



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عين تموشنت بلحاج بو شعيب  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

## عنوان

دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية خلال جائحة  
كورونا (COVID 19).

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – وكالة عين تموشنت -

الأستاذة المشرفة:

- د - غرزي سليمة

إعداد الطالبة:

- . حمداني سارة

## لجنة التقييم

الأستاذ	الرتبة	الصفة	الجامعة
أوكبدان سناء	أستاذة محاضرة "أ"	رئيسا	عين تموشنت
غرزي سليمة	أستاذة محاضرة "ب"	مقررا	عين تموشنت
مهداوي هند	أستاذة محاضرة "أ"	ممتحنا	عين تموشنت

الموسم الجامعي: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## إهداء

الحمد لله والشكر على عونه وتوفيقه التام لي لإتمام هذه، المذكورة، والصلاة والسلام على خير الأنام سيدنا محمد وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين أجمعين.

تحية طيبة أما بعد :

أهدي هذا العمل المتواضع :

إلى من حظاه الله بالهبة والوقار، من علمني العطاء دون انتظار... ذلك الذي أتجمل بحمل اسمه وكلي الشرف وافتخار... أرجو من الله تعالى أن، يمدده الصحة والعافية وطول العمر والدي العزيز " عاشور " حفظه الله

إلى التي جعلت الجنة تحت أقدامها، ريحانة قلبي وقرّة عيني، إلى من صهرت وربت ورعت... أمي الغالية والعزيرة "فتيحة" حفظها الله وأطال في عمرها .

إلى من بهم أعتز، وأفتخر... إخوتي حفظهم المولى عز وجل ، إلى كل عائلة حمداني وذغباح إلى من تتجمل حياتي بتواجده فيها... ومن اقترن اسمي باسمه... رفيق الدرب وشريك الحياة زوج المستقبل " محمد "

إلى صديقاتي وأخواتي من تطيب الحياة برفقتهن "إكرام"، "أمنية" و بنت خالتي " سارة عيداوي" وكل زميلاتي في هذه الدفعة

# الشكر و العرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى الذي لا يطيب الليل إلا بشكره... ولا النهار إلا بطاعته... ولا تطيب اللحظات إلا بذكره

... ولا الآخرة إلا بعفوه... ولا الجنة إلا برؤيته "الله عز وجل "

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.... ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا " محمد

صلى الله عليه وسلم "

كما وأني من منبري هذا ، أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى الأستاذة والدكتورة الفاضلة

"غرزي سليمة" وعلى قبولها الإشراف على هذه المذكرة فلها أسمى العبارات والثناء والتقدير لما

قدمته لي من توجيهات ، ونصائح علمية قيمة .

كما أتقدم بشكر الجزيل للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، و

إني على يقين أنهم سيضيفون من علمهم الوافر ليزيدوا من قيمة هذه المذكرة من خلال

ملاحظاتهم القيمة.

وشكر خاص إلى من كانوا سندا لي في إتمام هذه المذكرة بنجاح زميلا تي " قري أروى" من ولاية

بسكرة وثانية "ذغباج أمينة" كما لا أنسى شكر " رحو ليلي"

فجميع هؤلاء خالص التحية والعرفان، والشكر والتقدير والحمد لله من قبل ومن بعد وبفضله

تتم الصالحات

## الملخص:

ركزنا في دراستنا عن أهمية ودور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية خلال جائحة كورونا بينك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الصيرفة الإلكترونية وجودة خدمات المصرفية وتطرق لأهم أبعادها ( الاعتمادية ، الاستجابة ، التعاطف الملموسية ، الأمان والسرية ) وتمت الإشارة إلى معرفة مختلف وسائل الدفع الإلكترونية . و كما تطرقنا إلى معرفة واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر و إبراز أهم التقنيات التي يستعملها البنك خاصة أثناء تفشي وباء كورونا ، والتعرف على مختلف الخدمات المصرفية التي تعامل بها بنك BADR لولاية عين تموشنت أثناء الجائحة لتسهيل جودة خدماته وتقديم ما هو أفضل لكسب ولاء زبائنه ، و لمعرفة العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية و أبعاد جودة الخدمات المصرفية اعتمادنا على المنهج الوصفي والتحليلي بتوزيع استبيان على عملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية و تحليله بالاستعانة ببرنامج تحليل الحزمة الإحصائية SPSS ، ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية و أبعاد جودة الخدمات المصرفية . وتوصلنا في الأخير أن الصيرفة الإلكترونية لها دور فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية خاصة بينك BADR لولاية عين تموشنت .

**الكلمات المفتاحية:** الصيرفة الإلكترونية ، أبعاد جودة الخدمات المصرفية ، وسائل الدفع الإلكتروني وبنك الفلاحة والتنمية الريفية

## ABSTRACT:

In our study, we focused on the importance and role of electronic banking in improving the quality of banking services during the Corona pandemic at the Bank of Agriculture and Rural Development of Ain Temouchent Agency. It was indicated to know the various electronic payment methods. And we also touched on knowing the reality of electronic banking in Algeria and highlighting the most important techniques used by the bank, especially during the outbreak of the Corona epidemic, and getting acquainted with the various banking services that BADR Bank dealt with in the state of Ain Temouchent during the pandemic to facilitate the quality of its services and provide what is best to earn the loyalty of its customers, and To find out the relationship between electronic banking and the dimensions of the quality of banking services, we relied on the descriptive and analytical approach by distributing a questionnaire to the clients of the Bank of Agriculture and Rural Development and analyzing it using the SPSS statistical package analysis program. Electronic and the dimensions of the quality of banking services. Finally, we found that electronic banking has an effective role in improving the quality of banking services, especially for BADR Bank, in the Wilayat of Ain Temouchent.

**Keywords:** electronic banking, quality dimensions of banking services, electronic payment methods, and the Bank of Agriculture and Rural Development



إهداء .....

الشكر و العرفان .....

III ..... قائمة الجداول

IV ..... قائمة الأشكال

Erreur ! Signet non défini. .... المقدمة العامة

Erreur ! Signet non .. الفصل الأول: الاطار العام للصيرفة الالكترولية و جودة الخدمات المصرفية ..  
défini.

3 ..... المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية.

3 ..... المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

11 ..... المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية.

17 ..... مطلب الثالث : علاقة بين جودة الخدمة والأعمال البنكية الإلكترونية

18 ..... المبحث الثاني : الدراسات السابقة حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.....

18 ..... المطلب الأول: دراسات الأجنبية.

20 ..... المطلب الثاني: الدراسات السابقة على الاقتصاد الوطني الجزائري

24 ..... المطلب الثالث: ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة:

Erreur ! Signet non défini ! ..... الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية **BADR** لولاية عين تموشنت !

Signet non défini.

28 ..... المبحث الأول : واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

28 ..... المطلب الأول: تطوير شبكة الانترنت في الجزائر.

32 ..... المطلب الثاني : بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** لوكالة عين تموشنت

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت ..... 33

المبحث الثاني: أدوات وإجراءات الدراسة ..... 39

المطلب الأول: إجراءات الدراسة..... 39

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية مستخدمة وأداة الدراسة..... 40

المطلب الثالث : صدق و ثبات أداة الدراسة..... 46

المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبار الفرضيات ..... 56

الخاتمة العامة ..... أ

قائمة المراجع والمصادر .....

الملاحق .....



## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
08	تقدير التكلفة من خلال خدمات الصيرفة الالكترونية	(01)
29	يمثل تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر (2017/2000)، الوحدة:(مليون مستعمل )	(02)
30	يمثل خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك العمومية الجزائرية.	(03)
31	عدد استخدامات البطاقة البنكية في الجزائر (2013/2010)	(04)
32	عدد الصرافات الآلية في الجزائر (2015/2002)	(05)
37	يمثل حجم طلب وتوزيع البطاقات على الزبائن للوكالات لمجمع الجهوي لعين تموشنت خلال فترة كورونا	(06)
38	يمثل حجم طلب وتوزيع TPE للوكالات التابعة للمجمع الجهوي BADR لولاية عين تموشنت	(07)
39	حجم توزيع قناة DAB على الوكالات التابعة للمجمع الجهوي BADR لولاية عين تموشنت	(08)
40	الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة	(09)
42	درجات مقياس لكارث الحماسي	(10)
42	جدول يوضح طول الخلية لسلم لكارث	(11)
43	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(12)
44	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	(13)
45	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(14)
46	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك	(15)
48	نتائج الفاكرو نباخ و صدق المحك	(16)
49-48	يوضح الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول باستخدام معامل الارتباط ليرسون.	(17)
50	يوضح الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول الاعتمادية باستخدام معامل الارتباط ليرسون.	(18)
51	يوضح الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني الاستجابة باستخدام معامل الارتباط ليرسون	(19')
51	توضح الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث التعاطف باستخدام معامل الارتباط ليرسون.	(20)

51	الصدق يوضح عبارات البعد الرابع الملموسية باستخدام معامل الارتباط لبيرسون	(21)
52	يوضح الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس الأمان و السرية باستخدام معامل الارتباط لبيرسون	(22)
52	معاملات الالتواء و التفلطح لمتغيرات الدراسة:	(23)
54-53	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الصيرفة الالكترونية	(24)
55	الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الثاني.	(25)
58-57	مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة	(26)
59	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الاعتمادية و الصيرفة الالكترونية.	(27)
59	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الاستجابة و الصيرفة الالكترونية	(28)
60	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين التعاطف و الصيرفة الالكترونية	(29)
61	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الملموسية و الصيرفة الالكترونية	(30)
62	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الأمان و سرية و الصيرفة الالكترونية	(31)
63	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية.	(32)

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	التعريفات المختلفة للجودة	(1-1)
15	نموذج عن شبك الالكتروني	(1-2)
15	دورة استخدام الشبك الالكتروني و إجراءاته.	(1-3)
16	التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية	(1-4)
44	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة عين تموشنت	(2-1)
45	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(2-2)
46	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	(2-3)
47	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(2-4)
48	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات التعامل مع البنك	(2-5)

# المقدمة العامة

## المقدمة:

شهد العالم في نهاية القرن العشرين، تطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وانعكس هذا التطور على جميع المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، والسياسية. حيث يعتبر القطاع المصرفي القلب النابض للاقتصاد، لهذا أصبح إلزاما عليه أن يواكب التطورات العالمية، خاصة تبني الصيرفة الإلكترونية التي تعد أحد ركائز الفلسفة البنكية في العصر الحديث. من خلال دورها في تسهيل وتفعيل عملية التحويل المالي من حساب إلى آخر، وإحلالها بدل المعاملات المصرفية التقليدية وكذلك ربط بعض أنشطة البنك بنظام آلي مميز ومحكم، لمواجهة هذا التغيير وتتجاوز الوظائف التقليدية.

كما أصبح الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية من أولويات البنوك وعيا، منها بأهميتها كسلاح تنافسي يتضمن بقائها وإستمراريتها في السوق. ويزيد من ربحيتها باعتبارها أحد الركائز المتينة في بناء الفارق وتأكيد الاختلاف بينها، وبين منافسيها من خلال تقديم خدمات مصرفية ذات جودة وكفاءة عالية للعملاء تلي احتياجاتهم. كما زاد اهتمام بالصيرفة الإلكترونية، من طرف الزبائن في الجزائر خلال جائحة كورونا التي أثرت على جميع مجالات الحياة. خاصة في مجال الاقتصادي الذي تضرر بسبب إجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي والحجر المنزلي، مما أدى إلى اهتمام وتسارع لتعامل بالصيرفة الإلكترونية.

## I. إشكالية الدراسة :

وعلى ضوء مسبق يمكننا صياغة إشكالية البحث من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي :

- هل ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات المصرفية خلال فترة جائحة كورونا؟ حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** لوكالة عين تموشنت .

ولكي يتسنى لنا التطرق لمختلف جوانب الموضوع، ثم تجزئة الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما المقصود بالصيرفة الإلكترونية؟
- ✓ فيما تتمثل وسائل الدفع الإلكترونية، وما هي مزاياها؟
- ✓ ما المقصود بجودة الخدمات المصرفية، وما هي أهم أبعادها؟
- ✓ ما هي العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية و الأعمال البنكية الإلكترونية؟

## .II فرضيات الدراسة :

من أجل الإجابة على التساؤلات ، تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية :

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية وأبعاد الجودة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة -عين تيموشنت - .

### + الفرضيات الفرعية:

من خلال الفرضية الرئيسية تتفرع الفرضيات التالية :

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الاعتمادية؛

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الاستجابة ؛

✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد التعاطف ؛

✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الملموسية ؛

✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الأمان والسرية ؛

## .III أسباب اختيار الموضوع :

✓ الفضول العلمي فيما يخص التعرف على الصيرفة الإلكترونية خاصة في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع المصرفي الجزائري ؛

✓ الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية كونها جزء من الخدمات المصرفية ؛

✓ والميول الشخصي عن كيف تعامل الزبائن بالصيرفة الإلكترونية بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تيموشنت خاصة خلال فترة جائحة كورونا .

## IV. أهمية الدراسة :

تكمل أهمية الموضوع فانه من المواضيع ، المهمة المطروحة خاصة أن الصيرفة الإلكترونية ، تعبر عن تطور القطاع المصرفي والذهاب به إلى التعزيز ثم التحرير المالي خاصة في الجزائر .  
كما أن الصيرفة الإلكترونية لها دور فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، التي تدفع بالبنك إلى زيادة كفاءته وتنافسيته .

## V. أهداف البحث:

تتجلى أهداف الدراسة في نقاط التالية :

- ❖ التعرف على الصيرفة الإلكترونية ، وجودة الخدمات المصرفية؛
- ❖ التعرف على مختلف وسائل الدفع المتوفرة، التي توفرها البنوك عموما والبنك BADR لوكالة عين تيموشنت خصوصا ؛
- ❖ عرض مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية ، التي يوفرها البنك BADR لوكالة عين تيموشنت لزيائته.

## VI. حدود الدراسة:

حدود زمنية: تمت هذه الدراسة خلال فترة من 13 مارس 2022 إلى غاية 27 مارس 2022  
حدود مكانية : المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لولاية عين تموشنت

## VII. منهج وأدوات الدراسة :

تعتمد هذه الدراسة على كل من المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل الجانب النظري للصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية وذلك بالاعتماد على الكتب والمجلات والرسائل العلمية، أما بالنسبة للدراسة الميدانية فتم الاعتماد على منهج دراسة حالة بالاعتماد على مجموعة من التقارير والمنشورات الخاصة بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، كما تم استخدام أداة الاستبيان لعينة من عملاء البنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تيموشنت ومن ثم معالجتها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

## VIII. صعوبات الدراسة:

التجاوب السليبي لبعض المستجوبين ، من خلال عدم الإجابة على الأسئلة وتأخر أو عدم الاهتمام ولا مبالاة بإرجاع استمارات الاستبيان .  
عدم الاكتراث لأهمية الموضوع من طرف عمال بنك وزبائنه .

## IX. تقسيمات البحث:

ثم تقسيم الدراسة إلى جانب نظري حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى الصيرفة الإلكترونية ، ابتداء من عموميات حول الصيرفة الإلكترونية وماهية وسائل الدفع الإلكتروني و أساسيات حول جودة الخدمات المصرفية، والدراسات السابقة التي اعتمدها كمرجع لدراستنا الحالية ، أما الفصل الثاني لفصل التطبيقي فتناولنا فيه إلى واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر مع دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت.

و في الأخير الخاتمة العامة للدراسة التي سنعرض فيها النتائج النظرية ، و النتائج التطبيقية التي استخلصناها من عرض و تحليل نتائج دور الصيرفة الإلكترونية في تحسن جودة الخدمات المصرفية.

الفصل الأول

الصيرفة الإلكترونية



**تمهيد :**

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ظهور متغيرات جوهرية في طبيعة العمل في القطاع المصرفي مما أدت به إلى ظهور قطارات بنكية عملاقة ، فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف وكذا التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية متطورة اعتماداً على ما أنتجته ،التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة، أدت إلى التخلي عن بعض الخدمات التقليدية وتعويضها بخدمات بنكية إلكترونية أطلق عليها مصطلح الصيرفة الإلكترونية.

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

- المبحث الأول: الدراسة النظرية للصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمة المصرفية
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة للموضوع

## المبحث الأول: الدراسة النظرية للصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية.

أصبح العالم يعيش فترة من التحولات الجذرية التي أهمت في تغيير كل المفاهيم والأساليب والهيكل الإدارية التقليدية، وأوجدت أوضاعا اقتصادية وسياسية وتكنولوجية مختلفة تماما عما كان سائدا في بضع سنوات، ولعل من أهم المجالات تأثر بهذه التحولات هو الاقتصاد ثم جاءت موجة رقمية لتجتاح هذا الاقتصاد وهو ما يسمى بالاقتصاد المعرفي فهو اقتصاد حديث ظهرت معه أشكال جديدة من النشاطات المرتبطة بالمعرفة والتكنولوجيا والمعلومات، و اعتبرت أهم ملامحه التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الصيرفة الإلكترونية التي تعتمد على وسائل الدفع الإلكتروني و هي ما سنتطرق له في مبحثنا هذا.

## المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

## أولا: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية:

سنحاول في هذا الفرع التعرف على مفهوم وكيفية و نشأة الصيرفة الإلكترونية .

1-1- نشأة الصيرفة الإلكترونية:

ظهرت الصيرفة الإلكترونية في بداية الثمانينات تزامنا مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، و بطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، و في سنة 1968 قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة "Bank Americard" لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من طرف ستة بنوك فرنسية، وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا Telecom France " بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثة (Cartes à puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها الخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف لعملائه عبر الإنترنت لا تختلف عن تلك المقدمة عبر الوسائل التقليدية وتقوم لذلك المصارف من خلال فروعها القائمة عن طريق إيجاد مواقع إلكترونية خاصة بها للتعامل عبر الإنترنت، أو من خلال المصارف الافتراضية، Banks virtual التي نشئ مواقع خاصة لها ( حسين و معراج، 2004، صفحة 317).

ففي سويسرا على سبيل المثال يقدم أكثر من 57% من مجموع البنوك العاملة فيها الخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت حسب إحصائيات سنة 2000 وفي السويد و فلندا فإن حوالي ثلث عملاء البنوك يستخدمون الإنترنت

في معاملاتهم المصرفية، بينما لا يوجد في الولايات المتحدة الأمريكية نحو ثلاثين بنكا افتراضيا إلى غاية سنة 2001. (صراع، 2014/2013، صفحة 88)

### **1-2- مفهوم الصيرفة الإلكترونية:**

هناك محاولات كثيرة من قبل الباحثين لتحديد مفهوم دقيق للصيرفة الإلكترونية توصل البعض منها في سبيل توضيح هذا المصطلح:

الصيرفة الإلكترونية هي " إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر، بالسحب أو بالدفع، بالإئتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية، أو غير ذلك من أعمال المصرف. (ديدوش و حريري، الصفحات 101-116).

هي تقديم الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية والحديثة للعملاء، من خلال التحويل الإلكتروني للأنشطة، وتتضمن عدة العمليات مختلفة الأساليب التي تمكن العملاء سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين من الإطلاع عن حساباتهم ، ومعالجة صفتاتهم و الحصول عن معلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية. (أبو فروة ، 2013، صفحة 63)

هي تقديم الخدمة المصرفية عبر الخط Systems on line للزبائن حيث يتم ربط الحاسوب الشخصي الزبون ،بجواسيب المصرف عبر الخطوط الهاتفية ، للقيام بمختلف العمليات المصرفية، وذلك ما يزيد كثيرا في راحة الزبائن حيث لا توفر الصيرفة الإلكترونية عليهم التنقل فقط ،بل تجعل استخدام الموزع الآلي النقود والصيرفة بالمراسلة، في أغلب الحالات عمليات غير ضرورية، وتمكن أيضا من إجراء العمليات ليس فقط عن المستوى المحلي بل على المستوى العالمي دون انقطاع (أوصغير، 2018، صفحة 368).

ونستنتج من التعاريف السابقة أن الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تلك العمليات أو النشاطات التي يتم تنفيذها والترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الحاسوب والهاتف، و الصراف الآلي وغيرها من الوسائل وذلك من قبل البنوك للتسهيل على الزبون دون التنقل إلى البنك.

### **1-3- قنوات الصيرفة الإلكترونية:**

تتكون القنوات المصرفية الإلكترونية من عديد من القنوات المرئية، عبر الانترنت، عبر الهاتف النقال.... الخ كما توجد وسائل الدفع المختلفة نفضلها في هذا :

أ- الصيرفة عبر الصراف الآلي: هي أجهزة آلية المصرف، الغرض منها تقديم خدمات السحب والإيداع في حسابات عملاء المصرف، وذلك بموجب بطاقات مصممة لهذا الغرض وفي كافة الأوقات، يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدران أو بشكل مستمر، أو يكون متصل بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام البطاقات البلاستيكية، أو الذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل؛ السحب، النقدي، الإيداع النقدي، الاستفسار عن الحساب وغيرها من الخدمات. (ديدوش و حريزي، 2021، الصفحات 101-116).

✓ الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي :

يوفر الصراف الآلي مجموعة من الخدمات يمكن عرضها في الآتي:

- السحب من حسابات الطلب والتوفير نقدا وهذا بالعملة المحلية؛
- التحويلات من حساب إلى آخر؛
- الاستفسار على الرصيد؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- طلب كشف الحسابات؛
- تسديد بعض فواتير الخدمات (كهرباء، ماء، غاز).

ب- الصيرفة المكتبية أو المنزلية: أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة للمصارف فرصة توفير الخدمات مبتكرة وحديثة لعملائها، من بينها الصيرفة المنزلية عبر الانترنت، وهي ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل، أو العمل أو أي مكان والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر أو أي رقم سري، أو كلاهما من إتمام العملية المصرفية (ديدوش و حريزي، 2021، صفحة 107).

ج - الصيرفة الهاتفية: في وقت الراهن مع ظهور الجيل الهواتف النقالة الذكية، التي تتميز بنفس الخصائص الحاسب الآلي، فمجرد توفر التغطية بالشبكة يمكن العميل الحصول على أي خدمة مصرفية يريدتها. (بلواني، 2006/2007، صفحة 50).

د- الصيرفة عبر التلفزة الرقمية: يتم من خلالها الربط بين جهاز التلفزيون والحاسب الآلي العميل والمصرف من خلال الأقمار الصناعية: إذا يمكن العميل الدخول إلى حاسب المصرف من خلال رقم سري يمنح له بهدف تنفيذ العمليات المصرفية. (بلواني، 2006/2007، صفحة 50).

هـ- الصيرفة عبر الانترنت :تعرف على أنها استخدام الانترنت كقناة للحصول على الخدمات المصرفية مثل فتح الحسابات ، تحويل الأموال والحصول على خدمات المصرفية جديدة.

#### 1-4- خصائص الصيرفة الالكترونية:

أدت ثورة المعلومات والاتصالات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة العمل القطاع المصرفي و المالي نظرا لان هذا القطاع سريع التأثير والاستجابة للتغيرات خارجية والتوجه نحو الصيرفة الإلكترونية وفتح زيادة قنواتها وتتميز الصيرفة الإلكترونية بخصائص التالية:

- ✓ أنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيودا جغرافيا؛
  - ✓ إنها خدمة تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية؛
  - ✓ إنها خدمات على التقاضي بدون مستندات وهذا ما طرح عدة مسائل قانونية متعلقة بأدلة إثبات.
- ويمكن البنك الشخص الذي يريد ممارسة الصيرفة الإلكترونية, أن يحصل ترخيص من السلطات المختصة بعد التأكد من الأمور التالية: (بوراس، 2007، صفحة 197).

- ✓ الخبرات التقنية والسياسات الرقابية؛
- ✓ السياسة العامة في تأذيت الخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية؛
- ✓ الوسائل والإجراءات المتعلقة بحفظ المعلومات؛
- ✓ المشاكل القانونية المتعلقة بتقديم هذه الخدمة؛

أهمية الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية: نلاحظ أن التوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك كان له دور حد فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال التوجه نحو الصيرفة الالكترونية ومن هنا نذكر المزايا التي تساهم في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبون في نقاط التالية:

- ✓ السرعة: تعتب سمة السرعة في تقدير الخدمة عنصر مهم جدا بالنسبة للمتعاملين ، وساعد على السرعة، تعتبر سنة السرعة في تقدير الخدمة عنصر مهم جدا بالنسبة للمتعاملين ، وساعد على حفاظ عليهم ، فالخدمات المصرفية عن بعد ساعات بصورة واسعة في تحقيق ذلك من خلال تعدد قنوات عرض الخدمة، فالعميل أصبح بإمكانه معرفة كل العمليات التي جرت على رصيده في دقائق معدودة ومن مكانه كذلك عملية تحويل إلكتروني للأموال من حساب إلى حساب آخر أصبحت تتم في ظرف ثواني. (رحال، 2006، صفحة 91).

✓ الفضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت: تم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المصرف والزبائن إلى خلق التفاعل بطريقة مباشرة ، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المصرف رغباتك الزبائن في وقت واحد من جهة ومن جهة أخرى تجنب الزبون مشقة الانتقال من مكان لآخر وبالتالي ربح الوقت. ( ديدوش و حريزي ، 2021، الصفحات 106-107).

✓ تعزيز العلاقة مع العملاء: لقد أثبتت الدراسات أن أغلب المؤسسات المشاركة في التجارة الإلكترونية قد استخدمت مثل تعزيز علاقتها مع العملاء المحتملين، أو لزيادة رضا العملاء، أهداف نرى أن اعتماد المعاملات البنكية عبر شبكة الإنترنت يسمح للمؤسسات المالية لتعزيز علاقاتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات، اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات. (شبروف، 2010، صفحة 62)

✓ تطوير خدمات الاستعلام عن بعد الزبائن: بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمصرف متابعة زبائنه عن بعد من أجل معرفة آرائهم حول خدماته، وهذا يكون عن طريق الرسائل عبر البريد الإلكتروني ، أو عبر الهاتف، وكل هذا لنشعر العميل أنه محل اهتمامها، وبالتالي تقوم يكسب راحته. (رحال، 2006).

✓ تخفيض التكلفة: من أهم ما يميز الصيرفة الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة الإلكترونية منخفضة، مقارنة بتقديم الخدمات التقليدية كما يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية، يكلف ما لا يقل عن سنة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة، وبالتالي هدف العمل المصرفي هو تقليل تكلفة ومنح خدمات مصرفية بنوعية جودة عالية للزبون. ( ديدوش و حريزي ، 2021).

و يوضح الجدول أدناه بعض التقديرات للخدمات المصرفية في تقديم عبر قنوات مختلفة.

جدول رقم (1-1) : تقدير التكلفة من خلال خدمات الصيرفة الإلكترونية.

تقدير التكلفة بدون التكلفة الإنشائية	قناة تقديم الخدمة
295 وحدة	الخدمة المقدمة عبر فرع المصرف
56 وحدة	الخدمة المقدمة من خلال الهاتف و مراكز الاتصال .
4 وحدات	الخدمة المقدمة عبر شبكة الانترنت.
1 وحدة	الخدمة المقدمة من خلال الصرافات الآلية.

المصدر: (عز الدين، 2001)

ثانيا: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني .

لقد كان ظهور وسائل الدفع الإلكتروني نتيجة التحديات المالية بفعل التجارة الإلكترونية، إذ اعتبرت وسائل الدفع الإلكتروني كل أداة أو وسيلة وفاء بدين فعالة وسريعة غير تقليدية، تتيح للأطراف التبادل الإلكتروني بدلا من التبادل المالي التقليدي. وفي هذا الفرع سوف نعرض مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية وأنواعها وخصائصها .

## 2-1- تعريف وسائل الدفع الإلكترونية :

توجد العديد من التعاريف الخاصة بوسائل الدفع الإلكترونية لكنها كلها تصب في قالب واحد و فيما يلي سنتطرق لبعض هذه التعاريف:

عرفها Duclosmierry على أنها " جملة الوسائل التي مهما كانت الدعائم المنتهجة والتقنية المستعملة تسمح لكل شخص بتحويل المال " و تعريف وسيلة الدفع الإلكتروني هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وتسديد الديون وتدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية تلك السندات القانونية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم و يعرف أيضا الدفع الإلكتروني على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات. (قوف و طهاري، 2022، صفحة 913)

تعرف وسائل الدفع الإلكتروني بأنها: "وفاء بالتزام نقدي بوسيلة إلكترونية مثل الشيكات الإلكترونية و بطاقات الدفع الممغنطة في إطار دفع قيمة نقدية إذ أن وسائل الدفع الإلكتروني تتضمن تعريف واسع و تعريف محدود : (الرومي، 2004، صفحة 127)

- تعريف بالمعنى الواسع تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني كل دفع لقيمة مالية بالرجوع إلى آليات الكترونية.
- تعريف بالمعنى المحدود وسائل الدفع الإلكتروني يتمثل ضمنا في الدفع الذي لا يتطلب الرجوع إلى التعاقد المباشر بين الأشخاص الطبيعيين.

من خلال التعريفين السابقين سنحاول إعطاء تعريف شامل وسائل الدفع الإلكتروني " :وسائل الدفع الإلكتروني هي مجموعة من الوسائل و التقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر و آمن و ذلك ولتسديد دين ما على السلع و الخدمات بصفة تلغي العالقة المباشرة بين المدين و الدائن."

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص الآتية : (زهير زواش، 2010\_2011)

- يتسم نظام الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم ؛
- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية :وهي قيمة نقدية تتضمنها البطاقة بما ذاكرة رقمية، أو مذكرة رئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد ،حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متبايعين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات تتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية؛
- يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛
- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين :
- ✓ الأسلوب الأول :من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود ،ولا يمكن تسوية معاملات أخرى بغير هذه الطريقة ويشله ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما؛
- ✓ الأسلوب الثاني :من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بوسائل أخرى كشيك لتسوية أي معاملات مالية .

## 2-2- تأثيرات وسائل الدفع الإلكتروني :

تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأطراف المتعاملة، وذلك من خلال عدة عوامل قد تواجههم سواء تأثر عليهم تأثيرا سلبيا أو إيجابيا ،وستتطرق في هذا الفرع إلى تبيان إيجابيات وسلبيات وسائل الدفع بالنسبة لكل طرف من الأطراف المتعامل بها .

### أ- إيجابيات وسائل الدفع الإلكتروني :

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بمجموعة من المميزات الايجابية التي تساعد الفرد على استخدامها بشكل مستمر وسلس دون أي عراقيل التي قد تواجه مستخدميهما .

- بالنسبة لحامل البطاقة :تحقق وسائل الدفع الإلكتروني العديد من المزايا لحاملها وذلك من خلال سهولة استخدامها، إضافة إلى ذلك فإن حاملي البطاقات الائتمانية وغيرها من البطاقات الإلكترونية يستفيدون من الاقتراض من البنك أو الشركة المصدرة لأجل . (نور الدين جليد، 2005/2010ص91). كما



يمنح لهم فترة إئتمان مجاني تتراوح ما بين 25 و 55 يوما وذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته على التعامل بالنقود. (رمضان، 2003، صفحة ص20). يؤدي استخدامها إلى التقليل من الفواتير ، كذلك فإن حامل البطاقة يمكنه إن يتم صفقة شراء فورية عن طريق الهاتف بمجرد ذكر رقم البطاقة ،ومن مزايا أخرى لحامل البطاقة انه يمكنه إعطاء حق الاستخدام لمن يريد كالزوج أو الابن وذلك على نفس الحساب الائتماني وهذه ميزة هامة في بعض ظروف كالسفر الطارئ وهي ميزة سهلة الإنشاء والإلغاء في نفس الوقت . كما تعطي لحاملها فرصة الحصول على بعض السلع والخدمات بأسعار منخفضة كأسعار السكن في الفنادق العالمية الكبرى وغير ذلك من الخدمات .فضلا عن وجود الصورة الشخصية في البطاقة يمكن استخدامها كبطاقة إثبات الهوية لحاملها أثناء السفر . (عمار، 2009، صفحة ص 71 و72).

■ **بالنسبة للتاجر:** يحقق التاجر الذي يقبل البطاقات جهد كبير من الأمان للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات وفي الوقت نفسه لا يملك حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر حامل البطاقة على السداد . (جلال، 2008، صفحة ص 100).لأن عبء متابعة ديون الزبائن يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة ،إذا تعد الوسائل الدفع الإلكتروني أقوى ضمان لحقوق البائع كما تساهم أيضا في زيادة المبيعات ، على أساس أن حاملها لا ينظر عادة إلى الاتفاق مثل الإنفاق بالنقود الورقية كما أن تجار التجزئة حققوا ميزة تلصصهم من اختلاسات الصندوق . (عبد الهادي، 2002، صفحة 49).

■ **بالنسبة لمصدر البطاقة:** يحقق مصدر البطاقة العديد من المزايا ، كجني الأرباح المرتفعة بالإضافة إلى الرسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي ، كما قد يفرض مصدر البطاقة بعض الغرامات والفوائد نتيجة لما قد يرتكبه حامل البطاقة ومنها غرامات تأخير في السداد وغرامات فقدان البطاقة . (جلال ش.، 2008، صفحة 99).

إجبار المحلات التجارية فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك حيث لاستخرج الأموال منه ترجع عليه كوديعة.

#### ب- سلبيات وسائل الدفع الإلكتروني :

بما أن وسائل الدفع الإلكتروني تعد من الوسائل الحديثة ، والتي تمتاز بمجموعة من المزايا والإيجابيات إلا أنها تعاب ببعض السلبيات :

● **بالنسبة لحامل البطاقة:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق مقدراته المالية وإن كانت الفائدة مرتفعة ، إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على

السداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدرتة المالية ، وكذلك الفوائد التي ينشئ هذا القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة تحت حجم الديون الكبيرة فهنا يجب عليه السداد حتى ولو سرقت منه وإن خالف الوقت المحدد للسداد سوف يندع اسمه في قائمة السوء ويتعرض لعقوبات . (الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، 2008، صفحة 98)

● بالنسبة للتاجر: إن لم يلتزم بالشروط المفروض عليه من قبل البنك سوف يقوم البنك بإلغاء التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوء مما يترتب عن هذا صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري (الطائي م.، 2010، صفحة 187).

✓ بالنسبة لمصدر البطاقة: من أهم العيوب المترتبة من طرف مصدر البطاقة في أن ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة، من الوقت لتسديد ديونهم سوف يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة ، كما عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك . وفي حالة ضياع البطاقة أو تزويرها أو لسرقتها فإن مصدر البطاقة هو من يتحمل النفقات.

#### المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية.

تعتبر الخدمات المصرفية هي القاعدة الأساسية التي يركز عليها أي نشاط بنكي فهي تمثل الوسيلة المثالية لخلق و توزيع النقود و مع تطور الزماني و التكنولوجي تطورت و تعددت و تنوعت تحت ما يسمى بالعمولة المصرفية و ذلك لتلبية الحاجات المتنوعة و المتزايدة.

#### أولاً: ماهية جودة الخدمات المصرفية

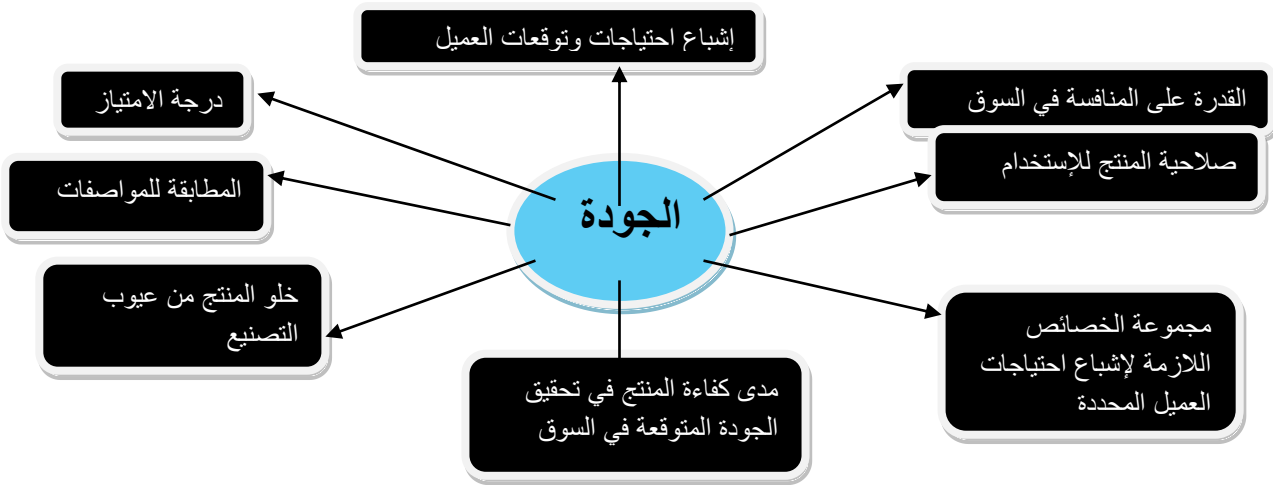
##### 1-1- تعريف جودة.

تعرفها الجمعية الأمريكية " أنها الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس ، قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية . (الطائي و قداة، 2008، صفحة 29).

كما تعرفها المنظمة الدولية للمعايير "ISO) أنها الخصائص الكلية لكيان ( نشاط أو عملية، أو سلعة، أو خدمة، أو منظمة ، أو نظام ، أو فرد ، أو مزيج منها ) . التي تعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو منظمة. (الطائي و قداة، 2008، صفحة 29).

و نستنتج مفاهيم الجودة في المخطط التالي:

الشكل (1-1): التعريفات المختلفة للجودة.



المصدر: (محمد، 2009، صفحة 63)

## 2-1- مفهوم خدمة المصرفية.

### أ- تعريف الخدمات المصرفية.

هي عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة الزبون سواء كان ذلك بالمقابل مادي أو دونه، فقد يقوم البنك أحيانا بتقديم خدماته مجانا الزبون. (مراد ، برحو ، و بورقية ، 2018، صفحة 124) عرفت أيضا على أنها " مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات مضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة، وغير ملموسة ، والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظتها وقيمتها النفعية ، والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية و المستقبلية ، وفي الوقت ذاته مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين طرفين (العجارمة، 2005، صفحة 60).

ومن هنا نستنتج مفهوم الخدمة المصرفية . " هي مجموعة مختلفة من الأنشطة التي يقوم بممارستها البنك سواء.ملموسة أو غير ملموسة ،هدفها إرضاء غاية الزبائن وتلبية حاجاتهم ولتحقيق أقصى أرباح البنك".

### 3-1- مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية .

عرفها (2002/2000) (zeithanl et Al) على أنها الدرجة التي يسهل بها موقع الويب عملية التسوق لشراء وتسليم المنتجات أو الخدمات بكفاءة وفعالية. (برياح، 2021، صفحة 593)

## 1-4- أنواع الخدمة المصرفية:

يعتبر تنوع الخدمة المصرفية أحد أهم العوامل التي تجعل زبائن يفضلون بنك على بنك آخر في مجال ( الادخار ، الإستثمار ، تسهيل بعض التعاملات المالية : يمكننا تقسيم الخدمات المصرفية إلى ؛

أ- الخدمات المصرفية التقليدية: و تمثل في مجمل الخدمات التي يقدمها البنك ونذكر منها. (الصديق رحابي، 2021/06/01)

1. حساب التجاري: وهو حساب بدون فوائد، يحول لصاحبه التصرف فيه بالإيداع أو السحب في أي وقت، مع إشعار البنك مسبقا عند الرغبة في السحب مبلغ يصل إلى سقف محدد من طرف البنك .

2. التحويل المصرفي: يعتبر التحويل المصرفي أحد أهم الوسائل التي تسهل التبادل التجاري والتعاملات المالية، بشكل عام يكون ذلك عن طريق التحويل الداخلي من حساب إلى حساب أو عن طريق المقاصة وتحويل المبلغ من حساب أحد طرف المعاملة إلى حساب الثاني، إما عن طريق تحويل مبلغ من حساب أجنبي إلى حساب محلي أو العكس .

3. دفتر للتوفير: هو دفتر يمكن صاحبه من إيداع أموالها في الحساب مقابل فائدة ثابتة سنوية ويشترط عدم السحب من الحساب لمدة يحددها البنك عادة في العقد .

4. الإقراض: وهو يعتبر أحد الوظائف الأساسية والأصلية المصرف لأنه المصدر الأساسي لأموال البنك القائم على الإقراض مقابل نسبة، فائدة، والسبب الرئيسي لجذب الزبائن .

5. القروض الاستهلاكية: هي قروض قصيرة الأجل (تقل مدتها عن 12 شهر ) الهدف منها الحصول على سيارة أو تسديد بعض المشتريات التي لا نحتاج لأجل طويل لتسديدها.

ب- خدمات المصرفية الحديثة: (لامية، 2020، صفحة 20)

وهي الخدمات التي تعتمد بشكل كبير على التعامل عن بعد بواسطة الانترنت وما شابه ولهذا في ترتبط أساسا بعاملين، هما الإمكانيات البشرية والممثلة في الكوادر ذات الكفاءة العالية.(طالة، 2020، صفحة 39)

لكونها تتعامل مع أموال من جهة وثقافة المجتمع التي تتبع من ثقة في المؤسسات المالية التي العرض خدماتها، والتطور الحاصل في التجارة الإلكترونية، في هذه البيئة من جهة الثانية، (وجعيل، 2020، صفحة 116)

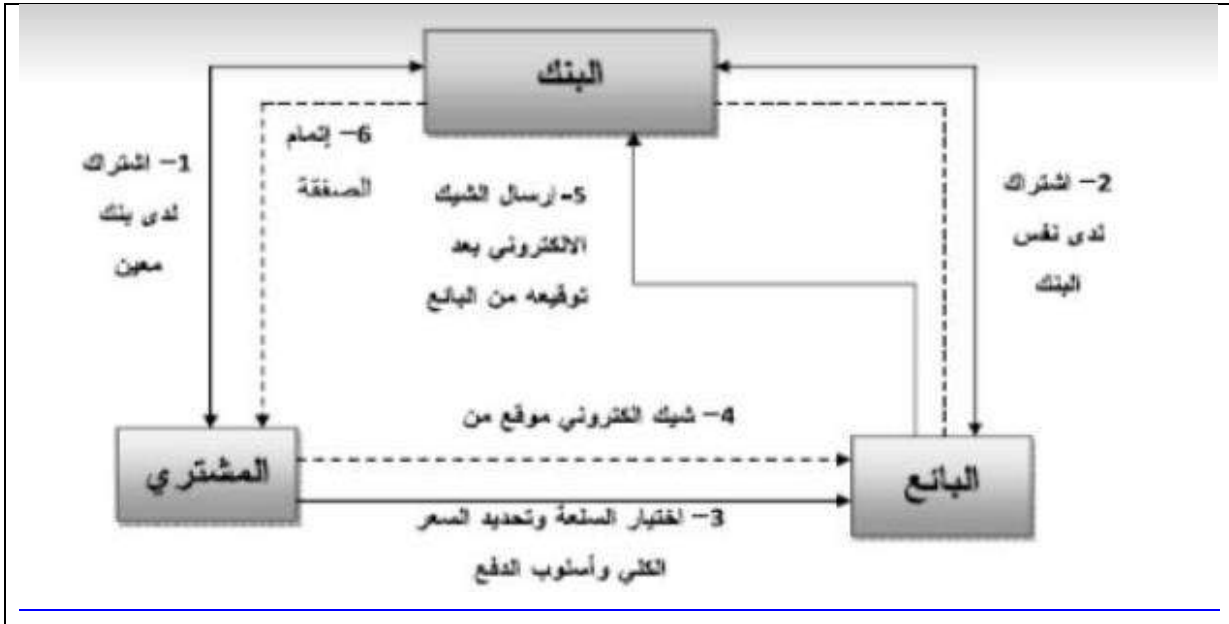
✓ الشيك الإلكتروني: يتمثل في رسالة إلكترونية تتضمن بيانات إلزامية تخص طرفي المعاملة وتحمل توقيعها، بموجبها يتم تحويل المبلغ المستحق للمستفيد عن طريق الانترنت. (الصديق و طراد خوجة، 2021)

الشكل (1-2): نموذج عن شيك الالكتروني



(فشيت و بناولة، 2011، صفحة 09)

الشكل (1-3): دورة استخدام الشيك الالكتروني و إجراءاته.



(الصيرفي، 2006، صفحة 471)

✓ التحويل المصرفي الإلكتروني: وعملية بموجبها يقيد البنك مبلغ في جانب المدين الحساب الأمر

(الطرف الأول) الذي يجرر أمرا كتابيا إلكتروني يحمل توقيعه المطابق. في المقابل يقيد نفس المبلغ في

جانب الدائن للحساب آخر (الطرف الثاني). سواء كطرفين زبونين بنفس البنك أو لا،

✓ البطاقة البنكية الإلكترونية: إن بطاقة تتميز بخصوصيات قانونية تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى

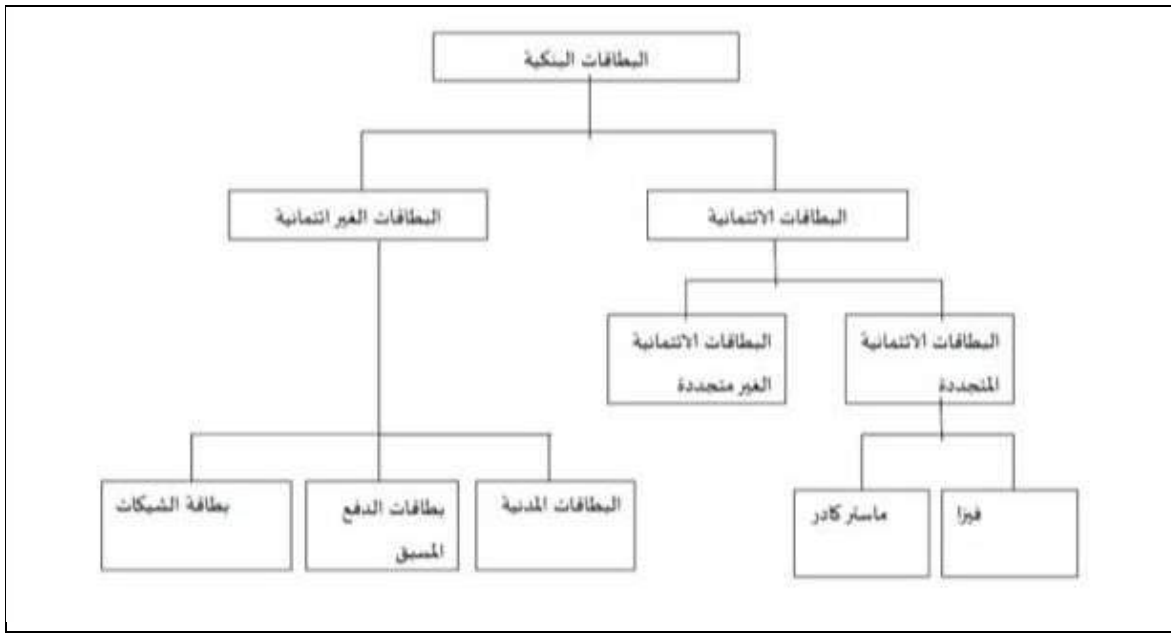
المؤمنة قانونيا كخدمة مميزة لزبائنها، بحث يتمكن هؤلاء من تمريرها عبر أجهزة إلكترونية من أجل تحقيق جملة

من الأهداف في المقابل .تحصل الجهات التي أصدرتها على عوائد تتضمن رسوم وفوائد وعملات. (شعبور و مصباح، 2019/2018)

كما يمكن تعريفها عن بطاقة مغناطيسية تسمح لحاملها باستخدام في شراء معظم حاجاته مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض لمخاطر السرقة والضياع أو التلف. حيث تمكن حاملها سحب النقود من الآلات متخصصة لذلك. (عباسية، 2017/2016)

أنواعها مبينة في الشكل التالي:

الشكل (1-4): التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية.



المصدر: (ناشف، 2018، صفحة 39)

ثانيا: خصائص جودة خدمات المصرفية. (شعشاعة، 2004، صفحة 56)

تتمثل خصائص التي تحققها جودة الخدمة المصرفية فيما يلي:

- أ- تحقيق ميزة تنافسية ومواجهة الضغوطات التنافسية من المصارف.
- ب- تحقيق تكاليف بسبب انخفاض الأخطاء في المعاملات المصرفية .
- ت- إتاحة الفرصة للحصول على أسعار وعمولات أكبر.
- ث- زيادة قدرة المصرف على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد جعل الزبائن بمثابة مندوبي المصرف من خلال توجيه وإقناع زبائن جدد من الأصدقاء والزملاء.

## ثالثاً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

تتمثل مفاهيم الجودة في تقديم الخدمات وفقاً لمعايير ومواصفات محددة فقط، حددها بعض الكتاب بعشرة معايير تم دمجها في خمسة يحتاجها الزبون والمسهلات في تقديم جودة خدمات المصرفية المعروضة وهي:

1. الاعتمادية ; (**Reliability**) وهي القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات ،

أن تشير إلى قدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية الموعودة بشكل دقيق ، يعتمد عليه . وبما أن العميل يريد أن يجري الأعمال مع المصارف التي تحافظ على وعودها خصوصاً تلك المرتبطة بالميزات الجوهرية للخدمة، إذ يجب على المصارف أن تكون على دراية بتوقعات الزبائن وذلك بالبحث عنها.(برياح، 2021، صفحة 593)

2. الاستجابة: (**Responsiveness**) تمثل مستوى استعداد ورغبة مزودة للخدمة في تقديم

الخدمة المطلوبة للزبون ومساعدة في حل مشكلة المحددة ضمن الإطار الزمني المناسب وبشكل كبير (سعد،، 2016، صفحة 42)

3. الأمان: (**Security**) ويستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة الخدمة من هذه

المؤسسة أو من مقدمها أو كلاهما، كما يعرف بأنه الاطمئنان من قبل الخدمة المقدمة للعملاء تحلو من الأخطاء، أو الخطر أو الشك الشامل الاطمئنان النفسي والمادي. (سعد،، 2016، صفحة 46)

4. الاهتمام والتعاطف (**Empathy**): يعني توافر صفات اللياقة والتأدب والخلو في شخص

مقدم للخدمة، وكذلك الكياسة والمودة والصدقة مع العملاء حتى يبني علاقات جيدة معهم، تتسم بالاحترام مما يؤدي إلى سهولة الاتصال وتفهم العملاء والعناية بهم .(برياح، 2021، صفحة 594)

5. العناصر الملموسة أو الملموسية: غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل المستفيد في ضوء المظهر

. التسهيلات المادية الممنوحة والمثلة في التجهيزات والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة ، المظهر المناسب للعاملين بالبنك التصميم والتنظيم الداخلي للبنك جاذبية المباني .(إسماعيل، صفحة 125)

## رابعاً: أهداف جودة الخدمات المصرفية: ( تواتي و دهمي، 2021/2020)

- إن الهدف الرئيسي من تطبيق جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات البنكية هو انخفاض شكاوي الزبائن والمستهلكين بالنسبة لجودة السلع والخدمات المقدمة لهم.
- زيادة المبيعات والصحة السوقية والأرباح .
- تحقيق فعالية في أداء الأنشطة بسبب تخفيض الأخطاء إضافة إلى تخفيض مدة الخدمة، وتخفيض التكاليف .
- تحسين الاتصال والتعاون بين وحدات وأقسام المصرف زيادة الإنتاجية وتحسين نوعيتها.

## مطلب الثالث : علاقة بين جودة الخدمة والأعمال البنكية الإلكترونية :

- إن الخدمة المصرفية وعملياتها تنشأ في كل أنحاء العالم ،ولنجاح العلاقة بين الجوانب المختلفة للنموذج المقترح لابد من وضع إجراءات تأسيس العمليات المصرفية العالمية المتمثلة في : (جنان، 2013/2012، صفحة 55)
- تحديد ما إن كانت التسهيلات البنكية تكفي لدعم جودة الخدمات المصرفية على مستوى عام ، وبشكل خاص لتطبيقات تقانة المعلومات والاتصالات إضافة إلى التقانات الرقمية والصوتية والتأكد من تزويد أفراد المصرف باللغات أجنبية لدعم ذلك .
  - تحديد متقدمه الخدمات المصرفية من إيجابيات ومزايا للزبائن ، الخارجيين لذلك لابد من الاهتمام بعملية تطوير المستمر بجودة الخدمات المصرفية على المستوى العالمي .
  - تحديد الأسواق المالية الخارجية المفتوحة إذ يمكن للمصارف أن تمارس أعمالها البنكية العالمية فيها وتقديم كافة أنواع خدماتها ،لان هذه الأسواق متحررة نسبيا من القيود المالية لأنها تمارس أعمالها في ظل اتفاقية تحرير التجارة الخدمات المالية .
  - تحديد كيفية الوصول إلى الزبائن العالميين، وتتضمن المداخل الرئيسية لهذا الأسلوب استغلال الانترنت ووضع قوائم للزبائن والحصول على المعلومات الكافية عن السوق المصرفي الأجنبي لمعرفة درجة جودة الخدمات التي يمكن أن يقدمها له.
- ❖ إن الجودة المتميزة للخدمات المصرفية تعزز من سمعة البنك أو المصرف وتعزز من ولاء زبائنه ، وتخفف تكاليفه مما يؤدي إلى الحصة السوقية والربحية والدقة في الأعمال المصرفية .



## المبحث الثاني : الدراسات السابقة حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

هناك العديد من الدراسات التطبيقية التي كان هدفها استقصاء أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية. وسوف نعرضها حسب تسلسلها الزمني.

## المطلب الأول:دراسات الأجنبية .

1. دراسة رقية الطيب علي أحمد (2021) جاءت تحت عنوان " أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك \_ بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية "هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على زيادة ربحية البنوك" من خلال دراسة الارتباطية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية و الربحية وتقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية وانعكاس ذلك على الربحية ،وقامت الباحثة بالاعتماد على أسلوب الاستبيان على العاملين في عينة من البنوك السودانية،وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية إيجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الربحية كذلك وجود علاقة إيجابية بين تقليل المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الربحية،وأن التميز في الخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية،والحصة الشرقية من خلال جذب العملاء وكسب ولائهم . كما أوصت الدراسة بضرورة وجود إدارة التسويق المصرفي تهدف إلى التمييز وجذب العملاء وضرورة السعي إلى تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بناء على رغباتك العملاء.

2. دراسة صالح الدين مفتاح .سعد الباهي (2016) : هدفت الدراسة إلى التعرف على " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن دراسة ميدانية على بنك الإسلامي الأردني في عمان \_الأردن " بأبعادها ،وقد جاءت لاختبار صحة الفرضيات التي طرحت لمعالجة مشكلة البحث ، عن طريق استخدام المنتج الإحصائي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لكي تتناسب مع متطلبات هذه الدراسة ، ومن أبرز نتائج هذه الدراسة : أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعا ، إضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها التالية ( سهولة ، استخدام ،توفير ،الوقت ، السرية، الأمان ) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني،وكذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية كل على حده على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني

3. دراسة محمد بهاء الدين محمد، حسن يوسف عز الدين، وعبد المنام عبد ربه عوض (2016): تحت عنوان " أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الليبية ". هدف البحث إلى دراسة أثر العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية ( ممتلثة في تقديم تكلفة سرعة الخدمات المصرفية الإلكترونية) والربحية ( ممتلثة في معتدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية ، وتمثلت مشكلة البحث في دراسة أثر تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على مؤشرات الربحية بالمصارف التجارية في ليبيا، حيث تمثل التساؤل الرئيسي البحث في هل يوجد أثر لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في عام 2007 حتى عام 2016 على ربحية المصارف التجارية في ليبيا؟ وقد اعتمدت الدراسة على المنتج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي . بالاعتماد على طرح استبيان الآراء وتحليل القوائم المالية باستخدام الأساليب الإحصائية. وأبرز نتائجها أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تقديم وتكلفة وسرعة الخدمات المصرفية الإلكترونية وربحية للمصارف التجارية وأوصت الدراسة أن تعمل المصارف التجارية في دولة ليبيا على استمرار دولتها في تطوير آليات العمل بالخدمات المصرفية الإلكترونية وتحديثها وفقا لمجريات التطور الحاصل في البنوك العالمية حتى تواكب العولمة المالية

4. بينما خصصت دراسة (onay and ozsoz )، (2008): جاءت تحت عنوان "البنوك التركية لقياس تأثير الخدمات المصرفية عبر الانترنت على ربحية البنك خلال فترة 1996 حتى 2005" فقد اعتمدت الدراسة على عينة من البنوك التجارية عددهم (12) بنك وقامت الدراسة بتوزيع استبيان لأراء لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة التي تمثلت في تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت وتطوير خدمات بطاقة الائتمان المصرفي ومعدلات الروحية ممتلثة في معتدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية وتمثلت النتائج لأنه لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق الخدمات مصرفية عبر الانترنت وبين ربحية ممتلثة في معتدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية.

5. دراسة علاء محمد (2008) :جاءت تحت عنوان " علاقة جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية برضا العميل في البنوك الأردنية " تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية برضا العميل ، كما تهدف إلى تحديد أبعاد الجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ، اعتمدت الدراسة على أسلوب الجمع البيانات وقد اشتملت الدراسة على عدد من الأسئلة تقيس أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العميل في البنوك الأردنية ،خلال قياس مدى تأثير جودة الخدمة الإلكترونية في أبعادها ، وقد استخدمت الدراسة

مقياس servQual للخدمة الإلكترونية الذي طوره " Al,2002, et, zénithal" لقياس جودة الخدمة الإلكترونية بهدف التعرف على كيفية تقدير أو تقييم العملاء لجودة خدمة الإلكترونية ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج على ضوء تحليل البيانات والتي تتمثل في : أن هناك علاقة بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ورضا العميل ، إذا أن العميل يسعى للحصول على خدمات مصرفية دقيقة وسريعة بأقل جهد ممكن وهذا ما توفره الخدمة المصرفية الإلكترونية كما بينت النتائج أن أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية منفرد لها علاقة برضا الزبائن وقد أشارت النتائج إلى رضا العملاء من خلال موافقتهم على العبارات التي تقيس موافقته على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

**6. تناولت دراسة ( Siam ) 2006: جاءت تحت عنوان " دور الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية الأردنية"** وقد طبعت الدراسة على متغيرات مستقلة تمثلت في سرعة تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية ، كما اعتمدت الدراسة في أدائها على أسلوب طرح استبيان الآراء على عينة من 20 بنك من البنوك التجارية في الأردن ، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية لها تأثير سلمي على ربحية البنوك على المدى القصير ، وأوصت الدراسة أن يتم توفير بطاقات الائتمان أو إنشاء مواقع إلكترونية التي من خلالها يمكن تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت بجانب تدريب الموظفين بالبنوك . حيث سوف يكون الاستثمار في تطوير الخدمات الإلكترونية ميزة على المدى الطويل للبنوك في حالة الاهتمام بالبنية التحتية.

#### المطلب الثاني: الدراسات السابقة على الاقتصاد الوطني الجزائري.

حسب الإطلاع في حدود ما توفر لدي من معلومات ومراجع حول موضوع البحث هناك مجموعة من الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت موضوع الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية في الجزائر تذكر منها؛

#### **1. دراسة بوياح عالية(2021):**"جاءت تحت عنوان "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الميزة

**التنافسية في بعض البنوك في ولاية قسنطينة"** هدفت هذه الدراسة ، إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في بعض البنوك لولاية قسنطينة. الممثلة بمجموعة من المتغيرات المستقلة ( الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، تصميم الموقع ، سهولة الاستخدام والمتغير التابع ( الميزة التنافسية) لتحقيق أهداف الدراسة ، فقد اعتمدت الباحثة على توزيع استبيان إلكترونية ثم تحليل نتائجها باستخدام برنامج "spss" توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر لجودة للخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك على تحقيق الميزة التنافسية وقدمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة توفير الأمن للقواعد وبيانات العملاء وتحديد المعلومات التسويقية على الموقع من قبل بنوك في ولاية قسنطينة.

2. دراسة الصديق رحابي و هشام طراد موج(2021): جاءت تحت عنوان "أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات على زيادة التنافسية البنوك \_ حالة تفشي جائحة كورونا" تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء علي تنوع الخدمات المصرفية وخاصة في ظل الأزمات ، وهو ما يشهده العالم هذه الأيام مع تفشي جائحة كورونا بأنواعها ، إذ تمثلت إشكالية البحث في " إلى أي مدى يؤثر تنوع الخدمات المصرفية على زيادة تنافسية البنوك لوكالة خنشلة ؟ حيث تلخصت أهداف البحث في تحديد أهمية تنوع الخدمات المصرفية وكيفية مواكبة تطور حاجات الزبائن من خلال التحين المستمر لإحصاء هذه الحاجات والتي تأثر بعدة عوامل منها اجتماعية وسياسية و اقتصادية وكانت نتائج الدراسة في كل الأسئلة المطروحة في الاستبيان توضح الفرق الواضح في أداء البنك الخليج من خلال خدماته في الظروف العادية والاستثنائية مع الحرص في كل الحالات على المحافظة على زبائنه واستقطاب زبائن جدد عن طريق تحسين الخدمات يتضح وجود علاقة قوية طردية معنوية تامة بين توزيع الخدمات المصرفية في ظروف استثنائية ( الأزمات) على غرار جائحة كورونا وتنافسية البنوك وهي أقل من مستوى الدلالة 5%. وكذلك اعتماد البنوك التجارية على طرق التقليدية كأساس للتعاملات ما دير ، وعدم مواكبتها لتطلعات زبائنها . تأثير بعض أوضاع الاجتماعية على المجتمع ككل ومحاولة إيجاد حل بعض الأزمات التي لا تخص البنوك مثل أزمة البطالة. اتبعت الدراسة منهج وصفي تحليل مع توزيع استبيان على عينة في البنك .

3. دراسة ديدوش هاجر .و حريزي عبد الغاني(2021):..هدفت الدراسة إلى إبراز " دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، وعالجت إشكالية الدور الذي تساهم به الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية ببنك BADR مديرية الجوية الشلف . توصلت الدراسة إلى أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية بالمديرية يساهم في تحسين الخدمات المصرفية عن طريق بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المديرية من بينها ؛ خدمة الدفع عبر الانترنت ، عبر السحب والدفع من خلال البطاقات الإلكترونية... الخ. حيث ما جعل الزبون يستغني عن الذهاب إلى مقر المصرف وباستطاعتها الاستفادة من الخدمات المصرفية من أي مكان وفي أي وقت .اتبعت الدراسة منتج الاستنباطي باعتماد أداة الوقف لعرض الجانب النظري البحث ماتعلق منه بجانب التكنولوجيا المعلومات و الاتصال : الخدمة المصرفية وأنواعها ، الصيرفة الإلكترونية وأهميتها . كما اعتمد أداة التحليل لتقييم واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالمديرية الجهوية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية . وتحليل دورها في تحسين الخدمة المصرفية

4. دراسة زكية محلوس، وحنان نقاط(2021): جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الوادي " و تمثلت أهداف الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية و ثم التركيز على نموذج خاص بدراسة العلاقة السابقة من خلال الأبعاد التالية ( الاعتمادية، والاستجابة، الموقع، الأمان ) وطبقت الدراسة على صندوق الوطني للتوفير والاحتياط في بنك وكالة الوادي . حيث وزعت 120 استمارة على زبائن البنك ، 90 فقط صالحة التحليل ثم تحليل البيانات باستخدام الخدمة الإحصائية العلوم الاجتماعية "spss" وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها : ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال الأبعاد التالية ( الاعتمادية، الاستجابة، الموقع) لم تساهم خدمات مصرفية إلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان .

5. دراسة بوخاري فاطنة (2021) :هذه الدراسة بعنوان " واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآليات تفعيلها في البنوك الجزائرية .دراسة حالة الجزائر 2017،2002 "هدفت دراستنا لمعرفة أهم مستلزمات ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني وإبراز أهم آليات الصيرفة الإلكترونية المستخدمة في البنوك . إذا اعتمدنا دراسة تحليلية لواقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية ، وتوصلنا في الأخير أن البنوك الجزائرية تعاني من نقص الخدمات المصرفية الإلكترونية . بحيث تنحصر نقاط تعاملها على البطاقات الائتمانية وبالتالي عدم قدرة الجزائر على مسايرة التطورات الحديثة يؤثر على قدرة البنوك على استمراريتها في ظل المنافسة الشديدة ، التي يشهدها القطاع المصرفي العربي العالمي ولكن رغم ذلك تسعى الدولة الجزائرية على استخدام وتطوير هذه التقنيات لعصرنة نشاط المصرفي .

6. دراسة علي محبوب ، علي سنوس(2020): تهدف الدراسة إلى تعرف على " واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر نموذجاً" جاءت هذه الدراسة تحت إشكالية "ماهو واقع الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية مع إسقاط هذه الدراسة على مصرف السلام الجزائر؟

تكمن أهمية هذه الدراسة في أن العالم يعيش اليوم ثروة تكنولوجية في مختلف القطاعات الاقتصادية، خاصة في القطاع المالي المصرفي ، حيث أصبحت التكنولوجيا تشكل حجر الأساس في تعزيز فرص البقاء والنمو في ظل

المنافسة الشديدة بين البنوك في تقديم خدمات ترضي العملاء، اتبعت هذه الدراسة المنتج الوصفي التحليلي في تقديم المادة العلمية البحث ، وإحصاء المعطيات للفحص والتحليل ، الإجابة عن الإشكالية ، توصلت الدراسة إلى أن المصرف من خلال تبنيه لهذا المنتج كان يستهدف تحقيق أهدافها الاستراتيجية بتقديم هذه الخدمة مغطيا كافة جوانبها التجارية والقانونية وبالتالي تسمح هذه الخدمة ، بتغير العمل المصرفي باعتبارها تتوجه لخدمة عملاء المصرف بالدرجة الأولى وتتضمن توصيل المنتج الملائم العميل في الوقت و المكان المناسب بالجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة.

7. بشرير عمران ، و تهتان مورد(2016) :تهدف هذه الدراسة إلى معرفة " أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال بعض الوكالات العمومية وخاصة العامة لمدينة بليدة " وذلك باستخدام استبيان وجه لعينة مكونة ، من 223 عميل من عملاء تلك وكالات ولقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة مصرفية تتأثر بمستوى خدمات مصرفية الإلكترونية المقدمة وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة ، كما أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

8. دراسة ثيقاوي العربي(2015): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات "جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية" ، وقياسها من متطور العملاء ، ولتحقيق ذلك ثم صياغة فرضيات وفقا لقياس الادراكات الفعلية serfperf، وتم الاستعانة باستبيان كأداة لجميع البيانات والمعلومات من أفراد العينة المبحوثة ، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروقات في آراء العملاء حول جودة الخدمات المصرفية وفقا لمقياس الإدراكات الفعلية ، و تم التوصل إلى وجود مستويات عالية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة والمدركة من قبل العملاء وفقا لمقياس serf perf وتوصي الدراسة بضرورة التوسع في خلق خدمات مصرفية جديدة لتلبية ما يرغب به الزبون ، مع التركيز على تنمية القدرات ومهارات السلوكية بهدف تحسين تعاملات مع عملاءها

9. دراسة السعيد بريكة(2011): جاءت تحت عنوان "واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطويرها في الجزائر" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. 2011، حيث قسم الباحث دراسته إلى ستة فصول تناولت فيها ، المشاكل التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية. إشكالاتها ومقوماتها وواقع التحديات والفرص المتاحة أمام البنوك

الانترنت وكذا أنماط المخاطر التي قد يعرضها ، كذلك إستطاع التعرف على وضعية وسائل الدفعوآفاق تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ، وقد توصل الباحث في دراسته إلى النتائج التالية:

- ✓ أن عمليات الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية فيها بين البنك وزبائنه ، ونتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي و الاقتصاد الرقمي
- ✓ أن الصيرفة الإلكترونية تعد من التطورات الحاصلة في مجال المصرفي ، ولا بد من مواكبة هذه التطورات لاعتماد على وسائل الحديثة الدفع إلكتروني قد يؤدي إلى اختفاء النظام المصرفي الحالي ذو الطابع الاحتكاري ، تاركا مكانة هياكل مالية أكثر تنافسية.

**10.** دراسة رشيد بوعافية (2005): مقدمة لنيل شهادة ماجستير تخصص نقود مالية وبنوك في كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة بليدة ، "بعنوان الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري الأفاق والتحديات " وترمي هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء علي التجارة الالكترونية ، كما تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز وتقويم الإصلاحات المصرفية في الجزائر ، كما أبرز الباحث من خلال بحثه ضرورة اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري ، وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر .

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

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها حاولت معرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت خلال جائحة كورونا ، وكيف اهتم الزبائن بها وكيفية التعامل بها ، كونها النقطة الارتكازية لوجود المصرف الإلكتروني . حيث أصبحت الصيرفة الإلكترونية ضرورة حتمية ، وأوجبتها التغيرات الحاصلة في عالم التكنولوجيا من أجل تلبية رغبات الزبائن وتقديم أجود الخدمات لهم، حيث تم توزيع استبيان على زبائن البنك و تحليلها لمعرفة العلاقة بين الصيرفة الالكترونية و أبعاد الجودة.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نجد أن الصيرفة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية، وأجلتها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال، من أجل تلبية احتياجات العملاء وخدمتهم بالدرجة الأولى .

و يجب قطع أشواط في تطبيق هذا النوع من التكنولوجيا وترسيخها في أذهان العملاء وذلك من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك حيث، أن وسائل الدفع الإلكتروني المستعملة تساعد جودة الخدمات المصرفية من ارتقائها من العمل التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني وأهم التكنولوجيات القائمة عليها بهدف إجداب عملاء جدد . حيث أتاحت لهم التعبير إلكترونيا عن احتياجاتهم وأولوياتهم اليومية مما سمح للمصارف التجاوب معها واستحداث خدمات مالية ومصرفية جديدة .

حيث نري أنه يتعين على البنوك الراغبة في دخول عالم الصيرفة الإلكترونية، أن تمتلك المعرفة والقدرة على وضع استراتيجية شاملة، وكذلك تطبيقها بصورة دقيقة وسليمة لضمان تحقيق أهداف المرجوة من اعتماد هذه الصيرفة من جهة ومن جهة أخرى التحكم الأفضل للمصارف في نظام المعلومات وأساليب الاتصالات يحقق جودة في الخدمات .



## الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**  
لولاية عين تموشنت.

تمهيد:

بعدها تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري، للصيرفة الإلكترونية ومن خلال تحديد مختلف المفاهيم ، وما تقدمه من إيجابيات في تحسين جودة الخدمات المصرفية كما توصلنا بوجود علاقة بينهما و سنقوم في الفصل التطبيقي على تعرف على كيف تبنت الجزائر الصيرفة الإلكترونية بإسقاط ماتم تناوله في الجانب النظري على الدراسة الميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لولاية عين تموشنت .

و في الأخير اختبار الفرضيات المطروحة في دراستنا وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى مايلي :

✚ المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ولحمة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة

عين تموشنت

✚ المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج دراسة الميدانية واختبار الفرضيات .

### المبحث الأول : واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

فرضت العولمة المالية و الاقتصادية ،على الجزائر عصرة بنوكها من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات ،في النشاط المصرفي بالإضافة إلى تطوير كافة وسائل الدفع ، الخدمات المصرفية ، التحويل والسحب .

#### المطلب الأول: تطوير شبكة الانترنت في الجزائر.

سنحاول إبراز واقع شبكة الانترنت في الجزائر لأن الحديث عن الصيرفة الإلكترونية في أي بلد مرتبط ببيئتها ، الممثلة في الانترنت وعدد مستعملين لها .

لقد أدخلت الجزائر الانترنت سنة 1994، عن طريق إيطاليا وذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو، من أجل إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى "ريناف" (rinaf) ،وبذلك تكون الجزائر نقطة محورية لشبكة الانترنت في شمال إفريقيا ، كانت سرعة الارتباط آنذاك ضعيفة جدا لم تتجاوز 9600 حرف تنائي /الثانية لنصل سنة 1996 إلى 64000 حرف تنائي /الثانية ثم إلى 1 ميغابايت /الثانية ووصلت سنة 2002 إلى 140 ميغابايت /الثانية وبالتالي كان استعمال الانترنت مقتصرًا على شركات البحث العلمي دون الأفراد آنذاك (حمو، 2020/01/23).

جدول رقم (01): يمثل تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر (2017/2000)، الوحدة: (مليون مستعمل)

السنوات	عدد المستعملين	الكثافة%
2000	50	0,2
2005	1.920	5,8
2007	2,460	7,3
2008	3,500	10,4
2009	4,100	12,0
2010	4,700	13,6
2012	5,230	14,0
2013	6,404	16,5
2014	6,669	17,2
2015	11,000	27,8
2016	15,000	37,3
2017	18,580	45,2

Source: internet world stats, Algerian Internet usage and Population Growth (<http://www.internetwordstats.com/af.dz.htm>)

في سنة 2005 ثم إنجاز شبكة الانترنت السريع ADSL بين مؤسسات الاتصالات الجزائر وشركة صينية تبلغ سرعتها 128ميغابايت /الثانية والتي تهدف إلى توزيع أكثر من 600000 خط على مستوى الوطني .و ابتداء من سنة 2005 دخل المتعاملين الثلاث للهاتف النقال (موبليس ، جازي ، نجمة )لتزويد الزبائن بالخدمة الانترنت عن طريق الهاتف . أما بنسبة لعدد المستخدمين الانترنت فقد تجاوز 18,580,000 سنة 2017، هذا ما يبينه الجدول رقم 01 .

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر تطور بشكل ملحوظ حيث بلغ 50 ألف مستعمل في سنة 2000 ليصل إلى 18,58 مليون مستعمل نهاية سنة 2017 ،وهي زيادة معتبرة تدل على تطور وسرعة انتشار الانترنت في الجزائر . (سهيلة بن دريس ومحمد حمو، 2020/01/23)

#### مكانة الصيرفة الإلكترونية في البنوك العمومية الجزائرية :

تتعامل البنوك العمومية الجزائرية بخدمات الصيرفة الإلكترونية .وتنقسم هذه الأخيرة إلى ستة أنواع وهي :خدمة الموقع الإلكتروني ،خدمة الصراف الآلي، خدمة الهاتف المصرفي ،خدمة الهاتف المحمول ، الخدمة المصرفية عبر الانترنت .

#### الجدول رقم (02): يمثل خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك العمومية الجزائرية.

عدد الوكالات نهاية سنة 2018	نسبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك العمومية							اسم البنك	
		الخدمات المصرفية الإلكترونية			الخدمات الصيرفة الإلكترونية الرئيسية					
		الموقع الإلكتروني	رسائل SMS	الصراف الآلي	بطاقات الإئتمان	بنك الهاتف	بنك الانترنت	البنك الخليوي		
90	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	BEA
145	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	CPA
150	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	BDL
300	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	BADR
220	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	CNEP Banque
211	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	BNA

المصدر : (حاج، 2021، صفحة 106)

- ❖ من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ مايلي :
- ❖ تملك معظم المصارف الجزائرية مواقع على شبكة الانترنت، وتستخدم الانترنت بنسبة 100%، غير أن المعلومات المتواجدة على مواقع العديدة منها لا يتم تحديدها أو تحيينها باستمرار. ومع ذلك يسمح الموقع للزبائن المشتركين في النظام بالاطلاع على الرصيد وبعض العمليات المصرفية الأخرى.
- ❖ تعتبر البنوك العمومية الجزائرية الستة محل الدراسة مواكبة للتطورات المصرفية الإلكترونية من خلال توفرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية الرئيسية والثانوية معا، باستثناء غياب مفهوم البنك الخلوي ، وربما يعود الأمر في ذلك إلى مخاوف البنوك من ضمان الأمان للعملاء ن تم إن البنك الخلوي لا يمكن أن ينجح إلا إذا توفر على أجهزة حاسوب متطورة جدا ، وبرامج تعمل على تطوير هذه الخدمة .

### 3- البطاقة البنكية في الجزائر :

شرعت الجزائر في تبني طريقة الحديثة، للدفع باستخدام البطاقات البنكية والتي بدأ العمل بها في الجزائر سنة 1989 من طرف البنك الخارجي والقرض الشعبي والبنك الوطني. وسنعرض تطور استخدام البطاقات البنكية الجزائرية خلال فترة 2010\_2013 كما يلي :

الجدول رقم (03): عدد استخدامات البطاقة البنكية في الجزائر (2010/2013).

السنوات	2010	2011	2012	2013
عدد عمليات السحب	3,763,775	5,271,326	4,582,297	5,280,881
عدد عمليات الدفع	1805	5299	7729	773,2
عدد عمليات طلب الرصيد	306707	677374	492840	473409

Source: (satim, 2015)

نلاحظ أن عمليات السحب تمثل الحصة الأكبر من معاملات البطاقات البنكية خلال سنوات 2010, 2011, 2012, 2013 حيث عدد عمليات السحب تتطور وتزايد من سنة إلى أخرى على التوالي. ثم تليها في المرتبة الثانية عملية معرفة الرصيد التي تحل مكانة لأبأس بها من حجم العمليات. أما بالنسبة لعمليات الدفع فنلاحظ من خلال الجدول أنها تحل مكانة ضعيفة من حجم العمليات الكلية وهذا بالرغم من عمل الدولة المستمر على تشجيع ذلك.

#### 4- الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر :

حقق نظام الشبكة النقدية المشتركة في الجزائر تطور واسعا لعدد الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر. وهذا ما سيوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (04): عدد الصرافات الآلية في الجزائر (2002/2015).

السنوات	2002	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الصرافات الآلية	150	544	574	636	648	543	475	539	570

المصدر : (زبير عياش، صفحة ص353)

نلاحظ من خلال الجدول تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر، إذا بلغ سنة 2002 عدد 150 صراف آلي ثم ارتفع العدد إلى 544 صراف في سنة 2008، ليتطور الارتفاع سنوات 2009، 2010، 2011 على التوالي 648، 636، 574 صرافا آليا. ثم عاودت الانخفاض في سنوات 2012 و 2013 ليعود الارتفاع مجددا سنة 2014 و 2015 صرافا آليا.

#### ■ المشاكل المتعلقة بتطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر :

إن نظام المصرفي الجزائري يعرف تأخرا مهما فيها يتعلق بالتكنولوجيا الجديدة للمعلومات، وبالتالي فإن الصيرفة الإلكترونية تعتبر المولود الجديد للنظام البنكي لم تستعمل في الجزائر لأسباب مختلفة تتمثل فيما يلي :

- ✓ انعدام الثقة للزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام والاتصال .
- ✓ قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات، وكذا استعمال مستخدمين وإطارات متخصصة في هذا الميدان .
- ✓ عدم الوعي الكافي للجزائريين بنافع الصيرفة الإلكترونية .
- ✓ نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في بلادنا .
- ✓ هذا نظام حديث في العالم العصري ، يتطلب خبراء في ميدان الإعلام الآلي والاتصال وهذا الشيء تفتقره بلادنا .

المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لوكالة عين تموشنت .

يهدف هذا المبحث للتعرف على المجمع الجهوي البدر لوكالة عين تموشنت و الوسائل الدفع الإلكترونية والخدمات المصرفية المقدمة من طرف هذا البنك والتعرف على البطاقات الائتمانية التي يصورها وكيف تعامل البنك خلال جائحة كورونا .

### أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

ثم تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم رقم 206\_82 ولقد تم تأسيسه تبعاً لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية منشأة مالية يهتم بالقطاع الفلاحي فهو بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل فهو أيضاً بنك متخصص في القطاع الفلاحي فهو يعتبر بنك التنمية لأنه يمنح قروض لتمويل القطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية وكل الأنشطة المتممة للزراعة وكذلك الصناعات الغذائية وهذا قصد تطوير الريف، ورث بإنشائه تمويل القطاع الفلاحي عن البنك الوطني الجزائري. يقدر رأس مال البنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت ب 540,000,000,000 دج

### أهداف ومهام البنك الفلاحة والتنمية الريفية

#### أ\_ أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

من أهم الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها بنك الفلاحة والتنمية الريفية نذكر :

- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحولات اللازمة للتطور التجاري وذلك بإدخال تقنيات في ميدان التسيير والتسويق .
- التوسع ونشر الشبكة والاقتراب من الزبائن وكذا العمل، على تسيير المحكم للموارد البشرية والاحد بالمشاركة ، على الصعيد الوطني والخارجي .

#### ب\_ مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

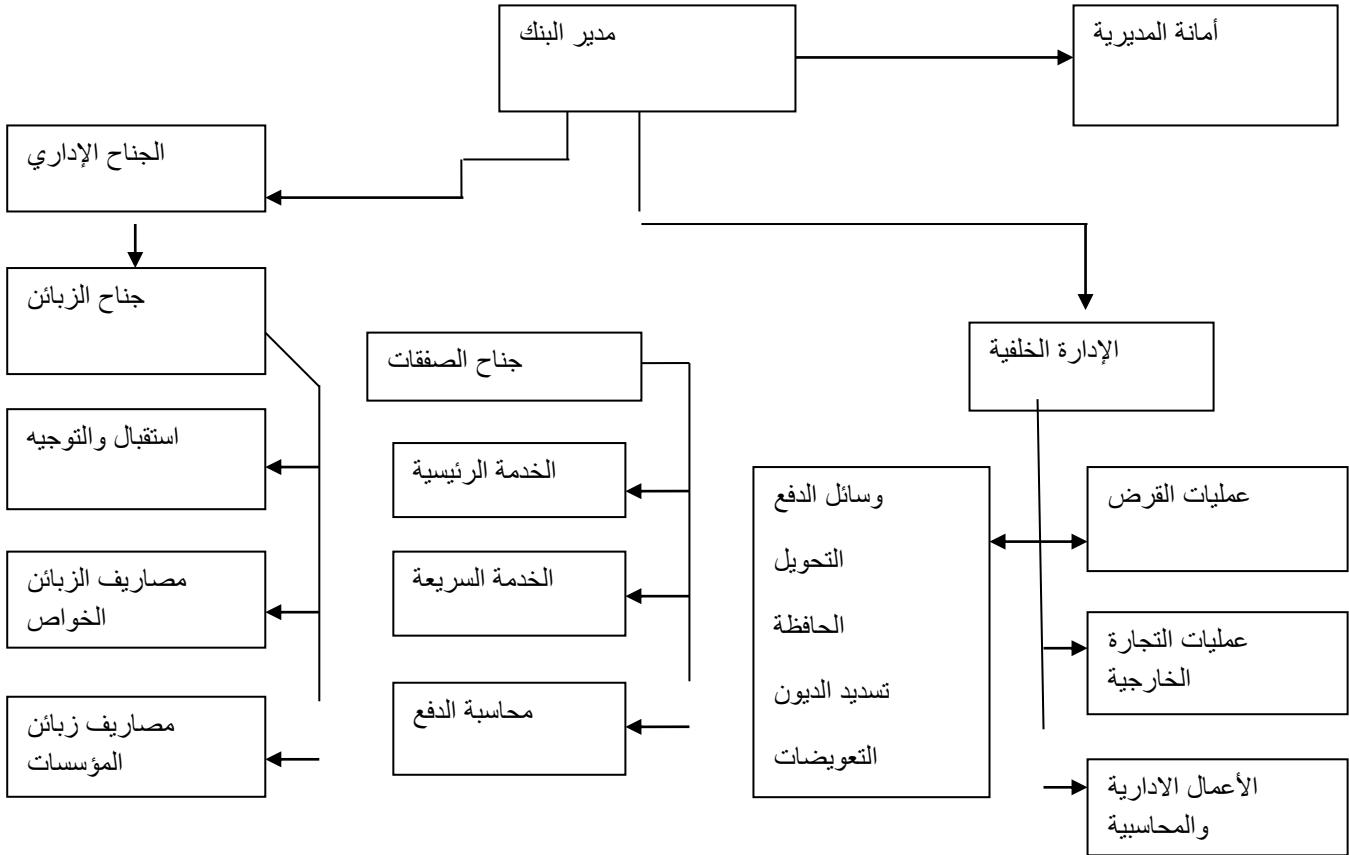
أدى توسيع فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى توسيع وظائفه ومهامه ويمكن تلخيص هذه المهام فيما يلي :

- يقوم بكل الأنشطة الممهدة للزراعة والصناعة الزراعية .
- يمول المشاريع الزراعية المختلفة .
- يساهم في تطبيق المخططات الفلاحية .
- تنفيذ سياسة الائتمان القصيرة الأجل وفقاً للقواعد الضابطة للمجال المصرفي.

- تمويل عمليات التجارة الخارجية.
- تسديد واستلام المدفوعات ، عن طريق الشيكات أو التحويلات ، بالإضافة إلى باقي العمليات الأخرى للبنك .
- يقبل الودائع الجارية لأجل من أي شخص مادي أو معنوي.
- يساهم في جمع الادخار الوطني .
- يمنح الائتمان الزراعي للقطاع المسير ذاتيا مع المساهمة في الرقابة على وحدات الإنتاج الزراعي .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت.

الشكل (1-2): يمتثل الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت :



### 1- الخدمات المصرفية التي يقدمها المجمع الجهوي لوكالة عين تموشنت BADR:

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت مجموعة من الخدمات المصرفية بنوعها التقليدية والحديثة نذكر منها :



1\_1 الخدمات التقليدية: من بين الخدمات المصرفية التقليدية التي يقدمها البنك هي :

✓ قبول الودائع بمختلف أنواعها:

- الودائع الجارية وتمثل في الحسابات الجارية أو الحسابات تحت الطلب.
  - الودائع الاختيارية وتمثل في ودائع التوفير وشهادات الإيداع .
- ✓ تقديم تسهيلات الائتمانية وتمثل في القروض بمختلف أنواعها القصيرة والمتوسطة والطويلة لأجل بالإضافة إلى خطابات الضمان والاعتمادات المستندة .

✓ خدمات أخرى:

✓ صرف الشيكات على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالعملات الأجنبية والمحلية .

✓ تحصيل الشيكات لصالح عملاء البنك .

✓ إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع العملاء ز

2\_1 الخدمات المصرفية الإلكترونية :

ومن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المجمع الجهوي لوكالة عين تموشنت نذكر منها ما يلي :

✓ البنك على الخط: E Banking La badr Net

✓ موقع الصيرفة الإلكترونية: WWW.bADR. BANK DZ

✓ طلب الاشتراك: يمكن للعميل طلب الاشتراك، مجاناً وعلية أن يقوم بملأ البيانات الشخصية وإتباع الخطوات المطلوبة وهذا لضمان أمن المعلومات وعدم التلاعب بها.

✓ الإطلاع على الرصيد: تسمح هذه الخدمة للزبون الإطلاع على حسابه وعلى حسابات التوفير دون الذهاب إلى البنك .

✓ إثبات الهوية: هذه الخدمة تسمح للمشارك بالدخول لحسابه وهذا عن طريق إدخال رقم الاشتراك في الخانة المتخصصة لذلك.

✓ تحويل الملفات: خاصة بالتجار والمؤسسات تسمح هاته الخدمة، بإرسال ملفات التحويلات والضرائب دون تحمل مشقة الانتقال من مقر العمل .

✓ تحويل المعاملات : تتيح للزبون هاته الخدمة خيار تحميل معاملاته على جهاز الكمبيوتر الشخصي في التنسيق الذي حدده مسبقا ، كما يمكن للزبون الحصول على كل هذه العمليات في شكل PDF من خلال النقر على رمز أكروبات PDF.

✓ الشباك الإلكتروني: يعني عبارة عن مجموعة من الخدمات يمكن للزبون أن يقوم بعملياته دون اللجوء إلى المتعامل البنكي وهي مصلحة داخل البنك .

### ✓ E\_paiement: الدفع عبر الانترنت

إضافة إلى خدمة الدفع الإلكتروني ، أصدر بنك BADR في أكتوبر 2016 خدمة الدفع عبر الانترنت لكل حامل بطاقة بنكية ذات ، خلية بنكية ومن بين هذه البطاقات

### ❖ Carte interbancaire( CIB): لبنك الفلاحة والتنمية الريفية : تعتبر هذه البطاقة البنكية

لبنك البدر أداة آمنة للسحب والدفع ، وينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء كما تعتبر بطاقة وطنية صالحة في الجزائر فقط تسمح لحاملها :

▪ تسديد المشتريات من السلع والخدمات من مختلف المحلات التجارية ودفع فواتير المطاعم والفنادق المشتركين في شبكة بنك BADR.

▪ القيام بمسحوبات نقدية من وكالات بنكية لبنك البدر والصرافات الآلية .

▪ كما أن هذه البطاقة توفر الوقت والجهد وتتميز بالسرعة في كل المناطق الإقليمية ، و يكون السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل و البنك أي يمكنه سحب 80 % من هذا الدخل كما يمكنه سحب هذه النسبة على عدة مرات ، والمدة بين عملية السحب الأولى وعملية السحب الأخرى هو يومين حتى يتم اقتطاعه من الحساب الخاص بالعميل من قبل المالية la Monétique في الجزائر حتى ليصبح الحساب دائن وإلا يتعرض الحساب للغلق من قبل البنك .

### لبنك BADR ثلاثة أنواع من البطاقات:

▪ البطاقة الكلاسيكية: وهي متاحة للعملاء ذوي دخل المنتظم وتوفر خدمة الدفع والسحب ما بين البنوك .

▪ البطاقة الذهبية: متاحة للعملاء الذين تكون دخولهم مرتفعة ويوفر السقف سحب أكثر من السابق .

▪ بطاقة السحب البنكية CIB: وهي بطاقة سحب وطنية صدرت في عام 2006 تسمح لحاملها بإجراء عملية سحب النقود وتحويل المبالغ من حساب شخصي إلى حساب التوفير من الشباك الآلي الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية .

▪ بطاقة التوفير TAWFIR: هي بطاقة إلكترونية موجهة لأصحاب حسابات التوفير صدرت عام 2011، يقوم حاملها بسحب أو تحويل المبالغ من حسابه الشخصي إلى حساب التوفير (مع أوبدون فائدة).

## 2 حجم المعاملات لخدمة الصيرفة الإلكترونية للمجمع الجهوي BADR لوكالة عين تموشنت خلال جائحة كورونا .

سنتطرق في هذا المحور إلى دراسة حجم وتوزيع خدمات الصيرفة الإلكترونية لبنك وكالة عين تموشنت :

### 2\_1 حجم الطلب على البطاقات الإلكترونية للمديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت \_ خلال فترة 2020/12/31 إلى 2021/12/31

سيتم من خلال الجدول التالي تقديم حجم طلب وتوزيع بطاقات الإلكترونية خلال جائحة كورونا :

الجدول رقم (05): يمثل حجم طلب وتوزيع البطاقات على الزبائن للوكالات لمجمع الجهوي لعين تموشنت خلا لفترة كورونا :

الوكالات	حجم طلب العملاء على البطاقات إلى 2020/12/31	حجم توزيع البطاقات المتفعلة للعملاء 2020/12/31	حجم طلب العملاء على البطاقات إلى 2021/12/31	حجمتوزيع البطاقات المتفعلة للعملاء إلى 2021/12/31
CIB	4892	2805	6428	5180
TAWFIR	3377	2213	4631	3620
MASTERCARTE	33	24	60	45
CARTEAFFAIRES	53	24	150	108
المجموع	8355	5066	11269	8953

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على وثائق البنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت .

نلاحظ من خلال الجدول أن بطاقة أكثر طلبا وتوزيع خلال فترة 2020 / 2021 هي بطاقة CIB مما يدل أن المجمع الجهوي عين تموشنت، يعمل بجد كبير على توصيل هذه البطاقة في أقرب أجل، وأيضاً نلاحظ أن حجم الطلب على البطاقة الإلكترونية TAWFIR مرتفع جداً على غرار البطاقات الأخرى فهي تلي بطاقة السحب في المرتبة الثانية من طرف الزبائن (أفراد الجيش و المتغربين )، توزيعها وطلبها خلال تلك الفترة، وكما نلاحظ أيضاً أن بطاقة MASTER CARTE منخفضة طلباً وتوزيعاً في عام 2020 إلى أن في عام 2021 زاد طلب عليها . من طرف زبائن كما نلاحظ أيضاً أن حجم وطلب توزيع بطاقة CARTE AFFARE في عام 2020 منخفضة جداً مقارنة ب عام 2021، ومن هنا نستنتج أن البطاقات أكثر طلب وإستعمالاً في المجمع الجهوي لوكالة عين تموشنت خلال جائحة كورونا هما CIB و TAWFIR .

## 2\_2 حجم المعاملات لقنوات الصيرفة الإلكترونية خلال فترة 2020/12/31\_2021/12/31.

سنقوم بدراسة حجم طلب وتوزيع لقناة نهائي البيع TPE سيتم تقديمه من خلال الجدول الآتي :

الجدول رقم (06) : يمثل حجم طلب وتوزيع TPE للوكالات التابعة للمجمع الجهوي BADR لولاية عين

تموشنت :

الوكالات	طلب حجم TPE على 2020/12/31	حجم توزيع TPE 2020/12/31	حجم طلب TPE 2021/12/31	حجم توزيع TPE 2021/12/31
بني صاف 516	60	29	75	32
المالح 768	77	50	83	50
حمام بوحجر 769	75	62	90	80
العامرية 770	80	50	85	60
عين تموشنت 772	150	100	175	140
المجموع	442	291	508	362

المصدر : من إعداد الطالبة لاعتماد على وثائق البنك لوكالة عين تموشنت

نلاحظ من الجدول رقم 06 أن حجم التوزيع الكلي لقناة TPE خلال فترة 2020/12/31 إلى 2021/12/31 في ارتفاع مما يدل على أن هناك نسبة من الأفراد تستخدم البطاقات المصرفية، ولهذا نلاحظ أن زبائن بنك BADR لولاية عين تموشنت ، حجم طلباتهم مرتفع وخصوصا وكالة عين تموشنت بسبب حجم الكثافة السكانية ، وأيضا حجم توزيع مرتفع للوكالات الأخرى التابعة للمجمع مما يدل على إن المديرية تقوم بتنفيذ عملية جذب الأموال المتداولة خارج الصراف الآلي وأيضا السياسة المتبعة من طرف الدولة الممثلة في عصره النظام المصرفي الجزائري، وفتح الطريق لاعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر .

و نلاحظ من خلال الجدول أن وكالة أكثر طلبا وتوزيعا هي وكالة عين تموشنت خلال فترة كورونا، تم تليها وكالة العامرية ، ثم وكالة حمام بوحجر تم المالح ثم تأتي في المرتبة الأخيرة سواء في الطلب أو التوزيع هي وكالة بني صاف.

### 2-4-دراسة حجم التوزيع لقناة الصراف الآلي: DAB

وسنقوم بدراسة حجم التوزيع لقناة الصراف الآلي للوكالات التابعة للمجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

لولاية - عين تموشنت - خلال فترة 2020/12/31 - 2021/12/31 من خلال الجدول الآتي :

الجدول رقم (07): حجم توزيع قناة DAB على الوكالات التابعة للمجمع الجهوي BADR لولاية عين تموشنت :

الوكالات	على غاية 31/12/2020	الى غاية 31/12/2020
بني صاف 516	01	01
المالغ 768	01	01
حمام بوحجر 769	01	01
العامرة 770	01	01
عين تموشنت 772	01	01
المجموع	05	05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المقدمة من طرف البنك .

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 ، ضعف في توزيع الكلي للصرافات الآلية قناة DAB خلال فترة 2020/12/31 – 2021/12/31 حيث نلاحظ قناة لكل وكالة وعدد كلي لصرافات الموجودة بالولاية 05 صراف . وهذا سبب مساحة معتبرة التي تأخذها كل قناة ، مع صغر مساحة الوكالات ، مما يطرح مشكل عدم وجود مساحة لوضع الصراف الآلي لدى الوكالات ، وخاصة في تلك الفترة الحساسة وهذا يضع البنك أمام إشكالية توصيل الخدمة الإلكترونية لزبائن هذه الوكالات ، ويتسبب ذلك في تأخر لعصرنه النظام المصرفي الجزائري عن طريق الصيرفة الإلكترونية .

### المبحث الثاني: أدوات وإجراءات الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مجتمع وعينة الدراسة وخطوات بناء الاستبيان والتحقق من الأدوات المستخدمة بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية المستخدمة فيها.

#### المطلب الأول: إجراءات الدراسة

في هذا المطلب نسلط الضوء على إجراءات الدراسة وذلك من خلال إعطاء لمحة موجزة عن مجتمع وعينة الدراسة، ومن ثم سنتعرف على مصادر جمع المعلومات لهذه الدراسة.

#### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

سنحاول في هذا الفرع تحديد مجتمع الدراسة وبيان حجم العينة المدروسة.

#### 1-1: مجتمع الدراسة

يُعتبر تحديد مجتمع الدراسة أهم خطوة في الدراسة التطبيقية لارتباطه المباشر بهدفها ونتائجها، وللحصول على دراسة تتسم بالدقة وذات مصداقية لا بد وأن يكون أفراد المجتمع المختار من مستخدمي البنك، وبذلك يتمثل مجتمع البحث في جميع عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR-، والبالغ عددهم 90

#### 1-2: عينة الدراسة

فيما يتعلق بعينة الدراسة البالغ عددها حوالي 60، حيث اعتمدنا طريقة العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 60، وقد تم استخدام الاستبيان الورقي و توزيعه على مختلف عملاء البنك، و قد تم جمع 50 استبيان من خلال هذه العملية وبعده تم فحص الاستبانة المسترجعة وتدقيقها حتى تستوفي الشروط اللازمة للمعالجة الإحصائية، أصبحت 34 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وبالتالي فإن نسبة الاستجابة بلغت 56.66%، وهي نسبة جيدة مقبولة لأغراض البحث العلمي. والجدول أدناه يوضح عدد الاستبانة المنشورة و المسترجعة من عينة الدراسة.

#### الجدول رقم(08): الاستبانة الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة

الاستبانة	عدد الاستبانة	النسبة المئوية
الاستبانة الموزعة	60	100%
الاستبانة المسترجعة	50	83.33%
الاستبانة غير قابلة للتحليل	16	26.22%
الاستبانة الصالحة للتحليل	34	56.66%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على النتائج المتحصل عليها

## ثانيا: مصادر جمع المعلومات

لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة تم استخدام مصدرين رئيسين هما:

### 1-2: المصادر الأولية

لمعالجة الجوانب التحليلية المتعلقة "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- وكالة عين تموشنت خلال جائحة كورونا ، قامت الطالبة بإعداد الاستبيان الملحق بهذه الدراسة كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة حيث صمم خصيصا لهذا الغرض ووزع على 60 عميل للبنك.

### 2-2: المصادر الثانوية

اعتمدت الطالبة لمعالجة الإطار النظري للدراسة على مجموعة من مصادر البيانات الثانوية التي تخدم موضوع الدراسة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة و تتمثل هذه المصادر في الكتب، المذكرات، المقالات، المجلات، المواقع الإلكترونية ذات الصلة بالموضوع.

## المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية مستخدمة وأداة الدراسة

نتطرق في هذا المطلب للأداة التي تم الاستعانة بها في جمع المعلومات لكونها أكثر ملائمة لتحقيق أهدافها، ومن ثم سنوضح مختلف الأساليب الإحصائية التي استخدمناها في تحليلنا الإحصائي للاستبيان.

### أولا: أداة الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة

#### 1-1- أداة الدراسة :

تماشيا مع طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته , اعتمدنا على الاستمارة كأداة لجمع البيانات , ويمكن تعريفها على انها: " أداة يستخدم في مناهج البحث العلمي و يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بغية الحصول على بيانات معينة " .

وبعد مراجعة الأدبيات والمراجعات ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاطلاع على بعض الأدوات المستخدمة فيها وجدنا أن الاستبانة هي احسن أداة يمكننا الاستعانة بها لجمع البيانات الميدانية للدراسة وفي سبيل ذلك قمنا بتصميم استبانة الدراسة ( توجد في ملاحق ) والتي قسمت الى قسمين وهما

- **القسم الاول :** يتمثل في البيانات الشخصية والوظيفية للأفراد عينية الدراسة وهي :الجنس ,العمر ,المستوى الدراسي وعدد سنوات تعامل مع البنك .
- **القسم الثاني:** يتكون هذا القسم من محورين و هما :

- المحور الاول : الصيرفة الالكترونية، و يحتوي على 14 عبارة.
- المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية، ويحتوي على 10 عبارة و هو ينقسم بدوره الى خمسة ابعاد و هي:

1. بعد الاعتمادية: تحتوي على 02 عبارات.
2. بعد الاستجابة: تحتوي على 03 عبارات.
3. بعد التعاطف: تحتوي على 02 عبارات.
4. بعد الملموسية: يحتوي على 02 عبارات.
5. بعد الامان و السرية: يحتوي على 01 عبارات.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات الفقرات الاستمارة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (09) : درجات مقياس ليكارت الخماسي.

درجات المستجابة	معارض تماما	معارض	محايد	موافق	موافقتاما
رقم الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر من اعداد الطالبة اعتمادا على استبيان

تم تحديد الحدود العليا و الدنيا لمقياس ليكارت الخماسي وهذا من خلال تحديد طول فئات المقياس المستخدم في محاور الدراسة عن طريق حساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه إلى عدد فئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح أي (0.8=5/4) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس والمتمثلة في الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة وهكذا أصبح طول الفئات كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(10): جدول يوضح طول الخلية لسلم ليكارت

الفئات	درجة الموافقة
(1 -1.79)	معارض تماما
(1.80 -2.59)	معارض
(2.60 -3.39)	محايد
(3.40 -4.19)	موافق
(4.20 -5)	موافقتاما

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان الموزع



### 1-2- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بعد جمع الاستبيانات و القيام بترميزها و إدخال بياناتها و معالجتها في الحاسوب تم الاعتماد عن طريق برنامج الحزم الإحصائية SPSS و لتحقيق أهداف الدراسة و تحليل البيانات و الإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار صحة فرضيات تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة و هي :

أ. المتوسطات الحسابية: و ذلك لحساب القيمة التي يعطيها مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات المحاور و المتوسط الحسابي العام لكل محور

ب. الانحراف المعياري: حيث يتم استخدامه للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة و لكل محور من محاور الرئيسية عن المتوسط الحسابي.

ج. اختبار الفا كرو نباخ : لمعرفة ثبات عبارات الاستمارة .

د. معامل الصدق و المحك: لقياس صدق العبارة.

هـ. اختبار التوزيع الطبيعي : أي اختبار معامل الالتواء و التفلطح للتأكد من خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي .

و. تحليل الانحدار الخطي البسيط: لاختبار اثر المتغير المستقل على المتغير التابع .

### 3- الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة.

فيما يلي سنتطرق إلى دراسة خصائص أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

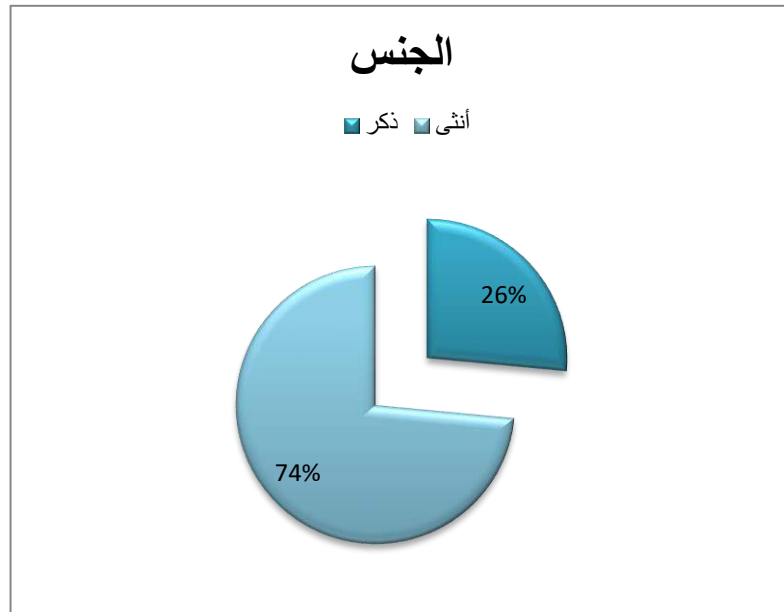
- توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي (الجنس):

جدول رقم(11): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
26.5 %	09	ذكر
73.5 %	25	انثى
100 %	34	المجموع

من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss نسخة 23

الشكل رقم(2-1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: مستخرج من EXCEL بالاعتماد على الجدول اعلاه

يلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 11 و الشكل رقم 2-1. أن عدد الذكور بلغ 09 افراد من العينة أي نسبة 26.5 % و عدد الإناث 25 فرد اي بنسبة 73.5 % من إجمالي مجتمع الدراسة، و بهذا فانه يغلب على أفراد مجتمع الدراسة الطابع الأنثوي.

• توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:

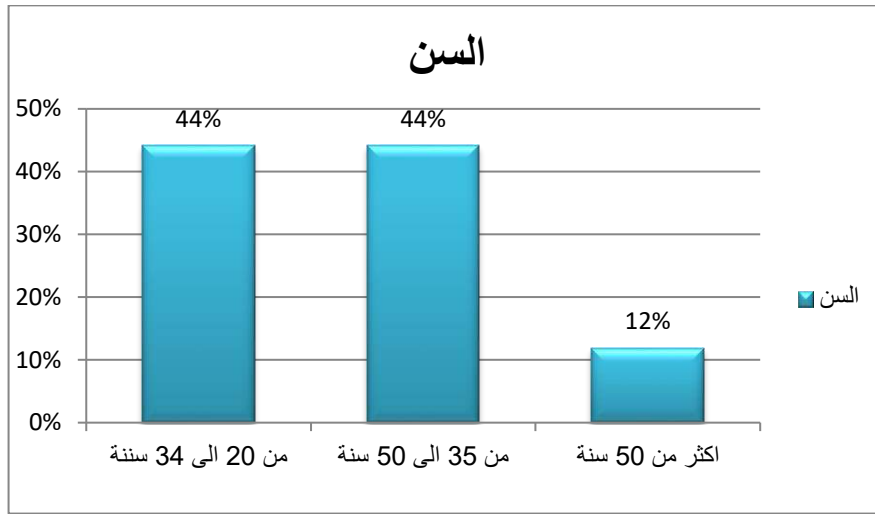
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب عمرهم كما هو موضح في الجدول والشكل التاليين:

جدول رقم(12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
44.1%	15	من 25 إلى 34 سنة
44.1%	15	من 35 إلى 50 سنة
11.8%	4	أكثر من 50 سنة
100%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss v 26

الشكل رقم (2-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية



المصدر: مستخرج من EXCEL بالاعتماد على الجدول

من خلال الجدول رقم 12 و الشكل رقم 2-2. نجد أن أعلى فئة عمرية تعاملت مع البنك هي الفئة التي تتراوح أعمارهم (من 20 سنة إلى 34 سنة) وأعمارها (من 35 إلى 50) بنسبة 44.1% في نفس المرتبة، و تليهم في المرتبة الموالية الفئة (أكثر من 50 سنة) التي بنسبة 11.8% ، و بالتالي نجد اغلب افراد العينة هم في متوسط العمر اي من 20 الى 49 سنة .

#### • توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

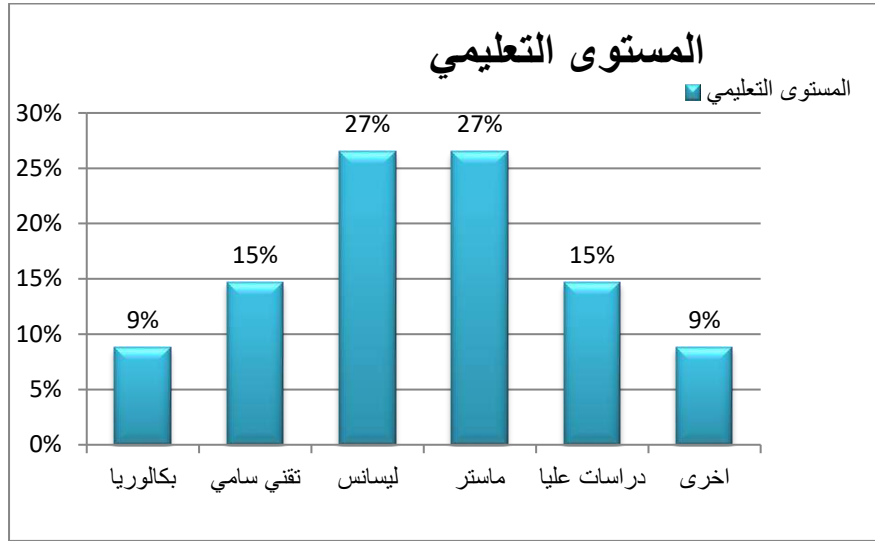
الجدول والشكل الآتيين يمثلان النتائج المتحصل عليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
بكالوريا	3	8.8%
تقني سامي	5	14.7%
ليسانس	9	26.5%
ماستر	9	26.5%
دراسات عليا متخصصة	5	14.7%
اخر	3	8.8%
المجموع	34	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss v 26

الشكل رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: مستخرج من EXCEL بالاعتماد على الجدول رقم 13.

من الجدول و الشكل اعلاه نلاحظ أن: النسبة الأكبر للعملاء هم لأفراد العينة الذين لهم هو شهادة ماستر و ليسانس معا بنسبة تقدر ب: 26.5%، أما بقية أفراد العينة كان مستوى التعليمي لهم لتقني سامي و دراسات عليا في نفس مرتبة بعدد 5 افراد من العدد الكلي لأفراد العينة و كانت نسبتهم 14.7%، في حين أن أفراد العينة اللذين مستواهم بكالوريا و مستوى اخر كانت نسبتهم تقدر ب 9% و بالتالي يمكن ان افراد معظم العينة من فئة المثقفة.

#### • توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك.

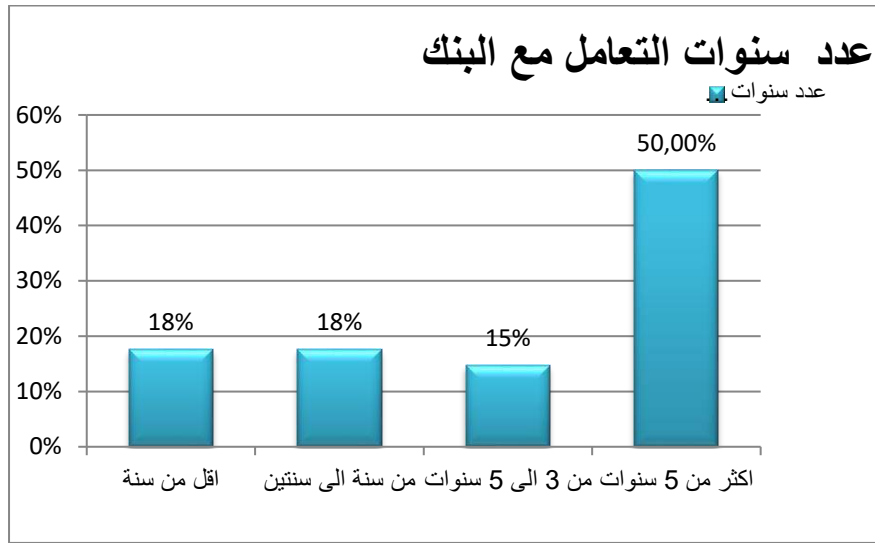
الجدول والشكل الآتيين يمثلان النتائج المتحصل عليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك.

جدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك.

عدد سنوات التعامل مع البنك.	تكرار	النسبة المئوية
اقل من سنة	06	17.6%
من سنة الى سنتين	06	17.6%
من 3 الى 5 سنوات	05	14,7%
اكثر من 5 سنوات	16	50%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss v 23

الشكل رقم(2-4): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات التعامل مع البنك.



المصدر: مستخرج من EXCEL بالاعتماد على الجدول رقم14

من الجدول رقم 14 و الشكل اعلاه .: نلاحظ ان اغلب افراد العينة قديمون في التعامل مع البنك فهم يتعاملون مع البنك في اكثر من سنوات وقد كانت نسبتهم 50% تليها من مدة تعاملهم من(سنة الى سنتين) و اقل من سنة في نفس الرتبة بنسبة تقدر ب % 17.6 و فئة من (3سنوات الى 5 سنوات ) في اخير تأتي و هذا يدل على عدم انضمام عملاء جدد للبنك .

### المطلب الثالث : صدق و ثبات أداة الدراسة

#### أولا : صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الأداة البحث "قدرها على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وللتحقق من صدق استبيان هذا البحث، نعلم على قياس الصدق الظاهري ، وصدق المحك

1. صدق المحتوى أو صدق الظاهري : للتحقق من صدق محتوى أداة البحث , للتأكد من أنها تخدم أهدافه , تم عرض الاستبانة على هيئة من المحكمين الاكاديميين \_ الأساتذة الجامعيين \_ المختصين في مجال العلوم الاقتصادية والتسيير من جامعة عين تموشنت لدراسة الاستبانة ولبدء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة العبارة للمحتوى , وطلب منهم أيضا النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث اعداد العبارات , وشموليتها , ومحتوى عباراتها أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة، وتم القيام بدراسة ملاحظة المحكمين ,واقترحاتهم, وأجريت تعديلات على ضوء توصيات وآراء هيئة التحكيم لتصبح أكثر تحقيقا لأهداف البحث ,وقد اعتبر أن الأخذ بملاحظات المحكمين واجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري , وصدق محتوى الأداة .

2. صدق المحك : من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات " ألفا كرو نباخ " اذ نجد ان معامل الصدق الكلي لأداة البحث.

3. الصدق البنائي: بعد تفرغ نتائج الاستبيان تم احتساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور والمحاور الأخرى للتأكد من اتساق المحاور مع بعضها البعض.

ثانيا : حساب الصدق و ثبات أداة الدراسة

1. حساب ثبات العبارات (الفاكرو نباخ).

و يقصد بثبات أداة الدراسة ان تعطي أداة جمع البيانات نفس النتائج اذا أعيد تطبيقها على نفس مفردات الدراسة وبنفس الشروط, و قد تم قياس أداة الدراسة باستخدام الأداة نفسها ، و للتحقق من ثبات أداة الدراسة استخدمنا معامل " ألفا كرو نباخ " ومعاملات الصدق بطريقة صدق المحك ,وتظهر قيم المعاملات الثبات ألفا كرو نباخ ومعامل صدق المحك لمتغيرات لدراسة المستقلة المكونة له والمتغير التابع المكونة له وهذه النتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (15): نتائج الفاكرو نباخ و صدق المحك

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرو نباخ	معامل صدق المحك
المحور الاول	14	0.760	0.871
المحور الثاني	02	0.429	0,654
	03	0.788	0,887
	02	0.634	0.796
	02	0.734	0,856
	01	0.709	0,842
	12	0.830	0.911
	26	0.865	0,930

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss26v

- يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات لأبعاد المحور الاول "الصيرفة الالكترونية" ( 0.760 ) حيث بلغ معامل صدق المحك (0.871) وهي قيمة جيدة.

- بينما معامل الثبات للمحور الثاني "جودة الخدمات المصرفية" بلغ قيمته (0.830) و معامل صدق المحك (0.911) وهي قيمة جيدة و بالنسبة لأبعاده فنلاحظ ان الفا كرونباخ فيها محصور بين (0.429 و 0.788) و على عموم تعد هذه النتيجة جيدة ايضا .
- أما فيما يخص معامل الثبات الإجمالي لعبارات الاستبيان ككل فقد بلغت قيمته (0.865) وهي قيمة ممتازة.

وبما أن معامل الثبات ألفا كرو نباخ في إجمالي محاور الاستبيان، كانت النتائج المتحصل عليها أكبر من الحد الأدنى أي من 0.60 فما فوق، بالتالي يمكن القول أن أداة الدراسة صادقة وثابتة في جميع عباراتها، وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة

## 2. الصدق الذاتي لأداة الدراسة

يهدف إلى تحديد مدى تجانس الاستبيان وتناسقه الداخلي، وللقيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson)، بين كل عبارة من عبارات الاستبيان و البعد الذي تنتمي إليه وقد تحصلنا على النتائج المبينة في الجداول الآتية: (أنظر الى الملاحق)

### ✓ الصدق الداخلي لعبارات المحور الاول: الصيرفة الإلكترونية.

من خلال هذا العنصر يتم توضيح صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول للصيرفة الالكترونية و التي عددها 14 عبارة و طرحت كما يلي:

بحيث من خلال الجدول الموالي أن اغلب قيم معاملات الارتباط المبنية موجبة و دالة عند مستوى 0.05 فاقل الا بعض العبارات و على العموم اعتمادا على نتائج المسجلة تعتبر عبارات المحور الاول للصيرفة الالكترونية صادقة لما وصفت لقياسه.

الجدول رقم (16) يوضح الصدق الداخلي لعبارات المحور الاول باستخدام معامل الارتباط لبيرسون.

رقم العبارة	عنوان العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	البنك يتعامل في خدماته الإلكترونية	0.669**	0.000
02	استخدام الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى اختصار الجهد والوقت	0.325	10.00
03	لديك ثقة كاملة بالتعامل بالإلكترونية	0.655**	310.0
04	التعامل بنظام المعلومات الإلكتروني واضح ومفهوم	0.370	60.00
05	واجهت صعوبات بالتعامل مع البنك أثناء جائحة كورونا	0.465	20.00

0.239	0.511	ساعدتك الصيرفة الالكترونية في تعاملك مع البنك في ظل جائحة كورونا	06
0.001	0.208	ألزمت بالتعامل بالصيرفة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا	07
0.000	0.531	يساهم التعامل ببطاقات الائتمان في جذب زبائن جدد خاصة في ظل جائحة كورونا	08
0.003	0.661	هل لديك ثقافة فيما يخص بطاقات الدفع الالكتروني التي يمنحها البنك	09
0.001	0.489	امتلاك الهاتف الذكي يسمح لي بالبقاء على اتصال مع البنك الخاص بي عبر الرسائل القصيرة	10
0.001	0.585	لدى البنك صفحة خاصة على شبكة الانترنت	11
0.000	0.536	لديكم العلم الكافي للبطاقات التي يوفرها البنك ( كلاسيكية ، ذهبية ، السحب البنكية ، بطاقة التوفير ، CIB )	12
0.000	0.555	في ظل جائحة كورونا تستعمل بطاقة CIB في معاملاتك التسويقية	13
0.000	0.695	ساعدتك بطاقة الائتمان CIB في ظل كورونا في تسديد فواتير	14

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 26spss

✓ الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية.

من خلال هذا العنصر يتم توضيح صدق الاتساق الداخلي لعبارات كل بعد من المحور الثاني كما يلي بحيث من خلال الجداول الموالية أن اغلب قيم معاملات الارتباط المبنية موجبة و دالة عند مستوى 0.05 فاقل الا بعض العبارات، و على العموم اعتمادا على نتائج المسجلة تعتبر عبارات جودة الخدمات المصرفية صادقة لما وصفت لقياسه.

• الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول: الاعتمادية.

الجدول رقم(17): يوضح الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول الاعتمادية باستخدام معامل الارتباط لبيرسون.

رقم عبارات	عنوان العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تفي إدارة البنك بوعداتها اتجاه عملاءها	**0.601	0.000
02	يتميز البنك بالدقة عند تقديم الكشوف	0.229	860.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 26spss



• الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني: الاستجابة.

الجدول رقم(18) يوضح الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني الاستجابة باستخدام معامل الارتباط لبيرسون.

رقم عبارات	عنوان العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
03	يعمل البنك على الرد السريع على طلبات زبائنه	<b>0.791**</b>	0.000
04	يحصل العميل على خدمات فورية من موظفي البنك	<b>0.758**</b>	0.000
05	يقدم البنك بعض الخدمات بشكل فوري مراعاة لظروف الصحية في ظل كورونا	<b>0.634**</b>	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss26

• الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث: التعاطف.

الجدول رقم (19) توضح الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث التعاطف باستخدام معامل الارتباط لبيرسون.

رقم العبارة	عنوان العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
06	تشعر بالأمان عند العمل مع موظفي البنك	<b>0.681**</b>	0.000
07	تولي إدارة البنك اهتماما كبيرا وشخصي لتلبية طلبات الزبائن	<b>0.634**</b>	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 26

• الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع: الملموسية.

الجدول رقم (20): يوضح الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع الملموسية باستخدام معامل الارتباط لبيرسون

رقم العبارة	عنوان العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
11	يوجد لدى البنك أجهزة وتقنيات حديثة في التعامل مع العميل	<b>0.764**</b>	0.000
12	جاذبية موقع البنك تزيد من إقبال الزبائن	<b>0.534**</b>	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss26

• الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس: الامان و سرية.

الجدول رقم (21): يوضح الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس الامان و السرية باستخدام معامل الارتباط لبيرسون

رقم العبارة	عنوان العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
14	تتمتع الخدمات المصرفية الالكترونية بخواص تأمينية ضد الاختراق مما يقلل من المخاطر المصرفية	0.806**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss26

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي

من اجل اختبار ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا ، و من اجل التحقق من ذلك تم حساب قيمة معامل الالتواء و معامل التفلطح للمتغيرات المستقلة و المتغير التابع و من المعلوم أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي إذا كانت معامل الالتواء يقع في مجال (3 - 3) و قيمة معامل التفلطح تقع في مجال (7-7).

و تظهر قيمة معاملات الالتواء و معاملات التفلطح في الجدول التالي :

الجدول رقم (22) : معاملات الالتواء و التفلطح لمتغيرات الدراسة :

محاور و ابعاد الدراسة	معامل الالتواء	معامل التفلطح
المحور الاول	-0.677	-0.537
المحور الثاني	-0.807	-0.196
	-0.619	-0.747
	-0.663	-0.234
	-1.949	5.006
	-1.106	0.932
جودة خصائص المصرفية	-0.882	0.275

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spssv26

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن قيم معامل الالتواء محصورة بين -0.619 و -1.949 هي تقع ضمن المجال (3 و -3) و قيم معامل التفلطح محصورة بين -0.196 و 5.006 ، و هي ايضا ضمن المجال (7 و -7) و عليه فإن توزيع الدراسة خاضع للتوزيع الطبيعي و يمكن اختبار الفرضيات.

رابعاً: تحليل و تفسير عبارات متغيرات الدراسة

سنقوم بتحليل عبارات الاستبانة بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة ، وهذا من خلال استعمال تحليل إحصائي و باستخدام برنامج SPSS، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي من خلال استخراج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة من عبارات الاستبانة كما يلي :

**4-1: تحليل بيانات محور الصيرفة الالكترونية.**

تم استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات موضحة في الجدول الموالي على النحو التالي:

الجدول رقم (23) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الصيرفة الالكترونية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	البنك يتعامل في خدماته الإلكترونية	4.3824	0.92162	05	موافق بشدة
02	استخدام الصيرفة الالكترونية يؤدي إلى اختصار الجهد والوقت	4.6176	0.55129	01	موافق بشدة
03	لديك ثقة كاملة بالتعامل بالالكترونية	4.0588	1.04276	11	موافق
04	التعامل بنظام المعلومات الالكترونية واضح ومفهوم	4.0882	0.75348	08	موافق
05	واجهت صعوبات بالتعامل مع البنك اثناء جائحة كورونا	3.1765	1.35893	14	محايد
06	ساعدتك الصيرفة الالكترونية في تعاملك مع البنك في ظل جائحة كورونا	4.1765	0.90355	07	موافق
07	ألزمت بالتعامل بالصيرفة الالكترونية في ظل جائحة كورونا	3.9706	1.52723	13	موافق
08	يساهم التعامل ببطاقات الائتمان في جذب زبائن خاصة في ظل جائحة كورونا	4.5000	0.56408	02	موافق بشدة
09	هل لديك ثقافة فيما يخص بطاقات الدفع الالكتروني التي يمنحها البنك	4.1471	0.95766	08	موافق

10	امتلاك الهاتف الذكي يسمح لي بالبقاء على اتصال مع البنك الخاص بي عبر الرسائل القصيرة	4.4118	0.74336	04	موافق بشدة
11	لدى البنك صفحة خاصة على شبكة الانترنت	4.5000	0.70711	03	موافق بشدة
12	لديكم العلم الكافي للبطاقات التي يوفرها البنك ( كلاسيكية ، ذهبية ، السحب البنكية ، بطاقة التوفير CIB	4.3235	0.80606	06	موافق بشدة
13	في ظل جائحة كورونا تستعمل بطاقة CIB في معاملتك التسويقية	4.0588	0.98292	10	موافق
14	ساعدتك بطاقة الانتمان CIB في ظل كورونا في تسد الفواتير	3.9118	1.11104	12	موافق
	عبارات محور الصيرفة الالكترونية	4.1660	0.47339		موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26

من خلال الجدول رقم 23: نلاحظ أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الموافقة علىيجابية الصيرفة الالكترونية التي يقدمها البنك ، وذلك بمتوسط حسابي قدره (4.16) وبانحراف معياري قدره (0.47339)، حيث قد اتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة كانت في المرتبة الأولى العبارة رقم "02" ( استخدام الصيرفة الالكترونية يؤدي إلى اختصار الجهد و الوقت ) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.61) و هو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس لكارث و التي تشير إلى الخيار "موافق بشدة" بانحراف معياري قدره (0.55129) الذي يعكس تشتت ضعيفا في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة ، في حين كانت اقل العبارات في درجة الموافقة العبارة رقم "05" ( واجهت صعوبات بالتعامل مع البنك أثناء جائحة كورونا) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ (3.14) و هو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس لكارث، يشير إلى الخيار "المحايدة" بانحراف معياري قدره 1.35893 الذي يعكس تشتت متوسط في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة.

وبالتالي نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور الصيرفة الالكترونية كان مرتفعا، بحيث كانت اجابة على جميع عبارته بالموافقة وهو ما يدل على مدى تطبيق اجراءات التي الصيرفة الالكترونية في البنك لذلك يجب الحفاظ على هذه الوتيرة و تطويرها نحو الاحسن.

#### 2-4: تحليل عبارات محورا لثاني جودة الخدمات المصرفية .

يشتمل هذا المحور على 10 عبارة و يمكن تحليلها كالتالي:

الجدول رقم (24) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الثاني.

الفقرات المفسرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	اتجاه الآراء
اولا: الاعتمادية.				
01	4.05	1.09934	2	موافق
02	4.08	0.86577	1	موافق
ثانيا: الاستجابة.				
30	3.88	1.24960	3	موافق
40	3.94	1.07142	2	موافق
50	4.08	0.90009	1	موافق
ثالثا: التعاطف.				
60	4.08	1,10042	1	موافق
70	4.05	0.91920	2	موافق
رابعا: الملموسية.				
08	3.94	1.01328	2	موافق
09	4.2647	0.89811	1	موافق بشدة
خامسا: الامان و السرية				
10	4.24	0.855	1	موافق بشدة

				ضد الاختراق مما يقلل من المخاطر المصرفية
	موافق	0.60894	4.1765	جودة الخدمات المصرفية.

المصدر : من إعداد الطالبة و بالاعتماد على مخرجات spss v 26

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن:

✓ **البعد الاول: الاعتمادية:** أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الموافقة على ايجابية بعد الاعتمادية، وذلك بمتوسط حسابي قدره (4.50) وبانحراف معياري قدره (0.89811)، حيث قد اتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة كانت في المرتبة الأولى العبارة رقم "02" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ (4.08) و بانحراف معياري قدره (0.865775) ، الذي يعكس تشتت ضعيفا في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية مرتفعا، وهو ما يدل على مدى توفر الاعتمادية على البنك.

✓ **البعد الثاني: الاستجابة:** أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الموافقة على ايجابية بعد الاستجابة، وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.97) وبانحراف معياري قدره (0.90776)، حيث قد اتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة كانت في المرتبة الأولى العبارة رقم "05" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ (4.08) و بانحراف معياري قدره (0.90009) ، الذي يعكس تشتت ضعيفا في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد الاستجابة كان مرتفعا، وهو ما يدل على مدى توفر الاستجابة مع العملاء في البنك بحيث يجب عليهم الاعتماد و الحفاظ على هذه الخاصية.

✓ **البعد الثالث: التعاطف:** أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الموافقة على ايجابية بعد التعاطف، وذلك بمتوسط حسابي قدره (4.07) وبانحراف معياري قدره (0.71914)، حيث قد اتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة كانت في المرتبة الأولى العبارة رقم "06" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ (4.08) و بانحراف معياري قدره (1.10042) ، الذي يعكس تشتت متوسط في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد التعاطف كان مرتفعا، وهو ما يدل على مدى التعاطف الجيد للبنك مع العملاء و بالتالي يجب تركيز على هذه ميزة و تصحيح الانحرافات التي توجد فيها.

✓ البعد الرابع: الملموسية: أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الموافقة على ايجابية بعد الملموسية ، وذلك بمتوسط حسابي قدره (4.10) وبانحراف معياري قدره (0.850847)، حيث قد اتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة كانت في المرتبة الأولى العبارة رقم "09" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ (4.26) و بانحراف معياري قدره (0.89811) ، الذي يعكس تشتت ضعيفا في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد الملموسية كان مرتفعا، وهو ما يدل على مدى توفر المظهر العام الجيد للبنك بالتالي يجب تركيز على هذه ميزة و تصحيح الانحرافات التي توجد فيها.

✓ البعد الخامس: الأمان و السرية: أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الموافقة بشدة على ايجابية بعد الأمان و السرية، وذلك بمتوسط حسابي قدره (4.24) وبانحراف معياري قدره (0.60894)، وبالتالي نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد الأمان و السرية كان مرتفعا، وهو ما يدل على مدى الجيد لتوفر الأمان في البنك بحيث يجب عليهم و الحفاظ على هذه الوتيرة .

#### المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

بعد تحليل أبعاد كل من متغيرات الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية و أبعادها سيتم في هذا المطلب الإجابة على التساؤلات الفرعية التي وضعت في مقدمة الدراسة للإجابة على الإشكالية الرئيسية، من خلال إجراء تقييم لصحة فرضياتها الفرعية باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS.

#### أولا: اختبار ارتباط بين متغيرات الدراسة

نسعى من خلال هذا الفرع إلى دراسة العلاقات بين أبعاد نموذج الدراسة، وهذا باستخدام معامل الارتباط بيرسون لكل متغيرات نموذج الدراسة، والجدول الموالي يوضح مصفوفة الارتباط بين المتغيرات.

الجدول رقم(25): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

جودة الخدمات المصرفية		الصيرفة الالكترونية
الاعتمادية	معامل الارتباط	0.691**
	مستوى الدلالة	0,000
	العدد	34
الاستجابة	معامل الارتباط	0.871**
	مستوى الدلالة	0,000

34	العدد	
0.762**	معامل الارتباط	التعاطف
0,000	مستوى الدلالة	
34	العدد	
0.737**	معامل الارتباط	الملموسية
0,000	مستوى الدلالة	
34	العدد	
0.806**	معامل الارتباط	الامان و السرية
0,000	مستوى الدلالة	
34	العدد	
0.787**	معامل الارتباط	جودة الخدمات المصرفية
0,000	مستوى الدلالة	
34	العدد	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v 26

بالاعتماد على ما ورد من المعلومات في جدول رقم (25) نستنتج

وجود دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) فاقل بين كل من محور الاول الصيرفة الالكترونية و محور الثاني جودة الخدمات المصرفية وابعادها بقيمة ارتباط (0.787) الأمر الذي يدل على وجود علاقة قوية و طردية بينهما و أنه في حال زيادة الصيرفة الإلكترونية بقيمة واحدة فإن ذلك ينتج عنه زيادة في جودة الخدمات المصرفية بنسبة %78.70 على مستوى البنك. **BADR.**

#### ثانيا: اختبار الانحدار البسيط

في هذا الفرع نتطرق إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة، والهدف منه هو التحقق من طية العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع.

#### 2-1- تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية اولى بين الاعتمادية و الصيرفة الالكترونية.

باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لتحقيق وجود أثر بين بين الاعتمادية و الصيرفة الالكترونية في بنك

بدر، كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الموالي:



الجدول رقم(26): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الاعتمادية و الصيرفة الالكترونية.

الاعتمادية						
معامل	قيمة F	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل	معامل	الصيرفة الالكترونية
الانحدار B	المحسوبة	المحسوبة	Sig	التحديد R <sup>2</sup>	الارتباط R	
0.592	31.661	3.151	0.000	0.497	0.705	

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات spss26

من خلال نتائج الواردة في الجدول رقم(26) يتضح أن:

✓ معامل الارتباط **R** : من خلال قيمة الارتباط المقدر ب(0.705)، وقيمة مستوى المعنوية اقل من

0.05 يدل على وجود علاقة قوية طردية بين الاعتمادية و الصيرفة الالكترونية.

✓ معامل التحديد **R<sup>2</sup>** : من خلال معامل التحديد الذي قدر ب(0.479)، يتضح أن الاتصاف

بالاعتمادية تحدث زيادة في الصيرفة الالكترونية .

✓ معنوية التأثير قيمة **T** المحسوبة: تشير قيمة **T** المحسوبة والمقدرة ب(3.151)، الاكبر من القيمة

الجدولية إلى وجود تأثير لبعدها الاعتمادية في بنك بدر .

✓ جودة النموذج قيمة **F** المحسوبة: تشير قيمة **F** المحسوبة والتي تقدر ب(31.661)، إلى وجود نموذج

العلاقة بين بعد الاعتمادية و الصيرفة الالكترونية.

✓ معامل الانحدار **B** (معامل التأثير): تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.592)، إلى أنه كلما

زادت الجهود المبذولة لإنجاح الاعتمادية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في الصيرفة الالكترونية بنسبة

59.20%.

## 2-2- تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة بين الاستجابة و الصيرفة الالكترونية:

باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لتحقيق وجود أثر بين الاستجابة و الصيرفة الالكترونية ببنك بدر،

كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (27): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الاستجابة و الصيرفة الالكترونية

الاستجابة						
معامل	قيمة F	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل	معامل الارتباط R	الصيرفة الالكترونية
الانحدار B	المحسوبة	المحسوبة	Sig	التحديد R <sup>2</sup>		
0.408	50.495	7.106	0.000	0.612	0.782	

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات spss 26

من خلال نتائج الواردة في الجدول رقم (\*\*27) يتضح أن:

✓ معامل الارتباط **R** : من خلال قيمة الارتباط المقدر ب(0.782)، وقيمة مستوى المعنوية أقل من

0.05 مما يدل وجود علاقة طردية قوية بين الاستجابة و الصيرفة الالكترونية .

✓ معامل التحديد **R<sup>2</sup>** : من خلال معامل التحديد الذي قدر ب(0.612)، يتضح أنه يطبق بعد

الاستجابة بشكل جيد في بنك بدر.

✓ معنوية التأثير قيمة **T** المحسوبة: تشير قيمة **T** المحسوبة والمقدرة ب( 7.106 )، الاكبر من القيمة

الجدولية الدالة احصائيا عند مستوى دلالة(0.05) إلى وجود تأثير للصيرفة الالكترونية على الاستجابة.

✓ جودة النموذج قيمة **F** المحسوبة: تشير قيمة **F** المحسوبة والتي تقدر ب(50.465)، إلى جودة نموذج

العلاقة بين الاستجابة و الصيرفة الالكترونية.

✓ معامل الانحدار **B** (معامل التأثير): تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب( 0.408 )، إلى أنه كلما

زادت الجهود المبذولة لتطبيق الصيرفة الالكترونية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في بعد الاستجابة بنسبة

40.80%.

3-2- تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية بين التعاطف و الصيرفة الالكترونية.

باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لتحقيق وجود أثر بين التعاطف و الصيرفة الالكترونية بينك بدر

كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (28.): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين التعاطف و الصيرفة الالكترونية.

التعاطف						
معامل	قيمة F	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل	معامل	الصيرفة الالكترونية
الانحدار B	المحسوبة	المحسوبة	Sig	التحديد R <sup>2</sup>	الارتباط R	
0.350	12.640	3.555	0.001	0.283	0.532	

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات 26 spss

من خلال نتائج الواردة في الجدول رقم (28) يتضح أن:

✓ معامل الارتباط **R** : من خلال قيمة الارتباط المقدر ب(0.532)، وقيمة مستوى المعنوية اقل من 0.05 يدل على وجود علاقة طردية قوية بين التعاطف و الصيرفة الالكترونية.

✓ معامل التحديد **R<sup>2</sup>** : من خلال معامل التحديد الذي قدر ب(0.283)، يتضح أن تطبيق الصيرفة الالكترونية يزيد من التعاطف.

✓ معنوية التأثير قيمة **T** المحسوبة: تشير قيمة **T** المحسوبة والمقدرة ب(3.555)، الاكبر من القيمة الجدولية و عند مستوى دلالة (0.001) إلى وجود تأثير الصيرفة الالكترونية علالتعاطف.

✓ جودة النموذج قيمة **F** المحسوبة: تشير قيمة **F** المحسوبة والتي تقدر ب(12.640)، الاكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.001) إلى جودة نموذج العلاقة بين التعاطف و الصيرفة الالكترونية.

✓ معامل الانحدار **B** (معامل التأثير): تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.350)، إلى أنه كلما زادت الجهود المبذولة لإنجاح عملية الصيرفة الالكترونية. مع العميل بوحدة واحدة يعقبها زيادة التعاطف بنسبة

35 %.

2-4- تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة بين الملموسية و الصيرفة الالكترونية..

باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لتحقيق وجود أثر بين الملموسية و الصيرفة الالكترونية. في بنك بدر ،

كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (29): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الملموسية و الصيرفة الالكترونية.

الملموسية					
معامل	معامل	معامل	مستوى الدلالة	معامل	معامل
الانحدار <b>B</b>	الارتباط <b>R</b>	التحديد <b>R<sup>2</sup></b>	<b>Sig</b>	قيمة <b>T</b> المحسوبة	قيمة <b>F</b> المحسوبة
0.201	0.362	0.131	0.000	2.197	4.827

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات 26 spss

من خلال نتائج الواردة في الجدول رقم (29). يتضح أن:

✓ معامل الارتباط **R** : من خلال قيمة الارتباط المقدر ب(0.362)، وقيمة مستوى المعنوية اقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة بين الملموسية و الصيرفة الالكترونية.

✓ معامل التحديد  $R^2$  : من خلال معامل التحديد الذي قدر ب(0.131)، يتضح أن تطبيق الصيرفة الالكترونية بعد يزيد من الملموسية.

✓ معنوية التأثير قيمة **T** المحسوبة: تشير قيمة **T** المحسوبة والمقدرة ب(2.197)، الاكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.000) إلى وجود تأثير للصيرفة الالكترونية على الملموسية .

✓ جودة النموذج قيمة **F** المحسوبة: تشير قيمة **F** المحسوبة والتي تقدر ب(4.827)، إلى جودة نموذج العلاقة بين الملموسية و الصيرفة الالكترونية..

✓ معامل الانحدار **B** (معامل التأثير): تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.201)، إلى أنه كلما زادت الجهود المبذولة لتطبيق الصيرفة الالكترونية. بوحدة واحدة يعقبها زيادة في بعد الملموسية بنسبة 20.10%.

2-5- تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الخامسة بين الامان و سرية والصيرفة الالكترونية..  
 باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لتحقيق وجود أثر بين الامان و الصيرفة الالكترونية في بنك **BADR**، كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم(30): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الامان و سرية و الصيرفة الالكترونية.

الامان و السرية						
معامل	معامل	معامل	مستوى	معامل	معامل	الصيرفة الالكترونية
الانحدار <b>B</b>	الارتباط <b>R</b>	التحديد $R^2$	الدلالة <b>Sig</b>	قيمة <b>T</b> المحسوبة	قيمة <b>F</b> المحسوبة	
0.386	0.698	0.487	0.000	5.506	30.319	

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات 26 spss

من خلال نتائج الواردة في الجدول رقم(30.) يتضح أن:

✓ معامل الارتباط **R** : من خلال قيمة الارتباط المقدر ب(0.698)، وقيمة مستوى المعنوية أقل من 0.05 مما يدل وجود علاقة طردية قوية بين الامان و سرية و الصيرفة الالكترونية .

✓ معامل التحديد  $R^2$  : من خلال معامل التحديد الذي قدر ب(0.487)، يتضح أنه يطبق بعد الامان بشكل جيد في بنك بدر .

- ✓ معنوية التأثير قيمة **T** المحسوبة: تشير قيمة **T** المحسوبة والمقدرة ب(5.506)، الأكبر من القيمة الجدولية الدالة احصائيا عند مستوى دلالة(0.05) إلى وجود تأثير للأمان على الصيرفة الالكترونية.
- ✓ جودة النموذج قيمة **F** المحسوبة: تشير قيمة **F** المحسوبة والتي تقدر ب(30.319)، إلى جودة نموذج العلاقة بينبعد الامان و سرية و الصيرفة الالكترونية.
- ✓ معامل الانحدار **B** (معامل التأثير): تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.386)، إلى أنه كلما زادت الجهود المبذولة لتطبيق الصيرفة الالكترونية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في بعد الامان بنسبة 38.60%.

6-2- تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية بين الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية.

الجدول رقم 31): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية.

جودة الخدمات المصرفية						
معامل	قيمة <b>F</b>	قيمة <b>T</b>	مستوى	معامل	معامل	الصيرفة الالكترونية
الانحدار <b>B</b>	المحسوبة	المحسوبة	الدلالة <b>Sig</b>	التحديد <b>R<sup>2</sup></b>	الارتباط <b>R</b>	
0.612	51.934	7.207	0.000	0.619	0.787	

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات **spss26**

من خلال نتائج الواردة في الجدول رقم(31..). يتضح أن:

- ✓ معامل الارتباط **R** : من خلال قيمة الارتباط المقدرة ب(0.787)، وقيمة مستوى المعنوية أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات المصرفية و الصيرفة الالكترونية.
- ✓ معامل التحديد **R<sup>2</sup>** : من خلال معامل التحديد الذي قدر ب(0.619)، يتضح أن الصيرفة الالكترونية تحسن في جودة الخدمات الالكترونية بنسبة 61.90 % ومنه يجب على مؤسسة تركيز على تطبيق الصيرفة الالكترونية في بنك BADR .
- ✓ معنوية التأثير قيمة **T** المحسوبة: تشير قيمة **T** المحسوبة والمقدرة ب(7.207)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة الإحصائية عند مستوى دلالة (0.05) إلى وجود تأثير بين جودة الخدمات المصرفية و الصيرفة الالكترونية.
- ✓ جودة النموذج قيمة **F** المحسوبة: تشير قيمة **F** المحسوبة والتي تقدر ب(51.934)، الأكبر من القيمة الجدولية والدالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) إلى جودة نموذج العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية و الصيرفة الالكترونية.

✓ معامل الانحدار B (معامل التأثير): تشير قيمة معامل التأثير والمقدرة ب(0.612)، إلى أنه كلما زادت الجهود المبذولة لتطبيق الصيرفة الالكترونية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في جودة خدمات المصرفية بنسبة 61.20%.

### ثالثا: اختبار فرضيات دراسة

بعد تحليل العلاقة بين كل من جودة الخدمات المصرفية و أبعادها و الصيرفة الالكترونية كانت العلاقة إيجابية عند معنوية اختبار الفصل (0.05) والتي كانت مدخل لمناقشة الفرضيات واختبارها. تم استخدام تحليل الارتباط وتحليل الانحدار البسيط في اختبار الفرضية الرئيسية و الفرعية التابعة لها، للتأكد من صلاحية النموذج، وقد اعتمدت قاعدة القرارات التالية:

- ✓ قبول الفرضية الصفرية:  $H_0$  يوجد اثر ذو دلالة احصائية الصيرفة الالكترونية على الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت.
  - ✓ رفض الفرضية الصفرية:  $H_1$  لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لخصائص الجودة على الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت.
  - ✓ قبول الفرضية الصفرية  $H_0$ : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المعنوية أقل من (0.05).
  - ✓ قبول الفرضية البديلة:  $H_1$  إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المعنوية أكبر من (0.05).
- من أجل اختبار الفرضية الرئيسية ومعرفة مدى قبولها أو رفضها، علينا أولاً أن نختبر الفرضيات الفرعية. أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية و الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05)."

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدول السابقة أن مستوى الدلالة المعنوية كانت اقل من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$  و رفض الفرضية البديلة  $H_1$  والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية و الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05).، وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الأولى.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف و الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت.

عند مستوى الدلالة (0.05)."

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجداول السابقة أن مستوى الدلالة المعنوية كانت اقل من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$  ورفض الفرضية البديلة  $H_1$  والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف على الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الثانية.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية و الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين

تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05)."

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجداول السابقة أن مستوى الدلالة المعنوية كانت اقل من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$  ورفض الفرضية البديلة  $H_1$  والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية و الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة و الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت عند

مستوى الدلالة (0.05)."

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجداول السابقة أن مستوى الدلالة المعنوية كانت اقل من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$  ورفض الفرضية البديلة  $H_1$  والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة و الصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان و سرية والصيرفة الالكترونية في بنك BADR بعين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05). "

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدول السابقة أن مستوى الدلالة المعنوية كانت اقل من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$  ورفض الفرضية البديلة  $H_1$  والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الامان و سرية والصيرفة الالكترونية في بنك بدر بعين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يعني صحة الفرضية الخامسة.

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية في بنك BADR بعين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05). "

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدول السابقة أن مستوى الدلالة المعنوية كانت اقل من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$  ورفض الفرضية البديلة  $H_1$  والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية في بنك BADR بعين تموشنت عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يعني صحة الفرضية الرئيسية.



خلاصة:

تعرفنا من خلال هذا الفصل على واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وكيف تبنتها لتزيد من تطور ومواكبة والتطورات الخارجية العالمية. كما قدمنا لمحة عن المؤسسة وكذا هيكلها التنظيمي، ولقد اعتمدنا في انجاز هذا العمل على طريقة الاستبانة التي وزعناها على عملاء المؤسسة، والتي تحتوي على مجموعة محاور الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية، وكان هدفنا من خلالها إلى الإجابة على إشكالية بحثنا التالية: "هل ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية خلال جائحة كورونا ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت؟"

وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار ألفا كرو نباخ، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية في بنك BADR بعين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05)."

وعند بحث أثر كل محور من محاور الاستبيان تبين ان الصيرفة الالكترونية على نحو مستقل تأثر في مستوى جودة الخدمات المصرفية لدى أفراد عينة البحث، وجدنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (a=0.05).



الخاتمة

## خاتمة عامة

### الخاتمة العامة

إن الظرف الصحي الذي شهده العالم بأجمعه ، المتمثل في جائحة كورونا (COVID 19) أدى إلى تفاقم الأزمة الإقتصادية ، بسبب الإجراءات الغلق التي فرضتها منظمة الصحة العالمية في كل أنحاء العالم من بينها الجزائر التي عرفت عدة مشاكل من أهمها صعوبة التعامل مع وسائل الدفع مما أجبر الكثير من الأفراد التعامل بالصريفة الإلكترونية وعمل بها مما أستوجب على البنوك الجزائرية تجسيدها و تطويرها لكسب زبائن جدد.

حيث إن الصيرفة الاللكترونية ، ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن لتلبية رغباتهم ، مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية، وأتاحت له مختلف الأدوات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي ،الصيرفة عبر الانترنت ،والصيرفة عبر الهاتف النقال وغيرها من قنوات التوزيع .لتسهيل عليه عناء التنقل وريح وقت وتقليل التكاليف.

### ✓ نتائج البحث :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الإعتمادية
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الاستجابة
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية من خلال بعد التعاطف .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الملموسية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الأمان والسرية .
- كما ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مجمع الجهوي لولاية عين تموشنت BADR.خلاله جائحة كورونا .



## قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المراجع والمصادر

#### 1- الكتب:

- محمد الأمين الرومي ، التعاقد الإلكتروني عبر الانترنت ، المطبوعات الجامعية ، مصر ، 2004
- محمد عبد الحسين الظائي ، التجارة الالكترونية \_ المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزرقاء الخاصة ، دار الثقافة ، 2010
- أبو فروة ، محمود ، محمد "مسؤولية البنك المدينة عن العمليات التحويل الالكترونية " دراسة مقارنة عمان - الأردن ، دار النشر والتوزيع - عمان .
- الصيرفي ، محمد "الإدارة الالكترونية " الإسكندرية . دار لنشر والتوزيع .
- العجارمة ، " التسويق المصري " 2005 دار النشر والتوزيع عمان .
- جلال عايدن الشورة " وسائل الدفع الالكتروني " دار الثقافة للنشر والتوزيع مصر 2008.
- رمضان زياد ، سليم ، "الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك " وائل دار النشر والتوزيع ، الأردن ، طبعة الثانية ، 2003
- طائي رعد عبد ربه ، قعادة عيسى ، "إدارة الجودة الشاملة 2008" دار النشر والتوزيع اليازوري عمان .
- محمد سمير ، أحمد " الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية . 2009 عمان دار المسير للنشر والتوزيع .

#### 2- رسائل جامعية:

##### أ- الدكتوراه:

- زهير زواش . "دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين معاملات المصرفية "مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تمويل دولي والمؤسسات المالية والنقدية ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2011 .
- عباسية ، سمية "تحديات العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر - دراسة حالة وكالات سوستي جنرال الجزائرية SGA بقسنطينة / أطروحة لنيل شهادة دكتوراة الطور الثالث في علوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2016/2017
- نور الدين جليل ، تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الالكترونية \_ حالة الجزائر 2006\_2010 ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة نقود ومالية الجزائر ، 2010

##### ب- ماجستير:


- بلوافي محمد - " مدى استخدام معلومات في نظام المصرفي الجزائري مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة أبو بكر بلقائد - تلمسان 2006/2007 .
- رجال فؤاد - تأثير تحرير التجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك ، مذكرة ماجستير في علوم السياسة 2006 . جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر .
- سعد صلاح الدين مفتاح " أثر جودة الخدمات مصرفية الإلكترونية على رضا الزبون " دراسة ميدانية على بنك إسلامي الأردن ، رسالة ماجستير - تخصص إدارة الأعمال - عمان الأردن جامعة شرق الأوسط 2016.

## قائمة المصادر والمراجع

- شيروف ، فضيلة " أثر تسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية " دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر -مذكرة ماجستير في علوم اقتصادية جامعة الإخوة متنوري قسنطينة الجزائر .
- صراع كريمة، « واقع وأفاق التجارة الالكترونية في الجزائر ". مذكرة ماجستير في علوم التسيير . جامعة وهران - الجزائر .
- عمار لوصيف - إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين في إدارة البنوك ، قسنطينة مذكرة لنيل شهادة ماجستير 2009 .
- شعشاعة حاتم غازي ،"قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء ، جامعة الاسلامية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية 2004
- د - ماستر :
  - تواتي ودھمي 2021/2020 مذكرة تخرج ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي الصيرفة الالكترونية في تحسسن جودة الخدمات المصرفية " . دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بسطيف .
  - جنان ، حورية "دور الصيرفة الالكترونية في تحسسن جودة الخدمات المصرفية \_ دراسة حالة بنك القرض الشعبي الوطني عين مليلة \_، مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم اقتصادية ن تخصص مالية بنوك ، جامعة أم البواقي ، 2013،2012
  - شعبور سماح ، مصباح مرابطي ن وسائل الدفع في الجزائر \_ واقع وتحديات\_،مذكرة لنيل شهادة ماستر ، جامعة عربي تبسي ، تبسة 2016
- مجالات:
  - حاج علي عدنان ،"دور الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية \_ دراسة حالة عينة من البنوك العمومية الجزائرية " مقال في مجلة التكامل الاقتصادي / المجلد 9 \_ العدد 2/جوان 2021
  - ديدوش هاجر ، حريزي عبد الغاني . " دور الصيرفة الالكترونية في تحسسن جودة الخدمات المصرفية . دراسة حالة الشلف - مقال في مجلة إقتصاديات شمال إقتصاديات إفريقيا .
  - زبير عياش و سمية عباسية ، الصيرفة الإللكترونية الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية . مجلة الانسانية جامعة أم البواقي .
  - طالة لامية ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية الإللكترونية وعصرنة الخدمة العمومية ، خيار تكنولوجي استراتيجي لإصلاح الإداري 2020 .
  - قوف أم الخير ،طهاري حنان "المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الالكتروني - مجلة العلوم القانونية واجتماعية 2022/03/01 جامعة زيان عاشور . عدد 01حجم 07 .
  - محمد حمو ، وسهيلة بن دريس - واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية - وأفاق تطويرها " مجلة اقتصاديات /المجلد 06/ / تاريخ النشر 2020/01/23 جامعة الشلف .
  - مراد ، برحو فاطنة ،وبورقية بختة " تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية " دراسة حالة البدر عين تموشنت - مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية العدد 03 سنة 2018.

## قائمة المصادر والمراجع

- وجعيل عمران - مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية - " التكنولوجيا المالية الحديثة وأثارها على البنوك و المؤسسات المالية عام 2020 .
- مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية . حجم 50 جامعة سوق أهراس 2021.
- أو صغير لويزة . " خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري " . مجلة اقتصاديات المال والأعمال . 2018 العدد 07 سبتمبر جامعة الجزائر .
- بوباح عالية ، "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الميزة التنافسية في بعض البنوك في ولاية قسنطينة "مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ، المجلد 08- العدد 03 ديسمبر جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2021 بوراس أحمد - العمليات المصرفية الإلكترونية - مقال في مجلة العلوم إنسانية - جامعة محمد حيضر - العدد 11،2017.
- الصديق رحابي ، طراد خوجة هشام " أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية في حالة تفشي كورونا
- عز الدين كامل أمين مصطفى ، الصيرفة الإلكترونية ، مجلة المصري ، العدد 26، السودان 2001  
ملتقيات علمية :
- رحيم حسين ، هواري معراج ، " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية " الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية \_ واقع وتحديات جامعة شلف ، يومي 14 و15 ديسمبر 2004  
مواقع الانترنت :
- **Source:** internet world stats, Algerian Internet usage and Population Growth (<http://www.internetwordstats.com/af.dz.htm>)
- **Source:**(satim; rapport annule 2015)
- WWW.bADR. BANK DZ.



الملاحق



**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	14

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,429	2

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,788	3

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,634	2

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
-------------------	-------------------

,734	2
------	---

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,830	5

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,865	2

		X
X	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	34
x1	Corrélation de Pearson	,669**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
x2	Corrélation de Pearson	,325
	Sig. (bilatérale)	,061
	N	34
x3	Corrélation de Pearson	,655**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
x4	Corrélation de Pearson	,370*
	Sig. (bilatérale)	,031
	N	34
x5	Corrélation de Pearson	,465**
	Sig. (bilatérale)	,006
	N	34
x6	Corrélation de Pearson	,511**
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	34
x7	Corrélation de Pearson	,208
	Sig. (bilatérale)	,239
	N	34
x8	Corrélation de Pearson	,531**
	Sig. (bilatérale)	,001

## الملاحق

	N	34
x9	Corrélation de Pearson	,661**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
x10	Corrélation de Pearson	,489**
	Sig. (bilatérale)	,003
	N	34
x11	Corrélation de Pearson	,585**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
x12	Corrélation de Pearson	,536**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	34
x13	Corrélation de Pearson	,555**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	34
x14	Corrélation de Pearson	,695**
	Sig. (bilatérale)	,000

		Y
Y	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	34
y1.1	Corrélation de Pearson	,601**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
y1.2	Corrélation de Pearson	,299
	Sig. (bilatérale)	,086
	N	34
y2.1	Corrélation de Pearson	,791**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
y2.2	Corrélation de Pearson	,758**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
y2.3	Corrélation de Pearson	,634**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
y3.1	Corrélation de Pearson	,681**
	Sig. (bilatérale)	,000

## الملاحق

	N	34
y3.2	Corrélation de Pearson	,634**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
y4.1	Corrélation de Pearson	,764**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
y4.2	Corrélation de Pearson	,534**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	34
Y5	Corrélation de Pearson	,806**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34

		Y
Y	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	34
Y1	Corrélation de Pearson	,691**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
Y2	Corrélation de Pearson	,871**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
Y3	Corrélation de Pearson	,762**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
Y4	Corrélation de Pearson	,737**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
Y5	Corrélation de Pearson	,806**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34

### Corrélations

		X	Y
X	Corrélation de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	34	34

## الملاحق

Y	Corrélation de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	34	34

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## Statistiques descriptives

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistiques	Erreur standard	Statistiques	Erreur standard
X	34	-,677	,403	-,537	,788
Y1	34	-,807	,403	-,196	,788
Y2	34	-,619	,403	-,747	,788
Y3	34	-,663	,403	-,234	,788
Y4	34	-1,949	,403	5,006	,788
Y5	34	-1,106	,403	,932	,788
Y	34	-,882	,403	,275	,788
N valide (liste)	34				

FREQUENCIES VARIABLES=البنك.مع.تعامل.العليميسنوات.الجنسالعمرالمستوى /ORDER=ANALYSIS.

## Statistiques

N	النوع	العمر	المستوىالتعليمي	عددسنواتالتعاملمعالبنك
	Validé	34	34	34
	Manquant	0	0	0

## Table de fréquences

	النوع	النوع			Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	
Valide	ذكر	9	26,5	26,5	26,5
	أنثى	25	73,5	73,5	100,0
Total		34	100,0	100,0	

## الملاحق

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 25-34 من	15	44,1	44,1	44,1
	سنة 35-50 من	15	44,1	44,1	88,2
	سنة 50 أكثر من	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		المستوى التعليمي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بكالوريا	3	8,8	8,8	8,8
	تقني سامي	5	14,7	14,7	23,5
	ليسانس	9	26,5	26,5	50,0
	ماستر	9	26,5	26,5	76,5
	دراسات عليا متخصصة	5	14,7	14,7	91,2
	أخر	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		عدد سنوات التعامل مع البنك			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	6	17,6	17,6	17,6
	سنوات 1-2 من	6	17,6	17,6	35,3
	سنوات 3-5 من	5	14,7	14,7	50,0
	سنوات 5 أكثر من	16	47,1	47,1	97,1
	5,00	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 X  
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
x1	34	4,3824	,92162

## الملاحق

x2	34	4,6176	,55129
x3	34	4,0588	1,04276
x4	34	4,0882	,75348
x5	34	3,1765	1,35893
x6	34	4,1765	,90355
x7	34	3,9706	1,52723
x8	34	4,5000	,56408
x9	34	4,1471	,95766
x10	34	4,4118	,74336
x11	34	4,5000	,70711
x12	34	4,3235	,80606
x13	34	4,0588	,98292
x14	34	3,9118	1,11104
X	34	4,1660	,47339
N valide (liste)	34		

DESCRIPTIVES VARIABLES=y

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
y1.1	34	1,00	5,00	4,0588	1,09934
y1.2	34	2,00	5,00	4,0882	,86577
y2.1	34	1,00	5,00	3,8824	1,24960
y2.2	34	2,00	5,00	3,9412	1,07142
y2.3	34	2,00	5,00	4,0882	,90009
y3.1	34	2,00	5,00	4,0882	,75348
y3.2	34	1,00	5,00	4,0588	,91920
y4.1	34	1,00	5,00	3,9412	1,01328
y4.2	34	1,00	5,00	4,2647	,89811
Y1	34	3,00	5,00	4,5000	,56408
Y2	34	2,00	5,00	3,9706	,90776
Y3	34	2,50	5,00	4,0735	,71914
Y4	34	1,00	5,00	4,1029	,85084
Y5	34	2	5	4,24	,855
Y	34	2,50	5,00	4,1765	,60894
N valide (liste)	34				

REGRESSION

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

## الملاحق

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Y1 <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : X

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,705 <sup>a</sup>	,497	,482	,34083

a. Prédicteurs : (Constante), Y1

## ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	3,678	1	3,678	31,661	,000 <sup>b</sup>
	de Student	3,717	32	,116		
	Total	7,395	33			

a. Variable dépendante : X

b. Prédicteurs : (Constante), Y1

## Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.	
	B	Erreur standard				
1	(Constante)	1,503	,477		3,151	,004
	Y1	,592	,105	,705	5,627	,000

a. Variable dépendante : X

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Y2 <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : X

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.



## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,782 <sup>a</sup>	,612	,600	,29941

a. Prédicteurs : (Constante), Y2

## ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	4,527	1	4,527	50,495	,000 <sup>b</sup>
	de Student	2,869	32	,090		
	Total	7,395	33			

a. Variable dépendante : X

b. Prédicteurs : (Constante), Y2

## Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	2,546	,234		10,895	,000
	Y2	,408	,057	,782	7,106	,000

a. Variable dépendante : X

## Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Y3 <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : X

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,532 <sup>a</sup>	,283	,261	,40701

a. Prédicteurs : (Constante), Y3

## ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	2,094	1	2,094	12,640	,001 <sup>b</sup>
	de Student	5,301	32	,166		

## الملاحق

Total	7,395	33			
-------	-------	----	--	--	--

a. Variable dépendante : X  
b. Prédicteurs : (Constante), Y3

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

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,739	,407		6,724	,000
	Y3	,350	,099	,532	3,555	,001

a. Variable dépendante : X

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Y4 <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : X  
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,362 <sup>a</sup>	,131	,104	,44812

a. Prédicteurs : (Constante), Y4

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,969	1	,969	4,827	,035 <sup>b</sup>
	de Student	6,426	32	,201		
	Total	7,395	33			

a. Variable dépendante : X  
b. Prédicteurs : (Constante), Y4

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

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		

## الملاحق

1	(Constante)	3,340	,384		8,698	,000
	Y4	,201	,092	,362	2,197	,035

a. Variable dépendante : X

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Y5 <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : X

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,698 <sup>a</sup>	,487	,470	,34448

a. Prédicteurs : (Constante), Y5

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	3,598	1	3,598	30,319	,000 <sup>b</sup>
	de Student	3,797	32	,119		
	Total	7,395	33			

a. Variable dépendante : X

b. Prédicteurs : (Constante), Y5

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

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	2,530	,303		8,353	,000
	Y5	,386	,070	,698	5,506	,000

a. Variable dépendante : X

### Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

## الملاحق

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Y <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : X

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,787 <sup>a</sup>	,619	,607	,29683

a. Prédicteurs : (Constante), Y

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	4,576	1	4,576	51,934	,000 <sup>b</sup>
	de Student	2,819	32	,088		
	Total	7,395	33			

a. Variable dépendante : X

b. Prédicteurs : (Constante), Y

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

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,612	,358	4,503	,000
	Y	,612	,085	,787	,000

a. Variable dépendante : X

الشكل رقم (07): جهاز TPV



source : <http://wikiboa24.org.ua/contenu/le-detail/371421-le-25/07/2009>.

الشكل رقم (06): الموزع الآلي للنفود



source : <https://www.rqa-bank.dz/index.php/fr/mon-produit/canistique>, le 2019/07/23

الملحق رقم 01: بطاقات بشر الإلكترونية



الملحق رقم 02: بطاقة توافير

