

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



ميدان: العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير
فرع: مالية وبنوك

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم: علوم المالية والمحاسبية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
تحت عنوان:

واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة
المسيلة -

تحت إشراف:

د. سعدي هند

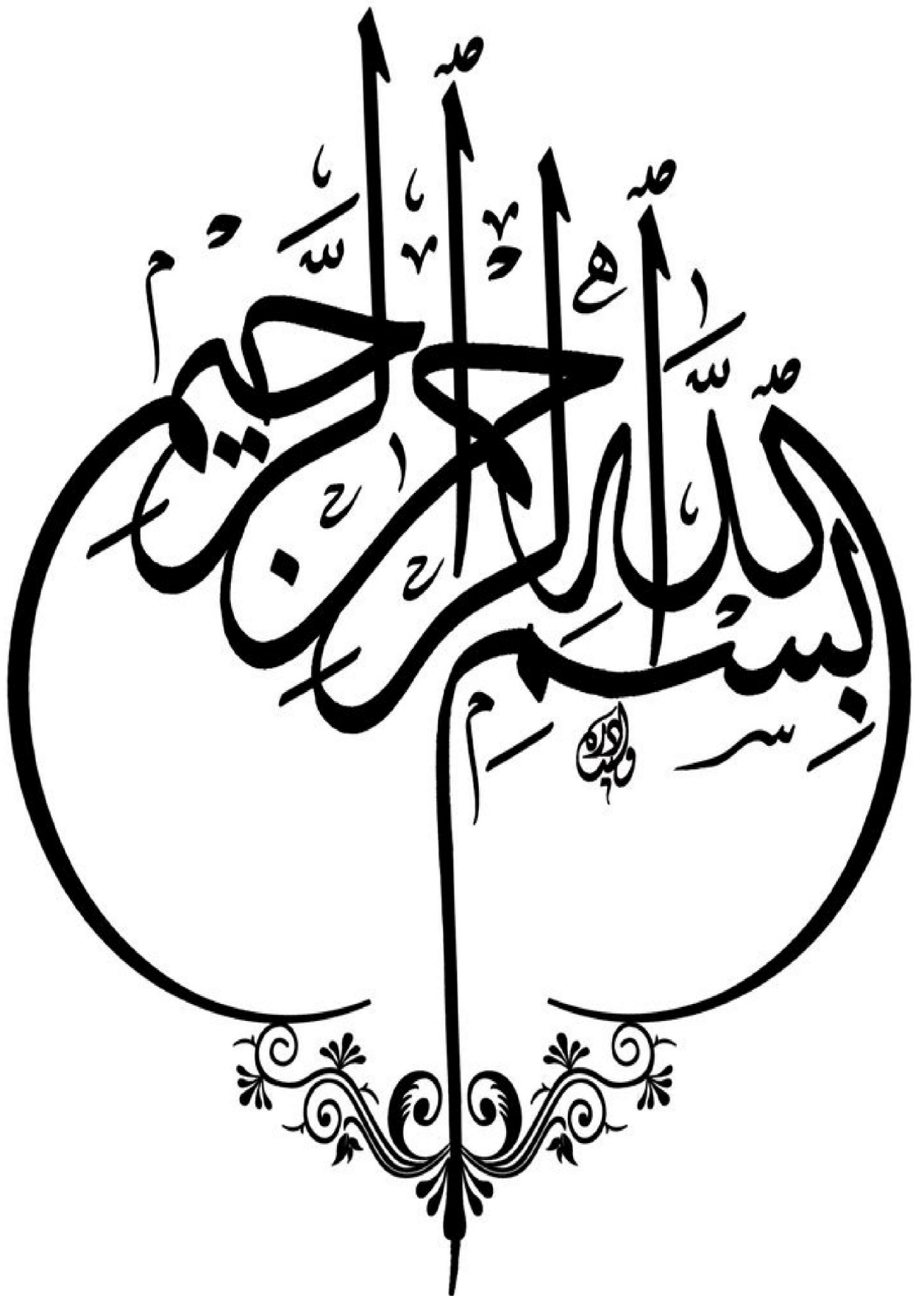
من إعداد:

- شريط خلود

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. خضور أمال
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. سعدي هند
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. لعروسي قرين زهراء

السنة الجامعية : 2020-2021



شكر وتقدير

قال الله تعالى: " ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل

صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " سورة النمل الآية 19

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله " حديث شريف

اللهم لك الحمد و الشكر حتى ترضى و لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضى .

تقدم بأسمى عبارات الشكر و الامتنان و نخص بالذكر من امتدت يداها لاحتضان ما أنجزته

مراجعة منها و إشرافا . . . الأستاذة هند سعدي كما تقدم بالشكر إلى كل من علمنا حرفا

من المعلمين في المرحلة الابتدائية إلى الجامعة .

إلى طلبة كلية العلوم الاقتصادية و إلى كل من ذكرهم قلبي و نسيهم قلبي .

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين أهدي هذا الفصل إلى:
من ربتي وأنارت دربي وأعاتتي بالصلوات والدعوات، إلى أغلى وأعز وأروع وأحز
إنسان في هذا الوجود أمي الحبيبة "جميلة الغالية".

إلى من أنار دربي وعمل بكدي في سبيلي وعلمني معنى الكفاح والنجاح وأوصلني
إلى ما أنا عليه أبي الكريم أدامه الله لي "عيسى الغالي".

إلى كل من شاركوني دفء العائلة إخوتي

إلى أختي الكبرى أمي الثانية الغالية الحنونة "ليلي"

إلى السند والأخ الأكبر الحنون "زين العابدين"

إلى دعامة وأساس المنزل أختي الرائعة "سارة"

إلى أختي ورفيقتي الحبيبة الغالية "خولة"

إلى الصغيرة الطيوبة أختي الغالية "سلسيل"

إلى نور المنزل، إلى الحركة والضحكة والسعادة

إلى أخي الأصغر حبيبي الغالي "أحمد حبيب الله"



فهرس المحتويات



فهرس المحتويات:

الصفحة	الفهرس
	شكر وتقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول والأشكال
أ-هـ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الإلكترونية	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية
08	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية
10	المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الإلكترونية وأنماطها
12	المطلب الثالث: مزايا الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها
16	المبحث الثاني: متطلبات و أدوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية
16	المطلب الأول: متطلبات (شروط نجاح) الصيرفة الإلكترونية
17	المطلب الثاني: أدوات الصيرفة الإلكترونية
21	المطلب الثالث: مفهوم وأنواع ووسائل الدفع الإلكترونية
23	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
26	المطلب الأول: المنهج العلمي المعتمد في الدراسة.
27	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.
29	المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية والإحصائية المستخدمة.
37	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.
37	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية.
39	المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي.
40	المطلب الثالث: تحليل عبارات الاستبيان واختبار الفرضيات.
51	خلاصة
53	الخاتمة
57	قائمة المراجع
62	قائمة الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

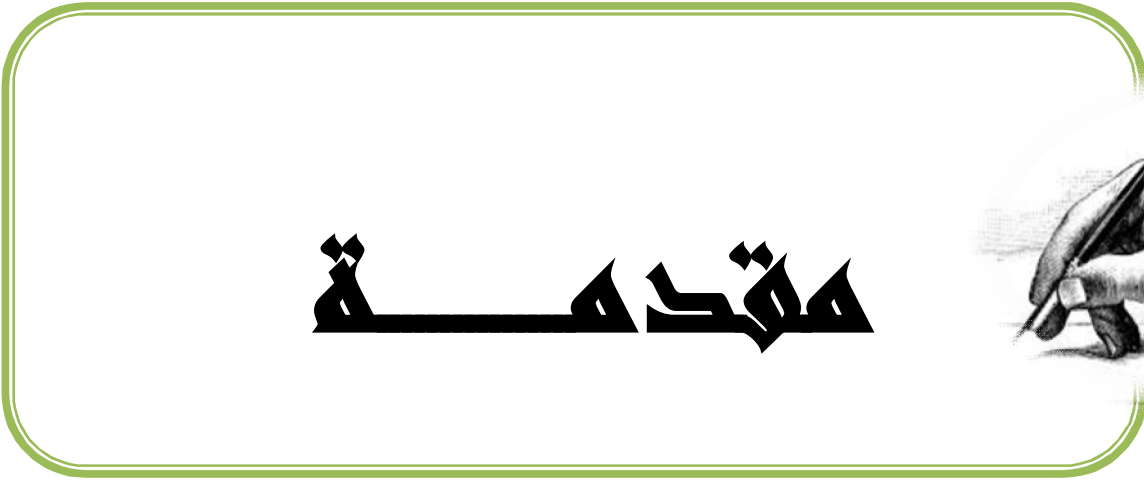


أولاً: قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
29	عينة الدراسة لمجموعة من فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة	01
29	بين درجات مقياس رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الخماسي	02
31	الاتساق الداخلي لعبارات محور توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية	03
32	يوضح الاتساق الداخلي لعبارات محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية	04
33	الاتساق البنائي لأبعاد ومحاور الاستبيان	05
34	يبين نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة	06
34	Guttman Split-Half Coefficient t لقياس ثبات الاستبانة	07
35	المحك المعتمد في الدراسة للاستبيان	08
37	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	09
37	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	10
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير الدرجة العلمية	11
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي	12
39	توزيع أفراد العينة وفقا لعدد سنوات العمل في البنك	13
40	يوضح نتائج اختبار Shapiro-Wilk	14
41	العبارات المتعلقة ببعد الصيرفة الإلكترونية من خلال الصراف الآلي	15
42	العبارات المتعلقة ببعد الصيرفة الإلكترونية من خلال الهاتف النقال	16
44	العبارات المتعلقة ببعد الصيرفة الإلكترونية من خلال الانترنت	17
46	العبارات المتعلقة بمحور توفر وسائل الدفع الإلكترونية	18
48	نتائج اختبار ستودنت للفرضية الأولى	19
49	نتائج اختبار ستودنت للفرضية الثانية.	20

ثانيا: قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يبين المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.	36



مقدمة:

ترتبط الصناعة المصرفية ارتباطا وثيقا مع مختلف القطاعات الاقتصادية وذلك من خلال دورها الحيوي في الحياة الاقتصادية حيث يسعى القائمون على الصناعة المصرفية إلى رفع قدراتها على التكيف السريع مع جملة التغيرات والمستجدات المتلاحقة، التي عرفها العالم خاصة منها تلك المتعلقة بالثورة التكنولوجية وذلك بمزج عنصر التقنية الحديثة بتقاليد العمل المصرفي، لينتج عن ذلك نوعا حديثا وفرعا جديدا من الصناعة المصرفية، يطلق عليه اسم الصيرفة الإلكترونية فسايرت هذه الأخيرة عصر ثورة الاتصال، معتمدة في ذلك التقنية الإلكترونية.

اذ استطاعت تجاوز عنصري الزمان والمكان، حيث أصبح بمقدور العملاء الاستفادة من هذه الخدمات 24 ساعة/24 ساعة ، 7 أيام /7 أيام، في أمكنة متعددة و مختلفة. فساعدت على سد عجز الصيرفة التقليدية، وتلبية تطلعات الزبائن، و عملت على تدنية تكاليف الخدمات المصرفية.

ففي ظل هذه التحديات، كانت هناك جهود عديدة من طرف البنوك المركزية لمختلف الدول من أجل تهيئة المصارف فتحوّلت العديد من الأجهزة المصرفية في العالم إلى نظم الصيرفية الإلكترونية في التعامل مع الأطراف المختلفة من أجل رفع مستوى الخدمة المصرفية للحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين حيث اعتبرت الصناعة المصرفية إحدى أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي ارتقت بها المجتمعات البشرية عبر تطورها نظرا لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، إذ يمكن قياس مستوى التقدم و التطور الاقتصادي لأي مجتمع أو دولة بمدى كفاءة و نجاعة نظامه البنكي.

نظرا لهذه التحولات الاقتصادية، فإن الجزائر سعت في السنوات الأخيرة إلى تطوير خدمات وآلية عمل المصارف، من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة على تطبيقات الصيرفة

الإلكترونية للوصول إلى أرقى النظم المصرفية إذ نجد بنك الفلاحة و التنمية الريفية من البنوك السبابة لمسايرة آليات العمل المصرفي الحديث، ذلك من خلال تطبيق أنظمة دفع إلكترونية تتماشى مع متطلبات قيام صيرفة إلكترونية حديثة في الجزائر.

أولاً: إشكالية الدراسة

بناء على ما سبق ذكره، يمكن صياغة إشكالية البحث التي سيتم معالجتها في هذا البحث كما يلي:

- ما هو واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟
حتى يتسنى لنا الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي فإنه يستوجب طرح التسؤلات الفرعية التالية:

- هل تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية أدوات الصيرفة الإلكترونية؟
- هل تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وسائل الدفع الإلكترونية؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

قصد تسهيل الإجابة عن الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات التالية:

- تتوفر في بنك الفلاحة و التنمية الريفية أدوات الصيرفة الإلكترونية.
- تتوفر في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وسائل الدفع الإلكترونية.

ثالثاً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية البحث في توضيح عمل البنوك من خلال تطبيق الصيرفة الإلكترونية، واستعمال وسائل الدفع الإلكترونية من أجل تقديم مختلف خدمات البنك بأقل تكلفة لاستقطاب أكبر عدد من العملاء .

رابعاً: أهداف الدراسة

- إعطاء لمحة عن الصيرفة الإلكترونية.
- معرفة مدى تطور وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة المسيلة.
- معرفة ما مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية.

خامساً: أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار الموضوع نذكر منها ما يلي:

- ارتباط الموضوع بتخصص مالية و بنوك.
- الأهمية الكبيرة التي يكسبها موضوع الصيرفة الإلكترونية في الواقع المعاش.

سادساً: الدراسات السابقة

هناك مجموعة من الدراسات تناولت موضوع البحث من جوانب مختلفة وهي كما يلي:

- دراسة سماح شعبور ومصباح مرابطي " وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر واقع وتحديات" مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، (2015-2016)، هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في الوقوف على أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها، والتعرف على التعديات المتعلقة ببيئة العمل المصرفي الإلكتروني بالإضافة إلى معرفة طبيعة نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكترونية و مدى ملائمتها للتطورات التقنية، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة لاستخدام وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية لغرض المحافظة على العملاء، جذب عملاء جدد، ووضع سياسة إعلامية تسويقية من قبل البنوك من شأنها إدخال ثقافة لاستخدام البطاقات الإلكترونية لدى المستهلكين.

- بريكة السعيد، (2010/2011)، واقع الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، حيث توصلت إلى أن عمليات الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات المصرفية فيما بين البنك و زبائنه كنتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي، حيث تمثل الصيرفة الإلكترونية نقل كافة آليات الإدارة على الشبكة بيسر مما يحقق سرعة في الأداء و حسن استغلال إمكانيات البنك، في حين يكمن الفرق بين دراستنا و الدراسة السابقة في دراسة عوامل تحسين الأداء البنكي من خلال الصيرفة الإلكترونية.

سابعاً: المنهج المستخدم

تم في هذا البحث التأكد من صحة الفرضيات المتبناة من خلال تبني المنهج الوصفي التحليلي:

1- الجانب النظري: تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتحديد مختلف المفاهيم التي تدور حول الصيرفة الإلكترونية.

2- الجانب التطبيقي: تم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها باستعمال الاستبيان حول موضوع الدراسة للوصول إلى نتائج عملية محددة.

ثامناً: حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في إطارين زماني ومكاني، فيما يخص الإطار المكاني فإن الدراسة تخص بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة-، أما بالنسبة للإطار الزمني فإن الدراسة تخص واقع الصيرفة الإلكترونية في هذا البنك سنة 2021.

تاسعاً: هيكل الدراسة

للإحاطة بالموضوع تم تناول الفصول التالية:

- الفصل الأول: إطار مفاهيمي حول الصيرفة الإلكترونية، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين ضم المبحث الأول ماهية الصيرفة الإلكترونية تم من خلاله التعرف على مفهوم وخصائص

وأنماط و مزيا ومخاطر الصيرفة الإلكترونية، أما المبحث الثاني تم التطرق إلى متطلبات و أدوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية.

- **الفصل الثاني:** خصص للدراسة التطبيقية على بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة المسيلة- حيث تم تقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول تضمن منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني لعرض ومناقشة نتائج الدراسة، و في الأخير الخاتمة.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي

حول الصيرفة الإلكترونية



المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثاني: متطلبات وأدوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية

تمهيد:

لقد أثر التطور المذهل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على كل جوانب الحياة ما جعل البعض يؤكد على ميلاد اقتصاد حديد ومن الآثار البارزة لهذه التكنولوجيا التجارة الإلكترونية وزهي عبارة عن تنفيذ كل ما يتعلق بعمليات شراء وبيع السلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنت وظهور الصيرفة الإلكترونية، حيث اهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصال والحواسب الآلية وتطويرها، ثم استحداث وسائل دفع جديدة تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات الصيرفة الإلكترونية من جهة ومتطلبات العملاء من جهة أخرى وكذا تحقيقه الزيادة في أرباح البنك.

ومن أجل الإلمام بجوانب هذا الفصل سيتم التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثاني: متطلبات وأدوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية والثورة الرقمية، حيث مرت بعدة مراحل إلى أن صارت ما عليه الآن كما اختلفت وتعددت مفاهيمها حسب مختلف الأطر التي تكون هذا المجال.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية

أولاً: نشأة الصيرفة الإلكترونية:¹

تعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانينات تزامنا مع ظهور النقد الإلكتروني، حيث برز مفهوم Monétique والذي يعني تزوج النقد بالالكترونيك، و من أهم مظاهره استخدام البطاقات البنكية، وي رجع ذلك إلى القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، و بطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 1958 أصدرت (American Express) أو بطاقة بلاستيكية لتتشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة (Bank Americard) عام 1968 لتتحول إلى شبكة (Visa) العالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء (Carte bleue) من طرف ستة بنوك فرنسية، وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا (France Telecom) بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقة الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية (Carte à puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها.

خلال منتصب التسعينات ظهر أول بنك الكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية وهما:

¹ - بركات عبد الصابر، الصيرفة الإلكترونية وتحدياتها في البنوك الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- ولاية المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تسويق مصرفي، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019-2020، ص 25.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الالكترونية

1- البنوك الافتراضية: وتسمى أيضا ببنوك الانترنت (Virtual Banks) وهي تلك البنوك التي تستخدم الانترنت كقناة للحصول على الخدمات المصرفية مثل: فتح حسابات الإيداع، و تحويل الأموال، و الحصول على الخدمات المصرفية الجديدة، و تعد الانترنت جوهر عمل هذه البنوك، و تعتبر بنوك الانترنت مجال التنافس الرئيسي بين البنوك.

2- البنوك الأرضية: ويقصد بها المصارف التي تقدم خدمات تقليدية و خدمات الصيرفة الالكترونية ويعود سبب انتشار المصارف الالكترونية إلى عنصرين أساسيين وهما:

- أهمية و دور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية و المالية في مجال التجارة أو مجال الاستثمار و الناتجة عن عولمة السوق.
- تطور المنظمة العالمية للاتصال التكنولوجي أو ما يعرف الصدمة التكنولوجية والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول.

ثانيا: مفهوم الصيرفة الالكترونية

الصيرفة الالكترونية ، البنوك الالكترونية، مصارف على الخط مصارف عن بعد أو مصارف الانترنت كلها اصطلاحات تؤدي ذات المقصود مع فرق في درجة الالكترونية في أعمالها حيث وردت مجموعة من التعاريف وهي كالاتي¹:

1- **التعريف الأول:** المقصود بالصيرفة الالكترونية هو إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب الدفع الائتمان أو التعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، و في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه و هو في منزله أو في مكتبه و هو ما يعني تجاوز بعدي المكان و الزمان.

¹ - عمارة نصيرة، الصيرفة الالكترونية ودورها في تطوير نظم الدفع الحديثة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، مالية وبنوك، المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018-2019، ص 4.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الالكترونية

2- التعريف الثاني: تتمثل في البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية، وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيايات الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات البنوك بأمان مطلق.

وتعرف أيضا بأنها كل العمليات التي تتم عن طريق الهاتف أو الصراف الآلي، ومؤخرا انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت كقناة جديدة لتقديم الخدمات البنكية التي تحقق مزايا لكل من العملاء والبنوك، وإمكانية الحصول عليها سريعة ومريحة ومتاحة 24 ساعة، أينما كان العميل.

3- التعريف الثالث: ويمكن تحديد مفهومها على أنها كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية (كالهاتف، الصراف الآلي، الحاسوب، الانترنت و غيرها) وذلك من قبل البنوك أو المؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدرها بطاقات الإيفاء أو الدفع أو الائتمان الالكترونية على أنواعها. ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية بأنها:

نوع جديد ومتطورة لتقديم الخدمات البنكية باستعمال التطور التكنولوجي وتميزها بالأمان والسرعة وأقل جهد بالنسبة للعملاء بحيث يمكنهم القيام بأعمالهم وهم في بيوتهم بالإضافة إلى عمل هذه البنوك بالطرق التقليدية أيضا.

المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الالكترونية وأنماطها

نتناول العناصر التالية:

أولا: خصائص الصيرفة الالكترونية

توجد عدة خصائص تميز العمليات البنكية المنفذة عبر الوسائط الالكترونية وعبر شبكات وتبادل المعلومات ومن بينها الانترنت، عن سواها من العمليات المنفذة بالوسائل التقليدية الأخرى، أهمها ما يلي:¹

¹ - مخرمش حاج محمد، دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، دراسة حالة مجموعة من الوكالات البنكية في ولاية ورقلة، مذكرة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، تخصص مالية و بنوك، جامعة ورقلة، الجزائر، 2017، 307.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الالكترونية

1- **لتقليل من التكلفة:** من أهم مزايا الصيرفة الالكترونية أنها توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البنك والعميل.

2- **التلازم:** وتعني به أي الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت، أي أن انعدام ظاهرة التخزين للخدمة سيعيق الطلبات المستقبلية، فعندا ابتكار خدمات جديدة سنلاحظ في هذه الحالة أن التكلفة والنوعية تظهران بشكل واضح.

3- **عدم إمكانية تحديد الهوية:** حيث لا يرى طرفا التعاملات الالكترونية كل منهما الآخر وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين لتعرف على الهوية الكترونيا.

4- **الطبيعة الدولية:** أي أن الخدمات البنكية الالكترونية مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

5- إنها خدمة تقوم على تعاقد بدون مرتكزات أو مستندات مادية، الأمر الذي يثير مسألة كيفية إثبات التزامات الأطراف المتعاقدين، لا سيما في ظل القوانين التي لا زالت تركز على أولوية الإثبات بالكتابة وبالوثائق الخطية.

ثانيا: أنماط الصيرفة الالكترونية

تشمل أنماط الصيرفة الالكترونية الخدمات التالية:¹

1- **خدمات إدارة الحساب عبر الهاتف:** تضع البنوك هذه الخدمة تحت تصرف العملاء على مدار 7 أيام في الأسبوع و لمدة ساعة يوميا، حيث يمكن للعميل أن يقوم بإجراء تحويلات من خلال تحويلات من حسابه أو تسديد قيمة فاتورة و غيرها من الخدمات من خلال إدخال الرقم السري في الهاتف.

¹ - حياة قليل، سلمى واضح، جودة الخدمة الالكترونية، مذكرة ماستر، تسويق الخدمات، علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019-2020، ص 13.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الالكترونية

2- خدمات نقاط البيع: تسمح خدمات الخصم المباشر في نقاط البيع للعملاء بالقيام بعملية التسوية لمشترياتهم لدى بائعي التجزئة بواسطة بطاقتهم البنكية يمثل التحويل الالكتروني للأموال في نقاط البيع أسلوبا عصريا للتقليل من تداول النقد للقيام بالمستلزمات.

3- خدمات بطاقات الخصم: وهي بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى العميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة له، حيث تسمح له بتسديد مشترياته عن طريق تحويل الأموال العائدة له إلى البائع عند استعماله لهذه البطاقة.

4- خدمات أجهزة الصراف الآلي: تتيح أجهزة الصراف الآلي للعملاء القيام بعدة عمليات مالية كسحب النقود وإجراء التحويلات المالية وغيرها على مدار ساعة في اليوم، وذلك عن طريق استخدام بطاقة ممغنطة يصدرها البنك لعملائه.

5- خدمات الكمبيوتر الشخصي: تسمح هذه الخدمة للعميل بمزاولة عملياته البنكية عن طريق جهاز الكمبيوتر الشخصي حيث يمكنه الاطلاع على رصيده والتحويل ما بين الحسابات ودفع قوائم الخدمات الحكومية وغيرها.

6- المدفوعات الالكترونية: يعرف هذا الأسلوب أيضا بالخصم المصرح به مقدما، وهو يفيد في سداد المدفوعات المتكررة تلقائيا في موعدها، وذلك بخصمها من حساب العميل دون تحرير شيكات بقيمتها، من أمثلة هذه المدفوعات سداد أقساط الرهن العقاري، سداد أقساط التأمين وسداد الضرائب.

المطلب الثالث: مزايا الصيرفة الالكترونية ومخاطرها

نتناول العناصر التالية:

أولا: مزايا الصيرفة الالكترونية

تسمح الصيرفة الالكترونية بتقديم خدمات حديثة تميزها عن خدمات الصيرفة التقليدية يتم عرضها كما يلي:¹

¹ - عمارة نصيرة ، مرجع سابق، ص16.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الالكترونية

1. إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:

تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت طيلة أيام الأسبوع و هو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك و التي تزيد من ثقة العملاء فيها.

2. تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

تقدم البنوك الالكترونية كافة الخدمات البنكية التقليدية، و إلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي.:

3. خفض التكاليف:

يعتبر خفض التكلفة من أهم ما يميز البنوك الالكترونية حيث أن تكاليف تقديم الخدمة الالكترونية منخفضة مقارنة بالخدمة العادية، مع ضمان تحسين جودتها من عوامل جذب العميل.

4. زيادة كفاءة البنوك:

مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية صار سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية كما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد الموظفين الذي عادة ما يكونون منشغلين عنه.

ثانيا: مخاطر الصيرفة الالكترونية

تتمثل المخاطر الصيرفة الالكترونية في ما يلي¹:

1- المخاطر الاحتمالية:

لها عدة أوجه منها: تقليد وسائل استعمال الحاسوب أو تزوير معلومات مطابق لذلك الموجودة في برنامج المعلومات أو تعديل طرق العمل الداخلية للبطاقات المصرفية أو بعض

¹ - مرزوقي كريمة، راجعي مهدية، إدارة السياسة النقدية في ظل الاقتصاد الرقمي، مذكرة ماستر، نقدي وبنكي، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018-2019، ص 55-56.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الإلكترونية

المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية الصحيحة بطريقة غير شرعية (تبييض الأموال)، وأيضا احتيال الأفراد من أجل الحصول على معلومات خاصة بشخص ما أو جهة معينة بطريقة جد سهلة في وجود الأنترنت وهذا ما يصعب عملية مراقبة العملاء والحد من هذه التجاوزات.

2- المخاطر القانونية:

تكون المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات النافذة والأعراف المصرفية والتجارية، او في عدم وجود النظم القانونية الواضحة والدقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وفي حالة قيام البنوك بتوسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الإلكترونية وعدم العلم والمعرفة الكاملة بلوائح والقوانين المحلية في لد ما قد تنتهك البنوك الافتراضية قوانين حماية المستهلك بما في ذلك جميع البيانات والخصوصيات مما يعرضها لخسائر عن طريق الدعوة القانونية أو الجرائم التي تجري ملاحقتها بسبب تنازع الاختصاص.

3- المخاطر الاستراتيجية:

أن التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات زادت من حدة المنافسة بين المؤسسات المصرفية ذاتها من ناحية، وبينها وبين المؤسسات غير المصرفية من ناحية أخرى ونجد أن اختلاف طبيعة الاستراتيجيات المواكبة قد تعرض البنوك إلى مخاطر كبيرة في حالة عدم سلامة عمليات التخطيط وتنفيذ استراتيجيات الصيرفة الإلكترونية وعلى البنك المركزي التأكد من قيام البنوك العامة بدراسة تقييم الايجابيات والسلبيات المرتبطة بخياراتها الاستراتيجية¹.

¹ - مرزوقي كريمة، مرجع سابق، ص 57.

4- المخاطر التشغيلية:

تكون متعددة المصادر من أهمها تلك التي ترتبط بحقيقة اعتماد الكثير من البنوك بطرق ثالث البنية التحتية التكنولوجية المناسبة لدعم الصيرفة الإلكترونية، مما يعرض هذه البنوك لأخطار على مستوى تشغيل العمليات في حالة كون أنظمة الصيرفة الإلكترونية غير مكتملة ومتكاملة، مما يحتم على البنوك التأكد من مراقبة تلك العمليات والتحكم فيه بشكل المطلوب وعلى البنك المركزي متابعة وتقييم قدرة واستمرار البنوك العاملة في مراقبة كل العمليات والحفاظ على سيرها وإدارة الأنظمة الداخلية بما يناسب الدولية منها.

5- المخاطر التنظيمية:

نظرا لأن المعاملات المصرفية الإلكترونية تسمح بتقديم الخدمات من أي مكان في العالم فإن هناك خطرا في أن تحاول البنوك التهرب من التنظيم والإشراف، لذا وضع ما يسمى (الترخيص) من أجل القيام بهذه الخدمات المصرفية فالبنك المرخص له بالعمل له خارج الحدود والذي يرغب في خدماته عليه إنشاء فروع تابعة له مرخص لها من الدولة التي يريد أن يقدم فيها خدماته المصرفية، من هنا يتعين على البنك المصرفي التأكد من إطلاق البنوك لأنشطتها في ميدان الصيرفة الإلكترونية عبر حدود دولتها يتماشى تماما مع امتلاك تلك البنوك الأنظمة الملائمة لإدارة المخاطر وأيضا الخبرة الكافية لإدارة هذه المخاطر بفعالية كبيرة.¹

¹ - مرزوقي كريمة، مرجع سابق، ص 58.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثاني: متطلبات و أدوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع

إن نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية يتطلب عدة عناصر، سواء كانت بنسبة للاقتصاد ككل أو بالنسبة للبنك، فالتطور التكنولوجي الذي يعرفه العالم اليوم أدى بدوره للابتكار خدمات تتماشى وهذا التطور مشتغلا بذلك كل التقنيات التكنولوجية المتاحة، وكذا ابتكار أدوات دفع جديدة تكون أكثر قابلية.

المطلب الأول: متطلبات الصيرفة الإلكترونية

تتطلب البنوك الإلكترونية تقديم تسهيلات للمستهلكين للوصول إلى حساباتهم وتنفيذ المعاملات الكترونيا بطريقة أسهل وذلك بزيارة الموقع الإلكتروني للبنك في أي وقت 24 سا في اليوم و 7 أيام في الأسبوع حيث باستخدام هذه التسهيلات يوفر الأفراد والمؤسسات الكثير من الوقت والمال.

ونلخص أهم متطلبات الصيرفة الإلكترونية فيما يلي:¹

1- البنية التحتية التقنية: تقع في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية خاصة وإن البنى التحتية مرتبطة ببنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات ولذلك يجب أن تنشأ البنوك الإلكترونية في بيئة تتميز بالأعمال والتجارة الإلكترونية والمتطلب الوحيد لضمان أعمال الإلكترونية ناجحة وضمان الدخول لعصر اقتصاد المعرفة هو كفاءة البنى التحتية وتتمثل تقنية المعلومات أهم عنصر بالنسبة للبنى التحتية من حيث الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية وهي دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة.

2- التطوير والاستمرارية مع المستجدات: إن التطوير، الاستمرارية، والتنوع هي من أهم عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية لا سيما وأن الجهود لا يكفي مع فرص.

3- التفاعل مع المتغيرات: إن التفاعل لا يعني فقط التعامل مع الجديد وإنما يجب أن التمييز يكون مع الأفكار والنظريات الحديثة تلك الأفكار تلك تجيء وليد تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.

¹ - بركات عبد الناصر، مرجع سابق، ص38.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الإلكترونية

4- الرقابة والتقييم: لقد أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جمعيات ترجع إليها للمشورة في التخصصات التقنية والتسويقية والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها خاصة وإن التقييم يعد من أهم عناصر النجاح لأي عمل.

5- ضرورة توافر كموارد بشرية ذات كفاءة عالية: إذ أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية وهو ما يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية.¹

المطلب الثاني: أدوات الصيرفة الإلكترونية

إن نجاح المصرف يتوقف على اختيار منافذ توزيع لتقديم خدماته البنكية بالشكل المناسب لكي تفي بحاجات العميل أهم المنافذ تتمثل في:

أولاً: الصيرفة الإلكترونية من خلال الصراف الآلي:

وهو عبارة على جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات البنكية لصالح العملاء على مدار 24/24 ساعة² حيث يوضع على الجدران الخارجية للمصرف أو في الأماكن العامة كالمطارات والأسواق والجامعات، و يتم استخدام هذا الجهاز بواسطة بطاقة الكترونية يحملها الزبون ويستخدم فيها رقم سرى³، ولقد أصبح هذا الجهاز منذ بدء تشغيله في عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات البنكية الحديثة للأفراد، وتتيح لهم مجموعة من الخدمات كالاستفسار عن الرصيد، الإيداع النقدي، السحب النقدي، طلب دفتر الحساب...⁴

¹ - على محبوب، على سنوسي، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 02، (2020)، المسيلة، 2020، ص15.

² - بلعياش ميادة، زايدي حسيبة، واقع الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة، التجربة الفرنسية كنموذج لتجارب البلدان الرائدة في استخدام وسائل الدفع الحديثة، مجلة الباحث العلمي، العدد 8 جامعة 20 أوت 1955 و جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013،

³ - فلاح حسن ثويتي، الصيرفة الإلكترونية المبررات و المخاطر ومتطلبات للنجاح، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 54، جامعة المستنصرية، العراق، 2005،

⁴ - هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمة المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، العدد 1، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، 2017،

وتتمثل الصرافات الآلية فيما يلي:

1- الموزع الآلي للأوراق Distributeur Automatique de Billes (D.A.B):¹ هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية يسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع.

2- الشباك الأتوماتيكي للأوراق Guichet Automatique Bancaire (G.A.B):² وهي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا و أكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، وهي متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية و التي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات (من 12 إلى 15 عملية في البنوك الفرنسية، ومن 65 إلى 75 عملية في البنوك الأمريكية) وهي متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الالكترونية الأساسية للنظام البنكي ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع العميل، فهذا النوع يقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر.

3- نهائي نقطة البيع الالكترونية Terminal Point de Vente (TPV):³ هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها و أنشطتها، يمكن للعميل استخدام البطاقات البلاستيكية أو الذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم من حسابه الكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة الكترونيا بحساب المصرف و من خدماتها، ضمان الشيكات، الدفع والقيد المباشر عن طريق التحويل الالكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر.

¹ مريم ماطي، إدارة السياسة النقدية في ظل الصيرفة الالكترونية، دراسة حالة بنك الجزائر، مجلة دولية علمية محكمة، العدد 29، جامعة الأغواط، الجزائر، 2017.

² رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2014.

³ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الالكترونية، الأدوات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، صص 30-32.

ومن أهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:¹

- السحب من حسابات الطلب و التوفير نقدا و هذا بالعملة المحلية.
- الإيداع بالحسابات نقدا.
- التحويلات من حساب لآخر.
- الاستفسار على الرصيد.
- طلب دفتر شيكات.
- طلب كشف الحسابات.
- تسديد بعض فواتير الخدمات (كهرباء، ماء، غاز...).

ثانيا: الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال:

تتضمن في ما يلي:²

1- الصيرفة المحمولة: يستطيع العميل الحصول على خدمات مصرفية من خلال الهاتف النقال شأنه في ذلك شأن الهاتف الثابت إلى أن الهاتف النقال يمتاز بأنه يمكن أن يحوى نص مكتوب وصور، مثل الاطلاع على تفصيل الحساب والرصيد من أجل تسوية شيك مثلا، ومن المتوقع أن تصبح هذه الهواتف عبارة عن صراف آلي مصغر بليد إلى أنه لا يمكن سحب النقود منه.

2- الصيرفة الهاتفية وتسمى أيضا مراكز الاتصال: إذ تقدم البنوك بتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سرى وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة، من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة أنواع الخدمات المصرفية والاستفسارات العامة للعملاء وهي جزء الخدمات مصرفية عن بعد، والتي

¹ عبد الغني ريوح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الآفاق، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، دون صفحة.

² البلي البشير، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء دراسة حالة بنك الخليج الجزائر (وكالة المسيلة)، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تسويق مصرفي قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة الجزائر، 2017-2018، ص26-27.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الإلكترونية

يحصل العميل من خلالها على العديد من الخدمات المراكز للاتصال بها والحصول على الخدمة المطلوبة بعد إدخال رقم الحساب وارقم السري للتحديث مع الموظف المسؤول.

3- خدمة الرسائل القصيرة: وهي خدمة تقنية جديدة تسمح للعميل بمتابعة كافة العمليات المصرفية التي تمت على حساباته الشخصية أولاً بأول من خلال استلامه رسائل نصية من البنك على هاتفه النقال، تبلغه فيها بنوعية المعاملة التي تمت على حسابه خلال دقائق من إجرائها، ومن أهم أنواع الرسائل: تحويل الراتب.. تحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي، معاملات بطاقات السحب الآلي ومعاملات استخدام بطاقات الائتمان.

4- التلفزيون الرقمي: أصبح التلفزيون من بين القنوات التي تعتمد عليها البنوك لترويج وتقديم خدماتها باعتباره أكثر الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري ونجد أن العديد من الشركات بدأت تعتمد هذه القناة لتوصيل الخدمة للمشاهدين.

ثالثاً: الصيرفة الإلكترونية من خلال الانترنت:

تتثل في ما يلي:¹

1- الموقع المعلوماتي: يمثل المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني للبنك، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته البنكية.

2- الموقع التفاعلي أو الاتصالي: بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

3- الموقع التبادلي: ويمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته في بيئة إلكترونية كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونياً من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه.

¹ - وهيبة نشنش، دور الادارة الإلكترونية في دعم تنافسية البنوك التجارية، دراسة حالة وكالات بنك التنمية المحلية بولاية المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي، مالية وتجارة دولية، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019-2020، ص28-29. وهيبة نشنش، دور الادارة الإلكترونية في دعم تنافسية البنوك التجارية، دراسة

المطلب الثالث: مفهوم وأنواع وسائل الدفع الإلكترونية:

أولاً: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف لوسائل الدفع الإلكترونية نذكر منها:

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية بأنها مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات المصرفية والشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية وهي أيضا عملية تحويل الأموال في الأساس ثمن السلعة أو الخدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة أو أي طريقة أخرى لإرسال البيانات.

كما تعرف وسيلة الدفع الإلكترونية على أنها الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشكات العمومية للاتصالات.¹ هي وفاء بالتزام نقدي بوسيلة الكترونية مثل الشيكات الإلكترونية وبطاقات الدفع المغنطة.²

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن مفهوم الدفع الإلكترونية هي عبارة على صورة عن مجموعة وسائل الدفع التقليدية ولكن بشكل متطور والتي نستعملها في حياتنا اليومية حيث الفرق بينهما هو أن نظام الدفع الإلكتروني تتم كل عملياته الكترونيا.

ثانياً: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية:

لقد تنوعت وتعددت وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية نظرا لسرعتها الفائقة في مجال المعاملات المصرفية، ولهذا سنتعرف على أنواعها فيما يلي³:

1- النقود الإلكترونية: هي البطاقة المدفوعة مسبقا التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة، ويطلق عليها اسم البطاقة المختزنة القيمة أو محفظة النقود الإلكترونية.

¹ - محبوب على، وعلى سنوسي، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02 (2020)، المسيلة، 2020، ص16.

² - قادري محمد نجيب، وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اقتصاديات والبنوك، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2016، ص27.

³ - قادري محمد نجيب، مرجع سابق، ص 22-23.

الفصل الأول:----- الإطار المفاهيمي حول الصيرفة الإلكترونية

2- التحويل الإلكتروني: تتمثل هذه الطريقة في القيام بتحويل مبلغ معين من حساب المدين إلى حساب الدائن ويتولى ذلك الجهة التي تقوم على إدارة عملية الدفع الإلكتروني، وهي غالبا ما تكون البنك.

3- البطاقات البنكية (النقود البلاستيكية): وهي البطاقات البلاستيكية والمغناطيسية التي تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود، وأشهرها الفيزا (visa)، والماستر كارد (card master)، وهناك عدة انواع من هذه البطاقات البنكية لعل أهمها:

3-1- بطاقات السحب الآلي: يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه.

3-2- بطاقات الشيكات: ويتعمد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل وذلك بشروط معينة.

3-3- بطاقات الدفع: وتحويل هذه البطاقة لحاملها سداد مقابل سلع وخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر.

3-4- بطاقات الائتمان: يمنح البنك حامل هذه البطاقة تسهيلات ائتمانية، حيث يستطيع استعمالها للحصول على السلع والخدمات ويتولى البنك السداد ثم يقوم الحامل بسداد دفعة البنك مع الفؤاد خلال أجل متفق عليه ولا تمنح البنوك هذه البطاقات إلا بعد التأكد من معاملة العميل، أو الحصول منه على ضمانات عينية أو شخصية كافية.

3-5- بطاقات الصرف البنكي: وهي وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني، ويطلق عليها بطاقات الصرف الآلي ولا تتجاوز فترة الائتمان في تلك البطاقة مدة الشهر حيث يتعين على العميل السداد أولا بأول الشهر الذي يتم فيه السحب.

3-6- البطاقات الذكية: تعرف البطاقة الذكية على أنها بطاقة بلاستيكية ذات ميكروسفت مدمج يحتوي على معلومات عن شخص ما أي صاحب البطاقة، فهي تعتبر رقاقة إلكترونية فائقة القدرة على تخزين جميع البيانات الخاصة بعميلها فهي كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية بالتدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها.¹

¹ - قادري محمد نجيب، مرجع سابق، ص 22-23.

خلاصة:

في ظل التحولات السريعة في البيئة التقنية للبنوك التجارية التي سارت بخطوات سريعة نحو تبني المفاهيم الجديدة والمتطورة في إنظام الأعمال، حيث حققت مكاسب عديدة في عملها البنكي من خلال توسيع مجال عملها إلى تقديم خدمات حديثة الكترونية وليدة الإللكترونية المتطورة، كما أنها ساهمت في توسيع تعاملها بتقديم خدماتها إلى شرائح أوسع من العملاء، وذلك راجع إلى القنوات الجديدة التي أفرزتها الصيرفة الإللكترونية ومن جهة أخرى تعمل البنوك التجارية على تلبية حاجات عملائها المتزايدة والمتغيرة باستمرار وفق ما تمليه الظروف الراهنة واليت أثرت على عاداتهم بسبب حيلهم إلى استعمال الوسائل الإللكترونية الحديثة والتكنولوجيا المتطورة واليت تقرب المسافات بين أطراف العملية البنكية مما يحقق أداء أفضل من عدة زوايا من بينها الوقت والتكلفة وغيرها.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية
الريفية (BADR) وكالة المسيلة



المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية
المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

بغية التقرب أكثر من الواقع العملي للبنوك الجزائرية في مجال الاهتمام بالصيرفة الإلكترونية ومعرفة مدى تطورها تم اختيار مجموعة من فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بولاية المسيلة، كمحل لدراستنا التطبيقية، من خلال اعتمادنا على الاستبيان كأداة للدراسة حيث؛ قمنا بتوزيع استبيان على عينة عشوائية من موظفي مجموعة من فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية المسيلة، كما تم استخدام البرنامج الاحصائي للحزمة الاجتماعية SPSS إصدار 26 لمعالجة البيانات وتحليلها وذلك بهدف التعرف على خصائص عينة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة في اطار الأهداف التي سعت الدراسة إلى تحقيقها. ومن أجل الإلمام بجوانب هذا الفصل سيتم التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

يحتاج البحث العلمي إلى أساليب وطرق وخطوات لكي يصل إلى الهدف المبتغى، من بينها المنهج الذي يستعين به الباحث والذي يقوده ويوضح له معالم الطريق، وكذا اختيار مجتمع وعينة البحث التي تتناسب وبحثه، بالإضافة إلى الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: المنهج العلمي المعتمد في الدراسة.

يمكن اعتبار منهج البحث الطريقة التي يتبعها الباحث ويعتمد عليها ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، كما انه الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية. وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتبر وصف منظم للحقائق ولميزات مجموعة معينة أو ميدان من ميادين المعرفة الهامة بطريقة موضوعية وصحيحة، للتعرف على واقع الصيرفة الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة-.

بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما:

1-المصادر الثانوية: لمعالجة الإطار النظري للبحث، والمتمثلة أساسا في الكتب باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة، وكذا الدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والاطلاع على مواقع مختلفة على شبكة الانترنت.

2-المصادر الأولية: ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، قمنا بجمع البيانات الأولية من خلال استمارة استبيان كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا لهذا الغرض، ووزعت على الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة-، وقمنا بجمع وتفريغ وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

تمثل مجتمع الدراسة في موظفي مجموعة من فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بولاية المسيلة، حيث تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 106/82 الصادر بتاريخ 17 جمادى الأولى 1402 هجري الموافق ل 13 مارس 1982 (الجريدة الرسمية، العدد 11 1986)، وقد تم تعديله من خلال المرسوم رقم 84-85 المؤرخ في 30 أبريل 1985 وذلك بهدف تطوير وتنمية الهوية الاقتصادية الجزائرية والتي تتمثل أساسا في القطاع الفلاحي وذلك من خلال إعادة هيكلة 140 وكالة للبنك الوطني الجزائري، فالبنك عبارة عن شركة مساهمة برأس مال قدره 33 مليار دج مقرها الرئيسي الجزائر العاصمة شارع العقيد عميروش، فهو يعتبر بنكا تجاريا يمول مختلف القطاعات الاقتصادية وفق شروط محددة، يتكون البنك عموما من 288 وكالة وقرابة 36 فرع منتشرة عبر كافة التراب الوطني وهي تعتبر شبكة كبيرة سواء من حيث عدد الوكالات والفروع أو من حيث عدد العاملين بها، لذلك فان البنك يعتبر ذا أهمية كبرى سواءا على الصعيد الوطني أو العالمي حيث يحتل البنك المركزي 688 عالميا من بين 4100 بنك مصنفة حسب مجلة قاموس البنوك، كما أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يندرج تلقائيا في قائمة البنوك التجارية باعتباره مؤسسة مالية وطنية فهو يتميز بأنه في آن واحد بنك الودائع (يقبل الودائع الجارية أو لأجل ويقرض الأموال بأجال مختلفة)، وبنك التنمية (يمنح قروضا متوسطة وطويلة الأجل تستهدف تكوين أو تجديد رأس المال الثابت) وهو يعطي امتياز للمهن الحرة الفلاحية والريفية بمنح قروضا بشروط أسهل (أي سعر فائدة أقل وضمانات أقل مما يفعله مع غيرها)، ومن بين مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهم خدماته ما يلي:

1- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

إن بنك BADR باعتبارها مؤسسة اقتصادية عمومية، فإن الدور الأساسي المنوط به هو تقديم الخدمات العمومية للزبائن وتسهيل التعامل بفتحته لحسابات جارية، وإجراءات عملية

الايذاع والسحب أي القيام بجميع عمليات المصرف إضافة إلى مهامه المتعلقة بسلك الموظفين حيث يتولى استقبال التحويلات الواردة من الهيئات المستخدمة وتحويلها إلى حساب الموظفين، كما يتولى عميلة تلقي الودائع المالية بأنواعها، سواء كان ذلك بفائدة أو بدونها ويساهم في جلب الأموال عن طريق الادخار، التوفير، بتشجيع الأسر والمؤسسات على ذلك، إلا أن المهام الرئيسية للمصرف تكمن في تنشيط التجارة الخارجية والداخلية بإعادة استثمار مبالغ الودائع بشكل قروض تختلف باختلاف طبيعة القرض ومدته والشخص الممنوح له، ويتضح ذلك في منح القروض التجارية والفلاحية للقطاعين العام والخاص سواءا بالعملة الصعبة أو الوطنية حسب استراتيجية المشروعات التي تساهم بشكل فعال في التنمية الاقتصادية للوطن.

2- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

- تحسين وتشجيع التعاملات الإلكترونية؛
- منح القروض القصيرة الأجل من أجل تمويل المشاريع؛
- تحقيق أكبر ربح ممكن وأكبر حصة في السوق؛
- رفع حجم الموارد بأقل التكاليف؛
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات؛
- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة.

3- خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

- تظهر أهم الخدمات في:
- أ-التحويلات المصرفية؛
 - ب-الخدمات المتعلقة في الدفع والتحويل فيما يخص بالتعاملات الخارجية؛
 - ج-خدمة كراء الخزائن الحديدية؛
 - د-خدمات البنك للمعاينة؛
 - هـ-خدمات فتح مختلف الحسابات.

وقد قمنا بتوزيع 46 استمارة الاستبيان بطريقة عشوائية، تم استرجاع 41 استمارة استبيان، بنسبة استرداد 89.13%، واستبعدت 6 استمارات لأنها غير صالحة للتحليل، ليصبح عددها 35 استمارة استبيان، ويمكن توضيح ذلك بالجدول التالي:

الجدول رقم(01): عينة الدراسة لمجموعة من فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة

عدد أفراد العينة	عدد استمارات الاستبيان الموزعة	عدد استمارات الاستبيان المسترجعة	عدد استمارات الاستبيان غير صالحة للتحليل	عدد استمارات الاستبيان الصالحة للتحليل
46	46	41	6	35

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية والإحصائية المستخدمة.

نتناول في هذا المطلب أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولا: أداة الدراسة الميدانية.

اعتمدنا على الاستبيان كمصدر أولي في جمع البيانات والمعلومات، وهو من أهم أدوات البحث العلمي، للحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتم إعداده وتطويره بشكل يساعد على جمع البيانات والمعلومات، كما تمت مراجعته وتنقيحه من قبل المشرفة، والأخذ بمقترحاتها وتعديلاتها الأولية، وقد مرت عملية بناء الاستبيان بعدة مراحل:

1- المرحلة الأولى: مرحلة البناء.

صمم الاستبيان حسب سلم رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الخماسي، إذ يقابل كل فقرة من الفقرات الاستبيان خمسة (5) تفضيلات، كما تم تحديد درجة الموافقة على هذه الفقرات وهو ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول رقم (02): بين درجات مقياس رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الخماسي.

بدائل التفضيلات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

- 2- المرحلة الثانية: بعد اختيار السلم المتبع تم بناء محاور الاستبيان وفق الإجراءات التالية:
- أ- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة عباراته؛
- ب- تحديد الأبعاد والمحاور الرئيسة التي يشملها الاستبيان؛
- ج- تحديد العبارات التي تقع تحت كل بعد وكل محور وتصميم الاستبيان في صورته الأولية؛
- د-مراجعة وتنقيح الاستبيان من قبل المشرفة، والأخذ بمقترحاتها وتعديلاتها الأولية؛
- هـ- عرض الاستبيان على عدد من الأساتذة لتحكميه، والأخذ بمقترحاتهم وتعديلاتهم؛
- و- إعادة عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة.

3- المرحلة النهائية: في هذه المرحلة تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي، واشتمل على ثلاثة (3) أجزاء أساسية حيث؛ شمل الجزء الأول البيانات الشخصية، وشمل الجزء الثاني محور مدى توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية، والجزء الثالث شمل محور مدى توفر وسائل الدفع الإلكترونية.

1- صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان).

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي تم إخضاعه لاختباري الصدق والثبات.

1-1 صدق أداة الدراسة:

هو أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق يتم اعتمادها لفحص أداة الدراسة، وسنقتصر في دراستنا على ثلاث أنواع من الصدق من خلال الصدق الظاهري، وصدق الاتساق الداخلي، والصدق البنائي.

-**صدق المحكمين:** يعني أن تكون عباراته مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق

بصدق المحكمين بحالتين¹.

¹- مؤيد الساعدي، قياس اللاموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2016، ص: 452.

-**الصدق الظاهري:** نوع من أنواع صدق المحكمين يبين مدى تعلق العبارة بالهدف الذي وضعت من أجله.

-**صدق المحتوى:** صدق مكمل للصدق الظاهري وهو نوع من أنواع صدق المحكمين، يبين مدى وضوح كل من عبارات الاستبيان من ناحية المعني، والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي لها، وأنها تغطي المساحات المهمة لمجالها (شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها)، وللتحقق من صدق المحكمين (الصدق الظاهري وصدق المحتوى) عرض الاستبيان على مجموعة من السادة المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح عبارات جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة، وبناءا على ملاحظات السادة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 21 عبارة، وبالتالي فان الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين.

أ- **صدق الاتساق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي؛ مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (03): الاتساق الداخلي لعبارات محور توفر أدوات الصيرفة الالكترونية.

رقم العبارة	عبارات محور توافر أدوات الصيرفة الالكترونية.	الاتساق مع البعد	الاتساق مع المحور
	البعد الأول: الصيرفة الالكترونية من خلال الصراف الآلي	/	**0.801
01	توفر السيولة النقدية في أجهزة الصراف الآلي دائما.	**0.816	**0.552
02	تتمتع أجهزة الصراف الآلي بالسهولة والفهم.	**0.883	**0.712
03	تعتبر أعطال أجهزة الصراف الآلي قليلة.	**0.711	**0.501
04	يمكن من خلال أجهزة الصراف الآلي الاطلاع على أرصدة الحسابات في كل الأوقات.	**0.729	**0.579
05	تساعد أجهزة الصراف الآلي في تسهيل الخدمة للعملاء.	**0.573	**0.658
	البعد الثاني: الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال.	/	**0.766

الفصل الثاني: - الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة

**0.663	**0.874	يقوم البنك بتوفير خدماته للعملاء عن طريق الهاتف النقل.	06
**0.634	**0.871	يقوم البنك باستخدام الهاتف النقل كأداة للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة.	07
**0.753	**0.870	تمكن الرسائل النصية القصيرة (sms) من تعزيز التواصل مع العملاء.	08
**0.586	**0.817	تتم عملية ارسال قائمة الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقل.	09
**0.790	/	البعد الثالث: الصيرفة الإلكترونية من خلال الانترنت.	
**0.667	**0.808	موقع الصرف عبر الانترنت سهل الاستخدام.	10
**0.621	**0.853	يتم ارسال الإعلانات عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالعملاء.	11
**0.724	**0.809	يقدم الموقع الإلكتروني للبنك معلومات عامة عن البنك وعن خدماته.	12
**0.578	**0.840	يسمح الموقع الإلكتروني للبنك العميل بتقديم اقتراحات أو تعبئة الطلبات أو النماذج على الخط.	13
**0.736	**0.909	يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان من خلال تعامله مع البنك من خلال الانترنت.	14
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.			
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.			

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجداول رقم (03) يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعاد ومحور توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (04): يوضح الاتساق الداخلي لعبارات محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية.

رقم العبارة	عبارات محور مدى توفر وسائل الدفع الإلكتروني	الاتساق مع المحور
15	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال الخصم الفوري.	**0.669
16	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة الخصم الشهري.	**0.823
17	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة الائتمان الفرضية أو التسديد بالأقسام.	**0.799
18	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة ضمان شيك.	**0.667
19	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال النقود الإلكترونية.	**0.786
20	يوفر البنك لعملائه التعامل بالبطاقة الذكية.	*0.380
21	يوفر البنك لعملائه التعامل بالشيك الإلكتروني.	**0.841
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.		
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (04) يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعاد ومحور توافر وسائل الدفع الإلكترونية؛ أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائياً ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

ج- صدق الاتساق البنائي: يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، وهو يبين مدى ارتباط عبارات الاستبيان مجتمعة في شكل بعد أو محور مع الدرجة الكلية للاستبيان.

الجدول رقم(05): الاتساق البنائي لأبعاد ومحاور الاستبيان.

البيان	الاتساق مع الدرجة الكلية للاستبيان.
بعد الصيرفة الالكترونية من خلال الصراف الآلي	**0.795
بعد الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال.	**0.734
بعد الصيرفة الالكترونية من خلال الانترنت.	**0.736
محور توفر أدوات الصيرفة الالكترونية.	**0.957
محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية.	**0.943
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $1 \leq 0.0 \alpha$.	
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (05) نجد أن جميع معاملات الارتباط بيرسون لكل الأبعاد والمحاور دالة إحصائياً، ومنه تعتبر أبعاد ومحاور الاستبيان صادقة ومنسقة لما وضعت لقياسه

1-2 - ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع لاستبيان أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير، ولتحقق من ثبات اعتمادنا طريقتين:

أ- طريقة ألفا كرو نباخ (Alpha Cronbachs) : يستخدم معامل الثبات ألفا كرو نباخ، للحكم على دقة القياس، بقياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات

مختلفة، وأن يكون معاملته يزيد عن القيمة المعيارية (0.6)¹، والجدول رقم (06) يوضح نتائج اختبار ألفا كرو نباخ.

الجدول رقم (06): يبين نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة.

المحاور	رقم العبارة	معامل ألفا كرو نباخ
محور توافر أدوات الصيرفة الإلكترونية	من 1 إلى العبارة 14	0.888
محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية	من 15 إلى العبارة 21	0.851
الاستبيان ككل	من 1 إلى العبارة 21	0.925

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (06)، قيمة معامل الارتباط ألفا كرو نباخ لمحوري الدراسة وقيمة الاستبيان ككل، هي أكبر من القيمة المعيارية للاختبار 0.6 (الحد الأدنى)، وهي قيم ممتازة ومناسبة، وتفي بأهداف وأغراض الدراسة حيث؛ أن قيمة الاستبيان ككل تؤكد ثبات الاستبيان ما يعادل 92.50%.

ب- الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاختبار إلى جزأين.

الجدول رقم (07): **Guttman Split-Half Coefficient** لقياس ثبات الاستبانة.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.858
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	.887
		N of Items	10 ^b
	Total N of Items		
Correlation Between Forms			.772
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.871
	Unequal Length		.871
Guttman Split-Half Coefficient			.870
a. The items are: q1, q2, q3, q4, q5, q6, q7, q8, q9, q10, q11.			
b. The items are: q11, q12, q13, q14, q15, q16, q17, q18, q19, q20, q21.			

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

¹ - محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020، ص285.

من خلال الجدول رقم (07) معامل الارتباط **Guttman Split-Half Coefficient** لقياس ثبات الاستبيان عال **0.870** مما يدل على أن الأداة تتمتع بثبات مرتفع وهي صالحة لما وضعت لاختباره.

ثانيا: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة.

استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (statistical package for the social sciences) spss الإصدار 26، وللإجابة على الاستبيان تم اعتماد مقياس ليكرت خماسي الدرجات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، ولتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.80=5/4) وذلك بعد إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية مقياس وهي واحد صحيح) وهكذا أصبح طول الخلية (0.80) .

الجدول رقم (08): المحك المعتمد في الدراسة للاستبيان.

درجات الموافقة	الإجابات	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي النسبي المقابل له	الاتجاه
1	غير موافق تماما	[1 - 1.80]	[20% - 36%]	مستوي منخفض جدا من القبول
2	غير موافق	[1.80 - 2.6]	[36% - 52%]	مستوي منخفض من القبول
3	محايد	[2.60 - 3.40]	[52% - 68%]	مستوي متوسط من القبول
4	موافق	[3.40 - 4.20]	[68% - 84%]	مستوي عال من القبول
5	موافق تماما	[4.20 - 5]	[84% - 100%]	مستوي عال جدا من القبول

المصدر: زكي ناهض، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية الفلسطينية

وسئله تعزيزها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: القيادة والإدارة، أكاديمية

الإدارة والسياسة لدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016، ص 126.

لتحديد الارتباطات ومعرفة نوعها بين مختلف متغيرات الدراسة تم توضيح أنواع الارتباط

من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): يبين المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.

ارتباط عكسي					ارتباط طردي					
قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
1-	0.9-	0.7-	0.5-	0.3-	0	0.3	0.5	0.7	0.9	1
تام					تام					

Source : Emen bnymfarej, Data analysais, the statiscal économie and social research and training center for islamic countries(SESRIC) ،Without the edition, Ankara, Turkey, 2015, p : 25.

كما تم جمع البيانات وترميزها ومعالجتها والتحقق من صحة فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1- معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient لقياس صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبيان.

2- معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الاتساق الداخلي للاستبيان.

3- معامل ارتباط Guttman Split-Half Coefficient لقياس الثبات بطريقة التجزئة. النصفية.

4- عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال:

1-4 عرض وتحليل الخصائص السيكومترية للدراسة الميدانية باستخدام الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics) لمعرفة خصائص عينة الدراسة التي تستخدم بشكل أساسي في وصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

2-4 اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي Tests of Normality لمتغيرات الدراسة.

3-4 تحليل عبارات الاستبيان من خلال مقاييس النزعة المركزية؛ حساب الوسط الحسابي لعبارات الاستبيان ومتغيرات الدراسة وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة عن العبارات والأبعاد والمحاور الرئيسة للدراسة، وكذا الانحراف المعياري Standard Deviation للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات أبعاد الاستبيان ومحاوره الرئيسية عن وسطها الحسابي، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها، ولمعرفة الأهمية النسبية لعبارات الاستبيان ومتغيرات الدراسة تم حساب الوزن النسبي لها وترتيبها ترتيبا تصاعديا.

4-4 اختبار وفحص فرضيات الدراسة Test of Hypothèses باستخدام اختبار T.test

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

في هذا المبحث تم عرض البيانات الشخصية للدراسة الميدانية في المطلب الأول، وفي المطلب الثاني تطرقنا للاختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات، وفي المطلب الثالث تم تحليل عبارات الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية.

في هذا المطلب تم عرض وتحليل الخصائص السيكومترية للدراسة الميدانية باستخدام الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics).

1- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير للجنس:

جدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
%45.70	16	ذكر
%54.30	19	أنثى
%100	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (09) أن عينة الدراسة تضمنت كلا الجنسين حيث؛ بلغت نسبة مشاركة الإناث %54.30، في حين كانت نسبة مشاركة الذكور أقل من مشاركة الإناث بنسبة %45.70، وهذا يشير إلى تفتح المجتمع الجزائري ودخول المرأة عالم الشغل.

2-1 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير السن.

جدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
%22.90	08	من 20 إلى 30 سنة
%62.90	22	من 31 إلى 40 سنة
%14.30	5	من 41 إلى 50 سنة
/	/	أكبر من 50 سنة
%100	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

قسم متغير السن إلى 4 فئات حيث؛ نلاحظ من الجدول رقم (10)، هيمنت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، بنسبة مشاركة 62.90%، وتلتها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة مشاركة 22.90%، ثم الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة مشاركة 14.30%، في حين لم نسجل أي مفردة للفئة الأكبر من 50 سنة، وهذا يشير إلى أن البنك يعتمد في سياسته التوظيفية على الكفاءات الشبانية.

2-2 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الدرجة العلمية.

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الدرجة العلمية.

النسبة المئوية%	التكرار	المستوي التعليمي
11.40%	04	ثاوي
51.40%	18	جامعي
22.90%	08	دراسا عليا
14.30%	05	أخرى
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (11) أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات المستوي التعليمي جامعي بنسبة مشاركة 51.40%، ثم تليها الفئة ذات المستوي دراسات عليا بنسبة مشاركة 22.90%، وبعدها الفئة ذات المستوي ثانوي بنسبة مشاركة 11.40%، وفي الترتيب الأخير يعود للفئة وظائف أخرى بنسبة مشاركة 14.30%، ومن إحصائيات الجدول رقم (11) يتضح أن أفراد عينة الدراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بولاية المسيلة، أغلبهم لهم مستوي جامعي.

2-3 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المركز الوظيفي.

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي.

النسبة المئوية%	التكرار	الدخل
71.40%	25	موظف
14.30%	5	رئيس مصلحة
11.40%	4	نائب مدير
2.90%	1	مدير
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

قسم متغير الخبرة المهنية إلى 04 فئات، ونلاحظ من الجدول رقم (12) أن الترتيب الأول يعود للفئة ذات المركز الوظيفي موظف بنسبة مشاركة 71.40%، ثم تليها الفئة رئيس مصلحة بنسبة مشاركة 14.30%، ثم الفئة ذات المركز الوظيفي نائب مدير 11.40%، وفي المرتبة الأخيرة تعود للمركز الوظيفي لمدير الوكالة بالمسيلة بنسبة مشاركة 02.90%، من إحصائيا الجدول رقم (12) يتضح أن أغلبية الموظفين بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بولاية المسيلة، لهم مركز وظيفي ذات الصفة موظف.

2-4 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات العمل في البنك.

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة وفقا لعدد سنوات العمل في البنك.

الدخل	التكرار	%النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	7	20.00%
من 5 إلى 9 سنوات	10	28.60%
من 10 إلى 15 سنة	8	22.90%
من 16 إلى 20 سنة	6	17.10%
أكثر من 20 سنة	4	11.40%
المجموع	35	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

قسم متغير عدد سنوات العمل المصرفي إلى 05 فئات، ونلاحظ من الجدول رقم (13) أن الترتيب الأول يعود للفئة من 5 إلى 9 سنوات بنسبة مشاركة 28.60%، ثم تليها الفئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة مشاركة 22.90%، وبعدها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة مشاركة 20.00%، ثم تليها الفئة من 16 إلى 20 سنة بنسبة مشاركة 17.10%، وفي الترتيب الأخير يعود للفئة أكثر من 20 سنة بنسبة مشاركة 11.40%، ويتضح من الجدول رقم (13) أن أغلبية الموظفين بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بولاية المسيلة، يملكون خبرة متوسطة.

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي.

نقوم باختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من أجل تحديد ومعرفة نوعية الاختبارات التي نعتمدها في دراستنا، كما يتم عرض النتائج وتحليلها إحصائيا، واستخدم اختبار Shapiro-Wilk، لأن حجم العينة أقل من 50 مفردة، بينما يستخدم اختبار Kolmogorov-Smirnov إذا

كان حجم العينة أكبر من 50 مفردة¹، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية، والعكس نعتد على الاختبارات المعلمية إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار Shapiro-Wilk

الجدول رقم (14): يوضح نتائج اختبار Shapiro-Wilk.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
محور توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية	0.090	35	0.200 [*]	0.957	35	0.189
محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية	0.111	35	0.200 [*]	0.953	35	0.139

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (14) أن القيمة الاحتمالية لمحور مدى توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية تساوي 0.189، والقيمة الاحتمالية للمحور الثاني مدى توفر وسائل الدفع الإلكترونية تساوي 0.139، كلا القيمتين أكبر من مستوي المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: تحليل عبارات الاستبيان واختبار الفرضيات.

يتم تناول العناصر التالية:

أولاً: تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان.

بالاعتماد على أدوات إحصائية تم معالجة بيانات اتجاهات أفراد العينة، من أهمها التكرارات، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، الوزن النسبي، كما تم اعتماد لمقياس رنسيس

¹ - سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسي، الطبعة الأولى، مكتبة الأفاق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص: 33.

ليكارت (Rensis Likert) الخماسي، للتعرف استجابات أفراد العينة وآرائهم تجاه محاور وأبعاد الدراسة ودرجة موافقتهم على مختلف عبارات الاستبيان.

1-تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات محور مدى توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية. يتم من خلال ما يلي:

1-1تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات الصيرفة الإلكترونية من خلال الصراف الآلي.

الجدول رقم (15): العبارات المتعلقة ببعد الصيرفة الإلكترونية من خلال الصراف الآلي.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
01	توفر السيولة النقدية في أجهزة الصراف الآلي دائما.	3.94	1.136	78.80	3	عال
02	تتمتع أجهزة الصراف الآلي بالسهولة والفهم.	3.63	1.087	72.60	5	عال
03	تعتبر أعطال أجهزة الصراف الآلي قليلة.	4.14	0.879	82.80	2	عال
04	يمكن من خلال أجهزة الصراف الآلي الاطلاع على أرصدة الحسابات في كل الأوقات.	3.77	0.973	75.40	4	عال
05	تساعد أجهزة الصراف الآلي في تسهيل الخدمة للعملاء.	4.26	0.886	85.20	1	عال جدا
	بعد الصيرفة الإلكترونية من خلال الصراف الآلي.	3.94	0.745	78.80	/	عال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (15) وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعد الصيرفة الإلكترونية من خلال الصراف الآلي، فقد جاءت العبارة رقم (05) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال جدا) حسب المحك المعتمد في الدراسة [4.20 - 5]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية جدا على أن أجهزة الصراف الآلي تساعد في تسهيل الخدمة للعملاء بالبنك محل الدراسة، وبلغ متوسطها الحسابي (4.26) وانحراف معياري (0.886) ووزن نسبي 85.20%؛

جاءت العبارة رقم (03) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن أجهزة الصراف الآلي تتمتع بالسهولة والفهم، وبلغ متوسطها الحسابي (4.14) وانحراف معياري (0.879) ووزن نسبي 82.80%؛

وقعت العبارة رقم (01) في الترتيب الثالث ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن السيولة النقدية

متوفرة في أجهزة الصراف الآلي دائماً، وبلغ متوسطها الحسابي (3.94) وبانحراف معياري (1.136) ووزن نسبي 78.80%، كما جاءت العبارة رقم (04) في الترتيب الرابع ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أنه يمكن من خلال أجهزة الصراف الآلي الاطلاع على أرصدة الحسابات في كل الأوقات، وبلغ متوسطها الحسابي (3.77) وبانحراف معياري (0.973) ووزن نسبي 75.40%؛

جاءت العبارة رقم (02) في الترتيب الخامس والأخير لبعد الصيرفة الالكترونية من خلال الصراف الآلي ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن أجهزة الصراف الآلي تتمتع بالسهولة والفهم، وبلغ متوسطها الحسابي (3.63) وبانحراف معياري (1.087) ووزن نسبي 72.60%؛

أما بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الصيرفة الالكترونية من خلال الصراف الآلي، فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه (عال)، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.94)، وبوزن نسبي 78.80%، وانحراف معياري بقيمة (0.745) قريب من الصفر وأقل من القيمة الحرجة 1، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد الصيرفة الالكترونية من خلال الصراف الآلي، ما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي لعملية الصيرفة الالكترونية من خلال الصراف الآلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة، ومساهمته بشكل فعال في ترقية الصيرفة الإلكترونية.

1-2 تحليل العبارات المتعلقة ببعد الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال.

الجدول رقم (16): العبارات المتعلقة ببعد الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	الترتيب	الاتجاه
06	يقوم البنك بتوفير خدماته للعملاء عن طريق الهاتف النقال.	3.46	1.067	69.20	4	عال
07	يقوم البنك باستخدام الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة.	3.91	1.197	78.20	2	عال
08	تمكن الرسائل النصية القصيرة (sms) من تعزيز التواصل مع العملاء.	3.88	1.050	77.60	3	عال
09	تتم عملية ارسال قائمة الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال.	3.97	1.150	79.40	1	عال
	بعد الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال	3.80	0.956	76.00	/	عال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (16) وحسب ترتيب العبارات الخاصة بعد الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال، فقد جاءت العبارة رقم (09) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن عملية ارسال قائمة الحركات لحساب العملاء تتم من خلال الهاتف النقال، بالبنك محل الدراسة، وبلغ متوسطها الحسابي (3.97) وبانحراف معياري (1.150) ووزن نسبي 79.40%؛ جاءت العبارة رقم (07) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن البنك يستخدم الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة، وبلغ متوسطها الحسابي (3.91) وبانحراف معياري (1.197) ووزن نسبي 69.20%؛ وقعت العبارة رقم (08) في الترتيب الثالث ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن تمكن الرسائل النصية القصيرة (sms) من تعزيز التواصل مع العملاء، وبلغ متوسطها الحسابي (3.88) وبانحراف معياري (1.050) ووزن نسبي 77.60%، كما جاءت العبارة رقم (06) في الترتيب الرابع والأخير لبعد الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن البنك يقوم بتوفير خدماته للعملاء عن طريق الهاتف النقال، وبلغ متوسطها الحسابي (3.46) وبانحراف معياري (1.067) ووزن نسبي 69.20%؛

أما بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال ، فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه (عال)، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.80)، وبوزن نسبي 76.00%، وانحراف معياري بقيمة (0.956) أقل من القيمة الحرجة 1، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال، ما يجعلنا نقول أن أفراد

العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي لعملية الصيرفة الالكترونية من خلال الهاتف النقال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة-، ومساهمته بشكل فعال في ترقية الصيرفة الإلكترونية.

1-3 تحليل العبارات المتعلقة بالصيرفة الالكترونية من خلال الانترنت

جدول رقم (17): العبارات المتعلقة بعدد الصيرفة الالكترونية من خلال الانترنت

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	الترتيب	الاتجاه
10	موقع الصرف عبر الانترنت سهل الاستخدام.	3.60	1.439	72.00	5	عال
11	يتم ارسال الإعلانات عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالعملاء.	4.11	1.301	82.20	1	عال
12	يقدم الموقع الإلكتروني للبنك معلومات عامة عن البنك وعن خدماته.	3.69	1.367	73.80	4	عال
13	يسمح الموقع الإلكتروني للبنك العميل بتقديم اقتراحات أو تعبئة الطلبات أو النماذج على الخط.	3.86	1.287	77.20	3	عال
14	يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان من خلال تعامله مع البنك من خلال الانترنت.	4.03	1.248	80.60	2	عال
	بعد ا الصيرفة الالكترونية من خلال الانترنت	3.85	1.118	77.00	/	عال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (17) وحسب ترتيب العبارات الخاصة بعد الصيرفة الالكترونية من خلال الانترنت، فقد جاءت العبارة رقم (11) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أنه يتم ارسال الإعلانات عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالعملاء تتم من خلال الهاتف بالبنك محل الدراسة، وبلغ متوسطها الحسابي (4.11) وانحراف معياري (1.301) ووزن نسبي 82.20%؛

جاءت العبارة رقم (14) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن الموقع الإلكتروني للبنك يقدم معلومات عامة عن البنك وعن خدماته، وبلغ متوسطها الحسابي (3.69) وانحراف معياري (1.367) ووزن نسبي 73.80%؛

وقعت العبارة رقم (13) في الترتيب الثالث ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن الموقع الإلكتروني للبنك يسمح لعميل بتقديم اقتراحات أو تعبئة الطلبات أو النماذج على الخط، وبلغ متوسطها الحسابي (3.86) وبانحراف معياري (1.287) ووزن نسبي 77.20%، كما جاءت العبارة رقم (12) في الترتيب الرابع ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن الموقع الإلكتروني للبنك يقدم معلومات عامة عن البنك وعن خدماته، وبلغ متوسطها الحسابي (3.69) وبانحراف معياري (1.367) ووزن نسبي 73.80%؛

كما جاءت العبارة رقم (10) في الترتيب الخامس والأخير لبعد بعد الصيرفة الإلكترونية من خلال الانترنت ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن موقع الصرف عبر الانترنت سهل الاستخدام، وبلغ متوسطها الحسابي (3.60) وبانحراف معياري (1.439) ووزن نسبي 72.00%؛

أما بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الصيرفة الإلكترونية من خلال الانترنت، فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه (عال)، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.85)، وبوزن نسبي 77.00%، وانحراف معياري بقيمة (1.118) وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد الصيرفة الإلكترونية من خلال الانترنت، ما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي لعملية الصيرفة الإلكترونية من خلال الانترنت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة، ومساهمته بشكل فعال في ترقية الصيرفة الإلكترونية.

1-4 تحليل عبارات محور توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية:

أما بالنسبة للتقييم الكلي لمحور توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية، فقد بلغ متوسطه الحسابي 3.87 بانحراف معياري 0.738 ووزن نسبي 77.40%، منتصيا بذلك لمجال عال حسب المحك المعتمد في الدراسة، هذا يشير إلى أن عينة الدراسة لهم توجه عال نحو توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية بالبنك محل الدراسة.

2- تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو عبارات محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية.

الجدول رقم (18): العبارات المتعلقة بمحور توفر وسائل الدفع الإلكترونية.

رقم العبارة	عبارات محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
15	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال الخصم الفوري.	4.20	0.901	84.00	1	عال
16	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة الخصم الشهري.	3.69	1.022	73.80	7	عال
17	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقسام.	4.17	0.985	83.40	2	عال
18	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة ضمان شيك.	3.86	0.944	77.20	6	عال
19	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال النقود الالكترونية.	4.14	0.879	82.80	3	عال
20	يوفر البنك لعملائه التعامل بالبطاقة الذكية.	4.06	0.765	81.20	4	عال
21	يوفر البنك لعملائه التعامل بالشيك الالكتروني.	3.97	1.043	79.40	5	عال
	محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية	4.03	0.642	80.60	/	عال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (18) وحسب ترتيب العبارات الخاصة محور مدى توفر وسائل الدفع الإلكترونية، فقد جاءت العبارة رقم (15) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن البنك يتعامل مع عملائه من خلال الخصم الفوري، وبلغ متوسطها الحسابي (4.20) وبانحراف معياري (0.901) ووزن نسبي 84.00%؛

جاءت العبارة رقم (17) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن البنك يتعامل مع عملائه من خلال بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقسام، وبلغ متوسطها الحسابي (4.17) وبانحراف معياري (0.985) ووزن نسبي 73.80%؛

جاءت العبارات رقم (19)، (20)، (21)، (18) في الترتيب الثالث والرابع والخامس والسادس على التوالي ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، بمتوسطات حسابية على الترتيب (4.14)، (4.06)، (3.97)، (3.86)؛

جاءت العبارة رقم (16) في الترتيب السابع والأخير لمحور توفر وسائل الدفع الإلكترونية، ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 - 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة الخصم الشهري، وبلغ متوسطها الحسابي (3.69) وبانحراف معياري (1.022) ووزن نسبي 73.80%؛

أما بالنسبة للتقييم الكلي محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية، فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه (عال)، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (4.03)، وبوزن نسبي 80.60%، وانحراف معياري بقيمة (0.642) قريب من الصفر وأقل من القيمة الحرجة 1، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية، ما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي لتوفر وسائل الدفع الإلكترونية، من خلال بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة (Test of Hypothèses).

بعد تقديم الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، ووصف العينة إحصائياً، واختبار توزيع البيانات، وتحليل آراء واتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان، تأتي مرحلة مهمة والمتمثلة في التحقق من مدى صدق الفرضيات المصاغة من عدمها باستخدام اختبار استخدام

ستودنت، وهو أحد الاختبارات المعلمية (Parametric Statistics) كما أنه مناسب لاختبار العينات الصغيرة.

1- اختبار الفرضية الأولى.

تنص الفرضية الأولى على:

-الفرضية الصفرية (H_0): لا تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة-أدوات الصيرفة الإلكترونية.

-الفرضية البديلة (H_1): تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة-أدوات الصيرفة الإلكترونية.

لاختبار هذه الفرضية يتم استخدام اختبار ستودنت للعينة الأحادية (One-Sample Test)، والجدول رقم (19) يبين نتائج المتوصل إليها.

الجدول رقم (19): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الأولى.

One-Sample Test							
Test Value = 3							
نتيجة الفرض	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	Sig (2-tailed)	T الجدولية	T المحسوبة	df درجات الحرية	n عدد العينة
الصفري	0.738	3.871	0.000	2.028	6.981	34	35
رفض							

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (19) نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري 0.738 وهي أقل من القيمة الحرجة 1، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات (الإجابات) وتقاربها وقلة تشتتها عن وسطها الحسابي وتطابق وجهات النظر حول عبارات المحور، وبلغ المتوسط الحسابي 3.871 وهو أكبر من القيمة المعيارية (3)، بذلك تنتمي إجابات المبحوثين إلى المستوي العالي من القبول (موافق) حسب محك المعتمد في الدراسة [3.40- 4.20]؛

القيمة المحسوبة لإختبار T تساوي 6.981 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.028، وبمستوي دلالة 0.000، مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة

المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفرية ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة- أدوات الصيرفة الإلكترونية.

2- اختبار الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة- وسائل الدفع الإلكترونية.

- الفرضية البديلة (H_1): تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة- وسائل الدفع الإلكترونية.

لاختبار هذه الفرضية يتم استخدام اختبار ستودنت للعينة الأحادية (One-Sample Test) ، والجدول الموالي يبين نتائج المتوصل إليها.

الجدول رقم (20): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الثانية.

One-Sample Test							
Test Value = 3							
نتيجة الفرض الصفرية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	Sig (2-tailed)	T الجدولية	T المحسوبة	df درجات الحرية	n عدد العينة
رفض	0.642	4.036	0.000	2.028	9.540	34	35

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (20) نلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري 0.642 وهي أقل من القيمة الحرجة 1، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات (الإجابات) وتقاربها وقلة تشتتها عن وسطها الحسابي وتطابق وجهات النظر حول عبارات المحور، وبلغ المتوسط الحسابي 4.036 وهو أكبر من القيمة المعيارية (3)، بذلك تنتمي إجابات المبحوثين إلى المستوي العالي من القبول (موافق) حسب محك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]؛

القيمة المحسوبة لإختبار T تساوي 9.540 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.028، وبمستوي دلالة 0.000، مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة- وسائل الدفع الإلكترونية.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم عرض تحليل الدراسة الميدانية، من خلال تحليل عبارات الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة، لأجل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة، والتي تمت معالجتها إحصائياً عن طريق برنامج SPSS.V26، وتم التطرق في هذا الفصل الثاني إلى منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، وكذا عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية من خلال تحليل البيانات الشخصية، واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات ، وتحليل عبارات محوري الاستبيان حيث؛ أن موافقة آراء أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة عالية على محوري الدراسة (محور توفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية على أدوات الصيرفة الإلكترونية، ومحور توفره على وسائل الدفع الإلكترونية)، كما تم بالإضافة إلى ذلك اختبار صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة، وكانت نتائجه حسب اختبار ستودنت إيجابية برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

خاتمة



من خلال هذه الدراسة والتي تعرفنا فيها على واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر توصلنا إلى ما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة.

تتمثل في:

- 1- لا يوجد مفهوم موحد للصيرفة الإلكترونية بل تعددت التعاريف وفقاً للتوجهات الفكرية والزاوية التي ينظر منها كل باحث،
- 2- نجاح فكرة الصيرفة الإلكترونية في البنوك مرتبط بتوفر البيئة الملائمة لذلك.
- 3- تستوجب فلسفة تحقيق الصيرفة الإلكترونية، ضرورة تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم الإبداعية والفكرية.
- 4- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة أن لتطبيق الصيرفة الإلكترونية آثار إيجابية متعددة.
- 5- من خلال عينة الدراسة التي كانت نسبة الإناث فيها أكثر من نسبة الذكور أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة، يمنح فرص التوظيف لكلا الجنسين (الذكور والإناث)، كما يشير ذلك إلى تفتح المجتمع الجزائري ودخول المرأة عالم الشغل.
- 6- أغلبية الموظفين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، سنهم يتراوح بين 30 إلى 40 سنة، ولم نسجل أي مشاركة للفئة أكبر من 50 سنة، وهذا يشير على اعتماد البنك سياسة توظيف الفئات الشبانية، واستغلال طاقاتهم الإبداعية والابتكارية.
- 7- أغلبية الموظفين بالبنك محل الدراسة يملكون خبرة متوسطة، ومستواهم التعليمي جامعي، مما يشير إلى اتباع البنك سياسة توظيف الكفاءات العلمية.
- 8- توصلت الدراسة بأن أدوات الصيرفة الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة متوفرة بأبعادها، وهذا بناء على إجابات مفردات عينة الدراسة حيث؛ كانت إجابات أفراد العينة الدراسة على محور أدوات الصيرفة الإلكترونية بدرجة موافقة عالية، وبمتوسط قدر ب 3.87، وللتفصيل أكثر فإن درجة الموافقة على وجود بعد توفر الصيرفة

الإلكترونية من خلال الصراف الآلي كانت عالية، بمتوسط حسابي قدره 3.94، درجة الموافقة على وجود بعد توفر الصيرفة الإلكترونية من خلال الهاتف النقال، بدرجة عالية بمتوسط حسابي قدره 3.80، ودرجة الموافقة على وجود وتوفر الصيرفة الإلكترونية من خلال الأنترنت كانت عالية أيضا، بمتوسط حسابي قدره 3.85.

9- كما توصلت الدراسة بأن بينك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة، يتوفر على وسائل الدفع الإلكترونية، وهذا بناء على إجابات مفردات عينة الدراسة حيث؛ كانت إجابات أفراد العينة على محور توفر وسائل الدفع الإلكترونية بدرجة موافقة عالية وبمتوسط قدر ب 4.03.

ثانيا: اختبار الفرضيات.

- الفرضية الأولى: من خلال اختبار الفرضية الأولى للدراسة تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة- أدوات الصيرفة الإلكترونية"، وجدنا حسب نتائج اختبار ستودنت وتحقق الدلالات الإحصائية للفرضية عند مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة $\alpha \leq 0.05$ ، أنه تم قبول الفرضية البديلة أي أن البنك محل الدراسة تتوفر فيه أدوات الصيرفة الإلكترونية وهو ما يثبت صحة الفرضية.

- الفرضية الثانية: نتج عن اختبار الفرضية الثانية للدراسة، تتوفر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المسيلة- وسائل الدفع الإلكترونية، وجدنا حسب نتائج اختبار ستودنت وتحقق الدلالات الإحصائية للفرضية عند مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة $\alpha \leq 0.05$ ، أنه تم قبول الفرضية البديلة أي أن البنك محل الدراسة تتوفر فيه وسائل الدفع الإلكترونية وهو ما يثبت صحة الفرضية.

ثالثا: الاقتراحات

هناك العديد من الاقتراحات تتمثل في:

1- ضرورة تشجيع الموظفين على تطوير الصيرفة الإلكترونية بالبنك، كإنشاء نظام للحوافز والمكافآت خاص بالإبداع والابتكار في مجال الصيرفة الإلكترونية؛

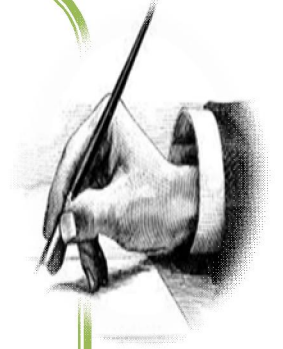
- 2- تقديم عروض خاصة من أجل نشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية لدى العملاء.
- 3- ربط البنوك والاهتمام أكثر بالدراسات الجامعية ودراسات البحث والتطوير
- 4- ضرورة إدراج قسم خاص بالإبداع والابتكار في مجال الصيرفة الإلكترونية؛
- 5- ادراج دورات تدريبية للموظفين على يد متخصصين في الصيرفة الإلكترونية سواء في الداخل أو في الخارج.

رابعاً: آفاق الدراسة

يمكن مستقبلاً إثراء هذا الموضوع بدراسات مستقبلية نظراً لتجده وتأثره بالتطورات الحاصلة في السنوات المقبلة:

- 1- الصيرفة الإلكترونية كمتغير وسيط بين جودة الخدمات ورضا العملاء.
- 2- الصيرفة الإلكترونية كمدخل حديث في تطوير وتعزيز الأداء المتميز للبنوك الجزائرية.

قائمة المراجع



أولاً: الكتب

1. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الالكترونية، الأدوات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
2. مؤيد الساعدي، قياس اللاملموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2016.
3. سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسي، الطبعة الأولى، مكتبة الأفق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013.

ثانياً: المذكرات

1. بركات عبد الصابر، الصيرفة الإلكترونية وتحدياتها في البنوك الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- ولاية المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تسويق مصرفي، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019-2020.
2. البلي البشير، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء دراسة حالة بنك الخليج الجزائر (وكالة المسيلة)، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تسويق مصرفي قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة الجزائر، 2017-2018.
3. حياة قليل، سلمى واضح، جودة الخدمة الالكترونية، مذكرة ماستر، تسويق الخدمات، علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019-2020.

4. رحال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2014.
5. زكي ناهض، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية الفلسطينية وسُبل تعزيزها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة لدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016.
6. عمارة نصيرة، الصيرفة الالكترونية ودورها في تطوير نظم الدفع الحديثة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، مالية وبنوك، المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018-2019،
7. قادري محمد نجيب، وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اقتصاديات والبنوك، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2016.
8. مخرمش حاج محمد، دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، دراسة حالة مجموعة من الوكالات البنكية في ولاية ورقلة، مذكرة ماستر أكاديمي (غير منشورة)، تخصص مالية و بنوك، جامعة ورقلة، الجزائر، 2017.
9. مرزوقي كريمة، راجعي مهدية، إدارة السياسة النقدية في ظل الاقتصاد الرقمي، مذكرة ماستر، نقدي وبنكي، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018-2019.

10. وهيبة نشنش، دور الادارة الإلكترونية في دعم تنافسية البنوك التجارية، دراسة حالة وكالات بنك التنمية المحلية بولاية المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي، مالية وتجارة دولية، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019-2020.

ثالثا: المجالات

1. بلعياش ميادة، زايدى حسيبة، واقع الصيرفة الالكترونية في الدول المتقدمة، التجربة الفرنسية كنموذج لتجارب البلدان الرائدة في استخدام وسائل الدفع الحديثة، مجلة الباحث العلمي، العدد 8 جامعة 20 أوت 1955 و جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013،
2. على محبوب، على سنوسي، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 02، (2020)، المسيلة، 2020.
3. فلاح حسن ثويتي، الصيرفة الالكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات للنجاح، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 54، جامعة المستنصرية، العراق، 2005،
4. محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020.
5. مريم ماطي، إدارة السياسة النقدية في ظل الصيرفة الالكترونية، دراسة حالة بنك الجزائر، مجلة دولية علمية محكمة، العدد 29، جامعة الأغواط، الجزائر، 2017.
6. هالة عبدلي، الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمة المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 1، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، 2017.

رابعا: الملتقيات

1. عبد الغني ريوح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

خامسا: مراجع باللغة الأجنبية

1. Emen bnymfarej, Data analysais, the statisical économie and social research and training center for islamic countries(SESRIC), Without the edition, Ankara, Turkey, 2015.

قائمة الملاحق



الملحق رقم (01): الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المسيلة

كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم المالية والمحاسبة

استمارة استبيان

استمارة موجهة لإطارات وموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة المسيلة

السادة والسيدات الكرام تحية طيبة وبعد:

تقوم الطالبة بإعداد دراسة حول واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة تخصص مالية

وبنوك - بجامعة محمد بوضياف - المسيلة

نرجو منكم مساعدتنا في اتمام هذا العمل العلمي بتعاونكم معنا من خلال تعبئة هذه بالاستمارة وذلك من

خلال الإجابة على أسئلة الاستبيان كما نحيطكم علماً بأن أجوبتكم تحظى بالسرية التامة وانها لن تستخدم إلا

لأغراض البحث العلمي وشكراً لكم على حسن تعاونكم

تحت إشراف الدكتورة : **سعدي هند**

من إعداد الطالبة : **شريط خلود**

قائمة الملاحق:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على كل الأسئلة الآتية وذلك بوضع علامة (x) ف مربع الإجابة المناسبة :

1- الجنس: ذكر أنثى

2 - السن

من 20 إلى 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكبر من 50 سنة

3 - الدرجة العلمية التي تحملها:

ثانوي	جامعي	دراسات عليا	أخرى

4- المركز الوظيفي :

موظف رئيس مصلحة نائب مدير مدير

5- عدد السنوات في العمل المصرفي:

أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 9 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	من 16 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة

الجزء الثاني : محاور الاستبيان

- ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول: مدى توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية

الرقم	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
-------	---------	----------------	-------	-------	-----------	--------------------

البعد الأول: الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرف الآلي

01	توفر السيولة النقدية في أجهزة الصرف الآلي دائما					
02	تتمتع أجهزة الصرف الآلي بالسهولة والفهم					
03	تعتبر أعطال أجهزة الصرف الآلي قليلة					
04	يمكن من خلال أجهزة الصرف الآلي الاطلاع على أرصدة الحسابات في كل الأوقات					
05	تساعد أجهزة الصرف الآلي في تسهيل الخدمة للعملاء					

البعد الثاني: الصيرفة الإلكترونية من خلال الهاتف النقال

06	يقوم البنك بتوفير خدماته للعملاء عن طريق الهاتف النقال					
07	يقوم البنك باستخدام الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة					
08	تمكن الرسائل النصية القصيرة (sms) من تعزيز التواصل مع العملاء					
09	تتعم عملية ارسال قائمة الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال					

البعد الثالث الصيرفة الإلكترونية من خلال الأنترنت

قائمة الملاحق:

					موقع الصرف عبر الأنترنت سهل الاستخدام	10
--	--	--	--	--	---------------------------------------	----

					يتم ارسال الإعلانات عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالعملاء	11
					يقدم الموقع الإلكتروني للبنك معلومات عامة عن البنك وعن خدماته	12
					يسمح الموقع الإلكتروني للبنك العميل بتقديم اقتراحات أو تهيئة الطلبات أو النماذج على الخط	13
					يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان من خلال تعامله مع البنك من خلال الأنترنت	14

المحور الثاني : مدى توفر وسائل الدفع الإلكتروني

الرقم	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
15	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال الخصم الفوري					
16	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة الخصم الشهري					
17	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقسام					
18	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال بطاقة ضمان شيك					
19	يتم تعامل البنك مع عملائه من خلال النقود الإلكترونية					
20	يوفر البنك لعملائه التعامل بالبطاقة الذكية					
21	يوفر البنك لعملائه التعامل بالشيك الإلكتروني					

الملحق رقم (2): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجامعة	الأستاذ	الرقم
جامعة محمد بوضياف - المسيلة	كمال زيتوني	01
جامعة محمد بوضياف - المسيلة	بوعباية حسان	02
جامعة محمد بوضياف - المسيلة	بوتيارة عنتر	03

**الملحق رقم (03): يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
(SPSS.V26) Statistical Package for the Social Sciences**

أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة.

1- صدق الاتساق الداخلي لمحور توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية:

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=independent q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes		
Output Created		10-JUN-2021 12:15:07
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q. 35 persson.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=independent q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,09
	Elapsed Time	00:00:00,78

[DataSet1] C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q. 35 persson.sav

Correlations																
		independent	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14
independent	Pearson Correlation	1	.552 [*]	.712 [*]	.501 [*]	.579 [*]	.658 [*]	.663 [*]	.634 [*]	.753 [*]	.586 [*]	.667 [*]	.621 [*]	.724 [*]	.578 [*]	.736 [*]

	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q1	Pearson Correlation	.552**	1	.744*	.538*	.440*	.220	.483*	.515*	.487*	.224	.237	.024	.196	-.066	.105
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.008	.205	.003	.002	.003	.196	.170	.889	.258	.706	.549
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q2	Pearson Correlation	.712**	.744*	1	.519*	.557*	.408	.430*	.472*	.554*	.203	.335*	.301	.414*	.234	.442*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.001	.015	.010	.004	.001	.242	.049	.079	.013	.175	.008
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q3	Pearson Correlation	.501**	.538*	.519*	1	.383*	.254	.305	.208	.368*	.237	.325	.062	.234	.279	.103
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.001		.023	.142	.075	.232	.029	.171	.056	.722	.176	.105	.555
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q4	Pearson Correlation	.579**	.440*	.557*	.383*	1	.343*	.302	.210	.233	.336*	.311	.370*	.276	.302	.393*
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.001	.023		.044	.078	.226	.179	.049	.069	.029	.108	.078	.019
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q5	Pearson Correlation	.658**	.220	.408*	.254	.343*	1	.277	.243	.475*	.296	.406*	.484*	.506*	.394*	.764*
	Sig. (2-tailed)	.000	.205	.015	.142	.044		.108	.159	.004	.084	.016	.003	.002	.019	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q6	Pearson Correlation	.663**	.483*	.430*	.305	.302	.277	1	.699*	.704*	.610*	.314	.131	.323	.028	.189
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.010	.075	.078	.108		.000	.000	.000	.066	.454	.058	.875	.278
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q7	Pearson Correlation	.634**	.515*	.472*	.208	.210	.243	.699*	1	.693*	.575*	.236	.139	.306	.011	.159
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.004	.232	.226	.159	.000		.000	.000	.173	.427	.073	.950	.361
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

قائمة الملاحق:

q8	Pearson Correlation	.753**	.487*	.554*	.368*	.233	.475*	.704*	.693*	1	.606*	.241	.182	.466*	.249	.406*
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.029	.179	.004	.000	.000		.000	.163	.296	.005	.150	.015
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q9	Pearson Correlation	.586**	.224	.203	.237	.336*	.296	.610*	.575*	.606*	1	.135	.199	.275	.176	.205
	Sig. (2-tailed)	.000	.196	.242	.171	.049	.084	.000	.000	.000		.439	.252	.110	.312	.236
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q10	Pearson Correlation	.667**	.237	.335*	.325	.311	.406*	.314	.236	.241	.135	1	.606*	.517*	.620*	.629*
	Sig. (2-tailed)	.000	.170	.049	.056	.069	.016	.066	.173	.163	.439		.000	.001	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q11	Pearson Correlation	.621**	.024	.301	.062	.370*	.484*	.131	.139	.182	.199	.606*	1	.567*	.643*	.795*
	Sig. (2-tailed)	.000	.889	.079	.722	.029	.003	.454	.427	.296	.252	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q12	Pearson Correlation	.724**	.196	.414*	.234	.276	.506*	.323	.306	.466*	.275	.517*	.567*	1	.592*	.729*
	Sig. (2-tailed)	.000	.258	.013	.176	.108	.002	.058	.073	.005	.110	.001	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q13	Pearson Correlation	.578**	-.066	.234	.279	.302	.394*	.028	.011	.249	.176	.620*	.643*	.592*	1	.699*
	Sig. (2-tailed)	.000	.706	.175	.105	.078	.019	.875	.950	.150	.312	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
q14	Pearson Correlation	.736**	.105	.442*	.103	.393*	.764*	.189	.159	.406*	.205	.629*	.795*	.729*	.699*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.549	.008	.555	.019	.000	.278	.361	.015	.236	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2- صدق الاتساق الداخلي لمحور توفر وسائل الصيرفة الإلكترونية:

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=dependent q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes		
Output Created		10-JUN-2021 12:17:44
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q. 35 persson.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=dependent q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,19

Correlations

		dependent	q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21
dependent	Pearson Correlation	1	.669**	.823**	.799**	.667**	.786**	.380*	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.024	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
q15	Pearson Correlation	.669**	1	.390*	.391*	.415*	.446**	.282	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.021	.020	.013	.007	.101	.000

قائمة الملاحق:

	N	35	35	35	35	35	35	35	35
q16	Pearson Correlation	.823**	.390*	1	.639**	.440**	.477**	.437**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021		.000	.008	.004	.009	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
q17	Pearson Correlation	.799**	.391*	.639**	1	.439**	.684**	-.052	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.000		.008	.000	.765	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
q18	Pearson Correlation	.667**	.415*	.440**	.439**	1	.451**	.175	.504**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.008	.008		.007	.316	.002
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
q19	Pearson Correlation	.786**	.446**	.477**	.684**	.451**	1	.206	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.004	.000	.007		.235	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
q20	Pearson Correlation	.380*	.282	.437**	-.052	.175	.206	1	.223
	Sig. (2-tailed)	.024	.101	.009	.765	.316	.235		.197
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
q21	Pearson Correlation	.841**	.789**	.571**	.606**	.504**	.678**	.223	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.197	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3- الاتساق البنائي لأبعاد ومحاور الدراسة:

Correlations							
		global	ind1	ind2	ind3	independent	dependent
global	Pearson Correlation	1	.795**	.734**	.736**	.957**	.943**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35

قائمة الملاحق:

ind1	Pearson Correlation	.795**	1	.538**	.459**	.801**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.006	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
ind2	Pearson Correlation	.734**	.538**	1	.302	.766**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.078	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
ind3	Pearson Correlation	.736**	.459**	.302	1	.790**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.078		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
independent	Pearson Correlation	.957**	.801**	.766**	.790**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35
dependent	Pearson Correlation	.943**	.703**	.618**	.595**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

-4 ثبات الاستبيان :

1-4 ثبات الاستبيان ككل :

RELIABILITY

```

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20
q21
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes	
Output Created	10-JUN-2021 12:19:19
Comments	
Input	<p style="text-align: center;">C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q.35 persson.sav</p>
Active Dataset	DataSet1

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	21

2-4 ثبات محو توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes	
Output Created	10-JUN-2021 12:20:40
Comments	

Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q. 35 persson.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,04

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	14

3-4 ثبات عبارات محور توفر وسائل الصيرفة الإلكترونية:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes	
Output Created	10-JUN-2021 12:20:40

Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q. 35 persson.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,04

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	14

3- لتبات بطريقة التجزئة النصفية

```
RELIABILITY
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=SPLIT.
```

Reliability

Notes		
Output Created		10-JUN-2021 12:22:37
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud\1q. 35 persson.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 /SCALE(ALL VARIABLES) ALL /MODEL=SPLIT.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.858
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	.887
		N of Items	10 ^b

Total N of Items	21
Correlation Between Forms	.772
Spearman-Brown Coefficient	.871
Equal Length	.871
Unequal Length	.871
Guttman Split-Half Coefficient	.870

- a. The items are: q1, q2, q3, q4, q5, q6, q7, q8, q9, q10, q11.
 b. The items are: q11, q12, q13, q14, q15, q16, q17, q18, q19, q20, q21.

رابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

```
EXAMINE VARIABLES=independent dependent
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```

Explore

Notes		
Output Created	10-JUN-2021 12:28:14	
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q.35 persson.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.

Syntax		EXAMINE VARIABLES= independent dependent /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:06,52
	Elapsed Time	00:00:03,65

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
independent	35	100.0%	0	0.0%	35	100.0%
dependent	35	100.0%	0	0.0%	35	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
independent	Mean	3.8710	.12476	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6174	
		Upper Bound	4.1245	
	5% Trimmed Mean	3.8921		
	Median	3.9500		
	Variance	.545		
	Std. Deviation	.73807		
	Minimum	2.33		
	Maximum	5.00		
	Range	2.67		
	Interquartile Range	.87		
	Skewness	-.389	.398	
Kurtosis	-.494	.778		
dependent	Mean	4.0367	.10868	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8159	
		Upper Bound	4.2576	
	5% Trimmed Mean	4.0533		
Median	4.0000			

Variance	.413	
Std. Deviation	.64294	
Minimum	2.71	
Maximum	5.00	
Range	2.29	
Interquartile Range	1.00	
Skewness	-.101	.398
Kurtosis	-.743	.778

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
independent	.090	35	.200 [*]	.957	35	.189
dependent	.111	35	.200 [*]	.953	35	.139

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

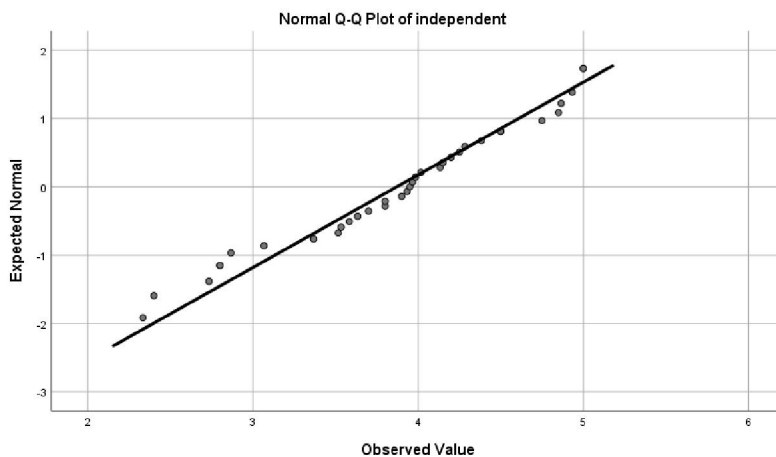
independent

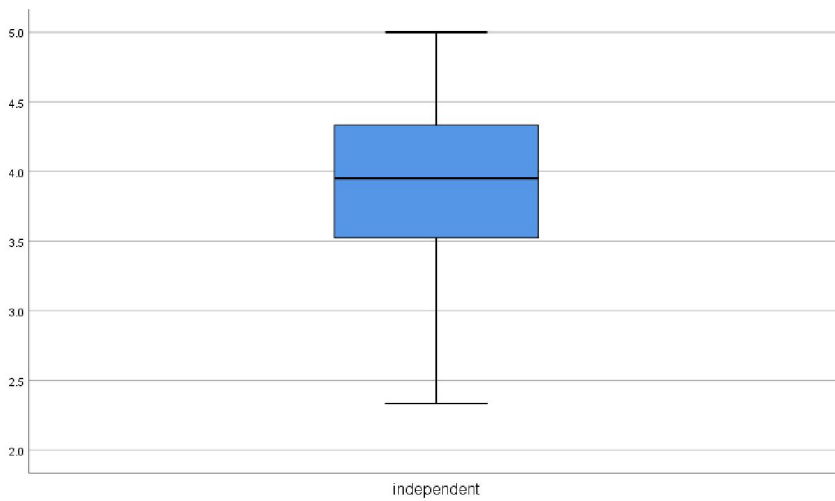
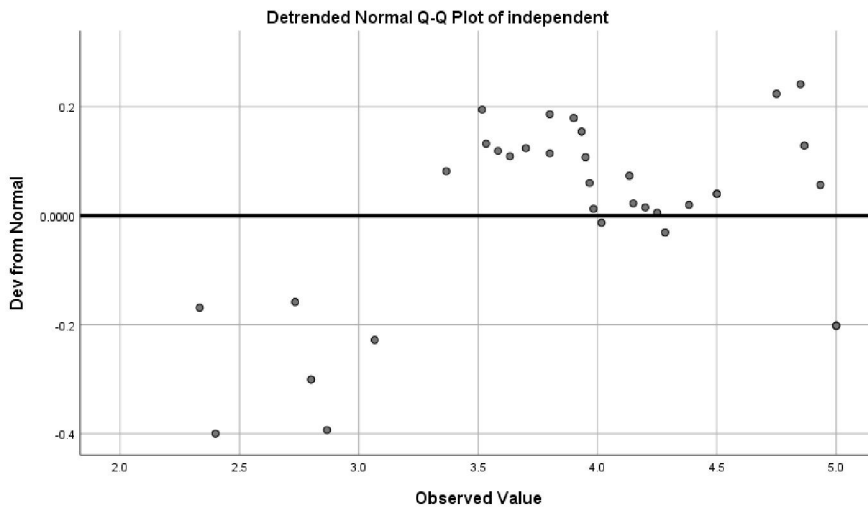
independent Stem-and-Leaf Plot

```

Frequency      Stem & Leaf
 2.00          2 . 34
 4.00          2 . 7888
 2.00          3 . 03
12.00          3 . 555678899999
 7.00          4 . 0112223
 6.00          4 . 557889
 2.00          5 . 00
    
```

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



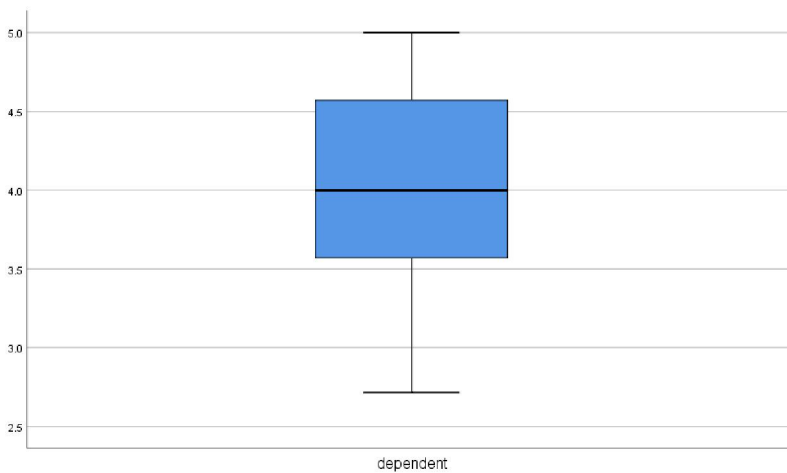
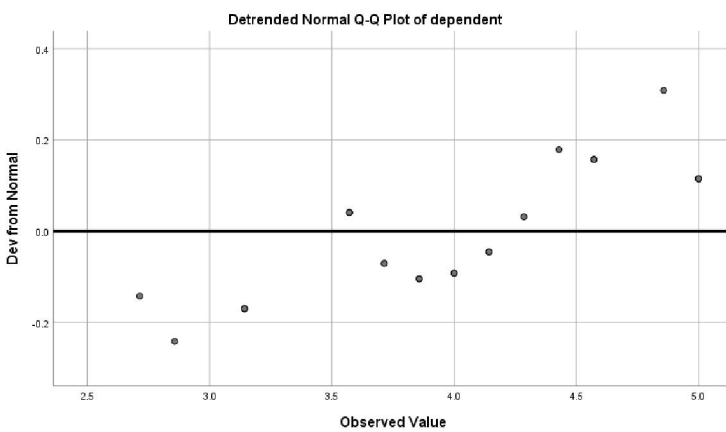
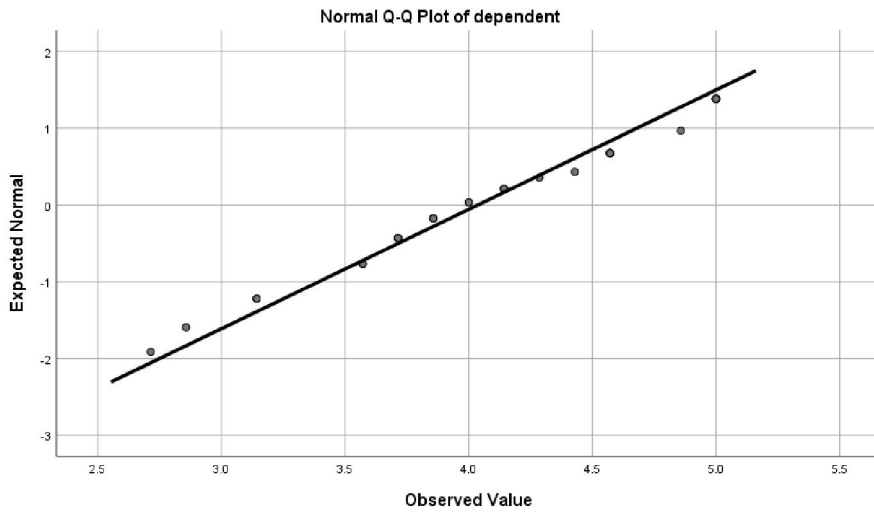


dependent

dependent Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
2.00	2 . 78
3.00	3 . 111
12.00	3 . 55557778888
7.00	4 . 0011124
6.00	4 . 555558
5.00	5 . 00000

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



خامسا : تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات محور مدى توفر أدوات الصيرفة الإلكترونية.

```
FREQUENCIES VARIABLES=independent q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes		
Output Created		10-JUN-2021 12:30:23
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q. 35 persson.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=independent q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,02

Statistics

		independent	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14
N	Valid	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.8710	3.94	3.63	4.14	3.77	4.26	3.46	3.91	3.8857	3.97	3.60	4.11	3.69	3.86	4.03
Std. Deviation		.73807	1.136	1.087	.879	.973	.886	1.067	1.197	1.05081	1.150	1.439	1.301	1.367	1.287	1.248

Frequency Table

		independent			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.33	1	2.9	2.9	2.9
	2.40	1	2.9	2.9	5.7
	2.73	1	2.9	2.9	8.6

قائمة الملاحق:

2.80	2	5.7	5.7	14.3
2.87	1	2.9	2.9	17.1
3.07	1	2.9	2.9	20.0
3.37	1	2.9	2.9	22.9
3.52	1	2.9	2.9	25.7
3.53	1	2.9	2.9	28.6
3.58	1	2.9	2.9	31.4
3.63	1	2.9	2.9	34.3
3.70	1	2.9	2.9	37.1
3.80	1	2.9	2.9	40.0
3.80	1	2.9	2.9	42.9
3.90	1	2.9	2.9	45.7
3.93	1	2.9	2.9	48.6
3.95	1	2.9	2.9	51.4
3.97	1	2.9	2.9	54.3
3.98	1	2.9	2.9	57.1
4.02	1	2.9	2.9	60.0
4.13	1	2.9	2.9	62.9
4.15	1	2.9	2.9	65.7
4.20	1	2.9	2.9	68.6
4.25	1	2.9	2.9	71.4
4.28	1	2.9	2.9	74.3
4.38	1	2.9	2.9	77.1
4.50	2	5.7	5.7	82.9
4.75	1	2.9	2.9	85.7
4.85	1	2.9	2.9	88.6
4.87	1	2.9	2.9	91.4
4.93	1	2.9	2.9	94.3
5.00	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

q1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	6	17.1	17.1	17.1
	neturel	5	14.3	14.3	31.4
	agree	9	25.7	25.7	57.1
	stenghte agree	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	6	17.1	17.1	17.1
	neturel	11	31.4	31.4	48.6
	agree	8	22.9	22.9	71.4
	stenghte agree	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	2	5.7	5.7	5.7
	neturel	5	14.3	14.3	20.0
	agree	14	40.0	40.0	60.0
	stenghte agree	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	4	11.4	11.4	11.4
	neturel	9	25.7	25.7	37.1
	agree	13	37.1	37.1	74.3
	stenghte agree	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	1	2.9	2.9	2.9
	neturel	7	20.0	20.0	22.9
	agree	9	25.7	25.7	48.6
	stenghte agree	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non stenghte agree	2	5.7	5.7	5.7
	non agree	4	11.4	11.4	17.1
	neturel	10	28.6	28.6	45.7

قائمة الملاحق:

	agree	14	40.0	40.0	85.7
	stenghte agree	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non stenghthe agree	2	5.7	5.7	5.7
	non agree	2	5.7	5.7	11.4
	neturel	8	22.9	22.9	34.3
	agree	8	22.9	22.9	57.1
	stenghte agree	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non stenghthe agree	2	5.7	5.7	5.7
	non agree	1	2.9	2.9	8.6
	neturel	6	17.1	17.1	25.7
	agree	16	45.7	45.7	71.4
	stenghte agree	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non stenghthe agree	2	5.7	5.7	5.7
	non agree	1	2.9	2.9	8.6
	neturel	8	22.9	22.9	31.4
	agree	9	25.7	25.7	57.1
	stenghte agree	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non stenghthe agree	5	14.3	14.3	14.3
	non agree	4	11.4	11.4	25.7
	neturel	3	8.6	8.6	34.3
	agree	11	31.4	31.4	65.7
	stenghte agree	12	34.3	34.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	3	8.6	8.6	8.6
	non agree	1	2.9	2.9	11.4
	neturel	6	17.1	17.1	28.6
	agree	4	11.4	11.4	40.0
	stenghte agree	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	3	8.6	8.6	8.6
	non agree	6	17.1	17.1	25.7
	neturel	3	8.6	8.6	34.3
	agree	10	28.6	28.6	62.9
	stenghte agree	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	3	8.6	8.6	8.6
	non agree	3	8.6	8.6	17.1
	neturel	4	11.4	11.4	28.6
	agree	11	31.4	31.4	60.0
	stenghte agree	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	3	8.6	8.6	8.6
	non agree	1	2.9	2.9	11.4
	neturel	5	14.3	14.3	25.7
	agree	9	25.7	25.7	51.4
	stenghte agree	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

سادسا : تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات محور مدى توفر وسائل الصيرفة الإلكترونية.

```
FREQUENCIES VARIABLES=dependent q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes		
Output Created		10-JUN-2021 12:32:06
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q. 35 persson.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=dependent q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Statistics

		dependent	q15	q16	q17	q18	q19	q20	
N	Valid	35	35	35	35	35	35	35	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	
Mean		4.0367	4.20	3.69	4.17	3.86	4.14	4.06	
Std. Deviation		.64294	.901	1.022	.985	.944	.879	.765	

Frequency Table

dependent					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.71	1	2.9	2.9	2.9
	2.86	1	2.9	2.9	5.7

3.14	3	8.6	8.6	14.3
3.57	5	14.3	14.3	28.6
3.71	3	8.6	8.6	37.1
3.86	4	11.4	11.4	48.6
4.00	2	5.7	5.7	54.3
4.14	3	8.6	8.6	62.9
4.29	1	2.9	2.9	65.7
4.43	1	2.9	2.9	68.6
4.57	5	14.3	14.3	82.9
4.86	1	2.9	2.9	85.7
5.00	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

q15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	2	5.7	5.7	5.7
	neturel	5	14.3	14.3	20.0
	agree	12	34.3	34.3	54.3
	stenghte agree	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	4	11.4	11.4	11.4
	neturel	13	37.1	37.1	48.6
	agree	8	22.9	22.9	71.4
	stenghte agree	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	2	5.7	5.7	5.7
	neturel	8	22.9	22.9	28.6
	agree	7	20.0	20.0	48.6
	stenghte agree	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	3	8.6	8.6	8.6
	neturel	9	25.7	25.7	34.3
	agree	13	37.1	37.1	71.4
	stenghte agree	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	1	2.9	2.9	2.9
	neturel	8	22.9	22.9	25.7
	agree	11	31.4	31.4	57.1
	stenghte agree	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	1	2.9	2.9	2.9
	neturel	6	17.1	17.1	20.0
	agree	18	51.4	51.4	71.4
	stenghte agree	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

q21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	3	8.6	8.6	8.6
	neturel	10	28.6	28.6	37.1
	agree	7	20.0	20.0	57.1
	stenghte agree	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

سابعاً: اختبار الفرضيات
1- اختبار الفرضية الأولى:

T-TEST
/TESTVAL=3
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=independent
/CRITERIA=CI (.95).

T-Test

Notes		
Output Created		10-JUN-2021 12:33:20
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q.35 person.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax		T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=independen † /CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
independent	35	3.8710	.73807	.12476

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
independent	6.981	34	.000	.87095	.6174	1.1245

-1 اختبار الفرضية الثانية:

```
T-TEST
  /TESTVAL=3
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=dependent
  /CRITERIA=CI (.95).
```

T-Test

Notes		
Output Created	10-JUN-2021 12:34:07	
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\program spss etudiant\chrait kholoud21q. 35 persson.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.

Syntax		T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=dependent /CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
dependent	35	4.0367	.64294	.10868

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
dependent	9.540	34	.000	1.03673	.8159	1.2576

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département:

قسم:

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) * : شريف خلود المولود(ة) بتاريخ: 1998/12/03 ب: عين الجبل
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 200339801 الصادرة بتاريخ: 2016-04-24 عن: عين الجبل
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: حاسبة وإلكترونية تخصص: حاسبة وإلكترونية خلال السنة الجامعية: 2021
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر دراسة حالة
بنك الفلصة والتسويق الريفي وكالة القبيلة

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2021/06/23

التوقيع والبصمة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص

الصيرفة الالكترونية هي آفاق المستقبل، فهي تقدم ايجابيات للزبائن من خلال تقديم العمليات بأقل تكلفة ممكنة اذا يجب على البنوك العمل على تحسينها.

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر وتمثل النتائج الاساسية لهذه الدراسة

في:

• أدوات الصيرفة الالكترونية توجد في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة المسيلة.

• وسائل الدفع الالكتروني توجد في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة المسيلة.

الكلمات المفتاحية:

الصيرفة الالكترونية - أدوات الصيرفة الالكترونية - وسائل الدفع الالكتروني.

Le Résumé

la banque électronique est voie de l'avenir ,elle présent des avantages pour les clients en offrant des opérations au cout le plus bas possible , alors les banques doivent travailler en vue d'améliorer la banque électronique.

l'objectif de cette étude est d'identifier la réalité de la banque électronique en algerie ,et les principaux résultats de cette étude sont

- les outilles de la banque électronique se trouvent dans la banque de l'agriculture et du développement rural-l'agence de m'sila.
- les moyens de paiement électronique se trouvent dans la banque de l'agriculture et du développement rural-l'agence de m'sila.

les mots clé:

la banque électronique – les outille de la banque électronique – les moyens de paiement électronique.