



جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



القسم: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

مذكرة تحت عنوان

فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية  
-دراسة ميدانية بنك الفلاحة و التنمية الريفية بعين تموشنت -

إشراف الاستاذ :

د. زدون جمال

من إعداد الطلبة :

• بلولة رستم

• اغبير محمد

لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الجامعة	الرتبة	
بن سبع الياس	جامعة عين تموشنت	أستاذ محاضر "ب"	رئيسا
زدون جمال	جامعة عين تموشنت	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا
عيدوني حليلة	جامعة عين تموشنت	أستاذة محاضرة "ب"	مناقشا

السنة الجامعية 2023-2024





جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



القسم: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي

مذكرة تحت عنوان

فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية  
- دراسة ميدانية بينك الفلاحة و التنمية الريفية بعين تموشنت -

إشراف الاستاذ :

د. زدون جال

من إعداد الطلبة :

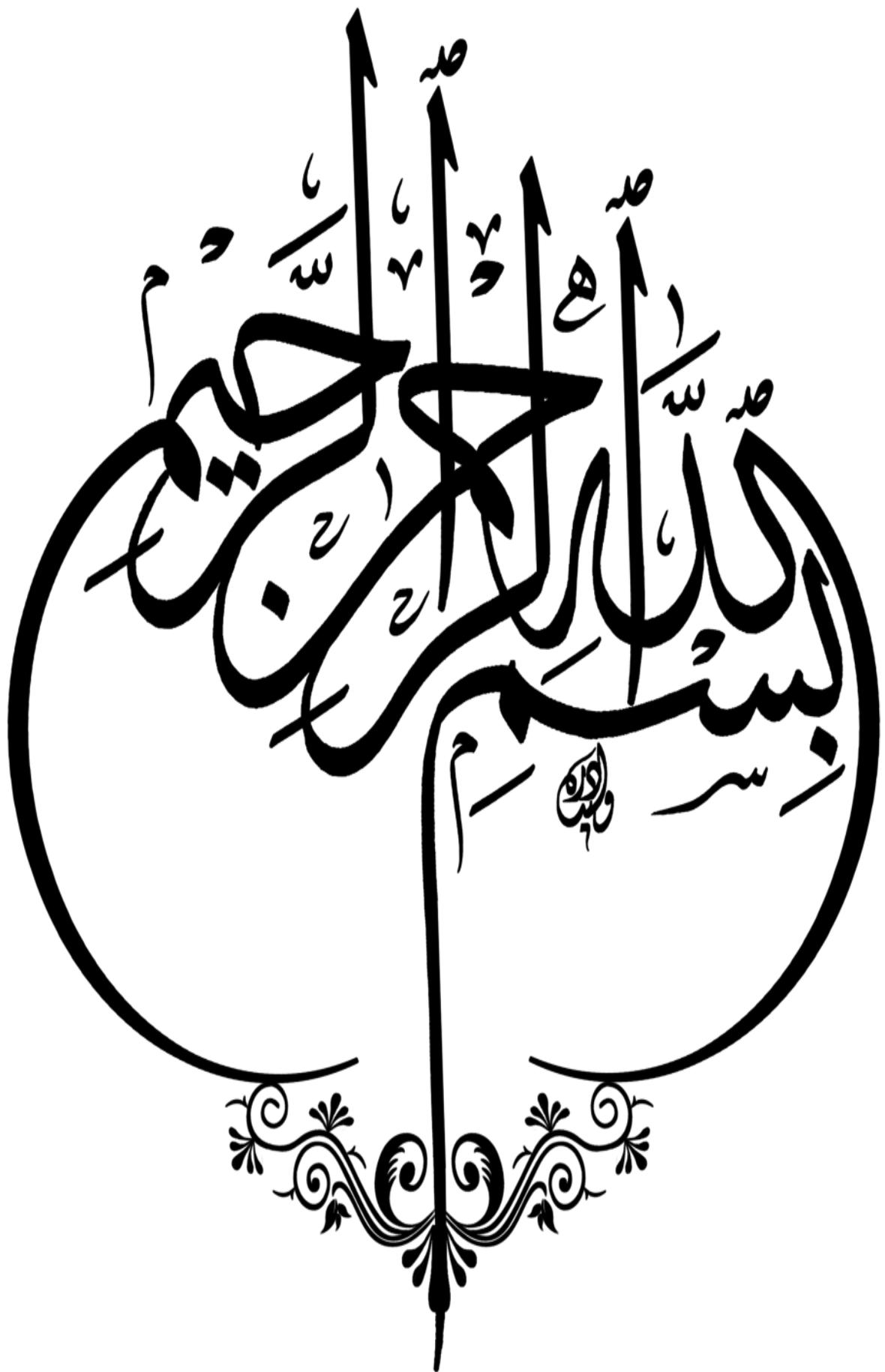
• بلولة رستم

• اغبير محمد

لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الجامعة	الرتبة	
بن سبع الياس	جامعة عين تموشنت	أستاذ محاضر "ب"	رئيسا
زدون جمال	جامعة عين تموشنت	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا
عيدوني حليلة	جامعة عين تموشنت	أستاذة محاضرة "ب"	مناقشا

السنة الجامعية 2023-2024



## قال الله تعالى

﴿ بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ ﴾

﴿ اَمَّنْ هُوَ قَانِتٌ اَنَاءَ اللَّیْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا یَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَیَرْجُو رَحْمَةَ رَبِّهِ قُلْ هَلْ یَسْتَوِی الَّذِیْنَ

یَعْلَمُونَ وَالَّذِیْنَ لَا یَعْلَمُونَ اِنَّمَا یَتَذَكَّرُ اُولُو الْاَلْبَابِ ﴾

صدق الله العظيم

الآية ٩ من سورة الزمر

عن أنس - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم -:

«اللَّهُمَّ انْفَعْنِي بما علمتني، وعلمني ما ينفعني، وارزُقني علما ينفعني»

عن أبي هريرة - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم - نحوه وفيه زيادة:

«وزدني علماً، والحمد لله على كل حال، وأعوذ بالله من عذاب النار»

# شكر و عرفان

"بسم الله الرحمن الرحيم"

قال تعالى {يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ}

صدق الله العلي العظيم

الشكر أولاً لله عزّ وجلّ،

عجز اللسان وعجزت لغتي وكلماتي عن موافاتي بكلمة الشكر المناسبة الكافية للتعبير عن  
إحترام وتقدير.

للأستاذ الفاضل "زدون جمال" الذي إستقبل بصدر رحب الإشراف على هذه المذكرة وعلى  
الدعم والتشجيع.

وإلى كافة الأساتذة بجامعة عين تموشنت.

وإلى كلية العلوم الإقتصادية والتسيير و التجارة.

قسم العلوم الإقتصاد

التخصص الإقتصاد النقدي والبنكي

اللهم كما أنعمت فزد، وكما زدت فبارك، وكما باركت فتمّم، وكما أتمّمت فثبّت يا الله.

# إهداء



- إلى من كان لهم الفضل الكبير في تشجيعي ودعمي لتحقيق هذا الإنجاز
- إلى والدي العزيز، الذي علمني أن الأمل والعمل هما الطريق إلى النجاح .
  - إلى والدتي الحبيبة، التي كانت دائماً ترفع من معنوياتي بصلواتها ودعائها .
  - إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء، الذين كانوا دائماً معي، يشجعونني ويدعمونني بكل الطرق الممكنة .
  - إلى أصدقائي الأوفياء، الذين لم يتوانوا عن تقديم المساعدة والمساندة .
  - إلى كل من علمني حرفاً، من أساتذتي الأجلاء، الذين لم يدخروا جهداً في توجيهي وإرشادي.

أهدي هذا العمل إليكم، عربون شكر وامتنان على كل ما قدمتموه لي، ولعل هذا الإنجاز يكون بداية  
لمزيد من النجاحات

رستم

محمد



## ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تحليل مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها و تقييم تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة العمليات المصرفية ، دراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على مستوى رضا العملاء ، و توصلت الدراسة الى أن أهم النتائج المتحصل عليها من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية والتي شملت عينة من الموظفين العاملين في المجال المصرفي وبلغ عدد المبحوثين 30 مبحوثاً، اتضح ان هناك علاقة إيجابية ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الأداء المصرفي عند مستوى معنوية 0.05، بحيث يؤثر احدهما على الاخر بصفة طردية و العكس صحيح.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات الالكترونية المقدمة ، الأداء البنكي .

## Summary:

This study aims to analyze the concept and types of electronic banking services and assess the impact of electronic banking services on the efficiency of banking operations. The impact of electronic banking on the level of customer satisfaction, The study found that the most important results obtained through the survey, which included a sample of banking personnel, reached 30 researchers. A positive and statistically significant relationship exists between the electronic banking services provided and bank performance at a morale level of 0.05, with one affecting the other separately and vice versa.

**Keywords:** e-services provided, bank performance.

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

بسملة

شكر

اهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

أ..... مقدمة

الفصل الأول : المقاربة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية و الأداء في المؤسسات البنكية

2..... تمهيد

3..... المبحث الأول : المقاربة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية

3..... المطلب الأول : نشأة و مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية :

6..... المطلب الثاني : أهمية و مزايا العمل المصرفي الإلكتروني و اشكاله.....

11..... المطلب الثالث : مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.....

13..... المبحث الثاني : المقاربة النظرية لاداء في المؤسسات البنكية.....

13..... المطلب الأول : مفهوم الأداء البنكي (المصرفي) .

14..... المطلب الثاني : اساسيات الأداء البنكي.....

20..... المطلب الثالث : اثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المصرفي (البنكي).....

22..... المبحث الثالث : الدراسات السابقة.....

23..... المطلب الأول : الدراسة العربية.....

25..... المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية.....

27..... المطلب الثالث : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....

29	..... خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: دراسة ميدانية بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR بعين تموشنت</b>	
31	..... تمهيد
32	..... المبحث الأول: مفاهيم عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية
32	..... المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية
35	..... المطلب الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية
36	..... المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
38	..... المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة.
38	..... المطلب الأول : منهج الدراسة.
39	..... المطلب الثاني : عينة الدراسة.
39	..... المطلب الثالث : أدوات الدراسة.
47	..... المبحث الثالث :تحليل نتائج الدراسة
47	..... المطلب الأول : التحليل الوصفي للبيانات العامة
50	..... المطلب الثاني : التحليل الاحصائي لمحاور الدراسة
54	..... المطلب الثالث : تحليل الفرضيات
56	..... خلاصة الفصل الثاني
56	..... خاتمة
59	..... قائمة المراجع
63	..... قائمة الملاحق

### قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
39	يوضح درجات سلم ليكارت الخماسي	01
39	صدق الاتساق لمحور الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة	02
41	صدق الاتساق لمحور الأداء المصرفي	03
44	ثبات الاستبيان	04
45	توزيع العينة حسب مغير الجنس	05
46	توزيع العينة حسب مغير العمر	06
46	توزيع العينة الاستطلاعية حسب مغير المستوى العلمي	07
47	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	08
47	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي	09
48	الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة	10
50	الأداء المصرفي	11

### قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
19	أبعاد الأداء المصرفي	01
35	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بعين تموشنت	

مقدمة

تعتبر مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية، أحد المداخل الرئيسية لتطوير جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك، من خلال تحديث الخدمات المصرفية وتكثيف الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطويرها بكفاءة بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسيابها من البنوك إلى العملاء بدقة وسهولة.

كما يعد القطاع المصرفي العمود الفقري لعمود البلاد، فهو يعتبر من أهم عناصر التنمية الاجتماعية والاقتصادية ومن أهم عناصر الدعم للنمو وتطور البلاد في عصر لمست فيه الأنترنت تقريبا جميع جوانب الحياة فكان للثورة التكنولوجية تأثير كبير على اقتصاديات الدول وجذبت اهتماما متزايدا في السنوات القليلة الماضية من قبل المصرفيين وغيرهم من المشاركين

في سوق الخدمات المالية وذلك بسبب النمو السريع للتجارة الالكترونية. وتعتبر البنوك من أهم الأجهزة التمويلية في الاقتصاديات الحديثة وهذا يرجع إلى تشكيلة المعاملات التي تمنحها للعملاء، ومع تنامي الحاجات لاستخدام خدمات مصرفية تساعد وتسهل عمليات البيع والشراء وعمليات الدفع، سعت البنوك إلى تقديم هذه الخدمات لعملائها وفق أفضل وأحدث الوسائل لتلبية حاجات المجتمع أي عمدت إلى القيام باستخدام خدمات مصرفية ومالية تتماشى مع التقدم التكنولوجي المتسارع من خلال تبني أحدث التقنيات لتوفير خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة وكفاءة عالية لإرضاء العملاء ولاكتساب ميزة تنافسية وحصة سوقية للبنك، حيث أن اعتماد أنظمة الدفع الحديثة رد فعل ضروري على التطورات الطارئة من أجل زيادة الكفاءة والقدرة التنافسية للبنوك عن طريق تخفيض التكاليف وتعظيم الربح والفائدة مما يؤدي إلى تحقيق نمو البنوك وزيادة نصيب الكيان المصرفي من السوق المصرفية المحلية والعالمية، حيث تعتبر من الوسائل الأساسية التي تسهل المبادلات وتعاملات الأفراد الذين يفضلون القيام بها بصفة يومية وهو ما يجعل الفرد إلى تطويرها حتى يتمكن من مواكبة التطور التكنولوجي. والى هنا نطرح الاشكال الآتي:

" ما أثر فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية؟"

## التساؤلات الفرعية:

- ما هي الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك التجارية؟
- كيف تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات المصرفية؟

## فرضيات الدراسة :

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الأداء المصرفي عند مستوى معنوية 0.05

- توفر البنوك التجارية الجزائرية جميع الخدمات الإلكترونية لزيائنها.

## أهمية الدراسة:

- تُقدم هذه الدراسة معلومات قيمة حول فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية.
- تُساعد الدراسة البنوك التجارية على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية وتنفيذها.
- تُثري الدراسة المعرفة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية وتُساهم في تطوير هذا المجال.

## أهداف الدراسة:

- تحليل مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها.
- تقييم تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة العمليات المصرفية.
- دراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على مستوى رضا العملاء.
- تحديد التحديات التي تواجه البنوك التجارية في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- اقتراح أفضل الممارسات لتنفيذ الخدمات المصرفية الإلكترونية بفعالية.

### أسباب اختيار الموضوع:

- ازدياد أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة.
- قلة الدراسات التي تُركز على فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية.
- الحاجة إلى تقديم دليل إرشادي للبنوك التجارية الراغبة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.

### صعوبات الدراسة:

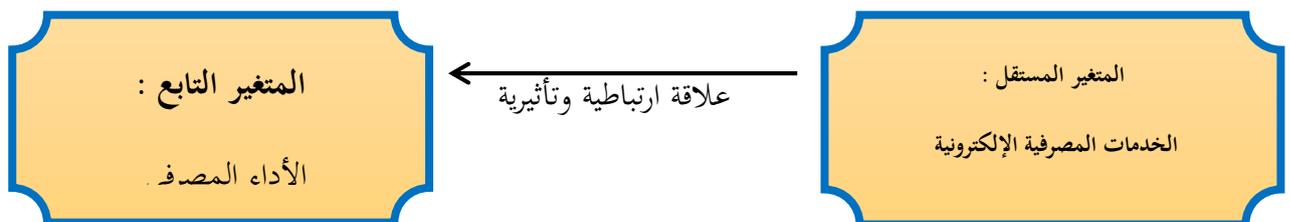
- نقص البيانات والمعلومات المتعلقة بفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- صعوبة قياس تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية بدقة.
- تنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعدد مقدمي الخدمات

### منهج الدراسة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بحيث تم استخدام المنهج الوصفي في الفصل الأول بحيث تم التطرق الى متغيرات الدراسة نظريا ، اما المنهج التحليلي فتم الاعتماد عليه في الفصل الثاني الذي دراسة لاحد البنوك التجارية بولاية عين تموشنت .

### نموذج الدراسة

#### الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبين.

صعوبات الدراسة:

- نقص البيانات والمعلومات المتعلقة بفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- صعوبة قياس تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية بدقة

الفصل الأول :

المقارنة النظرية للخدمات  
المصرفية الإلكترونية والأداء في  
المؤسسات البنكية

تمهيد :

الخدمات المصرفية الإلكترونية قد شكلت ثورة في عالم البنوك والمؤسسات المالية، حيث أصبحت تعتبر الخيار الأساسي للعديد من العملاء في إدارة أمورهم المالية. تتضمن هذه الخدمات مجموعة واسعة من الأدوات والتطبيقات التي تسهل على المستخدمين الوصول إلى حساباتهم وإدارتها من أي مكان وفي أي وقت. تتيح الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء إجراء عمليات مالية مختلفة مثل التحويلات البنكية، والدفعات الإلكترونية، وإدارة الفواتير، والاطلاع على الحسابات والتحليلات المالية. و من ضمن الخصائص المهمة للخدمات المصرفية الإلكترونية هي سهولة الاستخدام والتوفرية العالية، حيث يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم باستخدام الهواتف الذكية أو أجهزة الحاسوب الشخصية بسهولة ويسر. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الخدمات مستوى عالٍ من الأمان، من خلال تبني تقنيات التشفير والمراقبة المستمرة، مما يجعل التعاملات المالية عبر الإنترنت آمنة وموثوقة.

كما يتميز الأداء المصرفي في البيئة الإلكترونية بالفعالية والسرعة، حيث يمكن إتمام العمليات المالية في غضون ثوان معدودة بدلاً من الاعتماد على العمليات التقليدية في الفروع البنكية التي تتطلب وقتاً أطول. بالإضافة إلى ذلك، توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية مستوى عالٍ من الراحة للعملاء، حيث يمكنهم إدارة حساباتهم وتنفيذ العمليات المالية دون الحاجة إلى الانتقال بين الفروع البنكية والانتظار في الطوابير. وعليه تم تقسيم هذا الفصل الى:

- المبحث الأول : المقاربة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية
- المبحث الثاني : المقاربة النظرية للأداء في المؤسسات البنكية
- المبحث الثالث : الدراسات السابقة

## المبحث الأول : المقاربة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية

تطورت الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة، حيث أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياة الناس وتعاملاتهم المالية. توفر هذه الخدمات مجموعة من الفوائد والمزايا التي تجعلها مفضلة لدى الكثيرين. تشمل هذه الفوائد الراحة والسهولة في إجراء التحويلات المالية والدفعات الإلكترونية دون الحاجة للذهاب إلى الفروع البنكية. كما تسهل الخدمات المصرفية الإلكترونية متابعة الحسابات المصرفية وإدارتها عبر الإنترنت أو من خلال تطبيقات الهواتف الذكية. بالإضافة إلى ذلك، تتيح هذه الخدمات الوصول إلى الخدمات المصرفية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، مما يزيد من مستوى الراحة والمرونة للمستخدمين. علاوة على ذلك، تُعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية آمنة بفضل تطبيق أحدث التقنيات الأمنية مثل التشفير والمصادقة المزدوجة. وفي ظل التطور التكنولوجي المستمر، من المتوقع أن تزداد هذه الخدمات تطوراً وتوسعاً لتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل في المستقبل. و تم تقسيم هذا المبحث الى ثلاث مطالب أساسية و هي المطلب الأول: نشأة و مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، المطلب الثاني: أهمية و مزايا العمل المصرفي الإلكتروني و اشكاله المطلب الثالث: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.

## المطلب الأول : نشأة و مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية :

### أولاً : نشأة الخدمات المصرفية الإلكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني، حيث تلاقت التقنيات المالية بتطورات تكنولوجيا المعلومات. ومن بين التطورات الملحوظة في هذا المجال، ظهر استخدام البطاقات بدلاً من النقد النقدي في العديد من البلدان، مثلما حدث في فرنسا حيث تم استخدام بطاقات كارتونية عبر الهواتف، وفي الولايات المتحدة حيث تم استخدام البطاقات المعدنية، والتي تستخدم لتحديد هوية العميل في المعاملات بالبريد. ورغم أن هذه الابتكارات بدأت تظهر منذ فترة، إلا أن الانتقال الكبير في تصميم هذه البطاقات لم يحدث إلا في الخمسينات،

حيث قدمت شركة American Express بطاقة بلاستيكية في عام 1957، التي انتشرت على نطاق واسع في الستينات<sup>1</sup>.

وفي سنة 1968م أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة Bankamericard والتي تحولت فيما بعد إلى Visa المشهورة عالميا، وتم إصدار بطاقة الزرقاء Bleu Carte في فرنسا من قبل ستة مصارف فرنسية، وبفضل الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، حيث أصبحت البطاقة تحتوي على ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع حصل في العمل المصرفي بين عام 1955م وعام 1977م ثلاث تطورات مهمة بدأت في إدخال المحترفين Professional إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1991م، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع marketing & sales، ومن ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة، لقد استخدم التكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل وهي:

➤ **مرحلة الدخول:** وهي المرحلة التي دخلت فيه التكنولوجيا الى اعمال المصارف بغرض ايجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية حيث بدأ -الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون الى المصارف إيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية، مثل: مشكلات التأخير في اعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الأترنت الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.<sup>2</sup>

➤ **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا :** وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، مرحلة تحضير أوسع الدخول التكنولوجيا، وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارة الوسطى والعليا

➤ **مرحلة دخول الاتصالات:** والتوفير الفوري لخدمات العملاء وتتميز هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.

➤ **ضبط أو السيطرة على التكاليف:** وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات على الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

<sup>1</sup> ججودي بسمة ، الخدمات المصرفية الالكترونية و دورها في كسب ولاء الزبون، دراسة ميدانية في بنك الخليج الجزائر وكالة قالمه، مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات ، جامعة 08 ماي 1945 ، 2021-2022 ، ص16.

<sup>2</sup> ججودي بسمة ، المرجع السابق ، ص16.

➤ **مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصال كباقي أصول المصرف:** بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي

الأصول، ومن هنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا **Technologie Management**

➤ **مرحلة اعتبار التكنولوجيا اعمال ضمن أعمال المصرف :** وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية

للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

### ثانيا : مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية :

لقد وردت العديد من التعريفات للخدمات المصرفية الإلكترونية ومن أهمها ما يلي:

تعرف الخدمات المصرفية الالكترونية على انها المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والافراد والشركات التجارية والحكومية، من اجل الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف وحفض المصروفات التشغيلية، متخذ من التكنولوجيا والابتكار أدوات لتحقيق ذلك<sup>1</sup>.

وتعرف أيضا على انها تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو الحديثة من خلال شبكات اتصال الكترونية، تقتصر صلاحية الدخول اليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك<sup>2</sup>. وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف<sup>3</sup>:

- اتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة .
- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وارصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على القروض
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.

<sup>1</sup> طارق عبد العال حماد، "التجارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 141.

<sup>2</sup> احمد بوراس، السعيد بريكة، "اعمال الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والمخاطر"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2014، ص 100.

<sup>3</sup> صليح بونفلة، " النظام القانوني للعمليات المصرفية الإلكترونية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص قانون 1 اعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021-2020، ص32.

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية او الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا الى التنقل للمصرف اذ بإمكانه القيام بالأعمال التي يريدتها من مصرفه من أي مكان وفي أي زمان<sup>1</sup>.

يمكن تصوير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها العمليات التي يقوم بها العميل للحصول على منتجات وخدمات مالية متنوعة من البنوك، وذلك باستخدام الأنظمة والتقنيات الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت ونوافذ الخدمة الرقمية، بحيث يمكن الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان يختاره العميل.

## المطلب الثاني : أهمية و مزايا العمل المصرفي الإلكتروني و اشكاله

### الفرع الأول : أهمية الخدمة المصرفية الإلكترونية

توفير خدمات مالية من خلال الإنترنت من قبل البنوك الإلكترونية يعود بفوائد جمة، ومن بين أهمها<sup>2</sup>:

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك، يجعل تكلفة انشاء موقع البنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مبان وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة الى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله الى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية، يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء الى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك للاختيار الأنسب يساهم الإنترنت في التعريف بالبنك والترويج للخدمات المصرفية، بشكل يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة

- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي الى تيسير التعامل بين المصارف وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار، وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية استخدام الشبكة العنكبوتية بالمصارف

<sup>1</sup> رفت رضوان، الضرائب في عالم الأعمال الإلكترونية، مجلة التنمية، العدد الثاني، الكويت، 2000، ص15.

<sup>2</sup> بن موسى اعمر، الخدمات المصرفية و متطلبات تطويرها في الجزائر ، دراسة ميدانية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص دراسات مالية ، جامعة غرداية ، غرداية ، الجزائر ، 2019-2020، ص08.

يساهم في تعزيز رأسمال الفكري، وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.

## الفرع الثاني: مزايا العمل المصرفي الإلكتروني

تبرز البنوك الإلكترونية بتقديم خدمات مالية متميزة تلبى احتياجات العملاء بشكل فعال، مما يمنحها ميزة تنافسية على البنوك التقليدية. يعود هذا التفوق إلى عدة عوامل تشمل:

### 1. إمكانية الوصول الى شريحة أوسع من العملاء:

تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع، وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.<sup>1</sup>

### 2- ليس لها قيود زمنية

من أهم الخصائص التي تتميز بها المصارف الإلكترونية، أنها تقدم خدماتها لعملائها طوال الوقت دون التقيد بأوقات عمل معينة كالبنوك التقليدية، أي دون أن تكون هناك إجازات للموظفين مثلاً أو غياب موظف ما، أي انه لا توجد أي معوقات من أي نوع لأي من الخدمات التي تقدمها تلك المصارف الإلكترونية، فهي تقدم كافة خدماتها في كافة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم.

### 3. تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

تقدم البنوك الإلكترونية عمليات مصرفية جديدة من حيث الدقة والسرعة والفورية، هذا وتستطيع تقديم جميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية، وبكفاءة عالية دون تأخير وبخصوصية وسرية تامة للزبون ودون التقيد بوقت العمل ومن دون الحضور الشخصي، وهذه تعد أبرز مزايا البنوك الإلكترونية.

### 4- خفض التكاليف

<sup>1</sup>مصطفى\* وسف، اقتصاديات الاعمال الالكترونية ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2107، ص.259

من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك التقليدية، ومن ثم فإن انخفاض التكلفة وتحسين الجودة هي من عوامل جذب العملاء.

### 5-زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية

مع اتساع شبكة الإنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية، أضحت سهولة العمل على الاتصال بالبنك عبر الإنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة، بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل إلى مقر البنك شخصياً.

### 6-تعميق الولاء:

تعمل الإنترنت على زيادة فرص اتصال الزبون بمصرفه والحصول على خدماته ومنتجاته ضمن دائرة مكان وزمان أوسع، فان ذلك يعمل على توطيد العلاقة بين الزبون والمصرف، وخلق نوع جديد من الولاء له هذا ما يساعد للمحافظة على زبائنه الحاليين واستقطاب زبائن جدد.<sup>1</sup>

### 7-خدمات البطاقات

توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لفئة محددة من العملاء مثل رجال الأعمال والأفراد ذوي المكانة المرموقة، من خلال برامج مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية التي تُقدم عبر بطاقات ائتمانية خاصة بخصومات فريدة وخدمات متنوعة. على سبيل المثال، بطاقة سوني توفر خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص لحاملها.

إضافة إلى ذلك، يستفيد متعاملو الأعمال من الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية عند التعامل مع مراكز الأعمال. بشكل عام، تُمكن البنوك الإلكترونية المستخدمين من اختيار الخدمات التي يرغبون بها والتعامل معها بحرية أكبر، مما يوفر لهم الوقت والجهد في إدارة شؤونهم المالية. لذا، يمكن للعملاء الاستفادة من المالية الرقمية لتبسيط حياتهم الاقتصادية وتحقيق التوفير والكفاءة.

### ثالثاً : اشكال الخدمات المصرفية الالكترونية :

<sup>1</sup>عبد الهادي مسعودي، الاعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،2016، ص 118.

تعددت الأساليب التي تقدم بها الصيرفة الالكترونية فتنوعت اشكالها:

## 1- آلة الصراف الآلي:

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات من القرن العشرين كبديل للصرافين في الفروع المصرفية كان بهدف تقليل عدد المعاملات داخل البنك. في الثمانينات، بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف وتحقيق ميزة تنافسية، وأصبحت الصرافات الآلية أولى وسائل تطور العمل المصرفي. تعتمد هذه الصرافات على شبكة اتصالات تربط فروع البنوك، مما يسمح بخدمة العملاء من أي بنك. تطورت هذه الأجهزة لتصل إلى الوصول الفوري لبيانات حسابات العملاء وتقديم خدمات متقدمة في صرف النقود. ومع مرور الزمن، تطورت وظائف الصرافات الآلية لتشمل استلام الرواتب وحقوق الضمان الاجتماعي، بالإضافة إلى الوصول إلى حسابات العملاء وتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات<sup>1</sup>:

1- التعرف على رصيد الحساب.

2- القيام بسحب وإيداع نقدي.

3- إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات.

4- طلب دفتر شيكات.

5- سداد الفواتير.

ففي فرنسا اخترعت نهاية العام 2003 صراف آلي يسمح بإيداعات نقدية سواء كانت أوراقا او قطعاً معدنية او حتى الشيكات، حيث يقبل هذا الجهاز التعامل مع حوالي 100 شيك و 250 ورقة نقدية ويستطيع حساب 500 قطعة نقدية في الدقيقة .

## 2- الصيرفة عبر الهاتف

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكات تربط فروع المصرف الواحد وتمكن الموظف من الوصول لبيانات الزبون مباشرة من أي فروع المصرف ويقوم الزبون بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، يتكفل الموظف بعد ذلك بالرد عليه او استخدام مراكز للاتصال في الاجابة على رسائل الزبائن كما

<sup>1</sup> العايب عبير ، لعلاي شيماء ، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي ، دراسة حالة الجزائر 2016-2017 ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة عبد الحميد بالصوف، ميلة ، الجزائر ، 2021-2022، ص 07.

لجأت بعض المصارف الى المشاركة في مراكز الخدمات الهاتفية المصرفية لتقليل التكلفة الكلية وتوحيد الجهد.

1

### 3-الصيرفة عبر شبكة الانترنت:

تتيح هذه الخدمة للعملاء في المؤسسات المصرفية إجراء المعاملات المالية بكل سهولة وأمان عبر الوصول إلى الصفحة الإلكترونية المخصصة للخدمة المصرفية عبر الإنترنت. تُمكن هذه الخدمة المريحة والأمنة العملاء الذين يمتلكون بطاقات الصراف الآلي من الوصول إلى معلومات حساباتهم المالية في أي وقت ومن أي مكان، سواء كانوا في المنزل أو في العمل. يكفي أن يقوم العميل بفتح موقع البنك الإلكتروني والانتقال إلى الصفحة المخصصة للخدمة المصرفية، ثم إدخال رقم البطاقة والرمز السري. بعض البنوك قد تطلب معلومات إضافية لضمان المزيد من السرية والحماية.

كما يتم اعطاء العميل رقم شخصي تعريفني له لتسهيل الدخول وإجراء المعاملات المالية وبالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توافر اجراءات الحماية والأمان في عملية التصفح، البحث والعرض، وكذا امكانية الطباعة لأي معاملة واحيانا تصميم صفحة خاصة بالحسابات بالشكل الذي يختاره العميل والأسهل له في التصفح.

وتشمل هذه المعاملات ما يلي:<sup>2</sup>

- التحقق من ارصدة الحسابات والودائع.

-فتح حسابات جديدة.

-تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير الكترونيا.

-تسديد فواتير بطاقات الائتمان.

<sup>1</sup>عبد السلام لفته سعيد، إدارة المصارف و خصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر و التوزيع، 2013 ص 321  
<sup>2</sup>الويزة أوصغير ، خدمات الصرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة إقتصاديات المال والأعمال، العدد 07، جامعة برج بوعرييج، الجزائر، 2018، ص 370 .

- شراء أو بيع للاستثمارات.

- معاملات القروض.

- إرسال رسائل الكترونية للبنك للاستفسار عن أية معلومات مثل أسعار الفوائد على القروض أو الودائع وغيرها.

#### 4 -الصيرفة عبر التلفزيون:

يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري، ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون لتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الإرسال وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التخاطي، إذ ما بدأ التلفزيون التخاطي في الإنتشار في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمتشاركة مع المؤسسات المالية نظرا للسلعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور.<sup>1</sup>

#### 5 -الصيرفة المحمولة

تتوفر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت، حيث يمكن للعملاء ربط هواتفهم بحساباتهم المصرفية عبر تطبيقات مخصصة يقدمها البنك. يمكن للعملاء أيضاً الاستفادة من نظام الاتصال المرئي والصوتي المزدوج الاتجاه للتواصل المباشر مع البنك. تزايدت شعبية هذه الخدمات نتيجة انتشار استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية في جميع أنحاء العالم.<sup>2</sup>

#### المطلب الثالث : مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية

ينتج عن التعامل بالخدمات المصرفية الالكترونية عدة عيوب نذكر منها ما يلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أمينة بن جدود سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ، مجلة العلوم الإدارية و المالية، المجلد 04 ، العدد02، 2020، ص 93.

<sup>2</sup> العايب عبير ، لعلاي شيماء ، المرجع السابق ، ص09.

<sup>3</sup> كموم عبد القادر ، تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل المعطيات الحديثة في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية تخصص تسويق العمليات المصرفية و المالية ، جامعة الجزائر 3 الجزائر ، 2021-2022، ص76-77.

## الفصل الأول : المقاربة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية و الأداء في المؤسسات البنكية

-اتساع الهوة بين علاقة المصرف بالزبون، وما يمكن أن يترتب عنها من عملية اقتراض دون ضمانات كافية، وتعرض المصرف العمليات نصب واحتيال؛

-إن إنجاز الأعمال المصرفية على شبكة الأنترنت مازال معقدا جدا، وان الكثير من الزبائن مازالوا متخوفين من الناحية الأمنية (الهكرز)؛

-صعوبة مراقبة البنك المركزي لحجم السيولة، حيث أن نظام المصرف الإلكتروني يتيح للزبون أن يقوم بتحويل أمواله وبأي مبالغ بضغطة على زر الكمبيوتر أو التليفون خارج حدود الدولة إلى دولة أخرى أو العكس؛

-ظهور مخاطر تنظيمية، نظرا لان شبكة تقدم خدمات من أي مكان بالعالم، فإن هناك خطأ في أن تحاول المصارف التهرب من الإشراف والتنظيم ؛

-عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام خدمة ( عدم المعرفة لاستخدام الأنترنت)؛

-وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الخدمة الإلكترونية وقت الحاجة؛

-وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال الخدمة المصرفية الإلكترونية مثل الاعتماد المستند، الكفالة)؛

-وجود قيود على الخدمة تحديد سقف اعلى للسحب النقدي)؛

-زيادة الكلفة المترتبة عن استخدام الخدمات الإلكترونية، بما فيها الأعباء المالية الإضافية (مثل: الاشتراك في الأنترنت، إجراء مكالمات هاتفية).

### المبحث الثاني : المقاربة النظرية للأداء في المؤسسات البنكية

يُعدّ الأداء البنكي مؤشراً هاماً لقياس مدى كفاءة وفعالية أي بنك في تحقيق أهدافه واستراتيجياته. وتتأثر هذه المؤشرات بعوامل متعددة، داخلية وخارجية، تتنوع وتختلف في تأثيرها على مختلف جوانب الأداء البنكي. حيث تم تقسيم هذا المبحث الى اربعة مطالب على التوالي تتمثل في مفهوم الأداء البنكي (المصرفي) .و مكونات و ابعاد الأداء البنكي ، استراتيجيات الأداء البنكي و أخيرا العوامل المؤثرة في الأداء البنكي .

#### المطلب الأول : مفهوم الأداء البنكي (المصرفي) .

تعددت التعاريف حول هذا المصطلح و نذكر أهمها و هي كالاتي :

- يعرف الأداء البنكي على أنه : " مجموعة الوسائد الذي ما هو أوجه النشاط المختلفة الجهود المبذولة القيم البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكي " <sup>1</sup>
- يعرف الأداء البنكي كذلك على أنه: " مجموعة من التفاعلات بين أد وحدات المكونة البنك من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة، ومقارنة المداخلات مع مخرجات البنك".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> العمية محمد بن عبد العزيز ، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، السعودية ، 2003، ص22.

<sup>2</sup> بن قادة الهام ، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، الجزائر ، 2022-2023، ص14

## الفصل الأول : المقاربة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية و الأداء في المؤسسات البنكية

- ويعرف أيضا على أنه محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات وبيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما<sup>1</sup>.
- و عليه نقدم تعريفا شاملا للأداء البنكي بحيث يشير إلى قياس كفاءة وفعالية الأنشطة والعمليات التي يقوم بها البنك لتحقيق أهدافه المالية والتوفير لعملائه. يتضمن الأداء البنكي مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تقيس الأداء على مختلف الجوانب، ويعتبر من أهم العناصر التي تحدد نجاح البنك في سوق المال والقطاع المصرفي.

### المطلب الثاني : اساسيات الأداء البنكي

تمثل المستويات و الابعاد احد اهم ركائز و اساسيات الأداء البنكي و هذا ما سنتعرض اليه في هذا المطلب و هي كالآتي :

### الفرع الأول : مستويات الأداء البنكي

ان مستويات الأداء البنكي تعد مؤشراً حاسماً لقوة واستقرار البنك في سوق المال. تتنوع هذه المستويات بين الربحية، حيث يتم قياس العائد على الأصول وحقوق المساهمين، والكفاءة، التي تركز على فعالية استخدام الموارد والتكاليف. كما تشمل أيضاً جودة الخدمات المقدمة للعملاء والتعامل مع المخاطر المالية. تحقيق الأداء الجيد على هذه المستويات يسهم في بناء سمعة البنك وزيادة ثقة العملاء والمساهمين. و تتمثل في:<sup>2</sup>

**-الأداء الاستثنائي:** بين التميز طويل الأجل والعقود المربحة والالتزامات الواضحة من قبل الأفراد والسيولة الكافية والمركز المالي المزدهر للبنك.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 14

<sup>2</sup> سعودي نادية ، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس و أداء البنوك التجارية ، مذكرة دكتوراه ، تخصص بنوك مالية و محاسبة ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، د س ، ص 09.

## الفصل الأول : المقاربة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية و الأداء في المؤسسات البنكية

-الأداء البارز: يكون فيه الحصول على العديد من العقود التجارية واسعة النطاق، وامتلاك موظفين مؤهلين، وامتلاك وضعاً مالياً وموقعاً ممتازاً.

- الأداء الجيد جداً: يظهر مدى صلابة الأداء واتضاح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد.

-الأداء الجيد: يكون في تمييز الأداء وفق المعادلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في الخدمات وقاعدة الزبائن، مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.

-الأداء المعتدل: يمثل سيورة أداء دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في الخدمات وقاعدة الزبائن، مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو.

-الأداء الضعيف: يظهر أداء أقل بكثير من المتوسط ، ونقاط ضعف واضحة على كل محور تقريباً وصعوبة خطيرة في جذب الإطارات المؤهلة، كما أنه يواجه مشاكل مالية خطيرة.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: ابعاد الأداء البنكي .

أبعاد الأداء البنكي تمثل مجموعة من الجوانب التي يتم قياس أداء البنك من خلالها، وتشكل مؤشراً على صحة ونجاح عملياته المالية والتشغيلية. تتنوع هذه الأبعاد وتشمل:

- البعد الاقتصادي : والذي بواسطته يشبع المصرف رغباته ورغبات زبائنه وكسب ثقتهم، ويقاس هذا الأداء بواسطة الاستعانة بالقوائم المالية<sup>2</sup>.

-البعد التنظيمي: ويقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي يعتمد عليها المصرف في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافه، ومن ثم يكون لدى مسيري المصارف معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية

<sup>1</sup>سعودي نادية ، مرجع سبق ذكره ، ص 09.

<sup>2</sup>شرف الدين مومن ، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرع الإدارة الاستراتيجية ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2011-2012، ص51.

## الفصل الأول : المقاربة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية و الأداء في المؤسسات البنكية

المعتمدة وأثرها على الأداء، وهذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية ليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية.<sup>1</sup>

ومما سبق استنتج أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء حيث تتيح للمصرف إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم

-**البعد الاجتماعي**: يشير هذا البعد إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المصرف على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على رضا الأفراد للمصرف، وتتجلى أهمية هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمصرف قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصر المصرف على تحقيق الجانب الاقتصادي وإهمال الجانب الاجتماعي.<sup>2</sup>

- **البعد البيئي**: والذي يركز على المساهمة الفعالة للمصرف في تنمية وتطوير بيئته.<sup>3</sup>

### الفرع الثالث : قياس الأداء البنكي

قياس الأداء يتمثل في تقييم إلى أي مدى تم تحقيق الأهداف المحددة. وبناءً على ذلك، يمكن أن يُعتبر:<sup>4</sup>

-**قياسا ماليا**: معبرة عنه بالوحدات النقدية أو لديه علاقة بالجانب المالي، مثل: الأرباح وقيمة المبيعات حصة البنك في السوق ...؛

-**قياسا غير مالي**: معبر عنه بوحدات غير مالية، مثل: عدد الشكاوي ونسبة إرضاء العميل، ونسبة التغيب عدد التسجيلات المحاسبية الخاطئة مدة معالجة العمليات جودة الخدمة المصرفية .....

<sup>1</sup> نبيل حمادي، فاطمة الزهراء عبادي، مقومات تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية في اطار تنمية المستدامة، الملتقى الدولي العلمي أداء و فعالية المنظمة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2009، ص03

<sup>2</sup> الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 7، 2010، ص246.

<sup>3</sup> مريم بوطرفة، تقييم الأداء المصرفي للبنوك التجارية وفق معيار جودة الإدارة، جراسة حالة البنك الخارجي وكالة تبسة 46، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2022-2023، ص13

<sup>4</sup> عثمان عبد الفتاح، تومي حسين، دور التسويق المصرفي في تحسين أداء البنوك التجارية في ظل تنامي العولمة الريفية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشريعة، مذكرة ماستر تخصص التسويق المصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2017-2018، ص30.

وفي الواقع ليس من السهل اختيار معيار القياس؛ حيث إن كل معيار غير كاف لوحدة في قياس الأداء بشكل كامل سواء بالنسبة للمعايير التي تقيس الجانب المالي أو غير المالي؛ لذا يفضل استعمال المعيارين جنباً إلى جنب في تقييم أداء البنوك.

وتستخدم الدراسات المصرفية التطبيقية الهادفة إلى قياس الأداء المصرفي مجموعتين من المتغيرات هما:

-المتغيرات المستندة على المحاسبة لقياس الأداء Variables Accounting-based أو ما تعرف بمقاييس الربحية المحاسبية Accounting Profitability Measures

-المتغيرات المستندة إلى السوق لقياس الأداء Market-based Variables أو ما تعرف بمؤشرات أو نسب السوق Market Ratios.

#### الفرع الرابع : العوامل المؤثرة في الأداء البنكي .

أثناء ممارسة الأنشطة المصرفية، تواجه المؤسسات البنكية تحديات متعددة ومشاكل قد تؤثر على أدائها. هذه التحديات تحتاج إلى تحليل ومعالجة لضمان استمرارية وفعالية العمليات. لذا، يركز المسيرين دائماً على تحديد هذه المشاكل، فهم أسبابها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. تقييم الأداء المالي يساعد في تحديد هذه المشاكل وتقديم حلول فعالة لها. ومن بين العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء المالي للبنوك، نجد:<sup>1</sup>

#### أولاً: العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي

أهم العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي هي:

<sup>1</sup>عبد القادر ، بوبكر شماخي ، عائشة بخالد ، تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية (2009-2016) ، مجلة الباحث ، المجلد 11 ، جامعة قاصدي مباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2018 ، ص552.

- الظروف الاقتصادية والسياسية : يتأثر أداء البنوك التجارية بمدى استقرار الظروف السياسية والاقتصادية للدول ، وهناك العديد من الظروف الاقتصادية والسياسية التي مرت بالجزائر، حيث عانت الجزائر سابقا من سنوات حصار عديدة وشهدت أوضاعا سياسية واقتصادية غير مستقرة تأثرت خلالها البنوك التجارية، فاستهدفت أعمال المصارف وتعطلت عمليات نقل الشيكات والبريد العائد للمصارف، وتقلبات أسعار الصرف الناتجة عن تلاعب العملة وشركات الصرافة، كل ذلك انعكس سلبا على إجمالي موجودات ومطلوبات البنوك التجارية وإدارتها، مما كان له تأثير واضح فيما يتعلق بتوزيع الموارد المالية المختلفة لتلك المصارف وبالتالي التأثير في ربحيتها.

-التشريعات القانونية والضوابط المصرفية: تؤثر التشريعات القانونية والضوابط المصرفية بدرجة كبيرة في أداء البنوك التجارية بشكل عام. فتعليمات الجهات الرقابية والضوابط المصرفية إلى ضبط الأداء المصرفي للمحافظة على سلامته المالية وحماية أموال المودعين يترتب عليه التزامات إضافية على بعض البنوك، تتمثل في قيود على حركة وحجم التسهيلات والاحتفاظ بقدر أكبر من السيولة وتكوين المخصصات الإضافية وغيرها.

-العامل الديني والاجتماعي: يحجم بعض العملاء عن التعامل مع البنوك التجارية كونها لا تعتمد على الشريعة الإسلامية كأساس لعملياتها المصرفية، وبالتالي في حالة وجود البنوك الإسلامية ، يفضل هؤلاء التعامل مع هذا النوع من البنوك، ومن هنا فان تأثير العامل الديني سوف ينعكس سلبا على كل من جانبي الميزانية العامة للبنك التجاري على جانب المطلوبات يحد العامل الديني من قدرة البنوك التجارية في تنمية مواردها المالية وذلك من خلال أحجام هؤلاء العملاء على إبداع أموالهم لدى هذه البنوك، وإلى جانب العامل الديني هناك عامل اجتماعي يؤثر أيضا في أداء البنوك والذي يعكس مدى انتشار العادات المصرفية أو درجة الوعي المصرفي الذي يؤدي إلى انخفاض حجم النقد المتداول.

## ثانيا : العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي<sup>1</sup>

-الهيكل التنظيمي: هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالبنوك التجارية وأعمالها، فقيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، ويتمثل الهيكل التنظيمي في الكثافة الإدارية في الوظائف الإدارية في المؤسسات و يتضمن التمايز الرأسي وهو عدد المستويات

<sup>1</sup> خربوش وآخرون، العوامل المؤثرة على درجة الأمان المصرفي الأردني، دراسة ميدانية، جملة جامعة عبد العزيز، المجد 18، العدد 2، الأردن، 2004، ص .

الإدارية في المؤسسة المصرفية و التمايز الأفقي هو عدد المهام التي نتجت عن تقييم العمل والاستثمار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات المصرفية من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها ومن تم تخصيص الموارد لها بالإضافة إلى تسهيل تحديد الأدوار للأفراد في المؤسسة والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمن المواصفات التي تسهل الإدارة المؤسسة اتخاذ القرارات بأكثر فعالية وكفاءة.

**-التكنولوجيا:** هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في المؤسسة للمصرفية لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، وعلى المؤسسة تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات المصرفية والتي تلزم هذه المؤسسات التكيف مع التكنولوجيا واستيعابها وتعديل أدائها وتطويره بهدف الملاءمة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وتقليل المخاطر بإضافة إلى زيادة الأرباح.

**-أرباح أو خسائر القروض:** تؤثر عمليات الائتمان الممنوح من قبل البنوك بشكل كبير على ربحية تلك البنوك وذلك نتيجة لكبير حجم الموارد الموجهة نحو عمليات الائتمان حيث تعتبر القروض من النشاطات الأساسية للبنوك التجارية وهي بالتالي المصدر الأساسي لتحقيق الأرباح وتحاول البنوك دائما الرقابة على مستوى توظيفها للودائع في شكل قروض من خلال الرقابة على نسبة الائتمان لديها إذ أن عمليات الائتمان تؤثر بصورة سلبية على ربحية البنوك عندما يفقد المقترض قدرته على سداد القروض.

**- السيولة:** يقصد بالسيولة قدرة البنك على مواجهة التزاماته بشكل فوري، فالسيولة تساعد البنك على تجنب الخسارة التي قد تحدث نتيجة اضطرار البنك إلى تصفية بعض أصوله غير السائلة، وبذلك يمكن القول بأن السيولة تمثل عنصر الحماية والأمان على مستوى البنك مع المحافظة على قدرة الجهاز المصرفي على تلبية طلبات الائتمان

**- الحجم:** يقصد بالحجم هو تصنيف المؤسسات المصرفية إلى مؤسسات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم حيث يوجد عدة مقاييس التصنيف أو قياس حجم المؤسسة منها: إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع، إجمالي المبيعات إجمالي القيمة المضافة، قد يؤثر حجم المؤسسة وتصنيفها على الأداء المالي بشكل سلبي،

## الفصل الأول : المقارنة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية و الأداء في المؤسسات البنكية

فكبر حجم المؤسسة بشكل عائقا للأداء المالي، لأن في هذه الحالة تصبح الإدارة أكثر تعقيدا وتشابكا، وقد يؤثر إيجابا من ناحية أن كبر حجم المؤسسة يتطلب عدد كبير من المحللين الحاليين مما يساهم في رفع جودة أدائها المالي وهذه الحالة هي الأكثر واقعية.

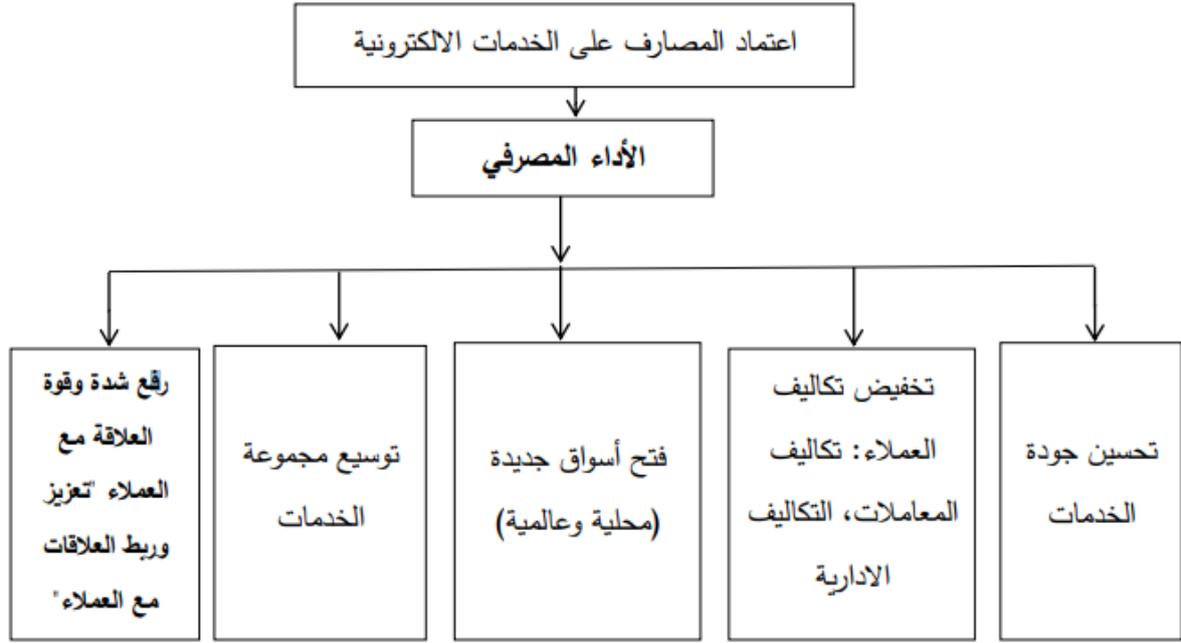
- **توظيف الموارد:** توجه البنوك التجارية الجانب الأكبر من مواردها المالية للاستثمار في القروض والأوراق المالية كونهما يعتبران أهم مجالات الاستثمار للبنك التجاري، إذ أنه بزيادة نسبة الموارد المستمرة في تلك الموجودات تزداد ربحية للمصرف التجاري، حيث أن الدخل الناتج عنهما يعتبر المصدر الأساسي للإيرادات المصرف وخاصة الدخل الناتج من القروض.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المصرفي (البنكي)

إن الخدمات المصرفية الإلكترونية متوفرة لدى إدارة المعاملات المصرفية لمدة 86/86 ساعة، و 2/2 أيام وبأي وسيلة فعالة لنظام المعلومات كي يجري كل نوع من المعاملات المالية وفقا للمستويات المختلفة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهناك خمسة أبعاد للأداء المصرفي التي تعتمد المعاملات الإلكترونية يوضحها الشكل التالي:

### الشكل رقم (01): أبعاد الأداء المصرفي

<sup>1</sup>عبد القادر ، بوبكر شماخي ، عائشة بخالد ، المرجع السابق ، ص553.



**المصدر:** العطرة دغوش، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها على أداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية - أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر ، 2016-2017، ص 170 .

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أن اعتماد البنوك على الخدمات الإلكترونية ينعكس على الاداء المصرفي في النقاط التالية<sup>1</sup>:

**1- تحسين جودة الخدمات وتوسيع مجموعة عروضه:** ويتم ذلك من خلال تجديد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتلجا البنوك للاعتماد على قنوات التوزيع الإلكتروني لزيادة ولاء (الرضا العملاء من الخدمات المتطورة والدائمة التي تسمح بها مختلف المعدات وأنظمة المعلومات ولربح الوقت، إمكانية التفاوض المرنة، تسهيل عملية الحصول على هذه الخدمات، التفاعل في الوقت الحقيقي، الاستجابة السريعة، تبادل المعلومات الموثوقة والأمنة، وغير ذلك، فالعمل ينظر إلى هذه الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر شبكة الأنترنت على أنها وزيادة في حرية الخدمات والخدمات الاستثمارية عن بعد.

<sup>1</sup>امل كماش ، خولة بورشمة ، البنوك الإلكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بنك سكريل SKRILL ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، الجزائر ، 2020-2021ص45.

**2-فتح أسواق جديدة:** إن درجة اعتماد المعاملات المصرفية عبر الأنترنت له أثر إيجابي على فتح أسواق جديدة للمصارف لأن المصرف الذي يعتمد على قنوات التوزيع الإلكتروني والاتصالات سيكون قادرا على كسر الحواجز المكانية والزمانية والوصول إلى أسواق جديدة عبر جغرافيا أوسع

الاستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية.

**3-توسيع نطاق الخدمات:** تتيح الخدمات الإلكترونية فرصا جديدة للبنوك لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم مما يسمح للبنوك التميز أكثر عن المنافسين من البنوك الأخرى.

**4-تعزيز العلاقة مع الزبائن :** يسمح للمؤسسات المالية التي تعتمد على الخدمات الإلكترونية تعزيز علاقتها مع عملائها المحتملين وزيادة رضا العاملين الحاليين من خلال استخدام قنوات الإتصال المتعددة والمتكاملة والمتاحة في جميع الأوقات، هذه العلاقة تميل إلى أن تصبح أكثر تخصيصا، في تخصيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجاوب لتلبية الاحتياجات المحددة لكل عميل في البنك<sup>1</sup>.

**5-إنخفاض التكاليف:** إن أداء المؤسسات المصرفية لأعمالها ونشاطاتها من خلال الخدمات الإلكترونية أدى إلى تخفيض التكاليف لعدم الحاجة إلى البنى التحتية للإستثمار، والحد من العوائق اللوجستية مما ساوى ما بين المؤسسات المصرفية الكبيرة والصغيرة في أن تقدم كل منها ما لديها عبر شبكة الأنترنت أو الوسائل التكنولوجية الأخرى<sup>2</sup>.

### المبحث الثالث : الدراسات السابقة :

<sup>1</sup>العترة دغنوش، المرجع السابق ، ص170 .

<sup>2</sup> 1 رمزي طلال حسن الردايدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العالقة بين المصرف والزبائن ,دراسة مقارنة على عينة من ز بائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان، رسالة استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011،ص08.

بمرور الوقت، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية و الأداء البنكي في الجزائر محور اهتمام للعديد من الباحثين والمختصين في مجالات الأعمال والاقتصاد. و في هذا المبحث سنتطرق الى مجموعة من الدراسات التي تطرقت الى ذات متغيرات الدراسة .

#### المطلب الأول : الدراسة العربية :

-دراسة عبود، خالد صالح (2013): المعنونة بأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة الأداء المصرفي: دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية في مدينة بني وليد مقال منشور بمجلة " العلوم الاقتصادية والسياسية، جامعة الزيتونة، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة الأداء المصرفي، و تم توزيع استمارات استبيان على مدراء المصارف ونوابهم، ومدراء ادارات التسويق وبعض الموظفين القائمين على الخدمات المصرفية الإلكترونية بمدينة بني وليد، فقد خلصت الدراسة إلى أن غالبية المصارف الليبية لها مواقع إلكترونية خاصة بها على شبكة الإنترنت للتعريف بنفسها وبخدماتها التقليدية والإلكترونية التي تقتصر على البطاقات البلاستيكية الإلكترونية، إضافة الى ذلك ما زالت البنوك الليبية مترددة في الإستخدام الكامل للإنترنت في مزاوله نشاطها وخدماتها، كما وجد الباحث أن الخدمات الإلكترونية المعمول بها مثل خدمات الصراف الآلي والخدمات عبر الهاتف، والخدمات عبر الشبكة تؤثر تأثيرا كبيرا على كفاءة الأداء في المصارف محل الدراسة، وكان متوسط التأثير الكلي 3.020 وهي نسبة تأثير عالية حسب مقياس الدراسة، فضلا عن وجود علاقة طردية بين الخدمات الإلكترونية المصرفية مجتمعة وعلى كفاءة الأداء المصرفي، أي أنه كلما زاد اهتمام المصارف بالخدمات المصرفية الإلكترونية، كلما زادت من رفع كفاءة أدائها وقدرتها التنافسية، لذلك أوصى الباحث ببعض التوصيات ضرورة التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، ضرورة العمل على توسيع شبكة الصراف الآلي وتضمينه بكافة الخدمات تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء خاصة خدمات الهاتف المصرفي. أيضا الاهتمام بتطبيق مفهوم التوجه نحو العملاء الذي ينطوي على دراسة حاجات ورغبات العملاء لتقديم خدمات مصرفية بأسلوب Customized (حسب الطلب) لتتلاءم مع حاجاتهم وتتفق مع ادراكاتهم القيمة المدركة)

-دراسة ( القحطاني، صالح بن سعد (2015) المعنونة أثر تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية في تفضيلات عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية مقال مقدم الى مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، حيث هدفت الدراسة الى ابراز أثر الخدمات الإلكترونية المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية للبنوك

العاملة في مدينة الرياض من وجهة نظر العملاء الرجال، واستخدم أسلوب توزيع استمارة استبيان كأداة الجمع البيانات، كما تم تحليل عينة قدرها (422) مفردة، خلصت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين تقديم البنك للخدمات الإلكترونية المصرفية واكتسابها ميزة تنافسية، أن الموقع الإلكتروني بعد أهم الخدمات التي يفضلها العملاء من بين الخدمات الإلكترونية المصرفية الأخرى، يشكل مستوى الخصوصية والأمان هاجسا كبيرا لدى غالبية المبحوثين، خصوصا لمستخدمي الخدمات الإلكترونية المصرفية عبر الموقع الإلكتروني وتطبيقات الهواتف الذكية، وفي الأخير أوصى الباحث ببعض التوصيات تطوير نظم آلية تقوم بالرد المباشر على انشغالات العملاء، تخفيض الرسوم الخاصة بإجراء الخدمات الإلكترونية المصرفية، ضرورة استغلال الطاقات البشرية العاملة في البنوك وقدراتهم الإبداعية وتشجيعهم على المبادرة والابتكار والتطوير في المجال المصرفي وخدمة العملاء، ضرورة الاهتمام بإجراءات الأمان الخاصة بتعاملات البنك الإلكترونية.

**-دراسة (العتيبي، مشعل فهد فاهد (2017) المعنونة بأثر تبني البنوك التجارية الكويتية للخدمات المصرفية الإلكترونية على ولاء العملاء، مقال منشور المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مزايا استخدام الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الكويتية وكذلك التعرف على معوقات استخدام الصيرفة الإلكترونية وتحديد سبل التعامل معها، استخدم الباحث أسلوب المقابلة وتوزيع استمارات الاستبيان على موظفي البنك والعملاء، حيث خلصت نتائجها الى أن البنك يمتلك خدمات تكنولوجية متميزة لكن لا تستغل بالطريقة المناسبة، كما أن البنك يعاني من نقص الموظفين المتخصصين في مجال تقنيات المعلومات، أيضا يواجه العملاء صعوبة أثناء الاتصال أو التعامل مع البنك الإلكتروني، كما لا يحرص البنك على تفعيل الجهود الترويجية التي تكون صورة ذهنية ايجابية عن البنك لدى العملاء، لذلك أوصى الباحث بضرورة قيام البنوك بعقد دورات تدريبية لأفراد العاملين تخص البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات، أيضا تذليل المشكلات التي تواجه العملاء أثناء تعاملهم مع البنك الكترونيا.**

**-الطالبة أم الخير دراجي بعنوان أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي مذكرة ماستر اكايمي جاءت إشكاليتهما على النحو التالي: ما مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على البنوك التجارية ؟ وقد استخدمت في تقييم البنوك مؤشرات الربحية وهي العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية حيث توصلت إلى النتائج التالية: توجد علاقة عكسية بين كل المتغيرات البطاقات البنكية، الشبكات الإلكترونية، التحويلات المالية والمتغير**

التابع العائد على حقوق الملكية و توجد علاقات عكسية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والعائد على حقوق الملكية.

-دراسة شريف خديجة : بعنوان الاستراتيجيات المتعددة في تحقيق المنافسة البنكية مذكرة ماجستير، جاءت إشكالياتها كما يلي : كيف يمكننا قياس المنافسة في البنوك التجارية ؟ وما واقع تنافسية البنوك الجزائرية في ظل المناخ الاقتصادي الجديد من أجل الوصول إلى خدمة مصرفية متطورة، وقد توصلت إلى النتائج التالية: يمكن النظر إلى أن المنافسة البنكية تساهم في رفع أداء البنك برفع الحصة السوقية، واشباع حاجات ورغبات الزبائن ، المنافسة.

- بركان أمينة بعنوان: الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي أطروحة دكتوراه، جاءت إشكالياتها كالتالي: كيف تعمل الصيرفة الإلكترونية على تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري وتوصلت هذه الأخيرة إلى النتائج التالية: اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية يعزز ربحية المصرف ويحسن العلاقة مع الزبائن. و تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات الإلكترونية فتيية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح لانعدام ثقة الزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام والاتصال.

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية :

-دراسة (2012) Georgia, Giordani بعنوان :

"Essays on the Econometric Analysis of Electronic Banking in Greece"

المعنونة بـ مقالات عن تحليل الاقتصاد القياسي للخدمات المصرفية الإلكترونية في اليونان"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الفلسفة، جامعة بورتسموث اليونان تبحت هذه الدراسة في اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية الصيرفة الإلكترونية التي تقدمها البنوك التجارية في اليونان باستخدام نموذج الاقتصاد القياسي, Logit (OLS and GLS)، وذلك بناء على مجموعة من المتغيرات المستقلة، تدرس أيضا تأثير أجهزة الصراف الآلي (ATMs) والاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات (IT) ، ومحددات أخرى على كفاءة وربحية البنوك التجارية اليونانية، فخلصت الدراسة إلى أن العملاء اليونانيين يفضلون معظم الخدمات المصرفية التقليدية لأنهم قلقون من المخاطر الإلكترونية العالية المحتملة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، أن أجهزة الصراف

الآلي لها تأثير سلبي على صافي دخل الفوائد، النتائج التجريبية لهذا البحث تؤكد وجود علاقة إيجابية بين متغيرة العمر التعليم الجامعي والدخل المرتفع مع اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية وخدمات الإنترنت في اليونان الرسوم وعمولات المعاملات المصرفية الإلكترونية في اليونان أقل من رسوم الفروع، بينما رسوم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أقل من رسوم أجهزة الصراف الآلي والفرع.

### –دراسة Ben Fung, Miguel Molico and Gerald Stuber 2014

#### "Electronic Money and Payments: Recent Developments and Issues

المعنونة ب النقود والمدفوعات الإلكترونية آخر التطورات والقضايا، مقال منشور بمجلة البنك المركزي الكندي ، حيث هدف الباحثين من هذه الورقة إلى تحليل التطورات التي حصلت في مدفوعات البيع بالتجزئة في كندا والخارج، مع التركيز على منتجات النقود الإلكترونية، وتقييم تأثيرها المحتمل على السياسة العامة، وبصفة خاصة يبحثون في كيفية تأثير الاتجاهات الملحوظة على الطلب على الأوراق النقدية، وكذلك على ميزانية البنك المركزي وإيرادات الحكومة، والتي يمكن أن تؤثر على قدرته على تنفيذ عملياته المتمثلة في ادارة السياسة النقدية وتعزيز الاستقرار المالي. كما يقومون بدراسة مشكلات السياسة العامة الأخرى، بما في ذلك الموثوقية والكفاءة وحماية المستخدم والأمن، فتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج منها على الرغم من أن اختفاء النقد ليس وشيكا، فمن الضروري أن يقوم البنك المركزي بتقييم الأنوار التي يمكن أن يلعبها في استخدام النقود الإلكترونية، تثير الابتكارات والمتعاملون الجدد في مجال مدفوعات البيع بالتجزئة مخاوف بشأن السلامة وحماية المستخدم، في حين أن هناك تشريعات مجزأة تغطي بعض هذه القضايا، فإن كندا تفتقر إلى إطار شامل للحوكمة والتنظيم الأنظمة مدفوعات البيع بالتجزئة، أيضا لا يبدو أن التطورات الأخيرة في مدفوعات التجزئة تضعف بشكل خطير من قدرة البنك المركزي على تنفيذ السياسة النقدية وتعزيز استقرار النظام المالي الكندي، ومع ذلك في الواقع الذي لا يحتمل فيها أن الأموال الإلكترونية والمدفوعات الإلكترونية الصادرة من القطاع الخاص تحل بالكامل محل النقد وتقلل من الطلب على أرصدة تسوية البنك المركزي، فقد يلزم إجراء تعديلات على الطريقة التي ينفذ بها البنك السياسة النقدية.

### –دراسة Felicidad Viejo Valverde, 2015

## "Análisis de la banca por Internet entre los usuarios particulares, Un modelo en Dinámica de Sistemas"

المعونة ب تحليل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بين المستخدمين في القطاع الخاص، نموذج ديناميات النظام، أطروحة دكتوراه في تنظيم الشركات والتسويق، جامعة فالادوليد اسبانيا هدفت الدراسة إلى التعرف على المزيد حول الخدمة المصرفية عبر الإنترنت التي تقدمها المؤسسات المالية بإسبانيا، وكذلك تلك الجوانب المتعلقة بذلك قد تؤثر على اعتماده من قبل المستخدمين، كذلك هدفت من أجل اقتراح على الإدارة العمل وفق التدابير الممكنة والتي تشجع على استخدام قناة الإنترنت للعلاقات مع العملاء، كما استخدم الباحث نموذج ديناميات النظام، بحيث ركز على عدة متغيرات كوحدة واحدة تعمل فيها مكوناته المترابطة نحو هدف مشترك والذي يمكن أن تكون العلاقات حتى أكثر أهمية من المكونات نفسها بغية الوصول الى استغلال قناة الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية من طرف البنوك ومنها، استراتيجية عمل البنوك عرض الخدمات من خلال الإنترنت، قابلية التنقل. الأمان، كما استنتج الباحث بعض النتائج هناك وكلاء مصارف غافلين عن استراتيجيات المؤسسات المالية الخاصة، والتي تساعد على تحسين الخدمة المصرفية عن طريق الإنترنت أيضا عندما يتعلق الأمر بشهار الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لأول مرة، يتأثر المستخدمين أكثر بالعرض المقدم من شبكة الإنترنت من خلال وجود بعض خدمات إضافية تضيف قيمة، ولكنها ليست مهمة للغاية في اتخاذ القرار من طرف البنوك، قد لا يكون الدور الأساسي لتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت فقط جلب مداخل أكثر بقدر ما يتم المحافظة على العملاء الذين قد يجدون منتجات يطلبونها لدى شركات التكنولوجيا المالية وبالتالي هجرة العملاء من القطاع المصرفي الى هذه الشركات.

### المطلب الثالث : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

حسب إطلاع الطالب وفي حدود ما توفر لديه من معلومات ومراجع حول موضوع الدراسة، هناك العديد من البحوث التي تناولت موضوع الصيرفة الإلكترونية والتي غالبا ارتبطت بمتغيرات أخرى مثل الجودة، المنافسة رضا العميل .... الخ، كما نجد دراساتنا تتفق مع بعض الدراسات في نقاط معينة، كما قد تختلف في نقاط أخرى يعزى ذلك لاختلاف المكان والزمان التي تمت فيه، ووجهات النظر أو الزاوية التي سيتم من خلالها معالجة الموضوع، كما نلاحظ أنه بالرغم من تعدد الدراسات السابقة إلا أن القليل منها فقط من تناولت الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر ودراسة إحصائية شاملة لمختلف الخدمات المتوفرة التي تقدمها البنوك الجزائرية في

## الفصل الأول : المقاربة النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية و الأداء في المؤسسات البنكية

---

شكلها الإلكتروني بيانات حديثة تحاكي فترة إنجاز هذه الدراسة وبالتالي ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة أنها تتناول عدة قضايا كمجموعة واحدة، على غرار تشخيص واقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر ميدانيا، التطرق إلى أهم المؤسسات والهيئات التي تستعمل هذا المصطلح ، فضلاً عن ذلك، تستهدف هذه الدراسة التطرق لأهم متطلبات تشريعية وتكنولوجية وأمنية ومتطلبات الثقافة المصرفية للمواطن الجزائري وهذا من خلال دراسة ميدانية واستخلاص أهم المتطلبات وترتيبها حسب الأولوية من حيث أثرها على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر، إذن هذه الدراسة قد غطت فجوة منهجية وفجوة عملية وبالتالي نرى أنها إضافة علمية تساهم في الإثراء العلمي ودليل الصانعي القرار المصرفي في جانب تطوير الصيرفة الإلكترونية بالجزائر.

### خلاصة الفصل الأول :

من خلال ما سبق نستنتج ان الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المصرفي يشكلان جزءاً حيوياً من البنية المالية الحديثة، حيث تعتمد الكثير من الأفراد والشركات على هذه الخدمات لسهولة وسرعة إجراء المعاملات المالية. تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية مجموعة متنوعة من الخدمات مثل التحويلات النقدية عبر الإنترنت، والدفع الإلكتروني، وإدارة الحسابات عبر الإنترنت، والتمويل الشخصي عبر الإنترنت، بالإضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى التي توفرها البنوك والمؤسسات المالية عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية.

و تسهم هذه الخدمات في تحسين الأداء المصرفي من خلال توفير وسائل دفع مرنة وآمنة ومريحة للعملاء، كما تعزز الكفاءة وتقلل التكاليف للمؤسسات المالية. بفضل تطور التكنولوجيا، أصبح بإمكان العملاء الوصول إلى حساباتهم وإدارتها في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت أو التطبيقات المصرفية على الهواتف الذكية.

ومع ذلك، يجب أن يكون الأمن والحماية أولوية قصوى في هذا السياق، حيث يتعرض العديد من المستخدمين لمخاطر الاحتيال والاختراقات السيبرانية. لذا، تعمل المؤسسات المالية على تبني أحدث التقنيات والإجراءات لحماية بيانات العملاء وتأمين العمليات المصرفية الإلكترونية.

و عليه تلعب الخدمات المصرفية الإلكترونية دوراً حيوياً في تيسير الحياة المالية وتعزيز الأداء المصرفي، مما يسهم في تحقيق راحة البال للعملاء وتعزيز الثقة في النظام المالي الحديث.

الفصل الثاني :

دراسة ميدانية ببنك الفلاحة و

التنمية الريفية ولاية عين

تموشنت

تمهيد:

بعد تناولنا للدراسة النظرية في الفصول السابقة، التي شملت توضيح الخدمات البنكية الإلكترونية وماهية الأداء المصرفي، بالإضافة إلى تسليط الضوء على أثر المتغير المستقل، وهو "الخدمات الإلكترونية المصرفية"، على المتغير التابع، وهو "الأداء المصرفي"، سنقوم في هذا الفصل بتطبيق ما سبق من خلال الجانب العملي على إحدى الشركات الوطنية، وهي بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ولاية عين تموشنت، و عليه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول: مفاهيم عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
- المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 105/88 بتاريخ 13 مارس 1982، وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي، ومع بداية التسوية الاقتصادية سنة 1988، عدل وأكمل بقانون 01/88 الذي حدد نهائيا النظام الأساسي للبنك 1988/01/12 و وضع طرق العمل وإجراءات التحويل، فتحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة ذات أسهم وهذا التحويل سجل بعقد أصلي بتاريخ 1989/02/19 لدى مكتب التوثيق للسيد "مندان" موثق بالجزائر العاصمة.<sup>32</sup>

وجاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، في بداية المشوار تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA وأصبح اليوم يتكون من 35 مديرية و 200 وكالة موزعة على المستوى الوطني. ويشغل بنك الفلاحة والتنمية الريفية حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف نظرا لكثافة شبكته وأهمية تشكيلية البشرية.

صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من طرف مجلس قاموس البنك (BANC Almanach) طبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية ويمثل البنك كذلك المركز 668 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف وقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل نذكرها مايلي:<sup>33</sup>

<sup>32</sup> - وثائق مقدمة من طرف البنك.

- وثائق مقدمة من طرف البنك.<sup>33</sup>

\*من 1982 الى 1990: خلال السنوات الثمانية الأولى ، كان الهدف البنك المنشود هو فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الفلاحية ،وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة في ميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية.

\*من 1991 الى 1999: بموجب صدور قانون 10/90 الذي أتى لإنهاء فترة تخصص البنوك و وسع لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أفاقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة في المجال التقني، هذه المرحلة كانت بداية لإدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي 1991، وتطبيق نظام "SWIFT" لتطبيق عمليات التجارة الخارجية.

\*في سنة 1992: تم وضع برمجيات (Progiciel Sybu) مع فروعته المختلفة للقيام بالعمليات البنكية من تسيير القروض، عمليات الصندوق للودائع، الفحص بعد لحسابات الزبائن، إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية، إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.

\* و في سنة 1993: تم إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.

\* في سنة 1994: تشغيل بطاقة السحب والتسديد **BADR**.

\* في سنة 1996: إدخال عملية الفحص السلك (Télétraitement) وفحص انجاز العمليات البنكية.

\* في سنة 1998: تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك.

أما المرحلة الثانية فتميزت بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطها ومستوى مردوديتها يسايران قواعد اقتصاد السوق في مجال تمويل الاقتصاد، كما رفع البنك إلى حد كبير من حجم القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، مع وضع برنامج

خماسي يتركز خاصة على عصرنة البنك وتحسين الخدمات وكذلك أحداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي, ونتج عن هذا البرنامج الانجازات التالية:<sup>1</sup>

✓ القيام بفحص دقيق لنقاط القوة ونقاط ضعف البنك وانجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية وكان هذا في سنة 2000 .

✓ تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعداد تنظيم البرنامج (Sybu) كزبون مقدم الخدمة ( Client Serveur) وهذا في سنة 2002 .

أما من جانب التطهير الحسابي والمالي:

✓ إعادة النظر في تقليل الوقت وتخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض "لمدة تتراوح

ما بين 10 و 90 يوما" سواء بالنسبة لقروض الاستغلال أو قروض الاستهلاك.

✓ تحقيق مشروع البنك الجالس "Banque Assisse" خدمات مشخصة.

✓ إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.

✓ إنشاء تطبيق إلى يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.

من خلال ما سبق ذكره فان بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو البنك الأول في ترتيب البنوك الجزائرية ويقوم

باستعمال:

✓ نظام SWIFT منذ سنة 1991.

✓ الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية.

✓ الشبكة الأكثر كثافة على التراب الوطني.

-وثائق مقدمة من طرف البنك.<sup>1</sup>

✓ بنك شامل يقوم بتمويل كل القطاعات الاقتصادية.

### المطلب الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى إلى تحقيق أهدافه المتمثلة في تمويل القطاع الفلاحي وذلك من خلال تحديد مختلف المهام التي تساعد في تدعيم هذا القطاع الحيوي، ولهذا فإنه يمكن تلخيص أهم مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي:<sup>1</sup>

- إمكانية المالية الممنوحة من قبل الدولة الجزائرية لتدعيم وتنمية القطاع الفلاحي ، الري ، الصيد ، والنشاطات الحرفية.
- قيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة ، والتي تساهم في تنمية العالم الريفي كالأطباء ، الصيدلانيون ، أطباء الأسنان ، البيطريون ، الحرفيون (الصناعة التقليدية) ، تجار الخواص.
- التطور الاقتصادي للوسيط الفني.
- اعتباره كأداة من أدوات التخطيط المالي قصد المشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف المستويات التنموية.
- القيام بالعمليات التالية:
- ✓ منح القروض طويلة ومتوسطة الاجل.
- ✓ معاجة جميع العمليات البنكية ( قروض ، صرف ، خزينة ) .
- ✓ تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.

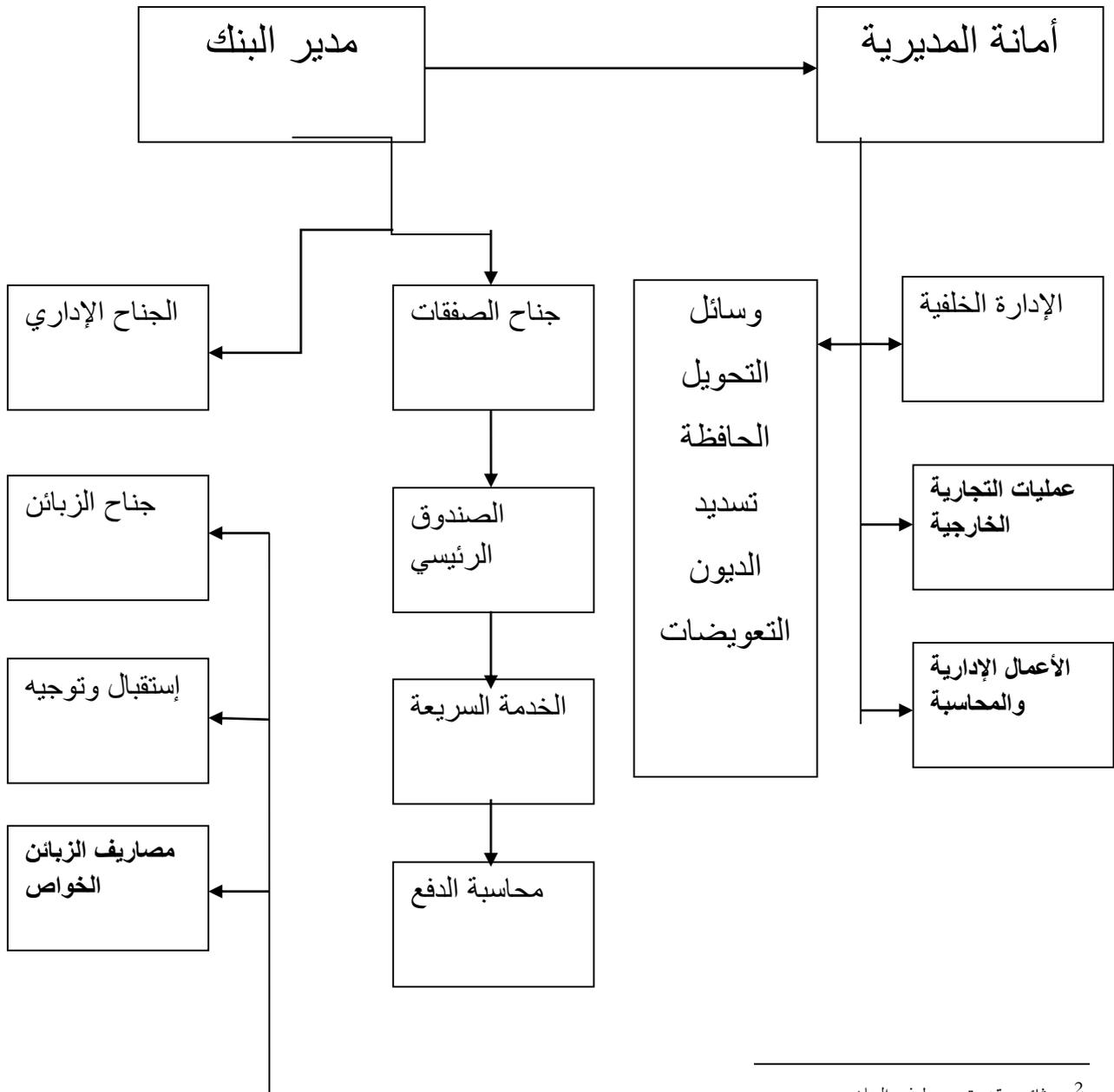
<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف البنك.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**

يمكن أن نتطرق إلى الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية حسب ما هو موضح في الشكل

التالي:<sup>2</sup>

الشكل رقم (1): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** عين تموشنت



<sup>2</sup> - وثائق مقدمة من طرف البنك.

مصاريف الزبائن  
المؤسسات



المصدر: من وثائق البنك.

## المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة.

بعد عرض الإطار النظري للدراسة ، يأتي الجانب الميداني لبلوغ الهدف من الدراسة والذي يتمثل في معرفة الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء المصرفي في المؤسسة محل الدراسة " بنك الفلاحة و التنمية الريفية " وفي إطار الوصول إلى دراسة سليطة وناجحة لا بد من اعتمادها على إطار منهجي سليم يساعدها على تحديد مختلف الإحتياجات حتى الوصول إلى الحالة النهائية، ويمكنها من معرفة مختلف النتائج التي تسعى للوصول إليها فمن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى:

- منهج ومجتمع الدراسة؛
- نموذج الدراسة؛
- مقياس الدراسة
- أدوات التحليل الإحصائي في الدراسة.

## المطلب الأول : منهج الدراسة.

تفرض علينا الدراسة إتباع منهج يتوافق والطرح المقدم في الجانبين : الجانب النظري والجانب التطبيقي، ووجدنا في المنهج الوصفي التحليلي، المنهج المناسب لجمع البيانات وتحليلها من خلال التعرف على مختلف متغيرات الدراسة ذات العلاقة بموضوع الدراسة وتحليلها، وسيتم التطرق في هذا المطلب إلى منهج الدراسة ومجتمع الدراسة.

يعتبر المنهج المستخدم في الدراسة هو الأساس لكل بحث، ولا سيما في الميادين الإقتصادية والعلمية، فهو يكسب البحث طابعه العلمي، ومنه فإن المنهج المستخدم في دراستنا هو : المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم مع طبيعة الموضوع المدروس، ومع مشكلة الموضوع ، وبما أن هدف الدراسة هو الوقوف على العلاقة الخدمات المصرفية الالكترونية و الأداء المصرفي، كل هذا جعلنا ملزمين على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، على اعتبار أنه المنهج الأمثل لهذا النوع من الدراسة.

ويقوم المنهج الوصفي التحليلي على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، أو هو دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها ، بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لذلك فهو يشتمل على عدد من المناهج الفرعية والأساليب المساعدة، كأن يعتمد مثلا على دراسة الحالة أو الدراسات الميدانية أو التاريخية أو المسوح الإجتماعية، ولا

يقتصر المنهج الوصفي التحليلي على التعرف معالم و تحديد أسباب وجودها و انما يشمل تحليل البيانات و قياسها و تفسيرها و التوصل الى وصف دقيق للظاهرة و نتائجه .

### المطلب الثاني : عينة الدراسة

وإن استعمال العينات الدراسة ظاهرة ما دراسة علمية أصبح شائعا في مجال البحث العلمي، ولكن حتى يكون ذلك ممكنا ودقيقا في تمثيل المجتمع الأصلي، يجب أن يكون تصميم العينة منسجما مع المبادئ العامة المنهجية البحث العلمي، وتختلف العينة وطريقة تحديدها باختلاف المعلومات المراد جمعها، والعمل الميداني المنجز وقبل تحديد العينة يجب أولاً تحديد مجتمع الدراسة ومعرفة مفرداته... ويتمثل عينة البحث في هذه الدراسة في مختلف المناصب الإدارية في البنك بحيث بلغت العينة المراد دراستها 30 فرد .

### المطلب الثالث : أدوات الدراسة

بعد تحديد أهداف الدراسة، وصياغة الإشكالية، ووضع الفرضيات، وبعد اتضاح نوع البيانات والمعلومات المراد جمعها من خلال الجانب النظري، لا بد من تحديد الأدوات المناسبة التي تخدم الدراسة الميدانية وتوصل إلى النتائج المرغوبة، كما نجد أن الأدوات المستخدمة في البحث العلمي تتعدد وتختلف، ولكل أداة من الأدوات خصائصها ومميزاتها كما أن لها إيجابياتها، وسلبياتها.

ويتوقف اختيار الأداة المستخدمة لجمع البيانات على طبيعة ونوع الظاهرة المدروسة، عينة الدراسة إمكانية استخدام الأداة في المؤسسة محل الدراسة ... إلخ ، وهذا ما دفعنا في بحثنا إلى الإعتماد على ثلاث أدوات ارتأيناها مناسبة:

- تم الإعتماد على الإستبيان، ومعالجة معطياته من خلال البرنامج الإحصائي SPSS.
- تم الإعتماد على المقابلة مع موظفي الشركة.
- تم الإعتماد على الملاحظة، والتي تمت أثناء فترة التريص، حيث تم ملاحظة كل ما هو مهم ويخدم دراستنا.

### الفرع الأول : الملاحظة.

تم الإستعانة بالملاحظة كأحد أدوات البحث وجمع المعلومات أثناء الدراسة التطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بحمام بوحجر وكان هذا خلال فترة التبرص الممتدة من 10 مارس 2024 الى 16 مارس 2024 .

إذ تعتبر الملاحظة هي الخطوة الأولى في البحث العلمي وهي من أهم عناصر البحث التجريبي، وأكثرها أهمية وحيوية، لأنها المحرك الأساسي لبقية عناصر المنهج التجريبي، حيث أن الملاحظة هي التي تقود إلى وضع الفرضيات وحتمية إجراء عملية التحريب على الفرضيات الاستخراج القوانين والنظريات العلمية التي تفتقر الظواهر والوقائع، والملاحظة العلمية.

### الفرع الثاني : المقابلة.

تعتبر المقابلات الشخصية من أهم الأدوات وأكثرها استخداما للحصول على البيانات والمعلومات، إذ تعرف المقابلة بأنها المحادثة الموجهة يقوم بها فرد مع فرد آخر أو مع مجموعة من الأفراد الآخرين، بهدف حصوله على معلومات لاستخدامها في البحث العلمي، فقد استخدمت المقابلة في دراستنا كتابي أداء مهمة وكطريقة مكتملة للملاحظة للتأكد من أن ما تم ملاحظته هو نفسه على أرض الواقع، كما حاولنا من خلال المقابلة مع مسؤولي الشركة جمع المعلومات المتعلقة بنشأة الشركة، سيرورة العمل فيها، دورها، أهدافها والغايات التي تسعى إلى تحقيقها، والحصول على بعض الوثائق المتضمنة ما سعينا إلى جمعه، وكان من بين الوثائق : الهيكل التنظيمي للشركة.

### الفرع الثالث : الإستبيان.

الإستبيان أو الإستقصاء أو الإستمارة، تعتبر بمثابة الأداة الأساسية التي تم الإعتماد عليها لإنجاز الدراسة الميدانية، إذ يعتبر الإستبيان عبارة عن نموذج يحتوي مجموعة عبارات في شكل تساؤلات تحدد وتصاغ بشكل جيد من طرف الباحث يقوم بتوزيعها على المستقصى منهم، بغرض جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة.

#### أولا : عناصر الاستبيان

و تم تقسيم استبيان الدراسة :

المحور الأول : البيانات الشخصية

المحور الثاني : الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الذي يضم 16 فقرة .

المحور الثالث : الأداء المصرفي : و الذي يضم 24 عبارة .

و تم الاعتماد في الإجابة في فقرات الاستبيان من خلال سلم ليكارت الثلاثي كما يلي :

**الجدول رقم 01 : يوضح درجات سلم ليكارت الخماسي**

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

**ثانيا :صدق و ثبات الاستبيان**

يقصد بصدق الإستبيان أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد به أيضا شمول الإستمارة على كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد تم التأكد من صدق الإستبيان عن طريق:

**أ-الصدق الظاهري للأداة :** تم استخدام الصدق الظاهري للتأكد من صدق أداة الإستبيان بأنها ستقيس ما أعدت لأحله، ومدى شمول الإستمارة على كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى مدى شمول ووضوح وسلامة عبارات محاور الإستبيان، وكان ذلك من خلال عرض الإستمارة الأولية على الأستاذ المشرف وعلى مجموعة من الأساتذة المحكمين لإبداء الرأي الخاص وإقتراح بعض التغييرات المناسبة. حيث تم تغيير بعض التعديلات في ما يخص صياغة العبارات وترتيب الأسئلة ليصبح الإستبيان في شكله النهائي القابل للتوزيع على أفراد عينة الدراسة .

**ب -الصدق الداخلي لفقرات الإستبيان :** من خلال دراسة الإنساق الداخلي العبارات الإستبيان من خلال تحديد معامل الارتباط لعبارات محاور الإستبيان ، كما يلي:

**1-دراسة صدق الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة**

**أ-صدق الاتساق لمحور الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة :**

المحور : الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة			
رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية SIG
01	يقدم البنك خدمات حديثة ومتنوعة	0.490**	0.00
02	يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته	0.490**	0.00
03	يوفر البنك خدماته عبر وسائل الاتصال الحديثة	0.440*	0.00
04	يقدم البنك امتيازات لعملائه الأوفياء	0.414*	0.00
05	يقوم البنك بصيانة أجهزته الإلكترونية	0.391*	0.00
06	يستعمل البنك البطاقات الإلكترونية من كافة الأنواع	0.147	0.00
07	يتمتع البنك بقدرة عالية على توفير المعلومات لعملائه	0.687**	0.00
08	يتم ارسال قائمة الحركات لحساب العملاء عن طريق الرسائل النصية ( sms )	0.520**	0.00
09	يوجد تسويق لبرامج البنك عن طريق الرسائل النصية القصيرة ( sms )	0.508**	0.00
10	الرسائل النصية القصيرة ( sms ) تتيح تعزيز التواصل مع العملاء	0.257	0.00
11	الموقع الإلكتروني للبنك يقدم معلومات عامة عن البنك و عن خدماته	0.608**	0.00
12	الموقع الإلكتروني للبنك يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها عن بعد	0.670**	0.00
13	الموقع الإلكتروني للبنك مصمم بطريقة واضحة مما يسهل استعماله من طرف العملاء	0.571**	0.00

14	الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية مما يشعر العملاء بالأمان	0.469**	0.00
15	التعامل مع البنك من خلال الأنترنت يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان	0.662**	0.00
16	اجابة البنك الاستفسارات العملاء من خلال الأنترنت بسرعة يحافظ على العملاء	0.541**	0.00

من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يظهر الجدول أعلاه مجموعة من العبارات المتعلقة بالخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة، حيث تم تقييمها باستخدام معامل الارتباط والقيمة الاحتمالية (SIG). يتضح من النتائج أن معظم العبارات تتمتع بمعامل ارتباط إيجابي مع مستوى دلالة مرتفع ( $p\text{-value} < 0.01$ )، مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين هذه الخدمات ورضا العملاء. على سبيل المثال، العبارة "يتمتع البنك بقدرة عالية على توفير المعلومات لعملائه" حققت أعلى معامل ارتباط بلغ  $0.687^{**}$ ، مما يعكس أهمية تقديم المعلومات بشكل فعال للعملاء في تعزيز رضاهم. كذلك، العبارات المتعلقة بإرسال قائمة الحركات للحسابات وتسويق برامج البنك عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS) أظهرت معاملات ارتباط مرتفعة ( $0.520^{**}$  و  $0.508^{**}$  على التوالي)، مما يشير إلى الدور الحيوي للتواصل الفعال عبر الرسائل النصية في تحسين تجربة العملاء. من ناحية أخرى، العبارات المتعلقة بتقديم امتيازات للعملاء الأوفياء وصيانة الأجهزة الإلكترونية أظهرت معاملات ارتباط أقل ولكنها ما زالت دالة إحصائيًا ( $0.414^{*}$  و  $0.391^{*}$  على التوالي)، مما يبرز أهمية هذه الجوانب في تحسين جودة الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، العبارات المتعلقة بالموقع الإلكتروني للبنك، مثل تقديم معلومات واضحة وإمكانية إدارة الحسابات عن بعد، أظهرت معاملات ارتباط عالية ( $0.608^{**}$  و  $0.670^{**}$  على التوالي)، مما يؤكد على ضرورة تصميم مواقع إلكترونية آمنة وسهلة الاستخدام لتعزيز ثقة العملاء ورضاهم. بالمجمل، تشير هذه النتائج إلى أن تبني استراتيجيات شاملة لتحسين الخدمات الإلكترونية يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم.

أ-صدق الاتساق لمحور الأداء المصرفي :

المحور : الأداء المصرفي

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية SIG
01	تحقق الخدمات المصرفية الإلكترونية أداء أفضل من الخدمات التقليدية	0.747**	0.00
02	في وقتنا الحاضر تتم أغلب المعاملات البنكية من خلال الصيرفة الإلكترونية	0.718**	0.00
03	يعتبر عامل البنية التحتية التقنية العامل الأساسي في تسارع الخدمات المصرفية الإلكترونية.	0.767**	0.00
04	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة المعاملات البنكية للبنك من خلال عرض خدمات متخصصة لكل عميل	0.665**	0.00
05	يقوم البنك بدراسات وبحوث من أجل تطوير ألياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية	0.716**	0.00
06	من خلال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية استطاع البنك كسب ميزة تنافسية بالمقارنة مع البنوك الأخرى.	0.572**	0.00
07	يؤثر مستوى تأهيل والتدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك	0.889**	0.00
08	ستفاد عمال البنك بتدريبات متخصصة في الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدته على التمكن من استعمالها	0.557**	0.00
09	تخفيض العمل الروتيني المصرفي يعتمد بصورة مباشرة على زيادة الخدمات المصرفية الإلكترونية و هذا ما يزيد من تحفيز العمال	0.770**	0.00
10	تبني اليات الصيرفة الإلكترونية يؤدي الى ارتفاع العنصر البشري مما يحقق رضا عملاء وموظفي البنك	0.539**	0.00
11	تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يخفف اعباء العمل على موظفي البنك	0.653**	0.00

0.00	0.328	تقرب الصيرفة الإلكترونية المسافات بين العميل وإدارة البنك وكذا عماله	12
0.00	0.798**	لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية	13
0.00	0.642**	يسعى البنك لتقديم خدمات مستحدثة مما ساعده على كسب عملاء جدد	14
0.00	0.252	استطاعت الخدمات المصرفية الإلكترونية أن توفر وتلبي كل احتياجات العملاء	15
0.00	0.514**	اتساع ثقافة العملاء الاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتمد على كفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة	16
0.00	0.630**	الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية يساهم في تحقيق ولاء العملاء	17
0.00	0.670**	توجد كفاءة في إنجاز الخدمات المصرفية الإلكترونية	18
0.00	0.693**	تتميز أليات الخدمات المصرفية بالتكلفة العالية للاقتناء	19
0.00	0.625**	الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف الأعمال الروتينية للبنك وتعزز الأداء المالي له	20
0.00	0.721**	ارتفاع تكلفة تدريب عمال البنك على استخدام أليات الصيرفة هناك الإلكترونية	21
0.00	0.581**	تكلفة المعاملات المالية (سحب، ايداع...) عن طريق الوصلات الإلكترونية أقل منها لو كانت تقليدية	22
0.00	0.482**	سرعة إنجاز الخدمات المصرفية من خلال الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف إنتاج الخدمة المصرفية مما زاد من ربحية البنك وحسن من أداءه المالي	23
0.00	0.737**	كفاءة وتنوع الخدمات الإلكترونية يؤديان الى زيادة ربحية البنك	24

## من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

ان الجدول اعلاه يعرض مجموعة من العبارات المتعلقة بالأداء المصرفي وتأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على هذا الأداء، مع الإشارة إلى معامل الارتباط والقيمة الاحتمالية لكل عبارة. يظهر من الجدول أن هناك ارتباطات قوية وإيجابية بين العبارات المختلفة، مما يشير إلى تأثير كبير للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المصرفي. على سبيل المثال، العبارة الأولى التي تشير إلى أن "الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق أداء أفضل من الخدمات التقليدية" تظهر معامل ارتباط مرتفع (0.747) وقيمة احتمالية (0.00)، مما يدل على قوة العلاقة وأهميتها الإحصائية.

تتضح الأهمية الكبيرة للبنية التحتية التقنية (معامل ارتباط 0.767) ودورها الأساسي في تسارع الخدمات المصرفية الإلكترونية. كذلك، التدريب وتأهيل عمال البنك يظهر كعامل مؤثر جداً على المردودية بوجود أعلى معامل ارتباط (0.889)، مما يشير إلى أن الاستثمار في تدريب الموظفين يعد عنصراً حاسماً في تحسين الأداء المصرفي. العبارات التي تركز على تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تخفيض العمل الروتيني وزيادة تحفيز العمال، مثل العبارة التاسعة (0.770)، تؤكد على الفوائد التشغيلية لهذه الخدمات.

علاوة على ذلك، تُبرز بعض العبارات الأثر الإيجابي لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على العملاء والموظفين، مثل تحسين رضا العملاء وتقليل الأعباء على موظفي البنك. رغم أن بعض العبارات الأخرى مثل تقرب الصيرفة الإلكترونية المسافات بين العميل وإدارة البنك (0.328) واستطاعة الخدمات الإلكترونية تلبية كل احتياجات العملاء (0.252) تظهر ارتباطات أقل، إلا أنها لا تزال دالة إحصائياً.

و عليه تؤكد البيانات أن تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية يعزز الأداء المالي للبنوك، يزيد من ربحيتها، ويكسبها ميزة تنافسية، مما يشير إلى أن الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية والتدريب المستمر للعاملين يمثلان استراتيجيات ناجحة لتحسين الأداء المصرفي .

## 2- ثبات الاستبيان

يتم التأكد من ثبات الاستبيان من خلال تحديد معامل الفا كرومباخ و كانت النتائج كالتالي :

المحور	معامل الفا كرومباخ
ثبات الاستبيان ككل	0.90

من خلال الجدول السابق، نستنتج ان معاملات ثبات ارتباط الفاكرومباخ مرتفعة، حيث بلغت قيمته الاجمالية للاستبيان ككل 0.90 كما اظهر الاستبيان معاملاتا عاليا من الثبات للدراسة ككل و من خلال ما سبق نتوصل الى صدق و ثبات الاستبيان و صلاحيته لاختبار النتائج المرتبة عنه و امكانية التحليل .

### المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

#### المطلب الأول : التحليل الوصفي للبيانات العامة

سنتطرق في هذا المطلب الى تحليل البيانات العامة لأفراد العينة تحليلا وصفيا من حيث متغير العمر ، الجنس ، المركز الوظيفي ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي ، المنصب .

#### الفرع الأول : وصف عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

#### الجدول رقم 03 : توزيع العينة حسب مغير الجنس

الجنس		
النسب المئوية	التكرارات	
53.5	16	ذكور
46.7	14	اناث
100	30	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يعكس الجدول توزيع الجنس بين الأفراد في عينة مكونة من 30 شخصا. يتضح أن نسبة الذكور بلغت 53.5%، حيث يمثلون 16 فردًا من إجمالي العينة، بينما تشكل الإناث نسبة 46.7% بعدد 14 فردًا. يظهر من هذا التوزيع أن هناك توازنًا نسبيًا بين الجنسين في العينة.

#### الفرع الثاني : وصف عينة الدراسة حسب متغير السن.

الجدول رقم 04 : توزيع العينة حسب مغير العمر :

العمر		
النسب المئوية	التكرارات	
93.3	28	من 19 الي 30 سنة
6.7	2	من 30-40 سنة
100	30	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يشير الجدول إلى توزيع أعمار عينة مكونة من 30 شخصًا، حيث نلاحظ أن الغالبية العظمى من العينة (93.3%) تقع في الفئة العمرية من 19 إلى 30 سنة، بواقع 28 شخصًا. بينما تشمل الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة شخصين فقط، أي ما يعادل 6.7% من العينة. هذا التوزيع يشير إلى أن العينة تتكون أساسًا من الشباب،

الفرع الثالث : وصف عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم 05 : توزيع العينة الاستطلاعية حسب مغير المستوى العلمي

المستوى العلمي		
النسب المئوية	التكرارات	متغير المستوى العلمي
93.3	28	جامعي

دراسات عليا	2	6.7
المجموع	30	100

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يعكس الجدول أعلاه توزيع المستوى العلمي للعينة المكونة من 30 فردًا. يظهر أن الغالبية العظمى من العينة، بنسبة 93.3% (28 فردًا)، يحملون مؤهلات جامعية. في المقابل، يمثل الحاصلون على دراسات عليا نسبة صغيرة تبلغ 6.7% (2 فردًا) فقط من العينة. يشير هذا التوزيع إلى تركيز كبير في المؤهلات الجامعية بين أفراد العينة، مع وجود نسبة محدودة فقط تمتلك مؤهلات دراسات عليا

الفرع الرابع : وصف عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم 06 : يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية		
متغير الخبرة المهنية	التكرارات	النسب المئوية
من 05 سنوات	23	76.6
من 05 الى 10 سنة	2	6.7
من 11 الى 20 سنة	5	16.7
المجموع	30	100

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يُظهر الجدول توزيع الخبرة المهنية بين الموظفين في عينة مكونة من 30 موظفًا. تشير البيانات إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين، بنسبة 76.6%، لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات، مما يدل على أن القوى العاملة في هذه المنظمة شابة نسبيًا أو أن هناك نسبة عالية من الموظفين الجدد. في المقابل، نجد أن نسبة ضئيلة جدًا من الموظفين، 6.7%، يمتلكون خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، وهو ما قد يشير إلى قلة الاستمرارية في العمل أو التوظيف في تلك الفئة الزمنية. أما الفئة الأخيرة التي تشمل الموظفين ذوي الخبرة من 11 إلى 20 سنة، فإنها تمثل 16.7% من العينة، مما يعكس وجود عدد محدود من الموظفين ذوي الخبرة الطويلة

الفرع الخامس : وصف عينة الدراسة حسب متغير المنصب.

الجدول رقم 06 : يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المنصب

المنصب		
النسب المئوية	التكرارات	متغير المنصب
26.7	8	عون تنفيذي
33.3	10	عون تحكم
26.7	8	ملحق رئيسي للإدارة
13.3	4	متصرف فاكتر
100	30	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الجدول يعرض توزيع الموظفين على مختلف المناصب في المنظمة، حيث يتبين أن العدد الإجمالي للموظفين المشمولين في هذا التوزيع هو 30 موظفًا. يحتل منصب "عون تحكم" النسبة الأكبر بنسبة 33.3%، مما يشير إلى أهمية هذا الدور وربما الحاجة الكبيرة لهذا المنصب في عمليات المنظمة. يتساوى منصب "عون تنفيذي" و"ملحق رئيسي للإدارة" في النسبة، حيث يمثل كل منهما 26.7% من الموظفين، مما يعكس توزيعًا متوازنًا لهذه الأدوار بين الموظفين. أما منصب "متصرف فاكتر" فيمثل النسبة الأقل بنسبة 13.3%، مما قد يدل على أن المناصب العليا تتطلب عددًا أقل من الموظفين أو أنها مخصصة لأدوار قيادية محددة

#### المطلب الثاني : التحليل الاحصائي لمحاور الدراسة

##### أولا : المحور الأول : الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
01	يقدم البنك خدمات حديثة ومتنوعة	2.96	0.182	مرتفعة
02	يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته	2.96	0.182	مرتفعة
03	يوفر البنك خدماته عبر وسائل الاتصال الحديثة	2.56	0.56	مرتفعة

مرتفعة	0.641	2.83	يقدم البنك امتيازات لعملائه الأوفياء	04
مرتفعة	0.546	2.66	يقوم البنك بصيانة أجهزته الإلكترونية	05
متوسطة	0.698	1.83	يستعمل البنك البطاقات الإلكترونية من كافة الأنواع	06
مرتفعة	0.687	2.56	يتمتع البنك بقدرة عالية على توفير المعلومات لعملائه	07
مرتفعة	0.850	2.36	يتم ارسال قائمة الحركات لحساب العملاء عن طريق الرسائل النصية ( sms )	08
متوسطة	0.897	2.23	يوجد تسويق لبرامج البنك عن طريق الرسائل النصية القصيرة (sms)	09
مرتفعة	0.571	2.53	الرسائل النصية القصيرة ( sms ) تتيح تعزيز التواصل مع العملاء	10
متوسطة	0.876	2.30	الموقع الإلكتروني للبنك يقدم معلومات عامة عن البنك و عن خدماته	11
مرتفعة	0.406	2.80	الموقع الإلكتروني للبنك يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها عن بعد	12
مرتفعة	0.571	2.46	الموقع الإلكتروني للبنك مصمم بطريقة واضحة مما يسهل استعماله من طرف العملاء	13
متوسطة	0.794	2.30	الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية مما يشعر العملاء بالأمان	14
مرتفعة	0.504	2.76	التعامل مع البنك من خلال الأترنيت يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان	15
			اجابة البنك الاستفسارات العملاء من خلال الأترنيت بسرعة يحافظ على العملاء	16

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول يعرض مجموعة من العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنك، و يقيّمها بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وأهميتها النسبية. من خلال النظر إلى البيانات، نجد أن معظم العبارات حصلت على متوسط حسابي مرتفع يتراوح بين 2.30 و 2.96، مما يشير إلى تقييم إيجابي عام للخدمات المقدمة. العبارات المتعلقة بتقديم خدمات حديثة ومتنوعة، وتحسين وتطوير الخدمات، وتوفير خدمات عبر وسائل الاتصال الحديثة، وصيانة الأجهزة الإلكترونية، واستخدام البطاقات الإلكترونية، تمتعت بأهمية نسبية مرتفعة، مما يعكس رضا العملاء عن هذه الجوانب. ومع ذلك، بعض العبارات مثل استخدام البطاقات الإلكترونية من كافة الأنواع (متوسط 1.83) والتسويق عبر الرسائل النصية القصيرة (متوسط 2.23)، حصلت

على تقييمات أقل وأهمية نسبية متوسطة، مما يشير إلى وجود مجال لتحسين هذه الجوانب. بالإضافة إلى ذلك، البنوك تحتاج إلى تحسين نظم الحماية عبر الإنترنت وتعزيز الشعور بالأمان لدى العملاء، حيث حصلت هذه العبارات على تقييمات متوسطة. و عليه يعكس الجدول أداءً جيدًا للبنك مع بعض النقاط التي تحتاج إلى تحسين لتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل.

ثانيا : المحور الثاني : الأداء المصرفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
01	تحقق الخدمات المصرفية الإلكترونية أداء أفضل من الخدمات التقليدية	2,766	0,504	مرتفعة
02	في وقتنا الحاضر تتم أغلب المعاملات البنكية من خلال الصيرفة الإلكترونية	2,466	0,776	مرتفعة
03	يعتبر عامل البنية التحتية التقنية العامل الأساسي في تسارع الخدمات المصرفية الإلكترونية.	2,566	0,773	مرتفعة
04	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة المعاملات البنكية للبنك من خلال عرض خدمات متخصصة لكل عميل	2.566	0.773	مرتفعة
05	يقوم البنك بدراسات وبحوث من أجل تطوير ألياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية	2. 663	0.556	مرتفعة
06	من خلال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية استطاع البنك كسب ميزة تنافسية بالمقارنة مع البنوك الأخرى.	2.366	0.764	مرتفعة
07	يؤثر مستوى تأهيل والتدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك	2.333	0.844	مرتفعة
08	ستفاد عمال البنك بتدريبات متخصصة في الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدته على التمكن من استعمالها	2.566	0.678	مرتفعة
09	تخفيض العمل الروتيني المصرفي يعتمد بصورة مباشرة على زيادة الخدمات المصرفية الإلكترونية و هذا ما يزيد من تحفيز العمال	2.336	0.668	مرتفعة
10	تبني اليات الصيرفة الإلكترونية يؤدي الى ارتقاء العنصر البشري مما يحقق رضا عملاء وموظفي البنك	2.733	0.520	مرتفعة

مرتفعة	0.72	2.633	تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يخفف اعباء العمل على موظفي البنك	11
مرتفعة	0.33	2.766	تقرب الصيرفة الإلكترونية المسافات بين العميل وادارة البنك وكذا عماله	12
مرتفعة	0.52	2.600	لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية	13
مرتفعة	0.182	2.96	يسعى البنك لتقديم خدمات مستحدثة مما ساعده على كسب عملاء جدد	14
مرتفعة	0.182	2.96	استطاعت الخدمات المصرفية الإلكترونية أن توفر وتلبي كل احتياجات العملاء	15
مرتفعة	0.56	2.56	اتساع ثقافة العملاء الاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتمد على كفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة	16
مرتفعة	0.641	2.83	الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية يساهم في تحقيق ولاء العملاء	17
مرتفعة	0.656	2.66	توجد كفاءة في انجاز الخدمات المصرفية الإلكترونية	18
مرتفعة	0.264	2.366	تتميز أليات الخدمات المصرفية بالتكلفة العالية للاقتناء	19
مرتفعة	0.824	2.475	الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف الأعمال الروتينية للبنك وتعزز الأداء المالي له	20
مرتفعة	0.834	2.249	ارتفاع تكلفة تدريب عمال البنك على استخدام أليات الصيرفة هناك الإلكترونية	21
مرتفعة	0.470	2.566	تكلفة المعاملات المالية (سحب ، ايداع ...) عن طريق الوصلات الإلكترونية أقل منها لو كانت تقليدية	22
مرتفعة	0.867	2.438	سرعة إنجاز الخدمات المصرفية من خلال الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف إنتاج الخدمة المصرفية مما زاد من ربحية البنك وحسن من أداءه المالي	23
مرتفعة	0.72	2.633	كفاءة وتنوع الخدمات الإلكترونية يؤديان الى زيادة ربحية البنك	24

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات *spss*.

يظهر الجدول متوسطات حسابية وانحرافات معيارية لعدة عبارات تتعلق بتأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك. يشير المتوسط الحسابي المرتفع، الذي يتراوح بين 2.249 و 2.96، إلى أن هناك قبولاً

وإجمالاً عاماً على أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق أداءً أفضل من الخدمات التقليدية وتساهم في زيادة المعاملات البنكية وتحسين الأداء المالي للبنك. الانحراف المعياري يتراوح بين 0.182 و 0.867، مما يدل على تباين متفاوت في استجابات المشاركين، إلا أن الأهمية النسبية لجميع العبارات تبقى مرتفعة. هذا يعكس أن العاملين في القطاع المصرفي يقرون بأهمية الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الكفاءة، والربحية، وتقديم خدمات متميزة للعملاء. كما يشير إلى أن هناك تحديات مثل التكلفة العالية للبنية التحتية والتدريب، لكن الفوائد المحتملة تفوق هذه التحديات، مما يعزز من تبني هذه التقنيات في البنوك.

### المطلب الثالث : تحليل الفرضيات

تتمثل الفرضية الأولى في :

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الأداء المصرفي عند مستوى معنوية 0.05

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الأداء المصرفي عند مستوى معنوية 0.05

الفرع الأول : دراسة طبيعة العلاقة بين الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الأداء المصرفي:

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R- deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,502 <sup>a</sup>	,252	,225	,36329

a. Prédicteurs : (Constante), الخدمات\_البنكية\_الالكترونية\_المقدمة

من خلال نتائج الجدول يتضح العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين هي علاقة ارتباطية إيجابية حيث بلغ معامل الارتباط 0.502 ، كما يتضح ان معامل التحديد للدراسة بلغت قيمته 0.252 أي ان ارتفاع مستوى الأداء المصرفي بنسبة 50% تفسره الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة .

الفرع الثاني : تحليل التباين الأحادي ANOVA

ANOVA

الخدمات\_البنكية\_الالكترونية\_المقدمة

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,954	12	,163	6,455	,000
Intragroupes	,429	17	,025		
Total	2,383	29			

تشير النتائج الى ان مستوى الدلالة معنوي عند درجة حرية المبينة في الجدول، حيث ان مستوى الدلالة SIG اصغر من مستوى معنوية 0.05 و عليه نقول ان هناك دلالة معنوية للنموذج .  
و منه يمكن القول ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية إيجابي الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الأداء المصرفي عند مستوى معنوية 0/05 و بالتالي نقبل الفرضية الثانية .

الفرع الثالث : تحليل الانحدار الخطي البسيط .

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,752	,602		1,249	,222
الخدمات_البنكية_الالكترونية_المقدمة	,723	,235	,502	3,071	,005

a. Variable dépendante : المصرفي\_الاداء

يبين الجدول أعلاه ان قيمة SIG=0.005 و هي قيمة اقل من مستوى معنوية المعتمد 0.05 كما يتضح ان المعاملات إيجابية حيث بلغ معامل الانحدار للخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و هذا يعني ان التغير في قيمة المتغير المستقل الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.72 في

المتغير التابع الأداء المصرفي ، و منه يمكن القول ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية إيجابي بين الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الأداء المصرفي عند مستوى معنوية 0.05 و منه يمكن توضيح معادلة الانحدار كالتالي :

$$Y=0.752+0.72$$

### خلاصة الفصل الثاني :

من خلال هذا الفصل التطبيقي وبعد إجراء الدراسة الميدانية وتحليل النتائج المتحصل عليها، تبين أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة والأداء المصرفي. كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، بناءً على تحليل استجابات أفراد العينة المكونة من عمال بنك التنمية الريفية والفلاحة في ولاية عين تموشنت.

خاتمة

## خاتمة

منذ نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين، يشهد العالم تغيرات واسعة النطاق نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات. هذه التطورات أثرت على جميع جوانب الحياة وقطاعاتها المختلفة، بما في ذلك قطاع المصارف، الذي أصبح يعمل في بيئة عمل تنافسية. نتيجة لاستفادة البنوك من هذا التطور التكنولوجي، أصبحت الخدمات الإلكترونية فرصة لزيادة الربحية وحصصة البنك السوقية من خلال استخدام المزيد من أدوات ومجالات الصيرفة الإلكترونية. تؤكد الأبحاث العلمية على أهمية الاستثمار في الخدمات المصرفية المستندة إلى التكنولوجيا الحديثة. حيث أصبح مستقبل المصرف يعتمد بشكل متزايد على البيئة التكنولوجية الحديثة بدلاً من الاعتماد فقط على الفروع الموزعة في مختلف المناطق. وبهذا، أصبح الزبائن يعتمدون على استخدام الوسائل التقنية المختلفة في العالم المصرفي، مثل أجهزة الصراف الآلي، البنك الناطق، البنك الخلوي، بنوك الإنترنت، نقاط البيع، وأدوات التحويل الإلكتروني للأموال، التي أصبحت القنوات الرئيسية لخدمة العملاء.

مع تزايد التجارة الإلكترونية، برزت حاجة ماسة لنوعية جديدة من الخدمات البنكية غير التقليدية التي تتجاوز الأنماط التقليدية ولا تتقيد بمكان أو زمن محدد. وكنتيجة للنمو السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية التي ساهمت بشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة بتكاليف منخفضة وتوفير الوقت والمكان.

الخدمات البنكية الإلكترونية أصبحت تلعب دوراً محورياً في تنفيذ المعاملات وتسوية الصفقات عبر الإنترنت، مما يمثل أحد أكبر التحديات في مجال الخدمات المصرفية الحديثة. تتسم المنافسة بين البنوك التجارية والمؤسسات المالية، سواء الكبيرة أو الصغيرة، بالشدة، مما يدفع العملاء لمقارنة الخدمات المتاحة واختيار الأنسب منها.

## 1- النتائج:

إن أهم النتائج المتحصل عليها من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية والتي شملت عينة من الموظفين العاملين في المجال المصرفي وبلغ عدد المبحوثين 30 مبحوثاً، اتضح ان هناك علاقة إيجابية ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة و الأداء المصرفي عند مستوى معنوية 0.05، بحيث يؤثر احدهما على الاخر بصفة طردية و العكس صحيح.

## 2-التوصيات :

وقد أوصت الدراسة:

- بضرورة سعي المؤسسات البنكية إلى تطوير أنظمتها ، لتواكب التطور التكنولوجي وتسمح بتوفير معلومات خدمات بنكية تتميز بخصائص نوعية جيدة وبجودة عالية، مما يمكنها من تحسين أداءها التي تنعكس على تطورها واستمراريتها.
- على متخذي القرار ضرورة تأهيل عنصر الموارد البشرية من خلال تدريبهم على تقنيات استخدام أنظمة التكنولوجيا الحديثة، وتشجيعهم على الإبداع والتميز بتقديم الحوافز المادية والمعنوية لهم.

### 3- آفاق الدراسة:

في الأخير، وبالنظر إلى ما جاء في هذه الدراسة نجد أن مجال البحث لا زال مفتوحا، بالنظر إلى اتساع موضوع المجال البنكي وعلاقته بالتكنولوجيا الحديثة ، التي تنتجها أنظمة المعلومات في المؤسسات البنكية وما يرتبط بها من متغيرات، لذلك من الضروري التفكير الجدي في كيفية تقديم دراسات علمية وعملية، التطوير آليات تسمح بتوفير أداء أفضل ذات جودة عالية، لتكون أداة فعالة في تطوير المنظمة المصرفية لتحسين الأداء في المؤسسات المصرفية، وبالتالي هناك مجموعة من الآفاق البحثية في هذا الموضوع التي يمكن أن تكون محل بحث في المستقبل ومنها:

- الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات.

- سبل تنمية القطاع المصرفي الحديث

قائمة المراجع

### قائمة المراجع

أولا : الكتب :

- احمد بوراس، السعيد بريكة، "اعمال الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والمخاطر"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2014.
- رفت رضوان، الضرائب في عالم الأعمال الإلكترونية، مجلة التنمية، العدد الثاني، الكويت، 2000 .
- طارق عبد العال حماد، "التجارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- عبد السلام لفته سعيد، إدارة المصارف و خصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر و التوزيع، 2013 .
- عبد الهادي مسعودي، الاعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016.
- مصطفى وسف، اقتصاديات الاعمال الالكترونية ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2107.

### ثانيا : الرسائل و الأطروحات الجامعية :

- امل كماش ، خولة بورشمة ، البنوك الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بنك سكريل SKRILL ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، الجزائر ، 2020-2021
- بن قادة الهام ، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، الجزائر ، 2022-2023
- بن موسى اعمر، الخدمات المصرفية و متطلبات تطويرها في الجزائر ، دراسة ميدانية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص دراسات مالية ، جامعة غرداية ، غرداية ، الجزائر ، 2019-2020
- جحودي بسمة ، الخدمات المصرفية الالكترونية و دورها في كسب ولاء الزبون، دراسة ميدانية في بنك الخليج الجزائر وكالة قالمة، مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات ، جامعة 08 ماي 1945 ، 2021-2022
- رمزي طلال حسن الردايدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العالقة بين المصرف والزبائن ,دراسة مقارنة على عينة من ز بائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان، رسالة

- استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011
- سعودي نادية ، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس و أداء البنوك التجارية ، مذكرة دكتوراه ، تخصص بنوك مالية و محاسبة ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، د س
  - شرف الدين مومن ، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرع الإدارة الاستراتيجية ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2011-2012
  - صليح بونفلة، " النظام القانوني للعمليات المصرفية الإلكترونية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص قانون 1 اعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2020-2021
  - العايب عبير ، لعلالي شيماء ، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي ، دراسة حالة الجزائر 2016-2017 ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة عبد الحميد بوصوف، ميلة ، الجزائر ، 2021-2022
  - عثمانى عبد الفتاح، تومي حسين ، دور التسويق المصرفي في تحسين أداء البنوك التجارية في ظل تنامي العولمة الريفية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشريعة ، مذكرة ماستر تخصص التسويق المصرفي ، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، الجزائر ، 2017-2018
  - العمية محمد بن عبد العزيز ، علاقة الجودة الشاملة بالاداء الوظيفي في القطاع الصحي ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، السعودية ، 2003
  - كموم عبد القادر ، تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل المعطيات الحديثة في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية تخصص تسويق العمليات المصرفية و المالية ، جامعة الجزائر 3 الجزائر ، 2021-2022
  - مريم بوطرفة ، تقييم الأداء المصرفي للبنوك التجارية وفق معيار جودة الإدارة ، جراسة حالة البنك الخارجي وكالة تبسة 46 ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة الشيخ العربي التبسي ، تبسة ، الجزائر ، 2022-2023

### ثالثا : المجالات و المقالات العلمية و المنتقيات :

- أمينة بن جود سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ، مجلة العلوم الإدارية و المالية، المجلد 04 ، العدد 02،

- خريوش وآخرون، العوامل المؤثرة على درجة الأمان المصرفي الأردني، دراسة ميدانية، جملة جامعة عبد العزيز، المجلد 18، العدد 2، الأردن، 2004.
- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 7، 2010
- عبد القادر، بوبكر شماخي، عائشة بخالد، تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية (2009-2016)، مجلة الباحث، المجلد 11، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018
- نبيل حمادي، فاطمة الزهراء عبادي، مقومات تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية في اطار تنمية المستدامة، الملتقى الدولي العلمي أداء و فعالية المنظمة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2009،
- الويزة أوصغير، خدمات الصرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة إقتصاديات المال والأعمال، العدد 07، جامعة برج بوعرييج، الجزائر، 2018

قائمة الملحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم اقتصادية  
تخصص اقتصاد نقدي و بنكي

## استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها  
استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في اقتصاد نقدي و بنكي بعنوان فعالية المصرفية الالكترونية في الرفع من اداء  
البنوك التجارية

، ونحيطكم علماً أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي  
و فقط ، نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الجادة في الإجابة على العبارات المرفقة ، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم  
عامل أساسي من عوامل نجاحها.

البريد الالكتروني:

ولكم منا فائق الشكر والتقدير

الرجاء وضع الإشارة (x) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم.

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

		أنثى	ذكر	الجنس
أكثر من 50 سنة	من 41 إلى 50 سنة	من 31 إلى 40 سنة	أقل من 30 سنة	الفئة العمرية
دراسات عليا	جامعي	ثانوي	متوسط	المستوى التعليمي
أكثر من 20 سنة	من 11 إلى 20 سنة	من 05 إلى 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة

## قائمة الملاحق

المنصب	عون تنفيذي	عون تحكم	ملحق رئيسي للإدارة	متصرف فأكثر

### الجزء الثاني: محاور الدراسة

#### المحور الأول: الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يقدم البنك خدمات حديثة ومتنوعة					
02	يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته					
03	يوفر البنك خدماته عبر وسائل الاتصال الحديثة					
04	يقدم البنك امتيازات لعملائه الأوفياء					
05	يقوم البنك بصيانة أجهزته الإلكترونية					
06	يستعمل البنك البطاقات الإلكترونية من كافة الأنواع					
07	يتمتع البنك بقدرة عالية على توفير المعلومات لعملائه					
08	يتم ارسال قائمة الحركات لحساب العملاء عن طريق الرسائل النصية (SMS)					
09	يوجد تسويق لبرامج البنك عن طريق الرسائل النصية القصيرة (SMS)					
10	الرسائل النصية القصيرة (SMS) تتيح تعزيز التواصل مع العملاء					
11	الموقع الإلكتروني للبنك يقدم معلومات عامة عن البنك و عن خدماته					
12	الموقع الإلكتروني للبنك يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها عن بعد					
13	الموقع الإلكتروني للبنك مصمم بطريقة واضحة مما يسهل استعماله من طرف العملاء					
14	الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية مما يشعر العملاء بالأمان					
15	التعامل مع البنك من خلال الأنترنت يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان					
16	اجابة البنك الاستفسارات العملاء من خلال الأنترنت بسرعة يحافظ على العملاء					

المحور الثاني: الأداء المصرفي

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تحقق الخدمات المصرفية الإلكترونية أداء أفضل من الخدمات التقليدية					
02	في وقتنا الحاضر تتم أغلب المعاملات البنكية من خلال الصيرفة الإلكترونية					
03	يعتبر عامل البنية التحتية التقنية العامل الأساسي في تسارع الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
04	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة المعاملات البنكية للبنك من خلال عرض خدمات متخصصة لكل عميل					
05	يقوم البنك بدراسات وبحوث من أجل تطوير ألياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية					
06	من خلال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية استطاع البنك كسب ميزة تنافسية بالمقارنة مع البنوك الأخرى.					
07	يؤثر مستوى تأهيل والتدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك					
08	ستفاد عمال البنك بتدريبات متخصصة في الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدته على التمكن من استعمالها					
09	تخفيض العمل الروتيني المصرفي يعتمد بصورة مباشرة على زيادة الخدمات المصرفية الإلكترونية و هذا ما يزيد من تحفيز العمال					
10	تبني اليات الصيرفة الإلكترونية يؤدي الى ارتقاء العنصر البشري مما يحقق رضا عملاء وموظفي البنك					
11	تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يخفف اعباء العمل على موظفي البنك					
12	تقرب الصيرفة الإلكترونية المسافات بين العميل وادارة البنك وكذا عماله					

## قائمة الملاحق

					لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية	13
					يسعى البنك لتقديم خدمات مستحدثة مما ساعده على كسب عملاء جدد	14
					استطاعت الخدمات المصرفية الإلكترونية أن توفر وتلبي كل احتياجات العملاء	15
					اتساع ثقافة العملاء الاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتمد على كفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة	16
					الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية يساهم في تحقيق ولاء العملاء	17
					توجد كفاءة في انجاز الخدمات المصرفية الإلكترونية	18
					تتميز أليات الخدمات المصرفية بالتكلفة العالية للاقتناء	19
					الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف الأعمال الروتينية للبنك وتعزز الأداء المالي له	20
					ارتفاع تكلفة تدريب عمال البنك على استخدام أليات الصيرفة هناك الإلكترونية	21
					تكلفة المعاملات المالية (سحب، ايداع...) عن طريق الوصلات الإلكترونية أقل منها لو كانت تقليدية	22
					سرعة إنجاز الخدمات المصرفية من خلال الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف إنتاج الخدمة المصرفية مما زاد من ربحية البنك وحسن من أداءه المالي	23
					كفاءة وتنوع الخدمات الإلكترونية يؤديان الى زيادة ربحية البنك	24

نشكركم على حسن تعاونكم