

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

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: مالية ومحاسبة
تخصص: مالية وبنوك



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

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
تحت عنوان:

أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك
التجارية العاملة في الجزائر
- دراسة حالة عينة من البنوك التجارية -

تحت إشراف:

أ. بلفيطح ريمة

من إعداد:

- سدرات ياسمين

- عاشوري بدر الدين

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
طبيي الطيب	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة	رئيسا
بلفيطح ريمة	أستاذ مساعد	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
خضور أمال	أستاذ مساعد	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية : 2019-2020

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه

وبعد؛

إلى أمي الحبيبة التي أنارت سماء حياتي.. حفظها الله

إلى أبي الغالي فخري وسندي.. أطال الله في عمره

إلى أفراد أسرتي الأعزاء

إلى جميع الأحبة

إلى كل من علمني حرفاً

أهدي إليكم ثمرة جهدي البحثي هذا سائلة المولى عز وجل القبول والتوفيق

الطالبة: سدرات ياسمينه



إهداء

لك الحمد والشكر ربّي على عظيم فضلك وكثير عطائك

فسبحانك لم تبخل عليّ بأيّ شيء سألتك فيه فكنت أنت المجيب

فالحمد لله الذي هدانا لإتمام هذا العمل المتواضع وما كنّا لنهتدي لولا هديه.

والصلاة والسلام على أعظم أستاذ في الحياة وخير موجّه للبشر إمام الأنبياء والمرسلين

وسيد العلماء محمد صلى الله عليه وسلّم.

أهدي ثمرة جهدي إلى أعلى إنسانة وأعظم أم على وجه الوجود،

أمّي العزيزة الغالية التي أفاضت عليّ بدعواتها وبركاتها وسهرها على راحتني اللهمّ بارك في عمرها واجعلها

تاجاً فوق رأسي.

وكذلك لا أنسى سندي وظهري أبي العزيز الذي كان سبباً في دفعي للأمام في كل مشواري الدراسي ورفيق

دربي في الحياة اللهمّ بارك في عمره.

أهدي عملي إلى من كانوا لي العون والسند في طيلة مشواري الدراسي الجامعي أساتذتي الأفاضل، إلى جميع

أساتذتي في قسم " المالية والمحاسبة "

وبالخصوص أساتذتي " بلفيطح ريمة "

الطالب: عاشوري بدرالدين



شكر وعرفان

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع...

نتقدم بجزيل الشكر وعزيز الامتتان

إلى الأستاذة الفاضلة " بلفيطح ريمة " لتفضلها بالإشراف على هذا العمل المتواضع،

وعلى كل توجيهاتها القيمة التي زادت في إثرائه وجماليته، ولا يفوتنا أن نشكر من قدم لنا يد العون

لإتمام هذا العمل سواء كان ذلك من قريب أو من بعيد،

وخالص شكرنا وتقديرنا إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بالموافقة على تحكيم هذه

المذكرة وعلى ما قدموه من ملاحظات علمية قيمة ساهمت في إثرائها.

كما لا يفوتنا تقديم كل الشكر والتقدير إلى أسرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

ونخص بالذكر قسم المالية والمحاسبة في جامعة محمد بوضياف - المسيلة - عميداً وأساتذة وإداريين على

جهودهم المبذولة للارتقاء بالبحث العلمي وخاصة في ظل الجائحة التي مست وطننا والعالم أجمع وذلك من

خلال إبقاء الطالب في تواصل مستمر مع الجامعة والكلية.

ونتقدم بجزيل الشكر والإمتتان إلى موظفي البنوك التي شملت الدراسة لحسن تعاونهم ومشاركتهم في

الدراسة.



فهرس المحتويات	
الصفحة	الموضوع
II-I	إهداء
III	شكر وعرهان
IV	فهرس المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	جدول الاختصارات والرموز
VIII	الملخص
	مقدمة
ب	إشكالية الدراسة
ب	فرضيات الدراسة
ج	أهداف الدراسة
ج	أهمية الدراسة
د	دوافع اختيار الموضوع
د	الدراسات السابقة
ط	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
ح	صعوبات الدراسة
ط	منهج الدراسة
ط	هيكل الدراسة
الفصل الأول: الإطار النظري لنظم الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية نظم الدفع الإلكتروني
3	المطلب الأول: مفهوم نظم الدفع الإلكتروني
6	المطلب الثاني: أنواع نظم الدفع الإلكتروني وقنوات استخدامها
12	المطلب الثالث: مزايا وعيوب نظم الدفع الإلكتروني والمخاطر التي قد تواجهها
16	المبحث الثاني: ماهية الأداء في البنوك التجارية
16	المطلب الأول: مفهوم الأداء

20	المطلب الثاني: مفهوم الأداء البنكي
24	المطلب الثالث: تقييم الأداء
28	المبحث الثالث: واقع نظم الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري
28	المطلب الأول: المنظومة البنكية الجزائرية
34	المطلب الثاني: نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر
40	المطلب الثالث: معوقات تطور وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر والآفاق المستقبلية لها
49	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: نظرة عامة حول البنوك التجارية محل الدراسة ونظم الدفع الإلكتروني التي توفرها
46	المطلب الأول: البنوك التجارية العمومية محل الدراسة
48	المطلب الثاني: البنوك التجارية الأجنبية محل الدراسة
50	المطلب الثالث: نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة
61	المبحث الثاني: عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية
61	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها
62	المطلب الثاني: طرق جمع البيانات واختبار أداة الدراسة
63	المطلب الثالث: إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
65	المبحث الثالث: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة
65	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
70	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
80	المطلب الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة
84	خلاصة الفصل الثاني
86	الخاتمة
86	أولاً: النتائج
87	ثانياً: التوصيات
87	ثالثاً: الآفاق المستقبلية

89	قائمة المراجع
98	الملاحق

قائمة الجداول		
الصفحة	العنوان	الرقم
9	تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض دول العالم	1-1
36	تطور معاملات الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقات البنكية للفترة (2016-2019)	2-1
38	إجمالي العمليات المعالجة باستخدام نظم الدفع للفترة (2016-2017)	3-1
40	الموزع الآلي للأوراق DAB والشباك الأوتوماتيكي للأوراق GAB	4-1
50	البطاقات البنكية لبنك التنمية المحلية	1-2
53	البطاقات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	2-2
56	البطاقات البنكية لبنك سوسيتي جنرال	3-2
61	مجتمع الدراسة وعينتها	4-2
63	معاملات (ألفا كرونباخ) لقياس صدق وثبات الإستبانة	5-2
65	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الجنس	6-2
66	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير العمر	7-2
67	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير المستوى العلمي	8-2
67	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير التخصص	9-2
68	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الوظيفة	10-2
68	توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة	11-2
69	البطاقات البنكية التي توفرها البنوك الجزائرية	12-2
70	يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي	13-2
71	طول الفئات ودرجة الموافقة حسب درجات مقياس ليكرت الخماسي	14-2
72	اختبار التوزيع الطبيعي وفق إحصاءة Kolmogorov-Smirnov	15-2
73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور الأداء المالي	16-2
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور كفاءة العمليات الداخلية	17-2

78	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور الأداء التجاري	18-2
80	اختبار معنوية متوسط محور الأداء المالي	19-2
81	اختبار معنوية متوسط كفاءة العمليات الداخلية	20-2
81	اختبار معنوية متوسط محور الأداء التجاري	21-2
82	اختبار معنوية متوسط الأداء الكلي	22-2
83	ملخص نتائج الفرضيات	23-2

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
24	مؤشرات قياس الأداء البنكي	1-1
37	عمليات الدفع الإلكتروني في بنك الجزائر	2-1
51	بطاقة الدفع CIB و VISA الخاصة ببنك التنمية المحلية	1-2
51	الصفحة الرئيسية لخدمة البنك الإلكتروني E-BDL	2-2
52	خدمة في.أف. أس قلوبال	3-2
52	جهاز الدفع الإلكتروني TPE	4-2
52	شباك آلي للأوراق GAB	5-2
53	شباك آلي للأوراق DAB	6-2
55	بطاقات الدفع الإلكتروني التي يوفرها بنك السلام	7-2
57	بطاقة VISA PREMIER الخاصة ببنك سوسيتي جنرال-الجزائر	8-2
59	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك Trust Connect	9-2
60	خدمة HISSABI PULL	10-2
60	خدمة TB @ NET	11-2
60	خدمة TB @ Mailing	12-2

جدول الاختصارات والرموز		
الاختصار	المدلول باللغة الإنجليزية	المدلول باللغة العربية
ATM	Automated Teller Machine	جهاز الصراف الآلي
RTGS	Real Time Gross Settlement	نظام التسوية الإجمالية الفورية
SWIFT	The Society for World Inter-bank Financial Telecommunication	جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك
ACH	Automated Clearing House	المقاصة الآلية
الاختصار	المدلول باللغة الفرنسية	المدلول باللغة العربية
CIB	Carte Interbancaire De Paiement	بطاقة الدفع بين البنوك
SATIM	Société D'Automatisation Des Transactions Interbancaire Et De Monétique	الشبكة النقدية المشتركة ما بين البنوك
TPE	Le Terminal De Paiement Electronique	جهاز الدفع الإلكتروني
GAP	Guichet Automatique De Billets	الشباك الأوتوماتيكي للأوراق
DAP	Distributeur Automatique De Billets	الموزع الآلي للأوراق
TPV	Terminal Point De Vente	نهائي نقطة البيع الإلكترونية
GIE	Giemonetique	تجمع النقد الآلي

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر، حيث استخدم المنهج الوصفي في عرض الإطار النظري ومنهج دراسة حالة في تحليل أدوات الدراسة وعرض نتائجها. وبغية تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان صمم وفق مقياس ليكرت الخماسي ويضم ثلاث محاور (الأداء المالي، كفاءة العمليات الداخلية، الأداء التجاري) وزعت على عينة الدراسة المكونة من 76 موظف بـ 12 وكالة عاملة في كل من ولاية باتنة، بسكرة والمسيلة وتابعة لـ 5 بنوك رئيسية منها بنكان عموميان (بنك التنمية المحلية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية)، وثلاثة بنوك أجنبية (ترست بنك، سوسيتي جنرال، بنك السلام)، كما تم إجراء مقابلة مع مجموعة من مدراء وإطارات ينتمون إلى هذه البنوك. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها نظم الدفع الإلكتروني تؤثر على الأداء المالي للبنك إيجابيا من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف، كما تلعب دورا هاما دورا هاما في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها، بالإضافة إلى تأثيرها على كفاءة العمليات الداخلية من خلال خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء، وأيضا تؤثر نظم الدفع الإلكتروني على الأداء التجاري بشكل بارز من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية بالإضافة إلى رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب عدد أكبر من العملاء. وتوصي الدراسة بتقوية البنية التحتية للجهاز البنكي في الجزائر وتعميم استخدام أجهزة TPE من طرف التجار لدفع المستهلك إلى استخدامها.

الكلمات المفتاحية: نظم الدفع الإلكتروني، الأداء البنكي، البنوك التجارية العاملة في الجزائر.

Abstract:

This study aimed to identify the effect of using electronic payment systems on the performance of commercial banks working in Algeria". The descriptive approach was used in the theoretical Part and a case study methodology in practical part in analyzing the study tools and presenting their results.

In order to achieve the study objectives, a questionnaire was developed that was designed according to the 5-Point Likert Scale and includes three components (financial performance, efficiency of internal operations, and commercial performance). The questionnaire was distributed to 5 banks, two of them are public banks wish are LDB (the Local Development Bank) and ARDB (the Agriculture and Rural Development Bank), the other three are foreign banks wish are Trust Bank, General Societe and Al Salam Bank. The five banks are located in three states (Batna, Biskra and M'sila) and the questionnaire was distributed to 76 employees in 12 agencies. An interview was also conducted with a group of managers. The study found that there is a positive effect of using electronic payment systems in improving the performance of commercial banks in Algeria.

The study concluded with a set of results, most notably the positive effect of electronic payment systems on the bank's financial performance by increasing profitability and reducing costs. It also plays an important role in managing liquidity and reducing its risks, in addition to its impact on the efficiency of internal operations by reducing effort and adding more speed in completing operations. electronic payment systems have a significant impact on commercial performance by improving the quality of banking services, in addition to raising and enhancing the bank's competitiveness and attracting more customers. The study recommends strengthening the infrastructure of the banking system and generalizing the use of TPE devices by merchants to push the customers to use them.

keywords: Electronic payment systems, Banking performance, Commercial banks in Algeria.

مقدمة

أبرز الإنترنت وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبعدهما ابتكار الهواتف الذكية تقدما هائلا ساهم في تسارع التطورات الحاصلة التي يشهدها العالم اليوم، والتي تولدت عنها تغيرات جذرية في مختلف المجالات الحيوية، ما دفع بأصحاب القرار إلى استغلالها وتكييفها بما تتطلبه الحاجة، ولعل من أهم القطاعات التي تأثرت بصورة كبيرة وسريعة بهذه التغيرات هو الاقتصاد، حيث انتقل من مفهومه التقليدي إلى مفهوم مختلف تماما يسمى بالاقتصاد الرقمي، وما زاد الأمر تطورا وحدثا، تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والبنى التحتية الضخمة التي من شأنها توسيع مفهوم الاقتصاد الرقمي إلى أبعد الحدود.

إن تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية يعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنموه واستمراره، وتطوير أدائه بفعالية وكفاءة عالية، والبنوك التجارية الجزائرية على غرار مثيلاتها في العالم، تبنت استخدام الخدمات والمنتجات الإلكترونية. ولغرض تقييم كفاءة أداء العمل البنكي في الوقت الحالي، قمنا بهذه الدراسة.

إشكالية الدراسة:

انطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر؟

ومن خلال هذه الإشكالية يمكننا أن نضع مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في

الجزائر؟

2. هل يوجد أثر لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية

العاملة في الجزائر؟

3. هل يوجد أثر لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في

الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

وللإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر.

2. يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في الجزائر.

3. يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في الجزائر.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. إعطاء لمحة عامة عن نظم الدفع الإلكتروني ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات البنكية الإلكترونية.

2. إبراز أهمية وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة، ودورها في تطوير عمل البنوك التجارية العاملة في الجزائر.

3. تسليط الضوء على الإصلاحات البنكية في الجزائر ودورها في تفعيل وتطوير آليات الدفع الإلكترونية.

4. الوصول إلى نتائج ذات دلالات إحصائية حول أثر وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر.

5. التعرف على نقاط القوة والضعف لنظام الدفع الإلكتروني في الجزائر والتحديات التي تواجهه.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من خلال الأهمية البالغة التي تتسم بها تكنولوجيا المعلومات التي غزت العالم في مختلف جوانب الحياة، والتي لا يكاد أي جانب وأي قطاع أن يخلو منها، والبنوك من القطاعات الحساسة

التي تحتاج حقيقة إلى التحديث الدائم للوسائل والتقنيات الحديثة في تسيير نشاطاتها لما تلعبه من دور فعال في البيئة الاقتصادية.

كما أن مكتباتنا تحتاج أكثر -حسب اطلاع الطالبين- للمواضيع المرتبطة بنظم الدفع الإلكتروني وأثر استخدامها على أداء المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة.

دوافع اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب ومبررات دفعتنا لاختيار هذا الموضوع دون غيره تتمثل في:

دوافع شخصية:

- كون هذا الموضوع يدخل ضمن التخصص الأكاديمي.
- الاهتمام الشخصي بمثل هذه المواضيع والتي تمس الصيرفة الإلكترونية على وجه العموم وأنظمة الدفع الإلكتروني على وجه الخصوص.

دوافع متعلقة بالموضوع:

- مرونة الموضوع إذ أنه في تطور سريع ومستمر لارتباطه بتكنولوجيا المعلومات والإنترنت.
- الدور الذي تلعبه نظم الدفع الإلكتروني في تسهيل عمليات الدفع.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (منصور ناصر الرجى، سعاد نوري العبيدي، 2014) بعنوان: "أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك الأردنية-دراسة ميدانية للبنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية"، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 1، العدد 16، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك الأردنية (الأداء المالي وكفاءة العمليات الداخلية)، واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبيان تم توزيعه على عينة من أربعة بنوك والتي شكلت أكثر من 33% من مجتمع الدراسة، وخلصت الدراسة إلى أن نظم الدفع الإلكتروني فسرت 26,9% من التباين في أداء البنوك والأداء المالي وفي كفاءة العمليات الداخلية للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي.

2. دراسة (دغوش العطرة، 2017/2016) بعنوان "استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - دراسة حالة البنوك الجزائرية -"، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على "أثر استخدام شبكة الإنترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية، واشتملت عينة الدراسة على ثمانية بنوك العاملة في ولاية الجزائر، والتي تمثل الإدارات الرئيسية للبنوك دون الفروع، وزع عليها استبيان بمعدل 20 استبيان لكل بنك وبمجموع (160)، إلا أنه تم استرجاع 110 منها، ومن أبرز نتائج الدراسة: أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت، وأنه هناك أثر لاستخدام الإنترنت على العمل البنكي، فتقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان و تكاليف تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما يدل على فعالية الإنترنت كبديل عن الطرق التقليدية، كما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وسرعة إنجاز المعاملات ودقتها وتلبية حاجيات العملاء.

3. دراسة (عزمي وصفي، رسلان أحمد محمد، 2017) بعنوان: "أهمية أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 3.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، كذلك التعرف على تأثير استخدام تلك الأدوات والتقنيات الحديثة في تعزيز الأداء العام لسبعة (07) بنوك وطنية فلسطينية بفروعها المنتشرة، حيث تكونت عينة الدراسة من 229 موظف من خلال تطوير استبيان خاص لتحقيق أهداف الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الفلسطينية والتكلفة التشغيلية والربحية وكذلك السيولة النقدية والقدرة التنافسية، وخلصت الدراسة إلى ضرورة تعظيم الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي وفي زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تطوير أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة، والتوسع في تعميق استخدام الإنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل، والعمل على تطوير مهارات الموظفين لتسويق منافع الصيرفة الحديثة مما يعزز من زيادة الحصة السوقية للبنك وتحسين مؤشرات أدائها العام.

4. دراسة (Michael Kiragu,2017) بعنوان

"Effects of E-Banking on the Financial Performance of Kenyan Banks",
Vaasan Ammattikorkeakoulu, Bachelor of Business Administration
International Business.

هدفت الدراسة إلى دراسة وعرض حالة الخدمات المصرفية الإلكترونية في كينيا وتأثيرها على الأداء المالي للمصارف الكينية من خلال تقديمها الخدمات المصرفية الإلكترونية. ويهدف الوصول إلى هدف الدراسة تم تصميم استبان طبق على أفراد العينة والمتمثلة في 60% من إجمالي وكالات الخمس بنوك عينة الدراسة. خلصت الدراسة إلى أن هنالك فجوة كبيرة في معرفة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك في كينيا بين مختلف الأشخاص، كما أن معظم الأشخاص لديهم حسابات بنكية لكنهم لا يدركون مقدار الراحة التي توفرها البنوك عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية. لا تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ودراسة التقدم المحرز عبر السنين فحسب بل أيضا إعداد تقارير وملاء الفجوة المعرفية لدى الأشخاص حاملي الحسابات البنكية ولدى الباحثين. بالرغم من أن عدد البنوك في كينيا مرتفع للغاية، وبالتالي اقتصرت هذه الدراسة على عدد قليل من البنوك الكبرى التي تتمتع بولاء العملاء كما هو موضح في أرقام العملاء وشعبيتها (البنوك)، وصلت هذه الدراسة إلى أن أرباح البنوك ارتفعت بشكل كبير بعد إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك المشاركة في هذه الدراسة.

5. دراسة (مقدم عبد الجليل،2018) بعنوان "واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني

وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية _دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشار_، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 5، العدد 2.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع أنظمة الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في البنوك التجارية وتأثيرها على أدائها، بحيث قدم استبيان للموظفين في البنك. توصلت الدراسة إلى أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو أحد مصادر تحسين الأداء البنك بطريقة ناجحة وبمستوى يضمن إنجاز مهامه ووظائفه بصورة جيدة، كما أن هناك ضعف نسبي في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الإلكترونية بالإضافة إلى ضعف في حجم ما يملكه من تلك الأدوات، حيث لا يزال تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر يشهد صعوبات نظرا لارتفاع تكاليفه ولصعوبة تقبله من قبل الجمهور.

6. دراسة (By Jean Bosco Harelimana,2018) بعنوان:

The Role of Electronic Payment System on the Financial Performance of Financial Institutions in Rwanda, Global Journal of Management and Business Research: CFinance, Vol18, No1

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظام الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للمؤسسات المالية في رواندا خلال الفترة (2012-2016). تم جمع كل من البيانات الأولية والثانوية عن طريق الاستبيان والمقابلة من عينة مكونة من 253 فردا، وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الإحصائيات الوصفية وتحليل الانحدار الخطي المتعدد ثم عرضت في جداول إحصائية.

أظهرت النتائج أن العامل المؤثر الذي أدى إلى استعمال الأشخاص لوسائل الدفع الإلكتروني هو إجراءات تقديم القروض بنسبة 33.5%، وعقب ذلك انخفاض متطلبات الضمان بحوالي 20% وكذلك أسعار الفائدة المنخفض التي بلغت 4.5%، كان الضمان المقدم من الحكومة بنسبة 22% هو أقل عامل يؤثر على وصول العميل إلى الدفع الإلكتروني. ويوضح هذا أن جميع محددات الدفع الإلكتروني ذات صلة في الوصول إلى نظام الدفع الإلكتروني. وهناك دور آخر تلعبه المؤسسات المالية في الدفع الإلكتروني، وهو تلبية النفقات التي شكلت 21.9% من المطلوبات، وتؤكد النتائج أن للدفع الإلكتروني تأثيرا إيجابيا على أداء البنوك في رواندا.

7. دراسة (Saidi Atanda Mustapha, 2018) بعنوان:

E-Payment Technology Effect on Bank Performance in Emerging Economies—Evidence from Nigeria, Department of Economics, Finance and Accounting, Bells University of Technology, Benja Village, Journal of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity – Open Access Journal.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا الدفع الإلكتروني على أداء البنوك في الاقتصاديات الناشئة - أدلة من نيجيريا - وذلك من خلال الاعتماد على مقياس جديد لأداء البنك -مؤشر سورتينو.

بحث هذه الدراسة في آثار قنوات الدفع الإلكترونية على أداء البنوك في نيجيريا، والتي تشمل أجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. استخدمت الدراسة عينة مكونة من 14 بنكا مدرجا في البورصة النيجيرية للفترة (2012-2017). تشير النتائج إلى أنظمة الدفع الإلكترونية قد زادت من أداء البنوك، حيث أن البنوك تمكنت من زيادة الأداء وتقليل تعرضها للمخاطر في سوق الأوراق المالية من خلال الترويج لاستخدام قنوات الدفع الإلكترونية، وخاصةً أنشطة نقاط البيع، والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، والأنشطة المصرفية عبر الإنترنت. والأكثر من ذلك، فإن قدرة هذه القنوات على تقديم الخدمات المصرفية للأفراد الذين لا يتعاملون مع البنوك تعتبر مهمة للغاية وفعالة من حيث التكلفة. كما أن نظام الدفع الإلكتروني كان مواتيا للبنوك من حيث الربح وتقليل التعرض للمخاطر الإلكترونية، حيث يؤدي متوسط تأثيرات جميع قنوات الدفع الإلكترونية المستخدمة إلى زيادة مستويات أرباح البنوك باستمرار، حتى بعد ضبط المواصفات ومقاييس الأداء الأخرى. وأوصت الدراسة بأنه يجب على البنوك التركيز على تطوير هذه القنوات الثلاث لتعظيم الاستفادة من نظام الدفع.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- التركيز على أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك ككل وليس الأداء المالي فقط.
- تطبيق الدراسة على عينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر، محلية وأجنبية.
- اختلاف عينة الدراسة إذ أنها تشمل مجموعة من الوكالات التابعة للبنوك التجارية العاملة في الجزائر.

- استخدام المقابلة كأداة إضافية في جمع البيانات.

صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث من صعوبات قد تحول دون إتمامه على الوجه المرغوب، ومن أبرز الصعوبات التي واجهتنا:

- عدم القدرة على توزيع الاستبيان على عدد أكبر من الموظفين في البنوك نتيجة إجراءات الحجر المنزلي التي استقادت منه النساء الحوامل والنساء اللاتي لديهن أطفال نقل أعمارهم عن 14 سنة في ظل جائحة covid19، إضافة إلى تطبيق الدراسة في فترة خروج الموظفين في عطل سنوية.

- عدم القدرة على استرجاع كافة الاستبيانات المدفوعة للبنوك.
- قلة التجاوب من البنوك بسبب الأوضاع الصحية الراهنة.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الفصل النظري والذي نعتبره مناسباً لطبيعة الموضوع، كما استخدمنا أسلوب دراسة الحالة عن طريق تحليل أداتي الدراسة المتمثلة في الاستبيان والمقابلة للفصل التطبيقي.

هيكل الدراسة:

ولتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين: فصل نظري وفصل تطبيقي، تضمن الفصل الأول الإطار النظري لنظم الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية، قسم إلى ثلاث مباحث في كل مبحث ثلاث مطالب، إذ تناولنا في المبحث الأول ماهية نظم الدفع الإلكتروني، أما المبحث الثاني فكان حول ماهية الأداء في البنوك التجارية، أما المبحث الثالث فتطرقنا من خلاله إلى واقع نظم الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري. في حين عنون الفصل الثاني بدراسة ميدانية حول أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر، حيث قسم بدوره إلى ثلاث مباحث كل مبحث بثلاث مطالب، حيث تضمن المبحث الأول نظرة عامة حول البنوك محل الدراسة وأهم النظم والخدمات الإلكترونية التي تقدمها، أما المبحث الثاني فتناول عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية، بينما خصص المبحث الثالث لتحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة. واختتمت الدراسة بعرض للنتائج والتوصيات، ومن ثم الآفاق المستقبلية للدراسة.

الفصل الأول: الإطار
النظري لنظم الدفع
الإلكتروني وأداء البنوك
التجارية

تمهيد:

أدى الانتشار الواسع والسريع للعولمة وظهور التكتلات الاقتصادية العملاقة، وكذا غزو تكنولوجيا الإعلام والاتصال وما ترتب عنها من سرعة تداول المعلومات وإنجاز الصفقات التجارية، إلى ارتباط العالم بشبكة كثيفة من العلاقات التجارية والمالية، الأمر الذي أدى إلى استحداث أنظمة دفع حديثة لتسهيل تداول هذه المعلومات تتماشى والتغيرات الحاصلة في مختلف المجالات لا سيما القطاع الاقتصادي، مما يسمح بتحسين أدائها من مختلف الجوانب.

انطلاقاً مما سبق سنسلط الضوء في هذا الفصل على ماهية نظم الدفع الإلكتروني والأداء عبر ثلاث

مباحث هي كالآتي:

المبحث الأول: ماهية نظم الدفع الإلكتروني

المبحث الثاني: ماهية الأداء في البنوك التجارية

المبحث الثالث: واقع نظم الدفع الإلكتروني في الجزائر

المبحث الأول: ماهية نظم الدفع الإلكتروني

ظهرت العصرنة والتحديث لنظم ووسائل الدفع في البنوك نتيجة للتطورات الحاصلة في الصناعة البنكية والتي سمحت بتغيير تلك الوسائل التقليدية بأخرى إلكترونية بما يرفع من أداء البنوك والحد من المخاطر المرتبطة بالنشاط البنكي.

المطلب الأول: مفهوم نظم الدفع الإلكتروني

الفرع الأول: نشأة وتطور نظم الدفع الإلكتروني

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الإنتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الإنتاجية في المجتمعات البدائية برزت مرحلة المقايضة، والتي يتم التبادل من خلالها بين المجتمعات بسلعها، غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذا النظام، لذا كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية، وتم لذلك اللجوء إلى استخدام المعادن كنقود مثل الذهب والفضة ثم الحديد والنحاس والقصدير وغيرها، كما تعد النقود البنكية أهم أنواع النقود، فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سبب في وجود النقود الورقية، فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية.

أما في العصر الحديث فقد ظهرت نظم الدفع الإلكتروني، والتي تولدت عن تطور شبكة الإنترنت وبرزت التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات، مما فتح بابا واسعا أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية، ومن أهم هذه الوسائل البطاقات البنكية¹، وقد استخدمت هذه البطاقات لأول مرة في العالم من قبل شركات البترول الأمريكية عام 1914 وذلك من خلال إصدار بطاقات معدنية لزيابنتها من أجل شراء منتجات الشركة، وفي عام 1950 بدأت البنوك الأمريكية بإصدار واستخدام تلك البطاقات والتوسع فيها،² حيث طرحت شركة American Express سنة 1958 بطاقة بلاستيكية انتشرت بشكل واسع في ستينات القرن الماضي، وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من الشركات بطاقة Bank AmeriCard والتي تحولت فيما بعد إلى Visa المشهورة حاليا، بالإضافة إلى إصدار البطاقة الزرقاء Carte Bleue في فرنسا،³ لكن الأمر لم يقتصر على بطاقات الدفع فقط بل تم استحداث أنواع أخرى من الوسائل مثل: الحوالات الإلكترونية للنقود، الأوراق التجارية المعالجة إلكترونياً بأنواعها من شيكات

¹ عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين - مع إشارة للتجربة الجزائرية - رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2008، ص13.

² احمد صبيح عطية، "الصيرفة الإلكترونية في العراق -عناصر النجاح والإخفاق-"، مجلة الكويت الجامعة، العدد0، 2015، ص48.

³ رابح عرابية، "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، أكاديمية الدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد4، العدد8، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، 2012، ص14.

وسفاح وسندات لأمر إلكترونية، بطاقات الوفاء - بطاقات الائتمان، إلى أن وصل الأمر إلى مرحلة الدفع بالنقود الإلكترونية (بمفهومها الضيق)، والتي هي عبارة عن قيمة نقدية مخزنة على بطاقات مسبقة الدفع أو على جهاز الكمبيوتر الخاص بالمستهلك، وكذا الدفع بالهواتف النقالة.¹

أما في السوق العربية فقد أدخلت البطاقة الممغنطة إلى السوق في عام 1981 من خلال البنك العربي الإفريقي في مصر، ثم انتشرت بعد ذلك في معظم الدول العربية من بينها الأردن من خلال بنك البتراء عام 1982.²

الفرع الثاني: تعريف نظم الدفع الإلكتروني

قبل التطرق إلى تعريف نظم الدفع الإلكتروني لابد أن نعرض على تعريف الدفع الإلكتروني

أولاً: تعريف الدفع الإلكتروني

هناك مجموعة من التعاريف المتعلقة بالدفع الإلكتروني نذكر منها:

- "هو عملية تحويل أموال هي في الأساس ثمن لسعة أو خدمة بطريقة رقمية، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات".³

- "هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء، وضمان وصول الخدمة".⁴

ثانياً: تعريف نظم الدفع الإلكتروني

قدم الباحثون مجموعة من التعاريف لنظم الدفع الإلكتروني نذكر منها:

- "وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حالياً وإعادة استرجاعها في المستقبل".⁵

- "هي الدورة الإلكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة".⁶

¹ عبد الصمد حوالف، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2015/2014، ص6.

² احمد صبيح عطية، مرجع سابق، ص48.

³ نعيمة مولفوعة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 3، العدد1، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2014، ص488.

⁴ علي بودلال، اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد5، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2018، ص218.

⁵ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط1، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2005، ص31.

⁶ سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد6، جامعة أم البواقي، 2016، ص347.

- "هي النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونيًا بدلًا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن".¹

ومن التعاريف السابقة يمكن تعريف نظم الدفع الإلكتروني على أنها الوسائل التي تسمح بتحويل أو دفع قيمة السلع والخدمات المتحصل عليها رقمياً، في أي وقت ومن أي مكان بالاعتماد على شبكة الإنترنت، مثل هذه الوسائل: النقود الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، الشيك الإلكتروني وغيرها، بشكل آمن وسرعة فائقة، من أي مكان وفي أي وقت.

❖ وتشير التعاريف السابقة إلى أن عملية الدفع الإلكتروني تتضمن خمسة أطراف هي:²

1- العميل أو الزبون: وهو الطرف الذي يقوم بالدفع إلكترونيًا لشراء السلع والخدمات.

2- التاجر أو البائع: هو الطرف الذي يقوم باستقبال الدفعة الإلكترونية من العميل.

3- المصدر: وهو المصدر لأداة الدفع الإلكترونية وقد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية.

4- المنظم: وعادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني.

5- غرفة التفاضل الإلكتروني: وهي شبكة الكترونية تنقل الأموال بين البنوك.

الفرع الثاني: خصائص نظم الدفع الإلكتروني

تتميز وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص أهمها:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات الإلكترونية بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت.
- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

* من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعاً مقدماً.

¹ أيمن احمد محمد شاهين، مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية-دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين-، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012، ص17.

² أيمن احمد محمد شاهين، مرجع سابق، ص175.

* من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.

• يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد

لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.¹

• يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

* شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد.

* شبكة عامة يتم التعامل فيها بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط معينة.²

الفرع الرابع: أهمية نظم الدفع الإلكتروني

تتجسد أهمية نظم الدفع الإلكتروني في النقاط التالية:³

- اختصار المسافات الجغرافية.
- التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها.
- تقديم خدمات بنكية إضافية ذات جودة عالية وعلى مدار الساعة.
- تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء تقديمها للخدمة بالوسائل التقليدية.
- تعزيز رأس المال الفكري.
- مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي.
- الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: أنواع نظم الدفع الإلكتروني وقنوات استخدامها

ظهرت نظم الدفع الإلكتروني كنماذج لخدمات الصيرفة الإلكترونية، والتي لجأت البنوك لمواكبتها من أجل تحسين أدائها تجاه عملائها بغية الوصول إلى أسواق جديدة وكسب رضا عملائها وجذب عملاء جدد، وأبرز هذه النظم ما يلي:

¹ حيزية هادف، "تجّاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية - استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية -"، مجلة البحوث والدراسات الجامعية، المجلد 8، العدد 2، جامعة المدينة، 2005، ص 73.

² الخامسة ساجي وحدة طويل، "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة تيسة -"،

مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص 75.

³ محمد خاوي، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، المجلة الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 4، 2017، ص 141.

الفرع الأول: أنواع نظم الدفع الإلكتروني

هناك العديد من الوسائل والنظم التي تسمح بالدفع إلكترونيًا نوجزها فيما يلي:

أولاً: البطاقات البنكية الإلكترونية

تعتبر البطاقات البنكية من أهم سمات العصر الرقمي الحديث، حيث تحظى بالقبول العام والثقة في التداول وإتمام المعاملات على المستوى المحلي والدولي.

1- تعريف البطاقات البنكية الإلكترونية

البطاقة البنكية هي "تلك البطاقة التي يمكن معالجتها إلكترونيًا لاستخدامها في أغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها والدخول بها على الآلات المعدة لذلك بغية تحقيق الأغراض المعدة لأجلها".¹

2- أنواع البطاقات البنكية الإلكترونية

هناك عدة تقسيمات للبطاقات البنكية وقد أخذنا بالتقسيم الأساسي لها حيث تنقسم إلى بطاقات بنكية ائتمانية وبطاقات بنكية غير ائتمانية

2-1-1- البطاقات الائتمانية (القرضية) تعريف على أنها "بطاقة ممغنطة مسجل عليها اسم الشخص

والرقم وتاريخ المنح والصلاحية".²

وتنقسم البطاقات الائتمانية إلى قسمين:

2-1-1-1- بطاقة الائتمان المتجددة **Credit Card Revolving**: تعتبر أداة قرض ووفاء معا، وهي

"عبارة عن قرض يمكن للعميل استعماله كيفما شاء، وله أن يؤخر سداد هذا القرض مقابل الدين الثابت بذمته".³

2-1-1-2- بطاقة الائتمان غير المتجددة **Charge Card**: وتسمى أيضا بطاقة الخصم الشهري،

وهي "بطاقة تمكن حاملها من استخدامها في مختلف عمليات الشراء، إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال الأجهزة التابعة للبنوك المصدرة لها، ويستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء وائتمان في فترة زمنية محددة، ومتفق عليها بين العميل والبنك".⁴

¹ مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، ط1، دار رسلان للطباعة والنشر، دمشق، 2013، ص42.

² إبراهيم محمد شاشو، "بطاقة الائتمان حقيقتها وتكفيها الشرعي"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد 3، دمشق، 2011، ص653.

³ صلاح الدين شريط، محاضرة بعنوان: أساليب الدفع الإلكتروني، مقياس الصيرفة الإلكترونية، قسم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018/2019، ص10.

⁴ المرجع نفسه.

2-2- البطاقات غير الائتمانية وتستخدم هذه البطاقة كأداة وفاء فقط، حيث يحصل حامل البطاقة

على احتياجه من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة، وهناك أنواع عديدة من

البطاقات غير الائتمانية نذكر منها:¹

2-2-1- بطاقة الصراف الآلي ATM Bank Card: هي بطاقة تسمح للشخص بخصم مبلغ من

حسابه الجاري مباشرة ودفعه للتاجر وسحب مبالغ نقدية من حسابه من أجهزة الصراف

الآلي، ولا يمكن للعميل استخدامها إلا إذا كان رصيد الحساب دائماً، ويتم الخصم فور

استخدامها، مثل بطاقة فيزا إلكترون التابعة لفيزا.²

2-2-2- بطاقة الشيك Cheque Card: وتصدر هذه البطاقة لإبرازها مع الشيكات المضمونة التي

تصدرها البنوك، ويتم صرفها حال تقديمها مرفقة مع البطاقة.³

2-2-3- بطاقة الدفع مقدما Prepaid Card: تقوم على أساس تثبيت مبلغ معين، ليتم التخفيض

التدريجي للمبلغ كلما تم استعمالها.⁴

2-2-4- بطاقة الخصم الفوري أو البطاقات المدينة Debit Card: هي بطاقة تعتمد على وجود

أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات الجارية

المتوقعة لحامل البطاقة، على عكس البطاقة الائتمانية.⁵

2-2-5- بطاقة الخصم Discount card: تتميز بكونها لا تتضمن ائتمان، بل يتم خصم قيمة

الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثل بطاقة الصراف الآلي.⁶

2-3- البطاقات الذكية Smart car: ويسمى البعض بطاقة البرغوث، وهي بطاقة بلاستيكية

شبيهة ببطاقة الائتمان تحوي على برغوث إلكتروني صغير جدا (رقاقة إلكترونية Chip)

يشكل ذاكرة عددية تسمح بالاحتفاظ بكمية كبيرة جدا من المعلومات تفوق التي يمكن أن

تخزنها البطاقات العادية، تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لصاحبها، ولها قدرة

عجيبة في سرعة التعامل وتنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا.⁷

¹ صلاح الدين شريط، المرجع نفسه، ص10.

² حسام الدين عفانة، يسألونك (ج18)، ط1، مكتبة دنديس للنشر، فلسطين، 2014، ص ص 154، 155.

³ صلاح الدين شريط، مرجع سابق، ص10.

⁴ المرجع نفسه.

⁵ المرجع نفسه.

⁶ نعيمة زعرور، صليحة جواهر، "أنظمة الدفع الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين -الواقع والتحديات-"، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية،

العدد2، المركز الجامعي تندوف، 2018، ص206.

⁷ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص49.

❖ ومن أهم خصائص البطاقة الذكية أنها تحوي على شريحة حاسوبية لا مغناطيسية، كما أنها قادرة على تخزين المدخل البيولوجي الذي يسمح بالتعرف على السمات الشخصية مثل مسح شبكة العين، هندسة اليد أو بصمة الإصبع، بصمة الشفاه، بصمة الصوت وأنسجة الوريد، وفي بعض الدول يمكن استخدام البطاقة الذكية كجواز سفر لما لها من خصائص مميزة.¹

ثانياً: النقود الإلكترونية Electronic money

1-تعريف: تعرف النقود الإلكترونية على أنها "مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية"، بعبارة أخرى هي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك.²

2- تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض دول العالم:

انتهجت العديد من الدول سياسة استخدام النقود الرقمية نوضحها في الجدول التالي:

جدول (1-1): تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض دول العالم

الدولة	تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض دول العالم
السويد	أطلق البنك المركزي السويدي مشروعاً تجريبياً لتحديد مدى قدرة عملة إلكترونية مدعومة من البنك المركزي - EKRONA على سداد مدفوعات التجزئة
فنزويلا	تم تقديم PTR Petro في ديسمبر عام 2017، كملحق للبوليفار الفنزويلي VEF علماً أن Petro مدعومة بالنفط والغاز والذهب والماس.
السنغال	تم إصدار ECFA، وهو نسخة رقمية من العملة الورقية وطنية CFA في ديسمبر 2016، تمثل مرحلة ثانية من إصدار ECFA في طرح العملة الرقمية في البلدان الأفريقية بما في ذلك النيجر وتوغو وبنين وبوركينا فاسو وغيرها.
إيران	أعلنت إيران أنها ستصدر عملتها المشفرة الخاصة، والتي سيتم ربطها بالعملية الوطنية الرسمية، وقام البنك المركزي الإيراني بصياغة قواعد جديدة فيما يتعلق بالعملات المشفرة، ومع ذلك لا تزال هناك قيود تجارية على استخدام العملات الرقمية في البلاد
جمهورية جزر مارشال	في عام 2018، أعلنت جزر مارشال عن إنشاء عملة رقمية رسمية جديدة تسمى السيادية SOV، بعد إصدار قانون العملة السيادية لعام 2018. وسوف تصبح SOV العملة القانونية للجمهورية مثل الدولار الأمريكي، وقد بدأت البلاد SOV لجمع الأموال لدفع الفواتير ومنح دفعة للاقتصاد.
تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض الدول العربية	

¹ فارس فضيل، تقنيات بنكية - محاضرات وتطبيقات (ج) 1-، ط1، مطبعة الموساك رشيد، القبة، الجزائر، 2010، ص293.

² جهيدة العياطي، "تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية - تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر -"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد2، العدد3، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2017، ص6.

الإمارات العربية المتحدة المملكة العربية السعودية	أعلن مصرف الإمارات العربية المتحدة CBUAE وهيئة النقد العربي السعودي (SAMA) عن تعاونهما في إطلاق مشروع العملة الرقمية "أبر". سيتم استخدام "أبر" في التسويات المالية بين البلدين، ولا يزال هذا المشروع في إطار تجريبي
مملكة البحرين	قام بنك البحرين المركزي بنشر مسودة قواعد لتنظيم عملات التشفير في ديسمبر 2018، كما تم وضع الإطار النهائي لمتطلبات الترخيص والحوكمة ومعايير الأمن السيبراني ومكافحة غسل الأموال وغيرها من تدابير إدارة المخاطر.

المصدر: عبد الرحمن بن عبد هلال الحميدي، تقرير حول الاستقرار المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2019، ص182.

ثالثا: المحافظ الإلكترونية:

تعريف: المحفظة الإلكترونية في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية، حيث تحفظ بطاقات الائتمان والنقد الإلكتروني والهوية الشخصية فيها ومعلومات اتصال المالك، وتقدم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الإلكترونية، وأحيانا تحتوي المحفظة الإلكترونية على دفتر عناوين كذلك.¹

رابعا: الشيك الإلكتروني Electronic Checks

تعريف: الشيك الإلكتروني في جوهره "هو بديل رقمي للشيك الورقي، فهو التزام قانوني بسداد مبلغ معين في تاريخ محدد لصالح فرد أو جهة معينة، إلا انه يكتب بواسطة أداة الكترونية مثل الحاسوب أو المساعد الرقمي الشخصي PDA أو الهاتف الذكي، ويتم تذييله بتوقيع الكتروني، ومن ثم فهو يتمتع بقوة الشيك الورقي".²

خامسا: التحويلات المالية الإلكترونية Electronic Funds Transfers

تعريف: "هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر؛ عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر، سواء كان التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين"³.

الفرع الثاني: المنظمات والمؤسسات المالية العالمية في مجال المدفوعات⁴

¹ نبيل هدون شيخ الارض، تصميم وتنفيذ محفظة الكترونية على الهاتف الخليوي E-WALLET، رسالة ماجستير، الجامعة السورية الافتراضية، 2017/2016، ص30.

² نبيل صلاح محمود العربي، مداخلة بعنوان الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية - دراسة مقارنة-، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات وغرفة التجارة دبي (1)، موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي، المجلد 1، 2009، ص67.

³ سمية عباسية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري -الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية-، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 6، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016، ص349.

⁴ نعيمة زعرور، صليحة جواهره، مرجع سابق، 2018، ص ص213، 214.

1- المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات: تعتبر المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات بمثابة ناد، حيث تمتلك العلامة التجارية للبطاقات الخاصة بها، وتمنح تراخيص بإصدارها للبنوك، لكنها لا تقوم بإصدارها بنفسها، وأشهر هذه المنظمات:

- فيزا العالمية: يعود تاريخ إنشاء فيزا إلى عام 1958، وتعتبر أكبر شركة دولية تعمل في مجال البطاقات الائتمانية، حيث أصبحت تمثل أكبر نظام دفع في العالم.
- ماستر كارد العالمية: هي ثاني أكبر الشركات للبطاقات الائتمانية، وتشمل على العديد من المنتجات منها ماستر كارد الفضية والذهبية وماستر كارد لرجل الأعمال.

2- المنظمات المالية العالمية: يقوم هذا النوع من المؤسسات بإصدار بطاقات ائتمانية مباشرة بدون أن تمنح تراخيص إصدارها لأي مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، كما تتولى بنفسها الحصول على حقوقها من حملة بطاقتها، وأهم هذه البطاقات:

- أمركان إكسبرس: تصدر عن بنك أمركان إكسبرس، وهي مؤسسة مالية كبيرة يوجد بها ثلاث أنواع من البطاقات هي البطاقة الخضراء، البطاقة الذهبية والبطاقة الماسية.
- الدينيرزكلوب (Diners club): هي من شركات البطاقات الائتمانية الرائدة في العالم على الرغم من صغر عدد حملة بطاقتها، ويملك City bank شركة دينرز كلوب، وتصدر ثلاث أنواع من البطاقات هي: بطاقة الصراف البنكي، بطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال وبطاقات خاصة بالتعاون مع شركات كبرى مثل شركة الطيران البريطانية.

الفرع الثالث: قنوات استخدام نظم الدفع الإلكتروني

تستخدم العديد من القنوات نذكر منها:

1- أجهزة الصراف الآلية ATMs: هي وعاء نقدي إلكتروني يزودنا بالنقد في أي وقت دون الحاجة للذهاب إلى البنك، حيث يتم ربط هذه الآلات مع حاسوب رئيسي للبنك من خلال محطة طرفية صغيرة.¹

2- الإنترنت المصرفي Internet Banking: هي القناة الإلكترونية التي تتيح للعملاء من الوصول إلى حساباتهم البنكية بطريقة إلكترونية وبشكل آمن وموثوق وعلى مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع،

¹ عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية - Electronic banking: بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية -، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2016، ص 45.

وتنفيذ العديد من المعاملات والخدمات المالية والمصرفية ، مثل عرض رصيد الحساب، تنفيذ

التحويلات المالية بين الحسابات، طلب كشف حساب أو دفتر شيكات... إلخ.¹

3- نقاط البيع الإلكترونية Points of Sale: هي تلك الماكينات القابلة لبطاقات الدفع وغيرها من

الأدوات تسمح بتنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني لصالح المؤسسات التجارية والخدمية التي تحوز هذه

الماكينات مثل محلات البيع والأسواق وغيرها.²

4- تطبيق الهاتف المصرفي Phone Banking: يسمح هذا النوع من الوسائل للعميل بالاتصال

بالبنك عن طريق الهواتف الذكية، بحيث يمكنه من الاستعلام عن رصيده وسداد بعض الفواتير وكذا

الاستعلام عن الخدمات البنكية المتاحة وإجراء مختلف التحويلات المالية.³

المطلب الثالث: مزايا وعيوب نظم الدفع الإلكتروني والمخاطر التي قد تواجهها

الفرع الأول: مزايا وعيوب نظم الدفع الإلكتروني

تتمتع نظم الدفع الإلكتروني بمزايا عديدة سمحت باستقطاب جمهور واسع من مستخدميها ومختلف

الجهات المستفيدة منها، ومع هذا فهي لا تخلو من العيوب مثل أي وسيلة إلكترونية.

أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية:

لوسائل الدفع عدة مزايا يمكن تلخيصها في العناصر التالية:

1- البطاقات البنكية: لها مزايا عديدة أهمها:

1-1: بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها:⁴

- توفر لهم حد كبير من الأمان إذا ما قارناها مع النقود الورقية.
- توفير السهولة وحسن الاستخدام.
- تمنح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة.
- استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والاتصالات المختلفة.
- السماح لحاملها من الاقتراض لأجل سواء كان ذلك من البنك أم من الشركة المصدرة.
- تمكنهم من إتمام صفقاتهم فوراً في أي وقت ومن أي مكان.

¹ مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مملكة البحرين، ديسمبر 2017، ص ص 23، 24.

² مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مملكة البحرين، نفس المرجع، ص ص 24، 25.

³ ايلاف فاخر كاظم علي، مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية-دراسة مقارنة -، ط1، المركز العربي للدراسات والبحوث العلمية للنشر، القاهرة، مصر، 2019، ص 42.

⁴ وفاء عبدلي، "وسيلة الدفع الإلكترونية بين حتمية العولمة المصرفية وواقع الوظيفة النقدية في الجزائر"، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد4، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة1، الجزائر، ص ص 153، 154.

- الأمان في التعامل بالبطاقة لارتباطها برقم سري خاص بها.
- 1-2- بالنسبة لمصدر البطاقة:** تظهر مزايا البطاقة البنكية فيما يلي:¹
 - الأرباح المرتفعة، بالإضافة إلى رسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي، وبعض الغرامات والفوائد مثل غرامات التأخير في السداد وغيرها.
 - إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك يجعل التاجر مضطر لتحويل الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك.
- 1-3- بالنسبة للتاجر:** تتمثل هذه المزايا في:²
 - تمثل البطاقة ضمانا لحقوق التاجر بصفة عامة، فالمؤسسة المصدرة لها تضمن وتشرف على وصول حقوق التجار المنخرطين ضمن شبكتها.
 - استخدام البطاقة يؤدي إلى زيادة المبيعات على أساس أن حاملها لا ينظر إلى حجم الإنفاق مثلما هو عليه بالنسبة للنقود الإلكترونية.
 - يحقق التاجر من خلال البطاقات الخلاص من اختلاسات الصندوق ومتابعة ديون الزبائن، حيث أصبح ذلك يقع على عاتق البنوك والمؤسسات المصدرة.
- 1-4- بالنسبة للاقتصاد:**³
 - تعتبر استثمارا ضخما للشركات التي تصدرها وأصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات اقتسام الأرباح التي تعود من الضرائب المفروضة على أرباحها.
 - استخدامها يخفض من نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية، وكذلك مراقبة التزوير.
 - استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي، مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات.
- 2- النقود الإلكترونية:**
 - يمكن تلخيص أهم المزايا النقود الإلكترونية كما يلي:⁴
 - **تكلفة تداولها زهيدة:** إذ أن استخدامها أرخص بكثير من استخدام الأنظمة التقليدية.

¹ محمود سحنون، "النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد4، جامعة محمد خيضر، 2003، ص60.

² محمد شايب، "آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الفرنسي 2002-2016 -حالة البطاقة المصرفية-"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد1، العدد2، جامعة سطيف، 2017، ص4.

³ محمود سحنون، مرجع سابق، ص60.

⁴ عمار لوصيف، مرجع سابق، ص75، 76.

- لا تخضع للحدود: يمكن تحويلها من أي مكان في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية.
- بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.
- 3- الشيكات الإلكترونية: ونلخص مزاياها في النقاط التالية¹
 - تصرف الشيكات الإلكترونية في دفع الصفقات الإلكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الإلكتروني.
 - التعامل بالشيكات يوفر حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات.
 - تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط مقارنة مع الشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة.

4- المحافظ الإلكترونية: أبرز مزاياها

- سهولة الاستعمال (تقليص الحاجة لنقل القطع النقدية الصغيرة).
- تقليص خطر السرقة (في حالة احتواء المحفظة الإلكترونية على رمز سري).
- إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي.
- سهولة الدفع من خلال عدة عملات (في حالة المحفظة الإلكترونية متعددة العملات).

ثانياً: عيوب نظم الدفع الإلكتروني

توجد عيوب كثيرة لوسائل الدفع الإلكتروني نقسمها كل على حدا كما يلي:²

1- بالنسبة لحامل البطاقة:

- دفع رسوم مقابل عمليات السحب.
- إمكانية معرفة كل العمليات التي تمت بها ولا يمكن إجراء العمليات بسرية.
- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث مثل الخصم المزدوج لقيم المعاملات وكون أجال الاحتجاج محددة.
- خطر ضياع البطاقة مع رقمها السري.

¹ عمار لوصيف المرجع نفس، ص78.

² محمد شايب، مرجع سابق، ص5.

2- بالنسبة للتاجر:

- قبول التعامل بالبطاقة يعتبر استثمارا مكلف نوعا ما بخصوص التجهيزات.
- دفع التاجر لرسوم مقابل كل عملية تسديد بالبطاقة تتم على مستوى نهائي الدفع.
- دفع التاجر مبلغ إيجار نهائي الدفع في استئجاره من البنك.
- إمكانية حدوث أعطال في الخطوط الهاتفية أو الربط مع البنك مما يوقف عمليات الدفع .
- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة متكررة ودائمة لتدارك الأخطاء.

3- بالنسبة لبنك مصدر البطاقة:

- استثمار مكلف للبنك حيث يتطلب تجهيزات ضخمة مثل الموزعات الآلية، شبكات الإعلام الآلي.
- خسائر القرصنة والتزوير، حيث يكون البنك مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ببطاقات مزورة، واسترجاع هذه الأموال لن يكون إلا بعد فترة طويلة.
- بنك التعاملات قد تكون عائقا في حالة عدم قيام أحد البنوك المشاركة في الشبكة بدوره في إرسال المعلومات الخاصة بالتعاملات في أوقاتها.

الفرع الثاني: المخاطر التي قد تواجه نظم الدفع الإلكتروني¹

في إطار تنفيذ العمليات البنكية الإلكترونية وما يرافقها من تغييرات في بيئة الأعمال نشأت العديد من المخاطر مقارنة بالمخاطر المرتبطة بالعمل البنكي التقليدي أهمها:

1- مخاطر خرق أنظمة الأمان والحماية:

تتميز عمليات الدفع الإلكترونية بإمكانية اختراقها من قبل القرصنة Hackers لشبكة المعلومات، إلا أن التطوير يقدم كل يوم حولا للسيطرة على مثل تلك المخاطر بدءا من استعمال كلمة السر إلى الرقم الشخصي إلى البرامج المؤمنة إلى الحوائط النارية.

2- مخاطر التشغيل: تنشأ هذه المخاطر نتيجة:

- **عدم التأمين الكافي للنظم:** تتعلق بعدم توفر وسائل الأمن الكافية لنظم حسابات البنك مما يتيح إمكانية اختراقها من قبل أشخاص غير مرخص لهم بذلك.
- **عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:** وتنشأ بسبب عدم كفاءة النظم أو إخفاقها وبطء أدائها نتيجة عدم كفاية البرمجيات أو الموظفين القائمين على تلك النظم.

¹ علي عبد الله شاهين، "نظم الدفع الكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها- دراسة تطبيقية على بنك فلسطين"-، مجلة جامعة الأزهر بغزة - سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، فلسطين، 2010، ص ص 524-526.

- إساءة الاستخدام من قبل العملاء: ويحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية الواجب القيام بها.

3- مخاطر التعرض: وهي مخاطر تنتج بسبب إخفاق بعض الأنظمة في تحقيق الرقابة على كافة المراحل التي تمر بها العمليات البنكية الإلكترونية وضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات الإلكترونية وضمان المحافظة على سرية المعاملات.

المبحث الثاني: ماهية الأداء في البنوك التجارية

المطلب الأول: مفهوم الأداء

إن الهدف الأساسي لأي مؤسسة أو شركة هو تعظيم الثروة أو العائد من خلال الاستخدام الأمثل للموجودات، ما يدفعها إلى البحث المستمر عن طرق تحسين أدائها لتحقيق أهدافها.

الفرع الأول: تعريف الأداء وخصائصه:

أولاً: تعريف الأداء

مصطلح الأداء **Performance**، ينتمي إلى عائلة المصطلحات متعددة المعاني، والتي تحمل تفسيرات واسعة، لذا من الصعب إعطاء تعريف محدد وبسيط لهذا المصطلح، ومع ذلك نحاول في هذا المطلب تحديد تعريف للأداء وتعيين الخصائص التي يتميز بها.

- يقصد بالأداء " قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المرجوة مع تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف".¹

- تشير كلمة الأداء (Performance) إلى " التنفيذ الفعلي لمراحل العمل، كما تعني درجة أو مستوى المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ".²

- يعرف Pierre Beescos و Carla Mendoza مفهوم الأداء في البعدين التاليين:³

- الأداء في المؤسسة هو كل فقط ما يساهم في تحسين الثنائية قيمة - تكلفة، فليس من الضرورة حسب رأيهما أن نسمي الأداء ما يساهم في تخفيض التكلفة أو زيادة القيمة لوحدها.

¹ عبد المليك مزهودة، "الأداء بين الكفاءة والفاعلية - مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2001، ص 86.

² حيدر حمزة، "علاقة القرار الإستراتيجي في الأداء المصرفي - دراسة تحليلية -"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 68، الجامعة المستنصرية، العراق، 2008، ص 83.

³ عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، "تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AFD) خلال الفترة 2006-2011"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 7، العدد 2، جامعة غرداية، 2014، ص 24.

- الأداء في المنظمة كل و فقط ما يساهم في تحقيق و بلوغ الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة والتي نعني بها الأهداف ذات المدى المتوسط والطويل.
- يعرف الأداء على أنه "انعكاس لكيفية استخدامها للموارد المالية والبشرية والمادية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".¹
- ما يستخلص من التعاريف السابقة أنها حاولت الربط بين الموارد، النتائج والأهداف المحققة غير أنه أهملت في طياتها نسبة الإنجاز، والتي تعتبر من الأمور الهامة في مثل هذه الحالات. كما أن الأداء يستند إلى مفهوم القيمة، التكلفة والإستراتيجية في المؤسسة، حيث تتمثل القيمة في الحكم يتبناه السوق، أما التكلفة نحصل عليها من الموارد المستهلكة، والأهداف الإستراتيجية تتمثل في الرهانات التي اختارتها المؤسسة للعمل على بلوغها.

ثانيا: خصائص الأداء

للأداء مجموعة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:²

1-الأداء مسألة إدراك:

يختلف الأداء بين الأفراد والجماعات والمنظمات، فبالنسبة لمالكي المؤسسة قد يعني الأرباح، أما بالنسبة للقائد الإداري فقد يعني المردودية والقدرة التنافسية، أما الفرد العامل فقد يعني له الأجور الجيدة أو مناخ العمل الملائم، في حين قد يعني بالنسبة للزبون نوعية الخدمات والمنتجات التي توفرها له المنظمة.

2-الأداء مفهوم متطور عبر الزمن:

إن المعايير التي تحدد الأداء، تكون متغيرة مع حياة المنظمة ومع تغير المواقف أو الظروف، إذ أن توليفات العوامل البشرية، التقنية، المالية والتنظيمية، والتي تجعل الأداء مرتفعا، تختلف من موقف لآخر.

3-الأداء مفهوم شامل:

الأداء لا ينحصر في الجانب الاقتصادي فقط ، بل يتعداه إلى الجانبين التنظيمي والاجتماعي، بحيث التنظيم الجيد هو وسيلة في خدمة أداء المنظمة من خلال احترام الهيكلية الرسمية، والحد أو على الأقل التقليل من النزاعات التي يمكن أن تحدث بين المصالح، بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق.

¹ سليمان بن بوزيد، استخدام مخرجات تحليل القوائم المالية في قياس أداء البنوك التجارية والتنبؤ بالتعثر المصرفي -دراسة عينة من البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2001-2015) -، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم اقتصادية، قسم علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016/2017، ص11.

² دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي -حالة البنوك الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016/2017، ص ص160،159.

4-الأداء ذو أثر رجعي على المنظمة:

إن معرفة مستوى الأداء عن طريق قياسه وتقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء المستهدف، فإذا كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة، فإنه يتوجب على القادة الإداريين إعادة النظر في البرامج والخطط وحتى في الخيارات الاستراتيجية.

الفرع الثاني: مستويات الأداء والعوامل المؤثرة عليه

أولاً: مستويات الأداء:

قسم Staub سنة 2004 الأداء إلى أربعة مستويات وهي كالتالي:¹

- 1- **المستوى الفردي:** ويقاس مستوى الأداء الفردي في المؤسسات من خلال الوقت اللازم لإنجاز المهام والنوعية وغيرها.
- 2- **مستوى المجموعة (فريق العمل):** يقاس مستوى كفاءة المجموعة من خلال درجة الاتفاق بين أعضاء الفريق ونوعية القرارات المتخذة وغيرها من المستويات.
- 3- **مستوى المؤسسة:** يهتم بمستوى كفاءة المؤسسة ومخرجاتها بشكل عام من خلال العائد على الاستثمار والأرباح وغيرها من المخرجات.
- 4- **على مستوى مجموعة من المؤسسات المتكاملة أو المتعاونة فيما بينها:** يتم قياس الأداء العام من خلال العائد على الاستثمار لمجموعة المؤسسات والأرباح المحققة لها.

ثانياً: العوامل المؤثرة على الأداء

توجد عدة عوامل تؤثر على الأداء، منها عوامل داخلية، وبعضها عوامل خارجية هي:

1- **العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء:** تتمثل في²1-1- **العوامل الاقتصادية:** يمكن حصرها فيما يلي

- الموارد الاقتصادية للمؤسسة.
- العمالة والبطالة وآثارهما على المؤسسة.
- آثار الاقتصاد المحلي والإقليمي والعالمي على المؤسسة.
- النظام الاقتصادي المعمول به في الدولة وأثره على المؤسسة.

¹ منصور ناصر الرجى، سعاد نوري العبيدي، مداخلة بعنوان: "أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك الأردنية-دراسة ميدانية لبعض البنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد1، العدد16، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص8.

² السعيد بريش، نعيمة يحيوي، "أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقسيم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها-دراسة حالة ملينة الأوراس"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد01، جامعة غرداية، 2012، ص29.

1-2- العوامل الاجتماعية: أهمها

- مصالح وقضايا وحاجات المؤسسة والمجتمع.
- مستوى الأخلاق والقيم والمبادئ والسلوك العام.
- طبيعة العلاقات الإنسانية والاجتماعية.
- توجيهات المجتمع ونمط حياته وطبيعته الإنسانية.

1-3- العوامل التكنولوجية: أهمها

- مدى مواكبة التقدم التقني.
- مدى توفر التقنيات الحديثة في السوق.
- الآثار التقنية على أداء المؤسسة.
- الاهتمام بتوظيف التقنيات الحديثة لحياة أفضل.

1-4- العوامل السياسية: أهمها

- وجود سياسات حاكمة لأعمال المؤسسة.
- مدى ملائمة السياسات مع أعمال المؤسسة.
- المناخ السياسي العام وأثره على المنظمة.
- طبيعة النظام السياسي في الدولة.

1-5- العوامل البيئية: أهمها

- طبيعة المناخ والبيئة الداخلية للمؤسسة.
- الموقع الجغرافي والاستراتيجي للمؤسسة.
- المجال الذي تعمل فيه المؤسسة.
- نوعية السياسات والقيم والمعايير للمؤسسة.

2- العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء: تم تجميعها في مجموعتين رئيسيتين هما:¹**2-1- العوامل التقنية: نذكر منها**

- نوع التكنولوجيا المستخدمة.
- نسبة الاعتماد على الآلات مقارنة بعدد العمال.
- الموقع الجغرافي للمؤسسة وتصميمه.

¹ السعيد بريش، نعيمة يحيوي، مرجع سابق، ص 30.

2-2- العوامل البشرية:

- التركيبة البشرية للمؤسسة من حيث السن والجنس.
- مستوى تأهيل أفراد المؤسسة.
- أنظمة المكافآت والحوافز.
- العلاقة بين العمال والإدارة، نوعية المعلومات.

الفرع الثالث: العناصر الأساسية للأداء

الأداء هو حاصل تفاعل عنصرين أساسيين هما:¹

أولاً: الكفاءة

يقصد بالكفاءة أداء الأعمال بطريقة صحيحة، إذ ترتبط الكفاءة بالإدارة، لذلك لا بد لنا من معرفة الأعمال الصحيحة وتحديدها وتعريفها لنتمكن من أدائها.

ثانياً: الفعالية

تتحقق الفعالية عندما تكون هناك رؤية واضحة وأهداف واستراتيجيات محددة، وأيضاً عندما يكون عنك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت ومراقبة ومتابعه، إذ أن الفعالية مرتبطة بالقيادة.

ومنه: الأداء المتميز = الكفاءة (أقل تكلفة) + الفعالية (تحقيق الأهداف)

المطلب الثاني: مفهوم الأداء البنكي

يعتبر الأداء البنكي من أكثر ميادين الأداء استخداماً لتقييم حصيلة نشاط البنوك التجارية، لأنه يمتاز بالاستقرار والثبات ويساهم في توجيه البنوك نحو المسار الأفضل والصحيح.

الفرع الأول: تعريف الأداء البنكي وأنواعه

أولاً: تعريف الأداء البنكي

إن مصطلح الأداء البنكي مفهوم يصعب تعريفه وقياسه، ويمكن تعريفه كما يلي:

- الأداء البنكي هو "انعكاس للمركز المالي للبنك المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر فضلاً عن قائمة التدفقات النقدية الذي يصور حالة حقيقية عن أعمال البنك لفترة زمنية معينة".²

¹ عبد الحليم عمار غربي، مبادئ الأعمال المصرفية - القطاع المصرفي السعودي نموذجاً -، ط1، مطبوعات جامعة الاقتصاد الإسلامي Kie Publications، المملكة العربية السعودية، 2017، ص399.

² علاء فرحان طالب، إيمان شبحان المشهداني، الحكومة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، ط1، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص ص67، 68.

- ويعرف على أنه "النتيجة النهائية لنشاط البنوك التجارية".¹
- "هو الوسائل اللازمة والنشاطات المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات البنكية التي تحقق الأهداف".²
- من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن الأداء البنكي يتمثل في قدرة البنك على تحقيق النتائج في ظل الخطط والأهداف المرسومة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة تحت تصرف البنك، فالأداء البنكي كفاءة وفعالية معا.
- ثانياً: أنواع الأداء البنكي**
- إن تصنيف الأداء يطرح إشكالية تحديد المعيار الدقيق والعملي الذي يمكن الاعتماد عليه في التصنيف، ويمكن تقسيمه إلى:

1- الأداء المالي:

الأداء المالي "هو وصف لوضع البنك المالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمها للوصول إلى الأهداف من خلال دراسة الإيرادات، الموجودات، المطلوبات وصافي الثروة".³

2- الأداء التجاري:

يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن، وتعتبر المردودية، رقم الأعمال، عدد الزبائن، معدل شراء منتجات وخدمات البنك من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للبنك.⁴

3- الأداء الاستراتيجي:

هو الأداء الأفضل لجعل إستراتيجية البنك مفهومة من قبل الجميع بدءاً من أعلى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي وذلك بمجموعة من مؤشرات القياس.⁵

¹ سليمان بن بوزيد، مرجع سابق، ص 20.

² حمزة حيدر، مرجع سابق، ص 78.

³ محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة، ط1، عمان، الأردن، 2010، ص ص 46، 47.

⁴ زينب بورقبة، "التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2010-2011، ص 84.

⁵ صبيحة قاسم هاشم، "أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 1، جامعة الكوفة، 2010، ص 46.

4- الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.¹

5- الأداء التسويقي:

يحدد هذا الأداء قدرة البنك على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بأكثر كفاءة وفعالية، من خلال زيادة مبيعاتها، رفع حصتها السوقية، وتحقيق رضا زبائنه.²

الفرع الثاني: مجالات الأداء البنكي

تتعدد المجالات التي تسعى المؤسسة لقياسها على أساس أن كل مجال منها يعكس هدفا تسعى إلى تحقيقه، ويمكن حصر هذه المجالات في العناصر التالية:

- **مجال الفاعلية التنظيمية:** الفاعلية معيار يقيس مدى تحقيق البنك لأهدافه انسجاما مع البيئة الخارجية التي يعمل فيها من حيث استغلال الموارد المتاحة وقدرته على البقاء والتكيف والنمو.³
- **مجال الأداء المالي والتشغيلي:** يتمثل بين مفهومي الأداء المالي والأداء العملي، إذ يستخدم في قياس المؤشرات المالية والمؤشرات التشغيلية، فضلا عن فعالية التسويق وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء عمليات البنك.⁴
- **مجال الأداء المالي:** يرتبط بالجانب المالي ويشير إلى مفهوم ضيق للأداء في منظمات الأعمال لأنه يهتم بالمخرجات المتحققة من الأهداف المالية.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي ومؤشراته

للأداء البنكي مجموعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر فيه، كما أن له مجموعة من المؤشرات نوجزها فيما يلي:

أولاً: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي

¹ كمال بو الشرش، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص83.

² صونية كيلاني، إستراتيجية الحودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بانتة 1، 2016/2015، ص83.

³ علاء فرحان طالب، إيمان شيخان المشهداني، مرجع سابق، ص67.

⁴ أمارة محمد يحيى عاصي، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية - دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، 2010، ص89.

يتأثر الأداء البنكي بعدة عوامل منها ما هو داخلي (العوامل المنظمية) ومنها ما هو خارجي (العوامل البيئية)، وفيما يأتي أهم هذه العوامل:¹

1- العوامل التنظيمية: يقصد بها العوامل الداخلية والخاصة بالبنك ذاته، ونذكر منها:

1-1- **حجم الأعمال:** فكلما ازداد حجم الموارد، وانخفضت التكاليف، وقلت كمية المسحوبات منها، ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية، ما يسمح بتحسين إنتاجية البنك وربحيته.

2-1- **الكفاءة الإدارية:** وهي الكفاءة في اتخاذ القرارات، والقدرة على تحقيق الانسجام في العلاقات، وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي داخل البنك، ومدى قدرتها على دفع الفريق للتعامل مع الأطراف الخارجية ما يعكس جودة الخدمات.

3-1- **التكنولوجيا المستخدمة:** وهي الأساليب المستخدمة في انجاز العمل البنكي وتطويره، ما يسمح برفع جودة خدمات البنك، وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

2- العوامل البيئية: ويقصد بها العوامل الخارجية التي تؤثر في الأداء البنكي وتنقسم إلى:

2-1- **البيئة القانونية والسياسية:** وهي الظروف السياسية للبلد الذي يقع فيه البنك، وكذا القوانين التي يعمل بها البنك في هذا البلد.

1. **البيئة الاقتصادية:** وتتمثل في طبيعة النظام الاقتصادي والموارد المتاحة في البلد، وكذلك المناخ الاستثماري والفرص الاستثمارية المتوفرة.

2. **البيئة الاجتماعية:** وتتجلى في العادات والتقاليد والمعتقدات، ومستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة البنكية.

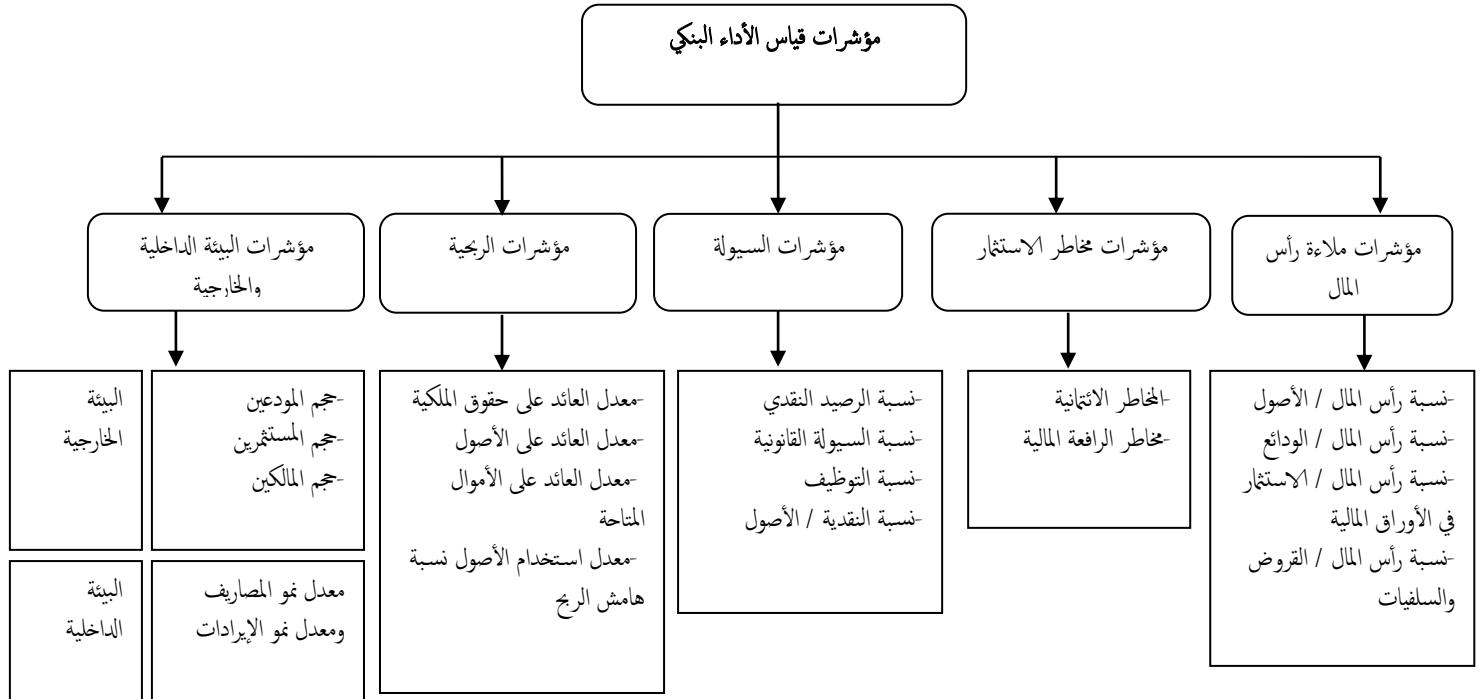
ثانياً: مؤشرات قياس الأداء البنكي

ويمكن تبيان مؤشرات قياس الأداء البنكي بكل أنواعها سواء المرتبطة بملاءة رأس المال، مخاطر

الاستثمار، السيولة، الربحية أو مؤشرات البيئة الداخلية والخارجية في الشكل التالي:

¹ أمانة محمد يحي عاصي، المرجع نفسه، ص ص 89، 90.

الشكل رقم (1-1): مؤشرات قياس الأداء البنكي



المصدر: سليمان بن بوزيد، مرجع سابق، ص24.

المطلب الثالث: تقييم الأداء

يعتبر تقييم الأداء من أهم الأنشطة والعمليات الخاصة بإدارة الموارد البشرية وهو أحد النظم الفرعية المكونة لهذه الإدارة والذي يحقق النفع للفرد والمنظمة في صورة استخدام أفضل للموارد المتاحة

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء:

أولاً: تعريف تقييم الأداء

تحصل البنوك التجارية على مواردها المالية من مصادرها، وتقوم بتوزيعها على استخداماتها بشكل منظم، هذا الأخير يختلف من بنك إلى آخر نتيجة لعدة اعتبارات، أي أن هناك بنوك ذات أداء مرتفع وأخرى منخفضة الأداء، وعلى هذا الأساس وجدت مفاهيم مختلفة لتعريف تقييم الأداء منها:

- "هو الطريقة أو العملية التي يستخدمها المقيم لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقاً لما ينبغي له أن يؤدي".¹

¹ خديجة خالدي، عبد الرزاق بن حبيب، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص197.

- "هو مرحلة من مراحل الرقابة الفعالة تستخدم للمقارنة بين الأهداف المخطط لها وبين ما تم تحقيقه فعلاً وبين الانحرافات وأسبابها وطرق معالجتها علمياً وعملياً لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية وفق نظام معلومات متطور يخدم الإدارة".¹
- "هو مجموعة الإجراءات التي تقارن بها النتائج المحققة للنشاط بأهدافه المقررة بقصد بيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف المحددة لتقدير مستوى فعالية الأداء".²

ثانياً: عمليات تقييم الأداء

لابد أن تأخذ عملية تقييم الأداء الناجحة بعين الاعتبار ثلاث ركائز أساسية هي:

- 1- **الاقتصاد في استخدام الموارد:** أي مدى كفاءة المنشأة في الحصول على الموارد الاقتصادية وبأقل تكلفة، ما يلزم توفر نظام سليم وفاعل للرقابة الداخلية.³
- 2- **الكفاءة:** يرتكز على مدى نجاح الوحدة في إحكام العلاقة بين المدخلات والمخرجات بطريقة ناجحة تهدف إلى زيادة المخرجات وتخفيض المدخلات.⁴
- 3- **الفاعلية:** تعكس مدى نجاح البنك في استخدام أقل كمية من المدخلات لإنتاج أكبر قدر من المخرجات، أو هي قدرة الوحدة الاقتصادية على أداء وظائفها.⁵

ثالثاً: أهداف تقييم الأداء: يهدف تقييم الأداء إلى:⁶

- يسمح للبنك بمعرفة جوانب القوة وتدعيمها وجوانب الضعف ومعالجتها.
- إبراز مدى قدرة البنك على استيعاب الخسائر الناتجة عن الاستثمار في الأصول.
- معرفة مدى سلامة السياسات والاستراتيجيات المتبعة خلال السنة المالية.

الفرع الثاني: الأسس العامة لتقييم الأداء ومؤشراته

أولاً: الأسس العامة لتقييم الأداء

¹ نادية سعودي، "مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية -دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية -"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 18، جامعة محمد بوضياف، مسبلة، 2017، ص 235.

² منيرة المهندس، "تقييم أداء المصارف باستخدام أدوات التحليل المالي -دراسة ميدانية للمصرف الصناعي السوري-"، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد 4، سورية، 2005، ص 181.

³ رجاء رشيد عبد الستار، "تقييم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 31، العراق، 2012، ص 120.

⁴ رانيا عطار، قياس كفاءة المصارف الإسلامية السورية -دراسة تطبيقية: مصرف سورية الدولي الإسلامي-، رسالة ماجستير، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد الدراسات العليا، جامعة حلب، سورية، 2013، ص 2.

⁵ محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 83.

⁶ خديجة خالدي وعبد الرزاق بن حبيب، مرجع سابق، ص 198.

من أجل إتمام عملية تقييم الأداء لابد من مراعاة الاعتبارات والأسس التالية:¹

- **تحديد الأهداف:** هي الخطوة الأولى في عملية تقييم الأداء تتمثل في تحديد الأهداف الأساسي للبنك وهو تنمية نشاطه وتطويره ليواكب التطور الاقتصادي.
- **وضع الخطط التفصيلية لإنجاز العمل:** بعد تحديد الأهداف يتم وضع الخطط التفصيلية للعمل البنكي، حيث يتم رسم خطة أو أكثر لكل مجال من مجالات النشاط البنكي ومن ثم التنسيق بين هذه الخطط للوصول إلى خطة متكاملة.
- **تحديد مراكز المسؤولية:** إذ يقوم على أساس مبادئ التقسيم الإداري، حيث يخضع كل قسم من أقسام المصرف إلى رقابة وإشراف مسؤول خاص.
- **تحديد معايير الأداء:** تمثل معايير الأداء مؤشرات تزود المسؤولين عن رقابة النشاط بأساس سليم لمقارنة الأداء الفعلي بما خطط له وتحديد المعايير من المراحل الصعبة في عملية تقييم الأداء نتيجة لتعدد مؤشرات الأداء المتاحة.

ثانياً: مؤشرات تقييم أداء

تمثل النسب المالية أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم أداء البنوك التجارية، وتنقسم إلى عدة مجموعات أهمها:

1- **مؤشرات السيولة:** تقيس مؤشرات السيولة مدى قدرة البنك على مواجهة التزاماته من متطلبات

السحب على الودائع والتقييد بقوانين البنك المركزي، ومن بين هذه النسب نجد:²

- **المعيار النقدي:** يقيس هذا المعيار مدى احتفاظ البنك بأموال نقدية في خزائنه ولدى البنوك الأخرى لمواجهة طلبات السحب اليومية من الودائع.
- **نسبة الاحتياطي النقدي:** تقيس هذه النسبة مدى تقييد البنك بمتطلبات الاحتياطي النقدي التي يفرضها البنك المركزي.
- **نسبة السيولة القانونية:** تتعلق هذه النسبة، بمدى تقييد البنك بمتطلبات السيولة النقدية التي يفرضها البنك المركزي على البنوك.

2- **مؤشرات الربحية:** باعتبار أن الهدف الرئيسي للبنك التجاري هو تعظيم ثروة المساهمين، لا بد للبنك

من العمل على تحقيق الأرباح، ومن بين مكونات نسب الربحية نجد:³

¹ رانيا عطار، مرجع سابق، ص 7.

² هشام جبر، إدارة المصارف، ط 1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010، ص 315.

³ منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص 433.

- معدل العائد على حقوق الملكية = صافي الأرباح / حقوق الملكية
 - معدل العائد الودائع = صافي الأرباح / إجمالي الودائع
 - معدل العائد على الأموال المتاحة = صافي الربح / إجمالي الأصول
 - القوة الإيرادية للأموال المتاحة = صافي الربح / إجمالي الموجودات
 - الناتج البنكي الصافي = مجموع الإيرادات - الأعباء البنكية
- 3- مؤشرات توظيف الأموال: يستعمل مصطلح توظيف الأموال في التحليل المالي البنكي بمعناه الواسع، ويشمل كل الأوجه المربحة للتوظيف وهم النسب المستخدمة:¹
- نسبة الائتمان إلى الودائع = القروض والسلفيات / إجمالي الودائع
 - معدل توظيف الودائع = (استثمارات وأوراق مالية + القروض والسلفيات) / إجمالي الودائع
 - نسبة الاستخدامات إلى مجموع مصادر الأموال = مجموع التسهيلات الائتمانية والاستثمارية / حقوق الملكية والودائع
- 4- مؤشرات الكفاءة: تلجأ البنوك إلى رفع كفاءة التشغيل من أجل زيادة الربحية وزيادة القيمة السوقية لأسهمها، وذلك من خلال تخفيض المصاريف وزيادة إنتاج العاملين.
- 5- مؤشرات كفاية رأس المال: يلعب رأس المال دوراً هاماً في تحقيق الأمان للمودعين، وذلك باعتبار البنوك التجارية أكثر تعرضاً لمخاطر الرفع المالي، وهم هذه النسب:
- معدل كفاية حقوق الملكية.
 - معيار قدرة البنك على رد الودائع.
 - معدل الأصول الخطرة.
 - نسبة هامش الأمان في مقابلة مخاطر الاستثمار.
 - معدل المخاطر الناتجة عن الالتزامات العرضية.
 - نسبة رأس المال الحر إلى الاستثمارات.

الفرع الثالث: معايير تقييم الأداء

تتطلب عملية تقييم الأداء توافر مجموعة من المعايير لغرض حساب مستوى الأداء الذي قطعتة الوحدة والوقوف على مستوى تطور أي جانب من جوانب نشاطها وتعرف المعايير بأنها أسس تعد لغرض القياس أو المقارنة أو التصرف أو السلوك ويجري وضع المعايير عن طريق سلطة معينة أو قبول عام أو

¹ منير إبراهيم هندي، المرجع نفسه، ص 83.

عرف كأساس أو كنموذج لما يجب أن يقتدي به سلوك أو إجراء معين ويعد استخدام المعايير أسلوباً سليماً ومناسباً لقياس مستوى الأداء.

وهناك العديد من المعايير التي يمكن إتباعها التي تتضمن مقارنه مستوى الأداء المتحقق وهي كما يأتي:¹

1- المعايير التاريخية:

وتعني مقارنة الأداء الحالي مع الأداء السابق، وتعد هذه المعايير مقياساً لمعرفة درجة التحسن أو التردّي في أداء المؤسسة، ويشترط لاستعمال هذه المعايير، انتقائها بدقة وعدم حصول أي متغيرات تؤثر على قابلية المقارنة، كتوسع النشاط أو استعمال أساليب جديدة، وكذلك استبعاد أثر المتغيرات الأخرى كالتضخم مثلاً.

2- معايير المحددة مقدماً (المستهدفة):

وهي تلك المعايير التي توضع اجتهاداً لتعكس مستوى معين لأداء يمكن اعتباره مناسباً، وتتمثل هذه المعايير بالأرقام أو الأهداف الواردة في الخطط والموازنات، ودراسة الجدوى الاقتصادية وأرقام الكلف المعيارية، وهي من المعايير المهمة، إلا أن ما يعاب عليها هو احتمال عدم الدقة في إعدادها، أو عدم تعبيرها بشكل واقعي عن الأهداف المرغوبة.

3- معايير الأداء التنافسية:

وتعد هذه المعايير لغرض مقارنة الأداء المتحقق مع المتحقق لواحد أو أكثر من منافسيها، وميزتها أنها تربط أداء الوحدة بصورة مباشرة، مع قدرتها التنافسية في مجال أعمالها أو خدماتها، وتكون هذه المعايير أكثر فائدة لتحسين الأداء.

المبحث الثالث: واقع نظم الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري

تزايد الاهتمام بتطوير البنية التحتية للقطاع المالي وتحديد القطاع البنكي خاصة على صعيد الدفع الإلكتروني، كما أن القراءة المتعمقة لواقع القطاع البنكي الجزائري خلال العشرية الماضية توحى بهشاشته مقارنة ببعض الدول العربية المجاورة، ومن خلال هذا المبحث سنحاول تسليط الضوء على واقع نظم الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري.

المطلب الأول: المنظومة البنكية الجزائرية

إن المنتبغ لتطور المنظومة البنكية الجزائرية يدرك جيداً الأشواط التي قطعتها وحجم الإصلاحات التي مرت بها إلى أن وصلت لما هي عليه اليوم، ما سمح لها بحجز مكانة في السوق البنكي العالمي.

¹ رجاء رشيد عبد الستار، مرجع سابق، ص 121.

الفرع الأول: مكونات النظام البنكي الجزائري

تتكون المنظومة البنكية الحالية من مجموعة من البنوك والمنشآت المالية المتخصصة والسلطات المسؤولة عن السياسة النقدية هي:

أولاً: البنك المركزي الجزائري Banque centrale d'Algérie

وهو بنك البنوك، تم إنشائه بتاريخ 13 ديسمبر 1962 بموجب قانون رقم 62-144 ومن مهامه: مراقبة تنظيم وتداول الكتلة النقدية، توجيه ومراقبة القروض، إعادة الخصم وتسيير احتياطات الصرف، بمراقبة الجهاز البنكي بالاشتراك مع وزارة المالية، تسوية حقوق وديون هذه البنوك عن طريق المقاصة¹، إصدار النقد والسهر على استقراره داخليا وخارجيا.²

ثانياً: البنوك التجارية العمومية**1- البنك الجزائري للتنمية (BNA) La Banque Algérienne de Développement:**

تأسس الصندوق الجزائري للتنمية بموجب القانون رقم 63-165 الصادر في 07 ماي 1963 وتم تحويل اسمه إلى البنك الجزائري للتنمية سنة 1972، وقد ورث هيكلها عند تأسيسه مكون من أربع مؤسسات للائتمان متوسط الأجل هي: القرض العقاري، القرض الوطني، صندوق الودائع والائتمان، صندوق صفقات الدولة وصندوق تجهيز وتنمية الجزائر ومؤسسة واحدة للائتمان طويل الأجل.³

2- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط Caisse Nationale D'épargne Et De Prévoyance (C.N.E.P):

تم تأسيسه بموجب القانون 61-227 في 10 أوت 1964 وتتمثل مهمته في جمع الادخارات الصغيرة للعائلات والأفراد، كما يقوم بتمويل ثلاثة أنواع من العمليات هي: تمويل البناء، والجماعات المحلية وبعض العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية.⁴

3- البنك الوطني الجزائري Banque Nationale D'algérie (BNA):

تم إنشاء هذا البنك بموجب المرسوم رقم 66-144 الصادر في 13 جوان 1968، يقوم بتجميع الودائع

¹ الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 186.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 52، 27 غشت 2003، الأمر رقم 03-11، الكتاب الثالث، المادة 35-38 والمتعلقين بـ صلاحيات بنك الجزائر وعملياته، ص 7.

³ الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 186.

⁴ المرجع نفسه، ص 187.

من العائلات والأفراد ومختلف القطاعات الاقتصادية، وتقديم القروض قصيرة الأجل، تمويل القطاع الفلاحي والتجمعات المهنية للاستيراد.¹

4- القرض الشعبي الجزائري (CPA) Crédit Populaire D'algérie:

تم إنشاء هذا البنك بموجب المرسوم رقم 67-75 الصادر في 14 ماي 1967، وهو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر، وقد جاء خلفا للبنوك الشعبية التي كانت متواجدة قبل إنشائه، ويقوم بجمع الودائع ومنح القروض قصيرة الأجل للقطاع الحرفي، القطاع السياحي، وقطاع الصيد والتعاونية غير الفلاحية، قطاع المياه والري وأصحاب المهن الحرة.²

5- البنك الجزائري الخارجي (BEA) Banque Extérieure D'algérie:

تأسس البنك الجزائري الخارجي في 01 أكتوبر 1967 بموجب الأمر 204/67، ويمارس كل مهام البنوك التجارية، وعلى هذا الأساس يمكنه جمع الودائع الجارية، وفي جانب الإقراض يتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية.³

6- بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) Banque de l'Agriculture et du

:Développement Rural

تم تأسيسه في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم رقم 206/82، وهو بنك تجاري متخصص في القطاع الفلاحي، حيث يمكن أن يمنح قروضا لتمويل القطاع الفلاحي، وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية، وكذلك تمويل أنشطة الصناعات الغذائية والأنشطة المختلفة في الريف.⁴

7- بنك التنمية المحلية (BDL) Banque De Développement Local:

وهو آخر بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر، تأسس بموجب المرسوم 85-85 المؤرخ في 30 أفريل 1985 قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات، ويقوم بنك التنمية المحلية بجمع الودائع، ومنح القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة المحلية.⁵

¹ عادل رحال، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم

العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013/2014، ص 66.

² المرجع نفسه، ص 67.

³ الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 190.

⁴ المرجع نفسه.

⁵ المرجع نفسه.

ثالثا: البنوك التجارية الخاصة (مشتركة وأجنبية):¹

- 1- بنك البركة الجزائري (بحريني - جزائري) تأسس سنة 1991
- 2- سيتي بنك - الجزائر (أمريكي) تأسس سنة 1998.
- 3- المؤسسة العربية المصرفية - الجزائر ABC (بحريني - جزائري) تأسس سنة 1997.
- 4- ناتيكس - الجزائر (فرنسي) تأسس سنة 1997.
- 5- سوسيتي جينرال - الجزائر (فرنسي) تأسس سنة 1998.
- 6- البنك العربي - الجزائر (أردني - جزائري) تأسس سنة 2001.
- 7- بي. إن. بي. باريباس - الجزائر BNP Paribas (فرنسي) تأسس سنة 2002.
- 8- ترست بنك - الجزائر TBA (كويتي - جزائري) تأسس سنة 2002.
- 9- بنك الإسكان للتجارة والتمويل - الجزائر HBTF- ALGERIA (أردني - جزائري).
- 10 - بنك الخليج - الجزائر AGB (كويتي - جزائري) تأسس سنة 2004.
- 11 - فرنسا بنك - الجزائر (فرنسي) تأسس سنة 2006.
- 12 - بنك قروض الاستثمار والشركات الزراعية الجزائر CA-CIB-ALGERIA (فرنسي) تأسس سنة 2007.
- 13 - اتش. اس. بي. سي - الجزائر HSBC- ALGERIA (بريطاني) تأسس سنة 2008.
- 14 - بنك السلام - الجزائر ASBA- ALGERIA (البحرين) تأسس سنة 2008.

رابعا: المؤسسات المالية:²

- 1- شركة إعادة التمويل الرهني.
- 2- الشركة المالية للاستثمار والمساهمة وتوظيف الأموال سوفيناني.
- 3- الشركة العربية للإيجار المالي.
- 4- المغربية للإيجار المالي - الجزائر.
- 5- سيتلام الجزائر.
- 6- الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية مؤسسة مالية.
- 7- الشركة الوطنية للإيجار المالي.

¹ آسيا محجوب، البنوك التجارية والمنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة -حالة البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1954، ورقة، 2010/2011، ص ص 257، 258.

² وكالة الأنباء الجزائرية فيفري 2018، <http://www.aps.dz/ar/economie/53070-20-9>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/04/01.

8- شركة إيجار ليزينغ الجزائر.

9- شركة مؤسسة الجزائر إيجار.

الفرع الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية

بادرت بعض البنوك الجزائرية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني أهمها:

1- الشبكة الاتصالية **DZ-PAC**: هي شبكة تحويل البيانات للاتصالات الجزائرية لتحويل حزمة باسعمال معيار الآيتيو X25 للاتحاد العالمي للاتصالات السلكية واللاسلكية، أطلقت عام 1993، وهي تسمح بربط الأجهزة والشبكات الاتصالية، حيث تتمثل مجالات استخدام هذه الشبكة في مختلف أصناف البرامج المستخدمة في الاتصالات بين البنوك.¹

2- الشبكة البنكية **SWIFT**: تم إنشاء هذه الشبكة بواسطة مؤسسة عالمية للاتصالات المالية ما بين البنوك، يتم من خلالها انجاز التحويلات المالية والعمليات البنكية من خلال نظام واحد للاتصالات المالية بين البنوك، ولغة واحدة أيضا، حيث تعتمد على نظم تشفير إلكترونية لتحقيق السرية، الخصوصية، والأمان ويقع المقر الرئيسي للشبكة في بلجيكا.²

3- الشبكة النقدية المشتركة ما بين البنوك: **SATIM** هي شركة مختصة في المبادلات بين البنوك والنقد الآلي تمثل فرعا لثمانية بنوك جزائرية. تأسست في 1995، تضم 17 منخرطا في شبكتها النقدية الآلية ما بين البنوك، منها 7 بنوك عمومية و9 خاصة إلى جانب بريد الجزائر، من أبرز مهامها إقامة وتسيير الأرضية التقنية والتنظيمية للسلسلة النقدية الرقمية ومرافقة البنوك في تطوير الخدمات النقدية الآلية وكذا شخصنة الدفاتر وبطاقات الدفع والسحب للسيولة المالية.³

4- تجمع النقد الآلي **(GIE) GIEMONETIQUE**: هي هيئة جماعية أنشئت في جوان 2014، وهو مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة النقدي وتوافقته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية. يتكون من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر. ومن وظائفه الأساسية:⁴

- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي.

¹ كريمة بن صالح، "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد3، جامعة عبد الحق بن حمودة، جيجل، 2018، ص ص66، 65.

² المرجع نفسه.

³ يومية الشعب الجزائرية، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، 2018/04/21، <http://www.ech-chaab.com/ar>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/06/20.

⁴ تجمع النقد الآلي، <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/gie-monetique>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/06/20.

- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية.

- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه.

5- الإنترنت: تمتلك معظم البنوك الجزائرية مواقع على شبكة الإنترنت متفاوتة من حيث المعلومات المقدمة للمطلعين من بنك لآخر، إلا أن الغرض من هذه المواقع لا يتعدى استخدامها كأداة تعريفية وتسويقية للبنك وليس كأداة فعلية للقيام بالعمليات المختلفة.¹

6- استخدام الهاتف: لا تزال الخدمات المقدمة من طرف البنوك الجزائرية لزيائنها عبر الهاتف الجوال تقتصر على الاطلاع على الأرصدة، طلب الصكوك، تحويل الأموال بين أرصدة وكالات البنك، دفع الفواتير الخاصة بالمتعامل، لذا يمكن القول أن البنوك الجزائرية لا تستخدم الهواتف النقالة في تقديم خدماتها رغم انتشاره على كافة التراب الوطني.²

الفرع الثالث: أبعاد أثر استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات البنكية على أداء البنك

هناك خمسة أبعاد للأداء التجاري للبنوك التي تعتمد على المعاملات البنكية عبر الإنترنت هي:³

1- تحسين جودة الخدمات وتوسيع مجموعة عروضه:

وذلك خلال تجديد استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتلجأ البنوك إلى الاعتماد على قنوات التوزيع الإلكتروني لزيادة رضا العملاء على الخدمات المتطورة والدائمة التي تسمح بها مختلف المعدات وأنظمة المعلومات، كريح الوقت، إمكانية التفاوض، تسهيل عملية الحصول على الخدمة، وغيرها.

2- تخفيض التكاليف:

إن اعتماد كفاءة الشبكات يقود إلى تخفيض التكاليف بشكل كبير، وتوفير فرصة لنقل المعلومات بتكلفة منخفضة جدا وبناء قاعدة عملاء واسعة.

3- فتح أسواق جديدة:

إن درجة اعتماد المعاملات البنكية عبر الإنترنت له أثر إيجابي على فتح أسواق جديدة للبنوك، لأن البنك الذي يعتمد على قنوات التوزيع الإلكتروني والاتصالات سيكون قادرا على كسر الحواجز المكانية والزمنية، لاستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية.

4- توسيع نطاق الخدمات:

¹ كريمة بن صالح، مرجع سابق، ص 66.

² المرجع نفسه.

³ العطرة دغوش، مرجع سابق، ص ص 170، 171.

تتيح المعاملات البنكية عبر الإنترنت فرصا جديدة للبنوك لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم مما يسمح للبنك التميز أكثر عن غيره.

5- تعزيز العلاقة مع العملاء:

يسمح للمؤسسات المالية التي تعتمد على المعاملات البنكية عبر الإنترنت تعزيز علاقتها مع عملائها المحتملين وزيادة رضا العملاء الحاليين من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات.

المطلب الثاني: نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر

منذ بضع سنوات كثر الحديث في الجزائر عن عصرنة القطاع المالي والبنكي، وتحديث نظم الدفع وإن كانت لا تمثل إلا جزءا من إصلاح شامل لهذا القطاع الحساس، إلا أنها تعتبر أبرز جوانبه وأكثرها حيوية، خاصة ونحن مقبلون على اندماج فعلي في الحركة الاقتصادية الدولية.

الفرع الأول: أسباب تحديث نظام الدفع في الجزائر

تعود أسباب تحديث نظام الدفع في الجزائر إلى:

أولا: الأسباب الداخلية لتحديث البنوك الجزائرية: أهمها¹

- ضعف استخدام التكنولوجيا البنكية الحديثة وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية.
- غياب سوق نقدية منظمة ومتطورة يتم من خلالها تأمين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك، ما يضمن للبنوك تمويل النشاط الاقتصادي بمختلف قطاعاته.

ثانيا: الأسباب الخارجية لتحديث البنوك الجزائرية

كثيرة نذكر منها ما يلي:²

- أهمية الخدمة البنكية والمتمثلة في جملة الأنشطة والعمليات المقدمة من البنك والتي تشكل مصدرا هاما لإشباع حاجيات العملاء ورغباتهم المالية والاقتصادية الحالية والمستقبلية.
- في ظل السوق البنكية المفتوحة التي فرضتها العولمة المالية فإن تحديث النظام البنكي أصبح حتمية تفرضها المنافسة غير المتكافئة بين البنوك الجزائرية والأجنبية التي يمتد نشاطها أمام عدم تأهيل البنوك الجزائرية لهذه المنافسة.

الفرع الثاني: أهداف تحديث نظام الدفع البنكي الجزائري

¹ وفاء عبدلي، مرجع سابق، ص 157.

² المرجع نفسه.

إن تحديث نظام الدفع يحقق من الأهداف الرئيسية التالية:

- تخفيض فترات المقاصة خاصة المتعلقة بعمليات التبادل خارج مكان الدفع.
- تحسين ميكانيزمات تغطية الشيكات ووسائل الدفع التي تعتمد على الدعامة الورقية.
- تألية نظام الدفع لأقصى حد ومحاولة تخفيض مدة معالجتها.
- زيادة الربحية وتحسين الخدمات للزبائن.
- تخفيض التكلفة الحقيقية للمدفوعات.
- القضاء على التلاعبات المحاسبية ما بين البنوك.
- القضاء على السوق الموازية التي تتعامل بالسيولة النقدية.¹
- تطبيق التقنيات الحديثة تسمح للبنوك من تقديم خدمات لزيائنها لم تكن معروفة من قبل.²
- التحكم في دورة السيولة من طرف السلطات النقدية.³

الفرع الثالث: مكونات نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر

أولاً: البطاقات البنكية

قامت شركة SATIM بإصدار بطاقة السحب ابتداء من سنة 1997، والتي يتم استخدامها بوجود أجهزة الصرافات الآلية المنتشرة في مختلف ربوع الوطن والتي وصل عددها بنهاية سنة 2017 حوالي 12500 صراف آلي،⁴ ومن هذه البطاقات نذكر:⁵

- 1- البطاقات المحلية: تسمح بالقيام بعملية السحب والدفع، ويمكن تمييز الأنواع التالية:
 - البطاقات العادية CIB: تمنح لفئة عملاء البنوك الذين يكون دخلهم أكبر أو يساوي 10000 دج.
 - البطاقة الذهبية CIB GOLD: تمنح للعملاء الذين يكون دخلهم أكبر أو يساوي 45000 دج.

¹ عبد القادر بحيح، "دور وسائل الدفع البنكية في تنظيم دورة السيولة النقدية في المعاملات التجارية - حالة الجزائر من 1962 إلى 2005"،

المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 9، العدد 3، جامعة معسكر، 2016، ص 33.

² عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة - تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح -، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012/2011، ص ص 212، 213.

³ محفوظ بصيري، "نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الحديثة"، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 4، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2019، ص 65.

⁴ الويزة أوصغير، "خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 7، 2018، المركز الجامعي ميلة، ص 375.

⁵ جهيدة العياطي، "تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية - تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 2، العدد 3، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017، ص 8.

- البطاقات البنكية التي تصدر لصالح المؤسسات والشركات: تصدر لصالح الشركات والمؤسسات التي يفوق دخلها الشهري 200.000 دج.

2- البطاقات الدولية: Visa International: هي بطاقة تستعمل خارج الوطن في عملية السحب والدفع موجهة للعملاء الذين لهم حسابات مفتوحة بالعملة الأجنبية، وهي:

- بطاقة فيزا العادية: تمنح للعملاء الذين رصيدهم أكبر أو يساوي 1500 أورو.

- بطاقة فيزا الذهبية: تمنح للأشخاص الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة يفوق 5000 أورو.

الجدول رقم (1-2): تطور معاملات الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقات البنكية للفترة (2016-2019)

السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	كهرباء/ ما ء	خدمة إدارية	خدمات	بيع البضائع	العدد الإجمالي للمعاملات	المبلغ الإجمالي (دج)
2016	6 536	388	51	391	0	0	0	7 366	15 009 842,02
2017	87 286	5 677	2 467	12 414	0	0	0	107 844	267 993 423,40
2018	138 495	871	6 439	29 722	1 455	0	0	176 982	332 592 583,28
2019	141 552	6 292	8 342	38 806	2 432	5 056	0	202 480	503 870 361,61
*2020	102 047	2 831	1 230	1 230	48	3 742	3 742	112 167	191 820 684,25

المصدر: <http://www.aps.dz/ar/economie/73174-2019>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/04/12.

نلاحظ من خلال الجدول تطور ملحوظ في حجم المعاملات باستخدام البطاقات البنكية خلال الفترة (2016-2019)، وبعد بعد انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية /الذهبية فيتوقع تضاعف المعاملات الإلكترونية إذ أن الارتفاع واضح مع بداية سنة 2020، ما يعكس إقبال أفراد المجتمع على استخدام الدفع الإلكتروني وبداية الوعي بمميزاته وما يوفره من تسهيلات.

ثانيا: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

1-تعريف: جاء هذا النظام لمواكبة المعايير المعدة من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية على مستوى بنك

التسويات الدولية، وذلك في 15 ماي 2006¹، وهو نظام تسوية المبالغ الإجمالية يتم فيه سير التحويلات

بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل.²

* بعد انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020 ستشمل الإحصائيات المنشورة من الآن فصاعدا نشاط الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقة البنكية والبطاقة الذهبية.

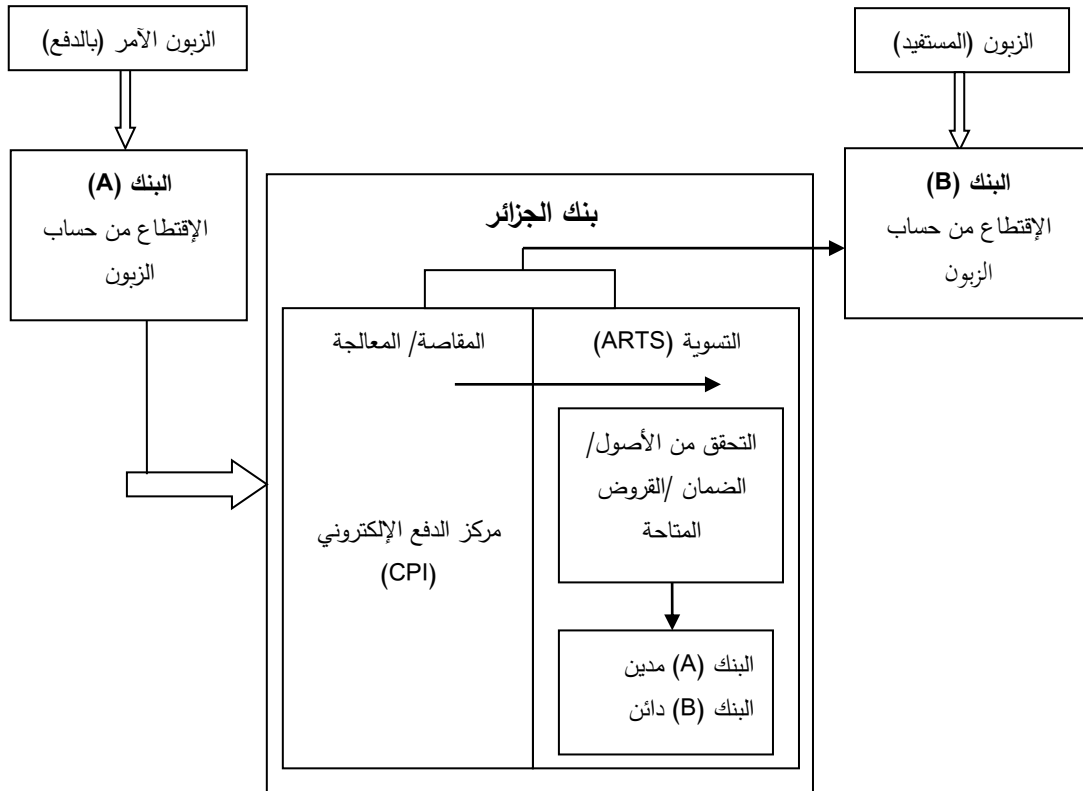
¹ كريمة بن صالح، مرجع سابق، ص66.

² كمال آيت زيان، حورية آيت زيان، مداخلة بعنوان: "الصيرفة الإلكترونية في الجزائر"، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، عمان، الأردن، 2007، ص8.

2- أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS: يهدف إلى تحقيق ما يلي¹

- تسوية عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى.
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني.
- تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية.
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات.
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة.
- تقوية العلاقات بين البنوك وتشجيع إقامة البنوك الأجنبية.

الشكل رقم (1-2): عمليات الدفع الإلكتروني في بنك الجزائر



المصدر: محفوظ بصيري، نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 4، جامعة زيان عشور، الجلفة، 2019، ص 66.

ثالثا: نظام المقاصة عن بعد ATCI

1-تعريف: ويعرف هذا النظام على انه نظام يمكن البنوك المشاركة وفروعها من تبادل أوامر الدفع فيما بينهم بطريقة آلية، وتتم معالجة وإرسال صافي التسوية النهائية إلى نظام التسوية النهائية الآنية، وقد دخل نظام المقاصة الإلكتروني في الإنتاج سنة 2006 بمقاصة الشيكات، وقد تم إدخال أدوات الدفع الأخرى

¹ المرجع نفسه، ص 8،9.

تدرجياً،¹ وتمتاز هذه الخدمة عن النظام الورقي القديم بأنه أكثر سرعة وقدرة على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية.²

2- أهداف نظام المقاصة عن بعد: يهدف هذا النظام إلى:³

- التبادل مابين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المتعاملون يكون آلياً.
- تقليص أجال التحصيل بالمقارنة بالعمليات التي يقوم بها كل بنك.
- ضمان امن المبادلات لتفادي حدوث خسائر أو مشاكل في المحاسبة.
- إمكانية مركزية أرصدة التسوية، إذ يصبح هناك حساب واحد للتسوية مع رصيد واحد.
- تحسين تسيير السيولة على مستوى البنوك التجارية.
- تمكين البنك المركزي من التحكم ومراقبة الكتلة النقدية.

الجدول رقم (1-3): إجمالي العمليات المعالجة باستخدام نظم الدفع للفترة (2016-2017)

السنة	عدد العمليات المعالجة	المبلغ الإجمالي (مليار دينار)
2014	4,5 مليون	-
2015	3,1 مليون	-
2016	2,2 مليون	-
2017	-	-
2014	314357	372394
2015	334749	264140,6
2016	328404	201692,3
2017	339227	99896,3
2014	20 مليون	13989
2015	20,8 مليون	15892
2016	21 مليون	17639,5
2017	22,9 مليون	18753,8

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على تقارير البنك المركزي للسنوات 2015-2016-2017.

¹ هند فالح محمود، "المقاصة الإلكترونية والمسؤولية المدنية التي تنجم عنها"، مجلة الرافدين للحقوق، مجلة الموصل، المجلد 18، العدد 63، العراق، 2014، ص 47.

² إبراهيم إسماعيل إبراهيم، "مسؤولية المصرف المدنية عن صرف صك مزور من خلال المقاصة الإلكترونية- دراسة مقارنة"، مجلة المحقق الحلبي للعلوم القانونية والسياسية، العدد 2، جامعة بابل، العراق، 2018، ص 139.

³ وليد لعاب، "تقييم تجربة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية - دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الإلكتروني الأوروبي"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 4، العدد 2، جامعة برج بوعريش، 2018، ص 150.

نلاحظ من خلال الجدول أن حجم العمليات بالبطاقة البنكية والتي تمر عبر نظام آتسي عرف انخفاضا واضحا عبر السنوات المتتالية، أما في ما يخص بقية الأنظمة فقد عرفت تطورا متزايدا خلال نفس الفترة.

الفرع الرابع: قنوات توزيع المنتجات البنكية المعاصرة في الجزائر

للوصول إلى الخدمات البنكية يمكن استعمال:¹

أولاً: الموزع الآلي للأوراق DAB

الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للماكينة في القطاع البنكي، فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع..

ثانياً: الشباك الأوتوماتيكي للأوراق GAB

الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع، طلب صك، عمليات تحويل من حساب إلى حساب... إلخ، فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك.

ثالثاً: نهائي نقطة البيع الإلكترونية TPV

إذا كان الزبون يحمل بطاقة إئتمان في أي مكان موظف نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص ببطاقات الائتمان والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد أن يدخل الزبون رمزا أو رقما سريا خاصا به والذي يعرف برقم التعريف الشخصي السري PIN يقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر، يتم كل هذا في جزء من الثانية.

¹ عبد الجليل مقدم، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشار-، Global Journal of Economics and Business، المجلد5، العدد2، 2018، ص ص179، 180

الجدول رقم: (1-4): خدمات الموزع الآلي للأوراق DAB والشبكات الأوتوماتيكية للأوراق GAB

النتائج	التقنية المستخدمة	الخدمات التي يقدمها	
التقليل من الازدحام على طوابير الوكالات والنقل من نشاط السحب على الفروع	جهاز موصول بكمبيوتر بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقات	يسمح للزبائن بالقيام بعملية سحب الأموال	الموزع الآلي للأوراق DAB
يستخدم من طرف الزبائن على مدار 24 سا / 24 سا يوميا دون توقف.	جهاز موصول بكمبيوتر رئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقات	يسمح لحامل البطاقة بالقيام بالعديد من العمليات منها: - سحب الأموال - معرفة الرصيد - القيام بالتحويلات - طلب دفتر الشيكات	شبكة آلي للأوراق GAB

المصدر: عبد الجليل مقدم، مرجع سابق، ص ص 179، 180.

رابعاً: جهاز الدفع الإلكتروني TPE¹

جهاز الدفع الإلكتروني أو "TPE" هو أحد وسائل الدفع الإلكتروني التي تمكن التاجر من تقاضي ثمن المبيعات باستخدام البطاقة البنكية CIB ذهبية كانت أو كلاسيكية 24/ 24 سا وعلى مدار الأسبوع.

المطلب الثالث: معوقات تطور وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر والآفاق المستقبلية لها

الفرع الأول: معوقات تطور وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر

لعل من أهم معوقات تطور وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في البنوك الناشطة في الجزائر ما يلي:²

1- معوقات تنظيمية: مرتبطة بالبنوك في حد ذاتها وتتمثل في ضعف الكفاءة الإدارية في البنوك، مما

ينعكس في المخصصات المالية المرصودة لعمليات العصرية لوسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني، وكذا مخصصات التكوين والتأهيل للإطارات البنكية، وكل ما يتعلق بمشاريع الاستثمار لتطوير الصناعة البنكية في البنوك.

2- معوقات اجتماعية وثقافية: تتمثل في انتشار الأمية في مجال المعلوماتية بصفة عامة والصيرفية

بصفة خاصة، فضلا على انتشار التحايل الضريبي مما يدفعهم بالابتعاد عن استعمال وسائل الدفع الإلكترونية، وكذا عدم الالتزام بمبدأ السرية والأمان لدى بعض المستخدمين بالبنوك.

¹ بنك التنمية المحلية، مداخلة بعنوان: "استخدام وسائل الدفع الإلكترونية"، اليوم العالمي لحقوق المستهلك، الجزائر، 2018.

² محمد خاوي، مرجع سابق، ص 150.

3- معوقات تقنية فنية: وتتمثل في ضعف البنية التحتية التقنية مما أدى إلى عدم الاستقرار في شبكة المعلومات ووسائل الاتصال المتاحة وضعف استخدامها.

الفرع الثاني: آفاق ومتطلبات استخدام نظم الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري

تعمل السلطات الجزائرية والمؤسسات المتخصصة جاهدة سعياً إلى النهوض بالاقتصاد الرقمي في الجزائر وذلك من خلال تضافر الجهود بين مختلف القطاعات، وهي تتطلع لإطلاق العديد من المشاريع أهمها:

- مشروع استعجالي يطبق تدريجياً بدءاً بالمدن الكبرى من خلال تغيير الألياف النحاسية بالألياف البصرية والذي يسمح بزيادة تدفق الانترنت.¹
- تجسيد قانون التصديق الإلكتروني في مختلف المعاملات الإلكترونية.²
- التوجه نحو اعتماد الدفع بواسطة الهاتف المحمول ما يسمح بالتقليل من التوجه إلى الموزعات الإلكترونية ما قد يحقق قفزة نوعية في مجال الدفع الإلكتروني.³
- اقتناء محطة للدفع الإلكتروني تسمح بربط الحساب البنكي بالهاتف النقال، ويسمح هذا المشروع بتحويل آني لمبالغ مالية كبيرة لفائدة الزبائن، كما سيتيح للمؤسسات العمومية والخاصة تسديد الضرائب بنظام E-Banking بدلاً عن دفعها نقداً.⁴
- بالنسبة للبطاقات البنكية يعترف مجمع المنفعة الاقتصادية لخدمات الدفع الآلي إطلاق بطاقة دفع "غير تلامسية" تكون أكثر أماناً من سابقتها، كما ينتظر أن تكون بديلة للبطاقات الكلاسيكية والذهبية، وهي تعتبر تقدماً تكنولوجياً في مجال الأمان.⁵
- إبرام وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، اتفاقية مع شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) وتجمع النقد الآلي GIE MONETIQUE، دخلت حيز التنفيذ يوم 5 يناير 2020، تسمح لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية بالاستفادة من

¹ إبراهيم بومزار، سمية منصور، الإجراءات المتخذة لحماية المواطنين من الجائحة، برنامج ضيف الصباح، القناة الأولى-، الجزائر، 2020/07/04

<http://www.radioalgerie.dz>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/07/04

² المرجع نفسه.

³ مجيد مسعودان، إطلاق خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول، يوم دراسي حول النقد ما بين البنوك في الجزائر، وكالة الأنباء الجزائرية، الأربعاء 2019/07/10، <http://www.aps.dz/ar/economie>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/07/04.

⁴ ياسين جريدان، فاطمة الزهراء النوي، اقتناء محطة للدفع الإلكتروني تسمح بربط الحساب البنكي بالهاتف النقال، جريدة الحياة أون لاين، 2020/04/19، <https://www.elhayatonline.com>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/07/04.

⁵ مجيد مسعودان، الدفع الإلكتروني في الجزائر، إطلاق بطاقة أكثر أماناً عن قريب، جريدة البلاد نت، 2020/06/29. <https://www.elbilad.net/article/detail?id=97657>، أطلع عليه بتاريخ : 2020/07/03.

خدمات سحب الأموال من الشبايبك الآلية البنكية، كما ستمكن حاملي البطاقة البنكية "CIB" من القيام بخدمات السحب من الشبايبك الآلية المتصلة بالنظام النقدي لبريد الجزائر، ما يسمح بتعزيز الدفع الإلكتروني.¹

¹ وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، توقيع اتفاقية حول المعاملات ما بين النظام النقدي لبريد الجزائر ونظام ما بين البنوك، جريدة الشروق أون لاين، 2019/12/19، <https://www.echoroukonline.com>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/07/03.

خلاصة الفصل الأول:

في ختام هذا الفصل يمكن أن نستخلص بأن استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال المتطورة يلعب دورا هاما في عمل النظام المالي وفي ضمان أمن وسرعة إجراء المعاملات البنكية، وأن العمل البنكي الإلكتروني تجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات البنكية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة، وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات البنكية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية وهو ما يعزز من المكانة التنافسية لها في سياق الأعمال التجارية الإلكترونية.

كما نجد أن المنظومة البنكية الجزائرية قد شهدت تطورات وإصلاحات مهمة في ظل الاقتصاد الرقمي، حيث حاولت الجزائر بشتى الطرق أن تتضم إلى الدول الساعية لترقية العمل البنكي داخل الاقتصاد واستطاعت بذلك إنشاء هيئات وشركات متخصصة في رقمنة وتطوير النظام البنكي، وكذلك إدخال أنظمة حديثة وتقنيات متطورة ساعدت بشكل واضح في توسيع استخدام التكنولوجيا وتوعية المجتمع للوصول إلى مستجدات السوق البنكية العصرية.

الفصل الثاني: دراسة
ميدانية حول أثر استخدام
نظم الدفع الإلكتروني على
أداء البنوك التجارية العاملة
في الجزائر

تمهيد:

إن تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية يعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنموها وإستمراريتها وتطوير أدائها، بهدف الوصول إلى تحقيق غايتها في الربحية المنشودة، وعلى هذا الأساس تسعى الجزائر على غرارها من الدول جاهدة لتطوير النظام البنكي وتحقيق التحديث في كافة نظم الدفع، لتقديم أفضل الخدمات للعملاء وتعزيز الميزة التنافسية للبنك وتحسين أدائه.

ومن خلال هذا الفصل حاولنا معرفة أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية على عينة من البنوك العاملة في الجزائر، وهذا تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: نظرة عامة حول البنوك التجارية محل الدراسة ونظم الدفع الإلكتروني التي توفرها.

المبحث الثاني: عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة.

المبحث الأول: نظرة عامة حول البنوك التجارية محل الدراسة ونظم الدفع الإلكتروني التي توفرها

لإجراء الدراسة التطبيقية اخترنا مجموعة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر؛ بنكين عموميين وثلاث بنوك أجنبية، وهذا لأجل معرفة الأثر الناتج عن استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر.

المطلب الأول: البنوك التجارية العمومية محل الدراسة

تمتلك الجزائر ومنذ الاستقلال مجموعة من البنوك والتي تعود ملكيتها للدولة، وقد اقتصرنا دراستنا على بنكين عموميين هما بنك التنمية المحلية Banque de développement local وبنك الفلاحة والتنمية الريفية Banque de l'agriculture et du développement rural.

الفرع الأول: نبذة حول بنك التنمية المحلية BDL

أولاً - تقديم بنك التنمية المحلية:

تأسس بنك التنمية المحلية بموجب المرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 10 شعبان 1405 الموافق لـ 1985/04/30. أنشئ هذا البنك في إطار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والبنكية التي تستجيب لحاجيات التجهيز الجهوي والمحلي، ولقد تأسس برأس مال قدره 500 مليون دج، حيث بدأ نشاطه في 1985/07/01، يملك بنك التنمية المحلية شبكة مكونة من 155 وكالة منتشرة على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات المصرفية التي وضعت تحت مسؤوليتها و06 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن،¹ وهو مؤسسة مالية مهمتها الأساسية تمويل حاجات التطور النقدي والمالي المحلي، وذلك بمنح القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة.²

ثانياً - أهداف بنك التنمية المحلية:

يهدف نشاط بنك التنمية المحلية إلى تحقيق جملة من الأهداف منها:³

- تطبيق سياسة الدولة عن طريق تقديم القروض الخاصة بدعم تشغيل الشباب، تمويل المؤسسات الصغيرة... الخ.
- تشجيع الادخار.
- تمويل المشاريع القصيرة والطويلة الأجل.

¹ الموقع الإلكتروني لبنك التنمية المحلية، <https://www.bdl.dz>, consultée le: 07/08/2020

² المرسوم التنفيذي رقم 85-85 المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي، المؤرخ في 1985/04/30.

³ معلومات مقدمة من طرف بنك التنمية المحلية، وكالة بوسعادة رقم "127".

- تمويل مشاريع السكن في إطار القروض العقارية، وتمويل أصحاب الدخول الضعيفة عن طريق القروض الاستهلاكية.
- تحفيز وتشجيع التجارة الخارجية.
- تلبية مختلف طلبات الجمهور من الخدمات المصرفية.

الفرع الثاني: نبذة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

أولاً - تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تم إنشاؤه بموجب مرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الخارجي، وبعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك، ثم عاد البنك إلى التخصيص مع سنوات 2000. يقدر رأسمال البنك ب 33 مليار دينار جزائري، ويتميز بكثافة بشرية عالية جدا تزيد عن 7500 عامل¹. هو أحد بنوك القطاع العمومي في الجزائر، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الهادفة إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية².

ثانياً - أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يمكن تلخيص أهداف البنك فيما يلي:³

- الزيادة في الموارد مع تقليل التكاليف، وتحقيق مردودية كبيرة في شكل قروض إنتاجية ومتنوعة.
- الإدارة الصارمة لخزينة البنك، خاصة في تقدير الدينار بالعملات الصعبة .
- تأمين التناقص من طرف البنك في تنمية نشاطاته الخاصة به .
- زيادة فروع ونشر شبكاته والتقرب أكثر من العملاء .
- إرضاء الزبائن وذلك بتقديم منتوجاته والخدمات بكفاءة لتوفير احتياجاتهم .
- تنمية التجارة بتقديم تقنيات جديدة في الإدارة مثل التسويق وأيضا تقديم تشكيلة منتجات جديدة.

¹ محمد زيدان، "أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 15، جامعة بسكرة، 2008، ص 55.

² مطبوعة مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR. السنة.

³ وثائق مطلع عليها لدى خزينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائري.

المطلب الثاني: البنوك التجارية الأجنبية محل الدراسة

اقتصرت دراستنا على ثلاث بنوك أجنبية وهي بنك السلام-الجزائر (Alsalam- Algeria)، سوسيتي جنرال-الجزائر (Société Générale Algérie) وترست بنك (Trust Bank Algeria) نعرضها فيما يلي:

الفرع الأول: نبذة حول بنك السلام - الجزائر ALSALAM- ALGERIA

أولاً: تقديم بنك السلام - الجزائر

بنك السلام- الجزائر، بنك شمولي يعمل طبقاً للقوانين الجزائرية، ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملات، كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد البنك من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات بنكية مبتكرة.

إن بنك السلام- الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى مع متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات بنكية عصرية تتبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد، عدد فروعها 18 فرعاً.¹

ثانياً: عمليات التمويل التي يقوم لها مصرف السلام- الجزائر

يقوم بنك السلام- الجزائر بتمويل المشاريع الاستثمارية، وكافة الاحتياجات في مجال الاستغلال، والاستهلاك عن طريق عدة صور تمويلية هي: المشاركة، المضاربة، الإجارة، المرابحة، الاستصناع، السلم، البيع بالتقسيط، البيع الآجل ... الخ، وبتنفيذ أشغال تهيئة / توسعة، تمويل الاستغلال تمويل العقارات، تمويل معدات النقل، تمويل معدات مهنية، بالإضافة إلى تمويل التجارة الخارجية.²

الفرع الثاني: نبذة حول بنك سوسيتي جنرال- الجزائر SGA

أولاً: تقديم بنك سوسيتي جنرال- الجزائر SGA

تعتبر مجموعة "سوسيتي جنرال"، التي تأسست في عام 1864 لدعم التنمية التجارية والصناعية، إحدى مجموعات الخدمات المالية الريادية في أوروبا، وتوجد المجموعة في 67 بلداً، من بينها الجزائر.³ وسوسيتي جنرال الجزائر هو أحد البنوك التجارية المملوكة بنسبة % 100 من بنك سوسيتي جنرال فرنسا موجودة في الجزائر منذ عام 2000، رأس ماله يقدر بـ 10 ملايين دج، يحتوي على 87 وكالة خلال

¹ الموقع الإلكتروني لبنك السلام، <https://www.alsalamalgeria.com/#!>, consultée le: 26/07/2020

² المرجع نفسه.

³ الموقع الإلكتروني لبنك سوسيتي جنرال، <https://mea.societegenerale.com/ar>, consultée le: 21/07/2020

سنة 2017¹، موزعة في مختلف ولايات الجزائر متمركزة بكثرة في الشمال والوسط، ويقدم مجموعة من

الخدمات لجميع أنواع العملاء، الأفراد والمهنيين والمؤسسات.²

ثانياً: مهام البنك: يمارس البنك مجموعة من المهام أهمها:³

- تحقيق النمو المستدام.
- تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات الاستشارية والحلول المالية المصممة خصيصاً.
- توفير الخدمات البنكية الدولية للأفراد والخدمات المالية والتأمين.
- توفير الخدمات البنكية للشركات والاستثمارات والخدمات البنكية الخاصة وإدارة الأصول وخدمات الأوراق المالية.

الفرع الثالث: نبذة حول ترست بنك الجزائر TBA

تقديم ترست بنك الجزائر⁴ TBA

ترست بنك- الجزائر هو عضو في مجموعة نست للاستثمارات(القابضة) شركة محدودة (ش.م) NEST INVESTMENTS (HOLDING) LTD، التي يقع مقرها في قبرص والتي تمتلك غالبية رأس مالها أعضاء من عائلة "أبو نحل". استثمرت شركة نست في مجموعة متنوعة من قطاعات الأعمال بما في ذلك الخدمات البنكية و/أو المالية والتأمين وإعادة التأمين والتطوير العقاري والصناعة والسياحة. المجموعة موجودة من خلال الشركات التابعة لها في اثنين وعشرين (22) دولة بما في ذلك: الجزائر، الولايات المتحدة الأمريكية، إسبانيا، إنجلترا، قطر، قبرص، البحرين، الأردن، لبنان، فلسطين، المملكة العربية السعودية

تعزز وجودها في الجزائر من خلال 05 شركات أخرى هي: ترست الجزائر للاستثمارات، ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين، ترست الجزائر للصناعات، ترست العقارية ومركز التجارة العالمي- الجزائر. ترست بنك الجزائر (TBA) هو بنك بموجب القانون الجزائري برأس مال خاص، والتي بدأ نشاطها في أبريل 2003 برأس مال أولي 750 مليون دينار - تم تحويله من السنة التاسعة للتشغيل أي في 2012 إلى 13 مليار دينار، في 30 ديسمبر 2019 خضع رأس المال للزيادة ويبلغ الآن 17.194 مليار دينار.

¹ جريدة الشروق أون لاين، <http://echoroukonline.com>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/07/21.

² العطرة دغوش، مرجع سابق، ص197.

³ الموقع الإلكتروني لبنك سوسيتي جنرال، مرجع سابق.

⁴ الموقع الإلكتروني لترست بنك، https://www.trustbank.dz/images/pdf/TBA-RapportAnn2018_FR.pdf

consultée le: 07/08/2020

تتكون الشبكة التشغيلية لبنك ترست بنك الجزائر حاليًا من 25 وكالة تشغيلية (حتى الآن) موزعة على النحو التالي:

- أحد عشر (11) فرعًا بالمركز.
- ثمانية (08) فروع في الشرق.
- خمسة (05) فروع في الغرب.
- فرع واحد (01) على بوابات الجنوب (بسكرة).

المطلب الثالث: نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

توفر البنوك مجموعة من نظم الدفع والخدمات الإلكترونية نعرضها فيما يلي:

الفرع الأول: نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في البنوك العمومية

أولاً: نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في بنك التنمية المحلية BDL

1- نظم الدفع الإلكتروني التي يوفرها بنك التنمية المحلية

❖ البطاقات البنكية: نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): البطاقات البنكية لبنك التنمية المحلية

الرقم	نوع البطاقة	عمليات البطاقة	الحد الأقصى للسحب/أسبوعياً	سقف التحويل عبر الشبايك أسبوعياً
01	بطاقة CIB الكلاسيكية	السحب - الدفع	50000.00 دج	50000.00 دج
02	بطاقة CIB الذهبية	السحب - الدفع	100000.00 دج	100000.00 دج
	بطاقة كوربوراييت	السحب - الدفع	900000.00 دج	50000.00 دج
03	ماستر كارد تيتانيوم	السحب - الدفع	1000 أورو	5000 أورو
04	ماستر كارد بلاتينيوم	السحب - الدفع	1500 أورو	8000 أورو
05	بطاقة VISA Classic	السحب - الدفع	500 أورو	-
06	بطاقة VISA Gold	السحب - الدفع	5000 أورو	-

Source : <https://www.bdl.dz>, consultée le : 06/08/2020.

يظهر من خلال الجدول أن بنك التنمية المحلية يوفر مجموعة من البطاقات البنكية المحلية المتمثلة في بطاقة CIB الكلاسيكية والذهبية وبطاقة كوربوراييت الموجهة للمهنيين وأصحاب المهن الحرة، يتم استخدامها في عمليات السحب والدفع والتحويل بالعملة المحلية، والبطاقات الدولية المتمثلة في الماستر كارد

والفيزا كارد التي يتم استخدامها دوليا وباستخدام العملة الصعبة، ومن أهم مميزاتها الحصول الأوتوماتيكي على التأمين على السفر لمدة سنتين، ومن عيوبها طول مدة الحصول عليها والتي قد تتجاوز 15 يوما كما أن سقف السحب الأسبوعي ضعيف نوعا ما مقارنة بالبنوك المنافسة.

الشكل رقم (2-1): بطاقة الدفع CIB و VISA الخاصة ببنك التنمية المحلية



Source: <https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/Carte-CIB.html> consultée le:20/09/2020.

2- الخدمات الإلكترونية التي يوفرها بنك التنمية المحلية

2-1- البنك الإلكتروني E-BDL: هو اشتراك يسمح بالاطلاع على الحسابات البنكية في أي وقت أو القيام بعمليات بنكية دون عناء التنقل إلى البنك عن طريق الانترنت أو بواسطة هاتف نقال.¹

الشكل رقم (2-2): الصفحة الرئيسية لخدمة البنك الإلكتروني E-BDL



Source : <https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/e-banking.html> consultée le:20/09/2020.

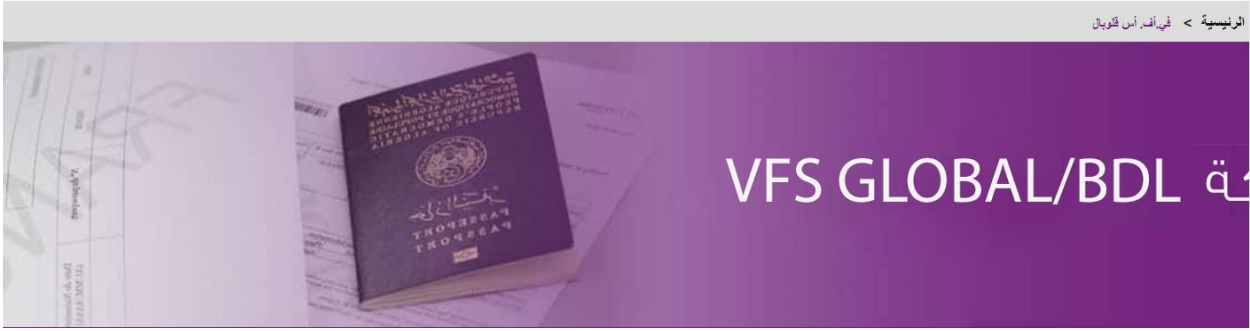
2-2- خدمة في.أف. أس قلوبال:

هذه الخدمة موجهة لطالبي التأشيرة الراغبين في التوجه نحو فرنسا، يتمثل في تسديد مستحقات خدمة مركز تأشيرات فرنسا في.أف. أس قلوبال بالجزائر من أجل تأكيد أخذ الموعد.²

¹ الموقع الإلكتروني لبنك التنمية المحلية، مرجع سابق.

² المرجع نفسه.

الشكل رقم (2-3): خدمة في.أف. أس قلوبال



Source : <https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/VFS.html> consultée le :20/09/2020.

2-3- قنات الدفع الإلكتروني¹

- جهاز الدفع الإلكتروني TPE: هي وسيلة دفع إلكترونية تسمح بالتخليص بواسطة البطاقة البنكية CIB الكلاسيكية والذهبية 24 / 24 ساعة و 7 / 7 كل أيام الأسبوع.

الشكل رقم (2-4): جهاز الدفع الإلكتروني TPE



Source : <https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/TPE.html>, consultée le:20/09/2020

- شباك آلي للأوراق GAB: هو شباك تلقائي للبنك ، وهو كذلك شباك خارجي يسمح لحامل البطاقة البنكية بالدفع والتحويل دون التدخل موظفي البنك 24 سا / 24 سا .

الشكل رقم (2-5): شباك آلي للأوراق GAB



المصدر : صورة ملتقطة من بنك التنمية المحلية ، وكالة بوسعادة يوم 2020/07/13.

¹ المرجع نفسه.

- الموزع الآلي للأوراق DAB: هو آلة أوتوماتيكية تعمل على مدار الأسبوع 24/24 ساعة دون توقف، وتقدم خدمات أكثر ضرورة للزبائن.

الشكل رقم (2-6): شبكات آلي للأوراق DAB



المصدر: صورة مأخوذة من بنك التنمية المحلية، وكالة بوسعادة يوم: 2020/07/13.

2-4- تطبيق DIGITBANK: يسمح بطلب البطاقة البنكية وكذلك القيام بمختلف التحويلات البنكية.¹

ثانيا: نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

1- نظم الدفع الإلكتروني التي يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

❖ البطاقات البنكية: وهي موزع في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): البطاقات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الرقم	نوع البطاقة	عمليات البطاقة	الحد الأقصى للسحب/أسبوعيا	سقف التحويل عبر الشبائيك أسبوعيا
01	بطاقة CIB الكلاسيكية+CBR	السحب- الدفع	50000.00 دج	50000.00 دج
02	بطاقة CIB الذهبية	السحب- الدفع	100000.00 دج	100000.00 دج
03	بطاقة BADR TAWFIR	سحب- التحويل إلى دفاتر الادخار	-	-
04	ماستر كار دالكلاسيكية	السحب- الدفع	800 أورو	2500 أورو
05	ماستر كار د تيتانيوم	السحب- الدفع	1000 أورو	5000 أورو

Source : <https://www.badr-bank.dz>, consultée le : 06/08/2020.

يتضح من خلال الجدول ان بنك الفلاحة والتنمية الريفية يوفر مجموعة من البطاقات الوطنية والدولية،

فبالنسبة للبطاقات الوطنية فهو يوفر بطاقة CIB بنوعها الكلاسيكية والبطاقة الذهبية وهي موجهة لزبائن

البنك العاديين والذين لهم دخل ثابت، بالإضافة إلى بطاقة التوفير التي تميز بنك BADR ويحوزها

الأشخاص الذين لديهم حساب التوفير لدى البنك، كما يوفر بطاقة الماستر كار د الدولية بنوعها الكلاسيكية

¹ صفحة بنك التنمية المحلية على الفايس بوك، <https://www.facebook.com/BDLOfficiel/>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/08/22.

والتيتانيوم والتي يشترط الحصول عليها فتح حسابين أحدهما بالعملة الوطنية والآخر بالعملة الصعبة إذ أن الاقتطاعات تتم بالعملة الوطنية.

2- الخدمات الإلكترونية التي يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

2-1- خدمة بدر نت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

بدر نت هي خدمة البنك عبر الخط، تسمح للمتعامل سواء عن طريق الحاسوب أو الهاتف النقال بإدارة جميع حساباته خلال 24/24 ساعة و=7/7 أيام، كما تسمح له بعرض كافة العمليات التي قام بها خلال مدة تصل إلى 45 يوما، كما تسمح للعميل بتنزيل البيانات البنكية الشخصية؟ أي تلقي الرسائل الخاصة من بنك بدر لتسمح له بالاطلاع على كافة المستجدات المتعلقة بحسابه، إضافة إلى الاطلاع على أسعار العملات وتقديم خدمات مميزة لعملاء البنك من الشركات والمؤسسات تتمثل في تحويل أجور الموظفين.¹

الفرع الثاني: نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في البنوك الأجنبية

أولاً: نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في بنك السلام - الجزائر

1- نظم الدفع الإلكتروني التي يوفرها بنك السلام - الجزائر:

1-1- البطاقات الإلكترونية:

يوفر البنك تشكيلة من البطاقات الإلكترونية نوجزها فيما يلي:²

1-1-1- بطاقة الدفع آمنة وخدمة الدفع عبر الإنترنت: هي بطاقة سحب ودفع، يمكن استخدامها

في عمليات الدفع عبر كافة نقاط البيع المزودة بماكينه الدفع الآلي CIB أو السحب النقدي عبر أي صراف آلي حامل لشارة CIB، يتم فتح حساب لها مجاناً مع فرض بعض الرسوم والعملات البسيطة عليها.

1-1-2- بطاقة التوفير "أميني": هي بطاقة سحب ودفع، وهي وسائل ادخار، الحد الأدنى لفتح

الحساب بقيمة 1222 دج، تفرض عليها بعض الرسوم والعملات البسيطة.

1-1-3- بطاقة السلام فيزا مسبقة الدفع: هي بطاقة سحب ودفع يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ

نقدي من الحساب الجاري إلى حساب البطاقة بالعملة، مدة صلاحية بطاقتكم تمتد إلى ثلاث سنوات مع إمكانية التجديد عند الطلب.

¹ وسيلة سعود، مداخلة بعنوان "إلقاء نظرة عن الخدمات التي تقدمها عنة من البنوك التجارية الجزائرية"، الملتقى الوطني الافتراضي حول: الصيرفة الإلكترونية وتحديات تحسين الخدمات المصرفية -الواقع والمأمول-، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020/07/02.

² الموقع الإلكتروني لبنك السلام، مرجع سابق.

1-1-4- بطاقة السلام الكلاسيكية: تمنح العملاء سقفا أسبوعيا استثنائيا يمكنهم من تسديد ثمن المشتريات باستعمال أجهزة الدفع الحاملة لشارة VISA، التسوق عبر الإنترنت، السحب النقدي.

1-1-5- بطاقة السلام فيزا الذهبية: بطاقة سحب ودفع عالمية، مدة صلاحية بطاقتكم تمتد إلى ثلاث سنوات مع إمكانية التجديد عند الطلب.

1-1-6- بطاقة السلام فيزا بلاتينيوم: بطاقة سحب ودفع عالمية، مدة صلاحية بطاقتكم تمتد إلى ثلاث سنوات مع إمكانية التجديد عند الطلب.

الشكل رقم (2-7): بطاقات الدفع الإلكتروني التي يوفرها بنك السلام



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك السلام، مرجع سابق.

1-2- تطبيق MY SALAM: يسمح بتحويل الأموال بين الحسابات

2- الخدمات الإلكترونية التي يوفرها بنك السلام - الجزائر: يوفر خدمات متنوعة أهمها

1-2- السلام مباشر للأفراد: تقدم هذه الخدمة عبر الموقع الإلكتروني أو عبر الموبايل خدمات عديدة

أهمها: البحث في عمليات الحساب، تحميل كشوفات الحساب، طبع كشوفات الحساب، طبع بيانات الحساب البنكي، متابعة العمليات الإلكترونية، طلب دفتر الشيكات، الاطلاع على الودائع لأجل، التحويل بين الحسابات، طلب البطاقة وغيرها

2-2- السلام مباشر للشركات: تمنح الخدمات التالية

1-2-2 حزمة بريميميوم: تسمح بالإطلاع على الأرصدة، مراجعة الأرصدة، الإطلاع على العمليات

الأخيرة، خدمة الرسائل النصية، تحميل كشوفات الحساب، التحويل بين الحسابات، طلب دفتر الشيكات، متابعة التسهيلات، وغيرها.

2-2-2 حزمة غولد: تتوفر على كل خدمات حزمة بريميميوم مع دمج الحسابات والتخليص الإلكتروني لمستحقات الجبائية.

2-3- السلام سمارت بنكنغ للأفراد: هو تطبيق لمصرف السلام يحمل على الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية يسمح بإجراء العمليات التالية: الكشف عن الأرصدة وأخر العمليات، البحث عن آخر العمليات وترتيبها، محاكاة تمويل، تحويل العملات الاتصال بالمصرف عن طريق البريد الإلكتروني،
tawassol@alsalamalgeria.com والهاتف 021388888

2-4- السلام سمارت بنكنغ للشركات: يوفر نفس خدمات السلام سمارت بنكنغ للأفراد.

2-5- الاعتماد المستندي وخدمات ما قبل التوطين: يمنح مصرف السلام - الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا، متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع طوال أيام السنة وعلى مدار الاسبوع خلال 24/24سا، عبر الرابط:

<https://e-portail.alsalamalgeria.com>

ثانيا: نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في بنك سوسيتي جنرال - الجزائر SGA

1- نظم الدفع الإلكتروني التي يوفرها بنك سوسيتي جنرال - الجزائر

❖ البطاقات البنكية: نلخصها في الجدول التالي¹

الجدول رقم (2-3): البطاقات البنكية لبنك سوسيتي جنرال

الرقم	نوع البطاقة	عمليات البطاقة	الحد الأقصى للسحب/أسبوعيا	سقف التحويل عبر الشبايبك/ أسبوعيا	التكاليف (اشترك سنوي)
01	بطاقة Tam Tam	السحب - الدفع - التحويل	50000 دج	50000 دج	200 دج
02	بطاقة CIB Classic	السحب - الدفع	100000 دج	250000 دج	560 دج
03	بطاقة CIB GOLD	السحب - الدفع	150000 دج	500000 دج	850 دج
04	بطاقة CIB PERLE	السحب - الدفع (موجه لفئة النساء)	100000 دج	250000 دج	560 دج
05	بطاقة VISA Classic	السحب - الدفع	1000 أورو	1500 أورو	3500 أورو
06	بطاقة VISA Premier	السحب - الدفع	3000 أورو	5000 أورو	5000 أورو

المصدر: محمد بورمان، مرجع سابق.

¹ محمد بورمان، مداخلة بعنوان "بور بنك سوسيتي جنرال - الجزائر في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية"، الملتقى الوطني الافتراضي حول:

الصيرفة الإلكترونية وتحديات تحسين الخدمات المصرفية - الواقع والمأمول -، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020/07/02

نلاحظ من خلال الجدول أن بنك سوسيتي جنرال يوفر تشكيلة متنوعة من البطاقات إذ أنه يوفر البطاقات ذات الاستخدام المحلي المتمثلة في بطاقة CIB بنوعها الكلاسيكية والذهبية، كما خصص المرأة ببطاقة خاصة وذات مميزات خاصة هي بطاقة CIB PERLE، بالإضافة إلى بطاقة Tam Tam، يتم إجراء مختلف العمليات مجانا، كما يوفر بطاقة VISA الدولية الكلاسيكية والذهبية والتي تتميز بارتفاع سقف السحب والدفع الأسبوعي مقارنة ببطاقة VISA التي توفرها البنوك العمومية.

الشكل رقم (2-8): بطاقة VISA PREMIER الخاصة ببنك سوسيتي جنرال-الجزائر



المصدر: موسوعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، <http://iqtissad.blogspot.com/2015>

أطلع عليه بتاريخ: 2020/09/18.

2- الخدمات الإلكترونية التي يوفرها بنك سوسيتي جنرال - الجزائر

يقدم البنك الخدمات الإلكترونية التالية:¹

2-1- موقع الإلكتروني للبنك: <http://www.sga.dz>: الصفحة الرئيسية تعرض كل أنواع الخدمات

التقليدية منها والإلكترونية المقدمة من البنك.

2-2- خدمة I Banking: تسمح بالولوج إلى العالم الافتراضي للبنك وتقدم الخدمات التالية: إيداع،

تحميل الكشوفات، الاطلاع على الرصيد

2-3- خدمة I Milling: تسمح بالحصول على الكشوفات، الاطلاع على الرصيد عبر الإيميل

الشخصي + SMS

2-4- خدمة الرسائل القصيرة SMS عبر الهاتف المحمول: تسمح بالاطلاع على الرصيد

3- قنوات الدفع الإلكتروني: تتمثل في:

• نهائي الدفع TPE

¹ محمد بورمان، المرجع نفسه.

• الموزع الآلي للنقود ATM

ثالثا: نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في ترست بنك TBA

1- نظم الدفع الإلكتروني التي يوفرها ترست بنك

يوفر ترست بنك أنواع كثيرة من البطاقات تتمثل في:

1-1- البطاقة السهلة Easy Card: تتيح وسيلة الدفع الرقمية وغير المادية لعملاء البنك المميزين

تسهيل معاملات الدفع الخاصة بهم على الإنترنت وتأمينها قبل كل شيء، فهي تتكون من رقم وتاريخ صلاحية ورمز CVC2، مثل بطاقة الدفع الدولية. ومع ذلك، فإن عددها سريع الزوال ويمكن التخلص منه، لها فترة صلاحية قصوى تبلغ شهرين (02) من تاريخ الإصدار ويمكن أن يصل مبلغها إلى 500 يورو من بطاقة Easy Card الخاصة، ويمكن استخدامها للدفع مقابل جميع المشتريات التي تتم على الإنترنت، طالما أن تاجر الويب يقبل الدفع عن طريق MasterCard.¹

1-2- بطاقة Business Trust: هي بطاقة دفع وسحب بين البنوك CIB تسمح للمهنيين ومديري

الأعمال بدفع النفقات المتعلقة بأنشطتهم بسهولة عن طريق أجهزة الصراف الآلي / ATM أو TPE أو عبر الإنترنت.²

1-3- بطاقة التوفير (تساهومي): هي بطاقة سحب داخلية بين البنوك بالدينار الجزائري، تصدر لحاملي

حسابات توفير كلاسيكية أو محددة، مرخصة حسب الأصول.

1-4- بطاقة ماستر بطاقة ائتمان MasterCard Travel: تعتبر بطاقة صغيرة وخفيفة وعملية بفضل

التسهيلات التي تقدمها لمشتريها عند السفر إلى الخارج.

1-5- بطاقة MasterCard Travel الدولية: هي بطاقة دولية مقومة باليورو، ويصدرها ويسوقها بنك

ترست بنك الجزائر لعملائه من القطاع الخاص، وهي بطاقة مجهولة الاسم، ولا يظهر اسمها على البطاقة، كما أنها بطاقة مسبقة الدفع يمكن استخدامها في جميع أجهزة الصراف الآلي والمؤسسات التي لديها TPE وتظهر عضويتهم في شبكة MasterCard Worldwide تسمح لحاملها بأداء العمليات التالية حتى مبلغ رصيد البطاقة:³

¹ الموقع الإلكتروني لترست بنك، <https://www.trustbank.dz/index.php/19-actualites/103-easy-card-2>, consultée le 22/08/2020.

2 المرجع نفسه.

³ <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-47/la-master-card-travel/9-espace-particulier/12-mastercard>, consultée le : 07/08/2020.

1-6- بطاقة TRUST CIB INTERBANK¹: هي بطاقة سحب ودفع

1-7- بطاقة CIB CLASSIC: هي بطاقة محلية للسحب والدفع بين البنوك بالعملة المحلية (الدينار

الجزائري). فترة صلاحيتها 24 شهرا للاستفادة من بطاقة CIB.

2- الخدمات الإلكترونية التي يوفرها ترست بنك

يوفر مجموعة من الخدمات أهمها:

2-1- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك (النقال) Trust Connect: هو تطبيق يسمح لعملائنا

بإجراء المعاملات البنكية في أي مكان وفي أي وقت باستخدام الأجهزة المحمولة بنظام التشغيل

"Android".²

الشكل رقم (2-9): الخدمات البنكية عبر الهاتف المتحرك Trust Connect



Source: <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-47/la-banque-a-distance/85-trust-connect>, consultée le:20/09/2020.

2-2- نظام الدفع ثلاثي الأبعاد Secure 3D³: هي طريقة دفع تعزز أمان المدفوعات عبر الإنترنت

عن طريق بطاقة الائتمان، يأخذ من وجهة نظر الشعار اسمين أو تمثيلات مختلفة: " Verified

by Visa" و "MasterCard SecureCode"، تم اختيار اسم ثلاثي الأبعاد لأن النظام يعتمد

على الجمع بين 3 أطراف رئيسية: التاجر وبنك المشتري ونظام التشغيل البيئي للبنك.

2-3- خدمة HISSABI PULL: هي خدمة تتيح لعملاء البنوك الوصول إلى معلومات حساباتهم

عن طريق إرسال الطلبات عبر الرسائل القصيرة.

¹ المرجع نفسه.

² https://www.trustbank.dz/images/pdf/TBA-RapportAnn2018_FR.pdf, consultée le: 07/08/2020, P23.

³ دليل المستخدم 3D SECURE، مطوية مقدمة من طرف بنك ترست، منشورة، ص 01.

الشكل رقم (2-10): خدمة HISSABI PULL



Source: <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-47/la-banque-a-distance/25-hissabi> consultée le:20/09/2020.

2-4- خدمة TB @ NET: هي خدمة تسمح بالوصول إلى حساباتك عبر الإنترنت على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع للرجوع إلى أرصدة حسابك، والحصول على معلومات مالية متنوعة وتعديل كشف حسابك.

الشكل رقم (2-11): خدمة TB @ NET



Source: <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-47/la-banque-a-distance/26-tb-net>, consultée le:20/09/2020.

2-5- خدمة TB @ Mailing: وهي خدمة تسمح باستلام رسائل بريد إلكتروني تحتوي على إشعارات تنفيذ للمعاملات الرئيسية التي تتم يوميًا على الحسابات البنكية بما في ذلك SWIFTS لعمليات التجارة الخارجية الخاصة به.

الشكل رقم (2-12): خدمة TB @ Mailing



Source: <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-47/la-banque-a-distance/23-tbamailing>, consultée le:20/09/2020.

المبحث الثاني: عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية

تناولنا في هذا الجزء التعريف بمجتمع الدراسة والعينة وكيفية اختيارها ثم عرضاً للطرق والإجراءات التي تم استخدامها في الدراسة من حيث منهجية الدراسة وأدوات الدراسة المستخدمة في جمع البيانات، وتوضيح الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي كل البنوك التجارية العاملة في الجزائر، الوطنية منها والأجنبية، في حين أن العينة اقتصرت على موظفي مجموعة من وكالات البنوك الناشطة في كل من ولاية باتنة، بسكرة ومسيلة، والتي وافقت على انجاز الدراسة التطبيقية بها، وتمثل عددها في 12 وكالة تابعة لخمس بنوك رئيسية؛ بنكين عموميين وثلاثة بنوك أجنبية كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-4): مجتمع الدراسة وعينتها

البنوك	الوكالة	عدد الموظفين المستجيبين	عدد الاستبيانات المستبعدة	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل	
البنوك العمومية	بنك التنمية المحلية BDL	باتنة (وكالة رقم 434)	10	0	
	بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	بسكرة (وكالة رقم 307)	08	01	
		بوسعادة (وكالة رقم 127)	05	0	
		باتنة (وكالة رقم 344)	06	01	
	البنوك الأجنبية	ترست بنك	المسيلة (وكالة رقم 904)	07	0
			بوسعادة (وكالة رقم 905)	09	0
بنك سوسيتي جنرال SGA		فرع باتنة	03	0	
		فرع بسكرة	09	0	
بنك السلام		فرع باتنة	03	0	
		فرع بسكرة	03	0	
المجموع		78	02	76	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيانات المجمعة.

حيث تم توزيع (80) استبيان على مجموعة من الاطارات والموظفين العاملين في وكالات هذه البنوك، إلا أنه تم استرجاع (78) استبيان واستبعاد (02) منها لعدم ملاءمتها لاختبارات التحليل الإحصائي، وبذلك تكون عدد الاستبانات القابلة لإجراء عمليات التحليل الإحصائي (76) استبيان، وقد امتدت فترة من 18 جوان إلى غاية 13 أوت لسنة 2020.

المطلب الثاني: طرق جمع البيانات واختبار أداة الدراسة

الفرع الأول: طرق جمع البيانات

تم اعتماد الطرق التالية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة وهي كالتالي:

أولاً: البيانات الأولية

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الضرورية المتعلقة باختبار الفرضيات والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة على ما يلي:

1- الاستبيان: تم تصميم استبيان يتضمن معلومات عامة عن المستجوبين وعن البنك محل الدراسة،

كما تتضمن أسئلة عن متغيرات الدراسة المتمثلة في نظم الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل والأداء البنكي كمتغير تابع، إذ تم تقسيم المتغير التابع إلى ثلاث محاور أساسية هي: الأداء المالي، أداء العمليات الداخلية والأداء التجاري، كما روعي عند تصميم الاستبانة وضوح الأسئلة وتسلسلها وعدم وجود صعوبات أثناء التعبئة، لذلك تم اعتماد الاستبانة كأداة صالحة للدراسة؛ والملحق رقم (01) يبين أداة الدراسة بفقراتها.

2- المقابلة: المقابلة هي تقنية من التقنيات المهمة في البحث العلمي والتي تساعد الباحث على الإلمام

أكثر بموضوع دراسته ومساعدته أكثر على التحليل، وقد تم إجراء المقابلة مع مدير وموظفو قسم المقاصة لوكالة بنك التنمية المحلية بولاية باتنة وبوسعادة، موظفو بنك الفلاحة والتنمية الريفية ببوسعادة، مدير فرع ترست بنك لولاية بسكرة، والموظفون المكلفون بالزبائن في فروع بنك ترست بنك وسوسيتي جنرال بولاية باتنة، حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة بهدف الحصول على معلومات كافية تثري الدراسة، وقد تم تصميم المقابلة بالاعتماد على شروحات الدكتورة أماني دغلس، إلى أن ظهرت على شكلها النهائي الموضح في الملحق رقم (2).¹

ثانياً: البيانات الثانوية

¹ أماني دغلس، كيفية توظيف المقابلة في البحث العلمي، 2020، <https://www.youtube.com/watch?v=0SnVwyCZwzE&list>، أطلع عليه بتاريخ: 2020/08/04.

تم الاعتماد على المواقع الرسمية للبنوك محل الدراسة والوثائق المقدمة من طرف بعض البنوك، بالإضافة إلى أطروحات الدكتوراه.

الفرع الثاني: اختبار أداة الدراسة

تم اختبار أداة قياس الدراسة على مرحلتين:

أولاً: مرحلة اختبار ثبات أداة الدراسة

المقصود باختبار الثبات هو التأكد من أن المقياس المستخدم يعطي النتائج نفسها فيما إذا أعيد تطبيقه على المبحوثين ذاتهم مرة أخرى، وذلك باستخدام معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)، وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لاستخراج معامل الاتساق الداخلي للفقرات المختلفة من أداة الدراسة للوصول إلى وجود معامل الثبات الكلي للاستبانة والذي بلغ 0,948، وهو أكبر من القيمة الحدية 0,6 وتعتبر هذه النسبة مؤشراً قوياً على ثبات أداة القياس

ثانياً: مرحلة اختبار صدق أداة الدراسة

المقصود باختبار صدق أداة الدراسة هو اختبار قدرة أسئلة الاستبيان على قياس ما صممت من أجله، ويمكن حساب معامل الصدق الذاتي للاستبيان من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات، ويوضح الجدول رقم (2-5) معاملات ثبات وصدق أداة قياس الدراسة.

الجدول رقم (2-5): معاملات (ألفا كرونباخ) لقياس صدق وثبات الاستبانة

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
01	الأداء المالي	09	0,840	0,917
02	كفاءة العمليات الداخلية	08	0,891	0,944
03	الأداء التجاري	08	0,924	0,961
	المجموع	25	0,948	0,974

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ويكون الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (01) قابل للتوزيع، وبذلك تم فحص صدق وثبات الاستبيان، مما يدل على صلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على فقرات الدراسة واختبار فرضياتها.

المطلب الثالث: إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

تشمل إجراءات الدراسة الخطوات التي اتبعتها الطالبان في تنفيذ الدراسة وتطبيقها، بما في ذلك الأساليب التي استخدمت في تحليل البيانات، وتم توضيح هذه الإجراءات بالمراحل التالية:

المرحلة الأولى: تطبيق أداة الدراسة

اشتملت هذه المرحلة على عدة خطوات تمثلت في:

- مقابلة مسؤولي البنوك محل الدراسة وذلك لعرض الهدف من دراستنا وتوضيح أي استفسارات حول الدراسة.

- تم توزيع الاستبيان على بعض المديرين ورؤساء الأقسام والمصالح وبعض الموظفين الذين تربطهم علاقة مع نظم الدفع الإلكتروني مع إجراء بعض المقابلات.

- ترميز وتبويب كافة البيانات التي تم جمعها وذلك وفق أرقام الفقرات وأبعاد الدراسة.

المرحلة الثانية: تحليل وتفسير النتائج

لقد تم في هذه المرحلة استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي، كما تم استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من المقابلات التي أجريت مع بعض مديري وموظفي البنوك محل الدراسة.

المرحلة الثالثة: مرحلة النتائج والتوصيات

تم خلال هذه المرحلة عرض كل من نتائج الدراسة الوصفية والدراسة التحليلية، ثم إجراء تحليل العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني وأداء البنوك، وأخيرا اختبار الفرضيات الدراسة ثم تحديد ما تم قبوله أو رفضه منها اعتمادا على نتائج الاختبارات الإحصائية.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences –SPSS) في إجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة للدراسة.

ولغايات تحقيق اغراض الدراسة فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أولا: الإحصاء الوصفي

وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال:

1- النسبة المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبيان.

2- الوسط الحسابي: تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات المبحوثين على أسئلة الاستبيان.

3- الانحراف المعياري: تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

ثانيا: الإحصاء التحليلي

تم استخدام الاختبارات التالية:

1- اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة نوع الاختبارات الاحصائية المناسبة للتحليل (معلمية أو لا معلمية)، وتم اعتماد اختبار Kolmogorov-Smirnov باعتبار أن حجم العينة أكبر من 50 مفردة (أنظر الجدول رقم (2-15)).

2- اختبار العينة الأحادية **One-Sample T-Test**: حيث تم استخدامه بناء على نتائج اختبار التوزيع الطبيعي وتم دعمه بالاختبار اللامعلمي الذي أفضى إلى نفس النتائج.

المبحث الثالث: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بالاعتماد على تحليل البيانات التي تم جمعها من العينة من خلال اجابتهم على أسئلة الاستبانة والمقابلات التي أجريت ومن ثم استعراض المتوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية وتحليلها ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

وتشمل وصفا لخصائص عامة حول أفراد عينة الدراسة الممثلة في إطارات البنوك التي استجابت مع الاستبيان وخصائص العامة للبنوك محل الدراسة، وقد أظهرت النتائج التالية:

الفرع الأول: البيانات الشخصية

اشتملت على ما يلي:

أولاً: الجنس

يظهر توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-6): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
73,7	56	ذكر
26,3	20	أنثى
100,0	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أظهرت النتائج أن أغلب المشاركين من الذكور بنسبة بلغت 73,7% وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث والتي بلغت 26,3% ويرجع ذلك إلى غياب كبير للعنصر النسوي في الوكالات أثناء توزيع الاستثمارات جراء اجراءات الحجر الصحي الذي أقرته رئاسة الجمهورية والذي يمس النساء الحوامل واللاتي لديهن أطفال تحت سن 14.

ثانيا: العمر

يظهر توزيعه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-7): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	18	23,7
30 - 50 سنة	54	71,1
أكبر من 50 سنة	4	5,3
المجموع	76	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن الفئة المحصورة بين (30 - 50 سنة) هي الأعلى بنسبة قدرت بـ 71,1%، تليها فئة الأقل من 30 سنة والتي قدرت نسبة مشاركتها بـ 23,7%، تأتي في الأخير فئة أكبر من 50 سنة بنسبة ضعيفة قدرت بـ 5,3%، وهذا معناه أن البنوك تعتمد على الفئات الشابة في التوظيف أكثر من الفئات الأخرى، كما أن فئة الشباب لديهم معرفة واسعة وقدرة أكبر على التحكم في البرمجيات والوسائل التكنولوجية الحديثة ما يسمح بقدرتهم على إدارتها والتعامل معها بيسر، بالإضافة إلى امتلاكهم للرغبة في التميز والإبداع، وهذا يعتبر أمرا مهما بالنسبة للبنوك التجارية.

ثالثا: المستوى العلمي

يوضح الجدول أن أغلب المستجيبين من حاملي شهادة الليسانس بنسبة بلغت 53,9%، يليها مباشرة مجموعة الموظفين من مستوى الدراسات العليا والموزعة بين الدكتوراه والماجستير ومهندسي دولة والماستر بنسبة قدرت بـ 30,3%، ثم تليها الفئة ذات المستوى الثانوي بنسبة بلغت 10,5% بينما توزعت بقية العينة على البدائل الأخرى والتي غالبيتها متحصلة على شهادة البكالوريا، ما يشير إلى أن البنوك وخاصة الأجنبية منها تركز في توظيفها على المؤهلات والكفاءات العلمية والتي بدورها لديها القدرة على إدارة نشاطات البنك بكل أريحية.

الجدول رقم (2-8): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير المستوى العلمي

النسبة %	التكرار	المستوى العلمي
10,5	8	ثانوي
53,9	41	ليسانس
30,3	23	دراسات عليا
5,3	4	أخرى
100,0	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

رابعاً: التخصص

موضحة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (2-9): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير التخصص

النسبة %	التكرار	التخصص
17,1	13	محاسبة
15,8	12	مالية
22,4	17	بنوك
7,9	6	اقتصاد
10,5	8	إدارة أعمال
26,3	20	أخرى
100,0	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تقاربا بين تخصصات المستجيبين، إذ رجحت النسبة الأكبر إلى تخصصات أخرى بنسبة 26,3%، وهي موزعة بنسبة أكبر بين تخصص تسويق ومهندس أو تقني في الإعلام الآلي يليه مباشرة تخصص بنوك بنسبة قدرت بـ 22,4%، ثم تليها الفئات على الترتيب محاسبة، مالية وإدارة أعمال بنسب قدرت على الترتيب بـ (17,1%، 15,8% و 10,5%) في حين نجد تخصص

اقتصاد بنسبة قدرت ب 7,9% ما يدل على أن البنوك تختار بدقة التخصصات وتوظيفها وفق ما يتطلب العمل البنكي.

خامسا: الوظيفة

يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-10): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
مدير	5	6,6
رئيس قسم(مصلحة)	28	36,8
إداري	29	38,2
أخرى	14	18,4
المجموع	76	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بشكل عام جاءت العينة ممثلة بالفئة التي تشغل وظيفة إداري بنسبة قدرت ب 38,2% من إجمالي عينة الدراس، معظمهم مكلفون بالزبائن. تليها مباشرة منصب رئيس قسم بنسبة 36.8%، ثم تليها الوظائف الأخرى بنسبة 18,4% موزعة بين وظائف متنوعة معظمهم مكلفون بالزبائن ومهندسي دولة في الإعلام الآلي، بينما فئة المدراء بلغت نسبة 6,6% وهي نسبة جيدة إذ ركزنا أثناء اختيار أفراد العينة على مدراء البنوك باعتبارهم ملمين بكل نشاطات البنوك ومن مختلف الجوانب.

سادسا: عدد سنوات الخبرة:

موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-11): توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	30	39,5
5 - 20 سنة	45	59,2
أكثر من 20 سنة	1	1,3
المجموع	76	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر من نصف العينة كانت سنوات عملهم في البنك تراوحت بين 5 إلى 20 سنة بنسبة قدرت بـ 59,2%، تليها الفئة التي تمتلك خبرة تقل عن 5 سنوات بنسبة 39,5%، في حين قدرت نسبة الموظفين الذين لديهم خبرة تفوق 20 سنة بـ 1,5% وهي نسبة ضعيفة جدا ما يدل على أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة جيدة في العمل البنكي، مما يجعلنا نتوقع أن الكثير منهم لديهم القدرة على الحكم على أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني من حيث الإيجابيات والسلبيات، إذ أنهم عايشوا الفترتين: فترة التعاملات باستخدام الأساليب التقليدية وفترة استخدام نظم الدفع الإلكتروني.

الفرع الثاني: نظم الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك

يوضح الجدول الموالي نظم الدفع الإلكتروني التي توفرها البنوك الجزائرية

الجدول رقم (2-12): البطاقات البنكية التي توفرها البنوك الجزائرية

البنوك الأجنبية		البنوك العمومية		نظم الدفع الإلكتروني	البطاقات البنكية
بنك السلام	بنك سوسيتي جنرال	ترست بنك	بنك الفلاحة والتنمية الريفية		
×	×	×	×	×	بطاقة CIB CLASSIQUE
×	×	×	×	×	بطاقة CIB GOLD
×	×	×	-	×	بطاقة VISA CLASSIQUE
×	×	×	-	×	بطاقة VISA GOLD
×	-	-	×	-	بطاقة التوفير
×	×	×	×	×	بطاقات أخرى
-	-	-	-	-	النقود الإلكترونية
-	-	-	-	-	الشيك الإلكتروني
×	×	×	×	×	التحويلات المالية
×	×	×	×	×	وسائل أخرى

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات الموظفين

نلاحظ من خلال الجدول أن البنوك في الجزائر تمتلك تشكيلة متنوعة من نظم الدفع الإلكتروني خاصة من جانب بطاقات الدفع، إذ تشترك كل البنوك في توفير البطاقة الكلاسيكية والذهبية CIB كما توفر البطاقات الدولية VISA بخلاف بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي يوفر بطاقة الماستر كارد، أما بطاقة التوفير فلا يوفرها إلا بنك الفلاحة وبنك السلام، هذه البطاقات تختلف من بنك إلى آخر من ناحية التكاليف، كما تمتلك البنوك بطاقات أخرى تختلف من بنك إلى آخر من حيث مميزاتها والخدمات التي توفرها*، وهو ما يعزز القدرة التنافسية ما بين البنوك، والملاحظ أن التنوع في بطاقات الدفع في البنوك الأجنبية أفضل بكثير منه في البنوك العمومية التي تمتلك خبرة أكبر من حيث حجم ومدة التعاملات في الجزائر، حيث أن البنوك الأجنبية ورغم حداثة نشأتها في الجزائر فهي تمتلك خبرة واسعة في مجال التعامل مع الأسواق العالمية وتظهر تنافسية عالية من حيث تقديم خدمات راقية وحديثة لزبائنها ما دفع بالبنوك العمومية إلى تغيير وتحديث نمط تعاملها في السوق الجزائري حيث تسعى إلى عصنة خدماتها بما ينافس مستوى الخدمات المقدمة من طرف منافسيها الأجانب، كما تعتمد كل البنوك على نظامي التحويلات المالية والمقاصة الإلكتروني، بالإضافة إلى توفيرها تطبيقات متميزة أفضل من التي توفرها البنوك العمومية من حيث التحويلات المالية وإجراء مختلف العمليات.

أما بالنسبة للنقود الرقمية والشيك الإلكتروني فإن كل البنوك لا توفر هذه النظم وهذا راجع لعدم سريان تطبيقها في القانون الجزائري.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

يتناول هذا الجزء عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات الإحصائية التي تم جمعها من الاستبيان.

الفرع الأول: طول الفئات ودرجة الموافقة حسب درجات مقياس ليكرت الخماسي

تم اعتماد مقياس ليكرت لتحديد خيارات الإجابة بخمسة مستويات وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-13): يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: العطرة دغوش، مرجع سابق، ص 205.

* يمكن الرجوع إلى المطلب الثالث من المبحث الأول للفصل الثاني.

وبناء على الرموز المعطاة للاستجابة تم حساب المتوسط الحسابي للإجابات بغرض الحكم على درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبيان، وتم الحكم على قيم المتوسط الحسابي لغرض تحديد "درجة الموافقة"، بالاعتماد على طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في محاور الدراسة بحساب المدى

▪ المدى = 5-1=4

▪ طول الفئة= المدى/عدد الفئات

$0,8 = 5/4$

▪ المتوسط الفرضي= $5/15=3$

وعليه فإن فئات المقياس تكون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-14): طول الفئات ودرجة الموافقة حسب درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	طول الفئة	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	[1 - 1.80]	درجة ضعيفة جدا
غير موافق	[1.80 - 2.60]	درجة ضعيفة
موافق نوعا ما	[2.60 - 3.40]	درجة متوسطة
موافق	[3.40 - 4.20]	درجة عالية
موافق بشدة	[4.20 - 5]	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي ونتيجة المدى

الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

تم اختبار التوزيع الطبيعي لفقرات الاستبيان وفق إحصاءة Kolmogorov – Smirnov بسبب كبر

حجم العينة والذي فاق 50 مفردة، وهو ما يظهره الجدول التالي:

الجدول رقم (2-15): اختبار التوزيع الطبيعي وفق إحصاءة Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov-Smirnov ^a			المحور
مستوى المعنوية	حجم العينة	قيمة الاختبار	
0,008	76	0,120	المحور الأول الأداء المالي
0,000	76	0,204	المحور الثاني كفاءة العمليات الداخلية
0,0002	76	0,150	المحور الثالث الأداء التجاري
0,0003	76	0,148	الاستبيان الكلي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول، أن درجة المعنوية في محور الاستبيان الثلاثة وكذلك الاستبيان الكلي أقل من 5% ما يعكس أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ومنه يمكن استخدام الاختبارات اللا معلمية، أو الاعتماد على نظرية النهايات المركزية لأن حجم العينة أكبر من 30 والتي تشير إلى أنه كلما كان حجم العينة أكبر من 30 مفردة فإن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي.

الفرع الثالث: تحليل محاور الدراسة

أولاً: محور الأداء المالي

تظهر نتائج الدراسة في جدول الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور.

من خلال الجدول رقم (2-16) يتضح أن الفئتين (07 و 04) تحصلتا على أكبر متوسط حسابي ودرجة مقارنة جدا على الترتيب ب (4.3158 و 4,3026) وبدرجة موافقة عالية جدا ما يعكس أهمية نظم الدفع في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها وبحسب المقابلات التي أجريت مع مدراء البنوك يتضح أن تقليل أهم مخاطر السيولة والمتمثل في العجز عن تلبية حاجات الزبائن خاصة في المناسبات الاجتماعية والدينية هو المشكل الذي تعاني منه البنوك نتيجة ثقافة المستهلك في استخدام البطاقات، إذ أن الكثير من العملاء يفضلون اللجوء إلى السيولة على الرغم من توفر نظم الدفع، أما من حيث إدارة السيولة فهي تسمح بتقليل حركة الأموال وسرعة دوران النقود بين الأفراد والمؤسسات المالية والاقتصادية وبالتالي سرعة عودة الأموال إلى البنوك واستغلالها قدر الإمكان بهدف تحريك عجلة النشاط الاقتصادي، ومع ذلك لا تزال ثقافة المستهلك عقبة تواجه البنوك خاصة الوطنية منها (وهذا بحسب ما أكده مدير بنك التنمية المحلية لولاية باتنة).

الجدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات

محور الأداء المالي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
3	درجة عالية جدا	0,6286	4,2895	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الإيرادات	01
4	درجة عالية جدا	0,8733	4,2237	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف إجراء العمليات	02
5	درجة عالية جدا	0,7539	4,2105	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير	03
2	درجة عالية جدا	0,7307	4,3026	تساعد نظم الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة	04
9	درجة عالية	0,9496	3,7105	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها	05
8	درجة عالية	1,0221	3,9079	تعتبر نظم الدفع الإلكتروني وسيلة ملائمة تماما لإجراء الصفقات التجارية	06
1	درجة عالية جدا	0,7696	4,3158	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل مخاطر السيولة	07
7	درجة عالية	0,7561	3,9605	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الصيغ المستخدمة في التمويل	08
6	درجة عالية	0,8493	4,1579	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في زيادة أرباح البنك	09
-	درجة عالية	0,5446	4,1199	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ونفس الشيء بالنسبة للفقرات (01 - 02 - 03) والمتحصلة على المتوسطات المقدره على الترتيب بـ (4,2895 - 4,2237 - 4,2105) وبدرجة موافقة عالية جدا أيضا ما يدل على اتفاق أفراد العينة وإدراكهم للدور الذي تلعبه نظم الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي للبنوك محل الدراسة، سواء كان ذلك من جانب خفض التكاليف أو زيادة الأرباح.

فمن حيث تنويع الإيرادات وبالرغم من أن إجراء مختلف العمليات من اطلاع على الرصيد، سحب، دفع، تحويل وغيرها يتم مجانا بهدف تشجيع المتعاملين لاستخدام مختلف البطاقات البنكية والتطبيقات

الإلكترونية، هذا بالنسبة للبنوك الأجنبية (ترست بنك وسوسيتي جنرال)، أما بالنسبة لباقي البنوك فإن عمليات إجراء عمليات السحب والدفع بسيطة جدا، إلا أن البنوك تحصل على إيرادات من مصادر مختلفة منها الرسوم المتحصل عليها حال قيام عملاء ينتمون إلى بنوك أخرى بإجراء مختلف العمليات من قنوات الدفع الإلكتروني التابعة للبنك، بالإضافة إلى حصوله على عمولات التجديد حاله ضياع أو تلف البطاقة، بالإضافة إلى تكاليف الاشتراكات السنوية وأيضا فوائد التأخير بالنسبة للقروض بالنسبة للبطاقات الائتمانية، (بناء على المقابلة مع مدير بنك التنمية المحلية والمكلفون بالزبائن لبنك سوسيتي جنرال وترست بنك)، أما من حيث مساهمتها في تقليل تكاليف إجراء العمليات المختلفة فإنها تسمح بالاستغناء بدرجة كبيرة عن استخدام الورق، إذ أنها ساهمت في خفض استخدام الشيك بنسبة كبيرة وأيضا التقليل من استخدام كشوف تسوية الحسابات لإجراء التحويلات المالية ما بين البنوك، وأيضا تقليل مصاريف معالجة الشيكات الصادرة والواردة، تقليل الخدمات التي تقدمها صناديق تجميع الشيكات، كما ساهمت في تقليل تكاليف النقل سواء التحويلات المالية ما بين البنوك أو تكاليف نقل الشيكات إلى غرفة المقاصة، كما أن إجراء العمليات عبر الإنترنت أقل تكلفة من إجراءاتها تقليديا. (بناء على المقابلة التي أجريت مع رئيس قسم المقاصة لبنك التنمية المحلية لولاية باتنة)، كما ساهمت بشكل كبير في توفير الأمن على العمليات من حيث تخفيض خسائر منح الائتمان (البطاقات المتجددة)، التقليل من مشكلة تداول الأوراق النقدية المزورة، إذ أن كل العمليات يتم تسجيلها بشكل آلي ما يسمح بكشف أي محاولة تزوير أو احتيال من خلال توفير بروتوكولات خاصة كحجز البطاقات، وعلى الرغم من مخاطر القرصنة الذي يواجه البنوك إلا أن البنوك تسعى جاهدة للحد منه خاصة البنوك الأجنبية، إذ أنها تدفع مبالغ كبيرة لتوفير برامج الحماية لتأمين أنظمتها (بناء على المقابلة مع المكلف بالزبائن لبنك سوسيتي جنرال وترست بنك فرعي باتنة)، .

أما بقية الفقرات (09 - 08 - 06 - 05) والمتحصلة على أدنى متوسطات حسابية قدرت على الترتيب ب (4,1579 - 3,9605 - 3,9079 - 3,7105) والمتحصلة على درجة موافقة عالية الأمر الذي يدل على أهمية هذه الفقرات في تعزيز الأداء المالي للبنوك محل الدراسة فمن حيث زيادة الأرباح فإن استخدام البنوك لنظم الدفع الإلكترونية ساهم في جذب عدد أكبر من العملاء مقارنة بالماضي، كما سمح بتوظيف أموال الودائع خاصة الجارية منها، كما ساعدت على إجراء الصفقات العمومية التي تتم عن بعد من خلال دفع أو استلام مبالغ الصفقة عبر نظم التحويلات المالية الكبيرة منها أو الصغيرة، كما تسمح نوعا ما بتنوع صيغ التمويل من خلال تنوع المنتجات خاصة عبر البطاقات الائتمانية المتجددة على غرار الودائع بالإضافة إلى التكاليف المترتبة عنها وكذلك غرامات التأخير، كما خفضت من التكاليف التشغيلية

من خلال انخفاض تكاليف التسويق والدعاية عبر البرامج والتطبيقات الإلكترونية المرافقة لهذه النظم كما ساهمت في خفض تكاليف معالجة الشيكات وتخفيض حجم العمالة (في البنوك الأجنبية) ما يحقق أرباح عالية للبنك (بناء على المقابلة التي أجريت مع مدير بنك التنمية المحلية).

وحسب ما أوضحه مدير بنك التنمية المحلية فرع باتنة وعلى اعتبار أن لديه خبرة واسعة مي العمل البنكي فإن استخدام نظم الدفع الإلكتروني ساهم بشكل كبير في خفض تكاليف البنك وزيادة الأرباح بنسبة قد تصل إلى 35% على الرغم من بعض المعوقات والمخاطر التي قد يتعرض لها البنك مثل نقص السيولة والأعطاب التي تمس قنوات الدفع أو جهل الكثير من العملاء وعزوفهم عن استخدام هذه البطاقات كما أن المقاصة الإلكترونية وكذلك مخاطر الأمان والتي تقع تكاليفها على عاتق البنك، وعلى الرغم مساهمتها في التسريع في إنجاز العمليات لا تزال تفتقد إلى السرعة المطلوبة بسبب عدم استخدام الشيك الإلكتروني.

ثانيا: محور كفاءة العمليات الداخلية

تظهر نتائج الدراسة في الجدول رقم (2-17) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور .

نلاحظ أن أغلب فقرات محور كفاءة العمليات الداخلية بدرجات عالية جدا، إذ أن الفقرات رقم (11-13 - 15) ذات المتوسطات (4,5789 - 4,5921 - 4,5395) على الترتيب وبدرجات عالية جدا، وهو ما يدل على اتفاق أفراد العينة على الأهمية البالغة لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تسهيل العمل الإداري داخل البنك، ويرجع ذلك حسب موظفي البنوك إلى أنها تسمح بتخفيض ضغط العمل من خلال سرعة الإنجاز والمعالجة وتخفيض عدد العمليات المنجزة من قبل الموظف، وحسب رأيهم أن تحقيق راحة الزبون تمنح راحة للموظف، وأن السرعة في الاستجابة للمتطلبات من حيث الكم تظهر من خلال أن السرعة في إجراء العمليات تسمح بإجراء أكبر عدد منها في وقت قصير مقارنة بإجرائها بأساليب تقليدية سواء تعلق الأمر بالتحويلات المالية أو المقاصة الإلكترونية أو بطاقات الدفع، سرعة إنجاز العمليات عبر الإنترنت تتم في ثوان مقارنة بإجرائها تقليديا والتي قد تستغرق فترة من الزمن قد تصل ساعات وبعضها أيام كالمقاصة والتحويلات المالية (بناء على المقابلات التي اجريت مع بعض موظفي البنوك محل الدراسة).

الجدول رقم (2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات

محور كفاءة العمليات الداخلية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
6	درجة عالية جدا	0,9283	4,2105	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين	10
1	درجة عالية جدا	0,7690	4,5921	تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تخفيف ضغط العمل على العاملين بالبنك	11
5	درجة عالية جدا	0,8439	4,3553	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات	12
2	درجة عالية جدا	0,6586	4,5789	تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث الكم	13
4	درجة عالية جدا	0,6749	4,3947	تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث النوع	14
3	درجة عالية جدا	0,6820	4,5395	ساهمت نظم الدفع الإلكتروني في سرعة إنجاز العمليات	15
8	درجة عالية	0,9999	4,0132	ساهمت نظم الدفع الإلكتروني في تسهيل عمليات التدقيق والرقابة المالية	16
7	درجة عالية	1,0750	4,0658	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء	17
-	درجة عالية جدا	0,8289	4,3438	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تليها الفقرات (10 - 12 - 14) على الترتيب ذات المتوسطات الحسابية (4,2105 - 4,3947 - 4,3553 - 4,0132) على الترتيب وبدرجات عالية جدا ويظهر أثرها من حيث النوع أن فتح حساب يسمح بالحصول على بطاقة دفع ما يسمح بإجراء مختلف العمليات في آن واحد، كما يسمح له ذلك حصوله على مختلف الخدمات من خلال برنامج واحد فمثلا بطاقة واحدة تسمح بالسحب والدفع والتحويل، كما أن رفع كفاءة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات يظهر من خلال أنه بمجرد إدخال نظام جديد إلى البنك يخضع العاملون لدورات مكثفة بهدف القدرة على التعامل معها من جهة ومساعدة العملاء على استخدامها من جهة

أخرى، كما تسمح بتحسين الأداء الوظيفي من حيث سرعة الأداء، سواء عمليات المقاصة أو التحويلات المالية أو المعاملات المالية مع الزبائن، إذ أن انخفاض إقبال العملاء على البنوك يمنح الموظف وقتاً إضافياً لأداء مهامه الأخرى بطريقة أحسن وبجودة أفضل من تقديمها حالة وجود اكتظاظ للزبائن، بمعنى توفير الوقت والجهد لإنجاز مهام ذات أهميته أكبر كفتح حساب تجاري جديد بدل من تضييعه في تسديد مبلغ عملية بسيطة.

أما بالنسبة للفقرتين (17 - 16) ذات أقل متوسطات حسابية والمقدرة بـ (4,0658 - 4,0132) على الترتيب وذات درجة موافقة بدرجة عالية، وتظهر مساهمتها في تقليل الأخطاء من خلال أن النظم مبرمجة لعدم وقوع أخطاء، كما أن كل العمليات تتم بطريقة آلية، ما يمنع وقوع أخطاء من حيث دفع مبالغ إضافية أو مبالغ أقل ونفس الأمر بالنسبة للشيكات، إذ من المعروف أن الأخطاء وخاصة في الجانب المالي قد توقع البنوك في مخاطر كبيرة ما يسمح بتحقيق خسائر كبيرة أما من حيث التدقيق والرقابة فهي تساهم في توفير الوقت الكافي، كما أن التسجيل الآلي للحسابات يسمح بمراجعتها وتدقيقها إلكترونياً بكفاءة وفاعلية عالية، ما يسمح بتعزيز الشفافية.

كما أكد موظفو البنوك خاصة الأجنبية منها أن استخدام هذه النظم يمنح أريحية للموظف في إجراء مختلف العمليات، وبناء على إجاباتهم عن سؤال نسبة أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات الداخلية، فقد بلغ متوسط الإجابات عليه إلى نسبة 70%.

ثالثاً: محور الأداء التجاري

تظهر نتائج الدراسة في الجدول رقم (2-18) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور.

نلاحظ من خلال الجدول أن الفقرة (18) حققت أكبر متوسط حسابي قدر بـ (4,5789) وانحراف معياري قدر بـ 0,7351 مع درجة موافقة عالية جداً ما على الدور الذي تلعبه نظم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات البنك وذلك من خلال أن مختلف المعاملات بين البنك والعملاء تتم بصورة إلكترونية واحتمالات وقوع أخطاء ضعيفة جداً، كما تمتاز بالسرعة والأمان، وتعطي صورة جيدة عن البنك خاصة لدى البنوك الأجنبية، تليها الفقرة (19) بمتوسط حسابي قدر بـ 4,4605، حيث أن تحقيق الميزة التنافسية يحصل من خلال تمكن البنك في التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به أفضل من منافسيه، وكذا جودة هذه النظم خاصة بطاقات الدفع تسمح بجذب عملاء البنوك الأخرى إليه، كما تكون المنافسة في جودة

المنتج، انخفاض التكاليف والعمولات، التأمين ومجانبة الاستخدام. (بناء على المقابلات التي أجريت مع المكلفين بالزبائن لبنك سوسيتي جنرال وترست بنك).

الجدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات

محور الأداء التجاري

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	درجة عالية جدا	0,7351	4,5789	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات البنك	18
2	درجة عالية جدا	0,7906	4,4605	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك	19
3	درجة عالية جدا	1,0042	4,2895	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في استقطاب عدد أكبر من العملاء	20
6	درجة عالية جدا	0,9033	4,2237	تمنح نظم الدفع الإلكتروني البنك القدرة على طرح منتجاته في السوق	21
8	درجة عالية	0,8194	3,9079	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تسعير خدمات البنك	22
4	درجة عالية جدا	0,8021	4,2500	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع خدمات البنك	23
7	درجة عالية	0,76629	4,1974	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في ترويج خدمات البنك	24
5	درجة عالية جدا	0,7663	4,2500	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين طرق توزيع خدمات البنك	25
-	درجة عالية جدا	0,8121	4,2697	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

وحصلت الفقرات (20 - 23 - 25 - 21) والمرتبة حسب أعلى متوسط حسابي (4,2895 - 4,2500 - 4,2500 - 4,2237) بهذا الترتيب على درجة موافقة عالية جدا، وحسب تفسيرات موظفي البنوك فإن استقطاب عدد أكبر من العملاء راجع إلى مميزاتها وانخفاض تكاليفها وأيضا نتيجة برامج الدعاية

التي تطرحها البنوك، كما أن العملاء أنفسهم يمثلون دعاية للبنك، أما من حيث تحسين طرق توزيع خدمات البنك، فإن هذه النظم عابرة للحدود نتيجة ارتباطها بشبكة الإنترنت، ما يسمح بتوزيعها جغرافيا إلى أبعد الحدود، إذ تسمح بإجراء العديد من العمليات والخدمات وتوزيعها عبر أجهزة TPE، الصرافات الآلية، الهواتف ونهائيات الدفع، مواقع الباي بال وغيرها.

أما الفقرتين (24 و 22) ذات الوسطين الحسابيين (4,1974 و 3,9079) على الترتيب كلاهما بدرجة موافقة عالية، فمن حيث مساهمتها في ترويج خدمات البنك فإن برامج الدفع الإلكتروني في الغالب وبمجرد ولوجها تظهر عليها إعلانات حول نظم الدفع التي يوفرها البنك ما يسمح بالترويج لها كما أن تمركز قنوات الدفع في أماكن هامة كالمراكز التجارية الكبرى أو المحلات يسمح بترويجها الشيء الذي لا يزال ينقص البنوك الجزائرية، أما من حيث المساهمة في تسعير المنتجات فحسب المدراء يتم من خلال تنوع الخدمات التي تقدمها، جودتها وسهولة تسييرها واستخدامها، كما تساهم في تقليل الجهد والتكاليف، كل ذلك يسمح بتحديد سعر الخدمات المقدمة يكون منخفضا مقارنة إذا ما قدمت بطريقة تقليدية، كما أنه ويهدف جذب عملاء جدد وتحقيق ميزة تنافسية تسعى البنوك إلى توفير خدمات مميزة وبأسعار مغرية. (مدير بنك التنمية المحلية).

الفرع الرابع: ملخص تحليل محاور الاستبيان

نلاحظ من خلال الجداول رقم (2-16)، (2-17)، (2-18) أن إجابات أفراد العينة كانت متقاربة حيث كانت موزعة بين درجة موافقة "عالية جدا" ودرجة موافقة "عالية" مع الإشارة إلى أن نسبة الموافقة بدرجة "عالية جدا" كانت أكبر، وهو ما يعكس الدور المهم الذي تلعبه نظم الدفع الإلكتروني في أداء البنوك الجزائرية، وحسب الجداول أعلاه كانت آراء المستجيبين كما يلي:

- حصل بعد **كفاءة العمليات الداخلية** على أعلى متوسط حسابي قيمته **4,3438** وبانحراف معياري قدره **0,8289** مع درجة موافقة "عالية جدا"، إذ لها أهمية بالغة لدى الموظفين في الإدارة حيث أن المعالجة الآلية للعمليات تختزل الكثير من الوقت والجهد وبحسبهم يصل أثر هذه النظم إلى نسبة تتراوح بين 60 إلى 80%.
- المرتبة الثانية حازها بعد **الأداء التجاري** بمتوسط حسابي قدر بـ **4,2697** وبانحراف معياري قدره **0,8121** مع درجة موافقة "عالية جدا" ويظهر ذلك من خلال تحسن جودة خدمات البنك ورفع القدرة التنافسية ورضا الزبائن مع استقطاب عملاء جدد للبنك.

- أما بعد الأداء المالي فقد حصل على المرتبة الأخيرة من بين المحاور الثلاث بمتوسط حسابي قدره **4,1199** وانحراف معياري قدره **0,5446** مع درجة موافقة "عالية" موزعة بدرجة أكبر وبنسب متقاربة بين مساهمتها تقليل مخاطر السيولة والقدرة على إدارتها، والمساهمة في الحصول على إيرادات متنوعة للبنك.

أما بالنسبة للتباين الظاهر في قيم الانحرافات المعيارية يرجع سببه إلى تباين الإجابات بين موظفي البنوك الأجنبية والبنوك الوطنية، حيث أن التنوع الوجود في نظم الدفع في البنوك الأجنبية أفضل منه في البنوك الوطنية، كما أن البنوك الأجنبية لها خبرة واسعة في استخدام هذه النظم، وتعتمد عليها بشكل كبير نتيجة امتلاكها لفروع في دول عدة، كما أنها أكثر انفتاحاً على الأسواق العالمية.

ويبقى العائق الأكبر الذي يواجه البنوك في الجزائر والذي حال دون الاستفادة القصوى من المميزات الهامة لنظم الدفع الإلكتروني هو ثقافة العملاء في محدودية استخدام هذه النظم.

المطلب الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

يعرض هذا المطلب التحليل الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات المعتمدة بها باستخدام اختبار العينة الأحادية One-Sample T-Test المعلمي، وتم تعزيره باختبار Wilcoxon signed-rank test اللامعلمي الذي أدلى إلى نفس النتائج*.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية "يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر".

الجدول رقم (2-19): اختبار معنوية متوسط محور الأداء المالي

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاءة t	المعنوية
الأداء المالي	4,120	0,0545	17,928	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من خلال أرقام الجدول أن المتوسط الحسابي قد بلغ 4,120 وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة الاختبار t وفق اختبار العينة الأحادية One-Sample T-Test أقل من 5%، ما يدل أن متوسط محور متوسط محور الأداء المالي يختلف معنوياً عن المتوسط الفرضي 3،

* نتائج الاختبار موضحة في الملحق رقم 3.

وعليه وبحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن هناك أثرا إيجابيا لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر بدرجة موافقة عالية.
الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية "يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في الجزائر".

الجدول رقم (2-20): اختبار معنوية متوسط كفاءة العمليات الداخلية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	احصاءة t	المعنوية
كفاءة العمليات الداخلية	4,344	0,5440	17,928	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي لمحور كفاءة العمليات الداخلية قيمته 4,344 وهو يفوق المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة الاختبار t وفق اختبار العينة الأحادية One-Sample T-Test أقل من 5%، ما يدل أن متوسط محور كفاءة العمليات الداخلية يختلف معنويا عن المتوسط الفرضي 3، وعليه وبحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن هناك أثرا إيجابيا لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في الجزائر بدرجة موافقة عالية جدا.

الفرضية الفرعية الثالثة:

نص الفرضية "يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في الجزائر".

الجدول رقم (2-21): اختبار معنوية متوسط محور الأداء التجاري

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	احصاءة t	المعنوية
الأداء التجاري	4,270	0,660	16,767	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من خلال أرقام الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور الأداء التجاري قد بلغ 4,270 وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة الاختبار t وفق اختبار العينة الأحادية One-Sample T-Test أقل من 5%، ما يدل أن متوسط محور الأداء التجاري يختلف معنويا عن المتوسط الفرضي 3، وعليه وبحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن هناك أثرا إيجابيا

لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في الجزائر بدرجة موافقة عالية جدا.

الفرضية الرئيسية:

نص الفرضية "يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر".

الجدول رقم (2-22): اختبار معنوية متوسط الأداء الكلي

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	احصاءة t	المعنوية
الأداء التجاري	4,239	0,551	19,593	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يلاحظ من خلال أرقام الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور الأداء الكلي قد بلغ 4,239 وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة t وفق اختبار العينة الأحادية One-Sample T-Test أقل من 5%، ما يدل أن متوسط محور متوسط الأداء التجاري يختلف معنويا عن المتوسط الفرضي 3، وعليه وبحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن هناك أثرا ايجابيا لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر بدرجة موافقة عالية جدا.

ملخص نتائج اختبار الفرضيات:

من خلال نتائج الاختبار نستخلص النتائج التالية:

- أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر إيجابي ومرتفع بدرجة موافقة عالية.
- أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في الجزائر إيجابي ومرتفع بدرجة موافقة عالية جدا
- أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في الجزائر إيجابي ومرتفع بدرجة موافقة عالية جدا.
- أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر إيجابي ومرتفع بدرجة موافقة عالية جدا.

ومن خلال هذه النتائج يكون قرار قبول الفرضيات من عدمه موضحا في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-23): ملخص نتائج الفرضيات

القرار	نص الفرضية	الفرضية
قبول	يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر.	الفرضية الفرعية الأولى
قبول	يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في الجزائر.	الفرضية الفرعية الثانية
قبول	يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في الجزائر.	الفرضية الفرعية الثالثة
قبول	يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر.	الفرضية الرئيسية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل نظرة موجزة عن البنوك محل إجراء الدراسة التطبيقية وأهم نظم الدفع والخدمات الإلكترونية التي تقدمها، وبهدف الوصول إلى إجابات لإشكالية الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المتكونة من ستة وسبعون (76) مفردة، وتعزيزها بمجموعة من المقابلات التي أجريت مع إطارات من الوكالات محل إجراء الدراسة، واعتمدنا في تحليل البيانات على أدوات من التحليل الإحصائي مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار التوزيع الطبيعي واختبار العينة الأحادية One-Sample T-Test.

ومن خلال النتائج المحصل عليها يمكن القول أن أنظمة الدفع الإلكتروني تلعب دورا هاما في تحسين أداء البنوك من مختلف الجوانب، ما يسمح بتلبية احتياجات العملاء وكسب رضاهم من جهة، وتحقيق أهداف البنوك من جهة أخرى.

الخاتمة

الخاتمة:

خلال الخمسة عشر سنة الماضية تغير التسوق عبر الإنترنت والدفع الإلكتروني من مجرد كونه قيمة مضافة إلى قيمة أساسية، وقد ساعد نمو متاجر التجزئة الكبرى والمتاجر المتخصصة في هذا التحول، وأصبحت التجارة الإلكترونية متوفرة للجميع من خلال الدفع الإلكتروني الأمر الذي دفع المؤسسات المالية والبنوك بصفة خاصة إلى الدخول بقوة في هذا المجال.

والجزائر تأثرت كغيرها من الدول بابتكارات العولمة المالية والبنكية، وعلى الرغم من الجهود المبذولة في خوض غمار ولوج عالم التجارة الإلكترونية من خلال العمل تطوير البنى التحتية، لا تزال البنوك التجارية الجزائرية عامة والعمومية بصفة خاصة متأخرة في اعتماد نظم الدفع الإلكتروني إذا ما قورنت بالدول المجاورة دون مقارنتها بالدول المتقدمة، ويرجع ذلك إلى ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، انخفاض مستوى ثقة الجمهور الجزائري في البنوك وضعف وعي المستهلك في استخدام هذه النظم. وعليه قامت هذه الدراسة بتقييم نظم الدفع الإلكترونية في عينة من البنوك العمومية والخاصة العاملة في الجزائر.

أولاً: نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى:

- تعتبر نظم الدفع الإلكتروني القلب النابض والمحرك الأساسي للتجارة الإلكترونية.
- نظم الدفع والخدمات الإلكترونية في البنوك الأجنبية أكثر تنوعاً وجودة من تلك التي توفرها البنوك العمومية.
- تؤثر نظم الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف.
- تلعب نظم الدفع الإلكتروني دوراً هاماً في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها.
- تؤثر نظم الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات الداخلية من خلال خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء.
- تؤثر نظم الدفع الإلكتروني على الأداء التجاري بشكل بارز من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية.
- تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب عدد أكبر من العملاء.
- هناك جملة من التحديات التي تواجه البنوك العاملة في الجزائر تظهر من خلال التأخر الشديد في نظم المعلومات والدفع الإلكتروني، ضعف التأهيل البشري، بالإضافة إلى ضعف الوعي بأهمية استخدام هذه النظم في المجتمع الجزائري.

ثانيا: التوصيات

بناء على النتائج السابقة يمكن وضع الاقتراحات التالية:

- تقوية البنية التحتية للجهاز البنكي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة بكفاءة أعلى.
- العمل على رفع أداء العاملين وتدريبهم باستمرار للارتقاء بمستوى الخدمات البنكية المقدمة.
- تأمين البنوك ونظم الدفع الإلكتروني من مخاطر الاحتيال والقرصنة.
- تطوير النقد الآلي.
- تعميم استخدام أجهزة TPE من طرف التجار لدفع المستهلك إلى استخدامها.
- التسريع في تبني قانون التوقيع الإلكتروني ما يفتح المجال للبنوك باستخدام الشيك الإلكتروني، الأمر الذي يرفع من أداء البنوك.
- تنويع المنتجات الإلكترونية والترويج أكثر لها.
- توفير الصيانة الفورية للشبائيك.
- ضرورة التعريف والتوعية باستخدام نظم الدفع الإلكتروني في مختلف العمليات، ما يجعل حامل البطاقة مواظب على تغذية حسابه بالأموال، وهذا بدوره يسمح للبنك بتحقيق أهدافه.
- منح حوافز ضريبية وغير ضريبية للتجار بهدف دعم أنشطة التجارة الإلكترونية.

ثالثا: الآفاق المستقبلية

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية، ونظرا للأهمية التي تلعبها نظم الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية، فيمكن للدراسات المستقبلية في هذا الموضوع تغطية النقاط التالية:
- أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية - دراسة مقارنة بين البنوك التجارية الجزائرية والبنوك التجارية الأجنبية العاملة في الجزائر -.
 - دور نظم الدفع الإلكتروني في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية.
 - عوائق وتحديات اعتماد الشيك الإلكتروني في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. بو الشرش كمال، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
2. جبر هشام، إدارة المصارف، ط1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010.
3. خالد خديجة، بن حبيب عبد الرزاق، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
4. طالب علاء فرحان، شيخان المشهداني إيمان، الحكومة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، ط1، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2011.
5. عفانة حسام الدين، يسألونك (ج18)، ط1، مكتبة دنديس للنشر، فلسطين، 2014.
6. غربي عبد الحليم عمار، مبادئ الأعمال المصرفية - القطاع المصرفي السعودي نموذجاً -، ط1، مطبوعات جامعة الاقتصاد الإسلامي Kie Publications، المملكة العربية السعودية، 2017.
7. فضيل فارس، تقنيات بنكية - محاضرات وتطبيقات (ج1) -، ط1، مطبعة الموساك رشيد، القبة، الجزائر، 2010.
8. كاظم علي ايلاف فاخر، مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية - دراسة مقارنة -، ط1، المركز العربي للدراسات والبحوث العلمية للنشر، القاهرة، مصر، 2019.
9. لطرش الطاهر، تقنيات البنوك، ط1، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2005.
10. محمود الخطيب محمد، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
11. مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الإلكترونية - Electronic banking: بنوك الكترونية ونقود الكترونية وبطاقات الكترونية -، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2016.
12. كافي يوسف مصطفى، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، ط1، دار رسلان للطباعة والنشر، دمشق، 2013.

المجلات والدوريات العلمية:

1. إبراهيم إسماعيل إبراهيم، "مسؤولية المصرف المدنية عن صرف صك مزور من خلال المقاصة الإلكترونية - دراسة مقارنة -"، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد2، جامعة بابل، العراق، 2018.
2. أوصغير الويزة، "خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري"-، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد7، المركز الجامعي ميلة، 2018.
3. بحيح عبدا لقادر، "دور وسائل الدفع البنكية في تنظيم دورة السيولة النقدية في المعاملات التجارية -حالة الجزائر من 1962 إلى 2015-"، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد9، العدد3، جامعة معسكر، 2016.
4. بريش السعيد، يحيوي نعيمة، "أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها -دراسة حالة: ملينة الأوراس"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية - العدد01، جامعة غرداية، 2012.
5. بصيري محفوظ، "نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة"، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد11، العدد4، جامعة زيان عشور الجلفة، 2019.
6. بن صالح كريمة، "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة عبد الحق بن حمودة، العدد3، جيجل، 2018.
7. بودلال علي، "اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية في الاقتصاد الجزائري"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد5، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2018.
8. حمدي باشا رابح، وهيبة عبد الرحيم، "تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد15، العدد4، جامعة الجزائر3، 2012.
9. حيدر حمزة، "علاقة القرار الإستراتيجي في الأداء المصرفي-دراسة تحليلية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 68، الجامعة المستنصرية، العراق، 2008.
10. خاوي محمد، "واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري"، المجلة الاقتصادية المعاصرة، العدد4، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017.

11. دادن عبد الوهاب، حفصي رشيد، "تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العملي التمييزي (AFD) خلال الفترة 2006-2011"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد7، العدد2، جامعة غرداية، 2014.
12. زعرور نعيمة، جواهره صليحة، "أنظمة الدفع الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين - الواقع والتحديات-"، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي، العدد2، تندوف، 2018.
13. سايجي الخامسة، طويل حدة، "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية- دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي- وكالة تبسة-"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد13، العدد02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019.
14. سحنون محمود، "النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد4، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2003.
15. سعودي نادية، "مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية -دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية -"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد18، جامعة محمد بوضياف، مسبلة، 2017.
16. شاهين علي عبد الله، "نظم الدفع الكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها- دراسة تطبيقية على بنك فلسطين-"، مجلة جامعة الأزهر بغزة - سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد12، العدد1، فلسطين، 2010.
17. شايب محمد، "آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الفرنسي 2002-2016 -حالة البطاقة المصرفية-"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد1، العدد2، جامعة سطيف، 2017.
18. عبابسة سمية، "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري-الواقع والمعوقات والافاق المستقبلية-"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد6، جامعة ام البواقي، 2016.
19. عبد الستار رجاء رشيد، "تقويم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد31، العراق، 2012.
20. عرابة رايح، "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، أكاديمية الدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد4، العدد8، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، 2012.

21. عطية احمد صبيح، "الصيرفة الإلكترونية في العراق -عناصر النجاح والإخفاق-"، مجلة الكويت الجامعة، العدد0، 2015.
22. العياطي جهيدة، "تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية - تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر-"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد2، العدد3، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2017.
23. فالح محمود هند، "المقاصة الإلكترونية والمسؤولية المدنية التي تنجم عنها"، مجلة الرافدين للحقوق، المجلد18، العدد63، جامعة الموصل، العراق، 2014.
24. لعايب وليد، "تقييم تجربة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية - دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الإلكتروني الأوروبي-"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد04، العدد2، جامعة برج بوعرييج، 2018.
25. محمد زيدان، "أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 15، جامعة بسكرة، 2008.
26. محمد شاشو إبراهيم، "بطاقة الائتمان حقيقتها وتكيفها الشرعي"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد27، العدد3، 2011.
27. مزهودة عبد الملوك، "الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد01، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2001.
28. مقدم عبد الجليل، "واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشار-"، Global Journal of Economics and Business، المجلد5، العدد2، 2018.
29. المهندس منيرة، "تقويم أداء المصارف باستخدام أدوات التحليل المالي-دراسة ميدانية للمصرف الصناعي السوري-"، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد27، العدد4، سورية، 2005.
30. مولفوعة نعيمة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد3، العدد1، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2014.

31. هادف حيزية، "نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية - استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية -"، مجلة البحوث والدراسات الجامعية، المجلد 8، العدد 2، جامعة المدية، 2005.
32. هاشم صبيحة قاسم، "أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 1، جامعة الكوفة، 2010.
33. وفاء عبدلي، "وسيلة الدفع الإلكترونية بين حتمية العولمة المصرفية وواقع الوظيفة النقدية في الجزائر"، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد 4، جامعة منتوري قسنطينة 1، الجزائر، 2017.
- رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه:
1. بن بوزيد سليمان، استخدام مخرجات تحليل القوائم المالية في قياس أداء البنوك التجارية والتنبؤ بالتعثر المصرفي - دراسة عينة من البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2001-2015) - ، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم اقتصادية، قسم علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017/2016.
2. حوالم عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2015/2014.
3. دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية -، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017/2016.
4. رحال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014/2013.
5. سلام عبد الرزاق، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة - تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح، أطروحة دكتوراه قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012/2011.

6. عطار رانيا، قياس كفاءة المصارف الإسلامية السورية -دراسة تطبيقية: مصرف سورية الدولي الإسلامي-، رسالة ماجستير، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد الدراسات العليا، جامعة حلب، سورية، 2013.
 7. كيلاني صونية، إستراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، 2015/2016.
 8. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين - مع إشارة للتجربة الجزائرية -، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008/2009.
 9. محجوب آسيا، البنوك التجارية والمنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة -حالة البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1954، ورقلة، 2010/2011.
 10. محمد شاهين أيمن احمد، مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية -دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين-، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012.
 11. هدون شيخ الارض نبيل، تصميم وتنفيذ محفظة الكترونية على الهاتف الخليوي-E WALLET، رسالة ماجستير، الجامعة السورية الافتراضية، 2016/2017.
 12. يحيى عاصي أمارة محمد، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية - دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد قسم إدارة الأعمال، جامعة حلب، 2010.
- **المؤتمرات الدولية والملتقيات:**
1. آيت زيان كمال، آيت زيان حورية، مداخلة بعنوان: "الصيرفة الإلكترونية في الجزائر"، المؤتمر العلمي الخامس حول: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية، عمان، الأردن، 2007.
 2. بورمان محمد، مداخلة بعنوان "دور بنك سوسيتي جنرال - الجزائر في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية"، الملتقى الوطني الافتراضي حول: الصيرفة الإلكترونية وتحديات تحسين الخدمات المصرفية -الواقع والمأمول-، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020/07/02.

3. سعود وسيلة، مداخلة بعنوان: "لقاء نظرة عن الخدمات التي تقدمها عينة من البنوك التجارية الجزائرية"، الملتقى الوطني الافتراضي حول: الصيرفة الإلكترونية وتحديات تحسين الخدمات المصرفية -الواقع والمأمول-، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020/07/02.
4. صلاح محمود العربي نبيل، مداخلة بعنوان: "الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية - دراسة مقارنة"، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات وغرفة التجارة دبي (1)، موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي، المجلد 1، 2009.
5. ناصر الرجي منصور، نوري العبيدي سعاد، مداخلة بعنوان: "أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك الأردنية-دراسة ميدانية لبعض البنوك المدرجة في سوق عمان لأوراق المالية"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 1، العدد 16، الجزائر، 2014.

المحاضرات الجامعية:

1. شريط صلاح الدين، محاضرة بعنوان: أساليب الدفع الإلكتروني، مقياس الصيرفة الإلكترونية، تخصص مالية وبنوك، قسم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019.

المنشورات الحكومية:

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 52، 27 غشت 2003، الامر رقم 03-11، الكتاب الثالث، المادة 35-38 والمتعلقين بصلاحيات بنك الجزائر وعملياته.
2. الحميدي عبد الرحمان بن عبد الله، قضايا تطبيق الشيك والتوقيع الإلكتروني، اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية، صندوق النقد العربي، أبو ضبي، الامارات العربية المتحدة، 2019.
3. طالب سليمان بشرى، أنظمة الدفع الإلكتروني في العراق مكوناتها - دورها - إدارة مخاطرها-، البنك المركزي العراقي، العراق، 2013.
4. عبد الرحمن بن عبد هلا الحميدي، تقرير حول الاستقرار المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2019.
5. مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مملكة البحرين، ديسمبر 2017.

6. المرسوم التنفيذي رقم 85-85 المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي،

المؤرخ في 1985/04/30

ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية

المجلات والدوريات العلمية:

1. By Jean Bosco Harelimana, **The Role of Electronic Payment System on the Financial Performance of Financial Institutions in Rwanda**, Global Journal of Management and Business Research: CFinance, Vol18, No1, 2018.
2. Michael Kiragu, **Effects of E-Banking on the Financial Performance of Kenyan Banks**, Vaasan Ammattikorkeakoulu, Bachelor of Business Administration – International Business, 2017.
3. Saidi Atanda Mustapha, **E-Payment Technology Effect on Bank Performance in Emerging Economies–Evidence from Nigeria**, Department of Economics, Finance and Accounting, Bells University of Technology, Benja Village, Journal Of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity – Open Access Journal, 2018.

ثالثا: المواقع الإلكترونية

1. www.echoroukonline.com
2. www.iqtissad.blogspot.com/2015
3. www.aps.dz/ar/economie
4. www.ech-chaab.com/ar
5. www.radioalgerie.dz
6. www.giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/gie3-
7. www.mea.societegenerale.com/a
8. www.alsalamalgeria.com/#!
9. www.bank-of-algeria.dz/pdf/rapport2017arabe
10. www.bdl.dz/Algerie/arabe/decouvrez.html
11. www.elbilad.net/article/detail?id=97657
12. www.elhayatonline.com
13. www.facebook.com/BDLOfficiel
14. www.trustbank.dz
15. www.youtube.com/watch?v=0SnVwyCZwzE&list

الملاحق

الملحق رقم: (01)
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج التي تدرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تحت عنوان " أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية -".

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم حول ما تضمنه من تساؤلات، ونرجو من حضرتكم التكرم بتعبئة الاستبيان باعتبار أن نتائج الدراسة مبنية على صدق إجاباتكم، ونحيطكم علما أن ما تدلون به من معلومات سيتم التعامل معها في إطار علمي وبشكل موضوعي، ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير.

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة الموافقة للإجابة التي تراها مناسبة:

القسم الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3- المستوى العلمي: ثانوي ليسانس دراسات عليا أخرى حدد:.....
- 4- التخصص: محاسبة مالية بنوك اقتصاد إدارة أعمال أخرى حدد:.....
- 5- الوظيفة الحالية: مدير رئيس قسم (مصلحة) إداري أخرى حدد:.....
- 6- عدد سنوات الخبرة في العمل البنكي: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 20 سنوات أكثر من 20 سنة
- 7- اسم البنك الذي تعمل به حالياً:

القسم الثاني: معلومات حول نظم الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك

1- البطاقات البنكية:

- بطاقة CIB CLASSIQUE بطاقة CIB GOLD بطاقة التوفير
- بطاقة VISA CLASSIQUE بطاقة VISA GOLD بطاقات أخرى حدد:.....
- 2- يتعامل البنك بالنقود الإلكترونية نعم لا
- 3- يتعامل البنك بالشيك الإلكتروني نعم لا
- 4- يستخدم البنك التحويلات المالية الإلكترونية نعم لا
- 5- وسائل

أخرى.....

القسم الثالث: محاور الاستبيان

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: الأداء المالي						
01	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الإيرادات					
02	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف إجراءات العمليات					
03	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير					
04	تساعد نظم الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة					
05	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها					
06	تعتبر نظم الدفع الإلكتروني وسيلة ملائمة تماما لإجراء الصفقات التجارية					
07	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل مخاطر السيولة					
08	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الصيغ المستخدمة في التمويل					
09	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في زيادة أرباح البنك					
المحور الثاني: كفاءة العمليات الداخلية						
10	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين					
11	تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تخفيف ضغط العمل على العاملين بالبنك					

					12	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات
					13	تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث الكم
					14	تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث النوع
					15	ساهمت نظم الدفع الإلكتروني في سرعة إنجاز العمليات
					16	ساهمت نظم الدفع الإلكتروني في تسهيل عمليات التدقيق والرقابة المالية
					17	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء
المحور الثالث: الأداء التجاري						
					18	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات البنك
					19	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك
					20	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في استقطاب عدد أكبر من العملاء
					21	تمنح نظم الدفع الإلكتروني البنك القدرة على طرح منتجاته في السوق
					22	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تسعير خدمات البنك
					23	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنوع خدمات البنك
					24	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في ترويج خدمات البنك
					25	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين طرق توزيع خدمات البنك

الملحق رقم: (02)

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مقابلة

تحية طيبة وبعد:

حضرة المدير المحترم:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الأسئلة الخاصة بموضوع " أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية -"، والتي تدرج في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص مالية وبنوك، مع تأكيد التزامنا باستخدام ما يتم الحصول عليه من معلومات في إطار علمي وبشكل موضوعي، ولغرض البحث العلمي فقط.

شكرا مسبقا لتعاونكم.

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة الموافقة للإجابة التي تراها مناسبة:

القسم الأول: البيانات الشخصية

- 1/الجنس: نكر أنثى
- 2/المؤهل العلمي: بكالوريا ليسانس دراسات عليا أخرى حدد:.....
- 3/الخبرة في مجال العمل البنكي:
- أقل من 5 سنوات من 5 إلى 20 سنوات أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: معلومات حول نظم (وسائل) الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك

▪ متى تم استخدام نظم الدفع الإلكتروني في البنك لأول مرة؟

.....

▪ نظم الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك:

1-البطاقات البنكية:

- بطاقة CIB CLASSIQUE بطاقة CIB GOLD بطاقة التوفير
- بطاقة VISA CLASSIQUE بطاقة VISA GOLD بطاقات أخرى حدد:
- 2- يتعامل البنك بالنقود الإلكترونية نعم لا
- 3- يتعامل البنك بالشيك الإلكتروني نعم لا
- 4- يستخدم البنك التحويلات المالية الإلكترونية نعم لا
- 5- وسائل أخرى.....

- ماهي البطاقات الأكثر استخداما في البنك؟
- ماهي أهم المشاكل التي تواجه الزبون حال استخدام البطاقة أو قنوات الدفع (الصرافات الآلية وغيرها)؟
- هل تعرف ماهية النقود الإلكترونية؟
- هل تعرف ماهية العملات الرقمية؟ وهل تعلم أنها تدخل في حيز النقود الإلكترونية؟
- هل تعرف ماهية الشيك الإلكتروني؟
- ماهي أكثر نظم التحويلات المالية اعتمادا من طرف البنك؟

القسم الثالث: محاور المقابلة

المحور الأول: الأداء المالي

- تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الإيرادات نعم لا
- إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟
-
-

- تسمح نظم الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف إجراء العمليات نعم لا
- إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟
-
-

- تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير نعم لا
- إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟
-
-

- تساعد نظم الدفع الإلكتروني في إدارة وتقليل مخاطر السيولة نعم لا

إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟

.....
.....

-تعمل نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها
نعم لا

إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟

.....
.....

-بالإضافة إلى ما سبق، ماهي الجوانب الأخرى التي تؤثر فيها نظم الدفع الإلكتروني وتساهم في تحسين الأداء المالي للبنك؟

.....
.....

❖ حسب رأيكم: ماهي نسبة تأثير نظم الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنك؟.....%

المحور الثاني: كفاءة العمليات الداخلية

-تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين نعم لا

إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟

.....
.....

-هل تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل ضغط العمل عن الموظفين؟ نعم لا

-هل يمتلك موظفوا البنك الخبرة الكافية للتعامل مع نظم الدفع الإلكتروني؟ نعم لا

-كيف تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

.....
.....

-هل يخضع موظفو البنك لدورات تدريبية عن كيفية استخدام نظم الدفع الإلكتروني نعم لا

إذا كانت إجابتكم نعم فما هو متوسط عدد الدورات شهريا؟

.....
.....

-ساهمت نظم الدفع الإلكتروني في تسهيل عمليات التدقيق والرقابة المالية نعم لا

إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟

.....
.....

-كيف تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء؟

هل يمتلك البنك قسم لإدارة مخاطر نظم الدفع الإلكتروني نعم لا

❖ حسب رأيكم: ماهي نسبة تأثير نظم الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات الداخلية للبنك؟..%

المحور الثالث: الأداء التجاري

-تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات البنك نعم لا

إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟

هل تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك نعم لا

إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟

-هل تساهم نظم الدفع الإلكتروني في استقطاب عدد أكبر من العملاء مقارنة بالسابق؟ نعم لا

-تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تسعير منتجات البنك نعم لا

إذا كانت إجابتكم نعم فكيف يكون ذلك؟

-تساهم نظم الدفع الإلكتروني في ترويج خدمات البنك نعم لا

-تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين طرق توزيع خدمات البنك نعم لا

❖ حسب رأيكم: ماهي نسبة تأثير استخدام نظم الدفع الإلكتروني على الأداء التجاري للبنك؟..%

- حسب رأيكم: ماهي نسبة تأثير نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنك مقارنة بعدم استخدامها؟ ...%
- حسب رأيكم هل تعتبرون ان نظم الدفع الإلكتروني المستخدمة في البنك كافية لتلبية حاجات البنك وعملائه اذا ما قورنت بتكنولوجيا الاعلام والاتصال المتوفرة في الجزائر؟ نعم لا
- حسب رأيكم ماهي أهم المخاطر التي تواجه البنك نتيجة استخدامه لنظم الدفع الإلكتروني؟

▪ ماهي الصعوبات التي يواجهها الموظف عند تعامله مع أنظمة الدفع الإلكتروني؟

- أنت كمسؤول ماهي أهم المقترحات التي تقدمها بهدف عصرنة نظم الدفع الإلكتروني واللحاق بركب الدول المتقدمة؟

.....

.....

.....

.....

.....

الملحق رقم: (03)
نتائج اختبار الإشارة Wilcoxon

Récapitulatif du test d'hypothèse

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La médiane de M1 est égale à 3,000.	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l'hypothèse nulle.
2	La médiane de M2 est égale à 3,000.	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l'hypothèse nulle.
3	La médiane de M3 est égale à 3,000.	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l'hypothèse nulle.
4	La médiane de M est égale à 3,000.	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l'hypothèse nulle.

Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau d'importance est ,05.