

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم المالية والمحاسبة
تخصص: مالية وبنوك



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم المالية والمحاسبة
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطالب:
إسحاق عطار

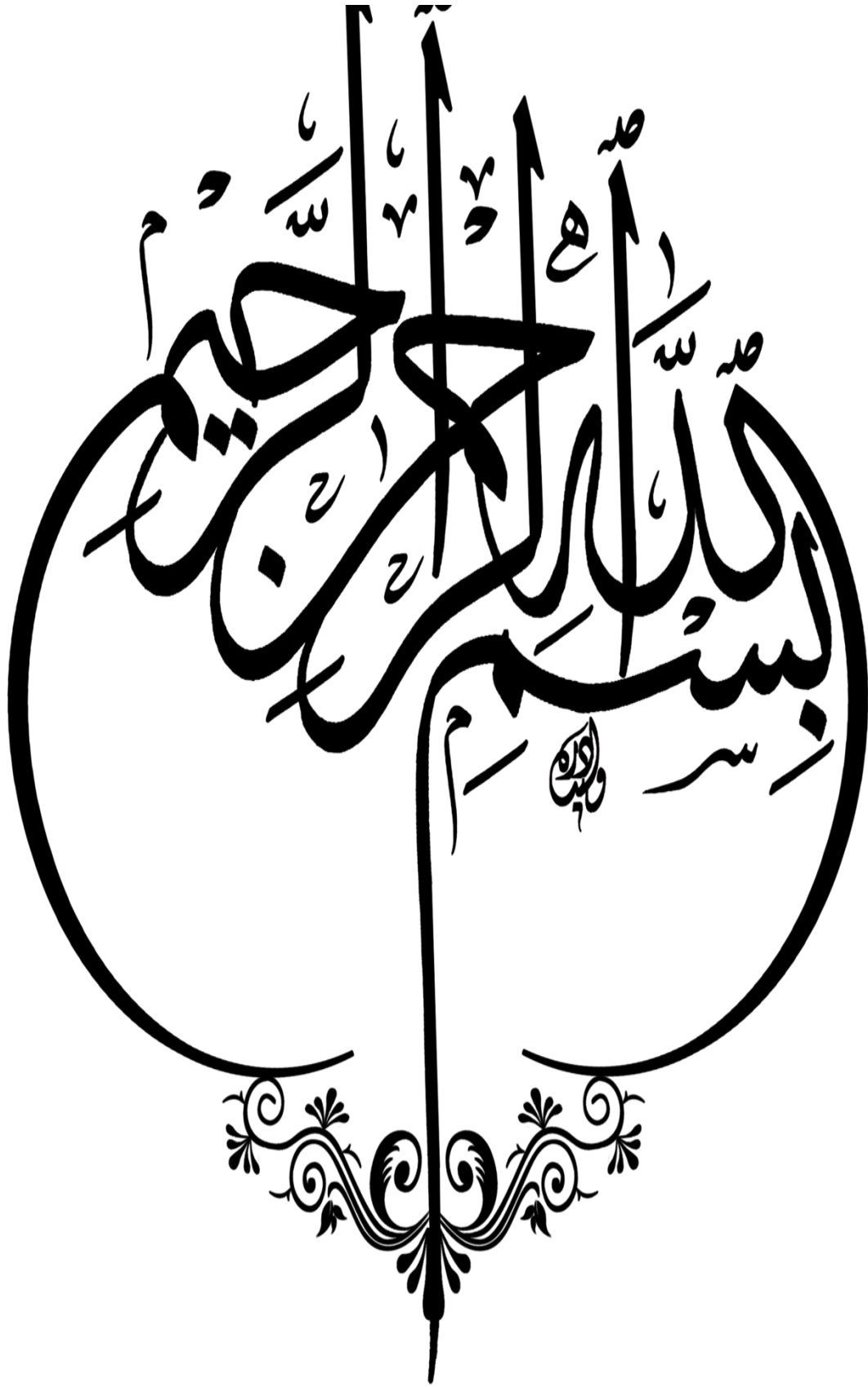
تحت عنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين نشاط البنوك التجارية

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. غربي حمزة
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. زيتوني كمال
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. سراي الصالح

السنة الجامعية : 2022/2021



شكر وتقدير

قال الحبيب صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نحمد الله على أن وفقنا في إنجاز هذا العمل

ويسعدنا أن نتقدم بعميق الشكر وخالص التقدير والاحترام إلى أستاذنا

الفاضل

د. كمال زيتوني

الذي أشرف علينا طيلة انجاز هذا البحث بنصائحه، وإرشاداته القيمة كما

تفضل علينا بوقته وذلك رغم انشغالاته وارتباطاته، فنتمنى أن يجعل الله

هذا العمل في ميزان حسناته، وأن يجعله ذخرا لكلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير وكل طلبة العلم

وإلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد.

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل ونرجو أن يكون

خالصا لوجهه الكريم

إلى من قال فيهم الله تعالى:

"وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا"

إلى الوالدة الكريمة حفظها الله ورعاها وأطال في عمرها

إلى جميع أساتذة قسم العلوم المالية والمحاسبة بجامعة

المسييلة

إلى الذين ساهموا من قريب أو من بعيد في إنجاح هذا

العمل

إلى جميع الأقرباء والأصدقاء

عطار إسحاق

فهرس المحتويات

شكر وتقدير ج

إهداء

أ.....: مقدمة

الفصل الأول

اساسيات الإدارة الالكترونية

5.....: تمهيد

6.....: المبحث الأول: مدخل إلى الإدارة الالكترونية:

6.....: المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية:

7.....: المطلب الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية وأهميتها:

8.....: المطلب الثالث: عناصر ومبادئ الإدارة الالكترونية

12.....: المبحث الثاني: مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر

12.....: المطلب الأول: تقديم عام حول مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر

12.....: المطلب الثاني: نماذج لتطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

18.....: المطلب الثالث: أهم التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر

الفصل الثاني

البنوك التجارية

21.....: تمهيد

22.....: المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية

22.....: المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية ونشأتها

24.....: المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية ووظائفها

30.....: المطلب الثالث: أهمية البنوك التجارية وأهدافها

34.....: المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية:

34.....: المطلب الأول: مظاهر الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية:

42.....: المطلب الثاني: إيجابيات استخدام الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية

43.....: المطلب الثالث: الوجه الآخر للإدارة الالكترونية في البنوك التجارية

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

53	المبحث الأول: عرض وتحليل مناقشة النتائج
53	المطلب الأول: اختبار المقياس عن طريق معامل الثبات
57	المطلب الثاني: مناقشة وتحليل الفرضيات
65	خاتمة:
70	قائمة المصادر والمراجع
73	الملاحق

قائمة الجداول

- الجدول رقم 1: معامل ألفا- كرونباخ لمحاور المقياس 53
- الجدول رقم 2: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس 53
- الجدول رقم 3: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي 54
- الجدول رقم 4: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة 55
- الجدول رقم 5: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة 56
- الجدول رقم 6: يمثل الانحدار الخطي 58
- الجدول رقم 7: يوضح المتوسطات الحسابية وقيم t لعبارات محور الإدارة الالكترونية 59
- الجدول رقم 8: يوضح المتوسطات الحسابية وقيم t لعبارات محور أداء البنك 61

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1: عناصر الإدارة الالكترونية 10
- الشكل رقم 2: يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس 54
- الشكل رقم 3: التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي 55
- الشكل رقم 4: يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة 56
- الشكل رقم 5: يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة 57
- الشكل رقم 6: يمثل الانحدار الخطي 58
- الشكل رقم 7: يوضح الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات الفرضية لعبارات محور الإدارة الالكترونية 60
- الشكل رقم 8: يوضح الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات الفرضية لعبارات محور أداء البنك 62

الملخص:

في ظل التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أضحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تسعى كل البنوك الى تطبيقها، بالانتقال من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية. من خلال دراستنا لهذا الموضوع تم تسليط الضوء على عناصر الإدارة الإلكترونية الحواسيب وملحقاته، البرامج، شبكات الاتصال وصناع المعرفة) وتأثيرها على أداء البنوك التجارية. حيث تم التوصل إلى أن النشاط البنكي عرف تطورا كبيرا في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية لما لها من فوائد سواء ما تعلق الأمر بالتسيير والتنظيم الداخلي للبنك، أو فيما يخص علاقته مع الزبائن.

حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغة 25، كما اتبع المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات من خلال برنامج spss حيث استخدمت جملة من الأدوات الإحصائية كالتكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي ألفا كرومباخ والارتباط المتعدد. وخلصت الدراسة في جملة من جملة من النتائج أن للإدارة الإلكترونية دور كبير وفعال في تحسين نشاط البنوك التجارية.

الكلمات المفتاحية: البنوك التجارية، الإدارة الإلكترونية

Résumé :

Au vu des évolutions dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, la gestion électronique est devenue une nécessité incontournable que toutes les banques cherchent à mettre en œuvre, en passant des méthodes traditionnelles aux méthodes électroniques modernes dans la prestation de services bancaires. A travers notre étude de ce sujet, les éléments de gestion électronique (ordinateurs et leurs accessoires, programmes, réseaux de communication et faiseurs de connaissances) et leur impact sur la performance des banques commerciales ont été mis en lumière. Il a été conclu que l'activité bancaire a connu un grand développement à la lumière de l'utilisation de la gestion électronique en raison de ses avantages, qu'ils soient liés à la gestion et à l'organisation interne de la banque, ou en ce qui concerne sa relation avec les clients.

Le questionnaire a été utilisé comme outil de collecte de données à partir de l'échantillon de 25 études, et l'approche analytique descriptive a également été suivie pour analyser les données via le programme spss, où un certain nombre d'outils statistiques ont été utilisés tels que les fréquences, les pourcentages, la moyenne arithmétique. , alpha de Crombach et corrélation multiple.

L'étude a conclu, parmi un certain nombre de résultats, que la gestion électronique a un rôle significatif et efficace dans l'amélioration de l'activité des banques commerciales.

Mots clés : banques commerciales, gestion électronique.

مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم في بداية العقد الثاني من القرن الحادي والعشرين تطورا هائلا في تكنولوجيا المعلومات والشبكات الالكترونية، فأصبحت تكنولوجيا المعلومات والشبكات الالكترونية إحدى الركائز المهمة في الإدارة الحديثة.

وظهرت إلى الوجود مصطلحات جديدة مثل الإدارة الالكترونية والإدارة الرقمية، وهي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلومات تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

الإشكالية:

سنحاول من خلال هذا البحث تسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين الإدارة الالكترونية والبنوك التجارية من خلال الإجابة عن التساؤل التالي:
ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية في تحسين نشاط البنوك التجارية؟
لتسهيل حل الإشكالية قمنا بتجزئتها إلى الأسئلة التالية:

- 1/ هل تتوفر في البنوك التجارية متطلبات الإدارة الالكترونية؟
- 2/ ما مستوى أداء البنوك التجارية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

الفرضيات:

للإجابة عن التساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية:

- تتوفر متطلبات الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية
 - مستوى أداء البنوك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفع
- أسباب اختيار الموضوع: نذكر ما يلي...
- لأن الموضوع يدخل في مجال التخصص
 - حداثة البحث في مجال الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتحسين نشاط البنوك التجارية

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية
- استنتاج تحديات الإدارة الالكترونية في البنوك الجزائرية
- التعرف على مفاهيم متعلقة بالإدارة الالكترونية والبنوك التجارية

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية الموضوع الذي تعالجه، والذي يتعلق بموضوع دور الإدارة الالكترونية في تحسين نشاط البنوك التجارية، والذي يعتبر من أهم المواضيع في وقتنا الحالي، وذلك لما للإدارة الالكترونية من أهمية وتأثيرها على نشاط البنوك التجارية.

منهج الدراسة:

اقتضت طبيعة الدراسة اعتماد المنهج الوصفي بشكل واسع في الفصول النظرية عند وصفنا للعناصر المرتبطة بالموضوع، سواء ما تعلق بالإدارة الالكترونية أو البنوك التجارية، كما تم اعتماد منهج دراسة حالة في الفصل التطبيقي إذ تم أخذ عينة من البنوك التجارية لولاية المسيلة بهدف معرفة أثر الإدارة الالكترونية في تحسين نشاط البنوك التجارية من خلال استخدام الاستبيان.

الخطة:

- الفصل الأول: أساسيات الإدارة الالكترونية
- المبحث الأول: مدخل إلى الإدارة الالكترونية
- المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية
- المطلب الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية وأهميتها
- المطلب الثالث: عناصر ومبادئ الإدارة الالكترونية
- المبحث الثاني: مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر

- **المطلب الأول:** تقديم عام حول مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر
- **المطل الثاني:** نماذج تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر
- **المطلب الثالث:** أهم التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر
- **الفصل الثاني: البنوك التجارية**
- **المبحث الأول:** ماهية البنوك التجارية
- **المطلب الأول:** تعريف البنوك التجارية ونشأتها
- **المطلب الثاني:** أنواع البنوك التجارية ووظائفها
- **المطلب الثالث:** أهمية البنوك التجارية وأهدافها
- **المبحث الثاني:** الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية
- **المطلب الأول:** مظاهر الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية
- **المطلب الثاني:** إيجابيات استخدام الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية
- **المطلب الثالث:** الوجه الآخر للإدارة الالكترونية في البنوك التجارية
- **الفصل الثالث: الدراسة الميدانية**

الفصل الأول

اساسيات الإدارة الالكترونية

تمهيد:

لقد أصبح عمل الإداري يواجه تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة خاصة الانترنت، الانترنت والاكسترنات تزايد استخدام الحاسب الآلي، ثورة المعلومات، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات، إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد البيانات لوظائف إدارية مختلفة، وأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية وبدونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل، لذا أصبح التغير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية. لقد أصبحت تقنية المعلومات الإدارية عنصرا أساسيا ومميزا في المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها صغيرة كانت أو كبيرة لكونها أداة مهمة في عملية إنجاز الأعمال بشكل كفى ودقيق وسريع، وكذلك مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية في الوقت الحاضر.

وتعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات مختلفة لتطوير طرق العمل التقليدية التي اعتمدت على المعاملات الورقية، والإجراءات الروتينية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة من ناحية أخرى، وانطلاقا مما سبق سنحاول الإحاطة بموضوع الإدارة الإلكترونية من خلال تناول ما يلي:

المبحث الأول: مدخل إلى الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للإدارة الإلكترونية سنتطرق إلى بعض منها:

التعريف الأول: " الإدارة الإلكترونية منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف".¹

التعريف الثاني: " تعرف على أنها تلك العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة بالإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية الإدارية والآنترنت بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".²

التعريف الثالث:

"هي استغلال الإدارة التكنولوجية المعلوماتية والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات".³

التعريف الرابع: " تعرف على أنها كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات وذلك بربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري

¹ أحمد فتحي الحيث، مبادئ الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر، عمان 2015، ص 22.

² محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005، ص 43.

³ فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر والتوزيع عمان الأردن 2014 ص 203.

والتزام دائم من الإدارة بتطوير وهيكله كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة انجاز المعاملات".¹

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية وأهميتها:

تسعى المؤسسات إلى تبني نظام الإدارة الإلكترونية في العديد من المجالات نظراً لأهميتها الكبيرة وهذا من أجل تحقيق أهدافها التي تنصب على زيادة كفاءة وفعالية هذه المؤسسات من جهة وتخفيض التكاليف من جهة أخرى.

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية: تتمثل فيما يلي:²

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة
- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية
- تلافي مخاطر التعامل الورقي
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني
- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية

أن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن الإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها:³

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

¹ فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر والتوزيع 2014، ص 204.

² غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة، المكتبة العصرية، 2004، ص 43.

³ فداء محمود، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر والتوزيع، ص ص 228-229.

- استبعاد عدد كبير من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو ومن خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

المطلب الثالث: عناصر ومبادئ الإدارة الالكترونية

أولاً: عناصر الإدارة الالكترونية

تتكون الإدارة الالكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب Hardware، البرمجيات Software، وشبكة الاتصالات communication not work، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمتخصصين الذي يمثلون البنية الإنسانية والوظيفة لمنظومة الإدارة الالكترونية¹

¹ ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010 ص 31.

يمكن توضيح هذه العناصر فيما يلي: ¹

1. عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاته، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

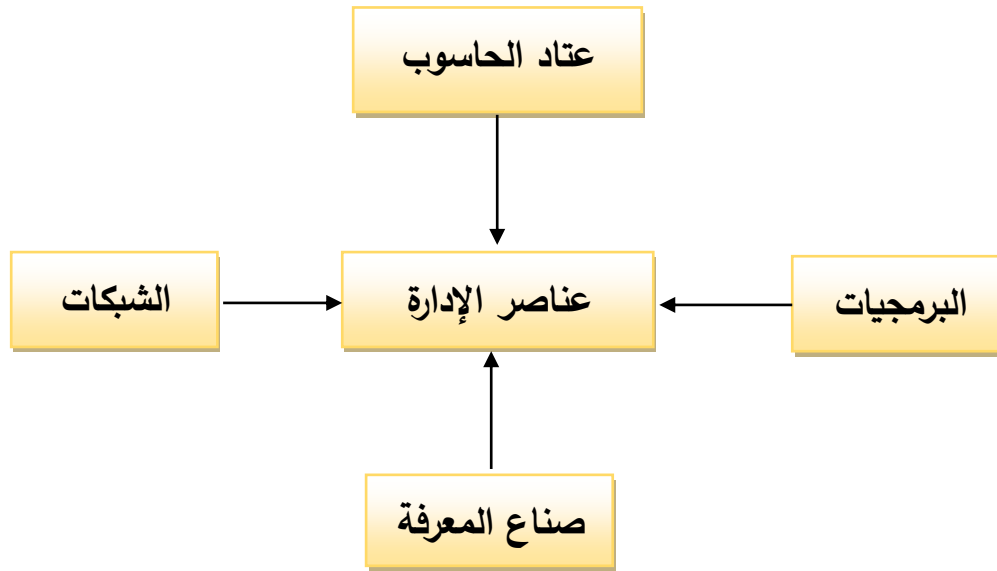
2. البرمجيات: هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة.

3. الشبكات: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والإكسترنانت، وشبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الإلكترونية.

4. صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

¹ موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي "، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة بسكرة، 2011. ص 89 ص 90

الشكل رقم 1: عناصر الإدارة الإلكترونية



ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية: ¹

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا المبدأ يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
2. التركيز على النتائج: بحيث أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وبروز نتائجها على أرض الواقع.
3. التغيير المستمر: تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد إرضاء الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة وفي جميع الحالات فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.
4. تخفيض التكاليف: وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، القاهرة، ص 03، ص 04

وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.

5. **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل، والمدارس والمكاتب وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.¹

¹ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، جامعة الجزائر، 2004، ص05.

المبحث الثاني: مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

في ظل الصعوبات والمشاكل التي أصبحت تعاني وتتخطب فيها الإدارة الجزائرية، عملت الحكومة الجزائرية على عصرنه وتطوير الإدارة، ن خلال تبني مشروع الإدارة الإلكترونية قصد تطوير الإدارة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، في هذا المبحث سنحاول التعرف على مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

المطلب الأول: تقديم عام حول مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من عام 2009 في إطار مشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن هذا المنطق يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الإسراع في مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة القطاعات (المؤسسات، الإدارات العمومية، قطاع التربية والتعليم... إلخ)، بما يساهم في عصرنه الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين، وبذلك يعتبر هذا البرنامج بمثابة إستراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى لسياسة الوطنية التنموية.¹

المطلب الثاني: نماذج لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

هناك عدة قطاعات كانت سباقة لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، كونها من القطاعات الحساسة التي تتخطب في مختلف المشاكل والعراقيل التي سببت الكثير من المشاكل للإدارة وحتى المتعاملين معها نتيجة الطرق البدائية التي كانوا يعتمدون عليها

¹ فرطاس فتيحة، عصرنه الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة جلالى بونعامه خميس مليانة، 2016، العدد 15 المجلد 02، ص 316.

وانتشار البيروقراطية والفساد، وحتى ارتفاع معدل الجهد والوقت والتكلفة، ومن القطاعات التي حققت تطور ملحوظ في مجال الإدارة الإلكترونية نجد:

1. قطاع العدالة: بادرت وزارة العدل بإنجاز عدة مشاريع ذات بعد استراتيجي في مجال عصرنه العدالة، تهدف أساسا إلى ترقية أداء مرفق القضاء ومواكبة عملية التحول التكنولوجي والارتقاء إلى مرحلة الخدمات الذكية وذلك من خلال الاستغلال الأمثل

للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وقد تم:¹

تم إنجاز وتوسيع ورفع شبكة الاتصال الإلكتروني الداخلية لقطاع العدالة، إذ تم ربط كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية بواسطة الألياف البصرية ذات التدفق العالي، كما تم العمل على رفع تدفق الشبكة العنكبوتية، بما يتناسب ومختلف الخدمات العمومية المتاحة عن بعد لفائدة المواطنين والمتقاضين ومساعدتي العدالة.

استحداث منظومة معلوماتية مركزية متكاملة للمعالجة الآلية للمعطيات تتعلق بنشاط وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها وكذا نشاط كافة الجهات القضائية على اختلاف درجاتها، وفق القانون 15.03، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنه العدالة، حيث تم إنشاء المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل للسهر على إدارة وتسيير مختلف الأنظمة المعلوماتية المستحدثة.

إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكتروني في مجال المجال القضائي.

اعتماد تقنية السوار الإلكتروني، وهو عن آلية المراقبة الإلكترونية.

استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية (جلسات التحقيق والمحاکمات الوطنية والدولية).

الاعتماد على نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية (GED)، مع رقمنة سجلات الحالة المدنية وأرشيف القطاع، تحديدا لمبدأ الإدارة الإلكترونية، قصد تحسين طرق حماية الوثائق وسرعة عملية البحث.

¹ www.mjjustice.dz/ بتاريخ 2018/11/04 على الساعة 15:00

استخدام آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريقة الإلكترونية، والتبليغ بواسطة الرسائل النصية القصيرة (SMS).

الاعتماد على تقنية البريد الإلكتروني الداخلي لتبادل الوثائق والمراسلات الإدارية الإلكترونية.

اعتماد البطاقة المهنية البيومترية لقطاع العدالة في مجال تسيير الموارد البشرية، إذ يتم تحصيل المعلومات الشخصية والمهنية البيومترية الخاصة بالقضاة ومستخدمي القطاع، بواسطة تطبيقه الشخصية ويتم استغلال هذه البطاقة بواسطة تطبيقه خاصة تسمح بقراءة المعلومات المدرجة بها وتحيينها عن بعد، مع إتاحة الحصول على مختلف الوثائق المتعلقة بالمسار المهني، على غرار شهادة العمل، كشف الراتب، مقرر الإجازة السنوية، ممضاة إلكترونية.

فتح عناوين إلكترونية (البريد الإلكتروني) على مستوى الويب بوزارة العدل بهدف تقريب العدالة من المواطن والاستفادة من الخدمات القضائية عن بعد

2. النظام المصرفي الجزائري: وذلك من خلال استعمال شبكة الاتصالات الإلكترونية، حيث بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية لتطوير الشبكات الإلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في بعض نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته، وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، وكذا عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، حيث أن هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسة على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل أي زيادة الطلب)، ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل:

بطاقات السحب من الصرافات الآلية (DAB) لمؤسسة البريد.

البطاقات المصرفية للسحب والدفع للمصارف التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري.¹

3. قطاع التربية الوطنية: سجل قطاع التربية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة الإلكترونية كمدخل لترقية وما يقدمه للطلبة، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين:

- **مستوى التعليم النظامي:** هنا تسجيل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم المتوسط، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبليس أو على شبكة الانترنت.

- **مستوى التعليم عن بعد:** يقدم هذا المستوى خدمات إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية، إضافة إلى التعريف بالمركز وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي، وغيرها من خدمات تعليم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونيا وغيرها من الخدمات.²

4. قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: كثيرة هي صور استغلال التكنولوجيات الحديثة في القطاع أو مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي، ويمكن إبراز أمثلة عنها وفقا لما يلي:

¹ غريبي علي، رينوبة الأخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وأفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، 2016، العدد 03، مركز البحوث للعلوم الإسلامية والحضارة، الأغواط، الجزائر، ص 429.

² عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس، العاصمة أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 103.

الإطلاع على الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وكذا جميع الجامعات والمراكز الجامعية على المستوى الوطني، وهذا ما يقرب كل الطلبة والأساتذة وجميع المواطنين منها.

عمليات التسجيلات الجامعية بالوسائل الإلكترونية للطلبة الحاصلين على البكالوريا وتمنحهم الجامعة فرصة التسجيل عن طريق الإنترنت بدلاً استمارة إلكترونية يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا في المواقع الإلكترونية. الاتصال بالمكتبات الإلكترونية المركزية للجامعات بهدف السماح لكل من الطلبة والأساتذة بالاستفادة من خدماتها.

برنامج التعليم عن بعد: قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة، وأيضاً من أجل تحسين نوعية التكوين، تماشياً مع متطلبات ضمان النوعية، ثم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال المسار التكويني، لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاث مراحل وهي: المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا والمحاضرات المرئية على الخصوص قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين مع تحسين لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير).

المرحلة الثانية: تشهد اعتماداً على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، التي تعتمد خاصة على الويب (التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).

المرحلة الثالثة: هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعلم "عن بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي تتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث يستهدف جمهوراً واسعاً من المتعلمين مثل: أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأمر متخصص، مرضى متواجدين في المستشفيات... إلخ، ويتركز التعليم عن بعد حالياً على شبكة منصة للمحاضرات

المرئية والتعليم الإلكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث (ARM).¹

5. قطاع الداخلية والجماعات المحلية: ضمن برنامج عصرنة الإدارة الإلكترونية، تم إطلاق أواخر 2013 مشروع " المواطن الإلكتروني"، حيث أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وهو آلية تختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق، يكون هذا الرقم مطبوعا على بطاقة الرقم الإلكتروني التي تشمل بطاقة التعريف الوطنية بشكلها الإلكتروني بدل الدفتر العائلي، هذه البطاقة التي من شأنها تسمح بتخلي المواطن عن كل الملفات والأوراق في مختلف الإدارات العمومية أبرزها: الصحة، المؤسسات العمومية والمرافق العمومية.

التسجيل الإلكتروني لقوائم الحج: أطلقت تسجيلات الحج 2016 على موقع الكتروني، حيث قامت وزارة الداخلية عن طريق فتح حساب على الموقع، بعدما كانت عملية التسجيل في المكاتب الخاصة بفروع تقدمها وزارة الشؤون الدينية وكذلك الجماعات المحلية للتسجيل في الحج، والهدف تسهيل عملية تسجيل سريعة من خلال فتح حساب مجاني، يقوم بتأكيد الحساب بوصول رسالة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمسجل، تستكمل عملية التسجيل بملاً استمارة معلومات على الموقع وتطبع وتقدم لمركز التسجيل.²

¹ غريبي علي، رينوبة الأخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وأفاق ترشيدها، مجلة العلوم

الإسلامية والحضارة، 2016، العدد 03، مركز البحوث للعلوم الإسلامية والحضارة، الأغواط، الجزائر، ص 427

² أمال بوقاسم، التحول الإلكتروني كخيار استراتيجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية، المجلة الجزائرية للسياسات

العامة، 2015، العدد 08، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص 33 ص 34

المطلب الثالث: أهم التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر

في ظل تبني الجزائر مشروع الإدارة الإلكترونية، ظهرت بعض الصعوبات والعراقيل التي تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية ويمكن توضيحها فيما يلي:

أمية المواطن للتقنيات الإلكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني.

عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، مثل غياب تشريعات قانونية تجرم اختراق برامج إلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية.

ضعف الموارد المالية المتخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.¹

مشكلة دخول الشبكة، كيفية استخدامها، صعوبة فهم المضمون.

عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الإلكترونية، وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة التقليدية.

المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها من التزوير والتلاعب والتخريب المقصود للشبكات وغيرها.²

¹ غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، ص189

² فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة جلالى بونعامة خميس مليانة، 2016، العدد 15 المجلد 02، ص 320

عدم اكتمال الثقافة الإلكترونية لدى معظم أفراد المجتمع الجزائري، وبقاء عامل الخوف حاجز بينه وبين استخدام هذه التقنية، وذلك ليس خوفا من التقنية في حد ذاتها وإنما مسيرها والمسؤول عن أمانها.

ضعف الدخل الفردي، مما يمنع توصيل ودفع مستحقات الانترنت التي تعتبر المحرك الرئيسي لإدارة الإلكترونية.¹

¹ بوقاسم، التحول الإلكتروني كخيار استراتيجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، 2015، العدد 08، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص39

الفصل الثاني

البنوك التجارية

تمهيد:

لقد احتلت البنوك منذ فترة أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، وتزداد أهميتها من وقت لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على اقتصاديات الدول، خاصة أنها تقوم بتزويد المشاريع والقطاعات المختلفة والاقتصاديات بشكل عام بالتمويل اللازم لمواكبة التطور السريع الذي يميز العصر.

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية

المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية ونشأتها

1. تعريف البنوك التجارية: أعطيت للبنوك التجارية تعريف عديدة نوجز بعضها فيما يلي:

التعريف الأول: يمكن تعريف البنك التجاري بأنه " المنشأة أو المؤسسة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات (الأشخاص المعنوية) تحت الطلب ولأجل، ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات وتقديم القروض (الائتمانية) بقصد الربح".¹

التعريف الثاني: هي المؤسسات التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات التنمية والادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يستلزم من عمليات مصرفية تجارية ومالية، وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي.²

التعريف الثالث: هي البنوك التي تعتمد على ودائع الأفراد والهيئات بأنواعها المختلفة، سواء كانت تحت الطلب أو لأجل أو بإشعار وإعادة استثمارها لفترات قصيرة الأجل أو تسهيلات ائتمانية يسهل تحويلها إلى نقدية حاضرة.³

التعريف الرابع: تعرف البنوك التجارية ببنوك الودائع أو ائتمان وهي عبارة عن مؤسسات ائتمانية ملكيتها عامة وخاصة، هدفها هو تحقيق أكبر ربح ممكن من خلال المتاجرة

¹ سليمان بو ذياب، اقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1996، ص113.

² عبد الغفار حنفي، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص24.

³ خالد أمين عبد الله، حسين سعيد سعيدان، العمليات المصرفية . الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص21.

بالأموال التي تحصل عليها من ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير.¹

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج تعريف شامل للبنوك التجارية:

البنك هو مؤسسة مالية نقدية، تهدف إلى تجميع أموال وودائع للتعامل بها من قبل أشخاص سواء كانوا مستثمرين أو أفراد عاديين وذلك عن طريق إقراضها وفقاً لشروط محددة فنشاط البنك لا تنتهي مهمته عند هذه العمليات بل أكثر من ذلك بحيث يساهم في الاستثمار في الأوراق المالية أي أنه يلعب دور الوسيط بين المتعاملين الاقتصاديين، من هنا نستنتج أن للبنوك أهمية كبيرة في إنعاش اقتصاد بلد ما عن طريق تدعيم المشاريع الاستثمارية وبالتالي تنشيط المؤسسات المالية والاقتصاد الوطني ككل.

2. نشأة البنوك التجارية:

إن البدايات الأولى للعمليات المصرفية تعود إلى عهد بابل العراق القديمة سنة 4000 ق.م أما الإغريق فقد عرفوا قبل الميلاد بأربعة قرون بداية العمليات التي تزاولها البنوك المعاصرة كتبادل العملات، حفظ الودائع ومنح القروض.

أما ظهور البنوك بشكلها الحالي فيعود إلى الفترة الأخيرة مع ظهور النقود الورقية ومن ثم فالشكل الأول والبداية للبنوك التجارية هو الصراف أو الصيرفي الذي كان يتعامل ببيع وشراء العملات الأجنبية ومبادلاتها بعملات وطنية، ويتقدم التجارة وظهور الفائض من النقود وبالذات في البندقية وبرشلونة بدأت ظاهرة إيداع النقود لدى جهة مأمونة وموثق بها وهي لدى الصراف بغية الحفاظ عليها من الضياع مقابل إصدار شهادات إيداع رسمية بمبلغ الوديعة ويحصلون مقابل ذلك مع عمولة.²

وتدرجياً لاحظ هؤلاء الصيارفة أن جزء كبير من هذه الودائع لا يسحب وإن المودعين لا يقومون بسحب وداائعهم دفعة واحدة وأخذت هذه الإيصالات المقدمة من

¹ عجيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، دار المجد اللاوي، عمان، 1999، ص 233.

² أحمد حشيش عادل، اقتصاديات النقود والبنوك، بيروت، كلية الاقتصاد، 1996، ط 3، ص 28.

طرف الصيرافة تلقى القبول العام، وبتطور العمليات المالية أصبح التهافت على الأموال كبيرا وأصبح البنك يقدم فائدة للمودعين ويقرضها بنسب عالية لأن البنوك ورثت هذه الوظائف عن الصيرافة، فبعد أن كان الغرض هو حفظ الأموال من الضياع أصبح هؤلاء المودعين يتطلعون إلى فائدة، منذ ذلك التاريخ بدأ عدد البنوك يتزايد مما جعل تنظيمها أمرا حتميا لا بد منه مما يجعل بظهور القوانين المنظمة بعمل البنوك ولقد اقتصر إصدار النقود على بنوك معينة وهي البنوك المركزية.¹

وفي هذا السياق ظهر أول بنك حكومي في البندقية عام 1517 ثم بنك أمستردام عام 1609 ولقد أدى تطوير وزيادة الإنتاج إلى ازدهار التجارة الخارجية وزادت الحاجة إلى القروض، فتغير وجه الرأسمالية الربوية القديمة حيث لم تعد مهمتها هي إقراض المحتاجين للاستهلاك، بل تنوعت العمليات ومهدت للرأسمالية المصرفية التي تمتلك البنوك في تجارة النقود.

ومع ظهور المشاريع الصناعية الكبرى المتطلبة لأموال ضخمة بدأت البنوك تعتبر جهازا فعالا في خدمة الرأسمالية من خلال تجميع المدخرات وإقراضها لرجال الصناعة فأصبحت وسيط ماليا بين المستثمرين والمدخرين.²

المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية ووظائفها

1. أنواع البنوك التجارية:

تنقسم البنوك التجارية إلى أنواع متعددة طبقا للزاوية التي يتم من خلالها النظر إلى البنوك وذلك على النحو التالي:

أ. من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافيا:

- **البنوك التجارية العامة:** ويقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة، أو في إحدى المدن الكبرى، ونشاطها من خلال فروع على مستوى الدولة أو

¹ شاكرا القزويني، محاضرات في اقتصاد النقود والبنوك، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص24.

² أحمد حشيش عادل، اقتصاديات النقود والبنوك، بيروت، كلية الاقتصاد، 1996، ط3، ص28.

خارجها، وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية تباشر للبنوك التجارية، وتمنح الائتمان قصير ومتوسط الأجل كذلك تباشر كافة مجالات الصرف الأجنبي، وتمويل التجارة الخارجية.

- **البنوك التجارية المحلية:** ويقصد بها البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محدودة نسبية، مثل محافظ معينة أو مدينة أو ولاية أو إقليم محدد.

ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في هذه المنطقة المحددة، وتتميز هذه البنوك بصغر حجمها، كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها، وينعكس ذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها.¹

ب. من حيث حجم النشاط:

- **بنوك الجملة:** ويقصد بها البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى.

- **بنوك التجزئة:** ويقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع صغار العملاء، والمنشآت الصغرى، لكنها تسعى لجذب أكبر عدد ممكن وتتميز هذه البنوك بما تتميز به فهي منتشرة جغرافياً وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمنية والمكانية، ومنفعة التملك والتعامل للأفراد، وبذلك فإن التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي.

ج. من حيث عدد الفروع:

- **البنوك التجارية ذات الفروع:** وهي تلك البنوك التي تتخذ في الغالب شكل شركات المساهمة كشكل قانوني، لها فروع متعددة تغطي أغلب أنحاء الدولة ولاسيما الأماكن الهامة، وتتبع اللامركزية في تسيير أمورها، حيث يترك للفرع تدبير شؤونه، فلا يرجع المركز الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، وبطبيعة الأمور، فإن البنك الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهدف لها الفروع.

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، جاز المناهج، عمان، ط1، 2007، ص32.

ويتميز هذا النوع من البنوك بأنه يعمل على النطاق الوطني ويخضع للقوانين العامة للدولة، وليس للقوانين المحافظات التي يقع الفرع في نطاقها الجغرافي، كما تقوم بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتقديم القروض قصيرة الأجل والمتوسطة الأجل كما تتعامل في مجالات الصرف الأجنبي.¹

- **بنوك السلاسل:** نشأت بنوك السلاسل مع نمو كبير لحجم البنوك التجارية، ونمو حجم الأعمال التي تمويلها من أجل تقديم خدماتها إلى مختلف فئات المجتمع، وهذه البنوك تعد نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع، وهي عبارة عن عدة بنوك منفصلة عن بعضها إداريا ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يتولى رسم السياسات العامة التي تلتزم بها كافة وحدات السلسلة، كما ينسق الأعمال والنشاط بين الوحدات بعضها ببعض، ولا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية إلا في الولايات المتحدة الأمريكية.²

- **بنوك المجموعات:** وهي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتملك معظم رأسمالها وتشرف على سياستها وتقوم بتوجيهها، ولهذا النوع من البنوك طابع احتكاري، وقد انتشرت مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية ودول غرب أوروبا.

- **البنوك الفردية:** وهي منشآت صغيرة يملكها أفراد أو شركات أشخاص، ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة أو تتميز عن باقي أنواع البنوك بأنها تقتصر توظيف مواردها على أصول بالغة السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصصة، وغير ذلك من الأصول القابلة للتحويل إلى نقود في وقت قصير وبدون خسائر، ويرجع السبب في ذلك إلى أنها لا تستطيع تحمل مخاطر توزيع أموالها في قروض متوسطة أو طويلة الأجل لصغر حجم مواردها.

¹ هلال كهيبة، إجراءات منح القروض من طرف البنوك التجارية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية فرع (نقود مالية وبنوك)، المركز الجامعي، البويرة، 2008.2009، ص12

² محمد السعيد أنور، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، الإسكندرية، 2005، ص17

- **البنوك المحلية:** وهي تنشأ لتباشر نشاطها في منطقة جغرافية محددة، قد تكون مقاطعة أو ولاية أو محافظة أو حتى مدينة محددة، وإذا كان نظام الحكم المحلي في الدولة تتفاوت فيه قوانين المناطق الجغرافية فإن البنك المحلي يخضع للقوانين المحلية وإشراف سلطات الرقابة على البنوك في منطقة عمله.¹

2. وظائف البنوك التجارية:

تقوم البنوك التجارية بمجموعة من الوظائف المختلفة بالإضافة إلى الوظيفة الأساسية وهي خلق النقود الكتابية وسنتطرق إليها فيما يلي:

أ. خلق نقود الودائع:

يعتبر خلق النقود الكتابية من أوسع أنواع النقود انتشار في المجتمعات الحديثة، فالفكرة الأساسية تأتي من اعتياد الأفراد في المجتمعات الحديثة على تسوية مدفوعاتهم عن طريق الشيكات التي يسحبونها على ودائعهم في البنوك التجارية.

ب. قبول الودائع:

يعتبر من أهم الأعمال التي تقوم بها البنوك التجارية حيث يتم خلق النقود الائتمانية عن طريق هذه الودائع وهي الوظيفة الأساسية للبنوك التجارية، ويلاحظ أن الودائع على أنواع مختلفة وهي:

- **الودائع الجارية:** وهي تلك الودائع التي يستطيع أصحابها سحبها بدون سابق إنذار.
- **الودائع لأجل:** وهي تلك الودائع التي لا يستطيع أصحابها السحب منها إلا بعد انقضاء المدة المحددة المتفق عليها.
- **الودائع بإخطار:** وفيها يخطر المودع بنكه برغبته في السحب في مدة زمنية متفق عليها.

¹ بخراز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، ط3، 2007.

- **ودائع الادخار:** شبه الودائع الجارية في عملية السحب أي يمكن سحبها دون سابق إنذار ولكن بفرق أنه يتم الإيداع مقابل فائدة تدفع للمودع وفي أوقات معينة متفق عليها سابقا. ويمكن القول أن هذه الودائع تفتح للأفراد والمؤسسات لتشجيعهم على الادخار.

ج. تقديم القروض:

وهو ما يعرف بمنح الائتمان حيث تقوم البنوك التجارية بالإقراض، يعتبر هذا الأخير من المهام التقليدية التي تقوم بها البنوك التجارية حيث تقوم بمنح رجال الأعمال ائتمانا قصير الأجل مما يعطيهم وسيلة دفع حاضرة كالأوراق النقدية والودائع تحت الطلب تستخدم في تمويل العمليات التجارية أو الإنتاجية، في مقابل هذه الخدمة التي تؤديها البنوك التجارية والتي يترتب عنها تخليها عن بعض أموالها لمدة معينة هي مدة القرض فإنها تحصل على مبلغ يمثل نسبة معينة من مبلغ القرض ويسمى هذا المبلغ بالفائدة وتحصل هذه النسبة على أساس سنوي.¹ وتتفرع هذه القروض إلى ثلاثة أنواع:

- **قروض بدون ضمان:** تمنح للمتعاملين الرئيسيين مع البنك كونه متأكد من مركزهم المالي لأن في الأصل البنك التجاري لا يقدم قروض بدون ضمان

- **قروض بضمانات مختلفة:** ونذكر منها ما يلي:

✓ قرض بضمان السلع المختلفة.

✓ قرض بأوراق مالية.

كلاهما لتجنب خطر عدم التسديد حيث يلجأ البنك لمنح القرض بضمان حقيقي وهو أصل معين للعميل حيث لا يرجعه له إلا بعد أن يستعيد قيمة القرض الذي يمنحه للعميل مع الفائدة

- **القروض بضمان شخصي:** يتم عن طريق تدخل شخصي آخر من طرف المقترضين ويتعهد بالسداد في حالة عجز هذا الأخير التسديد، في حالة نقص قيمة الأصل عن قيمة

¹ عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية، بهاء الدين للنشر والتوزيع، الجزائر، 2000، ص 15-16.

الدين فإن البنك يشترك مع الدائنين للحصول على أموالهم من الأصول الأخرى غير المرهونة.¹

د. خصم الأوراق التجارية:

يعتبر هذا الإجراء من أهم وظائف البنوك التجارية في العصر الحديث، وتزداد أهميته بازدياد ظاهرة المعاملات الآجلة بين الأفراد في المجتمع، فالتاجر يبيع بأجل ويحصل على كمبيالات مستحقة الدفع في الفترات المستقبلية مقابل مبيعاته، فمع تراكم الكمبيالات في يده فهو لا يستطيع الاستمرار في نشاطه التجاري.

إنه فهو يلجأ للبنك ليخصمها له أي يدفع له البنك قيمتها قبل أن يحل أجلها فيكون البنك في هذه الحالة قد قدم قرضاً قصير الأجل مدته تاريخ استحقاق الكمبيالة ومبلغ الفائدة يعادل الفرق بين القيمة الاسمية والقيمة الحالية ونسبة الفائدة إلى القيمة الاسمية للكمبيالة تعرف بسعر الخصم.²

هـ. وظيفة الإشراف والرقابة:

تتولى المصارف في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه الأموال المتداولة التي استخدمتها مع متابعة هذه الأموال للتأكد من أنها تستخدم فيما رصدت له من أغراض، وللتأكد من مدى ما حققه استخدامها من أهداف محددة مسبقاً للمشروعات التي استخدمتها.³

¹ مشرف نادي البنوك والشركات المالية (Nizar)، مفهوم البنك التجاري وأعماله وأقسامه، 2011/01/02، www.appoeconomic.com

² محمد شريف إيمان، دور البنوك التجارية في تمويل التنمية الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع نقود مالية وبنوك، المركز الجامعي، البويرة، دفعة 2009/2008.

³ نوال بدر الدين، رؤوف عبد الله، القروض البنكية (شهادة ليسانس)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية، جامعة الجزائر، 2003، ص 24.

المطلب الثالث: أهمية البنوك التجارية وأهدافها

1. أهمية البنوك التجارية:

ترجع أهمية البنوك التجارية في النشاط الاقتصادي إلى الدور الذي تلعبه في تسيير المعاملات في الاقتصاد، وفي التأثير على عرض النقود، فهي لا تقبل ودائع الأفراد فقط لتقوم بدور الوسيط المالي في نقلها فوائض القطاعات التي تحتاجها فيما يعرف بالوساطة المالية بين وحدات الفائض ووحدات العجز.

1.1. أهمية البنوك التجارية لأصحاب الفائض المالي:

- لقد حققت البنوك التجارية لأصحاب الفائض المالي مزايا عديدة ومن أهمها ما يلي:¹
- إمكانية الحصول على سيولة في أي وقت لأنها مجبرة على الاحتفاظ بجزء من الأموال في شكل سائل لمواجهة طلبات السحب المحتملة.
 - حفظ أموال المودعين.
 - توفير الوقت والجهد في البحث عن المقترضين حيث أنهم يعرفون مسبقا الجهات التي يودعون فيها أموالهم (البنوك التجارية).
 - تجنب أصحاب الفائض المالي مخاطر عدم التسديد التي تكون كبيرة في حالة الإقراض المباشر.

2.1. أهمية البنوك التجارية لأصحاب العجز المالي:

- تبرز أهمية البنوك التجارية لهذه الفئة فيما يلي:²
- توفير الأموال بشكل كافي وفي الوقت المناسب نظرا لما تتوفر عليه من أموال ضخمة تجمعها باستمرار باعتبارها وظيفة أساسية من وظائف البنوك التجارية.
 - توفير قروض بتكلفة أقل نسبيا.

¹ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السادسة، الجزائر، 2007، ص9.

² الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السادسة، الجزائر، 2007، ص10.

- تجنيب المقترض مشقة البحث عن أصحاب الفوائض المالية، فباعتبارها هيئة قرض تكون دائماً مستعدة لتقديم مثل هذا الدعم

3.1. أهمية البنوك التجارية للاقتصاد ككل:

على غرار إيجابية البنوك لأصحاب الفائض والعجز المالي فإن الاقتصاد من جهته يستفيد بدرجة كبيرة من وجود هذه البنوك:¹

- لتفادي احتمال عرقلة النشاط الاقتصادي لعدم توافق الرغبات أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز.

- تسمح البنوك بتوفير الأموال اللازمة للتمويل بواسطة تعبئة الادخارات الصغيرة وتمويلها بالقرض الكبير.

- تعبئة الادخارات تقلص من اللجوء إلى الإصدار النقدي الجديد مما يؤدي إلى حدوث التضخم، ولكن القدرة على هذه التعبئة ترتبط إلى حد كبير بمدى فعالية البنوك في أدائها.

2. أهداف البنوك التجارية: تسعى البنوك التجارية إلى تحقيق ثلاث أهداف رئيسية هي: الربحية، السيولة، الأمان.

1.2. الربحية:

من المفروض أن فوائد الودائع تشكل جزء كبير من نفقات النشاط المصرفي للبنوك التجارية، فضلا عن التزام تلك البنوك بدفع هذه الفوائد سواء حقق البنك أرباحا أم لم يحقق، ويفرض الوضع السابق على البنوك التجارية ضرورة تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات، فأى انخفاض بسيط في الإيرادات كفيل بإحداث تخفيض أكبر في الأرباح.²

¹ خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية . الطرق المحاسبية الحديثة . عمان، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، 2000، ص76.

² طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، الأزاريطة، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2007، ص152.

2.2. السيولة:

السيولة تعني قابلية الأصل للتحويل إلى نقدية بسرعة وبدون خسائر لمواجهة الالتزامات المستحقة الأداء حالياً أو خلال فترة قصيرة والسيولة أول ما تهتم به البنوك التجارية من الناحية التشغيلية، لأن توفر السيولة أمر مرتبط بوجود البنك وكيانه، إذ أن البنك لا يستطيع أن يقول لمودعيه تعالوا غدا إذا طلبوا سحب جزء من ودائعهم أو سحبها جميعاً.¹

3.2. الأمان:

لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال لأي خسائر من هذا النوع معناها التهام جزء من أموال المودعين وبالتالي إفلاس البنك التجاري، وبالتالي تسعى البنوك التجارية بشدة إلى توفير أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطرة.²

وتوجد أهداف أخرى للبنوك التجارية نوجزها فيما يلي:³

4.2. نمو الموارد:

تعتمد البنوك التجارية في تحقيق أهدافها عادة على رأس مالها، وعلى الودائع التي تستقطبها، لأن حجم البنك يقاس عادة بحجم الودائع التي تستطيع جذبها واستقطابها.

5.2. الحصة في السوق المصرفي:

لا يكتفي البنك التجاري عادة بزيادة حجم الودائع التي يتمكن من استقطابها، بلي يسعى لأن تكون حصته من السوق المصرفي كبيرة، لأنه كلما كان للبنك التجاري حصة كبيرة في السوق، أعطى له ذلك سمة وتمييزاً تنافسياً.

¹ حسين بني هاني، اقتصاديات البنوك، عمان، دار الكندي، للنشر والتوزيع، 2002، ص207.

² طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، الأزاريطة، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2007، ص208.

³ حسين بني هاني، اقتصاديات البنوك، عمان، دار الكندي، للنشر والتوزيع، 2002، ص208.

6.2. الانتشار الجغرافي:

ترى بعض القيادات العليا في كثير من البنوك التجارية، أنه لا بد من الانتشار الجغرافي في كل منطقة تجمع شركات، أو منطقة مدخرات مهما كانت الربحية، ومهما كانت الحصة في السوق المصرفي، لأن تلك القيادات تعتبر أن التواجد في كل مدينة، وكل قرية مسألة ضرورية، ولهذا فإنها تضع أهداف الانتشار الجغرافي نصب عينيهما، حتى لو كانت بعض الفروع تحقق خسائر.

7.2. كفاءة وفاعلية الجهاز الإداري:

ترى بعض البنوك التجارية أن الربحية والسيولة والأمان والحصة في السوق المصرفي أمور غير كافية ولذلك فإنها تضع أهدافا مرتبطة بكفاءة المديرين والموظفين وبالتطوير للمستقبل، وتهتم بدرجة التزام الموظفين وانسجامهم.

8.2. أهداف الابتكار:

فالقيادة الإدارية الكفاءة للبنوك التجارية لا بد وأن تضع أهداف الابتكار وأهداف الاستعداد للمستقبل بالإضافة إلى أهداف التشغيل اليومي حتى تتمكن من منافسة البنوك الأخرى للسوق المصرفي.

المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية:

المطلب الأول: مظاهر الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية:

شهدت الساحة المصرفية توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية، ومن أبرز مظاهرها ظهور الصيرفة الالكترونية التي عملت على تحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية، ما جعل البنوك تحتضن أعمالها نذكر:

1. وسائل الدفع:

وردت تعريفات عدة لأنظمة الدفع الالكترونية تتمحور معظمها حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع في النظم التقليدية، ومن هنا يمكن تعريف نظم الدفع الالكتروني على أنها " النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن ".¹

1.1. خصائص وسائل الدفع الالكتروني:

تتميز وسائل الدفع بالخصائص الآتية:²

- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم

¹ محمد الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2010، ص 178.
² السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم اقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي 2010، ص 140 ص 141.

- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل الكتروني ويتم الوفاء بها الكترونيا

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد، ويتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما

الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالكاشيك.

- تتطلب توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم

- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات، شبكة خاصة ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم، وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم من قبل ذلك روابط معينة

2. النقود الإلكترونية:

تعرف النقود الإلكترونية بأنها " قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل الكتروني مخزنة على وسيلة الكترونية في شكل أرقام رمزية ذات قيم معينة ومختلفة".¹

¹ زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية . دراسة الجزائر. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي 2011 ص46.

1.2. مزايا النقود الالكترونية:

- نستطيع أن نحدد مزايا وفوائد النقود الالكترونية بالآتي: ¹
- تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الالكترونية (الرقمية) عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
 - لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم، وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو الشبكات التي تعترف بالحدود الجغرافية، ولا تعترف بالحدود السياسية.
 - بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف.
 - تسرع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة.
 - يتطلب وجود هذه الأموال واستخدامها كوسيلة وفاء، وجود ثلاثة أشخاص هم: المصدر، المستهلك الذي يدفعها والتاجر المدفوع له.
- تشجيع عمليات الدفع الآمنة: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركة المالية الآمنة، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية، مما يجعل عمليات دفع النقود الالكترونية أكثر أمانا

3. الشبكات الالكترونية:

الشبك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشبك إلى مستلم الشبك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشبك المالية إلى حساب حامل الشبك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشبك وإعادته

¹ منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، التطبيق القانوني للعقد الالكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2003، ص 159 ص 160.

الالكترونيا إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد من أنه قد تم فعلا تحويل المبلغ لحسابه.¹

1.3. فوائد الشيكات الالكترونية:

تتمثل فوائد الشيكات الالكترونية فيما يلي:²

- زيادة كفاءة إنجاز عمليات السحب والودائع للتجار والمؤسسات المالية.
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.
- تزويد الزبون بمعلومات عن كشف الحساب.
- الصرف الفوري للشيك.
- تخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.

4. البطاقات الذكية:

البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهيها، يجب أن تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من البطاقات الاعتمادية العادية والمزودة بشريط مغناطيسي لحفظ المعلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العملية مثل: السجل الطبي والنقل والمواصلات وعمليات التعريف بالهوية وعمليات البيع وغيرها.³

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، التجارة الالكترونية وتطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان 2015، ص198.

² السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم اقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي 2010، ص153.

³ وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن 2012 ص180.

1.4. مزايا البطاقات الذكية: للبطاقات الذكية عدة مزايا منها:¹

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل.
- سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة.
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية.
- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الآلي الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

5. التحويل المالي الالكتروني:

يقصد بنظام التحويلات المالية الالكترونية مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر المصارف الالكترونية أو مصارف الانترنت المرخص لها بهذه العملية، ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول.²

1.5. منافع التحويل المالي الالكتروني: للتحويلات المالية عدة منافع ومزايا وهي كالتالي:³

- **تنظيم الدفعات:** يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع دون أي ريبية في إمكان السداد في الوقت المحدد.

¹ فوزية خلاف، نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي 2012، ص32.

² رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة الشلف، يومي 25.24 ديسمبر 2005، ص322.

³ منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية 2005، ص2.

- تيسير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية العمل.
 - السلامة والأمن: ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
 - تحسين التدفق النقدي: رفع إنجاز التحويلات المالية الكترونيا موثوقية التدفق النقدي وسرعة ناقل النقد.
 - تقليل الأعمال الورقية: يتمثل في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
 - توفير المصاريف: قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة.
 - زيادة رضا الزبون: تكفل سرعة عمليات التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.
- 6. الوسائط الالكترونية المصرفية:**

هناك العديد من الوسائط البنكية الالكترونية المستخدمة في عملية الدفع الالكتروني تتمثل بما يلي:

1.6. الصراف الآلي (ATM) auto machine:

يعمل الصراف الآلي على تسهيل عملية تقديم العديد من الخدمات المصرفية للزبون (إيداع، سحب،...) وفي أي وقت يشاء وأثناء أيام العمل والعطل، إذ يزود المصرف الزبون ببطاقة يسجل عليها جميع بيانات الحساب الجاري، ورقما سريرا خاصا بالبطاقة، وتوجد أجهزة الصراف الآلي عادة خارج مبنى المصرف وفي الأماكن العامة كمراكز التسوق والمتاجر لتسهيل استخدام خدماتها من قبل الزبائن ولتقليل حجم المراجعات المباشرة للمصرف، ويتصل الصراف الآلي مباشرة بالحاسوب المركزي للمصرف الذي

تؤدي فيه كافة العمليات المصرفية بسرعة ودقة عالية، وتحقق أجهزة الصراف الآلي منافع مهمة لكل من الزبون والمصرف، حيث يحصل الزبون على الخدمة في المكان والزمان المناسبين وبسرعة مع تجنب الوقوف في صفوف طويلة، ويستفيد المصرف بحصوله على جزء أكبر من السوق والقدرة على التوسع دون الحاجة إلى قوى عاملة ومباني إضافية، كما تؤدي إلى خفض تكاليف تقديم الخدمة المصرفية بشكل كبير.¹

2.6. خدمة الهاتف المصرفي phone bank:

يؤمن الهاتف المصرفي تقادي طوابير العملاء في الاستفسار عن حساباتهم، أو تقديم بعض الخدمات الأخرى حيث تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا أو على مدار الساعة، ويتم توفير هذه الخدمة من خلال الاتصالات الهاتفية بالبنك وعن طريق رقم سري خاص، حيث يمكن للعميل سحب أو تحويل الأموال أو الأمر بالدفع لصالح دائنيه، مثل: سداد فاتورة الهاتف أو الكهرباء.²

3.6. التلفزيون البنكي TV banking:

ينظر إلى التلفاز عادة كشكل من أشكال الترفيه غير أنه في الآونة الأخيرة اتخذ دور إضافي كطريقة أخرى للبنوك تسمح لها بتقديم خدماتها، وهو عبارة عن ربط جهاز التلفاز المنزلي وحاسب المصرف بواسطة الأقمار الصناعية أو عن طريق شبكة الانترنت، ومن خلاله يمكن للعميل الدخول إلى جهاز التلفاز وإدخال رقم سري خاص لفتح حسابه لدى البنك وتنفيذ العمليات المطلوبة.³

¹ عاكف يوسف زيادات ودرمان سليمان صادق وشفان لوزت صالح، التسويق الإلكتروني أسس ومفاهيم وتطبيقات في المصارف التجارية . الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان 2014، ص90

² عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان 2015، ص183

³ طاهر لطفي، جميعي صلاح الدين، العمل المصرفي ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة 2015، ص23

4.6. الإنترنت المصرفي:

يمكن الإنترنت المصرفي العملاء من التأكد من أرصدهم لدى المصارف، ويرشدهم إلى استخدام الطريقة المثلى في إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات، كما يوضح للعملاء أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية الخاصة بكل الخدمات المصرفية، ويبين مدى إمكانية عقد الاجتماعات عن بعد على شاشات الكمبيوتر لمناقشة استفسارات العملاء واستقبال الردود والنصائح المالية من الخبراء المتخصصين في ذلك.¹

5.6. المقاصة الإلكترونية:

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع البنكية، كما ظهر نظام التسوية بالوقت الحقيقي الذي تمت فيه خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين البنوك وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية، وهو نظام الكتروني للمقاصة ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأجيل، وبنفس قيمة اليوم.²

¹ أحمد محمد غنيم، التسويق التجارة الإلكترونية، (دون رقم طبعة)، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر 2009، ص 242.

² مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة مصر 2011، ص 312.

7. المحافظ الالكترونية:

تقوم المحافظ الالكترونية بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت، ومعظم الحقائب الالكترونية تقوم بتخزين النقد الالكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الالكترونية في أي مكان.¹

يمكن عرض الخصائص التي تميز المحافظ الالكترونية فيما يلي:²

- المحفظة الالكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة.

- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة

- تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، محلات....).

- هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل.

المطلب الثاني: إيجابيات استخدام الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية

هناك العديد من المزايا والفوائد الناتجة عن استخدام الإدارة الالكترونية في البنوك

نذكر منها:³

- تقليص المسافات: بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح العالم قرية صغيرة

تلاشت فيها الحدود الجغرافية، بمعنى أن كل الأماكن متجاورة إلكترونيا.

¹ السعيد بركة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم اقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي 2010 ص160

² أحمد بوراس والسعيد بركة، أعمال الصيرفة الالكترونية والمخاطر، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة 2014، ص234 ص235

³ سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2014، ص21 ص22

- تقليص المكان: نقصد بها إمكانية استخدام وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الرجوع إليها واستخدامها بكل يسر وسهولة وفي أي وقت، كما أنها تساعد على بناء قاعدة من المعلومات تستطيع البنوك الرجوع إليها وقت الحاجة من أجل اتخاذ مختلف القرارات.

- تقليص الوقت: إن وجود الإدارة الالكترونية يساعد في إنجاز الأعمال المصرفية، وكذلك التقليل من الإجراءات والخطوات التنفيذية، بالإضافة إلى أنها تساعد في إجراء عمليات التحويل والتعرف على الخدمات المصرفية.

- تطور البيئة الالكترونية يساهم في البناء الفكري للأفراد: إن استخدام الأفراد لوقت طويل نظم المعلومات يساهم في التكوين الفكري لهم، مما ينتج عنه تفاعل الأفراد مع هذه الخدمات، وهذا يساعد على تحسين الصورة الذهنية للبنك لدى العملاء، مما يدعم فرص الإبداع والابتكار على كافة المستويات.

إن كل هذه العوامل تصب في هدف واحد للبنوك وهو تحسين أدائها وتدعيم استراتيجياتها المختلفة، وهو يعتبر الحجر الأساس في محافظة المصرف على عملائه وزيادة حصته السوقية ومن ثم المحافظة على مكانته أمام المنافسين في الداخل والخارج.

المطلب الثالث: الوجه الآخر للإدارة الالكترونية في البنوك التجارية

مع تطور الصناعة المصرفية، أصبح العمل المصرفي الالكتروني محفوفاً بالمخاطر، بتنوع الأنشطة وزيادة الاعتماد على تكنولوجيا الخدمات المالية والتحرر من القيود وعوامل أخرى كثيرة، فقد أصبحت الأعمال التي تقوم بها البنوك تتسم بالتعقيد وبدرجة لم يسبق لها مثيل، وهذا ما جعلها أكثر عرضة من غيرها إلى المخاطر، ومن هنا تجدر الإشارة إلى أهم الصعوبات والمخاطر التي تواجهها الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية.

1. صعوبات استخدام الإدارة الالكترونية:

بما أن الإدارة الالكترونية تحقق مزايا عديدة غير أن هذه المزايا والفوائد يقابلها العديد من الصعوبات نذكر منها:¹

- عدم توفي الأمان والسرية في استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، وتعرض هذا الأخير إلى ما يعرف بمخاطر التشغيل والناجمة عن ممارسة الأعمال المصرفية الالكترونية.

- صعوبة الاستخدام (مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الارشادية).

- قلة الثقة في استخدام الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات والقناعة بالتعامل مع الفروع مباشرة.

- عدم توفر الدراية الوافية باستخدام التكنولوجيا المصرفية وتطوير جودة الخدمات المصرفية والارتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجه العمل المصرفي.

وهناك كذلك مجموعة من الصعوبات التي تقف عائقا أمام تطبيق الإدارة الالكترونية من أهمها:²

- عدم وجود مصلحة خاصة بإدارة الأعمال الكترونيا بصفة عامة تهتم بالجانب التسويقي والخدمي للبنوك، مع عدم تخصيص ميزانية خاصة موجهة للاستثمار في صناعة البيئة التحتية للأعمال الالكترونية المصرفية.

- عدم وجود تعاون وتنسيق بن فروع ووحدات المنظومة المصرفية في مجال الصناعة الالكترونية المصرفية والمالية واستثمار المعلومات.

¹ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر 2013، ص48.

² كنزة فيلال، تقييم أداء البنوك التجارية في ظل الإدارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي 2016، ص76.

- تخلف البيئة التحتية للتكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات الضرورية في المنظومة المصرفية، حيث لازالت تعاني من مشكلات من حيث الثمن المرتفع نسبيا لموجات التردد وبطء الانترنت وعدم توافر خطوط الهاتف بالشكل المطلوب.
- عدم تقبل معظم العملاء لفكرة الشراء عبر الانترنت لإحساسهم بالمخاطر المتعلقة بوجود الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت ورغبتهم في فحصها والتأكد منها قبل حجزها.
- ضعف استخدام محتويات المواقع التجارية الالكترونية للبنوك مع عدم احتواءه على خدمات تعزيزية متميزة تستجيب لرغبات الزبائن، إضافة إلى عدم إجراء عمليات تحديث مستمرة له وفقا للحاجة وذلك لضمان ولاء الزبائن للبنوك وإدامة الاتصال والتفاعل معهم، والذي سببه إلى قلة مصادر التمويل والأدوات والوسائل الالكترونية اللازمة لتحقيق ذلك بفاعلية وكفاءة.
- قلة عدد الاختصاصيين والكوادر الفنية والقانونية والتنظيمية العاملة في مجال التسويق المصرفي عبر الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والشبكات.

2. مخاطر الإدارة الالكترونية في البنوك التجارية:

نظرا لاعتماد البنوك بشكل كبير ومباشر على تقنيات المعلومات والاتصالات المتطورة في إدارة أعمالها، فمن الطبيعي أن تتعرض هذه البنوك للاعتداءات مصدرها التقنيات الحديثة المستعملة في ظل التشريعات من بينها:

1.2. المخاطر التي تتعرض لها البنوك:

يصاحب تقديم العمليات المصرفية الالكترونية مخاطر متعددة، مما يستدعي للسلطات الرقابية دراسة انعكاسات استخدام.

البنوك لقنوات توزيع خدمات الصيرفة الالكترونية على المخاطر التي تتعرض لها هذه البنوك، وفيما يلي عرض موجز لهذه المخاطر.

1.1.2. المخاطر الإستراتيجية:

في ظل الطلب المتزايد على الصيرفة الالكترونية، تكون البنوك بحاجة إلى تطوير إستراتيجية استخدام قنوات التوزيع عبر الانترنت من أجل توفير المعلومات لعملائها، وأيضاً تنفيذ المعلومات التي يطلبونها، ولا شك في أن زيادة حدة المنافسة بين البنوك واختلاف طبيعة الاستراتيجيات الموكبة، قد يعرض البنوك إلى مخاطر كبيرة في حالة عدم سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ لإستراتيجية الصيرفة الالكترونية.¹

2.1.2. مخاطر التشغيل:

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم، أو عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:²

- عدم التأمين الكافي للنظم:

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك، بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به، بما يستلزم توفر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.

- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:

وهي تنشأ من إخفاق النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم، وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة Outsourcing.

¹ صلاح حسن، تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، الجزائر 2010، ص35.

² وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن 2012، ص 199.

- إساءة الاستخدام من قبل العملاء:

ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

3.1.2. مخاطر السمعة:

يمكن أن تتعرض سمعة البنك لأضرار فادحة في حال عدم توفر الخدمات المصرفية وفق معايير الأمان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات عملائه، ومن أجل حماية البنك من أية أوضاع سلبية يمكن أن تسبب الأضرار لسمعته، فإن هذا البنك يتعين عليه تطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الالكترونية.¹

4.1.2. المخاطر القانونية:

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك قوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية، ومن ذلك عدم وضوح قواعد حماية المستهلكين في بعض الدول، أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.²

¹ صلاح حسن، تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، الجزائر 2010، ص36

² وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن 2012، ص 201

2.2. جرائم استخدام البطاقات البنكية:

مع ازدياد استعمال البطاقات الالكترونية على وجه الخصوص تعددت وسائل الاحتيال في استعمالها وتنوعت صورها، ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام هذه البطاقات إلى جرائم يرتكبها حامل البطاقة وجرائم يرتكبها الغير، نذكر منها:¹

1.2.2. الجرائم التي يرتكبها العميل بسبب إساءة استعمال البطاقات البنكية:

فالزبون نفسه مالك البطاقة قد يستعملها لارتكاب جرائم مخالفة للعقد المبرم بينه وبين البنك، وذلك بطبيعة الحال للحصول على أموال بأي طريقة كانت، ومعظم هذه الجرائم أو المخالفات نذكرها كما يلي:

- تجاوز الحامل لرصيده بالسحب خلال أجهزة الصراف الآلي: وتقع عندما يقوم حامل البطاقة بالسحب من الآلية للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك، أو يتجاوز الحد الأقصى المصرح له به.
- استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها: لكل بطاقة مدة صلاحية معينة، وبعد مرور هذه المدة لابد على الزبون بردها للبنك أو الجهة المصدرة لها وذلك إما لتجديدها أو التخلي عنها، وفي حال لم يفعل ذلك يرى البعض ضرورة اعتباره جرم.
- استخدام البطاقة الملغاة: قد يقوم البنك بإلغاء ووقف عملها ووفقا لذلك يطلب من الزبون ردها، ففي حال امتنع الزبون عن ذلك ويقوم باستعمالها، فإن ذلك يعد اعتداء على مال الغير لأن العميل سيوهم التاجر بملكته البطاقة وبائتمان مالي لدى البنك مستعينا بالشهادة الصادرة من البنك والتي تقر بموجبها بائتمان للزبون.
- إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك: تقوم الجريمة هنا عندما يقوم الجاني بإصدار شيك للتاجر الذي اشترى منه البضاعة بقيمة تتجاوز السقف الذي يضمنه البنك

¹ سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لحضر، باتنة 2008، ص 129-130.

2.2.2. الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال البطاقات الالكترونية:

- قد يتم أيضا ارتكاب جرائم باستخدام البطاقات من قبل الغير وذلك على النحو التالي:
- استعمال البطاقة المسروقة أو المفقودة من الغير: إن سارق البطاقة أو من عثر عليها قد يستخدمها في سحب نقود من الموزع الآلي، وقد يستخدمها في الحصول على السلع والخدمات من التجار، وهناك دول كفرنسا تطبق في مقل هذه الحالات عقوبة جريمة النصب.
 - السحب ببطاقات إلكترونية مزورة: قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة، واستبدال بياناتها كما قد يتم ذلك بالتواطؤ مع صاحب البطاقة الذي يتركها للغير لاستعمالها في السحب وتزوير توقيعها، ثم يقوم بالاعتراض على السحب ويظعن على توقيعها حتى لا يخضم المبلغ المسحوب من حسابه الخاص.

3.2. مخاطر عامة ذات علاقة بالإدارة الالكترونية:

- بالإضافة إلى أن هناك عدة مخاطر أخرى بصفة عامة تعمل على تعثر الإدارة الالكترونية، ونذكر منها:
- أ. التجسس الالكتروني: من الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام "الإدارة الالكترونية" فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف الكتروني، وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها، فمصدر الخطورة هنا يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الالكترونية، والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية، فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الالكتروني، ومصدر خطر التجسس الالكتروني يأتي غالبا من ثلاث فئات: ¹

¹ محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن 2010، ص251

- الفئة الأولى: هي الأفراد العاديون
- الفئة الثانية: هي الهاكرز القرصنة
- الفئة الثالثة: هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

هذا فيما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله وإيقافه بحيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، أما الفئة الثالثة فيتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق والأموال وما إلى ذلك مما يشكل تهديدا فعليا.¹

ب. **زيادة تبعية الخارج:** على العموم أن الإدارة الالكترونية تعتمد بمعظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية، فإن ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية، وهو ما له انعكاسات سلبية كبيرة، فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على المعلومات وتطبيقاتها على الشبكات التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غريبة.²

ج. **شلل الإدارة:** إن التطبيق غير الدقيق لمفهوم إستراتيجية الإدارة الالكترونية، والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أنه يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، وذلك من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني.³

¹ محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن 2010، ص251.

² ايهاب خميس، أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتحقيق الإدارة الالكترونية، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، ملخص رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2007، ص44.

³ ايهاب خميس، المرجع نفسه، ص44.

د. التكلفة الباهضة لبناء مثل هذه البيئات الالكترونية: وذلك لما تحتاجه من بنية تحتية وخدمات مساندة للمشاريع الالكترونية من تدريب وتأهيل والتي يتم اقتطاع جزء كبير من الميزانيات، مما يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات وخاصة الدول النامية.¹

هـ. الفيروسات: تعتبر الفيروسات نوع من برامج الحاسب الالكتروني التي ترسل إشارات داخل كود أو السجلات والمطبوعات، وتعتبر أحد الحرب المدمرة للمعلومات.²

¹ محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن 2010، ص252.

² فريد النجار، الاقتصاد الرقمي، الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، دار نشر الثقافة، الإسكندرية 2007، ص106.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول: عرض وتحليل مناقشة النتائج

المطلب الأول: اختبار المقياس عن طريق معامل الثبات

ألفا كرونباخ

تم التأكد من ثبات المقياس عن طريق معامل الثبات لألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم 1: معامل ألفا - كرونباخ لمحاور المقياس

معامل ألفا كرونباخ	//
0.90	الإدارة الالكترونية
0.86	أداء البنك

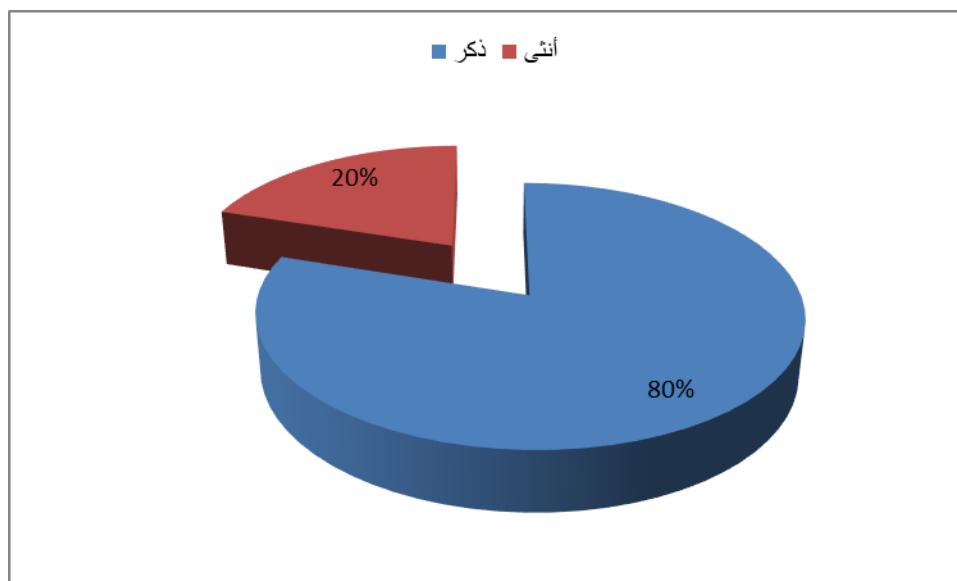
يتضح من الجدول رقم (1): أن قيم معامل ألفا كرونباخ للثبات انحصرت بين (0.86) كأدنى قيمة، و(0.90) كأعلى قيمة، وهذا ما يؤكد تمتع المقياس بدرجة مرتفعة من الثبات وصلاحيته للإستخدام مع العينة النهائية للدراسة الحالية.

ثانيا: المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 2: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	20	%80
أنثى	5	%20
الإجمالي	25	%100

الشكل رقم 2: يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

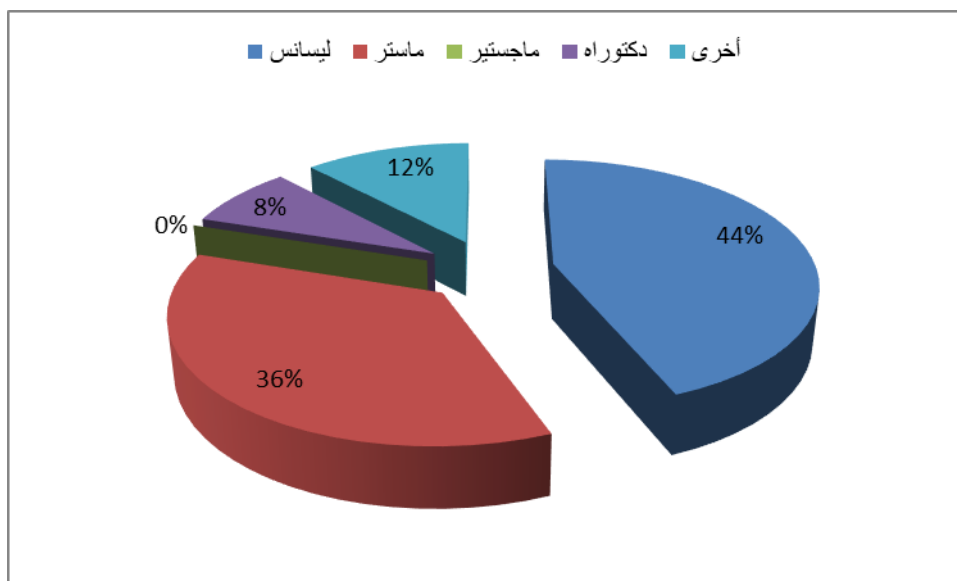


من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 25 فرد، نلاحظ أن عدد الذكور قدر بـ 20 فرد بنسبة 80 % وهم الأعلى نسبة، في حين نلاحظ أن عدد الإناث قدر بـ 05 أفراد أي ما نسبته 20 %.

الجدول رقم 3: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
44%	11	ليسانس
36%	9	ماستر
0%	0	ماجستير
8%	2	دكتوراه
12%	3	أخرى
100%	25	الإجمالي

الشكل رقم 3: التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

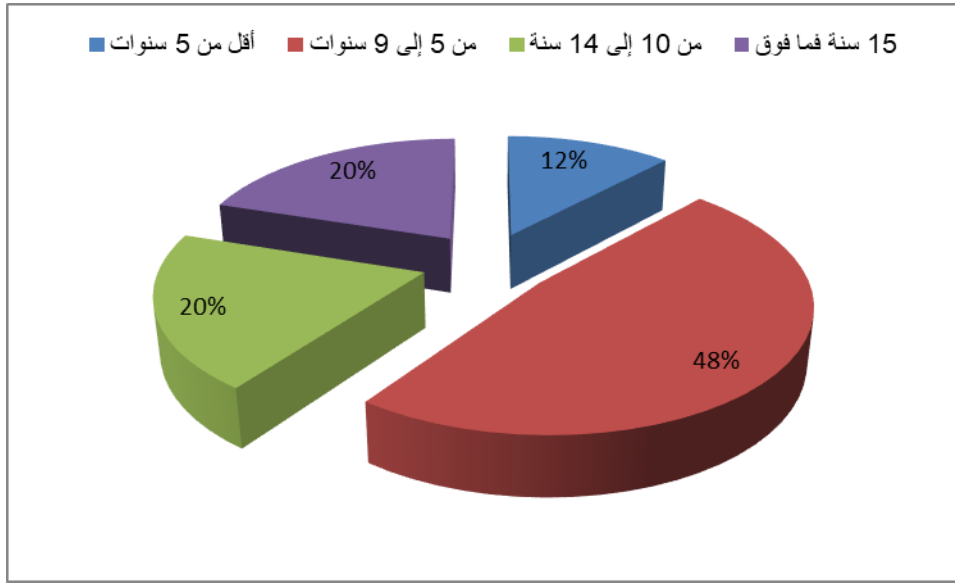


من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 25 فرد، نلاحظ أن عدد الأفراد الذين مؤهلهم العلمي ليسانس قدر بـ 11 فرد بنسبة 44%، في حين قدر عدد الأفراد الذين مؤهلهم العلمي ماستر بـ 09 أفراد بنسبة 36%، أما الأفراد الذين مؤهلهم دكتوراه فقد قدر عددهم بـ 02 فرد بنسبة 8% وفي الأخير الأفراد الذين لديهم مؤهلات عليمة أخرى قدر عددهم بـ 03 أفراد بنسبة 12%.

الجدول رقم 4: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
12%	3	أقل من 5 سنوات
48%	12	من 5 إلى 9 سنوات
20%	5	من 10 إلى 14 سنة
20%	5	15 سنة فما فوق
100%	25	الإجمالي

الشكل رقم 4: يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

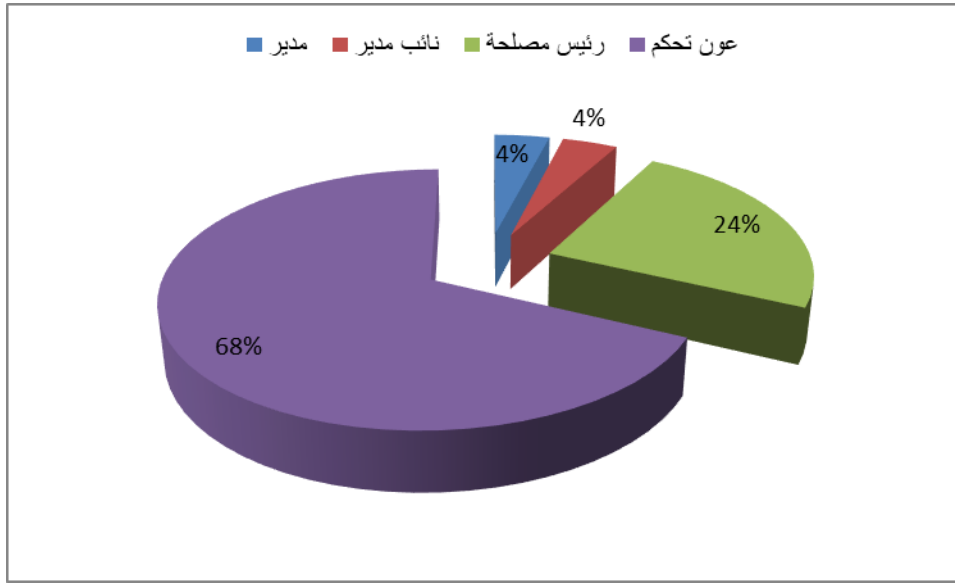


من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 25 فرد، نلاحظ أن عدد الأفراد الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات قدر بـ 03 أفراد بنسبة 12%، في حين عدد الأفراد الذين خبرتهم تتراوح من 5 إلى 09 سنوات قدر بـ 12 فرد بنسبة 48% وهم الأعلى نسبة، أما الأفراد الذين خبرتهم تتراوح من 10 إلى 14 سنة فقد قدر عددهم بـ 05 أفراد بنسبة 20%، ونفس النسبة السابقة تمثل الأفراد الذين خبرتهم المهنية 15 سنة فما فوق.

الجدول رقم 5: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
مدير	1	4%
نائب مدير	1	4%
رئيس مصلحة	6	24%
عون تحكم	17	68%
الإجمالي	25	100%

الشكل رقم 5: يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 25 فرد، نلاحظ أن المدراء قدر 01 فرد بنسبة 4%، نفس النسبة السابقة تمثل نواب المدير، في حين نلاحظ أن عدد الذين يشغلون وظيفة رئيس مصلحة قدر بـ 06 أفراد أي ما نسبته 24%، أما بالنسبة لأعوان التحكم فقد قدر عددهم بـ 17 فرد بنسبة 68% وهم الأعلى نسبة.

المطلب الثاني: مناقشة وتحليل الفرضيات

أولاً: الفرضية العامة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في أداء البنوك التجارية.

لإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط ولدراسة اثر المتغير المستقل على التابع تم صياغة الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في أداء البنوك التجارية.

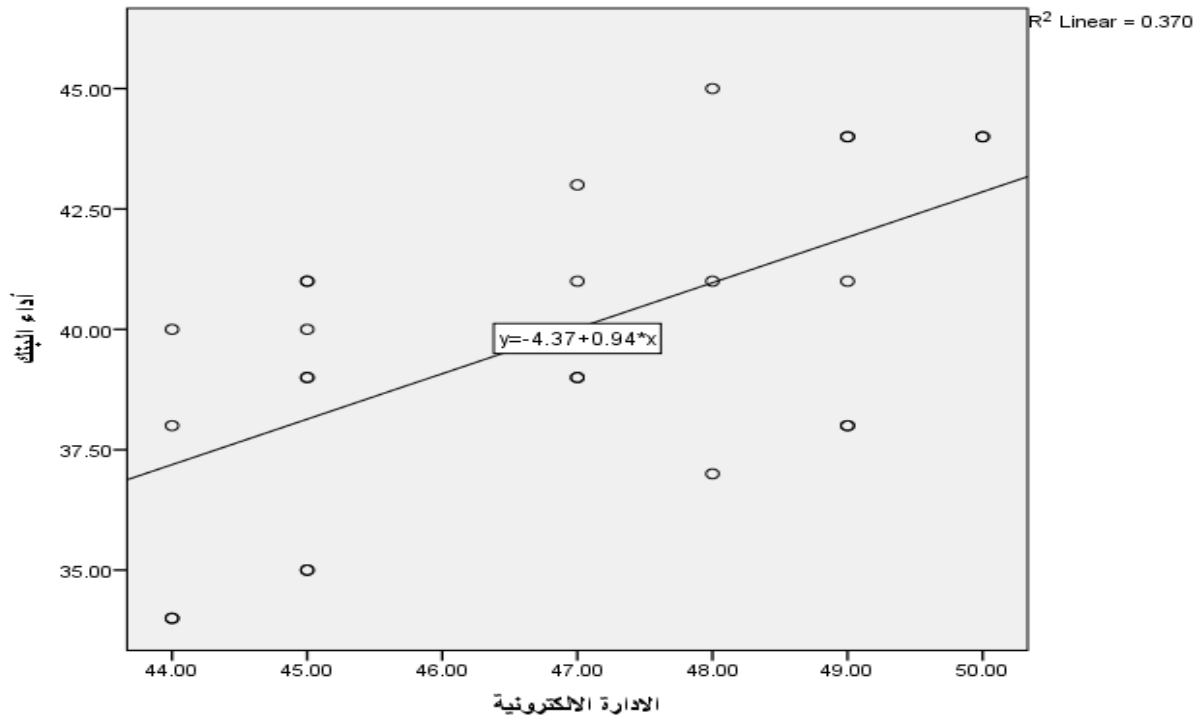
H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في أداء البنوك التجارية.

و النتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 6: يمثل الانحدار الخطي

نوع الارتباط	مستوى الدلالة	قيمة T	مستوى الدلالة	قيمة F	أداء البنك	
معنوي	0.00	3.67	0.00	13.49	R Squar0.37 R 0.60	الإدارة الالكترونية

الشكل رقم 6: يمثل الانحدار الخطي



من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين الإدارة الالكترونية وأداء البنك بلغت (0.60) وهي قيمة موجبة وطرديّة، أي انه كلما ارتفعت درجات الإدارة الالكترونية كلما ارتفعت معها درجات أداء البنك، في حين بلغت قيمة $R \text{ Squar} 0.37$ أي أن الإدارة الالكترونية تفسر حوالي 37 بالمئة من التباين في أداء البنك، وبالنظر إلى قيمة (F) نجد أنها بلغت (13.49) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على أن الانحدار معنوي.

أما قيمة (T) فنلاحظ أنها بلغت 3.67 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، ومنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة بـ " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في أداء البنوك التجارية " .

ثانياً: الفرضيات الفرعية

1. الفرضية الفرعية الأولى: تتوفر في البنوك التجارية متطلبات الإدارة الالكترونية.

H_0 : لا تتوفر في البنوك التجارية متطلبات الإدارة الالكترونية.

H_1 : تتوفر في البنوك التجارية متطلبات الإدارة الالكترونية.

و النتائج موضحة في الجدول التالي :

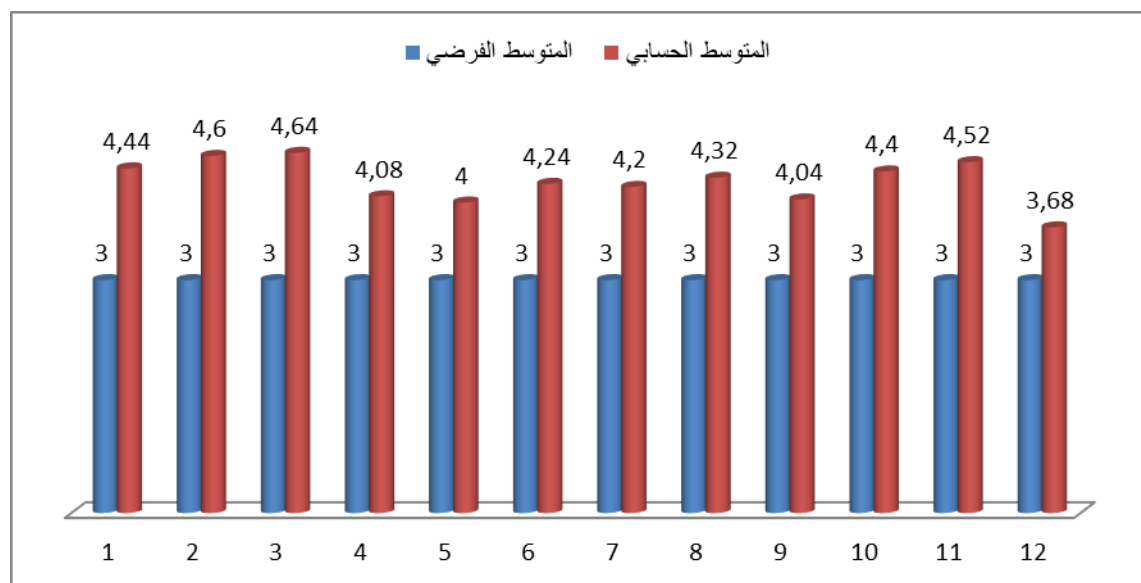
الجدول رقم 7: يوضح المتوسطات الحسابية وقيم t لعبارات محور الإدارة الالكترونية

الرقم في الاستبيان	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	المستوى
1	يتوفر لدى البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب اللازمة للقيام بالعمل	4.440	.5062	14.22	.000	مرتفع
2	يعتمد البنك على أجهزة الحاسوب في العمل أفضل من التعامل يدويا	4.600	.5000	16.00	.000	مرتفع
3	أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكة اتصال داخلية	4.640	.4890	16.78	.000	مرتفع
4	يوفر البنك دورات تدريبية لتحسين مهارات و معارف العاملين في مجال استخدام البرمجيات	4.080	.7599	7.111	.000	مرتفع
5	تساهم الأجهزة الملحقة للحاسوب كأجهزة التصوير و التسجيل الرقمية و الأقراص المدمجة و غيرها في تسهيل العمل الذي تقوم به	4.000	.7071	7.071	.000	مرتفع
6	يتوفر البنك على برمجيات متطورة	4.240	.7232	8.570	.000	مرتفع
7	البرمجيات المستخدمة في البنك تتناسب مع العمل المطلوب	4.200	.4085	14.67	.000	مرتفع
8	وجود تحديث دائم للبرمجيات و الأجهزة القديمة و مواكبة البرمجيات و الأجهزة الجديدة	4.320	.4760	13.83	.000	مرتفع
9	تتلاءم البرامج المستخدمة في البنك مع احتياجات معالجة المعلومات	4.040	.2000	26.00	.000	مرتفع
10	يعتمد البنك على أنظمة خاصة لحماية برامجه و بياناته	4.400	.5000	14.00	.000	مرتفع

مرتفع	.000	14.95	.5090	4.520	يملك البنك موقع على الانترنت للتواصل مع الزبائن	11
مرتفع	.001	3.597	.9456	3.680	وجود شبكة اتصال خارجية للاتصال مع البنوك الأخرى	12
مرتفع	0.00	15.54	0.28	4.26	الدرجة الكلية لمحور الإدارة الالكترونية	

الشكل رقم 7: يوضح الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات الفرضية لعبارات

محور الإدارة الإلكترونية



من خلال الجدول رقم (07) والشكل رقم (07) أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (25) فرد على محور الإدارة الإلكترونية جاءت حسب الترتيب التالي عبارة " أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكة اتصال داخلية " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.64، تليها في المرتبة الثانية عبارة " يعتمد البنك على أجهزة الحاسوب في العمل أفضل من التعامل يدويا " بمتوسط حسابي قدر بـ 4.60، أما المرتبة الثالثة فقد عادة لعبارة " يملك البنك موقع على الانترنت للتواصل مع الزبائن " بمتوسط حسابي بلغ بـ 4.52، في حين عادة المرتبة الرابعة لعبارة " يتوفر لدى البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب اللازمة للقيام بالعمل " بمتوسط حسابي بلغ بـ 4.44، أما المرتبة الخامسة للعبارة " يعتمد البنك على أنظمة خاصة لحماية برامجه وبياناته " بمتوسط قدر بـ 4.40، و المرتبة السادسة فقد عادة لعبارة " وجود تحديث دائم للبرمجيات و الأجهزة القديمة و مواكبة

البرمجيات و الأجهزة الجديدة " بمتوسط حسابي بلغ ب 4.32، والمرتبة السابعة لعبارة " يتوفر البنك على برمجيات متطورة " بمتوسط قدر ب 4.24، أما المرتبة الثامنة فهي لعبارة " البرمجيات المستخدمة في البنك تتناسب مع العمل المطلوب " بمتوسط بلغ 4.20 وفي الاخير عادة المرتبة الثانية عشر لعبارة " وجود شبكة اتصال خارجية للاتصال مع البنوك الأخرى " بمتوسط حسابي بلغ ب 3.68، وكل العبارات السابقة جاءت بدرجة عالية وباتجاه البديل "موافق " كما أن كل قيم اختبار الدلالة الاحصائية T-Test جاءت دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

التفسير: نستنتج من خلال ما سبق أن البنوك التجارية تتوفر على متطلبات الإدارة الالكترونية، ومنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H1 القائلة بـ " تتوفر في البنوك التجارية متطلبات الإدارة الالكترونية ".

2. الفرضية الفرعية الثانية: مستوى أداء البنك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفع.

H₀: مستوى أداء البنك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة منخفض.

H₁: مستوى أداء البنك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفع.

و النتائج موضحة في الجدول التالي :

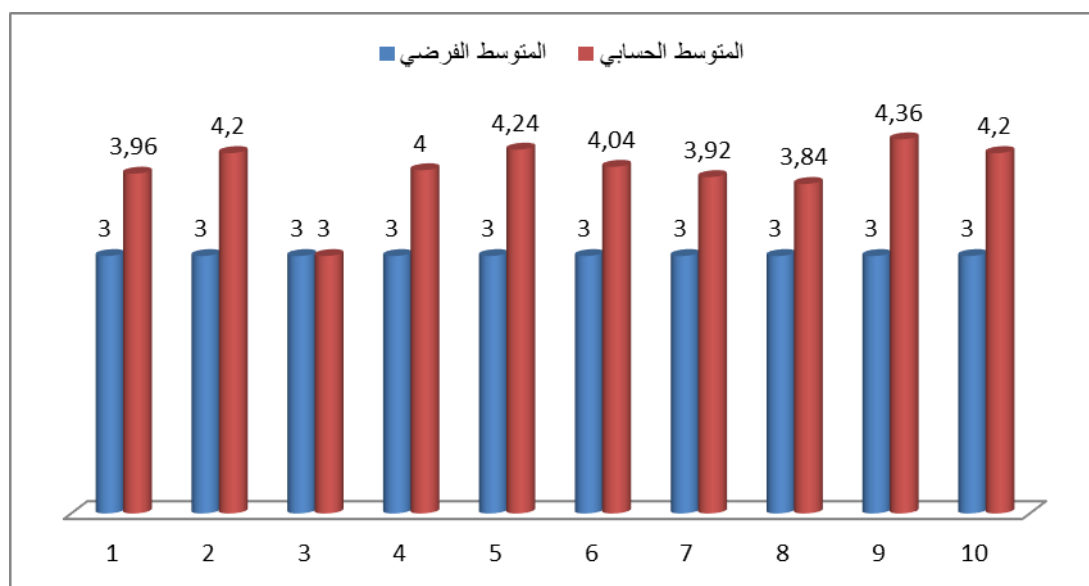
الجدول رقم 8: يوضح المتوسطات الحسابية وقيم t لعبارات محور أداء البنك

الرقم في الاستبيان	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	المستوى
1	يستغل البنك الموارد المالية بشكل يؤدي إلى تحسين أداءه في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة	3.960	.7891	6.080	.000	مرتفع
2	البنك الذي تعمل به يقوم بإدارة السيولة جيدا	4.200	.7071	8.485	.000	مرتفع
3	البنك الذي تعمل به يتصف بنقص الودائع	3.000	.9127	.000	1.000	متوسط
4	ينجز العمال أعمالهم في وقتها دون تأخير	4.000	.6450	7.746	.000	مرتفع

مرتفع	.000	14.24	.4359	4.240	يتم تقديم التوجيهات للموظفين من قبل المشرفين و المسؤولين	5
مرتفع	.000	11.48	.4541	4.040	يساهم البنك في وضع حلول لمشاكل العاملين لتحسين أداءهم	6
مرتفع	.000	9.325	.4939	3.920	يقوم البنك بقياس و تقييم أداء عامله بصورة مستمرة	7
مرتفع	.000	6.725	.6240	3.840	تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تخفيض التكاليف	8
مرتفع	.000	13.80	.4890	4.360	نساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تقليل الجهد	9
مرتفع	.000	12.00	.5000	4.200	يستخدم البنك أساليب تسويقية جيدة لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن	10
مرتفع	0.00	8.13	0.37	3.97	الدرجة الكلية لمحور أداء البنك	

الشكل رقم 8: يوضح الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات الفرضية لعبارات

محور أداء البنك



من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (08) أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (25) فرد على محور أداء البنك جاءت حسب الترتيب التالي عبارة نساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تقليل الجهد " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.36، تليها في المرتبة الثانية عبارة " يتم تقديم التوجيهات للموظفين من

قبل المشرفين و المسؤولين " بمتوسط حسابي قدر ب 4.24، أما المرتبة الثالثة فقد عادة لكل من عبارة " البنك الذي تعمل به يقوم بإدارة السيولة جيدا " وعبارة " يستخدم البنك أساليب تسويقية جيدة لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن " بمتوسط حسابي بلغ ب 4.20، في حين عادة المرتبة الرابعة لعبارة " يساهم البنك في وضع حلول لمشاكل العاملين لتحسين أداءهم " بمتوسط حسابي بلغ ب 4.04، اما المرتبة الخامسة للعبارة " ينجز العمال أعمالهم في وقتها دون تأخير " بمتوسط قدر ب 4.00 ، و المرتبة السادسة فقد عادة لعبارة " يستغل البنك الموارد المالية بشكل يؤدي إلى تحسين أداءه في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة " بمتوسط حسابي بلغ ب 3.96، والمرتبة السابعة لعبارة " يقوم البنك بقياس و تقييم أداء عامله بصورة مستمرة " بمتوسط قدر ب 3.92، أما المرتبة الثامنة فهي لعبارة " تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تخفيض التكاليف " بمتوسط بلغ 3.84 وفي الاخير عادة المرتبة التاسعة لعبارة " البنك الذي تعمل به يتصف بنقص الودائع " بمتوسط حسابي بلغ ب 3.00، ومعظم العبارات السابقة جاءت بدرجة عالية وباتجاه البديل "موافق " كما أنا معظم قيم اختبار الدلالة الاحصائية T-Test جاءت دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) باستثناء العبارة "البنك الذي تعمل به يتصف بنقص الودائع " جاءت بدرجة متوسطة.

التفسير: نستنتج من خلال ما سبق أن مستوى أداء البنوك التجارية مرتفع، ومنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H1 القائلة بـ " مستوى أداء البنك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتفع " .

خاتمة

خاتمة:

الإدارة الإلكترونية تمثل المرحلة الحاسمة في الانتقال نحو الخدمات الإلكترونية، فهي تتيح فرصة القضاء على صفوف الانتظار ولن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل البنوك، فكل الإمكانيات سوف تكون متاحة من خلال العمل الشبكي أي من خلال التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعد كآلية لتحسين أداء البنوك التجارية وذلك من خلال تطوير خدماتها، وبذلك مثلت الإدارة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي للمؤسسات المصرفية، فالخدمات الإلكترونية تنسيق خدمي بديل يكرس الرقابة والشفافية ويمنع الرشوة خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي، وهو ما جعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع البنوك التجارية ولا سبيل لتحسين أدائها وخدماتها إلا بالتحول للنموذج الإلكتروني لما يمنحه من امتيازات وتسهيلات.

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبنوك التجارية كانت محل دراستنا من خلال الوقوف على واقع الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وإبرازه، من أجل معرفة درجة التأثير بين المتغيرين تم تصميم استبيان وزع على عينة من موظفي الوكالات البنكية لولاية المسيلة، وفيما يلي أهم النتائج المتوصل إليها

أولاً: نتائج الجزء النظري

- تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص تتمثل في تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً، بشكل منظم وسهل الاستخدام، في أي مكان وزمان وبدون استخدام أوراق ولا تنظيمات، بل فقط عن طريق أرشيف إلكتروني ومؤسسات شبكية.

- لتطبيق الإدارة الالكترونية يستلزم ذلك متطلبات عديدة وهي: متطلبات إدارية، سياسية وأمنية، تقنية ومالية، تشريعية وقانونية.
- تقوم الإدارة الالكترونية على مجموعة من العناصر الأساسية تتمثل في عتاد الحاسوب، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات والعنصر البشري، لتأدية مجموعة من الوظائف هي التخطيط الالكترونية، التنظيم الالكتروني، القيادة والرقابة الالكترونية.
- الإدارة الالكترونية هي عملية إدارية قائمة على استخدام الحاسوب وتطبيقاته وشبكة الانترنت، تهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى عمل الكتروني متحرر من حدود الزمان والمكان، سعياً وراء تحقيق المطالب المنشودة بالجودة المطلوبة.
- تعتبر عملية تقييم الأداء العملية الأنسب لتحديد الإستراتيجية المتبعة من طرف البنك لوضع الآليات المناسبة لتقديم الخدمات، باعتبارها عملية دورية ومتجددة تسمح بتحسين الأداء.
- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة للتخلص من الغموض في أداء أعمال البنوك.
- لم تكن الإدارة الالكترونية الحديثة مثالية بالمقارنة مع أساليب الإدارة التقليدية في المجال البنكي بل أفرزت العديد من المخاطر التي عرقلت تطبيقها كعمليات الاحتيال والقرصنة...
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف، هذا ما جعل الإدارة الالكترونية تحظى بثقة الأفراد ورضاهم عنها في كافة مجالاتها ووظائفها.

ثانياً: نتائج الجزء التطبيقي

- من خلال الدراسة الميدانية بالوكالات البنكية محل الدراسة بالمسيلة وتحليل بيانات الاستبيان الموزع على عينة من موظفي الوكالات تم الخروج بمجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة على الجنسين الذكري والأنثوي في ممارسة النشاط البنكي.
- أغلب الموظفين بالوكالات البنكية لهم مستوى تعليمي جامعي.
- يتمتع أغلب الموظفين بالوكالات البنكية محل الدراسة بأقدمية تتراوح من سنة إلى 14 سنة في ممارسة النشاط البنكي.
- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين استخدام عتاد الحاسوب وأداء الوكالات البنكية محل الدراسة بولاية المسيلة.
- تهتم الوكالات البنكية بتدريب موظفيها على أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال عقد دورات تكوينية في الإدارة الالكترونية.
- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين عناصر الإدارة الالكترونية وأداء الوكالات البنكية محل الدراسة بولاية المسيلة.
- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين العنصر البشري وأداء الوكالات البنكية محل الدراسة بولاية المسيلة.

ثالثا: التوصيات والاقتراحات

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة:

- 1- ضرورة مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة، من خلال المحافظة على صلابة ومثانة البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تطويرها؛
- 2- الارتقاء بالعنصر البشري من خلال توظيف خريجي الجامعات الحاملين للشهادات في اختصاصات الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإنشاء المعاهد المتخصصة وتطوير البحث العلمي في المجال البنكي؛
- 3- توعية إطارات وموظفي البنوك الجزائرية بالأهمية الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية، والعمل أكثر على تدريبهم على أحدث تكنولوجيات المعلومات والاتصال، والاستفادة

من ذلك في كسب مزايا تنافسية تسمح لها بالبقاء والاستمرار في سوق شديد المنافسة؛

4- الاهتمام بجودة تدفق الإنترنت مما يسهل عملية الاتصالي سواء بالبنوك الأخرى أو مع العملاء؛

5- التعريف بالمنتجات البنكية ومميزاتها عبر الإنترنت، عن طريق القيام بحملات ترويجية، وتسهيل إجراءات اقتنائها لزيادة الوعي البنكي الإلكتروني، وتشجيع المتعاملين على التعامل بها؛

6- إجراء التحسينات والصيانة المستمرة على المواقع الإلكترونية للبنوك الجزائرية، وتمكين المواطن من الحصول على الخدمات التي يرغب فيها عبر هذه المواقع فقط دون التنقل إلى الوكالات؛

7- توفير أجهزة الحماية والأمن، وإعداد تشريعات وقوانين خاصة بتأمين وتعزيز الثقة بالمعاملات البنكية

الإلكترونية، وتوفير وسائل الحماية للمتعاملين كالتشفير، التوقيع الإلكتروني، البصمة الإلكترونية، وإنشاء محاكم متخصصة لمكافحة الجريمة الإلكترونية، بالاعتماد على تجارب الدول الرائدة في هذا المجال؛

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. أحمد بوراس والسعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية والمخاطر، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة 2014.
2. أحمد حشيش عادل، اقتصاديات النقود والبنوك، بيروت، كلية الاقتصاد، 1996، ط 3.
3. أحمد فتحي الحيث، مبادئ الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر، عمان 2015.
4. أحمد محمد غنيم، التسويق التجارة الالكترونية، (دون رقم طبعة)، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر 2009.
5. أمال بوقاسم، التحول الالكتروني كخيار استراتيجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، 2015، العدد 08، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
6. ايهاب خميس، أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتحقيق الإدارة الالكترونية، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، ملخص رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2007.
7. بخراز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، ط3، 2007.
8. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر 2013.
9. بوقاسم، التحول الالكتروني كخيار استراتيجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، 2015، العدد 08، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
10. حسين بني هاني، اقتصاديات البنوك، عمان، دار الكندي، للنشر والتوزيع، 2002.
11. حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية في إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، جامعة الجزائر، 2004.
12. خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية . الطرق المحاسبية الحديثة . عمان، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، 2000.
13. رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة الشلف، يومي 24 و25 ديسمبر 2005.
14. زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية . دراسة الجزائر. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي 2011.
15. السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم اقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي 2010.
16. سليمان بو ذياب، اقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1996.

17. سليمان عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لحضر، باتنة 2008.
18. سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2014.
19. شاكر القرويني، محاضرات في اقتصاد النقود والبنوك، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص24.
20. صلاح حسن، تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، الجزائر 2010.
21. طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، الأزاريطة، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2007.
22. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السادسة، الجزائر، 2007.
23. طاهر لطفي، جمعي صلاح الدين، العمل المصرفي ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة 2015.
24. عاكف يوسف زيادات ودرمان سليمان صادق وشفان لوزت صالح، التسويق الالكتروني أسس ومفاهيم وتطبيقات في المصارف التجارية. الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان 2014.
25. عامر ابراهيم قنديلجي، التجارة الالكترونية وتطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان 2015.
26. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس، العاصمة أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
27. عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية، بهاء الدين للنشر والتوزيع، الجزائر، 2000.
28. عبد الغفار حنفي، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
29. عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، دار المجد اللاوي، عمان، 1999.
30. غريبي علي، رينوبة الأخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وأفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد 03، 2016، مركز البحوث للعلوم الإسلامية والحضارة، الأغواط، الجزائر.
31. غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر.
32. غنيم أحمد محمد، الإدارة الالكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة، المكتبة العصرية، 2004.
33. فداء محمود حامد، الإدارة الالكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر والتوزيع عمان الأردن 2014.
34. فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة جلاي بونعامة خميس مليانة، 2016، العدد 15 المجلد 02.
35. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي، الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، دار نشر الثقافة، الإسكندرية 2007.

36. فوزية خلاف، نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي 2012.
37. كنزة فيلاي، تقييم أداء البنوك التجارية في ظل الإدارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي 2016.
38. محمد السعيد أنور، إدارة البنوك، دار الجامعية الجديدة، القاهرة، الإسكندرية، 2005.
39. محمد الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2010.
40. محمد الطعمانة، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، القاهرة.
41. محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005.
42. محمد شريف إيمان، دور البنوك التجارية في تمويل التنمية الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع نقود مالية وبنوك، المركز الجامعي، البويرة، دفعة 2008/2009.
43. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، جار المناهج، عمان، ط1، 2007.
44. محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن 2010.
45. مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة مصر 2011.
46. مشرف نادي البنوك والشركات المالية (Nizar)، مفهوم البنك التجاري وأعماله وأقسامه، 2011/01/02، www.appoeconomic.com
47. منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، التطبيق القانوني للعقد الالكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2003.
48. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، " مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي "، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة بسكرة، 2011.
49. نوال بدر الدين، رؤوف عبد الله، القروض البنكية (شهادة ليسانس)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية، جامعة الجزائر، 2003.
50. هلال كهينة، إجراءات منح القروض من طرف البنوك التجارية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية فرع (نقود مالية وبنوك)، المركز الجامعي، البويرة، 2008/2009.
51. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن 2012.
52. ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010.
53. www.mjustice.dz/ بتاريخ 2018/11/04 على الساعة 15:00

الملاحق

الملحق الأول: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف – المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة



استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد:

الاستبيان الذي بحوزتكم، يتضمن مجموعة من المحاور المتعلقة بموضوع بحث يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم المالية تخصص مالية و بنوك تحت عنوان:

**دور الإدارة الالكترونية في تحسين نشاط البنوك التجارية
(دراسة عينة من البنوك التجارية)**

تهدف هذه الدراسة للتعرف على الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين نشاط البنوك التجارية .

- الاستمارة مخصصة للبحث العلمي.
- لذا نرجو من سيادتكم التكرم بتعبئة الاستمارة المرفقة ، التي تهدف إلى استطلاع آرائكم مع العلم أن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف تعامل بسرية.

الأستاذ المشرف : كمال زيتوني

الطالب : عطار إسحاق

السنة الجامعية : 2022/2021

البيانات العامة

يرجى التكرم بوضع إشارة (x) في المكان المناسب

المؤهل العلمي:

ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه اخرى

عدد سنوات الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات من 5 الى 9 سنوات
من 10 الى 14 أكثر من 15 سنة

الرتبة الإدارية :

مدير نائب مدير رئيس مصلحة عون تحكم

الجنس :

ذكر أنثى

المحور الاول: الإدارة الالكترونية						
الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يتوفر لدى البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب اللازمة للقيام بالعمل					
02	يعتمد البنك على أجهزة الحاسوب في العمل أفضل من التعامل يدويا					
03	أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكة اتصال داخلية					
04	يوفر البنك دورات تدريبية لتحسين مهارات و معارف العاملين في مجال استخدام البرمجيات					
05	تساهم الأجهزة الملحقة للحاسوب كأجهزة التصوير و التسجيل الرقمية و الأقراص المدمجة و غيرها في تسهيل العمل الذي تقوم به					
06	يتوفر البنك على برمجيات متطورة					
07	البرمجيات المستخدمة في البنك تتناسب مع العمل المطلوب					
08	وجود تحديث دائم للبرمجيات و الأجهزة القديمة و مواكبة البرمجيات و الأجهزة الجديدة					
09	تتلاءم البرامج المستخدمة في البنك مع احتياجات معالجة المعلومات					
10	يعتمد البنك على أنظمة خاصة لحماية برامجه و بياناته					
11	يملك البنك موقع على الانترنت للتواصل مع الزبائن					
12	وجود شبكة اتصال خارجية للاتصال مع البنوك الأخرى					

المحور الثاني : أداء البنك						
الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يستغل البنك الموارد المالية بشكل يؤدي إلى تحسين أداءه في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة					
02	البنك الذي تعمل به يقوم بإدارة السيولة جيدا					
03	البنك الذي تعمل به يتصف بنقص الودائع					
04	ينجز العمال أعمالهم في وقتها دون تأخير					
05	يتم تقديم التوجيهات للموظفين من قبل المشرفين و المسؤولين					
06	يساهم البنك في وضع حلول لمشاكل العاملين لتحسين أداءهم					
07	يقوم البنك بقياس و تقييم أداء عامله بصورة مستمرة					
08	تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تخفيض التكاليف					
09	تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تقليل الجهد					
10	يستخدم البنك أساليب تسويقية جيدة لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن					

الملحق الثاني: جداول SPSS

المؤهل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ليسانس	11	44.0	44.0	44.0
	ماستر	9	36.0	36.0	80.0
	دكتوراه	2	8.0	8.0	88.0
	أخرى	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	3	12.0	12.0	12.0
	سنوات 9 الى 5 من	12	48.0	48.0	60.0
	سنة 14 الى 10 من	5	20.0	20.0	80.0
	فوق فما سنة 15	5	20.0	20.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

الرتبة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير	1	4.0	4.0	4.0
	مدير نائب	1	4.0	4.0	8.0
	مصلحة رئيس	6	24.0	24.0	32.0
	تحكم عون	17	68.0	68.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	20	80.0	80.0	80.0
	أنثى	5	20.0	20.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س1	25	4.4400	.50662	.10132
س2	25	4.6000	.50000	.10000
س3	25	4.6400	.48990	.09798
س4	25	4.0800	.75939	.15188
س5	25	4.0000	.70711	.14142
س6	25	4.2400	.72342	.14468
س7	25	4.2000	.40825	.08165
س8	25	4.3200	.47610	.09522
س9	25	4.0400	.20000	.04000
س10	25	4.4000	.50000	.10000
س11	25	4.5200	.50990	.10198
س12	25	3.6800	.94516	.18903

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
س1	14.212	24	.000	1.44000	1.2309	1.6491
س2	16.000	24	.000	1.60000	1.3936	1.8064
س3	16.738	24	.000	1.64000	1.4378	1.8422
س4	7.111	24	.000	1.08000	.7665	1.3935
س5	7.071	24	.000	1.00000	.7081	1.2919
س6	8.570	24	.000	1.24000	.9414	1.5386
س7	14.697	24	.000	1.20000	1.0315	1.3685
س8	13.863	24	.000	1.32000	1.1235	1.5165
س9	26.000	24	.000	1.04000	.9574	1.1226
س10	14.000	24	.000	1.40000	1.1936	1.6064
س11	14.905	24	.000	1.52000	1.3095	1.7305
س12	3.597	24	.001	.68000	.2899	1.0701

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س.1	25	3.9600	.78951	.15790
س.2	25	4.2000	.70711	.14142
س.3	25	3.0000	.91287	.18257
س.4	25	4.0000	.64550	.12910
س.5	25	4.2400	.43589	.08718
س.6	25	4.0400	.45461	.09092

س.7	25	3.9200	.49329	.09866
س.8	25	3.8400	.62450	.12490
س.9	25	4.3600	.48990	.09798
س.10	25	4.2000	.50000	.10000

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
س.1	6.080	24	.000	.96000	.6341	1.2859
س.2	8.485	24	.000	1.20000	.9081	1.4919
س.3	.000	24	1.000	.00000	-.3768	.3768
س.4	7.746	24	.000	1.00000	.7336	1.2664
س.5	14.224	24	.000	1.24000	1.0601	1.4199
س.6	11.438	24	.000	1.04000	.8523	1.2277
س.7	9.325	24	.000	.92000	.7164	1.1236
س.8	6.725	24	.000	.84000	.5822	1.0978
س.9	13.880	24	.000	1.36000	1.1578	1.5622
س.10	12.000	24	.000	1.20000	.9936	1.4064

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
م1	12	4.2633	.28153	.08127

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
م1	15.545	11	.000	1.26333	1.0845	1.4422

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
م2	10	3.9760	.37957	.12003

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
م2	8.131	9	.000	.97600	.7045	1.2475

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الإلكترونية الإدارة ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: البنك أداء			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608 ^a	.370	.342	2.60970
a. Predictors: (Constant), الإلكترونية الإدارة				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91.918	1	91.918	13.496	.001 ^b
	Residual	156.642	23	6.811		
	Total	248.560	24			
a. Dependent Variable: البنك أداء						
b. Predictors: (Constant), الإلكترونية الإدارة						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.366-	12.023		-.363-	.720
	الإلكترونية الإدارة	.944	.257	.608	3.674	.001
a. Dependent Variable: البنك أداء						

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	12

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	10

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département:

قسم: الجغرافيا... المحاسبة والمحاسبة

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) : طارق اسحاق المولود(ة) بتاريخ: 1996/10/05 بـ حمام الضلعة
 الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 200981309 الصادرة بتاريخ: 2017/02/01 عن: دائرة حمام الضلعة
 المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: محاسبة ومحاسبة تخصص: محاسبة ونزول خلال السنة الجامعية: 2022/2023
 والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور الإدارة الإلكترونية في
تحسين نتائج البنوك التجارية

أصبح بشرفي أي التزمتم بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/10/01

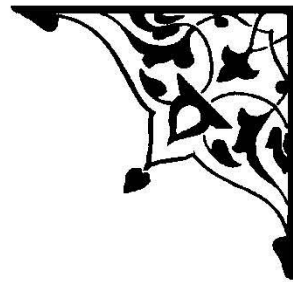
التوقيع و البصمة



PA

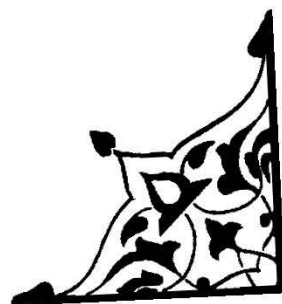
* يحرر كل طالب (ة) تصريحاً فردياً في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد.

** يندرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ