

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

دور وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير وعصرنة الخدمات البنكية
- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة القل (BNA COLLO 487) -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

إشراف الأستاذ:

بوتسطة لمياء

إعداد الطالب:

بوزيتونة رابح نصر الدين

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	أستاذ	عمر عبد الحفيظ
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	محاضر - أ -	بوتسطة لمياء
مناقشا	جامعة جيجل	مساعد - أ -	سرحان سامية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

دور وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير وعصرنة الخدمات البنكية
- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة القل (BNA COLLO 487) -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

إشراف الأستاذ:

بوتسطة لمياء

إعداد الطالب:

بوزيتونة رابح نصر الدين

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	أستاذ	عمر عبد الحفيظ
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	محاضر - أ -	بوتسطة لمياء
مناقشا	جامعة جيجل	مساعد - أ -	سرحان سامية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

قال الله تعالى:

{يُرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ}

(سورة المجادلة آية 11)

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه و امتنانه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده

لا شريك له وان سيدنا محمدا عبده ورسوله عليه أفضل الصلاة والسلام.

أما بعد نتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين الذين أعانوني وشجعوني على الاستمرار

في مسيرة العلم والنجاح وكما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل الأساتذة المشرفة "

بوتسطة لمياء" و كل الأساتذة قسم علوم التسيير الذين كانوا معنا طيلة مسارنا الدراسي

كما نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على إنجاز وإتمام

العمل.



إهداء

﴿قال رب اشرح لي صدري ويسر لي أمري واحلل عقدة من لساني﴾

﴿يفقهوا قولي﴾ سورة طه آية 24-28

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد

أهدي ثمرة هذا العمل إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقها إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصى فضائلها إلى

أول من رأت عيناى وأول حض لجأت إليه ومنبع الحنان الذي عرفه قلبي "أمي الغالية" حفظها الله

و إلى روح أبي الزكية الطاهرة "رحمة الله عليه "

إلى إخوتي وأخواتي ... وكل المقربين ... إلى كل أصدقائي و زملاء العمل

و إلى كل من لم يبخلوا علينا بمساعداتهم ومد يد العون لنا بكل حب وإخلاص

رابح نصر الدين

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
-	بسملة
I	الشكر والتقدير
II	الإهداء
IV	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XII	قائمة الملاحق
أ-خ	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية
09	تمهيد
10	المبحث الأول: مدخل عام حول وسائل ونظم الدفع الإلكترونية
10	المطلب الأول: وسائل ونظم الدفع الإلكتروني
15	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
27	المبحث الثاني: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية، عوامل تطورها وتحدياتها
27	المطلب الأول: عوامل تطور وسائل الدفع من التقليدية إلى الحديثة
29	المطلب الثاني: العوامل المساعدة على نجاحها والمعركة لها
33	المطلب الثالث: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الإلكترونية
36	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الخدمات البنكية
38	تمهيد
39	المبحث الأول: عموميات حول الخدمات البنكية
39	المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمات البنكية

45	المطلب الثاني: مفاهيم حول تطوير و عصرنه الخدمات البنكية
51	المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمات البنكية
55	المبحث الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية وجودتها
55	المطلب الأول : تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية
56	المطلب الثاني : دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية
59	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة القل بولاية سكيكدة BNA COLLO 487
61	تمهيد
62	المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA
62	المطلب الأول: عموميات عن البنك الوطني الجزائري BNA
67	المطلب الثاني: تقديم وكالة البنك الوطني الجزائري 487 بالقل (BNA COLLO 487)
70	المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية والخدمات البنكية المعتمدة على المستوى الوكالة 487 بالقل.
83	المبحث الثاني: منهجية وإجراءات جمع بيانات الدراسة الميدانية
83	المطلب الأول: طريقة ومتغيرات الدراسة
84	المطلب الثاني: تصميم أدوات الدراسة
96	المبحث الثالث: تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج
96	المطلب الأول: تشخيص وتحليل الاستبيان
108	المطلب الثاني: نتائج واختبار الفرضيات
117	خلاصة الفصل
119	الخاتمة
124	قائمة المراجع

132	الملاحق
158	الملخص

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
49	الموزع الآلي للأوراق DAB	01
50	الموزع الآلي GAB	02
71	خصائص البطاقة الدفع الإلكترونية	03
72	خصائص بطاقة الأعمال الكلاسيكية (Carte Affaires Classique)	04
73	خصائص بطاقة الأعمال الذهبية (Carte Affaires Gold)	05
74	خصائص بطاقة النخبة (Carte Elite)	06
83	توزيع استمارة الاستبيان على عينة الدراسة	07
85	محاور الاستبيان و مقاييس متغيرات الدراسة	08
86	مقياس ليكارث الخماسي	09
86	إجابات الأسئلة حسب و دلالتها	10
87	التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة	11
89-88	الارتباط بيرسون بين عبارات المحور الأول "وسائل الدفع الإلكترونية"	12
89	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول "الملموسية"	13
90	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني "الاعتمادية"	14
90	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث "الاستجابة"	15
91	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الرابع "الأمان"	16
92	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الخامس "الاهتمام"	17
92	معاملات الارتباط بيرسون لأبعاد المحور الثاني "تطوير الخدمات البنكية"	18
93	معاملات الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان	19
94	: قيم معاملات الثبات "ألفا كرونباخ" لأبعاد ومحور الاستبيان	20
96	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	21
97	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	22
98	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدخل	23
99	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة	24
100	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	25
101	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك	26
103- 102	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول "وسائل الدفع الإلكترونية"	27

104	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول "الملموسية"	28
105	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني "الاعتمادية"	29
106	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث "الاستجابة"	30
107	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع "الأمان"	31
108	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الخامس "الاهتمام"	32
109	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرية الخدمات البنكية	33
111	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسة	34
112	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية	35
113	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة	36
114	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان	37
116	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام	38

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
17	أنواع البطاقات البنكية	01
22	دورة استخدام النقود الالكترونية و إجراءاتها	02
25	دورة استخدام الشيك الإلكتروني و إجراءاتها	03
44	أنواع الخدمات الرئيسية للبنوك	04
62	رمز التعريفي البنك الوطني الجزائري	05
66	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA	06
68	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة القل 487	07
75	صورة البطاقة البنكية " مسبقة الدفع " Carte Prépayée	08
76	البطاقة الإسلامية	09
77	بطاقة توفير المدخرات بالفوائد Carte Épargne avec Intérêts	10
77	بطاقة توفير المدخرات مستقبلي بالفوائد Carte Épargne Moustakbly avec Intérêts	11
77	بطاقة توفير المدخرات بدون فوائد Carte Épargne sans intérêts	12
78	بطاقة توفير المدخرات مستقبلي بدون فوائد Carte Épargne moustakbaly sans intérêts	13
79	صورة لجهاز الدفع الإلكتروني (TIP)	14
84	نموذج الدراسة للمتغير المستقل و التابع	15
96	توزيع العينة حسب متغير الجنس	16
97	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	17
98	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدخل	18
99	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة	19
100	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير المستوى الدراسي	20
101	توزيع أفراد عينة الدراسة متغير سنوات التعامل مع البنك	21

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
132	نموذج طلب بطاقة CIB	01
133	نموذج عقد بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB	02
134	نموذج عضوية الخدمة	03
135	الاستبيان و نتائج SPSS	04
156	قائمة الأساتذة المشاركين في تحكيم الاستبيان	05

مقدمة عامة

إن التطور و التغييرات الحديثة التي شهدها العالم اليوم في مجال التكنولوجيا و الاتصال و تنامي ظاهرة العولمة، دفع بالمؤسسات المالية و البنوك إلى ضرورة مواكبة آخر التطورات المستجدة لضمان نجاحها و الاستمرار مما استوجب على البنوك تطوير طرق دفع جديدة أكثر فعالية و كفاءة من تلك التقليدية.

أصبحت التطورات التكنولوجية الحديثة تفرض نفسها بقوة على البنوك و المؤسسات المالية، ما دفعها إلى إلى خلق و ابتكار وسائل الدفع بآليات جديدة ألا و هي وسائل الدفع الالكترونية، التي لم تكن معروفة من قبل وأصبحت تحظى بأهمية بالغة في العمل المصرفي، فأوجدت البنوك وسيلة الدفع بالبطاقات و الشيكات الالكترونية و أدخلت وسائل و أجهزة آلية متطورة تسمح باختصار الوقت و التكاليف، لتكتمل الحلقة بظهور خدمات بنكية جديدة تعتمد على الانترنت و التكنولوجيا.

و في ظل التطور التكنولوجي و الانتشار الواسع و المتسارع في مجال الخدمات البنكية، أدركت البنوك ضرورة تحسين و تطوير خدماتها إلى مستوى تلك التطورات ، و أنه أمر لا غنى عنه في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي من حيث تقديم خدمات بنكية متطورة و ذات جودة تحقق رغبات عملائها.

و في هذا الإطار بادرت البنوك الجزائرية على غرار البنك الوطني الجزائري BNA محل الدراسة إلى اعتماد وسائل الدفع الالكترونية التي تسعى من خلالها إلى تحقيق الغرض المطلوب في تطوير الخدمات البنكية بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

الإشكالية:

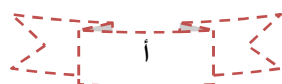
على ضوء ما سبق يمكن صياغة الإشكالية في التساؤل الرئيسي الآتي:

هل لوسائل الدفع الالكترونية دور في تطوير و عصنة الخدمات البنكية في البنك الوطني الجزائري - وكالة القل - ؟

بالإضافة إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصنة الخدمات البنكية وفق مؤشر الجودة من خلال الملموسية ؟.

- هل يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصنة الخدمات البنكية وفق مؤشر الجودة من خلال بعد الاعتمادية ؟.



- هل يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرنة الخدمات البنكية وفق مؤشر الجودة من خلال بعد الاستجابة؟.
- هل يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرنة الخدمات البنكية وفق مؤشر الجودة من خلال بعد الأمان؟.
- هل يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرنة الخدمات البنكية وفق مؤشر الجودة من خلال بعد الاهتمام؟.

الفرضيات الدراسة:

من اجل الإجابة على التساؤلات، تم وضع الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: بهدف الإجابة على الأسئلة السابقة يمكن طرح الفرضية الرئيسية التالية:

H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية بوكالة البنك الوطني الجزائري بالقل.

H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية بوكالة البنك الوطني الجزائري بالقل.

- الفرضيات الفرعية:

من خلال الفرضية الرئيسية تتفرع الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل من (0.05)؟.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل من (0.05)؟.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل من (0.05)؟.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل من (0.05)؟.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل من (0.05) ؟.

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

لقد جاء اختيار هذا الموضوع بناء على اعتبارات أهمها:

- أهمية الموضوع و حدائته خاصة و أن البنوك الجزائرية خوض تجربة تطبيق وسائل الدفع الالكترونية و الصرافة الالكترونية.
- تخصصي في الإدارة المالية الذي يستوجب أن أكون على اطلاع وثيق بأنظمة الدفع الالكترونية و التحويلات المالية الالكترونية و الخدمات المصرفية الالكترونية.

أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من التطورات التكنولوجية و الاقتصادية التي يشهدها العالم خاصة في الآونة الأخيرة، و ضرورة مواكبة هذه التطورات من قبل القطاع البنكي الذي يعتبر أساس الاقتصاديات في العالم، و الذي يطمح إلى تقليل التكاليف و تعظيم الأرباح و تحقيق جودة التعاملات المالية و ذلك بابتكار وسائل تعامل جديدة .

بالإضافة إلى الدور الفعال لوسائل الدفع الالكترونية في التجارة الالكترونية، إذ تعتمد هذه الأخيرة على وسائل دفع الكترونية لتسوية المعاملات التجارية الالكترونية والتي ساهمت بشكل كبير في اختصار الإجراءات والوقت وتقريب المسافات.

أهداف الدراسة:

غرضنا من إجراء هذه الدراسة لا يخرج من حقيقة الأمر عن كونه محاولة للإجابة عن التساؤلات الواردة بالإضافة إلى بعض الأهداف أهمها:

- التعرف على مختلف وسائل الدفع الحديثة و التقليدية.
- التعرف على آخر التطورات في مجال القطاع البنكي من الخدمات و المنتجات التي تقدمها البنوك للعملاء.

- التنبيه على مدى أهمية استخدام وسائل الدفع الالكترونية لما لها من أهمية كبيرة في تحسين الخدمات البنكية و تطويرها للوصول إلى الجودة المتوقعة.
- التعرف على عرض أهم وسائل الدفع الحديثة و دورها في تطوير الخدمات البنكية الالكترونية التي تقدمها الوكالة البنكية للبنك الوطني الجزائري بالقل.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود دراستنا فيما يلي :

- **الحدود المكانية:** تتمثل في وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل - ولاية سكيكدة.
- **الحدود الزمنية:** تتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة ضمن إطارها النظري في الفترة الممتدة من شهر مارس 2022 إلى جوان 2022، أما الحدود الزمنية لهذه الدراسة في إطار التريص الميداني و التي تعبر على الفترة التي قام فيها الباحث بإجراء المقابلات مع إطارات و موظفي البنك محل الدراسة و المقابلات مع عملاء البنك محل الدراسة من اجل توزيع استمارة الاستبيان و ملئها، و هي الفترة الممتدة من 05 أفريل 2022 إلى غاية 05 جوان.
- **الحدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية في عينة الدراسة المبحوثة و التي تتكون من مجموعة إطارات البنك و زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة القل (BNA COLLO).

منهج الدراسة:

من أجل دراسة إشكالية موضوع البحث، و الإجابة على الأسئلة المطروحة لإثبات أو نفي الفرضيات المعتمدة في الدراسة، تعين علينا إتباع المنهج الاستنباطي الوصفي من خلال الاعتماد على الكتب، و الملتقيات، و المجلات، و مواقع الويب، و الأطروحات التي تتشابه مع موضوع دراستنا، بغرض تشكيل قاعدة علمية تمكن من إفادتنا في إثراء الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، أما في ما يتعلق بالجانب التطبيقي اعتمدنا على المنهج الإحصائي التحليلي باستعمال برنامج (SPSS) و (Excel) في تحليل الاستبيان الموجه لزبائن البنك الوطني الجزائري وكالة القل.

صعوبات الدراسة:

أثناء إعداد هذه الدراسة واجهتنا عدة صعوبات و عراقيل كان أبرزها:

- نقص المراجع التي تتحدث على علاقة وسائل الدفع الالكترونية بتطوير الخدمات البنكية حيث أن اغلب المراجع تتحدث على الصيرفة الالكترونية و التجارة الالكترونية.
- صعوبة في إقناع الزبائن على ملئ استمارة الاستبيان و رفضهم التعاون معنا لأسباب نجهلها.
- مستخدمى البنك ليس لهم الوقت الكافي للرد على استفساراتنا ، و ذلك لانشغالهم بالأعمال الموجهة لهم.

الدراسات السابقة :

حسب إطلاعنا على العديد من الدراسات في حدود ما توفر لدينا من معلومات و مراجع حول موضوع الدراسة، و جدنا القليل من الدراسات التي أشارت إلى دور وسائل الدفع تحسين الخدمات البنكية و دراسات تتحدث على وسائل الدفع الالكترونية و الخدمات البنكية، و لم نجد دراسات جمعت بين وسائل الدفع الإلكترونية و تطوير الخدمات البنكية، إلا أنه هناك دراسات لها علاقة بموضوع بحثنا هذا في بعض الجوانب، نذكر منها :

- دراسة (عبد الرزاق براهيمى و آخرون ، 2020) : تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام وسائل الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية من جهة نظر موظفيها و مدى تأثيرها على وضعية البنوك من حيث تقديم الخدمات المصرفية للزبائن، و هذا بينك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الوطني الجزائري لسطيف حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي و استخدام أداة الاستبيان التي وزعت على عدد من موظفي البنوك العاملين في القطاع المصرفي الجزائري.

و قد أكدت النتائج أن هناك اتفاق تام لدى الموظفين باعتبارهم مقدمي الخدمات للعملاء أن لوسائط الصيرفة الالكترونية أهمية كبيرة في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

- دراسة (الخامسة سايجي، حدة طويل، 2019) : تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة و نوعية الخدمات المصرفية المقدمة من وجهة نظر عملاء بنك الجزائري الخارجي - وكالة تبسة - من خلال استخدام استبيان وجه لعينة مكونة من 30 عملاء، و استخدم المنهج الوصفي و التحليل الإحصائي ، و خلصت النتائج إلى أن وسائل الدفع الالكتروني لها تأثير واضح بمساهمتها في تعزيز جودة الخدمات المصرفية و خلصت إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة تعزيز وسائل الدفع الالكتروني في الخدمات البنكية من خلال لاهتمام بتطويرها و تطبيقها بشكل فعال بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية.

- دراسة (مقدم عبد الجليل، 2018): تهدف هذه الدراسة إلى البحث في الجوانب الموضوعية لإزالة الغموض حول أنظمة الدفع الالكترونية و مدى تطبيقها في البنوك التجارية و تأثيرها على أدائها و قد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي و التحليلي في دراسة، و أجريت هذه الدراسة على بنك الفلاحة و التنمية الريفية لمعرفة إذا ما كان أداء هذا البنك يتأثر باستخدام أنظمة الدفع الالكترونية بالاعتماد على استبيان للموظفين في البنك و تحليل المعلومات ببرنامج الإحصائي SPSS، و قد خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن استخدام وسائل الدفع الالكتروني هو أحد مصادر تحسين الأداء البنك بمستوى جيد

- دراسة (نسيم بوكحيل، 2018): هدف هذه الدراسة هو التعرف على طبيعة العلاقة بين اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات البنكية و مساهمتها في تحقيق رضا الزبون، و تشخيص واقع تطور الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية بصفة عامة و البنوك العاملة بولاية جيجل بصفة خاصة و مدى الاعتماد على الخدمات الالكترونية و ما تتضمنها من وسائل الالكترونية في معاملات البنكية للإرضاء الزبون، و مدى الإسهام في رفع مستوى جودة الخدمات البنكية الحديثة المقدمة من طرف بنوك ولاية جيجل، و اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الاستنباطي الوصفي لعرض مفاهيم الخدمات البنكية و الخدمات البنكية الحديثة و البنكية الالكترونية و الوسائل المعتمدة فيها الخ، و المنهج الإحصائي التحليلي باستعمال SPSS و AMOS في تحليل آراء الزبائن و موظفي و إطارات البنوك على مدى استعمال التكنولوجيا و الخدمات الالكترونية و مدى رضا الزبائن عليها، و توصلت هذه الدراسة إلى أن الجزائر أولت في بداية الألفية اهتماما كبيرا باقتصاد المعرفة كنموذج اقتصادي جديد يساعدها على مواكبة سير التطور العالمي في المجال البنكي، و يظهر جليا من خلال سعي الجزائر الاستغلال و إدماج التطورات التكنولوجية، و استخدام أخرى ابتكارات التكنولوجيا البنكية في تقديم خدماتها البنكية و المالية بما يتماشى مع رغبات الزبائن.

القيمة المضافة للدراسة:

من أجل توضيح ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة فقد تم إجراء بعض المقارنات و التي تم عرضها على النحو التالي:

تطرق في هذه الدراسة لوسائل الدفع بصفة عامة من ناشئتها إلى تطورها إلى العوامل التي أدت إلى تطورها و المعرقة لها و هذا ما أغفلته الدراسات السابقة حيث تتطرق لوسائل الدفع بصفة خاصة بتعريفها فقط، أما من ناحية الخدمات البنكية الدراسات السابقة دائما ما تركز على الخدمات التقليدية أو الخدمات الالكترونية و في دراستنا هذه تطرقت إلى الخدمات البنكية التقليدية و الالكترونية و حتى وصلنا إلى إبراز أبعاد جودتها التي تكون نتيجة لتطوير الخدمات البنكية.

أما دراستنا هذه المتعلقة بالجانب التطبيقي ركزت على وسائل الدفع الالكترونية و الخدمات البنكية المتواجدة حقا في الوكالة البنكية عكس الدراسات السابقة التي تفترض فقط أن جميع وسائل الدفع و الخدمات البنكية المتعلقة بالجانب النظري متواجدة على مستوى البنك محل الدراسة.

و دراستنا هذه تركز على عملاء البنك حيث تكون أجابتهم بعيدة على العاطفة و موضوعية عكس الدراسات السابقة التي ركزت على عينة موظفين البنك حيث تكون إجابتهم في بعض الأحيان غير موضوعية لإعطاء وجه مشرف للخدمات البنكية و الوسائل الدفع الالكترونية.

كما وضّحت دراستنا العلاقة الكمية التي تربط بين المتغيرين من خلال معادلات الارتباط التي يمكن استعمالها في عملية التنبؤ في المستقبل.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة و الفرضيات و تحقيق الأهداف سابقة الذكر ، اقتضى الأمر إلى تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول و التي جاءت على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** تناول "الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية" تم تقسيمه إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول: مدخل عام حول وسائل الدفع الالكترونية، في حين تناول المبحث الثاني: تقييم وسائل الدفع الالكترونية، عوامل تطورها و تحدياتها.
- **الفصل الثاني:** تناول "الإطار النظري لتطوير و عصنة الخدمات البنكية" تم تقسيمه إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول: عموميات حول الخدمات البنكية ، في حين تناول المبحث الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية و جودتها.
- **الفصل الثالث:** " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة القل بولاية سكيكدة BNA COLLO " تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، تناولنا في المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BAN ، و تناول المبحث الثاني: طريقة وأدوات الدراسة، و تناول المبحث الثالث: تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج.

وفي خاتمة هذا البحث استعرضنا أهم النتائج النظرية والتطبيقية التي توصلنا إليها وكذلك أهم الاقتراحات أو التوصيات ، بالإضافة إلى أبرز آفاق هذه الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية

- ❖ المبحث الأول: مداخل عام حول وسائل و نظم الدفع الإلكترونية .
- ❖ المبحث الثاني: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية، عوامل تطورها و تحدياتها.

تمهيد:

على مر الزمان و الإنسان يمارس جميع معاملاته التجارية و البنكية و التسويقية باستعمال النقود الورقية و النقدية، و التي تتمثل في النقود الورقية و القطع المعدنية.

فيوميا يتم إجراء العديد من المعاملات و الخدمات و الصفقات و كذا تقديم القروض باستخدام النقود، مما أدى إلى ظهور عدة مشاكل تتمثل في حوادث السرقة و الضياع و تزوير العملات ... الخ ، و بذلك بدأ التفكير في إيجاد بدائل أخرى تحقق القبول العام و تحل محل النقود كالتشيك و الكمبيالة و السند لأمر .. و غيرها، و يطلق عليها اسم وسائل الدفع.

و لكن مع التطورات التكنولوجية الراهنة في العصر الحديث حدثت تغيرات جذرية في وسائل الدفع و في المعاملات التجارية و الخدمات و الصفقات بحيث أصبحت تسوى باستعمال وسائل الدفع الحديثة، و هي وسائل الدفع الإلكترونية، حلت محل وسائل الدفع التقليدية، و أوجب العديد من البنوك من التحول من نظام الدفع التقليدي إلى نظام الدفع الحديث من أجل تلبية متطلبات العملاء بتقديم خدمات بنكية حديثة من جهة، و البقاء و الاستمرار في مواكبة التقدم التكنولوجي و المنافسة من جهة أخرى .

و يأتي هذا الفصل لمعرفة أهم المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة و تقييم وسائل الدفع الإلكترونية في مبحثين كما يلي:

المبحث الأول : مدخل عام حول وسائل و نظم الدفع الإلكترونية.

المبحث الثاني : تقييم وسائل الدفع الإلكترونية، عوامل تطورها، تحدياتها.

المبحث الأول: مدخل عام حول وسائل و نظم الدفع الإلكترونية

إن سرعة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، جعل المؤسسات المصرفية تسعى إلى توسيع دائرة خدماتها البنكية من خلال إتاحتها وسائل الدفع الإلكترونية، وهذه الأخيرة من شأنها تقريب الخدمات من العميل و اختصار الوقت و الجهد. و سنتعرض في هذا في هذا المبحث من مختلف المفاهيم النظرية التي تتعلق بوسائل الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: وسائل و نظم الدفع الإلكترونية

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية من أجل تسوية المعاملات التجارية و المالية و الفرق الجوهرية بين سابقها التقليدي هي أن كل عملياتها و تسيرها يكون إلكترونياً.

1 - نشأة وسائل الدفع:

في القديم كان الأفراد و المجتمعات يتبادلون السلع فيما بينهم و هو ما يعرف بنظام المقايضة، و لكن بعد تطور الحياة الاقتصادية أصبح أسلوب المقايضة غير مجد عملياً و غير كافي لتسهيل الحصول على السلع و الخدمات في المجتمعات الحديثة، نظراً لعدم وجود مقياس مشترك للقيم، و عدم قابلية بعض السلع للتجزئة و صعوبة تخزين بعضها.

و مع مرور الوقت و توسع العمليات التجارية انتقل التعامل من النقود السلعية إلى النقود القانونية، و يقصد بها النقود الورقية و النقود المعدنية المساعدة و هيا تعبر عن التكفل التام لسبولة، و مع اتساع المعاملات و الصفقات ما بين الأفراد ظهرت نقود الودائع التي تنشأ بناءً على إيداع حقيقي، و هيا في الواقع ليس لها وجود مادي مثل النقود القانونية.¹

و سنتعرض فيما يلي إلى أهم أشكال وسائل الدفع التي تمكن الأفراد من إبرام صفقاتهم بسهولة.

1-1- سند لأمر: هو عبارة عن ورقة تجارية يتعهد محررها بدفع مبلغ معين لأمر شخص أخرى هو المستفيد بمجرد الاطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين، و تكون هذه الورقة مرهونة بنشاط الذي يقوم به الشخص الملتمز بالدين.

1-2 - السفتجة (الكمبيالة): تسمى كذلك بسند السحب أو البوليصا و هو محرر مكتوب يتضمن أمر صادراً من شخص هو صاحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه، بأن يدفع لأمر شخص ثالث هو مستفيد أو

¹ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص ص 32-34.

حامل السند مبلغا معيناً بمجرد الإطلاع أو في ميعاد أو قابل للتعيين. تظهر السفتجة وجود ثلاث أشخاص في أن واحد.

1 - 3 - سند الرهن: هو عبارة عن ورقة تجارية، و هو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محجوزة في مخزن عمومي، هذا السند ينشأ عندما يكون صاحب البضاعة في حاجة إلى سيولة.

و هذا السند يمكن تحويله إلى وسيلة دفع بإدخاله في التداول و انتقاله بين الأفراد لتسوية المعاملات، كما يمكن تقديمه للخصم لدى البنك.

1 - 4 - سند الصندوق: هو التزام مكتوب من طرف البنك أو مؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند، في تاريخ معين هو تاريخ الاستحقاق، إلى مستفيد معين أو لأمره أو لحامل السند مع الدفع فائدة لصاحب السند، كما يمكن تطهير سند الصندوق أو خصمه لدى البنك قبل انقضاء المدة و التي عادة تكون أقل من سنة.

1 - 5 - سندات العمومية قصيرة الأجل: هي عبارة عن سندات تقوم الخزينة بإصدارها من أجل تحويل احتياجات السلطة العمومية فيما يخص نفقاتها الجارية، و هي تشبه إلى حد كبير سند الصندوق و الاختلاف الأساسي هو الجهة المصدرة لها و كذلك في كون السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة.

1 - 6 - الشيك: هو عبارة عن وثيقة تتضمن أمراً بالدفع الفوري للمستفيد، يكون شخص معروفاً اسمه في الشيك و غير معروف إذا كانت الشيك لحامله، و لهذا فالشيك عبارة عن سند لأمر بدون أجل و هو يشبه الكمبيالة كون العملية تتم بين ثلاثة أطراف، الساحب أو صاحب الحساب، و المسحوب عليه و الذي يكون بنكا و المستفيد.

بشكل عام يلاحظ أن النقود تغيرت في عصرنا الحاضر من كونها نقوداً ذات مقياس موحد، و من حقيقة ملموسة ذات قيمة رسمية صادرة عن الحكومة، إلى تيار غير مرئي من النقد الإلكتروني يمكن رؤيته ولا يمكن لمسه، و رغم كل التعقيدات تمكنت النقود الإلكترونية من خلق بيئة مثيرة للجدل تهافت عليها الملايين.¹

2 - مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية، و خصائصها و أهميتها:

2 - 1 - مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية:

لتعريف وسائل الدفع الإلكترونية يقتضي الأمر أولاً التعريف بالدفع الإلكتروني، حيث يعرف بأنه:

¹ نفس المرجع الأنف الذكر ، ص ص 35 - 36 .

- "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، و إرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو طريقة لإرسال البيانات " ¹
- كما يعرف الدفع الإلكتروني على أنه " كل دعامات الصفقات الجارية التي يتم إعدادها من طرف الأفراد و المؤسسات لتسديد قيمة السلع و الخدمات و الديون، و كل وسيلة دفع لها قواعد عمل تميزها و حلقة معالجة خاصة به " ².
- تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها "استخدام أجهزة الحواسيب أو شبكة الانترنت، كما تستخدم كذلك تقنيات الكمبيوتر، أو الاتصالات الحديثة كوسائل جوهرية في تنفيذ عمليات الدفع". ³
- تعرف على أنها "الوسيلة التي يتم بها الدفع بطريقة غير ملموسة أو إلكترونية"، و يعتبر هذا التعريف الأكثر شمولية لأنه يشمل كامل المعاملات. ⁴

2 - 2 - خصائص وسائل الدفع الإلكترونية:

تتمثل خصائص وسائل الدفع فيما يلي:

- 2- 2- 1- تتسم بالطبيعة الدولية، كونها وسيلة مقبولة من جميع الدول ، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- 2 - 2 - 2- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية و بالتالي التقليل من احتمالات التعرض للسرقة أو الضياع أو التزوير، أيضا عدم الحاجة لحمل النقود بكمية كبيرة عند الدفع بسبب الثقة المالية للحائزين عليها، من جهة أخرى تمتعها بالقبول من طرف التجار أي تخفيض حجم التعاملات النقدية.
- 2 - 2- 3- يتم الدفع إما من خلال نقود مخصصة مسبقا أو من خلال البطاقات البنكية.
- 2 - 2 - 4 - يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك، أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة فيما بينهم.
- 2 - 2 - 5 - قبول المحلات التجارية لاستعمال وسائل الدفع الإلكترونية لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة مبيعاتها.

¹ ناظم نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبدلات ، الصيرفة الإلكترونية - الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع ، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان ، 2008 ، ص 54.

² Claude Dragon , G M Consultants et autres : **Les moyens de paiement des espèces à la monnaie électronique** , banque éditeur , paris , p 18

³ أحمد سفر ، أنظمة الدفع الإلكتروني ، منشورات الحلبي الحقوقية ، الطبعة الأولى ، طرابلس ، لبنان ، 2008 ، ص 20 .

⁴Alphonse Christien Ivinza Lepapa , **Monétique et transaction électronique** , concepts et principes de base , Belgique ,2018 , p 26 .

2-2-6- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات : شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، و شبكة عامة يتم فيها التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة".¹

2 - 3 - أهمية وسائل الدفع الإلكترونية:

" بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة و معروفة و هي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود و الشيكات و مع اتساع نطاق التجارة الإلكترونية، حيث إذ أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة و تم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الإلكتروني، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حساب العميل و لكن هذه الوسائل لا تتفق و خصوصية التجارة الإلكترونية و مقتضيات السرعة فيها، إذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال اللاسلكية موحدة عبر الحاسب".²

3 - الوسائط المصرفية الإلكترونية:

مع تطور أساليب تكنولوجيا المعلوماتية و توسيع استخدامها عبر شبكة اتصالات ظهرت وسائط مصرفية إلكترونية أذا تمثل برنامج لحاسوب أو أي وسيلة إلكترونية أخرى تستعمل من أجل تنفيذ الإجراء أو الاستجابة بقصد إنشاء أو إرسال أو تسليم رسالة معلومات دون تدخل شخصي و يتم تداولها من خلال عدة أشكال من أهمها:

3 - 1 - الهاتف المصرفي: البنك المحول (Phone Bank) :

أنشأت المصاريف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا طوال العام حتى أيام الإجازات و العطل الرسمية، إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل و كمبيوتر البنك يستطيع العملاء الاستفسار عن حساباتهم كما يمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات و تحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون و الغاز و الكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية و

¹مصطفى طويطي ، وسائل الدفع الإلكتروني ، دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني ، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، جامعة البويرة ، العدد 09 ، 2013 ، ص ص 91 - 92 .

²السعيد بريكة ، فوزي شوقي ، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني ، دراسة استطلاعية من جهة نظر الموظفين بوكالة أم البواقي ، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية ، العدد 02 ، ديسمبر 2014.

هكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت و يصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة التلغراف أو عبارة عن عنوان إلكتروني على شبكة الانترنت العالمية و من ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي.¹

3 - 2 - خدمات المقاصة الإلكترونية المصرفية:

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية و ظهر نظام التسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف و ذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة و ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم و بدون إلغاء أو تأخر مع توفير عنصر دفع هذه المدفوعات بقيمة اليوم نفسها.²

3 - 3 - الانترنت المصرفي أو البنك المنزلي (Home Bank) :

استخدم نظام المصارف المنزلية أول مرة عام 1980 بواسطة مصرف (United American Bank) بولاية تنسي الأمريكية و لكن استخدامه على نطاق تجاري واسع لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الآلية الشخصية حيث مكن الكثير من الزبائن استخدام تلك الحسابات في التعامل مع هذا النظام الذي يعتمد على عملية تحويل البيانات حيث يتم ربط الحاسب الآلي للمصرف بالحاسب الشخصي الموجود بمنزل الزبائن من خلال وسائط الاتصال التي تهدف إلى توفير الخدمات المصرفية للعملاء³، و من أهم هذه الخدمات:

- توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها و تحقيق الكفاءة و الفعالية في عملية تسويق خدماتها المالية حتى في المناطق البعيدة و النائية و التي تتوفر لهذه البنوك فروعاً فيها .

- يمكن العملاء من التأكد من أرصدهم لدى المصارف.

- تساعد أيضاً و ترشد إلى استخدام الطريقة المثلى في إدارة المحافظ المالية من أسهم و سندات.

- تمكن العملاء من الاستفادة من النشرات الإلكترونية الإعلانية الخاصة بكل الخدمات المصرفية.

- تسهيل إمكانية عقد الاجتماعات عن بعد على شاشات الكمبيوتر لمناقشة استفسار العملاء و استقبال الردود و النصائح المالية من الخبراء المخصصين في ذلك.⁴

4 - أشكال التأمين على الدفع الإلكتروني:

لا شك في انه عندما تتم عملية الدفع و التحويل بوسائل إلكترونية عبر شبكة مفتوحة تزيد من مخاطر الاختراق و الإطلاع على المعلومات تخص الآخرين و حتى التلاعب بحساباتهم ما يحتم على المؤسسات المالية وجوب

¹ أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، مصر ، 2004 ، ص 304

² محمد حسين منصور ، المسؤولية الإلكترونية ، كلية الحقوق ، جامعة الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2003 ، ص 12 .

³ محمد حسين منصور ، مرجع سابق ، ص 127

⁴ رضا صاحب أبو حمد آل علي ، إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر ، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان ، 2002 ص 27 .

توفير الأمان و الثقة لعملائها بغية تشجيعهم على التعاملات الالكترونية، و من ثم أوجب اللجوء إلى وسائل التأمين لتوفير الأمان و الثقة المتبادلة ، حيث يتم تحديد الدائن و المدين¹ ، أي أطراف العملية التي تتم بطريقة مشفرة من خلال برنامج معد لهذا الغرض بحيث لا يظهر الرقم البنكي على الشبكة و يتم عمل أرشيف يسهل الرجوع إليه ، للمبالغ التي يتم سحبها بهذه الطريقة و هذا ما يعرف بنظام المعاملات الالكترونية الآمنة، و يحقق هذا النظام عدة ضمانات أساسية أهمها: التكاملية أي ضمان أن الرسالة المرسله هي الرسالة المستقبلية عن طريق البصمة الرقمية و سرية المعاملة من خلال تشفير محتوى الرسالة، و التحقق من شخصية صاحب بطاقة الائتمان و شخصية البائع.²

كذلك من أشكال التأمين ما جاء على رأس التقنيات التي استخدمتها العديد من الشركات العاملة في التكنولوجيا المعلومات و تأمين الشبكات ما يسمى "بالحوائط النارية (Fire Walls) و العديد من الشركات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات و تأمين الشبكات، و هي من أهم الأدوات الأمنية المستخدمة في تأمين الشبكات، و منع الاتصالات الخارجية المريبة في الانترنت من الوصول إلى داخل الشبكة، فضلا عن قيامها بفلتره الاتصالات الخارجية لبعض الخدمات المتوفرة على الشبكة الدولية".³

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

تتعدد وسائل الدفع الالكتروني و اتخذت أشكالا تتلاءم و متطلبات التطور التكنولوجي الحاصل في التجارة الالكترونية، و كذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، و كانت أولها ظهور البطاقات البنكية و التي تطورت من بطاقة ذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقة ذات الخلية الالكترونية، كما ظهرت وسائل أخرى الكترونية نتناولها فيما يلي:

1 - البطاقات البنكية و أنواعها:

1-1 - تعريف البطاقة البنكية: يطلق على هذه البطاقات العديد من المسميات و منها: بطاقات الدفع

البلاستيكية، بطاقات الدفع الالكترونية و النقود البلاستيكية، غير أن مسمى بطاقات الائتمان هو الأكثر شيوعا

ولها عدة تعريفات نذكر منها ما يلي: تعرف على أنها " بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك و المؤسسات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، و هي من أشهر الخدمات

¹ أحمد سفر ، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية . المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006 ، ص 146 .

² محمد حسين منصور ، مرجع سابق ، ص 123 - 124 .

³ قديح ايمن ، الدفع الالكتروني من يحميه ، تاريخ الاطلاع 09 ماي 2006 ، www.alyaseer.net .

المصرفية الحديثة، و بموجبها يستطيع الحاملون لهذه البطاقة سحب المبالغ النقدية من أجهزة سحب النقود، و أن يقدمها كأداة وفاء السلع و الخدمات ¹ .

و كما تعرف على أنها " بطاقات بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها، تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية أو شركات الاستثمار، و يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه و رقم حسابه " ² .

و تعتبر البطاقات البنكية من أهم وسائل توظيف فائض السيولة بالبنوك ، فهي احدث الخدمات البنكية الراقية التي تمنح من خلالها البنوك الائتمان لعملائها و وسيلة جذب لنوعية جديدة، و لذلك تصارعت البنوك و نوعت تلك البطاقات وفقا لرغبات عميل البنك و استخدامه المختلفة ³ ، و لقد أتاحت البطاقة لحاملها سهولة و سرعة في التعامل كما هو الحال في شراء العمولات الأجنبية و شراء السلع و الخدمات، و يمكن استخدام البطاقة كوسيلة للسحب من الأموال حسابه البنكي، و ذلك من أجهزة الصرف الآلية.

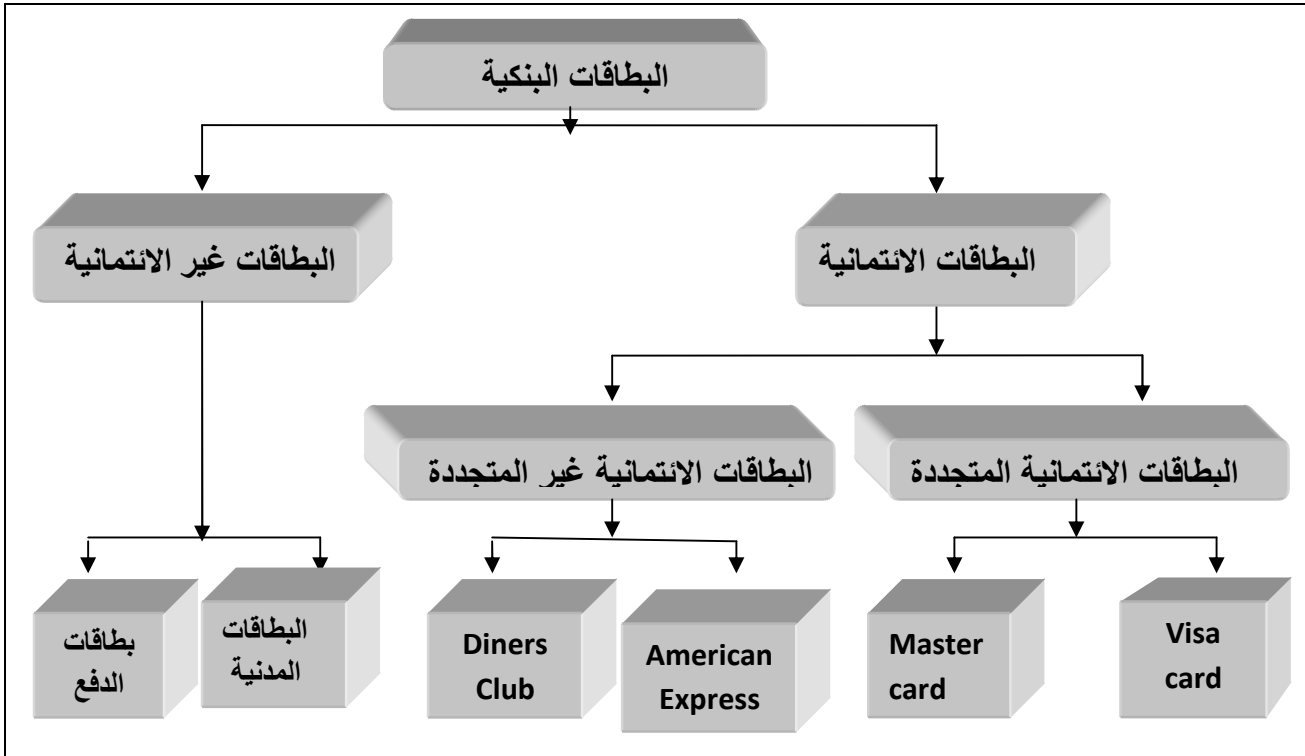
1 - 2 - أنواع البطاقات البنكية: تنقسم البطاقات البنكية إلى قسمين و هما: البطاقات الائتمان و البطاقات غير الائتمان وهي موضحة في الشكل التالي:

¹ سايحي الخامسة ، طويل حدة ، أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، مجلد 13 ، العدد 02 ، 2019 ، ص 74

² وفاء عيادي ، وسيلة الدفع الإلكترونية بين حتمية العولمة المصرفية و واقع الوضعية النقدية في الجزائر ، مجلة الدراسات و البحوث القانونية ، العدد 04 ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، ص 147 .

³ أحمد عيد العليم العجمي ، نظم الدفع الإلكترونية و انعكاساتها على سلطات البنك المركزي ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2013 ، ص 65

الشكل رقم (1): أنواع البطاقات البنكية



المصدر: عبد القادر مطاي و آخرون ، وسائل الدفع الإلكترونية و دورها في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية ، مجلة الاقتصاد الحديث و التنمية المستدامة ، المجلد 2 ، العدد 2 ، جوان 2020 .

1-2-1- البطاقات الائتمانية (Carte de Crédit):

يعتمد نظام الائتمان على قيام جهة الإصدار بمنح حامل البطاقة تسهيلات يستطيع من خلالها الحصول على ما يحتاجه من سلع و خدمات على أن يقوم البنك المصدر بالسداد للتاجر ثم الرجوع على حامل البطاقة بعد ذلك بما دفع من الفوائد خلال مدة معينة فالبطاقة على هذا النحو تؤدي وظيفة الائتمان حيث توفر لحاملها الدفع أو السداد بما تقدمه لحاملها من تيسيرات في شراء احتياجاته من السلع و الخدمات، و إتاحة الفرصة أمامه لتسديد ثمنها دون حاجة إلى حمل النقود السائلة.¹

فالبطاقة في واقع الأمر قرض يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقا، فإذا كان غير راغب في تسديد جزء أو كل المبلغ المقترض إلى الشهر التالي، و يترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين.²

¹ أشرف السيد حامد قبّال ، المعاملات البنكية و المدفوعات الإلكترونية ، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية، 2013 ، ص ص 58-59 .

² خالد وهيب الراوي ، العمليات البنكية الخارجية ، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان، 2005، ص 30 .

يلاحظ أن معظم بطاقات الائتمان لا تمنح إلا بعد التأكد من ملاءة العميل أو الحصول منه على ضمانات عينية أو شخصية كافية.¹

بطاقات الائتمان تنقسم إلى نوعين:²

أ - **بطاقات الائتمان المتجددة (raveling credit card)**: تمنح لحاملها إمكانية تجديد الائتمان، و هذا سواء سدد ما عليه من ديون بالكامل خلال فترة السماح و سدد فقط جزء منها و أهمها:

- **بطاقة فيزا كارد (Visa Card)**: هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الإطلاق، و هي بطاقة متجددة و عدد حملتها بالملايين.

- **ماستر كارد (Master Card)**: هذه البطاقة تأتي في المنزلة الثانية بعد بطاقة فيزا كارد من حيث الانتشار، و لها عدة أشكال هي ماستر كارد الفضية و ماستر كارد الذهبية الخ.³

ب - **بطاقة الائتمان غير متجددة**: تختلف هذه البطاقة عن البطاقة الائتمانية المتجددة في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب ، و تتيح هذه البطاقة لحاملها فرصة الشراء الآني و التسديد لاحقا، إذ يترتب على حاملها تسديد فاتورة البطاقة بالكامل خلال فترة السماح و في حالة عدم التسديد لا يمنح حاملها قرضا جديدا، و تسحب منه البطاقة⁴، و من أبرزها:

- **بطاقة داينيرز كليب (Diners Club Card)**: تتميز بتوفير الأمان و إمكانية القيام بالمشتريات الفورية و المدفوعة الآجلة، و تسمح بالاستخدام المعالج الإلكتروني الموجود بداخلها، و يمكن شحنها عدة مرات.

- **بطاقة أمريكيان اكسبراس (AMERICAN EXPERESS)**: هي بطاقة ائتمان لكنها غير متجددة، فهي ليست لها حد صرف، و يكون المبلغ الكلي المحمل على البطاقة مستحقا عند نهاية فترة السداد، أي ينبغي تسديد الالتزامات المادية لهذه البطاقة خلال مدة السماح، و بخلاف ذلك فإنه يجري تجديد

هذه البطاقة لمدة جديدة، و هي أنواع: الخضراء، الذهبية، و الماسية، حيث يمنح كل نوع لقطاع معين من الزبائن المستفيدين.⁵

¹ أشرف السيد حامد قبيل ، مرجع سابق ، ص 59 .

² يوسف أحمد أبو فارة ، التسويق الإلكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر، عمان ،الأردن، 2007، ص 375 .

³ محمد توفيق سعودي ، بطاقة الائتمان ، الطبعة الأولى ، دار الأمين للطباعة ،الإسكندرية، 2001، ص 15 .

⁴ نوال بن عمارة ، وسائل الدفع الإلكترونية (الأفاق و التحديات) ، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية ، جامعة ورقلة ، 2004 ، ص ص 3، 4 .

⁵ سمية عبايسة ، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري ، الواقع و المعوقات و الأفاق ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد السادس ، ديسمبر

2016 ، ص ص 347 - 348 .

1-2-2- البطاقات غير لائتمانية: هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على لائتمان (قروض) و تنقسم بدورها إلى:

أ - البطاقات المدينة: و هي بطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية، لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ، حيث تسمح له بتسديد مشترياته و يتم السحب من البنك مباشرة عكس البطاقات الائتمانية، و تتميز هذه البطاقات بأنها توفر الجهد و الوقت للعملاء و كذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.¹

ب - بطاقة السحب: تستخدم لسحب الأموال من الحساب الجاري و هذا إن وجدت، و في حالة عدم وجود رصيد في الحساب فلا يمكن إجراء السحب، و تستعمل في أجهزة الصراف الآلي التي لاقت تطورا كبيرا و من ثم البحث على تحقيق ميزة تنافسية.²

ت- بطاقات الدفع مقدما: هذه البطاقات تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها.³

1-3- مزايا البطاقات البنكية: تمنح البطاقات البنكية عدة مزايا سواء لحاملها أو للبنك المصدر لها أو حتى للتاجر يمكن ذكرها فيما يلي:⁴

1-3-1- المميزات التي تقدمها لحاملها:

- أ - الأمان:** تجنب البطاقة العميل حمل النقود و ما ينتج عن ذلك من مخاطر السرقة أو الضياع.
- ب - المرونة:** تكسب حاملها المرونة في الحصول على احتياجه من السيولة نقدية و سلع و خدمات من مصادر متنوعة في أي مكان من العالم و في أي وقت و بأي عملة.
- ت - مكانة مميزة في المجتمع:** فالبطاقات تمثل مظهرا من مظاهر التقدم، لذلك أعطى لحاملها وضع مميز و مكانة اجتماعية و رضاء نفسي و ثقة كبيرة في معاملاته التي تتم باستخدامها.

¹ عبد القادر بربيش ، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه ، كلية الاقتصاد و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2006 ، ص ص 160- 161 .

² شفيقة ضويقي ، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحديث الجهاز المصرفي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الدكتور يحيى فارس، المدينة، 2015، ص 55 .

³ نفس المرجع الأنف الذكر ، ص 55.

⁴ عبد القادر مطاي و آخرون ، مرجع سابق ، ص 34 - 35 .

1-3-2 - المميزات التي تقدمها للبنك المصدر لها:

- كبر حجم عائد هذا النظام قياسا إلى أعبائه
- وسيلة سهلة دقيقة في تسوية المعاملات بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن أماكن إتمامها و العملات التي تمت على أساسها.
- تعتبر مصدرا مربحا من خلال ما يحصل عليه البنك من رسوم الاشتراك و الزيادات الربوية على تسديد الدفع للعمليات المالية و النقدية، و العملات التي تتقاضاها البنوك من التجار، بالإضافة إلى النسب العقابية نتيجة تأخر العميل عن السداد.

1-3-3 - المميزات التي تقدمها للتاجر:

- أ - **زيادة المبيعات** : يساعد استعمال البطاقات على زيادة مبيعاتهم من متخلف السلع و الخدمات و بالتالي إلى زيادة أرباحهم، فالبطاقة تشجع حاملها على الزيادة في الاستهلاك لعدم التزامه بالسداد الفوري .
- ب - **تقليل المخاطر**: فقبول التجار التعامل بالبطاقات يجنبهم تواجد النقود في محلاتهم، مما يجنبهم احتمالات قبول عملاء مزورة أو الاختلاسات من قبل موظفيه، أو حتى قبول الشيكات التي يمكن أن تكون بدون رصيد.

2- البطاقات الذكية :

لمعرفة هذه البطاقة يمكن التطرق إلى مفهومها و مزاياها

2-1 - مفهوم البطاقات الذكية:

- و هي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر يجب أن تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من البطاقات الاعتيادية العادية و المزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العلمية مثل النقل و المواصلات و التعريف بالهوية و عمليات البيع و غيرها.¹
- و تعرف أيضا على أنها: عبارة عن كارت بلاستيكي يتشابه من حيث الحجم و الشكل ببطاقات الائتمان، و لكنه مزود بكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعائها بطريقة منظمة و تسمح البطاقة الذكية كذلك بتخزين نقود أو وحدات الالكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع و الخدمات.²

¹ مصطفى بن بونو ، دور وسائل الالكترونية و انعكاساتها على البنوك ، مذكرة ماستر ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2018 ، ص 17 .

² شريف محمد غنام ، محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية) ، دار الجديدة ، الإسكندرية ، 2007 ، ص 16 .

و تعتبر بطاقة موندكس Mondex أحد أهم البطاقات الذكية فى العالم ، حيث يمكن تعريفها كما يلي :¹
 موندكس هي بطاقة ذكية تحمل و توزع النقد الالكتروني و هي منتج لمؤسسة ماستر كارد و تكتسب القبول على الانترنت، و قد ظهرت البطاقة موندكس سنة 1990.

2-2- مزايا البطاقات الذكية:

و تعد هذه البطاقات أكثر آمنة من البطاقات البنكية و هو ما جعل العديد من البنوك تستخدمها بدلا منها و هذا راجع إلى المزايا التي توفرها و منها:²

- انخفاض تكلفة البطاقات الذكية حيث الواحدة منها بحدود 1 - 205 دولار.
- قدرتها على تخزين أكثر من 100 ضعف من المعلومات أكثر من بطاقة بشريط مغناطيسي.
- صعوبة تزويرها فعكس البطاقات المغناطيسية فان البطاقة الذكية لا يمكن قراءتها و صعبة إن لم تكن مستحيلة التقليد.

3 - النقود الإلكترونية و المحافظ الإلكترونية:

لقد شهدت الحركة المصرفية حديثا تطورا كبيرا و كان أحد شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء و البيع من خلال شبكة الاتصالات و ذلك باستخدام وسائل الدفع الالكترونية التي توفرها هذه البنوك و لم يتوقف هذا التطور عند هذا الحد و إنما ظهرت و سائل تعرف بالنقود الالكترونية و المحافظ الالكترونية .

3-1 - النقود الالكترونية (Electronic Money):

3-1-1 - تعريفها:

و يقصد بها النقود الرقمية Digital Cash أو العملة الافتراضية Virtual Currency و يمكن تعريفها بأنها عبارة عن نقود غير ملموسة (قيمة مفترضة) ناتجة عن تسجيل القيمة الحقيقية لنقود حقيقية لدى مؤسسة مالية ، و يتم استخدامها في إتمام التعاملات المالية و التجارية عبر شبكة الانترنت بعد تسجيلها و تخزينها على وسائط الكترونية في حيازة الدافع.³

¹ طارق عبد العال حماد ، التجارة الالكترونية ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، جامعة عين شمس ، الإسكندرية، 2004 ، ص 124 .

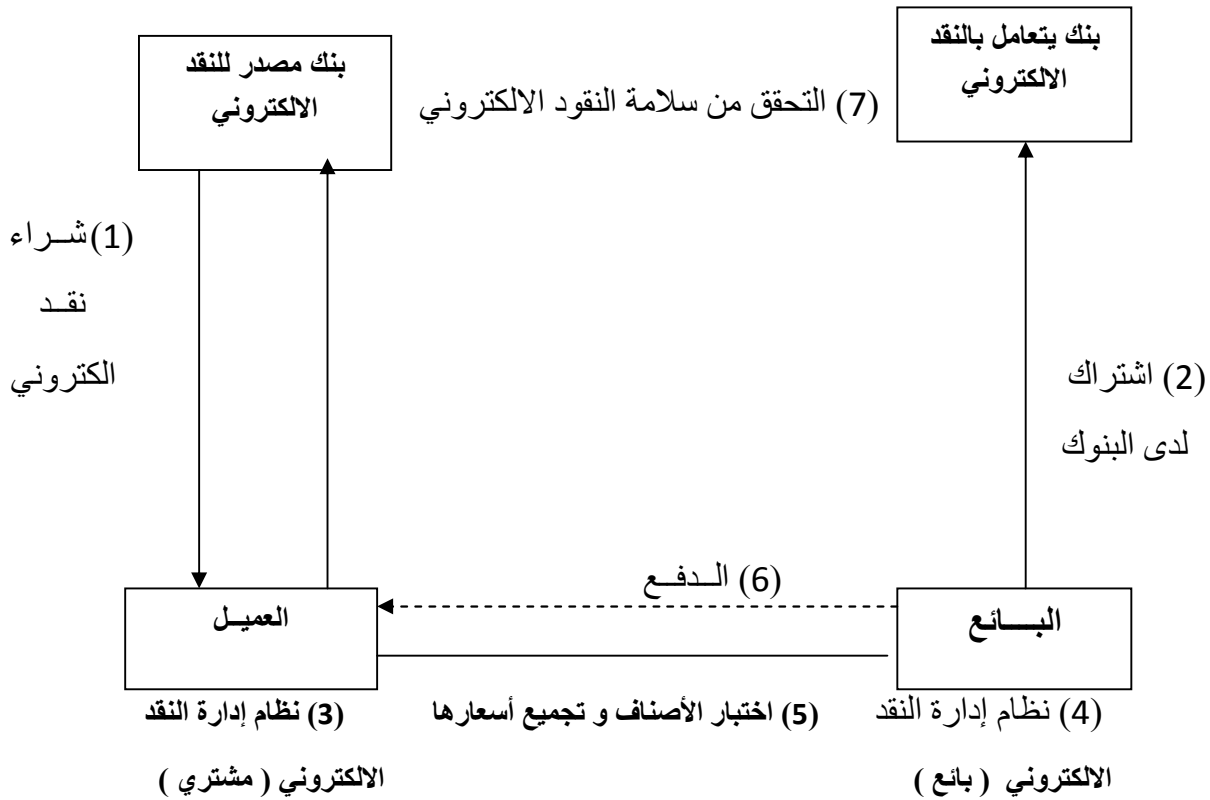
² عبد القادر مطاي و آخرون ، مرجع سابق ، ص 35

³ أشرف السيد حامد قيال ، مرجع سابق ، ص 60 .

و تعرف أيضا بأنها: " مجموعة من البرتوكولات ة التوقيعات الرقمية التي تسمح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات النقدية، و بعبارة أخرى، فإن النقود الالكترونية أو الرقمية هي مكافئ للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.¹

هذا و تتكون دورة إجراءات النقود الالكترونية و استخدامها من أربع خطوات إجرائية سابقة على عملية الشراء و أربع خطوات أخرى خاصة بعملية الشراء و ذلك حسب الشكل الموضح التالي:

الشكل (02): دورة استخدام النقود الالكترونية و إجراءاتها



المصدر : محمود حسين الوادي ، بلال محمود الوادي ، المعرفة و الإدارة الالكترونية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان، 2011، ص 83.

3-1-2- مزاي النقود الالكترونية:

بالإضافة إلى ما سبق توفر النقود الالكترونية العديد من المزايا نذكر منها ما يلي:²

أ - **سهولة الاستخدام:** حيث يستطيع المشتري أن سداد قيمة مشترياته بمجرد الأمر على حاسبه الآلي، كما تتيح النقود الالكترونية فرصة التعامل بالعديد من العملات مع إمكانية التحويل بين هذه العملات بصورة لحظية و بأي قيمة.

¹ إبراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية ، مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008 ، ص 33 .

² عبد القادر مطاي و آخرون، مرجع سابق ، ص 37 .

- ب - السرية: حيث يمكن للمشتري أن يقوم بعملية الشراء دون أن يكون مضطرا لتقديم أية معلومات .
- ت - الأمان : يتيح نظام النقود الرقمية أعلى درجات الأمان الممكنة وذلك لاعتماده على وسائل الأمان المبتكرة لحماية المعلومات المالية المستعملة على شبكة الانترنت.
- ج - انخفاض التكاليف: حيث تتعدم تكاليف المقاصة أو التسوية لان العملية تتم اتوماتيكيا.
- ح - لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود من أي مكان و في أي وقت كونها تعتمد على شبكة الانترنت التي لا تعترف بالحدود الجغرافية و السياسية و ذلك دون أن تؤثر في التكلفة.

3 - 2 - المحافظ الإلكترونية:

3 - 2 - 1 - تعريفها:

تعرف على أنها: "عبارة عن بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، أو تكون مرنة يمكن إدخاله في فتحة القرص المرنة في الكمبيوتر الشخصي، و يتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت".¹

و يطلق عليها مصطلح المحفظة الإلكترونية نظرا لقدرتها على الاحتفاظ بالنقود الإلكترونية، و هذه النقود تكون على شكل قيم رمزية تعبر عنها أرقام معينة توجد على الشريحة الإلكترونية المثبتة على البطاقة، مقابل المحفظة العادية التي تحتوي على النقود الورقية من فئات و قيم مختلفة، تعبر عنها الأرقام الموجودة على كل ورقة نقدية.²

3 - 2 - 2 - مزايا المحفظة الإلكترونية:

- تتميز المحفظة الإلكترونية بعدة خصائص، نذكر منها:³
- المحفظة الإلكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة و بالتالي التخلص من أسعار أو تكاليف معالجة الشيكات و باقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة.
 - تسمح بتخفيض عمليات الدفع على النقود، و بالتالي التخلص من تكاليف المعالجة.
 - وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية نظرا لسرعتها.
 - كما يمكن استخدام المحفظة الإلكترونية من خلال الموزع الآلي للنقود (عمليات سحب النقود)، و كذلك في آلات توزيع المواقف للسيارات، دفع رسوم الطرق السريعة... الخ.

¹ محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 76.

² حكيم بن وارث، دور و أهمية التجارة الإلكترونية في اقتصاد المعرفة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2008، ص 62.

³ إبراهيم فوزي بورزق، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي - دراسة حالة القرض الشعبي CPA، مذكرة ماجستير

تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص 55.

4 - الشيكات الإلكترونية و التحويلات المالية الإلكترونية: من أنواع وسائل الدفع الإلكترونية التي ظهرت حديثاً و التي تتميز بالطابع الإلكتروني نجد منها:

الشيكات الإلكترونية و التحويلات المالية الإلكترونية و التي تستخدم كثيراً في التجارية الإلكترونية بشكل عام و العمليات البنكية بشكل خاص من اجل تسوية المدفوعات.

4 - 1 - الشيكات الإلكترونية:

تحاول المؤسسات المالية تطوير كافة وسائل الدفع المعروفة لتناسب مع مقتضيات التجارة الإلكترونية، و في هذا المجال فقد جرى تطوير استخدام الشيكات الورقية إلى نظام الشيكات الإلكترونية.¹

4 - 1 - 1 - مفهوم الشيكات الإلكترونية:

يمكن تعريف الشيك الإلكتروني على انه هو مكافئ للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها و هو رسالة الكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك و يقوم بمهمة كوثيقة تعهد بالدفع و يحمل توقيعاً رقمياً ، يمكن التأكد من صحته الكترونياً إذ يتضمن ملفاً الكترونياً أمناً يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك، وجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى معلومات أخرى، تاريخ صرف الشيك و قيمته و المستفيد منه و رقم حساب المحمول إليه.²

يعتمد تحويل الشيكات الورقية إلى شيكات إلكترونية على أسس الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة، و التي أوضحت أنه البنوك تستخدم سنوياً أكثر من 500 مليون شيك ورقي، تتكلف إجراءات تشغيلها حوالي 79 سنتاً لكل شيك و تتزايد أعداد الشيكات بنسبة 3 % سنوياً، و عندما أجريت دراسة على إمكانية عدم استخدام الشيكات الإلكترونية، اتضح أن تكلفة التشغيل للشيك يمكن أن تنخفض إلى 25 سنتاً بدلاً من 79 سنتاً و هو ما يحقق وفراً يزيد عن 250 مليون دولار سنوياً.³

بصفة عامة يمكن القول أن:⁴

- الشيكات الإلكترونية ضرورة للبنوك أكثر من الأفراد و الشركات المتعاملة معها.
- تحل محل الشيكات الورقية و لكن بشكل و تنسيق إلكتروني.

¹ حكيمة بن وراث ، مرجع سابق ، ص ص 57 - 58.

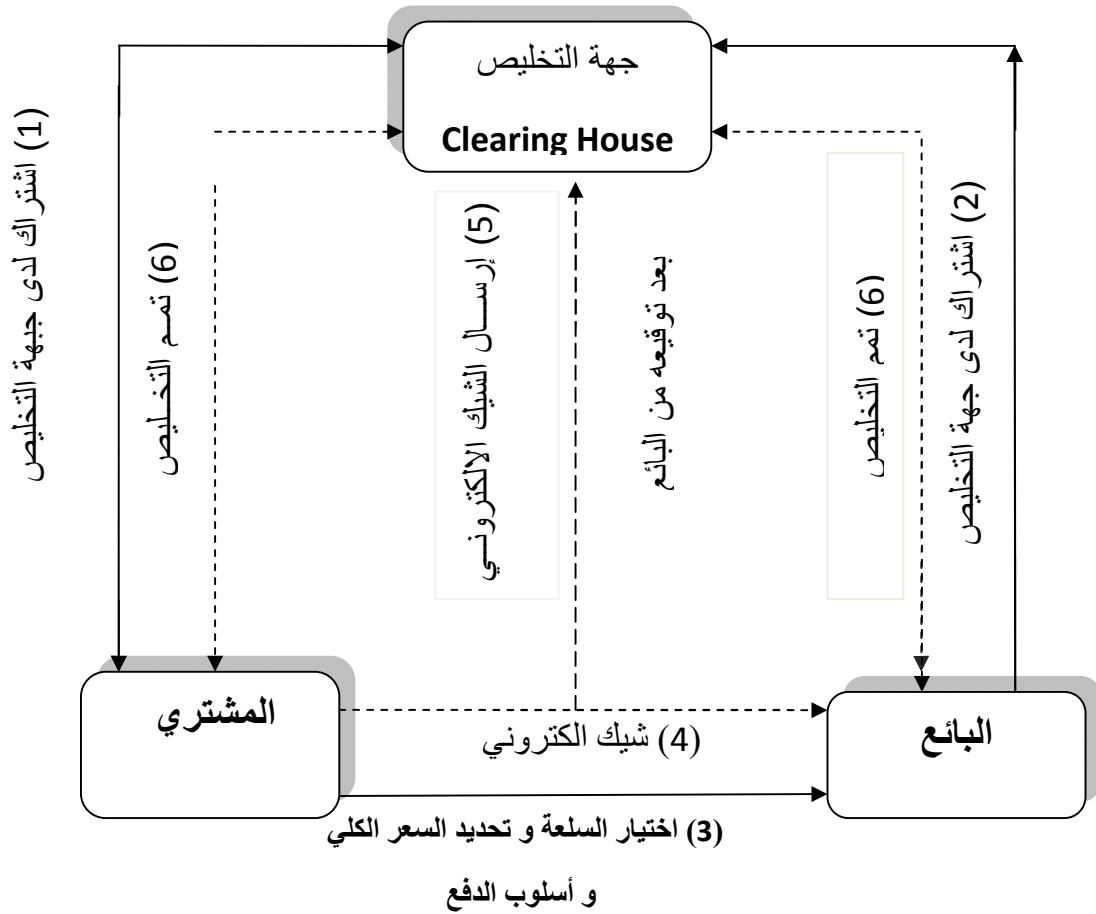
² إبراهيم بختي ، مرجع سابق ، ص 73

³ بلوافي محمد ، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، 2006 ، ص 75.

⁴ فريد النجار و آخرون ، التجارة و الاعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة ، الدار الجامعية ، للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، 2006 ، ص

- يمكن أن تعمل في كافة البنوك التي تتعامل بالشيكات التقليدية بكافة أحجامها بشرط أن يكون لديها خبرة و لو بسيطة في مجال الدفع الإلكتروني.
- و على هذا فالشيك الإلكتروني له نفس المعلومات الموجودة في الشيك الورقي التقليدي، و لا يختلف كثيرا حتى في طريقة عمله.

الشكل رقم (03) : دورة استخدام الشيك الإلكتروني و إجراءاتها



مصدر : رأفت رضوان ، عالم التجارة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 1999 ، ص 70.

4 - 1 - 2 - مزايا الشيكات الالكترونية:

و يتميز الشيك الإلكتروني بعدة مزايا أهمها:¹

- تصرف الشيكات الإلكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية و بطريقة آمنة عبر البريد الإلكتروني، و تحقق نفس هدف ووظيفة الشيكات العادية.

¹ محمد عمر منصور الشويرف ، التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد ، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2011 ، ص ص 148

- تعد الشيكات الإلكترونية حوالي 50 بالمائة من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات، لا يتم تحميل الشيكات المرتدة عن طريق شبكة المعلومات الدولية بالرسوم التي يتم تحميلها على الشيكات المرتدة العادية.
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية و التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرف المقاصة.

4 - 2 - التحويلات المالية الإلكترونية:

تعد التحويلات المالية الإلكترونية من أهم الدعام الأساسية التي تعتمد عليها البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الانترنت، وتعتبر التحويلات المالية من أهم الخدمات البنكية التي يقوم بها البنك سواء كان بنك تقليدي أو بنك الكتروني، و تقوم عملية التحويل البنكي هو تحويل الأموال من حساب إلى حساب أخرى و ذلك بطريقة الكترونية.

4 - 2 - 1 - مفهوم التحويلات المالية الإلكترونية:

لا وجود لعملية التحويل المصرفية الإلكترونية إلا بوجود حسابين تنتقل النقود من احدهما صوب الأخرى، فالتحويل يتم بعمل تحويل مبلغ من حساب المدين إلى حساب الدائن.¹

كما يعرف أيضا على انه: هو عملية منح ترخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة و المدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر و أجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق.²

4 - 2 - 2 - مزايا التحويلات المالية الإلكترونية:

من أهم مزايا التحويلات الإلكترونية ما يلي:³

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشيكات.
- تقليل المصاريف معالج الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية، و تستفيد البنوك من هذه العملية لان المصاريف التشغيلية ستقل و تتخفض حجم العمالة.

¹ أشرف حامد قبالي ، مرجع سابق ، ص 46.

² عمار لوصيف ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، مذكرة الماجستير ، تخصص التحليل و الأشرف الاقتصادي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2009 ، ص 58.

³ عبد الرحيم وهبية ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2005 ، ص 41.

- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات و الأفراد، بما أن إدخال النظام الإلكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى و من الشركات للعملاء، و تقل طبقا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية.
- توفير النقدية بصورة فورية، يؤدي هذا النظام إلى تحسين التدقيق النقدي و تسريع دورة النقد.

البحث الثاني: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية، عوامل تطورها و تحدياتها

رغم حداثة وسائل الدفع الإلكترونية إلا أنها تواجه مشاكل قد تؤدي إلى انعدام الثقة بها، و هذا نتيجة ظهور جرائم الإلكترونية في استعمال وسائل الدفع الإلكترونية، و هذا ما جعل البنوك أمام تحديات لتجاوز هذه المشاكل و جعلها آمنة لكسب ثقة العملاء في وسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الأول: عوامل تطور وسائل الدفع من التقليدية إلى الحديثة

إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية هو نتيجة التطور التكنولوجي و حل للعراقيل و المشاكل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، و هنا نقدم العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع التقليدية و تحولها من الشكل التقليدي إلى الشكل الحديث، و من أهم العوامل ما سنتطرق إليه فيما يلي:

1 - تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

إن الإحساس بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية أصبح بمرور الوقت مكلف جدا ، نظرا للمشاكل الكثيرة التي اقترنت بهذه الوسائل و منها (انعدام الأمن و الملائمة، عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي، ارتفاع تكلفة المدفوعات)، إن ظهور وسائل الدفع الحديثة الإلكترونية قضى على الكثير من هذه المشاكل و بشكل خاص تلك المشاكل الناتجة عن حمل النقود، و بالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة التجارية منها.¹

2 - استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي:

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصال الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية ، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية (World Wide Web - WWW)، و ظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي.

¹ شهرة دوخان ، لبنى عياس ، دور وسائل الدفع الحديثة في تسوية المعاملات المالية في البنوك التجارية (واقع و أفاق) دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة جيجل 43، مذكرة ماستر ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة جيجل ، 2020، ص 77.

و هو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون حاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، و توفر البنوك هذه الخدمات بصفة ايجابية كثيرة منها الملائمة والكفاءة و السرعة و الوفرة الاقتصادي.

و العميل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباته و يفحصها و يسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت و دون التقيد بمواعيد العمل الرسمية لموظفي البنوك، فأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من اجل:

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك.
- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فقد ازداد حجم استخدام الشيكات كأداة للدفع زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية ، و تقلص استخدام النقود إلى حد ما، و قد شكك الكثير من المصرفيين في مدى قدرة البنوك على التعامل مع هذا الكم الهائل من الشيكات و ما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات الورقية.
- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان و الزمان، إذ كان في الماضي يتعامل العملاء مع بنوكهم داخل مقرها و خلال مواعيد العمل الرسمية بها، في حين أصبح الآن التعامل مع بنوكهم في أي وقت و دون حاجتهم للانتقال إلى مقر هذه البنوك ، فأصبح بالإمكان تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة، و تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا.

كما ساهمت هذه الشبكة في تطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الالكترونية و التي يكون الدفع فيها الكترونيا، مما ساهم و استوجب ضرورة استحداث طرق الدفع التقليدية، لتظهر بذلك وسائل الدفع الالكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات المصرفية الالكترونية.¹

3 - التوجه نحو التجارة الالكترونية:

مند التسعينات القرن الماضي تمت الاستفادة من الإمكانيات الهائلة لاستعمال شبكة الانترنت في التسويق و المعاملات التجارية على نطاق واسع، و هو ما أطلق عليه اصطلاحا بالتجارة الالكترونية و التي يمكن تعريفها بأنها " العمليات التجارية التي تتم عبر المبادلات الالكترونية "، حيث أصبحت شبكة الانترنت سوقا مفتوحا للبيع و الشراء فيمكن للتاجر الإعلان عن سلعته بالصوت و الصورة و لديه الفرصة لإجراء مقارنة بين كل السلع المتاحة في كل أنحاء العالم، و للمشتري أن يختار ما يريده و تصله السلعة إلى منزله.

¹ نعيمة مولفوعة ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية ، مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية ، العدد 06، تيارت، 13-09-2016 ، ص 486.

و إن كانت العلاقات التجارية التقليدية قامت منذ فجر النشاط التجاري على أساس الإيجاب و القبول بخصوص أي تعاقد، و هي أساس التزام البائع مثلا بتسليم المبيع بشكل مادي، و أن يقوم المشتري بالوفاء بالثمن إما نقدا أو باستخدام أدوات الدفع البديل و هي وسائل الدفع التقليدية.

فإن التجارة الإلكترونية كونها تعبر عن تبادل السلع و الخدمات و معلومات ما بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الانترنت، استوجبت تطوير طرق و وسائل الدفع و قد كان ظهور وسائل الدفع الإلكترونية من العوامل المساعدة في نمو التجارة الإلكترونية فالتجارة الإلكترونية تقوم على أربعة عناصر (بائعون، مشتررون، شبكة الانترنت و وسائل الدفع الإلكترونية).

و بذلك استدعت الضرورة إلى استحداث وسائل دفع تكون ملائمة لطبيعة و متطلبات التجارة الإلكترونية، و قد استفادت الشركات بدورها نتيجة لظهور شبكة الانترنت و التجارة الإلكترونية و بالتالي وسائل السداد الإلكترونية، من انخفاض التكاليف مقارنة بطريقة إرسال الفواتير الورقية ثم بعدئذ إجراء تسليم المدفوعات.¹

المطلب الثاني: العوامل المساعدة على نجاحها و المعرقة لها

رغما الانتشار الواسع لوسائل الدفع الإلكترونية في فترة وجيزة و ذلك بفضل عدة عوامل مساعدة لانتشارها و نجاحها إلى أنها لا تخلو من معوقات عرقة نجاحها و هنا بصدد ذكر أهم العوامل المساعدة لنجاحها و المعرقة لها.

1 - العوامل المساعدة على نجاحها

1 - 1 - ظهور البنوك الإلكترونية و خدمات جديدة:

في ظل وجود شبكة الانترنت و شيوعها و ازدياد مستخدميها، و استغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، لم تكنف البنوك دور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات، جعلته أكثر مرونة و سرعة في تقديم خدماته، و قد ظهر إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الإلكترونية

و البنك الإلكتروني هو بنك له وجود كامل على الشبكة (شبكة الانترنت) و يحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، حيث يتيح هذا البنك للزبون بالقيام بكافة أعماله الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود به، و ذلك بواسطة خط يوفره له البنك يسمح له بانجاز كافة معاملاته دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك

¹ نفس المرجع الألف الذكر ، ص ص 486 - 487

و بما أن البنوك الإلكترونية و المعاملات المصرفية الإلكترونية تتم عن طريق شبكة الانترنت، فمن الطبيعي أن يتم التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية مما يشجع على استعمال هذه الوسائل بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الجديدة التي تستوجب التعامل بتلك الوسائل، و أهم هذه الخدمات ما يلي:¹

- الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الصرافات الآلية ATM.
- الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

1 - 2 - نمو الانترنت:

إن نمو شبكة الانترنت يعد عاملا أساسيا لتطور و نجاح وسائل الدفع الإلكترونية باعتبارها البيئة الملائمة لتداول هذه الوسائل، خاصة التجارة الإلكترونية التي تتم على هذه الشبكة و التي يجري الدفع فيها بالطريقة الإلكترونية و عليه فنمو شبكة الانترنت و انتشارها يساعد في انتشار الوسائل الإلكترونية و بالتالي تطورها و نجاحها.²

1 - 3 - ظهور الحكومة الإلكترونية:

يعد موضوع الحكومة الإلكترونية من ابرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، و أصبح هذا الموضوع حيويًا و يحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم حيث يعد الموضوع مكتسبات البشرية في الوقت الحاضر، و يمكن القول أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح من متطلعات كل دولة، و لأن تطبيق حكومة الكترونية يتطلب تطبيق تجارة الكترونية، و بالتالي ضرورة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية .

الحكومة الإلكترونية هي وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية بمعناها القانوني الإداري لتوصيل المعلومات و الخدمات و تسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الانترنت و هذا لا يلغي دور الحكومة الحقيقية و إنما تسنده و تدعم كفاءته و فعاليته عن طريق البعد عن الروتين و التعقيدات البيروقراطية و اختصار المسافات و توفير وقت و جهد و مال المستفيد، و لا ينبغي التخوف من الحكومة الإلكترونية فهي لا تستغني عن الجهد و الإبداع البشري المنظم و المحرك لها، و إنما ينبغي التكيف مع بيئتها و ثقافتها المختلفة تماما عن بيئة و ثقافة الحكومة التقليدية.³

¹ عبد الرحيم وهبية ، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية و مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها ، المتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - ، المركز الجامعي تمارست ، بدون تاريخ ص 02-03.

² نفس المرجع الأنف الذكر ، ص 02.

³ نفس المرجع الأنف الذكر ، ص ص 3 - 4.

1 - 4 - الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت:

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية عن وسائل التقليدية، بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثاً لاستعمالها عبر شبكة الانترنت، و خاصة لإضفاء الثقة على المعاملات البنكية و التجارية التي تتم عبر هذه الشبكة و التي تكون وسائل الدفع الإلكترونية طرفاً فيها.

و قد كان انتشار التجارة الإلكترونية سبباً كافياً لابتكار مثل هذه الوسائل، و التي سنتناولها كما يلي:¹

- **التوقيع الإلكتروني:** التوقيع الإلكتروني هو شهادة رقمية تحتوي على بصمة إلكترونية للشخص الموقع، توضع على وثيقة تؤكد منشأها و هوية من وقع عليها، و يتم الحصول على الشهادة من إحدى الهيئات المعروفة دولياً و ذلك مقابل رسوم معينة حيث تراجع هذه الهيئات الأوراق الرسمية التي يقدمها طالب التوقيع، ثم تصدر الشهادة، فهو عبارة عن رموز أو أرقام أو حروف إلكترونية تدل على شخصية الموقع دون غيره.
- **التشفير:** يعني استبدال شكل البيانات من خلال تحويلها إلى رموز أو إشارات لمنع الغير من معرفتها أو تعديلها أو تغييرها، فالتشفير وسيلة فنية لحماية البيانات من الآخرين.

1 - 5 - ظهور منظمات و مؤسسات مالية في مجال المدفوعات:

إن من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الإلكترونية، ظهور منظمات و مؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج و تسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم، و الجهات المصدرة للبطاقات البنكية و التي تعد أشهر وسائل الدفع الإلكترونية و منها فيزا كارد العالمية و ماستر كارد العالمية و غيرها.²

2 - العوامل المعرّقة على نجاحها:**2 - 1 - الجرائم الإلكترونية:**

و تعرف على أنها " الجريمة التي ارتكابها إذا قام شخص ما باستخدام معرفته للحاسب الآلي بعمل غير قانوني " و تكمن هذه الجريمة فيما يلي:³

- **قرصنة البيانات:** و ذلك عن طريق الحصول على بيانات شخص بطريقة غير شرعية و من دون علمه ليتم استعمالها للحصول على بطاقات بنكية عبر الانترنت، خاصة إذا تتخذ الهيئات إجراءات أمنية كافية

¹ نفس المرجع الأنف الذكر، ص ص 4 - 5 .

² نفس المرجع الأنف الذكر، ص 6.

³ سعيدة قصاب ، فائزة بوردباله ، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية (المزايا و المخاطر)، مداخلة مقدمة للملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية ، المركز الجامعي خميس مليانة ، 26-27 أبريل 2011، ص 06.

للتصدي لهذا المشكل، كما قد يقدم الموظفين في البنوك الالكترونية على جرائم الاحتيال من خلال تمكنهم من الحصول على الشفرات و الأرقام السرية و كل معلومات الخاصة بزبائن ثم القيام بسحب الحسابات أو التلاعب بها.

- **غسيل الأموال في ظل وسائل الدفع الالكترونية:** إن ظهور وسائل التجارة الالكترونية و استعمال وسائل الدفع الحديثة في الدول، فسح المجال إيجاد سبل جديدة أصبحت من خلالها تتم عمليات تبييض الأموال الكترونيا بسهولة و ارتياح كبيرين، بحيث يمكن لحامل البطاقة البنكية أن يسحب مبالغ مالية كبيرة من الصراف الآلي ببلد أجنبي، ثم يقوم البنك الذي سحب منه الأموال بطلب تحويلها من البنك مصدر البطاقة ، ليتم تحويل المبالغ و بذلك يكون الزبون قد تهرب من دفع رسوم التحويل بالإضافة إلى تمكنه من غسل أمواله، كما تمكن عملية التحويل الالكتروني من تبييض الأموال بطريقة حديثة و سهلة بإيداعها في حسابات متعددة بالبنوك ثم تحويلها الكترونيا إلى عدة فروع في دول مختلفة.
- **مخاطر تنظيمية:** تخص مدى انتشار النقود الالكترونية و إمكانية أن تحل محل النقود التقليدية، و تأثير كل هذا على دور البنوك المركزية من ناحية إدارتها للسياسة النقدية، فاستهدفت نمو الكتلة النقدية.
- **مخاطر بطاقات الائتمان:** و يمكن التعرض لهذه المخاطر في العناصر المخاطر في العناصر الآتية:¹
 - و قد يستعملها صاحبها لأجل ارتكاب مخالفات للحصول على أموال بأية وسيلة و إن كانت مخالفة للعقد المبرم بينه و بين البنك الخاص به، كأن يستعملها بعد انتهاء مدتها أو قيام البنك و بإلغائها، أو تجاوز حد السحب المحدد لها بالتواطؤ مع موظفي البنك أو مع التاجر، كما قد يقوم باستغلال خدمات نقاط البيع الالكترونية في إيداع شيكات بدون رصيد حيث تضاف قيمة هذا الشيك إلى الحساب الأصلي للزبون، ثم يسارع هذا الأخير لتحصيل قيم هذه الشيكات من نقطة البيع الالكترونية قبل تمام المقاصة بين البنوك.
 - و ما قد يقدم الزبون صاحب البطاقة بالتواطؤ مع الغير و تركها له لاستعمالها في السحب و تزوير توقيعه، ثم يقوم بالاعتراض على عمليات السحب و الطعن و التزوير في توقيعه حتى لا يتم اقتطاع المبلغ المسحوب من حسابه.
 - خطر السيولة لدى البنوك بالنظر إلى الإفراط في حجم التعامل بالبطاقات من طرف زبائنها، و كذا تنامي حجم الديون المعدومة بسبب عدم قدرة حاملي البطاقات على الوفاء بمستحققاتها فكبر حجم القروض المجانية لحملة البطاقات يستوجب على البنك الاحتفاظ بسيولة أكبر لأجل مواجهتها بالحجم و الوقت المناسبين، هذا ما قد يؤدي إلى تراجع في ربحية البنك.
 - التسبب في مخاطر ارتفاع الأسعار، فاستخدامها يؤدي إلى زيادة عرض النقود في الاقتصاد مما ينتج عنه سوء تخصيص الموارد و خاصة القروض الاستهلاكية الممثلة في البطاقات الائتمانية فمستخدمها

¹ نفس المرجع الأنف الذكر ، ص 7 .

غالبا ما يتوسعون في عمليات الاستهلاك، ليقعوا في وطأة ديونهم لاسيما المترتبة عنها و التي تعد مرتفعة النسبة

- الاستعمال السيئ للبطاقات من قبل الغير، في حالة سرقة أو ضياع البطاقة أو الرقم السري الخاص بها، أو يقدم الغير على استبدال البيانات لبطاقات مسروقة.

2 - 2 - جرائم البطاقات البنكية:

تتمثل هذه الجرائم فيما يلي:¹

- جرائم يرتكبها العميل بسبب استعمال البطاقات البنكية: فالعميل نفسه مالك للبطاقة قد يستعملها

لارتكاب جرائم مخالفة للعقد المبرم بينه و بين البنك، و ذلك بطبيعة الحال للحصول على أموال بأي طريقة كانت و معظم هذه الجرائم أو المخالفات نذكرها فيما يلي:

- تجاوز حامل البطاقة لرصيد بالسحب من خلال أجهزة الصراف الآلي؛
- إساءة استخدام بطاقات انتهت مدة صلاحيتها؛
- استخدام البطاقة الملغاة؛
- إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك؛

- الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب استعمال البطاقات الالكترونية: قد يتم أيضا ارتكاب جرائم باستخدام

البطاقات من قبل الغير و ذلك على النحو التالي:

- استخدام البطاقة المسروقة أو المفقودة من قبل الغير؛
- السحب ببطاقة الالكترونية مزورة؛

المطلب الثالث: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكترونية

أن وسائل الدفع الالكترونية التي وجدت لتعويض تلك التقليدية ليست مثالية فهي تولد مشاكل و نقائص من نوع جديد في عالم المصارف، و هي مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور، مما أدى ذلك على اتخاذ الحيطة و الحذر عند استعمالها، و يمكن ذكر أهم مخاطر و نقائص هذه الوسائل كما يلي:²

1 - النقود الإلكترونية: للنقود الالكترونية مخاطر أمنية، قانونية و أخرى تتعلق بالسرية.

1 - 1 - المخاطر الأمنية للنقود الإلكترونية: فقد يحدث الخرق الأمني للنقود الالكترونية إما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موقع من مواقع الانترنت، و إما الإخلال بتصميمات الأنظمة الالكترونية، فمن

¹ عبد الرحيم وهبية، إحلل وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية ، مرجع سابق، ص ص 72 - 73.

² عمار لوصيف ، مرجع سابق، ص ص 118 - 11 .

شأن كل هذه التصرفات و التهديدات السابقة أو تؤدي إلى آثار قانونية و أمنية و مالية خطيرة، فإنه من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة للتاجر و سواء أكان ذلك متعلقا بالنقود الإلكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها عبر الانترنت (النقود الإلكترونية).

1 - 2 - المخاطر القانونية للنقود الإلكترونية: تتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين و اللوائح مثل جرائم غسل الأموال، و إفشاء أسرار العميل و انتهاك السرية، من ناحية أخرى، فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقنن حقوق و التزامات الأطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الإلكترونية بطريقة غير دقيقة، كذلك فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها النقود الإلكترونية بطريقة غير دقيقة، كذلك فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها النقود الإلكترونية و من المتوقع أيضا أن يصاحب انتشار النقود الإلكترونية تزايد في جرائم التهريب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الإلكترونية نظرا لأن تلك الصفقات تتم خفية عبر شبكة الانترنت.

2 - البطاقات البنكية: بالإضافة إلى الجرائم التي ترتكب في حقوق البطاقات البنكية فهي تفرز جملة من العيوب و المشاكل سواء لحاملها أو للمصارف المصدرة لها و أهم هذه المشاكل ما يلي:¹

- محدودية أثر البطاقات في رفع الاستهلاك على المدى الطويل، إذ أن رفع القدرة الاستهلاكية لا يتوقف على وسائل بقدر ما يعتمد على نمو و انحصار الدخل الحقيقي للأفراد.
- خطر على سيولة المصرف نظرا لكبر حجم التعامل كما أن كبر حجم القروض المجانية من البطاقات يدعو المصرف إلى تخفيض استثماراته في المجالات الأخرى.
- المنافسة التي تواجهها المصارف من المؤسسات المصدرة للبطاقات الخاصة بها كمحطات البنزين، مما قد يقلل من حجم المتعاملين مع المصرف.
- بالنسبة للدول الإسلامية فإن البطاقات الائتمانية تكتفيها بعض المحظورات الشرعية ، كالفائدة التي يأخذها البنك عند تأخر العميل عن السداد، و كذلك العمولة التي يتقاضاها البنك من التجار فهناك من الفقهاء من يعتبرها فائدة محرمة.

¹ نفس المرجع الألف الذكر ، ص 120.

3 - التحديات القانونية و الرقابية للبطاقات الذكية: لعل أهمها ما يلي: ¹

- قد تقوم مؤسسات غير مصرفية بإصدار بطاقات ذكية، لكن لا تفرض عليها رقابة كالمؤسسات المصرفية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرامج البطاقة ذات القيمة المخزنة، مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الإلكترونية التي تضم مؤسسات إصدار غير مصرفية لا تخضع لمراقبتهم.
- يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزنة في البطاقة الذكية و الذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات.
- من الناحية القانونية فإن البطاقات الذكية لا تخضع للقوانين التجارية التي تنظم الشيكات و الحوالات و غيرها، لأن المستخدم فيها لا يستعمل أداة مكتوبة مما يثير مشاكل الإثبات،
- تثير هذه البطاقات قضايا تتعلق بمراعاة إجراءات براءات الاختراع من طرف مؤسسات إصدار البطاقات و تجهيزها بالإضافة إلى شؤون الملكية الفكرية و ترخيص التكنولوجيا.

لكن أكبر مشكل تواجهه وسائل الدفع الإلكترونية هو تسارع استعمالها منذ سنوات دون أن يواكبها تنظيمًا قانونياً يناسب تحدياتها، فهي محرومة من الحماية القانونية التي تتمتع بها وسائل الدفع التقليدية.

مما يجعلها تخفي حزمة من المشاكل و النزاعات التي تتطلب سرعة في حلها، و لعل أهمها إشكالية الإثبات لعدم اعتمادها على دعامة ورقية، فرغم كل الجهود من جانب الفقه و القضاء في دول العالم للتوسع في تفسير النصوص القانونية الموجودة أصلاً كي تشمل المعاملات الإلكترونية ، إلا أن هذه النصوص بقيت محددة المدى فلم توضع كلمات " الكتابة ، الإسناد الخطية .. الخ " كي تشمل " الإسناد الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني الخ " نظراً لحدثة هذه المصطلحات.

¹ عبد الرحيم وهيبة ، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية و مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها ، مرجع سابق ، ص ص 12- 13 .

خلاصة الفصل :

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل بما يتضمنه من مفاهيم حول وسائل الدفع الإلكترونية و تقييم وسائل الدفع الإلكترونية

نستخلص إن وسائل الدفع الإلكترونية هي أنظمة لتسوية المدفوعات البنكية بين البنوك و الأفراد إلكترونيا من اجل تسهيل المعاملات إلكترونيا، حيث سمحت وسائل الدفع الإلكترونية باختصار للوقت في تداولها و معالجتها و التقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي و البشري الذي كان مخصصا لها، لذلك سعت المصارف للتكيف و التعامل مع التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية، و أصبحت البنوك تقدم خدمات دفع بنكية إلكترونية ذات القبول الواسع عالميا تتمشى و مقتضيات العصر الحديث ، و قد أخذت وسائل الدفع الإلكترونية بدورها عدة أشكال متعددة منها البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، النقود الإلكترونية و المحافظ الإلكترونية و التحويلات المالية الإلكترونية التي تعتبر أكثر أمان من وسائل الدفع التقليدية.

و مع هذا لم يشفع لها بذلك فقد أفرزت عدة مشاكل عرقلت نجاحها، و بالرغم من هذه المشاكل إلا أنها قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء باستعمالهم الوسائل التقليدية .

الفصل الثاني: أثر وسائل الدفع الالكتروني في تطوير الخدمات البنكية

- ❖ المبحث الأول: عموميات حول الخدمات البنكية .
- ❖ المبحث الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية و جودتها .

تمهيد:

أدى الانتشار المذهل و المتسارع في شبكة الانترنت و استخدام التكنولوجيا إلى تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي، من خلال ابتكار وسائل دفع بآليات جديدة ألا و هي وسائل الدفع الحديثة التي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية إذ أصبحت البنوك تتعامل مع زبائنها من خلال وسائل الدفع بالبطاقات، و ذلك من أجل تطوير خدماتها الجديدة و الانتقال من الخدمات البنكية التقليدية إلى الخدمات البنكية الحديثة.

و مع تزايد رغبات و احتياجات العملاء في الحصول على خدمات بنكية حديثة تحولت فلسفة العمل المصرفي من تنويع الخدمات المصرفية إلى تطوير الخدمات المصرفية و تحديثه لهدف تحسين جودة الخدمات البنكية بما يتماشى مع رغبة شريحة و واسعة من العملاء.

و نستعرض في هذا الفصل كل ما يعلق بالخدمات البنكية و بتطوير و عصنة الخدمات البنكية و جودة الخدمات المقدمة و تأثير وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات البنكية، و ذلك في بحثين كما يلي:

المبحث الأول: عموميات حول الخدمات البنكية الإلكترونية.

المبحث الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية و جودتها.

المبحث الأول: عموميات حول الخدمات البنكية الإلكترونية

تسعى البنوك دائما إلى تحقيق أهدافها المختلفة من خلال قيامها بنشاطها البنكي، و ذلك بتحقيق أقصى ربح ممكن و بأقل تكلفة مقارنة بالبنوك المنافسة، و هذا من خلال تحقيق رضا وولاء العملاء و إشباع رغباتهم عبر تقديمها سلسلة من الخدمات المختلفة و الاهتمام بتطويرها من أجل زيادة الطلب عليها و تعزيز وضع البنك التنافسي و زيادة ربحيته، و عليه سنحاول في هذا المبحث إعطاء مفاهيم للخدمات البنكية و مفاهيم لتطوير الخدمات البنكية و ما نتج عن هذا التطوير من ظهور للخدمات البنكية الإلكترونية التي تتميز بالسرعة و الجودة، و كذا ظهور طرق آمنة تساعد على تقديم خدمات مصرفية جديدة و آمنة و ذو جودة ترتقي لتطلعات العملاء واحتياجاتهم.

المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمات البنكية.

لقد كانت الخدمات البنكية عبارة عن مخرجات غير ملموسة و لا قيمة لها، و لكن مع التطور التاريخي و التقدم التكنولوجي أصبح العميل يبحث عن خدمة بنكية في المستوى تلبي احتياجاته من سيولة نقدية و تسوية معاملاته التجارية بأكثر أمان و أسرع وقت ممكن في أي مكان بالعالم و هذا ما أدى إلى زيادة الطلب عليها و ترعبها على مكانة مرموقة، و عليه وجب التطرق في هذا المبحث إلى مفهومها و خصائصه و أنواعها.

1 - مفهوم الخدمات البنكية:

إن مفهوم الخدمة البنكية لا يبتعد أو لا يختلف عن مفهوم الخدمة بصورة عامة، و بذلك قبل التطرق إلى تعريف الخدمات البنكية سوف نتطرق إلى تعريف الخدمات بصفة عامة ثم نقوم بتعريف الخدمات البنكية بصفة خاصة.

1 - 1 - تعريف الخدمات:

لقد تعددت تعاريف أو مفاهيم الخدمات و بالتالي سوف نعطي بعض التعريف التي أظهرتها أدبيات التسويق كالآتي:

1-1-1- عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمات بأنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو تعرض لارتباطها بسلعة معينة"¹

¹ هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 20.

1-1-2 - يعرفها كوتلر و برنالذ بأنها: " نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف أخرى، و تكون أساسا غير ملموسة، و لا ينتج عنها أية ملكية، و إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون " ¹.

1-1-3- عرفها Stamton بأنها: "النشاطات الغير ملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل و التي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استعمال سلعة مادية " ².

1-1-4- و عرفها Erle Vogler على أنها: " أكثر من إنتاج أشياء غير ملموسة فهي تفاعل اجتماعي بين المنتج و الزبون الذي يشبع احتياجاته و رغباته أثناء عملية الإنتاج " ³.

و على ضوء ما تم عرضه من تعاريف، يمكن أن نستخلص التعريف الأتي: الخدمة هي عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجة أو رغبة لدى العميل أو المستفيد دون أن يترتب عن ذلك انتقال الملكية، و قد تكون هذه الخدمة مرتبطة أو غير مرتبطة ، بمنتج مادي ملموس.

1 - 2 - تعريف الخدمات البنكية:

إن مفهوم الخدمات البنكية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمات بشكل عام حيث يمكن تعريفها على النحو التالي:

هي " مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقة) و غير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد و المؤسسات، من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية التي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية الخدمة المصرفية " ⁴

و يمكن تعريفها أيضا بأنها: " المنافع أو الإشباعات غير الملموسة و التي يقدمها المصرف لإشباع الحاجات المالية و الائتمانية للعملاء، و إنتاجها قد يرتبط أو لا يرتبط بمنتج مادي ملموس " ⁵

¹ Ph . Kotler et B Dubois , **Marketing management**, dunod , Paris, 2006 , P 485 .

² عيد محمد المصري ، إدارة و تسويق الأنشطة الخدمية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2002 ، ص 165 .

³ Eric Vogler , **management stratégique des services** , édition dunod , Paris , 2004 , P10 .

⁴ فؤاد الشيخ سالم ، علي فلاح الزعبي ، التسويق المصرفي ، مدخل صناعة الخدمات المصرفية و المالية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان ، 2020 ص 45 .

⁵ علاء فرحان و آخرون ، المزيج التسويق المصرفي و أثره في الصورة المدركة للزبائن ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص

من خلال هاذين التعريفين يمكننا تقديم التعريف التالي: هي مجموعة من الأنشطة المقدمة من طرف البنك للعملاء فهي تتكون من عناصر غير ملموسة تلازمية و تساهم في إشباع حاجيات و رغبات العملاء المختلفة و تحقق إيرادات للبنك، و تكون قابلة للتجديد و التطوير وفقا لتغير رغبات العملاء من جهة و التغيرات البيئية الحاصلة من جهة أخرى.

2- خصائص الخدمات البنكية:

من خلال وجهات نظر بعض المختصين، و الذين يرون أنّ الخدمات المصرفية لها خصوصيات و حساسية تختلف عن غيرها، كونها متعددة و متنوعة و خاضعة للتغيرات المستمرة، فضلا عن التوسع في استخدام الوسائط التكنولوجية لتقديم الخدمة، لذلك تتميز الخدمات المصرفية بالخصائص التالية:¹

2-1- الخدمات البنكية لا يمكن تخزينها، لأنها ليست ملموسة و تنتج و تستهلك فور طلب الزبون لها؛

2-2- الخدمات البنكية ليست محمية ببراءة اختراع، أي أنّ أيّ خدمة جديدة يمكن لأيّ بنك آخر تقديمها؛

2-3- الخدمات البنكية غير قابلة للتقسيم أو التجزئة أو الانفصال عند تقديمها؛

2-4- يمكن تقديم الخدمات البنكية داخل الدولة و خارجها ، خاصة الحوالات المالية و البطاقات البنكية ..؛

2-5- تقديم الخدمة البنكية لا يأخذ نمطا محددًا ، لأن تقديم الخدمة و تفاعل الموظف يختلف بين الزبائن؛

2-6- جودة الخدمات البنكية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للزبون .

3 - أنواع الخدمات البنكية:

إنه لمن الصعوبة حصر جميع الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها البنوك نظرا لتعددّها و تنوعها،

لكن على العموم يمكن تقسيمها على النحو التالي:

3 - 1 - الخدمات البنكية التقليدية:

نذكر منها ما يلي:²

3 - 1 - 1 - الخدمات البنكية غير الائتمانية :

¹ صلاح الدين مفتاح سعد الباهي ، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن : دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان

، مذكرة ماجستير ، إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2016 ، ص 33

² نسيم بوكحيل ، تطور الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبون في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة البنوك العاملة بولاية جيجل، أطروحة دكتوراه

، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي ،

2018 ، ص 74.

يقصد بها الخدمات التي لا تنطوي على الائتمان و هي متعددة و متنوعة و التي يقدمها البنك لزيائنه مقابل عمولة أو أجر أو رسوم، و من أمثلة هذه الخدمات فتح الحسابات، تحصيل الأوراق التجارية، تحصيل الشيكات و الكمبيالات، إجراء الحوالات الصادرة و تلقي الواردة المحلية و الخارجية ... إلخ.

3 - 1 - 2 - الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:

تشمل هذه الخدمات خدمة إدارة محافظ الأوراق المالية للزيائن و المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، و تقديم الاستثمارات المالية و دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح الزيائن، بالإضافة إلى خدمات الهندسة المالية، كما يلجأ البنك إلى توظيف الفائض عنده من الأموال في استثمارات طويلة الأجل نسبيا.

3 - 1 - 3 - خدمات تقديم القروض و التسهيلات لمؤسسات الأعمال:

كما تقدم البنوك إلى جانب خدماتها السابقة بتقديم القروض و التسهيلات البنكية مقابل تقاضيها لفوائد، و تعتبر التسهيلات البنكية أوسع من مصطلح القروض في لغة البنوك، كون أنّ هذه الأخيرة تشمل ما كان من قبيل الكفالات و الضمانات التي قد تنتهي إلى الإقراض بالفعل و قد لا تنتهي إلى شيء من ذلك أيضا.

3 - 1 - 4 - الصرف الأجنبي:

تقوم البنوك بتقديم خدمات بيع العملات الأجنبية لعملائها المسافرين إلى خارج البلاد بالإضافة إلى ذاك تقوم بشراء العملات الأجنبية وفق أسعار الصرف المتداولة.¹

3 - 2 - الخدمات البنكية الحديثة:

لقد حدث تطور هام في أسلوب نشاط البنوك وتنوع و تعدد الخدمات البنكية المقدمة في هذا المجال خلال السنوات الأخيرة، و ذلك نتيجة الدخول في عصر اقتصاد المعرفة إذ أصبح بالإمكان تمرير الخدمات البنكية عبر قنوات توزيع إلكترونية لشريحة واسعة من الزيائن مما ساهم في زيادة القدرة التنافسية للبنوك، فنقدم هذا النوع من الخدمات انطوى على العديد من المستجدات يتمثل أهمها:²

- الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات و الحاسبات الآلية؛
- التزايد المستمر في احتياجات و رغبات الزيائن؛
- التحول من فلسفة العمل البنكي و التسويق البنكي حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من الزيائن و تحويل التركيز من أداء الخدمة إلى إشباع حاجيات الزيائن؛

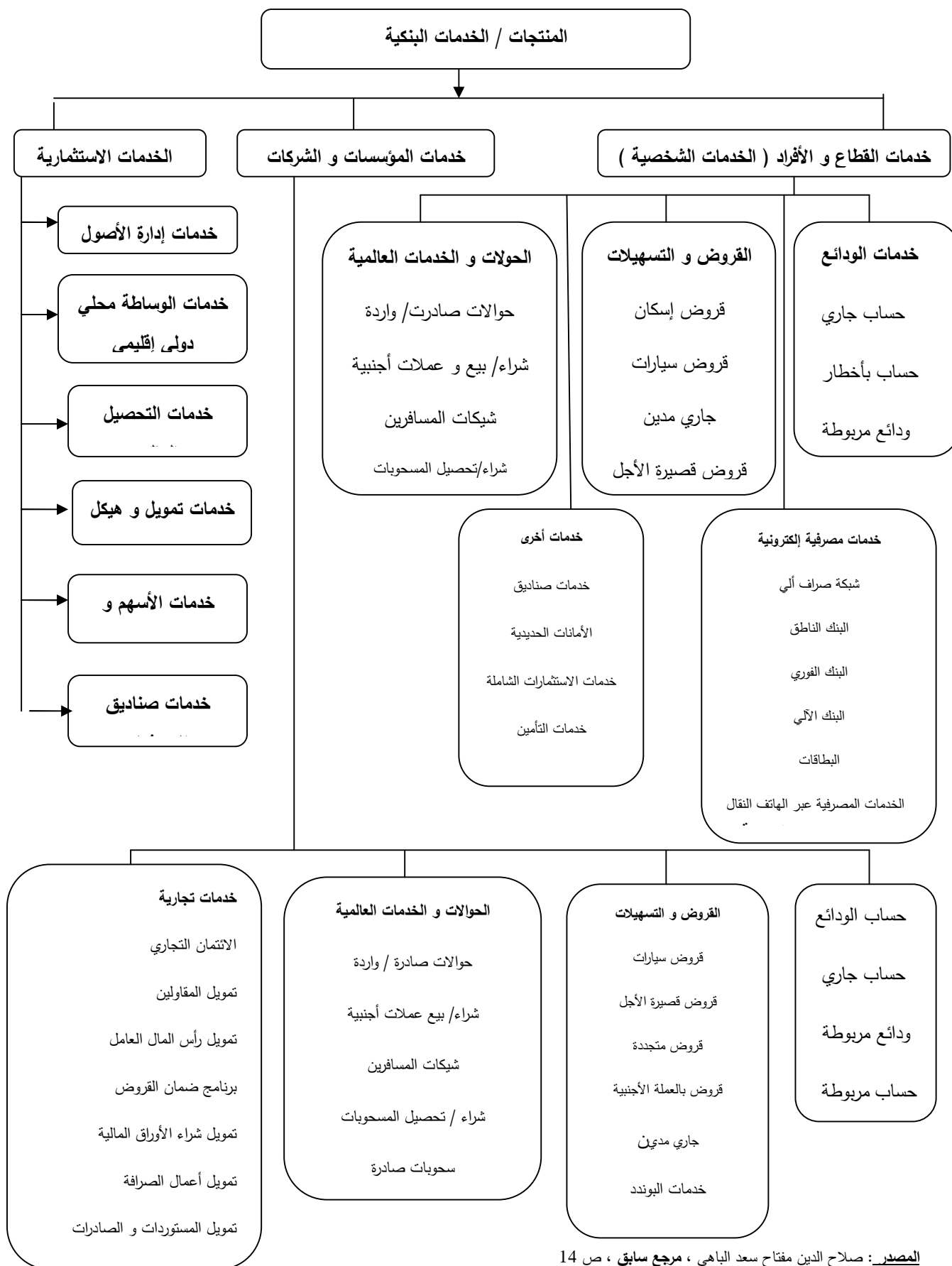
¹ رشيدة دنان، أثار تحرير الخدمات المصرفية على أداء البنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014 ، ص 5.

² نسيم بوكحيل، مرجع سابق، ص 75.

- تتوع أشكال تقديم الخدمة البنكية الحديثة من خلال الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان و آلات الصراف الآلي، ونظم التحويل الإلكتروني، خدمات شبكة الانترنت أو ما يسمى بالبنوك الإلكترونية.

والشكل الموالي يلخص مختلف الخدمات المقدمة من طرف البنوك سواء الخدمات التقليدية أو الخدمات الحديثة:

الشكل رقم (04): أنواع الخدمات الرئيسية للبنوك



المصدر: صلاح الدين مفتاح سعد الباهي ، مرجع سابق ، ص 14

المطلب الثاني: مفاهيم حول تطوير و عصرنة الخدمات البنكية

يعد تطوير الخدمة البنكية من أهم القرارات الإستراتيجية للبنك للبقاء في السوق و مواكبة تطلعات العملاء في ابتكار أدوات جديدة تلبي رغباتهم و تتماشى مع احتياجاتهم، حيث أن الخدمات البنكية التقليدية لا تتماشى مع مقتضيات التقدم التكنولوجي خصوصا مع ظهور التجارة الالكترونية التي تعتمد على وسائل الخدمات البنكية الالكترونية، و نستعرض من خلال هذا المطلب مفهوم التطوير و كذا أهدافه، و أخيرا تعريف الخدمات البنكية الالكترونية و أهميتها و أنواعها.

1 - تطوير الخدمات البنكية:

اختلفت مفاهيم عملية تطوير الخدمات البنكية وتعددت أهدافها، نوجزها فيما يلي:

1 - 1 - تعريف تطوير الخدمات البنكية:

لقد اختلفت و تعددت مفاهيم عملية تطوير الخدمات البنكية و من أهمها:

يقصد بتطوير الخدمات البنكية "إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات".¹

كما تعرف أيضا : " بأنها الرفع من مستوى الخدمات البنكية و تجديدها بتطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك".²

و تعرف أيضا : "على أنها مزايا جديدة لتلك الخدمات القائمة أو تقديم خدمات جديدة لم يسبق التعامل معها من أجل زيادة طلب الزبائن عليها"³

في حين هناك من يعرفها على أنها " أي خدمة تساير أو تواكب التطور أو التغير في رغبات و احتياجات الزبون الحالي و تجذب الزبائن الجدد إلى البنك".⁴

¹ محمود جاسم الصميدعي ، ردينة عثمان يوسف ، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي ، الطبعة الثانية ، دار المناهج ، عمان ، 2005 ، ص 249.

² عادل رحال ، تحديث الخدمات المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر، باتنة ، 2014 ، ص 23.

³ نسيم بوكحيل ، مرجع سابق ، ص 96.

⁴ المرجع الأنف الذكر ، ص 96.

كما تعرف على أنها: " عملية تقديم خدمات بنكية جديدة سواء كان ذلك بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص و منافع الخدمة الحالية، أو إضافة خدمة بنكية جديدة كلياً ".¹

و لقد حدد كل من Heany و Lovelock خمس حالات يمكن اعتبار عندها الخدمات المصرفية جديدة أو مبتكرة و هي:²

- خدمات جديدة بالنسبة للمصرف و لكنها موجودة في السوق و من أمثلة ذلك قيام العديد من المصارف بإضافة خدمات إلى خدماتها التقليدية؛
- توسيع خط الخدمة و هي إضافة على خط الخدمة المصرفية طرقاً جديدة متميزة لتقديم خدمة قائمة، و من الأمثلة على ذلك إضافة أصناف جديدة إلى قائمة القروض؛
- إجراء تحسينات على الخدمات القائمة بالشكل الذي يجعلها توفر أداء أفضل و قيمة أكبر للعملاء و من الأمثلة على ذلك تمديد ساعات تقديم الخدمة (أيام العطل)، توفير كشف الحسابات للعملاء ألياً .. الخ،
- إعادة توزيع الخدمات المصرفية جغرافياً و هذا لتغطية جزء أكبر من العملاء؛
- ابتكارات رئيسية و فيها يستحدث المصرف خدمات جديدة لعرضها في السوق لم تكن موجودة من قبل كأجهزة الصراف الآلي التي حلت محل الصراف العادي في كثير من الخدمات المصرفية؛

و بهذا يمكن تعريف تطوير الخدمات البنكية على أنها: الانتقال بالخدمات البنكية من مستوى معين إلى مستوى أعلى منه أي انتقال من خدمات بنكية تقليدية إلى خدمات بنكية حديثة تحقق رغبات العملاء بالاعتماد على إدخال تقنيات متطورة و عصرية مواكبة لتطورات الحاصلة في عصرنا الحالي.

1 - 2 - الهدف من تطوير الخدمات البنكية:

قد يرى البعض أن التطوير في حد ذاته هدف باعتباره أنه أحد مقومات التواجد، و لكن للتطوير أهداف أخرى نوجزها فيما يلي:³

- جذب مزيد من العملاء الجدد؛
- زيادة تعامل وولاء العملاء الحاليين؛
- تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة، و ما يتصل بها من جهد و وقت؛

¹ مريم بوالشعر ، أمينة بومعالي ، أثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء ، مذكرة ماستر ، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي ، قسم العلوم الاقتصادية ن كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ، ميله ، 2021 ، ص 11.

² محسن مزرق ، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل ، مذكرة ماستر ، تخصص تسويق الخدمات ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة جيجل ، 2014 ، ص 72.

³ لخضر بن أحمد ، متطلبات و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع و الأفاق)، أطروحة دكتوراه ، تخصص مالية و بنوك ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 03 ، 2012 ، ص 86.

- تحسين الوضع التنافسي للمصرف؛
- زيادة حصة المصارف و نصيبه من السوق المصرفي؛
- اكتساب قدرة على الاستمرار و التواصل السليم في السوق المصرفي.

2 - ظهور الخدمات البنكية الإلكترونية:

نظرا للانتشار الواسع لشبكة الانترنت و التطور الحاصل في المجال التكنولوجي، أدى ذلك للتأثير على الخدمات البنكية و القطاع البنكي من خلال إدخال عليه تحسينات حديثة و جعلها أكثر فعالية و أكثر مرونة و ديناميكية و سرعة في تقديم خدماته، و ظهور ما يسمى بالخدمات البنكية الإلكترونية.

2 - 1 - مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية:

للخدمات البنكية الإلكترونية عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

يطلق على الخدمات البنكية الإلكترونية اسم " الخدمات المصرفية الافتراضية " أو " الخدمات المصرفية عبر الانترنت، ذلك لأن تسليمها يتم عن طريق نظام يتم التحكم فيه بواسطة الكمبيوتر ".¹

كما تعرف أيضا على أنها: " استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك ".²

كما تكون الخدمات البنكية الإلكترونية باستخدام مجموعة من التقنيات و الأدوات و الأساليب التكنولوجية الحديثة من قبل النظام المصرفي بهدف تسهيل العمليات البنكية بين مختلف الأطراف عن بعد دون الحاجة إلى التقدم للبنك.³

كما عرفها كاسبر و هيلدق بأنها: " مجموعة الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية

و اللاسلكية و المعلومات و تقنيات الوسائط المعتمدة ".⁴

¹ Shradha nigudge , mohsin khan a .pathan , E- Banking services importance in business , advantage , challenges and adoption in india , assian journal of management sciences , 2 , 3 , special issue , 2014 , P 191.

² هاجر مزغيش ، الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية ، مذكرة ماستر ، تخصص مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، 2016 ، ص 11 .

³ عبد الرزاق براهيم ، و آخرون ، أهمية استخدام وسائط الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الوطني الجزائري بولاية سطيف ، مجلة دراسات اقتصادية ، المجلد 07 ، العدد 01 ، جوان 2020 ، ص 05.

⁴ دغوش العطرة ، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها على الأداء البنكي ، أطروحة دكتوراه ، تخصص نقود و مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2017 ، ص 129.

من خلال هذه التعاريف يمكن استنتاج تعريف واسع: إن الخدمات البنكية الإلكترونية هي جميع العمليات و الخدمات التي يتم عقدها و تنفيذها أو الإشهار لها من قبل البنوك عن طريق الانترنت و الفضاء الإلكترونية.

2 - 2 - أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية:

و بشكل عام إن قيام البنوك بتسوية مختلف معاملاتها و خدماتها المالية عبر الخدمات الإلكترونية يعود بفوائد اقتصادية على البنوك و عملاء تلك البنوك، و يمكن إيجاز أهمية الخدمة المصرفية في النقاط التالية:¹

- **تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات :** إذ لا يحتاج العميل إلى الانتقال إلى البنك مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة للبنك خاصة في المناطق المعزولة جغرافياً، بل يكفي إجراؤها عن طريق الخدمات الإلكترونية للبنك و ذلك على سبيل المثال عن طريق الانترنت، الهاتف النقال، الرسائل القصيرة ؛
- **الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى:** إن تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية يمكن البنك من الحفاظ على حصته السوقية و القيام أيضاً بزيادتها، و ذلك من خلال الأساليب المختلفة التسويقية التي تساعد في مواكبة تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة عن طريق تكنولوجيا الاتصالات؛
- **زيادة ارتباط العملاء بالبنك:** إن تقديم البنك معاملاته البنكية عن طريق الخدمات الإلكترونية تساعد بامتلاك ميزة تنافسية و تدعيم علاقاته مع عملائه، مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بهذا البنك و الولاء له دون غيره؛
- **إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:** من أهم مميزات الخدمات الإلكترونية ميزة الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون التقيد بمكان أو زمان معين؛
- **تقديم خدمات مصرفية كاملة و جديدة:** إذ أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك أداءها إلى عملائه إلا إذا كان يملك خدمات إلكترونية معينة لما تتميز بها تلك العمليات المصرفية بالسرعة في الأداء و الدقة.

2 - 3 - أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية:

يعتمد نوع الخدمات التي يقدمها البنك على طبيعة البنك و الدولة التي يعمل فيها البنك، عادة ما تشمل الخدمات التي تقدمها البنوك الحسابات الجارية و حسابات التوفير و المشورة الاستثمارية²، و يمكن ذكر أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:³

¹ نفس المرجع الأنف الذكر، ص ص 130 - 131.

² هاجر مزغيش ، مرجع سابق ، ص 14 .

³ Eddie Tobey , **Banking Services** , EzineArticles.com Expert Author , January , 2016 , P 1 .

1-3-2 - خدمات الصراف الآلي ATM:

تعد أجهزة الصراف الآلي من أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعا و استخداما في مجال الخدمة البنكية، يتمكن البنك من خلالها بتقديم خدماته إلى المستهلكين 24/24 ساعة، و توجد في الغالب في الواجهات الأمامية لمبنى البنك أو في مواقع بعيدة مثل المطارات، الجامعات، المراكز التجارية، و غيرها من الأماكن التي يراها البنك ملائمة.

هذه الأجهزة تسمح للعملاء الحصول على بعض الخدمات البنكية في الأوقات و الأماكن التي تناسبهم.

نميز نوعين من الصرافات الآلية و تتمثل فيما يلي:

- الموزع الآلي للأوراق (DAB) Distributeur Automatique de billes: هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة للجوء إلى الفرع .

جدول رقم (01): الموزع الآلي للأوراق DAB

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
- تخفيض نشاط السحب في الفروع	- جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة - هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة سحب - يوجد في البنوك ، الشوارع ، أماكن أخرى - يعمل دون انقطاع	الموزع الآلي للأوراق D.A.B

المصدر: هاجر مزغيش ، نفس المرجع ، ص 14.

- الموزع الآلي للأوراق (GAB) Guichet automatique bancaire: هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا ، فبالإضافة إلى خدمة السحب الفوري تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع و طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر.

جدول رقم (02): الموزع الآلي GAB

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
- يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك ، خاصة للزبون المستعجل	. جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات ، طلب شيكات	الشباك الآلي للأوراق G.A.B

المصدر: هاجر مزغيش ، نفس المرجع ، ص 15

2-3-2 - الصيرفة عبر الهاتف (Phone Bank):

يعد الهاتف المصرفي من قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية الذي يستطيع المصرف من خلاله الرد على استفسارات العملاء و تقديم خدمات أخرى من تسديد فاتورة أو إجراء عملية دفع، تحويل مبالغ نقدية لجهات معلومة، طلب خدمات كدفتر الشيكات .. الخ، و تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع المصرف الواحد ككل و تمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع البنك، و آخر التطورات التي شهدتها هذا النوع من الصيرفة استخدام هذه المراكز للإجابة على رسائل البريد الإلكتروني و الذي أصبح أداة فعالة في التخاطب بين المصرف و العميل.¹

2-3-3- أوامر الدفع المصرفية و خدمات المقاصة الإلكترونية:

المقاصة الإلكترونية عبارة عن آلية يتم من خلالها تحويل الأموال من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في نفس البنك أو أي فرع، حيث تعتبر هذه الوسيلة طريقة سهلة و محكمة لإجراء المدفوعات المتكررة مثل سداد أقساط الرهن العقاري، سداد أقساط التأمين ، سداد فواتير هيئات المنفعة العامة، سداد الضرائب، سداد رواتب العاملين لدى العميل ... الخ، و يعرف هذا النوع في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مقدما، و يفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا في موعدها خصما من حساب العميل دون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل من الجهد و النفقة و سداد المدفوعات في وقتها.

¹ شراير عمران ، تهتان مورا ، أثر الخدمات البنكية المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف - دراسة حالة الوكالات العمومية و الخاصة بولاية البليلة ، مجلة العارف ، قسم العلوم الاقتصادية ، السنة العاشرة ، العدد 20 جوان 2016 ، ص 172.

كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي، و الذي هو عبارة نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة من خلال الحسابات المركزية للمصارف.¹

المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمات البنكية

قد عرفت البنوك كغيرها من المؤسسات بتقديم خدمات بنكية متنوعة متشابهة من حيث الشكل و الغرض و التقديم و لكن الجوهر الحقيقي للخدمة يتجلى في الجودة، التي تحق للبنك ميزة تنافسية ينفرد بها عن بقية البنوك الأخرى وتكسبه بذلك مكانة في السوق المصرفية، و على هذا الأساس ركزت البنوك على تطوير وسائل الدفع لتحسين جودة خدماتها و الدفع بها نحو التميز والريادة.

1 - مفهوم جودة الخدمات البنكية

1 - 1 - تعريف الجودة:

حيث عرفت الجودة بأنها : " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق و توقعاته ، و يحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له "²

و عرفت الجودة أيضا بأنها : " قيام المنظمة بتصميم و تقديم خدماتها بشكل صحيح من أول مرة ، أما اذا حدث خطأ غير مقصود في أداء بعض الخدمات و هو أمر محتمل ، فكيف يمكنها أن تتغلب على هذا الموقف و تواجهها " ³ .

كما عرفت بأنها: " الخصائص و الصورة الكلية للمنتج التي تقوى القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للزبون، و كذلك خلو الخدمة من أي عيب أثناء إنجازها، و أنها نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة و الأداء الفعلي لها " ⁴ .

1 - 2 - تعريف جودة الخدمات البنكية:

عرف باين جودة الخدمة المصرفية بان لها علاقة بقدرة المصارف على تقديم خدمات تلاءم توقعات الزبائن أو تتفوق عليها، في حين عرفت جودة الخدمة المصرفية بأنها قياس لمقدار تطابق مستوى الخدمة المقدم مع توقعات الزبائن، و بين كثير من الباحثين أن عملية تعريف جودة الخدمة المصرفية و مراقبتها تختلف كثيرا في القطاع المصرفي قياسا إلى القطاع الإنتاجي، كون الجودة المدركة في الخدمة المصرفية هي غير الجودة

¹ نفس المرجع الأنف الذكر، ص 172.

² صلاح الدين مفتاح سعد الباهي ، مرجع سابق ، ص 30.

³ نفس المرجع الأنف الذكر ، ص 30.

⁴ نفس المرجع الأنف الذكر ، ص 30 .

المدركة في السلع الملموسة، و على هذا الأساس فان الزبون تكون أحكامه بشأن جودة الخدمة المصرفية على أساس جودة عملية تقديم الخدمة ، فضلا عن الأساس المستند إلى المنافع النهائية التي يجنيها الزبون من الخدمة.¹

1 - 3 - تعريف جودة الخدمات البنكية الإلكترونية:

تعرف جودة الخدمة من منظور الخدمة الإلكترونية بأنها : " التقييم و الحكم الشامل للعملاء عن جودة الخدمات الإلكترونية المطروحة في السوق الافتراضي " ².

كما تعرف أيضا بأنها: " ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظرا العملاء هي التي تتفق و تتطابق مع توقعاتهم " و يقصد هنا تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق الشبكة العنكبوتية الدولية.³

2 - أهمية وأهداف جودة الخدمات البنكية:

لتحسين وتطوير جودة الخدمات البنكية أهمية بالغة كما يؤمل منها تحقيق أهداف متعدّدة نستعرضها فيما يلي:

2 - 1 - أهمية جودة الخدمات البنكية:

هناك عدد من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على الجودة في الخدمات عامة و المصرفية خاصة، و من أبرز هذه المؤشرات ما يلي:⁴

- ارتبطت الخدمة إلى حد كبير بالجودة حتى أصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتقييم مستوى الرضا المحقق لدى العملاء، و من خلال الرابط بين الخدمة المقدمة و الجودة، و هذا الأمر قاده Parasuraman و آخرون إلى اعتماد مقاييس هي عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة و المترابطة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له من منتجها، ووفق عدد من المعايير (الخصائص)؛

- أصبح للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها بوصفها أساسا في القياس لتقييم مستوى الجودة ؛

¹ لخضر بن أحمد، مرجع سابق، ص 29.

² صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، مرجع سابق، ص 31.

³ المرجع الألف الذكر ، ص 31 .

⁴ سفيان بوصالح ، التحكم في جودة الخدمة البنكية (دراسة نوعي كمية في البنك الوطني الجزائري)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود و مالية، قسم العلوم الاقتصادية ن كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، 2016، ص 47 - 48.

- تعد الجودة في الخدمة المصرفية مؤشرا مهما في قياس الرضا المتحقق لدى العميل عن الخدمة المقدمة له من قبل المصرف؛
- الجودة في الخدمة المصرفية تخضع للتحسين المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف هادفة لتحقيق الشمولية و التكاملية في الأداء.

2 - 2 - أهداف جودة الخدمات البنكية:

إن الهدف الأساسي من تطبيق جودة الخدمات في المؤسسة المصرفية ما يلي:¹

- انخفاض شكاوي الزبائن بالنسبة لجودة الخدمات المقدمة لهم؛
- زيادة المبيعات و الحصة السوقية و الأرباح؛
- زيادة الإنتاجية و تحسين نوعيتها؛
- تحقيق الفاعلية في أداء الأنشطة بسبب تخفيض الأخطاء ، إضافة إلى تخفيض مدة الخدمة و تخفيض التكاليف؛
- الارتقاء بمقاييس الجودة للوصول إلى المستوى الجودة العالمية ؛
- تحسين الاتصال و التعاون بين وحدات و أقسام المصرف .

3 - مستويات و أبعاد جودة الخدمات البنكية

تتجلى مستويات و أبعاد جودة الخدمات البنكية فيما يلي:

3-1 - مستويات جودة الخدمات البنكية:

هناك خمسة مستويات لجودة الخدمة البنكية و يمكن تحديدها كما يلي:²

- 3-1-1 - الجودة المتوقعة : و هي الجودة المتوقعة من قبل العملاء كالتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه .
- 3-1-2 - الجودة المدركة : و هي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها و التي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم و رغباتهم بمستوى عالي.
- 3-1-3 - الجودة الفنية (القياسية) : وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف و التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.

¹ نفس المرجع الأنف الذكر، ص 46.

² تيسير العجامة ، التسويق المصرفي ، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان، 2005 ، ص 133.

3 - 1 - 4 - الجودة الفعلية: و هي التي تؤدي بها الخدمة و تعبر عن مدى التوافق و القدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء، أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفي البنك من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية.

3 - 1 - 5 - الجودة المرجوة للعملاء: أي مدى الرضا و القبول الذي يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه عند تلقيهم لتلك الخدمة.

3 - 2 - أبعاد جودة الخدمات البنكية:

تعد دراسة معايير جودة الخدمة المصرفية من أهم الأساليب للوصول إلى فهم جوهرها، و لقد تعددت محاولات الكتاب و الباحثين لتحديد المعايير التي تتكون منها جودة الخدمات إلا أنها لم تتفق فيما بينها على ماهية هذه المعايير و عددها و المتغيرات الفرعية التي يتكون منها كل معيار.

إضافة إلى ما سبق وصل (Parasuraman et al 1985) إلى تطوير عشرة أبعاد أساسية للجودة، و لكن كثرة عدد هذه الأبعاد جعل الدراسات و الأبحاث تتلاحق فيما بعد ، حيث في سنة 1988 أدرك نفس الباحثين بأن هذه المعايير العشرة لجودة الخدمة المصرفية غير مستقلة تماما عن بعضها البعض، لذلك قاموا باختصارها إلى خمسة معايير فقط و هي:¹

3 - 2 - 1 - الملموسية: تشمل اهتمام العميل بالمظهر الخارجي للمصرف و الديكور بداخله، ترتيب الأقسام في المصرف، وسائل نقل الخدمة، الكوادر العاملة في المصرف، المنافع و الأدوات و المعدات التقنية المصرفية المستخدمة في المصرف.

3 - 2 - 2 - الاعتمادية: و تتمثل في القدرة على تقديم الخدمات المصرفية التي يدركها و يتوقعها العميل، بصورة دقيقة و بشكل مستمر و في المواعيد المحددة دون أخطاء.

3 - 2 - 3 - الاهتمام و التعاطف: يشمل الجوانب التي تعبر عن درجة تفهم المصرف لاحتياجات العملاء و ظروفهم و مصالحهم، كما يعني مستوى العناية و الاهتمام الشخصي الذي يقدمه المصرف للعميل.

3 - 2 - 4 - الاستجابة : تتمثل في الكوادر المصرفية العاملة بتقديم الخدمة المصرفية للعملاء بشكل فوري و عاجل، إضافة إلي قدرتهم على التكيف مع الظروف الطارئة و المستجدة و الرغبة في مساعدة العميل و تطوير الخدمة المقدمة له.

¹ إياد عبد الفتاح النصور ، تسويق و الخدمات المصرفية ، الطبعة الأولى دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2018 ، ص 82 .

3 - 2 - 5 - السرية و الأمان: و يتضمن الأمان المادي و المالي و سرية المعاملات ، من خلال ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد و انعدام الخطر و الشك في تعاملات البنك، و أداء سليم من طرف الموظفين.

المبحث الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية و جودتها

إن المصارف تسعى دائما لتحسين و تطوير خدماتها و ذلك لإرضاء عملائها بالدرجة الأولى، لذا يستوجب عليها مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا و الإعلام و الاتصال للارتقاء بخدماتها لرغبات عملائها من حيث التطوير و الجودة في الخدمات، و إن العلاقة الموجودة بين وسائل الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية تتجلى في مزايا المعاملات المصرفية الإلكترونية، بحيث أن هذه الأخيرة أدت إلى توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين مع المصارف بفضل ما توفره من خدمات بنكية إلكترونية تحقق جودة مصرفية للعملاء، كالتحويلات المالية بين الحسابات الإلكترونية و سداد الشيكات الكترونيا و الدفع عبر الأجهزة الآلية و غيرها من وسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الأول: تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية

و لاستعمال وسائل الدفع الإلكترونية أثر كبير على المنتجات و الخدمات البنكية كما يلي:¹

- 1 - تحقيق ميزة تنافسية: إن المعاملات المصرفية الإلكترونية تحقق ميزة تنافسية ، تمكن المصرف من التعامل مع أسواقه المستهدفة و عناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل.
- 2 - تحقيق الربحية في الأجل الطويل: يساهم استخدام المصارف للأنظمة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربحية قطاع عملاء الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- 3 - توفير فرص تسويقية جديدة: نظام توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية يتيح من خلال برامج البحث إمكانية أكبر للعملاء لإجراء عمليات التسوق الإلكترونية، و بمقارنة الخدمات المختلفة المقدمة عبر مواقع المصارف المختلفة في العالم، يجعل العملاء يتحولون للمصارف المنافسة المقدمة للخدمات بالانترنت أي أن الوقت ذاته يمثل تهديدات للمصارف غير المستخدمة لأنظمة الدفع الإلكترونية.
- 4 - توزيع واسع الانتشار: تتيح الأنظمة الإلكترونية تغطية واسعة الانتشار، بحيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان، فيستطع الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية، دون الحاجة إلى الانتقال إلى المصرف، أو الوقوف المطول في الصفوف.

¹ شراير عمران، و تهتان مورا، نفس المرجع، ص 172.

5 - تحسين جودة الخدمة المصرفية: إن جميع المعاملات المصرفية الإلكترونية بين البنك و العميل تتم بصورة مبرمجة و سريعة، تنخفض فيها احتمالات خطأ الأداء إلى حدوده الدنيا، كما أنها تفتح قناة تسويق مصرفي ذات كفاءة تعاملية عالية، و كذا نقل التفاعل مع موظفي المصرف إلى الانترنت.

و عليه من خلال هذه المزايا المقدمة نستطيع القول أن وسائل الدفع الإلكترونية تحسن من الخدمة المصرفية و بشكل كبير، إلا أنه و في ظل العولمة المالية و تطوير الصناعة المصرفية و التقدم التكنولوجي الحاصل أجبر المصارف على تطوير أنظمة دفعها لكسب رضا العملاء و اشبع حاجاتهم و عليه كلما تحسنت و تطورت وسائل الدفع الإلكترونية تحسن معها أداء المصارف و بالتالي تحسين الخدمة المصرفية.

المطلب الثاني: دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية

تؤثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية من خلال تحسين نوعية الخدمة و توسيع و تخفيض التكاليف و استهداف أسواق جديدة، إضافة إلى توسيع قائمة الخدمات المقدمة و كذا تقوية العلاقة مع العملاء و التي فصلها فيما يلي:¹

1 - تحسين جودة الخدمات و تقليل التكاليف:

يلجأ القطاع المصرفي للتجديد أي استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات لتحسين جودة خدماته و توسيع عروضه، أما المستفيدين من الخدمات على الانترنت ينظرون إليها على أنها وسيلة تساهم في توسيع حرية الخدمات و تطوير الخدمات الاستشارية عن بعد.

إن استمرارية ديمومة الخدمة التي تسمح بها مختلف المعدات و أنظمة المعلومات، و اللامحلية و كسب الوقت، إمكانية التفاوض، و المرونة، تسهيل عملية الحصول على هذه الخدمة، التفاعل في الوقت الحقيقي، الاستجابة الآتية، تبادل المعلومات الموثوقة و الآمنة و غير ذلك، كلها عوامل تساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية، و منه فالمصارف تعتمد قنوات التوزيع الإلكتروني من أجل زيادة رضا وولاء العملاء.

كما أن اعتماد كفاءة الشبكات يقود إلى تخفيض التكاليف بشكل كبير و تحقيق وفورات الحجم، و توفير فرصة لنقل المعلومات بتكلفة منخفضة جدا و بناء قاعدة عملاء واسعة، فكلما استخدم المصرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كلما أدى ذلك إلى تزايد حاجة العميل إلى خدمات شخصية نتيجة لزيادة وعيه و إدراكه للمزايا التي تحققها الصيرفة الإلكترونية، ما يلزم المصرف بتقديم خدمات ذات نوعية أفضل و بالشكل الذي يجعلها تفوق ما يتوقعه المستفيد.

¹ حمزة جيلالي تومي ، سارة مولاي مصطفى ، الصيرفة الإلكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية و ضمان جودة الخدمة المصرفية - دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية - مجلة مجامع المعرفة ، المركز الجامعي تندوف ، المجلد 07 ، العدد 01 ، شهر أفريل 2021 ، ص ص 629 - 630 .

إن التعاملات المصرفية الإلكترونية تتمتع بعدة مزايا تفقدها التعاملات التقليدية، مما تجعل الخدمات المصرفية ترتقي إلى أعلى مستوياتها، كما أن الاعتماد على أنظمة الإلكترونية تعالج و بصفة دائمة مختلف الشكاوي التي يتقدم بها العملاء، كما تساعد نظم المعلومات الفروع المعتمدة عليها في تحسين جودة الخدمة المصرفية عن طريق تزويد الزبون بالمعلومات التي تساعده في الوصول لأكثر و أفضل الخدمات من حيث الجودة و من حيث تلبية احتياجاته و رغباته، إضافة إلي تزويده بالخدمات المصرفية و بالسرعة الملائمة للعمل المصرفي الإلكتروني.¹

2 - فتح أسواق جديدة و توسيع نطاق الخدمات:

إن المصرف الذي يعتمد على قنوات التوزيع الإلكتروني و الاتصالات، سيكون قادراً على كسر الحواجز المكانية و الزمنية، و بالتالي سيكون قادراً على غزو الأسواق للحفاظ على عملائه، بل واستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية و الأجنبية، أي أن درجة اعتماد المعاملات المصرفية عبر الانترنت له أثر ايجابي على فتح أسواق جديدة للمصارف، كما أن التكنولوجيا تساعد المصارف على تقديم خدمة أفضل لعملائها، و بالتالي تنفي المنافسة و تتغلب عليها لأن المؤسسة المصرفية في هذه الحالة تغير نظامها للعروض من أجل أن يعمل في مجموعة أكثر شمولاً، أكثر تماسكاً، أكثر ثراءً، و أكثر ابتكاراً لكل من المصرف و العميل نفسه و اعتماد المصارف على الانترنت في المواقع يتيح فرصاً جديدة عن عروض المنافسين مما يسمح للمصرف التميز مقارنة بالمنافسين الرئيسيين.

3 - تعزيز العلاقة مع العملاء:

إن اعتماد المعاملات المصرفية عبر الانترنت يسمح للمؤسسات المالية تعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة و متكاملة و متاحة في جميع الأوقات ، هذه العلاقة تميل إلى أن تصبح أكثر تخصيصاً ، لهذا فتشخيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجاوب لتلبية الاحتياجات المحددة لكل عميل في المصرف و التي سوف تؤثر على مستوى الرضا العام .²

و تلجأ المصارف للاعتماد على قنوات التوزيع الإلكتروني لأجل زيادة ولاء العملاء من الخدمات المتطورة و الدائمة التي تسمح بها مختلف المعدات و أنظمة المعلومات و ربح الوقت و إمكانية التفاوض، المرونة و تسهيل عملية الحصول على هذه الخدمة، و التفاعل في الوقت الحقيقي و الاستجابة السريعة، و تبادل المعلومات

¹ محمد تقرورت ، متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة الى حالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، تخصص نقود و

مالية ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة حسبية بن بوعلي ، الشلف ، 2014 ، ص 67.

² أحمد التواتي ، تأثير خصائص الخدمة المقدمة على إقبال العملاء على قنوات الصيرفة الإلكترونية - دراسة حالة على المصارف التجارية الليبية، مجلة العلوم الاقتصادية و السياسية، الجامعة الأسمرية، العدد02، ليبيا، 2013 ، ص 11.

الموثوقة و الأمانة .. و غير ذلك، فالعمل ينظر إلى هذه الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر شبكة الانترنت على أنها زيادة في حرية الخدمات و الخدمات الاستثمارية عن بعد.¹

¹ عامر بوعكاز ، تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية)، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة المنظمات ،قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجلفة ، 2020 ، ص 20.

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل الخدمات البنكية و دور وسائل الدفع الالكتروني في تطوير و تحسين جودة الخدمات البنكية .

و قد استخلصنا من خلال هذا الفصل أنه كان لازماً على البنوك أن تواكب التطورات التكنولوجية و التطورات الحاصلة في مجال الصيرفة من خلال تقديم خدمات بنكية ترتقي لمتطلبات التطور الحاصل و تلبى احتياجات و أنواع العملاء المتزايدة، و لتحقيق ذلك تبنت البنوك عدة مناهج حديثة لتقديم خدمات متنوعة تتماشى مع التكنولوجيا الحاصلة، و هذا ما دفعها لتطوير الخدمات التقليدية و إدخال عليها الطابع التكنولوجي لتحول من الخدمات البنكية التقليدية إلى الخدمات الحديثة و ظهور ما يسمى الخدمات البنكية الالكترونية التي تعتمد على وسائل الدفع الجديدة كالبطاقات البنكية ، و النقود الالكترونية .. و غيرها من وسائل الدفع الالكترونية و ظهور البنوك الالكترونية التي تعتمد على شبكات و قنوات الاتصال المتمثلة في الانترنت للولوج إلى البنوك الرقمية، و بهذا ازدادت المنافسة بين البنوك لتقديم أحسن الخدمات من أجل تلبية احتياجات الزبائن المختلفة، إذ أنّ تحقيق جودة الخدمات البنكية يؤدي إلى خفض التكاليف و زيادة الربحية و الحصة السوقية للمصرف ، و لتحقيق ذلك يجب على البنوك التعرف على أبعاد جودة الخدمات و مستوياتها للحكم عليها من أجل تحسينها.

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة القل بولاية

سكيدة BNA COLLO 487

- ❖ المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA .
- ❖ المبحث الثاني: منهجية و إجراءات جمع بيانات الدراسة الميدانية .
- ❖ المبحث الثالث: تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج.

تمهيد:

تلعب وسائل الدفع الالكترونية دورا فعال في تحسين و تحديث الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك لعملائها، و ذلك بتوفير خدمات متنوعة و متطورة اعتمادا على التكنولوجيا، و مما لا شك فيه أن الأنظمة البنكية عبر الوسائط و قنوات شبكات الانترنت يساهم في تطويرها، و بعد ما استعرضنا الجانب النظري في الفصلين السابقين، و الذين تهتم تخصيصهما للإلمام بمفاهيم نظريا و متغيرات الدراسة ، كمحاولة منا لتقييم مدى تأثير وسائل الدفع الالكترونية المستعملة في تطوير الخدمات البنكية.

نقوم في هذا الفصل بإجراء دراسة ميدانية على البنك الوطني الجزائري - وكالة القل 487 - و ذلك بتوزيع استبيان على عملاء البنك من اجل اختبار الفرضيات الدراسة و معرفة آرائهم حول هل وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في هذه الوكالة تواكب التطور الحاضر في الخدمات البنكية العالمية و هل تكفي في إشباع رغباتهم الخدمائية.

و نقدم هذا الفصل في ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BAN .

المبحث الثاني: منهجية و إجراءات جمع بيانات الدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج .

المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BAN

يعتبر البنك الوطني الجزائري BNA، من أهم البنوك على المستوى الوطني و من أهم البنوك ذات الطابع العمومي، يقوم و يقدم مختلف الخدمات المالية التجارية الداخلية و الخارجية، و يمكن تقديم البنك الوطني الجزائري من خلال التطرق إلى نشأته و الهيكل التنظيمي و خصائصه و أهدافه و مختلف النشاطات التي يقوم بها.

المطلب الأول: عموميات عن البنك الوطني الجزائري BNA

1 - لمحة تاريخية لنشأة للبنك الوطني الجزائري BNA:

تعود تسميته بالبنك الوطني الجزائري و باختصار ب و ج، و الكائن مقره الاجتماعي بالجزائر العاصمة بشارع 8 شي غفارا و تأسس البنك الوطني الجزائري برسوم 66 - 178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها و التشريع التجاري و ممثل بالمدير العام محمد لمين ليو،

الشكل رقم (05): رمز التعريفي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: رمز البنك الوطني الجزائري من الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz

نقدم اختصارا التي مرا بها البنك الوطني الجزائري فما يلي :¹

¹ معلومات منتقاة من الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري ، تاريخ التصفح: 2022/05/10 متوفر على الموقع www.bna.dz .

في 1966 بسطت الدولة سيطرتها على القطاع المصرفي التي كانت تسير من الجانب المحتل الفرنسي، و تماشي مع سياسة العامة الوطنية و دخول الجزائر في الاديولوجية الاشتراكية، و على هذا أنشاء البنك الوطني الجزائري كأول بنت تجاري جزائري بموجب القانون 66 - 178 الصادر في 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص في تمويل جميع الأعمال المتعلقة بالجانب الزراعي مع سياسة الدولة و دخولها في عالم الزراعة و الفلاحة تحت مسمى الثورة الزراعية.

واستمر البنك الوطني الجزائري في هذا الحال حتى سنة 1982 تمت إعادة هيكلته من خلال إنشاء بنك جديد تحت مسمى بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR، حيث تتمثل مهمته الأول و الأساسي بالتكفل بالتمويل و تطوير القطاع الفلاحي.

و في سنة 1988 صدر القانون رقم 01 - 88 الصادر بتاريخ 13 جانفي 1988 ، المتضمن توجه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، و هذا القانون له تأثيرات على تنظيم و مهام البنك الوطني الجزائري و نذكر منها:

- خروج الخزينة من التداولات المالية، و عدم تركيز توزيع الموارد من قبلها.
- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك.
- حرية البنك في أخذ القرارات تمويل المؤسسات.

و في عام 1990 صدر قانون رقم 10 - 90 بتاريخ 14 أفريل 1990 و المتعلق بالنقد و القروض، و الذي سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، فقد وضع هذا القانون أحكاما أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى التسيير الذاتي، و بالتالي على غرار البنوك الأخرى ، يعتر البنك الوطني الجزائري BNA كشخص معنوي يؤدي مهامه بصورة اعتيادية و يقوم بكافة العمليات المتعلقة باستلام أموال من الناس، و عمليات القروض و أيضا وضع وسائل الدفع و تسييرها تحت تصرف الزبائن.

و في عام 1995 يعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد و القرض و بتاريخ 05 ستمبر 1995، و في جوان 2009 تم رفع رأسمال البنك من 14600 مليار دج إلى 41600 مليار دج.

2 - مهام و أهداف البنك الوطني الجزائري:

نقدم في ما يلي مختلف مهام و أهداف البنك الوطني الجزائري

2 - 1 - مهام البنك الوطني الجزائري:

يقوم البنك الوطني الجزائري بمهام كل بنك يستلم الودائع من الجمهور بنوعيه التجارية و تقديم القروض و تلقي المدخرات من الأشخاص و يقدم الخدمات المهنية للمؤسسات كما جاء في المادة الثانية من القانون الأساسي للبنك.

كما يقوم بالتعامل مع كل البنوك التجارية المتعارف عليها في المهنة البنكية و كل عمليات الصرف مع العملات الأجنبية و عمليات القروض في إطار التشريع المعمول به و القوانين التي تنظم عمل البنوك في الجزائر و نذكر خاصة قانون النقد و القرض كما أنه من الممكن أن يكتب على شكل أي مساهمة في كل المؤسسة أو شركة وطنية أو أجنبية التي يكون موضوعها مشابه أو يمكن من تطوير عمليات البنك الخاصة، كما أنه ممكن أن يعمل لوحده أو بالتعاون مع المؤسسات الأخرى مباشرة أو غير مباشرة في الجزائر أو الخارج على أي شكل كان كل العمليات التي تدخل حيز نشاطه و عموما يمكن تلخيص أهم وظائف البنك فيما يلي:

- تمويل المؤسسات الصناعية و الخاصة.
- تحصيل الودائع البنكية الخاصة بالصرف و القرض في إطار التشريع البنكي القائم و القواعد الخاصة به.
- القيام بمختلف العمليات البنكية سواء نقدا أو عن طريق الاعتمادات و التحويلات.
- منح القروض الطويلة و المتوسطة و القصيرة الأجل.
- إيجار الصناديق الحديدية بمقابل.
- تمويل التجارة الخارجية.
- تأمين الأشخاص و الممتلكات.
- خصم الأوراق التجارية و المالية كالسندات.
- الصيرفة الإسلامية.
- الخدمات الائتمانية و المتمثل في وسائل الدفع الحديثة.

2 - 2 - أهداف البنك الوطني الجزائري:

للبنك الوطني الجزائري جملة من الأهداف من أهمها ما يلي:

- إدخال تقنيات و وسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي ، في ظل الإصلاحات.
- احتلال مكانة إستراتيجية ضمن الجهاز المصرفي.
- محاولة التوسيع بفتح المزيد من الوكالات في كل الولايات الوطنية لتقريب المواطن من البنك .
- ترقية العمليات المصرفية التقليدية ، كمنح القروض و جذب الودائع.
- تطوير الخدمات البنكية التقليدية و الانتقال للخدمات البنكية الرقمية و ذلك بفتح وكالات رقمية.

- المساهمة في إحداث التنمية الاقتصادية.

3 - الأهداف التي حققها البنك الوطني الجزائري:

صنف البنك الوطني الجزائري كأفضل بنك في الجزائر و من بين أفضل البنوك الأفريقية في سنة 2022 حسب ترتيب مجلة GLOBAL FINANCE¹

4 - معطيات عامة حول البنك الوطني الجزائري و هيكله التنظيمي:

4 - 1 - معطيات عامة حول البنك الوطني الجزائري:

عرض لبعض المعطيات العامة للبنك الوطني الجزائري و تتمثل هذه المعطيات بتقديم البنك بالأرقام في ما يلي:²

- 218 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطنية
- 20 مديرية جهوية للاستغلال .
- 151 موزع آلي للأوراق النقدية (DAB).
- 100 موزع آلي للأوراق للبنك شبك (GAB).
- المئات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية (EDI)
- 278315 بطاقة بنكية.
- 2944174 حساب للزبائن.
- 45428 زبون مشترك في خدمة البنك عن بعد.
- 5221 جهاز دفع الكتروني قيد الخدمة
- 13 متعامل منخرط في منصة الدفع الإلكتروني.
- أكثر من 5000 موظف.

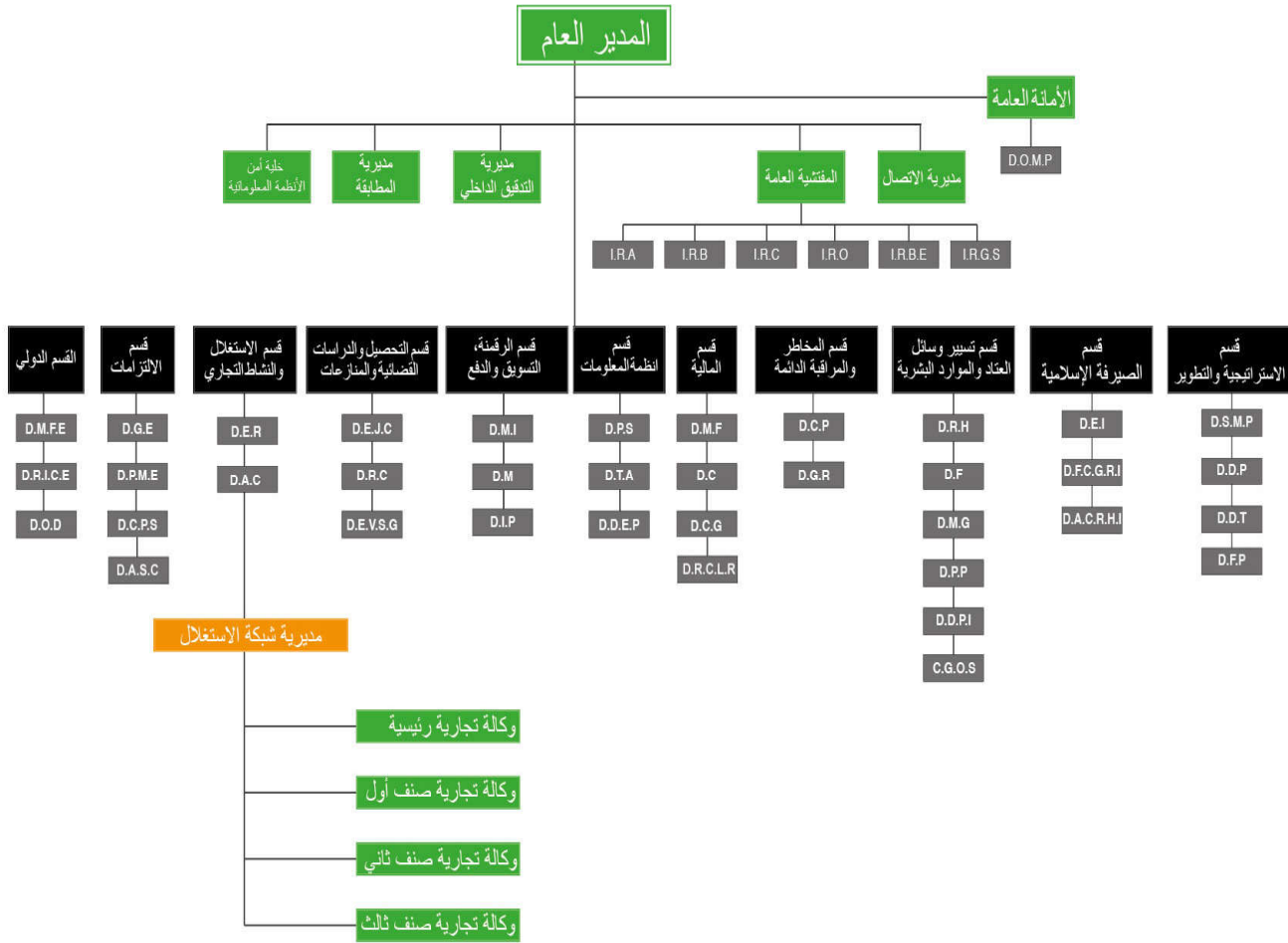
4 - 1 - الهيكل التنظيمي:

يعتبر التنظيم من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك، و هذا راجع لأنه يحدد المهام و المسؤوليات لكل هيئة داخل هذا النظام و يبين دورها، و نجد على رأس الهرم التنظيمي للبنك المدير العام الذي يتأسر مجلس الإدارة و يشرف على الأمانة العامة، حيث تكون مهامه الأشراف و التنسيق بين جميع هيئات التنظيم، و يكون على اتصال بجميع المساهمين في البنك و في الشكل التالي الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

¹ معلومات من الموقع الإلكتروني تاريخ التصفح 10 / 05 / 2022 متوفر على الموقع <https://www.gfmag.com/.../worlds-best-banks-2022-africa>

² معلومات من الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري، تاريخ التصفح 10 / 05 / 2022 متوفر على موقع www.bna.dz

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA



المصدر: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري تاريخ التصفح : 10 / 05 / 2022 متوفر على موقع: www.bna.dz

المطلب الثاني: تقديم الوكالة البنك الوطني الجزائري 487 بالقل (BNA COLLO 487)

لقد شهد البنك الوطني الجزائري BNA رغم نشأته تغيرات عديدة، فبعدما ظهر في ظل نظام اقتصادي و مالي موجه و مخطط، يجد نفسه اليوم أمام تحدي و هو توسيع خدماته على كافة التراب الوطني لتقريب المواطن من البنك و التعريف به، و ذلك بفتح وكالات بجميع ولايات الوطن، و من هنا تم فتح الوكالة البنكية بالقل (BNA COLLO) لتقريب الجهة الغربية لسكيكدة من البنك الوطني الجزائر.¹

1 - التعريف بوكالة البنك الوطني الجزائري القل 487 (BNA COLLO 487):

هي مؤسسة مالية تخضع لهيكله معمقة للقيام بمهامها على أتم وجه و ما أوكل لها من مهام كاستقبال أموال الودائع ، تقديم القروض و غيرها، تأسست في سبتمبر 1986 يبلغ أجمالي الموظفين بها 18 موظف منهم 14 إطار يعملون في مختلف مصالح الوكالة و 4 أعوان حراسة قصد ضمان الأمن و التنظيم الجيد لها تتكون الوكالة من طابقين:

- الطابق العلوي: يضم مكتب المدير و قاعة الاجتماعات و سكرتارية.
- الطابق السفلي: يتكون من جميع المصالح الأخرى للوكالة و هو يشكل الهيكل التنظيمي لها.²

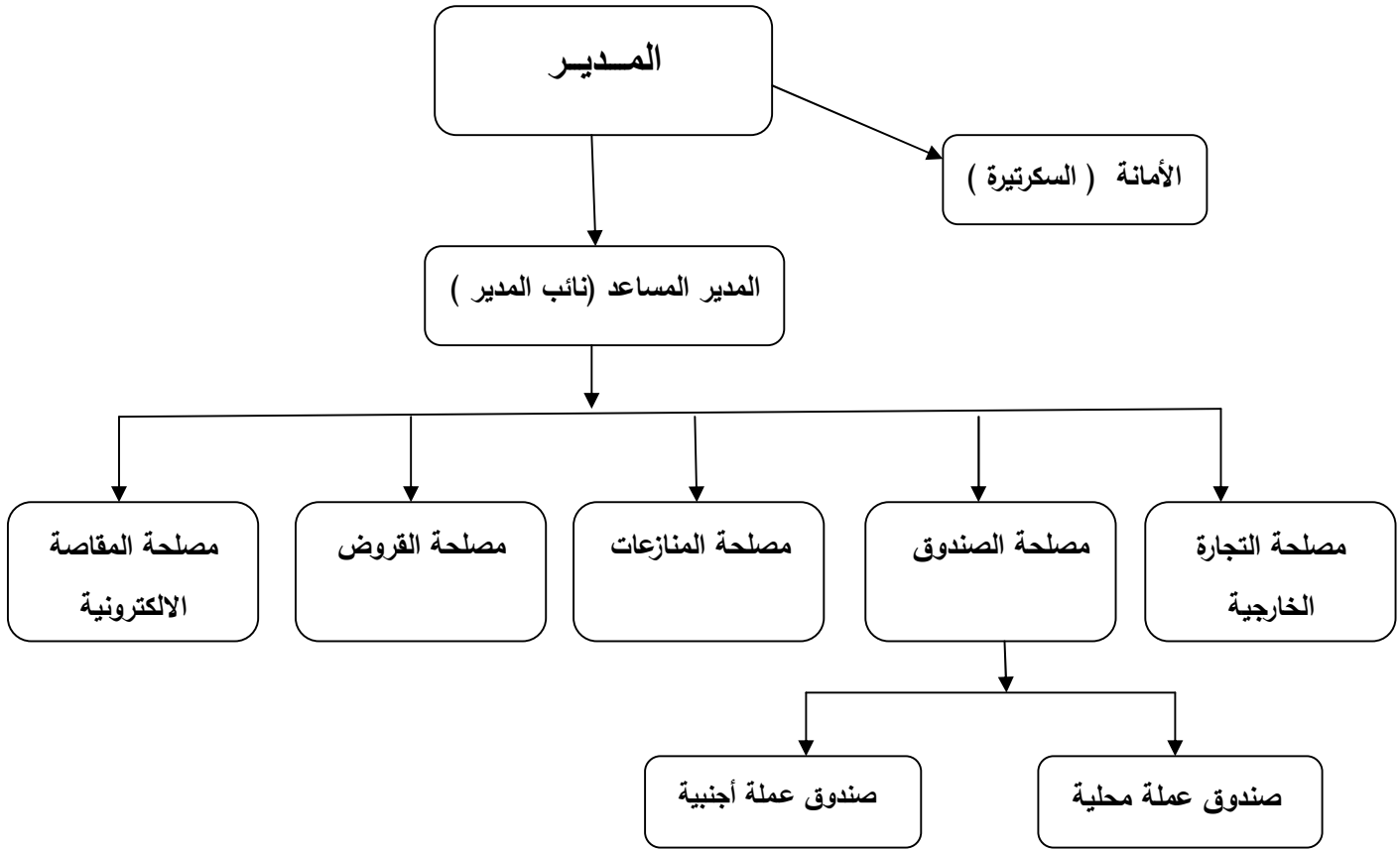
2 - الهيكل التنظيمي لوكالة القل 487 (BNA COLLO 487) :

بعدما قمت بالدراسة الميدانية للبنك الوطني الجزائري وكالة القل 487 جمعت جميع المعلومات الخاصة بمصالح الوكالة لتشكيل الهيكل التنظيمي للوكالة، و فيما يلي تفصيل الهيكل التنظيمي للوكالة:

¹ مقابلة مع السيد : خالد بوحديبة، نائب المدير، وكالة القل 487، يوم 05 / 05 / 2022 على الساعة : 13:30.

² نفس المرجع الألف الذكر.

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة القل 487



المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على الوثائق الداخلية للبنك الوطني الجزائري وكالة 487 بالقل.

و يمكن تفصيل أدوار و مهام كل مصلحة من خلال ما يلي:

2 - 1 - المدير: و هو أعلى جهاز في الوكالة حيث يشرف على جميع المصالح الموجودة في الشكل ... التنظيمي و من أهم مهامه:

- السهر على تطبيق القوانين و ممارسة الرقابة على الموظفين.
- يقوم بوضع السياسات الخاصة بالعمل داخل الوكالة و إعداد الميزانية السنوية.
- كما يقوم بالمهام اليومية كإمضاء على الوثائق المهمة ، استقبال شكاوي الزبائن ... الخ.

2 - 2 - الأمانة (السكرتيرة): من أهم ما تقوم به ما يلي:

- التنظيم
- تسجيل البريد الوارد و الصادر و ذلك بفتح سجلات خاصة بالوارد و الصادر.
- التكفل بالمكالمات الهاتفية الموجهة للبنك.

- إدخال الوثائق للمدير للإمضاء عليها.
- توجيه البريد الوارد إلى المصالح الأخرى بعد الاطلاع عليها من قبل المدير.
- استقبال الزبائن القادمين لزيارة المدير.

2 - 3 - المدير المساعد (نائب المدير): و هو يخلف المدير في حالة الغياب أو في حالة المهام خارج البنك و يقوم بما يلي:

- تسيير المستخدمين و توفير الوسائل العامة و مطبوعات الوثائق.
- يقوم بجميع الأعمال الإدارية بالموازاة مع المدير كما يمثل كعضو استشاري في فحص القروض المقدمة.

2 - 4 - مصلحة التجارة الخارجية: تعتبر هذه المصلحة بمثابة الوسيط بين المتعاملين الجزائريين و الأجانب في عمليات البيع و الشراء (استيراد و تصدير)، و تقوم هذه المصلحة بالتحويلات إلى الخارج و عمليات التوطين (الإقامة) المصرفي، فتح الاعتمادات المستندية للعمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية، و هي على اتصال دائم مع المراسلين بالخارج.

2 - 5 - مصلحة الصندوق: هو بدوره ينقسم إلى قسمين:

2 - 5 - 1 صندوق عملة محلية: و هي التي تتكفل بعمليات الإيداع المختلفة (إيداع تحت الطلب أو لأجل)، و يقوم بعمليات السحب و تحصيل الشيكات.

2 - 5 - 2 - صندوق عملة أجنبية: يقوم بعمليات الصرف و فتح الحسابات بالعملة الصعبة

2 - 6 - مصلحة المنازعات: تقوم هذه المصلحة بمساعدة البنك من الناحية القانونية و كذا متابعة الحالات المتنازع فيها، و دراسة الشكاوي و طلبات تحصيل الحقوق، و تعيين المحامين الذين يقومون بتمثيل البنك أمام المحاكم ، و متابعة تنفيذ الحكم بعد إصداره.

2 - 7 - مصلحة القروض: تتكون هذه الأخيرة من إدارات لهم تكوين متخصص يشرفون على

- دراسة الطلبات الخاصة بالقروض من قبل الزبائن.
- متابعة تطور المؤسسات المالية.
- تشرف على تحليل جميع الأنشطة كتحليل الميزانيات و جدول حساب النتائج قصد دراستها
- متابعة تحقيق المشاريع الاستثمارية من طرف الوكالة.
- استعمال التحليل المالي العادي و المعمق، و من تم أظهار جميع الأخطار التي تحيط بالشركة.

2 - 8 - مصلحة المقاصة الإلكترونية: تختص هذه الأخيرة بتسوية المعاملات مع البنوك الأخرى عن طريق غرفة المقاصة المتواجدة على مستوى الوكالة

3 - مهام و أهداف وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل:

تمثل الوكالات التجارية للبنك الوطني الجزائري الخلية القاعدية التي يمارس من خلالها البنك الوطني الجزائري نشاطاته وهي الواجهات التي يعرض بواسطتها منتجاته و خدماته و يتعامل مع العملاء و يخدم مصالحهم و هي وكالات تابعة مديرية الجهوية للاستغلال و تقوم بأغلب الوظائف التي يؤديها البنك.

3 - 1 - مهام الوكالة : تقوم الوكالة محل الدراسة بعدة مهام نذكر منها ما يلي:¹

- فتح حساب لكل شخص يتقدم بالطلب و ذلك بما يتوافق مع القوانين المعمول بها.
- تنمية موارد و استخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار و الاستثمار .
- المساهمة في نشر و ترقية الوعي الادخاري للإفراد.
- إنتاج و التعريف بالخدمات المصرفية الجديدة، و مع تطوير المنتجات و الخدمات القائمة.

3 - 2 - أهداف الوكالة: تعتبر وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل وكالة تجارية لها مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي:²

- رفع حجم الموارد بأقل تكاليف و أحسن مردودية.
- تطوير نشاطها في مجال التعاملات البنكية بما يحقق أقصى قدر من الربحية.
- تعظيم الحصة السوقية
- إشباع حاجات و رغبات العملاء عن طريق عرض تشكيلة من الخدمات المتطورة التي يمكنها تلبية ذلك.
- ضمان التطوير للبنك في مختلف مجالات النشاط التي تهتمه.

المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية و الخدمات البنكية المعتمدة على مستوى الوكالة 487 بالقل

بما أن البنك الوطني الجزائري يعتبر من بين أهم البنوك التجارية العمومية التي انخرطت في إطار الخدمات المصرفية الحديثة، سنحاول تقديم أهم وسائل الدفع الالكترونية المستعملة المعتمدة بالوكالة محل الدراسة و أهم الخدمات المقدمة على مستوى الوكالة.

1 - وسائل الدفع الالكترونية المتاحة في وكالة البنك الوطني الجزائري محل الدراسة:

استجابة للمستجدات التكنولوجية و المنافسة واستجابتنا لرغبات الزبائن، و فر البنك الوطني الجزائري نوع واحد من البطاقات الدفع الالكترونية ألا و هي بطاقة ما بين البنوك CIB (Carte inter bancaire) و يمنح

¹ نفس المرجع الأنف الذكر .

² نفس المرجع الأنف الذكر .

البنك هذه البطاقة عند فتح حساب شيك بتقديم طلب الحصول عليها، بمدة صلاحية تبلغ 3 سنوات قابلة للتجديد تلقائياً، و تسمح هذه البطاقة البنكية للعملاء بسحب أموالهم، بالدفع الجاري و عن بعد، و تحويل أموالهم.¹

1 - 1 - 1 - البطاقات البنكية الالكترونية: هناك عدة أنواع من بطاقة CIB التي يصدرها البنك نذكرها كما يلي:

1 - 1 - 1 - البطاقة الكلاسيكية (CIB Classique): بدأ استخدام هذه البطاقة سنة 2003، و هي بطاقة متاحة للعملاء ذوي الدخل المنتظم ، بحيث تمنح للعميل الذي لا يتعد راتبه 120.000.00 دج، و تتوفر كل بطاقة على رقم سري و رقم دفع عبر الانترنت.

1 - 1 - 2 - البطاقة الذهبية (CIB Gold): بدأ استخدام هذه البطاقة في BNA سنة 2007، و هي بطاقة متاحة للعملاء ذوي الدخل المنتظم الذي يفوق راتبه 120.000.00 دج، و في ماي 2020 عممت هذه البطاقة، بحيث أصبحت تمنح لجميع العملاء بغض النظر على راتبهم، بشرط انه من يمتلك البطاقة الكلاسيكية لن يستطع استبدالها إلى البطاقة الذهبية إلا بعد انتهاء مدة صلاحيتها و يمكن تلخيص البطاقتين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): خصائص البطاقة الدفع الالكترونية

نوع البطاقة	الراتب الأدنى	الحد الأقصى للسحب	شكل البطاقة
البطاقة الكلاسيكية	اقل من 120000 دج شهريا	- 80 % من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية شهريا - حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي للبنك	
البطاقة الذهبية	تفوق 120000 دج شهريا	- 80 % من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر - حسب الرصيد المتواجد في الموزع الآلي للبنك	

المصدر : www.bna.dz بتاريخ 10 / 05 / 2022.

¹ معلومات من الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري، بتاريخ 10 / 05 / 2022 متوفر على الموقع www.ban.dz.

أ - مزايا البطاقة البنكية الإلكترونية (CIB): تتميز البطاقة البنكية الإلكترونية بعدة مزايا نذكر منها:

- الحماية: الاستفادة من الرمز السري الذي يؤمن العمليات البنكية.
- الفعالية: ربح الوقت بفضل الرفاهية و سهولة استخدام البطاقة البنكية الإلكترونية.
- خدمة متوفرة: بإمكانكم سحب أموالكم في أي وقت، هذه الخدمة متوفرة 24 / 24 سا و 7 / 7 أيام.

1 - 1 - 3 - بطاقة الأعمال (CARTE AFFAIRES): هذه البطاقة موجهة لفئة المهنيين و أصحاب المؤسسات تتيح لهم تغطية نفقاتهم المختلفة بنشاطهم كالضرائب و الفواتير و المصاريف و غيرها، يتم تقديمها مجانية بناء على طلب الذين لديهم حسابات أو موكلهم، و هناك نوعين من بطاقة الأعمال الكلاسيكية و الذهبية و نقدمها في الجدولين التاليين: ¹

الجدول رقم(04): خصائص بطاقة الأعمال الكلاسيكية (Carte Affaires Classique)

شكل البطاقة	الدفع	السحب	نوع البطاقة
	- حدود الدفع عبر الانترنت 300.000 دج - الدفع عبر وسائل الدفع الالكتروني (TPE) 80.000 دج	50.000 دج	بطاقة الأعمال الكلاسيكية للمهنيين
	- حدود الدفع عبر الانترنت 300.000 دج - الدفع عبر وسائل الدفع الالكتروني (TPE) 80.000 دج	50.000 دج	بطاقة الأعمال الكلاسيكية للمؤسسات

المصدر : موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz بتاريخ 10 / 05 / 2022

¹ نفس المرجع الأنف الذكر .

الجدول رقم (05): خصائص بطاقة الأعمال الذهبية (Carte Affaires Gold)

شكل البطاقة	الدفع	السحب	نوع البطاقة
	- حدود الدفع عبر الانترنت من 300.000 دج إلى 999.000 دج - الدفع عبر وسائل الدفع الالكترونية (TPE) 150.000 دج	من 50.000 دج إلى 80.000 دج	بطاقة الأعمال الذهبية للمهنيين
	- حدود الدفع عبر الانترنت من 300.000 دج إلى 999.000 دج - الدفع عبر وسائل الدفع الالكترونية (TPE) 150.000 دج	من 50.000 دج إلى 80.000 دج	بطاقة الأعمال الذهبية للمؤسسات

المصدر: الموقع الرسمي لبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ التصفح 10 / 05 / 2022 .

أ - مزايا بطاقة الأعمال Carte Affaires :

- السهولة: سهولة الاستخدام.
- التوفير: إدارة الأعمال في أي مكان و على مدار الساعة طول أيام الأسبوع.
- الأمان: رقم سري يضمن أمان المعاملات.

1 - 1 - 4 - بطاقة النخبة Carte Elit :

هذه البطاقة تقدم للعملاء البنك الوطني الجزائري الغير العاديين بل لنخبة من الأفراد و المهنيين و رجال الأعمال و تساعد هذه البطاقة في السحب النقدي، الدفع و الدفع عن بعد، و عمليات الدفع و التحصيل، كلا هذا مع الاستفادة من خدمات إضافية و هي ¹ :

- المساعدة الصحية .
- خدمات الاستقبال، الإرشاد و الاستقبال.
- التامين عن الحوادث الجسمانية.

و تكون صلاحية هذه البطاقة 3 سنوات قابلة لتجديد و في نقدم خصائص هذه البطاقة في الجدول التالي:

جدول رقم (06): خصائص بطاقة النخبة (Carte Elite)

شكل البطاقة	سقف مبلغ معاملات الدفع	الدفع الالكتروني الأسبوعي	السحب اليومي	نوع البطاقة	
	250.000 دج	999.999 دج	200.000 دج	بطاقة النخبة للأفراد	
	250.000 دج 250.000 دج	999.999 دج 999.999 دج	50.000 دج 50.000 دج	المهنيين المؤسسات	بطاقة النخبة للأعمال

المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ التصفح 10 / 05 / 2022.

¹ نفس المرجع الأتف الذكر .

1 - 1 - 5 - البطاقة البنكية " مسبقة الدفع " (Carte Prépayée):

تم الإعلان عن بطاقة النخبة يوم 30 ديسمبر 2021 البطاقة مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري وهي بطاقة بنكية مجانية للسحب و الدفع، موجهة لزبائن البنك من الأفراد و رجال الأعمال و المهنيين، و هي بطاقة قابلة للتعبئة يقدمها صاحب الحساب إلى شخص آخر، و يكون تعبئة هذه البطاقة من حساب الشيكات أو حساب التوفير، كما يمكن استخراج 10 على الأكثر بطاقات مسبقة الدفع من طرف أي شخص طبيعي له حساب شيكات أو حساب توفير و يهدىها لمن يحب من أفراد عائلته مثلا الأبناء عند سفرهم.

كم يمكن تعبئة بطاقات مسبقة الدفع عن طريق الخدمات المصرفية الالكترونية أو عبر تطبيق

BN@tic

و يكون السحب اليومي لبطاقة النخبة 100.000.00 دج و الدفع الشهري عبر أجهزة الدفع الالكترونية المتصلة بشبكة النقد ما بين البنوك أو الدفع عبر الانترنت للمشتريات عبر مواقع تجار الواب المنخرطين في شبكة الدفع ما بين البنوك ب 200.000.00 دج شهريا.

الشكل رقم (08): صورة البطاقة البنكية " مسبقة الدفع " Carte Prépayée



المصدر : الموقع www.bna.dz تاريخ التصفح 2022/05/10 .

أ - مزايا هذه البطاقة:

- الأمان
- الأريحية
- المجانية

1 - 1 - 6 - البطاقة الإسلامية (Carte CIB Islamique):

و هي بطاقة لكل من الأفراد المهنيين رجال الأعمال من لديهم حساب بنكي إسلامي بينك الوطني الجزائري و له نفس الخصائص البطاقات البنكية الأخرى من سحب و دفع عبر الويب و tip

الشكل رقم (09): البطاقة الإسلامية



المصدر: الموقع www.bna.dz تاريخ تصفح يوم 2022/05/10.

1 - 1 - 7 - بطاقات البنكية التوفير المدخرات (CARTES EPARGANE):

و هي بطاقات بنكية لحساب توفير المدخرات و بديلة لدفتر التوفير الورقي و تنقسم إلى قسمين بطاقات توفير بالفوائد و بطاقات توفير بدون فوائد نذكرها فيما يلي: ¹¹

أ - بطاقة توفير بالفوائد (CARTE ÉPARGNE AVEC INTÉRÊTS):

و هي بطاقة توفير لحساب التوفير المدخرات بالفوائد التي تقدر ب 3 %

و له نوعين نوع حساب توفير مدخرات عادي و حساب توفير مدخرات مستقبلي مخصص لأطفالك الذين تتراوح أعمارهم بين سنة إلى 15 سنة و نوضحهم في الأشكال التالية:

¹ نفس المرجع الألف الذكر .

الشكل رقم (10): بطاقة توفير المدخرات بالفوائد (Carte Épargne avec Intérêts)



المصدر : الموقع www.bna.dz تاريخ التصفح 2022/05/10 .

الشكل رقم (11): بطاقة توفير المدخرات مستقبلي بالفوائد (Carte Épargne Moustakbaly avec Intérêts)



المصدر : الموقع www.bna.dz تاريخ التصفح 2022/05/10 .

ب - بطاقة التوفير بدون فوائد (CARTE ÉPARGNE SANS INTÉRÊTS): وهي بطاقة حساب توفير المدخرات بدون فوائد لكبار و الصغار و نوضحها في الشكل التالي:

رقم (12): بطاقة توفير المدخرات بدون فوائد (Carte Épargne sans intérêts)



المصدر : الموقع www.bna.dz تاريخ التصفح 2022/05/10 .

الشكل رقم (13): بطاقة توفير المدخرات مستقبلي بدون فوائد Carte Épargne moustakbaly sans intérêts



المصدر : الموقع www.bna.dz تاريخ التصفح 2022/05/10.

ت - مزايا بطاقة حساب توفير المدخرات:

المرونة: استخدام مدخراتك بحرية و على راحتك.

تعويض: يتم دفع مكافأة هذا الحساب بسعر فائدة ثابت و تنافسي يصل لل غاية 3 % سنويًا (للصيغة مع الفوائد).

توفر: تحصل على أموالك تحت تصرفك على مدار 24 / 24 سا و 7 / 7 أيام بفضل السحب من جهاز الآلي لجميع البنوك.

1 - 1 - 8 - كيفية الحصول على البطاقة البنكية (CIB):

يتم الحصول على البطاقة الإلكترونية من خلال المراحل التالية:¹

- ملئ نموذج طلب بطاقة CIB (انظر الملحق رقم 1).
- إرسال الطلبات من قبل البنك إلى مديرية وسائل الدفع.
- تقوم مديرية وسائل الدفع بإرسال طلبات إلى شركة النظام الإلكتروني SATIM المتخصصة بإصدار بطاقات البنكية في جميع البنوك الجزائرية.
- تقوم شركة SATIM بإصدار البطاقات البنكية، و إعادة إرسالها إلى مديرية وسائل الدفع.
- تقوم مديرية وسائل الدفع بإرسال البطاقات إلى الوكالة مع رقمها السري Code Pin و رقم الدفع عبر الإنترنت Code de payement.
- يقوم البنك بإرسال إشعارات للعميل بصدور البطاقة و توفرها في البنك عبر رسالة نصية في الهاتف النقال أو رسالة عبر البريد الإلكتروني للعميل ، بغيت التقدم لاستلامها.

¹ الوثائق الداخلية للبنك الوطني الجزائري - وكالة القل 487 - .

- عند حضور العميل لاستلام البطاقة، يتم عقد اتفاقيتين بين العميل و البنك.
- عقد بطاقة الدفع بين البنوك (انظر الملحق رقم 2).
- عقد عضوية الخدمة (انظر الملحق رقم 3).

ليقوم البنك بإرسالها إلى مديرية وسائل الدفع للتأكد على استلام العميل للبطاقة، و لغرض تنشيط الرقم السري لها و رقم الدفع عبر الانترنت، و تفعيل خدمة البطاقة في 24 ساعة التالية

- في حالة عدم حضور العميل لاستلام البطاقة ، يحتفظ بها البنك لمدة 90 يوم، بعد ذلك يقوم بإتلافها
- في حالة ضياع البطاقة أو سرقته، يتوجب على العميل الاتصال فورا بمركز اتصالات SATIM على الرقم 021.56.24.10 أو التقرب من الوكالة.
- في حالة نسيان الرقم السري ، يتوجب على العميل توجيه رسالة إلى الوكالة لتقديم رقم سري جديد.

1 - 2 - جهاز الدفع الإلكتروني (TEP):

بهدف عصنة النشاط، قام البنك الوطني الجزائري بوضع جهاز الدفع الإلكتروني (TIP)، و الذي يسمح بتسوية العمليات عن طريق البطاقة البنكية (CIB).

حيث تكون العملية ضمن شروط الأمان و مع ضمان الدفع خلال التعامل، و هو موجه أساسا لزبائن البنك من تجار و مؤسسات و رجال أعمال، و يتميز جهاز الدفع الإلكتروني بما يلي:¹

- الحماية: الاستفادة من الحماية التي يوفرها هذا الجهاز من خلال الوقاية من خطر التلاعب بالأموال و الأخطار و الأوراق النقدية المزورة.
- السرعة: ربح الوقت عن طريق معالجة العمليات الذي تتم خلال بضعة ثواني.
- السهولة: جهاز سهل الاستعمال.

الشكل رقم (14): صورة لجهاز الدفع الإلكتروني (TIP)



المصدر : جهاز الدفع الإلكتروني الموقع الإلكتروني www.bne.dz تاريخ تصفح 2022/05/10

¹ الموقع الإلكتروني www.bna.dz تاريخ التصفح 2022/05/10 .

1 - 3 - الشبكات الآلي البنكي (GAB):

تتوفر وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل على الشبكات الآلي البنكي (GAB BNA)، و يسمح هذا الشبكات للعميل الحامل للبطاقة (CIB) بإجراء العديد من المعاملات على الحساب البنكي، و الشبكات الآلي البنكي (GAB) مخصص لإل عملاء البنك الوطني الجزائري فقط.

1 - 4 - الشبكات الآلي البنكي (DAB):

تتوفر وكالة البنك الوطني الجزائر بالقل على الشبكات الآلي البنكي (DAB) الذي يسمح لحاملي بطاقة CIB للبنك الوطني الجزائري أو للبنوك الأخرى من السحب على مدار 24 / 24 سا و 7 / 7 أيام مقابل خصم 29.75 دج من رصيدهم.

1 - 5 - وسائل الدفع عبر الانترنت:

1 - 5 - 1 - تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الانترنت " e-Paiement ": يعتبر تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الانترنت e- Paiement للبنك الوطني الجزائري من وسائل الدفع الإلكتروني المستحدثة لعرض التجارة الإلكترونية حيث يمكن من تسديد ثمن مختلف الخدمات و السلع عبر الانترنت.

1 - 5 - 2 - الموقع BNA.net: يتيح الموقع التحويلات المالية و الدفع الضريبي و تحويلات الأجر وغيرها من المعاملات البنكية.

1 - 5 - 3 - تطبيق " WIMPAY-BNA ": و يمكن هذا التطبيق عملاء البنك الوطني الجزائري من تسديد مشترياتهم و فواتيرهم ببساطة و بسرعة عبر هواتفهم الذكية، و بدون بطاقة أو نقود و هذا بمسح رمز الاستجابة السريعة (QR-code) و للاستفادة من هذا التطبيق يتم تحميله مجانا من متجر Play Store أو App Store.

2 - الخدمات البنكية المعتمدة في وكالة البنك الوطني الجزائري محل الدراسة:

تقدم وكالة (BNA COLLO) العديد من الخدمات البنكية و تحاول من خلالها كسب رضا أكبر عدد من العملاء و ذلك بتطوير و تحديث في منتجاتها البنكية.

2 - 1 - الخدمات البنكية التقليدية : نذكرها في ما يلي: ¹

- خدمات الإيداع، لسحب، الدفع، و تحويل العملات إلي الدينار أو العكس.
- خدمات الحساب، فتح حساب شيكي بالعملة الوطنية أو بالعملة الصعبة.
- خدمات الشيكات، مثل إصدار الشيكات أو إلغائها و كذا تسليم الصكوك.

¹ مقابلة مع السيد : خالد بوحديبة ، نائب المدير ،وكالة القل يوم 2022/05/09 على ساعة 14.00.

- التأمين على السفر.
- يقوم البنك بتقديم النصائح و الإرشادات لعملائه.
- خدمات ادخار الأموال و توظيفها.
- تقديم القروض.
- المقاصة العادية.

2 - 2 - الخدمات البنكية الحديثة:

2 - 2 - 1 - الخدمة البنكية الالكترونية ebanking:

تعتبر هذه الخدمة خدمة دائمة و أنية بحيث تسمح للزبون من الولوج إلى حساباته البنكية بنقرة بسيطة و بأمان في أي وقت كان على مدار 24 / 24 ساعة و 7 / 7 أيام

كما توفر هذه الخدمة العيد من الخدمات و تتنوع حسب الباقة المختارة Pack منها:

- الاطلاع على الحساب البنكي، و تاريخ مفصل عن الرصيد.
- متابعة التحويلات.
- طلب دفتر الشيكات و البطاقة البنكية.
- الاعتراض على البطاقة البنكية في حالة السرقة أو الضياع.
- التسديدات الجبائي عبر الانترنت.
- خدمة الرسائل الالكترونية.
- تتميز هذه الخدمة بما يلي:
- الجوارية: حيث تسمح للزبون بمتابعة التعاملات البنكية من أي مكان يتواجد فيه.
- الأمان: تضمن الأمان للتعاملات البنكية من خلال رقم سري شخصي.
- السهولة: تسمح بالولوج للحساب البنكي بنقرة بسيطة على الانترنت.
- التنوع: حيث تسمح باختيار نوع العمليات التي يريدھا العميل حسب باقات الخدمات المتوفرة (Pack Net+ ، Pack Net) و يوفر البنك الوطني الجزائري الموقع الالكتروني التالي للعملاء للاطلاع على الحساب ebanking.bna.dz.

2 - 2 - 2 - خدمة طلب التمويل عبر الانترنت:

طلب التمويل عن بعد هي خدمة بنكية تتيح للعملاء بتقديم طلبات التمويل مباشرة عبر تطبيق BNAtic أو على الموقع الالكتروني www.ebanking.bna.dz متاحة 24 / 24 سا و 7 / 7 أيام.

و تتميز هذه الخدمة بالمزايا التالية:

- الأمان: خدمة أمنة.
- الوفرة: خدمة متاحة 24/24 سا و 7 / 7 أيام.
- الأريحية : يقدم العميل طلبه أينما كان.
- ربح الوقت: تقلل تنقل العملاء إلى الوكالة

2 - 2 - 3 - الخدمات التي يقدمها تطبيق " WIMPAY-BNA ":

يقدم التطبيق عدة خدمات فيما يلي:¹

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code) .
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي " WIMPAY-BNA ".
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة " WIMPAY-BNA ".
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.
- الاطلاع على الرصيد.
- الاطلاع على كشف طلبات تحويل الأموال (المستلمة ، المرسله) .

2 - 2 - 4 - المقاصة الالكترونية:

تقوم خدمة المقاصة الالكترونية على معالجة الشيكات الإلكترونية بدون الذهاب إلى بنك العميل الذي حرر و قدم إليك الشيك من أجل تحصيل مبلغ الشيك، حيث يتكفل البنك المنتمي إليه بتحصيل مبلغ الشيك بنظام المقاصة الالكترونية.

¹ الموقع الإلكتروني www.bna.dz تاريخ التصفح 2022/05/10.

المبحث الثاني: منهجية و إجراءات جمع بيانات الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى معرفة دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصنة الخدمات البنكية في وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل و معرفة وجهة نظر العملاء نحو استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

في هذا المبحث نتناول منهجية و إجراءات جمع بيانات الدراسة الميدانية و ذلك من خلال التطرق لمجتمع و عينة الدراسة و كيفية تصميم و اختبار أدوات الدراسة المتمثلة في الاستبيان.

المطلب الأول: طريقة و متغيرات الدراسة

سنقدم في هذا المطلب مجتمع الدراسة و الأدوات المستعملة في ذلك إضافة إلى أساليب التحليل الإحصائي.

1 - عينة الدراسة و اختبار العينة:

1 - 1 - عينة الدراسة: لقد تم اختيار عينة الدراسة من زبائن وكالة BNA بالقل 487 و قد تم توزيع عليهم 60 استمارة استبيان، تم استرداد 54 استمارة، و استبعدنا 4 منها و بقي 50 استمارة كاملة و صالحة للتحليل و الدراسة، و الجدول التالي يوضح كيفية توزيع الاستبيان على عينة الدراسة.

الجدول رقم (07): توزيع استمارة الاستبيان على عينة الدراسة

عدد استمارات الصالحة للتحليل	عدد استمارات غير الصالحة للتحليل	عدد استمارات الاستبيان المسترجعة	عدد استمارات الاستبيان الموزعة
50	4	54	60
% 83.33	% 6.66	% 90	% 100

الصدر : من إعداد الطالب

1 - 2 - متغيرات الدراسة:

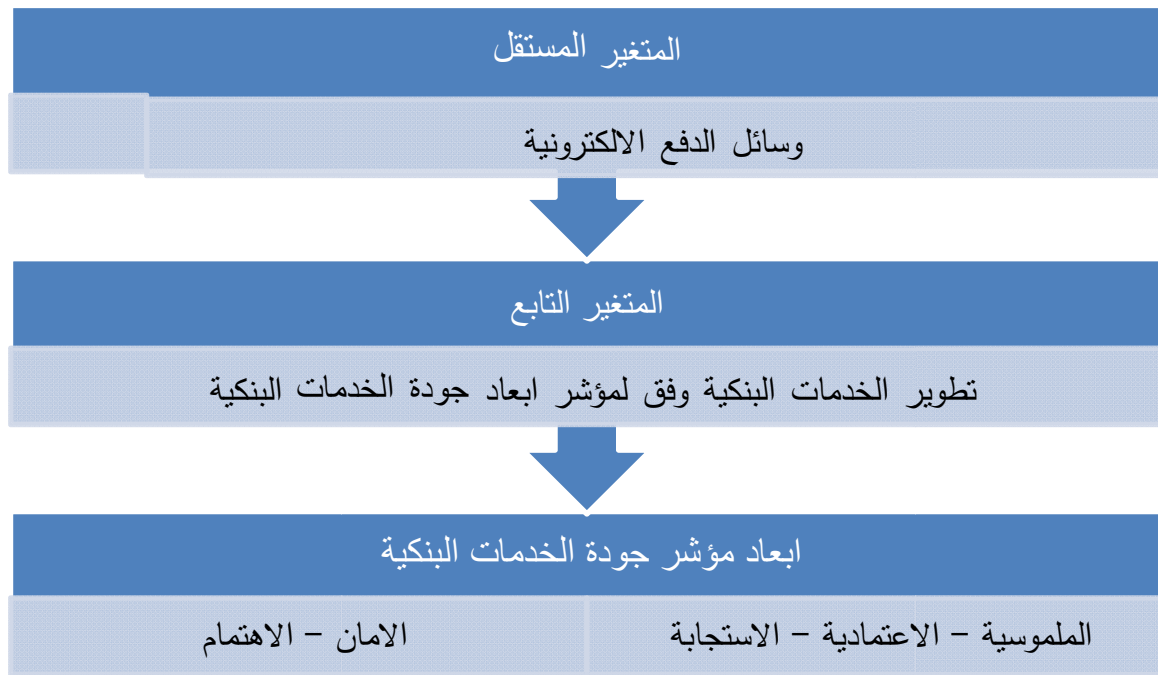
تماشيا مع الإشكالية المطروحة و طبيعة الدراسة حددت المتغيرات التالية:

1 - 2 - 1 - المتغير المستقل: الذي يتمثل في وسائل الدفع الالكترونية

1 - 2 - 2 - المتغير التابع: المتمثل في تطوير الخدمات البنكية وفق مؤشر أبعاد جودة الخدمات البنكية و الذي ينبثق عنه الأبعاد الفرعية التالية:

- الملموسية.
- الاعتمادية.
- الاستجابة.
- الأمان.
- الاهتمام.

الشكل رقم (15): نموذج الدراسة للمتغير المستقل و التابع



المصدر: من إعداد الطالب

المطلب الثاني: تصميم أدوات الدراسة

نتناول في هذا المطلب الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة التي اعتمد فيها على الاستبيان، بحيث تم التأكيد من صدق و ثبات هذه الأخيرة مع تبيان المحور المكونة لها، و تبيان أيضا الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها.

1 - تصميم أدوات الدراسة:

بغية التأكد من فرضيات البحث قمنا بتوزيع استبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة حيث يشمل هذا الاستبيان (انظرا الملحق رقم 04) الموجه إلى زبائن وكالة BNA COLLO 487 و المقسم إلى قسمين:

القسم الأول: يحتوي على معلومات تتعلق بزبائن وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل منها الجنس، السن، مستوى الدخل، المهنة، المستوى الدراسي، سنوات التعامل مع البنك.

القسم الثاني: يشمل البيانات الخاصة بالدراسة و ينقسم بدوره إلى محورين حيث

المحور الأول: يتضمن (18) عبارة متعلقة بوسائل الدفع الالكترونية على مستوى البنك.

المحور الثاني: خاص بمتغير تطوير الخدمات البنكية و يتضمن اثنين و عشرون (22) عبارة تتضمن واقع تقديم خدمات بنكية متطورة ذات جودة في وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل.

الجدول التالي يوضح محاور الاستبيان، و يوضح مقاييس الدراسة

الجدول رقم(08): محاور الاستبيان و مقاييس متغيرات الدراسة

المحور	البعد الرئيسي	الأبعاد الفرعية	العبارات
القسم الأول	البيانات الشخصية	الجنس ، السن ، مستوى الدخل ، المهنة ، المستوى الدراسي ، سنوات التعامل مع البنك	6 - 1
			18 - 1
القسم الثاني	المحور الثاني : تطوير الخدمات البنكية	المحور الأول : وسائل الدفع الالكترونية	5 - 1
			9 - 6
			14 - 10
			18 15
			22 - 19

المصدر: من إعداد الطالب

مع العلم أن إجابات أفراد العينة ستخضع لمقياس ليكارت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) لقياس متغيرات الدراسة حيث تم إعطاء الأوزان التالية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (09): مقياس ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر : من إعداد الطالب

حيث يتم حساب المدى بين اكبر و اصغر قيمة لدرجات مقياس البعد بين (4=1-5) حيث يمثل العدد 4 عدد الفئات (من 1 إلى 2 تمثل الفئة الأولى، من 2 إلى 3 تمثل الفئة الثانية، من 3 إلى 4 تمثل الفئة الثالثة، من 4 إلى 5 تمثل الفئة الرابعة) بينما يمثل 5 عدد الدرجات و يحسب طول الفئة كما يلي:

$$\text{طول الفئة} = \text{عدد الفئات} / \text{عدد الدرجات} = 5/4 = 0.8.$$

يتم إضافة هذه القيمة إلى القيمة اقل قيمة في المقياس و هي الواحد الصحيح إلى غاية الوصول إلى القيمة العظمى للمقياس (القيمة 5)، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (10): إجابات الأسئلة حسب دلالتها

الإجابة على الأسئلة	الرمز	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	1] 1.8 - 1]] 0 - 36%]	منخفضة جدا
غير موافق	2] 2.6 - 1.8]] 36 - 52%]	منخفضة
محايد	3] 3.4 - 2.6]] 52 - 68%]	متوسطة
موافق	4] 4.2 - 3.4]] 68 - 84%]	مرتفعة
موافق بشدة	5] 5 - 4.2]] 84 - 100%]	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج

2 - اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة:

قبل القيام باختبار الفرضيات ، يجب التأكد من أن خصائص بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أو لا، بهدف التعرف على ذلك استخدم في ذلك اختبار كلموغروف سميرونوف، ذلك لتحديد الاختبارات الإحصائية لكل حالة (اختبار معلمية - اختبار لامعلمية) وذلك وفق ما يلي:

يهدف اختبار مدى اقتراب بيانات عينة زبائن البنك محل الدراسة من توزيعها الطبيعي، قمنا من خلال هذا الاختبار بمقارنة مستوى المعنوية المشاهد مع مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، فإن كان مستوى المعنوية المشاهدة أكبر من (0.05) فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، و الجدول التالي يوضح نتائج المتحصل عليها من الاختبار التوزيع الطبيعي لبيانات العينة:

الجدول رقم (11): التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	المتغيرات
0.000	0.000	مستوى الدلالة
توزيع غير طبيعي	توزيع غير طبيعي	النتيجة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة المشاهدة لكل من المتغير المستقل و المتغير التابع تقدر بـ (0.000) و هيا اقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، و هذا يدل على أن بيانات الدراسة المجمعة من استمارة تتبع توزيع غير طبيعي و بالتالي وجب استخدام اللامعلمية.

3 - صدق و ثبات أداة الدراسة:

يقصد به مدى صلاحية عباراتها لقياس المحاور التي تم وضعها و قد تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري و الصدق البنائي.

3 - 1 - الصدق الظاهري: بعد إعداد الاستبيان في صورته الأولية و عرضه على الأساتذة المشرفة و مناقشته من حيث شموليته و إمكانية تحقيقه أهداف الدراسة، قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان ظاهريا من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من أساتذة محاضرين ذوي مكانة و خبرة بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - قائمة الأساتذة المحكمين موضحة في قائمة الملاحق (انظر الملحق رقم 05)، في ضوء آرائهم قمنا بإعادة صياغة بعض عبارات الاستبيان و كذلك إضافة أو حذف بعض العبارات و استبدالها بعبارات أخرى مفهومة و واضحة بما يضمن الدقة في القياس ، ليصل الاستبيان إلى صورته النهائية و هو موضح في قائمة الملاحق، (انظر الملحق رقم 04).

3 - 1 - 1 - الصدق الداخلي و الصدق البنائي: تم تحديد صدق المحتوى من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي ينتمي إليه كمرحلة أولى و بين محاورها كمرحلة ثانية و بين أجزائها كمرحلة ثالثة و يمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

- **الصدق الداخلي:** و يقصد به مدى صدق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي ينتمي إليه، من خلال حساب معامل الارتباط (Pearson).

3 - 1 - 2 - الصدف الداخلي لعبارات المحور الأول "وسائل الدفع الإلكترونية":

الجدول رقم (12): معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات المحور الأول "وسائل الدفع الإلكترونية".

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	تتيح وسائل الدفع الإلكترونية إجراء التحويلات المالية الإلكترونية الفورية	0,305*	0,031
02	تمكن وسائل الدفع الإلكترونية من القيام بعمليات إيداع الأموال	0,409*	0,003
03	تمكن وسائل الدفع الإلكترونية أصحاب المؤسسات من تحويل أجور العمال بصفة آلية دون الذهاب إلى البنك	0,474**	0,001
04	يوفر البنك أجهزة الدفع الإلكتروني في كل نقاط البيع و المتاجر	0,634**	0,000
05	أجهزة الصراف الآلي متاحة في كل فروع و وكالات البنك	0,615**	0,000
06	يوفر البنك أنواع مختلفة من البطاقات البنكية الإلكترونية	0,566**	0,000
07	تمكن البطاقة البنكية الإلكترونية من سحب الأموال من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى	0,491**	0,000
08	تمكن البطاقة البنكية الإلكترونية من سداد الفواتير و المشتريات عبر الانترنت و جهاز الدفع الإلكتروني	0,606**	0,000
09	يمكن موقع الدفع الإلكتروني من فتح حساب بنكي عبر الانترنت	0,583**	0,000
10	يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من طلب البطاقة البنكية	0,672**	0,000
11	يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من طلب دفتر الشيكات	0,584**	0,000
12	يوفر موقع الدفع الإلكتروني من طلب التمويل عن بعد	0,624**	0,000
13	يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من الدفع الجبائي	0,656**	0,000
14	يوفر موقع الدفع الإلكتروني للبنك خدمة الرسائل الإلكترونية قصد التواصل مع البنك	0,719**	0,000
15	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من الاطلاع على الرصيد	0,668**	0,000
16	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من استقبال رسالة إلكترونية عند إجراء حركة في الحساب	0,686**	0,000
17	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني من طلب الأموال من مستخدم أخرى عبر مسح رمز QR	0,723**	0,000

0,000	0,755**	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من دفع ثمن المشتريات عبر مسح رمز QR	18
-------	---------	--	----

*مستوى دلالة إحصائية عند (0.05)، ** مستوى دلالة إحصائية عند (0.01)

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج الـSPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع عبارات المحور المتعلق بوسائل الدفع الالكترونية على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل تساهم في زيادة ثبات هذا المحور، فكل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا المحور تتراوح ما بين (0.305) و (0.755) و هي موجبة و دالة عند مستوى معنوية (0.05)، و بالتالي تعتبر جميع العبارات محور وسائل الدفع الالكترونية صادقة لما وضعت لقياسه.

3 - 1 - 3 - الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني "تطوير الخدمات البنكية":

أ - الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول "الملموسية":

الجدول رقم (13): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول "الملموسية".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	يتميز البنك بمعدات و تقنيات متطورة و حديثة	0,918**	0,000
02	يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة التصفح	0,905**	0,000
03	يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بتصميم جذاب	0,888**	0,000
04	يتم تحديث موقع البنك بشكل مستمر	0,826**	0,000
05	اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني للبنك مفهومة لكل شرائح العملاء	0,703**	0,000

*مستوى دلالة إحصائية عند (0.05)، ** مستوى دلالة إحصائية عند (0.01).

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج الـSPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع عبارات المحور الثاني المتعلق بتطوير الخدمات البنكية وفق البعد الملموسية على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل تساهم في زيادة ثبات هذا الجزء من المحور، فكل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا الجزء من المحور الثاني تتراوح ما بين (0.703) و (0.918) و هي موجبة و دالة عند مستوى معنوية (0.01)، و بالتالي تعتبر جميع عبارات المحور تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية صادقة لما وضعت لقياسه.

ب- الصدف الداخلي لعبارات البعد الثاني "الاعتمادية":

الجدول رقم (14): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني "الاعتمادية".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
06	يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية بطريقة صحيحة من أول مرة	0,735**	0,000
07	يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية في المواعيد المتفق عليها	0,820**	0,000
08	توفر الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف البنك الجهد المطلوب للحصول على الخدمة	0,811**	0,000
09	يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية بكفاءات و فعالية عالية الدقة	0,855**	0,000

*مستوى دلالة إحصائية عند (0.05)، **مستوى دلالة إحصائية عند (0.01).

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع عبارات المحور الثاني المتعلق بتطوير الخدمات البنكية وفق البعد الاعتمادية على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل تساهم في زيادة ثبات هذا الجزء من المحور، فكل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا الجزء من المحور الثاني تتراوح ما بين (0.735) و (0.855) و هي موجبة و دالة عند مستوى معنوية (0.01)، و بالتالي تعتبر جميع عبارات المحور تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية صادقة لما وضعت لقياسه.

ت - الصدف الداخلي لعبارات البعد الثالث "الاستجابة":

الجدول رقم (15): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث "الاستجابة".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
10	يستجيب البنك لشكاوي العملاء	0,679**	0,000
11	يجيب البنك على استفسارات المستفيدين من الخدمات البنكية الإلكترونية	0,641**	0,000
12	يقدم موظفو البنك خدمات بنكية إلكترونية حسب رغبات العملاء	0,839**	0,000
13	يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية جديدة و مستمرة	0,849**	0,000
14	يهتم البنك باقتراحات الزبائن في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية	0,841**	0,000

*مستوى دلالة إحصائية عند (0.05)، **مستوى دلالة إحصائية عند (0.01).

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع عبارات المحور الثاني المتعلق بتطوير الخدمات البنكية وفق البعد الاستجابة على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل تساهم في زيادة ثبات هذا الجزء من المحور، فكل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا الجزء من المحور الثاني تتراوح ما بين (0.641) و (0.849) و هي موجبة و دالة عند مستوى معنوية (0.01)، و بالتالي تعتبر جميع العبارات المحور تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة صادقة لما وضعت لقياسه.

ث- الصدف الداخلي لعبارات البعد الرابع "الأمان":

الجدول رقم (16): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الرابع "الأمان".

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
15	لا يسيء البنك باستخدام المعلومات الشخصية للعملاء من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية	0,668**	0,000
16	يتحكم البنك في المخاطر الناجمة عن است-خدام الخدمات البنكية الإلكترونية (جرائم المعلومات الشخصية ، جرائم السرقة المالية)	0,858**	0,000
17	يوفر البنك السرية التامة في إطار تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية	0,791**	0,000
18	يوفر البنك خدمات بنكية إلكترونية دون مخاطر في إنجاز المعاملات البنكية الإلكترونية	0,765**	0,000

*مستوى دلالة إحصائية عند (0.05)، ** مستوى دلالة إحصائية عند (0.01).

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع عبارات المحور الثاني المتعلق بتطوير الخدمات البنكية وفق البعد الأمان على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل تساهم في زيادة ثبات هذا الجزء من المحور، فكل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا الجزء من المحور الثاني تتراوح ما بين (0.668) و (0.858) و هي موجبة و دالة عند مستوى معنوية (0.01)، و بالتالي تعتبر جميع العبارات المحور تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان صادقة لما وضعت لقياسه.

ج - الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس "الاهتمام":

الجدول رقم (17): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الخامس "الاهتمام".

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
19	يولي البنك عناية شخصية بالزبائن	0,840**	0,000
20	يضع البنك مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامه	0,865**	0,000
21	يسعى البنك لمعرفة احتياجات الزبائن و تحقيقها	0,854**	0,000
22	يوفر البنك ساعات عمل إضافية لخدمة الزبائن في بعض الظروف	0,727**	0,000

*مستوى دلالة إحصائية عند (0.05)، **مستوى دلالة إحصائية عند (0.01).

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع عبارات المحور الثاني المتعلق بتطوير الخدمات البنكية وفق البعد الاهتمام على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل تساهم في زيادة ثبات هذا الجزء من المحور، فكل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا الجزء من المحور الثاني تتراوح ما بين (0.727) و (0.865) وهي موجبة و دالة عند مستوى معنوية (0.01)، و بالتالي تعتبر جميع العبارات المحور تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام صادقة لما وضعت لقياسه.

3 - 1 - 4 - الصدق الداخلي (الاتساق البنائي) لأبعاد المحور الثاني "تطوير الخدمات البنكية":

يوضح الجدول التالي الصدق الداخلي (الاتساق البنائي) لأبعاد المحور الثاني "تطوير الخدمات البنكية"

الجدول رقم (18): معاملات الارتباط بيرسون لأبعاد المحور الثاني "تطوير الخدمات البنكية".

الرقم	البعد	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	الملموسة	0,858**	0,000
02	الاعتمادية	0,906**	0,000
03	الاستجابة	0,869**	0,000
04	الأمان	0,828**	0,000
05	الاهتمام	0,875**	0,000

*مستوى دلالة إحصائية عند (0.05)، **مستوى دلالة إحصائية عند (0.01).

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع عبارات المحور الثاني المتعلق بتطوير الخدمات البنكية على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل تساهم في زيادة ثبات هذا الجزء من المحور، فكل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا المحور الثاني تتراوح ما بين (0.828) و (0.906) و هي موجبة و دالة عند مستوى معنوية (0.01)، و بالتالي تعتبر جميع العبارات محور تطوير الخدمات البنكية من خلال صادقة لما وضعت لقياسه.

3 - 1 - 5- الصدق الداخلي (الاتساق البنائي) لمحاور الاستبيان:

يوضح الجدول التالي الصدق الداخلي (الاتساق البنائي) لمحاور الاستبيان

الجدول رقم (19): معاملات الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان.

الرقم	المحور	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	وسائل الدفع الإلكترونية	0,896**	0,000
02	تطوير الخدمات البنكية	0,999**	0,000

* مستوى دلالة إحصائية عند (0.05)، ** مستوى دلالة إحصائية عند (0.01).

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط لبيرسون لمحاور الاستبيان تراوحت ما بين (0.896) و (0.999)، و هي موجبة و دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.01)، و بالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

3 - 2 - ثبات أداة الدراسة:

يوضح الجدول التالي قيم معاملات الثبات "ألفا كرونباخ" لأبعاد ومحور الاستبيان

الجدول رقم (20): قيم معاملات الثبات "ألفا كرونباخ" لأبعاد ومحور الاستبيان.

المحور	البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	التقييم
وسائل الدفع الالكترونية	/	18	0,894	عالي جدا
	الملموسية	05	0,897	عالي جدا
	الاعتمادية	04	0,820	عالي
	الاستجابة	05	0,832	عالي
	الأمان	04	0,770	عالي
	الاهتمام	04	0,837	عالي
	كل الأبعاد	22	0,957	عالي جدا
	الثبات الكلي	40	0,960	عالي جدا

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cranbach's Alpha) للمتغير المستقل (وسائل الدفع الالكترونية) قد بلغ (0.894)، و هي أعلى من الحد المقبول لمعامل الثبات 60 %، و هذا يعني درجة كبيرة من المصادقية في الإجابات، مما يدل على وجود علاقة اتساق و ترابط بين عبارات المحور الأول (وسائل الدفع الالكترونية).

كما يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد المتغير التابع "تطوير الخدمات البنكية" تتراوح ما بين (0.770) و (0.897)، و هي أكبر من الحد المقبول لمعامل الثبات 60 %، و قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ كل الأبعاد قد بلغ (0.957)، و هي أيضا أكبر بكثير من الحد المقبول لمعامل الثبات و هذا يعني درجة كبيرة من المصادقية في الإجابة على عبارات كل الأبعاد، مما يدل على وجود علاقة اتساق و ترابط بين عبارات المحور الثاني (تطوير الخدمات البنكية).

و يتضح أيضا من الجدول أعلاه أن معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي للاستبيان قد بلغ (0.960)، و هذا ما يجعلنا مطمئنين حول ثبات أداة الدراسة ككل، و نشير أن معامل ألفا كرونباخ ما بين 0 - 1 و كلما اقترب من الواحد دل ذلك على وجود ثبات عالي، حيث في هذا الدراسة بلغ معامل ثبات 0.960 و هو اقرب كثيرا من الواحد، و هذا ما يدل على وجود ثبات عالي جدا و يؤكد صدق الاستبيان.

4 - أساليب المعالجة الإحصائية :

- للاختبار فرضيات الدراسة، تمت عملية التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج SPSS كما يلي:
- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cranbach's Alpha) لقياس ثبات أدوات الدراسة.
 - معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لدراسة الارتباط بين أبعاد و محاور الاستبيان.
 - التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للتعرف على الصفات و الخصائص الشخصية لمفردات الدراسة و تحديد نتائج استجابات أفرادها و من ثم بيان تشتت القيم على وسطها الحسابي.
 - الانحدار البسيط لقياس التأثير المعنوي لكل متغير مستقل في المتغير التابع.
 - معامل التحديد (R^2) لمعرفة القوة التفسيرية لكل من المتغيرات المستقلة و ذلك بتحديد أثر كل متغير في المتغير التابع.
 - اختبار T لقياس معنوية علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة.
 - اختبار F تم استخدامها لمعرفة هل هناك تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

المبحث الثالث: تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج

يتناول هذا المبحث المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة وفق أداة الدراسة الموجهة لزبائن البنك، من أساليب و أدوات المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة، تشخيص و تحليل النتائج المتوصل إليها و اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تشخيص و تحليل الاستبيان

بعد التأكد من ثبات و صدق أدوات الدراسة و باستخدام برنامج SPSS، بعد معالجة و تحليل البيانات توصلنا إلى مجموعة من النتائج يمكن تحليلها و مناقشتها.

سيتم في هذا المطلب تحليل أقسام الدراسة المتمثل في القسم الأول الخاص بالبيانات الشخصية، و باقي المحاور في القسم الثاني و المتمثلة في وسائل الدفع الالكترونية و المحور الخاص بتطوير الخدمات البنكية.

1 - تحليل القسم الأول البيانات الشخصية:

سنقوم في هذا العنصر بتحليل البيانات الشخصية لمفردات عينة الدراسة

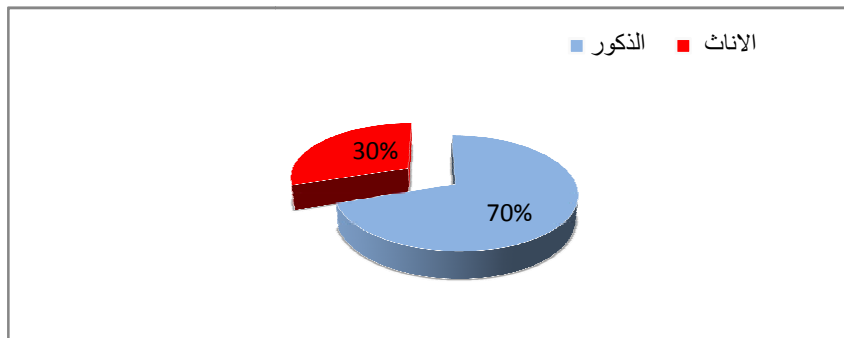
1 - 1 - الجنس: تتوزع عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما يلي:

الجدول رقم (21): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
70	35	ذكر
30	15	أنثى
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (16): توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج EXCEL و SPSS

من خلال الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن اغلب زبائن وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل محل الدراسة فئة من الذكور بنسبة 70 % مقابل 30 % لفئة الإناث.

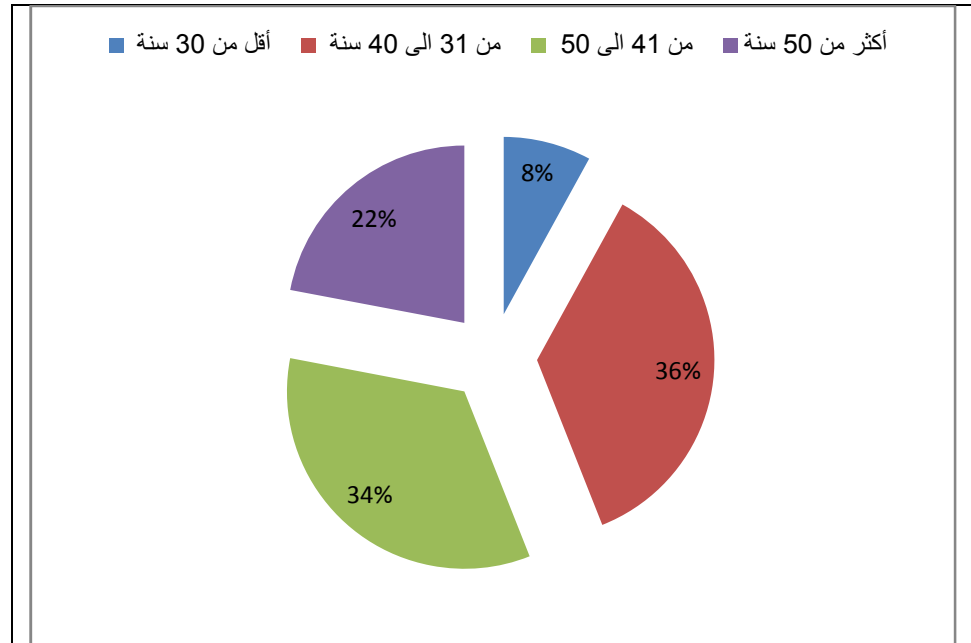
1 - 2 - السن: تتوزع عينة الدراسة حسب متغير السن كما يلي:

الجدول رقم (22): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

النسبة المئوية (%)	التكرار	السن
8	4	أقل من 30 سنة
36	18	من 31 إلى 40 سنة
34	17	من 41 إلى 50 سنة
22	11	أكثر من 50 سنة
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج الـSPSS.

الشكل رقم (17) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج EXCEL و SPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه إلى أن معظم مفردات العينة تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 40 سنة بنسبة 36 % ثم تليها مباشرة الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 41 إلى 50 سنة بنسبة 34 % ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم فوق 50 سنة بنسبة 22 % و أخيرا الفئة التي تكون أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 8 %.

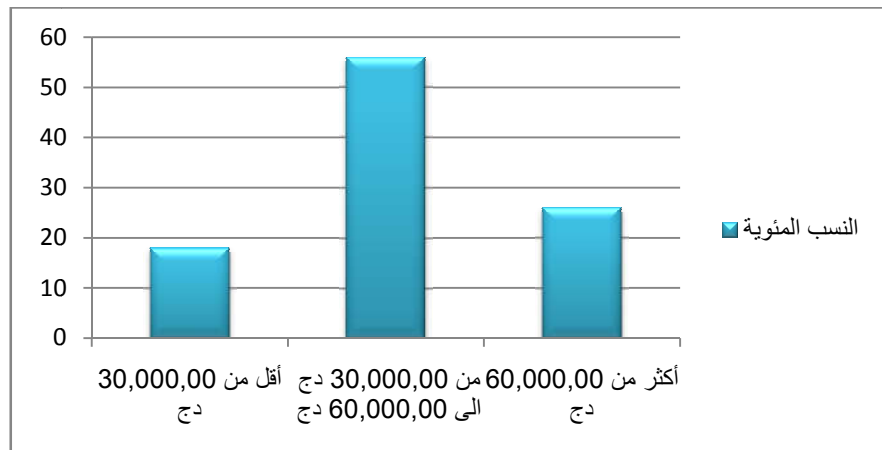
1 - 3 - مستوى الدخل: تتوزع عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدخل كما يلي:

الجدول رقم (23): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدخل.

النسبة المئوية (%)	التكرار	مستوى الدخل
18	9	أقل من 30.000 دج
56	28	من 30.000 دج إلى 60.000 دج
26	13	أكثر من 60.000 دج
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج الـSPSS.

الشكل رقم (18): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدخل.



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج EXCEL و SPSS

من خلال الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أن 28 من عينة الدراسة أي ما نسبته 56 % تتقاضى اجر ما بين 30.000.00 دج إلى 60.000.00 دج و الفئة الثانية 13 فرد من عينة الدراسة أي ما بنسبة 13 % تتقاضى اجر أكثر من 60.000.00 دج و أخيرا 9 أفراد بنسبة 9 % تتقاضى اجر اقل من 30.000.00 دج .

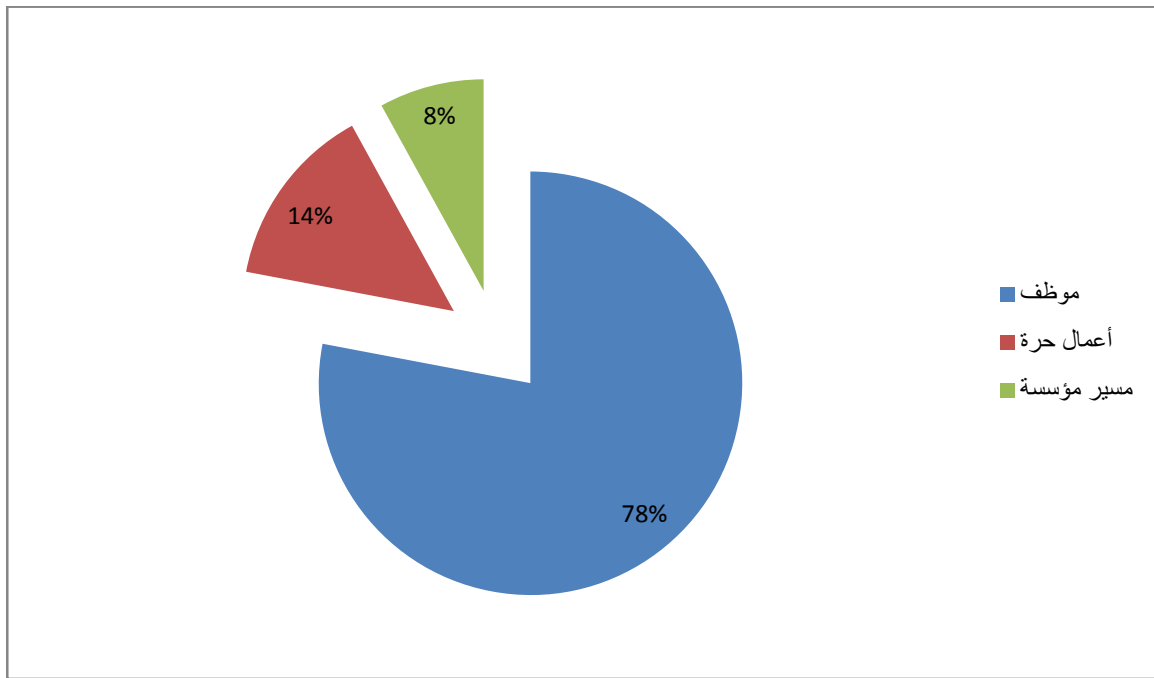
1 - 4 - المهنة: تتوزع عينة الدراسة حسب متغير المهنة كما يلي:

الجدول رقم (24): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة.

النسبة المئوية (%)	التكرار	المهنة
78	39	موظف
14	7	أعمال حرة
8	4	مسير مؤسسة
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج الـSPSS.

الشكل رقم (19): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة.



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج EXCEL و SPSS

من الجدول و الشكل أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة هم من هم من الموظفين حيث بلغ عددهم 39 موظف بنسبة 78 % ، بينما بلغ عدد الأفراد الذين يمارسون أعمال حرة 7 بنسبة 14 % و أخيرا الأفراد مسيري المؤسسات بلغ عددهم 4 بنسبة 8 %.

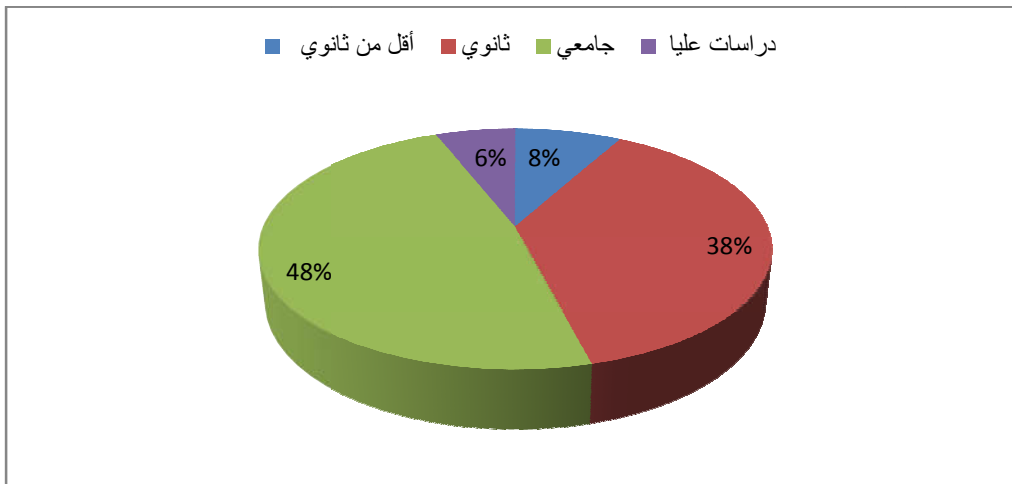
1 - 5 - المستوى الدراسي: تتوزع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي كما يلي:

الجدول رقم (25): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي.

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى الدراسي
8	4	أقل من ثانوي
38	19	ثانوي
48	24	جامعي
6	3	دراسات عليا
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج الـSPSS.

الشكل رقم (20): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي.



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS و EXCEL

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن المستوى الجامعي تأتي في المرتبة الأولى ب 24 فردا و نسبة 48 % ، في حين يحتل المستوى الثانوي المرتبة الثانية بنسبة 38 % أي ب 19 فردا يليه المستوى أقل من ثانوي ب 4 أفراد بنسبة 8 % ، و يأتي أخيرا مستوى الدراسات العليا ب 3 أفراد و بنسبة 6 %، مما يدل على أنّ أغلب العينة من الفئة المتعلّمة.

1 - 6 - سنوات التعامل مع البنك:

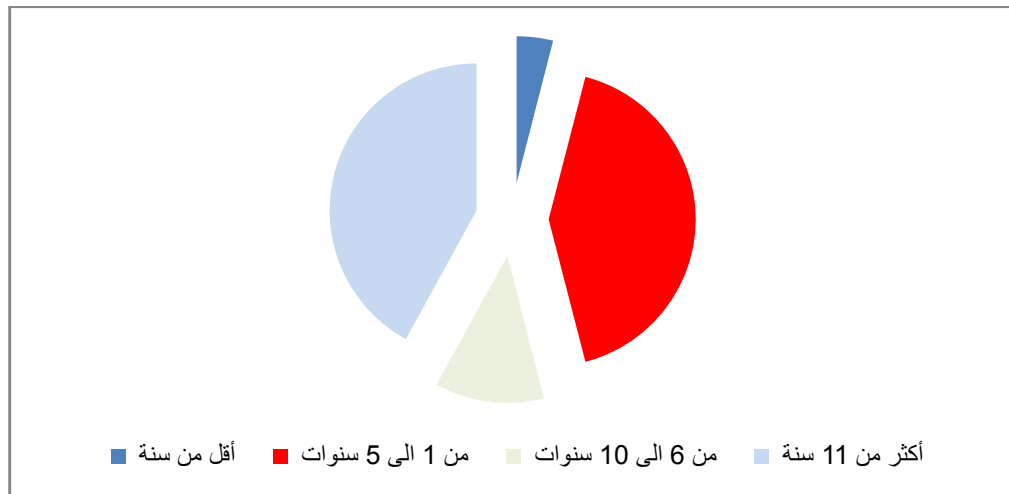
تتوزع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك كما يلي:

الجدول رقم (26): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك.

النسبة المئوية (%)	التكرار	سنوات التعامل مع البنك
4	2	أقل من سنة
42	21	من 1 إلى 5 سنوات
12	6	من 6 إلى 10 سنوات
42	21	أكثر من 11 سنة
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج الـSPSS.

الشكل رقم (21): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك.



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS و EXCEL

نلاحظ من الجدول و الشكل أعلاه أن 21 فرد من العينة لديهم أقدمية أكثر من 11 سنة في التعامل مع البنك و تأتي معها في نفس الرتبة العينة من 1 إلى 5 سنوات في التعامل مع البنك بـ 21 فردا و نسبة 42 %، تليهم في المرتبة الثانية في سنوات التعامل مع البنك فئة الأفراد من 6 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 12 % و تأتي في المرتبة الأخيرة فئة الأفراد أقل من سنة في التعامل مع البنك بـ 2 من الأفراد و نسبة 4 %، مما يدل أن أغلب أفراد العينة لها أقدمية في التعامل مع البنك.

2 - التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة للقسم الثاني:

يتم في هذا العنصر التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة المتعلقة بالقسم الثاني بمحوريه: وسائل الدفع الإلكترونية، تطوير الخدمات البنكية.

2 - 1 - المحور الأول: وسائل الدفع الإلكترونية.

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول "وسائل الدفع الإلكترونية".

الجدول رقم (27): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول "وسائل الدفع الإلكترونية".

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تتيح وسائل الدفع الإلكترونية إجراء التحويلات المالية الإلكترونية الفورية	4,20	0,83	مرتفعة جدا
02	تمكن وسائل الدفع الإلكترونية من القيام بعمليات إيداع الأموال	4,04	0,83	مرتفعة جدا
03	تمكن وسائل الدفع الإلكترونية أصحاب المؤسسات من تحويل أجور العمال بصفة آلية دون الذهاب إلى البنك	3,90	1,07	مرتفعة
04	يوفر البنك أجهزة الدفع الإلكتروني في كل نقاط البيع والمتاجر	3,94	1,02	مرتفعة
05	أجهزة الصراف الآلي متاحة في كل فروع و وكالات البنك	4,26	0,99	مرتفعة جدا
06	يوفر البنك أنواع مختلفة من البطاقات البنكية الإلكترونية	4,22	0,91	مرتفعة جدا
07	تمكن البطاقة البنكية الإلكترونية من سحب الأموال من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى	4,42	0,97	مرتفعة جدا
08	تمكن البطاقة البنكية الإلكترونية من سداد الفواتير والمشتريات عبر الانترنت و جهاز الدفع الإلكتروني	4,28	0,88	مرتفعة جدا
09	يمكن موقع الدفع الإلكتروني من فتح حساب بنكي عبر الانترنت	4,00	0,97	مرتفعة جدا
10	يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من طلب البطاقة البنكية	4,28	0,64	مرتفعة جدا
11	يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من طلب دفتر الشيكات	4,14	0,93	مرتفعة جدا

مرتفعة	1,07	3,78	يوفر موقع الدفع الإلكتروني من طلب التمويل عن بعد	12
مرتفعة	1,12	3,62	يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من الدفع الجبائي	13
مرتفعة	1,07	3,90	يوفر موقع الدفع الإلكتروني للبنك خدمة الرسائل الإلكترونية قصد التواصل مع البنك	14
مرتفعة جدا	0,83	4,38	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من الاطلاع على الرصيد	15
مرتفعة جدا	0,96	4,34	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من استقبال رسالة إلكترونية عند إجراء حركة في الحساب	16
مرتفعة	1,05	3,64	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني من طلب الأموال من مستخدم أخرى عبر مسح رمز QR	17
مرتفعة	1,12	3,40	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من دفع ثمن المشتريات عبر مسح رمز QR	18
مرتفعة جدا	0,58	4,04	المحور الأول "وسائل الدفع الإلكترونية"	

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج الـSPSS.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن دور وسائل الدفع الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة القل، متوفرة و بدرجة عالية من الكفاءة، حيث 11 عبارة بدرجة مرتفعة جدا و 7 عبارات بدرجة مرتفعة، حيث تأتي العبارة رقم 07 (تمكن البطاقة البنكية الإلكترونية من سحب الأموال من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى) بأكبر متوسط حسابي يقدر بـ (4.42) و تعتبر مرتفع جدا و انحراف معياري يقترب من الواحد و يقدر بـ (0.99)، ثم تليها كل من العبارة 15 (يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من الاطلاع على الرصيد) بمتوسط حسابي مرتفع جدا يقدر بـ (4.38) و انحراف معياري يقدر بـ (0.83) و تأتي العبارة رقم 18 (يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من دفع ثمن المشتريات عبر مسح رمز QR) بأصغر متوسط حسابي في محور وسائل الدفع الإلكترونية و يقدر بـ (3.40) ، و الذي يقع ضمن نطاق درجة مرتفعة و انحراف معياري يقدر بـ (1.12).

و يقدر المتوسط الحسابي العام لمجموع عبارات هذا المحور بـ (4.04)، الذي يقع في نطاق درجة مرتفعة جدا بانحراف معياري ضعيف يقدر بـ (0.58) و هو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص دور استخدام وسائل الدفع الإلكترونية من قبل العملاء بالوكالة البنكية BNA COLLO.

2 - 2 - المحور الثاني: تطوير الخدمات البنكية

يتم التحليل الإحصائي لهذا المحور بحسب أبعاده كما يلي:

2-2-1 - البعد الأول "الملموسة":

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول "الملموسة".

الجدول رقم (28): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول "الملموسة".

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	يتميز البنك بمعدات و تقنيات متطورة و حديثة	4,14	0,93	مرتفعة جدا
02	يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة التصفح	4,12	0,92	مرتفعة جدا
03	يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بتصميم جذاب	3,96	1,01	مرتفعة
04	يتم تحديث موقع البنك بشكل مستمر	3,70	1,13	مرتفعة
05	اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني للبنك مفهومة لكل شرائح العملاء	4,04	1,03	مرتفعة جدا
	البعد الأول "الملموسة"	3,99	0,85	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري BNA وكالة القل، يتوفر على خدمات بنكية متطورة و ذات جودة عالية فيما يخص بعد الملموسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للعبارات المتعلقة ببعد الملموسة (3.99) و هو يقع في مجال درجة الموافقة المرتفعة بانحراف معياري معتبر يقدر بـ (0.85)، و هو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات العملاء فيما يخص تطوير الخدمات البنكية وفق الجودة من خلال بعد الملموسة.

2-2-2 - البعد الثاني "الاعتمادية":

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني "الاعتمادية".

الجدول رقم (29): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني "الاعتمادية".

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
06	يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية بطريقة صحيحة من أول مرة	4,12	0,92	مرتفعة جدا
07	يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية في المواعيد المتفق عليها	3,74	1,01	مرتفعة
08	توفر الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف البنك الجهد المطلوب للحصول على الخدمة	3,90	0,93	مرتفعة
09	يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية بكفاءات و فعالية عالية الدقة	3,82	1,02	مرتفعة
	البعد الثاني "الاعتمادية"	3,90	0,78	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري BNA وكالة القل، يتوفر على خدمات بنكية متطورة و ذات جودة عالية فيما يخص بعد الاعتمادية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للعبارات المتعلقة ببعد الملموسة (3.90) وهو يقع في مجال درجة الموافقة المرتفعة بانحراف معياري معتبر يقدر بـ (0.78)، و هو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات العملاء فيما يخص تطوير الخدمات البنكية وفقا الجودة من خلال بعد الاعتمادية.

2-2-3 - البعد الثالث "الاستجابة":

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث "الاستجابة".

الجدول رقم (30): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث "الاستجابة".

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
10	يستجيب البنك لشكاوي العملاء	3,94	0,84	مرتفعة
11	يجيب البنك على استفسارات المستفيدين من الخدمات البنكية الإلكترونية	4,06	0,65	مرتفعة جدا
12	يقدم موظفو البنك خدمات بنكية إلكترونية حسب رغبات العملاء	3,84	1,00	مرتفعة
13	يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية جديدة و مستمرة	3,80	0,95	مرتفعة
14	يهتم البنك باقتراحات الزبائن في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية	3,66	1,06	مرتفعة
	البعد الثالث "الاستجابة"	3,86	0,70	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري BNA وكالة القل، يتوفر على خدمات بنكية متطورة و ذات جودة عالية فيما يخص بعد الاستجابة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للعبارات المتعلقة ببعد الملموسة (3.86) و هو يقع في مجال درجة الموافقة المرتفعة بانحراف معياري يقدر بـ (0.70)، و هو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات العملاء فيما يخص تطوير الخدمات البنكية وفقا للجودة من خلال بعد الاستجابة.

2-2 - 4- البعد الرابع "الأمان":

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع "الأمان".

الجدول رقم (31): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع "الأمان".

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
15	لا يسيء البنك باستخدام المعلومات الشخصية للعملاء من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية	4,30	0,71	مرتفعة جدا
16	يتحكم البنك في المخاطر الناجمة عن استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (جرائم المعلومات الشخصية ، جرائم السرقة المالية)	4,00	0,97	مرتفعة جدا
17	يوفر البنك السرية التامة في إطار تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية	4,28	0,76	مرتفعة جدا
18	يوفر البنك خدمات بنكية إلكترونية دون مخاطر في إنجاز المعاملات البنكية الإلكترونية	4,24	0,66	مرتفعة جدا
	البعد الرابع "الأمان"	4,21	0,60	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري BNA وكالة القل، يتوفر على خدمات بنكية متطورة و ذات جودة عالية فيما يخص بعد الأمان، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للعبارات المتعلقة ببعد الملموسة (4.21) و هو يقع في مجال درجة الموافقة المرتفعة جدا ، بانحراف معياري معتبر يقدر بـ (0.60)، و هو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات العملاء فيما يخص تطوير الخدمات البنكية وفقا للجودة من خلال بعد الأمان.

2 - 2 - 5 - البعد الخامس "الاهتمام":

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الخامس "الاهتمام".

الجدول رقم (32):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الخامس "الاهتمام".

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
19	يولي البنك عناية شخصية بالزبائن	4,00	0,99	مرتفعة جدا
20	يضع البنك مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامه	3,70	1,23	مرتفعة
21	يسعى البنك لمعرفة احتياجات الزبائن و تحقيقها	3,72	1,13	مرتفعة
22	يوفر البنك ساعات عمل إضافية لخدمة الزبائن في بعض الظروف	3,68	1,13	مرتفعة
	البعد الخامس"الاهتمام"	3,77	0,92	مرتفعة
	المحور الثاني "تطوير الخدمات البنكية"	3,99	0,61	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري BNA وكالة القل ، يتوفر على خدمات بنكية متطورة و ذات جودة عالية فيما يخص بعد الاهتمام ، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للعبارات المتعلقة ببعد الملموسة (3.77) و هو يقع في مجال درجة الموافقة المرتفعة ، بانحراف معياري معتبر يقدر بـ (0.92) و هو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات العملاء فيما يخص تطوير الخدمات البنكية وفقا الجودة من خلال بعد الاهتمام.

و يقدر المتوسط الحسابي العام لمجموع عبارات هذا المحور بـ (3.99) ،الذي يقع في نطاق درجة مرتفعة بانحراف معياري ضعيف يقدر بـ (0.61) و هو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص تطوير الخدمات البنكية من قبل العملاء بالوكالة البنكية BNA COLLO

المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار الفرضيات و تفسير نتائج الدراسة حيث يتم استعمال اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصنة الخدمات البنكية.

1 - اختبار صحة الفرضية الرئيسية:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصنة الخدمات البنكية بوكالة البنك الوطني الجزائري بالقل عند مستوى معنوية اقل (0.05).

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرنة الخدمات البنكية بوكالة البنك الوطني الجزائري بالقل عند مستوى معنوية اقل (0.05).

لاختبار الفرضية الرئيسية لدراسة دور وسائل الدفع الالكترونية (X) و تطوير و عصرنة الخدمات البنكية (Y) ، نستعين بنتائج الانحدار الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (33): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرنة الخدمات البنكية

النموذج	القيمة	F	درجة الحرية	Sig	معامل النموذج	القيمة	T	Sig
معامل الارتباط	0.911				الباقي الثابت a	0.133	0.523	0.603
معامل التحديد	0.83				وسائل الدفع الالكترونية "B"	0.954	15.303	0.000
التباين المفسر	14.920	234.176	1	0.000				
التباين الباقي	3.058		48					

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج (SPSS.24)

- معامل الارتباط $R = 0,911$ ، و هذا ما يفسر أن وسائل الدفع الالكترونية يرتبط إيجابيا و بدرجة عالية جدا بتطوير الخدمات البنكية، و هذا يدل أيضا، على أن أيّ تغير بالإيجاب لقيم متغيرات وسائل الدفع الالكترونية، و تؤدي إلي زيادة عالية جدا أيضا في مستوى تطوير الخدمات البنكية.
- (معامل التحديد) $= 0,83$ ، و هذا ما يوضح أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار هذا بلغت 83 % أي أن 83 % من المتغيرات الحاصلة في تطوير الخدمات البنكية، ترجع إلى تأثير التغير في قيم متغيرات وسائل الدفع الالكترونية و 17 % الباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

كما يحوي الجدول قيمة التباين المفسر و التباين غير المفسر الباقي لنموذج الانحدار، فمن خلال نتائج هذا الجدول، يتبين أن قيمة التباين في التغيرات الحاصلة في قيمة تطوير الخدمات البنكية، و الراجعة لتأثير التغير في قيم متغيرات وسائل الدفع الالكترونية بلغت 14.920، و هي دالة إحصائيا عند درجة مخاطرة (α) المقدر ب 0.05، و التي كانت اكبر من مستوى دلالة التباين Sig المقدر ب 0.000 و عليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرنة الخدمات البنكية بوكالة البنك الوطني الجزائري بالقل عند مستوى معنوية اقل (0.05).

و من خلال نتائج الجدول يمكن صياغة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\text{تطوير الخدمات البنكية} = (0.954 \times \text{وسائل الدفع الالكترونية}) + 0.133$$

حيث أن:

- a (الباقي الثابت) = 0.133 عند مستوى دلالة قدر ب $\text{Sig} = 0.603$ و هو اكبر من درجة المخاطر (α) المقدر ب 0.05 ما يدل على أن هذه المعلمة غير دالة إحصائية، و هي تعبر عن قيمة تطوير الخدمات البنكية في حالة انعدام قيم متغيرات وسائل الدفع الالكترونية، ما يفسر وجود حد أدنى لتطوير الخدمات البنكية في حالة انعدام قيم وسائل الدفع الالكترونية، و هذا الحد غير دال إحصائيا.

- $\beta = 0.954$ تجسد هذه المعلمة معامل التغير في تطوير الخدمات البنكية بدلالة وسائل الدفع الالكترونية ، و هي ايجابية، ما يفسر أنه إذا تغيرت قيمة متغير وسائل الدفع الالكترونية بوحدة واحدة تتغير قيمة تطوير الخدمات البنكية إيجابيا بمعامل 0.954 هذا المعامل دال إحصائيا، إذ بلغت قيمة الدلالة $\text{Sig} = 0.000$ و هي أقل من درجة المخاطر (α) المقدر ب 0.05.

من خلال هذه النتائج يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصنة الخدمات البنكية.

2 - اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

2 - 1 - الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05).

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05).

الجدول رقم (34): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية

					Sig	F	R ²	R	التغير التابع
Sig	t	المعامل β	الثابت a	البيان		المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	
0.000	5.974	0.956	0.130	وسائل الدفع الالكترونية	0.000	35.692	0.426	0.653	الملموسية

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج (SPSS.24)

يشير الجدول أعلاه إلى اثر وسائل الدفع الالكترونية على تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.653 و هي قيمة جيدة و تبين الارتباط بين التغيريين كما تشير قيمة معامل التحديد أن استخدام وسائل الدفع الالكترونية يفسر ما نسبته 42.60% من المتغيرات التي تحدث في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية، حيث يمكن اعتبارها ذات دلالة معنوية بالاعتماد على (t) المحسوبة البالغة 5.974 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة 0.05 و هذا يؤدي بنا لرفض الفرضية الصفرية H₀ و قبول الفرضية البديلة H₁ القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05).

في حين لو نظرنا إلى قيمة الاختبار (f) التي بلغت 35.692 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ، لوجدنا أنها تدل على معنوية النموذج و الذي يمكننا من التنبؤ بقيمة تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية بالاعتماد على التغيرات التي تحدث في استخدام وسائل الدفع الالكترونية من خلال قيمة a و β على النحو التالي:

تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية = 0.956 x (استخدام وسائل الدفع الالكترونية) + 0.130

$$Y_1 = 0.956 X + 0.130$$

صحة قبول الفرضية الأولى التي تنص على لوسائل الدفع الالكترونية دور ايجابي في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسية، أي أن زيادة تحسين مستوى وسائل الدفع الالكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى تسجيل تحسن في مستوى تطوير الخدمات البنكية من خلال تحسين بعد الملموسية ب 0.956 وحدة

2 - 2 - الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05).

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05)

الجدول رقم(35): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية.

التغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	Sig					
					البيان	الثابت a	المعامل β	t المحسوبة	Sig
الاعتمادية	0.757	0.572	64.264	0.000	وسائل الدفع الالكترونية	-0.241	1.023	8.016	0.000

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج (SPSS.24)

يشير الجدول أعلاه إلى اثر وسائل الدفع الالكترونية على تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.757 و هي قيمة جيدة و تبين الارتباط بين التغيريين كما تشير قيمة معامل التحديد أن استخدام وسائل الدفع الالكترونية يفسر ما نسبته 57.20 % من المتغيرات التي تحدث في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية ، حيث يمكن اعتبارها ذات دلالة معنوية بالاعتماد على (t) المحسوبة البالغة 8.016 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة 0.05 و هذا يؤدي بنا لرفض الفرضية الصفرية H_0 و قبول الفرضية البديلة H_1 القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05).

في حين لو نظرنا إلى قيمة الاختبار (f) التي بلغت 64.264 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، لوجدنا أنها تدل على معنوية النموذج و الذي يمكننا من التنبؤ بقيمة تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية بالاعتماد على التغيرات التي تحدث في استخدام وسائل الدفع الالكترونية من خلال قيمة a و β على النحو التالي:

تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية = 1.023 x (وسائل الدفع الالكترونية) - 0.241

$$Y_2 = 1.023 X - 0.241$$

صحة قبول الفرضية الثانية التي تنص على لوسائل الدفع الالكترونية دور ايجابي في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية ، أي أن زيادة تحسين مستوى وسائل الدفع الالكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى تسجيل تحسن في مستوى تطوير الخدمات البنكية من خلال الاعتمادية بعد لاهتمام بـ 1.023 وحدة

2 - 3 - الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05).

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05).

الجدول رقم (36) : نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة

التغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	Sig	البيان			
					الثابت a	المعامل β	t المحسوبة	Sig
الاستجابة	0.675	0.455	40.071	0.000	0.539	0.822	6.330	0.000

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج (SPSS.24)

يشير الجدول أعلاه إلى اثر وسائل الدفع الالكترونية على تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.675 و هيا قيمة جيدة و تبين الارتباط بين التغيريين كما تشير قيمة معامل التحديد أن استخدام وسائل الدفع الالكترونية يفسر ما نسبته 45.50 % من المتغيرات التي تحدث في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة ، حيث يمكن اعتبارها ذات دلالة معنوية بالاعتماد على (t) المحسوبة البالغة 6.330 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة 0.05 و هذا يؤدي بنا لرفض الفرضية الصفرية H_0 و قبول الفرضية البديلة H_1 القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05).

في حين لو نظرنا إلى قيمة الاختبار (f) التي بلغت 40.071 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ، لوجدنا أنها تدل على معنوية النموذج و الذي يمكننا من التنبؤ بقيمة تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة بالاعتماد على التغيرات التي تحدث في استخدام وسائل الدفع الالكترونية من خلال قيمة a و β على النحو التالي:

$$\text{تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة} = 0.822 \times (\text{استخدام وسائل الدفع الالكترونية}) + 0.539$$

$$Y_3 = 0.822 X + 0.539$$

صحة قبول الفرضية الثالثة التي تنص على لوسائل الدفع الالكترونية دور ايجابي في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة ، أي أن زيادة تحسين مستوى وسائل الدفع الالكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى تسجيل تحسن في مستوى تطوير الخدمات البنكية من خلال تحسين بعد الاستجابة بـ 0.822 وحدة.

2 - 4 - الفرضية الفرعية الرابعة:

- الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية أقل (0.05).

- الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية أقل (0.05)

الجدول رقم (37): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان

التغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	Sig	البيان			
					الثابت a	المعامل β	t المحسوبة	Sig
الأمان	0.698	0.487	45.634	0.000	1.273	0.725	6.755	0.000

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج (SPSS.24)

يشير الجدول أعلاه إلى اثر وسائل الدفع الالكترونية على تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.698 و هيا قيمة جيدة و تبين الارتباط بين التغيريين كما تشير قيمة معامل

التحديد أن استخدام وسائل الدفع الالكترونية يفسر ما نسبته 48.70 % من المتغيرات التي تحدث في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان ، حيث يمكن اعتبارها ذات دلالة معنوية بالاعتماد على (t) المحسوبة البالغة 6.725 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة 0.05 و هذا يؤدي بنا لرفض الفرضية الصفرية H_0 و قبول الفرضية البديلة H_1 القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية أقل (0.05).

في حين لو نظرنا إلى قيمة الاختبار (f) التي بلغت 45.634 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ، لوجدنا أنها تدل على معنوية النموذج و الذي يمكننا من التنبؤ بقيمة تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان بالاعتماد على التغيرات التي تحدث في استخدام وسائل الدفع الالكترونية من خلال قيمة a و β على النحو التالي:

تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة = $0.725 \times$ (استخدام وسائل الدفع الالكترونية) + 1.273

$$Y_4 = 0.725 X + 1.273$$

صحة قبول الفرضية الرابعة التي تنص على لوسائل الدفع الالكترونية دور ايجابي في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان، أي أن زيادة تحسين مستوى وسائل الدفع الالكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى تسجيل تحسن في مستوى تطوير الخدمات البنكية من خلال تحسين بعد الأمان بـ 0.725 وحدة.

2 - 4 - الفرضية الفرعية الخامسة:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية أقل (0.05).

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية أقل (0.05)

الجدول رقم (38) : نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام

					Sig	F	R ²	R	التغير
Sig	t	المعامل	الثابت	البيان	المحسوبة	معامل	التحديد	معامل الارتباط	التابع
	المحسوبة	β	a						
0.000	6.265	1.067	-0.538	وسائل الدفع الالكترونية	0.000	9.248	0.438	0.671	الاهتمام

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج (SPSS.24)

يشير الجدول أعلاه إلى اثر وسائل الدفع الالكترونية على تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.671 و هيا قيمة جيدة و تبين الارتباط بين التغيريين كما تشير قيمة معامل التحديد أن استخدام وسائل الدفع الالكترونية يفسر ما نسبته 43.80 % من المتغيرات التي تحدث في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام ، حيث يمكن اعتبارها ذات دلالة معنوية بالاعتماد على (t المحسوبة البالغة 6.265 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة 0.05 و هذا يؤدي بنا لرفض الفرضية الصفرية H₀ و قبول الفرضية البديلة H₁ القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05).

في حين لو نظرنا إلى قيمة الاختبار (f) التي بلغت 45.634 بمستوى دلالة 0.000 و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ، لوجدنا أنها تدل على معنوية النموذج و الذي يمكننا من التنبؤ بقيمة تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام بالاعتماد على التغيرات التي تحدث في استخدام وسائل الدفع الالكترونية من خلال قيمة a و β على النحو التالي:

تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة = 1.067 x (استخدام وسائل الدفع الالكترونية) - 0.538

$$Y_4 = 1.067 X - 0.538$$

صحة قبول الفرضية الخامسة التي تنص على لوسائل الدفع الالكترونية دور ايجابي في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام، أي أن زيادة تحسين مستوى وسائل الدفع الالكترونية بوحدة واحدة سيؤدي إلى تسجيل تحسن في مستوى تطوير الخدمات البنكية من خلال تحسين بعد لاهتمام ب 1.067 وحدة.

خلاصة الفصل :

تم من خلال هذا الفصل التأكد من صحة الموضوع المقترح للدارسة ، و ذلك من خلال اختبار مختلف الفرضيات ، المرتبطة به، حيث وجدنا أن وكالة البنك الوطني الجزائري بالقل تعمل على دمج استخدام وسائل الدفع الالكترونية في نشاطها لتطوير خدماتها البنكية للتماشي مع التطورات الحاصلة و المستمرة في القطاع البنكي الذي يشهد منافسة شديدة لإرضاء العملاء من حيث جودة الخدمات البنكية المقدمة

حيث يسهر البنك الوطني الجزائري على تقديم وسائل دفع الكترونية تؤدي إلى تطوير و عصرة الخدمات البنكية للتماشي مع التقدم التكنولوجي، و كانت جميع الفرضيات لها دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية

الخاتمة

استجابة للتغيرات التكنولوجية الحاصلة، استلزم على البنوك استحداث وسائل دفع أكثر فعالية نتيجة تراجع وسائل الدفع التقليدية و عدم قدرتها على تطوير الخدمات البنكية و مواكبة التطور الحاصل، إذ تعبر وسائل الدفع الالكتروني عن الوسائل التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات و وسائل الاتصالات الحديثة والتي يتم بها الدفع بطريقة غير ملموسة أو إلكترونية، والتي قفزت قفزة نوعية في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد، وبالتالي اختصار المسافات، الوقت والتكلفة.

إن أهمية تطوير و تحسين الخدمات البنكية و الاهتمام بجودتها من طرف البنوك من بين أهم المداخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، ذلك أن العميل أصبح يبحث عن خدمة بنكية في المستوى تلبى احتياجاته من سيولة نقدية و تسوية معاملاته التجارية بأكثر أمان و أسرع وقت ممكن في أي مكان بالعالم، وعليه أصبحت الأنظار متجهة نحو استغلال المتاحات والمستجدات من تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتبلور مفهوم جديد هو الخدمات البنكية الالكترونية التي توفر للبنك وللعامل الكثير من المزايا منها: تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات، الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى، زيادة ارتباط العملاء بالبنك، إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء، تقديم خدمات مصرفية كاملة و جديدة، من خلال إيجاد أنواع عديدة من هذه الخدمات الالكترونية(خدمات الصراف الآلي، الصيرفة عبر الهاتف، خدمات المقاصة الالكترونية...)

و سعينا منا إلى إسقاط هذه المفاهيم النظرية على حالة عملية، فقد أجريت الدراسة لدى البنك الوطني الجزائري وكالة القل 487، إذ أن البنك الوطني الجزائري من أوائل البنوك التي اعتمدت على وسائل الدفع الالكترونية، و الانتقال من الخدمات البنكية التقليدية إلى الخدمات البنكية الالكترونية من أجل تطوير و عصنة خدماته

من خلال هذه الدراسة ، تم الوصول إلى النتائج النظرية والتطبيقية التالية:

- النتائج النظرية:

- وسائل الدفع الالكترونية تساهم بشكل كبير في عمليات الإيداع و السحب و التحويلات و غيرها من العمليات الأخرى بطريقة الكترونية، دون الحاجة للذهاب إلى مقر البنك؛
- ظهور منظمات و مؤسسات عالمية رائدة في إنتاج و تسويق وسائل الدفع الالكترونية لمختلف بلدان العالم ساهم في انتشار وسائل الدفع الالكترونية،
- تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن وسائل الدفع التقليدية بالأمان و ذلك بفضل التوقيع الالكتروني و التشفير؛
- رغم ما توفره وسائل الدفع الالكترونية من مزايا إلا أنها لا تخلو من المخاطر التي يمكن حمايتها بواسطة طرق الحماية الالكترونية كالتوقيع الالكتروني أو التشفير؛

- استخدام وسائل الدفع الالكترونية أدت إلى تطور الخدمات البنكية التقليدية و ظهور ما يسمى بالخدمات البنكية الالكترونية؛

- لقد ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في فتح آفاق واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي وقت و في أي مكان؛

- تعتبر وسائل الدفع الالكترونية من عوامل تطور الخدمات البنكية و الرفع من أدائها و مواكبة التحديات البنكية و جذب الزبائن و الرفع من القدرة التنافسية و هو ما يؤثر إيجابا على أداء البنك .

- النتائج التطبيقية واختبار الفرضيات:

من خلال الدراسة التطبيقية لوسائل الدفع الالكترونية و دورها في تطوير و عصنة الخدمات البنكية و بالتحديد على العينة (زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة القل) و بعد تحليل و مناقشة النتائج توصلنا إلى النتائج التالية:

- تعتمد الوكالة البنك الوطني الجزائري بالقل على عدة أنواع من وسائل الدفع الالكترونية (البطاقة البنكية الكلاسيكية ، الذهبية ، بطاقة الأعمال الذهبية و الكلاسيكية ، بطاقة النخبة ، بطاقة الدفع المسبق ، بطاقة التوفير) و يعتمد على تطبيقات في الهاتف الذكية و مواقع الدفع الالكترونية من تسديد الفواتير و تحويلات المالية و الاطلاع على الرصيد و غيرها من الخدمات البنكية بدون الذهاب للبنك؛

- تتوفر الوكالة البنكية على أجهزة الدفع الالكترونية TAP تقدمها للتجار؛

- تتوفر الوكالة على شبكات الآليين GAB و DAB لسحب الأموال؛

- البنك الوطني الجزائري يقدم عدة خدمات بنكية الكترونية دون الحاجة لذهاب للبنك و هذا عبر الوسائط الالكترونية؛

- تتخذ وكالة البنك الوطني الجزائري وكالة بالقل حاليا المجرى الصحيح لتطوير الخدمات البنكية الالكترونية بسبب اعتماده على وسائل الدفع الالكترونية و أنظمة الدفع الالكترونية؛

- رغم ما تم بدله من جهود لتنويع و تحديث وسائل الدفع الالكترونية بغية تطوير و عصنة الخدمات البنكية في البنك محل الدراسة إلا أنه لا ترتقي للمستوى العالمي لافتقارها لوسائل دفع الالكترونية عالمية مثل (Visa Card و Master Card) و خدمات التحويل المالي على الصعيد الدولي.

ومن خلال عرض وتحليل نتائج الاستمارة يتضح بأنّ نتائج الدراسة قد أجابت إجابة وافية على إشكالية الدراسة و أسئلتها الفرعية ودعمت صدق أغلب الفرضيات المطروحة من وجهة نظر العينة المدروسة كما يلي:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرنة الخدمات البنكية بوكالة البنك الوطني الجزائري بالقل عند مستوى معنوية اقل (0.05) وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية H_1

رفض الفرضية H_0

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الملموسة على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاعتمادية على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05) ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاستجابة على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05) ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الأمان على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05) ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية من خلال بعد الاهتمام على مستوى الوكالة البنكية المدروسة عند مستوى معنوية اقل (0.05) ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الخامسة

التوصيات:

انطلاقا من هذه الدراسة و النتائج المتحصل عليه يمكن عرض التوصيات التالية:

- ضرورة مواصلة جهود تطوير و عصرنة البنوك بما يتماشى مع التقدم التكنولوجي من خلال تفعيل الأنظمة و أدوات الدفع الالكترونية في البنوك ؛
- الاهتمام بنشر الوعي المصرفي بين العملاء ، لأنه يلعب دورا كبيرا في الترويج و تفعيل دور وسائل الدفع الالكترونية ؛

- اعتماد وسائل الدفع الالكترونية الدولية لأن أغلب وسائل الدفع الالكترونية المتواجدة على مستوى البنوك محلية فقط ،
- تقديم خدمات بنكية دولية مثل سهولة التحويلات المالية الدولية و عمل شراكة مع البنوك في الخارج ؛
- العمل على التطوير الدائم لأساليب الحماية للحد من مخاطر الجرائم الالكترونية .

آفاق الدراسة:

يعتبر موضوع دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرنه الخدمات البنكية موضوعا متشابكا و له أبعادا متعددة فبالرغم من محاولتنا الإلمام بكافة جوانب الموضوع ، إلا أن آفاق الموضوع تبقى مفتوحة لدراسات مستقبلية ، نذكر منها:

- الإستراتيجية المستقبلية للبنوك الجزائرية لتبني وسائل الدفع الالكترونية الدولية مثل (Visa Card و Master Card) .
- مدى فعالية نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية مقارنة مع البنوك العالمية.
- مدى تحكم موظفي البنوك الجزائرية في التحكم في الإخطار و التهديدات التي تواجهها الخدمات البنكية الالكترونية.

قائمة المراجع

1 (المراجع باللغة العربية:

أ - الكتب:

- 1 - إبراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية ، مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008 .
- 2- أحمد سفر ، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية . المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس (لبنان) ، 2006 .
- 3- أحمد سفر ، أنظمة الدفع الإلكتروني ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان ، 2008 .
- 4- أحمد عبد العليم العجمي ، نظم الدفع الإلكترونية و انعكاساتها على سلطات البنك المركزي ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية، 2013 .
- 5 - أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، الإسكندرية، 2004 .
- 6 - أشرف السيد حامد قبال ، المعاملات البنكية و المدفوعات الإلكترونية ، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2013 .
- 7- الطاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ط 04 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 .
- 8 - إياد عبد الفتاح النسور ، تسويق و الخدمات المصرفية ، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2018 .
- 9 - تيسير العجارمة، التسويق المصرفي ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005.
- 10 - خالد وهيب الراوي ، العمليات البنكية الخارجية ، الطبعة الثانية ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005 .
- 11 - رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 1999 .
- 12 - رضا صاحب أبو حمد أل علي ، إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر ، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان ، 2002 .
- 13 - شريف محمد غنام ، محفظة النقود الإلكترونية (رؤية مستقبلية) ، دار الجديدة ، الإسكندرية ، 2007 .

- 14 - طارق عبد العال حماد ، التجارة الالكترونية ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، جامعة عين شمس ، الإسكندرية ، 2004.
- 15 - عبد محمد المصري ، إدارة و تسويق الأنشطة الخدمية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002 .
- 16- علاء فرحان و آخرون ، المزيج التسويقي المصرفي و أثره في الصورة المدركة للزبائن ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء و التوزيع ، عمان ، 2010 .
- 17 - فريد النجار و آخرون ، التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة ، الدار الجامعية ، للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، 2006 .
- 18- فؤاد الشيخ سالم ، علي فلاح الزعبي ، التسويق المصرفي ، مدخل صناعة الخدمات المصرفية و المالية دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، 2020 .
- 19 - محمد الجنيهي ، ممدوح محمد الجنيهي ، البنوك الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2005 .
- 20 - محمد توفيق سعودي ، بطاقة الائتمان ، الطبعة الأولى، دار الأمين للطباعة ، الإسكندرية، 2001 .
- 21 - محمد حسين منصور ، المسؤولية الإلكترونية ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
- 22 - محمد عمر منصور الشويرف ، التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 .
- 23 - محمود جاسم الصميدعي ، ردينة عثمان يوسف ، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي ، الطبعة الثانية ، دار المناهج ، عمان ، 2005 .
- 24 - ناظم نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبدلات ، الصيرفة الإلكترونية - الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 .
- 25- هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2008 .
- 26 - يوسف أحمد أبو فارة ، التسويق الإلكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2007 .

ب - المجالات:

- 1 - أحمد التواتي ، تأثير خصائص الخدمة المقدمة على إقبال العملاء على قنوات الصيرفة الإلكترونية - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية ، مجلة العلم الاقتصادية و السياسية ، الجامعة الأسمرية ، العدد 02 ، ليبيا ، 2013.
- 2 - السعيد بريكة ، فوزي شوقي ، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني ، دراسة استطلاعية من جهة نظر الموظفين بوكالة أم البواقي ، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية ، العدد 02 ، ديسمبر 2014 .
- 3 - حمزة جيلالي تومي ، سارة مولاي مصطفى ، الصيرفة الإلكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية و ضمان جودة الخدمة المصرفية - دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية - مجلة مجامع المعرفة ، المركز الجامعي تندوف ، المجلد 07 ، العدد 01 ، شهر أبريل 2021 .
- 4 - سايجي الخامسة ، طويل حدة ، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، مجلد 13 ، العدد 02 ، 2019 .
- 5 - سمية عابسة ، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري ، الواقع و المعوقات و الأفاق ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد السادس ، ديسمبر 2016 .
- 6 - شراير عمران ، تهتان موراد ، أثر الخدمات البنكية المصرفية الكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف - دراسة حالة الوكالات العمومية و الخاصة بولاية البليدة ، مجلة العارف ، قسم العلوم الاقتصادية ، السنة العاشرة ، العدد 20 جوان 2016 .
- 7 - عبد الرزاق براهيم ، و آخرون ، أهمية استخدام وسائط الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك الوطني الجزائري بولاية سطيف ، مجلة دراسات اقتصادية ، المجلد 07 ، العدد 01 ، جوان 2020 .
- 8 - عبد القادر مطاي و آخرون ، وسائل الدفع الإلكترونية و دورها في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية ، مجلة الاقتصاد الحديث و التنمية المستدامة ، المجلد 2 ، العدد 2 ، جوان 2020 .
- 9 - مصطفى طويطي ، وسائل الدفع الإلكتروني ، دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني ، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، جامعة البويرة ، العدد 09 ، 2013 .
- 10 - نعيمة مولفوعة ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية ، مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية ، العدد 06 ، تيارت ، 13-09-2016 .

11 - وفاء عيادي ، وسيلة الدفع الإلكترونية بين حتمية الهولمة المصرفية و واقع الوضعية النقدية في الجزائر ، مجلة الدراسات و البحوث القانونية ، العدد 04 ، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

ت - أطروحات الدكتوراه:

1 - دغوش العطرة ، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها على الأداء البنكي ، أطروحة دكتوراه ، تخصص نقود و مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2017 .

2 - سفيان بوصالح ، التحكم في جودة الخدمة البنكية (دراسة نوعي كمية في البنك الوطني الجزائري) ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود و مالية ، قسم العلوم الاقتصادية ن كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، 2016 .

3 - عامر بوعكاز ، تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية) ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة المنظمات ، قسم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجلفة ، 2020 .

4 - عبد القادر بريش ، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، كلية الاقتصاد و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2006 .

5 - محمد تفرورت ، متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة الى حالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، تخصص نقود و مالية ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، 2014 .

6 - لخضر بن أحمد ، متطلبات وتحرير الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع و الأفاق) ، أطروحة دكتوراه ، تخصص مالية و بنوك ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 03 ، 2012 .

7 - نسيم بوكحيل ، تطور الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبون في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة البنوك العاملة بولاية جيجل ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة أعمال المؤسسة ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2018 .

ث - مذكرات الماجستير:

- 1 - إبراهيم فوزي بورزق ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الالي البنكي - دراسة حالة القرض الشعبي CPA ، مذكرة ماجستير تخصص تحليل اقتصادي ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2008 .
- 2 - بلوفاي محمد ، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، 2006 .
- 3 - حكيمة بن وارث ، دور و أهمية التجارة الالكترونية في اقتصاد المعرفة ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي 2008 .
- 4 - رشيدة دنان ، أثار تحرير الخدمات المصرفية على أداء البنوك الجزائرية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2014 .
- 5 - شفيقة ضويقي ، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحديث الجهاز المصرفي ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الدكتور يحي فارس ، المدينة ، 2015 .
- 6 - صلاح الدين مفتاح سعد الباهي ، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن : دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان ، مذكرة ماجستير ، إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2016 .
- 7 - عادل رحال ، تحديث الخدمات المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2014 .
- 8 - عبد الرحيم وهبية ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005 .
- 9 - عمار لوصيف ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، مذكرة الماجستير ، تخصص التحليل و الأستشراف الاقتصادي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2009 .

ج - مذكرات ماستر:

- 1 - شهرة دوخان ، لبنى عياس ، دور وسائل الدفع الحديثة في تسوية المعاملات المالية في البنوك التجارية (واقع و أفاق) دراسة حالة بنك الجزائري الخارجي وكالة جيجل 43 ، مذكرة ماستر ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة جيجل ، 2020 .
- 2 - محسن مزرق ، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل ، مذكرة ماستر ، تخصص تسويق الخدمات ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة جيجل ، 2014 .
- 3 - مريم بوالشعر ، أمينة بومعالي ، أثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر العملاء ، مذكرة ماستر ، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي ، قسم العلوم الاقتصادية ن كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ، ميلة ، 2021 .
- 4 - مصطفى بن بونو ، دور وسائل الالكترونية و انعكاساتها على البنوك ، مذكرة ماستر ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2018 .
- 5 - هاجر مزغيش ، الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية ، مذكرة ماستر ، تخصص مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، 2016 .

ح - الملتقيات و المؤتمرات:

- 1 - سعيدة قصاب ، فايضة بودريالة ، تقييم وسائل الدفع الالكترونية (المزايا و المخاطر) ، مداخلة مقدمة للملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية ، المركز الجامعي خميس مليانة ، الجزائر ، 26-27 أبريل 2011 .
- 2 - عبد الرحيم وهبية ، تقييم وسائل الدفع الالكترونية و مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها ، المنقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - ، المركز الجامعي تمنراست ، بدون تاريخ .
- 3 - نوال بن عمارة ، وسائل الدفع الإلكترونية (الأفاق و التحديات) ، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية ، جامعة ورقلة ، 2004 .

- خ - تقارير ، أنظمة ، مواقع الالكترونية ، المقابلات ، أخرى :
- 1 - مقابلة مع السيد : خالد بوحديبة ، نائب المدير ، وكالة الفل 487 .
 - 2 - الوثائق الداخلية للبنك الوطني الجزائري - وكالة الفل 487 .
 - 3 - www.bna.dz
 - 4 - <https://www.gfmag.com/.../worlds-best-banks-2022-africa>
 - 5 - www.alyaseer.net

2 (المراجع باللغة الأجنبية:

a) Les Livres :

- 1 - Alphonse Christien Ivinza Lepapa , **Monétique et transaction électronique** , concepts et principes de base , Belgique ,2018 .
- 2 - Claude Dragon , G M Consultants et autres : **Les moyens de paiement des espèces à la monnaie électronique** , banque éditeur , paris .
- 3 - Eddie Tobey , **Banking Services** , EzineArticles.com Expert Author , January , 2016
- 4 - Eric Vogler , **management stratégique des services** , édition dunod , Paris , 2004
- 5 - Ph. Kotler et B Dubois , **Marketing management** , dunod , Paris, 2006

b) Les revues :

- 1 - Shradha nigudge , mohsin khan a .pathan , **E- Banking services importance in business , advantage , challenges and adoption in india** , assian journal of management sciences , 2 , 3 , special issue , 2014 .

الملاحق

ملحق رقم : 03



CONTRAT D'ADHESION AU SERVICE « e-paiement »

Code DRE :
Code Agence :
Numéro de contrat :
Type de carte : Classique Gold

Je soussigné(e),
Mme/ Melle/ Mr :

INFORMATIONS DU TITULAIRE DU COMPTE:

Nom et Prénom(s) :
CI N n° / PC n° :
Adresse :
Numéro de la carte CIB :
Numéro de téléphone :
Adresse mail :

Je Déclare :

1. Avoir sollicité l'adhésion au service « e-paiement » auprès de la Banque Nationale d'Algérie à mon nom / au nom du porteur ci-dessous désigné
2. Avoir autorisé la Banque à prélever sur mon compte les frais d'adhésion au service et ceux relatifs aux SMS envoyés conformément aux conditions Générales de Banque ainsi que le montant des transactions effectuées dans le cadre du service « e-paiement » ;
3. Maintenir dans mon compte un solde couvrant suffisamment tous les frais afférent au service indiqués dans le contrat;
4. Communiquer mon nouveau numéro de téléphone ainsi que ma nouvelle adresse en cas de changement ;
5. Avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales régissant le service « e-paiement » nonobstant les dispositions régissant le (Contrat Porteur Carte CIB), déjà acceptées sans réserve,
6. Avoir autorisé la banque au traitement des données à caractère personnel relatif à ce contrat conformément aux textes réglementaires en vigueur et consenti à recevoir le mot de passe à usage unique « OTP » par SMS, sur le téléphone mobile pour chaque transaction e-paiement à effectuer ;

INFORMATIONS DU PORTEUR DE LA CARTE

Mme/ Melle/ Mr :
Nom et Prénom(s) :
Date et lieu de naissance :
CIN n°/ PC n° :
Adresse personnelle :
Numéro de carte :
Numéro de téléphone mobile :
Adresse mail :

P / la banque	Le titulaire du compte (écrire la mention manuscrite « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte (« lu et approuvé » et « bon pour acceptation de pouvoir »)

*Le formulaire d'adhésion au service est signé en deux exemplaires.

الملحق رقم : 04

الاستبيان موجه لزيائن البنك الوطني الجزائري BNA

- وكالة القل -

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص : إدارة مالية

أخي الكريم أختي الكريمة

تحية طيبة و بعد :

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يعتبر جزء من التحضير لمذكرة الماستر بعنوان

" دور وسائل الدفع الالكتروني في تطوير و عصنة الخدمات البنكية " - دراسة حالة البنك الوطني

الجزائري - وكالة القل - " أملين الإجابة على هذه الأسئلة بدقة و تمعن للمساعدة على نجاح هذه

الدراسة ، كما أحيطكم علما أن أجابتم تبقى سرية و تستخدم لغرض البحث العلمي فقط .

و في الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير على مساعدتكم القيمة .

الأستاذة المشرفة :

بوتسطة لمياء

إعداد الطالب :

بوزيتونة رابح نصرالدين

السنة الجامعية 2021 / 2022

القسم الأول : البيانات الشخصية

ملاحظة : يرجى وضع علامة (X) تحت العبارة المناسبة .

1 - الجنس :

ذكر أنثى

2- السن :

أقل من 30 من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3 - مستوى الدخل :

أقل من 30.000 دج من 30.000 دج الى 60.000 دج أكثر من 60.000 دج

4 - المهنة :

موظف أعمال حرة مسير مؤسسة طالب متقاعد بطال أخرى

5 - المستوى الدراسي :

أقل من ثانوي ثانوي جامعي دراسات عليا

6 - سنوات التعامل مع البنك :

أقل من سنة من 1 - 5 سنوات من 6 - 10 سنوات أكثر من 11 سنة

القسم الثاني : وسائل الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية

. المحور الأول : وسائل الدفع الإلكترونية

الرجاء اختيار الإجابة المناسبة و وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة من العبارات الآتية :

- المتغير: المستقل وسائل الدفع الإلكترونية					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					1 تتيح وسائل الدفع الإلكترونية إجراء التحويلات المالية الإلكترونية الفورية
					2 تمكن وسائل الدفع الإلكترونية من القيام بعمليات إيداع الأموال
					3 تمكن وسائل الدفع الإلكترونية أصحاب المؤسسات من تحويل أجور العمال بصفة آلية دون الذهاب إلى البنك
					4 يوفر البنك أجهزة الدفع الإلكتروني في كل نقاط البيع و المتاجر
					5 أجهزة الصراف الآلي متاحة في كل فروع و وكالات البنك
					6 يوفر البنك أنواع مختلفة من البطاقات البنكية الإلكترونية
					7 تمكن البطاقة البنكية الإلكترونية من سحب الأموال من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى
					8 تمكن البطاقة البنكية الإلكترونية من سداد الفواتير و المشتريات عبر الانترنت و جهاز الدفع الإلكتروني
					9 يمكن موقع الدفع الإلكتروني من فتح حساب بنكي عبر الانترنت
					10 يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من طلب البطاقة البنكية
					11 يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من طلب دفتر الشيكات
					12 يوفر موقع الدفع الإلكتروني من طلب التمويل عن بعد
					13 يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من الدفع الجبائي
					14 يوفر موقع الدفع الإلكتروني للبنك خدمة الرسائل الإلكترونية قصد التواصل مع البنك

					15	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من الاطلاع على الرصيد
					16	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من استقبال رسالة إلكترونية عند إجراء حركة في الحساب
					17	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني من طلب الأموال من مستخدم أخرى عبر مسح رمز QR
					18	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من دفع ثمن المشتريات عبر مسح رمز QR

المحور الثاني : تطوير الخدمات البنكية

الرجاء اختيار الإجابة المناسبة و وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة من العبارات الآتية :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
الملموسية					
					1 يتميز البنك بمعدات و تقنيات متطورة و حديثة
					2 يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة التصفح
					3 يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بتصميم جذاب
					4 يتم تحديث موقع البنك بشكل مستمر
					5 اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني للبنك مفهومة لكل شرائح العملاء
الاعتمادية					
					6 يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية بطريقة صحيحة من أول مرة
					7 يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية في المواعيد المتفق عليها
					8 توفر الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف البنك الجهد المطلوب للحصول على الخدمة
					9 يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية بكفاءات و فعالية عالية الدقة
الاستجابة					
					10 يستجيب البنك لشكاوي العملاء
					11 يجيب البنك على استفسارات المستفيدين من الخدمات البنكية الإلكترونية
					12 يقدم موظفو البنك خدمات بنكية إلكترونية حسب رغبات العملاء
					13 يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية جديدة و مستمرة

					14	يهتم البنك باقتراحات الزبائن في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية
الأمان						
					15	لا يسيء البنك باستخدام المعلومات الشخصية للعملاء من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية
					16	يتحكم البنك في المخاطر الناجمة عن استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (جرائم المعلومات الشخصية ، جرائم السرقة المالية)
					17	يوفر البنك السرية التامة في إطار تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية
					18	يوفر البنك خدمات بنكية إلكترونية دون مخاطر في إنجاز المعاملات البنكية الإلكترونية
الاهتمام						
					19	يولي البنك عناية شخصية بالزبائن
					20	يضع البنك مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامه
					21	يسعى البنك لمعرفة احتياجات الزبائن و تحقيقها
					22	يوفر البنك ساعات عمل إضافية لخدمة الزبائن في بعض الظروف

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	35	70,00	70,00	70,00
	أنثى	15	30,00	30,00	100,00
	Total	50	100,00	100,00	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	4	8,00	8,00	8,00
	من 31 إلى 40 سنة	18	36,00	36,00	44,00
	من 41 إلى 50 سنة	17	34,00	34,00	78,00
	أكثر من 50 سنة	11	22,00	22,00	100,00
	Total	50	100,00	100,00	

مستوى الدخل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30.000 دج	9	18,00	18,00	18,00
	من 30.000 دج إلى 60.000 دج	28	56,00	56,00	74,00
	أكثر من 60.000 دج	13	26,00	26,00	100,00
	Total	50	100,00	100,00	

المهنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	39	78,00	78,00	78,00
	أعمال حرة	7	14,00	14,00	92,00
	مدير مؤسسة	4	8,00	8,00	100,00
	Total	50	100,00	100,00	

المستوى الدراسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من ثانوي	4	8,00	8,00	8,00
	ثانوي	19	38,00	38,00	46,00
	جامعي	24	48,00	48,00	94,00
	دراسات عليا	3	6,00	6,00	100,00
	Total	50	100,00	100,00	

سنوات التعامل مع البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	2	4,00	4,00	4,00
	من 1 إلى 5 سنوات	21	42,00	42,00	44,00
	من 6 إلى 10 سنوات	6	12,00	12,00	56,00
	أكثر من 11 سنة	21	42,00	42,00	98,00
	Total	50	100,00	100,00	

الملحق رقم (...): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات محوري الاستبيان.

	N	Moyenne	Ecart type
تتيح وسائل الدفع الإلكترونية إجراء التحويلات المالية الإلكترونية الفورية	50,00	4,20	,83
تمكن وسائل الدفع الإلكترونية من القيام بعمليات إيداع الأموال	50,00	4,04	,83
تمكن وسائل الدفع الإلكترونية أصحاب المؤسسات من تحويل أجور العمال بصفة آلية دون الذهاب إلى البنك	50,00	3,90	1,07
يوفر البنك أجهزة الدفع الإلكتروني في كل نقاط البيع و المتاجر	50,00	3,94	1,02
أجهزة الصراف الآلي متاحة في كل فروع و وكالات البنك	50,00	4,26	,99
يوفر البنك أنواع مختلفة من البطاقات البنكية الإلكترونية	50,00	4,22	,91
تمكن البطاقة البنكية الإلكترونية من سحب الأموال من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى	50,00	4,42	,97
تمكن البطاقة البنكية الإلكترونية من سداد الفواتير و المشتريات عبر الانترنت و جهاز الدفع الإلكتروني	50,00	4,28	,88
يمكن موقع الدفع الإلكتروني من فتح حساب بنكي عبر الانترنت	50,00	4,00	,97
يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من طلب البطاقة البنكية	50,00	4,28	,64
يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من طلب دفتر الشيكات	50,00	4,14	,93
يوفر موقع الدفع الإلكتروني من طلب التمويل عن بعد	50,00	3,78	1,07
يمكن موقع الدفع الإلكتروني للبنك من الدفع الجبائي	50,00	3,62	1,12
يوفر موقع الدفع الإلكتروني للبنك خدمة الرسائل الإلكترونية قصد التواصل مع البنك	50,00	3,90	1,07

يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من الاطلاع على الرصيد	50,00	4,38	,83
يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من استقبال رسالة الكترونية عند إجراء حركة في الحساب	50,00	4,34	,96
يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني من طلب الأموال من مستخدم أخرى عبر مسح رمز QR	50,00	3,64	1,05
يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الذكي من دفع ثمن المشتريات عبر مسح رمز QR	50,00	3,40	1,12
وسائل الدفع الإلكترونية	50,00	4,04	,58
يتميز البنك بمعدات و تقنيات متطورة و حديثة	50,00	4,14	,93
يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة التصفح	50,00	4,12	,92
يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بتصميم جذاب	50,00	3,96	1,01
يتم تحديث موقع البنك بشكل مستمر	50,00	3,70	1,13
اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني للبنك مفهومة لكل شرائح العملاء	50,00	4,04	1,03
الملموسية	50,00	3,99	,85
يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية بطريقة صحيحة من أول مرة	50,00	4,12	,92
يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية في المواعيد المتفق عليها	50,00	3,74	1,01
توفر الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف البنك الجهد المطلوب للحصول على الخدمة	50,00	3,90	,93
يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية بكفاءة و فعالية عالية الدقة	50,00	3,82	1,02
الاعتمادية	50,00	3,90	,78
يستجيب البنك لشكاوي العملاء	50,00	3,94	,84
يجيب البنك على استفسارات المستفيدين من الخدمات البنكية الإلكترونية	50,00	4,06	,65

يقدم موظفو البنك خدمات بنكية إلكترونية حسب رغبات العملاء	50,00	3,84	1,00
يقدم البنك خدمات بنكية إلكترونية جديدة و مستمرة	50,00	3,80	,95
يهتم البنك باقتراحات الزبائن في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية	50,00	3,66	1,06
الاستجابة	50,00	3,86	,70
لا يسهل البنك باستخدام المعلومات الشخصية للعملاء من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية	50,00	4,30	,71
يتحكم البنك في المخاطر الناجمة عن استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (جرائم المعلومات الشخصية ، جرائم السرقة المالية)	50,00	4,00	,97
يوفر البنك السرية التامة في إطار تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية	50,00	4,28	,76
يوفر البنك خدمات بنكية إلكترونية دون مخاطر في إنجاز المعاملات البنكية الإلكترونية	50,00	4,24	,66
الأمان	50,00	4,21	,60
يولي البنك عناية شخصية بالزبائن	50,00	4,00	,99
يضع البنك مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامه	50,00	3,70	1,23
يسعى البنك لمعرفة احتياجات الزبائن و تحقيقها	50,00	3,72	1,13
يوفر البنك ساعات عمل إضافية لخدمة الزبائن في بعض الظروف	50,00	3,68	1,13
الاهتمام	50,00	3,77	,92
تطوير الخدمات البنكية	50,00	3,99	,61
الدرجة الكلية للاستبيان	50,00	3,98	,61
N valide (liste)	50,00		

✓ الثبات الكلي للاستبيان:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,960	40

✓ ثبات المحور الأول: وسائل الدفع الإلكترونية.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,894	18

✓ ثبات المحور الثاني: تطوير الخدمات البنكية.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,957	22

✓ ثبات البعد الأول: الملموسية.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,897	5

✓ ثبات البعد الثاني: الاعتمادية.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,820	4

✓ ثبات البعد الثالث: الاستجابة.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,832	5

✓ ثبات البعد الرابع: الأمان.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,770	4

✓ ثبات البعد الخامس: الاهتمام.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,837	4

➤ الصدق الداخلي لمحاور الاستبيان (الاتساق البنائي):

Corrélations

		الكلية_الدرجة للاستبيان	الدفع_وسائل الإلكترونية	الخدمات_تطوير البنكية
للاستبيان_الكلية_الدرجة	Corrélation de Pearson	1	,896**	,999**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
الإلكترونية_الدفع_وسائل	Corrélation de Pearson	,896**	1	,911**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	50	50	50
البنكية_الخدمات_تطوير	Corrélation de Pearson	,999**	,911**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

➤ الصدق الداخلي لمحاور الاستبيان (الاتساق البنائي):

Corrélations

		الكلية_الدرجة للاستبيان	الدفع_وسائل الإلكترونية	الخدمات_تطوير البنكية
للاستبيان_الكلية_الدرجة	Corrélation de Pearson	1	,896**	,999**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
الإلكترونية_الدفع_وسائل	Corrélation de Pearson	,896**	1	,911**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	50	50	50
البنكية_الخدمات_تطوير	Corrélation de Pearson	,999**	,911**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الانحدار البسيط بين وسائل الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية (ككل):

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,911 ^a	,830	,826	,25241

a. Prédicteurs : (Constante), وسائل الدفع الإلكترونية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,920	1	14,920	234,176	,000 ^b
	de Student	3,058	48	,064		
	Total	17,978	49			

a. Variable dépendante : تطوير الخدمات البنكية

b. Prédicteurs : (Constante), وسائل الدفع الإلكترونية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,133	,254		,523	,603
	وسائل الدفع الإلكترونية	,954	,062	,911	15,303	,000

a. Variable dépendante : تطوير الخدمات البنكية

الانحدار البسيط بين وسائل الدفع الإلكترونية والملموسية:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,653 ^a	,426	,415	,64776

a. Prédicteurs : (Constante), وسائل_الدفع_الإلكترونية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,976	1	14,976	35,692	,000 ^b
	de Student	20,141	48	,420		
	Total	35,117	49			

a. Variable dépendante : الملموسية

b. Prédicteurs : (Constante), وسائل_الدفع_الإلكترونية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,130	,653		,200	,843
	وسائل_الدفع_الإلكترونية	,956	,160	,653	5,974	,000

a. Variable dépendante : الملموسية

الانحدار البسيط بين وسائل الدفع الإلكترونية والاعتمادية:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,757 ^a	,572	,564	,51704

a. Prédicteurs : (Constante), وسائل_الدفع_الإلكترونية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17,180	1	17,180	64,264	,000 ^b
	de Student	12,832	48	,267		
	Total	30,011	49			

a. Variable dépendante : الاعتمادية

b. Prédicteurs : (Constante), وسائل_الدفع_الإلكترونية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	-,241	,521		-,463	,646
	وسائل_الدفع_الإلكترونية	1,023	,128	,757	8,016	,000

a. Variable dépendante : الاعتمادية

الانحدار البسيط بين وسائل الدفع الإلكترونية والاستجابة:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,675 ^a	,455	,444	,52571

a. Prédicteurs : (Constante), وسائل_الدفع_الإلكترونية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,074	1	11,074	40,071	,000 ^b
	de Student	13,266	48	,276		
	Total	24,340	49			

a. Variable dépendante : الاستجابة

b. Prédicteurs : (Constante), وسائل_الدفع_الإلكترونية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,539	,530		1,018	,314

وسائل الدفع الإلكترونية	,822	,130	,675	6,330	,000
-------------------------	------	------	------	-------	------

a. Variable dépendante : الاستجابة

الانحدار البسيط بين وسائل الدفع الإلكترونية والأمان :

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,698 ^a	,487	,477	,43492

a. Prédicteurs : (Constante), وسائل الدفع الإلكترونية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,632	1	8,632	45,634	,000 ^b
	de Student	9,079	48	,189		
	Total	17,711	49			

a. Variable dépendante : الأمان

b. Prédicteurs : (Constante), وسائل الدفع الإلكترونية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,273	,438		2,905	,006
	وسائل_الدفع_الإلكترونية	,725	,107	,698	6,755	,000

a. Variable dépendante : الأمان

الانحدار البسيط بين وسائل الدفع الإلكترونية والاهتمام:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,671 ^a	,450	,438	,68994

a. Prédicteurs : (Constante), وسائل_الدفع_الإلكترونية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	18,683	1	18,683	39,248	,000 ^b
	de Student	22,849	48	,476		
	Total	41,531	49			

a. Variable dépendante : الاهتمام

b. Prédicteurs : (Constante), وسائل_الدفع_الإلكترونية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,538	,695		-,774	,443
	وسائل الدفع الإلكترونية	1,067	,170	,671	6,265	,000

a. Variable dépendante : الاهتمام

الملحق رقم : 05

قائمة الأساتذة المشاركين في تحكيم الاستبيان.

الاسم و اللقب	الرتبة الجامعية	القسم
د . عمر قبيرة	أستاذ محاضر	علوم التسيير
د . فيصل بوميمز	أستاذ محاضر	علوم التسيير

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير وعصرنة الخدمات البنكيّة ، من وجهة نظر عملاء البنك الوطني الجزائري بالقل 487 ، حيث بلغت العينة 50 عميلا ، و قد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، كما تم الاعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات والقيام بتحليلها و اختبار الفرضيات بتطبيق البرنامج الإحصائي (SPSS)

توصلت الدراسة إلى أن هناك أثرا ذو دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير و عصرنة الخدمات البنكية من خلال أبعاد جودة الخدمة البنكية ألا و هي الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، الاهتمام ، و في ضوء هذه النتائج صيغت مجموعة من التوصيات أهمها : ضرورة تعزيز وسائل الدفع الالكترونية من خلال الاهتمام بتطويرها و تطبيقها بشكل فعال لتطوير وعصرنة الخدمات البنكية ، و ابتكار خدمات بنكية جديدة ذات جودة تتسم بالسرعة و الأمان و تتماشى مع رغبات الزبائن بغية تحقيق رضاهم .

الكلمات المفتاحية : وسائل الدفع الالكترونية ، تطوير الخدمات البنكية ، الخدمات البنكية الالكترونية ، أبعاد جودة الخدمات البنكية . البنك الوطني الجزائري وكالة القل .

Abstract :

This study aims to know the role of electronic payment methods in the development and modernization of banking services, from the point of view of the clients of the National Bank of Algeria, and Agency of Collo 487, where the sample amounted to 50 clients , The study used the descriptive analytical approach , and the questionnaire was relied on in data collection , and after analyzing the data and testing the hypotheses bay applying the statistical program (SPSS) , the study concluded that :

There is a statistically significant impact of the role of electronic payment methods in the development and modernization of banking services , through the dimensions of quality of banking service : tangible , reliability , responsiveness , security , attention , and in the light of these results formulated a set of recommendations , were formulated the most important of which are : The need to strengthen electronic payment methods by paying attention to their development and effective application for to development and modernize of banking services , and the innovation of new banking services of high quality speed and security and in line with the wishes of customers in order to achieve their satisfaction .

Keywords : electronic payment methods , banking services , banking services development , electronic banking services , dimensions of the quality of banking services . The National Bank of Algeria, and Agency of Collo 487 .