



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب ولاية عين تموشنت

معهد العلوم الاقتصادية، تسيير، والعلوم المحاسبية

قسم العلوم الاقتصادية.



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر

الشعبة: علوم مالية ومحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

بعنوان:

تكنولوجيا الدفع الإلكتروني وأثرها على تقليل تكاليف المعاملات المالية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR (عين

تمه شنت)

تحت إشراف الأستاذ:

- بوطوبة محمد

من إعداد الطالبتين:

- نورين العيد كوثر

- نوالي أفراح

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/12

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/ بوغازي اسماعيل / الدرجة العلمية/ رئيسا.

الدكتور/ بوطوبة محمد/ الدرجة العلمية/ مشرفا

الدكتور/ بلغزلي جهاد / الدرجة العلمية/ مناقشا

الموسم الجامعي : 2025/2024

سید محمد صالح المنجد

Sidi

# شكر و عرفان

الحمد لله الذي علّم الإنسان ما لم يعلم، ووفّقنا لما فيه الخير والصلاح، وسهّل

لنا

سبل العلم و التعلّم، فله الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه.

في هذا المقام، لا يسعني إلا أن أتقدّم بخالص الشكر وعظيم التقدير لكل من كانت له بصمة في هذا العمل، ولكل من قدّم لي يد العون والدعم خلال مراحل إعداد هذا البحث، سواء كان دعمًا علميًا أو معنويًا أو حتى بكلمة طيبة. إن هذا العمل لم يكن لوى النور لولا توفيق الله وُلاً، ثم تلك السواعد الخفية التي دعمتني بصمت وإخلاص.

وأخصّ بالشكر والتقدير أستاذي المشرف، الذي كان لدعمه وتوجيهاته الأثر الكبير في إثراء هذا العمل، فقد لمست في إشرافه الحرص على الدقة، والاهتمام بأدق التفاصيل، والسعي المستمر لدفع عجلة البحث نحو الأفضل.

أخيراً، أتقدّم بالشكر لكل من دعمني بكلمة، أو دعوة صادقة، أو حتى بابتسامة منحنتي طاقة إيجابية في أوقات التعب والضغط. فلکم جميعاً أطيب التحايا، وخالص الدعاء بأن يكتب الله لكم الأجر والثواب، وأن يجعل ما قدّمتموه في ميزان حسناتكم.

# شكر و عرفان

الحمد لله الذي علّم الإنسان ما لم يعلم، وهدانا لما فيه الخير والرشد، ويسّر لنا دروب العلم والمعرفة، فله الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه.

وفي هذا المقام، لا يسعني إلا أن أعبّر عن صادق امتناني وعظيم عرفاني لكل من كان له أثر في هذا الإنجاز، ولكل من قدّم لي يد المساعدة والدعم خلال مراحل إعداد هذا البحث، سواء كان دعمًا علميًا، نفسيًا، أو حتى بكلمة مشجعة. فلولاه فضل الله أولاً، ثم تلك الأيادي البيضاء التي ساندتني بإخلاص دون انتظار مقابل، لما خرج هذا العمل إلى النور.

وأخصّ بالامتنان والتقدير أستاذي المشرف، الذي كان لتوجيهاته وملاحظاته الأثر البالغ في تطوير هذا البحث، فقد لمست في إشرافه الحرص على الجودة، والانتباه لأدق التفاصيل، والسعي الدائم للرقى بالمحتوى نحو الأفضل.

وفي الختام، أقدم شكري لكل من وقف بجانبني بكلمة طيبة، أو دعوة مخلصة، أو حتى بابتسامة صادقة كانت بمثابة دفعة معنوية في لحظات الإجهاد والتحدي. لكم مني كل المحبة، والدعاء الصادق بأن يجزيكم الله خير الجزاء، ويجعل عطاؤكم في موازين حسناتكم

# إهداء

﴿ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا ﴾

ما سلكت دربًا إلا وكان توفيق الله رفيعي، وما بلغت الغاية

إلا بفضلِهِ، فله الحمد ولأولآ وآخراً، ظاهراً وباطناً.

إلى روح أبي الطاهرة، سندي الذي رحل جسداً وبقي أثره ودعوه في قلبي،

إلى من زرع فيّ الإيمان بالعلم، وكان أول من آمن بقوتني على الوصول،

رحلت يا أبي وبقيت كلماتك وحنانك زادا يُعويني في كل ضعف، نجاحي هذا ثمرة

من غرسك، فلك في كل حرفٍ فيه دعاء، وفي كل لحظةٍ فخرٍ دمعة.

إلى أمي، نبع الصبر والعطاء، التي رافقتني بدعائها، واحتضنت قلقي ورفعت روحي

حين خذلتني الظروف، شكراً لأنك أمي.

إلى إخوتي الذين كانوا ظهري في غياب والدي، ولرفاقي الذين خفوا عني عناء

الطريق، وشركوني فحة الوصول، دمتم سندا ورفقة لا تعوض.

وإلى نفسي... التي قاومت وانكسرت ونهضت، والتي وقفت اليوم بشجاعة

على أعتاب الحلم، أنا فخورة بك.

الحمد لله على ما كان،

وما أنا عليه، وما سأكون عليه.

# إهداء

إلى روح أختي الغالية،

التي رحلت عن الدنيا وبقيت حية في قلبي وذاكرتي،  
رحمك الله يا من كنت نبع الحنان، وجعل الجنة مستقوك،  
كل لحظة تمر، تحمل في طياتها دعاءً لك وحنيناً لا ينطفئ.  
وإلى والديّ العزيزين: أبي وأمي، رمز التضحية والحنان،  
أنحني أمام محبتكما، وامتناني لا يكفيه كلام،  
أدعوا الله أن يبلك في عمركما ويحفظكما من كل سوء.  
وإلى أخي الحبيب: سندي في الحياة، وشريكي في الذكريات،  
أنت القوة حين أضعف، والابتسامة في وجه الأزمات.  
وإلى أصدقائي الأوفياء، أنتم العائلة التي اخترتها لي الحياة،  
بدعمكم، وكلماتكم، ووجودكم، عبرت الكثير،  
شكراً لكل لحظة كنتم فيها النور وسط العتمة.  
إلى كل من منحني حباً، صواً، أو لحظة دفء

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العناوين
	البسمة
	شكر وعرقان
	اهداء
II	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
VI	فهرس الملاحق
VI	الاختصارات
VII	ملخص
أ - د	مقدمة عامة
01	<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الدفع التقليدية والالكترونية</b>
02	تمهيد
03	<b>المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية</b>
03	- المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع التقليدية
04	- المطلب الثاني: مكونات وسائل الدفع التقليدية
07	- المطلب الثالث: العوامل المؤدية إلى تطوّر وسائل الدفع
08	<b>المبحث الثاني: ماهي وسائل الدفع الإلكترونية</b>
08	- المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية
09	- المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
12	- المطلب الثالث: أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكترونية
13	<b>المبحث الثالث: آثار التكنولوجيا على الأنظمة المصرفية</b>
13	- المطلب الأول: الوسائط المصرفية الإلكترونية
14	- المطلب الثاني: آثار التكنولوجيا على الأنظمة المصرفية

15	- المطلب الثالث: تطوّر عمليات الدفع عبر الأنترنت في الجزائر.....
18	المبحث الرابع: الدراسات السابقة
18	- المطلب الأول: دراسات باللغة العربية
27	- المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية
35	- المطلب الثالث: القيمة المضافة للدراسة
36	خلاصة الفصل
37	<b>الفصل الثاني: دراسة حالة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR</b>
38	تمهيد
39	<b>المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR</b>
39	- المطلب الأول: نشأة وأسباب تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
40	- المطلب الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ومراحل تطوره
42	- المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
45	<b>المبحث الثاني: الأسس التنظيمية والخدمات لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR</b>
45	- المطلب الأول: مبادئ وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
46	- المطلب الثاني: مهام ونشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
48	- المطلب الثالث: الخدمات المقّمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
51	<b>المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقتها بتقليل تكاليف المعاملات المالية - دراسة مسحية -</b>
51	- المطلب الأول: خطوات الدراسة
53	- المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
74	- المطلب الثالث: تحليل سلوك الأفراد في استخدام وسائل الدفع ( الأسئلة المباشرة) والمفارقة بين النظري والتطبيقي
77	خاتمة الفصل
78	خاتمة عامة
81	قائمة المراجع
86	ملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
16	تطور عمليات الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت في الجزائر من سنة 2016 إلى غاية شهر جانفي 2025.	01
52	سلم ليكارت الرباعي.	02
53	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	03
53	توزيع أفراد العينة حسب السن.	04
54	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	05
55	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.	06
55	معاملات الارتباط لمحاو الاستبيان بدرجته الكلية.	07
56	قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاو أداة الدراسة (الاستبيان).	08
57	تحليل نتائج المحور الرابع لتأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية.	09
61	تحليل الانحدار البسيط للفرضية الأولى .	10
62	تحليل التباين (ANOVA) للفرضية الأولى.	11
63	تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثانية.	12
64	تحليل التباين (ANOVA) للفرضية الثانية.	13
65	تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثالثة.	14
65	تحليل التباين (ANOVA) للفرضية الثالثة.	15
66	توزيع أفراد العينة حسب توزيع افراد عينة الدراسة حسب أنواع وسائل الدفع المستخدمة التقليدية.	16
67	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب أنواع وسائل الدفع المستخدمة الحديثة.	17
68	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تجربتهم في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني سابقا	18
68	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى معرفتهم بأنظمة الدفع الإلكتروني.	19
69	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد مرات استخدام مختلف أنواع وسائل الدفع.	20
70	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مواقف تفضيل استخدام الدفع النقدي (التقليدي).	21

71	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل الدفع التقليدية.	22
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية.	23
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التحديات التي يواجهونها عند استخدام وسائل الدفع التقليدية.	24
73	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التحديات التي يواجهونها عند استخدام وسائل الدفع الالكترونية.	25

### فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	أطراف التعامل بالبطاقة الائتمانية والعلاقة بينهم.	01
44	الهيكل التنظيمي الأفقي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.	02
44	الهيكل التنظيمي العمودي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.	03
50	وجه وظهر بطاقة بنكية مزودة بخلية الكترونية.	04
53	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس.	05
53	أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب السن.	06
54	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	07
55	أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.	08
66	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب توزيع افراد عينة الدراسة حسب أنواع وسائل الدفع المستخدمة التقليدية.	09
67	دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب أنواع وسائل الدفع المستخدمة الحديثة.	10
68	دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب تجربتهم في استخدام وسائل الدفع الالكتروني سابقاً	11
68	دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى معرفتهم بأنظمة الدفع الالكتروني.	12
69	دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد مرات استخدام مختلف أنواع وسائل الدفع.	13
69	دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب مواقف تفضيل استخدام الدفع النقدي (التقليدي).	14

71	دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل الدفع التقليدية.	15
71	دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية.	16
72	دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب التحديات التي يواجهونها عند استخدام وسائل الدفع التقليدية.	17
73	دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب التحديات التي يواجهونها عند استخدام وسائل الدفع الالكترونية.	18

### فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	87
02	نسخة من التجزيء النقدي	91
03	نسخة من طلب السحب من دفتر التوفير	92
04	المعاملات المالية الإلكترونية المحلية	93
05	المعاملات المالية الإلكترونية المحلية (تابع)	94
06	ملحق الشروط العامة للبنك	95

### الاختصارات:

ص: صفحة.

ص.ص: من الصفحة الى الصفحة.

تك: تكرار.

### المخلص

يهدف موضوع الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا الدفع الإلكتروني على تقليل تكاليف المعاملات المالية في المؤسسات المصرفية، من خلال دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بولاية عين تموشنت.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من 31 فردًا من موظفي البنك. وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS2024.

توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا الدفع الإلكتروني تساهم بفعالية في تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين كفاءة المعاملات المالية، وذلك من خلال استخدام وسائل مثل البطاقات البنكية، التحويلات الإلكترونية، والمحافظ الرقمية، مما ساعد على تقليل الاعتماد على الوسائل التقليدية كالشيكات والنقود الورقية، كما كشفت النتائج عن وجود تحديات تقنية وبشرية تعيق الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيا، مثل ضعف البنية التحتية ونقص التكوين.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير الأنظمة التقنية وتكثيف التكوين للموظفين، إلى جانب تحسين الوعي لدى العملاء بأهمية الدفع الإلكتروني، بهدف تحقيق بيئة مصرفية رقمية أكثر كفاءة وفعالية. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، تكاليف المعاملات المالية، الأداء المالي، البنك بدر.

The aim of this study is to analyze the impact of electronic payment technology on reducing financial transaction costs in banking institutions, through a field study conducted at the Agricultural and Rural Development Bank (BADR) in the Wilaya of Aïn Témouchent.

The study relied on the descriptive and analytical methods, and data were collected using a questionnaire distributed to a sample of 31 employees of the bank. The collected data was analyzed using the statistical software SPSS.

The results revealed that electronic payment technology significantly contributes to reducing operational costs and improving the efficiency of financial transactions. This is achieved through the use of tools such as bank cards, electronic transfers, and digital wallets, which reduce reliance on traditional means such as checks and cash. The findings also highlighted several technological and human challenges that hinder the optimal use of this technology, such as weak infrastructure and insufficient employee training.

The study recommends the development of technical systems and increased staff training, in addition to raising customer awareness about the importance of electronic payments, in order to create a more efficient and effective digital banking environment.

**Keywords: Electronic Payment Technology, Financial Transaction Costs, Banking Performance, BADR Bank.**

# مقدمة عامة

## مقدمة عامة

تُعد التكنولوجيا المالية في العصر الحديث من أبرز المحركات الأساسية لتطور الأنظمة الاقتصادية العالمية، حيث ساهمت بشكل فعال في تغيير نمط المعاملات والخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات والمصارف. وفي هذا السياق، تأتي تكنولوجيا الدفع الإلكتروني كأحد أعمدة هذا التحول الرقمي، إذ أصبحت تمثل اليوم وسيلة محورية لتسهيل وتنظيم المبادلات المالية، نظراً لما توفره من سرعة، أمان، ودقة في تنفيذ المعاملات، مما جعلها تحظى باهتمام متزايد من طرف مختلف الفاعلين الاقتصاديين والحكومات.

لقد أدى التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني إلى إحداث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات المالية، بعدما كانت المصارف والمؤسسات تعتمد على وسائل تقليدية مثل النقود الورقية، الشيكات، والأوراق التجارية، التي رغم شيوعها في السابق إلا أنها أصبحت غير قادرة على مواكبة الحجم الكبير للمعاملات التجارية والتطور السريع في البيئة الاقتصادية العالمية. فتزايد الحاجة إلى حلول أكثر فعالية دفع بالمؤسسات المالية إلى تبني وسائل الدفع الإلكتروني كخيار استراتيجي لتحديث أنظمتها وخفض تكاليفها التشغيلية.

وقد أسهمت الثورة التكنولوجية، لاسيما ظهور الإنترنت، في خلق بيئة رقمية مواتية لتطوير وسائل دفع متقدمة، من أبرزها البطاقات البنكية، المحافظ الرقمية، تقنيات الدفع عبر الهاتف المحمول، والتي مكّنت من إنجاز المعاملات في وقت قصير، وبتكاليف أقل مقارنة بالوسائل التقليدية. فأصبح بإمكان الأفراد والمؤسسات إجراء عمليات تحويل الأموال، تسديد الفواتير، والشراء الإلكتروني بكل سهولة وأمان، مما ساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف الإدارية والمباشرة المرتبطة بهذه المعاملات. ولا شك أن نجاح المصارف والمؤسسات المالية في تبني هذه التكنولوجيا يرتبط ارتباطاً وثيقاً بقدرتها على تطوير خدماتها وتحقيق جودة عالية في الأداء، في ظل المنافسة المتزايدة والضغوطات التي يفرضها السوق. حيث أن الدفع الإلكتروني لا يقتصر فقط على تسهيل المعاملات، بل يمتد أثره ليشمل ترشيد النفقات، الحد من الأخطاء البشرية، وتقليل الاعتماد على الموارد البشرية والورقية، وهو ما ينعكس إيجاباً على التكاليف العامة للمؤسسات المالية.

وعليه، فإن دراسة أثر تكنولوجيا الدفع الإلكتروني على تقليل تكاليف المعاملات المالية يُعد من المواضيع الحيوية التي تستحق التحليل والبحث، خاصة في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم

المالي والاقتصادي. كما أن هذه التكنولوجيا باتت تشكل اليوم ركيزة أساسية في بناء اقتصاد رقمي متكامل يسعى إلى تحقيق الكفاءة، الشمول المالي، والاستدامة.

### 1. إشكالية الدراسة:

تُعد وسائل الدفع الإلكتروني من الآليات الحديثة التي ساهمت في خفض تكاليف المعاملات عبر تقليل الاعتماد على النقد وتسريع تدفق الأموال وتحسين كفاءة الأداء المالي داخل المؤسسات المصرفية. في ضوء هذه المعطيات، يطرح التساؤل التالي: ما مدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على تقليل تكاليف المعاملات المالية في المؤسسات المصرفية؟

### الأسئلة الفرعية

- ما المقصود بوسائل الدفع الإلكتروني وما أنواعها؟
- ما هي التحديات والعوائق التي قد تحد من تحقيق الفعالية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني؟
- ما مدى رضا المؤسسات والعملاء عن نتائج اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني مقارنة بالوسائل التقليدية؟

### 2. فرضيات الدراسة:

- استخدام التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة تساهم في تقليل تكاليف المعاملات المالية.
  - تساهم التكنولوجيا في زيادة سرعة وكفاءة العمليات المالية.
  - تنخفض التكلفة على المدى الطويل عند تبني وسائل الدفع الإلكترونية.
- ### 3. أسباب اختيار الموضوع: وقع اختيارنا على هذا الموضوع نظرا لعدة أسباب نذكر منها:
- الارتباط الوثيق بين تطور وسائل الدفع الإلكتروني ومتطلبات العصر الحديث للتحويل الرقمي.
  - الأهمية المتزايدة للدفع الإلكتروني كوسيلة لتقليل الاعتماد على التعاملات الورقية المكلفة.
  - الرغبة في دراسة موضوع حديث وقليل التداول الميداني في البيئة العربية والجزائرية خصوصًا.
  - محاولة فهم واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني ومدى تأثيرها على الأداء المالي للمؤسسات الجزائرية.

**4. أهمية الدراسة:** تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- تساهم في توسيع قاعدة المعرفة حول تأثير التكنولوجيا على الاقتصاد المالي.
- تقدم إطارًا مرجعيًا للمؤسسات المصرفية والمالية لتحسين أدائها وخفض تكاليفها.
- تلقي الضوء على التحولات الحديثة في المعاملات المالية في ظل التحول الرقمي.
- تدعم الجهود الرامية لتحقيق الشمول المالي والتحول نحو اقتصاد غير نقدي.

**5. أهداف الدراسة:**

- التعرف على مفهوم وتقنيات وسائل الدفع الإلكتروني.
- تحليل أثر الدفع الإلكتروني على التكاليف المالية للمؤسسات.
- تقييم الفوائد الاقتصادية المترتبة على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
- إبراز التحديات والصعوبات التي تواجه اعتماد هذه الوسائل.

**6. صعوبات الدراسة:**

- مواجهة الصعوبة في الوصول إلى بيانات مالية مفصلة تخص تكاليف المعاملات قبل وبعد تطبيق الدفع الإلكتروني، بسبب تحفظ الإدارة البنكية والسرية المهنية.
- ضعف تجاوب الموظفين والعملاء بنك BADR في المشاركة الفعلية بتعبئة الاستبيانات.
- ندرة الدراسات الأكاديمية التي تتناول أثر الدفع الإلكتروني على تكاليف المعاملات في البنوك الجزائرية.

**7. حدود الدراسة:**

- الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على معرفة مدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على تقليل تكاليف المعاملات المالية في المؤسسات المصرفية.
- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة في جانبها الميداني على عينة مكونة من (31) مفردة.
- حدود المكانية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لولاية عين تموشنت.
- الحدود الزمانية: امتدت فترة التريص من 2025/03/16 إلى 2025/03/22.

**8. منهج الدراسة:** تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الجانب

النظري والعمل على تحليله وتفسيره، كما تم الاعتماد على منهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي.

## 9. تقسيمات الدراسة: الدراسة عبارة مقدمة عامة تُعرّف بوسائل الدفع وتُبرز دورها في تقليل

تكاليف المعاملات المالية، كما نتطرق في هذه الدراسة إلى قسمين أساسيين هما الفصل الأول للإطار النظري تحت عنوان "الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الدفع التقليدية والإلكترونية"، والذي ضم ثلاثة مباحث تتناول تباعاً: ماهية وسائل الدفع التقليدية، ووسائل الدفع الإلكتروني، ثم آثار التكنولوجيا على الأنظمة المصرفية. أما الفصل الثاني، فهو تطبيقي بعنوان: "دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)"، ويحتوي على أربعة مباحث تشمل: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الأسس التنظيمية والخدمات لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، ثم وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقتها بتقليل تكاليف المعاملات المالية - دراسة مسحية وتحليل النتائج. وتُختتم الدراسة بخاتمة تلخّص أهم النتائج المستخلصة من دراسة الحالة وتقدّم جملة من التوصيات.



# الفصل الأول:

الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا الدفع التقليدي  
والإلكترونية

### تمهيد

تطوّرت وسائل الدفع من الأساليب التقليدية، مثل الدفع النقدي والشيكات، إلى الدفع الإلكتروني الذي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة. إنّ توفر الطرق التقليدية أماناً بسيطاً لكنّها قد تكون بطيئة وغير عملية، خاصة في المعاملات الكبيرة. في المقابل، تقدم تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، مثل البطاقات البنكية وخدمات الدفع عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية، حلولاً أسرع وأكثر أماناً، مما يسهل المعاملات التجارية ويوفر راحة أكبر للمستخدمين. ومع التطور المستمر، أصبحت هذه التقنيات تلعب دوراً رئيسياً في التحول الرقمي للاقتصادات العالمية.

وبهذا نفهم موضوع بحثنا ارتأينا في هذا الفصل لتقسيمه الى أربعة مباحث على الشكل التالي:

- المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية.
- المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية.
- المبحث الثالث: آثار التكنولوجيا على الأنظمة المصرفية.
- المبحث الرابع: الدراسات السابقة.

### المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية.

تشمل وسائل الدفع التقليدية النقد والشيكات والحوالات الورقية، وتتميز بضعف الكفاءة التشغيلية وارتفاع مخاطر المعاملات، تعتمد على التبادل المباشر، ما يحد من فعاليتها في العمليات الكبيرة أو العابرة للحدود. رغم بساطتها، تواجه هذه الوسائل مشكلات كالتأخر في التسوية ومخاطر فقدان أو الاحتيال.

### المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع التقليدية

هي أدوات تُستخدم لنقل القيمة عبر الزمن، حيث تمكن الأفراد من استخدامها الآن أو تأجيلها لفرص أفضل في المستقبل. تمثل وسائل الدفع شكلاً من أشكال القرض، إذ تتيح تحويل القوة الشرائية في الحاضر واستردادها لاحقاً.<sup>1</sup>

وتعرف كذلك على أنها : أداة مقبولة بشكل عام تُستخدم كوسيلة لتبادل السلع والخدمات وسداد الديون والالتزامات المالية. في البداية كانت تتمثل في النقود القانونية، ولكن مع التطور ظهرت بدائل أخرى، مثل: الأوراق التجارية وبعض أنواع السندات المالية.

وكما قام بتعريفها الاقتصادي Thierry Bonneau بأنها : هي جميع الأدوات والوسائل التي تتيح للجميع إمكانية تحويل الأموال، بغض النظر عن التقنيات أو الأساليب المستخدمة.<sup>2</sup>

وبهذا يمكن القول أن وسائل الدفع التقليدية هي طرق الدفع التي تعتمد على الوسائل المادية الملموسة مثل النقود الورقية والمعدنية، والشيكات المصرفية، والحوالات الورقية، وتُستخدم لإتمام المعاملات المالية دون الحاجة إلى تقنيات إلكترونية أو أنظمة رقمية.

1 - بونفلة غلام وموالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، سنة 2021/2020، صفحة 05.

2 - جبابلية إلهام ربابية جهاد، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، قسم علوم الاقتصادية، كلية علوم الاقتصادية علوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2023/2022، ص08.

### المطلب الثاني: مكونات وسائل الدفع التقليدية

من أهم هذه المكونات التي كان ظهورها منذ القدم: النقود، السفتجة، الشيك، السند لأمر، سند الرهن، سند الصندوق:

#### • الفرع الأول: النقود

النقود ظاهرة اجتماعية تعكس حاجة المجتمع للتبادل، وترتبط بالسيادة الوطنية من خلال العملة المحلية المفضلة في المعاملات الداخلية. كما عرّفها الاقتصادي "هنري غايتين"، هي وسيلة تمنح صاحبها قوة شرائية، وتستخدم قانونياً كأداة لتسديد الالتزامات.<sup>1</sup>

تقسم النقود حسب تطورها التاريخي إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

1. **النقود السلعية**: ظهرت كبديل عن نظام المقايضة، حيث اختار الناس سلعة شائعة كالذهب أو الملح لتكون وسيطاً في المبادلات.
2. **النقود الورقية**: تطورت من البنوك التجارية وأصبحت تصدر من البنك المركزي وفق حاجة السوق وتحت إشراف الدولة.

3. **نقود الودائع (النقود الكتابية)**: هي الأموال الموجودة في الحسابات الجارية بالبنوك، وتستخدم كبديل كامل للنقود التقليدية، مما يجعلها جزءاً من تعريف النقود بالمعنى الضيق.

- **الفرع الثاني: الشيك**: الشيك هو مستند مالي يصدره صاحب الحساب الجاري (محرر الشيك) يأمر فيه البنك بصرف مبلغ محدد للمستفيد، سواء كان المستفيد هو حامل الشيك أو شخص آخر.<sup>2</sup>

الشيك هو أداة مالية مكتوبة تتضمن أمراً غير مشروط صادر من صاحب حساب بنكي يطلب فيه من البنك دفع مبلغ معين للمستفيد عند الاطلاع.<sup>3</sup>

1 - جبابلية إلهام رباعية جهاد، دور وسائل الدفع الإلكتروني في جودة الخدمات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص 09.  
2 - جبابلية إلهام رباعية جهاد، المرجع السابق، ص 11.  
3 - سالم حسين، أثر الإعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، سنة 2013/2014، ص 14.

- وتنقسم الشيكات الى عدّة أشكال إضافة الى الشكل العادي، منها :
- الشيك المسطّر: هو شيك عادي يحمل خطين متوازيين، يتم تحويل قيمته من حساب إلى آخر دون صرفه نقدًا، وإذا ذُكر اسم بنك بين الخطين، يُصرف حصريًا عبر ذلك البنك.
  - الشيك المؤشر عليه : هو الشيك الذي يقوم البنك بتأكيده، للإشارة إلى توفر رصيد كافٍ في حساب صاحب الشيك.
  - الشيك المصادق عليه: هو شيك يحتفظ البنك برصيده لمدة محددة (في الجزائر تُقدّر بثلاث سنوات وعشرين يومًا)، ويجب صرفه خلال هذه الفترة.<sup>1</sup>

### • الفرع الثالث : السفتجة

- السفتجة أو الكمبيالة هي ورقة تجارية تتضمن أمرًا مكتوبًا يصدره شخص (الساحب) يطلب فيه من شخص آخر (المسحوب عليه) أن يدفع مبلغًا معينًا لشخص ثالث (المستفيد) في تاريخ محدد.<sup>2</sup>
- الكمبيالة أداة مالية قابلة للتداول، تمثل أمرًا كتابيًا من الساحب إلى المسحوب عليه بدفع مبلغ محدد للمستفيد في تاريخ لاحق. تُصنّف ضمن الأوراق التجارية، وهي تُعد وسيلة تمويل وائتمان قصيرة الأجل، تخضع لشروط قانونية لضمان التنفيذ.<sup>3</sup>

### • الفرع الرابع : سند لأمر

- السند لأمر هو ورقة قانونية وتجارية يتعهد فيها الساحب بدفع مبلغ مالي محدد للمستفيد عند الطلب أو في تاريخ الاستحقاق. يُستخدم لإثبات دين مالي بين طرفين دون وساطة طرف ثالث.
- . السند لأمر يشمل طرفين :
- الساحب: الشخص الذي يتعهد بدفع المبلغ.
  - المستفيد: الشخص الذي يستلم المبلغ المحدد في السند.<sup>4</sup>

1 - سالم حسين، المرجع السابق، ص15.

2 - بونفلة غلام وموالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 11.

3 - سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2012/2013، ص ص 12-13.

4 - بن عروس أمينة ورزيق حبيبة، مستقبل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، سنة 2016/2017، ص22.

### • الفرع الخامس : التحويلات البنكية

التحويل البنكي هو إجراء مالي لنقل الأموال من حساب مدين إلى حساب دائن عبر أوامر صادرة من صاحب الحساب. يُستخدم لتسوية المدفوعات من خلال قيود محاسبية بين الحسابات. وفي التحويلات الدولية، تُستخدم أنظمة مثل SWIFT لضمان الأمان والسرعة في التنفيذ.<sup>1</sup> تأخذ التحويلات البنكية نوعين رئيسيين:

1. **التحويل الداخلي:** يتم بين حسابين داخل نفس البنك، ويتم من خلال عملية محاسبية دون الحاجة للمقاصة.

2. **التحويل الخارجي:** يتم بين حسابين في بنوك مختلفة، ويشمل عملية المقاصة لتسوية المعاملة.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث : العوامل المؤدية الى تطوّر وسائل الدفع.

شهدت وسائل الدفع تطوراً كبيراً من الشكل التقليدي إلى أشكال حديثة وأكثر تطوراً، وذلك نتيجة لعدة عوامل، فهذه الوسائل الجديدة تؤدي نفس الغرض ولكن بطرق وأساليب مبتكرة ومتطورة.

#### أولاً : تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

- **انعدام الملائمة :** يشير هذا إلى أن وسائل الدفع القديمة مثل النقود أو الشيكات لم تكن دائماً متوافقة مع احتياجات الحياة اليومية الحديثة. من بين الأسباب التي تجعلها غير ملائمة:
- بطء المعالجة: المدفوعات التقليدية لا تتم أنياً، مثل الشيكات التي تتطلب أياماً للحصول.
- ضعف الأمان: قابلة للتزوير أو السرقة، مما يزيد من مخاطر الاحتيال.
- ارتفاع التكاليف: تتطلب رسوماً ثابتة، ما يرفع تكلفة المعاملات خاصة الصغيرة منها..

**ثانياً : استخدام الإنترنت في المجال المصرفي:** أسهم تطوّر الاتصالات، خاصة عبر الإنترنت، في تحويل المعاملات المصرفية نحو الرقمنة، مكنت البنوك من تقديم خدمات مباشرة للعملاء، ما سهّل العمليات وقلل الحاجة للتعامل المباشر، هذا التحول رفع كفاءة الخدمة، خفض التكاليف، وقلل الزمن المستغرق في تنفيذ المعاملات..

#### ثالثاً : التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

منذ التسعينات، بدأت الاستفادة من إمكانيات الإنترنت في التسويق والمعاملات التجارية بشكل

1 - بن عروس أمينة ورزيق حبيبة، المرجع السابق، ص23.

2 - بن عروس أمينة ورزيق حبيبة، مستقبل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص23.

واسع، وهو ما عُرف بالتجارة الإلكترونية. ويمكن تعريف التجارة الإلكترونية بأنها "العمليات التجارية التي تتم عبر الإنترنت".<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: ماهي وسائل الدفع الإلكترونية

وسائل الدفع الإلكتروني هي أنظمة مالية تتيح إجراء المعاملات عبر الإنترنت بسهولة وأمان، دون استخدام النقد، تشمل البطاقات الائتمانية، المحافظ الرقمية، والتحويلات البنكية، إضافة إلى العملات الرقمية، تهدف لتسريع العمليات وتقليل المخاطر، مع تعزيز الحماية من الاحتيال.

### المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

يعدّ الدفع الإلكتروني من بين أهم الخدمات التي تتيحها البنوك لعملائها لإجراء عمليات البيع والشراء من خلال شبكة الإنترنت ولقد عرفت انتشارا فسيح في الآونة الأخيرة مع ظهور عمليات التجارة الإلكترونية، فضلا عن تطوّر الجهاز المصرفي واستحداث ما يعرف بـ "البنوك الإلكترونية، والمواكبة هذه الثورة التكنولوجية أو ما نتج عنها، فقد أولى رجال الفقه والقانون اهتماما واسع لهذا الموضوع، بحيث تعددت تعريفات الدفع الإلكتروني، وما تشمله من خصائص يتميز بها الدفع الإلكتروني.

يعرف على أنّها: " وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة".<sup>2</sup>

1 - نعيمة مولفوعة، (إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية)، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم الانسانية، العدد 06، جامعة الكوئين المتواصل، مركز تيارت، سنة 2016، ص.ص 483، 486.

2 - مصفح فاطمة وآيت علي زينة، (مفهوم الدفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي)، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد 02، جامعة لونيبي علي 2، البليدة، سنة 2021/2022، ص.ص 224.

وسائل الدفع الإلكتروني هي الأدوات والتقنيات التي تُستخدم لإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت أو باستخدام الأجهزة الإلكترونية. تهدف هذه الوسائل إلى تسهيل عملية الدفع وتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى تعزيز الأمان وسرعة إنجاز العمليات التجارية.

### المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

تعددت وسائل الدفع الإلكتروني، واتخذت أشكالاً تتلاءم ومتطلبات التجارة الإلكترونية وكذلك طبيعة، المعاملات عبر شبكة الإنترنت، وكانت أولها ظهور البطاقات البنكية، والتي تطوّرت من البطاقة ذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقة ذات الخلفية الإلكترونية كما ظهرت وسائل دفع أخرى إلكترونية.

#### 1. الفرع الأول: البطاقات البنكية وأنواعها.

لقد عرّف المشرع الفرنسي بطاقات الدفع بأنّها: " كلّ بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات كالمصارف والخزينة العامة ومصالح البريد"، هناك من يطلق عليها البطاقة البلاستيكية على أساس أنها تصنع من مادة البلاستيكية وتحل محل النقود في مختلف الالتزامات، بينما يسميها آخرون ببطاقات الدفع الإلكترونية وذلك لاعتمادها على الأجهزة الإلكترونية في الحصول على التفويض أو إجراء التسويات المالية<sup>1</sup>، ونجد أنّ هناك عدّة أنواع للبطاقات البنكية أهمها ما يلي:

- **بطاقة السحب الآلي (CARD CACH)**: هي بطاقة مصرفية تمكن حاملها من سحب النقود مباشرة من أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك المصدر، تُستخدم هذه البطاقة لتسهيل الحصول على النقد دون الحاجة إلى زيارة الفرع البنكي، وتعتبر من أقدم وسائل السحب الإلكتروني.<sup>2</sup>
- **بطاقة الشيكات (CARD CHQUE)**: هي وسيلة دفع تتيح لحاملها إصدار شيكات إلكترونية بدلاً من الورقية، مما يسهل العمليات المالية عبر الشبكات المصرفية الإلكترونية ويوفر درجة عالية من الأمان والتوثيق.<sup>3</sup>

1 - أم الخير قوق وحنان طهاري، (المسؤولية الدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد 01، جامعة زيان عشور، الجلفة، سنة 2022، ص 916.

2 - محمد علي، نظم الدفع الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار الفكر الجامعي، القاهرة، مصر، سنة 2020، ص 45.

3 - سعيد عبد الله، التكنولوجيا المالية والقانون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم القانون الخاص، جامعة الجزائر، سنة 2019، ص 78.

## الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الدفع التقليدية والإلكترونية

- بطاقة الصرف البنكي (CHARGE CARD) : هي بطاقة تمنح حاملها إمكانية إجراء عمليات شراء أو سحب أموال مع الالتزام بسداد المبلغ كاملاً في نهاية فترة محددة، دون استخدام حد ائتماني.<sup>1</sup>
- بطاقة الدفع (CARD DEBIT) : هي بطاقة مصرفية ترتبط بحساب العميل البنكي، يتم خصم قيمة المشتريات أو السحوبات مباشرة من الرصيد المتوفر في الحساب، وتستخدم في العمليات اليومية كالشراء والدفع عبر نقاط البيع.<sup>2</sup>
- بطاقة الإنترنت (CARD INTERNET) : هي بطاقة إلكترونية مخصصة لإجراء المعاملات المالية عبر شبكة الإنترنت، وقد تكون مؤقتة أو مسبقة الدفع، وتتميز بتوفير طبقات أمان إضافية مثل رموز التحقق الثنائية لتأمين عمليات الشراء الرقمية.<sup>3</sup>

### الفرع الثاني: البطاقات الذكية (CARD SMART)

لقد كانت ولادة البطاقة الذكية استجابة لطلبات المستهلكين المتنامية نحو الاستفادة من نظم متقدمة للمدفوعات تؤمن لهم الملائمة في الزمان والمكان والاستعمال والحماية من التزوير والمحافظة على الخصوصيات الشخصية بالإضافة إلى تمكينهم من الدخول إلى نظم المعلومات المالية وإنجاز المدفوعات من خلال استعمال تشكيلة متنوعة من الأدوات الإلكترونية.<sup>4</sup>

### الفرع الثالث: الشيكات الإلكترونية والتحويلات الإلكترونية

من وسائل الدفع الإلكترونية التي ظهرت حديثاً نجد:

- أولاً: الشيكات الإلكترونية: الشيك الإلكتروني عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه أو يكون هذا التوقيع عن طريق رموز

1 - فاطمة الزهراء، وسائل الدفع الحديثة وآليات الحماية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم الإدارة المالية، جامعة الملك سعود، السعودية، سنة 2018، ص 64.

2 - علي حسن، وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم التمويل والمصارف، جامعة بغداد، العراق، سنة 2021، ص 112.

3 - ياسين محمود، نظم الدفع الإلكترونية والتجارة الرقمية، رسالة دكتوراه، قسم تكنولوجيا المعلومات، جامعة تونس، تونس، سنة 2022، ص 130.

4 - أم الخير قوق وحنان طهاري، (المسؤولية الدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني)، مرجع سبق ذكره، ص 17.

- خاصة<sup>1</sup>، ويمكن تعريفه بأنه " رسالة موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت<sup>2</sup> ، ليقوم البنك:
- بتحويل قائمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك: وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك واعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا ، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه".
- **ثانيا: التحويلات المالية الإلكترونية:** حيث تقوم العديد من المصارف بالمشاركة في شبكة حسابات تتولى التداول الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية الى تسجل المديونية والدائنة فيما بين المصارف، وبذلك نودي الدور التقليدي، ومن المتوقع استخدام الأقمار الصناعية لتشمل المصارف العالمية ولكن بشكل فوري وبدرجة عالية الكفاءة".
- وتتمثل إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا لصالح الجهة المستفيدة، ويختلف نموذج التحويلات الإلكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، عادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات.<sup>3</sup>

### الفرع الرابع: النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية

- يفرق الخبراء بين نوعين أساسيين من أشكال النقود الإلكترونية، وهما:
1. **الصورة الأولى:** هي البطاقات السابقة الدفع المعدة للاستخدام في أغراض متعددة ويطلق عليها أيضا تعبير البطاقات مخترنة القيمة أو محفظة النقود الإلكترونية .
  2. **الصورة الثانية:** هي آليات الدفع مخترنة القيمة أو سابقة الدفع التي تمكن من إجراء مدفوعات من خلال استخدام شيكات الحساب الآلي المفتوحة خاصة الأنترنت والتي يطلق عليها أحيانا نقود الشبكة أو النقود السائلة الرقمية.
- هناك من يعرف النقود الإلكترونية أنها كمخزون نقدي إلكتروني يصلح كوسيلة للدفع وأداة للتبادل، تتمثل في مجموعة من التقنيات المعلوماتية الممغنطة إلكترونيا، والتي تسمح بتبادل الأموال دون

1 - كردي نبيلة، (الشيك الإلكتروني)، *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، العدد 13، جامعة تبسة، بدون سنة، ص247.

2 - إيمان دواره، (الشيك الإلكتروني كوسيلة حديثة للوفاء)، *مجلة جامعة البعث*، العدد 14، جامعة حلب، سوريا، سنة 2023، ص18.

3 - رايح حمدي ووهيبة عبد الرحم، (تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية)، *مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة*، العدد04، جامعة الجزائر 03، سنة 2011، ص.ص 179-181.

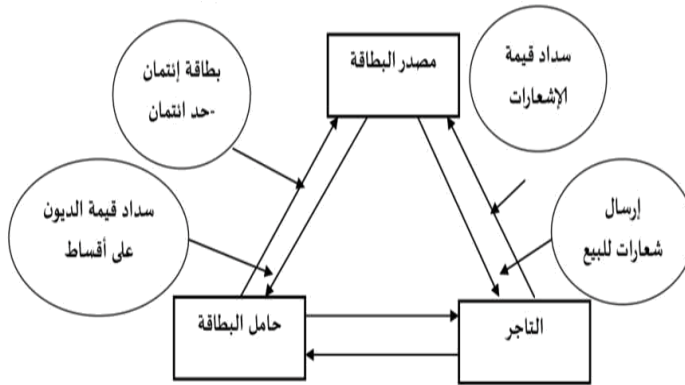
## الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الدفع التقليدية والإلكترونية

تطلب تحرير أوراق، وتتطلب علاقة ثلاثية الأطراف تشمل: البنك أو المؤسسة المالية المصدرة، الحائز وهو العميل صاحب الحق في عملية اصدار النقود الالكترونية، المستفيد وهو التاجر الذي يقبل السداد بواسطتها.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني

تشارك أنظمة الدفع الإلكتروني في أنها وسيلة لانتقال النقود من شخص إلى آخر، ومجموعة لشخص آخر أو لمجموعة أخرى عبر شبكة الإنترنت دون الحاجة إلى التفاعل وجها لوجه"، وعلى اختلاف هذه النظم تجد أنها تحتوي جميعها على أربعة عناصر".<sup>2</sup>

#### الشكل 01: أطراف التعامل بالبطاقة الائتمانية والعلاقة بينهم.



المصدر: بريكة سعيد، واقع عمليات الصيرفة لإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي، سنة 2011، ص 143.

- المنظم (المركز العالمي للبطاقة): هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات، وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع المصارف الموجودة في أنحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات.

- المصدر (المحرر): البنك أو المؤسسة المالية الكبرى هو جهة تقوم بعدة أدوار، منها التعاقد مع المركز العالمي للبطاقات، والتجار المحليين لقبول البطاقات، وأيضاً التعاقد مع العملاء لإصدار هذه البطاقات واستخدامها في عمليات الشراء أو الحصول على الخدمات.

- التاجر: وهو الجهة التي تقدم السلع أو الخدمات للجمهور، ويتعاقد مع مصدر البطاقة لقبول الدفع

1 - أم الخير قوق وحنان طهاري، (المسؤولية الدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني)، مرجع سبق ذكره، ص 918.  
2 - آمنة زربوط، (دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لتجربة الجزائر)، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 01، جامعة البليدة، سنة 2019، ص 53.

بها، ليحصل لاحقًا على قيمة المبيعات من مصدر البطاقة .

- **حامل البطاقة:** وهو الشخص الذي يحصل على البطاقة من المصدر بعد تقديم طلب، ويستخدمها في الشراء أو الحصول على الخدمات، أو السحب النقدي من الصراف الآلي.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: آثار التكنولوجيا على الأنظمة المصرفية

حدثت التكنولوجيا نقلة نوعية في الدفع، فسّهلت المعاملات وقللت الاعتماد على النقد وساهمت الوسائل الرقمية في تعزيز الشفافية وخفض التكاليف، كما رفعت تقنيات الأمان كالتشفير والتحقق البيومتري موثوقية الدفع الإلكتروني وانتشاره.

### المطلب الأول: الوسائط المصرفية الإلكترونية.

تعددت وسائط الدفع الإلكتروني بتطور التكنولوجيا، مما أدى إلى تنوع أشكالها المصرفية وتداولها بطرق مختلفة ، هذه الأشكال المصرفية كما يلي:

#### 1. الهاتف المصرفي: BANK PHONE

وهي نوع من الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء على مدار الأربع وعشرون ساعة طوال اليوم، ويستطيع العميل فيها أن يطلب من البنك تحويل مبلغ من المال مقابل السلعة أو الخدمة التي اشتراها عبر الإنترنت إلى ذلك بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق إدخال الرقم السري الخاص بالعميل (PIN NUMBER)، والمعطي له من قبل البنك وهي خدمة مصرفية حديثة بدأت المصارف باستخدام وتقديمها للعملاء خاصة لتقديم خدمات التجزئة، وبالإضافة إلى إجراء تحويل من حساب إلى آخر يمكن فتح حساب جديد وتلقي طلبات قرض وتسديد الفواتير .

وسمح تقدم المصارف لخدماتها عبر الهاتف العادي بتقديم الخدمات عن طريق الهاتف النقال وهو ما أدى إلى ظهور مصارف خلوية، وجعل البعض يتوقع أن تحل شركات الهواتف النقالة محل المصارف في عمليات سداد ثمن السلعة أو الخدمة المشتراة عبر الإنترنت.

#### 2 . خدمات المقاصة المصرفية الإلكترونية :

حلّ هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي، الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف، وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة، وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم

1 - أمانة زربوط، المرجع السابق، ص54.

المدفوعات في اليوم نفسه بدون إلغاء أو تأخير.<sup>1</sup>

### 3. الإنترنت المصرفي :

إنّ نظام الإنترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى المصارف

أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الإنترنت، لا تتعدد أشكاله فيما يلي :

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.
- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
- تقدم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً.
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: آثار التكنولوجيا على الأنظمة المصرفية.

#### 1. إدارة المخاطر:

ساهمت التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تعزيز كفاءة إدارة المخاطر في القطاع المصرفي

من خلال اعتماد تقنيات متطورة، من أبرزها:

- **تحليل البيانات الضخمة:** يتيح هذا النهج للمصارف إمكانية تحليل كميات هائلة من البيانات المتعلقة بالعملاء، مثل المعلومات المالية والتعاملات السابقة وسلوكيات الإنفاق، فعلى سبيل المثال: يمكن تحليل بيانات المتقدمين للحصول على القروض لتقييم استقرارهم المالي وقدرتهم على السداد، بل وامتداد التحليل ليشمل الروابط الاجتماعية والبيانات البيئية المحيطة بهم. يساعد ذلك المصارف على اتخاذ قرارات أكثر دقة بشأن منح الائتمان، مما يقلل من مخاطر عدم السداد (مخاطر الائتمان) ويعزز كفاءة العمليات المصرفية، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين أداء القطاع المالي بشكل عام.
- **تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:** تساعد تقنية الذكاء الاصطناعي المصارف على تحليل بيانات العملاء وفهم تفضيلاتهم، مما يمكّنها من كشف أنماط السلوك وتحديد المشكلات التي قد يواجهها العملاء أثناء تنفيذ المعاملات المصرفية، كما تساهم في التعرف على الأسئلة الشائعة بين العملاء، ما يسمح بتوفير إجابات دقيقة أو معالجة المشكلات بسرعة وفعالية، إضافة إلى ذلك تعزز هذه التقنية

1 - نعيمة مولفوعة، (إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية)، مرجع سبق ذكره، ص.ص 489-490.

2 - نعيمة مولفوعة، (إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية)، مرجع سبق ذكره، ص.490.

قدرة المصارف على فهم احتياجات العملاء والتفاعل مع متطلباتهم بدقة أكبر، و تحسين تجربة العملاء وتقليل مخاطر انخفاض رضاهم أو انتقالهم إلى منافسين.<sup>1</sup>

### 2. الربحية:

أدى تبني التقنيات المالية الحديثة إلى توسع نطاق الخدمات المصرفية، مما انعكس إيجاباً على معدلات الأرباح، وقد تحقق ذلك من خلال عدة عوامل رئيسية، منها:

- الحفاظ على قاعدة العملاء: ساعدت التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة المستخدم عبر تبسيط الإجراءات وتسهيل المعاملات، مما عزز ولاء العملاء واستمرار تدفق الإيرادات.
- تقليل التكاليف التشغيلية: ساهم التحول الرقمي في تقليص الاعتماد على المعاملات الورقية وخفض عدد الفروع التقليدية، مع التركيز على القنوات الإلكترونية مثل: الهواتف الذكية وأجهزة الحاسوب، مما أدى إلى تقليل النفقات التشغيلية وتحقيق نمو في الربحية.

### 3. وسائل الدفع الإلكتروني:

تعدّ وسائل الدفع الإلكتروني من أكثر المجالات نموًا وابتكارًا، حيث يتم باستمرار تطوير واعتماد تقنيات جديدة تُسهّل وتسريع عمليات إرسال واستقبال الأموال، وقد أدى ذلك إلى تحسين كفاءة إبرام الصفقات، مما ساهم في توسيع نشاط المصارف وزيادة قاعدة عملائها.

تشمل وسائل الدفع الإلكتروني أنظمة متعددة، مثل: الدفع عبر البطاقات المصرفية، المحافظ الرقمية، ونظم الدفع الفوري من خلال إرسال روابط مباشرة، وغيرها من الحلول المبتكرة، هذه الوسائل تعزز التنافسية بين المصارف، مما يضمن تحقيق أقصى استفادة لجميع الأطراف المتعاملة، سواء الأفراد أو الشركات.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: تطوّر عمليات الدفع عبر الإنترنت في الجزائر

تمّ إطلاق نظام الدفع عبر الإنترنت في الجزائر رسمياً في أكتوبر 2016، حيث بدأت المؤسسات المالية في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني عبر البطاقات البنكية (CIB) وبطاقات الذهبية التابعة لبريد الجزائر، جاء ذلك بعد إصدار القوانين والتشريعات التي تنظم التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني في البلاد.

1 - (دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي)، مجلة إضاءات، العدد 06، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، سنة 2022، ص 07.

2 - (دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي)، مرجع سبق ذكره، ص 07-08.

## الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الدفع التقليدية والإلكترونية

منذ ذلك الحين، توسع نطاق الخدمات ليشمل دفع الفواتير، شراء التذاكر، التسوق عبر الإنترنت، وتجديد الاشتراكات المختلفة، مع تحسينات مستمرة في البنية التحتية والتشريعات لدعم التحول الرقمي

**الجدول (01) : تطوّر عمليات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت في الجزائر من سنة 2016 إلى**

غاية شهر جانفي 2025

القطاع / السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فواتير	خدمة البنكية	خدمات	مبيعات	ربحية وتربيه	العدد الإجمالي للمعاملات	المبلغ الإجمالي (دج)
2016	6 536	388	51	391	0	0	0	0	7 366	15 009 842,02
2017	87 286	5 677	2 467	12 414	0	0	0	0	107 844	267 993 423,40
2018	138 495	871	6 439	29 722	1 455	0	0	0	176 982	332 592 583,28
2019	141 552	6 292	8 342	38 806	2 432	5 056	0	0	202 480	503 870 361,61
2020	4 210 284	11 350	4 845	85 676	68 395	213 175	235	0	4 593 960	5 423 727 074,80
2021	6 993 135	72 164	8 372	120 841	155 640	457 726	13 468	0	7 821 346	11 176 475 535,68
2022	7 490 626	195 490	23 571	302 273	153 957	705 114	24 169	152 925	9 048 125	18 151 104 423,96
2023	8 400 869	371 317	36 996	640 485	4 086 659	1 055 672	51 154	708 212	15 351 354	32 196 672 024,03
2024	9 838 682	758 764	61 739	1 447 168	5 248 922	1 386 790	106 219	746 198	19 594 482	51 945 560 351,45
2025	932 758	89 505	15 446	87 739	470 188	275 346	10 214	26 048	1 907 244	3 682 339 913,77

المصدر: مجمع المنفعة الاقتصادية لخدمات الدفع الآلي 2025: (متاح عبر الرابط:

<https://www.giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/>)

يبين الجدول التالي تطور عمليات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت في الجزائر من سنة 2016

إلى غاية شهر جانفي 2025 مع توزيع العمليات حسب القطاعات المختلفة.

لوحظ تراجع كبير في إجمالي المعاملات إلى **1,907,244** معاملة والمبلغ الإجمالي إلى

**3.68** مليار دج في 2025 مقارنة بـ 2024 لأنّ السنة مازالت لم تكتمل بعد هذه احصائيات لمدة

شهرين فقط فبتقدير 4 مليار في 12 شهر تعطينا 60 مليار

1. التطور السريع في حجم المعاملات والمبالغ المالية:

- شهدت المعاملات المالية نموًا ملحوظًا من **7,366** معاملة في 2016 إلى **19,594,482**

معاملة في 2024، ما يعكس زيادة كبيرة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

## الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الدفع التقليدية والإلكترونية

- المبلغ الإجمالي ارتفع من 15 مليون دج في 2016 إلى أكثر من 51.9 مليار دج في 2024 مما يدل على توسع كبير في النشاط الاقتصادي الرقمي.

2. القطاعات الأكثر استفادة من التكنولوجيا المالية:

- قطاع الهاتف/الاتصالات: هو الأكثر نموًا، حيث انتقلت المعاملات من 6,536 في 2016 إلى 9,838,682 في 2024، مما يشير إلى الاعتماد المتزايد على الدفع الإلكتروني في هذا القطاع.

- قطاع الخدمات الإدارية ومصدر الفواتير: سجلا قفزات كبيرة، خاصة بعد 2020، مما يعكس رقمنة الخدمات الحكومية والخاصة.

- قطاع الرياضة والترفيه بدأ في الظهور عام 2022 ونما بشكل ملحوظ ليصل إلى 746,198 معاملة في 2024، مما يشير إلى تزايد الاهتمام بالأنشطة الرقمية والترفيهية.

3. الانخفاض الحاد في 2025:

- لوحظ تراجع كبير في إجمالي المعاملات إلى 1,907,244 معاملة والمبلغ الإجمالي إلى 3.68 مليار دج في 2025 مقارنة بـ 2024 لأن السنة مازالت لم تكتمل بعد هذه احصائيات لمدة شهرين فقط فبتقدير 4 مليار في 12 شهر تعطينا 60 مليار.

- قد يكون السبب: عوامل اقتصادية، تنظيمية، أو تحولات في السوق أثرت على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

الاستنتاجات:

- هناك نمو مستمر في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، خاصة بعد 2020، ذلك بسبب انضمام بريد الجزائر الى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020
- التحول الرقمي أصبح ضرورة في مختلف القطاعات، وليس فقط في الاتصالات.

## المبحث الرابع: الدراسات السابقة

يستعرض هذا المبحث الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، بهدف تحديد نقاط الاتفاق والاختلاف مع الدراسة الحالية، مما يساعد في بناء الإطار النظري، كما يساهم في الكشف عن الفجوات البحثية التي تسعى هذه المذكرة لمعالجتها.

## المطلب الأول: دراسات باللغة العربية

1. دراسة قامت بها دحية رباب (2020/2019) بعنوان أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل

الدفع مع الإشارة الى الحالة في الجزائر ( دراسة تحليلية)، وهي عبارة عن أطروحة مقدمة لنيل

شهادة الدكتوراه بجامعة الجزائر 03 ( الجزائر).<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على أنظمة الدفع في الجزائر، خاصة بعد تبني أنظمة الدفع الإلكترونية منذ 2006. تبحث هذه الدراسة في مدى قدرة النظام المصرفي الجزائري على مواكبة التطورات العالمية في وسائل الدفع الحديثة، مثل: الدفع عبر الإنترنت، الدفع عبر الهاتف النقال، والعملات الافتراضية.

استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة التطورات النظرية والتكنولوجية لأنظمة الدفع والمنهج التجريبي المتمثل في تحليل البيانات والإحصائيات المتعلقة بوسائل الدفع في الجزائر للفترة 2010-2019.

لم تعتمد الدراسة على عينة ميدانية مكوّنة من أفراد أو مؤسسات، وإنما استندت إلى عينة بيانات كمية ثانوية تغطي فترة زمنية من 2010 إلى 2019، شملت مؤشرات تتعلق بعدد العمليات المصرفية الإلكترونية، حجم التعاملات بواسطة بطاقات الدفع، وعدد أجهزة الصراف الآلي، وغيرها من المعطيات المالية المرتبطة بأنظمة الدفع في الجزائر.

تمت معالجة وتحليل هذه البيانات باستخدام برنامج **Excel** وبعض المؤشرات الإحصائية مثل: معدلات النمو، التحليل المقارن، وتحليل الاتجاهات (Trend Analysis).

1 - دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة الى الحالة في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، سنة 2020/2019.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- رغم إدخال أنظمة الدفع الإلكتروني منذ 2006، إلا أن التطبيق العملي ما زال متأخرًا مقارنة بالدول الأخرى.
  - النظام المصرفي الجزائري لا يزال يعتمد على الوسائل التقليدية، مع بطء في تبني الدفع عبر الإنترنت والدفع عبر الهاتف.
  - ضعف البنية التحتية الرقمية وغياب الوعي المالي أدى إلى بطء انتشار وسائل الدفع الحديثة.
  - عدم وجود تشريعات مرنة تعزز من انتشار التكنولوجيا المالية وتقنن استخدام العملات الرقمية.
  - المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية أصبحت أكثر حدة بسبب التطور التكنولوجي.<sup>1</sup>
2. دراسة قام بها بونفلة غلام وموالكية عيدة (2021/2020) بعنوان **واقع وسائل الدفع الإلكتروني الجزائري (دراسة حالة بنك في الجزائر)**، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر بجامعة 08 ماي 1945 (القالة).<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مع التركيز على عينة من البنوك الجزائرية. لقد توصلت الدراسة إلى أن البنوك الجزائرية لم تصل بعد إلى مستوى الممارسات المعمول بها في هذا المجال.

استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، من خلال استعراض الأدبيات النظرية وجمع الإحصائيات حول واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

وقد شملت عينة الدراسة 4 بنوك جزائرية تم اختيارها بطريقة قصدية باعتبارها تمثل البنوك التجارية الأكثر نشاطًا في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني. تم جمع البيانات من خلال الاطلاع على التقارير السنوية للبنوك، والمراسلات الرسمية، وبعض المقابلات المفتوحة مع موظفين في هذه المؤسسات. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب التحليل الوصفي (الجدول، النسب المئوية، الرسوم البيانية) دون اللجوء إلى أدوات تحليل إحصائي استنتاجي مثل SPSS أو اختبارات الفرضيات، مع الاعتماد على برنامج Excel في تنظيم النتائج.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

1 - دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة وسائل الدفع مع الإشارة إلى الحالة في الجزائر، مرجع سبق ذكره.  
2 - بونفلة غلام وموالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مرجع سبق ذكره.

- سعي البنوك الجزائرية لتطوير أنظمة المدفوعات النقدية الإلكترونية.
- إنشاء شركة المعاملات البنكية المشتركة والنقدية لتطوير البطاقات البنكية أي تأسيس هيئة مشتركة بين البنوك تهدف إلى تنظيم وتطوير استخدام البطاقات البنكية وتعزيز الدفع الإلكتروني في الجزائر.
- محدودية استخدام البطاقات البنكية في الجزائر.

3. دراسة قامت بها بسدات نور الهدى (2020/2019) تحت عنوان مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر بجامعة ابن خلدون ( تيارت).<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية، من خلال بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ، لتقييم مدى الاستفادة واقتراح استراتيجيات للتطوير الرقمي.

استعملت الدراسة المنهج الإحصائي إلى جانب المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت استبيانًا موجهاً لعينة من موظفي وعملاء البنك لجمع البيانات الميدانية.

وقد شملت حجم العينة حوالي 40مفردة (تشمل موظفين وعملاء)، تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة من فروع البنك بمدينة تيارت.

تم استخدام برنامج SPSS، وذلك لاستخراج التكرارات، النسب المئوية، والانحراف المعياري، وتحليل آراء المفردات حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية.

النتائج: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أ. تحسن كبير في جودة الخدمات المصرفية بعد تطبيق التكنولوجيا.
- ب. زيادة رضا العملاء نتيجة تقليل أوقات الانتظار وتحسين الكفاءة.
- ث. بعض التحديات مثل الحاجة إلى تدريب الموظفين بشكل أفضل لاستخدام الأنظمة الجديدة.

1 - بسدات نور الهدى، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة ابن خلدون، تيارت، سنة 2020/2019.

4. دراسة قام بها شيباني ريان وبن راس نجمة ريان (2022/2021) بعنوان أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنك: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي بجامعة قاصدي مرباح (ورقلة)<sup>1</sup>.
- هدفت الدراسة إلى تحليل أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك، مع التركيز على بنك الفلاحة والتنمية الريفية - (BADR) وكالة ورقلة، حيث تم تقييم أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنك، إضافة لتقديم عام للبنك، نشأته، مهامه وأهدافه.
- استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى المنهج الميداني، حيث استخدم الباحثان استبيانًا موجّهًا لموظفي البنك كأداة لجمع البيانات.
- شملت عيّنة الدراسة 20 موظفًا من مختلف الأقسام داخل وكالة BADR بورقلة، وتم اختيارهم بطريقة قصدية.
- تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، حيث تم إجراء تحليل وصفي للنسب والتكرارات، إلى جانب تحليل استنتاجي باستخدام بعض المؤشرات المالية المرتبطة بالأداء.
- نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:
- وسائل الدفع الإلكتروني تساهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء المالي للبنك، من خلال زيادة الربحية، تقليل التكاليف، وتحسين سرعة العمليات المالية.
  - وجود تأثير واضح لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة البنك وتقديم خدمات مالية حديثة تتماشى مع التحول الرقمي.

1 - شيباني ريان وبن راس نجمة ريان، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والمحاسبية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2022/2021.

5. دراسة قام بها خلود ربيعي ورائية رزقي (2022/2021) بعنوان دور التكنولوجيا المالية في دعم أنشطة الابتكار المالي - دراسة على بعض الدول العربية -، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر بجامعة العربي بن مهيدي ( أم البواقي).<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى استكشاف واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية، من خلال تحليل التحديات والفرص، واستعراض بعض التجارب، ودراسة علاقتها بالابتكار المالي.

استعملت الدراسة المنهج الاستنباطي لتوضيح الإطار النظري للموضوع، والمنهج الوصفي والتحليلي لدراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والابتكار المالي. هذه الدراسة كانت تحليلية اعتمدت على تحليل الوثائق والتقارير الرسمية، دون دراسة ميدانية مباشرة.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- رغم التقدم الذي شهدته بعض الدول العربية في مجال التكنولوجيا المالية، لا تزال هناك حاجة إلى مزيد من الدعم في تطوير البنية التحتية.

- التنوع في منتجات الابتكار المالي لا يزال محدودًا، مما يؤثر على شمولية المنظومة المالية.

6. دراسة قام بها عبيس العيد وبالي أحمد ( 2021/2020) بعنوان فعالية خدمة الدفع

الإلكتروني للحد من أزمة السيولة - دراسة حالة بريد الجزائر - ، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر بجامعة دراية (أدرار).<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى تحليل أزمة السيولة في الجزائر، ودور الدفع الإلكتروني في التخفيف منها، مع تقييم جاهزية الإطار التشريعي والتكنولوجي، واقتراح حلول لتعزيز استخدامه.

استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة المفاهيم المتعلقة بالدفع الإلكتروني وأزمة السيولة، والمنهج التحليلي التمثل في تحليل البيانات وإحصائيات مؤسسة بريد الجزائر.

لم تعتمد الدراسة على عينة ميدانية أو استبيان، بل كانت دراسة تحليلية كمية لبيانات حقيقية مستخرجة من التقارير الرسمية الصادرة عن بريد الجزائر.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

1 - خلود ربيعي ورائية رزقي، دور التكنولوجيا المالية في دعم أنشطة الابتكار المالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، سنة 2022/2021.

2 - عبيس العيد وبالي أحمد، فعالية خدمة الدفع الإلكتروني للحد من أزمة السيولة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة دراية، أدرار، سنة 2021/2020.

- خدمات الدفع الإلكتروني تساهم بشكل كبير في التخفيف من أزمة السيولة النقدية.
  - اعتماد الجزائر على وسائل الدفع التقليدية يعرقل التحوّل الرقمي ويزيد من تقاوم أزمة السيولة.
  - جائحة كوفيد-19 ساهمت في زيادة الإقبال على خدمات الدفع الإلكتروني.
7. دراسة قام بها هارون مسعودي (2012/2011) بعنوان الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي - دراسة حالة بنك البركة الجزائري - وكالة باتنة - ، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر بجامعة المسيلة.<sup>1</sup>
- هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير وتحسين الأداء البنكي، وتقييم واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية ومحاولة تقليص الفجوة بين الممارسات المصرفية الأكاديمية والعملية من خلال دراسة تطبيقية.
- استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي لمتتبع تطور الصيرفة، والتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات المستخلصة من استبيان موجه لموظفي البنك.
- تم استخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات استبيان وُجّه إلى عينة من موظفي بنك البركة - وكالة باتنة ( لم يتم ذكر حجم العينة).
- نتائج الدراسة:**
- وجود علاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحقيق تطوير الخدمات البنكية.
  - ضعف اهتمام البنك بنظام المعلومات المصرفي، أي وجود نقائص في استغلال هذه الأنظمة.
  - ضعف الثقافة المصرفية الإلكترونية لدى العملاء والموظفين، ما يقلل من كفاءة استخدام هذه الخدمات .

1 - هارون مسعودي، الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، جامعة المسيلة، سنة 2011/2012.

8. دراسة قام بها بن شيخ نور الهدى وصوفي فاطمة الزهراء (2022/2021) بعنوان أثر الابتكار

في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة: دراسة حالة مجموعة من البنوك (BNA-BADR-

ALSALAM)، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر بجامعة دراية (أدرار).<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار مفاهيمي لمتغيري الدراسة (التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة

البنكية)، وتعرف على أحدث التطورات في التكنولوجيا المالية دراسة أثر الابتكار في التكنولوجيا

المالية على جودة الخدمة البنكية.

استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي فقد تم تحليل البيانات بطريقة نوعية وكمية من خلال:

- تحليل الوثائق والمصادر النظرية ذات الصلة.
- مراجعة التقارير والإحصائيات البنكية.
- قد يكون تم استخدام بعض الاختبارات الإحصائية البسيطة (مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية) أو أدوات تحليل البيانات النوعية.
- مع التركيز على تفسير العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة البنكية.

بالنسبة للعينة، فقد تم اختيار مجموعة من البنوك الجزائرية (BNA - BADR -

ALSALAM) كدراسة حالة، حيث ركزت الدراسة على تحليل بيانات هذه المؤسسات البنكية لفهم

واقع الابتكار في التكنولوجيا المالية وتأثيره على جودة الخدمة.

**نتائج الدراسة :** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- يوجد أثر دال إحصائياً بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة البنكية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفي البنوك حول أثر استخدام الخدمات المالية والادخار والاقتراض على جودة الخدمة عند مستوى معنوية 5%.
- هناك علاقة ارتباطية بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وبعض أبعاد جودة الخدمة البنكية.

1 - بن شيخ نور الهدى وصوفي فاطمة الزهراء، أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة دراية، أدرار، سنة 2022/2021.

9. دراسة قام بها غربي شهرزاد ومرؤى وحاكمي إكرام (2021/2020) بعنوان الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر بجامعة الدكتور مولاي الطاهر (سعيدة)<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية، واستكشاف إستراتيجية الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر ومقارنتها بتجارب الدول الأجنبية مع تقديم حلول لتعزيز كفاءة الإدارة العمومية باستخدام التكنولوجيا. استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولم تحدد الدراسة بشكل دقيق حجم العينة أو ما إذا تم استخدام أدوات جمع بيانات ميدانية مثل الاستبيان أو المقابلات، وإنما اعتمدت على تحليل وثائق وتقارير رسمية، بالإضافة إلى مراجعة الأدبيات النظرية والعملية ذات الصلة. اقتصرت الدراسة على تحليل نوعي للمحتوى واستعراض مقارنات وصفية بين الحالة الجزائرية وتجارب دولية.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- ساعدت الإدارة الإلكترونية في التغلب على مشاكل البيروقراطية والبطء الإداري.
- عززت مستوى الشفافية والسرعة في تقديم الخدمات العمومية.
- لا تزال الجزائر تواجه تحديات مثل الأمية الرقمية وضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

1 - غربي شهرزاد مرؤى وحاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، سنة 2021/2020.

10. دراسة قام بها بوعلي فريدة وفوزيل حكيم (2014/2013) بعنوان دور التكنولوجيا

المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر -

المديرية العملياتية الاتصالات-البويرة- ، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر

بجامعة آكلي محمد أولحاج (البويرة).<sup>1</sup>

هدفت الدراسة لتوضيح المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحسين

الاتصال الداخلي مع اقتراح حلول وتوصيات لتعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين

الاتصال داخل المؤسسة.

استعملت الدراسة المنهج تحليلي يعتمد على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمجال

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ودورها في تحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات.

اعتمدت الدراسة على الاستبيان الذي وُجّه إلى عينة من موظفي المؤسسة، غير أن الدراسة لم

تذكر بدقة حجم العينة المستخدمة.

لجأت الدراسة إلى التحليل الوصفي للبيانات المستخلصة من الاستبيان باستخدام الجداول والنسب

المئوية، دون الاعتماد على اختبارات إحصائية متقدمة أو برامج تحليل مثل SPSS.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- تحسن واضح في تدفق المعلومات داخل المؤسسة، مما أدى إلى تعزيز الفعالية التنظيمية.

- وجود بعض التحديات مثل مقاومة التغيير ونقص التكوين التكنولوجي لدى بعض الموظفين.

1- بوعلي فريدة وفوزيل حكيم، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محمد أولحاج، البويرة، سنة 2014/2013.

## المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

1. دراسة قامت بها بالحبيب إلهام (2016/2015) تحت عنوان "Electronic Payment Methods and Their Role in Improving Bank Performance – Case Study of the Algerian External Bank (BEA) – Ouargla"، وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة

ماستر بجامعة قاصدي مرباح (ورقلة).<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى إبراز دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك، مع التركيز على البنك الخارجي الجزائري (BEA) كحالة تطبيقية، باعتبارها مؤشراً أساسياً لكفاءة الأنظمة الاقتصادية في ظل التطور التكنولوجي.

استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري المتعلق بمفاهيم الدفع الإلكتروني وتأثيره على الأداء المصرفي، أما من حيث الجانب التطبيقي، فقد تم اعتماد أداة الاستبيان لجمع البيانات من داخل البنك الخارجي الجزائري (BEA) وكالة ورقلة، بهدف تقييم مدى تأثير الدفع الإلكتروني على كفاءة وأداء البنك.

شملت الدراسة على عينة مكونة من 30 موظفاً داخل البنك، وقد استعانت الباحثة ببرنامج SPSS لتحليل البيانات، حيث تم استخدام التحليل الوصفي لعرض التكرارات والنسب المئوية إضافة إلى اختبار كاي مربع (Chi-square) لقياس العلاقة بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وبعض مؤشرات الأداء البنكي.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أ. وجود علاقة إيجابية بين استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- ب. الثقافة المصرفية الإلكترونية لدى العملاء الجزائريين لا تزال ضعيفة، ما يتطلب تعزيز التوعية والتطوير التقني.

1 - Belabor Ilham, Electronic Payment Methods and Their Role in Improving Bank Performance, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management, Kasdi Merbah University – Ouargla, Academic Year 2015/2016.

2. دراسة قام بها سي علي مريم ودرامة إيمان (2024/2023) تحت عنوان "The Impact of Financial Technology on Enhancing Financial Inclusion – Case Study of the Algerian External Bank, Aïn Témouchent Branch" وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل

شهادة ماستر بجامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت).<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي عبر تطبيق على بنك الجزائر الخارجي – وكالة عين تموشنت، مع استكشاف المفاهيم، التحديات، والمخاطر في السياق الجزائري.

استعملت الدراسة المنهج الوصفي لجمع المعلومات حول الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، أما الجانب التطبيقي، استخدمت الباحثتان المنهج التحليلي لتحليل البيانات الميدانية، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من عينة من موظفي بنك الجزائر الخارجي – وكالة عين تموشنت.

شملت عينة الدراسة على 25 موظفًا، وقد تمّ استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، حيث تم استخدام التحليل حيث تم استخدام التحليل الوصفي لعرض التكرارات والنسب المئوية، ودراسة الفروق من خلال تحليل التباين (ANOVA)، إضافة إلى اختبار كاي مربع (Chi-square) لتحديد العلاقة بين التكنولوجيا المالية ومستوى الشمول المالي في البنك.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أ. التكنولوجيا المالية تُسهم في تسريع الوصول إلى الخدمات المالية.
- ب. توجد علاقة تكاملية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- ت. يجب نشر الوعي حول استخدام التكنولوجيا المالية لضمان رفع مستوى الشمول المالي.

1- Si Ali Meriem & Drama Imane, The Impact of Financial Technology on Enhancing Financial Inclusion, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Management and Commercial Sciences, Belhadj Bouchaib University – Ain Temouchent, Academic Year 2023/2024.

3. دراسة قامت بها درقالي خولة (2020/2021) تحت عنوان " Electronic Transactions

" and Their Impact on Financial Services at Algeria Post " وهي مذكرة مقدمة لنيل

شهادة ماستر بجامعة 08 ماي 1945 (قائمة).<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى بيان أثر المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد

الجزائر في ظل التحول الرقمي المتسارع.

استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل المعلومات حول واقع الخدمات المالية

الإلكترونية، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من موظفي بريد الجزائر.

شملت عيّنة الدراسة على 30 موظفًا في مؤسسة بريد الجزائر ، وقد تمّ الاعتماد برنامج SPSS

لتحليل البيانات، وتم استخدام التحليل الوصفي لعرض النسب المئوية والمتوسط الحسابي، واختبار

كاي مربع (Chi-square) لتحديد وجود علاقة بين المعاملات الإلكترونية وجودة الخدمة إضافة

لاختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات ومصداقية الاستبيان.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

أ. الاعتماد المتزايد على الخدمات المالية الإلكترونية ساهم في تحسين سرعة وأمان المعاملات

المالية.

ب. تطور خدمات الدفع الإلكتروني قلّل من الحاجة إلى التعاملات النقدية التقليدية.

ت. ضرورة التحديث المستمر للخدمات المالية الإلكترونية لضمان التنافسية وتحقيق رضا العملاء.

4. دراسة قام بها دويس ليندة وتراس نجية (2024/2023) تحت عنوان " The Role of

Electronic Payment Systems in Improving Financial Performance – Case Study

" of the National Bank of Algeria (2016–2022)" وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر

بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف (ميلة).<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى توضيح دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية،

من خلال دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري، وتحليل أدائه باستخدام مؤشرات مالية خلال الفترة

الممتدة من 2016 إلى 2022.

1 - Dergali khaoulla, Electronic Transactions and Their Role in Improving Financial Services, Master's Thesis, Faculty of Commercial Sciences and Management Sciences, University of May 8, 1945 – Guelma, Academic Year 2020/2021.

2 - Douis Linda & Terras Nadjia, The Role of Electronic Payment Systems in Improving Financial Performance, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, Abdelhafid Boussouf University Center – Mila, Academic Year 2023/2024.

استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي تم اعتماده لتحليل الأداء المالي للبنك. تم الاعتماد على البيانات الثانوية (إحصائيات وتقارير مالية منشورة عن البنك الوطني الجزائري بين 2016 و 2022).

لم تعتمد الدراسة على عينة بشرية (استبيان أو مقابلات)، بل تمثلت العينة في البيانات المالية السنوية للبنك خلال فترة الدراسة (7 سنوات)، وقد تم استخدام مؤشرات مالية التالية:

- صافي الربح.
- نسبة السيولة.
- العائد على الأصول (ROA) .
- العائد على حقوق الملكية (ROE) .
- تحليل تطوري زمني (سلاسل زمنية) لمقارنة الأداء قبل وبعد توسع استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

أ. أنظمة الدفع الإلكتروني ساهمت بشكل إيجابي في تعزيز الأداء المالي للبنك، من خلال رفع الربحية وتحسين إدارة السيولة.

ب. وجود علاقة عكسية بين تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني ومؤشر الملاءة المالية.

ت. استمرار بعض التحديات المرتبطة بتحديث وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر.<sup>1</sup>

5. دراسة قامت بها **حجيرة إلهام (2024/2023)** تحت عنوان **"The Role of Financial**

**Technology in Enhancing Banking Performance – A Case Study "** وهي مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه بجامعة غرداية.<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التكنولوجيا المالية على أداء القطاع المصرفي الجزائري، خاصة من

حيث الربحية، مع تحليل تجارب دول غرب أفريقيا (2015–2021) باستخدام STATA14 ،

واستعراض متطلبات نجاحها بالاستفادة من التجارب العربية.

1 - Douis Linda & Terras Nadjia, The Role of Electronic Payment Systems in Improving Financial Performance, op. cit.

2 - Hadjrioua Ilham, The Role of Financial Technology in the Development of Banking Performance, Doctoral Dissertation, Faculty of Economic and Commercial Sciences, University of Ghardaia, Academic Year 2023/2024.

استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الجوانب النظرية للتكنولوجيا المالية، والمنهج القياسي المتمثل في تحليل بيانات السلاسل الزمنية المقطعية لدول غرب أفريقيا. استخدمت بيانات إحصائية سنوية من تقارير البنوك المركزية والمؤسسات المالية لعدة دول في غرب أفريقيا)، وقد تم تحليل بيانات مالية تخص مجموعة من دول غرب أفريقيا خلال الفترة الممتدة من 2015 إلى 2021، شملت المتغيرات التي تم تحليلها:

- متغيرات تابعة مثل الربحية (ROA, ROE) ،
- ومتغيرات مستقلة تمثلت في مؤشرات التكنولوجيا المالية (عدد التطبيقات المصرفية، انتشار الإنترنت، عدد مستخدمي الدفع الإلكتروني...).

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أ. ضرورة تحديث البنية التحتية والأطر القانونية لتعزيز استخدام التكنولوجيا المالية في الجزائر.
  - ب. أهمية تعزيز التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك لتحسين الأداء المصرفي.<sup>1</sup>
6. دراسة قام بها مغربي براهيم (2018/2019) تحت عنوان **" The Role of Information Technology in Enhancing Banking Service Quality – A Case Study of the Agricultural and Rural Development Bank, Biskra Branch"** وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر بجامعة محمد خيضر (بسكرة).<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، وتحديد تأثير التقنيات المستخدمة على أبعاد الجودة مثل الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، وسهولة الوصول. استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليل الواقع الفعلي في البنك، حيث تم الاعتماد على الاستبيان تم توزيعه على عينة من زبائن وموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة بسكرة.

شملت الدراسة على عينة مكونة من 50 مفردة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج Excel و SPSS ، وأدوات إحصائية وصفية مثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، إضافة إلى اختبارات العلاقة بين المتغيرات.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

1 - Hadjrioua Ilham, The Role of Financial Technology in the Development of Banking Performance, op.cit.  
2 - Maghrebi Ibrahim, The Role of Information Technology in Improving the Quality of Banking Services, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management, Mohamed Khaider University of Biskra, Academic Year 2018/2019.

- أ. رضا عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن جودة الخدمات البنكية الإلكترونية بدرجة متوسطة.
- ب. تم تلبية احتياجات العملاء بشكل معقول، مع توفير مستوى مقبول من الأمان والثقة.
- ت. هناك حاجة لتطوير بعض الجوانب لتحسين تجربة العملاء وضمان تقديم خدمات مصرفية أفضل.

7. دراسة قام بها راشدي كENZA وراشدي عائشة (2022/2021) تحت عنوان " The Role of

**Electronic Payment Systems in Financial Risks – A Case Study of BNA Bank "** وهي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر بجامعة ابن خلدون (تيارت) .<sup>1</sup>

تهدف الدراسة إلى دراسة نظام الدفع الإلكتروني وتأثير المخاطر المالية عليه، مع إبراز أهمية تطويره لدعم الأداء المالي للبنوك التجارية.

استعملت الدراسة المنهج التاريخي والمنهج الوصفي لتتبع تطور نظام الدفع الإلكتروني ووصف الجانب النظري وجمع البيانات، والمنهج التحليلي لتحليل البيانات المالية ذات علاقة بالمخاطر الناتجة عن وسائل الدفع الإلكتروني

لم تعتمد الدراسة على عينة ميدانية باستبيان أو مقابلات، بل ركزت على تحليل بيانات مالية منشورة ومتاحة للبنك محل الدراسة (BNA) ما يجعلها أقرب إلى دراسة تحليل حالة، تم الاعتماد فيها على التحليل المكتبي للبيانات المالية المتاحة من تقارير رسمية أو داخلية.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أ. يمكن لنظام الدفع الإلكتروني معالجة العديد من المعاملات بسرعة وكفاءة بتكلفة أقل.
- ب. تحتاج المصارف الجزائرية لتفعيل إدارة المخاطر لضمان نجاح النظام الإلكتروني.
- ت. رغم إصلاحات النظام المصرفي، تواجه البنوك تحديات تقنية وتنظيمية تؤثر على تطبيق نظام الدفع الإلكتروني.

1 - Rachdi Kenza & Rachdi Aicha, The Role of Electronic Payment Systems in Light of Financial Risks, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management, Ibn Khaldoun University, Tiaret, Academic Year 2021/2022.

8. دراسة قامت بها صراع كريمة (2014/2013) تحت عنوان "The Reality and Prospects

"of E-Commerce in Algeria"، وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير بجامعة وهران.<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى دراسة مفهوم التجارة الإلكترونية واستخدامها في الجزائر، مع تحديد مدى انتشارها والسياسات والاستراتيجيات المتبعة لتطوير القطاع.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد الإطار المفاهيمي للتجارة الإلكترونية، ووصف الحالة الجزائرية بناءً على بيانات وتقارير رسمية، ثم تحليل هذه المعطيات بهدف استنتاج التحديات والفرص.

لم تعتمد الدراسة على عينة ميدانية، ركزت فقط على تحليل بياني ووصفي للواقع الوطني (الجزائر) ككل، من منظور الاقتصاد الكلي وسياسات الدولة، واعتمدت على تفسير البيانات والتقارير باستخدام المنهج التحليلي الكيفي.

**نتائج الدراسة :** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

أ. لا تزال التجارة الإلكترونية في الجزائر في مراحلها الأولية، وتواجه العديد من التحديات.

ب. هناك نقص كبير في البنية التحتية الرقمية التي تدعم التجارة الإلكترونية بشكل فعال.

ت. غياب الإطار القانوني والتنظيمي الواضح الذي يضمن بيئة آمنة للمعاملات الإلكترونية.

9. دراسة قام بها بوزيدي عبد المجيد وحواش الهادي (2017/2016) تحت عنوان "The Role

"of Technology in Enhancing the Performance of Public Administration" وهي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر.<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، ومدى تطبيقها في الواقع الجزائري، مع التركيز على دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير الأداء الإداري.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل المفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة

الإلكترونية، ودورها في تحسين أداء الإدارة العمومية والتطورات التي شهدتها هذا المجال، مع ربطها بواقع الإدارة العمومية في الجزائر.

1- Saar Karima, The Reality and Prospects of E-Commerce in Algeria, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences and Commercial Sciences, University of Oran, Academic Year 2013/2014.

2 - Bouzeidi Abdelmadjid & Houach El Hadi, The Role of Technology in Improving the Performance of Public Administration, Master's Thesis, Faculty of Law and Political Sciences, Ziane Achour University – Djelfa, Academic Year 2016/2017.

لم تعتمد الدراسة على عينة ميدانية أو استبيان أو مقابلات، ركزت على دراسة تحليلية نظرية تعتمد على تحليل أدبيات ومصادر منشورة، تمّ الاعتماد فيها على التحليل النوعي للمحتوى من خلال عرض الأفكار والنظريات ومقارنتها بالواقع الجزائري.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

أ. حسّنت تكنولوجيا المعلومات كفاءة الأداء الإداري عبر تبسيط وتسريع الإجراءات.

ب. عززت الإدارة الإلكترونية الشفافية والرقابة وسرعة الاستجابة.

ت. تواجه الإدارة الإلكترونية تحديات كضعف البنية التحتية ونقص الكفاءات.<sup>1</sup>

10. دراسة قامت بها قادة دليّة (2011/2010) تحت عنوان **"The Role of Information**

**and Communication Technology in Enhancing the Performance of Local**

**Authorities – Case Study of Boumerdes Provinc "** وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة

الماجستير بجامعة الجزائر 03.<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم وتطوير أداء

الجماعات المحلية، من خلال دراسة تطبيقها على مستوى ولاية بومرداس.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لدراسة مفاهيم الجماعات المحلية وتكنولوجيا المعلومات،

والمنهج التاريخي لمتابعة تطور الإدارة المحلية واستخدام التكنولوجيا في المؤسسات الحكومية.

استُخدم لتوضيح المفاهيم النظرية المتعلقة بالجماعات المحلية، وظائفها، وتكنولوجيا المعلومات

والاتصال.

تمّ الاعتماد في الدراسة على الدراسات السابقة، التشريعات، والتقارير الرسمية، إلى جانب

توثيق التجارب المحلية في استخدام التكنولوجيا.

لم تعتمد الدراسة على عينة بشرية مدروسة بالمعنى الإحصائي، وإنما ركّزت دراسة الحالة على

ولاية بومرداس كمجال جغرافي لتطبيق المفاهيم النظرية.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

أ. استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في تقليل البيروقراطية وتسريع الإجراءات الإدارية.

1 - Bouzeidi Abdelmadjid & Houach El Hadi, The Role of Technology in Improving the Performance of Public Administration, op.cit.

2 - Kada Dalila, The Role of Information and Communication Technologies in Improving the Performance of Local Communities, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences and Management Sciences, University of Algiers 3, Academic Year 2011/2012.

ب. تم تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد الإداري من خلال استخدام الأنظمة الرقمية.

ت. ساعدت البيانات والتحليلات الرقمية في تحسين عملية اتخاذ القرار على المستوى المحلي.

### المطلب الثالث: القيمة المضافة للدراسة

1. **أوجه التشابه:** اتفقت معظم الدراسات السابقة على أن وسائل الدفع الإلكترونية تساهم في

تحسين جودة الخدمات البنكية وتقليل التكاليف التشغيلية، وهو ما يرتبط بشكل مباشر بموضوع تقليل تكاليف المعاملات المالية. حيث توصلت دراسة بالحبيب إلهام (2016) إلى أن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في بنك BEA ساهم في تقليل التكاليف وتحسين الأداء، وهي نفس النتيجة التي خلصت إليها دراسة درقالي خولة (2021/2020)، التي بينت أن التحول إلى الخدمات الإلكترونية في بريد الجزائر قلل من الحاجة إلى التعاملات النقدية، وساهم في تسريع العمليات وخفض التكاليف. كما أظهرت دراسة راشدي كنزة وراشدي عائشة (2022/2021) أن نظام الدفع الإلكتروني يعالج عددًا كبيرًا من المعاملات بسرعة وتكلفة أقل، وهو ما يشير أيضًا إلى تأثيره الإيجابي في تقليل التكاليف. بالتالي، تُظهر هذه الدراسات اتفاقًا عامًا على أن التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكترونية تؤدي دورًا مهمًا في تخفيض التكاليف المالية وتحقيق الكفاءة التشغيلية، حتى وإن لم يكن هذا الهدف هو المحور الأساسي لكل دراسة.

2. **أوجه الاختلاف:** تختلف الدراسات السابقة من حيث زاوية الطرح ومجال الدراسة. فبعضها ركز

على الشمول المالي مثل دراسة سي علي مريم ودرامة إيمان (2024/2023)، التي تناولت أثر التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية. بينما اهتمت دراسة حجروية إلهام (2024/2023) بتأثير التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك في الجزائر ودول غرب أفريقيا. في حين ركزت دراسة مغربي إبراهيم (2019/2018) على جودة الخدمات البنكية من خلال تكنولوجيا المعلومات، دون التركيز على التكلفة. أما الدراسة الحالية، فتتميز بتركيزها على دور وسائل الدفع الإلكترونية في تقليل تكاليف المعاملات المالية، وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة بشكل مباشر، مما يمنحها بعدًا اقتصاديًا واضحًا يميزها عن باقي الأعمال الأكاديمية في هذا المجال.

### خلاصة الفصل:

شهدت وسائل الدفع تحولات جذرية في العقدين الأخيرين، حيث تحولت من طرق تقليدية قائمة على النقد والشيكات إلى أنظمة إلكترونية مبتكرة تعتمد على التقنيات الحديثة، هذا التطور أتاح للمستهلكين الوصول إلى حلول دفع أكثر فعالية ومرونة، مما ساعد في تسريع دورة الأعمال وتخفيض التكاليف المرتبطة بالمعاملات المالية. إن انتشار الدفع الإلكتروني قد انعكس بشكل إيجابي على تعزيز التجارة العالمية وزيادة كفاءة الأسواق، حيث أصبحت المعاملات تتم بشكل أسرع وأكثر أماناً. رغم هذه الفوائد، تظل هناك تحديات كبيرة تتعلق بحماية البيانات الشخصية وضمان أمان الأنظمة المالية، هذا يقتضي من الحكومات والمؤسسات المالية العمل على تطوير الأطر التنظيمية لضمان استدامة هذه التحولات. في ظل هذه الظروف، أصبح من الضروري تكامل وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية بطريقة تحقق التوازن بين الابتكار والحماية القانونية.

## الفصل الثاني:

دراسة حالة تطبيقية بينك الفلاحة  
والتنمية

الريفية BADR

## تمهيد

يُعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من المؤسسات المصرفية المتخصصة في تمويل القطاع الفلاحي وتحقيق التنمية الاقتصادية على المستوى المحلي، وفي إطار سعيه لتحسين كفاءته التشغيلية وتحقيق أهدافه بفعالية وانسجاماً مع التحولات الرقمية التي يشهدها القطاع المصرفي ، اعتمد البنك على تطوير خدمات الدفع، من خلال إدماج وسائل الدفع الإلكتروني لتقليل التكاليف، تسريع المعاملات، ورفع جودة الخدمة المصرفية.

وبهذا الصدد وبعد الدراسة النظرية ارتأينا إلى تدعيم هذا الجانب بالجانب التطبيقي بمجموعة

من العناصر من شأنها فهم موضوع الدراسة أكثر كالتالي:

- المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- المبحث الثاني: الأسس التنظيمية والخدمات لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقتها بتقليل تكاليف المعاملات المالية - دراسة مسحية
- المبحث الرابع: تحليل النتائج.

## المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تعتبر الحاجة إلى مؤسسة مالية متخصصة تدعم القطاع الفلاحي باعتباره ركيزة أساسية للأمن الغذائي والتنمية المستدامة. ومن هنا، أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR كأداة تمويلية تهدف إلى تعبئة الموارد المالية وتوجيهها نحو الاستغلال الأمثل للإمكانات الزراعية، وتحقيق التوازن الجهوي في توزيع الاستثمارات.

### المطلب الأول: نشأة وأسباب تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

أنشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم 82-106 الصادر في 07 جمادى الأولى عام 1402 الموافق لـ 13 مارس 1982، حيث نشر هذا القرار في الجريدة الرسمية رقم 11 في 16/03/1982 وتم تحديد قانونه الأساسي. ظهر هذا البنك في تلك الفترة بالذات لسببين:

- رغبة هذا البنك في تدعيم قطاع الفلاحة بهدف زيادة مردوديته، وبالتالي المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي للبلاد، ورفع المستوى المعيشي وتحسين ظروف الحياة لسكان الأرياف.
- الظروف الاقتصادية وإلحاح الاقتصاد أدى إلى نشوء هذا النوع من البنوك من أجل رفع حصة المنتجات الزراعية في مجال الإنتاج الوطني، إعادة تنظيم جهاز للإنتاج الفلاحي، تنمية الرعي ببناء السدود وحفر الآبار، زيادة في مساحة الصالحة للزراعة مع استصلاح أراضي جديدة، ولتحقيق هذا الهدف فإنه من الضروري وضع تخطيط فلاحي حقيقي وهيئة مالية مستقلة بذاتها وقادرة على تمويل نشاطات هذا القطاع.

انظم بنك الفلاحة والتنمية الريفية في قائمة البنوك المتخصصة في:

أولاً: التكفل بتمويل الحاجيات المختلفة للقطاع الفلاحي، وكذا تطوير وتمويل النشاطات وهي: (مزارع دولة الري(بناء السدود)، المؤسسات الفلاحية والصناعية المرتبطة مباشرة بقطاع الفلاحة، ديوان الفلاحة والتنظيمات الفلاحية، الدواوين وتنظيم الغابات، قطاع الصيد البحري).

ثانيا: تمويل كل المشاريع التي تساهم على تنمية الأرياف، وهي: (الصناعات التقليدية، زيادة المساحات المستصلحة، رفع الإنتاج الفلاحي في جميع المنتوجات، متابعة الإنتاج الفلاحي إلى آخر مرحلة).

### المطلب الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ومراحل تطوره

بنك البدر هو هيئة عمومية اقتصادية يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وكذا يتمتع بالاستقلال في التسيير، كما يقوم بتقديم خدمات مختلفة للقروض، يقوم بجمع الأموال المودعة من طرف الزبائن لإقراضها إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين (شركات) بفائدة محددة من طرف البنك بالإضافة إلى تجارة النقود، شراء العملة الصعبة بواسطة تكلفة القرض، كما يمكن له إعادة استثمار رأس المال وأخذ حصص إلزامية على شكل أسهم ضمن كل عملياته المالية نتيجة إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري والذي أصبح شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 33 مليار دينار جزائري منذ تأسيسه، شارك البدر في عدة عمليات لتنمية وتطوير مجموع القطاعات، كما عرف توسع لمهامه وقدراته.

يعتبر البدر بنك تجاري صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر بالمقارنة مع الهيئات الأخرى، حيث زاد عدد الوكالات من 60 وكالة سنة 1983 إلى 286 وكالة محلية للاستغلال و38 مجمع جهوي للاستغلال في يومنا هذا على المستوى الوطني، كما أن اليد العاملة فيه تتجاوز 6970 عامل أي أكبر يد عاملة مقارنة مع البنوك الأخرى.

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن بنك التنمية المحلية B.N.A سنة 1982، واهتم في هذه المرحلة بتحقيق هدفه الوحيد وهو إثبات وجوده في التخصص المستند إليه ضمن النشاطات الفلاحية، حيث قام بفتح العديد من الوكالات في أشهر المناطق الفلاحية، وخلال فترة زمنية تمكن البنك من اكتساب سمعة عالية في ميدان القطاع الزراعي والصناعي الغذائي والصناعية الميكانيكية الفلاحية.

**المرحلة الثانية: (1989-1999) :** استطاع بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يدخل هذه المرحلة من بابها الواسع فقام بإدخال تكنولوجيا معلوماتية خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، حيث:

في سنة 1991 : قام بتطبيق نظام SWIFT الخاص بالعمليات التجارية الدولية.  
في سنة 1992 : قام ببرمجيات PROGICIEL SYBU مع فروعته المختلفة من أجل تسهيل العمليات البنكية كتسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق والفحص من بعد لحساب العملاء بالإضافة إلى تسيير المودعات كما قام بإدخال المعلوماتية على كل العمليات التجارية ( عمليات فتح القروض الوثائقية التي لا تفوق 24 سا حاليا على الأكثر) ، كما قام بإدخال مخطط الحسابات الجديدة على مستوى الوكالات.

في سنة 1993: نجاح عملية إدخال المعلوماتية على جميع أعمال البنك .  
في سنة 1994: ظهور خدمة جديدة تتمثل في بطاقة السحب والتسديد.  
في سنة 1996: قام بعملية الفحص السلبي TELETRAITEMENT، التي سهلت العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت المطلوب.

وفي سنة 1998: قام باستعمال بطاقة السحب بين البنوك .

**المرحلة الثالثة:(1999-2005):** اعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على برنامج خماسي من أجل سير التمويلات الاقتصادية والاجتماعية، ومن أجل تلبية أكبر قدر من حاجيات ورغبات العملاء خاصة وأنها عرفت تنوعا وتعددا، بالإضافة إلى ذلك دخول البنك ميدان العالمية حيث أصبح بنكا شاملا يتدخل في تميل كل القطاعات الاقتصادية وبالأخص مجال الاستثمار المستعمل من طرف رجال الأعمال، وبفضل هذا التطور تم إنجاز عدة مشاريع أهمها:

في سنة 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف لأداء البنك، كذلك إنجاز مخطط التسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية.

في سنة 2001: قام بالتطهير المالي والمحاسبي، تقليل الوقت ، تخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية، إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية وتعميم الشبكة عبر الوكالات والمنشأة المركزية بالإضافة إلى تحقيق مشروع البنك المجالس.

في سنة 2002: عم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج PROGICIEL SYBU كزبون مقدم للخدمة وتعميم مشروع البنك المجالس على المستوى الوطني.

**المرحلة الرابعة:(2005 إلى يومنا هذا):** قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية في هذه المرحلة إلى إعادة تخصصه في الميدان الفلاحي أي تمويل النشاطات الفلاحية والمجالات المتعلقة بها.

ومن خلال تعارضنا إلى تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية نستطيع أن نقدمه في اثنتي عشرة نقطة تتمثل في :

- البنك الأول في ترتيب البنوك التجارية .
- استعمال الإعلام الآلي في جميع عملياته التجارية الخارجية
- استعمال نضام Swift منذ 1991
- الشبكة الأكثر كثافة.
- بنك شامل وعالمي يتدخل في تمويل جميع القطاعات.
- ما يقل عن 6 مليار دولار أمريكي من التعاملات الاقتصادية والبنكية .
- 30.1 % من التجارة الخارجية الجزائرية.
- أول بنك جزائري يطبق مبدأ البنك المجالس مع خدمات مشخصة.
- الإدخال الكامل للإعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة LOGICIEL ملك للبنك، مصمم من طرف مهندسي المؤسسة.
- ترتيب القروض الوثائقية في مدة 24 ساعة.
- القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي وعن بعد.
- إمكانية فحص الزبائن عن بعد لحسابهم الشخصية.

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

- تتكون شبكة البنك حسب القرار التنظيمي 2001/05 الصادر بتاريخ 14 مارس 2001 عن المديرية العامة والمتضمن التنظيم العام الجديد للبنك، ويتكون من عدة هياكل هي:
1. **هياكل التسيير**: تتكون هياكل التسيير من المديرية العامة، يترأسها الرئيس المدير العام وثلاثة مدراء نواب ومسؤول تقييمي والمديريات المركزية ، ويتمثل دورها في :
  - تساهم في وضع السياسة العامة للبنك، وتطبيق الإستراتيجية الموقعة من طرف مجلس الإدارة والمديرية العامة.
  - الحماية والمحافظة على فوائد المؤسسة
  - ترقية وتطوير نوعية الخدمات المقدمة للزبائن باستمرار

- تسهر على المردودية الكلية للمؤسسة وتحسينها
- الحفاظ على صورة ومكانة البنك.

وتتكون هذه الهياكل من ثلاث نيابات للمديرية العامة والتقسيم الجهوي:

- نيابة المديرية العامة (موارد، قروض عامة).
- نيابة المديرية العامة (إعلام آلي، محاسبة، خزينة).
- نيابة المديرية العامة (الإدارة، الوسائل).

التقسيم الجهوي:

- مديرية العمليات التقنية مع الخارج.
- مديرية العلاقات الدولية.
- مديرية الرقابة والإحصاءات.

2. **هياكل الرقابة الداخلية والاتصالات:** تتكون هذه الهياكل من المفتشية العامة ومديرية المراقبة

العامة والتوجيه ودائرة الاتصالات، يتركز دور المفتشية ومديرية المراقبة والتوجيه فيما يلي:

- السهر على احترام السياسة الموقعة من طرف المديرية العامة في جميع المجالات.
- ضمان تطبيق التعليمات في كل هياكل البنك وتقييمها مع ما هو موجود في الواقع.
- تقييم الأخطاء واقتراح تفاديه خاصة إذا كانت تمس سمعة البنك.

أما دائرة الاتصالات فيتركز دورها في:

- التعريف بالبنك داخليا وخارجيا.
- تطوير الاتصالات الداخلية الخارجية باستعمال الوسائل المتطورة.

3. **هياكل الاستغلال:** تتمثل هياكل الاستغلال في الفروع، الوكالات التجارية، وكالات المكاتب

المؤقتة، المكاتب الدائمة، ويتمثل دورها فيما يلي:

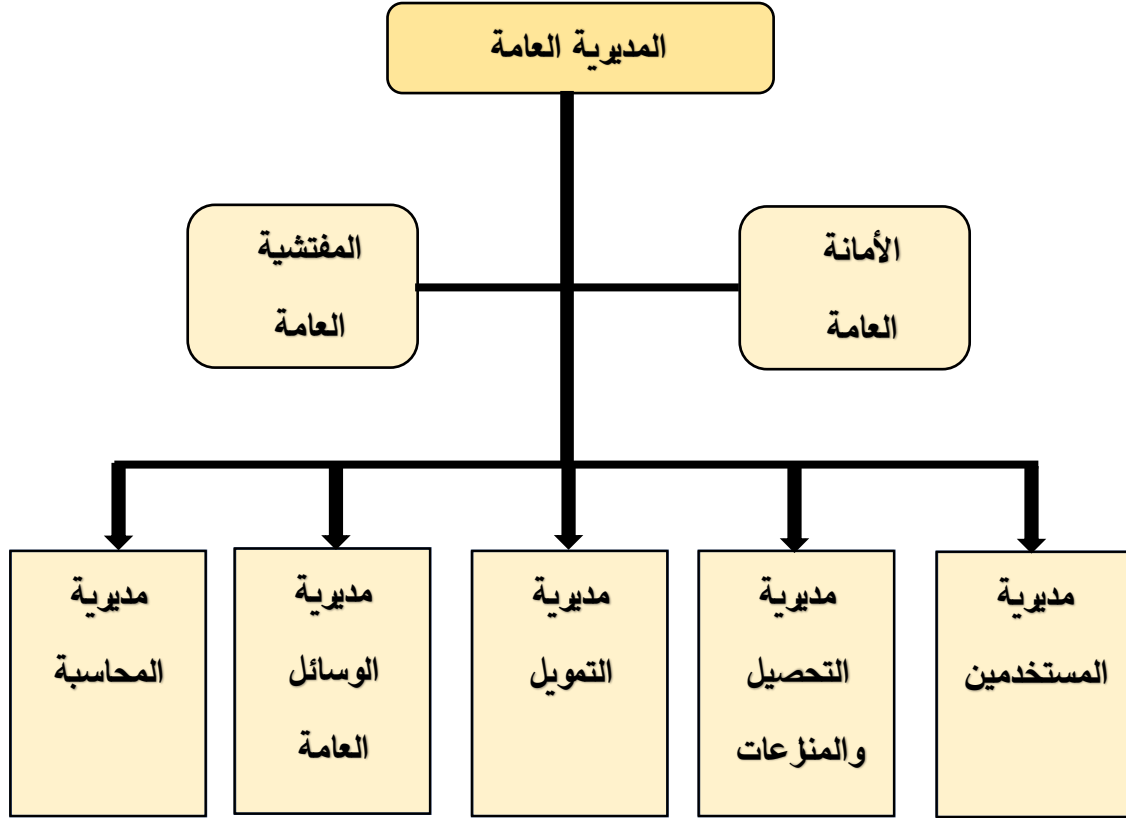
- تجسيد في أرض الواقع السياسة العامة للبنك والمخطط الإستراتيجي
- جمع الموارد وتوزيع القروض وتحصيل المستحقات من الزبائن.
- جلب أكبر قدر ممكن من المردودية للبنك.

4. **الهياكل الوظيفية:** تتكون الهياكل الوظيفية من مجلس إدارة الجمعيات واللجان ويتمثل دورها

فيما يلي:

- 
- مساعدة المديرية العامة في عدة مجالات محددة كالدراسات والاقتراحات.
  - الاستعانة بالمختصين للقيام بأعمالهم.
  - تقديم تقرير للمدير العام حول الأشغال التي تقوم بها.
- بالإضافة إلى أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية ينقسم إلى قسمين:
- تقسيم أفقي: حسب النشاط.
  - تقسيم عمودي: حسب السلم.

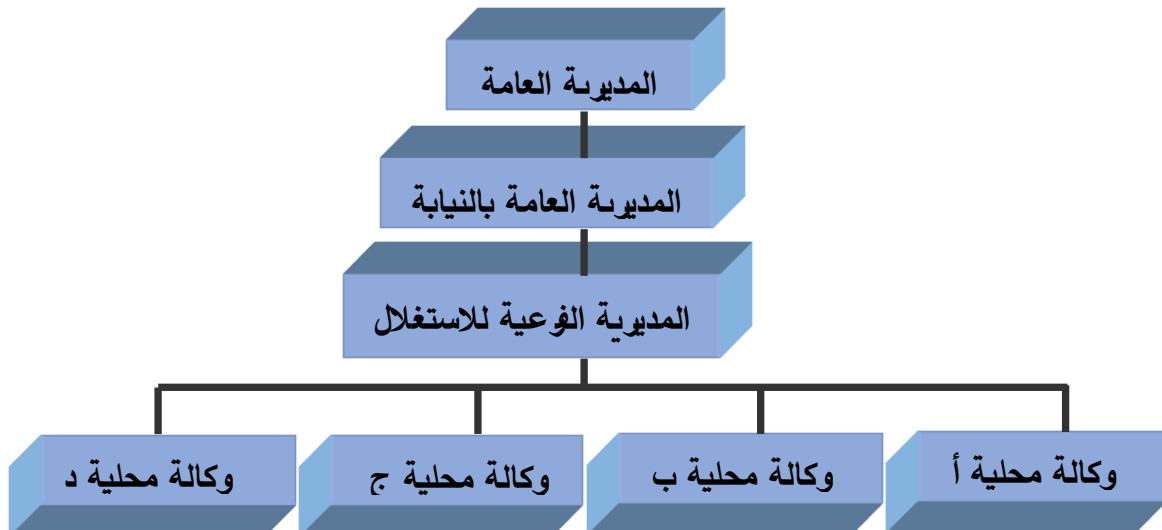
الشكل (02): الهيكل التنظيمي الأفقي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.



المصدر: وثائق المؤسسة

ملاحظة: هذا التقسيم خاص بالمديرية المركزية للبنك لكنه نفسه الخاص بكل مديرية فرعية، إلا أنه في مكان المديرية نضع مفهوم الدائرة.

الشكل (03): الهيكل التنظيمي العمودي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: وثائق المؤسسة

## المبحث الثاني: الأسس التنظيمية والخدمات لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

في إطار السياسة الاقتصادية الرامية إلى دعم التنمية الريفية وتحقيق التوازن القطاعي، يضطلع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (B.A.D.R) بدور محوري في تمويل المشاريع الإنتاجية والخدمات ذات الصلة بالقطاع الفلاحي ومحيطه. ويجمع البنك بين وظائف المؤسسة التجارية ومهام الرقابة والتنمية، مرتكزاً على مبادئ اقتصادية حديثة تهدف إلى ترشيد الموارد، تعزيز السيولة، وضمان استدامة الاستثمارات الريفية ضمن منظومة مصرفية متكاملة.

### المطلب الأول: مبادئ وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

▪ مبادئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية: تتمثل المبادئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في:

- 1- مبادئ الاستغلال: يهتم البنك عموماً بالزبون، يحرص على حسن استقباله، يقدم له الخدمات، يبادر بإعطائه المعلومات الصحيحة والدقيقة حتى يكون على علم بكل ما يحدث في الساحة الاقتصادية، مما يجعله مستقلاً عن الحكومة والخارج.
- 2- مبدأ القرض والمخاطرة: إن البنك حريص على أموال المودعين له حتى يكون في مستوى الثقة، كما أنه ملزم بإعادة الحق إلى أهله خاصة وأن هناك ضمانات التي يتطلبها البنك.
- 3- مبدأ السيولة النقدية: يتعامل المصرف بأموال الناس، الذين إذا رغبوا بسحب ودائعهم يكون البنك حاضراً لطلباتهم، أي المال النقدي يكون جاهزاً لمواجهة طلبات السحب الآتية من قبل الزبائن.
- 4- مبدأ الخزينة: يتمثل في وجوب ترك نسبة معينة في خزينة البنك المركزي.
- 5- مبدأ الأمن: يلجأ المواطن إلى المصرف من خلال تعاملاته التجارية وادخار أمواله تفادياً للمخاطر التي يمكن أن يتعرض لها كالسرقة، إذن البنك يعمل كجهاز أمن مطالب بل ملزم بالمراقبة الصارمة للإمضاءات وغيرها.

▪ أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية: بعد انتقال الجزائر إلى اقتصاد السوق، سعى بنك

الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، استجابة لمتطلبات المرحلة الجديدة التي فرضت تطوير وسائل التسيير وتعزيز التنافسية، وقد حُددت المحاور الإستراتيجية للبنك من خلال دورة نظمتها المديرية العامة لمدرء الوكالات، وتتمثل أبرز الأهداف فيما يلي:

- مساهمة البنك في سياسة التنمية وتجديد القطاع الفلاحي بإدخال التحسينات عليه ، والاستثمار في النشاطات الأكثر مردودية.
- تطوير المنتجات الزراعية، الغذائية والصناعية وكذا مساعدة الفلاحين لترويج المنتجات للمساهمة في التجارة الخارجية ودعم المهن الحرة.
- يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى المنافسة مع البنوك الأخرى في مجال التسيير وتقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل، توفير أحسن الخدمات للعميل.
- تجديد الممتلكات والوسائل.
- إيجاد سياسة أكثر فعالية في جميع الموارد.
- تطوير نوعية الخدمات المقدمة.
- التكوين الجيد للمستخدمين لضمان التسيير الحسن.
- المساهمة في الدعم الاقتصادي الوطني.
- العمليات المتعلقة بالقرض والاعتماد المستندي.
- العمليات المتعلقة بالسحب على الأجهزة التابعة للبنوك الأخرى.
- توسيع مجالات القرض في قطاعات أخرى غير المتعلقة بالفلاحة.
- المساهمة في تطوير الأرياف وتحسين ظروف العمل والمعيشة.

### المطلب الثاني: مهام ونشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية: تتمثل مهام البنك كبنك تجاري في:
  - معالجة جميع العمليات التي يقوم بها أي بنك تجاري ( قرض، صرف، خزينة).
  - فتح حسابات لكل شخص يقدم طلبا بهذا الشأن.
  - المشاركة في جميع مجالات التوفير والاحتياط.
  - التعامل مع مؤسسات القرض العمومي.
  - تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية خاصة الاستيراد ومحاولة تقديم تسهيلات للاستثمار الوطني.
  - منح قروض قصيرة أو متوسطة أو طويلة المدى.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية كوسيلة للمراقبة:

- مراقبة تطابق التدفقات المالية للمؤسسات مع المخططات والبرامج المتعلقة بها، وهذا تحت وصاية السلطات المعنية.
- تتدخل دورا في وضعيتها وتسييرها المالي.
- تمويل العمليات الفلاحية التقليدية والزراعية والصناعية، كما البنك مساعداته لكل المؤسسات التي تساهم في تنمية العالم الريفي.
- تمويل المشاريع الخاصة بالاستثمارات (الصناعات الصغيرة، التجارة، سيارات الإسعاف، الفلاحين) في شكل قروض تقدم من سنتين إلى سبع سنوات.
- تمويل قطاع الصحة: يمول البنك الاستثمارات الخاصة بهذا القطاع مثل فتح عيادة طبية، فتح مراكز تصوير طبي، صيدليات، مراكز التحاليل الطبية... الخ) على شكل قروض لمدة خمس سنوات بمعدل فائدة سنويا ب 3.5%.
- تمويل بعض الاستثمارات الخاصة بتطور الريف: وتتمثل في تطوير قطاع النقل حيث تمنح قروض في إطار تشغيل الشباب تخصص وسائل نقل للمسافرين، وكذا تساهم في دعم مشروع تربية الحيوانات كالأغنام والأبقار وشراء العتاد الفلاحي لتكوين الفلاحة... الخ، الأطباء، الصيادلة، أطباء الأسنان والبيطريين، حرفيين الصناعة التقليدية، التجار الخواص، المؤسسات الخاصة بأشكالها.

▪ **نشاطات البنك :** إنّ نشاط البنك يتمحور ويعتمد على نوعين أساسيين هما:

### 1. نشاطات التمويل: ACTIVITE DE FINANCEMENT :

- تمويل النشاط الفلاحي
- تمويل المستفيدين الخواص ومختلف المساهمات الفلاحية والصناعية.
- الصيد البحري - تربية الحيوانات - صناعة المشروبات - صناعة المنتوجات الأساسية للتبغ - صناعة غذائية - صناعة منتوجات التغليف - وسائل النقل - تنمية الصناعة التقليدية.
- تمويل تعاونيات الخدمات وتقديم المساعدة لكل النشاطات والمؤسسات التي تساهم في التنمية الريفية.

2. النشاطات الاقتصادية LES ARTICLES ECONOMIQUES :

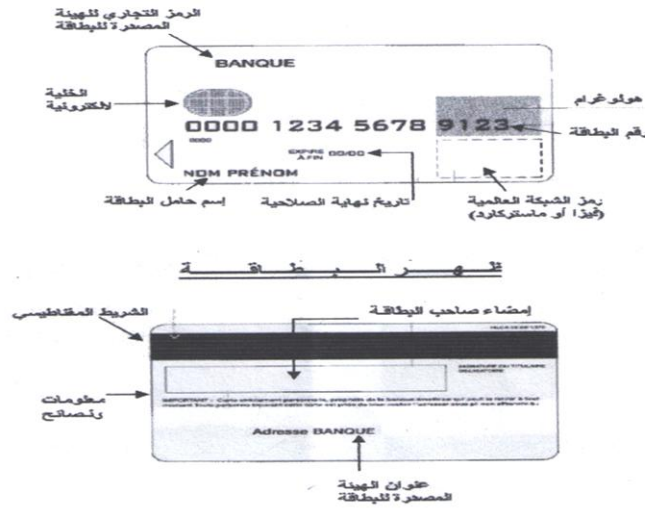
- تحديد سير التخطيط المكلف من أجلها.
- بذل مجهودات جد هامة من أجل تطوير الاقتصاد الوطني
- تطوير قدرات وكفاءات لتلبية رغبات الوطن، من جهة تقديم القروض وتمويل النشاطات الاقتصادية.
- ربط العلاقات مع الدول الخارجية.
- القيام بمفاوضات واتفاقيات وكفاءات خاصة يقوم فيها بضبط الحسابات وتطبيق العمليات البنكية مع الخارج.
- تنشيط وإعطاء نفس جديد لهياكل الشبكة والوكالات المركزية على التموين البشري والتجاري.
- تحليل حسابات كل فرع ووكالة مركزية ولا مركزية وبعض النشاطات على مستوى مختلف مراكز الشبكة.

المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

1. حسابات إيداع لأجل: هو حساب غير مقيد بسندات بنكية، موجودة للأشخاص الطبيعيين والمعنويين.
  - حساب الأموال بالعملة الصعبة: توضع تحت تصرف العميل في كل وقت بنسبة فائدة حسب الشروط العاملة للبنك.
  - حساب العملة بالعملة المحلية: يقدر المبلغ بـ 10000 دج على الأقل، بمعدل فائدة ثابتة تدفع في آخر المدة الزمنية المحددة من طرف البنك.
2. سند الصندوق: إيداع بأجل موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين بصفة رسمية أو للحامل، والمبلغ الأدنى يقدر بـ 10000 دج بفائدة متغيرة.
3. بطاقة البدر: تسمح هذه البطاقة بالسحب نقدا عن طريق موزعات أوتوماتيكية متواجدة عبر الوكالات الجزائرية وتتمثل محاسن هذه البطاقات في:
  - تسهيل عمليات لسحب.
  - تسمح لصاحبها السحب 24 ساعة وحتى في الأعياد وأيام العطل.

- تجنب الانتظار الطويل في شباك البنك.
- 4. البطاقة البنكية CIB: هي وسيلة الدفع أو السحب والتي يمكن تجسيدها عن طريق الأوراق البنكية " صك أو بطاقة " هذه الأخيرة تسمح لحاملها إمكانية إجراء السحب أو الدفع أو الاطلاع على المعلومات الخاصة به.
- ويرتكز السير الحسن لنظام البطاقة على نجاعة المتعاملين الأساسيين، وهم حاملو البطاقات، التّجار القابلون للتعامل بها وبنوكهم المعتمدين لديها، وذلك بقبولهم لمجموعة القواعد الضرورية للسير الحسن لمجمل النظام.
- البطاقة البنكية تتكوّن من مستطيل بلاستيكي، ونموذجها خاضع لمقياس النظام العالمي " ISO "، وهي بذلك أبعادها خاضعة للمقياس التالي:  
الطول : 85.72 ملم ، العرض : 54.03 ملم ، السمك : 0.76 ملم.
- ويمكن أن تحتوي البطاقة على :
  - شريط مغناطيسي يستعمل للسحب.
  - الخلية الالكترونية ومواصلاتها بغية الدفع.
  - كلّ بطاقة شخصية بنوعين من التعريفات :
    - تعريف المصدر أو الشبكة.
    - تعريف الحامل : محددات الهوية ، الإمضاء ( مسجلة الكترونيا على الشريط أو على الخلية الالكترونية).
- على الجهة المرئية أو الوجه نجد:
  - طباعات شارة البنك، الشبكة العالمية أو المحلية وتصنيف البطاقة.
  - التظهير المكتوب لرقم البطاقة، اسم الحامل والتاريخ المحدد لصلاحيتها.
- أما على ظهر الورقة، نجد:
  - عنوان الإرجاع ( الإعارة ) في حالة الضياع.
  - منطقة موجهة لاستقبال نموذج لإمضاء الحامل.
  - جزأين مقروئين الكترونيا ( الخلية ، والشريط ).

الشكل (04) : وجه وظهر بطاقة بنكية مزودة بخلية الكترونية



المصدر: القرض الشعبي الجزائري

- طريقة استعمال البطاقة : كيف تدفع مشترياتكم :
  1. تدفع البطاقة عند الصندوق .
  2. يسجل التاجر قيمة مشترياتكم.
  3. ادخلوا البطاقة في جهاز الدفع الالكتروني .
  4. اكتبوا الرمز السري بواسطة ملامس الجهاز.
  5. عند نهاية العملية يرد لكم التاجر البطاقة والتذكرة.
- استبدال البطاقة : لا تستبدل البطاقة إلا في حالة سرقة ، ضياع أو إذا أضحت بالية.
- كيفية حماية البطاقة : لحماية البطاقة يجب الأخذ بعين الاعتبار ما يلي :
  1. عدم تعريضها لحقل مغناطيسي ( تلفاز ، راديو ، مكبر صوت ...).
  2. الحرارة العالية تؤدي إلى اعوجاج البطاقة.

3. تجنب تعريضها للماء.
4. عدم تغليف البطاقة ، شطبها أو طويها والاحتفاظ بها نظيفة .
5. عدم وضع البطاقة مع أشياء معدنية ( مفاتيح ، نقود ... ) الشيء الذي يعمل على نزع مغناطيسيتها.

## المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقتها بتقليل تكاليف المعاملات

### المالية - دراسة مسحية-

يشهد القطاع المالي تحولات متسارعة بفعل التقدم التكنولوجي، حيث أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني من أبرز أدوات التحديث، ويُعدّ تقليل تكاليف المعاملات المالية من بين أهم الأهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيقها عبر هذه الوسائل، بناء على هذا سيتم تناول في هذا المبحث العلاقة بين الدفع الإلكتروني وتكاليف المعاملات من خلال دراسة ميدانية أجريت ببنك BADR .

### المطلب الأول: خطوات الدراسة

تضمنت هذه الدراسة على مجموع من الإجراءات، نذكرها كالتالي:

#### 1- مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:** شمل مجتمع دراستنا موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبعض من متعاملي هذا البنك.

- **عينة الدراسة:** تم اختيار العينة المقصود من موظفين وعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية .BADR

2- **الطرق المعتمدة:** من أجل الحصول على المعلومات والبيانات تم الاعتماد على:

- **المقابلة:** أداة تم استخدامها مع مسؤول الموارد البشرية، من خلال طرح مجموعة من الأسئلة متعلقة بمعلومات تخص المؤسسة، هيكلها التنظيمي، نشاطها، أهدافها، إضافة الى توضيح الغرض من الاستبيان، وقد تم تسجيل كافة الإجابات المقدمة.

- الاستبيان: تمّ الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات كأداة أساسية للدراسة، شملت 34 سؤال، وقد شملت على أربع أقسام: القسم الأول (المعلومات الشخصية)، القسم الثاني (استخدام وسائل الدفع)، القسم الثالث (استخدام تكنولوجيا الدفع الإلكتروني)، القسم الرابع (تأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية).

### 3- أدوات الدراسة:

- أولاً: أداة الدراسة: استخدم الاستبيان كأداة مساعدة في جمع البيانات حول الدراسة.  
ثانياً: الأساليب الإحصائية المعتمدة: اعتمدنا في معالجة البيانات على بعض الأساليب الإحصائية، نذكرها كالتالي:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.
- التمثيلات البيانية : وذلك باستخدام الدوائر النسبية، والأعمدة البيانية.
- معامل الارتباط بيرسون: لدراسة العلاقة بين المتغيرات، وتحديد درجة الارتباط، والتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- معامل ألفا كرونباخ : للتأكد من ثبات الاستبيان.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان، ومعرفة مقدار تشتت الإجابات.

### ثالثاً: صدق وثبات الاستبيان:

- الصدق الظاهري: ويقصد به التأكد من أنّ عبارات الاستبيان مناسبة لقياس ما وضعت لقياسه، وقد تمّ أخذ ملاحظات الأستاذ المؤطر حول الاستبيان في صورته الأولية بعين الاعتبار، ثمّ تمّ عرضه على المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وتمّ الأخذ بوجهة نظرهم والاستفادة من نصائحهم وتوجيهاتهم، وأجريت التعديلات اللازمة الموصية بها من طرف المحكمين لإخراج الاستبيان في شكله النهائي وتوزيعه على أفراد العينة.
- صدق الاتساق الداخلي للاستبيان: للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان نعتمد في ذلك على حساب معاملات بيرسون لكلّ محور من محور من محاور الاستبيان

رابعاً: سلم ليكارت الرباعي: تم الاعتماد في الاستبيان كذلك على سلم ليكارت الرباعي لاستقصاء آراء أفراد عينة الدراسة، والذي يعبر من خلاله عن مدى موافقة وعدم موافقة العينة على كل عبارة من عبارات الاستبيان، وكأول خطوة نقوم بحساب المدى ثم طول الفئة، كالتالي:

$$\text{المدى} = \text{الحد الأعلى للفئة} - \text{الحد الأدنى للفئة} = 4 - 1 = 3$$

$$\text{طول الفئة} = \text{المدى} / \text{عدد الفئات} = 3 / 4 = 0.75$$

الجدول (02) : سلم ليكارت الرباعي

درجة الموافقة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4
المجال	1.75 - 1	2.50 - 1.76	3.25 - 2.51	4 - 3.26

المصدر: محمد عبد الحميد، أسس البحث العلمي والتحليل الإحصائي باستخدام SPSS، بدون طبعة، دار المجد للنشر، القاهرة، مصر، سنة 2000، ص 264.

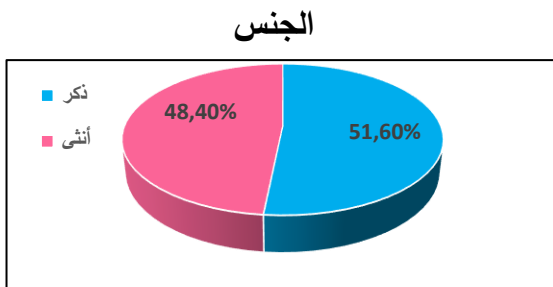
المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

1. التحليل الوصفي للبيانات الشخصية:

1/1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس: فيما يلي عرض لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس، وذلك من

خلال الجدول الإحصائي والدائرة النسبية التي توضح نسب الذكور والإناث في العينة المدروسة:

الجدول (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل (05): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	16	51.6%
أنثى	15	48.4%
المجموع	31	100%

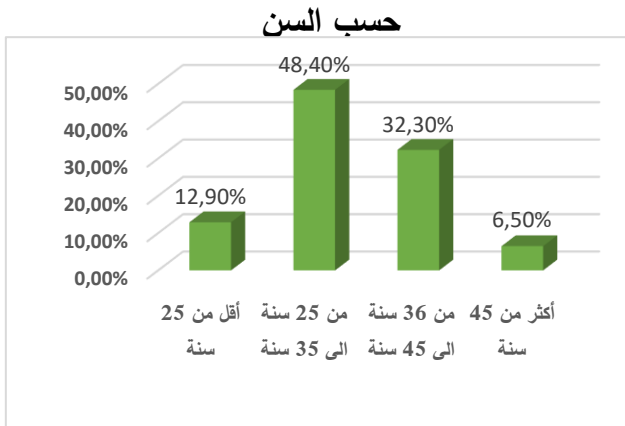
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النسب إلى وجود توازن نسبي بين الذكور والإناث ضمن عينة الدراسة، ما يمنح نتائج البحث مصداقية من حيث التمثيل بين الجنسين. هذه النسبة تسمح بالمقارنة بين وجهات النظر والسلوكيات الرقمية بين الرجال والنساء، خاصة في موضوع حساس مثل الدفع الرقمي. كما تعكس أيضاً مشاركة

جيدة للإنثا في البيئة الرقمية ومجال المعاملات الإلكترونية، وهو ما يعزز أهمية التمكين الرقمي لكلا الجنسين.

2/1 - توزيع أفراد العينة حسب السن: يُوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة وفق الفئات العمرية، كما تُبرز الأعمدة البيانية نسب كل فئة سنّية ضمن العينة محل الدراسة:

الجدول (04): توزيع أفراد العينة حسب السن الشكل (06): أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة



السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	4	12.9%
من 25 سنة الى 35 سنة	15	48.4%
من 36 سنة الى 45 سنة	10	32.3%
أكثر من 45 سنة	2	6.5%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

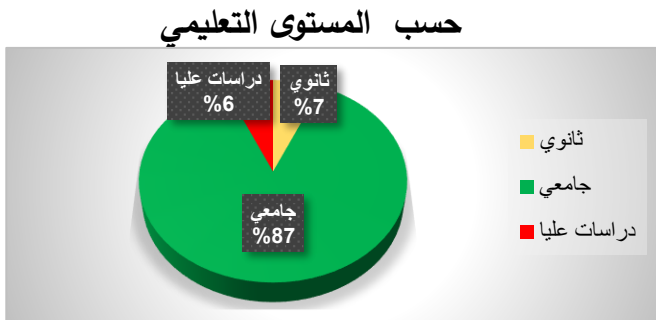
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي ما بين 25 و35 سنة، وهي فئة تمثل الشباب النشطين مهنيًا واجتماعيًا، وغالبًا ما تكون منفتحة على التكنولوجيا. هذا التركيز العمري يعكس طبيعة الأشخاص الأكثر تعاملًا مع وسائل الدفع الحديثة، والذين يشكلون القوة الاقتصادية الاستهلاكية الأكبر في المجتمع. أما الفئة الأكبر سنًا، فتمثل نسبة معتبرة لكنها أقل انخراطًا رقميًا، مما قد يؤثر على مواقعهم وتفضيلاتهم تجاه وسائل الدفع.

3/1- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي: يُبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب

المستوى التعليمي، وتُجسّد الدائرة النسبية مدى تمثيل كل فئة تعليمية ضمن العينة المدروسة:

الجدول (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الشكل (07): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة



التعليمي

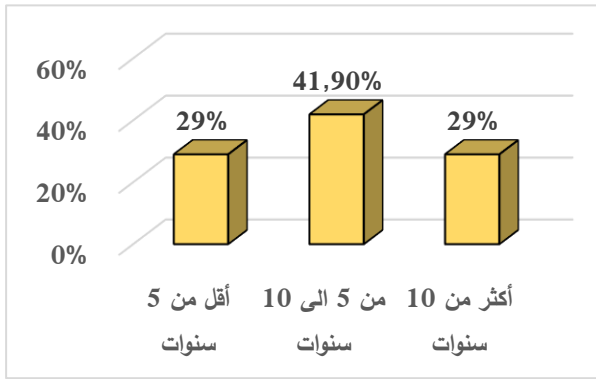
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي	2	6.5%
جامعي	27	87.1%
دراسات عليا	2	6.5%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النسبة المرتفعة من الجامعيين إلى أن العينة تمثل شريحة ذات وعي معرفي وثقافي عالٍ، ما يعزز الثقة في نوعية الأجوبة وسلامة الإدراك حول الموضوعات الرقمية، فغالبًا ما يمتلك المتعلمون وعيًا أكبر بأهمية الأمان الرقمي، والراحة في استخدام التطبيقات الإلكترونية، مما يجعل تحليلاتهم تميل إلى العمق والدقة، كما يبرر ذلك الميل الواضح لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية والتفاعل معها بوعي

**4/1- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:** يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية، كما تُبرز الأعمدة البيانية نسب تمثيل كل فئة خبرة داخل العينة المدروسة: **الجدول (06): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة** الشكل ( 08): أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	9	29%
من 5 إلى 10 سنوات	13	41.9%
أكثر من 10 سنوات	9	29%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أنّ التوزيع المتوازن في سنوات الخبرة يعكس تنوعًا في وجهات النظر بين من هم في بداية حياتهم المهنية ومن لديهم خبرة طويلة، هذه الفروقات قد تفسّر اختلاف مستوى الاعتماد على الدفع الرقمي، فالأكثر خبرة ربما يكونون أكثر تحفظًا، بينما الجدد قد يميلون إلى التجريب والانفتاح على التكنولوجيا الجديدة.

## 2. تحليل صدق وثبات الاستبيان:

**1/2- صدق الاستبيان:** لإظهار صدق الاستبيان نعتمد على حساب معاملات بيرسون لكل محور

من محاور الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك:

**الجدول (07): معاملات الارتباط لمحاور الاستبيان بدرجة الكلية**

المحور	معامل الارتباط r	القيمة الاحتمالية sig
استخدام وسائل الدفع	0.575	0.020
استخدام تكنولوجيا الدفع الإلكتروني	0.442	0.188
تأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات	0.709	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحاور الثلاثة تنوعاً في قوة الارتباط ودلالة الفقرات مع المحور الكلي لكل منها: فقد بلغ متوسط معامل الارتباط بيرسون لمحور "استخدام وسائل الدفع" (0.575) مع متوسط مستوى دلالة قدره (0.020)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور، مما يعكس صدقاً بنائياً جيداً لهذا المحور. في المقابل، أظهر محور "استخدام تكنولوجيا الدفع الإلكتروني" متوسط ارتباط (0.442)، بينما بلغ متوسط مستوى الدلالة (0.188)، وهي قيمة تفوق الحد المقبول إحصائياً (0.05). وعليه، فإن العلاقة بين فقرات هذا المحور والدرجة الكلية لم تكن دالة إحصائياً بشكل كافٍ، مما يشير إلى ضعف في الصدق البنائي.

المحور	معامل الثبات ألفا كرونباخ
استخدام وسائل الدفع	0.677
استخدام تكنولوجيا الدفع الإلكتروني	0.493
تأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية	0.909

أما محور "تأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية" فقد حقق أعلى متوسط ارتباط بيرسون (0.709) مع أدنى متوسط دلالة (0.001)، وهو ما يدل على وجود علاقة قوية ودالة إحصائياً بين الفقرات والدرجة الكلية، ويعكس صدقاً بنائياً مرتفعاً لهذا المحور، مما يعزز من موثوقيته في قياس الظاهرة المستهدفة.

2/2- تباث الاستبيان: نستخدم في التحقق من تباث الاستبيان على معامل ألفا كرونباخ، حيث أنه كلما اقترب من الصفر كان الثبات منخفضاً، وكلما اقترب من الواحد كان الثبات عالياً، والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول (08): قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة (الاستبيان)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج تحليل الثبات الداخلي تبايناً في مستوى اتساق المحاور، حيث حقق محور تأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية ثباتاً عالياً جداً ( $\alpha = 0.909$ )، مما يعكس موثوقية ممتازة، بينما جاء محور استخدام وسائل الدفع بثبات مقبول ( $\alpha = 0.677$ )، أما محور استخدام تكنولوجيا الدفع الإلكتروني فقد سجل ثباتاً ضعيفاً ( $\alpha = 0.493$ ).

### 3. تحليل نتائج محور الاستبيان واختبار الفرضيات وتحليل التباين:

1/3- تأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية: اعتمدنا في تحليل إجابات أفراد العينة على مقاييس التشتت (الانحراف المعياري)، ومقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي).

### 1/1/3- نتائج التحليل الوصفي لتأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية:

نعرض في هذا الجدول نتائج التحليل الوصفي لاستبيان يقيم آراء عينة الدراسة حول تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على تقليل تكاليف المعاملات المالية داخل المؤسسات. تم استخدام مقياس ليكرت بأربعة مستويات لقياس درجة الموافقة، حيث يعكس المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مدى اتفاق المشاركين مع كل عبارة.

تهدف هذه النتائج إلى التعرف على مدى إدراك المستفيدين لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الكفاءة وتقليل النفقات المرتبطة بالمعاملات المالية، بالإضافة إلى تقييم العوامل المؤثرة في استخدام هذه الوسائل مثل البنية التحتية والوعي الأمني. تساعد هذه البيانات في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير أو تدخل لتحسين تبني وسائل الدفع الإلكتروني وتعظيم فوائدها الاقتصادية.

### الجدول (09) : تحليل نتائج المحور الرابع لتأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات

#### المالية

العبارات	متوسط مقبول	انحراف معيارى	الاتجاه
هل تعتقد ان استخدام وسائل الدفع يساهم في تقليل تكاليف المعاملات المالية ؟	1	0.830	موافق
	3.2		
	5	3.09	
	19.4		
	13		
	41.9		
	11		
	35.5		

موافق	0.546	3.03	5	22	4	0	تك	هل ترى أن وسائل الدفع الإلكترونية تساهم في تقليل الحاجة إلى التعامل النقدي؟؟
			16.1	71	12.9	0	%	
موافق بشدة	0.588	3.29	11	18	2	0	تك	هل تساهم وسائل الدفع الإلكترونية تحسن كفاءة التحصيل الضريبي؟
			35.5	58.1	6.5	0	%	
موافق	0.560	3.22	9	20	2	0	تك	هل توافق ان وسائل الدفع الإلكترونية تسهل عمليات التدقيق المالي؟؟
			29	64.5	6.5	0	%	
موافق	0734	3.16	10	17	3	1	تك	هل تعتقد ان الدفع الإلكتروني يساهم في تخفيض التكاليف ادارة المخاطر الامنية ؟
			32.3	54.8	9.7	3.2	%	
موافق	0.582	3.16	8	20	3	0	تك	هل يمكن ان يساهم الدفع الإلكتروني في خفض تكاليف الطباعة للمعاملات المالية؟؟
			25.8	64.5	9.7	0	%	
موافق	0.679	2.93	5	20	5	1	تك	هل تعتقد أن ضعف البنية التحتية التكنولوجية يؤثر على انتشار الدفع الإلكتروني؟؟
			16.1	64.5	16.1	3.2	%	
موافق	0.601	3.19	9	19	3	0	تك	هل ترى أن قلة الوعي بأهمية الدفع الإلكتروني تعيق انتشاره؟؟
			29	61.3	9.7	0	%	
موافق	0.657	2.96	5	21	4	1	تك	هل تؤثر المخاوف الأمنية على استخدام الدفع الإلكتروني في المعاملات المالية؟؟
			16.1	67.7	12.9	3.2	%	
موافق	0.447	3	3	25	3	0	تك	

			9.7	80.6	9.7	0	%	هل تعتقد أن الجهات الحكومية تبذل جهدا لتعزيز الدفع الالكتروني؟؟
موافق	0.597	3.09	7	20	4	0	تك	هل يؤثر الدفع الالكتروني على سرعة وكفاءة تنفيذ المعاملات المالية؟؟
			22.6	64.5	12.9	0	%	
موافق	0.575	3.25	10	19	2	0	تك	هل ترى أن التحول الى الدفع الالكتروني يقلل من الفساد المالي او التلاعب بالمعاملات؟؟
			32.3	61.3	6.5	0	%	
موافق	0.616	3.11	المجموع					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن اتجاهات وآراء عينة الدراسة تميل الى الموافقة اتجاه بُعد تأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية، أين بلغ المتوسط الحسابي المرجح ( $M=3.11$ )، بانحراف معياري ( $\sigma = 0.616$ ) ، ويعدّ هذا الانحراف أقل من 1 ما يدل على تركيز إجابات عينة الدراسة وتقاربها، أي أن التشتت بين آرائهم كان منخفضاً نسبياً.

كما نلاحظ أنّ عينة الدراسة كان متوسطها الحسابي محصور بين 2.93 و 3.29، ومنه

نستخلص:

- العبارة الأولى (هل تعتقد أن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية يساهم في تقليل تكاليف المعاملات المالية العامة): بلغ متوسطها الحسابي = 3.09 | الانحراف = 0.830 ، ما يدل على أنّ أغلب أفراد العينة يميلون إلى الموافقة، لكن الانحراف المرتفع نسبياً يشير إلى وجود تباين واضح في الآراء.

- العبارة الثانية ( هل ترى أنّ وسائل الدفع الإلكترونية تساهم في تقليل الحاجة الى تعامل النقدي): بلغ متوسطها الحسابي = 3.03 | الانحراف = 0.546، ما يدلّ على وجود اتفاق عام، وتشتت منخفض، أي وجود تقارب كبير في الآراء حول دور الدفع الإلكتروني في تقليل الاعتماد على النقد.

- العبارة الثالثة: ( هل تساهم وسائل الدفع الإلكترونية تحسن كفاءة التحصيل الضريبي) :

بلغ المتوسط الحسابي = 3.29 | الانحراف = 0.588، وهي أعلى متوسط بين العبارات، يعكس موافقة شديدة نسبية، مع تشتت محدود، ما يشير إلى قناعة قوية بأثر الدفع الإلكتروني في تحسين التحصيل الضريبي.

- العبارة الرابعة: ( هل توافق ان وسائل الدفع الإلكترونية تسهل عمليات التدقيق المالي): بلغ المتوسط الحسابي = 3.22 | الانحراف = 0.560، هناك اتفاق واضح وتشنت منخفض، يدل على إدراك عام لسهولة التدقيق بفضل الدفع الإلكتروني.
- العبارة الخامسة: ( هل تعتقد أن الدفع الإلكتروني يساهم في تخفيض التكاليف إدارة المخاطر الأمنية): بلغ المتوسط الحسابي = 3.16 | الانحراف = 0.734 ، هناك موافقة عامة، لكن الانحراف النسبي المرتفع يعكس بعض التفاوت في الآراء حول تأثير الدفع الإلكتروني على المخاطر الأمنية.
- العبارة السادسة: ( هل يمكن أن يساهم الدفع الإلكتروني في خفض تكاليف الطباعة للمعاملات المالية): بلغ المتوسط الحسابي = 3.16 | الانحراف = 0.582، يظهر أن هناك اتفاق جيد على هذا الأثر، مع تشنت معتدل.
- العبارة السابعة: ( هل تعتقد أن ضعف البنية التحتية التكنولوجية يؤثر على انتشار الدفع الإلكتروني): بلغ المتوسط الحسابي = 2.93 | الانحراف = 0.679، الموافقة ما تزال موجودة لكنها أقل نسبيًا، وهناك تباين ملحوظ بين الآراء.
- العبارة الثامنة: ( هل ترى أن قلة الوعي بأهمية الدفع الإلكتروني تعيق انتشاره): بلغ المتوسط الحسابي = 3.19 | الانحراف = 0.601، يظهر أن أغلب المشاركين متفقون على أثر ضعف الوعي، مع تشنت مقبول.
- العبارة التاسعة: ( هل تؤثر المخاوف الأمنية على استخدام الدفع الإلكتروني في المعاملات المالية): بلغ المتوسط الحسابي = 2.96 | الانحراف = 0.657، نجد أن الموافقة موجودة لكنها أضعف نسبيًا، مع تباين واضح في الرأي، ربما بحسب الخبرة أو الثقة بالتقنية.
- العبارة العاشرة: (هل تعتقد أن الجهات الحكومية تبذل جهداً لتعزيز الدفع الإلكتروني): بلغ المتوسط الحسابي = 3.00 | الانحراف = 0.447، الرأي يميل للموافقة بشكل معتدل، والانحراف المنخفض يشير إلى إجماع نسبي.
- العبارة الحادية عشر: (هل يؤثر الدفع الإلكتروني على سرعة وكفاءة تنفيذ المعاملات المالية): بلغ المتوسط الحسابي = 3.09 | الانحراف = 0.597، نلاحظ أنه توجد موافقة واضحة مع تشنت مقبول، ما يعكس ثقة جيدة في فعالية الدفع الإلكتروني.

- العبارة الثانية عشر: (هل ترى أن التحوّل إلى الدفع الإلكتروني يقلل من فساد المالي او التلاعب بالمعاملات): بلغ المتوسط الحسابي = 3.25 الانحراف = 0.575، هناك موافقة قويّة نسبياً على هذا الطرح، مع تشتت منخفض نسبياً، مما يدل على وعي بدور التكنولوجيا في الشفافية.

2/1/3- اختبار الفرضيات نتائج المحور لتأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية:

سنقوم في هذا العنصر باختبار فرضيات الدراسة من خلال عرض وتحليل نتائج الانحدار البسيط وذلك للتأكد من صحة الفرضية الموضوعية ونقوم بمناقشة هذه الفرضية اعتماداً على هذه النتائج:

1/2/1/3- اختبار الفرضية الأولى:

أ. الصياغة الإحصائية للفرضية الأولى:

الفرضية 1: استخدام التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة تساهم في تقليل تكاليف المعاملات المالية.

•  $H_0$ : لا يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة على تقليل تكاليف المعاملات المالية.

•  $H_1$ : يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة على تقليل تكاليف المعاملات المالية.

ب. تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة على تقليل تكاليف المعاملات المالية: في هذا الجزء، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر استخدام التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة على تقليل تكاليف المعاملات المالية، يهدف هذا التحليل إلى اختبار الفرضية الأولى من خلال تحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة) والمتغير التابع (تكاليف المعاملات المالية)، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (10) : تحليل الانحدار البسيط للفرضية الأولى

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Bêta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig
تقليل تكاليف المعاملات المالية	الجزء الثابت	2.342		5.674	0.000
	التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة	0.407	0.652	1.933	0.006

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل الانحدار أن قيمة (t = 1.933) عند دلالة إحصائية (Sig = 0.006) وهي أقل من 0.05. وأيضاً بالنسبة للثابت بلغت قيمة (t= 5.674) عند دلالة إحصائية أقل من 5%، وهذا ما يدل على معنوية المعلمات. وهو ما يدل على أن كل زيادة بوحدة واحدة في استخدام التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة تؤدي إلى انخفاض ملحوظ في تكاليف المعاملات المالية بمقدار 0.407.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>) التي تنفي وجود تأثير، ويتم قبول الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>)، مما يؤكد أن استخدام التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة يساهم بشكل دال إحصائياً في تقليل تكاليف المعاملات المالية.

ت. تحليل التباين ANOVA: تم إجراء تحليل التباين (ANOVA) لاختبار دلالة تأثير استخدام التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة على تقليل تكاليف المعاملات المالية، يوضح الجدول التالي نتائج هذا التحليل:

جدول (11): تحليل التباين (ANOVA) للفرضية الأولى

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	معدل التباين	معامل R <sup>2</sup>	قيمة الارتباط R
0.013	2.200	7	0.583	4.080	بين المجموعات	0.480	0.652
		23	0.265	6.092	داخل المجموعات		
		30		10.172	المجموع		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج تحليل التباين نجد أن قيمة مستوى الدلالة بلغت (Sig = 0.013) وهي أقل من المستوى المعتمد (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات. ومنه النموذج مقبول وصالح للدراسة، بمعنى يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا ذات التكلفة الثابتة على تقليل تكاليف المعاملات المالية.

وبلغت قيمة معامل الارتباط (R) نحو (0.652) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية بين استخدام التكنولوجيا (المتغير المستقل) وتقليل تكاليف المعاملات المالية كالمتغير التابع. فكلما زادت درجة استخدام أو تطور التكنولوجيا، زادت قيمة المتغير التابع. ومعامل التحديد ( $R^2 = 0.480$ ) ، مما يعني أن التكنولوجيا تفسر حوالي 48% من التباين في المتغير التابع. والباقي يمكن تفسيره بمتغيرات أخرى.

### 2/2/1/3- اختبار الفرضية الثانية:

أ. الصياغة الإحصائية للفرضية الأولى:

الفرضية 2 : تساهم التكنولوجيا في زيادة سرعة وكفاءة العمليات المالية.

•  $H_0$  : لا توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وسرعة وكفاءة العمليات المالية.

•  $H_1$  : توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وسرعة وكفاءة العمليات المالية.

ب. تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير استخدام التكنولوجيا على سرعة وكفاءة العمليات المالية:

قصد التعرف على العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وسرعة وكفاءة العمليات المالية، تم إجراء تحليل انحدار خطي بسيط، حيث اعتُبر استخدام التكنولوجيا متغيراً مستقلاً، بينما تمثل سرعة وكفاءة العمليات المالية المتغير التابع. يهدف هذا التحليل إلى قياس مدى تأثير استخدام التكنولوجيا في تحسين الأداء المالي وتبسيط الإجراءات المرتبطة به، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

### جدول (12): تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثانية

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل $B\hat{e}t\alpha$	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig
سرعة وكفاءة العمليات المالية	الجزء الثابت	2.783		9.500	0.000
	استخدام التكنولوجيا	0.203	0.242	1.343	0.190

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل الانحدار أن قيمة ( $t = 1.343$ ) عند الدلالة الإحصائية ( $Sig = 0.190$ ) ،

وهي أعلى من 0.05، أما بالنسبة للثابت فقد بلغت قيمة  $t = 9.500$  عند دلالة إحصائية

( $Sig = 0.000$ )، وهو ما يدل على معنوية الجزء الثابت في النموذج.

بناءً على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) التي تنفي وجود تأثير لاستخدام التكنولوجيا على سرعة وكفاءة العمليات المالية، ويتم رفض الفرضية البديلة ( $H_1$ ) وعليه، فإن استخدام التكنولوجيا لا يُظهر تأثيرًا دالًا إحصائيًا في تحسين سرعة وكفاءة العمليات المالية ضمن العينة المدروسة.

ت. تحليل التباين ANOVA: في إطار التحقق من صحة الفرضية الثانية، سيتم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA) لفحص دلالة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وسرعة وكفاءة العمليات المالية، يوضح الجدول التالي نتائج هذا التحليل:

جدول(13): تحليل التباين (ANOVA) للفرضية الثانية

مستوى الدلالة sig	قيمة F	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	معدل التباين	معامل $R^2$	قيمة الارتباط R
0.691	0.697	8	0.153	1.227	بين المجموعات	0.059	0.242
		22	0.220	4.842	داخل المجموعات		
		30		6.069	المجموع		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج تحليل التباين الموضحة في الجدول أعلاه، نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة بلغت ( $Sig = 0.691$ )، وهي أكبر بكثير من المستوى المعتمد ( $0.05$ )، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات، وبالتالي فإن النموذج غير دال إحصائيًا ولا يدعم الفرضية الثانية.

بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R = 0.242$ ) يشير إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدًا بين استخدام التكنولوجيا (متغير مستقل) وسرعة وكفاءة العمليات المالية كمتغير تابع أي أن زيادة استخدام التكنولوجيا لا تؤثر بشكل كبير على تحسين سرعة وكفاءة العمليات المالية ضمن العينة المدروسة. وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2 = 0.059$ ) يوضح أن استخدام التكنولوجيا لا يفسر سوى حوالي 5.9% من التباين في كفاءة وسرعة العمليات المالية، وهو ما يُعد ضعيفًا وغير كافٍ من الناحية الإحصائية.

2/2/1/3- اختبار الفرضية الثالثة:

أ. الصياغة الإحصائية للفرضية الثالثة:

الفرضية 3: تنخفض التكلفة على المدى الطويل عند تبني وسائل الدفع الإلكترونية.

•  $H_0$ : لا يؤثر تبني وسائل الدفع الإلكتروني على انخفاض التكلفة على المدى الطويل.

•  $H_1$ : يؤثر تبني وسائل الدفع الإلكتروني على انخفاض التكلفة على المدى الطويل.

ب. تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير تبني وسائل الدفع الإلكترونية على انخفاض التكلفة على

المدى الطويل: في إطار اختبار الفرضية الثالثة، تم إجراء تحليل انحدار خطي بسيط لقياس أثر

تبني وسائل الدفع الإلكترونية على خفض التكاليف على المدى الطويل، يُعد هذا التحليل أداة

إحصائية فعالة لتحديد قوة العلاقة بين المتغير المستقل (تبني وسائل الدفع الإلكترونية) والمتغير

التابع (انخفاض التكلفة)، بهدف تقييم مدى إسهام هذه الوسائل في تحقيق كفاءة مالية مستدامة،

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول(14): تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثالثة

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل $B\hat{e}t\alpha$	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig
انخفاض التكلفة على المدى الطويل	الجزء الثابت	2.437		6.431	0.000
	تبني وسائل الدفع الإلكتروني	0.339	0.612	1.491	0.044

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تبيّن نتائج تحليل الانحدار أن قيمة ( $t = 1.491$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig = 0.044$ ) ، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. أما بالنسبة للجزء الثابت في النموذج، فقد بلغ  $t = 6.431$  عند مستوى دلالة 0.000، وهو ما يؤكد معنوية الثابت في المعادلة، أي أنّ كلّ زيادة بوحدة واحدة في تبني وسائل الدفع الإلكتروني تؤدي إلى انخفاض في التكلفة على المدى الطويل بمقدار 0.339 وحدة.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) التي تنفي وجود تأثير، ويتم قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ )، مما يدل على أن تبني وسائل الدفع الإلكتروني يساهم بشكل دال إحصائياً في تقليل التكلفة على المدى الطويل.

3/3- تحليل التباين ANOVA: في إطار التحقق من صحة الفرضية الثالثة، تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA) لفحص دلالة العلاقة بين تبني وسائل الدفع الإلكترونية (المتغير المستقل) وانخفاض التكلفة على المدى الطويل (المتغير التابع). يهدف هذا التحليل إلى الكشف عما إذا كانت الفروق في متوسط الانخفاض في التكلفة تعزى إلى مستويات مختلفة من تبني وسائل الدفع الإلكترونية. يوضح الجدول التالي نتائج هذا التحليل:

جدول (15): تحليل التباين (ANOVA) للفرضية الثالثة

مستوى الدلالة sig	قيمة F	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	معدل التباين	معامل $R^2$	قيمة الارتباط R
0.015	0.572	4	0.182	0.727	بين المجموعات	0.337	0.612
		26	0.318	8.265	داخل المجموعات		
		30		8.992	المجموع		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل التباين إلى أن قيمة مستوى الدلالة ( $Sig = 0.015$ ) أقل من القيمة المعتمدة ( $0.05$ )، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات، وبالتالي فإن النموذج مقبول وداعم للفرضية الثالثة هذا يعني أن هناك تأثيراً معنوياً لتبني وسائل الدفع الإلكترونية على انخفاض التكلفة على المدى الطويل.

كما بلغت معامل الارتباط ( $R = 0.612$ ) هذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية بين تبني وسائل الدفع الإلكترونية (المتغير المستقل) وانخفاض التكلفة على المدى الطويل (المتغير التابع). أما معامل التحديد ( $R^2 = 0.337$ ) فيوضح أن استخدام التكنولوجيا يفسر حوالي 33.7% من التباين في المتغير التابع، وهو ما يعد نسبة جيدة إحصائياً.

#### 4. تحليل نتائج المحور الثالث والرابع للاستبيان:

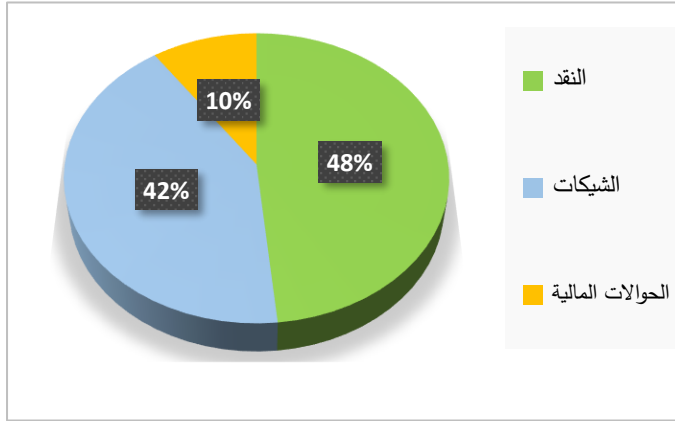
##### 1/4- التحليل الوصفي لإجابات العينة:

1/1/4 - استخدام وسائل الدفع: في هذا الجزء، سيتم عرض وتحليل البيانات لاستخدام مختلف وسائل الدفع، سواء التقليدية أو الإلكترونية، بهدف تحديد مدى انتشار كل نوع من وسائل الدفع داخل عينة الدراسة، مع إبراز الفروق في تفضيل الوسائل الحديثة مقارنة بالوسائل التقليدية.

- وسائل الدفع التقليدية: يعرض الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب أنواع وسائل الدفع التقليدية المستخدمة، كما تُوضَّح الدائرة النسبية نسبة استخدام كل وسيلة ضمن العينة المدروسة.

الشكل (09): دائرة نسبية لتوزيع أنواع وسائل الدفع المستخدمة التقليدية

الجدول (16): توزيع أفراد العينة حسب أنواع وسائل الدفع المستخدمة التقليدية



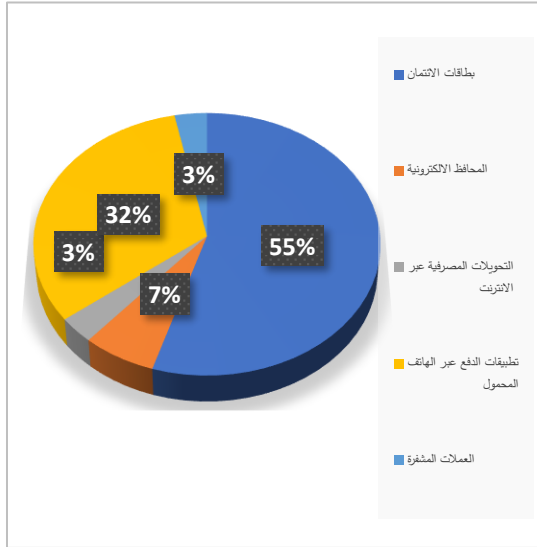
وسائل الدفع التقليدية	التكرار	النسبة المئوية %
النقد	15	48,4 %
الشيكات	13	41,9 %
الحوالات المالية	3	9,7 %
المجموع	31	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

- تشير النتائج الجدول إلى أن وسيلة الدفع الأكثر شيوعاً بين المشاركين هي الدفع نقداً (48.4%)، متبوعة بالشيكات، بينما تُستخدم الحوالات المالية بدرجة ضعيفة. يُظهر هذا التوزيع استمرار اعتماد الأفراد على الوسائل التقليدية، بالرغم من التحوّل العالمي نحو الرقمنة المالية، قد يُعزى هذا التفضيل إلى الراحة النفسية المرتبطة بالتحكم الفوري في المال، أو إلى محدودية الثقة بالأنظمة الرقمية الحديثة.
- وسائل الدفع الحديثة: يُوضح الجدول التالي أنواع وسائل الدفع الحديثة المستخدمة من قبل أفراد العينة، وتُبيّن الدائرة النسبية نسب استخدام كل وسيلة دفع حديثة:

الشكل (10) : دائرة نسبية لتوزيع أفراد الدراسة حسب أنواع وسائل الدفع الحديثة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول (17) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب أنواع وسائل الدفع الحديثة

وسائل الدفع الحديثة	التكرار	النسبة المئوية %
بطاقات الائتمان	17	54,8 %
المحافظ الإلكترونية	2	6,5 %
التحويلات المصرفية عبر الإنترنت	1	3,2 %
تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول	10	32,3 %
العملات المشفرة	1	3,2 %
الجميع	31	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

نلاحظ أنّ بطاقات الائتمان الوسيلة الرقمية الأكثر استخدامًا بين المشاركين إضافة الى تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول، ما يشير إلى تفضيل أدوات تقليدية نسبيًا من أدوات الدفع الحديثة، في المقابل، يظهر استخدام محدود للتطبيقات المتقدمة كالمحافظ الإلكترونية والعملات المشفرة، مما يكشف عن وجود تحفّظات تقنية أو ثقافية تجاه هذه الابتكارات، يمكن تفسير هذا الاتجاه برغبة المستخدم في الجمع بين الرقمنة والموثوقية ضمن بيئة مألوفة.

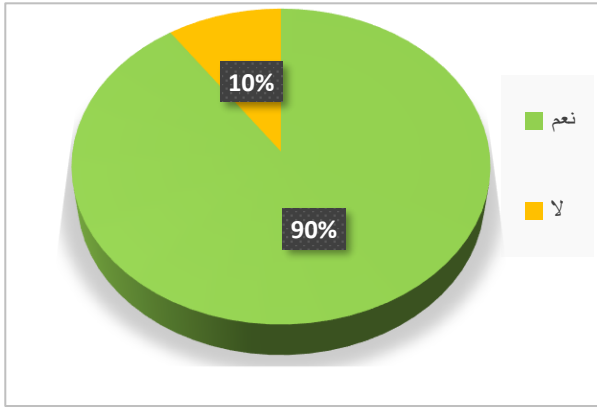
- استخدام تكنولوجيا الدفع الإلكتروني: يعرض الجدول التالي مدى تجربة أفراد العينة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني سابقًا، كما تُوضح الدائرة النسبية نسبة من لديهم خبرة سابقة مقارنة بمن لم يسبق لهم استخدامها ضمن العينة المدروسة:

الشكل (11): دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة

الدراسة حسب تجربتهم في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني سابقا

الجدول (18): توزيع أفراد عينة الدراسة

حسب تجربتهم في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني سابقا



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

النسبة المئوية %	التكرار	استخدام وسائل الدفع الالكتروني سابقا
90,3 %	28	نعم
9,7 %	3	لا
100 %	31	المجموع

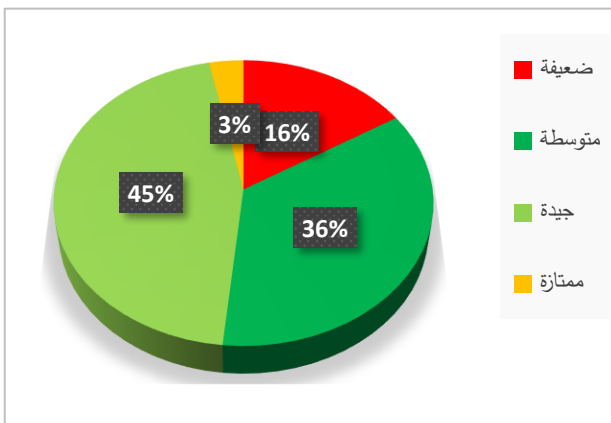
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أن أغلبية المشاركين (90.3%) قد استخدموا وسائل الدفع الرقمية، ما يدل على انتشار هذه الخدمات بين شريحة كبيرة من المستهلكين. هذه النتيجة توحي بأن الدفع الرقمي لم يعد مقتصرًا على فئة تقنية أو عمرية معينة، بل أصبح جزءًا من الحياة اليومية لدى الكثيرين. أما النسبة القليلة التي لم تستخدمها فقد تكون مرتبطة إما بنقص التكوين أو بعدم الحاجة الفعلية.

- مدى المعرفة بأنظمة الدفع الإلكتروني: يوضح الجدول التالي مستوى معرفة أفراد العينة بأنظمة الدفع الإلكتروني، وتُبرز الدائرة النسبية مدى تباين درجات المعرفة بين المشاركين في الدراسة:

الشكل (12): دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى معرفتهم بأنظمة الدفع الإلكتروني

الجدول (19): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى معرفتهم بأنظمة الدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

النسبة المئوية %	التكرار	المعرفة بأنظمة الدفع الالكتروني
16,1 %	5	ضعيفة
35,5 %	11	متوسطة
45,2 %	14	جيدة
3,2 %	1	ممتازة
100 %	31	المجموع

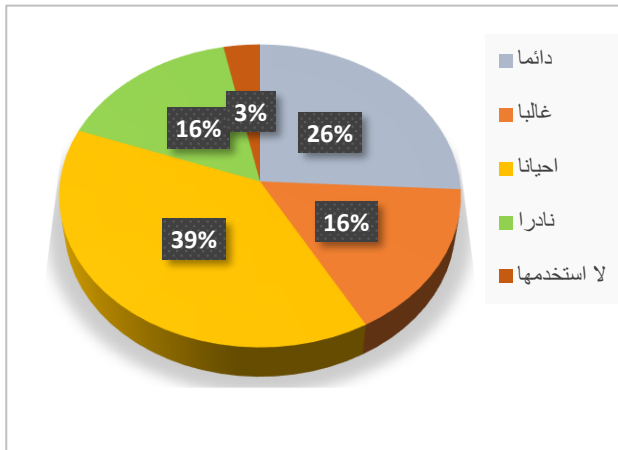
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول يُظهر أن أغلب المستجوبين يرون تجربتهم مع وسائل الدفع الرقمية جيدة أو متوسطة، مما يشير إلى رضا عام مع وجود هامش للتحسين، نسبة "ضعيفة" (16.1%) تعني أن

هناك جزءًا من المستخدمين لم يكن راضيًا تمامًا، وقد يكون ذلك لأسباب فنية أو تجريبية. ضعف نسبة التقييم "الممتاز" (3.2%) يُبرز أن التجربة الرقمية في نظر المستخدم لم تصل بعد إلى الكمال أو الاتقان الكامل.

- عدد مرات استخدام مختلف أنواع وسائل الدفع: يُبين الجدول التالي استخدام أفراد العينة لمختلف أنواع وسائل الدفع، كما تُوضّح الدائرة النسبية مدى تكرار الاستخدام بين الفئات المختلفة ضمن العينة المدروسة:

الشكل (13) : دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد مرات استخدام مختلف أنواع وسائل الدفع



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

الجدول (20) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد مرات استخدام مختلف أنواع وسائل الدفع

النسبة المئوية %	التكرار	استخدام مختلف أنواع وسائل الدفع
25,8 %	8	دائما
16,1 %	5	غالبا
38,7 %	12	احيانا
16,1 %	5	نادرا
3,2 %	1	لا استخدمها
100 %	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

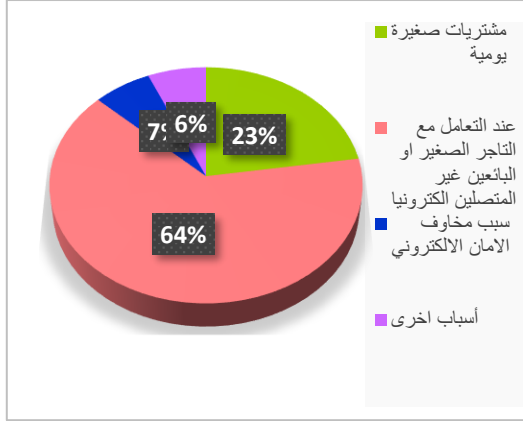
نلاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستجيبين يستخدمون وسائل الدفع الرقمية من حين لآخر (38.7%)، بينما يستعملها ربع العينة بشكل دائم. يُظهر ذلك أن التحول نحو الرقمنة لا يزال تدريجيًا، ويعتمد على مدى توفر الوسائل وثقة المستخدم بها، الاستخدام "النادر" أو "غير الموجود" يشير إلى ضرورة تعزيز التوعية والثقة بتلك الخدمات لتوسيع قاعدة المستخدمين.

- مواقف تفضيل استخدام الدفع النقدي التقليدي: يعرض الجدول التالي مواقف تفضيل أفراد العينة لاستخدام الدفع النقدي (التقليدي)، كما توضح الدائرة النسبية أبرز الحالات التي يُفضل فيها هذا النوع من الدفع ضمن العينة المدروسة:

الجدول (21) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشكل (15) : دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة

مواقف تفضيل استخدام الدفع النقدي (التقليدي) الدراسة حسب مواقف تفضيل استخدام الدفع

النقدي (التقليدي)



مواقف تفضيل استخدام الدفع النقدي (التقليدي)	التكرار	النسبة المئوية %
مشتريات صغيرة يومية	7	22,6 %
عند التعامل مع التاجر الصغير أو البائعين غير المتصلين إلكترونياً	20	64,5 %
سبب مخاوف الأمان الإلكتروني	2	6,5 %
أسباب أخرى	2	6,5 %
المجموع	31	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

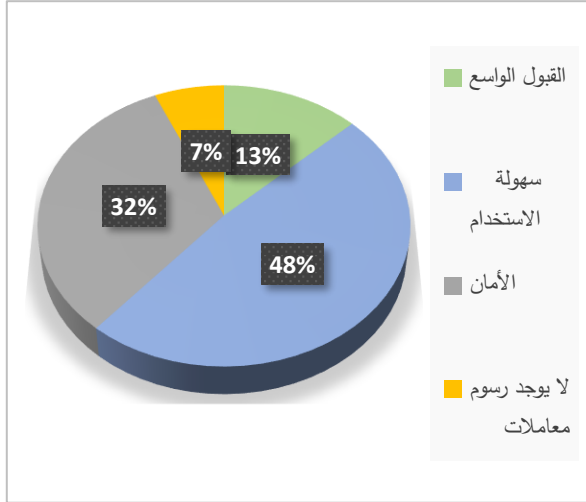
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الملاحظ أنّ معظم المشاركين يفضلون الدفع نقدًا عندما يتعاملون مع باعة لا يمتلكون وسائل دفع إلكتروني (64.5%)، ما يشير إلى أن البنية التحتية المحدودة لبعض المتاجر هي السبب الرئيسي وراء استمرار استخدام النقد، الأسباب الأخرى مثل صغر قيمة المشتريات أو المخاوف الأمنية لعبت دورًا أقل، هذا يُبرهن على أن التحول الرقمي يتطلب جاهزية شاملة من السوق، وليس فقط من المستهلك.

إضافة إلى ذلك، أشار بعض المستجوبين إلى أسباب أخرى لاختيارهم الدفع النقدي، مثل: الرغبة في التحكم الأفضل بالمصروف اليومي، تجنب الانتظار بسبب أعطال أجهزة الدفع الإلكتروني، الاعتياد على التعامل النقدي في المعاملات البسيطة، عدم توفر معلومات كافية حول كيفية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وأحياناً الاستفادة من التخفيضات النقدية المباشرة التي يقدمها بعض التجار. هذه النتائج تؤكد أن التحول الرقمي الناجح يتطلب ليس فقط تطوير البنية التحتية، بل أيضاً نشر ثقافة مالية رقمية شاملة وتقديم حوافز تدعم استخدام وسائل الدفع الحديثة.

- الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل الدفع التقليدية: يُوضح الجدول التالي الأسباب الرئيسية التي تدفع أفراد العينة لاستخدام وسائل الدفع التقليدية، وتُبرز الدائرة النسبية مدى تأثير كل سبب في تفضيل هذا النوع من الدفع ضمن العينة المدروسة:

الشكل (16) : دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأسباب الرئيسة لاستخدام وسائل الدفع التقليدية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

الجدول (22) : توزيع أفراد عينة الدراسة الدراسة حسب الأسباب الرئيسة لاستخدام وسائل الدفع التقليدية

النسبة المئوية %	التكرار	الأسباب الرئيسة لاستخدام وسائل الدفع التقليدية
12,9 %	4	القبول الواسع
48,4 %	15	سهولة الاستخدام
32,3 %	10	الأمان
6,5 %	2	لا يوجد رسوم معاملات
100 %	31	المجموع

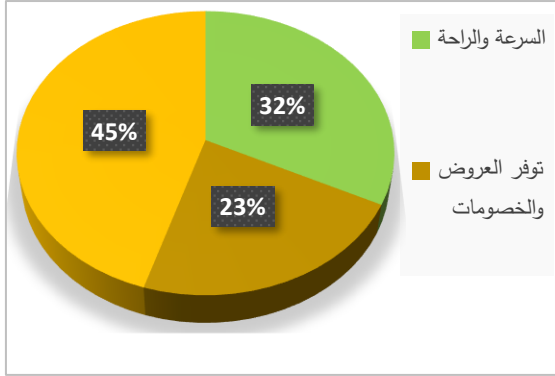
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يُظهر الجدول تفضيل المستجيبين لوسائل الدفع التقليدية، لأسباب أبرزها سهولة الاستخدام (48.4%) والشعور بالأمان (32.3%)، بينما فضل 8% فقط هذه الوسائل بسبب غياب رسوم المعاملات، ما قد يشير إلى ضعف الوعي بدور الدفع الإلكتروني في تقليص التكاليف على المدى الطويل، مما يبرز الحاجة إلى التوعية بفوائده لتعزيز قبوله.

- الأسباب الرئيسة لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية: يبيّن الجدول التالي الأسباب الرئيسة التي تُحفّز أفراد العينة على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وتوضّح الدائرة النسبية مدى تأثير كل سبب في تفضيل هذه الوسائل ضمن العينة المدروسة:

الجدول (23) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية

الشكل (17) : دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية	التكرار	النسبة المئوية %
السرعة والراحة	10	32,3 %
توفر العروض والخصومات	7	22,6 %
سهولة التتبع وإدارة المصروفات	14	45,2 %
المجموع	31	100 %

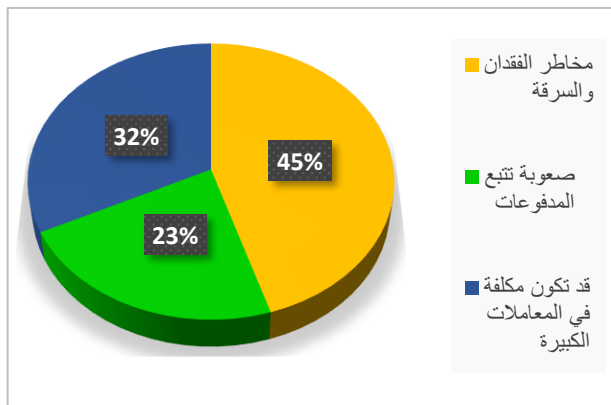
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول يظهر أنّ التحكم بالمصاريف وتتبعها الفائدة الأبرز حسب رأي المستجوبين، وهو ما يعكس وعياً متزايداً بأهمية التنظيم المالي في ظل الحياة المعاصرة. الراحة والسرعة جاءت في المرتبة الثانية، وهي ميزة عملية واضحة. المثير للاهتمام أن العروض والخصومات، رغم أهميتها، لا تزال دافعاً ثانوياً، ما يعني أن المستخدم يبحث عن الاستقرار والإدارة أكثر من المغريات.

- التحديات التي تواجه الأفراد عند استخدام وسائل الدفع التقليدية : يعرض الجدول التالي أبرز التحديات التي يواجهها أفراد العينة عند استخدام وسائل الدفع التقليدية، كما تُوضّح الدائرة النسبية مدى انتشار كل تحدّي بين أفراد العينة المدروسة:

الجدول (24) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التحديات التي يواجهونها عند استخدام وسائل الدفع التقليدية

الشكل (18) : دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب التحديات التي يواجهونها عند استخدام وسائل الدفع التقليدية



تحديات استخدام وسائل الدفع التقليدية	التكرار	النسبة المئوية %
مخاطر الفقدان والسرقة	14	45,2 %
صعوبة تتبع المدفوعات	7	22,6 %
قد تكون مكلفة في المعاملات الكبيرة	10	32,3 %
المجموع	31	100 %

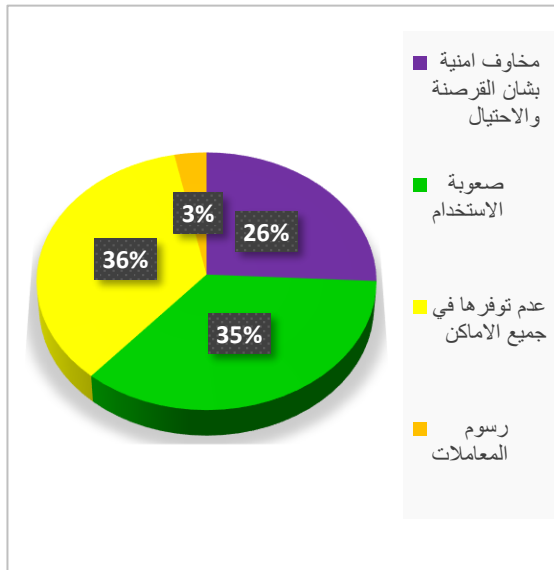
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أنّ المستجوبين يرون أن **الخطر الأمني** هو أكبر خطر يهدد الدفع النقدي، ما يعكس تخوفاً من فقدان المال أو التعرّض للسرقة، كما تبين النتائج أن التكلفة المرتفعة لبعض المعاملات تعيق استخدام النقد، إضافة إلى صعوبة التتبع. هذا يوضح أن الانتقال نحو الدفع الرقمي يتطلب ضرورة توفير حماية للأفراد وتنظيم شؤونهم المالية.

- **تحديات استخدام وسائل الدفع الإلكترونية:** يوضح الجدول التالي التحديات التي يواجهها أفراد العينة عند استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وتُبرز الدائرة النسبية مدى تكرار كل تحدّي وتأثيره ضمن العينة المدروسة:

الشكل (19): دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب التحديات التي يواجهونها عند استخدام وسائل الدفع الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

الجدول (25): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التحديات التي يواجهونها عند استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

التحديات التقليدية	التكرار	النسبة المئوية %
مخاوف أمنية بشأن القرصنة والاحتيال	8	25,8 %
صعوبة الاستخدام	11	35,5 %
عدم توفرها في جميع الأماكن	11	35,5 %
رسوم المعاملات	1	3,2 %
المجموع	31	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أنّ **صعوبة الاستخدام** وعدم توفر الخدمة في جميع نقاط البيع إحدى العوائق التي يواجهها المستخدمون، وهو ما يشير إلى أن التحديات ليست مرتبطة فقط بوعي المستخدم، بل أيضاً بالبنية التحتية التقنية والتجارية. كما أن نسبة معتبرة عبّرت عن مخاوف تتعلق بالأمان الرقمي، مما يعكس الحاجة إلى مزيد من التنقيف حول الحماية الإلكترونية. الرسوم جاءت في أدنى الترتيب، مما يوضح أن **السهولة والثقة** هما الأساسان لتوسيع الاعتماد على هذه الوسائل.

### المطلب الثالث: تحليل سلوك الأفراد في استخدام وسائل الدفع (الأسئلة المباشرة)

#### والمفارقة بين النظري والتطبيقي

1. تحليل الأسئلة المباشرة المتعلقة باستخدام وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية: تمّ تصنيف

وتحليل الأسئلة المباشرة من الاستبيان ضمن أربعة محاور رئيسية تبرز مختلف أبعاد سلوك الأفراد في اختيار وسائل الدفع، وتُساهم في فهم العوامل المؤثرة فيه من زاوية الاستخدام الفعلي، والدوافع، والتحديات، والتفضيلات السياقية.

#### 1/1 - المحور الأول (واقع استخدام وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية): أظهرت نتائج الاستبيان

أنّ وسائل الدفع التقليدية لا تزال تسود في سلوك الأفراد، حيث أشار 48.4% منهم إلى اعتمادهم على الدفع نقدًا، و41.9% على الصكوك، مما يدل على استمرارية ثقافة التعامل الورقي والمباشر، في الجهة المقابلة، تصدرت بطاقات الدفع الإلكترونية كأكثر الوسائل الحديثة استخدامًا بنسبة 54.8%، تلتها تطبيقات الهاتف بنسبة 32.3%، بينما لم تتجاوز نسبة استخدام المحافظ الإلكترونية والعملات المشفرة 6.5%، مما يعكس محدودية انتشار هذه الوسائل المتطورة. فيما يتعلق بتكرار الاستخدام، أفاد 38.7% من المشاركين أنّهم يستخدمون وسائل الدفع الإلكترونية "أحيانًا"، و25.8% "دائمًا"، مما يدل على اعتماد جزئي وغير منتظم لهذه الوسائل. من الجدير بالذكر أن 90.3% من المشاركين قد جرّبوا الدفع الإلكتروني، و45.2% منهم يمتلكون معرفة جيّدة به، مما يشير إلى إمكانية التبني إذا توفرت بيئة داعمة وشاملة ..

#### 2/1- المحور الثاني (أسباب استخدام وسائل الدفع تختلف أسباب استخدام وسائل الدفع التقليدية

والإلكترونية): يفضل الناس الدفع التقليدي لأنه سهل الاستخدام، حيث أشار 48.4% أن سهولة

الاستخدام هي السبب الرئيسي، يليها شعور الأمان بنسبة 32.3%. كما أن التجار يقبلون هذه الوسائل على نطاق واسع، مما يجعلها أكثر شيوعًا، خاصة في الأماكن التي لا تتوفر فيها خدمات الدفع الإلكتروني، أما الدفع الإلكتروني نجد أنّ 45.2% من المشاركين تقرّ أنّ سهولة تتبع المصاريف هي السبب الأكثر أهمية لاستخدامه، يليها الراحة والسرعة بنسبة 32.3%، ثم العروض

والخصومات بنسبة 22.6%، تظهر هذه النسب أن المستخدمين أصبحوا أكثر وعياً بمزايا الدفع الرقمي، خاصة في إدارة ميزانياتهم وتحقيق الكفاءة المالية .

### 3/1- المحور الثالث ( التحديات والعوائق المرتبطة بالاستخدام يواجه الأشخاص صعوبات مختلفة تؤثر على استخدام وسائل الدفع ) :

- بالنسبة للوسائل التقليدية، أعرب 45.2% عن قلقهم من فقدان الأموال أو سرقتها، و32.3% أشاروا إلى أن هذه الوسائل تكون مكلفة في المعاملات الكبيرة، بينما اشتكى 22.6% من صعوبة تتبع المدفوعات، هذه النتائج تظهر أن هذه الوسائل ليست آمنة أو منظمة بشكل جيد
- أما بالنسبة للوسائل الإلكترونية، فقد واجهت مشاكل تقنية وعملية؛ حيث أشار 35.5% من الأشخاص إلى صعوبة استخدامها أو الحاجة إلى تدريب رقمي، و35.5% اشتكوا من عدم توفرها في جميع الأماكن، بالإضافة إلى 25.8% الذين عبروا عن مخاوفهم من خطر القرصنة. يبرز هذا الواقع أهمية تحسين التدريب الرقمي وزيادة توفر الخدمة لضمان استخدام أوسع .

4/1- المحور الرابع ( تفضيلات الدفع حسب الظروف والسوق تتأثر اختيارات الناس لوسائل الدفع بالبيئة التجارية والخدمات المتاحة): حيث أظهر 64.5% أنهم يفضلون الدفع نقدًا عند التعامل مع التجار الذين لا يقبلون الدفع الإلكتروني، مما يدل على قلة استخدام هذه الخدمة في المتاجر، خاصة عند التجار الصغار والأسواق التقليدية. على الجانب الآخر، تبين أن 38.7% من الأشخاص يستخدمون الدفع الإلكتروني أحيانًا فقط، و25.8% يستخدمونه دائمًا، مما يدل على عدم استقرار في استخدام هذه الوسائل بشكل منتظم. ومع ذلك، فإن نسبة كبيرة من الأشخاص (أكثر من 90%) جربت الدفع الإلكتروني، مما يدل على أن التحول الرقمي مقبول، لكن يحتاج إلى تحسين التكامل في البيئة التقنية والتجارية.

2. مقارنة بين القناعة الفكرية والتطبيق العملي: عند مقارنة نتائج الأسئلة المباشرة بنتائج الجدول التحليلي الخاص بتأثير وسائل الدفع الإلكترونية على تقليل تكاليف معاملات مالية نلاحظ أن هناك اتفاقًا نظريًا واسعًا بين أفراد العينة حول قدرة وسائل الدفع الإلكترونية على تقليل تكاليف المعاملات المالية، وتحسين الكفاءة، وتسريع الإجراءات، وتخفيض الأعباء الإدارية والأمنية، إلى جانب دورها في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد، غير أن نتائج الأسئلة المباشرة كشفت عن وجود

فجوة بين هذا الإدراك الفكري وبين الممارسة الفعلية؛ حيث لا يزال الاستخدام العملي لهذه الوسائل محدودًا، ومتأثرًا بعدة عوائق، أهمها:

- ضعف انتشار وسائل الدفع الإلكتروني في نقاط البيع، خاصة لدى التجار الصغار.
  - نقص التكوين الرقمي لدى بعض الفئات، وصعوبة التعامل مع الأنظمة الإلكترونية .
  - وجود مخاوف أمنية لدى المستخدمين، وضعف الثقة في المنصات الرقمية.
  - تفضيل البعض لوسائل الدفع التقليدية بدافع العادة أو بساطة الاستخدام.
- وبذلك، تُظهر المقارنة أن نجاح الدفع الإلكتروني في تقليل التكاليف لا يكفي فيه الإدراك النظري وحده، بل يتطلب بيئة عملية متكاملة، تشمل:
- تطوير البنية التحتية وتوسيع التغطية التقنية.
  - تعميم استخدام الوسائل الرقمية لدى جميع المتعاملين.
  - تعزيز الثقة الرقمية من خلال حماية البيانات والمعاملات.
  - دعم المستخدمين عبر التكوين والتحفيز.
- إنَّ سدَّ الفجوة بين النظريّة والتطبيق في مجال الدفع الإلكتروني هو مفتاح الانتقال الفعلي نحو نظام مالي رقمي فعّال، يُساهم فعليًا في خفض التكاليف وتحقيق الكفاءة المرجوة.

### خاتمة الفصل:

في ختام هذا الفصل التطبيقي، يمكن القول إن الدراسة قد نجحت في تسليط الضوء على واقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من خلال تحليل هيكلته التنظيمية، وتطوره التاريخي، ومهامه كمؤسسة مالية متخصصة في دعم القطاع الفلاحي والريفي. وقد أبرزنا دوره الحيوي في تمويل المشاريع الفلاحية والصناعية الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى مساهمته الفعالة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لا سيما في المناطق الريفية.

كما مكنتنا الدراسة الميدانية من التعرف على مدى استخدام وسائل الدفع التقليدية والحديثة داخل البنك، ومستوى تبني التكنولوجيا المالية من طرف موظفيه ومتعامليه. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي تبايناً في تبني وسائل الدفع الإلكترونية، حيث ما يزال الاعتماد على الوسائل التقليدية كبيراً، في مقابل تزايد تدريجي في استخدام البطاقات الائتمانية وتطبيقات الهاتف المحمول، وهو ما يعكس انتقالاً تدريجياً نحو الرقمنة رغم بعض العراقيل المتعلقة بالثقة والبنية التحتية التقنية.

ومنه يمكن التأكيد على أنّ بنك الفلاحة والتنمية الريفية يملك من المقومات ما يؤهله لأن يكون فاعلاً محورياً في تحقيق الشمول المالي، شرط الاستمرار في تحديث خدماته وتوسيع نطاق استخدام تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، بما يتماشى مع التحوّلات الرقمية التي يشهدها القطاع المصرفي عالمياً.



## خاتمة عامة

من خلال التطرق لموضوع تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، تبين لنا بوضوح مدى التحول العميق الذي أحدثته هذه التكنولوجيا في القطاع المالي والمصرفي، ليس فقط على مستوى تطوير الخدمات، وإنما أيضاً في تقليل التكاليف وتحقيق كفاءة أكبر في أداء المعاملات. فقد لم تعد الابتكارات التقنية مجرد وسائل دعم للأنظمة التقليدية، بل أصبحت عنصراً محورياً في صياغة نموذج مصرفي جديد يتسم بالديناميكية، والمرونة، والسرعة، ويواكب متطلبات العصر الرقمي.

إن العمليات المصرفية التي كانت تتطلب وقتاً وجهداً كبيرين، أصبحت اليوم تُنفَّذ في دقائق بل في ثوانٍ معدودة، بفضل حلول الدفع الإلكتروني الحديثة، مثل البطاقات الذكية، المحافظ الرقمية، وتطبيقات الهاتف المحمول. ورغم أن الانتقال إلى هذه الأنظمة قد يتطلب في البداية استثمارات معتبرة في البنية التحتية والتكوين البشري، فإن الفوائد المحققة على المدى البعيد، من حيث خفض التكاليف التشغيلية، الحد من الأخطاء، وتوفير الموارد، تعكس جدوى هذا التحول وتؤكد أهميته.

كما أن هذه التكنولوجيا مكّنت المؤسسات المالية من الوصول إلى شرائح واسعة من العملاء، بما في ذلك الفئات غير المشمولة مصرفياً، ما ساهم في تعزيز الشمول المالي، وتوسيع السوق، وزيادة القدرة التنافسية. والأهم من ذلك، أنها ساعدت على ترسيخ ثقة العملاء من خلال تقديم خدمات أكثر موثوقية وأماناً وسرعة.

ومع ذلك، فإن نجاح الدفع الإلكتروني يظل رهيناً بتوفير بنية تحتية رقمية قوية، وتشريعات مرنة ومواكبة، إلى جانب وعي مجتمعي متزايد بأهمية استخدام هذه الوسائل. فتكامل هذه العوامل يشكل الأساس المتين الذي تركز عليه الاستفادة الكاملة من مزايا الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف المعاملات وتحقيق التنمية الاقتصادية.

وعليه، يمكن الجزم بأن تكنولوجيا الدفع الإلكتروني لم تعد خياراً تقنياً فقط، بل تحولت إلى ضرورة اقتصادية واستراتيجية، تفرض نفسها كأداة فعالة لبناء اقتصاد رقمي عصري، قائم على الكفاءة، الابتكار، والاستدامة.

### نتائج الدراسة:

1. تأثير ملحوظ على تقليل التكاليف: أظهرت الأبحاث أن استخدام تقنية الدفع الإلكتروني

يساهم بشكل مباشر في تقليل التكاليف التشغيلية للجهات المالية. وذلك من خلال تقليل

1. الاعتماد على العمالة البشرية، وتقصير الوقت اللازم لإجراء المعاملات، فضلاً عن تقليل النفقات المتعلقة بالورق والإدارة .
  2. تعزيز جودة الخدمات المالية: أوضحت الدراسة أن الدفع الإلكتروني ساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة من حيث السرعة والأمان والدقة
  3. تعزيز الشمول المالي: ساهمت وسائل الدفع الإلكتروني في إدماج فئات جديدة في النظام المالي، لا سيما في المناطق التي كانت تعاني من ضعف التغطية المصرفية، هذا الأمر أدى إلى توسيع السوق وزيادة النشاط الاقتصادي .
  4. زيادة التنافسية بين المؤسسات: أظهرت النتائج أن المؤسسات التي اعتمدت وسائل الدفع الحديثة تمكنت من تحسين موقعها التنافسي من خلال الابتكار وتحقيق كفاءة أعلى في الأداء المالي والإداري.
- التوصيات :

1. تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية: تشدد الدراسة على أهمية دعم شبكات الإنترنت، وأمن المعلومات، وتحسين أنظمة الدفع لضمان سرعة واستمرارية الخدمة.
2. تحديث الأطر القانونية والتنظيمية: يجب على الحكومات وضع تشريعات مرنة تتماشى مع تطورات الدفع الإلكتروني، مما يضمن حماية المعاملات ويشجع على الابتكار المالي.
3. تكثيف التوعية المجتمعية: من الضروري إطلاق حملات توعوية لتثقيف الناس حول فوائد وأمان استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وزيادة الثقة في التعاملات الرقمية
4. تشجيع البحث والتطوير: يجب تحفيز الابتكار في مجال التقنية المالية من خلال دعم الأبحاث وتطوير حلول جديدة تساهم في تحسين الأداء المالي وتقليل التكاليف.

#### آفاق البحث:

- إجراء دراسات حول البعد الأمني والجرائم الإلكترونية المتعلقة بالدفع الإلكتروني.
- إجراء المزيد من الدراسات حول أثر السياسات والتشريعات التنظيمية في الجزائر على فعالية وخفض تكاليف نظم الدفع الإلكتروني.
- إجراء دراسة حول تجربة العملاء وسلوكياتهم تجاه تكنولوجيا الدفع الإلكتروني وتأثير ذلك على تكلفة المعاملات المالية.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

## الكتب:

1- محمد عبد الحميد، أسس البحث العلمي والتحليل الإحصائي باستخدام SPSS ، بدون طبعة، دار المجد للنشر، القاهرة، مصر، سنة 2000.

2- محمد علي، نظم الدفع الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار الفكر الجامعي، القاهرة، مصر، سنة 2020.

## أطروحات ومذكرات (باللغة العربية):

1- بسدات نور الهدى، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة ابن خلدون، تيارت، سنة 2020/2019.

2- بن شيخ نور الهدى وصوفي فاطمة الزهراء، أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة دراية، أدرار، سنة 2022/2021.

3- بن عروس أمينة ورزيق حبيبة، مستقبل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، سنة 2017/2016.

4- بوعلي فريدة وفوضيل حكيم، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محمد أولحاج، البويرة، سنة 2014/2013.

5- بونفلة غلام وموالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، سنة 2021/2020.

6- جبايلية إلهام ربايعية جهاد، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسن جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، قسم علوم الاقتصادية، كلية علوم الاقتصادية علوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2023/2022.

- 7- خلود ربيعي ورائية رزقي، دور التكنولوجيا المالية في دعم أنشطة الابتكار المالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، سنة 2022/2021.
- 8- دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة الى الحالة في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، سنة 2020/2019.
- 9- سالم حسين، أثر الإعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، سنة 2014/2013.
- 10- سعيد عبد الله، التكنولوجيا المالية والقانون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم القانون الخاص، جامعة الجزائر، سنة 2019.
- 11- سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2013/2012.
- 12- شيباني ريان وبن راس نجمة ريان، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والمحاسبية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2022/2021.
- 13- عبيس العيد وبالي أحمد، فعالية خدمة الدفع الإلكتروني للحد من أزمة السيولة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة دراية، أدرار، سنة 2021/2020.
- 14- علي حسن، وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم التمويل والمصارف، جامعة بغداد، العراق، سنة 2021.
- 15- غربي شهرزاد مروى وحاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، سنة 2021/2020.
- 16- فاطمة الزهراء، وسائل الدفع الحديثة وآليات الحماية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم الإدارة المالية، جامعة الملك سعود، السعودية، سنة 2018.

17- هارون مسعودي، الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، جامعة المسيلة، سنة 2012/2011.

18- ياسين محمود، نظم الدفع الإلكترونية والتجارة الرقمية، رسالة دكتوراه، قسم تكنولوجيا المعلومات، جامعة تونس، تونس، سنة 2022.

أطروحات ومذكرات (باللغة الإنجليزية):

1- Belhabib Ilham, Electronic Payment Methods and Their Role in Improving Bank Performance, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management, Kasdi Merbah University – Ouargla, Academic Year 2015/2016.

2- Dergali khaoulla, Electronic Transactions and Their Role in Improving Financial Services, Master's Thesis, Faculty of Commercial Sciences and Management Sciences, University of May 8, 1945 – Guelma, Academic Year 2020/2021.

3- Douis Linda & Terras Nadjia, The Role of Electronic Payment Systems in Improving Financial Performance, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, Abdelhafid Boussouf University Center – Mila, Academic Year 2023/2024.

4- Hadjrioua Ilham, The Role of Financial Technology in the Development of Banking Performance, Doctoral Dissertation, Faculty of Economic and Commercial Sciences, University of Ghardaia, Academic Year 2023/2024.

5- Maghrebi Ibrahim, The Role of Information Technology in Improving the Quality of Banking Services, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management, Mohamed Khaider University of Biskra, Academic Year 2018/2019.

6- Rachdi Kenza & Rachdi Aicha, The Role of Electronic Payment Systems in Light of Financial Risks, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management, Ibn Khaldoun University, Tiaret, Academic Year 2021/2022.

7- Saar Karima, The Reality and Prospects of E-Commerce in Algeria, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences and Commercial Sciences, University of Oran, Academic Year 2013/2014

8- Si Ali Meriem & Drama Imane, The Impact of Financial Technology on Enhancing Financial Inclusion, Master's Thesis, Faculty of Economic Sciences, Management and Commercial Sciences, Belhadj Bouchaib University – Ain Temouchent, Academic Year 2023/2024.

مقالات ومجلات:

- 1- أم الخير قوق وحنان طهاري، (المسؤولية الدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد 01، جامعة زيان عشور، الجلفة، سنة 2022.
- 2- أمنة زربوط، (دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لتجربة الجزائر)، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 01، جامعة البليدة، سنة 2019.
- 3- إيمان دواره، (الشيك الإلكتروني كوسيلة حديثة للوفاء)، مجلة جامعة البعث، العدد 14، جامعة حلب، سوريا، سنة 2023.
- 4- رابح حمدي ووهيبة عبد الرحم، (تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية)، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد 04، جامعة الجزائر 03، سنة 2011.
- 5- مصفح فاطمة وآيت علي زينة، (مفهوم الدفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي)، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد 02، جامعة لونيبي علي 2، البليدة، سنة 2022/2021.
- 6- نعيمة مولفرعة، (إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية)، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 06، جامعة التكوين المتواصل، مركز تيارت، سنة 2016.



## الملحق (01) : استمارة الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب ولاية عين تموشنت

معهد العلوم الاقتصادية، تسيير، والعلوم المحاسبية

فرع: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

استبيان

السّلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

سيدي، سيدتي:

نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي هي جزء من الدراسة الأكاديمية راجين منكم الإجابة على الأسئلة المطروحة بكلّ دقة وموضوعية، بهدف اثناء موضوع مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان "تكنولوجيا الدفع الإلكتروني وأثرها على تقليل تكاليف معاملات مالية"، علما أنّ المعلومات التي نتحصل عليها سوف تبقى سرّية وسيتم استخدامها لغرض البحث العلمي فقط، وان اجابتمكم الدقيقة والكاملة في جميع فقرات الاستبيان لها أثر كبير في مصداقية المعلومات التي سنقدمها في هذه المذكرة.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

ضع علامة ( × ) أمام الإجابة الصحيحة:

• القسم الأول: المعلومات الشخصية:

- الجنس:  ذكر  أنثى- الفئة العمرية:  أقل من 25 سنة  25 - 35 سنة  36 - 45 سنة  أكثر

من 45 سنة.

- المستوى التعليمي:  ثانوي  جامعي  دراسات عليا.

- مجال العمل:  القطاع الحكومي  القطاع الخاص.
- الخبرة المهنية:  أقل من خمسة سنوات  من 5 سنوات الى 10  أكثر من 10 سنوات.
- القسم الثاني: استخدام وسائل الدفع:
  - ما هي أنواع وسائل الدفع التي تستخدمها؟ : (يمكن اختيار أكثر من خيار)
    - وسائل الدفع التقليدية:  النقد  الشيكات  الحوالات المالية  أوامر الدفع.
    - وسائل الدفع الإلكترونية:  بطاقات الائتمان  بطاقات الخصم  المحافظ الإلكترونية  التحويلات المصرفية عبر الإنترنت  تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول  العملات المشفرة  أخرى (يرجى التحديد): .....
  - كم مرة تستخدم كل نوع من وسائل الدفع التالية في معاملتك المالية؟ :
    - دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  لا أستخدمها.
  - في أي مواقف يفضل استخدام الدفع النقدي (التقليدي):
    - مشتريات صغيرة يومية  عند التعامل مع التاجر الصغير أو البائعين غير متصلين إلكترونياً  سبب مخاوف الأمان إلكتروني  الأسباب أخرى.
  - ما هي الأسباب الرئيسية التي تجعلك تستخدم وسائل الدفع التقليدية؟ : (يمكن اختيار أكثر من خيار):
    - القبول الواسع  سهولة الاستخدام  الأمان  لا يوجد رسوم معاملات  أخرى (يرجى التحديد) : .....
  - ما هي الأسباب الرئيسية التي تجعلك تستخدم وسائل الدفع الإلكترونية؟ : (يمكن اختيار أكثر من خيار):
    - السرعة والراحة  توفر العروض والخصومات  سهولة التتبع وإدارة المصروفات  الأمان  أخرى (يرجى التحديد) : .....
  - ما هي التحديات التي تواجهها عند استخدام وسائل الدفع التقليدية؟ : (يمكن اختيار أكثر من خيار):
    - مخاطر فقدان والسرقة  صعوبة تتبع المدفوعات  قد تكون مكلفة في المعاملات الكبيرة  أخرى.

- ما هي التحديات التي تواجهها عند استخدام وسائل الدفع الإلكترونية؟ : (يمكن اختيار أكثر من خيار)

- مخاوف أمنية بشأن القرصنة والاحتيال  صعوبة الاستخدام  عدم توفرها في جميع الأماكن  رسوم المعاملات  أخرى.

• القسم الثالث : استخدام تكنولوجيا الدفع الإلكتروني:

- هل سبق لك استخدام وسائل الدفع الإلكتروني؟ :  نعم  لا
- ما مدى معرفتك بأنظمة الدفع الإلكتروني ؟ :  ضعيفة  متوسطة  جيدة  ممتازة
- هل سبق أن واجهت تأخيرًا أو مشاكل تقنية عند الدفع الإلكتروني؟ :  نعم  لا
- أي من وسائل الدفع الإلكتروني تستخدمها غالبًا؟ : (يمكن اختيار أكثر من خيار)

البطاقات البنكية (Crédit/Débit Cards)

المحافظ الإلكترونية مثل (PayPal ، Google Pay)

التحويلات البنكية عبر الإنترنت

تطبيقات الدفع عبر الهاتف مثل (Apple Pay ، مدى Pay)

بطاقة visa Salam

بطاقة BEA master card

أخرى (مع تحديد) : .....

- برأيك، ما مدى سهولة استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني؟:

سهلة جدًا  سهلة إلى حد ما  محايد  صعبة إلى حد ما  صعبة جدًا.

- ما أبرز العوائق التي تواجهك عند استخدام الدفع الإلكتروني؟

ضعف الأمان  صعوبة الاستخدام  تكاليف خفية  عدم توفر الخدمة في بعض الأماكن  غير ذلك.

- ما هي الأسباب الرئيسية التي تجعلك تستخدم وسائل الدفع الإلكترونية؟ : (يمكن اختيار أكثر من خيار)

السرعة والراحة  توفر العروض والخصومات  سهولة التتبع وإدارة المصروفات  الأمان

أخرى (يرجى التحديد) : .....

• القسم 4 : تأثير وسائل الدفع على تقليل تكاليف المعاملات المالية :

- هل تعتقد أن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية يساهم في تقليل تكاليف المعاملات المالية العامة؟:

- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل ترى أنّ وسائل الدفع الإلكترونية تساهم في تقليل الحاجة الى تعامل النقدي:
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل تساهم وسائل الدفع الإلكترونية تحسن كفاءة التحصيل الضريبي:
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل توافق ان وسائل الدفع الإلكترونية تسهل عمليات التدقيق المالي :
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل تعتقد أن الدفع الإلكتروني يساهم في تخفيض التكاليف إدارة المخاطر الأمنية؟:
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل يمكن أن يساهم الدفع الإلكتروني في خفض تكاليف الطباعة للمعاملات المالية؟:
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل تعتقد أن ضعف البنية التحتية التكنولوجية يؤثر على انتشار الدفع الإلكتروني؟:
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل ترى أن قلة الوعي بأهمية الدفع الإلكتروني تعيق انتشاره؟:
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل تؤثر المخاوف الأمنية على استخدام الدفع الإلكتروني في المعاملات المالية؟:
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل تعتقد أن الجهات الحكومية تبذل جهداً لتعزيز الدفع الإلكتروني؟:
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل يؤثر الدفع الإلكتروني على سرعة وكفاءة تنفيذ المعاملات المالية؟:
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.
- هل ترى أن التحوّل إلى الدفع الإلكتروني يقلل من فساد المالي او التلاعب بالمعاملات ؟
- غير موافق     محايد     موافق     موافق بشدة.

الملحق (01) : نسخة من التجزئء النقدي

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL		DETAIL DE MONNAIE		نجزئئئ نقدي	
		Siège : .....		وكالة : .....	
		Le : .....		في : .....	
Nombre		Espèces versées		نقء : .....	
Billets				إسم الموءء	
	1000			Nom du remettant : .....	
	500			(في حالة إءءاع من طرف جهة غير صاحب الحساب)	
	200			إسم الزبون	
	100			Nom du client : .....	
	50			عنوان	
	20			Adresse : .....	
	10			رقم الحساب	
	5			Compte N° : .....	
	2			إمضاء وءمغة القابض	
	1			Signature et cachet	
	0,50			توقيع الجهة الموءءة	
	0,25			Signature de la	
	0,20			Partie Versante	
	0,10				
	0,05				
	0,02				
	0,01				
Pièces					
	100				
	50				
	20				
	10				
	5				
	2				
	1				
	0,50				
	0,25				
	0,20				
	0,10				
	0,05				
	0,02				
	0,01				
TOTAL.....					
MONTANT EN LETTRES : .....					
مبلغ بالأءرف : .....					
ARCH - 15 ans			C.A. 30		
NB : Ce document ne peut en aucun cas être considéré comme un reçu de versement للإشارة : إن هذه الوثيقة لا يمكن اعتبارها بأي حال من الأحوال كوصل الدفع					

الملحق (02) : نسخة من طلب السحب من دفتر التوفير

**DEMANDE DE RETRAIT SUR LIVRET EPARGNE**

Agence : Code

Nom et Prénom du Titulaire :

Nom et Prénom du mandataire :

N° de compte :

Ancien avoir (DA) :

Montant en chiffres (DA) :

En lettres : .....

Pièce d'identité (CNI.PC.CMI ) N° .....

Délivré(e) le / /

Signature du client Le / /

Signature du guichetier

Signature du chargé de validation

Signature du caissier

## الملحق (03) : المعاملات المالية الإلكترونية المحلية

Décision Règlementaire		Réf. : DR/DG N° 22
		Date : 15/06/2023
<b>XIII. Opérations monétiques domestiques</b>		
INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
<b>1. RETRAIT PAR CARTE</b>		
1.1. Retrait par carte au niveau du réseau monétique BADR		
1.1.1. Retrait par le titulaire domicilié auprès de la BADR par carte : ▪ Carte Tawfir ▪ CIB (Classic et Gold) ▪ Carte Affaires (Classic et Gold)	20 DA	CIB/Carte Affaires / J-1 Carte Tawfir / A partir du 1 <sup>er</sup> jour de la quinzaine au cours de laquelle est effectué le retrait.
1.2. Retrait par carte au niveau du Réseau Monétique Interbancaire (RMI)		
1.2.1. Retrait par le titulaire domicilié auprès de la BADR par carte : ▪ Carte Tawfir ▪ CIB (Classic et Gold) ▪ Carte Affaires (Classic et Gold)	29,41 DA	CIB/Carte Affaires / J-1 Carte Tawfir / A partir du 1 <sup>er</sup> jour de la quinzaine au cours de laquelle est effectué le retrait.
1.2.2. Retrait par carte CIB Classic et Gold par le titulaire domicilié auprès des confrères	29,41 DA	J-1
<b>2. OPERATIONS DE VIREMENT PAR CARTES AUPRES DES GAB DE LA BADR (CARTE TAWFIR/CIB) A condition que le titulaire dispose d'un compte chèque et d'un compte épargne</b>		
2.1. Opérations de virement par cartes auprès des GAB de la BADR (Carte TAWFIR/CIB)	20 DA	CIB / J-1 Carte Tawfir / A partir du 1 <sup>er</sup> jour de la quinzaine au cours de laquelle est effectué le virement.
<b>3. COMMANDE CHEQUIER PAR CARTES CIB</b>		
3.1. Commande chéquier par cartes CIB	10 DA	Jour opération
<b>4. CONSULTATION DU SOLDE SUR DAB/GAB EN INTRA-BANCAIRE PAR LES PORTEURS BADR DE CARTES TAWFIR/CIB</b>		
4.1. Consultation du solde sur DAB/GAB en intra-bancaire par les porteurs BADR de cartes TAWFIR/CIB	10 DA	Jour opération


## الملحق (04) : المعاملات المالية الإلكترونية المحلية (تابع)

Opérations monétiques domestiques (Suite)		TARIFICATION		DATE DE VALEUR												
Décision Réglementaire																
Réf. : DRVDG N° 22																
Date : 15/06/2023																
INTITULE DES OPERATIONS																
<b>5. OPERATIONS DE PAIEMENT PAR CARTES (CIB/CARTE AFFAIRES)</b>																
5.1. Commission commerçant accepteur																
5.1.1. Paiement sur TPE par les porteurs BADR	Transactions ≤ 2000 DA / 6 DA		CIB/Carte Affaires / J-1													
5.1.2. Paiement sur TPE par les porteurs Confrères	<p>1) Si le montant de la transaction est entre 100 et 2000 DA / 6 DA</p> <p>2) Si le montant de la transaction est &gt; 2 000 DA : une partie fixe de 1 DA augmentée d'une partie variable correspondant à un taux selon les paliers décrits ci-après:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Montant de la transaction</th> <th>Montant de la commission</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&gt; 2 000 DA et ≤ 5 000DA</td> <td>1 DA + 0,25% du montant de la transaction</td> </tr> <tr> <td>&gt; 5 000 DA et ≤ 30 000DA</td> <td>1 DA + 0,20% du montant de la transaction</td> </tr> <tr> <td>&gt; 30 000 DA et ≤ 60 000DA</td> <td>1 DA + 0,15% du montant de la transaction</td> </tr> <tr> <td>&gt; 60 000 DA et ≤ 200 000DA</td> <td>1 DA + 0,10% du montant de la transaction</td> </tr> <tr> <td>&gt; 200 000DA</td> <td>1 DA + 200 DA = 201 DA FIXE</td> </tr> </tbody> </table>		Montant de la transaction	Montant de la commission	> 2 000 DA et ≤ 5 000DA	1 DA + 0,25% du montant de la transaction	> 5 000 DA et ≤ 30 000DA	1 DA + 0,20% du montant de la transaction	> 30 000 DA et ≤ 60 000DA	1 DA + 0,15% du montant de la transaction	> 60 000 DA et ≤ 200 000DA	1 DA + 0,10% du montant de la transaction	> 200 000DA	1 DA + 200 DA = 201 DA FIXE	CIB/Carte Affaires / J-1	
Montant de la transaction	Montant de la commission															
> 2 000 DA et ≤ 5 000DA	1 DA + 0,25% du montant de la transaction															
> 5 000 DA et ≤ 30 000DA	1 DA + 0,20% du montant de la transaction															
> 30 000 DA et ≤ 60 000DA	1 DA + 0,15% du montant de la transaction															
> 60 000 DA et ≤ 200 000DA	1 DA + 0,10% du montant de la transaction															
> 200 000DA	1 DA + 200 DA = 201 DA FIXE															
5.2. Paiement par internet / Commission site marchand	10 DA															
- Transactions si Montant ≤ 5000 DA	0,7% du montant de la transaction,															
- Transactions si Montant > 5000 DA	Plafond de la commission commerçant est fixé à 300 DA															
5.3. Frais d'adhésion à la plateforme E-paiement	50 000 DA		CIB/Carte Affaires / J-1													
5.4. Frais d'abonnement	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre de transactions par An</th> <th>Montant de l'abonnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 1000</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>1001 - 10 000</td> <td>10 000 DA</td> </tr> <tr> <td>10 001 - 50 000</td> <td>50 000 DA</td> </tr> <tr> <td>50 001 - 100 000</td> <td>100 000 DA</td> </tr> <tr> <td>Plus de 100 000</td> <td>150 000 DA</td> </tr> </tbody> </table>		Nombre de transactions par An	Montant de l'abonnement	0 - 1000	/	1001 - 10 000	10 000 DA	10 001 - 50 000	50 000 DA	50 001 - 100 000	100 000 DA	Plus de 100 000	150 000 DA		
Nombre de transactions par An	Montant de l'abonnement															
0 - 1000	/															
1001 - 10 000	10 000 DA															
10 001 - 50 000	50 000 DA															
50 001 - 100 000	100 000 DA															
Plus de 100 000	150 000 DA															
5.5. Commission porteur carte																
5.5.1. Paiement sur TPE	Gratuit															
5.5.2. Paiement par internet	Gratuit															

Document Interne

Page 13 sur 25

## الملحق (05) : ملحق الشروط العامة للبنك

	<b>Décision Règlementaire</b>	Réf. : DR/DG N° ٤٤
		Date : 15/06/2023

## Annexe : Conditions Générale de Banque.

## I. Retraits et versements

INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
<b>1. RETRAIT ESPECES</b>		
1.1. Retrait espèces par chèque auprès de l'agence de domiciliation	Gratuit	J-1
1.2. Retrait déplacé espèces par chèques auprès d'une autre agence de la banque.	0,50 ‰ (Pour Mille), Minimum 100 DA. Retrait déplacé plafonné à 500 000 DA.	J-1
1.3. Retrait espèces sur livret d'épargne auprès de l'agence de domiciliation	Gratuit	A partir du 1 <sup>er</sup> jour de la quinzaine au cours de laquelle est effectué le retrait. (*)
1.4. Retrait déplacé espèces sur livret épargne auprès d'une autre agence.	0,50 ‰ (Pour Mille), Minimum 100 DA. Retrait déplacé plafonné à 500 000 DA	
<b>2. VEREMENTS ESPECES</b>		
2.1. Versement espèces du client ou du tiers pour le compte d'un client auprès de l'agence de domiciliation	Gratuit	J+1
2.2. Versement déplacé espèces auprès d'une autre agence	Gratuit	J+1
2.3. Versement espèces sur livret d'épargne auprès de l'agence de domiciliation	Gratuit	A partir du 1 <sup>er</sup> jour de la quinzaine qui suit le versement. (*)
2.4. Versement déplacé espèces sur livret d'épargne auprès d'une autre agence	Gratuit	

(\*) Concerne le livret épargne avec intérêts

## II. Paiements chèques

INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
<b>1. PAIEMENT CHEQUES EN INTRA-BANCAIRE</b>		
1.1. Paiement de chèques reçus même agence.	Gratuit	J-1
1.2. Paiement de chèques reçus d'une autre agence que celle de tenue de compte		J-1
1.2.1. Montant Inférieur à 50 000 DA	50 DA/par chèque	
1.2.2. Montant Plus de 50 000 DA	0,25 ‰ (Pour Mille), Minimum 200 DA	
1.3. Emission rejet chèque Imputable au client	1.000 DA	
<b>2. PAIEMENT DE CHEQUES EN INTER-BANCAIRE (PAR TELE-COMPENSATION)</b>		
2.1. Montant inférieur à 50 000 DA (sans réception d'image du chèque)	10 DA/par chèque	J-1
2.2. Montant de 50 000 DA à 5 000 000 DA	200 DA/chèque	
2.3. Montant de plus de 5 000 000 DA	0,1 ‰ (Pour Mille) Maximum 5.000 DA	
2.4. Emission rejet chèque imputable au client	1 000 DA	

الملحق (06): مكوّنات وسائل الدفع التقليدية



بنك الجزائر الخارجي BFA Banque Extérieure d'Algérie DA

Chèque: 5648033  
Série: AU

ادفعوا مقابل هذا الشيك  
Payer contre ce chèque

Al'ordre de 3311515  
لأمر بوقفي

Payable à :  
Agence Oran 009  
1 Rue Lagloire  
31000 Oran

5689475648968752  
Monsieur MOHAMED  
23 Ave de la Liberté Oran

Le

FRÈRE DE SE RIEN ÉCRIRE DANS LA ZONE BLANCHE

Against this Promissory Note Contre le présent Billet à Ordre	مقابل هذا السند لأمر	Amount in numbers Montant en chiffres	البلغ بالأرقام
<input type="checkbox"/> Without fees Sans frais	<input type="checkbox"/> بدون مصاريف	Bank guarantee Ban pour aval	مقبول كضمان إحتياطي
<input type="checkbox"/> With fees Avec frais	<input type="checkbox"/> بمصاريف		
I promise to pay the sum indicated below Je m'engage à payer la somme indiquée ci-dessous	أتعهد بأن أدفع للبلغ المبين أسفله		
Amount in words Montant en lettres	البلغ بالأحرف		
To the order of À l'ordre de	لأمر		
Place of subscription Lieu de souscription	مكان الإكتتاب	Date of subscription Date de souscription	تاريخ الإكتتاب
Borrower's BAN RIB du souscripteur	رقم حساب المكتتب	Borrower's signature Signature du souscripteur	توقيع المكتتب
Bank domiciliation Domiciliation bancaire	التوطن البنكي	Place of payment Lieu de paiement	مكان الدفع
		Loaner's BAN RIB du bénéficiaire	رقم حساب المستفيد
		Maturity date Date d'échéance	تاريخ الإستحقاق

Against this Bill of Exchange Contre la présente Lettre de Change	مقابل هذه السفتجة	Amount in numbers Montant en chiffres	البلغ بالأرقام
<input type="checkbox"/> Without fees Sans frais	<input type="checkbox"/> بدون مصاريف	Bank guarantee Ban pour aval	مقبول كضمان إحتياطي
<input type="checkbox"/> With fees Avec frais	<input type="checkbox"/> بمصاريف		
I promise to pay the sum indicated below Je m'engage à payer la somme indiquée ci-dessous	أتعهد بأن أدفع للبلغ المبين أسفله		
Amount in words Montant en lettres	البلغ بالأحرف		
To the order of À l'ordre de	لأمر		
Drawer's BAN RIB du tiré	رقم حساب المسحب عليه	Drawer's name Nom et prénom ou raison sociale du tiré	إسم المسحب عليه
Place of payment Lieu de paiement	مكان الدفع		
Place of issuance Lieu de création	مكان الإشاء	Date of issuance Date de création	تاريخ الإشاء
Drawer's BAN RIB du tirant	رقم حساب المسحب	Acceptance Acceptation	القبول
		Bank domiciliation Domiciliation bancaire	التوطن البنكي
		Drawer's signature Signature du tirant	توقيع المسحب
		Maturity date Date d'échéance	تاريخ الإستحقاق