعة ضمن النطاق بين (0.75 و 0.25).

الفرع الثاني: حجم التأثير.

من خلال إستعمال معامل حجم التأثير (F2) يمكن معرفة مدى إسهام كل متغير خارجي بمفرده في تعيين قيمة معامل التحديد لمتغير كامن داخلي. حيث يتم حذف متغير خارجي معين من النموذج، لمعرفة إذا كان المتغير الخارجي المحذوف ذو تأثير على المتغيرات الداخلية الكامنة.

حيث يتم تفسير قيمه وفق المستويات الآتية: (هار و وآخرون، 2019، الصفحات 266-267)

- حجم التأثير أقل من (0.02): يشير لإنعدام التأثير.
- حجم التأثير أكبر من (0.35): يشير لتأثير كبير.
- حجم التأثير بين (0.35 و 0.15) يشير لتأثير متوسط.
- حجم التأثير بين (0.15 و 0.02): يشير لتأثير صغير.

حيث يبين الجدول الموالي قيم معامل حجم التأثير لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم: (21-3): حجم التأثير.

المتغيرات.	الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية		الأداء المالي	
	القيمة	حجم التأثير	القيمة	حجم التأثير
تكنولوجيا المعلومات	0.965	كبير	0.002	منعدم
الإبتكار في الخدمات المصرفية الإكترونية	-	-	0.280	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعرض قيم معامل حجم التأثير لمتغيرات الدراسة، نلاحظ أن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات ذو تأثير قدره (0.960) على المتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهو تأثير كبير لأنه واقع ضمن النطاق أكبر من (0.35).

كما أن حجم تأثير المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات على المتغير التابع الأداء المالي بلغ (0.002) وهو تأثير منعدم لأنه واقع ضمن النطاق أقل من (0.02). في حين نجد أن حجم تأثير المتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية على المتغير التابع الأداء المالي بلغ (0.280) وهو تأثير متوسط لأنه واقع ضمن النطاق (0.35 و 0.15).

الفرع الثالث: الملائمة التنبؤية.

تعبر الملائمة التنبؤية (Q2) عن مدى قدرة النموذج على التنبؤ بشكل دقيق بقيم المتغير الكامن التابع غير المستخدمة في تقدير في النموذج. حيث يمكن القول على أن النموذج يتمتع بملائمة تنبؤية عندما تكون قيمة (Q2) أكبر تماما من الصفر. (هار و وآخرون، 2019، صفحة 267)

حيث يوضح الجدول الموالي قيم الملائمة التنبؤية (Q2) لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم: (22-3): الملائمة التنبؤية.

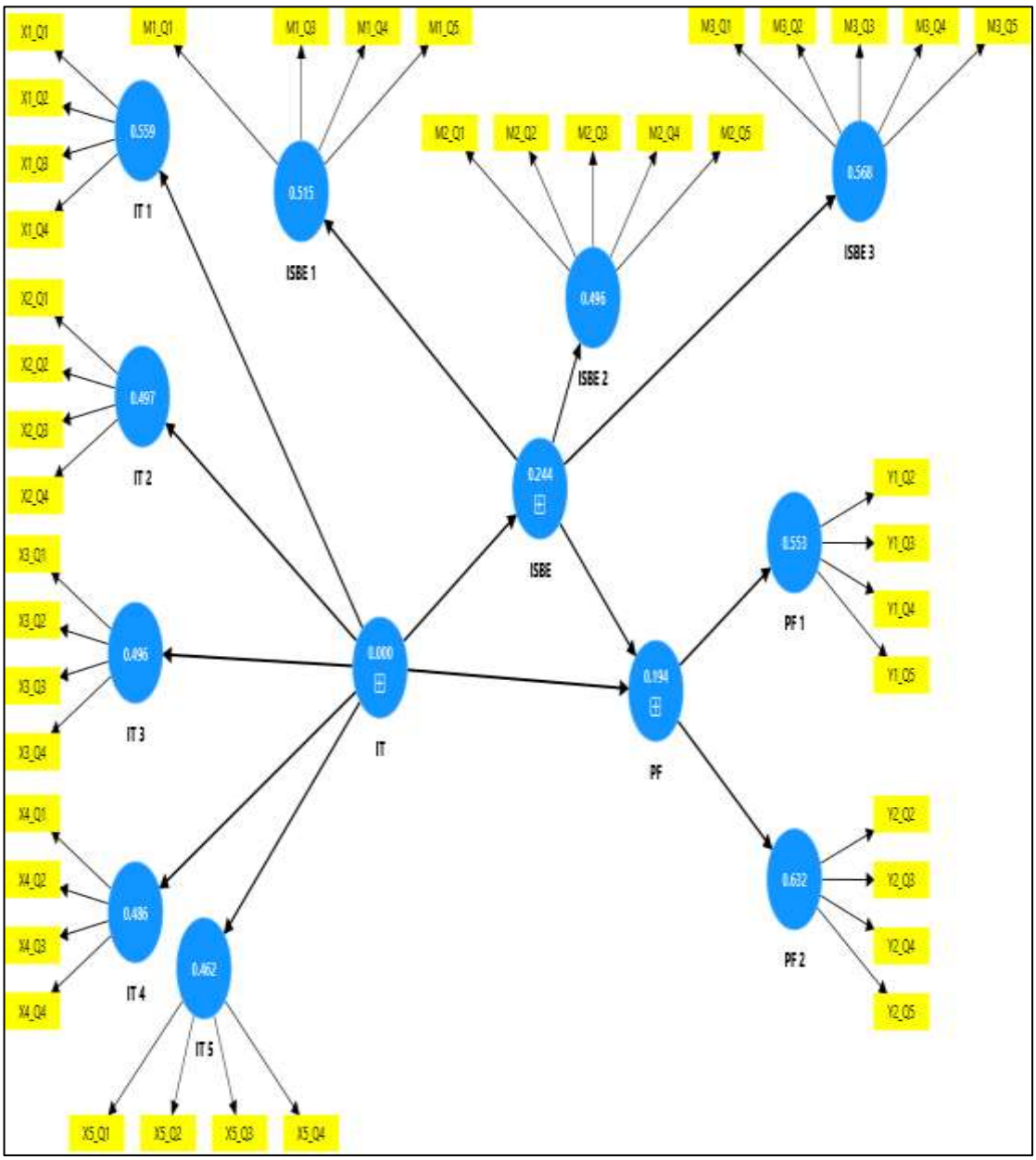
المتغيرات.	الملائمة التنبؤية	التفسير
المورد البشري	0.559	محققة
الأجهزة والمعدات	0.497	محققة
الشبكات	0.496	محققة
البرمجيات	0.486	محققة
قواعد البيانات	0.462	محققة
–	–	–
الإبتكار في الخدمات	0.515	محققة
الإبتكار في العمليات	0.496	محققة
الإبتكار في إدارة المخاطر	0.568	محققة
الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	0.244	محققة
العائد على الأصول	0.553	محققة
العائد على حقوق الملكية	0.632	محققة
الأداء المالي	0.194	محققة

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال نتائج قيم الملائمة التنبؤية لمتغيرات الدراسة بعد تنفيذ تقنية التعصيب، والتي يعرضها الجدول السابق، نلاحظ أن كل القيم كانت بين (0.194) و(0.632) ، حيث أنها أكبر من الصفر تماما، وبالتالي يمكن القول أنها مقبولة إحصائيا وتتمتع بقوة تنبؤية خارج العينة.

كما يوضح الشكل التالي قيم الملائمة التنبؤية بعد تنفيذ تقنية التعصيب.

الشكل رقم: (7-3): الملائمة التنبؤية.



المصدر: مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

المطلب الثالث: تقييم معاملات المسار وإختبار الفروض.

بعدما قمنا في المطلبين السابقين بالتأكد من صلاحية النموذج الهيكلي للدراسة، سنقوم الآن في هذا المطلب بتقييم معاملات مسار النموذج الهيكلي من خلال تقنية البسترة، ومن ثم إختبار فروض الدراسة ومناقشة نتائجها.

الفرع الأول: إختبار الفرضية الرئيسية.

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).

حيث يوضح الجدول الموالي نتائج إختبار الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم: (23-3): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية.

المسار	المعاملات					
	نوع التأثير	معامل المسار	الإنحراف المعياري	T	P	المعنوية
تكنولوجيا المعلومات -> الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية-> الأداء المالي	كلي	0.462	0.042	10.916	0.000	معنوي

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال القيم الموضحة في الجدول السابق، والتي تبين نتائج إختبار الفرضية الرئيسية، وذلك من خلال إختبار فرضية التأثير الكلي بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع الأداء المالي من خلال الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث نلاحظ أن معامل المسار بلغ (0.462)، فيما بلغت قيمة (T) المقدرة (10.916) وهي أكبر من القيمة الحرجة (1.96)، في حين نجد أن قيمة (P) بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05).

مما يشير لوجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

الفرع الثاني: إختبار الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05)

حيث يوضح الجدول الموالي نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول رقم: (24-3): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى.

المسار	المعاملات					
	نوع التأثير	معامل المسار	الإنحراف المعياري	T	P	المعنوية
تكنولوجيا المعلومات -> الأداء المالي	مباشر	0.055	0.062	0.883	0.377	غير معنوي

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال القيم الموضحة في الجدول السابق، والتي تبين نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى، حيث نلاحظ أن معامل المسار بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع الأداء المالي بلغ (0.055)، فيما بلغت قيمة (T) المقدرة (0.883) وهي أقل من القيمة الحرجة (1.96)، في حين نجد أن قيمة (P) بلغت (0.377) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

مما يشير لعدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي. وعليه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

الفرع الثالث: إختبار الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر دال إحصائيا إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).

حيث يوضح الجدول الموالي نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية.

الجدول رقم: (25-3): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية.

المسار	المعاملات					
	نوع التأثير	معامل المسار	الإنحراف المعياري	T	P	المعنوية
تكنولوجيا المعلومات -> الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية.	مباشر	0.701	0.026	26.619	0.000	معنوي

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

من خلال القيم الموضحة في الجدول السابق، والتي تبين نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية، حيث نلاحظ أن معامل المسار بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير الوسيط الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية بلغ (0.701)، فيما بلغت قيمة (T) المقدرة (26.619) وهي أكبر من القيمة الحرجة (1.96)، في حين نجد أن قيمة (P) بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05).

مما يشير لوجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، فأي تغير في تكنولوجيا المعلوامت بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير بـــ (0.701) في الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية. وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

الفرع الرابع: إختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثـــر دال إحصـــائيا للإبتكـــار فـــي الخـــدمات المصـــرفية الإلكترونية علـــى الأداء المـــالي للبنـــوك التجاريـــة الجزائريـــة، عنـــد مســـتوى معنويـــة (0.05).

حيث يوضح الجدول الموالي نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

الجدول رقم: (26-3): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

المسار	المعاملات					
	نوع التأثير	معامل المسار	الإنحراف المعياري	T	P	المعنوية
الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية -> الأداء المالي	مباشر	0.581	0.054	10.682	0.000	معنوي

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

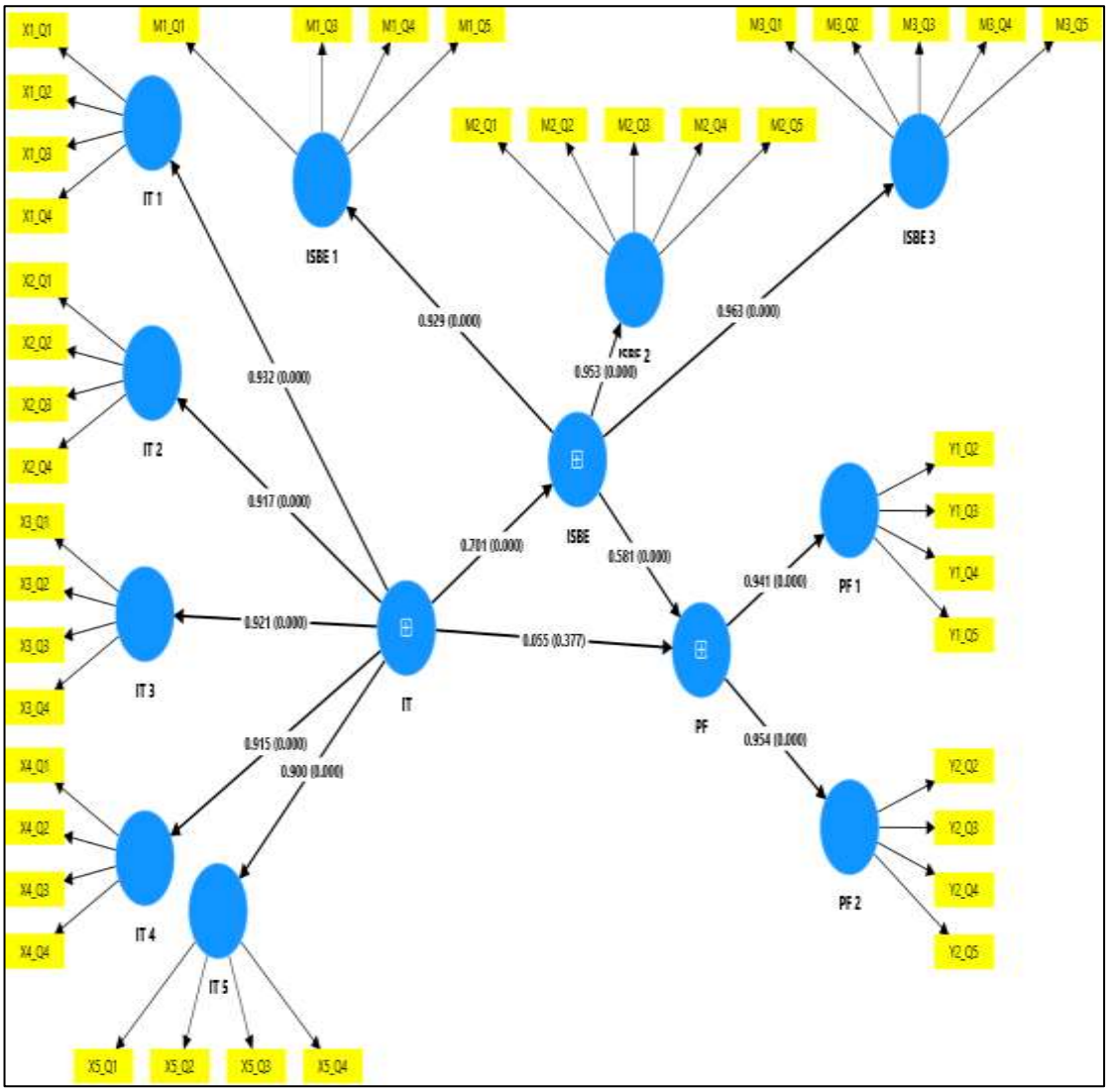
من خلال القيم الموضحة في الجدول السابق، والتي تبين نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى، حيث نلاحظ أن معامل المسار بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع الأداء المالي بلغ (0.581)، فيما بلغت قيمة (T) المقدرة (10.682) وهي أكبر من القيمة الحرجة (1.96)، في حين نجد أن قيمة (P) بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05).

مما يشير لوجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي، فأي تغير في الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير بـــ (0.581) في الأداء المالي.

المطلب الرابع: ملخص نتائج إختبار فروض الدراسة.

يوضح الشكل التالي معاملات المسار ومعنوية النموذج الهيكلي للدراسة بعد تنفيذ تقنية البسترة.

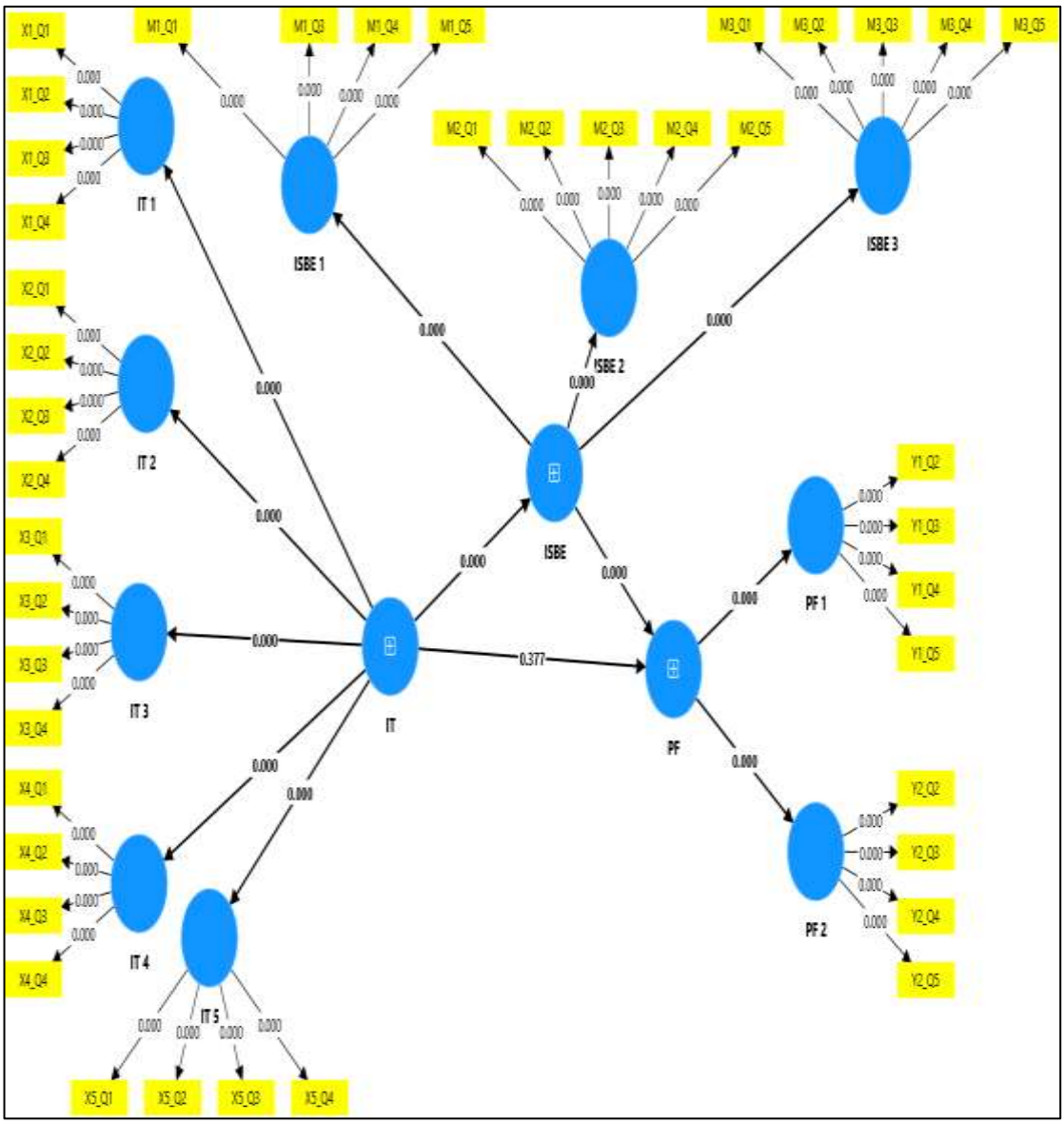
الشكل رقم: (8-3): معاملات المسار.



المصدر: مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

كما يوضح الشكل الموالي معنوية النموذج ككل بعد تنفيذ تقنية البسترة:

الشكل رقم: (9-3): معنوية النموذج.



المصدر: مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

ويوضح الجدول الموالي ملخص نتائج إختبار فروض الدراسة.

الجدول رقم: (27-3): ملخص نتائج إختبار فروض الدراسة.

الفرضيات		المعنوية	القرار
الفرضية الرئيسية	يوجد أثر دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).	معنوي	قبول
الفرضية الفرعية الأولى	يوجد أثر دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).	غير معنوي	رفض
الفرضية الفرعية الثانية	يوجد أثر دال إحصائيا إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).	معنوي	قبول
الفرضية الفرعية الثالثة	يوجد أثر دال إحصائيا للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).	معنوي	قبول

المصدر: من إعداد الطالب، إعتمادا على مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

خلاصة الفصل:

قمنا في هذا الفصل بمعالجة الإطار التطبيقي للدراسة، حيث تناولنا في بداية الفصل الطريقة والإجراءات المتبعة، من خلال التعرض للمجتمع والعينة المدروسة، ومصادر أدوات الدراسة، وتحليل الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

بعدها إنتقلنا إلى التأكد من صلاحية النموذج الخارجي أو نموذج القياس للدراسة، وذلك من خلال القيام بمختلف الإختبارت الإحصائية اللازمة، مثل تقييم موثوقية الإتساق الداخلي للدراسة، وتقييم الصدق التقاربي الصدق التمييزي للنموذج.

وبعد تقييم نموذج القياس للدراسة والتأكد من صلاحيته، إنتقلنا إلى تقييم النموذج الهيكلي أو النموذج الداخلي للدراسة، وذلك من خلال تقييم وفحص مستوى التداخل الخطي بين متغيرات الدراسة، ثم تقييم معامل التحديد، وتقييم حجم التاثير وتقييم الملائمة التنبؤية للنموذج، وأخيرا قمنا بتقييم معاملات المسار وإختبار فروض الدراسة.

خاتمـــــــة عامـــــــة

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة سعينا إلى معالجة الإشكالية المدروسة التي تتمثل في معرفة مدى تاثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية الجزائرية.

ومن أجل تحقيق هذا الغرض قمنا بتقسيم الدراسة لثلاث فصول، فصل نظري، وفصل تحليلي، وفصل تطبيقي، حيث تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات، الأداء المالي، الإبتكار، والخدمات المصرفية الإلكترونية. وإستعرضنا في الفصل الثاني بالتفصيل والتحليل لواقع تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر. وأخيرا الفصل الثالث، والذي تناونا في الإطار التطبيقي للدراسة.

حيث خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية، وكذلك توصيات وآفاق الدراسة، والتي سنذكرها في النقاط التالية:

أولا. النتائج النظرية للدراسة:

من خلال المعالجة النظرية والتحليلية المتعلقة بالفصلين الأول والثاني يمكن حصر أهم النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

- غياب آليات التنسيق بين سلطة ضبط البريد والإتصالات الإلكترونية، والسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني، والسلطة الحكومية للتصديق الإلكترونية، والسلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني، أدى لتشتت الجهود الحكومية المبذولة في هذا الخصوص.
- إحتكار تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر من قبل عدد محدود من المتعاملين، في غياب أي منافسة حقيقية، يعيق تحسين جودة الخدمات المقدمة في هذا المجال.
- تسجيل نمو كبير في عدد المشتركين في خدمات الهاتف النقال، والأنترنت الثابت والأنترنت النقال في الجزائر، منذ بداية إنتشار جائحة كورونا سنة 2020.

- بالرغم من تسـجيل قفـزة كميـة فـي عـدد مسـتخدمي للخـدمات المصـرفية الإلكترونية بمختلف أنواعها منذ بداية إنتشار جائحـة كورونـا سـنة 2020، لكـن لا يزال يعاني مستخدمي هذه الخدمات من المشاكل التقنية الكثيرة.
- إقتصار الخدمات المصرفية الإلكترونيـة فـي الجزائـر علـى عمليـات السـحب والدفع الإلكتروني فقط، والإفتقاد لبنوك رقمية شاملة.
- ترتيب الجزائر ضمن المؤشرات الدوليـة لتكنولوجيـا المعلومـات ضـعيف ودون المستوى المأمول.

ثانيا. النتائج التطبيقية للدراسة:

من خلال المعالجة التطبيقية وإختبار فروض الدراسة يمكن حصر أهم النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

- إثبات صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، والتي تنص على وجود أثر دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الدور الوسيط للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).
- إثبات عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى، وبالتالي يمكن القول أنه لا يوجد أثر دال إحصائيا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).
- إثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية، والتي تنص على وجود أثر دال إحصائيا إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05)
- إثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة، والتي تنص على وجود أثر أثر دال إحصائيا للإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، عند مستوى معنوية (0.05).

ثالثا. توصيات الدراسة:

من خلال النتائج النظرية والتطبيقية المتوصل إليها يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات التي نلخصها في النقاط التالية:

- ✓ ضرورة حصر السلطات المكلفة بالإشراف على تكنولوجيا المعلومات في الجزائر ضمن سلطة واحدة، لتعزيز التنسيق وتوحيد الجهود المبذولة في هذا الخصوص.
- ✓ ضرورة فتح المجال للمنافسة الحقيقية في في قطاع تكنولجيا المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية، وتشجيع الإستثمار الأجنبي المباشر، مما يؤدي حتما لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ✓ ضرورة تحديث الأطر القانونية والتشريعية المنظمة لهذا المجال، بغرض مواكبة التغيرات التقنية المتسارعة.
- ✓ إعفاء الخدمات المصرفية الإلكترونية من مختلف الضرائب والرسوم لتحفيز إنتشارها.
- ✓ نقل التكنولوجيا من خلال الإستعانة بالتجارب الدولية الرائدة في هذا المجال لتجاوز المشاكل التقنية.
- ✓ التكوين المستمر للمورد البشري في مجالات الأمن السيبراني والذكاء الإصطناعي.
- ✓ إنشاء وحدات للإبتكار في البنوك التجارية الجزائرية.

رابعا. آفاق الدراسة:

من خلال معالجتنا لموضوع أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، يمكن الإعتماد على هذا الموضوع كمنطلق لمواضيع بحث جديدة مكملة للموضوع الحالي، حيث نذكر منها المواضيع الآتية:

- تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك – دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.

- إساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ولاء الزبائن، من خلال الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق رضا الزبائن، من خلال تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك، من خلال الإبتكار الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تأثير إستخدام أنترنت الأشياء على الأداء المالي للبنوك التجارية من خلال إدارة المخاطر المالية.
- تأثير الإبتكار في إدارة المخاطر المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية.
- دور الخدمات المصرفية الإلكترونية الخضراء في تعزيز الأداء المالي المستدام.

قائمـــــــــة المراجـــــــع

أولا. قائمة المراجع بالعربية.

❖ **الكتب:**

1) إبراهيم الخشمان، (2012)، ***مهارات الحاسوب وتطبيقاته***، ط1، دار المعتز، عمان، الأردن.
2) أحلام بوعبدلي، (2015)، **إدارة البنوك التجارية ومؤشراتها**، ط 1، دار الجنان، عمان، الأردن.
3) أحمد فوزي ملوخية، (2007)، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
4) أحمد محمود الزامل، و وآخرون، (2011)، **تسويق الخدمات المصرفية**، ط1، دار الفجر، القاهرة، مصر.
5) أحمد نافع المدادحة، و عدنان عبد الكريم الذيابات، (2014)، **إقتصاديات المعلومات والمعرفة**، مكتبة المجتمع العربي عمان، الأردن.
6) أسامة خيري، (2012)، **إدارة الإبداع والإبتكارات**، ط1، دار الراية ، عمان، الأردن.
7) أسامة سمير حسين، (2012)، **ثورة الحاسوب والإتصالات**، ط1، دار الجنادرية، عمان، الأردن.
8) أسامة عبد الخالق الأنصاري، (2006)، ***الإدارة المالية***، القاهرة، مصر.
9) إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، (2016)، **إدارة البنوك التجارية** ،ط1، دار غيداء، عمان، الأردن.
10) أنور طاهر رضا، (2017)، **مناهل الإبتكار الستة: الكتاب الأزرق التوازن**، دار البداية، ط1، عمان، الأردن.
11) إيمان أحمد منصور، (2019)، **إدارة الإبتكار: الإبتكار نحو التغيير**، دار ابن النفيس ، عمان، الأردن.
12) إيمان فاضل السامرائي، و هيثم محمد الزغبي، (2004)، **نظم المعلومات الإدارية**، دار صفاء، عمان، الأردن.

13) بشير العلاق، (2006)، **التسويق في عصر الأنترنت والإقتصاد الرقمي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن.

14) بيتر دركر، ترجمة علاء بريك هنيدي، (2022)، **الإبتكار وريادة الأعمال**، ط1، رف للنشر، الرياض، السعودية.

15) تيسير العجارمة، (2005)، **التسويق المصرفي**، ط1، دار حامد، عمان، الأردن.

16) جمال داود سلمان، (2009)، **إقتصاد المعرفة**، دار اليازوري، عمان، الأردن.

17) جوزيف هار، و وآخرون، ترجمة زكريا بلخماسة، (2019)، **الأساس في نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية**، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن.

18) حاكم محسن الربيعي، و حمد عبد الحسين راضي، (2012)، **حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة**، ط1، دار اليازوري، عمان، الأردن.

19) حسن جعفر الطائي، (2013)، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، ط1، دار البداية، عمان، الأردن.

20) خالد أمين عبد الله، و إسماعيل إبراهيم الطراد، (2006)، **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية**، ط 1، دار وائل، عمان، الأردن.

21) خالد ممدوح إبراهيم. (2010)، **الإدارة الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

22) خليل محمد حسن الشماغ، و حضير كاظم حمود، (2009)، **نظرية المنظمة**، ط 4، دار المسيرة، عمان، الأردن.

23) ربحي مصطفى عليان، (2012)، **إقتصاد المعلومات**، دار صفاء، عمان.

24) سعد ياسين غالب، (2006)، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج، عمان، الاردن.

25) سليم بطرس جلدة، و زيد منير عبوي، (2006)، **إدارة الإبداع والإبتكار**، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن.

26) طارق نبيل محمد الدسوقي، (2019)، **إدارة الإبتكار والتطوير**، ط 1، مؤسسة طيبة، القاهرة، مصر.

27) عادل مجيد عيدان العادلي، و حسين وليد حسين عباس، (2016)، **الإقتصاد في ظل التحولات المعلرفية والتكنولوجية**، ط1، دار غيداء، عمان، الأردن.

28) عاكف لطفي خصاونه،(2011)، **إدارة الإبداع والإبتكار في منظمات الأعمال**، دار الحامد، عمان، الأردن.

29) عامر إبراهيم قنديلجي، و إيمان فاضل السامرائي، (2002)، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، ط1، دار الوراق، عمان، الأردن.

30) عامر عبد الرزاق الناصر،(2015)، ***إدارة المعرفة في إطار ذكاء الأعمال***، دار اليازوري، عمان، الأردن.

31) عبد الله السنفي، (2013)، **الإدارة المالية**، ط 2، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن.

32) عبد الله حسن مسلم، (2015)، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار المعتز، عمان، الأردن.

33) عبد الناصر علك حافظ، و حسين وليد عباس، (2014)، **نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة**، ط1، دار غيداء، عمان، الأردن.

34) عبد الهادي مسعودي، (2016)، **الأعمال المصرفية الإلكترونية**، دار اليازوري، عمان، الأردن.

35) عبدالله حسن مسلم، (2015)، **الإبداع والإبتكار الإداري في التنظيم والتنسيق**، ط 1، دار المعتز، عمان، الأردن.

36) عبود نجم نجم، (2007)، **إدارة الإبتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة** ، ط 2، دار وائل، عمان، الأردن.

37) عدنان أبو عرفة، (2010)، **مقدمة في تقنية المعلومات**، دار جرير، عمان، الاردن.

38) عدنان عواد الشرابكة، (2011)، **دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في إتحاذ القرارات الإدارية**، دار البازورس، عمان، الأردن.

39) علاء فرحان طالب، فؤاد حمودي العطار، و حسام حسن شياع، (2010)، **المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن**، ط 1، دار صفاء، عمان، الأردن.

40) عمر محمد فؤاد أبو الربُ، (2015)، **السلسلة الإدارية الجزء الأول: إدارة الإبتكار**، عالم الكتب، القاهرة، مصر.

41) غسان عيسى العمري، و سلوى أمين السامرائي، (2010)، **نظم المعلومات الإستراتيجية**، دار المسيرة، عمان، الأردن.

42) غسان قاسم اللامي، و أميرة شكرولي البيوتي، (2010)، **تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال**، دار الوراق، عمان، الأردن.

43) فايز جمعة صالح النجار، (2007)، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الحامد، عمان، الاردن.

44) فضيل دليو، (2014)، **تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة**، دار هومة، الجزائر.

45) كومار نوشر، ترجمة محمد يوسف، (2011)، **تفعيل الإبداع**، دار العبيكان للنشر، الرياض، السعودية.

46) مبارك لسلوس، (2012)، **التسيير المالي**، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

47) مجدي محمد أبو العطا، (2010)، **شبكات الكمبيوتر النظرية والتطبيق**، ط1، دار كمبيو ساينس، القاهرة، مصر.

48) مجيد الكرخي، (2020)، **مؤشرات الأداء الرئيسية**، ط1، دار المناهج، عمان، الأردن.

49) محمد الصيرفي، (2009)، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

50) محمد الفاتح محمود المغربي، (2022)، **التحليل المالي**، ط1، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر.

51) محمد الفاتح محمود، المغربي، (2022)، **الإدارة المالية المتقدمة**، ط1، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر.

52) محمد عبد الغني محسن، (2016)، **الجودة في إدارة وتقييم الأداء**، ط1، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر.

53) محمد علي إبراهيم العامري، (2013)، **الإدارة المالية الحديثة**، دار وائل، عمان، الأردن.

54) محمد، الصيرفي، (2014)، **التحليل المالي : وجهة نظر محاسبية إدارية**، ط1، دار الفجر، القاهرة، مصر.

55) محمود أحمد عياد صلاح، و إبراهيم جابر السيد، (2020)، **الإقتصاد الرقمي**، دار الجديد، الجزائر.

56) محند سعيد أوكيل، (2011)، **الإبتكار التكنولوجي لتحقيق التنمة المستدامة وتعزيز التنافسية**، ط 1، دار العبيكان، الرياض، السعودية.

57) مزهر شعبان العاني، (2016)، **الأعمال الإلكترونية**، ط1، دار الإعصار العلمي، عمان، الأردن.

58) مصطفى فهمي الشيخ، (2008)، **التحليل المالي**، ط1، Sme Financial Inc، رام الله، فلسطين.

59) مصطفى يوسف كافـــي، (2011)، **النقود والبنوك الإلكترونية**، دار رسلان، دمشق، سوريا.

60) مصطفى يوسف كافي، (2011)، **الإدارة الإلكترونية**، دار رسلان، دمشق، سوريا.

61) منير إبراهيم هندي، (2011)، **الإدارة المالية: مدخل تحليلي معاصر**، ط 6، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر.

62) نبيل بوفليح، (2018)، **دروس وتطبيقات في التحليل المالي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

63) نصر الدين السيد، (2018)، **الإبتكار وإدارته**، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر.

64) وائل أبو مغلي، (2006)، **مقدمة في مهارات الحاسوب،** ط1، دار البداية، عمان، الأردن.

65) ياسر الصاوي، (2007)، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات،** ط1، دار السحاب، القاهرة، مصر.

❖ **الأطروحات والرسائل الجامعية:**

66) أحلام حامدي، (2020)، **دور إدارة الإبتكار في تحسين الميزة التنافسية في ظل مبادئ المسؤولية المجتمعية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر.

67) أعمر بن موسى، (2020)، **الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسير، جامعة غرداية، الجزائر.

68) الحارث محمد موسى أبو حسين، (2012)، **أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على نجاح المشاريع في قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات،** (أطروحة دكتواره)، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن.

69) الطاهر بن عمارة، (2021)، **أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الإبداع التنظيمي،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.

70) أمال سكور، (2017)، **أثر حوكمة المؤسسات على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم الجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر.

71) أمير حذفاني، (2019)، **دور الإبتكار التسويقي في تحقيق الميزة التنافسية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.

72) أمينة بن جدو، (2022)، **بناء نموذج لتقييم الأداء المالي للبنوك التجارية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة برج بوعريريج، الجزائر.

73) جازية حسيني، (2018)، **إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية وفق معايير لجنة بازل،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر.

74) حمزة ضويفي، (2015)، **فاعلية تطبيق مبادئ الحوكمة في دعم مقومات الإفصاح وأثرها على الأداء المالي،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3.

75) خضرة بن عيسى، (2023)، **أثر التعلم التنظيمي والإبتكار على الأداء المالي للمنظمات الإقتصادية الجزائرية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة معسكر، الجزائر.

76) خالد سحنون، (2016)، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة مقارنة بين البنوك الحزائرية والبنوك الفرنسية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر.

77) رشيد حفصي، (2015)، **تقييم الأداء المالي، الإقتصادي والإجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية،** (أطروحة دكتواره)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.

78) رضوان باصور، (2018)، **دور الأساليب الحديثة للتحليل المالي في تقييم أداء المؤسسات – حالة المؤسسات الإقتصادية الجزائرية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3.

79) روان شاهر، (2024)، **أثر التطور التكنولوجي على الأداء المالي الدور الوسيط للحاكمية المؤسسية في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة،** (رسالة مجيستير)، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

80) زين العلبدين عثماني، (2024)،**تأثير عمليات إدارة المعرفة المالية على الأداء المالي– الدور الوسيط للإبتكار المالي: دراسة حالة البنوك التجارية الجزائرية،**

(أطروحة دكتوراه) كلية العلوم الإقتصـــادية والعلوم التجارية وعلوم التســـيير، جامعة أدرار، الجزائر.

81) زينب رمضاني، (2019)، **إمكانية تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية الجزائرية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.

82) سماح ميهوب، (2014)، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر.

83) صباح بلقيدوم، (2013)، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الإقتصادية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر.

84) عبد القادر عقون. (2020). **أهمية الإبتكار المؤسسي ودوره في تدعيم المعرفة،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.

85) عبد القادر لنصاري. (2024). **دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية: دراسة ميدانية لعينة من البنوك في بعض الدول العربية والإسلامية.** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أدرار، الجزائر.

86) فاطمة الزهراء طلحاوي، (2018)، **أثر التحرير المالي على أداء القطاع البنكي الجزائري،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أدرار، الجزائر.

87) كمال فايدي، (2014)، **دور التسويق المصرفي في تحسين أداء البنوك العمومية في الجزائر،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.

88) لمياء لباد، (2022)، **تطبيق معيار كفاية رأس المال في البنوك الجزائرية وأثره على أدائها المالي،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر.

89) محمد حمرالعين، (2019)، **أثر الضريبة على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم االتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر.

90) محمد رزقي، (2018)، **تحليل تأثير رأس المال الفكري على الأداء المالية للمؤسسة،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر.

91) نسيمة ضيف الله، (2017)، **إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثره على تحسين العملية التعليمية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، الجزائر.

92) هناء عبداوي، (2016)، **مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية – دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس** – (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر.

93) وسيلة هني، (2018)، **أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الإقتصادية،** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر.

94) يمينة مسراتي، (2021)، **أثر محددات الهيكل التمويلي على الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر.

95) يمينة مفاتيح، (2018)، **أثر الإبتكار السياحي على التنمية السياحية،** (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.

❖ **المقالات العلمية:**

96) أسامة ثامر، و عبد الحكيم بيصار، (30 06, 2023)، **تقييم الأداء البنكي في الجزائر بإستخدام نموذج CAMELS دراسة حالة البنك الوطني الجزائري في الفترة 2015-2021**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة المسيلة، الجزائر، 08 (01)، الصفحات 579 - 562.

97) أسماء رتيمي، و رحيمة غضبان، (11 02, 2017)، **معوقات الإبداع والعوامل المؤثرة في الإبتكار في المؤسسة**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2، الجزائر، 3 (2)، الصفحات 94 - 113.

98) اعمر بن موسى، و أحمد علماوي، (2020)، **الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومنطلبات النجاح**، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر ، 6 (2)، الصفحات 445 - 452.

99) أمال حدو، (06 04, 2023)، **تقييم أداء البنوك بإستخدام النموذج الأمريكي CAMELS في ظل جائحة كورونا**، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، جامعة الأغواط، الجزائر ، 6 (1)، الصفحات 183 - 194.

100) خالد محمد عثمان أحمد، (09, 2020)، **نموذج مقترح لتقييم اثر مؤشرات كفاءة الأداء المالي على تحسين القيمة الإقتصادية المضافة**، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، جامعة الإسكندرية، مصر ، 4 (3).

101) عبد الباقي بضياف، بوبكر شماخي، و عائشة بخالد، (2018). **تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية**، *مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر ، 18* (1)، الصفحات 549 - 560.

102) عفاف خويلد. (06, 2022)، **إنعكاسات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة كمدخل للتوجه نحو الرقمية**، مجلة دفاتر Mecas ، جامعة تلمسان ، 18 (01)، الصفحات 388 - 401.

103) عقلة نواش. (3, 2017)، **أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية**، المجلة العربية للإدارة ، 37 (1)، الصفحات 207 - 222.

104) فاطمة الزهرة عيسات، و طه ياسين مرباح، (16 12, 2021)، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تطبيق إدارة المعرفة،** مجلة الإمتياز لبحوث الإقتصاد والإدارة، جامعة الأغواط، 05 (02)، الصفحات 191 – 210.

105) محمد إيلفي، و عبد القادر سرير، (01, 2020)، **محددات الأمان المصرفي بإستخدام نظام التصفيف الأمريكي كاملز**، مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة مستغانم، الجزائر ، 10 (1)، الصفحات 33-52.

106) محمد عامر طوارف، و محمد حولي، (2020)، **العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات الصناعية في الجزائر،** مجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر ، 6 (1)، الصفحات 215 – 228.

107) محمد عبد الفتاح العشماوي، محمد عبد المقصود أحمد، و سارة يوسف كاشف، (01, 2022)، **دور مؤشرات CAMELS في تقييم الأداء المصرفي،** المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية، مصر ، الصفحات 351 – 378.

108) محمد غنيمي، (2010). **مستقبل الخدمات المصرفية الإلكترونية بين المخاطر وتحقيق الربحية،** مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، مصر ، 32 (2)، الصفحات 321 – 352.

109) مسعودة بقباقي، فطيمة عليش، و علي عبابة، (2022)، **المتغيرات المحددة لمستوى الأداء المالي في مقاولات البناء والأشغال العمومية بالجزائر**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الوادي ، الجزائر ، 13 (1)، الصفحات 49 – 63.

110) مفروم برودي، (03, 2021)، **محددات الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر بإستخدام تحليل حزم البيانات المقطعية الزمنية،** مجلة التكامل الإقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر ، 9 (1)، الصفحات 304 – 323.

111) مفيدة بن عثمان، و زينب شطيبة، (2021)، **أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر**، مجلة المؤسسة، جامعة الجزائر 3، 10 (1)، الصفحات 65 – 75.

112) نجلاء إبراهيم عبد الرحمان، و ناصر الشريمي، (12, 2020)، **العوامل المؤثرة على الأداء المالي في شركات التأمين المساهمة السعودية،** مجلة العلوم

الإقتصادية والإدارية والقانونية، المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، فلسطين، 4 (15)، الصفحات 40 -65.

113) نريمان حلايلي، و محمد بن بوزيان، (10 3, 2022)، **دور خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون**، مجلة العلوم الإقتصادية، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 17 (1)، الصفحات 97 – 125.

114) هيبة مزعاش. (09, 2021)، **أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية**، مجلة التكامل الإقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، 9 (3)، الصفحات 161 -178.

115) يوسف رغيد، و عبد الرزاق قاسم، (2016)، **أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأداء المالي للمصارف: دراسة تطبيقية على المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية**، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، سوريا، 38 (3)، الصفحات 93-118.

❖ **التقارير:**

116) اللجنة العربية للرقابة المصرفية، (2017)، **سلامة وأمن المعلومات المصرفية الإلكترونية**، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.

ثانيا. قائمة المراجع باللغة الأجنبية.

❖ **الكتب:**

117) Adjaoud, F., Boubakri, N., & Chkir, I. (2013). **Finance d'entreprise, evaluation et gestion**, (2e éd). Cheneliére éducation. Montréal, Canada

118) Afuah, A. (2003). **Innovation Management,** (2nd ed.). Oxford University Press. New Yor, USA.

119) Alian, F. (2008). **Les nouveaux tableaux de bord des managers,** (4e éd.). Eyrolles Paris, France.

120) Asifulla, A. (2016). **Introduction to Electronic Banking,**. Education Publishing. New Delhi, India.

121) Belzile, R., Mercier, G., & Rassi, F. (2011). **Analyse et gestion fiinancières**, Press de l'Université du Québec. Québec, Canada.

122) Bhalla, P. (2021**). Performance Management System,** LPU. Delhi, India.

123) Boissellier, P. (2001). **Controle de Gestion,** Vuibert. Paris, France.

124) Brown, C. V., Dehayes, D. W., Hoffer, J. A., Wainright, M. E., & Perkins, W. C. (2012). **Managing Information Technology,** (7th ed.). Prentice Hall. Boston, USA.

125) Casu, B., Girardone, C., & Molyneux, P. (2006**). Introduction to Banking,** Prentice Hall. New York, USA.

126) Cerrada, K., De rongé, Y., & De wolf, M. (2019). **Comptabilité et analyse des états financièrs: Principes, applications et exercices,** (3e éd). De boeck Supérieur. Paris, France.

127) Clark, J. (2001). **Dictionary of Inernational Banking and Finance Terms,** (2nd ed.). Global Professional Publishin. Oxford, UK.

128) Claudine, G., & Szostak, B. (2017**). Management de l'innovation**, Dunod. Malakoff, France.

129) Curry, A., Flett, P., & Hollingsworth, I. (2006). **Managing Information and Systems The Business Perspective,** (1st ed.). Routledge. New York, USA.

130) Damodaran, A. (2001). **Finance d'entreprise:théorie et pratiques,** (2e éd.). De Boeck. Paris, France.

131) De La Bruslerie, H. (2010). **Analyse financière: information financière, diagostic et evaluation,** (4e éd). Dunod. Paris, France.

132) Debroug, M. C. (2004). **Pratique du marketing,** (2e éd). Berti. Alger, Algerie.

133) Delhaye, J., & Duprat, F. (2015). **Finance d'entreprise,** (4e éd.). Dunod. Paris, France.

134) Duplat, C.-A. (2004). **Analyser et maitriser la situation financière de son enterprise,** Vuibert. Pris, France.

135) Eichhorn, P., & Towers, I. (2018). **Principles of Management,** (1st ed). Springer. New York, USA.

136) Elbazi, M. (2010**). L'Analyse Financière**, El badii. Marrakech, Morocco.

137) Elliot, G. (2004). **Global Business Information Technologey - An Integrated Systems Approch,**. Addision Wesiely.

138) Ennew, C., & Nigel, W. (2007). **Financial Services Marketing: An International Guide to Principales and Practice,** (1st ed.). Elsevier. Amsterdam, The Netherlands.

139) Epstein, M. J., Manzoni, J.-F., & Davila, A. (2010). **Performance Measurement and Management Control: Innovative Concepts and Pratices,** (1st ed.). Emerald Group Publishing. Bingley, UK.

140) Etzel, M., Walker, B., & Stanton, W. (2007**). Marketing,** (14th ed.). McGraw-Hill. New York, USA.

141) Fernez-Walch, S., & Romon, F. (2006). **Management de L'innovation de la stratégie aux projets**, Vuibert. Paris, France.

142) Foray, D. (2009**). L'economie de la connaissance**, La découverte. Paris, France.

143) Gordon, S., & Gordon, J. (1999). **Information Systems A Management Approach,** (2nd ed.). Dryden Press. New York, USA.

144) Griffin, R. W. (2016). **Fundamentals of Management,** (8th ed.). Cengage Learning. Boston, USA.

145) Hajric, E. (2018). **Knowledge Management System and Practices**, Miami, USA.

146) Harrington, J. (2019). **Creativity, Innovation, and Entrepreneurship,** Crc Press. New York, USA.

147) Hellrigel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (2001). **Organization Behavior,** South Western College Publishing. USA.

148) Jones, G., & George, J. (2004). **Essentials of Contemporar Management**, Mcgraw-Hill, Boston, USA.

149) Knight, R., & Bertoneche, M. (2001**). Financial Performance,** (1st ed.). Butterworth-Heinemann. Oxford, UK.

150) Kondabagil, J. (2007). **Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Pratices**, (1st ed). Wiley. New Jersey, USA.

151) Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). **Marketing Management**, (15th ed.). Pearson Education. London, UK.

152) Langer, A. M. (2010). **Information Technology and Organizational Learning,**. Crc Press. New York, USA.

153) Laudon, K., & Laudon, J. (2004**). Management Information System,** (6th ed.). Prentic Hall. New Jersey, USA.

154) Legros, G. (2010). **Mini manuel de finance d'enterprise**, Dunod. Paris, Francee.

155) Lochard, J. (2008). **Les ratios qui comptent,** (2e éd). Eyrolles. Paris, France.

156) Lucas, H. C. (2009). **Information Technology For Management,** (7th ed.). University of Georgia. Georgia,USA.

157) Machado, C., & Davim, P. (2013). **Management and Engineering Innovation**, (1st ed.). John Wiley & Sons. New Jersey, USA.

158) Melyon, G. (2007). **Gestion financière**, (4e éd), Bréal.). Paris, France.

159) Mucchielli, A. (2009). **Les Sciences de l'information et de la communication,** Hachette Superieur. Paris, France.

160) O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). **Management Information Systems**, (10th ed.). McGraw-Hill. New York, USA.

161) Pearlson, K. E., Saunders, C. S., & Galletta, D. F. (2019**). Managing And Using Information Systems,** Wiley. New york, USA.

162) Prax, J.-Y. (2003). **Le Manuel Du Knowledge Management,**. Dundod. Malakoff, France.

163) Reix, R. (2002). **Systeme d iinformation et management des organisations**, Vuibert. Paris, France.

164) Reynolds, G. W. (2015**). Information Technology For Managers,** (2nd Ed). Cengage Learning. Boston, USA.

165) Samii, M., & Karush, G. (2004). **International Business and Information Technology**, (1st ed.). Routedge. New York, USA.

166) Sarlak, M. A., & Hastiani, A. A. (2011). **E-Banking and Emergin Multidisiplinary Processes: Social, Economical and Organizational Models,** Business Science Reference. New York, USA.

167) Shah, M., & Clarke, S. (2009**). E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies,** (1st edInformation Science Reference. New York, USA.

168) Sornet, J., Hengoat, O., & Le Gallo, N. (2016). **Systems d'informations de Gestion Manuel et Applications,** Dunod, Malakoff, France.

169) Srinivasn, R., & Lohith, C. (2017). **Strategic Marketing and Innovation for Indian MSMEs,** Springer, . New York, USA.

170) Tang, M., & Werner, C. H. (2017). **Handbook of the Management of Creativity and Innovation: Theory and Practice,** World Scientific. London, UK.

171) Thauvron, A. (2005). **Evaluation des enterprises**, Economica. Paris, France.

172) Tidd, J., & Bessant, J. (2009). **Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change**, (4st ed), John Wiley & sons, Chichester, UK.

173) Tresanini, M. (2004). **Evaluer les compétences,** Ems, Paris, France.

174) Trott, P. (2017). **Innovation Management and New Product Development** (6th ed) Preason Education Limited, London, UK.

175) Turban, E., Mclean, E., & Wetherbe, J. (2002). **Information Technology for Management,** Jhone Willey & Sons Inc, New York, USA.

176) Voyer, P. (2006). **Tableaux de bord de gestion et indicateurs de performance** (2e éd). Presses de l'Université du Québec, Québec, Canada.

177) Wee Kwan Tan, A., & Theodorou, P. (2009). **Strategic Information Technology and Portfolio Management,** Information Science Reference. New York, USA.

178) Wingate, L. M. (2014). **Project Management for Research and Development,** (1st ed), Crc Press, New York, USA.

❖ **الأطروحات والرسائل الجامعية:**

179) Belkacemi, F. (2017). **Apport de l'audit interne a la Performance des Entreprises Industrielles Algeriennes,** (These de doctorat), Faculté des Sciences Economiques,Sciences Commercialese, et Sciences de Gestion, Université d'Alger 3, Algerie.

180) Bellahcene, M. (2015). **Technologies de L'information et de la Communication et Performance dans L'enterprise; La Dimension Culturelle,** (These de doctorat), Faculté des Sciences Economiques,Sciences Commercialese, et Sciences de Gestion, Université Abou Bekr Belkaid Tlemcen, Algerie.

❖ **المقالات العلمية:**

181) Aamoun, H. (2020, 12 15**). Lien entre le capital réputation et la performance financière: Approche par la théorie des partirs prenantes et la théorie des ressources.** Revue du Controle de la comptabilité et de l'Audit, Association Francophone de Comptabilité, 4 (4), pp. 21-45.

182) Al-Qudah, M. (2019, 11). **The effect of information technology on financial performance of jordanian industrial companies,** International journal of business and social science , 10 (11), pp. 113-121.

183) Fatihudin, D., & Mochklas, M. (2018, 06). **How Measuring Financial Performance.** ***International Journal of Civil Engineering and Technology,*** Iaeme Publication, *India* , 9 (6), pp. 553-557.

184) Ghrissi, S., & Bouchikhi, M. R. (2022, 06). **L'effet des services bancaires électroniques sur la performance financière des banques commerciales en Algerie - une etude empirique sur un echantillon de banques.** Revue Administration et Devloppement pour les Recherches et les etudes , 11 (1), pp. 838-855.

185) Hamdan, M. N., & al, e. (2021). **The impact of information technology investment on the financial performance of the banks.** Academy of strategic management journal , 20 (6), pp. 1-12.

186) Han, J. (2017, 9 6). **Exploitation of Architectural Knowledge and Innovation,** Journal of Open nnovation: Technology, Market, and Complexity, MDPI, Switzerland , 15 (3).

187) Kaziro, N., & Irumba, A. (2024). **Electronic Banking and its impact on financial performance: An empirical evidence of centenary Bank.** Metropolitan Journal of Academic Multidiseplinary Reseaech , 3 (4), pp. 104-111.

188) Lariane, S., & Boubendira, B. (2023, 09). **Assessing liquidity in Algerian banks using the CAMELS supervisory system**, Journal of Economic Integration, Adrar University, Algeria , 11 (5), pp. 133-149.

189) Mahboub, R. (2018). **The impact of information and communication technology investements on the performance of Libnanese banks.** European Research Studies Journal , 21 (4), pp. 435-458.

190) McDermott, C., & O'Conner, G. (2003, 9 26). **Managing Radical Innovation: An Overview of emergent strategy issues,** Wiley. The Journal of Product Innovation Management , 19 (6), pp. 424-438.

191) Md, S. i., & Abu sufian, M. (2019). **An Application of CAMELS Model for Measuring Financial Performance of**

Commercial Banks in Bengladesh, Journal of Business Studies, Pabna University of Technology, Bangladesh , 2 (1).

192) Mookerjee, J., & Rao, O. R. (2021, 5). **A Revirw of the impct of Disruptive Innovations on Markets Performance of Players,** International Journal of Grid and Distributed Computing, Australia , 14 (1), pp. 605-630.

193) Mundhe, E. S. (2016, 11). **A Critical Study of E-Banking: Their Risks and Mechanisms of Risk Management,** International Journal of Innovative Research in Science Engineering and Technologey, India , 5 (11), pp. 1869-1875.

194) Nwankwo, S., & Agbo, E. (2021, 01). **Effect of electronic banking on commercial bank performance in Nigeria.** European Journal if Accouting Finance and Investement , 7 (1), pp. 68-81.

195) Okonkwo, V., & al, e. (2015). **The effect of information communication technology and financial innovation on performance on Nigerian commmercial banks**. International Journal of Accounting Research , 7 (7), pp. 51-66.

196) Omerani, D., & al, e. (2022). **Transformation digitale et performance financière: cas des banques commerciales Marocaines cotées**. Revue Française d'Economie et de Gestion , 3 (10), pp. 448-464.

197) Sadeghimanesh, M., & SAMADI, A. (2013). **The effect of IT (Information Technology) on financial performance of the banks listed in Tehran stock exchange.** Euroean online Journal of Natural and Social Sciences , 2 (3), pp. 2911-2919.

198) **S**cupola, A., Henten, A., & Nicolajsen, H. (2009). **E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths,** Inernational Journal of E-Services and Mobile Applications,Igi Global ,USA , 1 (3).

199) Souley, A. S. (2023). **Pratiques comptables et performance financière des PME: Cas du contexte nigérien,** Revue Fraçaise d'Economie de Gestion , 4 (7), pp. 340-364.

200) Tudose, M. B., Rusu, V. D., & Avasilcai, S. (2022**). Financial Performance - Determinants and Interdependencies Between Measurrement Indicators,** Busness, Management and Economics Engineering, Vilnius Gediminas Technicial University, Lituanie , 20 (1), pp. 119-138.

201) Yaaqub, S., & Rziger, A. (2023). **The impact of Information technology on the performance of commercial Banks, through the faithful repressentation of accoutinng system.** International journal of professional business review , 8 (9), pp. 1-16.

202) Yuanyuan, Z., & al, e. (2022, 09 26). **Assessing the impact of technological innovation on enviromental and financial performance of**

Chinese textile manufacturing companies. International journal of technology, policy and management , 22 (4), pp. 369-393.

203) Zahing, X. (2022, 11 8**). Incremental Innovation: Long-Term Impetus for Desing Business Creativity,** Sustainability, MDPI, Switzerland , 14 (22).

❖ المواقع الإلكترونية:

204) AECE. (2024). *L'Autorité éqonomique de certification de électronique*. Consulté le 10 21, 2024, sur https://aece.dz/index.html

205) AGCE. (2024). *L'Autorité Gouvernementale de Certification Électronique*. Consulté le 01 18, 2024, sur https://agce.dz/presentation-de-lagce/

206) ARPCE. (2023). *L'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques*. Consulté le 10 06, 2023, sur https://www.arpce.dz/fr/about

207) Bank of Algeria. (2022). Consulté le 08 21, 2024, sur Bank of Algeria: https://www.bank-of-algeria.dz/nombre-dab-gab/

208) Bank of Algeria. (2024). Consulté le 08 26, 2024, sur Bank of Algeria: https://www.bank-of-algeria.dz/rapports-annuels/

209) CBE. (2023, 03 23). Retrieved 05 17, 2024, from Central Bank of Egypt: https://www.cbe.org.eg/ar/payment-systems-and-services/payment-services/payment-acceptance/pos

210) CBI. (2023). Retrieved 05 17, 2024, from Central Bank Iraq: https://www.cbi.iq/page/130

211) GIE Monetique. (2023). Consulté le 01 28, 2024, sur GIE Monetique: https://www.giemonitique.dz/qui-sommes-nous/gie-monetique/

212) GSMA . (2024). Retrieved 06 13, 2024, from GSMA : https://www.mobileconnectivityindex.com/index.html#year=2023&secondaryMenu=about-the-index

213) ITU. (2024). Retrieved 07 03, 2024, from International Telecommunication Union: https://www.itu.int/en/itu-D/Statistics/Pages/IDI/default.aspx

214) MPT. (2023). *Ministère de la poste et des télécommunications*. Consulté le 02 06, 2024, sur https://www.mpt.gov.dz/singature-et-certification-electroniques/

215) MPT. (2024). Consulté le 05 09, 2024, sur Ministère de la poste et des télécommunications: https://www.mpt.gov.dz/chiffres-et-indicateurs/

216) Rready Team. (2024, 01 10). Retrieved 02 28, 2024, from Rready: https://www.rready.com/blog/4-types-of-innovation?hs_amp=true

217) SATIM. (2023). Consulté le 03 14, 2024, sur Société d'automatisation des transactio,s interbancaires et de monetique: https://www.satim.dz.index.php.fr.satim/qui-sommes-nous

218) UNESCO Institute for Statistics. (2023). Retrieved 03 26, 2023, from UNESCO : https://uis.unesco.org/en/glossary-term/information-and-communication-technologies-ict

219) UNESCO. (2024, 03 28). Consulté le 03 04, 2024, sur UNESCO: https://www.unesco.org/mil4teachers/fr/node/20

الملاحـــــــــق

الملحق 1: الإستبيان الأولي قبل التحكيم.

وزارة التعليـــم العالـــي والبحـث العلمي

جـامعة أحـمد درايعية - أدرار

كليـــة العلوم الإقتصاديـــة والعلوم التجاريـــة وعلوم التسييـــر

قســم علـــــوم التسييـــــــر

تخصص إدارة ماليـــة

إستبيان موجه إلى العاملين في البنوك التجارية الجزائرية

السادة الأفاضل والسيدات الفضليات، تحية طيبة.

بهدف إعداد أطروحة دكتوراه في علوم التسيير بعنوان **"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الابتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة تطبيقية "**، والتي تهدف إلى إستكشاف مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية من خلال الابتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، تم إعداد هذا الاستبيان بغرض جمع البيانات اللازمة، لذا نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على عباراتها بدقة وموضوعية، حيث أن إجاباتكم سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع إشارة (x) في المكان المناسب، وفق درجة مو افقتكم على العبارة.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطالب: حاجي جمال الدين

تحت إشراف: أ.د / مجاهد سيد أحمد.

البيانات العامة:

إسم البنك: .....

البيانات الشخصية:

نوع البنك		بنك عام	بنك خاص
الجنس		ذكر	أنثى
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	بين 31 سنة و 45 سنة	أكبر من 45 سنة
المؤهل العلمي	بكالوريا أو أقل	تكوين مهني	جامعي / دراسات عليا
الوظيفة في البنك	إطار تسيير	إطار تحكم	عون تنفيذ
الخبرة المهنية في البنك	أقل من 5 سنوات	بين 6 سنة و 15 سنة	أكثر من 15 سنة

الملاحـــــق

1/ المحور الأول: واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية الجزائرية.

الرقم	العبـــــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البعد الأول: المورد البشري					
1	يمتلك البنك موارد بشرية مؤهلة تتميز بالكفاءة والمهارة اللازمة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي.					
2	يقوم البنك بإستقطاب المورد البشري في مجال تكنولوجيا المعلومات وفق مبدأ الكفاءة والإستحقاق وفي ظروف تتميز بالشفافية والنزاهة.					
3	تتميز البيئة المهنية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات بالبنك بالملائمة مما يساعدهم على الإبداع والإبتكار في العمل المصرفي.					
4	يقوم البنك بإجراء دورات تدريبية وتكوينية بشكل دوري في مجال تكنولوجيا المعلومات للعاملين.					
	البعد الثاني: الأجهزة و المعدات					
5	يوفر البنك الأجهزة والحواسيب والوسائل التكنولوجية المختلفة بشكل كافي لتلبية كل الإحتياجات.					
6	تتميز الأجهزة و الحواسيب والوسائل التكنولوجيا التي يمتلكها البنك بالحداثة والتطور والقدرة الكبيرة على معالجة البيانات.					
7	الأجهزة و الحواسيب والوسائل التكنولوجيا التي يمتلكها البنك يتم صيانتها بشكل دوري ولا تتعطل بكثرة.					
8	يتوفر البنك على بنية تحتية مناسبة ومهيأة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات.					
	البعد الثالث: البـــرمـــجـــيـــات					
9	يمتلك البنك برمجيات متطورة تمكن العاملين من القيام بمهامهم بشكل جيد.					
10	تتميز البرمجيات التي يحوزها البنك بسهولة الإستخدام وبساطة التصميم.					
11	تساهم برمجيات البنك في توفير الجهد والوقت للعاملين.					
12	يحرص البنك بشكل دوري على تحديث البرمجيات من طرف مهندسيه.					
	البعد الرابع: الشبكات					
13	يتوفر البنك على شبكة إلكترونية داخلية فعالة تربط بين مختلف المصالح والأقسام والمديريات.					
14	تسمح الشبكة الإلكترونية الداخلية للبنك من نقل وتبادل البيانات بشكل سريع ومرن بين مختلف المصالح والأقسام والمديريات.					
15	يتوفر البنك على شبكة أنترنت متنوعة وتتميز بالتدفق العالي والسريع في مختلف الأوقات.					

16	يحرص البنك على تطوير وتحسين شبكته الإلكترونية الداخلية بشكل دوري.						
	البعد الخامس: قواعد البيانات						
17	يمتلك البنك قاعدة بيانات حديثة ومتكاملة قادرة على تخزين كمية كبيرة من الملفات والمعلومات.						
18	يمتلك البنك قاعدة بيانات تتصف بالتنظيم والترتيب الجيد مما يسهل عملية إسترجاع الملفات و المعلومات عند الحاجة إليها في .						
19	يحرص البنك على توفير التحصين التأمين اللازم لحماية قاعدة بياناته من أي محاولة إختراق.						
20	يتوفر البنك على قاعدة بيانات إحتياطية يتم اللجوء إليها في حال تعطل قاعدة البيانات الأساسية.						

2. /المحور الثاني: الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الرقم	العبـــــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البعد الأول: الإبتكار في الخدمات					
21	يعمل البنك دوما على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية مبتكرة لم يسبق تقديمها من طرف أي بنك آخر.					
22	يعمل البنك دوما على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية مبتكرة مميزة بخصائص هيكلية.					
23	يحرص البنك على القيام بتحسينات على الخدمات المصرفية الإلكترونية القائمة بشكل دوري ومستمر.					
24	يحرص البنك على تقديم حزمة متنوعة ومتكاملة من الخدمات المصرفية الإلكترونية المبتكرة.					
25	يحرص البنك على الحصول على براءات إختراع وحقوق ملكية مسجلة متعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.					
	البعد الثاني: الإبتكار في العمليات					
26	عند تحسين أو تقديم خدمات مصرفية إلكترونية جديدة يحرص البنك على إتباع الأساليب العلمية (مثل خرائط تحسين الخدمة) من نشأة الفكرة ودراسة الجدوى الفنية والإقتصادية إلى غاية التنفيذ وتسويق الخدمة.					
27	عند تحسين أو تقديم خدمات مصرفية إلكترونية جديدة يحرص البنك على الإستفادة من تجارب البنوك الدولية الرائدة.					
28	عند تحسين أو تقديم خدمات مصرفية إلكترونية جديدة يحرص البنك على الإستفادة من بحوث التسويق والإستشارات المتخصصة الخارجية.					
29	يعمل البنك على تصميم أنظمة عمليات جديدة في ظل متطلبات تصميم خدمات مصرفية إلكترونية جديدة.					
30	يعمل البنك على تحسين أنظمة العمليات القائمة في ظل متطلبات تحسين خدمات مصرفية إلكترونية تقليدية.					
	البعد الثالث: الإبتكار في إدارة المخاطر					
31	يعمل البنك على إبتكار أساليب جديدة لإدارة المخاطر الإستراتيجية الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
32	يعمل البنك على إبتكار أساليب جديدة لإدارة المخاطر التشغيلية الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.					

33	يعمل البنك على إبتكار أساليب جديدة لإدارة المخاطر المالية الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.						
34	يعمل البنك على إبتكار أساليب جديدة لإدارة المخاطر التقنية المتعلقة بالحماية والأمان الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.						
35	يحرص البنك على موائمة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة مع الضوابط والتشريعات المنظمة للتعاملات الإلكترونية في الجزائر.						

3. /المحور الثالث: الأداء المالي.

الرقم	العبـــــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البعد الأول: العائد على الأصول.					
36	يستعمل البنك معدل العائد على الأصول بشكل دوري لتقييم أداءه المالي.					
37	معدل العائد على الأصول مؤشر على كفاءة البنك في إستخدام أصوله لتحقيق الأرباح.					
38	يتمتع البنك بالقدرة على التكيف مع الأزمات دون تراجع كبير في معدل العائد على الأصول					
39	يساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين معدل العائد على الأصول للبنك.					
40	يساهم الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين معدل العائد على الأصول للبنك.					
	البعد الثاني: العائد على حقوق الملكية.					
41	يستعمل البنك معدل العائد على حقوق الملكية بشكل دوري لتقييم أداءه المالي.					
42	يسخدم المساهميم معدل العائد على حقوق الملكية لتقييم أداء إدارة البنك.					
43	يتمتع البنك بالقدرة على التكيف مع الأزمات دون تراجع كبير في معدل العائد على حقوق الملكية					
44	يساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين معدل العائد على حقوق الملكية للبنك.					
45	يساهم الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين معدل على حقوق الملكية للبنك.					

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق 2: الأساتذة المحكمين للإستبيان.

الأستاذ	الشعبة	الجامعة
أ.د. مجاهد سيد أحمد	علوم إقتصادية	جامعة أدرار
أ.د. هداجي عبد الجليل	علوم إقتصادية	جامعة أدرار
أ.د. العمراوي حنان.	علوم إقتصادية	جامعة الجزائر 3
د. لواتي خاتمة.	علوم التسيير	جامعة عين تموشنت
د. طاري أميرة.	علوم التسيير	المركز الجامعي مغنية

الملحق 3: الإستبيان النهائي بعد التحكيم.

وزارة التعليـــم العالـــي والبحـث العلمي

جـامعة أحـمد درايعية - أدرار

كليـــة العلوم الإقتصاديـــة والعلوم التجاريـــة وعلوم التسييـــر

قســم علـــــوم التسييـــــــر

تخصص إدارة ماليـــة

إستبيان موجه إلى العاملين في البنوك التجارية الجزائرية

السادة الأفاضل والسيدات الفضليات، تحية طيبة.

بهدف إعداد أطروحة دكتوراه في علوم التسيير بعنوان **"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال الابتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة تطبيقية "**، والتي تهدف إلى إستكشاف مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية من خلال الابتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية، تم إعداد هذا الاستبيان بغرض جمع البيانات اللازمة، لذا نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على عباراتها بدقة وموضوعية، حيث أن إجاباتكم سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع إشارة (x) في المكان المناسب، وفق درجة مو افقتكم على العبارة.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطالب: حاجي جمال الدين

تحت إشراف: أ.د / مجاهد سيد أحمد.

الجزء الأول : البيانات العامة و الشخصية

أولا:البيانات العامة

اسم البنك	.....	
نوع البنك	عام	خاص

ثانيا:البيانات الشخصية

النوع	ذكر	أنثى		
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	من 31 إلى 40سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
المستوى التعليمي	ثانوي	ليسانس	ماستر	دراسات عليا (ماجيستير أو دكتوراه)
المسمى الوظيفي	إطار سام (إدارة عليا) (مدير عام، مدير مركزي، رئيس قسم، مدير جهوي)	إطار تسيير (إدارة وسطى) (مدير فرعي، نائب مدير، مدير وكالة)	إطار تحكم (إدارة تشغيلية) (رئيس مصلحة، رئيس مكتب، مسؤول خلية)	عون تنفيذ (لا يوجد أي موظف تحت سلطته)
الخبرة المهنية	أقل من05سنوات	من 05 إلى 10سنوات	من 11إلى 15 سنة	أكثر من 15سنة

الجزء الثاني : محاور الدراسة

المحور الأول:واقع إستحدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية الجزائرية.

الرقم	العبارة	سلم القياس				
	البعد الأول: المورد البشري	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	لا أجد صعوبة في تنفيذ المهام الموكلة إلي بطريقة إلكترونية.					
02	يمكنني حل الصعوبات التي تواجهني في العمل دون مساعدة الآخرين					
03	تتميز البيئة المهنية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات بالبنك بالملائمة.					
04	أستفيد جيدا من الدورات التكوينية المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات .					
	البعد الثاني: الأجهزة والمعدات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
05	يملك البنك بنية تحتية مناسبة ومهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.					
06	يحتوي البنك على أجهزة كمبيوتر كافية لجميع الموظفين.					
07	تتميز الأجهزة والمعدات التي يملكها البنك بالقدرة الكبيرة على معالجة البيانات.					
08	يحرص البنك على صيانة الأجهزة والمعدات بشكل دوري.					
	البعد الثالث:البرمجيات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
09	يملك البنك برمجيات متطورة تمكن العاملين من القيام بمهامهم بشكل جيد.					
10	تتميز البرمجيات التي يحوزها البنك بسهولة الاستخدام وبساطة التصميم.					
11	تساهم برمجيات البنك في توفير الجهد والوقت للعاملين.					
12	يحرص البنك بشكل دوري على تحديث البرمجيات من طرف مهندسيه.					
	البعد الرابع: الشبكات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
13	يعتمد البنك على شبكة أنترنت تتميز بالتدفق العالي والسريع.					
14	يعتمد البنك على شبكة حواسيب داخلية فعالة تربطه بمختلف الأقسام.					
15	تسمح الشبكة الداخلية للبنك بنقل وتبادل البيانات بشكل سريع ومرن.					
16	يستخدم البنك شبكة حواسيب خارجية لإنجاز أنشطته الإدارية مع الفروع الأخرى.					
	البعد الخامس: قواعد البيانات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	يملك البنك قاعدة بيانات حديثة ومتكاملة تتصف بالتنظيم والترتيب الجيد.					

18	قاعدة البيانات التي يملكها البنك قادرة على تخزين كمية كبيرة من الملفات.					
19	يحرص البنك على توفير التحصين اللازم لحماية قاعدة بياناته من أي اختراق.					
20	يمتلك البنك قاعدة بيانات احتياطية يتم اللجوء إليها عند الضرورة.					

المحور الثاني: الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية

الرقم	العبارة	سلم القياس				
	البعد الأول: الابتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يحرص البنك على تقديم حزمة متنوعة ومتكاملة من الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
02	يحرص البنك على القيام بتحسينات دورية لخدماته المصرفية الإلكترونية.					
03	يحرص البنك دوما على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية مبتكرة.					
04	يعمل البنك دوما على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية تتميز بخصائص هيكلية.					
05	يحرص البنك على الحصول على براءات اختراع وحقوق ملكية مسجلة متعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.					
	البعد الثاني: الابتكار في العمليات المصرفية الإلكترونية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
06	يحرص البنك على إتباع الأساليب العلمية(مثل خرائط تحسين الخدمة) من نشأة الفكرة ودراسة الجدوى الفنية والاقتصادية إلى غاية التنفيذ وتسويق الخدمة.					
07	يحرص البنك على الاستفادة من تجارب البنوك الدولية الرائدة من أجل تحسين عملياته.					
08	يحرص البنك على الاستفادة من بحوث التسويق والاستشارات المتخصصة الخارجية من أجل تحسين عملياته.					
09	يعمل البنك على تحسين عملياته عند تحسين خدماته المصرفية التقليدية.					
10	يعمل البنك على تطوير عملياته عند تقديم خدمات مصرفية الكترونية جديدة					
	البعد الثالث:الابتكار في إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
11	يعمل البنك على ابتكار أساليب جديدة لإدارة المخاطر الإستراتيجية الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
12	يعمل البنك على ابتكار أساليب جديدة لإدارة المخاطر التشغيلية الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
13	يعمل البنك على ابتكار أساليب جديدة لإدارة المخاطر المالية الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
14	يعمل البنك على ابتكار أساليب جديدة لإدارة المخاطر التقنية المتعلقة بالحماية والأمان الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
15	يحرص البنك على موائمة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة مع الضوابط والتشريعات المنظمة للتعاملات الإلكترونية في الجزائر.					

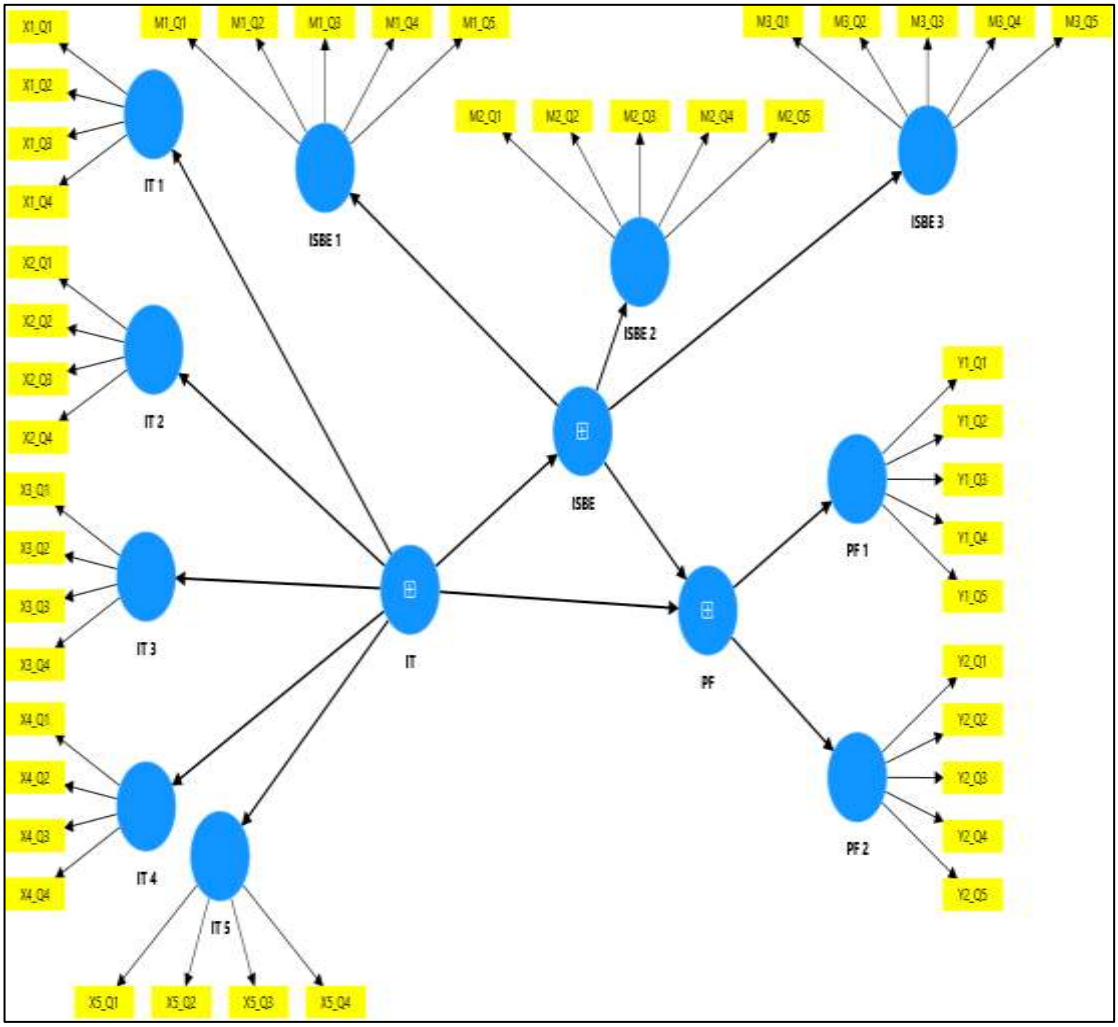
المحور الثالث: الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية.

الرقم	العبارة	سلم القياس				
	البعد الأول: العائد على الأصول	**غير موافق بشدة**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق بشدة**
01	يعتمد البنك على تحليل معدل العائد على الأصول لتقييم أدائه المالي.					
02	يعكس معدل العائد على الأصول كفاءة البنك في إستخدام أصوله لتحقيق الأرباح.					
03	يتم تقييم قرارات الإستثمار بناءا على تأثيرها على معدل العائد على الأصول					
04	يساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين معدل العائد على الأصول للبنك.					
05	يساهم الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين معدل العائد على الأصول للبنك.					
	البعد الثاني: العائد على حقوق الملكية.	**غير موافق بشدة**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق بشدة**
06	يعتمد البنك على تحليل معدل العائد على حقوق الملكية لتقييم أدائه المالي.					
07	يعكس معدل العائد على حقوق الملكية قدرة البنك في تحقيق قيمة مضافة للمساهمين					
08	يعتبر معدل العائد على حقوق الملكية عامل أساسي في إتخاذ قرار توزيع الأرباح					
09	يساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين معدل العائد على حقوق الملكية للبنك.					
10	يساهم الإبتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين معدل على حقوق الملكية للبنك.					

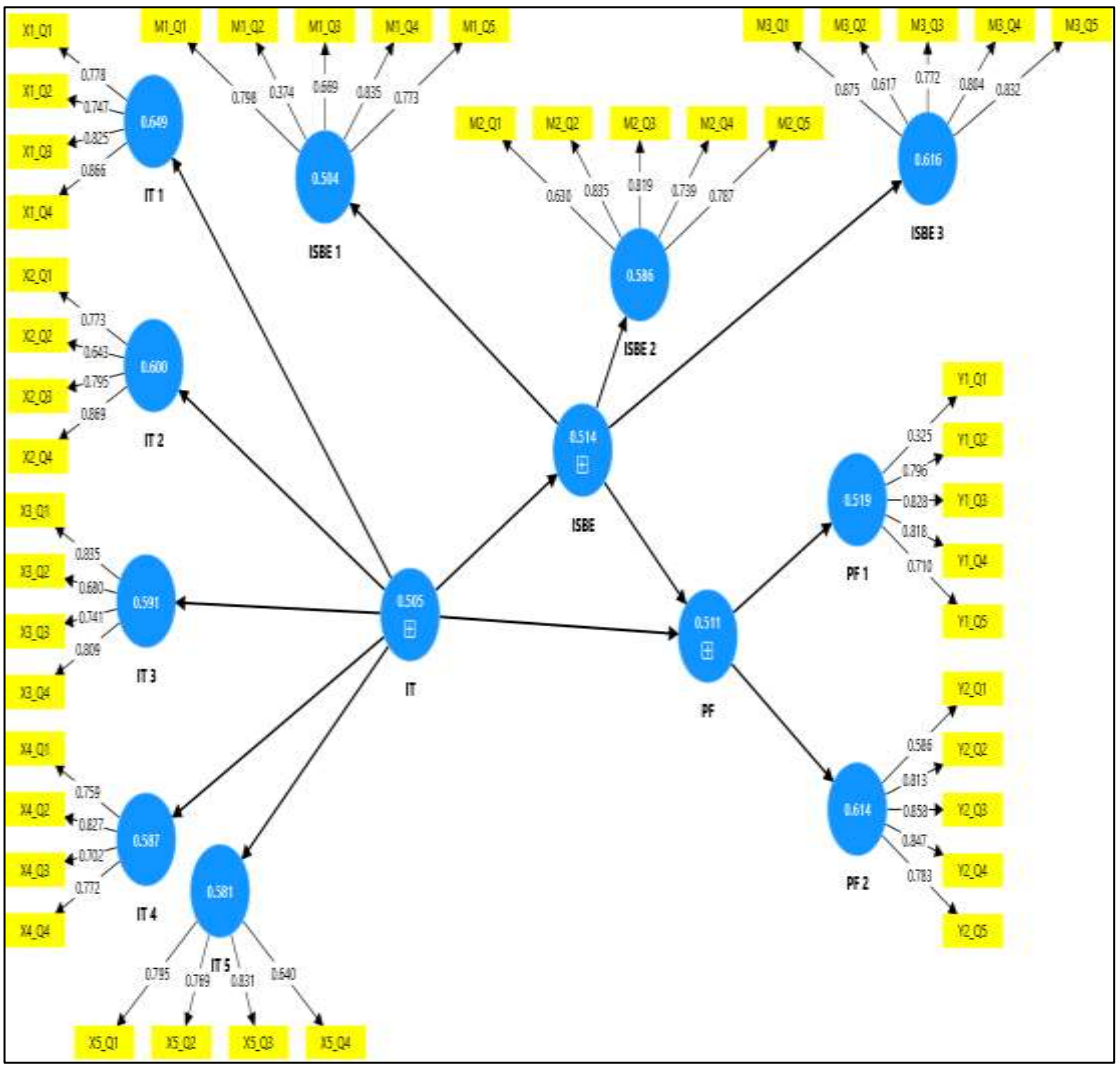
في الأخير نشكركم على حسن تعاونكم، ونقدر لكم الجهد والوقت المبذول في الإجابة على هذا الإستبيان لخدمة البحث العلمي.

الملحق 3: أهم مخرجات برنامج (SMART PLS 4).

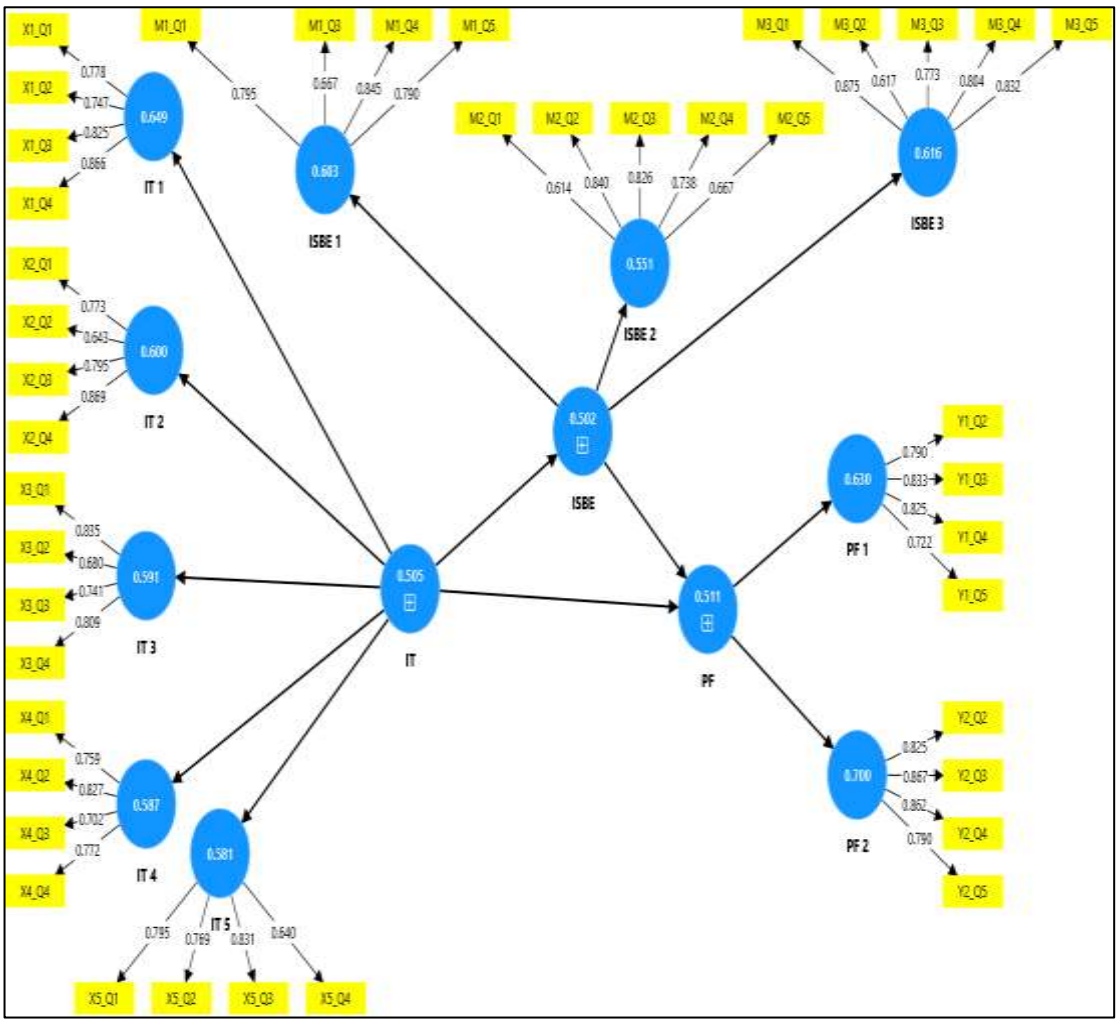
نموذج الدراسة المقترح



نموذج الدراسة قبل الحذف



نموذج الدراسة النهائي



-موثوقية الإتساق الداخلي-

بناء الموثوقية والصلاحية

نظرة عامة

	معامل ألفا كرونباخ	الموثوقية المركبة (rho_a)	الموثوقية المركبة	متوسط التباين المستخرج (AVE)
ISBE	0,924	0,938	0,936	0,502
ISBE 1	0,779	0,794	0,858	0,603
ISBE 2	0,791	0,812	0,858	0,551
ISBE 3	0,841	0,856	0,888	0,616
IT	0,947	0,951	0,953	0,505
IT 1	0,818	0,825	0,880	0,649
IT 2	0,774	0,798	0,856	0,600
IT 3	0,767	0,780	0,852	0,591
IT 4	0,764	0,773	0,850	0,587
IT 5	0,758	0,774	0,846	0,581
PF	0,883	0,911	0,908	0,511
PF 1	0,803	0,811	0,872	0,630
PF 2	0,857	0,860	0,903	0,700

-معيار فورنيل لاركر-

محك فورنيل- لاركر

	ISBE	ISBE 1	ISBE 2	ISBE 3	IT	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	PF	PF 1	PF 2
ISBE	0,708												
ISBE 1	0,776	0,777											
ISBE 2	0,758	0,721	0,742										
ISBE 3	0,763	0,684	0,706	0,785									
IT	0,693	0,607	0,666	0,636	0,711								
IT 1	0,638	0,575	0,647	0,624	0,791	0,805							
IT 2	0,624	0,542	0,611	0,621	0,817	0,740	0,774						
IT 3	0,656	0,582	0,627	0,656	0,733	0,729	0,756	0,769					
IT 4	0,610	0,526	0,603	0,631	0,754	0,672	0,716	0,744	0,766				
IT 5	0,642	0,558	0,568	0,656	0,731	0,710	0,708	0,689	0,748	0,762			
PF	0,620	0,550	0,605	0,606	0,462	0,414	0,424	0,426	0,409	0,447	0,715		
PF 1	0,571	0,504	0,549	0,567	0,436	0,388	0,396	0,409	0,384	0,423	0,798	0,794	
PF 2	0,590	0,524	0,585	0,567	0,431	0,386	0,398	0,392	0,379	0,418	0,809	0,726	0,837

-معيار HTMT-

مصفوفة - (HTMT) نسبة الأحادية وسمة التغاير

	ISBE	ISBE 1	ISBE 2	ISBE 3	IT	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	PF	PF 1	PF 2
ISBE													
ISBE 1	0,883												
ISBE 2	0,857	0,832											
ISBE 3	0,821	0,804	0,837										
IT	0,740	0,699	0,775	0,790									
IT 1	0,740	0,713	0,708	0,736	0,852								
IT 2	0,722	0,687	0,770	0,758	0,863	0,842							
IT 3	0,739	0,646	0,700	0,811	0,879	0,835	0,838						
IT 4	0,726	0,670	0,767	0,788	0,872	0,806	0,812	0,825					
IT 5	0,707	0,679	0,768	0,810	0,845	0,796	0,785	0,791	0,827				
PF	0,675	0,654	0,706	0,693	0,509	0,492	0,509	0,520	0,503	0,539			
PF 1	0,649	0,620	0,679	0,675	0,498	0,478	0,491	0,520	0,489	0,529	0,894		
PF 2	0,655	0,636	0,705	0,660	0,474	0,462	0,479	0,480	0,464	0,503	0,877	0,829	

- التداخل الخطي-

إحصائيات العلاقات المتداخلة الخطية (معامل تضخم التباين)

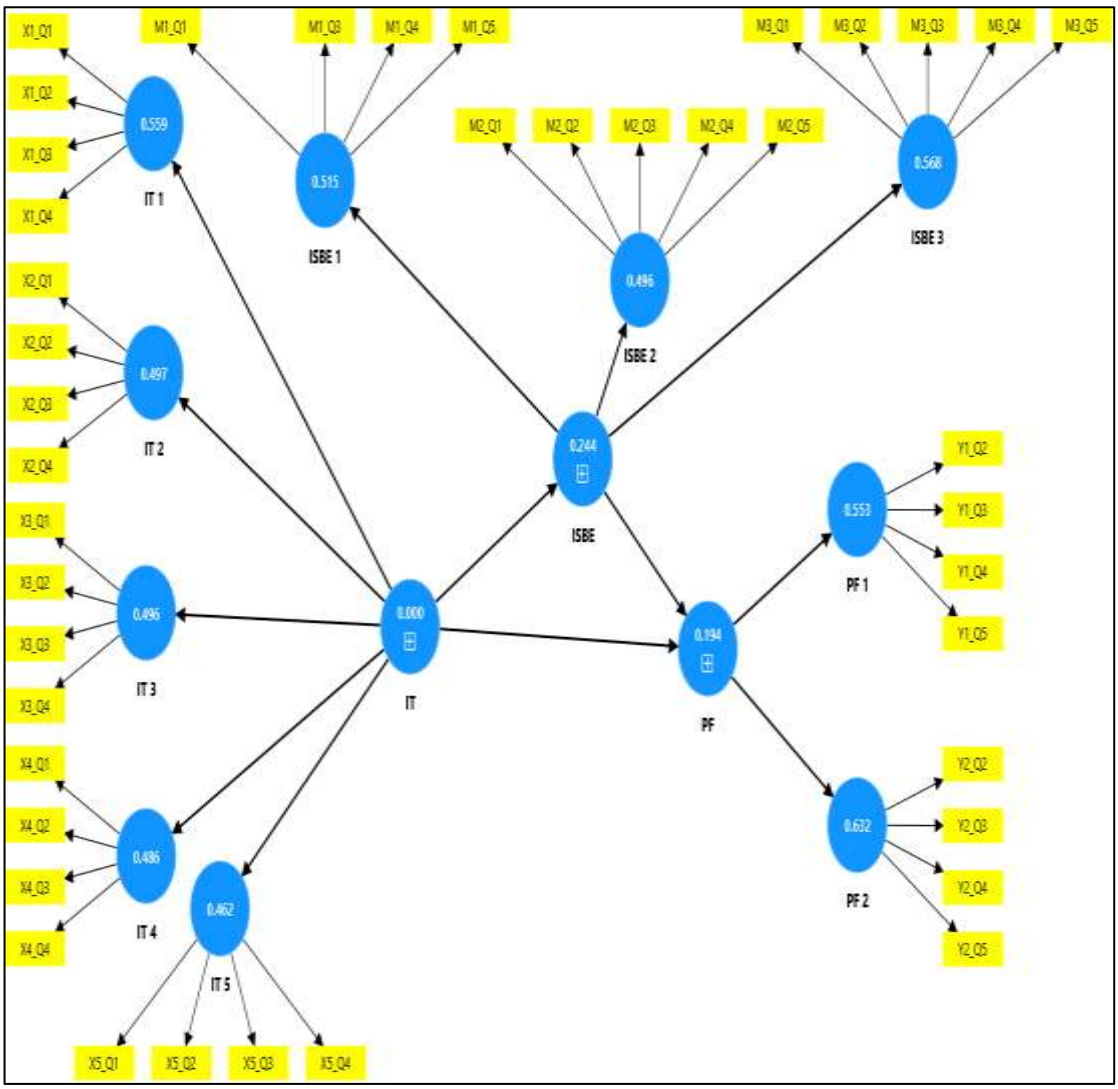
النموذج الداخلي - القائمة

	معامل تضخم التباين VIF
ISBE -> ISBE 1	1,000
ISBE -> ISBE 2	1,000
ISBE -> ISBE 3	1,000
ISBE -> PF	1,965
IT -> ISBE	1,000
IT -> IT 1	1,000
IT -> IT 2	1,000
IT -> IT 3	1,000
IT -> IT 4	1,000
IT -> IT 5	1,000
IT -> PF	1,965
PF -> PF 1	1,000
PF -> PF 2	1,000

النموذج الداخلي - المصفوفة

	ISBE	ISBE 1	ISBE 2	ISBE 3	IT	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	PF	PF 1	PF 2
ISBE		1,000	1,000	1,000							1,965		
ISBE 1													
ISBE 2													
ISBE 3													
IT	1,000					1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,965		
IT 1													
IT 2													
IT 3													
IT 4													
IT 5													
PF												1,000	1,000
PF 1													
PF 2													

–النموذج بعد تنفيذ تقنية التعصيب–



-التأثيرات غير المباشرة-

التأثيرات غير المباشرة

التأثيرات غير المباشرة الكلية

	ISBE	ISBE 1	ISBE 2	ISBE 3	IT	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	PF	PF 1	PF 2
ISBE												0,547	0,555
ISBE 1													
ISBE 2													
ISBE 3													
IT		0,651	0,668	0,675							0,408	0,435	0,441
IT 1													
IT 2													
IT 3													
IT 4													
IT 5													
PF													
PF 1													
PF 2													

تأثيرات معينة غير مباشرة

	تأثيرات معينة غير مباشرة
ISBE -> PF -> PF 1	0,547
IT -> ISBE -> PF -> PF 2	0,389
ISBE -> PF -> PF 2	0,555
IT -> ISBE -> PF -> PF 1	0,383
IT -> ISBE -> ISBE 1	0,651
IT -> PF -> PF 1	0,051
IT -> ISBE -> ISBE 2	0,668
IT -> PF -> PF 2	0,052
IT -> ISBE -> ISBE 3	0,675
IT -> ISBE -> PF	0,408

-التأثيرات الكلية-

التأثيرات الكلية

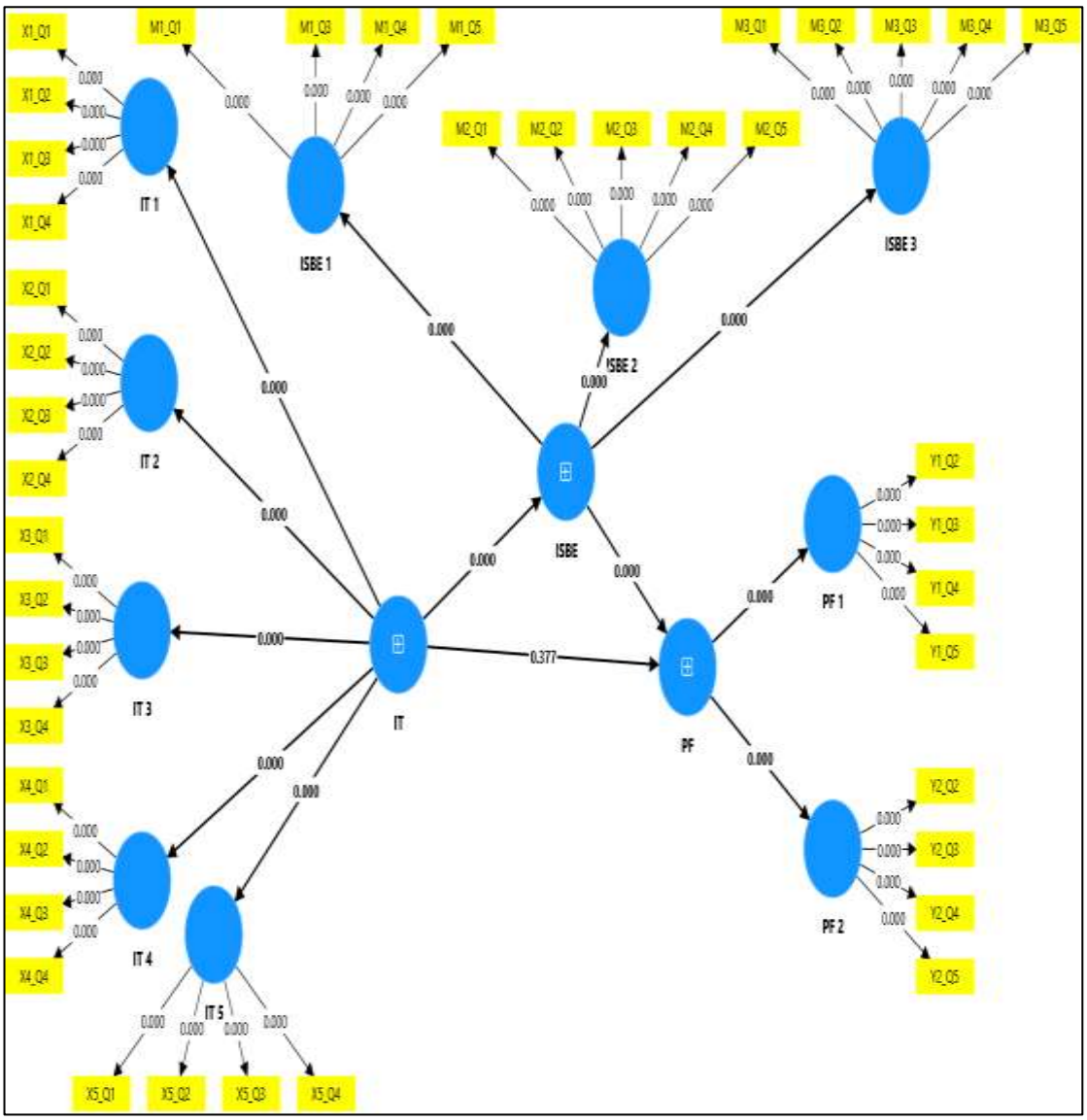
المصفوفة

	ISBE	ISBE 1	ISBE 2	ISBE 3	IT	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	PF	PF 1	PF 2
ISBE		0,929	0,953	0,963							0,581	0,547	0,555
ISBE 1													
ISBE 2													
ISBE 3													
IT	0,701	0,651	0,668	0,675		0,932	0,917	0,921	0,915	0,900	0,462	0,435	0,441
IT 1													
IT 2													
IT 3													
IT 4													
IT 5													
PF												0,941	0,954
PF 1													
PF 2													

قائمة

	التأثيرات الكلية
ISBE -> ISBE 1	0,929
ISBE -> ISBE 2	0,953
ISBE -> ISBE 3	0,963
ISBE -> PF	0,581
ISBE -> PF 1	0,547
ISBE -> PF 2	0,555
IT -> ISBE	0,701
IT -> ISBE 1	0,651
IT -> ISBE 2	0,668
IT -> ISBE 3	0,675
IT -> IT 1	0,932
IT -> IT 2	0,917
IT -> IT 3	0,921
IT -> IT 4	0,915
IT -> IT 5	0,900
IT -> PF	0,462
IT -> PF 1	0,435
IT -> PF 2	0,441
PF -> PF 1	0,941
PF -> PF 2	0,954

-معنوية النموذج -



-معاملات المسار-

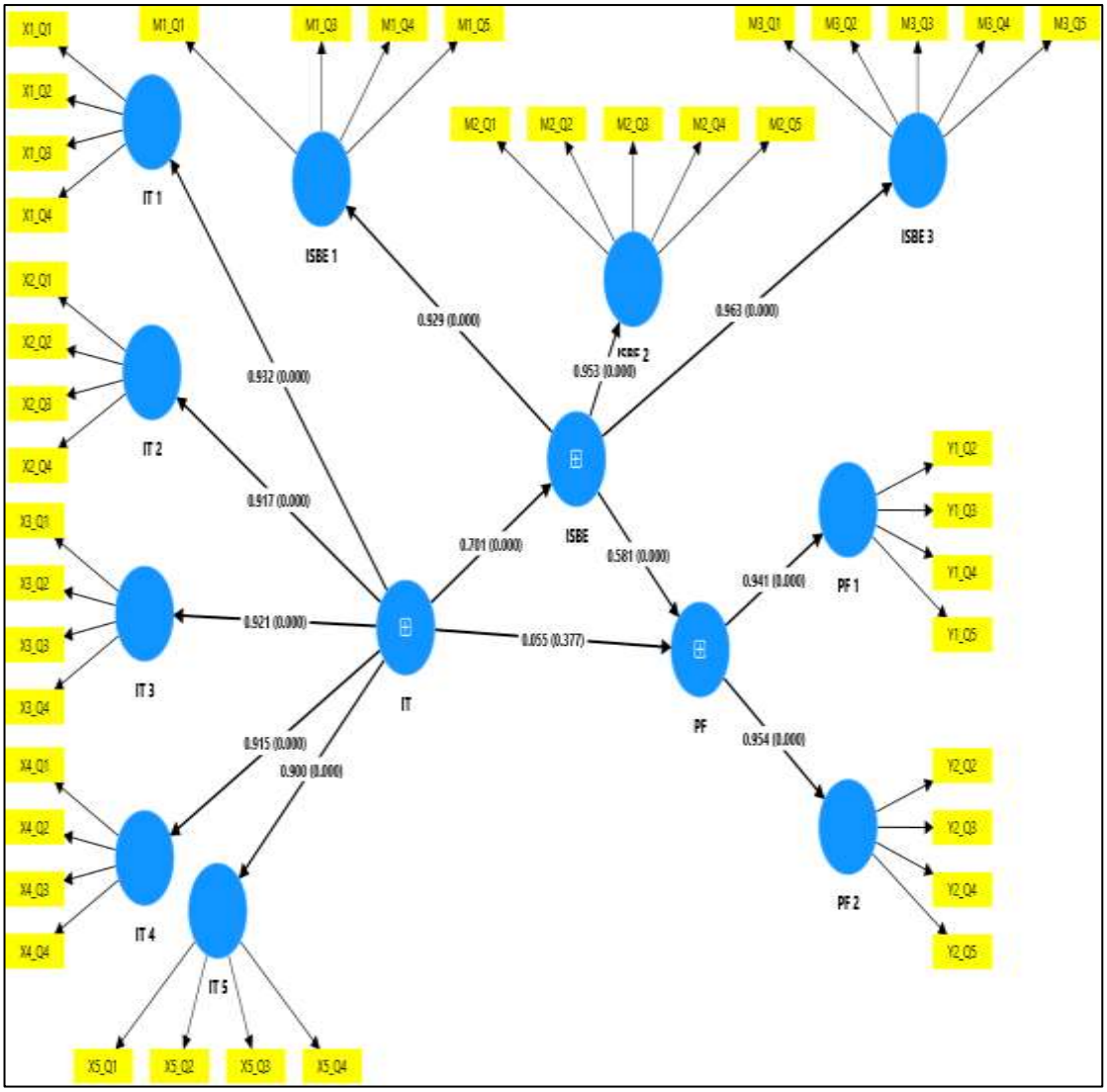
معاملات المسار

المصفوفة

	ISBE	ISBE 1	ISBE 2	ISBE 3	IT	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	PF	PF 1	PF 2
ISBE		0,929	0,953	0,963							0,581		
ISBE 1													
ISBE 2													
ISBE 3													
IT	0,701					0,932	0,917	0,921	0,915	0,900	0,055		
IT 1													
IT 2													
IT 3													
IT 4													
IT 5													
PF												0,941	0,954
PF 1													
PF 2													

قائمة

	معاملات المسار
ISBE -> ISBE 1	0,929
ISBE -> ISBE 2	0,953
ISBE -> ISBE 3	0,963
ISBE -> PF	0,581
IT -> ISBE	0,701
IT -> IT 1	0,932
IT -> IT 2	0,917
IT -> IT 3	0,921
IT -> IT 4	0,915
IT -> IT 5	0,900
IT -> PF	0,055
PF -> PF 1	0,941
PF -> PF 2	0,954


X1_Q1
X1_Q2
X1_Q3
X1_Q4
IT 1
X2_Q1
X2_Q2
X2_Q3
X2_Q4
IT 2
X3_Q1
X3_Q2
X3_Q3
X3_Q4
IT 3
X4_Q1
X4_Q2
X4_Q3
X4_Q4
IT 4
IT 5
X5_Q1
X5_Q2
X5_Q3
X5_Q4
M1_Q1
M1_Q3
M1_Q4
M1_Q5
ISBE 1
M2_Q1
M2_Q2
M2_Q3
M2_Q4
M2_Q5
ISBE 2
M3_Q1
M3_Q2
M3_Q3
M3_Q4
M3_Q5
ISBE 3
ISBE
IT
PF
PF 1
PF 2
Y1_Q2
Y1_Q3
Y1_Q4
Y1_Q5
Y2_Q2
Y2_Q3
Y2_Q4
Y2_Q5
0.932 (0.000)
0.929 (0.000)
0.953 (0.000)
0.963 (0.000)
0.917 (0.000)
0.701 (0.000)
0.581 (0.000)
0.921 (0.000)
0.055 (0.377)
0.941 (0.000)
0.954 (0.000)
0.915 (0.000)
0.900 (0.000)