

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون-تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم تجارية
تخصص: تسويق خدمات



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم تجارية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

أثر وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك الجزائرية
(دراسة ميدانية)

تحت إشراف:

د. دحمانى رضا

من إعداد الطالبتين:

- مباركي يسرى

- بن غني رميساء

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الصفة	الدرجة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ محاضر "أ"	شباح رشيد
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر "ب"	دحمانى رضا
مناقشا	أستاذ محاضر "أ"	وكال نور الدين

السنة الجامعية: 2023/2022

اهداء

"وما كنت لأفعل لولا أن الله مكنني"

اهدي ثمرة حبي وجهدي وفرحتي التي انتظرتها طول حياتي الى من علمني النجاح والصبر
ومن كان لي سندا وعونا

الى الرجل الابرز في حياتي "ابي العزيز"

الى من اضاءت في ليالي العتمة طريقي، الى من افنت عمرها في سبيل ان احقق طموحي
واحلق في اعالي المراتب

من سهرت وساندت وكافحت دوما من اجل ان تراني اتوج نيل قلادة شرف التخرج الى من
ارى الحياة من فوهة

الامل المنبعثة من عينيها "امي الغالية " .

الى مصدر قوتي اخوتي الداعمين والساندين لي .

الى من مدت ايديهم وقت الضعف الى من راهنو على نجاحي واستطاعتي، اولئك الذين لا
يحبطوني ويؤمنوا

بشجاعتي مهما ضعفت وارتخيت واقفين خلفي مثل ظلي مهما كثرت تخطاتي.

ولا أنسي رفيقتي "بن غني رميساء " التي شاركتني خطوات هذا الطريق.

الى كل هؤلاء اهدي هذا العمل تقديرا وعرفانا.

اهداء

الى من حملتني بأحشائها وحضنتني بحنانها والتي دعت لي بصلاتها ، امي الحبيبة اطال
الله بعمرها.

الى قدوتي في الحياة الذي رباني على الاخلاق الى الذي احمل اسمه بكل افتخار، والدي
العزير الغالي.

الى القلوب الطاهرة النقية النيرة التي انارت درب حياتي، اقاربي واصدقائي.

الى من تسعهم ذاكرتي ولا تسعهم مذكرتي الى من ينشؤون أنفسا وعقولا معلمين واساتذة.

الى أجمل كائن قابلته والطف مخلوق احببته قطي العزيز.

الى من تحملت معي اعباء المذكرة وكانت بمثابة اخت لي صديقتي مباركي يسرى.

الى كل من حملهم قلبي ولم تسعهم هذه السطور البسيطة.

رميساء

شكر شكر

و

عرفان

الشكر لله أولا وأخيرا نحمده حمدا كثيرا في اتمام هذا العمل المتواضع.

نتقدم بالشكر الجزيل وخالص التقدير والامتنان لأستاذنا الفاضل " دحماني رضا " الذي تفضل بقبول الاشراف على هذا العمل وعلى نصائحه وتوجيهاته.

كما لا يفوتنا ان نتقدم بالشكر الى اعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذا البحث وتحملوا عناء مناقشته وتقييمه.

وبالشكر الجزيل الى اخي "بن غني ياسين" والى زميل الدراسة "لبيوض اسامة" الذين قدموا لنا بعض المساعدة في انجاز هذا العمل.

والى جميع الاساتذة والعمال بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ابن خلدون تيارت.

وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا في هذا العمل من قريب او من بعيد.

جزاكم الله خيرا

الصفحة	العنوان
I	اهداء
III - II	شكر وعرفان
V - IV	فهرس المحتويات
VI	قائمة الجداول
I	قائمة الاشكال
VII	قائمة الاختصارات والرموز
(أ-ث)	مقدمة
(32-01)	الفصل الأول: الجانب النظري لوسائل الدفع الالكتروني وأداء البنوك
01	تمهيد
02	المبحث الأول: الاسس النظرية لوسائل الدفع الالكتروني
02	المطلب الأول: مفهوم ونشأة وسائل الدفع الالكتروني
07	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكتروني
18	المطلب الثالث: عوامل نجاح وسائل الدفع الالكتروني
20	المبحث الثاني: الإطار النظري لتقييم الأداء البنكي
20	المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي
22	المطلب الثاني: نماذج تقييم الأداء البنكي
27	المطلب الثالث: أثر جودة الخدمة البنكية على رضا العميل

32	خلاصة الفصل
(82-34)	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لتقييم الأداء
34	تمهيد
35	المبحث الأول: الدراسات السابقة
35	المطلب الأول: الدراسات المحلية
38	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
41	المبحث الثاني: تطور وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية
41	المطلب الأول: تطور أنظمة الدفع الالكتروني في الجزائر
44	المطلب الثاني: تطور وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر
48	المبحث الثالث: تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
48	المطلب الأول: نتائج ثبات عينة البحث وطريقة اختيارها وعرض وتحليل خصائص البيانات الشخصية والوظيفية
52	المطلب الثاني: تحليل متغيرات واتجاهات محاور الدراسة
58	المطلب الثالث: نمذجة أثر وسائل الدفع على أداء البنوك
65	خلاصة الفصل
66	الخاتمة
68	قائمة المراجع
75	الملاحق
82	الملخص

قائمة الجداول:

الصفحة	الجدول	الرقم
22	نظام Camel لتقييم البنوك	الجدول رقم (1_1)
41	تطور عدد وقيمة نظام التسويات الاجمالية ARTS للفترة 2018/2006	الجدول رقم (1_2)
43	تطور عدد وقيمة المعاملات باستخدام ACMI خلال فترة 2018/2007	الجدول رقم (2_2)
44	تطور عدد الموزعات الالية في الجزائر خلال الفترة 2022/2016	الجدول رقم (3-2)
46	تطور عدد نهائيات الدفع الالكترونية الموزعة على البنوك العاملة في الجزائر خلال الفترة 2022/2016	الجدول رقم (4_2)
45	تطور عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في الجزائر خلال الفترة 2022/2020	الجدول رقم (5_2)
48	معامل الثبات الفا كرونباخ	الجدول رقم (6_2)
49	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (7_2)
50	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	الجدول رقم (8_2)
50	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى	الجدول رقم (9_2)
51	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع البنك بإحدى الوسائل الالكترونية.	الجدول رقم (10_2)
52	النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الموثوقية.	الجدول رقم (11_2)
53	النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور	الجدول رقم (12_2)

	الامن والخصوصية.	
54	النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الكفاءة.	الجدول رقم (13_2)
55	النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاستجابة والتواصل.	الجدول رقم (14_2)
56	النسب المئوية لرضا العملاء	الجدول رقم (15_2)
57	نتائج محور الدراسة	الجدول رقم (16_2)
59	معايير الموثوقية التقاربية	الجدول رقم (17_2)
61	معيار فورنال لاکر	الجدول رقم (18_2)
62	التحليلات المتقاطعة	الجدول رقم (19_2)
63	معاملات المسار للنموذج الهيكلي	الجدول رقم (20_2)

قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل	الرقم
45	رسم بياني يمثل تطور عدد الموزعات الآلية في الجزائر خلال فترة 2022/2016	الشكل رقم (1_2)
46	رسم بياني يوضح تطور عدد نهائيات الدفع الالكترونية الموزعة على البنوك العاملة في الجزائر خلال فترة 2022/2016	الشكل رقم (2_2)
47	تطور عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في الجزائر خلال فترة 2022/2020	الشكل رقم (3_2)
49	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المتغير	الشكل رقم (4_2)
51	توزيع افراد الدراسة حسب متغير المستوى	الشكل رقم (5_2)
58	نموذج الدراسة	الشكل رقم (6_2)

قائمة الملاحق:

الصفحة	الشكل	الرقم
75	الاستبيان	الملحق رقم (01)
78	مخرجات SPSS	الملحق رقم (02)

قائمة الرموز والمصطلحات:

CIB	بطاقة ما بين البنوك
DAB	الموزع الالي للنقود
GAB	شبابيك الدفع
SATIM	شركة النقد الالي والعلاقات التلقائية بين البنوك
GIE MONETIQUE	تجمع النقد الالي
ATM	ماكينة الصراف الالي للنقود
TPE	جهاز الدفع الالكتروني
RTGS	نظام التسوية الإجمالي في الزمن الحقيقي
ATCI	الجزائر للمقاصة الالكترونية بين البنوك

مقدمة:

ان التقدم التكنولوجي يشكل جزءا مهما من تاريخ البشرية، فعلى مر السنين تطورت التكنولوجيا وتحسنت بشكل كبير، فكان لها الكثير من الفوائد للمجتمعات مما قدمته لهم من تسهيلات في حياتهم اليومية. وقد مسى هذا التطور التكنولوجي العديد من المؤسسات والشركات الاقتصادية ومن بينها البنوك حيث يعتبر القطاع البنكي أو المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، كما أصبح لها دور رئيسي في تحقيق اهداف ومكونات السياسة المالية للدولة بعناصرها الائتمانية والنقدية.

وأدى هذا التطور التقني واستخدام الحاسب الآلي وشبكة الأنترنت إلى تطور كبير في التعاملات المالية والتجارية حيث دفع هذا الواقع الجديد بالمؤسسات المالية والبنكية إلى إيجاد أنظمة دفع إلكترونية متنوعة وإيجاد وسائل دفع تكون بديلا للنقود التقليدية ويمكن استخدامها في أي وقت ومن أي مكان، لذلك ظهرت أنظمة الدفع الإلكتروني إلى جانب أنظمة الدفع التقليدي لتتوافق مع طبيعة التصرفات القانونية والعقود التي تتم باستخدام وسائل التقنية الحديثة. غير أن هذا الواقع الجديد في أساليب الدفع أثار تساؤلات حول طبيعة عمل هذه الوسائل والأنظمة وتأثيرها على أداء البنوك وكسب رضا العميل.

وتعد الخدمات البنكية واحدة من أكثر مجالات النمو الواعدة في صناعة الخدمات، حيث يوجد الكثير من المشتركين في جميع أنحاء العالم لذلك تعمل البنوك على ارضاء عملائها من خلال تقديم خدمات جديدة ومتطورة تؤثر على أدائها فيعتبر رضى العميل عامل رئيسي على نجاح أي منظمة، من خلال موضوع الدراسة نحن بصدد الاجابة على التساؤل الذي يطرحه وهو كالاتي:

الإشكالية:

الى أي مدى يمكن ان يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على أداء البنوك الجزائرية؟

الأسئلة الفرعية:

للإجابة على سؤال الإشكالية يتم طرح تساؤلات فرعية كما يلي:

- هل تؤثر الموثوقية والامن والخصوصية على أداء البنوك؟
- هل تؤثر الكفاءة والاستجابة والتواصل على أداء البنوك؟
- هل يؤثر رضا العملاء على أداء البنوك؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الاشكالية يمكن صياغة فرضية الدراسة على النحو التالي:

- تؤثر الموثوقية والامن والخصوصية ايجابا على أداء البنوك.
- تؤثر الكفاءة والاستجابة والتواصل ايجابا على أداء البنوك.
- يؤثر رضا العملاء ايجابا على أداء البنوك.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على وسائل الدفع الالكترونية.
- معرفة أثر وسائل الدفع الالكتروني على أداء البنوك الجزائرية.
- تحديد مفهوم جودة الخدمة البنكية الالكترونية ومدى ارتباطها برضى العميل.
- استقصاء آراء العملاء لتحديد الجوانب الايجابية المساعدة على زيادة الأداء البنكي والوقوف على سلبيات التي تحد من كفاءته.

أهمية الدراسة.

تتيح هذه الدراسة فهم كيفية تأثير وسائل الدفع الالكتروني على اداء البنوك، وبالتالي يمكن للمؤسسات المالية تحديد الاستثمارات المناسبة لتحسين أدائها وتقليل التكاليف وتحسين تجربة العملاء على الجانب الآخر.

اسباب اختيار الموضوع:

هناك اسباب موضوعية وذاتية وهي كتالي:

اسباب موضوعية:

- اهمية الموضوع بحد ذاته لحدثة هذه الوسائل والبحث في مجال جديد.
- الاهتمام بتطور التكنولوجيا والاتصال خاصة حول موضوع وسائل الدفع الالكترونية.

اسباب ذاتية:

- ميول ورغبة الباحث في الدراسة.
- اختيار وسائل الدفع وكل ما يتعلق بها حول أثرها على اداء البنوك اضافة جديدة للمكتبة الجامعية ولتكوين الباحث.

حدود الدراسة:

الإطار الزمني: 2022 / 2023.

منهج البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء نموذج لاختيار مدى صحة الفرضية، وذلك بالاعتماد على منهج مزدوج الإطار حيث تم تبني المنهج الوصفي الذي يشمل الإطار النظري حول ماهية وسائل الدفع الالكتروني والاداء البنكي، اما الإطار التطبيقي لتقييم الاداء الذي يستخدم منهج دراسة حالة (الاحصائي) والذي يسمح باختبار الفرضيات من خلال إثباتها او نفيها.

عينة ومجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من مستخدمي بطاقات الدفع بالجزائر، اذ وزعت استمارة الكترونية بطريقة عشوائية وتوقفنا عن استقبال الإجابات عندما حصلنا على 80 استمارة قابلة للدراسة، حيث اعتمدنا على مقياس الفا كرونباخ لاختبار ثبات أداة القياس التي تتمثل في استبانة استخدمت مجموعة من الأسئلة لكل محور من عناصر وسائل الدفع وأداء البنوك الخمسة باعتبارها متغيرات تابعة ومستقلة.

هيكل الدراسة.

بغية الاجابة عن الاشكالية المطروحة والفرضية الموضوعية من خلالها وتحقيق أهداف الدراسة، تم تقسيم الموضوع الى فصلين تتصدرهم المقدمة:

الفصل الأول تم تقسيمه الى مبحثين، حيث تطرقنا في المبحث الأول الى الاسس النظرية لوسائل الدفع الالكتروني من خلال تقديم مفهوم لهذه الوسائل وأنواعها وكذا عوامل نجاحها، كما تناولنا في المبحث الثاني الإطار النظري لتقييم الأداء البنكي من حيث مفهومه ونماذجه كما تطرقنا الى معرفة أثر جودة الخدمة البنكية على رضا العميل.

اما الفصل الثاني للإطار التطبيقي لتقييم الأداء، حيث عرضنا فيه بعض من الدراسات السابقة التي قسمناها الى دراسات محلية و أجنبية في المبحث الأول، أما في المبحث الثاني فقد تحدثنا عن تطور وسائل الدفع الالكتروني في

البنوك الجزائرية وقسمناه بدوره الى مطلبين في مطلبه الأول نتحدث عن تطور أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر و في المطلب الثاني نتحدث تطور وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر ، اما المبحث الثالث خصص لعرض ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات والذي كان بعنوان تحليل وتفسير اتجاهات افراد العينة نحو متغيرات الدراسة .

الفصل الأول:

الجانب النظري لوسائل الدفع

الالكتروني واداء البنوك

تمهيد:

إن تسارع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي وترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة فرض على المنظمات ضرورة الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها، ويعتبر هذا التقدم التكنولوجي أحد الأسباب الهامة التي ساهمت في أحداث تحول كبير في أشكال العمل المصرفي، كما تعتبر الخدمات البنكية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة.

ويتأثر النشاط البنكي بالتطورات الاقتصادية المختلفة وبذلك قامت البنوك بالانتقال من تقديم خدمات تقليدية إلى تقديم خدمات حديثة، حيث حلت وسائل الدفع الإلكترونية محل وسائل الدفع التقليدية التي عملت على وجود تغيرات في جودة الخدمات المصرفية خاصة من ناحية الأداء، فيعتبر تقييم أداء البنوك ضرورة ملحة لما تشهده الأنظمة المصرفية من تحولات وإصلاحات وذلك بهدف ارضاء العميل.

ومن خلال هذا الفصل سيتم تناول الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك وسنتطرق إلى تقسيمه لمبحثين مهمين:

المبحث الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني؛

المبحث الثاني: الإطار النظري لتقييم الاداء البنكي؛

المبحث الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني.

وسائل الدفع هي طريقة تسوية المعاملات بين الأفراد، ومع تطور تكنولوجيا الاتصال ومجال الحياة الاقتصادية، فقد شهدت سنوات من التطور، وتعد الصناعة المصرفية من أهم القطاعات التي تحاول اعتماد طرق الدفع الإلكتروني وتدرجياً التخلي عن المدفوعات التقليدية.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة وسائل الدفع الإلكتروني.

مع التطورات التي طرأت على تكنولوجيا الإعلام والاتصال تم استحداث وسائل دفع جديدة تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات المصارف الإلكترونية بمفهومها الشامل لتسوية المعاملات التجارية والمالية بين المتعاملين سواء كانوا اشخاص طبيعيين او معنويين.

اولاً: نشأة وسائل الدفع الإلكتروني.

تزامن ظهور الصيرفة الإلكترونية مع ظهور النقود الإلكترونية في بداية الثمانيات، غير أن استخدام البطاقات ظهر في فرنسا في القرن الماضي على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وكذلك ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية على شكل بطاقات معدنية تستخدم على مستوى البريد، وفي عام 1958 أصدر مصرف أمريكا Banc of america أول بطاقات بلاستيكية تدعى American express بوصفها أول بطاقات إلكترونية برزت للعيان والتي انتشرت على نطاق واسع في ستينات القرن العشرين ، ثم قامت بعدها ثمانية مصارف أمريكية بإصدار بطاقة تدعى Bank Americard عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، في العام نفسه تم إصدار البطاقة الزرقاء Carte Bleue من لدن ستة مصارف فرنسية .وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا France telecom بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة Cartes à Mémoire ، وعلى الرغم من أن ظهور البطاقات سبق الصيرفة الإلكترونية ، إلى أنها لم تلق الراج والاستخدام الواسع من قبل الزبائن الى بعد دخول الصيرفة الإلكترونية في ميدان الصناعة المصرفية منتصف ثمانيات القرن الماضي¹ .

¹فريدة معارفي، صالح مفتاح، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الاردن ، 2007.

وقد شهدت الصيرفة الإلكترونية تطوراً كبيراً مع مطلع الألفية الجديدة وبدأت المصارف تستخدم وسائل مبتكرة لتقديم الخدمات المصرفية إلى زبائنهم عن طريق القنوات المصرفية الإلكترونية الحديثة مما سهل على الزبائن طريقة الحصول على الخدمات المصرفية¹.

ثانياً: وسائل الدفع.

تعرف وسائل الدفع الإلكتروني حسب المشرع الجزائري: "على أنها جميع الوسائل التي تمكن من تحويل الأموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل في ذلك"².

وسيلة الدفع هي أداة مقبولة اجتماعياً لتسهيل المعاملات من خلال تبادل السلع والخدمات وسداد الديون، وهي مدرجة ضمن مجموعة وسائل السداد، بالإضافة إلى العطاء القانوني والسند التجاري والقروض التي يدخلها حاملو القروض عند التنفيذ³.

ومن خلاله يمكن أن تتم أي تصفية بين الدائنين والمدينين سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين أو اعتباريين⁴.

يتم تعريفه أيضاً على أنه جميع الطرق التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال، بغض النظر عن التكنولوجيا المستخدمة، وشكل السند، بغض النظر عن الدعم المستخدم، سواء كان ورقاً مثل الشيكات وسندات العمل بالنسبة للمدفوعات، قيدية (مثل التحويلات) أو بلاستيكية (مثل البطاقات المصرفية) أو بطاقات كرتونية (مثل المحافظ الإلكترونية والافتراضية)⁵.

¹ محمد مجيد جواد الحمداني، قياس أثر الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف، رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، العراق، 2013، ص30.

² المادة 113 قانون النقد والقروض، رقم 10/90، المؤرخ في 14 أبريل 1990، الصادر في الجريدة الرسمية، العدد 16 بتاريخ 18 أبريل 1990.

³ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2001، ص 31.

⁴ محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ص.62، 2008.

⁵ إبراهيم فوزي بورزق، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد البنكي، رسالة ماجستير، فرع تحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 28-29.

كما تعتبر طرق الدفع الإلكترونية: انها أنظمة دفع تحل محل الورق (نقدًا، شيكات)، يمكن للشخص حساب فاتورته إلكترونيًا أو تحويل الأموال إلكترونيًا من خلال حسابه البنكي الخاص¹.

ثالثًا: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني.

تتمثل خصائص وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي²:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: فهو وسيلة مقبولة لدى جميع دول العالم، ويتم استخدامه لتسوية المعاملات بين المستخدمين من جميع دول العالم من خلال الفضاء الإلكتروني ;
 - يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: القيمة النقدية الموجودة في بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية لمؤسسة تتحكم في إدارة عملية الصرف ;
 - يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: يوقع طرفان متباعداً في المكان عقداً، ويتبادلان المعلومات الإلكترونية من خلال الاتصالات اللاسلكية، ويسددان عبر الإنترنت، ويصدران تعليمات الدفع بناءً على البيانات الإلكترونية، يسمح بالاتصال المباشر بين الأطراف المتعاقدة :
الطريقة الأولى: يتم دفع الثمن مقدماً عن طريق تخصيص أموال مسبقاً لهذا الغرض؛
الطريقة الثانية: عن طريق البطاقات البنكية العادية والتي يكون لها مبلغ مخصص لهذا الغرض حتى لو كان المبلغ المسحوب من هذه البطاقات صغيراً يمكن سحبه بوسائل أخرى مثل الشيك؛
 - يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات: شبكة خاصة يقتصر فيها الاتصال على الأطراف المتعاقدة وتفترض معاملات تجارية ومالية سابقة وعلاقات بينها، في حين أن الشبكة العامة هي الشبكة التي تتم فيها المعاملات بين العديد من الأفراد دون أي اتصال مسبق محدد بينهم؛
- رابعاً: معيقات الدفع الإلكتروني.

على الرغم من المزايا والإيجابيات التي توفرها طرق الدفع الإلكتروني ودورها الكبير في تسهيل المعاملات المالية، إلا أنها لم تحقق الانتشار المطلوب، بسبب المخاطر التي قد تنجم عن استخدام هذه الوسائل الحديثة، والتي يمكن تقسيمها إلى أمنية وقانونية:

¹محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، تجارة الكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان 2009، ص 231.
²بريكة سعيد، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وافاق تطورها في الجزائر، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، ام البواقي 2010/2011، ص 140 ص 141.

1. المخاطر الأمنية.

يتم الدفع الإلكتروني من خلال أجهزة الكمبيوتر المتصلة ما بين المستهلك والتاجر والبنوك الإلكترونية، لذا فان أي خلل في نظام المعلومات الخاص بهذه الأجهزة سيكون تهديدا لسلامة المعاملات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة لما يسمى بقراصنة الإنترنت الذين يستخدمون جميع الطرق الفنية للسطو وسرقة الأموال، وتتمثل أهم المخاطر الفنية أو الأمنية التي تواجه الدفع الإلكتروني فيما يلي¹:

• القصور الوظيفي لأداة الدفع الإلكتروني.

يقصد بالقصور الوظيفي، ما قد يحدث لأداة الدفع الإلكترونية مثل الأعطال العرضية نتيجة لاختلالات مادية أو كهربائية، أو قصور في أوامر التشغيل المتعلقة بلغة البرمجة لتصميم تلك الأداة، أو واجه قصور في عملية الصيانة، مما يؤدي الى الانحراف في سلوك أداة الدفع، وقصور في الأداء، ووظائفها الأساسية، مثل عدم دقة تسجيل المدفوعات من خلالها، أو عدم قدرتها على تحويل الوحدات النقدية الإلكترونية الى التاجر المقصود، أو تحويلها بالخطأ الى الشخص غير المقصود.

• خطر فقدان وسيلة الدفع الإلكتروني.

يمكن أن تتعرض أداة الدفع الإلكتروني لمخاطر الفقد أو الضياع، وقد يكون ذلك نتيجة لسهو أو إهمال لحامل ودون تدخل الغير، أو بتدخل هذا الأخير ويكون ذلك نتيجة لعملية السرقة سواء من خلال السطو على المنازل، أو سرقة المحافظ، أو غيرها من طرق السرقة.

• الاستخدام غير المشروع لأداة الدفع الإلكتروني.

صاحب انتشار بطاقة الدفع الإلكتروني و تزايد حجم التعامل بها نمو مضطربا في الجرائم المصاحبة لها واستخدامها بطريقة غير مشروعة، حيث احترف البعض تزوير هذه البطاقات أو سرقتها لاستخدامها في الاستلاء على مال الغير ،يمكن أن تمارس بعض طرق الاستخدام غير المشروع لبطاقة الدفع الإلكتروني من أطراف البطاقة ذاتها (الحامل ، التاجر، و المصدر) ،وقد يمارس بعضها الآخر من الغير ،سواء في عمليات السحب من أجهزة الصراف الألي ام في الوفاء و سواء تم الدفع للتاجر بواسطة البطاقة مباشرة في وجود هذا الغير أم من خلال شبكة الأنترنت ،إلا أن الاستخدام غير المشروع الأكثر انتشارا يكون من قبل الغير الذين هم ليسوا أطراف من

¹حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015/2014، ص314.

أطراف العقد، والذي يتمثل إما بتزويرها أو استخدامها بعد سرقتها أو فقدها أو من خلال عملية الاستلاء عبر الانترنت، أو من خلال أجهزة الصراف الآلي¹.

2. المخاطر القانونية.

تحتوي وسائل الدفع الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية، كونها تساهم في تبييض الأموال والتعدي على الحياة الخاصة للأفراد، وسنوضح ذلك فيما يلي:

• تبييض الأموال.

يقصد بتبييض الأموال تلك السلسلة من التصرفات والإجراءات التي يقوم بها الجاني بغرض تحويل الأموال الناتجة عن أنشطة غير مشروعة إلى أموال معترف بها قانوناً بموجب نفس القوانين جرمتهم، وتسهل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في عمليات تبييض الأموال بسبب السرية التي توفرها التقنية للمتعاملين، مما يجعل مهمة السلطات المختصة بمراقبة الجريمة مهمة صعبة، لصعوبة مراقبة السجلات والعمليات المالية التي تتم من خلالها².

• التعدي على الحق في الحياة الخاصة.

قد يؤدي التعدي على وسائل دفع الإلكتروني السطو والاحتيايل والتزوير إلى المساس بالحق في الحياة الخاصة للأفراد الذين يتعاملون مع هذه الوسائل، كما أن الاعتداء على البيانات والمعلومات والمعطيات السرية والمحمية للعملاء والمتعاملين بوسائل دفع الإلكتروني، سيؤدي حتماً إلى الاعتداء على البيانات الشخصية المتصلة بالحياة الخاصة. إضافة لي أن عمليات الشراء و الإعلان وطلب الخدمات والمزادات فيا لعالم الافتراضي (الإنترنت) تطلب تقديم اسم الشخص المشهور ورقم الهاتف وعنوان البريد الالكتروني ، وببساطة فإنها تتطلب معلومات مفصلة تغيب فيها القدرة على التخفي فالعالم الواقعي، لذلك فان حماية خصوصية التعاملات المالية في بيئة الانترنت تعد من أهم الضمانات لوجود النشاط التجاري فيها وتطوره، وكما قيل فإن نظام الدفع المالي على الإنترنت بدون نظام حماية

¹حوالف عبد الصمد، المرجع نفسه، ص330.

²بآهة فاطمة، اعتداءات الواقعة على بطاقات الدفع الالكترونية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية، جامعة الجزائر، المجلد 57، العدد04، 2020، ص175.

للخصوصية سنتقلنا من عالم الدفع النقدي المستتر الى عالم مليء بوسائل الكشف والتعريف، تتزايد فيه قدرة تتبع الأشخاص ومشترياتهم¹.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.

ساهم التقدم التكنولوجي في عصرنا الحالي في إحداث تغييرات جذرية في أنواع وسائل الدفع، حيث اولت البنوك اهتماما كبيرا بها للاستفادة من أحدث التقنيات والوسائل مع تطويرها لتصبح أكثر سهولة وملائمة للبنوك والعميل، وهو مفيد لكلا الطرفين، وهناك عدة أنواع من وسائل الدفع الإلكتروني نذكرها فيما يلي:

أولا: البطاقات البنكية وأنواعها.

1. مفهوم البطاقات البنكية les cartes bancaires .

تعددت مفاهيم البطاقات البنكية فيما يلي نذكر البعض منها:

هي كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية، أو مصلحة مرخصة بوضع أو إصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد².

وتعرف أيضا بأنها البطاقات البلاستيكية والمغناطيسية التي تصدرها البنوك لعملائها للتعامل كالكارت الشخصي أو الفيزا، والماستر كارد، بدلا من حمل النقود التي تعرض للسرقة والتلف³.

كما تستخدم هذه البطاقات في السحب النقدي من آلات الصراف الآلي، ATM وفي شراء السلع والحصول على خدمات، حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد، وقد أكبر من الأمان وتكلفة اقل من إتمام العمليات، وبسرعة أكبر في إتمام التسويات المالية، وللبطاقة الذكية عدة مسميات فهناك من يطلق عليها البطاقة

¹هداية بوعزة، النظام القانوني للدفع الإلكتروني -دراسة مقارنة-، اطروحة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018/2019، ص355.

²بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2007/2008 ص25.

³إبراهيم العيسوي، التجارة الإلكترونية، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2003، ص108.

البلاستيكية او النقود البلاستيكية على أساس أنها تصنع من مادة من البلاستيك، وتحل محل النقود في مختلف الالتزامات¹.

2. أنواع البطاقات البنكية:

هناك عدة أنواع للبطاقات البنكية يمكن ذكرها فيما يلي:

2-1-البطاقات غير الائتمانية:

يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري (المدينة) حيث تستخدم كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من حيث السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة، ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون الانتظار إلى إعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط، ويوجد منها عدة أنواع منها البطاقة المدينة، بطاقة الشيك، بطاقة الصراف الآلي، بطاقات الخصم، بطاقة الدفع مقدما².

2-2-البطاقات الائتمانية.

هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية، تصدرها المصارف أو منشآت التمويل الدولية تمنح للأشخاص لهم حسابات مصرفية و هي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، و بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل الحاملين لهذه البطاقة على ائتمانا مجانيا متفق عليها مع المصرف على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة ائتمانا مجانيا يقومون بسداده بعد مدة و يطلق لفظ بطاقة الائتمان و التي تعبر عن لفظ ائتمان و اعتماد، و هذه البطاقة فضلا عن كونها أداة للوفاء أو الدفع مثل بطاقة ضمان الشيك، فإنها تمنح حاملها ائتمان مصرفيا قصيرا الأجل، و لهذا عليها يطلق عليها مصطلح بطاقات الائتمان³.

¹زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، اطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط، ك.ع.او.ع.ت جامعة الجزائر، 2005/2004، ص71.

²آيت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، ال عدد04، ديسمبر 2019، ص 09 وص10.

³رشيد بوعافية، آلية الدفع الالكتروني باستعمال بطاقة الائتمان عبر شبكة الانترنت، مجلة الاقتصاد الجديد، ال عدد07، سبتمبر 2012، ص 26 27

وتتقسم البطاقات الائتمانية بدورها إلى¹:

• **البطاقات الائتمانية المتجددة:**

هذا النوع هو الأكثر شهرة و استخداما ومن أمثلته بطاقتين شهيرتين هما فيزا (visa) و ماستركارد (master card)، والأصل في بداية هذا النوع أن يصدر عن بنك تجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة ، و يقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل بهذه البطاقة و تدفع للمحل كامل المبلغ ، و يقوم البنك المصدر للبطاقة بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات و يطالبه بسداد جزء بسيط من المبلغ لا يتجاوز % 5 و يزيد البنك المصدر على حامل البطاقة على المبلغ الذي في ذمته (الرصيد دائن) بنسبة معلومة شهريا تصل الى % 1.5 ولكن لو يسدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الاستقادة ، لا يترتب على ذلك أي زيادة في التسديد وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة

• **البطاقات الائتمانية غير المتجددة:**

تسمى ببطاقات الصرف الشهري لأنه يتوجب على العميل ان يقوم بالسداد الكامل من قبل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب ، أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز الشهر ، تسمى أيضا بطاقة الوفاء المؤجل او بطاقة الحساب و الفرق الرئيسي بينها و بين سابقتها أنه لا يمكن ان يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فانه يحصل آليا على قرض ائتمان مساوية لقيمة السلعة أو الخدمة و لكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد و يسمى خط الائتمان ، ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها، و في حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة و سحبها منه

• **البطاقات الذكية (smart cards):**

البطاقة الذكية واحدة من آخر الإصدارات في عالم تكنولوجيا المعلومات التي احتضنتها الصناعة المصرفية الإلكترونية، تحتوي بطاقة "Carde Smart" على شريحة إلكترونية مدمجة في بطاقة شبيهة في حجمها ببطاقة الدفع البلاستيكية الممغنطة، تخزن على هذه الشريحة المعلومات الإلكترونية وبعض البرامج المحمية

¹ايت شعلال نبيل، مرجع سبق ذكره، ص10، ص11.

ببعض أنظمة الحماية المتطورة، وتشكل البطاقة الذكية مع القارئ نظاما متكاملًا لخدمة كثير من التطبيقات المختلفة.

ويتم استخدام البطاقات الذكية في العالم في مجالات مختلفة منها¹:

- تحويل البطاقة الذكية إلى حافظة نقود إلكترونية
- تحويلها إلى بطاقة تعريف الهوية أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومية
- تستخدم في تأمين إجراء التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات.

وهي بطاقة في حجم بطاقة ائتمان، يثبت عليها شريط ممغنط عليه رقم كودي أو بدون، يحمل شريحة إلكترونية أو أكثر أي شريط صغير الحجم مزود بدائرة مصاحبة، حيث يكون قادرا على أن يخزن ويسترجع ويعالج البيانات، كما يمكن استخدامه في مجالات عديدة، مثل الصحة والأمن، ويلاحظ أنه يمكن شحنها بدون أي منفذ إلكتروني. ويرجع الفضل إلى الشركة الرائدة AI & T، ويتم تحميل هذه البطاقة بقيمة معينة من حساب العميل لدى البنك من أحد خطوطه، أو من ATM، أو حق الحاسب الشخصي الذي يكون مزودا بأداة مجهزة لذلك وبهذا الأسلوب نجد ان ما يعد نقدا ليس له وجود مادي يتم تبادله مقابل السلع والخدمات، فما هي سوى نبضات bits الإلكترونية توجد على شرائح إلكترونية مثبت على كارد او على الحاسب الشخصي Hard driver ومع هذا لا تزال تحمل اسم عملة الدولة المعنية، وهذه الكرت تقوم بجميع الوظائف التي تؤديها النقود الورقية العادية².

وفي الأخير تعتبر البطاقات الذكية كجهاز تحكم إذ أنها تجعل المعلومات العملية والشخصية متاحة فقط لمستخدمين محددين، وتمكن العملاء من الشراء وإمكانية نقل المعلومات الضرورية للمتعامل الآخر³.

2-3- مزايا البطاقة الذكية:

تحقق هذه البطاقة العديد من الفوائد مما تتسم به من مزايا⁴:

¹زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الالكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 65.

²السيد احمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعولمة المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، مصر، 2008 ط2، ص 167-168.

³لرجان وريدة، قلال مريم، ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي الونشريسي، تيسمسيلت، عدد 04 سبتمبر 2018، ص 96.

⁴السيد احمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص 168.

- فهي توفر اليسر والسهولة في التعامل؛
- تقلل فرص التحايل والتلاعب، من خلال تضمين البطاقات بيانات أكثر وأدق تحديدا للعميل؛
- هذه البطاقة تجمع في بطاقة واحدة لكل الأدوار التي تستطيع إن تؤديها بطاقة الانتماء وبطاقات الحسم، وبطاقات الصرف الآلي، وكذلك البطاقات العادية مدفوعة القيمة مقدما؛
- تلعب دور النقود من مختلف الفئات، مما يضيف عليها الكثير من المرونة؛
- سهولة الحصول عليها من خلال منافذ الصرف الإلكتروني، ومراكز البيع التجارية، والهواتف؛

ثانيا: النقود الإلكترونية والتحويلات الإلكترونية.

1- النقود الإلكترونية.

مر تطور النقود بعدة مراحل عبر العصور حتى وصل الى شكله الحالي، وظهرت النقود الإلكترونية كوسيلة حديثة للتعامل عبر الانترنت كما أنها تختلف في بعض خصائصها عن النقود العادية.

2- مفهوم النقود الإلكترونية.

هي عبارة عن نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن جدا على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل الذي يستخدمها في إتمام عمليات الشراء والبيع والتحويل، وغير ذلك من التحويلات المالية¹.

وقد عرفها المركز الأوروبي: بأنها مخزن إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة الى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما².

أما فيما يتعلق بالقانون الجزائري فبالرجوع لقانون النقد والقرض رقم 03-11، وبالذات الى نص المادة 69 منه والتي تنص: تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما كان السند او الأسلوب المستعمل³.

¹ تادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، ط1، 2007، ص82.

² محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2008، ص39.

³ الامر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 26 اوت سنة 2003، الجريدة الرسمية، المؤرخة في 27 اوت 2003، العدد 52، ص 11.

3- خصائص النقود الإلكترونية.

للقود الإلكترونية جملة من الخصائص تميزها عن غيرها من النقود العادية الورقية وتتمثل في:

- **النقود الإلكترونية ذات قيمة مالية مخزنة إلكترونياً:** فهي عبارة عن مجرد ملفات إلكترونية صغيرة مشفرة وليس لها كيان مادي، كما هو الشأن بالنسبة للأوراق النقدية، وخلافاً للنقود القانونية فهي عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها في دعائم إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الحاسوب الشخصي¹.
- **النقود الإلكترونية ليست متجانسة:** حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة وقد تختلف أيضاً حسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة تلك النقود².
- **النقود الإلكترونية سهلة الحمل:** هي أكثر عملية من النقود العادية نظراً لخفة وزنها وصغر حجمها فلا يضطر الشخص إلى حمل نقود كبيرة من أجل شراء صحيفة أو وجبة خفيفة³.
- **النقود الإلكترونية هي نقود خاصة:** النقود الإلكترونية يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، بينما النقود الإلكترونية يتم إصدارها عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، لهذا يطلق عليها تسمية النقود الخاصة وقد تساهم البنوك بطرق مختلفة في ترتيب النقود الإلكترونية ويمكن أن تكون هي المصدرة، ولكن يمكن لها توزيع النقود الإلكترونية الصادرة عن مؤسسات أخرى، تدير عملية المعالجة، المقاصة، وتسوية المعاملات التي تتم بالنقد الإلكتروني وكذا حفظ هذه المعاملات⁴.

¹الخاميس بوعبيد فاضلي، النقود الافتراضية: ماهيتها مخاطرها، مقال منشور بتاريخ 30 نوفمبر 2017:00:362017، تاريخ الاطلاع 2023/02/27، على <https://www.anfaspress.com>.

²رابح حمدي باشا وهيب عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 1، المجلد 15، العدد 4، ص 176.

³باطلي غنية، خصائص وأشكال النقود الإلكترونية -دراسة تحليلية نظرية-، مجلة العلوم السياسية والقانون، العدد 07، فبراير، 2018، ص 365.

⁴باطلي غنية، مرجع سابق، ص 357.

4-أنواع النقود الإلكترونية.

يوجد نوعان من النقود الإلكترونية¹:

- **النقود الإلكترونية الإسمية:** حيث يحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تتشابه بطاقة الائتمان، حيث لا يستطيع المصرف أن يقتني أي وحدة النقد التي أصدرها أثناء تحولها؛
- **النقود الإلكترونية غير الإسمية:** حيث تتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة وهناك نوعان من عمليات تداول النقود الإلكترونية:
-عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن يتدخل المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها و يعرف هذا النوع باسم On-line E-cash ؛
-عمليات يتم فيها تداول وحدات النقد الإلكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل المصارف وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي والتي تعرف باسم Off E-Cash ؛

5-مزايا وعيوب النقود الإلكترونية :

1. **مزاياها:** تتصف النقود الإلكترونية بجملة من المزايا، والتي تمنحها الانتشار والقبول لدى المتعاملين

بها وتتمثل هذه المزايا في:

- **انتشار الخدمات المصرفية عالميا:** إن هذه الميزة تجعل من النقود الإلكترونية ذات طابع دولي ذلك أن فضاء الشيكات الإلكترونية لا يتقيد بالحدود الجغرافية لدولة معينة، بل يمتد ليشمل أرجاء المعمورة، كما يترتب على هذه الخاصية عدم ضرورة المعاصرة الزمانية والمكانية حتى تتم عملية الدفع، بل يمكن ان تتم العملية من خلال وجود طرف واحد².
- **انخفاض الكلفة:** تتميز هذه العملة أن المتعامل فيها لن يدفع أية مصارف على النقل والتحويل كالتى تتقاضها البنوك، فلن يكن هناك حاجة إلى وسيط بين العميل وبين التاجر لنقل المال، لأن العملة لم تنتقل بل رمز العملة هو ما خرج من محفظة المشتري ودخل محفظة البائع³.

¹ عبد الحميد بسيوني، التجارة الإلكترونية، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2003، ص201.

² تهى خالد عيسى الموسوي واسراء خضير مظلوم الشمري، النظام القانوني للنقود الإلكترونية، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، العدد 02، 2014، ص268.

³ عبد الله بن سليمان بن عبد العزيز الباحث، النقود الافتراضية - مفهوما وأنواعها واثارها الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، القاهرة، العدد 01، يناير 2017، ص32.

- سهولة الاستخدام وسرعة التعامل: حيث يستطيع مالك النقود الإلكترونية الوفاء بثمن مشترياته عبر الانترنت، وذلك بإصدار امر للكمبيوتر الخاص به دون الحاجة لملء الاستمارات المعقدة كما أنها تتيح التعامل بأي عملة مع إمكانية التحويل بين العملات في أي لحظة وبأي مبلغ خلال ثوان وبسهولة¹.
 - السرية والخصوصية: من أهم ما تمتاز به نقود الإلكترونية ميزة الأمان والسرية، والمقصود بالأمان ان عملية تحويل النقود الإلكترونية تتم بطريق بحيث لا يمكن لاحد ان يعدل او يلغي شيئاً منها أما السرية فتعني أن الصفة الإلكترونية تتم بصورة مجهولة (anonymes) ولا يمكن لأي شخص الولوج إلى أنظمة الدفع الإلكتروني، ويرجع السبب في ذلك التقنية المتطورة للكروت والبرامج الحديثة التي تهيئ حواراً إلكترونياً سرياً وأماناً بين مستعمل النقود الإلكترونية².
2. عيوبها³:

- النقد الإلكتروني يتطلب نوعاً خاصاً من البرمجيات او العناصر المادية وخبرة دقيقة؛
- كل المشاكل الخاصة بالعملة التقليدية الورقية مثل الفقد، التزوير الخ؛
- ازدواجية الصرف؛
- غسيل الأموال فغسيل الأموال يمكن وقوعه بسهولة من خلال شراء سلع وخدمات بالنقد الإلكتروني فالنقد الإلكتروني من المصادر المشبوهة ويمكن صرفه بدون إظهار اسم الشخص؛
- مشكلة سداد الضرائب الخاصة بالسداد الإلكتروني؛

2. التحويل الإلكتروني.

يسعى هذا النظام الى تسريع وتيسير المدفوعات والتسويات بين المصارف.

2-1 مفهوم التحويل الإلكتروني للأموال.

يعبر التحويل المالي الإلكتروني عن عملية نقل الأموال من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر سواء كان هذا الحساب المصرفي لنفس الشخص او شخص آخر كذلك إذا كان في نفس البنك أو بنك آخر أو عدة بنوك أخرى عن طريق استخدام أدوات التقنية الشبكية والعمليات الإلكترونية وهنا تجرد العمليات المادية وتنتقل إلى

¹ زكرياء مسعودي والزهرة جعريف، مرجع سبق ذكره، ص45.

² باسم علوان العقابي وعلاء عزيز الجبوري ونعيم كاظم جبر، النقود الإلكترونية ودورها في الوفاء بالالتزامات التعاقدية، مجلة اهل البيت عليهم السلام، العدد 06، ص82.

³ فريد النجار، التجارة والاعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، مصر، 2006، ص 131.

العمليات الرقمية بما يسمى البنوك الإلكترونية التي يكون جل نشاطها عبر قنوات الاتصال ومراسلات بيانية على شبكة الانترنت¹.

2-2 اشكال التحويل الإلكتروني للأموال.

ويأخذ التحويل الإلكتروني للأموال ثلاث أشكال نذكرها فيما يلي²:

(1) **التحويل المصرفي الإلكتروني بين حسابين لنفس الزبون وفي بنك واحد:** ويقصد به ان يكون للزبون حسابين لدى البنك ذاته، سواء في نفس الفرع او في فرعين لمصرف واحد، كان يكون له حساب مخصص لمعاملاته التجارية وحساب لمعاملاته الشخصية وتعتبر هذه العملية عملية داخلية للبنك حتى ولو تمت من فرع الى فرع اخر لنفس البنك حيث يخطر الفرع المحول اليه بإجراء القيد وتعتبر عملية التحويل أنها عملية تمت داخل بنك واحد؛

(2) **التحويل المصرفي الإلكتروني في بنك واحد بين حسابين لعميلين مختلفين:** وتتحقق هذه الصورة عند قيام أحد الزبائن لدى البنك بإصدار امر لهذا الأخير بتحويل مبلغ معين ومحدد من النقود من حساب هذا الزبون الى حساب زبون اخر لدى نفس البنك، وبالتالي هنا يقوم البنك بإجراء قيدين في حسابين لزبونه، القيد الأول يكون في الجانب المدين للزبون الامر بالتحويل، والقيد الثاني يكون في الجانب الدائن لحساب الزبون المستفيد، وتعد هذه الصورة الغالبة في التحويل المصرفي؛

(3) **التحويل المصرفي الإلكتروني في بنكين مختلفين في حسابين مختلفين:** يفترض في هذه الصورة ان يكون الزبون الامر بالتحويل والزبون المستفيد من التحويل المصرفي عميلين لدى بنكين مختلفين؛

2-3 مشاكل ومنافع التحويل الإلكتروني للأموال³ :

يمتاز هذا النظام بمجموعة من المنافع منها:

- **تنظيم الدفعات:** يكفل الاتفاق على وقت الاقنتاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع كون أي ريبة في إمكانية السداد في الوقت المحدد؛

¹ زحوفي نور الدين وزمالة عمر، التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصنة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، العدد 01 ديسمبر 2018 ص 256

² زحوفي نور الدين وزمالة عمر، المرجع نفسه، ص 156.

³ حفيفة كراع، العمل المصرفي الإلكتروني والمسؤولية المدنية للبنك فيه، أطروحة دكتوراه في قسم الحقوق، تخصص قانون اعمال، جامعة باتنة 1، 2021، ص 93، 94.

- **تسيير العمل:** الغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر الى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسيير الامر ورفع فعالية نظام العمل؛
- **السلامة والأمن:** ازلت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة الى تناقل الأموال السائلة؛
- **تحسين التدفق النقدي:** رفع انجاز التحويلات المالية إلكترونيا وموثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد؛
- **تقليل الأعمال الورقية:** يتمثل ذلك في تقليل اعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛
- **توفير المصاريف:** قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة؛
- **زيادة رضا العملاء:** تكفل سرعة التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها إلى تحقيق رضا العملاء وتوظيف ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة؛

ومن المشاكل التي يثيرها التحويل المالي المشكلات التالية:

- نطاق استعمال التحويلات المصرفية الإلكترونية؛
- وقت إبرام العقد؛
- تحديد شروط العقد؛
- تحديد مسؤولية الأطراف؛
- إجراءات الرجوع؛
- مشكلات أخرى؛

ثالثاً: الشيكات الإلكترونية والمحفظات المالية.

1- الشيكات الإلكترونية:

عرفت بأنها وثيقة إلكترونية تحمل التزاماً قانونياً هو ذات الالتزام في الشيكات الورقية، وتحمل نفس البيانات الأساسية، ولكن محاسب أو المساعد الرقمي الشخصي أو المحمول، ويتم توقيعه إلكترونياً¹.

1-1- فوائد الشيكات الإلكترونية:

يمكن ذكر بعض الفوائد المتمثلة في²:

- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
- تزويد الزبون بمعلومات وتفاصيل أكثر لكشف الحساب؛
- الصرف الفوري للشيك والتخلص من الزمن الذي يستغرقه الشيك التقليدي؛
- خفض تكاليف المصروفات الإدارية وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة ؛

2- المحفظة الإلكترونية :

1-2- تعريفها:

برنامج يقوم المستخدم بتنزيله في جهازه الشخصي ويخزن به رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية عند التسوق عبر الانترنت³.

ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية أيضاً لدفع ثمن الأشياء الصغيرة كالمجلات أو طلبات الوجبات الجاهزة وعند الشراء خلالها يبدا الرصيد في التناقص بقيمة ما يتم شراؤه⁴.

2-2- خصائصها:

ويمكن استنتاج الخصائص الرئيسية التي تميزها فيما يلي¹:

¹ السيد احمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص 166.

² صالح الجداية وسناء جودة خلف، مرجع سبق ذكره، ص 166.

³ صالح الجداية وسناء جودة خلف، المرجع نفسه، ص 243.

⁴ نهلة احمد قنديل، مرجع سبق ذكره، ص 84.

- المحفظة الإلكترونية تعطي حلاً متطوراً للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية، في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة؛
- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة؛
- هي وسيلة ملائمة تماماً للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل؛-
- والمدفوعات التي تخص المحفظة الإلكترونية هي:
- الموزع الآلي للنقود؛
- آلات توزيع التذاكر من أجل ركن السيارات، دفع رسوم في الطرق السريعة، النقل الحضري؛
- بطاقات الهواتف العمومية، بطاقات مختلفة، (كبطاقات الزيارة، بطاقات أخذ الصور السريعة)؛

المطلب الثالث: عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكتروني.

لا بد من أن تكون وسائل الدفع الإلكتروني مهمة لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الإلكتروني عبر الشبكات وخاصة الأنترنت، ومن بين العوامل التي أدت إلى الانتشار الواسع لطريقة الدفع الإلكتروني ما يلي²:

- **الاستقلالية:** حيث ان هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع إلكترونيًا من قبل التاجر والمستهلك تعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع؛
- **التطابقية:** إن من المهم في عملية الدفع الإلكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين؛
- **الأمن والحماية:** مدى الأمن في نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني، حيث أنه إذا كانت المخاطر للمشتري أو البائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع؛

¹ وهيبية عبد الرحيم ورباح حمدي باشا، مرجع سبق ذكره، ص 178، ص 179.

² عماد الدين بركات، وطبيبي حورية، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد 02 جوان 2019 ص 131 ص 132.

- **الرسوم والتكلفة:** حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضاً الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الإلكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة؛
- **سهولة الاستخدام:** إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف؛
- **مدى انتشارها:** حتى تكون طريقة الدفع الإلكترونية ناجحة البد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء؛

المبحث الثاني: الإطار النظري لتقييم الأداء البنكي.

تعتبر عملية تقييم الأداء من أهم العمليات التي تساعد متخذي القرار في الحكم على أداء البنوك ومدى قدرتها على إدارة مواردها وأيضا لضمان تحقيق الأهداف المسطرة ولمعالجة نقاط الضعف ودعم نقاط القوة في أدائها وكسب رضا عملائها.

وتحتل عملية تقييم أداء البنوك مكانة هامة في المجتمعات الاقتصادية، لذلك ارتأينا التطرق في هذا المبحث إلى عرض الأفكار المتضاربة حول أداء البنوك ونماذجها وكذلك إثر جودة الخدمات البنكية على رضا العميل.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي.

قبل التطرق الى التعرف على مفهوم أداء البنوك نقوم ب:

أولاً: تعريف الأداء.

لا يوجد اتفاق بين الباحثين لتعريف مصطلح الأداء ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين وجهة نظر المفكرين والكتاب في هذا المجال:

فاعتمدت مجموعة من الكتاب على الجوانب الكمية في صياغة تعريف الأداء بينما اعتبر فريق آخر الأداء مصطلح يتضمن أبعاد تنظيمية واجتماعية في الواقع، على الجوانب الاقتصادية¹.

وتشير كلمة الأداء إلى التنفيذ الفعلي لمراحل العمل وتعني ايضاً درجة او مستوى المهارة أو المجهود المبذول في التنفيذ، ويعرفها بعضهم على أنها العلاقة بين انجازات وحدات انتاج السلع والخدمات المقدمة. أما بالنسبة للجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات².

ويرى الأداء على أنه انعكاس للطريقة التي يتم تستخدم المنشأة بها مواردها البشرية والمادية بطريقة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها³.

¹ الشيخ الضاوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، 2009، ص 217.

² حاكم محسن الربيعي واحمد عبد المحسن الراضي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر، ص 145

³ Quelin et s-levegle, le management stratégique de compétence, ellepes, paris, 2000, p86.

ثانيا: تعريف البنك.

إن كلمة بنك او banco من أصل إيطالي ومعناها الحقيقي هو المقعد banc الذي يجلس عليه الصرافون لتحويل الاموال¹.

وانتشرت كلمة بنك لسهولة التعبير عن مهنة الصرافة ومن ثم تم تطبيقها على الأشخاص والمؤسسات التي تزاول أعمال الصيرفة، وفيما عدا بعض المسميات الخاصة التي أطلقت على البنوك في فرنسا مثل caisse، crédit، comptoir فإن الكلمة أصبحت تعبيراً دولياً رغم اختلاف اللغات².

كما يتم تعريفها على أنها المؤسسة التي تركز عملياتها الرئيسية على تحصيل الاموال الفائضة عن احتياجات الجمهور أو منشآت الأعمال أو الدولة بغرض إقراضها للغير³.

ثالثا: تعريف الأداء البنكي.

يمكن تعريف مصطلح الأداء البنكي إلى ما يلي:

يعرف الأداء البنكي بأنه الاستخدام الهادف والمنتج لجميع المعارف والوسائل التي يوفرها العلم والتكنولوجيا والخبرة العلمية حتى يتمكن البنك من الوصول إلى الأهداف المحددة بأقل تكلفة⁴.

والأداء البنكي هو انعكاس للمركز المالي للبنك المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر فضلا عن قائمة التدفقات النقدية الذي يصور حالة حقيقية عن أعمال البنك لفترة زمنية معينة⁵.

ويعرف كذلك أنه الوسائل اللازمة والنشاطات المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك، بدورها في ظل البيئة

المحيطة لتقديم الخدمات البنكية التي تحقق الأهداف⁶.

¹فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، القسم الأول ماهية البنك ووظائفه الأساسية وأنواعه، ص 22.

²أحمد شعبان محمد علي، موسوعة البنوك والائتمان والسياسة الائتمانية للبنوك، دار التعليم الجامعي، 2016، ص 35.

³خالد احمد علي محمود، فن إدارة البنوك وسوق المال، دار الفكر الجامعي، 2019، ص 11.

⁴أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقة الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2007، ص 10.

⁵علاء فرحان طالب، ايمان شيحان المشهداني، حكومة المؤسسة والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2011، ص 67 ص 68.

⁶حمزة حيدر، علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء المصرفي دراسة تحليلية، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 68_ الجامعة المستنصرية، العراق، 2008، ص 78.

رابعاً: أهمية عملية تقييم الأداء في البنوك.

لقد أصبحت عملية تقييم الأداء ضرورة ملحة في الوقت الحاضر خاصة في البنوك وذلك للأسباب التالية¹:

- تمكنا من ضمان التخصيص المناسب والاستخدام الامثل لمتطلبات الانتاج؛
- تمكنا من ضمان توازن الموارد والاستخدامات؛
- الكشف الانحرافات بأنواعها وتحديد المسؤولين عنها وكيفية علاجها؛

المطلب الثاني: نماذج تقييم الأداء البنكي.

من بين أهم نماذج تقييم الأداء في البنوك:

اولاً: نموذج Camel .

1. مفهوم نموذج Camel.

بدأ استخدام نموذج Camel بداية الثمانينات من قبل البنك الفيديريالي الأمريكي كأداة من أدوات الإنذار المبكر وقد أظهرت نتائج استخدامه نجاحاً في كشف أوجه الخلل بالبنوك وتحديد مدى سلامتها².

إن الغرض من استخدام هذا النظام هو معرفة المخاطر المصرفية التي تشكل نقاط ضعف في العمليات المالية والتشغيلية والإدارية للمصرف، الأمر الذي يتطلب عناية رقابية خاصة وتحديد أولويات الرقابة اللازمة، أو تدخل السلطة النقدية للتعامل مع الأمر؛ ولقد أثبت نظام Camel بأنه أداة رقابية فعالة لتقييم قوة المؤسسات التي تحتاج الى اهتمام خاص، وطبقاً لهذا النظام فإن الوكالات الرقابية تلتزم في التأكيد على أن جميع المؤسسات المالية جرى تقييمها بشكل شامل وعلى أساس موحد³.

2. نظام تقييم أداء البنوك باستخدام Camel Rating system

(رأس المال، جودة الاصول، الإدارة، الربحية، السيولة، الحساسية، مخاطر السوق) ويعتمد هذا النظام على تقييم أداء البنوك (قوي، مرضي، عادي، حدي، ضعيف) من خلال فحص العناصر التالية:

¹أحلام بوعبدلي، سياسات إدارة البنوك التجارية ومؤشراتها، دار الجنات للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 17.

²محمد عبد الفاتح العشماوي، محمد عبد المقصود احمد، سارة يوسف علي كاشف، لمجلة العلمية للبحوث التجارية، دور مؤشرات

camels في تقييم الاداء المصرفي دراسة حالة على البنك الاهلي المصري، العدد الاول، يناير 2022، ص 363.

³عبد الكريم قندوز، التحول وإدارة المخاطر، دار اي كتب، لندن، شباط 2018، ص 307.

- رأس المال Capital
- الإدارة management
- الربحية Earnings
- السيولة liquidité
- الحساسية لمخاطر السوق sensitivité to market risk

ويتم إعادة تقييم العناصر المذكورة من خلال الفحص الميداني وتعديل نموذج camels المعد من قبل الرقابة المكتتبة بناء على نتائج التفتيش الميداني ومدى فاعلية نظام الرقابة الداخلية للبنك والمخاطر القائمة والمحتملة¹.

ويتطلب استخدام نظام (camel) لتقييم البنوك إجراء تصنيف رقمي لكل بنك بناء على العناصر الست الأساسية السابقة الذكر ويحدد لكل عنصر تصنيف رقمي من 1 الى 5 حيث يكون التصنيف 1الأفضل والتصنيف 5 الأدنى ويتم التصنيف النهائي للمصرف استنادا إلى تقييمات كل عنصر من العناصر المذكورة والتي تأخذ في الاعتبار جميع العوامل المؤثرة في تقييمات العناصر المكونة لها²:

الجدول رقم (1_1): نظام CAMEL لتقييم البنوك

التصنيف	دلالاته
5.4	وجود مشاكل جدية وهامة في البنك، مما تتطلب رقابة جادة وإجراء علاجي خاص بها
3	مصرف يواجه بعض الصعوبات التي تستدعي اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيحها في إطار زمني معقول فقد يؤدي ذلك على ظهور مشاكل بارزة في الملاءمة والسيولة، مما يتطلب من البنك اتخاذ إجراءات إدارية مناسبة وتقديم إرشادات واضحة للإدارة لتحديد وتلاشي نقاط الضعف المذكورة.
2.1	بنك سليم بصورة أساسية في معظم النواحي، ويعتبر ذا إدارة راسخة، وقدرته على الصمود أمام التحديات جيدة باستثناء التقلبات الاقتصادية الحادة إلى أن ذلك يتطلب وجود إشراف رقابي كحد أدنى لضمان استمرارية وصلاحية السلامة المصرفية الأساسية

المصدر: عبد الكريم قندوز التحول وإدارة المخاطر دار الكتب. لندن، شباط فبراير 2018 ص 307.

¹ عصام مهدي عابدين، موسوعة البنوك، دار محمود للنشر والتوزيع، أبريل 2022، ص.215

² عبد الكريم قندوز، التحول وإدارة المخاطر دار الكتب، لندن، شباط فبراير 2018، ص 307.

ثانيا: بطاقة الأداء المتوازن

1. مفهوم بطاقة الأداء المتوازن

تضمن مفهوم تقنية بطاقة الأداء المتوازن المقدم من قبل (Kaplan & Norton) دمج وتوحيد المؤشرات المالية التقليدية مع المؤشرات غير المالية، وذلك لتوفير معلومات تلائم مستخدميها وكرد فعل عن زيادة في شعور عدم القناعة بكفاية المؤشرات التقليدية لأغراض تقييم الأداء، وتعرف بطاقة الأداء المتوازن بأنها "أول عمل نظامي حاول تصميم لتقييم الأداء يهتم بترجمة استراتيجية المنظمة إلى أهداف محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر، كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها المنظمة¹.

2. أهمية بطاقة الأداء المتوازن.

ينفق الباحثين على أهمية بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء الاستراتيجي لأي منظمة من خلال ما تحققه كالاتي²:

- توضيح وتفسير وتطوير استراتيجية المنظمة وتشخيص المبادرات الاستراتيجية وأهميتها؛
- ويتناول عدم قدرة أنظمة الإدارة التقليدية على ربط استراتيجية المنظمة طويلة المدى بأنشطتها وإجراءاتها قريبة المدى؛
- تعتبر البطاقة الحجر الأساسي لنجاح للمنظمة على عكس المقاييس المالية التقليدية التي تفيد بما حدث في الفترة الماضية من دون الإشارة إلى كيفية الاستفادة منها لتحسين الأداء مستقبلا؛
- تجعل بطاقة الأداء المتوازنة المعايير المالية ملخص مهم لأداء العاملين والإدارة، وتلقي الضوء على مجموعة مقاييس أكثر عمومية وتفاعل وترابط بين العميل والعمليات الداخلية والعاملين وأداء المنظمة لتحقيق نجاح مالي؛
- توفر بطاقة الأداء المتوازنة معلومات كافية للمديرين لاتخاذ القرارات المناسبة وتقلل من مشكلة المعلومات التي تزيد على حاجة مستخدميها والتي تؤدي إلى إرباك المديرين في اتخاذ القرار؛

3 . تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في البنوك

¹مزيرق عاشور، بطاقة الاداء المتوازن كمنهج لقياس وبناء ثقافة الاداء الاستراتيجي المتميز لمنظمة الاعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة، العدد 28، المجلد 4، 2013، ص 59.

²سعودي نادية وبالعجوز حسين، مدى استخدام بطاقة الاداء المتوازن في تقييم اداء البنوك التجارية الجزائرية، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 2017، ص 237.

وتتكون بطاقة الأداء المتوازن في البنوك من عدة أبعاد وهي على النحو التالي¹:

- 1) البعد المالي والذي يمثل أساس العمل في البنوك ، ويحتل المرتبة الأولى؛
- 2) بعد رضا الزبون والذي يشمل كلا من (المستفيد والمستثمر) ويأتي بشكل مباشر في المرتبة الثانية ؛
- 3) بعد العمليات الداخلية؛
- 4) بعد النمو والتعلم؛
- 5) بعد المسؤولية الاجتماعية؛
- 6) القواعد والإجراءات الرقابية، التي تمكن البنك من ان يضيف أي بعد يراه مناسباً مع رؤيته الاستراتيجية؛

ثالثاً: نموذج القيمة المضافة.

1. مفهوم القيمة المضافة:

قام العالم مايكل بوتز بوضع نموذج للقيمة التي تقدمها المنظمة إلى متعاملها من خلال ما توفره لهم من خدمات أو منتجات تعمل على تلبية رغباتهم واحتياجاتهم وكذا رضائهم، كما أوضح العاملان كابلان ونورتين في طرحهم لنموذج بطاقة الأداء المتوازن أن القيمة المضافة يمكن تحديدها من خلال جوانب رئيسية هي²:

- 1) تتمثل خصائص الخدمة أو المنتج في مدى إتاحتها للتعامل ومدى جودتها ووظيفتها وفائدتها ومرتبته، من الفرص البديلة وتميزها عند الاختيار وتوقيتها وتكلفتها؛
- 2) اعتبارات القيمة المضافة المتعلقة بالعلاقة مع المتعاملين في المجال الشرطي وشعور المتعاملين اتجاه المجتمع والشرطة بسبب القيمة المضافة، كما أن هناك قيمة مضافة معتبرة للدور الذي تقوم به الشرطة وما هو الدور الذي يجب القيام به من قبل المجتمع؛

2 . مزايا استخدام القيمة الاقتصادية المضافة.

تتمتع القيمة الاقتصادية المضافة بمجموعة من المزايا تحفز الشركات لاعتمادها كمقياس للأداء أهمها¹:

¹كامل احمد ابو ماضي، مرجع سبق ذكره،ص، 305.

²خالد حمد، زيد احمد الخميري، أثر القيمة المضافة على الأداء الأمني، الشارقة 2016 ص 29.

1) أن تكون أعلى من تكلفة الاقتراض فسوف تسعى الإدارة لاستخدام تلك الأموال في الأعمال التي تعظم الفوائد وعدم التوجه لزيادة رأس المال وإنما للاقتراض عند الضرورة؛

2) تحفيز الإدارة: يخلق مقياس القيمة الاقتصادية المضافة حافزا كبيرا للمدراء لتحقيق العوائد بكفاءة عالية وهو المقياس الأكثر ملائمة لربط اجور المدراء وتعويضاتهم بمؤشر معين كنظام للحوافز بدلا من مؤشر الربح المحاسبي الذي قد يكون مرتفعا، لكن بكفاءة منخفضة لاستخدام رأس مال المستثمر الخاص، كما يدفع هذا المقياس مديري الشركة لتشخيص نواحي القصور في نشاط الشركة للدفع بمزيد من العمل الذي يرفع من قيمة المشروع بالفترات التالية ويؤكد مؤيدو وإتباع هذا المؤشر أن المالكين الذين يتبعون سياسة عدم التدخل والسماح للمدير ان يقرر ما يراه، ضمن "المعايير الأخلاقية"، سيجدون في مقياس القيمة الاقتصادية المضافة المؤشر الأفضل لتحديد الأجور وربطها بالإنجاز؛

3) الوضوح وسهولة الفهم والوصول إلى البيانات اللازمة لقياس القيمة الاقتصادية المضافة إذ يمكن لأي شركة احتساب المقياس بالرجوع إلى القائمتين المائيتين الأكثر شيوعا، وهما قائمة الدخل والميزانية، كما أن مفاهيم القيمة الاقتصادية المضافة، والكفاءة والثروة ليست معقدة بل تساعد على افهام الهدف الرئيسي للمشروع للذين يساهمون في تحقيقه؛

3. استخدام القيمة الاقتصادية المضافة لتقييم أداء وكفاءة البنوك.

تتحقق الكفاءة البنكية بتعظيم القيمة الاقتصادية المضافة لتحقيق أكبر عوائد ممكنة بأقل قدر من الموارد، وصولا للتوظيف الأمثل للمدخلات، وتحسن كفاءة الأداء المالي بالوصول إلى المخرجات المثلى لتحقيق ميزة تنافسية. وتقاس بقسمة المخرجات ويكون البنك كفاء عند تساوي المدخلات الفعلية مع المدخلات المطلوبة المخرجات الفعلية الكفاء، حيث تتعدم فرص زيادة المخرجات بنفس المدخلات الحالية وتحسن الكفاءة عند ثبات المدخلات مع زيادة المخرجات وزيادة المدخلات مع زيادة المخرجات بنسبة أكبر وتخفيض المدخلات مع زيادة المخرجات، وتخفيض المدخلات المستخدمة مع ثبات المخرجات، وتخفيض المدخلات المستخدمة مع تخفيض المخرجات بنسبة أكبر².

¹باسل اسعد، اهمية استخدام نموذج القيمة الاقتصادية المضافة كمؤشر لتقييم اداء الشركات المساهمة من وجهة نظر

المساهمين، دراسة تطبيقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد 5 2012، ص 60.

² أحمد خالد محمد عثمان، نموذج مقترح لتقييم اثر مؤشرات كفاءة الاداء المالي على تحسين القيمة الاقتصادية المضافة البنوك

الخليجية، مجلة الاسكندرية للبحوث والمحاسبة، سبتمبر 2020، ص 6.

رابعاً: نموذج أصحاب المصلحة.

1. مفهوم أصحاب المصلحة.

أصبح أصحاب المصلحة جمهوراً مهماً جداً ونشطاً ويمكن أن يؤثر على نجاح أي منظمة، وعملية تطوير علاقات جيدة مع أصحاب المصلحة ضرورة مهمة للمنظمات، وتعتبر هذه العملية من أهم مهام ممارس العلاقات العامة، حيث يترتب عليه أن يقوم ببناء علاقات جيدة مع أصحاب المصلحة من خلال التواصل معهم ومعرفة احتياجاتهم وأولوياتهم والقدرة على التأثير عليهم والعمل على بناء علاقات شخصية معهم، ويعرف أصحاب المصلحة بأنهم أي مجموعة أو فرد يتأثر أو قد يؤثر على تحقيق أهداف المنظمة¹.

2. نظرية أصحاب المصلحة ومبرراتها.

وضعت نظرية أصحاب المصالح في الثمانينات رداً على سيادة مصالح حملة الأسهم التي دعا إليها Mecking و Jens واتخذت من جوهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ولا سيما في مجال البيئة، وعليه فنظرية أصحاب المصلحة (tpp) هي نظرية من نظريات تنظيم إدارة الأعمال وأخلاقيات الأعمال. وفي الواقع فإن كل نظريات الإدارة الاستراتيجية (وخاصة نظريات العقود) لديها بعض المحتوى الأخلاقي على الرغم من أنه غالباً ما يكون ضمناً لا صريحاً، لكن هذا لا يعني أن كل هذه النظريات أخلاقية وإن مبررات هذه النظرية تنطوي على تبرير نظري هو وجود أصحاب المصلحة وتأتي أهمية هذه النظرية لمبررين رئيسيين يسمحان بالإجابة على السؤال الذي يؤسس لمبدأ فريمان 1944 "من وما يهم حقاً بالنسبة المؤسسة؟" واعتبر فريمان أن الإجابة على هذا السؤال تقوم على مبدئين أساسيين هما: الاعتراف بشرعية أصحاب المصلحة وعلاقات السلطة مع أصحاب المصلحة².

المطلب الثالث: أثر جودة الخدمات البنكية على رضا العميل.

أولاً: مفهوم الجودة.

يتغير مفهوم الجودة من كاتب إلى آخر ويختلف تعريفها حسب التطور التاريخي الذي مرت به. فلنتعرف على المزيد عن الجودة:

¹ هند عبد الستار، دور العلاقات الشخصية لممارسي العلاقات العامة مع أصحاب المصلحة في تسهيل مهامهم اليومية، رسالة ماجستير في العلاقات العامة، كلية الدراسات العليا جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، ص 15.

² حمزة رملي، دور إدارة أصحاب المصلحة في تفعيل ابعاد التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة فرحات عباس الجزائر، سطيف، ص 17.

تعرف الجودة على أنها مسألة فردية تعتمد على تفضيلات المستخدم التي يطلبها في السلعة أو الخدمة، بحيث تعتبر المنتجات التي تقوم بإشباع هذه التفضيلات هي الأعلى جودة¹.

وتعرف ايضا بأنها الناتج الاجمالي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكنها من تلبية احتياجات ورغبات العملاء².

كما تعرف أيضا على أنها: القدرة على تحقيق رغبات الزبون بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له³.

ثانيا: التطور التاريخي للجودة.

من المعروف للمهتمين والباحثين في التطور التاريخي لإدارة الجودة أنها ظهرت كأول مرة في اليابان وذلك في بداية القرن الماضي ثم توسع مداه وانتشر بعد ذلك في بداية القرن الماضي ثم انتشر مداه بعد ذلك في كل من شمال أمريكا وعموم الدول الأوروبية ثم الى جنوب شرق آسيا، الى ان أصبح موضوع العصر، ويمكن تقسيم مراحل تطور مفهوم ادارة الجودة الشاملة الى الآتي⁴:

المرحلة الاولى: بداية التصنيع (1890_ 1920)، تميزت هذه المرحلة بأن تقع مسؤولية تحديد الجودة على مشرفيين متخصصين بضبطها وقياسها، وكذا التحقق منها على المنتجات التي تقوم المنظمة بإنتاجها؛

المرحلة الثانية: الضبط الاحصائي للجودة (1920_ 1940)، اتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج والمواصفات المطلوبة؛

المرحلة الثالثة: ظهور منظمات متخصصة في الجودة (1940 _ 1960)، وامتازت هذه المرحلة بعدة تغيرات خاصة بعد فترة الكساد الاقتصادي الرأس المالي؛

¹ يوسف حليم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي. ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الاولى مؤسسة الوراق للنشر عمان الاردن _ 2008، ص 28.

² عبد السلام أبو قحف، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الاردن 2011 ص 23.

³ فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ، دار الكتب للنشر الاسكندرية ، مصر 1996 ، ص 10 .

⁴ سلمان زيدان، تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمعات في ضوء ادارة الجودة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان الاردن 2016 ص 57.

المرحلة الرابعة: ضمان الجودة (1960_ 1980)، اذ تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان؛

المرحلة الخامسة: ادارة الجودة الشاملة (1980_ 2010)، وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة السابقة؛

ثالثا: مفهوم الخدمات البنكية.

1 . تعريف الخدمة البنكية.

يتم تعريف الخدمة البنكية على أنها: مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المحتوى النفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة التي يقدمها البنك، والتي يدركها المستفيدون من خلال ميزاتهم وقيمهم النفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع احتياجاتهم المالية والائتمانية والرغبات، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين¹.

كما عرفت على أنها: أحد الأنشطة التي يقوم بها البنك بقصد مساعدة زبائنه في نشاطهم المالي واجتذاب زبائن جدد وزيادة موارده المالية ولا يتعرض عند أدائها لمخاطرة².

2. تعريف الخدمات البنكية الالكترونية.

تعرف الخدمات البنكية الالكترونية على انها مصطلح شامل للعملية التي يمكن للعميل من خلالها اجراء المعاملات المصرفية الكترونيا دون زيارة مؤسسة حقيقية، ومن اهم أشكال الخدمات المصرفية الالكترونية: الخدمات المصرفية للكمبيوتر الشخصي PC، والخدمات عبر الانترنت، والخدمات المصرفية الافتراضية، والخدمات المصرفية المنزلية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف. وتعد الخدمات المصرفية عبر الكمبيوتر الشخصي والخدمات المصرفية عبر الانترنت من التسميات الأكثر استخداما وعرف Rust and Lemon الخدمات البنكية الالكترونية على انها التجربة المتفوقة التي توفر الخدمة الالكترونية للمستهلكين فيما يتعلق بالتدفق التفاعلي للمعلومات³.

¹ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص32

² رشاد نعمان شامع العامري، الخدمات المصرفية الائتمانية في البنوك الإسلامية، ط1، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2013، ص57.

³ مسري نذير، نمذجة أثر الخدمات البنكية الالكترونية على رضا العميل (حالة البنوك الجزائرية) جامعة المنار تونس، مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية المجلد الرابع العدد 1. 2022 صفحة 97.

كما تعرف الخدمات البنكية الالكترونية في اطارها الواسع بانها: تنطوي على تقديم الخدمات البنكية التقليدية عبر وسائل وشبكات الكترونية¹.

رابعا: طرق قياس جودة الخدمات البنكية.

تشير بعض الدراسات الى وجود اسلوبين رئيسين لقياس جودة الخدمات عموما هما²:

- **مقياس الفجوة:** ويسمى مقياس servaual ويكون على أساس دور العملاء في قياس جودة الخدمات البنكية، ويعتمد هذا المقياس الذي طوره and berry zeithemal parasuramon على الفرق بين توقعات العملاء لمستوى الخدمات المصرفية وادراكاتهم الفعلية لجودة هذه الخدمات؛
- **مقياس الاداء الفعلي:** يعتمد هذا المقياس على طريقة أكثر يسر في قياس الجودة البنكية باستخدام اتجاهات العملاء نحو أداء الخدمة المقدمة لهم، ويستبعد فكرة الفجوة بين الادراكات والتوقعات ويعمل على التركيز على الأداء الفكري للخدمة البنكية المقدمة للعميل في قياس الجودة وقد استخدمه العديد من الباحثين في دراساتهم، وأكدت نتائج هذه الدراسات كفاءة هذا المقياس في تقييم الأداء الفعلي الذي يدركه العملاء؛

وأخيرا توجد خمسة مستويات لجودة الخدمات البنكية يمكن تحديدها كالاتي³:

1. الجودة المتعلقة من العملاء التي تمثل مستوى الجودة من الخدمات البنكية التي يتوقعون ان يحصلوا عليها من البنك الذي يتعاملون واياها؛
2. الجودة المدركة نعني بها ما تدرکه ادارة البنك في نوعية الخدمة التي تقدمها للعملاء التي في نظرها انها تشبع حاجاتهم ورغباتهم؛
3. الجودة الفنية وهي تمثل الطريقة التي تؤدي بها الخدمات البنكية من موظفي البنك التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة البنكية المقدمة؛
4. الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة، وهي كيف يرفع موظفو البنك من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة البنكية؛

¹ نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007، ص 155.

² تيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء دراسة ميدانية تحليلية، مجلة الحقيقة العدد 36 الجزائر، ص 369.

³ تيقاوي العربي، المرجع نفسه، ص 370.

5. الجودة المرجوة للعملاء، اي مدى رضا والقبول من العملاء التي يسعى البنك لتحقيقها عند تقييم جودة الخدمة؛

خامسا: قياس رضا العميل.

1. مفهوم رضا العميل:

يتم تعريف رضا العميل على أنه نتيجة تقييم للعملية التي تتم من خلال مقارنة توقعات العملاء قبل عملية الشراء، مع الأداء الفعلي أثناء وبعد تجربة الشراء¹.

وعرف وود سايد وآخرين: رضا العميل عن الخدمة بأنه رد فعل يحدث بعد الشراء ويعكس حب العميل أو كراهيته للخدمة بعد تقييمه لها².

2. اساليب قياس رضا العميل:

هناك طرق عديدة لقياس اساليب رضا العميل، على سبيل المثال اشار struebing الى ضرورة اللجوء لاستخدام القياسات الدقيقة لقياس رضا العميل والتي تعتمد على (الحصة السوقية، معدلات الاحتفاظ بالعميل، الخ) أو استخدام القياسات التقريبية التي تعتمد على انطباعات العملاء من خلال (استطلاعات الرأي أو تدوين الملاحظات)³.

3. اهداف قياس رضا العميل⁴ :

- فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم؛
- معرفة على كيفية تحقيق المنظمة ومنافسيها لهذه الاحتياجات والتوقعات؛
- تطوير السلعة او الخدمة لتلبية توقعات العملاء؛
- تصميم الاولويات والمعايير للمنظمة لمعرفة كيفية تلبية احتياجات وتوقعات العملاء ح

¹ طا رق الحاج، أثر الخداع التسويقي في تكوين الصورة الذهنية لدى الزبائن في سوق الخدمات المصرفية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، الاردن 2018، ص 32.

² هيلين عبد الرحيم مراد، قياس رضا العميل عن الخدمة المقدمة وعلاقته بسلوك ما بعد الشراء دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مصر 2023، ص 90.

³ هيلين عبد الرحيم مراد، المرجع نفسه، ص 92.

⁴ ماجد قرنة، الإدارة الفندقية عن رؤية جديدة وحديثة، دار الرنيم للنشر والتوزيع، عمان 2019 ص 252.

خلاصة الفصل الأول:

وسائل الدفع الالكتروني في البنوك هي الطرق التي يمكن للعملاء من خلالها تنفيذ عملية الدفع، ولقد مرت هذه الاخيرة بأشكال وأنواع مختلفة، هذه الوسائل تساعد البنوك على تحسين ادائها من خلال تقليل وقت المعاملات والتقليل من الاستخدام الورقي وكذلك في تحسين اداء البنوك، ويتم تقييم الاداء البنكي من خلال طرق عديدة، من بينها نماذج تقييم الأداء و جودة الخدمة البنكية التي تؤدي هذه الاخيرة الى رضا العميل الذي يعتبر مؤشرا مهما على اداء البنوك فتحسين جودة الخدمة البنكية يمكن ان يعزز رضا العملاء ويؤدي الى تحقيق اهداف البنك وارباحه.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي لتقييم الأداء

تمهيد:

عرف النظام البنكي الجزائري خلال السنوات الاولى التي تلت الاستقلال تغيرات عدة و تطورات خاصة في ما يتعلق بالبنوك ، وبذلك بدأت بالاعتماد على الوسائل الحديثة و التقنيات المتطورة لملاءمة البنوك الجزائرية مع الوضع العالمي الجديد ومن بين هذه التقنيات وسائل الدفع الالكتروني حيث أن تطبيق هذه الوسائل يعتبر من الضمانات الأساسية و اللازمة لنمو البنوك واستمراريتها وتطوير أدائها ،وعلى هذا الأساس تسعى الجزائر جاهدة لتطوير النظام البنكي وتحقيق التحديث في كافة وسائل الدفع لتقديم أفضل الخدمات للعملاء وتعزيز الميزة التنافسية للبنك وتحسين أدائه .

سنحاول في هذا الفصل استعراض مجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع محل الدراسة واسقاط الجانب النظري على الدراسة التحليلية حول تطور الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية، وهذا بتقسيم الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: الدراسات السابقة؛**المبحث الثاني: تطور وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية؛****المبحث الثالث: تحليل وتفسير اتجاهات افراد العينة نحو متغيرات الدراسة؛**

المبحث الأول: الدراسات السابقة.

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى عرض بعض الدراسات السابقة حول الموضوع وكذا محاولة ابراز أهدافها والمناهج المستخدمة فيها وايضا أهم نتائجها.

المطلب الاول: الدراسات المحلية.

اولا: سدرات ياسمينة وعاشوري بدر الدين تحت عنوان أثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على أداء البنوك التجارية المعاملة في الجزائر (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية)¹

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك التجارية المعاملة في الجزائر تم استخدام المنهج الوصفي وتطوير استبيان ثمن وفق مقياس ليكارت الخماسي ويضم ثلاث محاور وزعت عينة الدراسة المكونة من 76 موظف ب 12 وكالة ، وقد توصل الباحث الى مجموعة من النتائج ابرزها : نظم الدفع الالكتروني تآثر على الاداء المالي للبنك ايجابيا من خلال زيادة الربحية ونقص التكاليف كما تلعب دورا هاما في ادارة السيولة وتقليل مخاطرها بالإضافة الى تأثيرها على كفاءة العمليات الداخلية من خلال خفض الجهد والسرعة في انجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء ، تؤثر نظم الدفع الالكتروني على الاداء التجاري بشكل بارز من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية بالإضافة الى رفع القدرة التنافسية للبنك واستقطاب عدد أكبر من العملاء وتوصي الدراسة بتقوية البنية التحتية للجهاز البنكي في الجزائر وتعميم استخدام اجهزة TPE من طرف التجار لدفع المستهلك لاستخدامها.

ثانيا: بشرى مذكور تحت عنوان أثر وسائل الدفع الالكتروني على الاداء المالي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية²

لقد كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على أثر وسائل الدفع الالكتروني على اداء المالي للبنوك واستقصاء آراء الموظفين لتحديد الجوانب الايجابية المساعدة لتحديد على زيادة الأداء المالي في البنك والوقوف على السلبيات التي تحدد كفاءة أدائها والوصول الى نتائج ذات دلالات احصائية حول أثر وسائل الدفع الالكتروني و أثرها على الأداء المالي للبنوك وامكانية تعميمها على جميع البنوك وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام منهجين مستخدمين في

¹سدرات ياسمينة وعاشوري بدر الدين، أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك التجارية المعاملة في الجزائر (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية)، مذكرة لنيل شهادة الماستر 2019_2020.

²بشرى مذكور، أثر وسائل الدفع الالكتروني على الاداء المالي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية، البواقي 324، مذكرة لنيل شهادة ماستر 2016-2017.

الدراسات الاقتصادية عموما وهما: الاستنباطي من خلال الاسلوب الوصفي في بعض أجزاء البحث بتكوين القاعدة النظرية المستقاة من مختلف المراجع و الاستقرائي من خلال الاسلوب التحليلي لواقع وسائل الدفع الالكتروني المعتمدة لدى البنك ،ومن خلال النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة نجد أن وسائل الدفع الالكتروني تؤثر مباشرة على زيادة ربحية البنك وخفض تكاليفه وكذلك توصلت النتائج أن الموظفون بالوكالة البنكية راضون على وجود وسائل الدفع الالكتروني.

ثالثا: شيماء بن محسن، عفاف هباز تحت عنوان دور أنظمة الدفع الالكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية (دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADER) وكالة ورقلة¹.

حيث تسعى هذه الدراسة الى تحقيق هذه الاهداف : معرفة مدى فعالية استخدام أنظمة الدفع الالكترونية في المصارف و الوصول الى نتائج ذات دلالات احصائية حول أثر وسائل الدفع الالكترونية على اداء البنوك وتقديم توصيات مناسبة تعزز من دور المصاريف في تطوير هذه الانظمة وقد استخدمت عدة مناهج متكاملة ومتناسقة من أجل الامام بمحاور الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لاستعراض الجانب النظري لاهم التطورات التي مر بها نظام الدفع ووسائل الدفع الالكترونية و الفصل الثاني اعتمد على اسلوب دراسة الحالة و المقابلة و من بين النتائج التي توصلت لها الدراسة انه توجد علاقة بين المتغير التابع المتمثل عدد بالبطاقات الالكترونية و التحويلات المالية الالكترونية والمتغير المستقل العائد على حقوق الملكية والرافعة المالية و عدم وجود بنية تحتية تكنولوجية في الجهاز المصرفي الجزائري بمراعاة وسائل الدفع الالكترونية استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنوك يسرع من وتيرة المعاملات البنكية ، وانجاز مختلف الصفقات بكثير من الدقة والسرعة والامان و تساهم انظمة الدفع الالكترونية على اداء البنوك التجارية وذلك من خلال الزيادة في ربحية البنك وتخفيض التكاليف .

رابعا: بوسوبل رقية، حباش أمينة تحت عنوان أثر وسائل الدفع الالكترونية على أداء البنوك التجارية (دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري والبنك الخارجي وكالة المدية)²

تسعى الدراسة الى مجموعة من الاهداف من اهمها محاولة رصد التجربة العالمية في مجال وسائل الدفع الالكترونية ومعرفة الحدود التي بلغتها ومحاولة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في مجال وسائل الدفع وأهم

¹شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور أنظمة الدفع الالكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري **BNA وBADR وكالة ورقلة**، السنة الجامعية 2018_2019.

²بوسوبل رقية، حباش أمينة، أثر وسائل الدفع الالكترونية على أداء البنوك التجارية دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وكالة **قصر البخاري والبنك الخارجي وكالة المدية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، السنة الجامعية 2016_2017.

العراقيل التي تواجهها وكذلك توضيح الآثار الايجابية والسلبية الناتجة عن استخدام أنظمة الدفع الالكترونية. ولمعالجة هذه الدراسة تم استخدام المناهج المعتمدة في البحوث الاقتصادية بصفة عامة وهو المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع ، كما تم استخدام المنهج التاريخي عند عرض تطور التكنولوجيا للخدمة المصرفية لوسائل الدفع و يمكن حصر أهم النتائج التي تسنت للدراسة الخروج بها في النقاط التالية تسهل هذه الوسائل من التعاملات بين الافراد، كونها تضمن تقليص التداول النقدي، البطاقة البنكية لم تلقى النجاح المنتظر ، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات ، ضعف الدعاية والاعلان بخصوص البطاقة واختصار ذلك على المطبوعات و الملصقات التي توضع داخل مقرات وكالات البنوك ، لا تسمح بإيصال الرسالة الى عدد كبير من الزبائن .

خامسا: مليكاوي حجيبة، مسعودان سهيلة تحت عنوان وسائل الدفع الالكتروني وأثرها على الأداء المصرفي - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة المدية¹

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مختلف وسائل الدفع الالكترونية وابرار أهميتها التي أصبحت ضرورة في العمليات ومحاولة تسليط الضوء على الوسائل الحديثة وواقعها في النظام المصرفي الجزائري وكذلك التعرف على أثر وسائل الدفع على الأداء المالي للبنوك، ومنهج الدراسة المستخدم هو منهج وصفي تحليلي وهذا لتوضيح الجوانب النظرة للموضوع واستخدام اسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي.

¹مليكاوي حجيبة، مسعودان سهيلة، وسائل الدفع الالكترونية وأثرها على الاداء المصرفي دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة

المدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية 2018_2019.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

اولاً: فاضل عباس، كاظم الشباني، سلام محمد حمزة الشريفي بعنوان الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على أداء الجهاز المصرفي العراقي¹

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الخدمات المصرفية في النظام المصرفي العراقي وايضاح تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء الجهاز المصرفي، وتم الاعتماد على أدوات التحليل الاحصائي واستخدام برنامج (eview 10)، وقد توصل الباحث الى مجموعة من النتائج أبرزها أن الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في تطوير الجهاز المصرفي العراقي وتجعله يواكب التطورات العالمية في خدمة المصارف والنتائج الاحصائية وضحت وجود علاقة ارتباط ذات احصائية بين مؤشرات الخدمات الالكترونية ومؤشرات الأداء المالي المصرفي.

ثانياً: منصور ناصر الرجى، سعاد نور العبيدي بعنوان تحت عنوان أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك الاردنية (دراسة ميدانية للبنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية)²

هدفت الدراسة لبيان أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني في أداء البنوك الاردنية , ولتحقيق هدف الدراسة و اختيار فرضياتها تم تطوير استبيان خاص ب 04 بنوك والتي شكلت ما يقارب 33% من مجتمع الدراسة وكان عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (47) والتي شكلت اكثر من 80% من الاستبيانات الموزعة وقد توصل الباحث الى مجموعة من النتائج ان البنوك الاردنية تستخدم نظم الدفع الالكتروني وتهتم بالأداء بشكل كبير وخاصة الأداء المالي و ان نظم الدفع الالكتروني تؤثر بشكل ايجابي في رفع كفاءة العمليات الداخلية للبنوك الامر الذي انعكس ايجاباً على أداء البنوك ككل .

¹فاضل عباس، كاظم الشباني، سلام محمد حمزة الشريفي، الخدمات المصرفية الالكترونية واثرها على أداء الجهاز المصرفي العراقي، مجلة اهل البيت العدد 38 العراق 2016/2011.

²منصور ناصر الرجى، سعاد نور العبيدي، أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك الاردنية (دراسة ميدانية للبنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية) مجلة دراسات اقتصادية العدد 23 / 2014.

ثالثاً: صيام أحمد زكرياء، ابو النادي محمود عادل بعنوان تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية والاردنية¹

تهدف الدراسة الى التعرف على الأداء المالي للبنوك التجارية الاردنية وقد تم تصميم استبانة تتسجم وأهداف الدراسة وفرضياتها وقد وزعت على عينة الدراسة مجموعة من النتائج أبرزها أن الأداء المالي للبنوك التجارية يتأثر بكفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية شريطة توفر الوقت والجهد وحجم الأعمال الروتينية اليومية، وبالتالي خفض النفقات وتكاليف العاملين كما أظهرت نتيجة التحليل أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين البنوك التجارية الاردنية من حيث تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على أدائها المالي.

رابعاً: هديب خالد، هديب رضوان بعنوان دور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المالي المؤسسي دراسة حالة (البنك الاسلامي العربي)²

هدفت الدراسة التعرف الى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء في البنك الاسلامي العربي و لتحقيق أهداف الدراسة تعتمد المنهج الوصفي التحليلي ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالوظائف الاشرافية في البنك العربي الاسلامي وفروعه في فلسطين والبالغ عددهم 120 موظف ، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل بتوزيع 120 استبانة على مجتمع الدراسة ، وقد تم استرداد 100 استبانة بنسبة استرداد 83.3% وقد تم استخدام برنامج SPSS لإدخال البيانات ومعالجتها واختبار الفرضيات، ولقد توصل الباحث الى مجموعة من النتائج أبرزها مستوى توفر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كان بدرجة كبيرة جداً، كذلك الاداء المؤسسي كان بدرجة موافقة كبيرة جداً في البنك وتوجد علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وتحسين الأداء المؤسسي ، عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول متغيري الدراسة .

¹صيام أحمد زكرياء، أبو النادي محمود عادل، تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الاردنية، مجلة جامعة القدس المفتوحة العدد 1 / 2014.

²هديب خالد رضوان، دور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المؤسسي دراسة حالة البنك الاسلامي العربي، رسالة ماجستير، غزة فلسطين 2020.

خامسا: hannington odhimbo ogare (the effect of electronic banking on the financial performance of commercial banks in Kenya)¹

تهدف الدراسة الى تحديد ما اذا كانت هناك علاقة بين المتغير التابع ، على سبيل المثال ، الأداء المقاس بالربح بعد الضريبة و المتغيرات المستقلة التي تتكون من عدد الأجهزة كالصراف الآلي وعدد بطاقات الخصم والائتمان الصادرة للعملاء و عدد نقاط محطات البيع ومستويات استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و الخدمات المصرفية عبر الانترنت وتحويل الأموال الالكترونية وقد استخدمت الدراسة بيانات ثانوية تم جمعها من التقرير السنوي للبنوك التجارية والبنك المركزي الكيني، و اعتمدت على كل من الاحصاء الوصفي و الاستنتاجي في تحليل البيانات . وبينت نتائج الدراسة أن الخدمات المصرفية الالكترونية لها تأثير قوي وهام على ربحية البنوك التجارية في الصناعة المصرفية الكينية وبالتالي توجد علاقة ايجابية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وأداء البنوك.

¹ Hannington odhimbo ogare , the effect of electronic banking on the financial performance of commercial banks in Kenya, a research project submitted in partial fulfilment of the requirements of master of business administration degree of the university of Nairobi /October 2013

المبحث الثاني: تطور وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية.

لقد شهدت البنوك الجزائرية عدة تطورات خاصة في السنوات الأخيرة، وذلك بفضل التقدم التكنولوجي والتحديثات المستمرة على وسائل الدفع الالكترونية وهذا من أجل توفير تجربة سهلة ومريحة للعملاء، لذلك سوف نستعرض في هذا الفصل مطلبين مهمين يتمثلان في الآتي:

المطلب الأول: تطور أنظمة الدفع الالكتروني في الجزائر.

اولا: مفهوم نظام التسوية الاجمالية الفورية Arts.

يستخدم نظام التسوية الفورية المعروف عالميا ب (RTGS) في تسوية أوامر الدفع عالية الأهمية وكبيرة القيمة التي تتم داخل نطاق الدولة.

1.تعريف نظام التسوية الاجمالية الفورية:

هو نظام تسوية المبالغ الاجمالية في الوقت الحقيقي، يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة فورا وبدون تأجيل وعلى أساس اجمالي أي ان هذا النظام يتيح بطريقة الكترونية امانة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي الى اخر بسهولة، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس القيمة دون الغاء او تأخير¹.

جدول رقم (1_2): تطور عدد وقيمة نظام التسويات الاجمالية للقيم الكبيرة خلال الوقت الحقيقي ARTS خلال الفترة 2018/2006

السنوات	2006	2007	2008	2009	2010	2011
عدد المعاملات	142373	176900	195175	205736	211561	237311
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
269557	290418	314375	334749	328404	339227	36099
السنوات	2006	2007	2008	2009	2010	2011
قيمة المعاملات	169635	313373	607138	649740	587475	680123

¹محمد حسن منصور, المسؤولية الالكترونية, دار الجامعة, الإسكندرية, 2003, ص 118, 120

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
535234	358026	372394	265141	201692.3	99896.266	101621.408

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على المنشورات السنوية لبنك الجزائر

من خلال الجدول أعلاه، يتضح التزايد المسجل في عدد المعاملات البنكية المسجلة في بنك الجزائر عبر نظام ARTS حيث انتقل عدد المعاملات من 142337 خلال السنة الأولى من استعمال النظام الى 360919 في 2018 أي بمعدل زيادة يساوي 153.56 %

في حين كان معدل حجم (قيمة) المعاملات في نظام ARTS خلال فترة الدراسة 2006 الى 2018 قد شهد تذبذبا في قيمة التسويات المسجلة في نظام ARTS فبعد تسجيل ارتفاعا في حجم العمليات المسجلة من خلال الفترة من 2006 الى 2011 بنسبة تقدر ب 300.93 % وهذه المؤشرات تدل على الجهود المبذولة للتحكم في استخدام النظام، كما سجل أيضا انخفاضا في قيمة العمليات المسجلة في النظام من سنة 2012 الى اخر سنة دراسة.

ثانيا: مفهوم نظام المقاصة الالكترونية.

نظام المقاصة الالكترونية هو الجزء الثاني من أنظمة الدفع المتطورة وفق المعايير الدولية (بنك التسويات الدولية) التي تستهدف تحسين الخدمات البنكية، وتسريع عمليات التسوية، وفيما يلي سنحاول تعريفها:

1. تعريف نظام المقاصة الالكترونية. (ATCI)

تأسست خدمات المقاصة الآلية سنة 1960 système de tele-compensation des paiement de masse حيث يتم من خلالها تسوية دائنية ومديونية المصارف من خلال تحويل النقود من حسابات العملاء الى حسابات اشخاص او هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف، وعموما تعرف المقاصة الالكترونية على انها عملية تبادل للمعلومات (بيانات، صور ورموز الشيك) بوسائل الكترونية من خلال مراكز المقاصة في البنك المركزي، وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد¹.

لقد تم تطوير نظام المقاصة الالكترونية كنظام مكمل لنظام ARTS يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام (صكوك تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات المصرفية) وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية (scanners) والبرمجيات المختلفة، تحت اشراف البنك المركزي.

¹دراجي كريمو و بن دعاس زهير، مرجع سابق، ص56.

الجدول رقم (2_2): تطور عدد وقيمة المعاملات باستخدام نظام المقاصة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2018-2007

السنوات	2007	2008	2009	2010	2011	2012
عدد المعاملات	6,926	9,32	11,139	13,818	17,062	17,387
قيمة المعاملات	5452,19	7188,26	8534,73	8878,14	10581,6	11766,1
السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد المعاملات	19,47	20,75	20,756	21	22,946	25,03
قيمة المعاملات	12661,6	13989	15892	17639,5	18753,52	17016,83

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على المنشورات السنوية لبنك الجزائر.

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتبين التزايد في عدد العمليات وكذا قيمة المعاملات المسجلة في نظام، ATCI حيث شهد تزايدا خلال الفترة 2018/2007 بتسجيل قيمة كل من المتغيرين خلال سنة 2018 ب 25 مليون عملية وحوالي 17 ألف مليار دج على التوالي وخلال نفس السنة، وقد عرفت 2018 ارتفاعا في عدد المعاملات مقارنة ب 2016 وانخفاضا في قيمة المعاملات.

المطلب الثاني: تطور وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر

لقد شرعت السلطات النقدية بالجزائر في عملية تحديث وعصرنة أدوات وسائل الدفع والتحصيل ابتداء من سنة 2003 من خلال القيام بالخصائص التقنية والتشغيلية وكل ما يرتبط بالبنية التحتية لتطوير نظم ووسائل الدفع ما بين البنوك، فشهدت سنة 2005 انطلاق عدة مشاريع ممثلة في البطاقات البنكية للدفع والسحب، استخدام الموزعات الالية للأوراق النقدية (DAB/GAB)، وأجهزة الدفع الالكتروني (TPE) وذلك بمساهمة شركة النقد الالي بين البنوك (SATIM) فضلا على تحديث أنظمة الدفع الالكتروني¹.

أولاً: دراسة تطور الموزعات الالية في الجزائر (ATM).

كما شهدت شبكة الموزعات الالية الموزعة على مختلف البنوك العاملة في الجزائر تطورا واسعا، كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول:

جدول رقم(2_3): تطور عدد الموزعات الالية في الجزائر خلال الفترة 2016-2022

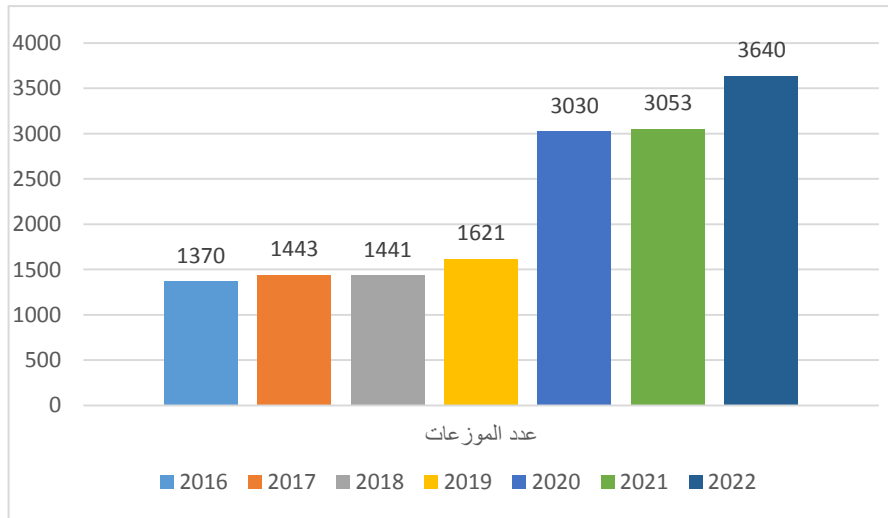
السنوات	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد الموزعات	1370	1443	1441	1621	3030	3053	3640

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على GIE MONETIQUE

ويمكن تمثيل تطور عدد الموزعات الالية في الجزائر خلال الفترة 2016-2022 بالشكل التالي:

¹عريوة محاد و خاوي محمد, واقع وسائل و أنظمة الدفع الالكترونية في النظام البنكي الجزائري, مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة, العدد 4, 2017, ص 144

الشكل رقم (1_1): رسم بياني يمثل تطور عدد الموزعات الالية في الجزائر خلال الفترة 2016-2022



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على معطيات الجدول رقم (3_2)

من خلال الشكل رقم (1_1) الموضح أعلاه , نلاحظ ان عدد الموزعات الالية في الجزائر شهدت ارتفاع طفيف من 2016 الى 2019 حيث بلغ عدد الموزعات في سنة 2016 (1370) موزع بينما في سنة 2019 بلغ (1624) موزع و ذلك بارتفاع قدره 18,5 % ، ليشهد العدد ارتفاعا خلال السنوات الأخيرة للدراسة و ذلك راجع لتغير سلوكيات المستهلكين الجزائريين الذين اصبحوا يفضلون السحب من الموزعات الالية للأوراق النقدية وكذلك بسبب جائحة كورونا ،حيث ارتفع عدد الموزعات الالية في 2022 الى 3640 موزع ، ليبقى عدد الموزعات قليل مقارنة بالمعدل العالمي و معدل الدول المجاورة ،مما يتطلب الامر مضاعفة الجهود لمواكبة تلك المعايير العالمية .

ثانيا: دراسة تطور نهائيات الدفع الالكتروني في الجزائر (TPE)

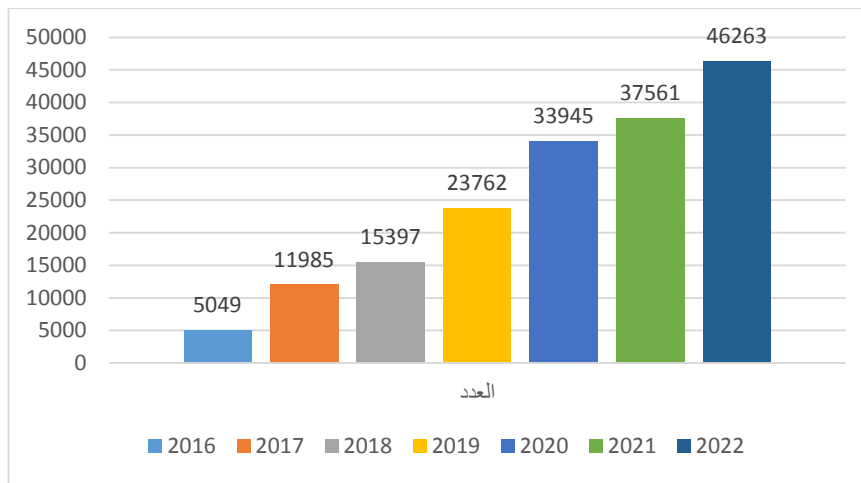
كما شهد عدد نهائيات الدفع الالكتروني الموزعة على مختلف البنوك العاملة في الجزائر تطورا كبيرا، هذا ما توضحه بيانات الجدول التالي:

جدول رقم (2_4): تطور عدد نهائيات الدفع الالكترونية الموزعة على البنوك العاملة في الجزائر خلال الفترة 2022-2016

السنوات	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
العدد	46263	37561	33945	23762	15397	11985	5049

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على GIE MONETIQUE

الشكل رقم (2_2): رسم بياني يوضح تطور عدد نهائيات الدفع الالكترونية الموزعة على البنوك العاملة في الجزائر خلال الفترة 2022-2016



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول (2_4)

من الشكل رقم (2_2) الموضح أعلاه، نلاحظ ان تطور عدد نهائيات الدفع الالكتروني الموزعة على التجار ومختلف المؤسسات في الجزائر خلال الفترة 2022-2016، وذلك بنسبة زيادة تقدر بـ 20,816 % .

للإشارة يبقى عدد النهائيات الموزعة في الجزائر ضعيف بالنسبة لعدد النهائيات الموزعة في البلد المجاور المغرب مثلا، حيث بلغ سنة 2020 حوالي 6680 نهائي دفع، والذي يمثل تقريبا ضعف العدد المتوفر في الجزائر، ويرجع ذلك الى تأخر استخدام وسائل الدفع الحديثة هذه في الجزائر بالإضافة الى ذلك يتهرب بعض التجار و المؤسسات من الحصول على هذه الأدوات على الرغم من ان البنوك تمنحها مجانا بسبب عدم رغبة التجار و المؤسسات في الإفصاح عن رقم الاعمال من خلال العمليات التي تتم من خلال نهائيات الدفع المستخدمة وهو ما يعني بالتهرب الضريبي .

ثالثا: تطور عمليات البطاقات البنكية في الجزائر.

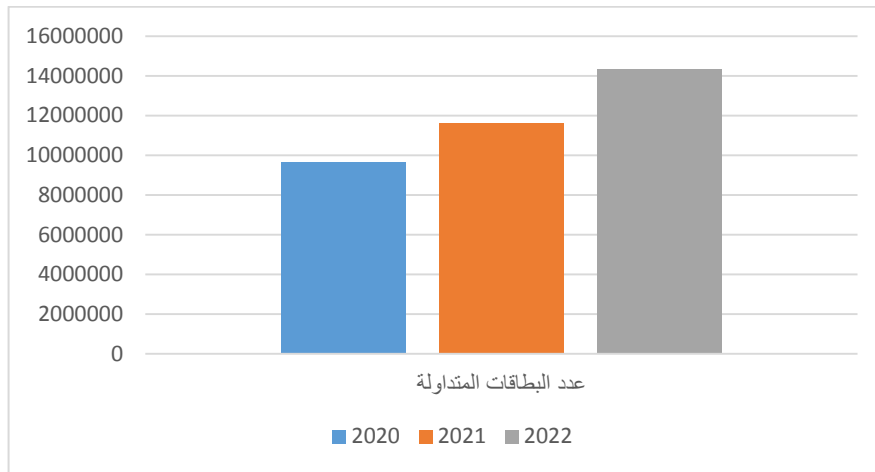
بعد انشاء ما يعرف بالبطاقة المصرفية (Cib)، والتي تؤدي وظيفة مزدوجة تتمثل في سحب الأموال من الموزعات الالية ودفع قيمة السلع والخدمات على مستوى أجهزة الدفع النهائي الالكتروني (TPE) المتاحة للتجار والمؤسسات المشاركة في الشبكة النقدية بين البنوك، تم تعميم عملية الاستخدام على المستوى الوطني عبر مختلف البنوك العاملة في الجزائر، يوجد ادناه جدول يوضح تطور عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في الجزائر خلال الفترة 2020-2022

جدول رقم (2_5): تطور عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في الجزائر خلال الفترة 2020-2022

السنوات	2020	2021	2022
عدد البطاقات المتداولة	9621017	11609624	14346351

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على التقارير السنوية لشركة ساتيم (SATIM)

الشكل رقم (2_3): يمثل تطور عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في الجزائر خلال الفترة 2020-2022



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (2_5)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2_5) اعلاه، نلاحظ ان عدد البطاقات المتداولة في هذه الفترة عرفت تزايدا كبيرا، وهذا يدل على الجهود المبذولة في مجال تطوير استخدام الخدمات البنكية الالكترونية المتداولة في الجزائر، بالرغم من ذلك بقاء معدل الجزائر ضعيف بالنسبة لمعدلات الدول المتقدمة، مما يتطلب مضاعفة الجهود لتدارك النقص الحاصل في مجال استخدام وسائل الدفع الالكترونية والذي يرجع الى حداثة مشروع تحديث وعصرنة وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير اتجاهات العينة نحو متغيرات الدراسة.

في هذا الجزء سنتطرق الى أثر وسائل الدفع الالكتروني على أداء البنوك الجزائرية واي العناصر الأكثر تأثيراً فيه.

المطلب الأول: الصدق والثبات ووصف خصائص متغيرات الدراسة

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى معرفة صدق وثبات أداة الدراسة، بالإضافة إلى وصف متغيرات الدراسة، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات النهائية بعد تفريغ الاستبيان، وقد استعنا في ذلك ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V22.

أولاً. صدق الاستبيان وثباته:

يعد الصدق والثبات في التحليل الإحصائي من أهم الأمور التي تساعد الباحث على التأكد من صحة النتائج التي توصل إليها من خلال قيامه بالتحليل، وبالتالي إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة أو عدم إمكانية تعميمها، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2_6): معامل الثبات ألفا كرونباخ

المتغير	قيمة الاختبار
المحور الأول: الموثوقية.	0.774
المحور الثاني: الأمن والخصوصية.	0.879
المحور الثالث: الكفاءة.	0.771
المحور الرابع: الاستجابة والتواصل.	0.917
المحور الخامس: رضا العملاء.	0.924

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الثبات المحور الاول هنا وفق معامل الفا كرونباخ تساوي (0.774) والمحور الثاني يساوي (0.879) والمحور الثالث يساوي (0.771) والمحور الرابع يساوي (0.917) والمحور الخامس يساوي (0.924) وبالتالي يمكن القول بأن الاستبيان ثابت عموماً، أما معامل الصدق الذي وجد انه يساوي (0.816) مما يدل على صدق الاستبيان، أما عدد الأسئلة أو المتغيرات التي دخلت في حساب معامل ألفا فكان عددها (27) فقرة.

ثانيا. وصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

نهدف من عملية التحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان المختلفة للتعرف على مختلف الإجابات والوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها من الدراسة، وقد حددنا أربعة متغيرات شخصية وتنظيمية أساسية تم اعتبارها متغيرات مستقلة للدراسة وهي الجنس، العمر، المستوى، مدة التعامل مع البنك بإحدى الوسائل الإلكترونية.

1. الجنس: سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير الجنس من خلال الجدول الموالي:

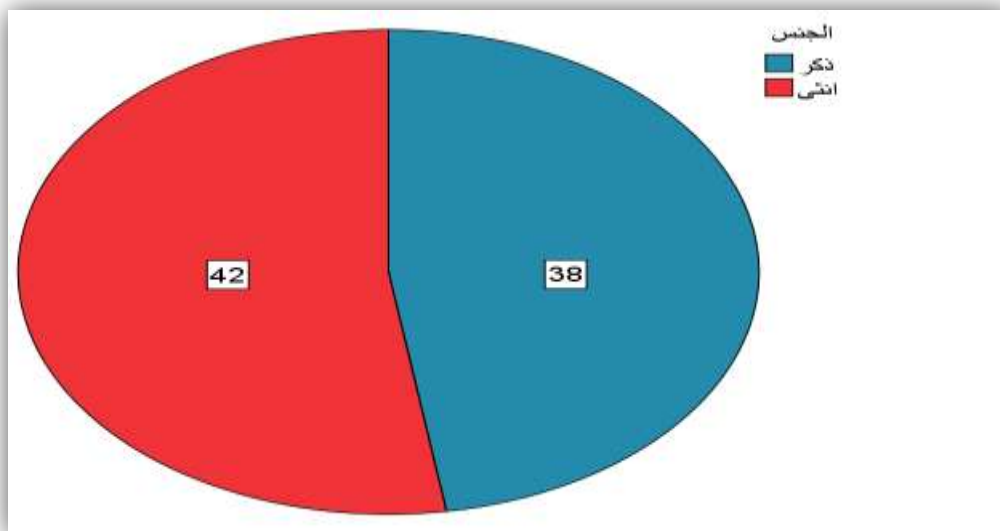
الجدول (2_7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

المتغير xi	بدائل المتغير	التكرار ni	النسبة المئوية fi(%)
الجنس	ذكر	38	47.5%
	أنثى	42	52.5%
المجموع		80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

تشير نتائج الجدول أن الغالبية من أفراد عينة الدراسة هم إناث، إذ بلغ عددهم 42 أنثى (أي ما نسبته 52.5% من أفراد عينة الدراسة)، في حين بلغ عدد الذكور 38 ذكر أي ما نسبته 47.5% من أفراد عينة الدراسة وهذا راجع إلى أن الإناث هم الأكثر استعمالا لوسائل الدفع الإلكتروني، كما يمكن توضيح هذه النتائج من خلال الشكل التالي:

الشكل (2_4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

2. العمر: سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير العمر من خلال الجدول الموالي:
الجدول (2_8): توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر:

المتغير xi	بدائل المتغير	التكرار ni	النسبة المئوية fi(%)
العمر	أقل من 25 سنة	26	32.5%
	من 25 إلى 35 سنة	30	37.5%
	من 35 إلى 45 سنة	10	12.5%
	من 45 إلى 60 سنة	09	11.25%
	أكثر من 60 سنة	05	6.25%
المجموع		80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن ما نسبته 37.5% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم (من 25 إلى 35 سنة) وهي تمثل أعلى فئة، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (أقل من 25 سنة) الـ 32.5%، تليها الفئة التي تفوق أعمارهم (من 35 إلى 45 سنة) تقدر بـ 12.5%، وأيضا الفئة من 45 إلى 60 سنة) بلغت نسبتهم 11.25%، أما الفئة المتبقية الأخيرة والممثلة بـ 6.25% فقد قدرت أعمارهم بأكثر من 60 سنة.

3. المستوى: سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير المستوى من خلال الجدول الموالي:

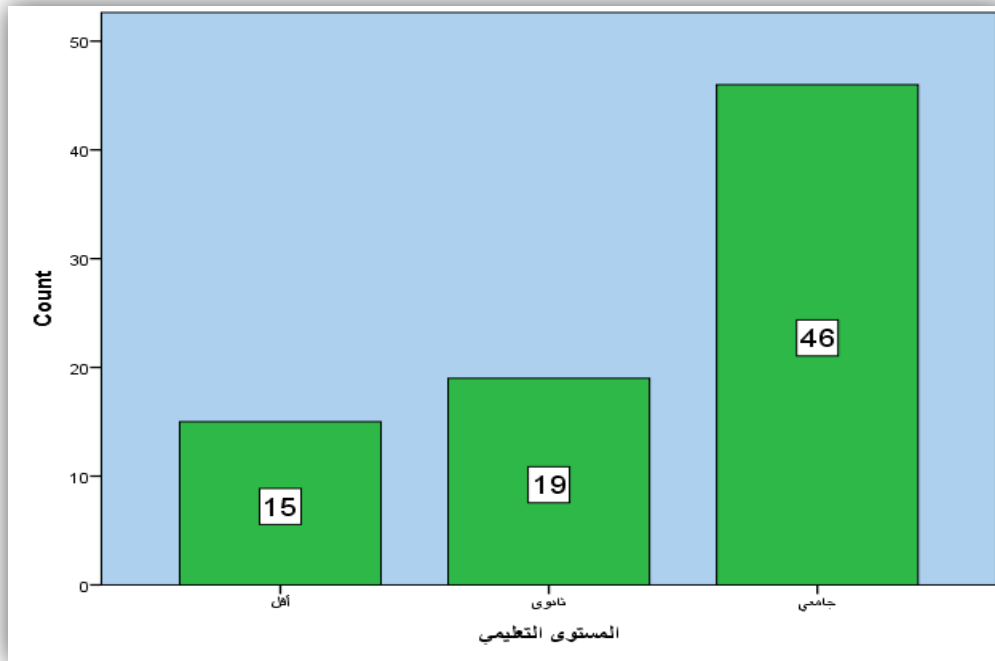
الجدول (2_9): توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى:

المتغير xi	بدائل المتغير	التكرار ni	النسبة المئوية fi(%)
سنوات الخبرة	أقل من الثانوي	15	18.75%
	ثانوي	19	23.75%
	جامعي	46	57.5%
المجموع		80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

من خلال الجدول يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة (أي حوالي 57.5%) مستواهم التعليمي جامعي، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذين مستواهم التعليمي ثانوي 23.75%، أما النسبة المتبقية للأفراد الذين مستواهم التعليمي (أقل من الثانوي) فقد بلغت 18.75%، كما يمكن توضيح هذه النتائج من خلال الشكل التالي:

الشكل (2_5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى:



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.

4. مدة التعامل مع البنك بإحدى الوسائل الإلكترونية: سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع البنك بإحدى الوسائل الإلكترونية من خلال الجدول الموالي.

الجدول (2_10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع البنك بإحدى الوسائل الإلكترونية:

المتغير xi	بدائل المتغير	التكرار ni	النسبة المئوية (fi%)
مدة التعامل مع البنك بإحدى الوسائل الإلكترونية	أقل من 5 سنوات	40	50%
	من 5 إلى 10 سنوات	20	25%
	أكثر من 10 سنوات	20	25%
المجموع			100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.

من خلال الجدول يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة (أي حوالي 50%) مدة اعتمادهم مع البنك باستعمال إحدى الوسائل الإلكترونية هي أقل من 5 سنوات، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذين استعمالهم لإحدى الوسائل الإلكترونية (من 5 إلى 10 سنوات) و (أكثر من 10 سنوات) نسبة كل فئة 25%.

المطلب الثاني: تحليل تغيرات واتجاهات محاور الدراسة:

1. متغيرات محور الموثوقية: لمعرفة تغيرات واتجاهات محور الموثوقية من خلال الجدول الموالي الذي يوضح اجابات العينة المبحوثة.

الجدول (2_11): النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الموثوقية.

الرقم	المحور الأول: الموثوقية.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	الاتجاه
01	لدي ثقة عالية للاعتماد على خدمات المصرف الالكتروني.	4.200	0.789	84%	موفقة عالية جدا
02	يحرص البنك على التعامل اليكترونيا مع عملائه منذ المرة الأولى.	4.110	0.763	82.2%	موفقة عالية
03	يقدم البنك الخدمة الالكترونية بانتظام.	3.950	1.030	79%	موفقة عالية
04	يحرص البنك على عدم وجود مشاكل في منتوجاته الالكترونية.	4.000	1.019	80%	موفقة عالية
	المجموع	4.065	0.900	81.30%	موفقة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي لكل فقرات محور الموثوقية هو 4.065 بنسبة (81.30%)، وبالتالي نستنتج أن المجيبين على هذا البعد درجة الموافقة لديهم عالية على هذا المحور، وأن الفقرة الأولى هي الاكثر اجابة بمتوسط بلغ 4.200 وهذا راجع إلى أن أفراد العينة لديهم ثقة عالية للاعتماد على خدمات المصرف الالكتروني.

2. متغيرات محور الأمن والخصوصية: لمعرفة تغيرات واتجاهات محور الأمن والخصوصية من خلال الجدول الموالي الذي يوضح اجابات العينة المبحوثة.

3. الجدول (12_2): النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأمن والخصوصية.

الرقم	المحور الأول: الأمن والخصوصية.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	الاتجاه
01	الخدمات المصرفية الالكترونية لا تسمح للأخريين بالولوج الى حساباتي .	4.260	0.807	85.20%	موفقة عالية جدا
02	تؤمن خدمة المصرف الالكترونية حماية عالية للعمليات المصرفية.	4.250	0.771	85%	موفقة عالية جدا
03	خدمة المصرف الالكترونية امنة ومحمية من اي عملية غش أو قرصنة.	4.080	0.965	81.60%	موفقة عالية
04	الاجهزة الامنية لخدمات المصرف الالكترونية تحمي المعلومات التي يتسم ارسالها من قبلي.	4.200	0.802	84%	موفقة عالية جدا
05	الخدمات المصرفية الالكترونية توفر الحماية للخصوصية الشخصية.	4.160	0.849	83.20%	موفقة عالية
06	أشعر بالأمان خلال قيامي بالعمليات المصرفية بواسطة الانترنت.	4.160	0.843	83.20%	موفقة عالية
	المجموع	4.185	0.839	83.70%	موفقة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي لكل فقرات محور الأمن والخصوصية هو 4.185 بنسبة (83.70%)، وبالتالي نستنتج أن المجيبين على هذا البعد درجة الموافقة لديهم عالية على هذا المحور، وأن الفقرة الأولى هي الأكثر اجابة بمتوسط بلغ 4.260 وهذا راجع إلى أن الخدمات المصرفية الالكترونية لا تسمح للأخريين بالولوج الى حساباتهم الخاصة.

4. متغيرات محور الكفاءة: لمعرفة تغيرات واتجاهات محور الكفاءة من خلال الجدول الموالي الذي يوضح اجابات العينة المبحوثة.

الجدول (2_13): النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الكفاءة.

الرقم	المحور الأول: الكفاءة.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	الاتجاه
01	أفضل استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على زيارة الفرع للقيام بعملياتي.	4.310	0.963	86.20%	موفقة عالية جدا
02	توفر البنوك الالكترونية خدمات سريعة للعملاء.	4.210	0.807	84.20%	موفقة عالية جدا
03	التعليمات التي تقدمها أجهزة الصراف الالي واضحة وسهلة المتابعة.	4.380	0.769	87.60%	موفقة عالية جدا
04	تعتبر الخدمات الالكترونية أكثر ملائمة للعملاء.	4.230	0.842	84.60%	موفقة عالية جدا
	المجموع	4.282	0.845	85.64%	موفقة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي لكل فقرات محور الكفاءة هو 4.282 بنسبة (85.64%)، وبالتالي نستنتج أن المجيبين على هذا البعد درجة الموافقة لديهم عالية جدا على هذا المحور، وأن الفقرة الثالثة هي الأكثر اجابة بمتوسط بلغ 4.380 وهذا راجع إلى أن التعليمات التي تقدمها أجهزة الصراف الالي واضحة وسهلة المتابعة.

5. متغيرات محور الاستجابة والتواصل: لمعرفة تغيرات واتجاهات محور الاستجابة والتواصل من خلال الجدول الموالي الذي يوضح اجابات العينة المبحوث.

الجدول (14_2): النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاستجابة والتواصل.

الرقم	المحور الأول: الاستجابة والتواصل.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	الاتجاه
01	ادارة البنك تتعاطف مع العملاء عندما يواجهون مشكلة.	3.690	1.176	86.20%	موفقة عالية
02	يضع البنك مصلحة عملائه من أولوياته.	3.660	1.018	73.20%	موفقة عالية
03	الخدمات المصرفية الالكترونية متوفرة 24/7.	3.790	1.155	75.80%	موفقة عالية
04	الخدمات المصرفية الالكترونية تستجيب بسرعة لطلبات الزبائن.	3.940	0.998	78.80%	موفقة عالية
05	المساعدة تتوفر فورا في حال وجود اي مشكلة.	3.810	1.148	76.20%	موفقة عالية
06	المصرف يتعامل بلطف مع الشكاوى حول الخدمات الالكترونية.	3.710	1.116	74.20%	موفقة عالية
	المجموع	3.767	1.101	75.34%	موفقة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي لكل فقرات محور الاستجابة والتواصل هو 3.767 بنسبة (75.34%)، وبالتالي نستنتج أن المجيبين على هذا البعد درجة الموافقة لديهم عالية على هذا المحور، وأن الفقرة الرابعة هي الأكثر اجابة بمتوسط بلغ 3.940 وهذا راجع إلى أن الخدمات المصرفية الالكترونية تستجيب بسرعة لطلبات الزبائن.

6. متغيرات محور رضا العملاء: لمعرفة تغيرات واتجاهات محور رضا العملاء من خلال الجدول الموالي الذي وضع اجابات العينة المبحوث.

الجدول (2_15): النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور رضا العملاء.

الرقم	المحور الأول: رضا العملاء.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	الاتجاه
01	استخدامي للخدمات المصرفية الالكترونية كان القرار السليم باعتقادي	4.240	0.860	84.80%	موفقة عالية جدا
02	لدي رضا عالي عن الخدمات المصرفية الالكترونية	4.140	0.882	82.80%	موفقة عالية
03	الخدمات المصرفية الالكترونية تخطت توقعاتي بالإجمال	3.880	0.946	77.60%	موفقة عالية
04	استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية أفضل بكثير من زيارة البنك (ربح الوقت والجهد والتكلفة)	4.240	0.917	84.80%	موفقة عالية جدا
05	ساهمت الخدمات الكترونية بزيادة ولائي للبنك	4.160	0.906	83.20%	موفقة عالية
06	يتم صيانة الاختلالات في انظمة الدفع الالكترونية مباشرة عند التعطل	3.662	1.124	73.24%	موفقة عالية
07	تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تقليص حاجتي الى النقود السائلة	4.012	1.130	80.24%	موفقة عالية
	المجموع	4.047	0.996	80.94%	موفقة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي لكل فقرات محور رضا العملاء هو 4.047 بنسبة (80.94%)، وبالتالي نستنتج أن المجيبين على هذا البعد درجة الموافقة لديهم عالية على هذا المحور، وأن الفقرة الرابعة هي الأكثر اجابة بمتوسط بلغ 4.240 وهذا راجع إلى أن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية أفضل بكثير من زيارة البنك فهو يساعدهم على ربح الوقت والجهد والتكلفة.

ومن خلال نتائج محاور الدراسة وصلنا الى النتائج التالية والموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2_16): نتائج محاور الدراسة.

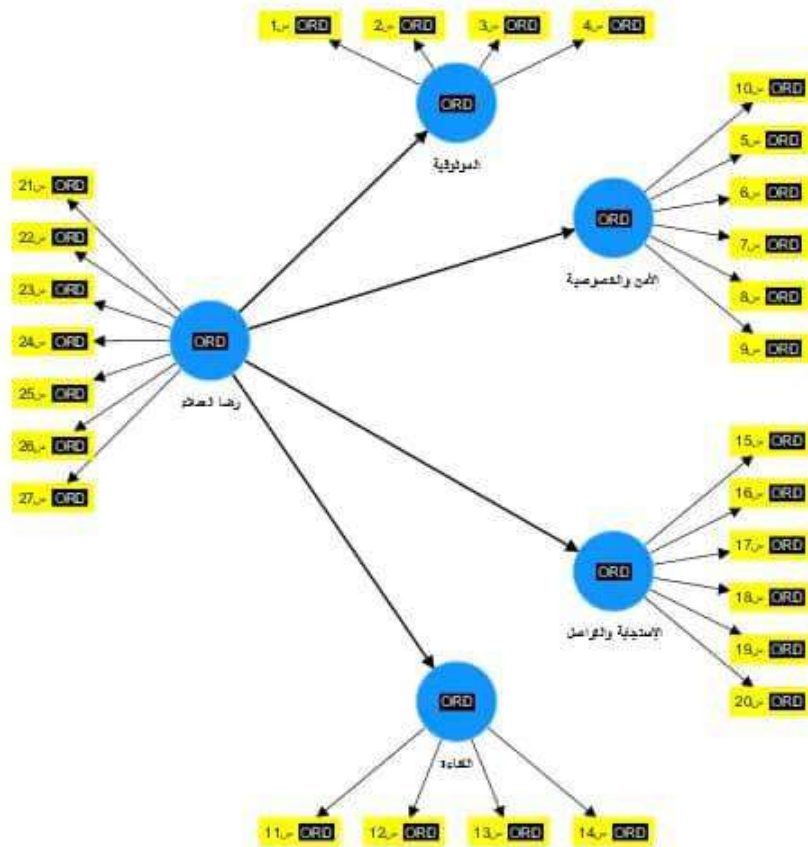
الاتجاه	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	محاور الدراسة
موفقة عالية	81.30%	0.900	4.065	- المحور الاول: الموثوقية
موفقة عالية	83.70%	0.839	4.185	- المحور الثاني: الامن والخصوصية
موفقة عالية جدا	85.64%	0.845	4.282	- المحور الثالث: الكفاءة
موفقة عالية	75.34%	1.101	3.767	- المحور الرابع: الاستجابة والتواصل
موفقة عالية	80.94%	0.996	4.047	- المحور الخامس: رضا العملاء

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

المطلب الثالث: نمذجة أثر وسائل الدفع على أداء البنوك.

نسعى من خلال هذا الجزء من هذه الدراسة تحديد أثر كل من وسائل الدفع على أداء البنوك من خلال مجموعة من مقاييس الأداء التي تم اعتمادها في العديد من الدراسات والأبحاث المتخصصة، وسنعمد على أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية PLS – SEM Structural equations Modeling القائمة على أسلوب المربعات بالاستعانة ببرنامج Smart – Pls 3 تم تحديد النموذج الابتدائي المتكون من خمس متغيرات كاملة تعكس نموذج الدراسة النظري، وهو الأسلوب الذي تمت الإشارة إليه في العديد من الدراسات التجريبية

الشكل رقم 6: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Smart – Pls3

تشير الدراسات إلى أن النمذجة بالمعادلات الهيكلية PLS – SEM تقوم على مرحلتين أساسيتين يتم خلالهما تقييم نموذج القياس كمرحلة أولى، تليها مرحلة تقييم النموذج الهيكلية كمرحلة لاحقة

أولاً: تقييم نموذج القياس.

يسمح التحليل باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية بإدراج مجموعة من المتغيرات الكامنة (غير المشاهدة) التي ترتبط بمجموعة من المؤشرات، ويتضمن تقييم نماذج القياس (العاكسة) مجموعة من المعايير التي تعكس البنية الأساسية للمتغيرات الكامنة في النموذج، والتي تندرج ضمن معايير الموثوقية التقاربية أو معايير الموثوقية التمايزية:

1. الموثوقية التقاربية

يندرج ضمن معايير الموثوقية التقاربية مجموعة من المعايير تهدف إلى تقييم الاتساق الداخلي مثل: موثوقية المؤشرات الفردية، الموثوقية المركبة ومتوسط التباين المستخلص، ومن خلال الجدول التالي سنستعرض أهم نتائج هذه المؤشرات:

الجدول رقم (2_17): معايير الموثوقية التقاربية

المبنى	الفقرة	التحميل الخارجي	متوسط التباين	الموثوقية المركبة	ألفا كرومبا خ
الموثوقية	ف 1	0.674	0.599	0.856	0.774
	ف 2	0.766			
	ف 3	0.825			
	ف 4	0.822			
الامن والخصوصية	ف 5	0.678	0.630	0.910	0.881
	ف 6	0.803			
	ف 7	0.724			
	ف 8	0.872			
	ف 9	0.888			
	ف 10	0.776			
الكفاءة	ف 11	0.679	0.678	0.863	0.762
	ف 12	0.816			
	ف 13	0.854			
	ف 14	0.799			
الاستجابة والتواصل	ف 15	0.795	0.712	0.937	0.919
	ف 16	0.831			

			0.762	ف 17	
			0.866	ف 18	
			0.890	ف 19	
			0.909	ف 20	
			0.897	ف 21	
			0.911	ف 22	
			0.859	ف 23	
			0.815	ف 24	
			0.884	ف 25	
			0.755	ف 26	
			0.643	ف 27	
0.926	0.942	0.731			رضا العملاء

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Smart - PIs 3

من خلال الجدول المتعلق بالموثوقية التقاربية نلاحظ أن التشبعات الخارجية لجميع مؤشرات المحاور تتجاوز عتبة القبول المحددة بـ 0.70 (الفقرات التي تشبعاتها الخارجية أكبر من 0.70 مقبولة) أي أن الفقرات تفسر ما وضعت لأجله، وهو ما يدل على موثوقية المؤشرات التي تم اعتمادها في الدراسة، وقد تم قبول بعض الفقرات بالرغم من عدم تجاوز تشبعاتها عتبة القبول، وهي الفقرات 1، 5، 11، 27، نتيجة لكون عملية الحذف لم تساهم في تغيير قيمة الموثوقية المركبة CR أو في قيمة متوسط التباين المستخلص AVE بشكل ملحوظ وعن معايير الموثوقية التقاربية لكل من ألفا كرومباخ والموثوقية المركبة فقد تجاوزنا عتبة 0.70 وهو ما دل على موثوقية الاتساق الداخلي للقياسات، وقد تجاوزت قيم متوسط التباين المستخرج AVE عتبة 0.50 وهو ما يؤكد أن كل مبنى من مباني الدراسة يفسر في المتوسط أكثر من نصف تباين مؤشراتته.

2. الموثوقية التمايزية

تعبر الموثوقية التمايزية عن المدى الذي يكون فيه المبنى متميزا عن المباني الأخرى في التقاطه لظواهر لا تمثلها المباني الأخرى في النموذج، ومن أهم مؤشرات الموثوقية التمايزية نجد كلا من معيار فورنال لاكر ومعيار التحميلات المنقاطعة.

1.2 معيار فورنال لكر **Fornell-Larcker Criterion**:

يقوم هذا المؤشر على مقارنة الجذر التربيعي لقيم AVE مع الارتباطات الأخرى للمتغير الكامن، ويجب أن يكون الجذر التربيعي لقيمة AVE لكل مبنى أكبر من أعلى ارتباط له مع أي مبنى آخر للدلالة على أن المبنى يشترك في تباين مؤشرات أكثر من اشتراكه في تباين المؤشرات الأخرى¹، وعن معيار فورنال-لاكر في دراستنا فقد كانت نتائجه كما يلي:

الجدول رقم (2_18): معيار فورنال لكر

الاستجابة والتواصل	الامن والخصوصية	الكفاءة	الموثوقية	رضا العملاء
الاستجابة والتواصل	0.844			
الامن والخصوصية	0.568	0.794		
الكفاءة	0.391	0.696	0.823	
الاستجابة والتواصل	0.529	0.583	0.426	0.744
رضا العملاء	0.775	0.566	0.612	0.855

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Smart - Pls 3

تبين أقطار مصفوفة اختبار فورنال-لاكر أن قيمها أكبر من قيم الجانب السفلي لمصفوفة، وهو ما يؤكد أن المباني في النموذج مرتبطة كون قيم الأقطار أكبر من الجذر التربيعي لقيم AVE

Cross loading المتقاطعة: تعبر قيم مصفوفة التحميلات (التشبعات) عن الأهمية النسبية للمؤشر في المبنى المتعلق به، وذلك من خلال مقارنة تحميله الخارجي مع مبناه الأساسي مع تشبعاته المتقاطعة مع المباني الأخرى، وعن نتائج الاختبار فيمكن توضيحها من خلال:

¹BABA, Abubakar Isah ; ABDULLAHI, Abubakar, Relationship between Stress and Performance of Health Workers, Asian Journal of Multidisciplinary Studies, vol 5, n 7, 2019, p43.

الجدول رقم(2_19): التحميلات المتقاطعة

رضا العملاء	الكفاءة	استجابة والتواصل	الامن والخصوصية	الموثوقية	
0,384	0.462	0.209	0,467	0.674	ف 1
0,424	0,332	0.345	0,402	0,766	ف 2
0,482	0,267	0,525	0,436	0,825	ف 3
0.414	0.281	0.528	0.508	0.822	ف 4
0.276	0.455	0.367	0.678	0.435	ف 5
0.545	0.593	0.426	0.803	0.467	ف 6
0.360	0.324	0,451	0.724	0.491	ف 7
0.535	0.532	0.522	0.872	0.522	ف 8
0.544	0.648	0.505	0.888	0.553	ف 9
0.458	0.577	0.418	0.776	0.319	ف 10
0.442	0.679	0559	0.677	0.584	ف 11
0.504	0.816	0,416	0.604	0.382	ف 12
0.344	0.854	0.223	0,523	0.344	ف 13
0.511	0.799	0.321	0.524	0.326	ف 14
0.508	0.196	0.795	0.535	0.444	ف 15
0.521	0.282	0.831	0.472	0.777	ف 16
0.697	0.491	0.762	0.427	0.343	ف 17
0.544	0.648	0.888	0.497	0.446	ف 18
0.665	0.221	0.890	0.455	0.497	ف 19
0.698	0.266	0.909	0.505	0.566	ف 20
0.897	0559	0.677	0.584	0.479	ف 21
0.911	0.593	0.705	0.569	0.512	ف 22

0.859	0.476	0.693	0.450	0.505	ف 23
0.815	0.573	0.450	0.414	0.330	ف 24
0.884	0.600	0.602	0.403	0.407	ف 25
0.755	0.352	0.795	0.464	0.568	ف 26
0.643	0.573	0.450	0.414	0.450	ف 27

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Smart – Pls 3

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق باختبار التحميلات المتقاطعة أن الفقرات المتعلقة بكل مبنى أساسي لها تحميلات أكبر من تحميلات هذه الفقرات مع المباني الأخرى، وهو ما يدل على المصدقية التمايزية.

ثانياً: تقييم النموذج الهيكلي.

تأتي مرحلة تقييم النموذج الهيكلي بعد قبول نموذج القياس، ويتضمن هذا الجانب دراسة القدرة التنبؤية للنموذج إضافة إلى الدلالة الاحصائية للعلاقات بين المباني.

1- قدرة النموذج على التنبؤ (Goodness of Fit (GoF).

تعتبر جودة النموذج عن مدى مطابقة النموذج القياسي والهيكلية مع النموذج النظري المقترح من طرف الطالبتين، ويمكن حساب معامل جودة النموذج من خلال الجذر التربيعي لمتوسط معاملات التحديد R^2 في النموذج مضروبة في متوسط مجموع AVE أي:

$$GoF = \sqrt{AVE * R^2} = \sqrt{(0,67 * 0,726)} = 0,69713$$

من خلال معامل GoF نلاحظ أن هذه القيمة (0.69713) أكبر من 0.36 وبالتالي يمكن القول أن النموذج يتمتع بجودة مقبولة.

2- معاملات المسار والتأثيرات المباشرة.

إن اختبار فرضيات الدراسة يتطلب منا تحديد معاملات مسار النموذج الهيكلي (المباشرة) وتحديد دلالتها الاحصائية ويتم ذلك بالاستعانة بتقنية البسترة (bootstrapping)، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (20_2): المسار للنموذج الهيكلي

الفرضية	العلاقة المباشرة	معامل المسار	T Statistics	P-Values	طبيعة العلاقة
H1	الاستجابة والتواصل— رضا العملاء	0.625	3.773	0.000	علاقة موجبة

-	0.258	1.132	-0.132	الامن والخصوصية— رضا العملاء	H2
علاقة موجبة	0.000	3.849	0.401	الكفاءة—رضا العملاء	H3
علاقة موجبة	0.473	0.777	0.129	الموثوقية—رضا العملاء	H4

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Smart – Pls 3

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

الاستجابة والتواصل-رضا العملاء: تبين من خلال قيمة معامل المسار (0.625) وجود تأثير ايجابي للاستجابة والتواصل على رضا العملاء، وأن زيادة الاستجابة والتواصل بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء بـ 0.301 وحدة.

الامن والخصوصية-ورضا العملاء: تبين من خلال قيمة معامل المسار (-0.132) وجود تأثير ايجابي للأمن والخصوصية على رضا العملاء، وأن زيادة الامن والخصوصية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة را العميل ب-0.132 وحدة.

الكفاءة-رضا العملاء: تبين من خلال قيمة معامل المسار (0.401) وجود تأثير ايجابي للكفاءة على رضا العملاء في البنوك الجزائرية، وأن زيادة الاهتمام بالكفاءة بوحدة واحدة يؤدي إلى تزايد ارضا العميل بـ 0.401 وحدة.

الموثوقية-رضا العملاء: تبين من خلال قيمة معامل المسار (0.129) وجود تأثير ايجابي للموثوقية لإدارة على رضا العملاء ا في البنوك العمومية الجزائرية، وأن زيادة الاهتمام بالموثوقية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء المتعلقة برضا العملاء بـ 0.129 وحدة.

خلاصة الفصل الثاني:

لقد تناولنا في هذا الفصل دراسة الجزء التطبيقي من بحثنا، الذي كان يتضمن تطور وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية وتحليل وتفسير اتجاهات افراد العينة نحو متغيرات الدراسة، لمعرفة هل تؤثر وسائل الدفع على أداء البنوك.

بعد قيامنا بدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها توصلنا بمجموعة من النتائج أهمها:

- أظهرت نتائج الدراسة ان اغلبية مستخدمي وسائل الدفع الالكترونية هم من حاملي الشهادات الجامعية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني وأداء البنوك لدى البنوك الجزائرية، أي يؤثر بشكل إيجابي وقوي على أداء البنوك.
- تحقق وسائل الدفع الالكتروني قيمة مضافة للعملاء وللمؤسسة، وكذلك للمجتمع ككل.
- حسب اراء عينة من المستخدمين فان البنوك تهتم بالعملاء بدرجة كبيرة.

الخاتمة:

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات انتجتها معطيات مختلفة اهمها التطورات التكنولوجية مما انعكس ايجابا عليه ، لذلك ظهرت افكار اقتصادية تعكس هذه التطورات ،وقد امتدت هذه الافكار الى النظام البنكي والتي تم استغلالها كبديل للخدمة البنكية التي تعد ملائمة لمتطلبات العصر و كذلك بعد التأكد من عدم فعالية النظام القديم في عصر يتطلب السرعة في المعاملات التجارية والمالية ، فكان يجب ايجاد خدمات جديدة لتحافظ البنوك على مكانتها السوقية و من ذلك تم تحديث نظام أداء البنوك وبذلك التأثير على جودة الخدمات البنكية واكتساب رضا العملاء .

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة وسائل الدفع الالكتروني ودورها في التأثير على أداء البنوك، وتمت الدراسة عن طريق الاستبيان الذي تمت الاجابة عليه من خلال مستخدمين وسائل الدفع الالكتروني وذلك من أجل اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وكان الغرض من هذا هو الاجابة على اشكالية بحثنا بطريقة تجعلنا نتعرف بدقة على وسائل الدفع الالكترونية وأنواعها ومميزاتها وكيفية تأثيرها على أداء البنوك بصفة عامة وعلى البنوك الجزائرية بصفة خاصة، وكذا علاقتها بجودة الخدمة ورضا العميل.

النتائج المتحصل عليها:

يمكن تلخيص أهم النتائج النظرية فيما يلي:

1. ان استخدام وسائل الدفع الالكتروني أصبح واقع لا مفر منه لتطوير أداء البنوك.
2. يوفر تقييم الأداء البنكي معلومات تساعد في مراقبة نشاطه وتوجيهه.
3. تؤثر جودة الخدمة البنكية على سلوك العميل وبهذا فهي تؤثر على الأداء البنكي كذلك.
4. ان تطبيق وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر كذلك يشهد تطورا كبيرا مع مرور السنين، وزيادة تقبله من قبل الجمهور.

نتائج اختبار الفرضيات.

أما الجانب التطبيقي خلص في النتائج التالية حيث تؤثر ابعاد جودة الخدمة البنكية ايجابا على أداء البنوك ومنه:

- تؤثر الموثوقية والامن والخصوصية ايجابا على أداء البنوك.
- تؤثر الكفاءة الاستجابة والتواصل ايجابا على أداء البنوك.
- يؤثر رضا العميل ايجابا على أداء البنوك.

الاقتراحات:

- بناء على النتائج السابقة التي توصلنا اليها من خلال الدراسة يمكن تقديم المقترحات التالية:
- كتوصية واقتراح بعد قيامنا بالدراسات والتحليلات في هذا الموضوع نرى أنه على البنوك أن تقوم بنشر الوعي المصرفي بين العملاء، لأنه يلعب دورا كبيرا في تفعيل دور وسائل الدفع الالكتروني.
 - مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في المجال البنكي.
 - التنوع في الخدمات المصرفية.
 - ابرام عقود شراكة مع البنوك الأجنبية من اجل تأهيل البنوك العمومية الجزائرية خاصة فيما يتعلق بالعنصر البشري.
 - تقديم خدمات مصرفية متميزة وتطوير التطبيقات المصرفية المتوفرة على الهواتف الذكية.
 - تحسين الدعم الفني والتواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

آفاق الدراسة.

- كيف يمكن ان تؤثر وسائل الدفع الالكتروني على تحسين أداء البنوك.
- ما هو دور تقييم الأداء البنكي في تحقيق أهداف البنوك.
- أثر الخدمة البنكية الالكترونية على اداء المؤسسات البنكية.
- أثر وسائل الدفع الالكتروني في تطوير خدمات البنوك الجزائرية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً. المراجع باللغة العربية:

1. إبراهيم العيسوي، التجارة الالكترونية، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2003، ص108.
2. إبراهيم فوزي بورزق، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد البنكي، رسالة ماجستير، فرع تحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 28-29.
3. أحلام بوعبدلي، سياسات إدارة البنوك التجارية ومؤشراتها، دار الجنات للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 17.
4. احمد زغدار وكلثوم حميدي، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفردية (arts) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006 2016، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 9، العدد 2، ص 56.
5. احمد شعبان محمد علي، موسوعة البنوك والائتمان السياسة الائتمانية للبنوك، دار التعليم الجامعي ، 2016، ص 35.
6. أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقة الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2007ص10.
7. الامر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 26 اوت سنة 2003، الجريدة الرسمية، المؤرخة في 27 اوت 2003، العدد 52، ص 11.
8. ايت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، ال عدد04، ديسمبر 2019، ص09 وص10.
9. باسل اسعد، اهمية استخدام نموذج القيمة الاقتصادية المضافة كمؤشر لتقييم اداء الشركات المساهمة من وجهة نظر المساهمين، دراسة تطبيقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد 5 2012، ص 60.
10. باسم علوان العقابي وعلاء عزيز الجبوري ونعيم كاظم جبر، النقود الالكترونية ودورها في الوفاء بالالتزامات التعاقدية، مجلة اهل البيت عليهم السلام، العدد 06، ص82.
11. باطلي غنية، خصائص واشكال النقود الالكترونية -دراسة تحليلية نظرية-، مجلة العلوم السياسية والقانون، العدد 07، فبراير، 2018، ص365.

12. بآهة فاطمة، اعتداءات الواقعة على بطاقات الدفع الإلكترونية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية، جامعة الجزائر، المجلد 57، ال عدد04,2020، ص175.
13. بركة سعيد، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وافاق تطورها في الجزائر، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، ام البواقي، 2010/2011، ص140ص141.
14. بشرى مذكور، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية، البواقي 324، مذكرة لنيل شهادة ماستر 2016 -2017.
15. بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الالي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة ماجستير، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2007/2008 ص25.
16. بوسبل رقية، حباش أمينة، أثر وسائل الدفع الإلكترونية على أداء البنوك التجارية دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وكالة قصر البخاري والبنك الخارجي وكالة المدينة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، السنة الجامعية 2016_2017.
17. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص32
18. تيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء دراسة ميدانية تحليلية، مجلة الحقيقة العدد 36 الجزائر، ص 369.
19. حاكم محسن الربيعي واحمد عبد المحسن الراضي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر، ص 145 حفيظة كراع، العمل المصرفي الإلكتروني والمسؤولية المدنية للبنك فيه، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في قسم الحقوق، تخصص قانون اعمال، جامعة باتنة، 1 2021، ص 93.
20. حمزة حيدر، علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء المصرفي دراسة تحليلية، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 68 _الجامعة المستنصرية، العراق، 2008 ص78.
21. حمزة رملي، دور ادارة اصحاب المصلحة في تفعيل ابعاد التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة فرحات عباس الجزائر، سطيف، ص 17.
22. حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2015، ص314.
23. خالد احمد علي محمود، فن إدارة البنوك وسوق المال، دار الفكر الجامعي، 2019، ص11.

24. خالد حمد، زيد احمد الخميري، أثر القيمة المضافة على الأداء الأمني، الشارقة 2016 ص 29.
25. خالد محمد عثمان، نموذج مقترح لتقييم إثر مؤشرات كفاءة الاداء المالي على تحسين القيمة الاقتصادية المضافة البنوك الخليجية، مجلة الاسكندرية للبحوث والمحاسبة، سبتمبر 2020، ص 6.
26. الخاميس بوعبيد فاضيلي، النقود الافتراضية: ماهيتها مخاطرها، مقال منشور بتاريخ 30 نوفمبر 2017:36.
27. دراجي كريمو وبن دعاس زهير، تحليل تطور استخدام نظام التسوية اللحظية والمقاصة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المجلد 13، العدد 2، ص56، 2016.
28. رابح حمدي باشا وهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 1، المجلد 15، العدد 4، ص 176.
29. رشاد نعمان شامع العامري، الخدمات المصرفية الائتمانية في البنوك الإسلامية، ط1، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2013 ص57.
30. رشيد بوعافية، آلية الدفع الالكتروني باستعمال بطاقة الائتمان عبر شبكة الانترنت، مجلة الاقتصاد الجديد، ال عدد07، سبتمبر 2012، ص26 27.
31. زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الالكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، العدد 02، ديسمبر 2021، ص65.
32. زحوفي نور الدين وزمالة عمر، التحويل المالي الالكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، العدد 01 ديسمبر 2018 ص 256.
33. زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط، ك.ع.او.ع.ت جامعة الجزائر، 2004/2005، ص71.
34. سدرات ياسمينه وعاشوري بدر الدين، أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية)، مذكرة لنيل شهادة الماستر 2019_2020.
35. سعودي نادية وبالعجوز حسين، مدى استخدام بطاقة الاداء المتوازن في تقييم اداء البنوك التجارية الجزائرية، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 2017، ص 237.
36. سلمان زيدان، تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمعات في ضوء ادارة الجودة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان الاردن 2016 ص 57.

37. السيد احمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعولمة المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، مصر، 2008 ط2، ص167-168.
38. الشيخ الضاوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، 2009، ص 217.
39. شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وBADR وكالة ورقلة، السنة الجامعية 2018_2019.
40. صيام أحمد زكرياء، أبو النادي محمود عادل، تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الاردنية، مجلة جامعة القدس المفتوحة العدد 1 / 2014.
41. طارق الحاج، أثر الخداع التسويقي في تكوين الصورة الذهنية لدى الزبائن في سوق الخدمات المصرفية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، الاردن 2018، ص 32.
42. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2001، ص 31.
43. عبد الحميد بسيوني، التجارة الالكترونية، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2003، ص201.
44. عبد السلام أبو قحف، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن 2011 ص 23.
45. عبد الكريم قندوز، التحول وادارة المخاطر، دار اي. كتب، لندن، شباط 2018، ص 307.
46. عبد الله بن سليمان بن عبد العزيز الباحث، النقود الافتراضية - مفهوما وأنواعها واثارها الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، القاهرة، العدد 01، يناير 2017، ص32.
47. عصام مهدي عابدين، موسوعة البنوك، دار محمود للنشر والتوزيع، أبريل 2022، ص.215
48. علاء فرحان طالب، ايمان شيحان المشهداني، حكومة المؤسسة والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2011، ص 67 ص68.
49. عماد الدين بركات، وطيبى حورية، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد 02 جوان 2019 ص 131 ص132.
50. فاضل عباس، كاظم الشباني، سلام محمد حمزة الشريفي، الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على أداء الجهاز المصرفي العراقي، مجلة اهل البيت العدد 38 العراق 2011/2016.
51. فريد النجار، التجارة والاعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، مصر، 2006، ص 131.

52. فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر الاسكندرية، مصر 1996، ص 10.
53. فريدة معارفي، صالح مفتاح، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الاردن ، 2007.
54. فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، القسم الأول ماهية البنك وظائفه الأساسية وانواعه، ص22.
55. لرجان وريدة، قلال مريم، ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي الونشريسي، تيسمسيلت، عدد 04 سبتمبر 2018، ص 96.
56. ماجد قرنة، الادارة الفندقية عن رؤية جديدة وحديثة، دار الرزيم للنشر والتوزيع، عمان 2019 ص 252.
57. المادة 113 قانون النقد والقرض، رقم 10/90، المؤرخ في 14 أبريل 1990، الصادر في الجريدة الرسمية، العدد 16 بتاريخ 18 أبريل 1990.
58. محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2008، ص39.
59. محمد حسن منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص ص 118 120.
60. محمد عبد الفاتح العشماوي، محمد عبد المقصود احمد، سارة يوسف علي كاشف ا، لمجلة العلمية للبحوث التجارية، دور مؤشرات camels في تقييم الاداء المصرفي دراسة حالة على البنك الاهلي المصري، العدد الاول، يناير 2022، ص363.
61. محمد مجيد جواد الحمداني، قياس أثر الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف، رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، العراق، 2013، ص30.
62. محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، تجارة الكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2009، ص231.
63. محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن 62، ص، 2008.
64. مزيرق عاشور، بطاقة الاداء المتوازن كمنهج لقياس وبناء ثقافة الاداء الاستراتيجي المتميز لمنظمة الاعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة، العدد 28، المجلد 4 ، 2013، ص 59.

65. مسري نذير، نمذجة أثر الخدمات البنكية الالكترونية على رضا العميل (حالة البنوك الجزائرية) جامعة المنار تونس، مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية المجلد الرابع العدد 1. 2022 صفحة 97.
66. مليكاوي حجيبة، مسعودان سهيلة، وسائل الدفع الالكترونية وأثرها على الاداء المصرفي دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة المدينة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية 2018_2019.
67. منصور ناصر الرجى، سعاد نور العبيدي، أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك الاردنية (دراسة ميدانية للبنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية) مجلة دراسات اقتصادية العدد 23 / 2014.
68. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007، ص 155.
69. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، ط1، 2007، ص82.
70. نهى خالد عيسى الموسوي واسراء خضير مظلوم الشمري، النظام القانوني للنقود الالكترونية، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، العدد 02، 2014، ص268.
71. هداية بوعزة، النظام القانوني للدفع الالكتروني -دراسة مقارنة -، أطروحة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2019/2018، ص355.
72. هديب خالد رضوان، دور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المؤسسي دراسة حالة البنك الاسلامي العربي، رسالة ماجستير، غزة فلسطين 2020.
73. هند عبد الستار، دور العلاقات الشخصية لممارسي العلاقات العامة مع اصحاب المصلحة في تسهيل مهامهم اليومية، رسالة ماجستير في العلاقات العامة، كلية الدراسات العليا جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، ص 15.
74. هيلين عبد الرحيم مراد، قياس رضا العميل عن الخدمة المقدمة وعلاقته بسلوك ما بعد الشراء دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مصر 2023، ص 90.
75. يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الاولى مؤسسة الوراق للنشر عمان الاردن _ 2008، ص 28.

ثانيا. المراجع باللغة الأجنبية:

1. Hannington odhimbo ogare , the effect of electronic banking on the financial performance of commercial banks in Kenya, a research project submitted in partial

fulfilment of the requirements of master of business administration degree of the university
.of Nairobi /October 2013

BABA, Abubakar Isah ; ABDULLAHI, Abubakar, Relationship between Stress and Performance of
Health Workers, Asian Journal of Multidisciplinary Studies, vol 5, n 7, 2019, p43

Quelin et s–levegle, le management stratégique de compétence, ellepes, paris, .3
.2000, p86

ثالثا. المواقع الالكترونية:

1. البنك المركزي المصري, إدارة نظم الدفع نظام التسوية اللحظية, متوفرة على الموقع www.cbe.org.eg

الملاحق:

الملحق رقم(01): الاستبيان

يساعد الاستبيان الذي نضعه بين ايديكم في دراسة أثر وسائل الدفع الالكترونى على أداء البنوك الجزائرية، نرجو منكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان بدقة مع التأكيد باننا حاولنا ان يكون واضحا وبسيطا ولا يستغرق من وقتكم سوى بضع دقائق، البيانات تستخدم لغرض البحث فقط وبسرية تامة مع الشكر الجزيل لحسن تعاونكم املين على ان نكون عند حسن ظنكم.

المحور الاول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر انثى
- العمر: أقل من 25 سنة من 25 الى 35 سنة من 35 الى 45 سنة من 45 الى 60 سنة أكثر من 60 سنة
- المستوى التعليمي: اقل من الثانوي ثانوي جامعي
- مدة التعامل مع البنك بإحدى الوسائل الالكترونية: أقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: وسائل الدفع الالكتروني وأداء البنوك

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الموثوقية						
1	لدي ثقة عالية للاعتماد على خدمات المصرف الالكتروني.					
2	يحرص البنك على التعامل الكترونيا مع عملائه منذ المرة الأولى.					
3	يقدم البنك خدمة الكترونية بانتظام.					
4	يحرص البنك على عدم وجود مشاكل في منتجاته الالكترونية.					
الامن والخصوصية						
5	الخدمات المصرفية الالكترونية لا تسمح للآخرين بالولوج الى حساباتي.					
6	تؤمن خدمة المصرف الالكتروني حماية عالية للعمليات المصرفية.					
7	خدمة المصرف الالكتروني امنة ومحمية من أي عملية غش او قرصنة.					
8	الأجهزة الأمنية لخدمات المصرف الالكتروني تحمي المعلومات التي يتم ارسالها من قبلي.					
9	الخدمات المصرفية الالكترونية توفر الحماية للخصوصية الشخصية.					

					اشعر بالأمان خلال قيامي بالعمليات المصرفية بواسطة الانترنت.	10
--	--	--	--	--	---	----

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الكفاءة						
01	أفضل استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على زيارة الفرع للقيام بمعاملاتي.					
02	توفر البنوك الالكترونية خدمات سريعة للعملاء.					
03	التعليمات التي تقدمها أجهزة الصراف الآلي واضحة وسهلة المتابعة.					
04	تعتبر الخدمات الالكترونية أكثر ملائمة للعملاء.					
الاستجابة والتواصل						
05	إدارة البنك تتعاطف مع العملاء عندما يواجهون مشكلة.					
06	يضع البنك مصلحة عملائه من أولوياته.					
07	الخدمات المصرفية الالكترونية متوفرة 24/7.					
08	الخدمات المصرفية الالكترونية تستجيب بسرعة لطلبات الزبائن.					
09	المساعدة تتوفر فوراً في حال وجود أي مشكلة.					
10	المصرف يتعامل بلطف مع الشكاوى حول الخدمات الالكترونية.					

رضا العملاء					
					11 استخدامي للخدمات المصرفية الالكترونية كان القرار السليم باعتقادي.
					12 لدي رضا عالي عن الخدمات المصرفية الالكترونية.
					13 الخدمات المصرفية الالكترونية تخطت توقعاتي بالإجمال.
					14 استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية أفضل بكثير من زيارة البنك (ريح الوقت والجهد والتكلفة).
					15 ساهمت الخدمات الالكترونية بزيادة ولائي للبنك.
					16 يتم صيانة الاختلالات في أنظمة الدفع الالكترونية مباشرة عند التعطل.
					17 تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في تقليص حاجتي الى النقود السائلة.

الملحق رقم (02): مخرجات SPSS

1. معاملات ألفا كرو نباخ:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	5

الاستبيان ككل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	4

الموثوقية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	6

الأمن والخصوصية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	4

الكفاءة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

الاستجابة والتواصل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	7

رضا العملاء

2. الانحراف المعياري والوسط الحسابي:

Statistics

		س1	س2	س3	س4
N	Valid	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.20	4.11	3.95	4.00
Std. Deviation		.786	.763	1.030	1.019

محور الموثوقية

Statistics

		س5	س6	س7	س8	س9	س10
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.26	4.25	4.08	4.20	4.16	4.16
Std. Deviation		.807	.771	.965	.802	.849	.834

محور الامن والخصوصية

Statistics

		س11	س12	س13	س14
N	Valid	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.31	4.21	4.38	4.23
Std. Deviation		.963	.807	.769	.842

محور الكفاءة

1. اختبار التوزيع الطبيعي كولموغوروف سميرونوف:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		الجنس	العمر	المستوى التعليمي	مدة التعامل بالوسائل الإلكترونية
N		80	80	80	80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	1.53	2.21	2.39	1.75
	Std. Deviation	.503	1.198	.787	.834
Most Extreme Differences	Absolute	.353	.270	.357	.316
	Positive	.327	.270	.218	.316
	Negative	-.353	-.156	-.357	-.184
Test Statistic		.353	.270	.357	.316
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. اختبار الفروق أنوفا ANOVA :

ANOVA

الاستبيان ككل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.775	1	.775	1.995	.162
Within Groups	30.297	78	.388		
Total	31.072	79			

الجنس

ANOVA

الاستبيان ككل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.470	4	1.868	5.934	.000
Within Groups	23.602	75	.315		
Total	31.072	79			

العمر

ANOVA

الاستبيان ككل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.634	2	.817	2.137	.125
Within Groups	29.438	77	.382		
Total	31.072	79			

المستوى

ANOVA

الاستبيان ككل

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.540	2	.770	2.008	.141
Within Groups	29.532	77	.384		
Total	31.072	79			

مدة التعامل مع البنك بإحدى الوسائل الالكترونية

ملخص:

يعتبر التقدم التكنولوجي من أهم العوامل التي ساهمت في حدوث تحول جذري في أنماط البنوك في عصر العولمة، أولت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف استخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات وأجهزة الكمبيوتر، وتطويرها بكفاءة عالية من أجل خلق خدمات مبتكرة وتطوير أساليب تقديمها، مما يضمن تدفق الخدمات المصرفية من البنوك الى العميل بسهولة عالية ودقة والتي تتماشى مع المتطلبات المعاصرة والمتنامية للعملاء المختلفين، من ناحية اخرى يحقق البنك نموا في حجم عملياته وأرباحه.

تم التوصل الى ان وسائل الدفع الالكتروني تعمل على ادراج التكنولوجيا في تقديم الخدمات البنكية مما يؤدي الى تحسين الأداء البنكي.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الالكتروني، الأداء البنكي، جودة الخدمة البنكية.

Abstract

Technological progress is one of the most important factors that contributed to a radical shift in banking patterns in the era of globalization. Banks have paid great attention to intensifying the use of the latest information and communication technologies and computers, and developing them with high efficiency in order to create innovative services and develop methods of providing them, which ensures the flow of services. Banking from banks to the customer with high ease and accuracy, which is in line with the contemporary and growing requirements of different customers. On the other hand, the bank achieves growth in the volume of its operations and profits

It was concluded that electronic payment methods work to include technology in providing banking services, which leads to improving banking performance.

Keywords: electronic payment methods, banking performance, banking service quality.