



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم المالية والمحاسبة

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم مالية ومحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية ودوره في تحسين الأداء
المصرفي- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
- وكالة واد نجاء -

المشرف	اعداد الطلبة	
مناع ريمة	مخلوفي يمينة	1
	بوزراع سامية	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشري فريد
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مناع ريمة
ملاحظ	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	قادري مريم

السنة الجامعية 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دعاء

اللهم إليك ارفع يدي بالدعاء، أنت الرحمان الرحيم، يا من لا تضيع عنده الأمانى، أسالك يا رب أن تكون معي في كل خطوة أخذها في حياتي، أيا كانت التحديات التي أواجهها، والصعوبات التي تعترض طريقي، اجعلني قويا وصبورا.

اللهم أعطني الثقة في نفسي ورؤية واضحة للأهداف التي أسعى لتحقيقها، اللهم ألهمني الحكمة لأفهم الدروس المستفادة من الفشل، والقوة لاستمر في المحاولة حتى ابلغ النجاح.

اللهم اجعل العزيمة تشتعل في قلبي والأمل ينبض في داخلي، اللهم اجعلني عبدا صالحا يسعى للخير ويسعد بالنجاحات الصغيرة، يا رب أنت الكريم الحليم فلا تحرمني من رحمتك ونصرك في حياتي، واجعل كل تعب ومشقة أواجهها في سبيل الخير منارة تضيء طريقي إليك.

اللهم اجعلني فخرا لعائلتي، وارزقني القوة والعزيمة لأكون سببا في سعادتهم وراحتهم، اللهم اجعلني قدوة حسنة لمن حولي واجعل تواجدي ينشر الحب والسلام في كل مكان اذهب إليه.

اللهم آمين.

كلمة شكر

نبدأ بالشكر والحمد لله تعالى الذي من علينا بالقوة والقدرة على إتمام هذا العمل وتحقيقه بنجاح، إن نعمة العلم والتعلم من عظيم نعم الله فنحمده ونشكره على هذه النعمة العظيمة.

نتوجه بخالص الشكر والتقدير لأستاذتنا المشرفة مناع ريمة والتي وقفت إلى جانبنا طوال فترة إعدادنا هذه المذكرة، بفضل حكمتها ودعمها المستمر استطعنا تحقيق التقدم وتطوير مهارتنا البحثية، فشكرا لصبرك ومثابرتك في توجيهنا.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة المحترمة الذين استثمر وقتهم وجهودهم في قراءة المذكرة وتقديم الملاحظات والتوصيات، لقد أضفتم قيمة كبيرة لهذا العمل من خلال تعليقاتكم وتوجيهاتكم الهادفة. أشكركم على تقديركم لجهودنا وعملنا.

وأخيرا نريد أن نعبر عن شكرنا العميق لكل من دعمنا وساعدنا في انجاز هذا العمل، شكرا لكل الأهل والأصدقاء والزملاء الذين شجعونا طوال هذه الرحلة ولا ننسى شكر خاص للعائلة الجامعية.

شكرا لكم جميعا على ثقتكم ودعمكم اللا محدود ندعو الله تعالى أن يجازيكم خير جزاء.

إهداء

إلى أبي الغالي رحمه الله وأسكنه الفردوس الأعلى

إلى أُمي الغالية حفظها الله ورعاها وأطال في عمرها

إلى إخوتي "صابر" و"نوار"

وأخواتي "حكيمه" و"بسمة"

إلى الغوالي "مريم" و"محمد"

"عبد الرحمان" و"كوثر"

وإلى أزواج أخواتي "خالد" و "بلال"

وإلى كل من يعرفني ويتمنى لي الخير.

سامية



إهداء

إلى والدي الحبيبين اللذين أفنيا في الحياة رحمة الله عليهما، رغم رحيلهما عنا لا
كن نكراهم الجميلة تعيش داخل قلوبنا، كانا دعما حقيقيا ومصدر قوة لي، خصوصا
أمي، في هذه اللحظة المميزة اليوم افتخر لأقول لكي أن ابنتك أصبحت خريجة
والحمد لله، وكل تفوقي ونجاحي يعود بالفضل إليك، كنت نورا في حياتي، رغم
رحيلك أردت أن تكوني فخورة بي، كل هذا ولا يكفيني الكلام لشكركما على كل ما
فعلتماه لي.

ولإخوتي الأعزاء، انتم ركيزة صلبة في حياتي، تقاسمتم معي أفراحي وأحزاني بفضل
دعمكم المستمر وتشجيعكم تخطيت العديد من التحديات، لا تقدر قيمة حضوركم في
حياتي فانتم جزء لا يتجزأ من نجاحي اليوم شكرا لكم جميعا.

وأخيرا أود أن أعرب عن شكري العميق لأستاذتي (مناح ريمة)، التي كانت بمثابة
القائدة والموجهة خلال رحلتي الدراسية، فشكرا لكي على التفاني والمساندة التي
قدمتها لي.

يمينة



المخلص:

نظام الدفع الإلكتروني يتمتع بأهمية كبير في العالم الحديث وهو من الأدوات الرئيسية في تطور التكنولوجيا المالية، وهدف الدراسة إبراز الدور الذي يساهم به نظام الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المصرفي وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، ولمعرفة مدى استجابة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء بولاية ميله لنظام الدفع الإلكتروني واعتماده في معاملاته، حيث تم تنفيذ هذه الدراسة باستخدام أداة المقابلة وأداة الاستبيان واستخدام برنامج التحليل Spss/v21. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن البنوك الجزائرية حققت تقدم ملحوظ في مجال تطوير أنظمة الدفع، العدد القليل لمستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني، كما توصلنا إلى وجود علاقة تربط بين نظام الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء في البنك محل الدراسة حتى وإن كانت ضعيفة إلى حد ما. فنظام الدفع الإلكتروني يحسن الأداء من خلال وسائله والجدير بالذكر ان التحويلات المالية الإلكترونية احتلت المرتبة الأولى في تحسين أداء البنك.

ومن اهم التوصيات التي نقدمها يجب التعاون بين القطاع الحكومي والخاص لتعزيز التحول نحو نظام الدفع الإلكتروني وتطويره، وتوعية الجمهور بفوائد وأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، من خلال تقديم حملات توعية ومبادرات تثقيفية للتعريف بمزايا الدفع الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: نظام الدفع الإلكتروني، وسائل الدفع الإلكتروني، الأداء المصرفي، القطاع المصرفي

Abstract:

The electronic payment system is of great importance in the modern world and is one of the main tools in the development of fintech the study aims to highlight the role of the electronic payment system in improving bank performance and improving the banking services provided to customers, To know the extent to which the Bank of Agriculture and Rural Development responds to the Wade El-Naja Agency, Mila State, and adopts the electronic payment system in its transactions This study was carried out using the interview tool, the questionnaire tool and the use of the Spss/v21 analysis program. The study was based on the analytical descriptive curriculum. One of the most important findings of the study was that Algerian banks have made remarkable progress in the development of payment systems, the small number of users of electronic means of payment, and we have also found a correlation between the electronic payment system and the improvement of performance in the bank in question, even if it is somewhat weak. The electronic payment system improves performance through its means. It is worth noting that e-remittances ranked first in improving the bank's performance.

One of the most important recommendations we make is to collaborate between the Government and the private sector to promote the transition towards and development of the electronic payment system, and to raise public awareness of the benefits and importance of using electronic payment methods, through the provision of awareness-raising campaigns and educational initiatives to publicize the benefits of electronic payment.

Keywords: electronic payment system, electronic payment means, bank performance, banking sector

فهرس المحتويات

الفهرس

الصفحة	العنوان
–	البسمة
–	دعاء
–	كلمة شكر
–	إهداء
–	ملخص
III_1	فهرس المحتويات
VIII_V	قائمة الجداول والأشكال والملاحق
ا_ح	مقدمة
36_1	الفصل الأول: نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية
2	تمهيد
14_3	المبحث الأول: مدخل لنظام الدفع الإلكتروني
3	المطلب الأول: ماهية نظام الدفع
7_4	المطلب الثاني: وسائل الدفع التقليدية وأنواعها
8_7	المطلب الثالث: ماهية نظام الدفع الإلكتروني
14_8	المطلب الرابع: وسائل الدفع الإلكترونية وأنواعها
25_15	المبحث الثاني: واقع نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر
19_15	المطلب الأول: الدفع الإلكتروني في الجزائر
23_19	المطلب الثاني: تحديث أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر
25_23	المطلب الثالث: تحديث وعصرنة الخدمات البنكية في الجزائر
25	المطلب الرابع: العقبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية
36_26	المبحث الثالث: تقييم نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة [2016-2021]
29_26	المطلب الأول: تطور معاملات الدفع الإلكتروني عبر الموزعات الآلية في الجزائر.
32_29	المطلب الثاني: تطور معاملات الدفع الإلكتروني بإستخدام نهائيات نقاط البيع الإلكتروني في الجزائر.
35_32	المطلب الثالث: تطور معاملات الدفع الإلكتروني عبر الانترنت في الجزائر
36	خلاصة الفصل

67_37	الفصل الثاني: تقييم الأداء المصرفي في الجزائر
38	تمهيد
50_39	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع المصرفي الجزائري
40_39	المطلب الأول: الإلمام بجوانب القطاع المصرفي
47_40	المطلب الثاني: مراحل تكوين الإصلاح الذاتي للقطاع المصرفي الجزائري
48_47	المطلب الثالث: مرحلة الإصلاحات المدعمة 1998 /1989
50_48	المطلب الرابع: مشاكل ومعوقات القطاع المصرفي الجزائري
59_51	المبحث الثاني: الأداء المالي للقطاع المصرفي الجزائري
52_51	المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي للمصارف الجزائرية
53_52	المطلب الثاني: معايير الأداء المالي للمصارف الجزائرية
54_53	المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية
59_54	المطلب الرابع: أسس وطريقة تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية
64_60	المبحث الثالث: تحسين الأداء المصرفي وعلاقته بالدفع الإلكتروني
61_60	المطلب الأول: تحسين الأداء المصرفي
63_61	المطلب الثاني: نموذج والعوامل المؤثرة في تحسين الأداء المصرفي
65_63	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم أداء خدمة الدفع الإلكتروني في المصارف
66_65	المطلب الرابع: علاقة الدفع الإلكتروني بتحسين الأداء المصرفي
67	خلاصة الفصل
116_68	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لعلاقة الدفع الإلكتروني بتحسين الأداء المصرفي لعينة من بنك BADR-وكالة واد النجاء -
69	تمهيد
75_70	المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية
71_70	المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
73_71	المطلب الثاني: التعريف بالوكالة المستقبلية -وكالة واد النجاء-ميلة
73_72	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة المستقبلية
75_73	المطلب الرابع: وسائل وأدوات الدفع الإلكترونية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة واد النجاء -
83_76	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية لمتغيرات الدراسة

78_76	المطلب الأول: أسلوب ومصادر جمع البيانات لمتغيرات دراسة
79_78	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة
83_79	المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة
116_84	المبحث الثالث: تقييم وتحليل إتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
92_84	المطلب الأول: عرض نتائج المحور الأول من الإستبيان ومناقشته
99_92	المطلب الثاني: عرض نتائج المحور الثاني من الإستبيان ومناقشته
120_100	المطلب الثالث: العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (نظام الدفع الإلكتروني) والمتغير التابع (تحسين أداء البنك)
121	خلاصة الفصل
125_122	خلاصة عامة
133_126	قائمة المراجع
141_134	الملاحق

قائمة الجداول

والأشكال

والملاحق

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
1	يوضح تطور عمليات السحب عبر الموزعات الآلية في الجزائر خلال الفترة [2016-2021]	26
2	يوضح التطورات النهائية لنقاط البيع الإلكترونية الفترة [2016-2021]	30_29
3	يوضح تطور نشاط الدفع الإلكتروني عبر الانترنت في الجزائر خلال الفترة [2016-2021]	33_32
4	يوضح تطور معاملات الدفع عبر الانترنت في الجزائر خلال الفترة [2016-2021]	34
5	يوضح إجابات الأسئلة ودلالاتها (أسئلة الاستبيان)	77
6	يوضح مجال المتوسط الحسابي	77
7	يوضح نتائج اختبار صدق وثبات البيانات	79_78
8	يوضح توزيع الاستبيان	79
9	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	80
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	80
11	يوضح توزيعات أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	81
12	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	82
13	يوضح النسب والتكرارات لإجابات موظفي البنك حول أنواع الوسائل التقليدية المعمول بها في البنك ودرجة استخدامها	84
14	يوضح النسب والتكرارات لإجابات موظفي البنك حول أنواع وسائل الدفع الإلكتروني المعمول بها في البنك ودرجة استخدامها	85_86
15	يوضح الوسائل الأكثر تحفيزا في المعاملات المصرفية	86
16	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول خصائص البطاقات المصرفية	87
17	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول خصائص النقود الإلكترونية	88
18	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة الموظفين حول خصائص الشيك الإلكتروني	88
19	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول خصائص	89

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

	المحفظة الالكترونية	
90	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول خصائص التحويلات المالية الالكترونية	20
91_90	يوضح ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الأول (المتغير المستقل)	21
92	ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الأول (المتغير المستقل)	22
94_93	يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول رضا العملاء في البنك محل الدراسة.	23
95	يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول تسريع وتيرة الدفع في البنك محل الدراسة	24
96	يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول الأمان والحماية في البنك محل الدراسة	25
97	يوضح ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الثاني من الاستبيان	26
99	يوضح العلاقة بين المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع	27
100	يوضح العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع وأبعاد المتغير المستقل	28
101	يوضح الارتباط الخطي بين بعد (البطاقات الالكترونية) والمتغير التابع	29
102	يوضح تباين خط الانحدار	30
103	يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار	31
104	يوضح الارتباط الخطي بين بعد (النقود الالكترونية) والمتغير التابع	32
104	يوضح تباين خط الانحدار	33
105	يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار	34
106	يوضح الارتباط الخطي بين بعد (الشيك الالكترونية) والمتغير التابع	35
107	يوضح تباين خط الانحدار	36
108_107	يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار	37
109_108	يوضح الارتباط الخطي بين بعد (المحفظة الالكترونية) والمتغير التابع	38
109	يوضح تباين خط الانحدار	39
110	يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار	40
111	يوضح الارتباط الخطي بين بعد (التحويلات المالية الالكترونية) والمتغير التابع	41
112_111	يوضح تباين خط الانحدار	42

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

113_112	يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار	43
114	يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير الجنس	44
115	يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير العمر	45
116	يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير المستوى الدراسي	46
117_116	يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير الخبرة	47

قائمة الأشكال:

الرقم	الشكل	الصفحة
1	يوضح تطور عدد أجهزة الصراف الآلي حيز الخدمة في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]	27
2	يوضح تطور عدد عمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]	28
3	يوضح تطور المبلغ الإجمالي لعمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي خلال الفترة [2021-2016]	29
4	يوضح تطور عدد نهائيات نقاط البيع الإلكترونية حيز الخدمة في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]	30
5	يوضح تطور عدد معاملات الدفع الإلكتروني عبر نهائيات نقاط البيع الإلكترونية خلال الفترة [2021-2016]	31
6	يوضح تطور المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع عبر نهائيات نقاط البيع الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]	32
7	يوضح تطور معاملات الدفع عبر الإنترنت في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]	33
8	ترجمة لاختصارات كلمة CAMELS	56
9	نموذج تحسين الأداء	62

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

72	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة واد النجاء_	10
80	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	11
81	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	12
82	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	13
83	يوضح توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة	14
86	يوضح الوسائل الأكثر تحفيزا في المعاملات المصرفية	15
91	يوضح ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الأول المتغير المستقل	16
99	يوضح ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الثاني من الاستبيان	17

قائمة الملاحق

الرقم	الاسم	الصفحة
1	الاستبيان	140_135
2	قائمة الأساتذة المحكمين	141

مقدمة عامة

مقدمة عامة

شهدت العقود السابقة تطورا ملحوظا في التجارة الدولية والإلكترونية وازدهار في النمو الاقتصادي، وهذا ما جعل المؤسسات تسعى إلى خلق نظام مصرفي متكامل يقدم خدمات مالية على مستوى عالمي، ولقي هذا رواجاً كبيراً على الصعيد الدولي، وهذا لعدة عوامل منها: المنافسة اللا متناهية بين المؤسسات المالية، التطورات التي عرفتها أنظمة الاتصالات، إيجاد أنظمة إلكترونية فعالة للقيام بالتجارة الإلكترونية الدولية، ارتفاع تكلفة الخدمات التقليدية مقارنة مع الخدمات المالية الإلكترونية.

ولمواجهة هذه التحديات توجب على البنوك وضع نظام الدفع الإلكتروني والعمل على تطوير أنظمة إلكترونية شاملة ومتنوعة تعتمد على الأنترنت كقاعدة أساسية لها، لتمكنها من القيام بعملها بشكل فعال، بالإضافة إلى ذلك يجب أن تعمل هذه البنوك على إيجاد وسائل دفع بديلة لوسائل الدفع التقليدية، تتميز بالسرعة في إتمام المعاملات وإنخفاض تكلفتها وتوفر على مستوى عال من الأمان، كما يمكن إستعمالها في أي وقت وأي مكان في العالم.

وعلى ضوء كل هذه التغيرات والتطورات أدركت الجزائر ضرورة الإرتقاء بنظامها البنكي إلى مستوى هذه التغيرات، وهذا ما استوجب عليها تحديث النظام الدفع الخاص بها الذي لا يعاني من التأخر في التطبيق فقط بل يعاني أيضا من مجتمع يرفض التعامل بالوسائل التقليدية. وبالتالي اعتبرت الحكومة أن تطوير نظام الدفع الإلكتروني يعد ضرورياً لتحقيق التنمية المستدامة في البلاد وتحسين الخدمات المالية والمصرفية المقدمة للعملاء، ولذلك يجب على البنوك الجزائرية العمل على تطوير هذا النظام وتوفير الخدمات المالية الإلكترونية الأمانة والفعالة للعملاء بالتعاون مع الحكومة والمؤسسات ذات الصلة.

الإشكالية:

على ضوء ما سبق سنطرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة نظام الدفع الإلكتروني على تحسين الأداء المصرفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء؟

وينتج عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع نظام الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء؟ وما هي الوسائل المعمول به؟
- ما هي إجراءات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء لتقييم أداء البنك؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين نظام الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء في وكالة واد النجاء؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نظام الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة واد النجاء - ميلة ؟

الفرضيات:

على ضوء التساؤلات السابقة يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية :

- يساهم نظام الدفع الإلكتروني بشكل كبير في تحسين الأداء المصرفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الفرضيات الفرعية :

- يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية نظام الدفع الإلكتروني ومن أهم وسائله التي يستعملها البنك: بطاقات إلكترونية، نقود إلكترونية، شيك إلكتروني، محفظة إلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية؛
- هناك عدة مؤشرات يعتمدها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء لتقييم أداءه منها: توفير السيولة، رضا العملاء، تسريع وتيرة الدفع والأمان والحماية؛
- هناك علاقة ارتباطية بين نظام الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة واد النجاء؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول نظام الدفع الإلكتروني في البنك محل الدراسة.

أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في:

- أهمية نظام الدفع الإلكتروني والدور الذي يلعبه في البنوك.
- إعطاء صورة واضحة عن إستخدام خدمات نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر.
- معرفة العلاقة التي تربط نظام الدفع الإلكتروني بتحسين الأداء المصرفي في البنوك الجزائرية.
- أما بالنسبة للأهمية العملية فتتمثل في :
- التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد نجاء ومدى اعتماده على نظام الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء .

أهداف الدراسة:

يمكن حصر أهداف دراستنا في:

- إبراز الدور الذي يساهم به نظام الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المصرفي وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء؛
- التعرف على أبرز الأنظمة والوسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية،
- معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع المصرفي، ومعرفة الحدود التي توصلت إليها.

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

تتمثل الأسباب فيما يلي:

- الرغبة الكبيرة في التعرف على واقع البنوك في ممارسة العمل المصرفي الإلكتروني.
- التعرف على آليات الدفع الإلكتروني في الجزائر وأهمية إستغلالها على أرض الواقع.
- إنتشار إستخدام تكنولوجيا الإتصال من طرف الجزائريين، أدى بنا إلى هذه الدراسة لمعرفة مدى إستخدام نظام الدفع الإلكتروني من قبل الجزائريين.
- محاولة الكشف عن أهمية نظام الدفع الإلكتروني للمواطنين الجزائريين.
- حداثة الموضوع في الدراسات الإقتصادية وتماشيه مع التخصص.

المنهج المتبع في الدراسة:

لمعالجة هذا الموضوع اقتضى علينا التعامل مع عدة مناهج متكاملة ومتناسقة من أجل الإلمام بجميع محاور الدراسة، وقد تم الإعتماد على:

- **المنهج الوصفي التحليلي:** المنهج الوصفي استخدم في أغلب الدراسة في الجانب النظري، إذ تعلق بمختلف التعاريف والمفاهيم والمعلومات المقدمة في الدراسة، أما بالنسبة للمنهج التحليلي فقد تم إستخدام في تحليل المعطيات والبيانات الإحصائية المقدمة.
- **منهج دراسة الحالة:** عن طريق زيارات ميدانية لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بواد النجاء لولاية ميلة، والمنهج الوصفي التحليلي بالإعتماد على أسلوب المقابلة كأداة لجمع المعلومات وتم أيضا استخدام الاستبيان لجمع المعلومات وآراء الموظفين وتحليلها بإستخدام برمجية SPSS.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة في الجزائر، ولتكون دراستنا دقيقة تم حصرها في البنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة واد النجاء بولاية ميلة.

- الحدود الزمنية: يمكن تحدها من خلال تطور أنظمة ووسائل الدفع وظهور الوسائل الدفع الالكترونية، أما بالنسبة للجزائر فامتدت من بداية الإصلاحات التي طالت الجهاز المصرفي ودخول أنظمة الدفع الإلكتروني حيز التطبيق منذ 2006 مع الإشارة إلى استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة [2016-2021]. أما بالنسبة لمدة التربص فكانت من 12 مارس 2023 إلى 12 أبريل 2023.

الدراسات السابقة:

- دراسة (زهير زواش، 2011): هذه الدراسة هي مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهيدي - أم البواقي، الجزائر تحت العنوان " دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، وتهدف هذه الدراسة إلى محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال وسائل الدفع ومعرفة الحدود التي وصلت إليها ومعرفة مدى إستجابة البنوك الجزائرية لتطورات الحاصلة في المجال المصرفي وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول، اعتمد الطالب على المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، من أهم النتائج التي توصل إليها:

- يعاني النظام المصرفي في الجزائر من ضعف في استخدام التكنولوجيا المصرفية ومن تأخر في مواكبة الصناعة المصرفية الحديثة.
- غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك إلا قليلا.
- خوف التجار من التعامل مع هذه المستجدات المالية، ذلك لأنها تتطلب إجراءات وقوانين لتسمح بفتح حسابات لدى المصارف.

- دراسة (لوصيف عمار، 2008-2009): هذه الدراسة هي مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الإخوة منتوري بقسنطينة، تحت عنوان "إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تطوير نظام الدفع المدفوعات الجزائري الحالي للوفاء بمتطلبات العملاء. وذلك في ظل الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيسي من خلال محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية، إعتد الباحث على المنهج الإستقرائي الوصفي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها: أن ظهور وسائل الدفع الحديثة تسبب في إنخفاض محسوس لإستخدام وسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك بإختصار الوقت والتقليل من الإنخراط في الإستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لها، كما شجع وسائل الدفع الإلكترونية على قيام خدمات مصرفية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها لها.

- دراسة (كوشي حنان، 2022): هذه الدراسة هي أطروحة دكتورة في علوم التسيير، تحت عنوان " واقع وأفاق تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة (2016-2021)، مقدمة جامعة الجزائر3، والتي استهدفت الكشف عن واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، ومن أجل ذلك قامت الطالبة بجمع مجموعة من الإحصائيات المعبرة عن وضعية السداد الرقمي لهذا البلد، وجمع معلومات حول متغيرات الدراسة لبعض البلدان المختارة، وتوصلت إلى أن تفعيل الدفع الإلكتروني يتطلب اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها بنية أساسية وعصرنة الأدوات التي تساعد على تسوية مختلف المعاملات المالية بطريقة آلية، بالإضافة إلى توفير أساليب الحماية التقنية والقانونية. وبالرغم من الخطوات الإيجابية التي سجلها في هذا الميدان في ظل جائحة كورونا إلا أنه يبقى متأخر نوعا ما مقارنة بدول الجوار.
- دراسة (ميموني نسرين وفريد بن طالبي، 2021): هذه الدراسة هي مقال نشر في مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات بعنوان "نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، واقعه وأثره على الاقتصاد الوطني"، نشر في 1 جوان 2021، يهدف إلى إبراز واقع وأفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر من خلال إلقاء الضوء على أهم الجهود المبذولة من طرف الدولة لتطوير التقنيات ووسائل الدفع الإلكتروني من أجل مساندة التطورات الحاصلة في القطاع المالي والمصرفي العالمي، الفترة [2020-2021]، بالجزائر، اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي في دراستهم توصلت هذه الدراسة إلى أنه رغم الجهود المبذولة من طرف الدولة من أجل النهوض بالقطاع المالي و المصرفي إلا أن الفجوة التكنولوجية لا زالت كبيرة بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك الأجنبية، وهذا راجع إلى جملة من المعوقات التي حالت دون النهوض بهذا المجال.

صعوبات الدراسة:

واجهنا في بحثنا هذا عدة صعوبات أهمها:

- إفتقار المكتبة الجامعية للمراجع المختصة في نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر؛
- تشعب موضوع الدراسة وكثرة أبعاده ومعطياته ما سبب لنا صعوبة التحكم بمعلوماته والإلمام بكل جوانبه؛
- صعوبة الحصول على وثائق خاصة بالبنك وذلك لوجود السرية في عمل البنوك؛
- المواقع الإلكترونية للبنوك الجزائرية تقتصر إلى المعلومات المتعلقة بالنشاط أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية؛
- عدم إهتمام واللامبالاة من طرف موظفي البنك.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وإختبار فرضيات الدراسة، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول تسبقهم مقدمة وتليهم خاتمة، تضمن الفصل الأول نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، ينقسم إلى ثلاث مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول مدخل لنظام الدفع الإلكتروني، أما المبحث الثاني فكان واقع نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، أما المبحث الثالث فكان تقييم استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة [2016-2021]، أما الفصل الثاني بعنوان تقييم الأداء المصرفي في الجزائر تضمن ثلاث مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول الإطار المفاهيمي للقطاع المصرفي الجزائري، أما المبحث الثاني فكان الأداء المالي للقطاع المصرفي الجزائري، أما المبحث الثالث فكان تحسين الأداء المصرفي وعلاقته بالدفع الإلكتروني. وبالنسبة للفصل الثالث فهو دراسة ميدانية لعلاقة الدفع الإلكتروني بتحسين أداء المصارف، عينة من بنك في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة "واد النجاء ولاية ميلة" ويحتوي على ثلاث مباحث، حيث المبحث الأول تناولنا لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والمبحث الثاني فكان منهجية الدراسة وخصائص العينة لمتغيرات الدراسة، والمبحث الثالث كان تفسير وتحليل إتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

الفصل الأول: نظام

الدفع الإلكتروني في

البنوك الجزائرية

مقدمة الفصل:

شهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تطورا ملحوظا في مجال استخدام شبكة الاتصالات الإلكترونية في إجراء العمليات المصرفية، وذلك نتيجة لتطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتطور المستمر في مجال التقنيات المصرفية، يشهد القطاع المصرفي في الجزائر تطور ملحوظ في مجال الدفع الإلكتروني، بعدما اتجهت البنوك إلى استخدام وسائل الدفع الإلكترونية كبديل لوسائل الدفع التقليدية وذلك لارتفاع تكلفة تداول هذه الأخيرة وطول المدة الزمنية التي تستغرقها هذه الوسائل عكس الوسائل الإلكترونية.

وبالإضافة إلى التطور الذي عرفه القطاع المصرفي في العالم وجدت الجزائر نفسها مجبرة على مواكبة هذا التطور وأصبح تحديث النظام المصرفي أمرا حتميا. حيث سعت البنوك الجزائرية إلى تحديث أنظمة الدفع وتحديث وسائل الدفع، وهذا ما سنتناوله في دراستنا لهذا الفصل كما يلي:

- المبحث الأول: مدخل لنظام الدفع الإلكتروني.
- المبحث الثاني: واقع نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر.
- المبحث الثالث: تقييم نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة [2016-2021].

المبحث الأول: مدخل لنظام الدفع الإلكتروني

يعتبر نظام الدفع الإلكتروني من الحلول الحديثة والمبتكرة التي تسهل على المستخدمين إجراء عمليات الدفع بشكل سهل وأمن ويتضمن مجموعة من المزايا مثل السرعة والأمان والراحة، ويتميز بسهولة استخدامه وسرعة تنفيذ المعاملات، كما يوفر مستوى عال من الأمان والحماية للبيانات المالية دون الحاجة إلى استخدام النقود الورقية أو البطاقات الائتمانية التقليدية فهو متاح في أي وقت وأي مكان بمجرد توفر الاتصال بالإنترنت.

المطلب الأول: ماهية نظام الدفع

نظام الدفع هو أسلوب يستعمل في تسوية المعاملات المالية من خلال تحويل الأموال من حساب إلى آخر، وفي هذا المطلب سنتعرف على هذا النظام وخصائصه.

الفرع الأول: تعريف نظام الدفع

تعريف النظام: هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها تهدف إلى تحقيق مجموعة من الموارد والإجراءات قصد تحقيق نتائج مرغوبة (أهداف) تسمى مخرجات النظام (ابوالعز، 2008، صفحة 10).

تعريف الدفع: تدل كلمة الدفع عن دين أو تسوية إلتزام.

أما نظام الدفع: فيعبر عن مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والتقنيات التي تتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية (رحيم، 2008، صفحة 132).

الفرع الثاني: خصائص النظام الدفع

من أهم خصائص الدفع الفعال ما يلي (رحيم، 2008، صفحة 133):

- ❖ **البساطة والوضوح:** أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين.
- ❖ **المرونة:** وهي قدرة النظام على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد ومؤسسات)، أو في مجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال، أو في القوانين والتنظيمات.
- ❖ **السرعة:** وتعني إجراء الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن.
- ❖ **الأمان:** ويتعلق الأمر هنا أساساً بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة، فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع كلما سادت الثقة ما بين المتعاملين فيها.

المطلب الثاني: وسائل الدفع التقليدية وأنواعها

يعتبر الدفع واحد من أهم العمليات التجارية في حياتنا اليومية، وقد شهدت وسائل الدفع تطورا كبيرا على مر السنين. وهي تعتبر الوسائل الأساسية المستخدمة لإجراء العمليات المالية، وخلال هذا المطلب سنتعرف على التطور التاريخي لوسائل الدفع وتعريفها وأنواعها.

الفرع الأول: التطور التاريخي لوسائل الدفع

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الإنتاج بفضل تقسيم العمل، وزيادة الإنتاجية في المجتمعات البدائية ظهرت مرحلة يتم التبادل فيها بين المجتمعات بالسلع المختلفة، أي سلعة مقابل سلعة وهو ما يعرف بالمقايضة. غير أن هذه المرحلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذا النظام، وبعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية، فتم استخدام المعادن كـنقود، واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) الصدارة بين مختلف المعادن، ثم تليها المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس، ولقد تم اعتماد هذه المعادن للقيام بدور النقود انطلاقا مما تتمتع به من خصائص جعلتها أكثر صلاحية للقيام بدور النقود(حرفوش، 2000، صفحة 33-34).

وتعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة، فكلما تم إيداع الذهب لدى البنوك كلما كان سببا في وجود النقود الورقية ما يؤدي إلى وجود النقود الائتمانية، فعوض أن يقوم المودع بتسديد بعض معاملاته بإخراج مبلغ من البنك يستطيع أن يحرر شيك بقيمة المعاملة في حدود ما لديه في البنك دون إخراج النقود(حرفوش، 2000، صفحة 34).

أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل الدفع بألية جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الأنترنت وبروز التجارة الإلكترونية. وهذا ما ساهم في تحويل الأموال إلى نقود إلكترونية، حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية فتح باب واسع أمام تحويل الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية(قلال و لرجان، 2018، صفحة 89).

الفرع الثاني: تعريف وسائل الدفع

وسيلة الدفع: هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وتسديد الديون، كما تدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود الورقية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم"(الطرش، 2010، صفحة 31).

تنص المادة 113 من الأمر رقم 90/10 المؤرخ في 14 أبريل 1990 الصادر عن الجريدة الرسمية، العدد 16، المتضمن قانون النقد والقرض على ما يلي: " تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل."

وعليه وسيلة الدفع هي وسيلة وأداة لتسوية المعاملات المالية وتبادل القيم المالية بين الأفراد أو الشركات، مثل النقد والشيكات وغيرها، وهي تتميز بالقبول العام.

الفرع الثالث: أنواع وسائل الدفع التقليدية

توجد عدة أنواع لوسائل الدفع التقليدية التي تساهم في المعاملات نذكر فيما يلي أهمها:

أولاً: النقود

النقود: " هي وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة وهي الأكثر استعمالاً من بين كل وسائل الدفع، بل أن كل هذه وسائل تتحول في النهاية إلى هذه النقود" (طرش، 2010، صفحة 37).

حسب Steiner تعرف النقود على أنها " شيء ثابت لا تتغير قيمته كوحدة للحساب ويكون مقبولاً من المجتمع كأداة لتسديد المدفوعات والديون والحصول على السلع" (دحية، 2020، صفحة 5).

أما كينز فعرف النقود على أنها " كل شيء يستخدم لتسوية المدفوعات بإعتباره ذو قبول عام كوسيط للمبادلة. ويستخدم لحفظ القوة الشرائية، تتمثل في الأوراق والقطع النقدية التي تصدر من طرف البنك المركزي".

ثانياً: الشيك

الشيك وهو أكثر وسائل الدفع انتشاراً إلى جانب النقود الورقية، ويمثل أمر مكتوباً على وثيقة من شخص يسمى الساحب (وهو صاحب الحساب)، إلى شخص يسمى المسحوب عليه (وهو شخص معنوي يتمثل في البنك)، بدفع مبلغ من المال فوراً، أو عند الاطلاع على شخص ثالث يسمى المستفيد، وقد يكون هذا المستفيد شخصاً معروفاً أي مكتوب اسمه في الشيك، وقد يكون غير معروف إذا كان الشيك محرراً لحامله (ناصر، 2012، صفحة 10).

ثالثاً: السفتجة

السفتجة: " وهي محرر يأمر فيه الساحب المسحوب عليه بدفع مبلغ محدد إلى شخص ثالث يسمى المستفيد، والتعامل بالسفتجة يعد تجارياً مهماً كان الأشخاص المتعاملون بها" (رحيم، 2008، صفحة 142).

رابعاً: السند لأمر

السند لأمر" هو أصلا ورقة تجارية، تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة. فهذا السند هو إذا عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين إلى شخص آخر في تاريخ الإستحقاق. وعلى أساس هذا التعريف، يمكن أن نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية، حيث أن هناك إنتظار من جانب الدائن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الإستحقاق الذي يتفق بشأنه" (طرش، 2010، صفحة 32).

خامسا: سند الرهن

سند الرهن هو أيضا ورقة تجارية كسابقه، يمكن إستعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك. وهو سند لأمر مضمون بكمية من سلع محفوظة في مخزن عمومي (طرش، 2010، صفحة 34).

سادسا: سند الصندوق

يحدث أحيانا أن يقوم شخص ما بإقراض مؤسسة أو بنك أموالا لأجل قصير مقابل الحصول على فائدة ومقابل ذلك تقوم الهيئة المقترضة (تكون في الغالب بنكا) بإصدار وثيقة تعترف فيها بهذا الدين، هذه الوثيقة هي سند الصندوق، ويمكن تعريف هذا الأخير بأنه التزام مكتوب من طرف هذا البنك أو هذه المؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند (هو مبلغ القرض) في تاريخ معين هو تاريخ الإستحقاق وقد يكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص أو لأمره أو لحامل السند (طرش، 2010، صفحة 35).

سابعا: سندات العمومية قصيرة الأجل

تحتاج الخزينة إلى نوعين من الأموال: الأموال طويلة الأجل لتمويل عملياتها الخاصة بالتجهيز، وأموال قصيرة الأجل لتمويل نفقاتها العادية أو الجارية. وتلجأ الخزينة إلى إصدار سندات قصيرة الأجل لتمويل احتياجات السلطات العمومية فيما يخص نفقاتها الجارية. وذلك عندما يتأخر تحصيل الإيرادات الضريبية نظرا لطابعها المتقطع في الزمن، وعدم القدرة على الانتظار لاستعجالية النفقات.

والسندات العمومية قصيرة الأجل تشبه إلى حد كبير سند الصندوق. والإختلاف الأساسي الموجود بينهما هو في الجهات التي تصدرهما، وكذلك في كون السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة. ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد وإستعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها، أي سندات غير إسمية (طرش، 2010، صفحة 36).

ثامنا: التحويل المالي

وضع المشرع الجزائري في نص المادة 543 من القانون التجاري رقم 05-02 والمؤرخ في 06 فبراير 2005، بأن التحويل المالي هو الأمر الذي يوجهه صاحب الحساب (المحول) إلى ماسك الحساب (البنك) لتحويل الأموال أو القيم أو السندات محددة القيمة.

ان التحويل المالي هو " عملية بنكية يتم بمقتضاها تحويل مبلغ مالي معين من الحساب الشخصي للزبون إلى حساب شخص آخر يسمى المستفيد بناء على أمر كتابي يصدره الزبون المحول إلى بنكه، كما يمكن أن يتم التحويل بين حسابين لنفس الزبون (قلال و لرجان، 2018، صفحة 93).

المطلب الثالث: ماهية نظام الدفع الإلكتروني

يعتبر نظام الدفع الإلكتروني من أهم إفرازات الثورة التقنية والتكنولوجية وأبرزها في المعاملات المالية والمصرفية العالمية، وفي هذا المطلب سنتعرف على تعريف نظام الدفع الإلكتروني وخصائصه.

الفرع الأول: تعريف نظام الدفع الإلكتروني

نظام الدفع الإلكتروني: "وهو نظام مبني على تقنيات إلكترونية زائد تقنيات الأعلام التي تستعمل لغرض صناعة الدفع الإلكتروني، من خلاله يتم تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق تطويق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل من سند ورقي" (بصيري، 2019، صفحة 63).

يعرف نظام الدفع الإلكتروني على أنه: " منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها المؤسسات المالية والمصرفية بهدف تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة تعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة إلى المستهلك" (بن عميور، 2019، صفحة 110).

وعليه نظام الدفع الإلكتروني هو: " أسلوب أو تقنية لتحويل الأموال باستخدام البطاقات الائتمانية أو الخدمات المصرفية عبر الأنترنت. يتيح هذا النظام للمستخدمين إجراء المعاملات والمدفوعات بطريقة سهلة وآمنة دون الحاجة لوسائل الدفع التقليدية".

الفرع الثاني: خصائص نظام الدفع الإلكتروني

يتميز نظام الدفع الإلكتروني بجملة من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي (سبع، 2019-2020، صفحة 83.

:84

- الدفع الإلكتروني هو الصورة الإلكترونية للدفع التقليدي.

- يستلزم الدفع الإلكتروني وجود وسائل إلكترونية مثل الحسابات الشخصية والهواتف الثابتة والنقالة، نهائيات الدفع الإلكترونية وشبكات اتصال سلكية ولا سلكية.
- يتميز نظام الدفع الإلكتروني بسرعة أداء المعاملات، وانخفاض تكاليف استخدامه ذلك لأنها تعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي من خصائصها تقليص الوقت والجهد والمال.
- الدفع الإلكتروني لا يستوجب بالضرورة تواجد البائع والمشتري في نفس المكان.
- إن التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية يمكن أن يتم في حدود وطنية ودولية، لإعتمادها على شبكات إتصال لا تعترف بالحدود الجغرافية.

المطلب الرابع: وسائل الدفع الإلكترونية وأنواعها

إن ظهور التجارة الإلكترونية وانتشارها في العالم، أدى إلى ضرورة تطوير وسائل الدفع التقليدية وابتكار وسائل دفع جديدة، تعرف هذه الوسائل بوسائل الدفع الإلكترونية، ومن خلال هذا المطلب سنحاول تعرف على نشأة وتعريف وأنواع هذه الوسائل.

الفرع الأول: نشأة وسائل الدفع الإلكترونية

ان تطور وسائل الدفع الإلكترونية مر بعدة مراحل هي(خليل، 2014، صفحة 60):

- ❖ **المرحلة الأولى:** تتعلق بالنشأة الأولى للنقود الإلكترونية التي انطلقت من التجارة الى البنوك وكان ذلك أول مرة سنة 1914م وضعت أول بطاقة من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية وعملياتها الأكثر ثقة وتميزاً، ثم تليها بطاقة سنة 1915م لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة 1936م.
- ❖ **المرحلة الثانية:** ظهور البطاقات البنكية حيث ظهرت أول بطاقة ائتمان مصرفية سنة 1947م من طرف بنك فلاتبيتشنشونال بنك وعرفت المنظمة العربية أولى البطاقات المصرفية سنة 1981م في مصر من طرف البنك العربي الإفريقي.
- ❖ **المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة ظهرت منظمات دولية راعية، حيث ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية شبكتان دوليتان لمعالجة المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية، وتعددت أشكال وسائل العصرية من خلال السحب أو الدفع أو التعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك. ويرجع استخدام النقد الإلكتروني لبداية التسعينات أصبحت كل بطاقات بيومترية فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات.

الفرع الثاني: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

وسائل الدفع الإلكترونية: " هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى طرف آخر أو من نظام إلى نظام آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة). وتتم هذه العملية بواسطة مجموعة من الأدوات الإلكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية" (زواش و رواج ، 2018، صفحة 4) .

كما تعرف وسائل الدفع الإلكترونية بأنها: " تحويل الأموال هي في أساس ثمن لسعة أو خدمة بطريقة رقمية أي بإستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات" (عبد الرحيم و حمدي باشا، 2011، صفحة 169).

تنص المادة رقم 06 من الأمر رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 والمتعلق بالقانون التجارة الإلكترونية على أن وسائل الدفع الإلكترونية هي: " كل وسيلة دفع مرخصة بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية".

وعليه فإن وسائل الدفع الإلكترونية: "هي مجموعة من الأدوات والتقنيات الحديثة التي يتم إستخدامها لإجراء عمليات الدفع والتحويل المالي عبر شبكة الأنترنت أو أي شبكة إلكترونية أخرى. حيث تعمل هذه الوسائل على تحويل الأموال من حساب إلى آخر عبر الأنترنت، كما تقوم أيضا بتبادل البيانات المشفرة والمعلومات المالية الأخرى".

الفرع الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

هناك العديد من الوسائل الإلكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الإلكتروني، من أهمها ما يلي:

أولا: البطاقات البنكية

❖ تعريف البطاقات البنكية

تعرف البطاقات البنكية على أنها بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية، وتستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع، كما يمكن استخدامها لأغراض أخرى مثل التعريف أو الدخول لمواقع لا يمكن الدخول فيها إلا للمرخص له، بعض هذه البطاقات الإلكترونية تسمى البطاقات الذكية لإحتوائها على معلومات يمكن التعامل معها بطريقة أخرى (جودت خلف و الجداية، 2012، صفحة 239).

تنص المادة رقم 543 مكرر 23 من الأمر 02/05 المؤرخ في 06/02/2005 المعدل والمتمم للأمر 59/75 المتضمن القانون التجاري على أن البطاقات البنكية: " تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل الأموال".

❖ أنواع البطاقات البنكية:

تنقسم البطاقات البنكية إلى نوعين هما: البطاقات الائتمانية والبطاقات غير الائتمانية

- **البطاقة الائتمانية:** هي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل في نهاية كل شهر (بوخاري ف.، 2021، صفحة 187).

وهناك عدة أنواع للبطاقات الائتمانية أهمها: (ابو فازه، 2007، صفحة 376.375):

- **بطاقة فيزا VISACard:** تصدر عن منظمة فيزا العالمية، وهي بطاقة متجددة، وبإمكان حاملها أن يسدد التزامات البطاقة خلال مدة السماح أو أن يسدد جزءا من الالتزامات خلال مدة السماح وان يسدد البقية بعد ذلك. وبطاقة فيزا هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الإطلاق وأعداد حاملها بالملايين، وتتعامل مع ملايين المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصراف الآلي.

- **بطاقة ماستر كارد MasterCard:** هذه البطاقة تأتي في المنزلة الثانية (بعد بطاقة فيزا) من حيث درجة انتشارها، فهي أيضا تتعامل مع ملايين المؤسسات والمحلات التجارية وعدد حملتها أيضا بالملايين. هي بطاقة متجددة، وهناك عدة أشكال لهذه البطاقة وهي ماستر كارد الفضية وماستر كارد الذهبية وماستركارد المدينة وماستر كارد رجال الأعمال.

- **بطاقة أمريكيان اكسبرس Express American:** هي بطاقة إئتمانية لكنها غير متجددة، أي ينبغي تسديد الإلتزامات المالية لهذه البطاقة خلال مدة السماح، وبخلاف ذلك فإنه لن يجري تجديد هذه البطاقة لمدة جديدة وهناك عدة أنواع لبطاقة أمريكيان اكسبرس الخضراء وبطاقة أمريكيان اكسبرس الذهبية وبطاقة أمريكيان اكسبرس الماسية. تجدر الإشارة أن حاملين هذه البطاقة بالملايين لكن أعدادهم أقل من أعداد حملة فيزا كارد وحملة ماستر كارد.

- **بطاقة دينرز كلوب Card Club Diners:** هي بطاقة إئتمانية غير متجددة إذ يشترط في استمرارها لمدة سماح جديدة تسديد إلتزاماتها خلال مدة السماح. وحملة هذه البطاقة بالملايين أيضا، لكن أقل من حملة البطاقات السابقة.

- **البطاقات غير الإئتمانية:** وهي بطاقات لا تسمح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض وتنقسم الى ثلاث أنواع (بناولة و فيشت ، 2011، صفحة 4):

- **بطاقات الدفع المسبق:** حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي معين وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في

البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب شحنها وهكذا. وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة أو النقالة.

- **بطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث تتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدنيا وفي حالة العكس (دائنا) لا تتم عملية التسوية، فعملية التسوية تتطلب رسيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.
- **بطاقة الحسم:** هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك صراحة، تستخدم من طرف صاحبها لخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعه للتاجر، يمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك حيث يقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائنا (ميموني و بن طالبي ، 2021، صفحة 114).

ثانيا: البطاقات الذكية

1. تعريف الطاقات الذكية:

البطاقة الذكية: هي بطاقات بلاستيكية بحجم بطاقة الائتمان ذات سعة كبيرة لتخزين البيانات، تحتوي على سجل البيانات، المعلومات، الأرصدة، المصروفات المالية، الرقم السري، يسمح هذا النوع من البطاقات الجديدة للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستعمل على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية (حجاب و السعدي ، 2020، صفحة 135).

2. أنواع البطاقات الذكية: وهناك ثلاث أنواع البطاقات الذكية (الحداد و شيقيري، 2012، صفحة 180-181):

- **البطاقات المتصلة:** وهي التي عند استخدامها يجب أن يتم الاتصال مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.
- **البطاقات غير المتصلة:** تعتبر مفيدة جدا حيث أنها ملائمة وسريعة وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم مستخدم صحيحين حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال.
- **البطاقات المزدوجة:** هي بطاقات مزودة بذاكرة واحدة مع إمكانية الاتصال المادي بالقارئ وعدم الاتصال أيضا ويعتبر هذا النوع من البطاقات الأكثر استخداما بالنسبة للتجار او المستهلكين لما توفره من درجة عالية من الأمان، ويعد النقل أكثر المجالات التي تستخدم فيها هذه البطاقات حيث يكون المسافرين في عجلة من أمرهم وليس لديهم الوقت الكافي لإدخال بطاقاتهم في القارئ كما أنهم يرغبون في الاستفادة من درجة الأمان والسرية التي يوفرها هذا النوع من البطاقات (غنام، 2007، صفحة 21).

ثالثا: النقود الإلكترونية:

1. تعريف النقود الإلكترونية:

تعرف النقود الإلكترونية بأنها: "قيمة نقدية مخلوقة من المصدر مخزنة على وسيط إلكتروني، وتمثل إيداعًا ماليًا تكون مقبولة كوسيلة دفع من قبل الشركات المالية غير الشركة المصدرة" (المبيضين، 2010، صفحة 141).

وتعرف أيضا النقود الإلكترونية بأنها: "مجموعة من البروتوكولات والتوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها" (بختي، 2008، صفحة 72).

2. أنواع النقود الإلكترونية:

- من حيث أسلوب التعامل بها: وهو ما نوعان (عرابة ، 2012، صفحة 17-16):
- نقود إلكترونية ناشئة عن طريق الشبكة: وهي نقود رقمية يتم سحبها من مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وترسل عبر الأنترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن الأمان والسرية.
- نقود إلكترونية خارج الشبكة: وهنا تتم التعاملات دون الإتصال المباشر بالمصدر وهي تثير قدر أكبر من المشاكل الخاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.
- من حيث متابعتها والرقابة عليها: وهي نوعان (عايد الشورة، 2009، صفحة 59):
- النقود الإلكترونية المحددة (الإسمية): ويميز هذا النوع من النقود إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك شأنها في ذلك شأن بطاقة الإئتمان في عملية السحب وحركة السحب من خلال النظام الإلكتروني من البداية حتى النهاية.
- النقود الإلكترونية غير الإسمية (مغلقة الهوية): وهذا النوع يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كأوراق النقدية في التعامل وليس لها علاقة بمن يتعامل بها ولا يمكن التعرف على هوية مستخدميها سواء إنتقلت منهم أو إليهم.

رابعا: الشيكات الإلكترونية

1. تعريف الشيكات الإلكترونية:

الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي إعتدنا على التعامل بها، والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده

ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك أولاً. بعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مصدر الشيك ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه. (برهان و خطاب، 2009، صفحة 314)

خامساً: المحفظة الإلكترونية

1. تعريف المحفظة الإلكترونية:

المحفظة الإلكترونية: هي برنامج يقوم المستخدم بتنزيله في جهازه الحاسوبي ويخزن به رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية وعند التسوق عبر الإنترنت وفي المواقع التي تقبل المحفظة الإلكترونية، يقوم المشتري بالضغط على حافظته الإلكترونية لتقوم بتعبئة النموذج بشكل أوتوماتيكي (الطيطي، 2008، صفحة 138).

سادساً: السفتجة الإلكترونية

1. تعريف السفتجة الإلكترونية:

تعرف السفتجة الإلكترونية عبارة عن: "محرر شكلي، ثلاثي الأطراف معالج إلكترونياً بصورة كلية أو جزئية يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود لشخص ثالثاً يسمى المستفيد عند الاطلاع أو في تاريخ معين" (اسماء، 2016، صفحة 200).

لقد نصت المادة 414 المعدلة من القانون التجاري رقم 02/05 على أن السفتجة الإلكترونية، تنص على ما يلي: "يجب على حامل السفتجة الواجبة الدفع في يوم محدد أو في أجل ما من تاريخ معين أو بعد الاطلاع، أن يقدم السفتجة للدفع إما في يوم وجوب دفعها أو في أحد يومي العمل المواليين له ويعتبر التقديم المادي للسفتجة لغرفة المقاصة بمثابة تقديم الوفاء. يمكن أن يتم هذا التقديم أيضاً بأية وسيلة تبادل إلكترونية محددة في التشريع والتنظيم المعمول بهما".

2. أنواع السفتجة الإلكترونية: هناك نوعين أساسيين من السفتجة الإلكترونية هما: (واقف، 2011، صفحة 55):

- السفتجة الورقية أو المقترنة بكشف: يرمز لها ب (L.C.R Papier)، والتي تصدر في البداية في شكلها التقليدي على دعامة ورقية بعدها يتم معالجتها إلكترونياً عند تقديمها للبنك لتحصيلها أو بمناسبة تظهيرها لأي طرف آخر، فيكون لها شكلية إلكترونية بواسطة بيانات تتداول عبر قنوات الإتصال بين حواسيب الأطراف المتعاملة بها.
- السفتجة الممغنطة: التي يرمز لها ب (L.C. R magnétique)، والتي تعد عملاً غير تجاري، ففي هذا النوع يختفي أصلاً أي ظهور للدعامة الورقية، تصدر من البداية على دعامة ممغنطة مستوفية لكافة البيانات اللازمة

لصحتها الخاصة بالمستفيد، المسحوب وتوقيع إلكتروني، فالواقع أن هذا النوع هو الذي يمثل قمة الاستفادة من التقنيات الإلكترونية الحديثة، فحرر وتداول في كل مراحلها بالطرق الإلكترونية.

سابعاً: السند لأمر إلكتروني

1. تعريف السند لأمر إلكتروني:

السند لأمر هو عبارة عن ورقة تتضمن تعهد محررها بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر هو المستفيد، بمجرد الإطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين، والمشرع الجزائري المواد 472 إلى 543 من القانون التجاري. يعرف السند لأمر إلكتروني بأنه: "محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكتروني بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهداً من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد" (اسماء، 2016، صفحة 202).

ثامناً: التحويل المالي الإلكتروني

1. تعريف التحويل المالي الإلكتروني:

هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيًا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيًا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضاً عن استخدام الأوراق، فهو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب لأخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين (فاطمة، 2021، صفحة 189).

وعليه نستنتج بأن نظام الدفع الإلكتروني حلاً حديثاً وفعالاً للتعاملات المالية عبر شبكة الانترنت، لما يتميز به من خصائص السرعة والأمان وتقليل التكاليف واختصار الوقت والجهد عند القيام بالعمليات المصرفية وهذا ما جعل الجزائر تتوجه إلى اعتماد نظام الدفع الإلكتروني في عملياتها المصرفية.

المبحث الثاني: واقع النظام الدفع الإلكتروني في الجزائر

عرف نظام الدفع الإلكتروني رواجاً كبيراً في العالم، ما جعل الدولة الجزائرية تسعى لوضع آليات وأنظمة ومشاريع لتطوير وتحديث هذا النظام، ومن خلال هذا المبحث سنتعرف على نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر ومشاريع التي وضعتها البنوك الجزائرية لتحديث أنظمة الدفع الإلكترونية وعصرنة الخدمات البنكية.

المطلب الأول: الدفع الإلكتروني في الجزائر

يعد الدفع الإلكتروني من الطرق الحديثة التي تسهل على الأفراد والشركات إجراء المعاملات بسهولة وأمان والجزائر كباقي الدول تبنت نظام الدفع الإلكتروني.

الفرع الأول: وضع نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية.

يعتبر نظام الدفع الإلكتروني مجموعة من القواعد الإلكترونية والإعلام الآلي المستعملة في عملية تحصيل ودفع قيم وسائل الدفع المتبادلة بين البنوك. وهذا النظام أرغم المنظومة البنكية على وضع إجراءات أساسية نذكر منها (بحج، 2011، صفحة 33.32):

أولاً: وضع نظام كشف الهوية البنكية

هذا النظام أجبر الجهاز البنكي بأداة تسجيل كل زبائن بهوية بنكية جديدة (RIB)، وهذا لغرض واحد هو التحكم في المبادلات الإلكترونية بين البنوك ومحاربة التزوير والتدقيق في هوية الزبائن علماً أن الهوية الجديدة لزبائن أصبحت كالتالي:

- ❖ 03 أحرف بنكية تشكل رمز البنك؛
- ❖ 05 أحرف رقمية تشكل رمز الوكالة البنكية؛
- ❖ 10 أحرف رقمية تشكل رقم الحساب البنكي؛
- ❖ 02 أحرف رقمية تشكل مفتاح المراقبة؛

ثانياً: ضبط وسائل الدفع

عملية ضبط وسائل الدفع البنكية جاءت لتساير المقاييس الدولية والتي نص عليها قانون 23/89، المؤرخ في 1989.12.19. وشملت وسائل الدفع التالية:

- ❖ الضبط الشيك: نصت عليه تعليمات بنك الجزائر (05.95) المؤرخة في 1995.05.01، حيث تمثلت عملية الضبط في العناصر التالية:

- ضبط قامة الشيك: والذي حدد حسب أمر بنك الجزائر (1995.05) المؤرخ في 1995.01.25، ب 80×175 (+1) مم؛
- ضبط وزن الشيك: بالورق 95(+5) (م. غ) 2؛
- ضبط نص الشيك: تدقيق البيانات لغرض تسهيل عملية التعبئة الآلية بواسطة الآلة؛
- ضبط شريط الترقيم المخصص لترميز الإعلام الآلي: الى (OCRB) شريط بصري يتعرف على الكتابات الرقمية؛
- رقم الشيك: 07 حروف رقمية؛
- كشف الهوية البنكية (RIB): 20 حرف رقمي؛
- الشريحة (OCRB): تسمح بقراءة آلية لمعلومات الشيك.
- ❖ **ضبط ألي التحويل (أمر بنك الجزائر بها 63-94):**
- تحويل الأموال بطريقة آلية وبسرعة؛
- الحماية التامة لعملية التحويل.
- ❖ **ضبط أمر بالاقتطاع: (قانون 02.05) المؤرخ في 2005.02.06** المتعلق بتعديل القانون التجاري والذي جاء بإدراج أمر الاقتطاع كوسيلة دفع رسمية في نظام الدفع البنكي الجزائري والذي يساعد على الإجراءات التالية:
- الاقتطاع المباشر من حساب الزبون؛
- حماية عملية دفع أقساط القروض البنكية التي يستفيد منها الزبائن الذين لهم توطين بنكي آخر؛
- إضافة آلية جديدة لوسائل الدفع البنكية الجزائرية لم تكن موجودة من قبل.
- ❖ **ضبط الورقة التجارية: إدراج الورقة التجارية ضمن التبادلات الإلكترونية حسب القانون 02.05 المؤرخ في 2006.02.05 والذي يرمي إلى:**
- حماية عملية التبادل بين البنوك، وتحصيل المبالغ المسجلة على الورقة التجارية.
- الفرع الثاني: أدوات الدفع الإلكتروني في الجزائر**
- توجد مجموعة من الأدوات والآليات التي تستعمل في الدفع الإلكتروني في الجزائر نذكر منها ما يلي:
- أولاً: الأجهزة الإلكترونية: تتمثل فيما يلي:
- ❖ **الموزع الآلي للأوراق النقدية:** الموزع الآلي هو آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون صاحب البطاقة الإلكترونية سحب مبلغ محدد من المال دون اللجوء إلى الوكالة البنكية بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى القطر الوطني، فهو موجود في المؤسسات المصرفية، الشوارع المحطات وأماكن أخرى ويعمل دون انقطاع، وهو جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ الإشارات المغناطيسية للبطاقة، إن هذه

التقنية تم اعتمادها في الجزائر في 1997، وأغلب البنوك تملك أجهزة التوزيع الآلي للأوراق النقدية(بلحاج، 2013، صفحة 101).

❖ **الشباك الأوتوماتيكي للأوراق:** يعتبر الشباك الأوتوماتيكي للأوراق من بين الأجهزة الأوتوماتيكية الموصولة بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رقم سري. يقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا مقارنة مع الموزع الآلي للأوراق، فإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح هذه الشبائيك بالقيام بالعديد من العمليات كمعرفة الرصيد، طلب شيكات القيام بتحويلات من حساب إلى حساب آخر... الخ وهو جهاز يعمل دون انقطاع(مزريق و معموري صورية، صفحة 6).

❖ **نهائي نقطة البيع الإلكتروني:** إذا كان الزبون يملك بطاقة ائتمان فبإمكان موظف نهائي نقطة البيع أن يمرر هذه البطاقة على الفارئ الإلكتروني الخاص ببطاقات الائتمان والموصول مع الحاسوب المركزي للبنك المعني والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون وهذا بعد إدخاله لرقم التعرف الشخصي السري، فيقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر، ويتم كل هذا في جزء من الثانية(حجاب و السعدي ، 2020، صفحة 139) .

ثانيا: البطاقة المصرفية في الجزائر:

بدأ العمل بالبطاقات المصرفية لأول مرة في الجزائر سنة 1989 من طرف ثلاثة بنوك. عمومية هي "البنك الخارجي الجزائري القرض الشعبي الوطني والبنك الوطني الجزائري"، أما الإطلاق الحقيقي لها فكان بعد إنشاء شركة " ساتيم " حيث عملت على إنشاء بطاقة الدفع بين البنوك، التي بدأ العمل بها سنة 1997، ليتم تعميم العمل بطاقة السحب ما بين البنوك عبر كامل التراب الوطني سنة 2007 (بن عويدة و بن عويدة ، 2018، صفحة 1385).

❖ بطاقات المصرفية المحلية

تستخدم هذه البطاقات للسحب من أجهزة الصراف الآلي أو للدفع وهي صالحة فقط في الجزائر، تقدر مدة صلاحيتها بسنتين، وهي قابلة للتجديد تلقائيا وتتمثل في(العياطي و بن عزة، 2017، صفحة 8):

- **البطاقة العادية (classique):** وتمنح لفئة العملاء الذين يكون دخلهم أكثر أو يساوي 10000دج.
 - **البطاقة الذهبية (Gold):** تمنح لفئة العملاء الذين يكون دخلهم أكثر أو يساوي 45000 دج.
 - **بطاقة المؤسسات والشركات:** وتصدر لصالح الشركات والمؤسسات التي يفوق دخلها الشهري 200,000دج.
- ❖ **البطاقات البنكية الدولية:**

وهي بطاقات تستعمل خارج الوطن في عملية السحب والدفع، موجهة للعملاء الذين لهم حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة، ومنها (عباسة، 2016، صفحة 354):

- بطاقة (visaclassique): تمنح للعملاء الذين لهم رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو، على أن لا يتعدى أربعة عمليات السحب في اليوم.
- بطاقة (visaGold): يقدم هذا النوع من البطاقات للعملاء الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5000 أورو، على أن لا يتعدى عدد عمليات السحب سبع مرات في اليوم الواحد.

ثالثا: الصيرفة عبر شبكة الانترنت

تعمل الشركة الجزائرية للخدمات الإلكترونية منذ نشأتها سنة 2004 على إدخال خدمة الصيرفة عن بعد لمجموعة من البنوك الجزائرية، وكانت أول تجربة سنة 2005، حيث عملت بعض البنوك منها CPA، BADR، BNA، على عرض بعض الخدمات على بواباتها الإلكترونية، كخدمة تسيير حسابات العملاء 24/24 سا و 7/7 أيام، طلب دفتر الشيكات، تحميل الكشوف، تلقي رسائل شخصية من البنك... الخ.

من بين المستجدات التي عرفتها الجزائر في هذا الشأن هو إطلاق خدمة الدفع عبر الإنترنت بتاريخ 04 أكتوبر 2016، والتي تضم مجموعة من البنوك العمومية وبعض البنوك الخاصة، وبالإضافة الى تسعة متعاملين هم: الجزائرية للاتصالات، موبيليس، جازي، أريدو، الجزائر للطيران، سيال، الأمانة للتأمينات، طاسيلي للطيران والصندوق الوطني للتأمينات الجزائرية.

وتسمح هذه الخدمة لعملاء هذه المؤسسات الذين يملكون حسابات بنكية لدى أحد هذه البنوك المدمجة في هذا النظام، من تسوية فواتيرهم عن بعد من خلال نوافذ الأنترنت المفتوحة لهذا الغرض (شراء تذاكر الطائرة، تسديد فاتورة إستهلاك المياه، تسديد فاتورة الهاتف النقال، تسديد فاتورة الأنترنت...)(بن عويده و بن عويده ، 2018، صفحة 1386).

رابعا: الهاتف النقال:

أدى إنتشار الهاتف النقال إلى ظهور "البنوك الخلوية" التي تقدم خدمات لزبائن في أي مكان وأي وقت، وتقتصر الخدمات المقدمة عبر الهواتف النقالة من طرف البنوك الجزائرية لزبائنهم على الإطلاع على أرصدهم وطلب الصكوك، وكذا تحويل الأموال من رصيد لأخر داخل وكالات البنك، إضافة الى إمكانية دفع الفواتير الخاصة بمتعامل الهاتف النقال، إلا أن اللجوء إلى هذه الأداة يبقى جد منخفض مقارنة بباقي الأدوات الأخرى (بوخاري، 2021، صفحة 359).

الفرع الثالث: أهداف نظام الدفع الإلكتروني الجزائري

- جاءت أهداف هذا النظام لتقضي على مساوئ النظام الكلاسيكي التي عانت منها المنظومة البنكية الجزائرية والمتمثلة فيما يلي (ميموني و بن طالبي ، 2021، صفحة 115):
- وضع نظام المقاصة عن بعد لدفعات للوكالات البنكية، مهما كان موقعها ودرجة نشاطها بحيث كل البنوك تشارك في نظام المقاصة؛
 - تقليص مدة التحصيل للقيم المالية (شيك، أمر بالتحويل، ورقة تجارية... الخ) لمدة زمنية لا تتعدى ثلاثة أيام على الأكثر، علما أن هذه المدة كانت تستغرق شهرا كاملا في السابق؛
 - تامين المبادلات بين شبكة البنوك، من خلال وضع إطار أمني تام لكل المبادلات البنكية التي أصبحت تتم عبر شبكة إتصال إلكترونية، عكس النظام السابق الذي كان يتعامل بطرق تقليدية كالطرد البريدية، وهذه الطرق غير مؤمنة لهذه التبادلات؛
 - تبسيط الإجراءات مع تخفيض الأخطار والأخطاء، بمعنى إلغاء الإجراءات في تنفيذ جميع العمليات الحسابية لتحصيل وسائل الدفع؛
 - تحسين سير خزينة البنك وكذلك خزينة المؤسسات بما فيها حسابات الأفراد، وهذا عن طريق دفع أموال في حساباتهم في مدة زمنية قصيرة.

المطلب الثاني: تحديث أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر

شرعت الجزائر في تجسيد مشروع تحديث أنظمة الدفع منذ سنة 2006، وذلك في إطلاقها مشروع نظام التسوية الإجمالية الفورية ونظام المقاصة الإلكترونية بدلا من المعالجة الورقية.

الفرع الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية

- أعتمد النظام في 15 ماي 2006 ويعرف نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة أو نظام التسوية الإجمالية الفورية، ويسمح هذا النظام بنقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي لأخر بطريقة إلكترونية آمنة وسهلة، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس القيمة، دون إلغاء أو تأخير (بن خضرة و بن بريح، 2022، صفحة 156).
- كما يعرف بأنه " نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك بإستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو للدفع الفوري المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام." ويخص هذا النظام ما يلي (سلام، 2012/2011، صفحة 215):
- الأموال المحمولة بين البنوك او مع البنك المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة والإحتياط الإجباري بتقليل المخاطر؛
 - المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات والذي له أهمية كبيرة نظرا لأنه يسمح في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد؛

- تنظيم الصفقات التي تتم في أسواق رأس المال كالبورصة والسوق النقدي، مما يساهم في تطورها؛
- يسمح هذا النظام بتنظيم أوامر تحويل الأموال التي تعادل وتغوق المليون دينار ومعالجتها بالوقت الحقيقي على أنها عمليات استعجالية وفورية وبصورة إجمالية وذلك دون تأجيل.

❖ **خصائص هذا النظام:** من بين خصائص هذا النظام ما يلي (سلام، 2012/2011، صفحة 215):

- إقامة هيكلية تسمح بإعطاء فعالية أكبر في معالجة العمليات فيما بين البنوك والسوق المالي وأساسا عصرنة نظام الدفع للمبالغ الكبرى؛
- تطوير معايير ونماذج النظام المستقبلي لتعويض المعاملات التجارية للأموال الصغيرة والتي تعد ضرورية في تنميتها؛
- عصرنة نظام إعلام بنك الجزائر مكمل ضروري وسند لأنظمة الدفع ومعالجة عمليات السياسة المالية وتغطية الصرف بالعملة الصعبة؛
- تعزيز هيكلية وسائل المواصلات بين بنك الجزائر والمقر الاجتماعي للبنوك وللمؤسسات المالية ومراكز الصكوك البريدية والخزينة العمومية والمودعين المركزيين.

❖ **أهداف هذا النظام:** أما الأهداف المرجوة تحقيقها من نظام الجزائر للتسوية الإجمالية الفورية، فتتمثل فيما يلي (عاب ، 2018، صفحة 149):

- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- تقليص أجال التسوية وتشجيع على استخدام النقود الإلكترونية؛
- مواكبة نظام الدفع البنكي في الجزائر للمعايير الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تمكن بنك الجزائر من مراقبة التحويلات المالية وهذا للحد من ظاهرة تبيض الأموال؛
- تحسين إدارة السيولة في البنوك الجزائرية.

❖ **مبادئ تشغيل نظام RTGS:** يقوم هذا النظام على المبادئ التالية (بريكة، 2011-2010، صفحة 249):

- **المشاركين:** المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، فيمكن أن ينظم إلى نظام زيادة على بنك الجزائر كمسير وحامل التسوية مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية.
- **العمليات التي تعالجها النظام:** تعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركين عامة وذلك على النحو التالي:
- **عمليات ما بين المصارف:** حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين البنوك أو حسابات العملاء والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة؛

- **عمليات بنك الجزائر:** إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصه توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.

الفرع الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات ATCI

لقد تم إحداث تغييرات جذرية بخصوص أنظمة تسوية المدفوعات فيما يتعلق بعمليات المقاصة الذي كان معتمدا على الأسلوب اليدوي غالبا، وذلك بغية تقادي الاستخدام الواسع للشيكات الذي طغى على بقية وسائل الدفع، وتبادلها بين المتعاملين في غرفة المقاصة مما يجعلها عرضة للضياع أو السرقة، هذا دون أن ننسى المدة الطويلة التي تستغرقها الشيكات لتحصيل قيمتها، فكان من الضروري التدخل الاستعجالي لإيجاد حل لهذا الإشكالية التي تعتبر عائق أمام التطور المنظومة البنكية، من خلال إيجاد نظام مكمل لنظام التسوية الإجمالية الفورية RTGC وهو نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات ATCI (بريكة، 2010-2011، صفحة 162).

دخل هذا النظام حيز الخدمة في 15 ماي 2006 بالمشاركة 18 بنكا و بريد الجزائر والذي إنطلق في مرحلته الأولى بمقاصة الشيكات التي تبعتها التحويلات في جويلية من سنة 2006م ثم المعاملات المتعلقة بالنقد الآلي في أكتوبر من نفس السنة، وهو نظام يعتمد على المعالجة الألية لوسائل الدفع بإستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية والبرمجيات المختلفة ومن بين وسائل الدفع التي يقوم بمعالجتها إلكترونيا الشيكات، التحويلات المالية التي تقل عن 1 مليون دينار جزائري، الأوراق التجارية، الدفع بالبطاقات البنكية.

- ❖ **خصائص نظام المقاصة الإلكترونية:** لهذا النظام جملة من الخصائص نذكر منها (كون ، 2017، صفحة 382):
 - يقوم في نهاية كل يوم بحساب الأرصدة الجانبية المدينة المتعددة والتي يتم مراقبتها بإستمرار، ومن ثم تحويلها إلى نظام التسوية الفورية الإجمالية؛
 - يعمل على تحديد الحد الأقصى المعمول به للأرصدة الجانبية المدينة المتعددة من خلال القيام بإرسال إلكتروني للمدير والمشارك المعني في حالة اقتراب الحد المسموح به؛
 - نظام مؤمن ضد مخاطر الإحتيال والغش بإعتبار أن المبادلات تتم من خلال تبادل الملفات المختومة، والاعتماد على بروتوكولات مؤمنة ومشفرة مدمجة مع النظام المركزي والبنية التحتية لتواصل والترابط.
- ❖ **أهداف نظام المقاصة الإلكترونية:**

- تتمثل أهداف هذا النظام فيما يلي (بريكة، 2010-2011، صفحة 163):
 - التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية؛
 - تقليص أجال المعالجة، حيث يتم قبول او رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على ان يتم إختزال هذه المدة الى 3 أيام ثم 48 ساعة؛

▪ تأمين أنظمة الدفع العام؛

▪ إعادة الثقة لزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛

▪ مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر.

❖ مبادئ نظام المقاصة:

يقوم نظام المقاصة على مجموعة من المبادئ هي (دحية، 2020، صفحة 139):

▪ مبدأ الدقة والوضوح: يتميز نظام المقاصة الإلكترونية بالدقة والوضوح فهو نظام ييسر الحسابات بكل شفافية ودقة متناهية؛

▪ مبدأ اليومية: هو نظام يومي يقوم بتسوية الحسابات يوميا إذ يسجل كل الحسابات التي يقوم بها المتعاملون على حساباتهم من مسحوبات وإيداعات؛

▪ مبدأ الألية: هو نظام أوتوماتيكي حيث ان كل العمليات فيه تتم أليا؛

▪ مبدأ الحماية والأمان: هو نظام مؤمن ضد الأخطار كالتزوير والغش والاحتيال وهذا بوضع قيمة قصوى للأرصدة متعددة الجوانب للمودعين؛

الفرع الثالث: المزايا المترتبة على إدخال نظام التسوية اللحظية والمقاصة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري:

إن إدخال النظامين مكن الجهاز المصرفي من تحقيق ما يلي (كريمو و بن دعاس، 2016، صفحة 65):

• إجراء التحويلات المالية آليا وضمان وصولها إلى المستفيد فوراً؛

• تقديم خدمات ومنتجات مصرفية متطورة؛

• تقليل المخاطر المالية والاستغناء عن حمل النقد بغرض التحويل من بنك إلى آخر؛

• خفض تكاليف الخدمات المالية المصرفية؛

• تعزيز الأداء المالي وتنظيم المدفوعات المالية في القطاع المصرفي إرساء الأسس التقنية والإجرائية للتطورات المستقبلية مثل التجارة الإلكترونية.

إلا أنه رغم هذا التقدم الذي أحرزته المصارف في تطبيق هذان النظامين لا يزال النظام المصرفي

الجزائري يعرف تأخراً فيما يتعلق بالتكنولوجيا الجديدة للمعلومات المكتملة بسبب:

• انعدام ثقة الزبائن في النظام الحديث لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؛

• قلة الموارد المالية المخصصة لاقتناء التجهيزات التكنولوجية، وكذا عدم استخدامها من قبل العملاء وإطارات مختصة في هذا الميدان؛

- عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني هذا النظام الحديث جدا في عالمنا المعاصر يتطلب خبراء في ميدان تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وهذا الشيء تفتقر إليه بلادنا، أو بالأحرى غير مستغل في بلادنا؛
- عدم فعالية نظام الأمن المعلوماتي بالدرجة الكافية في بلادنا.

المطلب الثالث: تحديث وعصرنة الخدمات البنكية في الجزائر

قامت الجزائر بمشروع لتطوير وعصرنة خدماتها البنكية بما يتماشى مع المعايير الدولية المعتمدة، وذلك من خلال وضع عدة هيئات تعمل على تلبية حاجيات المستهلكين في أحسن الظروف وتمثل في شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، الشبكة النقدية الإلكترونية المشتركة بين البنوك ومركز المعالجة النقدية بين البنوك.

الفرع الأول: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك:

هي عبارة عن شركة مساهمة أطلقت عليها تسمية "SATIM"، يبلغ رأسمالها 26 مليون دينار جزائري، تأسست في 26 مارس 1995 بمبادرة سبعة بنوك تجارية وبعض المؤسسات المالية الجزائرية كبنك التنمية المحلية، بنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري وبنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، ثم إلتحق بها الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (كواشي، 2022، صفحة 122).

أما الآن فهي تضم 17 عضوا، منها 7 بنوك عمومية و 9 خاصة إضافة إلى بريد الجزائر، من بين هذه البنوك وزيادة إلى البنوك المساهمة في تأسيسها نذكر: بنك الإسكان للتجارة والتمويل، بنك السلام، بنك الخليج الجزائر، ترست بنك، سوسيتي جنرال وبنك باريباس.

❖ مهام الشركة: تعمل هذه الشركة على تحقيق المهام التالية (بوراوي، 2018، صفحة 374):

- تسعى تطوير وسائل الدفع الإلكترونية؛
- المشاركة في تنفيذ وتطوير المنتجات المصرفية الإلكترونية ودعم البنوك في تنفيذها؛
- تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي؛
- يقع على عاتقها كل ما يخص تسيير الهياكل والوسائل التقنية الخاصة بالنقد الآلي؛
- تشارك في التعريف بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمليات التي تتم بواسطة البطاقات البنكية.

وفي إطار تحسين الخدمات المقدمة لمستخدمي الأنظمة النقدية الوطنية البريدية منها والبنكية، أبرمت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM إتفاقية مع تجمع الآلي ومؤسسة بريد الجزائر،

والتي دخلت حيز التنفيذ يوم 5 جانفي 2020، مفادها السماح لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية الاستفادة من خدمات سحب الأموال من الشبايبك الآلية البنكية المتصلة بالنظام النقدي ما بين البنوك الذي تشرف على تسييره شركة ساتيم، وتمكن في نفس الوقت الحاملين للبطاقة البنكية CIB من القيام بخدمات السحب من الشبايبك الآلية المتصلة بالنظام النقدي لبريد الجزائر، كما تمنح أيضا لحاملي البطاقتين إمكانية القيام بعمليات التسديد عبر نهائيات الدفع الإلكتروني التابعة لبريد الجزائر والبنوك التابعة لتجمع النقد الألي(كواشي، 2022، صفحة 124).

الفرع الثاني: الشبكة الآلية النقدية المشتركة بين البنوك RMI:

في سنة 1996 قامت شركة ساتيم بإطلاق مشروع يمكن من إيجاد حلول للنقدية الآلية بين البنوك والمتعلقة فقط بالموزعات الآلية حيث تم إطلاق عليه تسمية الشبكة النقدية الآلية بين البنوك. وإيجاد هذه الحلول يتم من خلال توفر الأجهزة ووسائل الإتصال الكفاء التي تمنح حاملي البطاقات إمكانية إستعمال بطاقتهم لدى أي موزع ألي DAB بغض النظر عن البنك أو المؤسسات المالية، وأنشأت SATIM هذه الشبكة لتمنح الأعضاء المنظمين نفس الحقوق وخاصة بريد الجزائر(زواش، 2011-2010، صفحة 159).

1. أهداف الشبكة الآلية النقدية بين البنوك(زواش و روابح ، 2018، صفحة 9):

تسعى الشبكة الآلية النقدية بين البنوك إلى ما يلي:

- ضمان وحدة المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة؛
- عمل وتطوير نظام بنكي مشترك للنقديات؛
- تحتوي الشبكة على حظيرة للموزعات الآلية للنقود، وهي تسمح بقبول كل البطاقات في جميع الأجهزة التابعة لمختلف البنوك المشاركة في الشبكة، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب لفائدة البنوك الأعضاء وتحضر وتحول التدفقات المالية المتعلقة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب بواسطة الأجهزة على مدار الساعة.

2. شروط الانضمام إلى الشبكة(جميل، 2009، صفحة 122):

يتطلب الانضمام إلى الشبكة النقدية الآلية توفر الشروط التالية:

- إمضاء اتفاقية مشتركة ما بين البنوك؛
- إمضاء عقد للتعاون مرتبط بالخدمات المقدمة من قبل الشبكة؛
- احترام الخصائص التقنية المحددة من الشبكة (تسيير سجل حاملي البطاقات، الأجل المدفوعات).

الفرع الثالث: مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك:

تشرف شركة ساتيم على مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك الذي يطلق عليه CPI، تم إنشاؤه في أوت 2004 بمساهمة 13 بنكا، وهو فرع من بنك الجزائر يتولى ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة ويمثل مركزا للإعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة، إذ تتطلب عملية السحب تصريح يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يعاين مركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون إضافة الى مراقبة الإشارة السرية، كما ان السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، وعلى الساعة صفر يقوم المركز بمعالجة وتنظيم كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم بينه وبين البنوك المشاركة وتسجيل المبادلات لدى هذه الأخيرة، كما يتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات البنوك (كواشي، 2022، صفحة 124).

المطلب الرابع: العقبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية

يوجد جملة من المعوقات والعقبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية نذكر من بينها ما يلي (مقدم، 2018، صفحة 180):

- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- مشاكل سوء إستعمال وسائل الدفع، فالمؤسسات الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي على الشيك نتيجة لنقص وغياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا؛
- ضعف الإقبال على إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية فكيف لإقتصاد يرفض الشيك كوسيلة للدفع أن يقبل بطاقة الدفع؛
- فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد لإستخدام النظم الإلكترونية الجديدة التي تسير عمليات الإيداع والسحب وتنظم حركة التعامل مع العملاء.

المبحث الثالث: تقييم استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترات [2016-2021]

تعد الجزائر واحدة من الدول النامية التي تعاني من مشاكل في تطوير نظام الدفع الإلكتروني، ومع ذلك فإن هناك بعض الجهود تبذل لتطوير هذا النظام في البلاد، وتشمل هذه الجهود إطلاق بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، توفير خدمات الدفع عبر الأنترنت، وتوفير خدمات الدفع عبر أجهزة الصراف الآلي ونهائيات نقاط البيع وإصدار بطاقات الدفع الإلكتروني. وخلال هذا المبحث سنحاول عرض إحصائيات عن استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة [2016-2021].

المطلب الأول: تطور المعاملات الدفع الإلكتروني عبر الموزعات الآلية

لمعرفة مدى تطور عملية الدفع الإلكتروني في الجزائر عبر الموزعات الآلية قمنا بتحليل مجموعة من الإحصائيات في الجدول التالي والأعمدة البيانية.

الجدول رقم(01): يوضح تطور العمليات السحب عبر الموزعات الآلية في الجزائر خلال الفترة [2016-

2021]

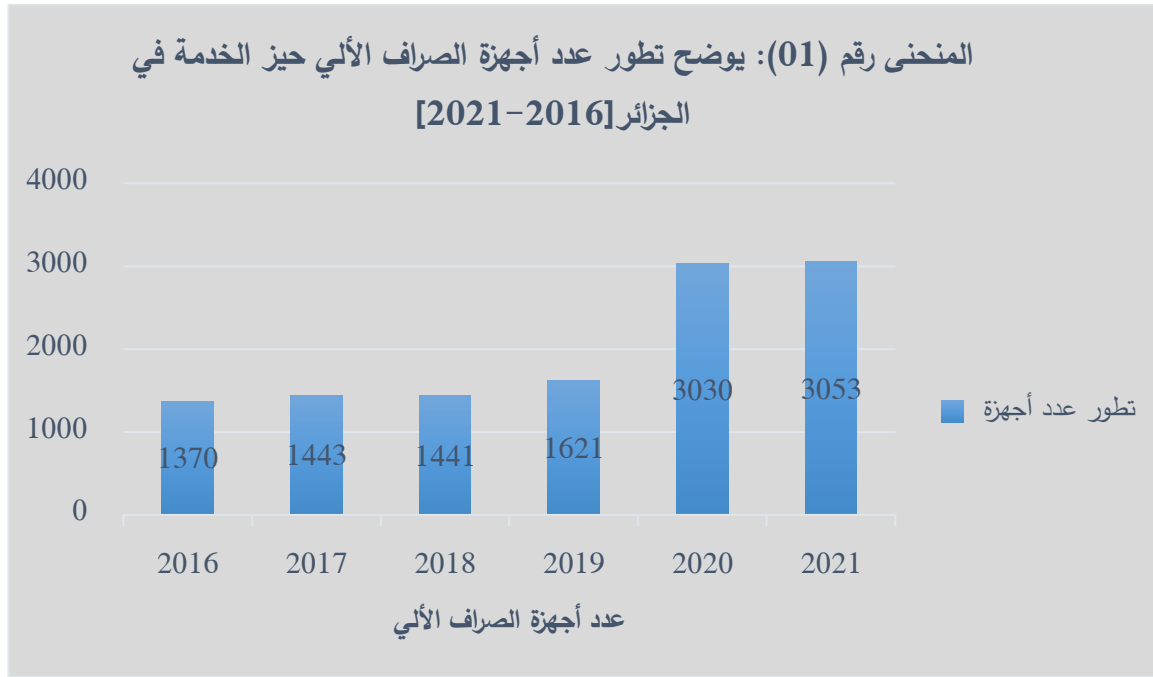
السنوات	عدد أجهزة الصراف الآلي	معدل النمو %	عدد عمليات السحب	معدل النمو %	المبلغ الاجمالي لعمليات السحب (دج)	معدل النمو %
2016	1 370	—	6 868 031	—	98 822 524 500	—
2017	1 443	5,33	8 310 170	21,00	126 398 291 000	27,90
2018	1 441	0,14-	8 833 913	6,30	136 233 452 000	7,78
2019	1 621	12,49	9 929 652	12,40	164 116 233 000	,2047
2020	3 030	86,92	58 428 933	,48843	1073 004 953 000	553,81
2021	3 053	0,76	87 722 789	50,14	1728 937 064 000	61,13

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات: <https://giemonetique.dz/> تاريخ الإطلاع 12 ماي

2023 على الساعة 12:15 .

الشكل رقم (01): يوضح تطور عدد أجهزة الصراف الآلي حيز الخدمة في الجزائر خلال الفترة

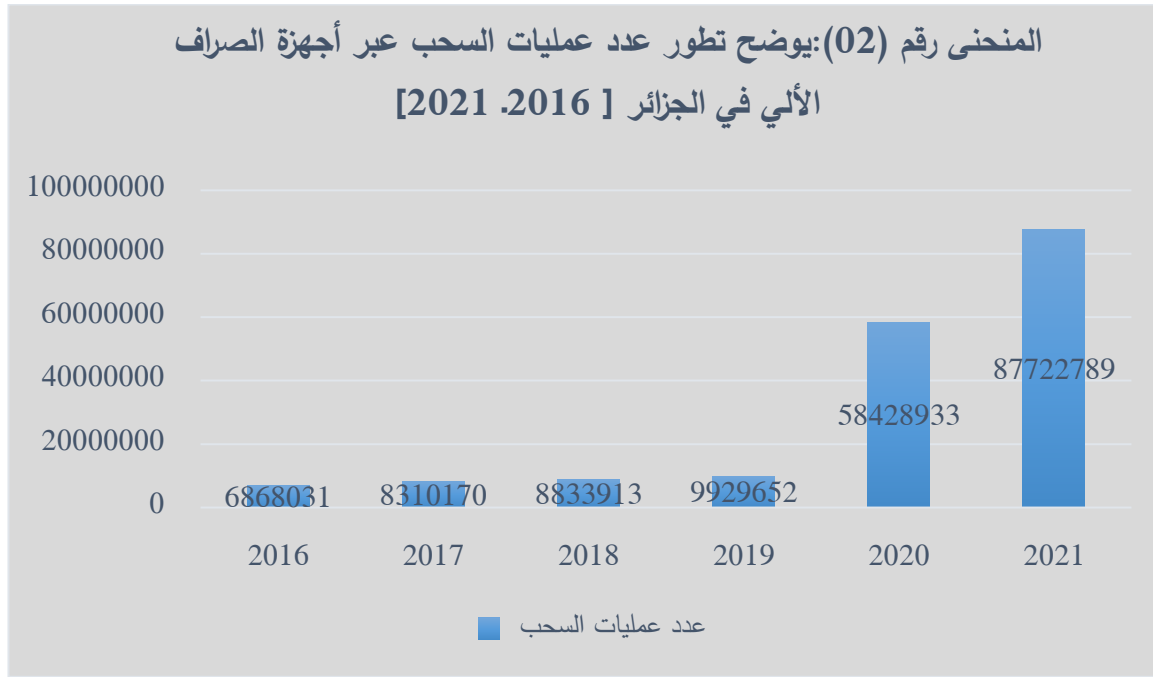
[2021-2016]



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات: [/https://giemonetique.dz](https://giemonetique.dz).

نلاحظ من خلال المنحنى الأعمدة البيانية أن عدد أجهزة الصراف الآلي عرف تطورا ملحوظا ومستمرًا، حيث تم تسجيل 1370 جهاز صراف آلي خلال سنة 2016 ليرتفع عدد الأجهزة لـ 1443 جهاز سنة 2017 إذ بلغت نسبة النمو 5,33% ثم تراجعت هذه النسبة بمعدل طفيف 0,14% إذ تم تسجيل 1441 جهاز الصراف، من ثم تعود للإرتفاع مجددا في 2019 إذ تم تسجيل 1621 جهاز صراف بمعدل نمو بلغ 12,49% وواصلت أجهزة الصراف إرتفاعاتها لتصل سنة 2020 لـ 3030 جهاز صراف آلي بمعدل نمو بلغ نسبة 86,92% وسجلت أجهزة الصراف الآلي ذروتها سنة 2021 إذ بلغت 3053 جهاز صراف آلي بمعدل نمو 0,76% وهذه الأعداد والنسب تدل على الإقبال الكبير لزبائن والعملاء على إستخدام الدفع الإلكتروني بالبطاقة البنكية.

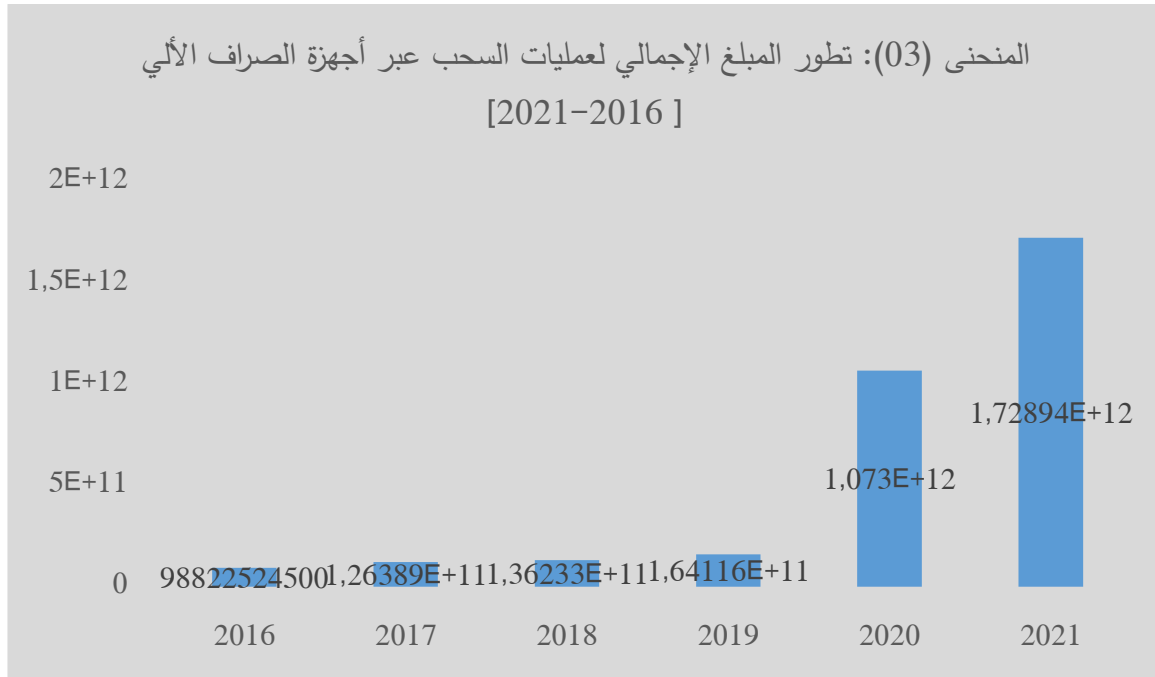
الشكل رقم (02): يوضح تطور عدد عمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات: <https://giemonetique.dz/>

نلاحظ من المنحنى الأعمدة البيانية أعلاه أن تطور عدد عمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي كانت ضعيفة ومقاربة وأن معدل النمو فيها كان ضئيلاً، حيث سجلت العمليات 688603، 831017، 883391، 992965 عملية في السنوات 2016، 2017، 2018، 2019 على التوالي بمعدلات النمو 21%، 30،6%، 49،12% على الترتيب، وهذا بسبب تخوف المواطنين من إستعمال هذه التقنيات و الأساليب الجديدة. وفي سنة 2020 حدثت قفزة نوعية في عمليات السحب بتسجيل 584289 بمعدل نمو بلغ 488،43% وتوصلت زيادة عمليات السحب لتصل إلى ذروتها سنة 2021 لتسجيل 877227 عملية بمعدل نمو قدر ب 50،14%، ويعود هذا الإرتفاع إلى تفشي فيروس كوفيد19 و إضطراب الزبائن لإنجاز معاملاتهم عن بعد وإعتمادهم على السحب الإلكتروني لتفادي الإكتظاظ.

الشكل رقم (03): يوضح تطور المبلغ الإجمالي لعمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي خلال الفترة [2021-2016]



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات: [/https://giemonetique.dz](https://giemonetique.dz)

نلاحظ من خلال المنحنى أعلاه ان تطور المبالغ الإجمالية لعمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي عرفت تطورا مستمرا في السنوات الأربع الأولى بنسب ضعيفة إذ سجلنا في سنة 2016 مبلغ 98822524500 دج ليرتفع هذا المبلغ ل 164116233000 دج بنسبة نمو بلغت 20,47%، ثم ارتفع المبلغ الإجمالي لعمليات السحب بشكل ملحوظ وكبير سنة 2020 اين سجلنا 10730049300 دج بمعدل نمو قدر ب 53,81% واستمرار ارتفاع المبلغ الإجمالي ليصل ل 1728937064000 دج بمعدل النمو 61,13% سنة 2021.

المطلب الثاني: تطور معاملات الدفع الإلكتروني باستخدام نهائيات نقاط البيع الإلكتروني

وضعت البنوك الجزائرية نهائيات نقاط البيع الإلكترونية حيز خدمة المواطنين ولأجل معرفة لأي مدى تستعمل هذه النهائيات قمنا بتحليل جملة من إحصائيات في شكل الجدول والمنحنى الأعمدة البيانية كما هو موضح في الآتي:

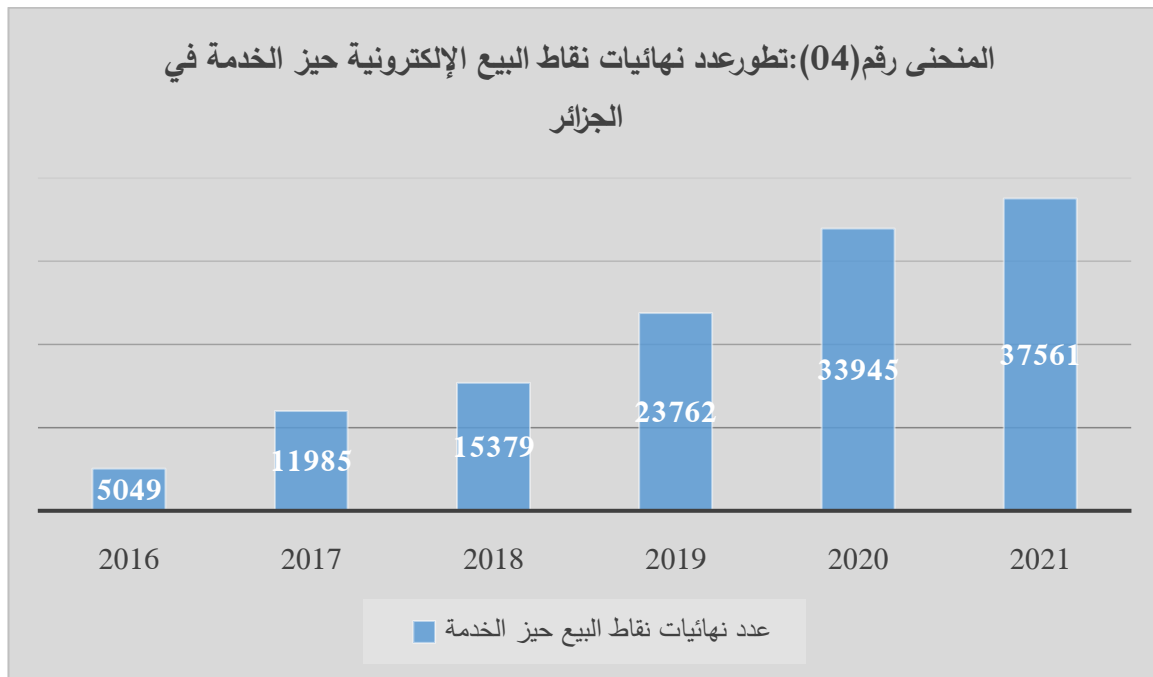
الجدول الرقم (02): يوضح تطورات نهائيات نقاط البيع الإلكترونية الفترة [2021-2016]

السنوات	عدد نهائيات نقاط البيع الإلكتروني حيز الخدمة	معدل النمو %	عدد العمليات المنجزة عبر نهائيات نقاط البيع	معدل النمو %	المبلغ الاجمالي لعمليات الدفع عبر نهائيات نقاط البيع الإلكتروني	معدل النمو %

			الإلكتروني			
2016	5049	–	65501	–	444508902	–
2017	11985	137,37	122694	87,32	861775369	93,87
2018	15397	28,47	190898	55,59	1335334131	54,95
2019	23762	54,33	274624	43,86	1916994721	43,56
2020	33945	42,85	711777	159,18	4733820043	146,94
2021	37561	10,65	2150529	202,14	15113249500	219,26

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات: <https://giemonetique.dz/> تاريخ الإطلاع: 10 ماي 2023 على الساعة 16:30.

الشكل رقم (04): يوضح تطور عدد نهائيات نقاط البيع الإلكترونية حيز الخدمة في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]

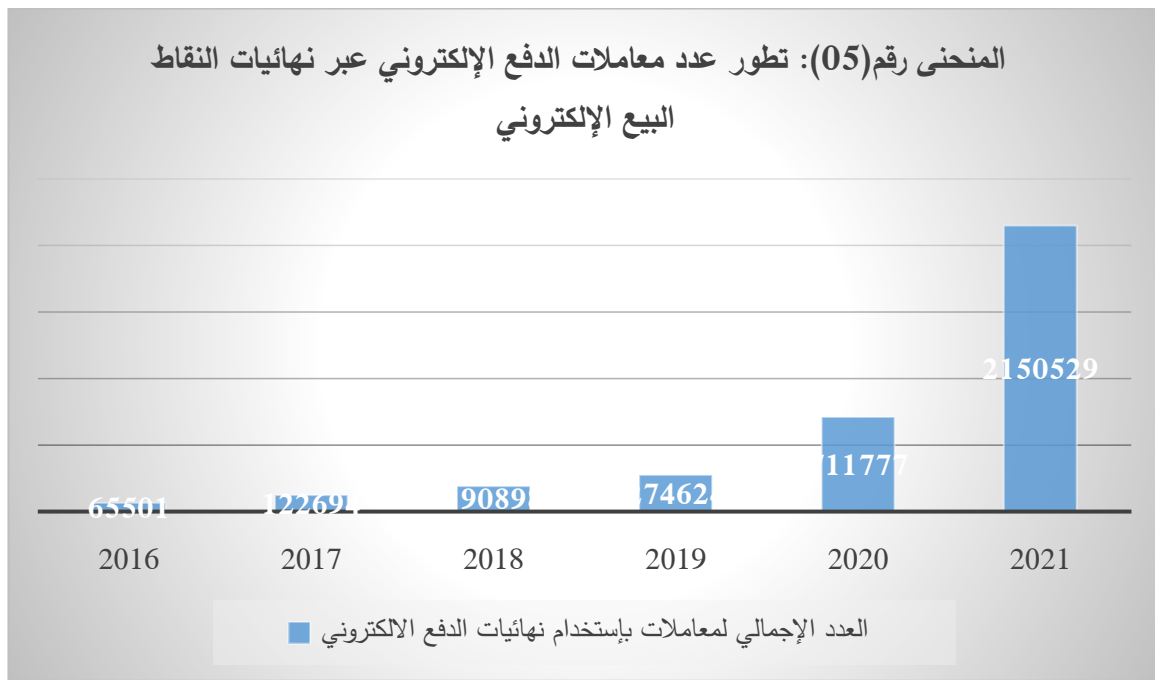


المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات: <https://giemonetique.dz/> تاريخ الإطلاع: 10 ماي 2023 على الساعة 16:30.

من خلال منحنى الأعمدة البيانية نلاحظ أن عدد نهائيات نقاط البيع الإلكترونية حيز الخدمة عرف تطورا ملحوظا ومستمرا خلال السنوات المدروسة، حيث كان عدد أجهزة نهائيات الدفع 5049 جهاز سنة 2016 ثم

ارتفع سنة 2017 إلى 11985 جهاز بمعدل نمو بلغ 137,37%، واستمر عدد نهائيات نقاط البيع في السنوات 2018، 2019، 2020، 2021 في الارتفاع ليصل سنة 2021 37561 جهاز بمعدل نمو 10,65%، وهذا يدل على انتشار أجهزة نهائيات نقاط البيع الإلكترونية في الجزائر لكن بأعداد صغيرة نظرا لحجم الجزائر وعدد سكانها.

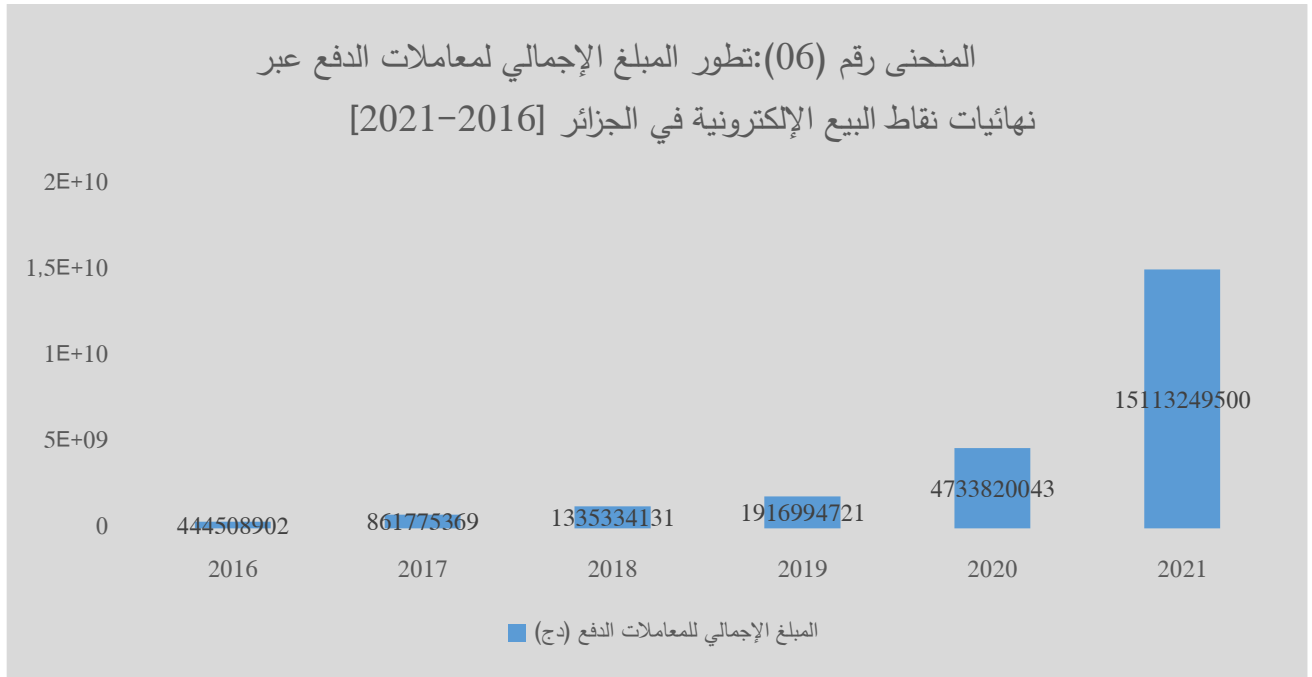
الشكل رقم (05): يوضح تطور عدد معاملات الدفع الإلكتروني عبر نهائيات النقاط البيع الإلكترونية خلال الفترة [2021-2016]



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات: <https://giemonetique.dz/> تاريخ الإطلاع: 10 ماي 2023 على الساعة 16:30.

نلاحظ من خلال المنحنى أعلاه ان معاملات الدفع الإلكتروني باستخدام نهائيات نقاط البيع الإلكترونية عرفت تطور ملحوظ حيث تمت 65501 معاملة سنة 2016 إستمر عدد المعاملات في الإرتفاع ليصل سنة 2021 إلى 215029 معاملة بمعدلات النمو متزايدة.

الشكل رقم (06): يوضح تطور المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع عبر نهائيات نقاط البيع الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات: <https://giemonetique.dz/> تاريخ الإطلاع: 10 ماي 2023 على الساعة 16:30.

كما يبين المنحنى أعلاه تطور المبالغ الإجمالية لمعاملات الدفع عبر نهائيات نقاط البيع الإلكترونية بشكل ملحوظ ومستمر حيث كانت سنة 2016 444508902 دج لتصل سنة 2021 لـ 15113249500 بمعدلات نمو متزايدة وصلت سنة 2021 لـ 219,26%.

المطلب الثالث: تطور معاملات الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]

يستعمل الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت في الجزائر بإستعمال البطاقة البنكية بداية من سنة 2016، حيث يخص جملة من العمليات والجدول المالي يوضح تطور نشاط الدفع عبر الأنترنت في الجزائر.

الجدول رقم(03): يوضح تطور نشاط الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت في الجزائر خلال الفترة [2016-2021]:

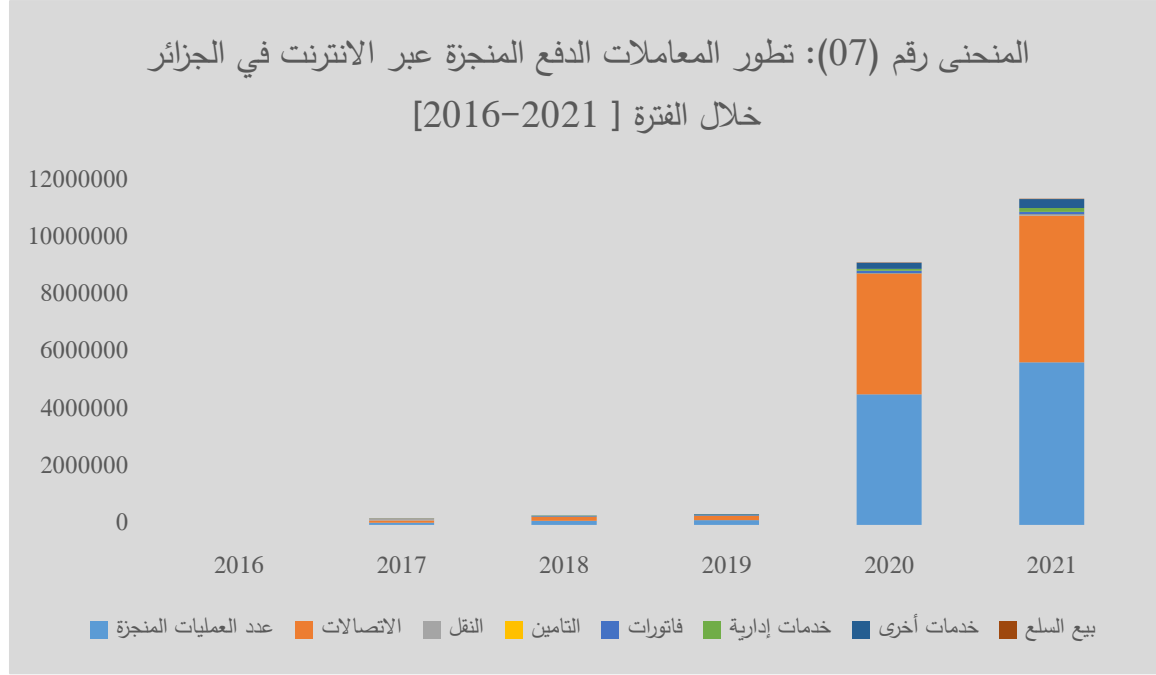
السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	فاتورات	خدمة إدارية	خدمات	بيع السلع	العدد الإجمالي للمعاملات عبر الأنترنت بالدينار الجزائري	المبلغ الإجمالي للعمليات الدفع
2016	6536	388	51	391	0	0	0	7366	15009842,02 دج
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	107844	267993423,40 دج
2018	138495	871	6349	29722	1455	0	0	176982	332592583,28 دج
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	202480	503870361,61 دج
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	4593960	5423727074,80 دج

2021	6993135	72164	8372	120841	155640	457726	13468	7821346	11176475535,68
------	---------	-------	------	--------	--------	--------	-------	---------	----------------

المصدر: <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur->

[internet](#)/تاريخ الإطلاع 10 ماي 2023، على الساعة 23:30.

الشكل رقم (07): يوضح تطور المعاملات الدفع عبر الإنترنت في الجزائر خلال الفترة [2016-2021]



المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على معطيات الجدول السابق.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عمليات الدفع التي تتم عبر الإنترنت تخص كل من قطاع:

الاتصالات، النقل، تسديد الفواتير، الخدمات الإدارية، تأمين، الخدمات، بيع السلع.

- بالنسبة لقطاع الهاتف والاتصالات نلاحظ تطور عدد المعاملات عبر الإنترنت حيث تمت 6536 معاملة سنة

2016 تنتقل إلى 6993135 معاملة وهذا دلالة على زيادة تسديد فواتير الهاتف والاشتراكات عبر الهاتف النقال.

- بالنسبة لقطاع النقل تطور عدد المعاملات عبر الإنترنت أين تمت سنة 2016 388 معاملة لتصبح سنة 2021

21387 معاملة.

- بالنسبة لقطاع التأمين نلاحظ زيادة عدد المعاملات لتتطور من 51 معاملة سنة 2016 إلى 72164 معاملة سنة

2021.

- بالنسبة لقطاع تسديد الفواتير نلاحظ تطور عدد المعاملات حيث تمت سنة 2016 391 معاملة عبر الإنترنت

لتصل سنة 2021 إلى 120841 معاملة وهذا يدل على اعتماد خدمة الإنترنت عن بعد في تسديد الفواتير.

- أما الخدمات الإدارية فتم الدفع عبر الإنترنت فيها بداية من سنة 2018 أين تمت 1455 معاملة للتطور سنة

2021 إلى 155640.

- بالنسبة للخدمات تم اعتماد الدفع عبر الأنترنت سنة 2019 حيث تمت 5056 معاملة لتتطور إلى 457726 سنة 2021.

- بالنسبة بيع السلع بدأ الدفع عبر الأنترنت بالنسبة لسلع سنة 2020 حيث سجلت 235 معاملة وارتفعت إلى 13468 معاملة.

والجدول الموالي يوضح العدد الإجمالي لعمليات الدفع عبر الأنترنت والمبلغ الإجمالي لهذه العمليات بالدينار الجزائري ومعدل تطور كل منهما.

الجدول رقم (04): يوضح تطور معاملات الدفع عبر الأنترنت في الجزائر خلال الفترة [2021-2016]

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع عبر الأنترنت	%معدل النمو	مبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع عبر الأنترنت (دج)	%معدل النمو
2016	7633	—	15009842,02	—
2017	107844	1364,07	267993423,40	1685,45
2018	176982	64,10	332592583,28	24,10
2019	202480	14,40	503870361,61	51,49
2020	4593960	2168,84	5423727074,80	976,41
2021	7821346	70,25	11176475535,68	106,06

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على: <https://giemonetique.dz>، تاريخ الإطلاع 10 ماي 2023 على الساعة 23:30.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد المعاملات المنجزة عبر الأنترنت عرفت تطور ملحوظ وكبير في السنوات الأخيرة، في سنة 2016 تمت 7633 معاملة لتتطور إلى 107844 معاملة سنة 2017 بمعدل ضخم بلغ 1364,07%، وواصلت في الارتفاع لتصل سنة 2020 إلى 4593960 معاملة بمعدل نمو ضخم كذلك بلغ 2168,84%، ووصلت المعاملات إلى ذروتها سنة 2021 إذ سجلت 7821346 معاملة بمعدل نمو 70,25%.

أما بالنسبة للمبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع عبر الأنترنت في الجزائر عرف تطور مستمر وملحوظ حيث سجل سنة 2016م مبلغ 15009842,02 دج ليرتفع إلى 267993423,40 دج وهذا بمعدل كبير 1685,45% وأستمر في الارتفاع ليصل سنة 2021 إلى 11176475535,68 دج بمعدل نمو بلغ 106,06%، وهذا يدل على انتشار تقنية الدفع عبر الأنترنت في الجزائر.

نستخلص مما سبق وعرضنا أن استخدام تقنيات الدفع الإلكتروني شهد رواجاً ملحوظاً في السنوات الأخيرة حيث انه في سنة 2016م كان ضعيف بسبب غياب الثقافة البنكية الإلكترونية في الجزائر ونقص الوعي والخوف من التقنيات الجديدة وبدأ انتشار الدفع الإلكتروني عبر هذه التقنيات في السنوات التي تليها ليسجل قفزة نوعية خلال السنتين 2020-2021 بسبب الظروف التي عرفتها البلاد وهي ظهور جائحة كورونا فيروس وانتشارها في كل ربوع العالم ما أرغم المواطنين على اعتماد هذه التقنيات واستعمال وسائل الدفع وهذا للحد من انتشار هذه الجائحة وإتباع شروط السلامة، ولزال نشاط الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية يسجل ارتفاعاً وتطوراً من عام لآخر، لكن رغم هذا مزال الدفع الإلكتروني دون المستوى المطلوب في البنوك الجزائرية ويتوجب على هذه الأخيرة تعزيز أليات وأنظمة الدفع الإلكترونية وتطبيقها على أرض الواقع.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما سبق وعرضنا أن نظام الدفع الإلكتروني هو العمود الفقري لنظام المصرفي وعليه تقوم العمليات المصرفية، وأن الجزائر سعت إلى تطوير وترقية الجهاز المصرفي وذلك بتبني وتحسين نظام الدفع الإلكتروني من خلال وضع أنظمة وآليات ساعدت على انتشاره في الجزائر، وإنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني، إلا أن الجزائر مازالت تعاني من العديد من مشاكل منها ضعف البنية التحتية التكنولوجية ونقص وعي المواطنين وضعف استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وكذا مشاكل الأمان وغيرها وعليه الواجب على الجزائر الإسراع في تحديث البنية التحتية التكنولوجية والتحديث المستمر للنظام المصرفي والخدمات المصرفية ووضع القوانين وتشريعات لحماية عمليات الدفع واعتماد التجارة الإلكترونية ووضع قانون خاص بها ونشر الوعي عن أهمية الدفع الإلكتروني للقضاء على هذه المشاكل وهذا لتحسين واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية والارتقاء بها للمستويات المطلوبة في مستقبل القريب.

الفصل الثاني:

تقييم الأداء المصرفي في

الجزائر

تمهيد:

يعتبر القطاع المصرفي أحد القطاعات الحيوية في الاقتصاد والذي يساهم بشكل كبير في التنمية الاقتصادية والنمو الاقتصادي للدول. فهو يعمل على جمع المدخرات وتوزيعها على الاستثمارات المختلفة، كما يقوم بتنظيم تداول الأموال وضمان استقرار الأسعار والإدارة السليمة للالتزامات المالية اتجاه البلدان الأجنبية وغيرها.

يتغير ويتعد النظام المصرفي مع مرور الوقت ويتشعب حسب حاجيات ومراحل التنمية الاقتصادية، كل هذا يزيد من تنوع أنشطة المصارف والتي أصبحت هذه الأخيرة اليوم بحاجة ماسة إلى إصلاحات في جوانب عديدة. وتعد الجزائر وغيرها من الدول بحاجة إلى تعزيز قدرة مؤسساتها المصرفية والمالية لمواجهة عوامل المنافسة والمخاطرة وتحسين أداء خدماتها المصرفية. فتحسين الأداء المصرفي في الجزائر من أهم الأولويات الاقتصادية في البلاد، حيث انه يساهم في تدعيم وتعزيز الاستقرار المالي وتحسين مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للمواطنين والشركات.

وعليه، سيتم في هذا البحث تسليط الضوء على القطاع المصرفي الجزائري والإصلاحات التي عرفها منذ الاستقلال، والمشاكل التي تواجه هذا القطاع وأدائه، وطرق تقييم الأداء وتحسينه. كما سيتم التطرق إلى الدفع الإلكتروني وعلاقته في تحسين وتعزيز الأداء المصرفي في الجزائر.

يتضمن هذا الفصل تقسيما إلى ثلاث مباحث كالتالي:

- المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع المصرفي الجزائري.
- المبحث الثاني: الأداء المالي للقطاع المصرفي الجزائري.
- المبحث الثالث: تحسين الأداء المصرفي وعلاقته بالدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع المصرفي الجزائري

نظرا لعدم كفاءة الأسواق المالية أو غيابها تماما، أصبح الجهاز المصرفي الممول الرئيسي للاحتياجات المالية الكبيرة، نظرا للأموال المتاحة لديه. وهو الأمر الذي جعله محورا أساسيا لتمويل الدول حول العالم، بما في ذلك الجزائر التي عرف قطاعها المصرفي تطورات عديدة منذ استقلالها حتى يومنا هذا.

المطلب الأول: الإلمام بجوانب القطاع المصرفي

سنحاول في هذا المطلب التعريف بالقطاع المصرفي وخصائصه.

الفرع الأول: تعريف القطاع المصرفي

يعرف القطاع المصرفي بأنه مجموع المصارف العاملة في بلد ما وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان، يشمل الجهاز المصرفي المنشأة المالية المتخصصة والسلطات المسؤولة عن السياسة النقدية أي البنك المركزي والخزينة العامة (حماية، 2013، صفحة 266)..

وهناك من يعرف القطاع المصرفي على أنه مجموعة من المؤسسات التي تختص في العملة والائتمان في اقتصاد ما والهدف الأساسي من وجود المؤسسات النقدية الخالقة للعملة هو تهيئة الظروف لكي تؤدي هذه العملية وظائفها وما سيتبع ذلك من عمليات نقدية ومالية والتي هدفها الأساسي تسهيل وتنشيط الاقتصاد (شيحة، 1981، صفحة 176).

كما يعرف أيضا على أنه ذلك الجهاز الذي يتكون من مجموعة من الوسطاء الماليين والذي يتم من خلاله تدفق الأموال السائلة والمدخرات نحو القروض والاستثمارات، والتي تمثل الأساس الائتماني للاقتصاد القومي. ويعمل في إطار عدد من السياسات والتوجيهات التي لا يتولاها البنك المركزي والتنسيق مع السياسات الاقتصادية العامة في ظل مجموعة من القوانين المحكمة (هدى زمولي عواطف مطرف، 2021، صفحة 271).

ومما سبق استنتجنا أنه لا يمكن إعطاء تعريف واحد يكون شامل لكل القطاعات المصرفية، وذلك لاختلاف تعريفه من دولة إلى دولة أخرى. حيث أنه كل قطاع مصرفي مرتبط بخصائص معينة للبلد الموجود به، وخاصة بشروط التنمية الاقتصادية والنقدية الخاصة بكل بلد.

الفرع الثاني: خصائص القطاع المصرفي

يتميز القطاع المصرفي بخصائص عدة نذكر منها (نوي، 2009، صفحة 2):

- تعد المصارف مؤسسة وساطة مالية بين وحدات الفأض ووحدات العجز؛
- تخضع المصارف في أعمالها لإشراف السلطات النقدية ورقابتها كالبنك المركزي؛
- تلتزم بالتشريعات المصرفية مثل قانون البنك المركزي قانون مراقبة العملة الأجنبية وغيرها من التشريعات المصرفية؛
- تعتمد البنوك خاصة التجارية والإسلامية بصفة رئيسية في مصادر أموالها على الودائع أكثر من اعتمادها على الأموال الخاصة؛
- تستثمر المصارف جزءا كبيرا من الودائع إما في الإقراض وإما في وسيلة أخرى من وسائل الاستثمار المختلفة وتحقق عائدا من كونها وسيط بين من يقدم المال ومن يحتاج إليه.

المطلب الثاني: مراحل تكوين الإصلاح الذاتي للقطاع المصرفي الجزائري

يعد الإصلاح الذاتي للقطاع المصرفي الجزائري أمراً حيوياً لتحسين أدائه وتعزيز دوره في الاقتصاد الوطني. وجاءت هذه الإصلاحات على عدة مراحل نذكرها كآلاتي:

الفرع الأول: مرحلة تكوين نظام مصرفي وطني 1962/1965:

بعد الاستقلال عملت الجزائر على تشكيل النظام المصرفي وذلك من خلال إنشاء أربع مؤسسات رئيسية وهي الخزينة، بنك الجزائر، الصندوق الجزائري للتنمية، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط نلخصهم كآلاتي:

أولاً: الخزينة

أنشأت الخزينة في أوت 1962 وأسندت لها المهام التقليدية مع منحها امتيازات هامة تتمثل في تسهيل قروض الاستثمارات للقطاع الاقتصادي وكذلك قروض التجهيز للقطاع الفلاحي المسير ذاتيا (صوفان، 2011، صفحة 03).

ثانياً: البنك المركزي الجزائري:

تقرر إنشاء مؤسسة جزائرية لتحل محل بنك الجزائر في 1 جانفي 1963، وفقا لقانون رقم 62/149 المصادق عليه من طرف المجلس التأسيسي في 13 ديسمبر 1962، بإنشاء البنك المركزي الجزائري وتحديد قانونه الأساسي (صوفان، 2011، صفحة 03).

إن البنك المركزي يعتبر الرقيب على الائتمان في الاقتصاد الدولي، خاصة أن لديه الوسائل التي تمكن من توجيه هذا الائتمان لتحقيق الأهداف السياسية، النقدية، العامة للدولة وعلى هذا الأساس يمكن تحديد وظائف البنك المركزي على النحو التالي (نوي، 2009، صفحة 4):

- البنك المركزي هو بنك إصدار؛
- البنك المركزي هو بنك الحكومة؛
- البنك المركزي هو بنك البنوك؛
- البنك المركزي هو الرقيب على الائتمان.

ثالثا: الصندوق الجزائري للتنمية:

تأسس هذا الصندوق بموجب القانون 165 الصادر في 7 ماي 1963 في شكل مؤسسة عامة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتم تحويل اسمه من البنك الجزائري للتنمية في 1971 وقد ورد أربع مؤسسات للائتمان متوسط الأجل ومؤسسة للائتمان طويل الأجل وهي كالتالي (مالك الاخضر، بجلة الطاهر، بدون سنة، صفحة 301):

- القرض العقاري؛
- القرض الوطني؛
- صندوق الودائع الارتهان؛
- صندوق الوطني لتجهيز والتنمية في الجزائر.

رابعا: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:

تم تأسيس صندوق الوطني لتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم 64 / 227 فقد تمثلت مهمته في جمع الادخارات الصغيرة للعائلات والأفراد أما في مجال القرض فان الصندوق كان مخصصا لتمويل ثلاثة أنواع من العمليات هي تمويل البناء، الجماعة المحلية وبعض العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية (قسول سفيان، واخرون، 2019، صفحة 277).

الفرع الثاني: تأميم البنوك الأجنبية من 1966/ 1967

تقرر تأميم البنوك الأجنبية سنة 1966 ونتج عن ذلك ثلاث بنوك تجارية تعود ملكية رأس مالها كليا إلى الدولة وهي البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري وبنك الجزائر الخارجي نذكرها فيما يلي:

أولا: البنك الوطني الجزائري

أنشأ هذا البنك بموجب المرسوم رقم 66 / 178 المؤرخ في 13 جوان 1966 لتمويل المشاريع الاقتصادية إضافة إلى مهام أخرى منها تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان القصير والمتوسط وإقراض المؤسسات والمنشآت الصناعية العامة (صوفان، 2011، صفحة 4).

ثانيا: القرض الشعبي الجزائري:

أنشأ هذا البنك بموجب الأمر رقم 66 / 336 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966 وقد تبع ذلك في 11 ماي 1967 إصدار النظام الخاص لهذا البنك، حيث انه جاء ليحل محل البنك الشعبي التجاري والصناعي لكل من الجزائر، وهران، قسنطينة، عنابة والبنك الجهوي للقرض الشعبي بالجزائر وفيما بعد اندمجت إليه بنوك أخرى وهي البنك الجزائري المصري بتاريخ 1 جانفي 1968، شركة القرض بتاريخ 30 جوان 1968، والوكالة الفرنسية للقرض والبنك (نوي، 2009، صفحة 23_24).

يقوم هذا البنك بممارسة جميع العمليات المصرفية بالإضافة إلى الوظائف الأساسية التالية (نوي، 2009، صفحة 24) :

- وسيط في العمليات المالية للإيرادات الحكومية من حيث الإصدار والفوائد وتقديم القروض والسلفيات لقاء سندات عامة إلى الإدارة المحلية؛
- تقديم القروض للحرفيين والفنادق السياحية بالتعاونيات الزراعية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وإقراض أصحاب المهن الحرة وقطاع الري والمياه.

ثالثا: البنك الخارجي الجزائري

تأسس البنك الخارجي الجزائري في 1/10/1967 بموجب الأمر 67 / 204 وبهذا فهو ثالث وآخر بنك تجاري يتم تأسيسه اتبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي وقد تم إنشاؤه بالاستحواذ على خمس بنوك أجنبية وهي: القرض اليوناني، الشركة العامة، البنك الصناعي الجزائري، الحوض المتوسط للتنمية، بنك

باركليز ويقصد به البنك الوطني للتجارة الخارجية. ويمارس البنك الخارجي كل مهام البنوك التجارية، وعلى هذا الأساس يمكنه جمع الودائع الجارية، ومن جانب الإقراض يتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية، فهو يقوم بمنح القروض للاستيراد، كما يقوم بتأمين المصدرين الجزائريين وتقديم الدعم لهم (نوي، 2009، صفحة 25).

الفرع الثالث: مرحلة الإصلاح المالي والمصرفي 1971

جاءت هذه الإصلاحات في إطار المخطط الرباعي الأول والذي شهد تضاعفا سريعا لعملية الاستثمار وهدف هذا الإصلاح هو تحقيق الأهداف التالية (بالحنيش، 2021، صفحة 12):

- تعميم القروض؛
- لا مركزية تمويل الاستثمارات؛
- مركزية الموارد.

شهدت بداية السبعينات بعد الإصلاحات والتعديلات على السياسة المالية والنقدية تماشيا مع السياسة العامة للدولة، في إطار الاقتصاد المخطط يمكن تلخيص هذه الإصلاحات في النقاط التالية (بالحنيش، 2021، صفحة 13):

أولاً: البنك الجزائري للتنمية يخلف الخزينة في تمويل الاستثمارات المخططة

بموجب المرسوم رقم 71 / 47 المؤرخ في 1971/6/30 تم تحويل الصندوق الجزائري للتنمية إلى البنك الجزائري للتنمية باعتباره بنك متخصص في التنمية.

ثانياً: ضمان المؤسسات من طرف البنوك مع إخضاع نشاطاته لرقابة البنوك

قانون المالية لسنة 1971 حدد طرق تمويل الاستثمارات العمومية المخططة كما يلي:

- قروض بنكية متوسطة الأجل بواسطة إصدار سندات قابلة لإعادة الخصم لدى البنك المركزي؛
- قروض طويلة الأجل ممنوحة من طرف مؤسسات مالية متخصصة مثل بنك الجزائري للتنمية؛
- التمويل عن طريق القروض الخارجية وذلك من خلال تصريح مسبق من الوزاره المالية؛

- دعم المؤسسات العمومية التي تواجه عجزا في التسيير بحيث تم إعداد مخطط لإعادة هيكلة المؤسسات العمومية التي سجلت عجزا ناتجا عن قيود خارجية مفروضة من طرف الدولة؛
- إلغاء التمويل الذاتي والقرض التجاري بين المؤسسات وبين هذه الأخيرة والإدارات. أي التعامل بين المؤسسات في مجال تقديم القروض والتسيقات المالية مع بعضها البعض، وبهذا أصبحت المؤسسة تعتمد على التعامل المباشر مع البنك؛
- تقوية دور المؤسسات المالية في تعبئة الادخار الوطني، عن طريق المساهمة الإجبارية للمؤسسات العمومية في ميزانية الدولة. وذلك بمقتضى المادة 26 من التعليم 71 / 93 ل 31 ديسمبر 1971، والتي تقضي بتخصيص مبالغ الإهلاكات والاحتياطات في حساب الخزينة العمومية. ولكن هذا القرار طرح مشكلا، يتمثل في عجز المؤسسات العمومية الوطنية عن تحقيق ناتج ايجابية للمساهمة في ميزانية الدولة.

ثالثا: إنشاء هيئات استثمارية

في هذه المرحلة تم إنشاء هيئات تتكفل بمراقبة وإدارة القرض في إطار دعم التخطيط المالي لكن هذه الآليات غلب عليها الطابع الاستشاري باعتبارها تحت وصاية وزير المالية.

1. مجلس القرض

أنشأ بمقتضى الأمر رقم 71 / 47 المؤرخ في 30/6/1970 هو هيئة رقابية تحت سلطة وزير المالية. يتلخص دوره فيما يلي:

- إجراء دراسات حول سياسة القرض والنقود والمسائل المتعلقة بحجم وبطبيعة وتكلفة خطط وبرامج التنمية الوطنية؛
- البحث عن السبل الكفيلة لتنمية الموارد المالية واقتراح إجراءات تطوير استعمال النقود الائتمانية وتخفيض حجم النقود الموجودة لصناديق الأعوان الاقتصاديين؛
- تعزيز علاقات النظام المصرفي مع جميع أعوان النشاط الاقتصادي والتشجيع تطوير سياسة القرض في إطار التمويل الاقتصادي؛

- تقديم تقارير ثنائية تشمل وضع التوازن العام للنظام المصرفي. وتقوم بتقديم تقرير دوري لوزير المالية عن وضع النقود والقرض والتطورات المحتملة. واقتراح تدابير فعلية لتحسين الأوضاع المرتقبة.

2. اللجنة التقنية للمؤسسة المصرفية

تأسست هذه اللجنة بموجب الأمر 47/ 71 المؤرخ في 1971/6/30 تحت السلطة وزير المالية ومن مهامها:

- تقديم الآراء والتوصيات التي تتم بشأن جميع المسائل التي تهم المهنة المصرفية والمهن المرتبطة بها؛
- تقوم بتسهيل وتنسيق النشاط الذي تمارسه المؤسسات المالية والتكيف مع الاحتياجات المخططة للأعوان الاقتصاديين؛
- اقتراح اتخاذ الإجراءات التي تعمل على تعجيل تنفيذ المخططات التنموية وتحقيق الرقابة على عمليات المؤسسات المالية، وتوجيه الموارد المتوفرة تبعا لتوازن النظام المالي والنظام المؤسساتي، والبحث عن السبل لجعل سير المؤسسات المالية تخضع لقواعد عقلانية وموحدة، ودراسة حسابات الميزانية للمؤسسات المالية.

الفرع الرابع: قانون القرض والبنك 1986

شهدت سنوات السبعينات تناقضات على مستوى التمويل، إذ تزايد دور الخزينة سواء من ناحية التمويل، أو كأداة لضبط الاقتصاد، في حين لم يكن للبنك المركزي أي إشراف أو توجيه للسياسة النقدية واقتصر دوره على إمداد الخزينة بالأموال الكافية لتمويل المشاريع المخططة، ولهذا شرعت الدولة في بداية الثمانينات في عملية إعادة الهيكلة المالية للمؤسسات وعملية التطهير المالي، وفي هذا الشأن صدر القانون المتعلق بنظام البنوك والقروض بموجب الأمر 86/ 12 المؤرخ في 19 أوت 1986 (صوفان، 2011، صفحة 17).

حيث تم إدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية وتم تأسيس كل من:

أولاً: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أنشأ بموجب المرسوم رقم 82/206 المؤرخ في 13 مارس 1982 برأس مال قدره مليار دينار جزائري وقد جاء لإعادة نموذج النمو المتوازن للاقتصاد الجزائري، وهو ناتج عن إعادة هيكلة البنك الوطني، وتتمثل وظائفه الأساسية في تمويل هياكل والنشاطات الإنتاج الزراعي، بالإضافة إلى النشاطات التقليدية في الأرياف وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الريف، إذ أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو بنك متخصص مهمته تمويل القطاع الفلاحي والعمل على تطوير الريف والإنتاج الغذائي. وبإنشاء هذا البنك أصبح البنك الوطني الجزائري بنك تجاري 100% بعد أن رفع عن كاهله جانبا هاما من اختصاصه المتمثل في الائتمان الزراعي. ويتميز هذا البنك بأنه بنك ودائع من جهة ومن جهة أخرى هو بنك تنمية يمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل، مع إعطاء امتيازات للمهن الفلاحية والريفية بمنحها قروض بشروط أسهل وكسعر فائدة اقل وضمانات أخف مقارنة مع المهن الأخرى (خباية، 2013، صفحة 273).

ثانيا: بنك التنمية المحلية

تأسس هذا البنك بتاريخ 30 أبريل 1985 مرسوم رقم 85 برأس مال قدره نصف مليار دينار جزائري تولى جزء من نشاطات القرض الشعبي الجزائري، والغرض من إنشائه خلق تنمية جهوية متوازنة. ويعتبر هذا البنك بنك ودائع مملوك من طرف الدولة وخاضع للقانون التجاري، وبالإضافة إلى العمليات المتعارف عليها لبنوك الودائع يقوم هذا البنك بخدمة فعاليات الهيئات العامة المحلية بمنحها قروض قصيرة متوسطة وطويلة الأجل، وتمويل عمليات الاستيراد والتصدير، بالإضافة إلى خدمة القطاع الخاص وذلك بتقديم قروض قصيرة ومتوسطة الأجل فقط (خباية، 2013، صفحة 273).

الفرع الخامس: مرحلة استقلالية البنوك 1988

على الرغم من الإصلاحات التي جاء بها القانون 12/86 إلا أن هذا الأخير لم يخلو من العيوب والنقائص، حيث لم يستطع التكيف مع الإصلاحات التي قامت بها السلطات العمومية والتي كانت تتمحور أساسا حول تطوير المؤسسة العمومية، وجعلها تعمل برشاده اقتصادية وهذا بتوفير مجموعة من القوانين وتكييفها معها حتى لا تتعارض مع توجيهات الإصلاح الجديد للاقتصاد خاصة بعد صدور القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية سنة 1988 (بوشرمة، 2010، صفحة 106).

صدر القانون رقم 01_88 المؤرخ في 12 جانفي 1988 والمتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية، ضمن هذا الإطار جاء هذا القانون كتمم ومعدل للقانون 12_86، وبموجب هذا القانون يمنح للبنك شخصية معنوية، تجارية، تخضع لمبدأ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي أي يخضع لقواعد تجارة، ويعمل على تحقيق مبدأ الربحية (صوفان، 2011، صفحة 8).

ومن أهداف هذا القانون نذكر ما يلي (صوفان، 2011، صفحة 8):

- منح استقلالية البنوك في إطار تنظيم جديد للاقتصاد والمؤسسات؛
- دعم دور البنك المركزي في الضبط والتسيير من أجل إحداث التوازن الاقتصادي؛
- السماح لمؤسسات القرض باللجوء إلى الجمهور من أجل الاقتراض على المدى الطويل؛ كما يمكن أن تلجأ إلى طلب الديون الخارجية؛
- عدم التزام المؤسسات بمبدأ التوطين البنكي (زيادة نسبة التوظيف المحلي في القطاع المصرفي).

المطلب الثالث: مرحلة الإصلاحات المدعومة 1998/1989

نظرا لأهمية القطاع البنكي في استقرار النشاط الاقتصادي تبنت الجزائر العديد من الإصلاحات ، التي مست جميع الهياكل الاقتصادية بدءا من تحرير القطاع البنكي بالتحرير التدريجي لأسعار الفائدة، و تحرير المنافسة البنكية بفتح المجال للاستثمارات الأجنبية المباشرة وغير مباشرة، وذلك بعد صدور قانون 10 /90 الذي يعد تحولا في مسار المنظومة البنكية في الجزائر، وتغييرها في سياساتها الاقتصادية المتبعة في إطار التوجه نحو اقتصاد السوق، بحيث أنشأ سلطة لضبط النظام البنكي الجزائري تتمثل في بنك الجزائر وأعطى حرية أكبر للبنوك في ممارسة وظائفها الأساسية، تعبئة الادخار وتوزيع القروض، إعادة هيكلة القطاع البنكي، إرساء قواعد المنافسة بين البنوك، ووضع البنوك تحت سلطة القانون التجاري (طلحاوي، 2018، صفحة 80).

بين قانون النقد وقرض الدور الرئيسي للقطاع البنكي الجزائري في دعم إستراتيجية التنمية الاقتصادية من خلال تبني عدة مبادئ أهمها (طلحاوي، 2018، صفحة 81):

- الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية :أي استقلالية القرارات النقدية عند القرارات المالية، بحيث تطبق القرارات المالية بناء على أهداف السياسة النقدية المحددة مسبقا من طرف سلطة النقد المتمثلة في بنك الجزائر؛
- الفصل بين ميزانية الدولة ودائرة القبض: وذلك بالتحديد فترة 15 سنة كفترة قانونية لتسديد ديون الخزينة التي أخذتها في شكل تسبيقات على بنك الجزائر؛

• السلطة النقدية وحيدة ومستقلة: بعد صدور قانون النقد والقرض 90/10 تمركزت سلطة ضبط النقد عند البنك المركزي المتمثل في مجلس النقد والقرض، بحيث تخل إليه صلاحية إصدار القرارات النقدية التي تسعى إلى تحقيق أهداف السياسة النقدية، بعد أن كان دوره الرئيسي يتمثل في إصدار النقود لتغطية عجزه الخزينة؛

• وضع نظام بنكي على مستويين: يركز قانون النقد والقرض على مبدأ المركز كسلطة نقدية ونشاط البنوك التجارية التي تمنح القروض، ومن خلال ذلك اتضحت مهام البنك المركزي ليؤديها بصفته بنك البنوك.

من خلال هذا المطلب توصلنا إلى إن قانون النقد والقرض في الجزائر يمثل إنجازاً كبيراً في تنظيم النظام المالي والمصرفي في البلاد، ويعد أحد الأدوات الرئيسية لتحقيق الاستقرار النقدي وتنظيم عمليات الإقراض والقروض.

ومن المهم الالتزام بأحكام هذا القانون وتنفيذها بشكل صحيح وفعال، حتى يتم تحقيق الأهداف المرجوة منه وتوفير بيئة مالية ومصرفية آمنة ومستقرة للجميع.

المطلب الرابع: مشاكل ومعوقات القطاع المصرفي الجزائري

على الرغم من الجهود المبذولة لتطوير القطاع المصرفي الجزائري وتحسين أدائه إلا أنه لا يزال يواجه صعوبات عديدة، من بين هذه الصعوبات غياب المنافسة وعدم قدرته على التكيف مع الواقع الذي تفرضه المنافسة والتطور الكبير الذي يشهده القطاع المصرفي.

ويمكن أن نذكر بعض من هذه الصعوبات التي يعاني منها الجهاز المصرفي الجزائري في

العناصر التالية (بوشرمة، 2010، صفحة 135):

• تعرف البنوك الجزائرية أزمة تنظيم: فالبنوك مؤسسات عمومية اقتصادية يتعين عليها أن تنفذ توجيهات الدولة المالكة، وبوصفها بنوك تجارية فهي تخضع للقانون الخاص بالنقد والقرض وتشرف عليها الدولة المنظمة، وباعتبارها شركات ذات رؤوس أموال تلتزم باحترام قواعد القانون التجاري كما يتسم التشريع البنكي بانعدام الانسجام بين النصوص والتناقض أحيانا، ووجود ثغرات ثانوية ينتج عنها صعوبات في تحليل المشاكل القانونية للبنوك؛

• الجهاز المصرفي الجزائري مازال يعمل وفق نموذج يسود فيه النظام الإداري الموجه دون مراعاة المقاييس التجارية والاقتصادية في مجال التسيير، ولذلك فإن برامج إصلاحات البنوك بقيت حبرا

على ورق فقط، وبالتالي فإن الإصلاح يمر عبر شرط أن تعمل البنوك بعيدا عن الوصايا وتأثير التوجه الإداري؛

- فرض قانون النقد والقرض: على البنوك الالتزام ببعض القواعد والتي يجب احترامها من قبل جميع الهيئات المالية حيث أنها تضع حدودا أمام البنوك فيما يخص منح القروض وتؤثر بشكل واضح وعميق على كل ما يصدر من قرارات تتعلق بمجال التسيير البنكي ويتميز ب:

○ ضعف منهاج تحليل درجة الخط؛

○ نظام تفويض صلاحيات خاضعة لترتيب سلمي مفرض؛

○ ضعف عمليات المراقبة؛

○ تباطؤ في طرق العمل والإجراءات.

- إن نقص الحس الاقتصادي وغياب الثقافة البنكية في المجتمع من عواقبه استحالة استجابة الجمهور لنداء البنوك عن طريق إيداع أموالهم فيها لغياب سياسة إعلامية وتعليمية متخصصة في هذا الميدان؛

- الجهل ونقص الوعي باليات عمل الجهاز المصرفي وفلسفة سيره وبعده الاقتصادي، وقد يرجع ضعف الثقافة البنكية داخل البنوك نفسها إلى إطاراتها وموظفيها بسبب نقص برامج التكوين والتأثير؛

- تعتبر عملية تقييم المخاطر والتنبؤ بها من العمليات التي يجب السهر على تطوير أساليبها وأدواتها خاصة في ظل البيئة المصرفية الجديدة التي تتسم بتعاظم وتزايد المخاطر الناتجة عن عمليات منح الائتمان، وبالنسبة للبنوك الجزائرية فإن درجة تقدير المخاطر عملية صعبة ومعقدة نظرا لوجود عدة عراقيل؛

- يحتاج الجهاز المصرفي الجزائري إلى زيادة مستوى الاستثمارات في التكنولوجيا البنكية الحديثة وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية، حتى يكون قادرا على مواكبة المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية، كما إن ضعف الرقابة المصرفية تنتج عنه انتشار ظاهرة الفساد في القطاع المصرفي، والتي برزت في شكل التحويلات غير مشروعة للأموال أي تبييض الأموال، ومس هذا الفساد البنوك الخاصة كبنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري.

من خلال هذا المبحث توصلنا إلى أن القطاع المصرفي الجزائري يضم عددا من المؤسسات المالية الحكومية والخاصة، وتتمثل أهمية القطاع المصرفي في تقديم الخدمات المالية للأفراد والشركات والمؤسسات بما في ذلك القروض والودائع والخدمات المصرفية الأخرى، وقد شهد هذا القطاع العديد من الإصلاحات في السنوات الأخيرة بما في ذلك إدخال التكنولوجيا المالية وتحسين بنية وأداء البنوك الحكومية والخاصة، وبالتالي فهذا الأخير يمثل قطاعا حيويا في الاقتصاد الجزائري ولكن يحتاج إلى مزيد من الإصلاحات والتحسينات لتعزيز كفاءته وتحسين خدماته المالية.

المبحث الثاني: الأداء المالي للقطاع المصرفي الجزائري

تعد المصارف من أهم المؤسسات المالية في البلاد، ومع ارتفاع مستوى التحديات الاقتصادية والمالية يتزايد الضغط على المصارف لتحقيق أداء مالي قوي ومستدام، ويعتبر هذا الأخير أحد المواضيع الهامة التي تثير اهتمام المستثمرين والمختصين في مجال الاقتصاد، حيث يتم استخدام هذا المفهوم لتقييم كفاءة المصارف في إدارة وتحقيق الأرباح.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي للمصارف الجزائرية

الأداء المالي هو أحد أهم عناصر نجاح أي مؤسسة مالية، وتعتبر المصارف من بين المؤسسات المالية التي تحظى باهتمام كبير في هذا الصدد، وقبل التطرق إلى تعريف الأداء المالي للمصارف نقوم بتعريف الأداء بحد ذاته.

الفرع الأول: تعريف الأداء

الأداء هو مفهوم واسع يعبر عن أسلوب الوحدة الاقتصادية في استثمار مواردها المتاحة، وفقا لمعايير واعتبارات متعلقة بأهدافها في ظل مجموعة من المتغيرات الداخلية والخارجية التي تتفاعل والوحدة الاقتصادية في سعيها لتحقيق كفاءتها وفعاليتها لتأمين بقائها (الدوري، 2013، صفحة 133).

وهناك من يعرف الأداء على انه مفهوم نسبي، فأداء مصرف معين مثلا قد يكون أفضل إذا ما تمت مقارنته بأداء المصرف A، في حين إن ذلك الأداء نفسه قد يكون ضعيفا إذا كانت المقارنة بينه وبين أداء المصرف B، وإجمالا تشير كلمة الأداء إلى التنفيذ الفعلي لمراحل العمل كما تعني درجة او مستوى المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ. ويقصد البعض بالأداء المخرجات المتحققة فعليا قياسا بالأهداف التي يسعى النظام المصرفي إلى تحقيقها. ويعرفه بعضهم انه علاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من سلع أو خدمات مقدمة، إما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات ولذلك يكون قياس الأداء بمقارنة بين المدخلات ومخرجات (حاكم محسن الربيعي، محمد عبد الحسين راضي، صفحة 46).

وتكمن أهمية الأداء في كونه يعبر عن قابلية الوحدة الاقتصادية في خلق النتائج المقبولة في تحقيق وتلبية طلبات المجموعات المهتمة بالوحدة الاقتصادية كونه ممثلا للمدى الذي تستطيع فيه أن تتجز مهمة بنجاح أو تحقق هدفا ما بتفوق، وبتعبير آخر انه يمثل النتيجة التي تهدف الوحدة

الاقتصادية للوصول إليها، لذا فإن الأداء محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها الوحدة الاقتصادية، وان أي خلل في أي منها لابد أن يؤثره الأداء (الدوري، 2013، صفحة 13).

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن الأداء يعطي صورة عن سير أعمال المؤسسة المالية، بالإضافة إلى الطريقة التي تستخدم بها مواردها وكيفية تفاعلها، ويتباين تعريف الأداء بحسب المعايير والأهداف المعتمدة في دراسته وقياسه.

الفرع الثاني: تعريف الأداء المالي للمصارف الجزائرية

يعد الأداء المالي من أكثر ميادين الأداء استخداما وقدا لقياس أداء المصرف لأنه يمتاز بالاستقرار والثبات، وهناك من الخبراء الماليين والباحثين من حدد مفهوم الأداء المالي بإطاره الدقيق بأنه وصف لوضع المنظمة الحالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمتها للوصول إلى الأهداف من خلال دراسات مبيعات الإيرادات، الموجودات والمطلوبات وصافي الثروة أما في المصارف فهو انعكاس المركز المالي للمصرف المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر عن قائمة التدفقات النقدية الذي يصور حالة حقيقية من أعمال المصرف لفترة زمنية معينة (فيلاي، 2020، صفحة 54).

من هذا التعريف نقول إن الأداء المالي للمصارف يتمثل في تقييم الوضع الحالي للمؤسسة المالية وقدرتها على تحقيق أهدافها المالية، وذلك عن طريق تحليل العديد من الجوانب المالية المختلفة، ويمكن استخدام نتائج تحليل الأداء المالي لاتخاذ قرارات وإجراء تحسينات في إدارة المصرف.

المطلب الثاني: معايير الأداء المالي للمصارف الجزائرية

يتم تقييم أداء المصارف من خلال مقارنة النتائج الفعلية بالتوقعات المالية والأهداف المحددة. وفيما يلي بعض المعايير الهامة لتقييم أداء المصارف الجزائرية (فيلاي، 2020، صفحة 54):

1. المعايير التاريخية: تعتمد هذه المعايير على أداء المصرف للسنوات السابقة، وأهمية هذا المعيار تستمد من فائدته في إعطاء فكرة عن اتجاه العام للمصرف والكشف عن مواضع الضعف والقوة وبيان وضعه المالي الحالي مقارنة بسنوات السابقة، وذلك لغرض الرقابة على السنة المطلوبة وتقييم الأداء من قبل الإدارة العليا، فضلا عما تقدم من فائدة كبيرة في تحسين كفاءة الإدارة المالية.

2. **المعايير القطاعية:** تشير هذه المعايير إلى معدل أداء مجموعة من المؤسسات المصرفية في القطاع الواحد. أي مقارنة النسب المالية للمصرف بالنسب المالية للمصارف المساوية لها، في الحجم وطبيعة تقديم الخدمة بدرجة كبيرة من المعايير القطاعية في عملية التحليل المالي لأنها مستمدة من القطاع ذاته.

3. **المعايير المطلقة:** وهي اقل وأضعف من المعايير الأخرى من حيث الأهمية، وتشير تلك المعايير إلى وجود خاصية متأصلة، تأخذ شكل قيمة ثابتة لنسبة معينة مشتركة بين جميع المصارف وتقاس بها تقلبات الواقعية.

4. **معايير مستهدفة:** هذه المعايير تعتمد نتائج الماضي مقارنة بالسياسات والاستراتيجيات والموازنات كذلك الخطط التي تقوم المصارف بإعدادها أي مقارنة المعايير التخطيطية بالمعايير المتحققة فعلا لحقبة زمنية ماضية.

من خلال هذه المعايير استنتجنا أنها تساعد على فهم قدرة المصرف على تحقيق الأرباح، وإدارة المخاطر المالية، مما يمكن للمستثمرين والمشتريين والجهات الرقابية استخدام هذه المعايير في اتخاذ القرارات المالية المناسبة بشأن الاستثمار في القطاع المصرفي.

المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية

سننتظر في هذا المطلب إلى تقييم الأداء المالي للمصارف وأهميته.

الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية

عرف تقييم الأداء المالي بأنه مقارنة الأداء بمؤشرات سبق وان تم تحديدها من قبل الإدارة بهدف اكتشاف الانحرافات ومن ثم العمل على تصحيحها، وعادة ما تحصل مقارنة بين نتائج المتحققة فعلا ومستهدفة من خلال مدة زمنية معينة (الزاهية، 2020، صفحة 40).

وفي تعريف آخر هو الحكم على مدى فعالية القرارات المالية المتخذة من حيث تأثيرها على المركز المالي للمصرف وقدرته المالية، بالإضافة للحكم على كفاءة وفعالية الأساليب المنتهجة من طرف مسيري المصارف، وتأثيرها على مردودية المصرف على المدى القصير والطويل بالشكل الذي يسمح بمعرفة الوضعية المالية، التي تتيح الفرص في السوق وتحدد المركز التنافسي للمصرف على

المعلومات من اجل وضع مخطط المستقبل للمصرف بما يتوافق مع الأهداف الأساسية للمصرف (سعودي، 2018).

من خلال ما سبق نستنتج أن تقييم الأداء المالي للمصارف في الجزائر هو عملية تحليل وتقييم النتائج المالية والأداء العام للمصرف، وذلك باستخدام مجموعة من المؤشرات والمعايير المالية التي توضح قدرة المصرف على تحقيق الأهداف المالية وتلبية احتياجات العملاء والمساهمين.

الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية

تكمن أهمية تقييم الأداء المالي فيما يلي (فيلالي، 2020، صفحة 57):

- يقدم صورة شاملة لمختلف المستويات الإدارية عن أداء المصرف المالي وتعزيز دوره في الاقتصاد الوطني؛
- يساعد لاسيما في المستوى المالي في التأكد من توفر السيولة وقياس مستوى الربحية في ظل قرارات الاستثمار والتمويل وما يصاحبها من مخاطر؛
- معالجة أي خلل في عمل الإدارة بشكل سريع؛
- حث الإدارة على التخطيط المستقبلي واتخاذ القرارات؛
- تعزيز مبدأ المساءلة بالاستناد إلى أدلة موضوعية؛
- يساعد على الإفصاح على درجة الانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمصرف؛

المطلب الرابع: أسس وطريقة تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية

تقييم الأداء المالي للمصرف يعد من الأمور المهمة التي يجب القيام بها بشكل دوري، وتهدف هذه العملية إلى تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء المالي ومحاولة تطوير الاستراتيجيات لتحسين الأداء المالي في المستقبل.

الفرع الأول: أسس تقييم الأداء المالي للمصارف

هناك أسس لا بد من اعتمادها في تقييم أداء المصارف ونذكر ما يلي (طلحاي، 2018، صفحة 69):

أولاً: تحديد أهداف المصرف

لكل بنك عدد من الأهداف يسعى إلى تحقيقها، لذلك ينبغي أولاً تحديد هذه الأهداف ودراستها قصد التعرف على مدى دقتها وواقعيتها، فالتحديد الدقيق لأهداف مصرف أمر مهم لأنه من الضروري تقسيم أهداف المصرف إلى عدد من الأهداف الجزئية التي تخص الوحدات والأقسام الرئيسية في المصرف.

ثانياً: وضع الخطوط التفصيلية

بعد أن يتم تحديد الأهداف بشكل مفصل ودقيق لابد من وضع خطط تفصيلية لكل مجال من مجالات النشاط، حيث تعكس السياسة الخاصة بتحديد الموارد الإنتاجية اللازمة وكيفية الحصول عليها من ناحية ثم تحديد أوجه استخدام تلك الموارد بشكل يحقق أقصى استفادة ممكنة من ناحية أخرى، ومن هذا الأساس يجب تغطية الأهداف المحددة لجميع أوجه النشاط وضرورة التناسق بين أهداف الأقسام والفروع وان تكون هذه الأهداف قابلة للتكيف مع التغير في الظروف.

ثالثاً: تحديد مراكز المسؤولية

من الأركان الأساسية الهامة لتقييم أداء أي مصرف هو أن تتواجد فيها معالم واضحة ومحددة بتفويض السلطات وتحديد المسؤوليات، حيث انه إذا اقتصر عمل تقييم على دراسة الأداء المصرفي فان تقييم الأداء يشتمل على مدى الأهداف المحددة، وكذلك تفسير الانحرافات عنها وتحليلها بغرض التعرف على أسبابها والمراكز الإدارية المسؤولة عنها.

رابعاً: التحديث السليم لمؤشرات تقييم الأداء

تقييم الأداء في المصارف ووضع مؤشرات لهذا الغرض. وذلك لان اختيار مؤشرات تقييم الأداء من أهم القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء وفي الوقت نفسه أكثرها صعوبة وذلك لتشعب المؤشرات وتنوعها واختلاف الآراء فيها.

خامساً: إنشاء نظام متكامل للمعلومات وتطوره

بما يكفل ويساهم في اتخاذ القرارات الصحيحة بهدف تصويب مسارات الأداء في الوقت المناسب وضمن السير في الاتجاهات التي تؤدي إلى تحقيق الأداء.

الفرع الثاني: طريق تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية

تطرقنا في هذا المطلب إلى أحد أهم الطرق لتقييم الأداء المالي في المصارف الجزائرية (نموذج CAMELS)، حيث يستخدم على نطاق واسع لتقييم صحة المصارف في جميع أنحاء العالم، وسنتطرق أيضا إلى بعض النماذج الأخرى على سبيل الذكر فقط.

الفرع الثالث: نموذج CAMELS

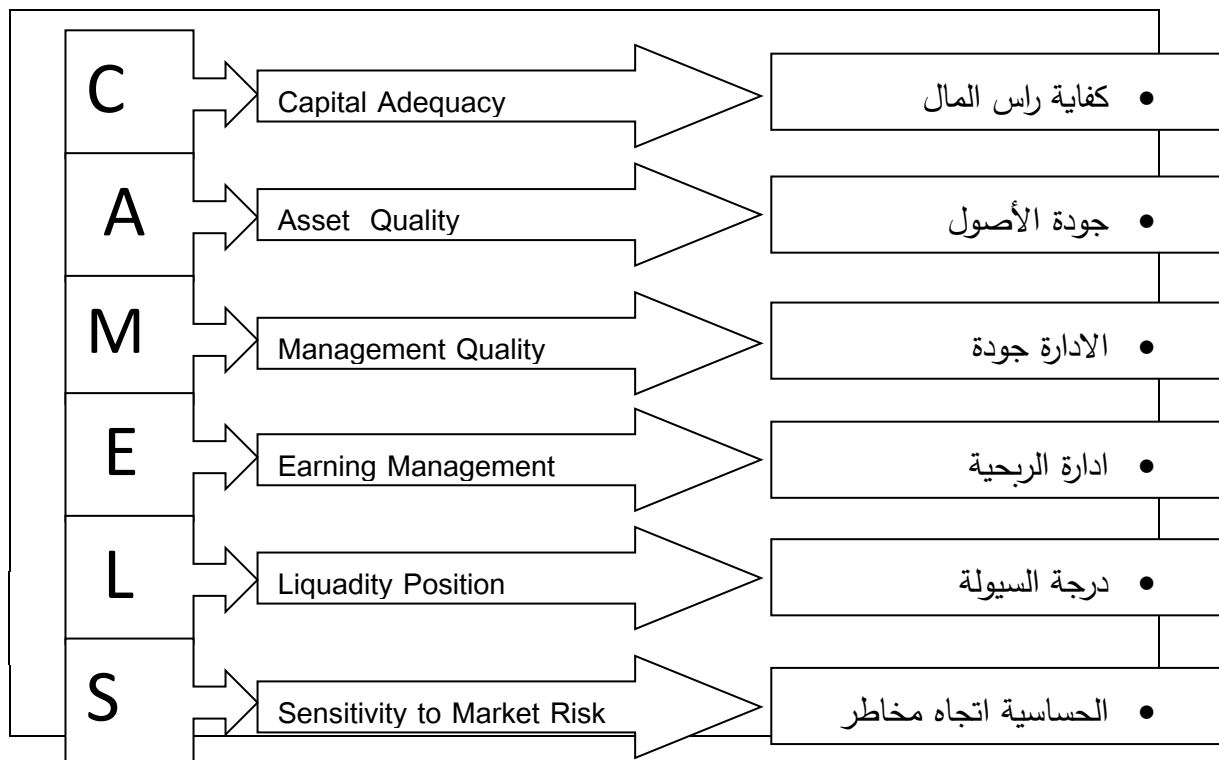
سنتعرف في هذا الفرع إلى نموذج CAMELS وأهم مؤشراتته.

أولا: تعريف نموذج CAMELS

يعرف هذا النموذج بأنه مؤشر سريع الإلمام بحقيقة الموقف المالي لأي مصرف ومعرفة درجة تصنيفه، ويعتبر المعيار أحد الوسائل المباشرة ON_SITE SUPERVISION التي تتم عن طريق التفتيش الميداني (شنتاي سامي، اورزيق الياس، 2020، صفحة 189).

تستخدم طريقة CAMELS مجموعة من المؤشرات لتحليل الوضع المالي لأي مصرف وتحديد درجة تصنيفه، وتعتمد هذه الطريقة على ستة مؤشرات أساسية تتمثل في عدة عناصر موضحة في الشكل التالي:

الشكل 8: عبارة عن ترجمة لاختصارات كلمة CAMELS



المصدر: (شنتاي سامي، اورزيق الياس، 2020، صفحة 190).

يتكون نموذج CAMELS من عدة مؤشرات نلخصها فيما يلي (العشماوي، 2022، صفحة 325) :

• كفاية رأس المال: Capital Adequacy

تعد كفاية رأس المال أحد أهم مؤشرات السلامة المالية للقطاع المصرفي لأنه يضمن قدرة هذا القطاع على استيعاب الخسائر النهائية الناتجة عن ظهور بعض المخاطر.

• جودة الأصول : Assets Quality

جودة الأصول هي عنصر هام يقيس قوة البنك ويرتبط ارتباطا مباشرا بكفاية رأس المال لأنه في معظم الأوقات يتم تحديد المخاطر من خلال انخفاض قيمة الأصول.

• جودة الإدارة: Managementquality

جود الإدارة لا تعتمد على الأداء المالي الحالي للبنك، بل إن الإدارة السليمة هي أهم الشروط المسبقة للقوة ونمو واستقرار أي مؤسسة مالية، هذا المؤشر يتكون من مجموعة كبيرة من المحاور مثل مستوى التعليم وخبرة الإدارة ومدى التزامها بالمعايير المحددة والقدرة على التخطيط والاستجابة للتغيرات، لذلك يكون هو الأصعب في القياس عند مقارنته بالآخرين.

• إدارة الربحية Earning Management

تعكس الربحية القوة الخاصة بالبنك ومدى قدرته على دعم العمليات الحالية والمستقبلية بشكل أكثر ايجابية، وهذا يحدد القدرة على استيعاب الخسائر عن طريق بناء قاعدة رأس مال كافية وتمويلها للتوسع ودفع أرباح كافية للمساهمين.

• درجة السيولة: Liquidity Position

هي قدرة البنوك على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل وكذلك التزامات القروض، ويقصد بها في هذا المجال المصرفي القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة وبدون التعرض إلى خسائر.

• الحساسية اتجاه مخاطر السوق: Sensitivity to Market Risk

تعكس الحساسية لمخاطر السوق الدرجة التي يمكن أن تؤثر بها التغيرات في أسعار الفائدة أو أسعار صرف العملات الأجنبية أو أسعار السلع أو أسعار الأسهم بشكل سلبي على أرباح المؤسسة المالية أو رأس المال الاقتصادي.

الفرع الثاني: بعض النماذج الأخرى لتقييم الأداء المالي للمصارف

تم استخدام عدة نماذج خاصة لتقييم أداء المصارف نذكر بعضها على سبيل المثال

أولاً: معدل العائد على إجمالي الأصول ROA

يعتبر معدل عائد على الأصول المعدل الكلاسيكي لقياس كفاءة البنوك فهو يقوم بتقييم وقياس قدرة البنك على توظيف الأموال توظيفا امثل، أي يقيس كفاءة البنك في استخدام إجمالي أصوله ، ومن خلال هذا المؤشر يمكن قياس الدخل الصافي لكل وحدة نقدية من متوسط الأصول التي امتلكها خلال هذه الفترة ويحسب حسب العلاقة التالية (نعمان محصول، سراح موصو، 2019، صفحة 124) :

$$ROA = \frac{\text{النتيجة صافية}}{\text{اجمالي الاصول}}$$

ثانياً: معدل القيمة الاقتصادية المضافة EVA

القيمة الاقتصادية المضافة هي معيار للأداء المالي لتقدير الربح الحقيقي المرتبط بتعظيم ثروة المساهمين والذي يمثل الفرق بين الربح التشغيلي الصافي المعدل بعد الضرائب و تكلفة رأس المال المملوك المقترض.

هناك طريقتين لحساب القيمة الاقتصادية المضافة (بوزربة رشيد، يحياوي سمير، 2021، صفحة 212):

1. القيمة الاقتصادية المضافة = صافي الأرباح الناتجة عن عملية التشغيل بعد الضريبة- تكلفة رأس المال × رأس مال المستثمر.

2. القيمة الاقتصادية المضافة = (معدل العائد على رأس مال مستثمر - معدل تكلفه رأس المال) × رأس المال مستثمر.

ثالثاً: هامش الربح

يقوم هذا المؤشر بقياس الدخل الصافي المحقق لكل وحدة نقدية واحدة من إجمالي الإيرادات ، فهو يبين مدى كفاءة البنك في تسيير ومراقبة تكاليفه. ويحسب بالعلاقة التالية (نعمان محصول،سراح موصو، 2019، صفحة 124) :

$$\text{هامش الربح} = \frac{\text{الدخل الصافي}}{\text{اجمالي الإيرادات}}$$

رابعا: ربحية السهم : EPS

تبين ربحية السهم نصيب السهم العادي من الصافي الذي يؤول إلى حملة الأسهم العادية إذ تشير إلى مقدار صافي الدخل المكتسب لكل سهم من الأسهم العادية المصدرة للبنك ويحسب وفق العلاقة التالية (نعمان محصول،سراح موصو، 2019، صفحة 124)

$$\text{ربحية السهم} = \frac{\text{النتيجة}}{\text{اجمالي عدد الاسهم العادية}}$$

توصلنا في هذا المبحث إلى أن أداء المصارف يتأثر بالعديد من العوامل المالية والاقتصادية المختلفة، ومن المهم تقييم هذا الأداء بانتظام للتأكد من صحة واستقرار المصارف، يتم تقييم المصارف بواسطة معايير مختلفة، ومن خلال دراستنا في هذا المبحث قمنا بتقديم احد المعايير المعمول بها في البنوك الجزائرية وهو يعتمد على عدة مقاييس مالية مختلفة مثل الربحية، السيولة وكفاية رأس المال وغيرها، ومن خلال هذا المعيار يتم تحديد مدى قدرة البنوك على تلبية احتياجات العملاء وتحمل المخاطر المالية، ويمكن استخدامه لمقارنة الأداء المالي للمصارف المختلفة واتخاذ القرارات الاستثمارية بشكل أفضل.

إضافة إلى ذلك يجب إن يكون تقييم أداء البنوك الجزائرية شفافا ومفصلا لضمان أن يكون القطاع المصرفي الجزائري قادر على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية وتحسين الخدمات المالية المتاحة للعملاء، وبالنظر لأهمية الأداء المالي في تحقيق النجاح المستدام للمصارف يجب أن تعمل البنوك الجزائرية على تحسين أدائها المالي وتطوير استراتيجيات مالية فعالة لتحسين أدائها.

المبحث الثالث: تحسين الأداء المصرفي وعلاقته بالدفع الإلكتروني

تحسين الأداء المصرفي هي عملية مستمرة تهدف إلى تحسين الخدمات المالية والمصرفية المقدمة للعملاء، حيث في هذا المبحث سنتطرق إلى خطوات تحسين الأداء والعوامل المؤثرة فيه مع المؤشرات التي تقيم بها خدمة الدفع الإلكتروني، وفي الأخير التطرق إلى علاقة الدفع الإلكتروني بتحسين الأداء المصرفي.

المطلب الأول: تحسين الأداء المصرفي

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى تعريف تحسين الأداء ومبادئه والخطوات المتبعة لتحسين الأداء.

الفرع الأول: تعريف تحسين الأداء المصرفي

تحسين الأداء Improvement Performance هو عبارة عن عملية منظمة توظف مجموعة من الطرق والاستراتيجيات بهدف رفع مستوى الأداء المنظم وعلى ذلك يمكن إن نعرف تحسين الأداء بأنه أي نشاط يقوم بفحص الأنظمة الحالية وعمل خطة لتحسين أدائها. (جيبين، 2009، صفحة 82)

الفرع الثاني: مبادئ تحسين الأداء المصرفي

تحسين الأداء المصرفي هو مفهوم يشير إلى الأسس والمبادئ التي يجب على المصارف إتباعها لتحقيق أداء فعال ومستدام في عملياتها المصرفية.

وتشمل مبادئ تحسين الأداء العديد من الجوانب نذكر منها (نوي ف.، بدون سنة، صفحة 132):

- الوعي بتحقيق احتياجات وتوقعات الزبون؛
- إزالة الحواجز والعوائق وتشجيع مشاركة جميع العاملين؛
- التركيز على النظم والعمليات؛
- القياس المستمر ومتابعة الأداء.

الفرع الثالث: خطوات تحسين الأداء المصرفي

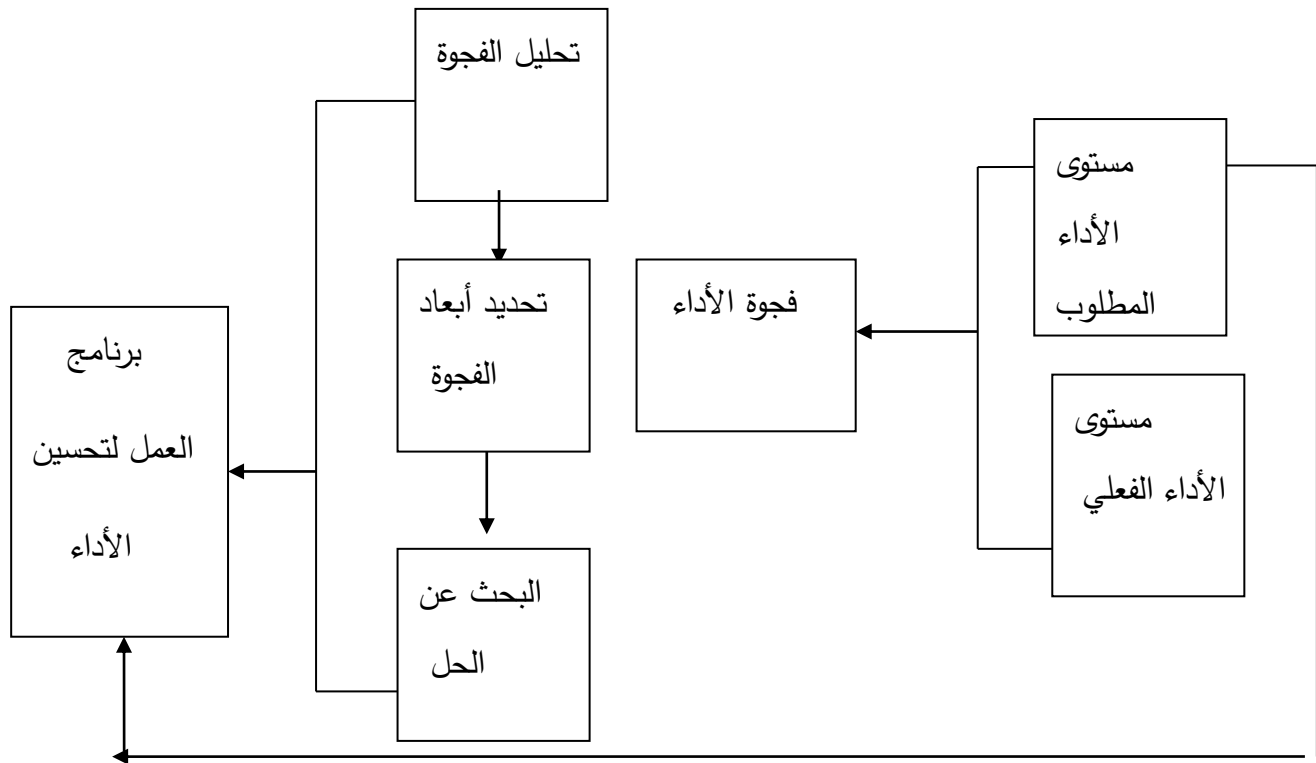
هناك مجموعة من الإجراءات التي يتخذها المصرف لتحسين عملياته وخدماته من خلال المرور على عدة خطوات كالآتي (نوي ف.، بدون سنة، صفحة 132):

- تحليل الأداء: وهو تعريف تحليل الوضع الحالي والمتوقع للمؤسسة.
- البحث عن الجذور والمسببات: وهنا يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء (الأداء المرغوب والأداء الفعلي).
- اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة: التدخل هو طريقة منتظمة وشاملة للاستجابة لمشاكل الأداء ومسبباته.
- التطبيق: بعد اختيار الطريقة الملائمة يوضع حيزا للتنفيذ ويصمم نظاما للمتابعة.
- مراقبة تقييم الأداء: يجب أن تكون هذه العملية مستمرة حيث يجب المقارنة وبشكل مستمر بين الأداء الفعلي والمرغوب لتقييم تأثير الحاصل على محاولة سد الفجوة في الأداء.

المطلب الثاني: نموذج والعوامل المؤثرة في تحسين الأداء المصرفي

تهدف المؤسسة المصرفية إلى تحقيق تحسين في أدائها، وذلك عن طريق استخدام نموذج تحسين الأداء الذي يركز على مبدأ تحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف، والبحث عن مصادر هذا الانحراف. كما يهدف النموذج إلى اقتراح الوسائل التي يمكن أن تساعد على تصحيح هذا الانحراف. يمكن الاطلاع على شكل يوضح نموذج تحسين الأداء فيما يلي:

الشكل رقم 9: يوضح نموذج تحسين الأداء



المصدر: مومن شراف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية ص58.

من خلال الشكل رقم_2_ نجد أن نموذج تحسين الأداء يستخدم لتحليل الفجوة بين المستوى المطلوب من الأداء والمستوى الفعلي للأداء، ومن ثم يجب تقليص الفجوة لتحسين الأداء، تبدأ العملية بتحديد المستوى المطلوب من الأداء ، ومن ثم تقييم المستوى الفعلي للأداء وتحليل الفجوة وتحديد الأبعاد التي تؤدي إلى هذه الفجوة ومن ثم يتم البحث عن الحلول المناسبة لتحسين الأداء في هذه الأبعاد.

الفرع الأول: العوامل المؤثرة سلبا على تحسين الأداء

هناك مجموعة من العوامل التي قد تؤدي إلى التأثير السلبي على عملية تحسين الأداء وهي (حمادي، 2019، صفحة 91) :

أولاً: عدم المشاركة في الإدارة

إن مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يسهم في وجود فجوة بين الإدارة والموظفين في المستويات الدنيا، بالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم أنهم يشاركون في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة.

ثانياً: اختلاف مستويات الأداء

من العوامل المؤثرة على الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة في العاملين وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذي الأداء العالي والموظف ذي الأداء المتوسط والموظف الكسول غير المنتج.

ثالثاً: مشكلات الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

رابعاً: التسبب الإداري

فالتسبب الإداري في المؤسسة المالية يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم أداء خدمة الدفع الإلكتروني في المصارف

تعد وسائل الدفع الإلكتروني أحد الأدوات الحيوية التي تستخدمها المصارف لتحسين أدائها المالي، وتوفير خدمات مميزة لعملائها وتعد مؤشرات تقييم أداء الدفع الإلكتروني من العوامل الهامة

التي يستخدمها المصرف من لتقييم جودة خدماته وتحسين أدائه، ومن بين هذه المؤشرات نذكر ما يلي :

1. رضا العملاء

يعرف على انه مستوى إحساس العميل الناجم عن المقارنة بين أداء الخدمة المصرفية وبين توقعات هذا العميل وبالتالي هناك ثلاث مستويات من الرضا أو عدم الرضا وهي انه إذا كان: (عبد اللطيف اولاد حيمودة، وآخرون، 2021، صفحة 345)

- الأداء اقل من التوقعات أي العميل غير راضي عن جودة الخدمة المدركة؛
- الأداء يساوي التوقعات العميل سيكون راضي عن جودة الخدمة المدركة؛
- الأداء أكبر توقعات أي العميل سيكون راض وسعيد جدا بجودة الخدمة المدركة.

2. تسريع وتيرة الدفع

يمكن للمستخدم التسوق وإجراء عمليات الشراء، والدفع لقاء ذلك بصورة سريعة وبكل سهولة، فهو بالتالي لا يحتاج للخروج من المنزل من أجل شراء أغراضه، أو من أجل تسديد الضرائب والأقساط المترتبة عليه، حيث تتم كل هذه العمليات بسهولة بشكل إلكتروني (اليافعي، 2022).

3. توفر السيولة

توفر السيولة تعني قدرة المصرف على تلبية طلبات عملائه المتعلقة بسحب ودائعهم المختلفة أو تقديم التسهيلات اللازمة لهم والمتمثلة بالنقد السائل في الأوقات التي يختارها العملاء. حيث يجب أن تتوفر لدى المصرف أنواع الأصول مما يتيح له مواجهة طلبات المودعين بالدفع باستمرار ويمكن حساب معدل توفر السيولة عن طريق مقارنة إجمالي الودائع المتاحة في البنك مع إجمالي المصارف المقرضة والتزامات الدفع الأخرى التي يتحتم على البنك تسديدها في المستقبل القريب (الكروي، بدون سنة، صفحة 6).

4. الأمان والحماية

لتوفير مستويات عالية من الأمان والحماية يجب على المستخدمين إتباع الممارسات الأمنية الجيدة، إذ تتيح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر كالبطاقة المصرفية مثلاً فرصة حماية أكبر، كونها

تعطي لحاملها الحق الوحيد في استخدامها من خلال رقم سري خاص بكل مستخدم، حيث تكون جميع معلوماته الشخصية آمنة ومحمية بصورة دائمة، وبالتالي تحميه من السرقة (اليافعي، 2022).

المطلب الرابع: علاقة الدفع الالكتروني بتحسين الأداء المصرفي

التميز في الأداء وتحسينه يتم عن طريق تحسين وتطوير في الخدمات البنكية وتوفير الوسائل التي تساعد على تقديم الخدمات بشكل مرضي، ومع ظهور وسائل الدفع الالكتروني والاعتماد عليها سيؤدي ذلك إلى تحسين أداء الخدمات البنكية باستخدام نظم إلكترونية تمكن من تقديم الخدمة بشكل أفضل، ويمكن توضيح علاقة التبني بين نظام الدفع الالكتروني وتحسين أداء المصرف من خلال الأبعاد التالية (هارون العشي،فايزة بوراس، 2018، صفحة 181):

• تخفيض التكاليف

إن أداء البنوك لخدماتها البنكية من خلال شبكة الانترنت أدى إلى تخفيض تكلفة الخدمة البنكية، انخفاض التكلفة سمة من سمات الخدمات الالكترونية عدم الحاجة إلى البنية التحتية للاستثمار والحد كذلك من انخفاض تكاليف التشغيلية يرفع من أداء البنوك المقدمة لخدمات الدفع الالكتروني.

• تحسين طرق إدارة العلاقة مع العملاء

وذلك لكون الخدمة الالكترونية تميزها الدقة في الأداء وتمكن العلماء من الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي من مواقعهم البعيدة في اي وقت ومكان، وبالتالي فإنه من المفروض أن تؤدي إلى تحسين علاقات عملاء البنك خاصة في ظل عدم انتقال العميل إلى طوابير الانتظار إضافة إلى المزايا العديدة التي يحققها استعمال وسائل الدفع الالكتروني خاصة فيما يتعلق ب:

- توفير الوقت والجهد للعميل وتوفير الخدمة على مدار 24 ساعة بما فيها أيام العطلة الرسمية؛
- تحقيق الأمان بدل حمل النقود الورقي، وتفادي السرقة والضياع؛
- سهوله إجراء العمليات المالي، دون الحاجة إلى الذهاب للبنك.

• توسيع مجموعة الخدمات المقدمة

فمن خلال استخدام الصرفة الكترونية يستطيع البنك التوسع في الخدمات التي يقدمها ويظهر ذلك من خلال مختلف وسائل الدفع الالكتروني من نقود الكترونية، وبطاقات ائتمانية متنوعة وعمليات

تحويل مالية وغيرها من الخدمات التي تتوفر الكترونيا للعميل، وتمكنه من سداد مختلف مشترياته من السلع والخدمات التي يحصل عليها.

• تحسين جودة الخدمات

تتمثل الجودة في ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة البنكية المقدمة إليهم بوسائل تكنولوجية مع إدراكهم للمنفعة التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة، وتتضمن خمسة أبعاد:

○ **الكفاءة:** وهي القدرة على الدخول إلى الموقع وسهولة الاستخدام وطلب الخدمة والحصول على المعلومات المرتبطة بالخدمة؛

○ **الاعتمادية:** وهي القدرة على تقديم الخدمة المعتاد بها بالدقة والثقة؛

○ **السرية:** وذلك من خلال المحافظة على المعلومات الخاصة بالعملاء؛

○ **الاستجابة:** وهي القدرة على التفاعل مع العملاء والإجابة على الأسئلة المتعلقة بتسهيل استعمال وسائل الدفع الالكترونية؛

○ **الاتصال:** وذلك بإبقاء الزبائن على الاتصال بلغة يفهمونها، وتوفير كافة المعلومات والإصغاء لهم، وتوفير نظام اتصال تفاعلي بين الطرفين.

خلاصة الفصل

بناء على الدراسة المجراة يتضح أن القطاع المصرفي في الجزائر قد شهد تحسنا ملحوظا في الفترة الأخيرة، وذلك بفضل الإصلاحات الهامة التي تم تنفيذها في هذا القطاع، ومن بين الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الأداء المصرفي، استخدام وسائل الدفع الالكترونية وتعزيز الوعي والتثقيف بشأن الدفع الالكتروني، وبالتالي تحسين كفاءة الأداء المالي للمصرف عموما.

بشكل عام يمكن القول إن تحسين الأداء المصرفي يتطلب التركيز على العوامل المؤثرة في الأداء مثل التكنولوجيا والابتكار، وباستخدام مؤشرات التقييم المناسبة، حيث يمكن للمصارف تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المصرفية المقدمة والعمل على تحسينها، ويمكن استخدام الدفع الالكتروني كوسيلة لتحسين الأداء المصرفي حيث يتم توفير خدمات دفع آمنة وفعالة للعملاء بشكل عام.

الفصل الثالث :دراسة

ميدانية لعلاقة الدفع

الالكتروني بتحسين

الأداء المصرفي عينة

من بنك **BADR** وكالة

واد النجاء

تمهيد

من خلال ما سبق سنحاول إسقاط دراستنا النظرية للموضوع على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وبالتركيز على عينة وهي وكالة واد نجاء بميلة، حيث حاولنا الحكم على واقع أنظمة الدفع الالكتروني وعلاقته في تحسين الأداء المصرفي.

حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية:

- المبحث الأول: لمحة عامة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- المبحث الثاني: منهجية الدراسة وخصائص العينة لمتغيرات الدراسة
- المبحث الثالث: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

المبحث الأول: لمحة عامة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعد دعم القطاع الفلاحي وتطويره هدفا استراتيجيا للدولة الجزائرية، حيث أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية واحد من أهم البنوك في الجزائر ويتواجد في جميع الولايات الجزائرية ، تعمل هذه المؤسسة المالية على تمويل المزارعين الريفيين والمرابيين وتوفير الحلول المالية لتنمية هذا القطاع الحيوي، و من خلال هذا المبحث سنتعرف على نشأة هذا القطاع وأهدافه والخدمات التي يقدمها.

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنتطرق في هذا الجزء إلى نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وأهدافه.

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

حسب المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية الجريدة الرسمية العدد 11 ، 3/16/ 1982.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي بنتها الدولة، حيث ترتب عن إعادة هيكلة البنك الوطني ميلاد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفقا لمرسوم 106/82 المؤرخ في جمادى الأول 1402 هجري الموافق ل 13 مارس 1981، وذلك بهدف المساهمة في تنمية الفلاحة وترقيته ودعم النشاطات الصناعية التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوي في هذا الإطار.

ونظرا لكثافة وأهمية تشكيلته البشرية، صنف بنك BADR من طرف مجلة قامس البنوك الطبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية، ويحتل كذلك المركز 688 في الترتيب العالمي بين 4100 بنك مصنف.

ثانيا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

هناك عدة أهداف لبنك BADR نذكر منها :

- تمويل القطاع الفلاحي، المحروقات والصيد البحري اعتمادا على موارده الخاصة بالإضافة إلى تلك التي زودته بها الدولة؛
- 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 وتوفير أحسن الخدمات للعميل؛
- إيجاد سياسة أكثر فعالية في جميع الموارد؛
- تطوير نوعية الخدمات المقدمة؛
- التكوين الجيد للمستخدمين لضمان التسيير الحسن؛
- المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني؛

الفرع الثاني: الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالجزائر العديد من الخدمات والمنتجات المصرفية المخصصة للفلاحين والمنتجين الريفيين والمشاريع المرتبطة بالتنمية الريفية ومن هذه الخدمات:

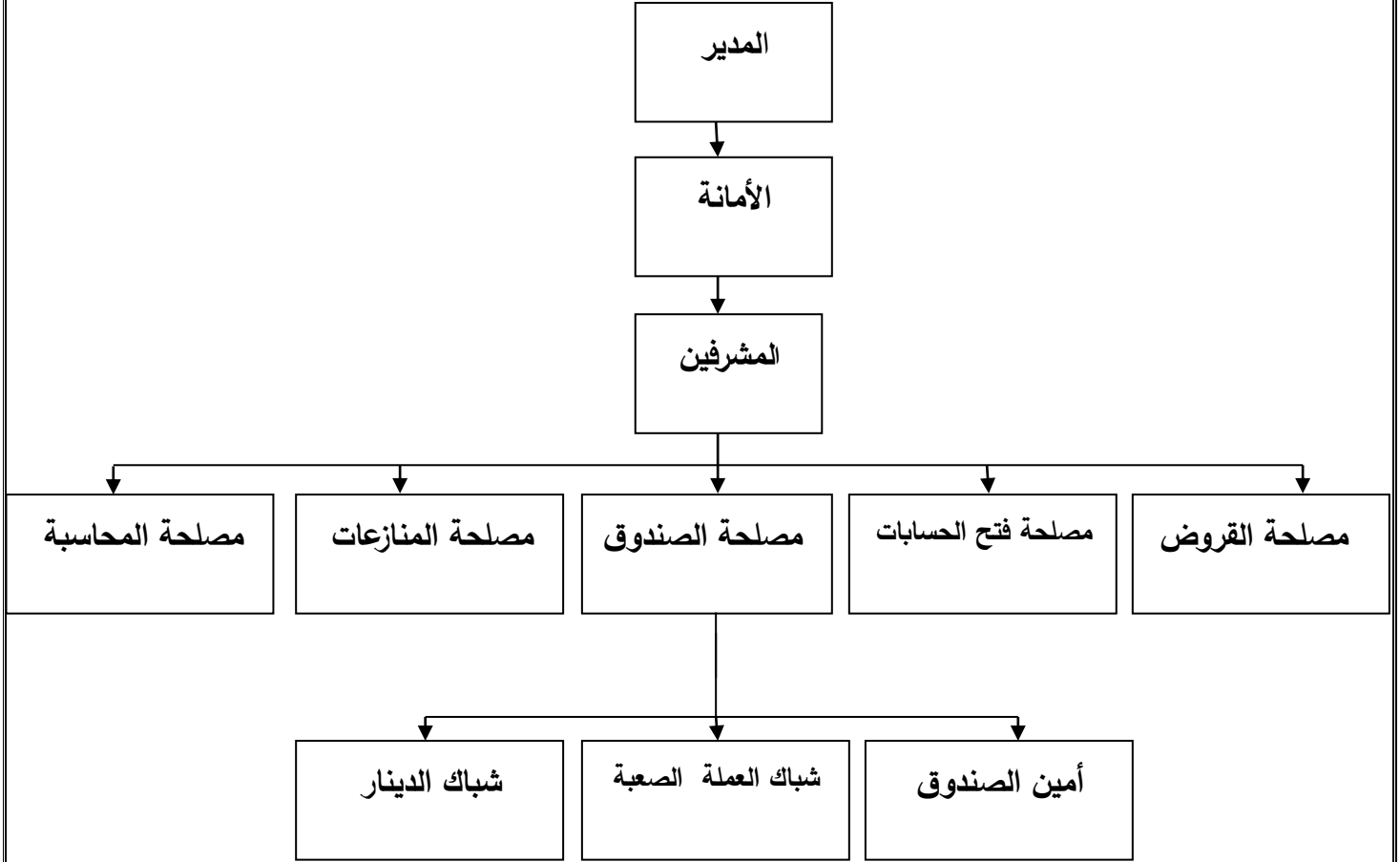
- تمويل المشاريع الزراعية: يوفر البنك تمويلا للمشاريع الزراعية المختلفة، بما في ذلك شراء المعدات الزراعية والحيوانات الزراعية والمباني الزراعية وشراء المواد الخام، وتمويل المراحل المختلفة للإنتاج الزراعي؛
- الودائع والحسابات المصرفية: يقدم البنك خدمات الودائع والحسابات المصرفية المختلفة، بما في ذلك الحسابات الجارية والحسابات التوفيرية والودائع الثابتة؛
- خدمات التحويل والدفع الالكتروني: يتيح البنك خدمات التحويل الالكتروني للأموال والدفع الالكتروني لفواتير والمدفوعات المختلفة، وذلك لتسهيل عمليات الدفع وتقليل النقد النقدي؛
- الخدمات الاستشارية: يقدم البنك خدمات استشارية للفلاحين والمنتجين الريفيين، بما في ذلك الاستشارات الزراعية والمالية والتسويقية، وذلك لتحسين أداء المشاريع وزيادة الإنتاجية؛

المطلب الثاني: التعريف بالوكالة المستقبلية _ وكالة واد النجاء _ ميلة

وكالة واد نجاء هي وكالة حكومية تابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في الجزائر تأسست في 17/8/1989، تقع الوكالة في ولاية ميلة، دائرة واد نجاء، بلدية رجا، في حي بلمقهول يوسف، وتضم حسب المعلومات المتحصل عليها من هذا البنك على 12 عامل في مختلف مصالح الوكالة. يقدم البنك العديد من الخدمات المصرفية المختلفة للمواطنين في المناطق الريفية، ومن بينها الودائع والسحوبات النقدية والتحويلات والقروض والتمويل الزراعي. وتعمل هذه الوكالة على تقديم هذه الخدمات للمجتمعات المحلية في المنطقة بواسطة مجموعة من الموظفين المدربين بشكل جيد.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة المستقبلية

الشكل رقم 10 : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة واد النجاء



المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

يتكون الهيكل التنظيمي للوكالة من عدة مصالح نلخصها فيما يلي :

- ❖ **المدير العام:** هو المسؤول الأعلى في الوكالة و يتولى الإشراف على جميع أنشطة البنك واتخاذ القرارات الإستراتيجية.
- ❖ **الأمانة:** هي المصلحة المسؤولة عن الحفاظ على الأمان والحماية لجميع المعاملات المالية والوثائق الهامة للبنك والعملاء وتشمل مهامها الاحتفاظ بالوسائل والمستندات المالية والمعاملات الهامة للعملاء بصورة أمنة وغيرها من مهام أخرى.
- ❖ **المشرفين:** هي المصلحة المسؤولة عن إدارة العلاقات مع العملاء حيث تتصل مع العملاء بشكل مباشر وتقدم الخدمات المصرفية المختلفة لهم، وتتمثل مهامها في فتح حسابات جديدة للعملاء

وتحديث الحسابات الحالية، منح القروض والتمويلات اللازمة للعملاء وتحديد شروط السداد وفقا لسياسة البنك وغيرها من مهام وتنقسم هذه المصلحة إلى :

- **مصلحة القروض:** تهتم هذه المصلحة بمنح القروض والتمويلات اللازمة للعملاء وتحديد شروط السداد وفقا لسياسة البنك.
- **مصلحة فتح الحسابات:** وتتولى هذه المصلحة فتح حسابات جديدة للعملاء وتحديث الحسابات الحالية وتقديم الاستشارات المصرفية للعملاء.
- **مصلحة المنازعات:** تتولى هذه المصلحة حل المنازعات والشكاوي التي يتقدم بها العملاء وتوفير حلول مصرفية لهم.
- **مصلحة المحاسبة:** تقوم هذه المصلحة بإعداد التقارير المالية والمحاسبية للبنك والإشراف على العمليات المالية وتدقيقها للتأكد من تطبيق سياسات البنك والامتثال للضوابط المالية المتعلقة بالعلاقات المصرفية.
- **مصلحة الصندوق:** تتولى إدارة الصناديق والحسابات المالية المختلفة للوكالة، وتنقسم مصلحة الصندوق إلى 3 أقسام تتضمن :
- **أمين الصندوق:** يعد أمين الصندوق هو المسؤول الرئيسي عن إدارة الصندوق في الوكالة، ويقوم بإدارة العمليات المالية اليومية وإعداد التقارير والحسابات المالية الخاصة بالصندوق
- **شباك العملة الصعبة:** هو الجزء من مصلحة الصندوق المسؤول عن صرف وشراء العملات الأجنبية المختلفة. ويتعامل هذا الشباك بشكل أساسي مع العملاء الذين يحتاجون إلى تحويل العملات الأجنبية.
- **شباك الدينار:** هو الجزء الذي يقوم بتحويل الأموال بين الحسابات المختلفة ويتعامل بشكل أساسي مع الدينار.

المطلب الرابع: وسائل وأدوات الدفع الإلكترونية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) _ وكالة واد النجاء

يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة واد النجاء مجموعة وسائل وأدوات دفع إلكترونية تتمثل فيما يلي:

أولا: البطاقة البنكية (CIB)

بطاقة البنكية (CIB): هي بطاقة سحب ودفع وطنية، فيها نوعان الكلاسيكية والذهبية، صالحة لمدة سنتين وتجدد تلقائيا من طرف البنك أو صاحب البطاقة، ويتم استعمالها من خلال رقم سري خاص بصاحب البطاقة.

❖ **البطاقة الكلاسيكية:** هي بطاقة دفع وسحب ذات اللون الأزرق تعمل مابين البنوك، تمنح للزبائن ذوي الدخل المنتظم والذي لا يتجاوز 15000دج.

❖ **البطاقة الذهبية:** وهي بطاقة سحب ودفع ذات اللون الأصفر تعمل ما بين البنوك، تمنح للزبائن ذوي المداخل العالية التي تتجاوز 45000دج.

ثانيا: بطاقة (CBR)

بطاقة CBR هي بطاقة سحب وطنية صادرة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR تمكن حاملها من سحب الأموال على مستوى الشباك الأوتوماتيكي البنكي GAB.

ثالثا: بطاقة فيزا

بطاقة فيزا: هي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع، موجه للزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكلهم وهي نوعان:

❖ **بطاقة فيزا كلاسيكية:** رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو، ويقدر سقف السحب

لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم على أربع عمليات في اليوم، أما الاشتراك السنوي فيقدر ب 40 أورو.

❖ **بطاقة فيزا الذهبية:** رصيد العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو، ويقدر سقف السحب ب

550 أورو في اليوم على 7 عمليات في اليوم، أما الاشتراك السنوي فيقدر ب 60أورو.

رابعا: بطاقة ماستر كارد

بطاقة ماستر كارد هي بطاقة بنكية دولية صالحة للدفع أولاین وإجراء مختلف المعاملات البنكية وكذلك السحب من الموزعات التي تحمل لوغو ماستر كارد. يوجد نوعان من بطاقة ماستر كارد في بنك الفلاحة وتنمية الريفية وهما:

❖ **بطاقة ماستر كارد كلاسيكية:** وهي بطاقة ماستر كارد العادية.

❖ **بطاقة ماستر كارد تيتانيوم:** وهي بطاقة ماستر كارد ذات العروض الأفضل من الكلاسيكية.

خامسا: الموزع الأوتوماتيكي للأوراق AB D

هو آلة أوتوماتكية تعمل على مدار 24/24 ساعة تسهل عمليات سحب الأموال باستعمال أحد البطاقات البنكية التي يوفرها البنك كما تسمح بالكشف على الرصيد بطريقة آمنة وسريعة.

سادسا: جهاز نقطة البيع الإلكتروني TPE

وهو جهاز الدفع المباشر يستخدم في عمليات تحويل الأموال إلكترونيا عبر تمرير البطاقة البنكية على القارئ الإلكتروني بحيث يتم التأكد من كفاية الرصيد واقتطاع ثمن الخدمة من رصيد الزبون وتحويلها إلى رصيد البائع إلكترونيا.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية لمتغيرات الدراسة

من اجل الوقوف على مدى استخدام نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة وتحليل العلاقة بين نظام الدفع الالكتروني (المتغير المستقل) وتحسين الأداء المصرفي(المتغير التابع)، تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين في البنك والتي تتناسب مع بعض وسائل الدفع الالكتروني التي تطرقنا لها في الفصل الأول، عن طريق استخدام برمجية spss/v21 واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

المطلب الأول: أسلوب ومصادر جمع البيانات لمتغيرات الدراسة

اعتمدنا على أداة الاستبيان من اجل جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، حيث قمنا ببعض المقابلات الشخصية مع عدد من أفراد العينة بناء على طلب منهم، من اجل ايداء رأيهم تجاه فقرات الاستبيان ، وفيما يلي شرح موجز لمحاو وأجزاء الاستبيان :

الجزء الأول : خاص بالمعلومات الشخصية المتعلقة بأفراد العينة وتشمل : الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة.

الجزء الثاني : خاص بالأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي قسمناها على محورين :

- ❖ **المحور الأول :** يمثل المتغير المستقل تحت عنوان نظام الدفع الالكتروني ويتكون من قسمين :
 - **القسم الأول :** يمثل وسائل الدفع الالكترونية المعمول بها في الوكالة محل الدراسة ودرجة استخدام هذه الوسائل(الوسائل الحديثة والوسائل التقليدية).
 - **القسم الثاني :** يمثل خصائص وسائل الدفع المعمول بها في الوكالة محل الدراسة، يتكون من خمسة أبعاد متمثلة في البطاقات المصرفية، النقود الالكترونية، الشيك الالكتروني، المحفظة الالكترونية وتحويلات مالية الكترونية حيث كل من هذه العناصر تتضمن فقرتين لمعرفة خصائص كل وسيلة.
- ❖ **المحور الثاني :** يمثل المتغير التابع تحت عنوان تحسين الأداء المصرفي ويتكون من أربعة أبعاد.
 - **البعد الأول :** توفر السيولة، يتكون من خمس فقرات لمعرفة إمكانية توفير السيولة لدى البنك؛
 - **البعد الثاني :** رضا العملاء ويتكون من خمس فقرات لمعرفة مستوى الرضا لدى العملاء من خلال الخدمات المقدمة من طرف البنك؛
 - **البعد الثالث :** تسريع وتيرة الدفع يتكون هذا البعد بدوره من خمس فقرات تتمحور حول مؤشر تسريع وتيرة الدفع عند استخدام نظام الدفع الالكتروني؛

▪ **البعد الرابع:** الأمان والحماية يتكون هذا البعد من خمسة فقرات تتمحور على مدى قدرة البنك على تحقيق الأمن والحماية داخل البنك.

لقد تم الإجابة على محاور الدراسة (القسم الثاني من المحور الأول والمحور الثاني) وفق أسلوب ليكارت الخماسي كما يلي :

الجدول رقم 5 يوضح إجابات الأسئلة ودلالاتها

5	4	3	2	1
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبتين

❖ مجال المتوسط الحسابي

الجدول رقم 6: يوضح مجال المتوسط الحسابي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدا	من 1 إلى 1,80
منخفض	من 1,80 إلى 2,60
متوسط	من 2,60 إلى 3,40
مرتفع	من 3,40 إلى 4,20
مرتفع جدا	من 4,20 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين

يوضح الجدول أعلاه مجال المتوسط الحسابي، حيث تم تحديده بناء على احتساب المدى الذي يساوي (5-1=4) ثم تقسيم الناتج على عدد المستويات وهي (5 مستويات) من اجل الحصول على طول الفئة (0,8=5/4)، ثم نقوم بإضافة هذه الفئة إلى اقل قيمة من المقياس (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الفئة.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة لتحليل بيانات الاستبيان في هذه الدراسة، تم الحصول على نتائج مباشرة بعد تفريغ بيانات الاستبيان باستخدام برمجية SPSS وهي حزمة إحصائية معروفة في مجال العلوم الاجتماعية، استخدمنا نوعين من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية.

1) الأساليب الإحصائية الوصفية : استخدمنا

❖ **التوزيع التكراري** : يمكن استخدام توزيع التكراري لفهم توزيع الإجابات على مختلف الخيارات وحساب النسب المئوية لكل قيمة وفهم مدى انتشار وتركز الإجابات في مجموعة البيانات.

❖ **المتوسط الحسابي** : من خلاله يمكننا فهم مدى تركز القيم في اختيار معين لدى أفراد العينة.

❖ **الانحراف المعياري** : يقيس مدى التشتت البيانات حول الوسط الحسابي حيث قيمة صغيرة تشير إلى تجمع البيانات وقربها من بعضها بينما قيمة كبيرة تشير إلى تشتت تنوع البيانات.

2) أساليب الإحصاء الاستدلالي : استخدمنا ما يلي :

❖ **اختبار α كروباخ** : من اجل معرفة صدق وثبات البيانات.

❖ **الانحدار البسيط** : من اجل تحديد اثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع ومن ثم الإجابة على فرضيات الدراسة.

1_2 اختبار صدق وثبات بيانات الدراسة : فمن اجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة بالاستمارة تم استخدام اختبار كروباخ، وهذا الأخير يقيس درجة وثبات وصدق أداة الدراسة عن طريق معامل α كروباخ.

الجدول رقم 7: يوضح نتائج اختبار صدق وثبات البيانات

محاور الدراسة	الأبعاد	قيمة معامل α كروباخ
المحور الأول نظام الدفع الالكتروني	البطاقات الالكترونية	0,74
	النقود الالكترونية	0.60
	الشيكات الالكترونية	0,82
	المحافظ الالكترونية	0,63

0,66	تحويلات مالية الكترونية	
0,90	الثبات العام للمحور الأول	
0,79	توفير السيولة	المحور الثاني: تقييم أداء البنك
0,79	رضا العملاء	
0,70	تسريع وتيرة الدفع	
0,62	الأمان والحماية	
0,81	الثبات العام للمحور الثاني	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول يتضح أن معامل الثبات ألفا كروبانخ للمحور الأول (نظام الدفع الالكتروني) قد بلغ (90%) أما معامل الثبات للمحور الثاني (تقييم أداء البنك) فقد بلغ (81%). وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات بناء على أن الحد الأدنى المقبول في هذا المعامل هو (60%)، وبالتالي يمكن الاعتماد على هذا الاستبيان في التطبيق الميداني.

المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة

1. تحديد عينة الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة محدود لان الدراسة تهدف إلى معرفة إذا ما كانت توجد علاقة ايجابية بين استخدام نظام الدفع الالكتروني وتحسين الأداء المصرفي للبنوك وهذا بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة واد نجاء، ويرجع اختيار العينة على أساس تحقيق أغراض الدراسة، تم توزيع 40 استبيان على عينة اختيارية من الموظفين في البنك محل الدراسة، وقد تم استرجاع 37 استبيان أي بنسبة 92,5%. والجدول الموالي يوضح توزيع الاستبيان :

الجدول رقم 8 : يوضح توزيع الاستبيان

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات المرفوضة	عدد الاستبيانات المقبولة
40	37	02	35

المصدر: من إعداد الطالبتين

2. خصائص أفراد عينة الدراسة :

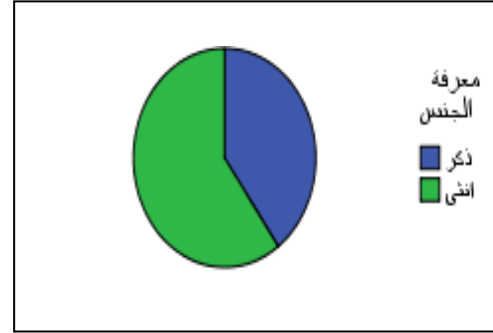
الجدول الموالية تلخص خصائص متعلقة بأفراد عينة الدراسة.

1.2 الجنس : من خلال الجدول 9 والشكل 11 سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (أنثى، ذكر).

الجدول 9 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الشكل 11 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

	Effectifs	Pourcentage
	التكرارات	% النسبة
ذكر	14	40
أنثى	21	60
Total	35	100



المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور حيث بلغت 60%، في حين بلغت نسبة الذكور 40%، من خلال هذا نلاحظ انه يغلب على أفراد العينة والموظفين في البنك الطابع الأنثوي وهذا راجع لتمكين النسوة في هذا المجال.

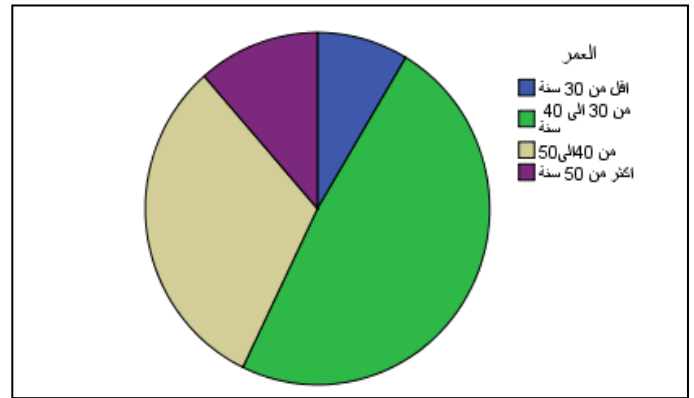
1.3 الفئة العمرية: من خلال الجدول رقم 10 والشكل رقم 12 سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية كما يلي :

الجدول 10 : توزيع أفراد العينة حسب العمر

الشكل 12 : توزيع أفراد العينة حسب العمر

	Effectifs	Pourcentage
	التكرارات	% النسبة
اقل من 30 سنة	3	8,6
من 30 إلى 39	17	48,6

من 40 إلى 50	11	31,4
أكثر من 50	4	11,4
Total	35	100,0



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه إن توزيع أفراد عينة الدراسة على الفئات العمرية الأربعة، حيث كانت أكبر نسبة في الفئة الثانية بنسبة %48,6 ثم تليها الفئة الثالثة بنسبة %31,4، ثم الفئة الرابعة بنسبة %11,4 وفي المرتبة الأخيرة الفئة الأولى بنسبة %8,6. كل هذه الأرقام تشير إلى أن معظم عاملي البنك هم من الفئة الشبابية القادرة على العمل وهذا يدل على وجود اهتمام كبير من طرف الشباب على هذا المجال.

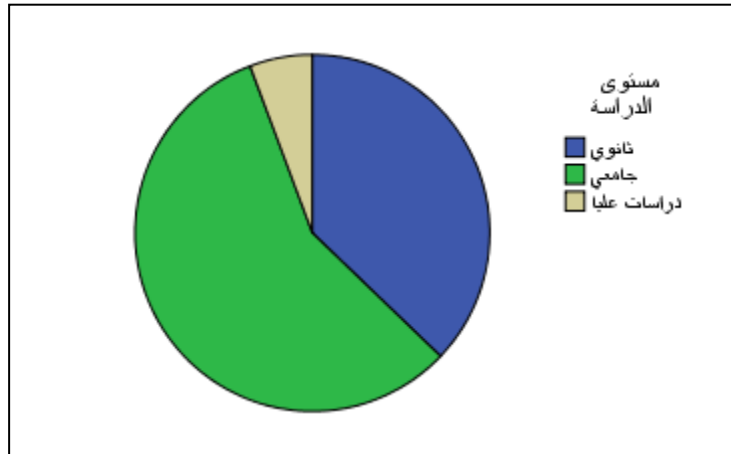
3.2 المستوى الدراسي: من خلال الجدول والشكل المواليين يمكننا التعرف على المستوى الدراسي للموظفين.

الجدول 11: يوضح توزيعات أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

	Effectifs التكرارات	Pourcentage النسبة %
خريج معهد	13	37,1
جامعي	20	57,1
دراسات عليا	2	5,7
Total	35	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل:13 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول 11 والشكل 13 نلاحظ أن خريجي الجامعة في المرتبة الأولى بنسبة 57,1% أما بالنسبة لخريجي المعهد بنسبة 37,1% وفي المرتبة الأخيرة أصحاب الدراسات العليا بنسبة ضئيلة جدا تقدر ب 5,7% مما يدل على انه يوجد طلب كبير على خريجي الجامعات في المجالات المصرفية والمالية وبالتالي فهي وجهة جذابة للشباب الباحث عن فرص عمل.

4.2 _ الخبرة : من خلال الجدول والشكل المواليين سوف نتعرف على عدد سنوات الخبرة للموظفين في البنك محل الدراسة.

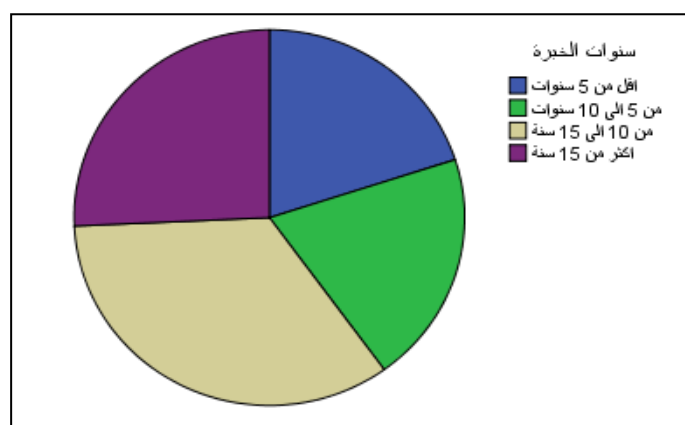
الجدول رقم 12 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الفئة	Effectifs التكرارات	Pourcentage %النسبة
اقل من 5 سنوات	7	20,0
من 5 إلى 10 سنوات	7	20,0
من 10 إلى 15 سنة	12	34,3

أكثر من 15 سنة	9	25,7
Total	35	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

الشكل 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم 12 والشكل رقم 14 نلاحظ توزيع مفردات العينة حسب الخبرة تنقسم إلى أربع الفئات، حيث احتلت الفئة الثالثة (من 10 إلى 15 سنة) المرتبة الأولى بالنسبة 34,3%، تليها الفئة الرابعة (أكثر من 15 سنة) في المرتبة الثانية بنسبة 25,7%، ثم تليها الفئتين الأولى (أقل من 5 سنوات) والثانية (5 إلى 10 سنوات) في المرتبة الثالثة بنفس النسبة 20%، وتشير هذه النسب أن البنك محل الدراسة يتمتع بكفاءات ذات الخبرة عالية ما ينعكس على الأداء الجيد للبنك.

المبحث الثالث: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

من أجل اختبار صحة الفرضيات الموضوعة والتعرف على أثر استخدام نظام الدفع الإلكتروني على تحسين الأداء في البنك محل الدراسة، توجب علينا الاستعانة بأساليب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي والتي ذكرناها سابقا في المطلب الثالث، إذ تم استخدام التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار البسيط من أجل معرفة علاقة التي تربط نظام الدفع الإلكتروني (متغير المستقل) بتحسين الأداء المصرفي (متغير التابع).

المطلب الأول: عرض نتائج المحور الأول من الاستبيان ومناقشتها

الفرع الأول: عرض نتائج القسم الأول من الاستبيان ومناقشتها (الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول)
الجدول رقم 13: يوضح النسب والتكرارات لإجابات موظفي البنك حول أنواع الوسائل التقليدية المعمول بها في البنك ودرجة استخدامها.

درجة الاستخدام				الوسائل المعمول بها				
مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	منعدمة	لا	نعم			
7	15	8	5	7	28	تكرار	السندات	1
20	42,9	22,9	14,3	20	80	نسبة%		
22	11	1	1	1	34	تكرار	الشيكات	2
62,9	31,4	2,9	2,9	2,9	97,1	نسبة%		
2	12	6	15	18	17	تكرار	السفتجة	3
5,7	34,3	17,1	42,9	51,4	48,6	نسبة%		
6	13	5	11	11	24	تكرار	أدوات أخرى	4
17,1	37,1	14,3	31,11	31,4	68,6	نسبة%		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يعرض وسائل الدفع التقليدية المستخدمة في الوكالة، نجد أن الشيكات احتلت المرتبة الأولى بنسبة 97,1% وبدرجة استخدام مرتفعة وصلت إلى 62,9%، وتليها السندات في المرتبة الثانية بنسبة 80% و بدرجة استخدام متوسطة بلغت 42,9%، ثم الأدوات الأخرى في المرتبة الثالثة بنسبة 68,6% بدرجة استخدام متوسطة وصلت إلى 37,1%، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة السفتجة بنسبة 48,6% إلا انه يوجد تباين حول درجة استخدام هذه الأخيرة حسب رأي الموظفين، فهناك من يرى بأنها منعدمة بنسبة 42,9%، في حين يرى آخرون بأنها متوسطة بنسبة 34,3%. ومما سبق نستنتج بأن عملاء الوكالة يفضلون التعامل بالشيك والسندات.

الجدول رقم 14: يوضح النسب والتكرارات لإجابات موظفي البنك حول أنواع وسائل الدفع الالكتروني المعمول بها في البنك ودرجة استخدامها.

		الوسائل المعمول بها		درجة الاستخدام				
		لا	نعم	منعدمة	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	
1	البطاقات الالكترونية	تكرار	35	0	0	1	13	21
	نسبة%	100	00	00	2,9	37,1	60	
2	النقود الالكترونية	تكرار	4	31	28	1	4	2
	نسبة%	11,4	88,6	80	2,9	11,4	5,7	
3	الشيك الالكتروني	تكرار	4	31	28	1	4	2
	نسبة%	11,4	88,6	80	2,9	11,4	5,7	
4	المحفظة الالكترونية	تكرار	6	29	28	1	2	4
	نسبة%	17,1	82,9	80	2,9	5,7	11,4	
5	تحويلات مالية الالكترونية	تكرار	25	10	12	2	8	13
	نسبة%	71,4	28,6	34,3	5,7	22,9	37,1	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

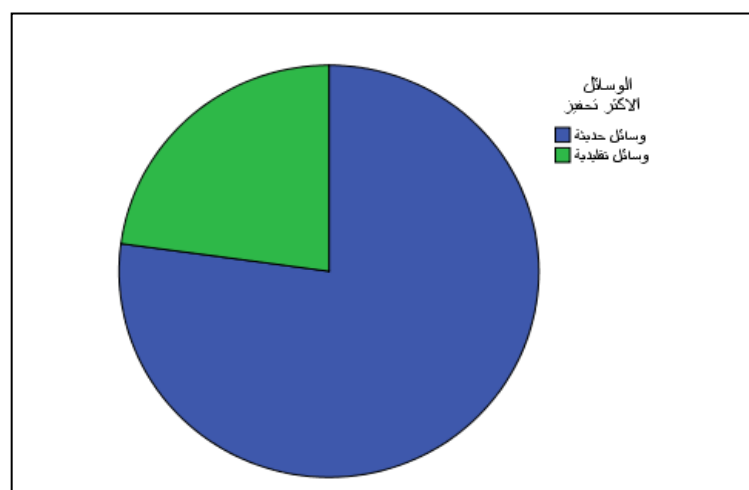
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح استخدام وسائل الدفع الحديثة في البنك محل الدراسة، البطاقات الإلكترونية والتي احتلت المرتبة الأولى بنسبة 100% وبدرجة استخدام مرتفعة بلغت 60%، تليها تحويلات مالية إلكترونية في المرتبة الثانية بنسبة 71,4% وبدرجة استخدام مرتفعة بلغت 37,1%، ثم تليها محافظ إلكترونية في المرتبة الثالثة بنسبة 17,1% وبدرجة استخدام كانت منعدمة بنسبة 80%، وتليها في المرتبة الرابعة كل من نقود إلكترونية وشيكات إلكترونية بنسبة 11,4% وبدرجة استخدام منعدمة بلغت 80%، وعليه نستنتج بان الموظفين في البنك يفضلون استخدام البطاقات الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية في معاملاتهم المالية، كما أن البنك بحاجة إلى توعية المواطنين حول أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الأخرى (النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية) لزيادة درجة استخدام هذه الأخيرة.

جدول رقم 15 :يوضح الوسائل الأكثر تحفيزا في المعاملات المصرفية

الوسيلة	التكرارات	النسبة%
الوسائل التقليدية	8	22,9
الوسائل الحديثة	27	77,1

المصدر : من إعداد الطلبة حسب مستخرجات spss

الشكل رقم 15 : يوضح الوسائل الأكثر تحفيزا في المعاملات المصرفية



المصدر : من إعداد الطلبة حسب مستخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الوسائل الحديثة هي الأكثر تحفيزا في المعاملات المصرفية من وسائل الدفع التقليدية، حيث بلغت نسبة الوسائل الحديثة 77,1%، أما نسبة وسائل التقليدية فبلغت 22,9%،

وعليه نستنتج بأن وسائل الدفع الحديثة تحفز على إجراء المعاملات المصرفية، وعليه يتوجب على البنوك تطوير خدمات الدفع لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة للوسائل الدفع الحديثة.

الفرع الثاني: عرض نتائج القسم الثاني من الاستبيان ومناقشتها

الجدول رقم 16 : يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول خصائص البطاقات المصرفية.

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	استخدام البطاقات الالكترونية يساعد في تحسين سرعة وكفاءة المعاملات المصرفية	4,57	0,55	1	مرتفع جدا
2	استخدام البطاقات الالكترونية يساعد في تواصل وتفاعل العملاء وزيادة مستوى رضاهم.	4,37	0,49	2	مرتفع جدا
	المتوسط العام	4,47	0,46	-	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول البعد المتعلق بخصائص البطاقات المصرفية أن المتوسط الحسابي العام بلغ (4,47) والانحراف المعياري بلغ (0,46) بمستوى مرتفع جدا، حيث احتلت العبارة (استخدام البطاقات المصرفية يساعد في تحسين سرعة وكفاءة المعاملات المصرفية). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,57) وانحراف معياري بلغ (0,55) بمستوى مرتفع جدا، أما العبارة (استخدام البطاقات المصرفية يساعد في تواصل وتفاعل مع العملاء وزيادة مستوى رضاهم) احتلت المرتبة الثانية والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4,37) وانحراف معياري بلغ (0,49) ومستوى مرتفع جدا. ومنه نستنتج بأن البطاقات المصرفية تسرع من وتيرة الدفع وتحسن كفاءة المعاملات المصرفية وتسهل لنيل رضا العملاء.

الجدول رقم 17: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول خصائص النقود الالكترونية

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يساعد استخدام النقود الالكترونية على توفير التكاليف وزيادة الربحية	3.83	0,85	2	مرتفع
2	استخدام النقود الالكترونية تقلل من خطر التزوير والاحتيال	3,97	0,78	1	مرتفع
المتوسط العام					مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق الذي يوضح البعد المتعلق بخصائص النقود الإلكترونية أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3,90) أما الانحراف المعياري العام فبلغ (0,69) بمستوى مرتفع، حيث حصلت عبارة (استخدام النقود الإلكترونية تقلل من خطر التزوير والاحتيال) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,97) وانحراف معياري (0,78) بمستوى مرتفع، وأما العبارة (يساعد استخدام النقود الالكترونية على توفير التكاليف وزيادة الربحية) فكانت في المرتبة الثانية والأخيرة بمتوسط حسابي وصل (3,83) وانحراف معياري (0,85) بمستوى مرتفع كذلك. ونستنتج من هذه النتائج أن النقود الإلكترونية توفر الحماية والأمان للعميل وتسعى لتعظيم الربح من خلال تخفيض التكاليف.

الجدول رقم 18: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة الموظفين حول الشيك الالكتروني

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يستخدم البنك الشيك الالكتروني لخفض المصاريف الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة.	3.91	0,74	2	مرتفع
2	استخدام الشيك الالكتروني يوفر الوقت والجهد في إجراء التحويلات المالية.	3,94	0,72	1	مرتفع
المتوسط العام					مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من خلال الجدول الخاص بالبعد المتعلق بخصائص الشيك الإلكتروني نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام قدر ب (3,92) والانحراف المعياري العام قدر ب(0,67) بمستوى مرتفع، حيث أن العبارة) استخدام الشيك الإلكتروني يوفر الوقت والجهد في إجراء التحويلات المالية) استحوذت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب(3,94) وانحراف معياري قدر ب (0,72) وبمستوى مرتفع، وتليها العبارة (يستخدم البنك الشيك الإلكتروني لخفض المصارف الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب(3,91) وانحراف معياري (0,74) وبمستوى مرتفع كذلك. وخلال هذا نستخلص أن الشيك الإلكتروني يوفر الوقت والجهد في إجراء التحويلات المالية، كما انه يخفض من التكاليف الإدارية.

الجدول رقم 19 : يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول خصائص المحفظة الالكترونية.

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تعمل المحفظة الالكترونية على توفير الوقت والجهد عن طريق حفظ كل المعلومات.	3,97	0,74	1	مرتفع
2	تسمح المحفظة الالكترونية بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف إضافية.	3,94	0,83	2	مرتفع
	المتوسط العام	3,95	0,67	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

يوضح الجدول الخاص بالبعد المتعلق بخصائص المحفظة الإلكترونية أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3,95) والانحراف المعياري العام بلغ (0,67) بمستوى مرتفع، حيث أن العبارة (تعمل المحفظة الإلكترونية على توفير الوقت والجهد عن طريق حفظ كل المعلومات) تركزت في الصدارة بمتوسط حسابي يقدر ب(3,97) وانحراف معياري قدر ب(0,74) وبمستوى مرتفع وتليها العبارة (تسمح المحفظة الإلكترونية بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف إضافية) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب(3,94) وانحراف معياري قدر ب(0,83) وبمستوى مرتفع ايضا. ونستنتج مما سبق أن المحفظة الإلكترونية توفر الوقت والجهد، تحفظ المعلومات وتخفف من عمليات الدفع بالنقود هذا ما يقلل من حاجة

لحمل هذه الأخيرة من طرف المستخدمين وبالتالي الحماية من خطر فقدان النقود أو سرقتهم، وهذا يزيد من مستوى الأمان والراحة للمستخدمين.

الجدول رقم 20 : يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول خصائص

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تحظى التحويلات الالكترونية بمصداقية اكبر ودرجة أمان أعلى لدى العملاء.	3,80	0,79	2	مرتفع
2	تقل التحويلات الالكترونية من الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية	4,14	0,73	1	مرتفع
	المتوسط العام	3,97	0,66	-	مرتفع

التحويلات المالية الالكترونية.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات SPSS

يوضح الجدول الخاص البعد المتعلق بخصائص المحفظة الإلكترونية أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3,97) والانحراف المعياري العام بلغ (0,66) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة التالية (تقل المحفظة الإلكترونية من الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية) الصدارة بمتوسط حسابي قدر ب(4,14) وانحراف معياري قدر ب(0,73) بمستوى مرتفع، أما العبارة (تحظى التحويلات الإلكترونية بمصداقية أكبر ودرجة أمان أعلى لدى العملاء) فتحتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب(3,80) وانحراف معياري قدر ب(0,79) بمستوى مرتفع، ونستنتج من خلال هذا أن التحويلات المالية الإلكترونية هي البديل لعمليات الدفع التقليدية، والعملاء يتقنون في عمليات التحويل الإلكترونية ويشعرون بأنها أكثر أماناً من الدفع بالنقود الورقية والمعدنية.

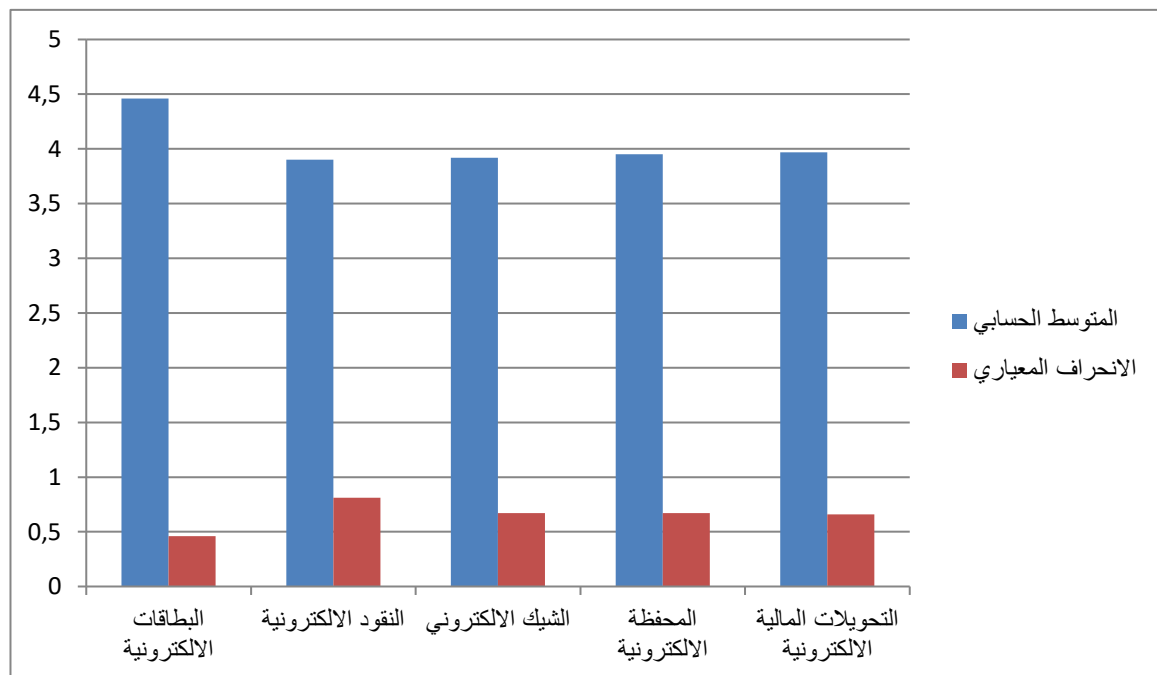
الجدول رقم 21 : يوضح ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الأول المتغير المستقل.

رقم البعد	المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	البطاقات الالكترونية	4,47	0,46	مرتفع جدا

مرتفع	0,81	3,90	النقود الالكترونية	2
مرتفع	0,67	3,92	الشيك الالكتروني	3
مرتفع	0,67	3,95	المحفظة الالكترونية	4
مرتفع	0,66	3,97	تحويلات مالية الكترونية	5
مرتفع	0,53	4,04	المتوسط العام	

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

الشكل رقم 16 : ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الأول المتغير المستقل.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

يوضح الجدول ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الأول المتعلق بخصائص وسائل نظام الدفع الإلكتروني، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (4,04) والانحراف المعياري بلغ (0,53)، حيث احتلت البطاقات المصرفية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,47) وبانحراف معياري بلغ (0,46)، وتليها تحويلات مالية إلكترونية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3,97) وبانحراف معياري بلغ (0,66)، وتليها المحفظة الإلكترونية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3,95) وبانحراف

معياري بلغ (0,67) ، ثم يليها الشيك الإلكتروني في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3,92) وبانحراف معياري بلغ (0,67)، وفي المرتبة الأخيرة النقود الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ (3,90) وبانحراف معياري (0,81). ونستنتج من خلال هذه النتائج أن البطاقات المصرفية هي الوسيلة الأكثر شيوعاً والأكثر أماناً في نظام الدفع الإلكتروني، وهذا يعكس ثقة المستعملين لهذه الوسيلة وفعالية الإجراءات الأمنية المتبعة. أما التحويلات المالية الإلكترونية والمحفظة الإلكترونية هي الأخرى منتشرة وموثوقة ولا كن بدرجة اقل.

المطلب الثاني: عرض نتائج المحور الثاني من الاستبيان ومناقشتها (الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني)

من خلال هذا المطلب سنقوم بمناقشة أبعاد المحو الثاني (المتغير التابع)

الجدول رقم 22: يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول توفر السيولة في البنك محل الدراسة.

الرقم	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	نظام الدفع الإلكتروني في البنك يضمن توفير السيولة في الأوقات المناسبة.	4,14	0,49	1	مرتفع
2	يقدم البنك خدمة الدفع الإلكتروني على مدار 24/24، مما يسهل الوصول إلى السيولة في أي وقت.	4,14	0,55	2	مرتفع
3	يواجه العملاء صعوبة في الوصول إلى أموالهم أو تحويلها باستخدام نظام الدفع الإلكتروني في البنك.	2,91	0,95	5	متوسط
4	نظام الدفع الإلكتروني في البنك يوفر تسهيلات كافية لتحقيق السيولة المالية للعملاء.	3,97	0,85	3	مرتفع
5	يمكن للعملاء إجراء عمليات الشراء والدفع عبر الإنترنت بسهولة وسرعة مما يتيح للبائعين الحصول على الأموال فوراً وتحويلها إلى سيولة.	3,51	1,12	4	مرتفع
	المتوسط العام	3,73	0,42	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مستخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بالبعد المتعلق بتوفر السيولة أن المتوسط العام قدر ب(3,73) والانحراف المعياري العام قدر ب(0,42) بمستوى مرتفع، حيث احتلت الفقرة 1 (نظام الدفع الإلكتروني في البنك يضمن توفير السيولة في الأوقات المناسبة) الصدارة بمتوسط حسابي قدر ب(4,14) وانحراف معياري قدر ب(0,49) بمستوى مرتفع، أما الفقرة 2 (يقدم البنك خدمة الدفع الإلكتروني على مدار 24/24 مما يسهل الوصول إلى السيولة في أي وقت) فاحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب(4,14) وانحراف معياري قدر ب(0,55) بمستوى مرتفع، أما الفقرة 4 (نظام الدفع الإلكتروني في البنك يوفر تسهيلات كافية لتحقيق

السيولة المالية للعملاء) فاحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب(3,97) وانحراف معياري قدر ب(0,85) بمستوى مرتفع، الفقرة 5) يمكن للعملاء إجراء عمليات الشراء والدفع عبر الانترنت بسهولة وسرعة مما يتيح للبايعين الحصول على الأموال فوراً وتحويلها إلى سيولة) فاحتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب(3,51) وانحراف معياري قدر ب(1.12) بمستوى مرتفع، وفي المرتبة الأخيرة نجد الفقرة 3 (يواجه العملاء صعوبة في الوصول إلى أموالهم وتحويلها باستخدام نظام الدفع الإلكتروني في البنك) بمتوسط حسابي قدر ب(2,91) وانحراف معياري قدر ب(0,95) بمستوى متوسط. ونستنتج من هذا أن نظام الدفع الإلكتروني يساعد البنك في توفير السيولة في الأوقات المناسبة ويتيح للعملاء الوصول إلى أموالهم بسهولة وسرعة وهذا يعد أمراً هاماً بالنسبة لهم، كما أن نظام الدفع الإلكتروني يوفر للعملاء تسهيلات كافية لتحقيق السيولة المالية. ومع ذلك تشير النتائج إلى وجود بعض الصعوبات في استخدام هذه الخدمة، خاصة فيما يتعلق بالوصول إلى الأموال وتحويلها. ولذلك يتوجب على البنوك تحسين خدماتها وتوفير التسهيلات اللازمة لتوفير السيولة، وفي الأخير نستنتج بأن نظام الدفع الإلكتروني يساهم في توفير السيولة في البنك.

الجدول رقم 23: يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول رضا العملاء في البنك محل الدراسة.

الرقم	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
6	يتلقى العملاء الدعم اللازم في حالة وجود مشكلات أو استفسارات خلال عملية الدفع الإلكتروني	4,06	0,68	2	مرتفع
7	يتبع موظفو البنك ملاحظات وشكاوي العملاء ويعملون على تحسين الخدمة بناء هذه الملاحظات.	3,94	0,86	4	مرتفع
8	يتبنى البنك ثقافة تطوير خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة للعملاء.	4,17	0,70	1	مرتفع
9	يشعر العملاء بالثقة في أمان وسرية المعاملات المالية التي تتم من خلال عملية الدفع الإلكتروني.	3,83	0,89	5	مرتفع

مرتفع	3	0,76	4	يمكن للعملاء الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني على مدار الساعة بما في ذلك أيام العطل .	10
مرتفع	-	0,55	4		المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بالبعد بالمتعلق برضا العملاء في البنك ومحل الدراسة إن المتوسط الحسابي العام بلغ (4) والانحراف المعياري العام بلغ(0,55) بمستوى مرتفع، وفي كل الفقرات هذا البعد تم تسجيل مستوى مرتفع، حيث نالت الفقرة 8 (يتبنى البنك ثقافة تطوير خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة للعملاء) الصدارة بمتوسط حسابي بلغ (4,17) وانحراف معياري بلغ (0,70)، تليها الفقرة 6 (يتلقى العملاء الدعم اللازم في حالة وجود مشكلات أو استفسارات خلال عملية الدفع الإلكتروني) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4,06) وانحراف معياري بلغ(0,68)، وتليها الفقرة 10 (يمكن للعملاء الوصول إلى خدمات الدفع الإلكترونية على مدار الساعة بما في ذلك أيام العطل)المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4) وانحراف معياري بلغ (0,76) ، وبعدها الفقرة 7 (يتبع موظفو البنك ملاحظات وشكاوي العملاء ويعملون على تحسين الخدمة بناء من هذه الملاحظات) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ(3,94) وانحراف معياري بلغ (0,86)، وفي الأخير الفقرة 9(يشعر العملاء بالثقة في أمان وسرية المعاملات المالية التي تتم من خلال عملية الدفع الإلكتروني.) في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3,83) و انحراف معياري (0,89). وعليه نستنتج أن العملاء يشعرون بمستوى عالي من رضا اتجاه خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من طرف البنك، وأن البنك يتبع سياسات وإجراءات تهدف إلى تلبية إحتياجات العملاء وتحسين تجربتهم، كما أن الفقرة التي تحصلت على أعلى متوسط حسابي هي الفقرة التي تتعلق بثقافة تطوير خدمات الدفع الإلكتروني، ما يشير إلى الرغبة في تطوير هذه الخدمات وتحسينها باستمرار لتلبية إحتياجات الزبائن، وفي الأخير نستنتج بأن نظام الدفع الإلكتروني يسعى لنيل رضا العملاء.

الجدول رقم 24 : يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول تسريع وتيرة الدفع في البنك محل الدراسة

الرقم	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
11	يقدم البنك خدمة الدفع الفوري التي تسمح للعملاء بنقل أموالهم فوراً وبسهولة بين الحسابات	4,03	0,78	2	مرتفع
12	نظام الدفع الإلكتروني يقلل من الوقت اللازم لإتمام المعاملات المالية في البنك.	3,94	0,63	4	مرتفع
13	الدفع الإلكتروني يقدم طرق أسرع لتحقيق من صحة المعاملات المالية مقارنة بالوسائل التقليدية.	4,06	0,63	1	مرتفع
14	يتم تطوير معاملات الدفع الإلكتروني لدعم العمليات السريعة.	3,97	0,56	3	مرتفع
15	يوفر البنك آليات دفع إلكترونية سريعة وسهلة مثل تطبيق baridimob على الهاتف النقال	3,66	0,99	5	مرتفع
	المتوسط العام	3,68	0,46	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مستخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بالبعد المتعلق بتسريع وتيرة الدفع أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.68) والانحراف المعياري بلغ (0,46) بمستوى مرتفع، وكل فقرات هذا البعد سجلت في مستوى مرتفع، حيث كانت الفقرة 13 (الدفع الإلكتروني يقدم طرق أسرع لتحقيق من صحة المعاملات المالية مقارنة بالوسائل التقليدية.) في الصدارة بمتوسط حسابي قدر ب (4,06) وانحراف معياري قدر ب(0,63)، وتليها الفقرة 11 (يقدم البنك خدمة الدفع الفوري التي تسمح للعملاء بنقل أموالهم فوراً وبسهولة بين الحسابات) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4,03) وانحراف معياري(0,78) ، ثم بعدها الفقرة 14 (يتم تطوير معاملات الدفع الإلكتروني لدعم العمليات السريعة) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب(3,97) وانحراف معياري قدر ب(0,63)، ثم تليها الفقرة 12 (نظام الدفع الإلكتروني يقلل من الوقت اللازم لإتمام

المعاملات المالية في البنك) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب(3,94) وانحراف معياري قدر ب(0,63)، وتأتي الفقرة 15) يوفر البنك آليات دفع إلكترونية سريعة وسهلة مثل تطبيق Baridimob على الهاتف النقال) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب(3,66) وانحراف معياري (0,99). ومن ذلك نستنتج بأن استخدام الدفع الإلكتروني يوفر للعملاء طرق أسرع في تحقق من صحة المعاملات المالية ويقلل من الوقت اللازم لإتمام هذه الأخيرة ، كما أن تطوير خدمات الدفع الإلكتروني يعد مهما ويحسن من تجربة العملاء. وفي الأخير يمكننا القول بان نظام الدفع الإلكتروني يعد بديلا فعالاً وسهلاً عن الوسائل التقليدية للدفع، ويساهم في تحسين سرعة التحويلات المالية، وبالتالي فهو يعمل على تسريع وتيرة الدفع.

الجدول رقم 25 : يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابة موظفي البنك حول الأمان والحماية في البنك محل الدراسة

الرقم	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
16	نظام الدفع الالكتروني في البنك يحتوي على آليات أمان قوية لحماية المعاملات المالية.	3,77	0,80	4	مرتفع
17	يتم إجراء الصيانة الدورية لنظام الدفع الالكتروني لتحقيق الأمان والسلامة.	3,80	0,83	2	مرتفع
18	تتوفر في البنك كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية.	3,77	0,77	3	مرتفع
19	تطلب البنوك في العملاء تقديم وثائق تثبت هويتهم قبل فتح حسابات مصرفية الكترونية	4,03	0,70	1	مرتفع
20	لا يوجد بالبنك أنظمة متطورة تكشف عن الاحتيال والنشطة المشبوهة.	3,03	1,27	5	متوسط
	المتوسط العام	3,68	0,46	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

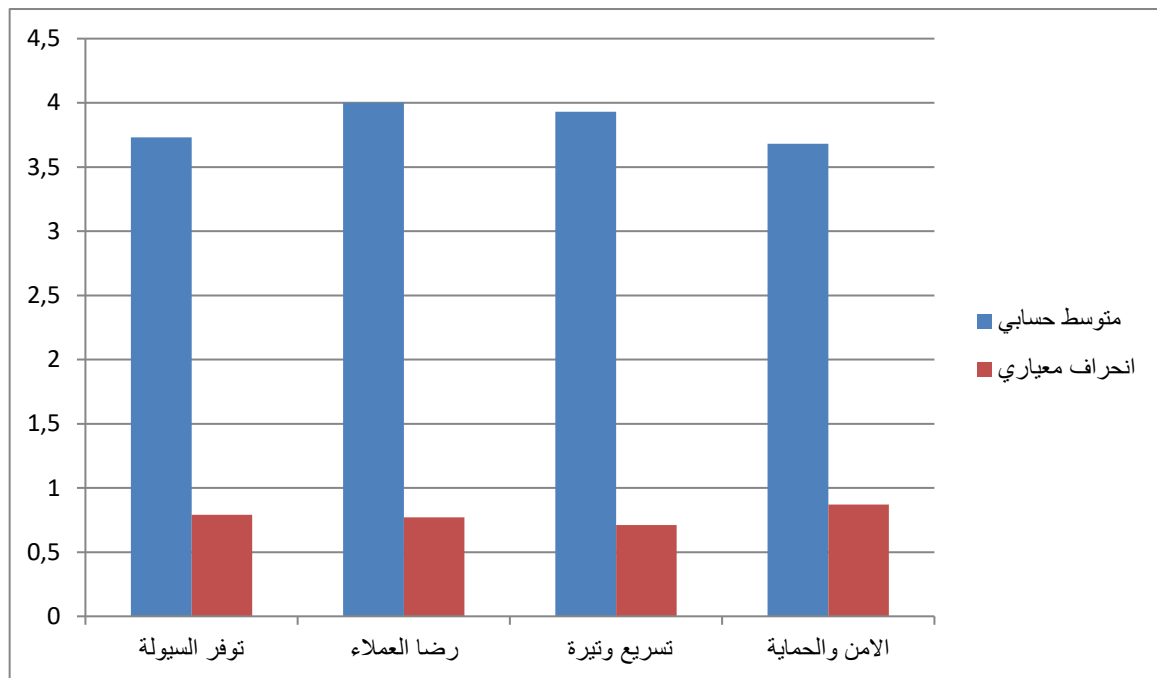
نلاحظ من خلال الجدول الخاص بالبعد المتعلق بالأمان والحماية أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3,68) وانحراف معياري بلغ (0,46) بمستوى مرتفع، حيث أن الفقرة 19 (تطلب البنوك من العملاء تقديم وثائق تثبت هويتهم قبل فتح حسابات مصرفية إلكترونية) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,03) وانحراف معياري بلغ (0,70) بمستوى مرتفع، لتليها الفقرة 17 (إجراء الصيانة الدورية لنظام الدفع الإلكتروني لتحقيق الأمن والسلامة) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3,80) وانحراف معياري بلغ (0,83) بمستوى مرتفع، وتليها الفقرة 18 (تتوفر في البنك كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3,77) وانحراف معياري (0,77) بمستوى مرتفع، وبعدها الفقرة 16 (نظام الدفع الإلكتروني في البنك يحتوي على آليات أمان قوية لحماية المعاملات المالية) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3,77) وانحراف معياري (0,80)، وفي الأخير الفقرة 20 (لا يوجد بالبنك أنظمة متطورة تكشف عن الاحتيال والنشطة المشبوهة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3,03) وانحراف معياري بلغ (1,27). ومما سبق نستنتج أن العملاء يعتبرون الأمان والحماية مؤشر أساسي يجب توفره في خدمات الدفع الإلكترونية، وأن البنوك تحتاج لتوفير وسائل قوية للحماية والأمان لتحقيق، كما ان استخدام الدفع الإلكتروني يتطلب اتخاذ إجراءات صارمة للتحقق من هوية العميل وتحديد مصادر الأموال المستخدمة، وهذا ما يعزز من الأمان والحماية في هذه الخدمات. وعليه يتوجب تطوير وخلق نظم للكشف عن الاحتيال والنشطة المشبوهة لتحسين مستوى الأمان في خدمات الدفع الإلكتروني.

جدول رقم 26 : ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الثاني من الاستبيان.

رقم البعد	المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	توفر السيولة	3,73	0,42	مرتفع
2	رضا العملاء	4	0,55	مرتفع
3	تسريع وتيرة الدفع	3,93	0,46	مرتفع
4	الأمن والحماية	3,68	0,46	مرتفع
المتوسط العام				مرتفع
		3,83	0,38	

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

الشكل رقم 17 : ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الثاني من الاستبيان.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

الجدول رقم 26: والشكل رقم 17 يوضحان ملخص المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الثاني الخاص بتحسين الأداء البنكي حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3,83) و بلغ الانحراف المعياري (0,38) بمستوى مرتفع، حيث بلغ البعد المتعلق برضا العملاء المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4) وانحراف معياري بلغ (0,55)، ويليه البعد المتعلق بتسريع وتيرة الدفع في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3,93) وانحراف معياري بلغ (0,46)، ويليه البعد المتعلق بتوفر السيولة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3,73) وانحراف معياري (0,42)، وفي الأخير البعد المتعلق بالأمن والحماية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3,68) وانحراف معياري بلغ (0,46). عليه نستنتج لأن نظام الدفع الإلكتروني يعتبر رضا العملاء البعد الأهم وذلك راجع لأهمية تلبية احتياجات وتوقعات العملاء في نجاح نظام الدفع الإلكتروني. ورغم هذا فقد حل الأمان والحماية في المرتبة الأخيرة مما يدل على ضرورة تعزيز التدابير الأمنية لحماية معلومات وأموال العملاء والكشف عن الأنشطة الاحتيالية ومنعها. وبشكل عام نظام الدفع الإلكتروني يعمل على السعي لنيل رضا العملاء وتوفير السيولة وتسريع وتيرة الدفع وتوفير الأمان والحماية وعلى البنوك العمل على تحسين هذه الأخيرة.

المطلب الثالث: العلاقة بين المتغير المستقل(نظام الدفع الالكتروني) والمتغير التابع (أداء البنك).

يستهدف هذا الجزء دراسة اختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (نظام الدفع الالكتروني) والمتغير التابع (تحسين أداء المصرف) في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة واد النجاء.

سيتم الإجابة على السؤال التالي :

_ هل هناك علاقة ارتباطية بين نظام الدفع الالكتروني وتحسين الأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء؟

الفرع الأول: العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع

يوضح الجدول الموالي العلاقة بين المتغير المستقل (نظام الدفع الالكتروني) وأبعاد المتغير التابع(تحسين أداء البنك) المتمثلة في (توفر السيولة، رضا العملاء، تسريع وتيرة الدفع و الأمن والحماية).

الجدول رقم 27 : يوضح العلاقة بين المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع

محور 1	أبعاد المتغير التابع
0,291	Corrélation de Pearson
0,090	Sig. (bilatérale)
35	N
0,426*	Corrélation de Pearson
0,011	Sig. (bilatérale)
35	N
0,067	Corrélation de Pearson
0,703	Sig. (bilatérale)

	N	35
الأمن والحماية	Corrélacion de Pearson	0,067
	Sig. (bilatérale)	0,703
	N	35

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه نسبة الارتباط بين كل من المتغير المستقل (نظام الدفع الالكتروني) مع أبعاد المتغير التابع (تحسين أداء البنك)، حيث بلغت أعلى نسبة ارتباط لبعده رضا العملاء بنسبة 42,6% ويليها بعد توفر السيولة بنسبة 29,1%، وفي الأخير نجد بعدي تسريع وتيرة الدفع وبعده الأمن والحماية بحوالي 6,9%.

عادت النتيجة الأعلى لبعده رضا العملاء وهذا راجع إلى أن رضا العملاء هو عامل رئيسي يسهم بطريقة مباشرة في أداء البنك من خلال العملاء، وتليه كذلك توفر السيولة باعتبارها الركيزة الأساسية لتمحور المعاملات المالية.

الفرع الثاني: العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع وأبعاد المتغير المستقل

يوضح الجدول الموالي العلاقة بين المتغير التابع (تحسين أداء المصرف) وأبعاد المتغير المستقل (نظام الدفع الالكتروني) والتمثلة في (البطاقات الالكترونية، النقود والشيك الالكتروني والمحفظة والتحويلات المالية الالكترونية).

الجدول رقم 28 : العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع وأبعاد المتغير المستقل

أبعاد المتغير المستقل		المتغير التابع
البطاقات الالكترونية	Corrélacion de Pearson	0,310
	Sig. (bilatérale)	0,070
	N	35
النقود الالكترونية	Corrélacion de Pearson	0,330

	Sig. (bilatérale)	0,053
	N	35
الشيك الالكتروني	Corrélacion de Pearson	0,303
	Sig. (bilatérale)	0,076
	N	35
المحفظة الالكترونية	Corrélacion de Pearson	0,349*
	Sig. (bilatérale)	0,040
	N	35
تحويلات مالية الكترونية	Corrélacion de Pearson	0,462**
	Sig. (bilatérale)	0,005
	N	35

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

يوضح الجدول نسبة ارتباط المتغير التابع بأبعاد المتغير المستقل حيث احتلت المرتبة الأولى التحويلات المالية الالكترونية بنسبة 46,4% تليها المحفظة الالكترونية بنسبة 34,9%، وبعدها النقود الالكترونية بحوالي 33% ثم البطاقات الالكترونية بنسبة 31% وفي الأخير الشيك الالكتروني بحوالي 30%.

جاء في المرتبة الأولى التحويلات المالية الالكترونية وذلك يعود إلى سهولة الاستخدام والتوفر الفوري للأموال وهذا ما يعزز كفاءة العمل. ثم تليها المحفظة الالكترونية ويعود ذلك إلى سهولة وصول الأفراد لإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان بمجرد الاتصال بالانترنت فقط.

وعليه يمكن القول أن جميع العلاقات الارتباطية بين المتغير التابع والمستقل عند مستويات ايجابية حتى وان كانت ضعيفة نوعا ما في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء.

الفرع الثالث: اختبار ارتباط أبعاد المتغير المستقل (نظام الدفع الالكتروني) بالمتغير التابع (تحسين أداء البنك) اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية.

❖ تحليل الانحدار الخطي

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى لتحليل العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع في هذه الدراسة. تم اعتبار مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 بعد دراسة البيانات، تم تحديد أبعاد المتغير المستقل على أنها (بطاقات الكترونية، نقود الكترونية، شيك الكتروني، محفظة الكترونية وتحويلات مالية الكترونية) والمتغير التابع هو (تحسين أداء المصرف).

أولاً: يوضح الجدول الموالي الارتباط الخطي بين أبعاد المتغير المستقل (البطاقات الالكترونية) والمتغير التابع.

الجدول رقم 29: يوضح الارتباط الخطي بين بعد (البطاقات الالكترونية) والمتغير التابع.

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,310 ^a	,096	,069	,36887

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول رقم 29 يتضح أن معامل الارتباط الخطي بين البطاقات الالكترونية وتحسين أداء البنك هو 31% أي أن هناك ارتباط ضعيف ومدى الثقة في المتغير التابع (تحسين الأداء) 9% بمعنى أن 9% من تحسين أداء البنك تعود للبطاقات الالكترونية، والنسب الأخرى تعود إلى عوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

❖ تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار، حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلاءم المعطيات المقدمة .

الجدول رقم 30: يوضح تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,477	1	,477	3,503	,070 ^b
1 Résidu	4,490	33	,136		
Total	4,967	34			

a. Variable dépendante تحسين الأداء البنكي

b. Valeurs prédites : (constantes), البطاقات الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار تساوي 0,477، ومجموع مربعات البواقي تساوي 4,490 أما مجموع المربعات الكلي فيساوي 4,967؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي في تساوي 33؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0,477 ومعدل مربعات البواقي يساوي 0,136؛
- قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هو 3,503
- مستوى دلالة الاختبار اكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية، ومنه خط الانحدار لا يلاءم المعطيات المقدمة.

❖ معادلة خط الانحدار

الجدول رقم 31 : يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار.

Coefficients^a

Modèle	Coefficients standardisés	non	Coefficients standardisés	T	Sig.

	A	Erreur standard	Bêta		
	2,708	,607		4,464	,000
1	,253	,135	,310	1,872	,070
	(Constante)				
	البطاقات				
	الالكترونية				

a. Variable dépendante : تحسين أداء البنك

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول أعلاه وعند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المستخرجة (0,00) وهي اقل من مستوى المعنوية (0,05) وان قيمة اثر البطاقات الالكترونية على تحسين أداء البنك β بلغت 0,31 ويعني ذلك أن زيادة وحدة واحدة من المتغير بعد البطاقات الالكترونية يساهم في زيادة قيمة المتغير التابع (تحسين أداء البنك)، وهذا الأثر له دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة اختبار المعنوية $t = 1,872$ عند الدلالة الإحصائية 0,05.

ومنه معادلة خط الانحدار $y = ax + b$

- ميل الانحدار بالنسبة للبطاقات الالكترونية $a = 0,253$ ؛
- وميل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع $b = 2,708$ ؛
- معادلة خط الانحدار هي $y = 0,253x + 2,708$.

ثانيا : يوضح الجدول الموالي الارتباط الخطي بين أبعاد المتغير المستقل (النقود الالكترونية) والمتغير التابع.

الجدول رقم 32: يوضح الارتباط الخطي بين بعد (النقود الالكترونية) والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation

1	,330 ^a	,109	,082	,36619
a. Valeurs prédites : (constantes), النقود الإلكترونية				

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول رقم 32 يتضح أن معامل الارتباط الخطي بين النقود الإلكترونية وتحسين أداء البنك هو "33% أي أن هناك ارتباط ضعيف، ومدى الثقة في المتغير التابع (تحسين الأداء) 10% بمعنى أن 10% من تحسين أداء البنك تعود للنقود الإلكترونية، والنسب الأخرى تعود إلى عوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

❖ تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار، حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلاءم المعطيات المقدمة .

الجدول رقم 33: يوضح تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,541	1	,541	4,038	,053 ^b
1 Résidu	4,425	33	,134		
Total	4,967	34			

a. Variable dépendante : تحسين أداء البنك

b. Valeurs prédites : (constantes), النقود الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار تساوي 0,541، ومجموع مربعات البواقي تساوي 4,425 أما مجموع المربعات الكلي فيساوي 4,967؛
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي في تساوي 33؛
 - معدل مربعات الانحدار هو 0,541 ومعدل مربعات البواقي يساوي 0,134 ؛
 - قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هو 4,038؛
 - مستوى دلالة الاختبار اكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية، ومنه خط الانحدار لا يلاءم المعطيات المقدمة.
- ❖ معادلة خط الانحدار
- الجدول رقم 34: يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار.

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard			
1 (Constante)	3,128	,358		8,738	,000
النقود الالكترونية	,182	,090	,330	2,009	,053

a. Variable dépendante : تحسين أداء البنك

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول أعلاه وعند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المستخرجة (0,00) وهي اقل من مستوى المعنوية (0,05) وان قيمة اثر النقود الالكترونية على تحسين أداء البنك β بلغت 0,33 ويعني ذلك أن زيادة وحدة واحدة من متغير النقود الالكترونية يساهم في زيادة قيمة المتغير التابع (تحسين أداء البنك)، وهذا الأثر له دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة اختبار المعنوية $t = 2,009$ عند الدلالة الإحصائية 0,05.

ومنه معادلة خط الانحدار تكون على الشكل $y=ax+b$ ؛

▪ ميل الانحدار بالنسبة للنقود الالكترونية $a=182,0$ ؛

▪ ميل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع $b=3,128$ ؛

▪ معادلة خط الانحدار هي $y=0,182x+3,128$.

ثالثاً: يوضح الجدول الموالي رقم 35 الارتباط الخطي بين أبعاد المتغير المستقل (الشيك الالكترونية) والمتغير التابع.

الجدول رقم 35: يوضح الارتباط الخطي بين بعد (الشيك الالكترونية) والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,303 ^a	,092	,065	,36967

a. Valeurs prédites : (constantes), الشيك الالكتروني

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط الخطي بين الشيك الالكتروني وتحسين أداء البنك هو 30% أي أن هناك ارتباط ضعيف، ومدى الثقة في المتغير التابع (تحسين الأداء) 9% بمعنى أن 9% من تحسين أداء البنك تعود للشيك الالكتروني، والنسب الأخرى تعود إلى عوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

❖ **تباين خط الانحدار**

يوضح الجدول 36 تحليل تباين خط الانحدار، حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلاءم المعطيات المقدمة .

الجدول رقم 36: يوضح تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,457	1	,457	3,345	,076 ^b
Résidu	4,510	33	,137		
Total	4,967	34			

a. Variable dépendante : تحسين أداء البنك :

b. Valeurs prédites : (constantes), الشيك الالكتروني

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار تساوي 0,457، ومجموع مربعات البواقي تساوي 4,510 أما مجموع المربعات الكلي فيساوي 4,967؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي في تساوي 33؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0,457 ومعدل مربعات البواقي يساوي 0,137 ؛
- قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هو 3,345؛
- مستوى دلالة الاختبار اكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية، ومنه خط الانحدار لا يلاءم المعطيات المقدمة.

❖ معادلة خط الانحدار

الجدول رقم 37: يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار.

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard			
1	3,164	,373		8,476	,000
(Constante)					
الشيك الالكتروني	,171	,094	,303	1,829	,076

a. Variable dépendante : تحسين أداء البنك

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول أعلاه وعند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المستخرجة (0,00) وهي اقل من مستوى المعنوية (0,05) وان قيمة اثر الشيك الالكتروني على تحسين أداء البنك β بلغت 0,30 ويعني ذلك أن زيادة وحدة واحدة من متغير الشيك الالكتروني يساهم في زيادة قيمة المتغير التابع (تحسين أداء البنك)، وهذا الأثر له دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة اختبار المعنوية $t = 1,829$ عند الدلالة الإحصائية 0,05.

ومنه معادلة خط الانحدار تكون على الشكل $y = ax + b$ ؛

- ميل الانحدار بالنسبة للشيك الالكتروني $a = 0,171$ ؛
- ميل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع $b = 3,146$ ؛
- معادلة خط الانحدار هي $y = 0,171x + 3,146$.

رابعاً: يوضح الجدول الموالي رقم 38 الارتباط الخطي بين أبعاد المتغير المستقل (المحفظة الالكترونية) والمتغير التابع.

الجدول رقم 38: يوضح الارتباط الخطي بين بعد (المحفظة الالكترونية) والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,349 ^a	,122	,095	,36355

a. Valeurs prédites : (constantes), المحفظة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط الخطي بين المحفظة الالكترونية وتحسين أداء البنك هو 34% أي أن هناك ارتباط ضعيف، ومدى الثقة في المتغير التابع (تحسين الأداء) 12% بمعنى أن 12% من تحسين أداء البنك تعود لمحفظة الالكترونية، والنسب الأخرى تعود إلى عوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

❖ تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار، حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلاءم المعطيات المقدمة .

الجدول رقم 39 : يوضح تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1					
Régression	,605	1	,605	4,578	,040 ^b
Résidu	4,362	33	,132		

Total	4,967	34		
a. Variable dépendante تحسين أداء البنك				
b. Valeurs prédites : (constantes), الالكترونية المحفظة				

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول أعلاه نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار تساوي 0,605، ومجموع مربعات البواقي تساوي 4,362 أما مجموع المربعات الكلي فيساوي 4,967؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي في تساوي 33؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0,605 ومعدل مربعات البواقي يساوي 0,132 ؛
- قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هو 4,578 ؛
- مستوى دلالة الاختبار اقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,05 وبالتالي لا نقبل الفرضية، ومنه خط الانحدار يلاءم المعطيات المقدمة.

❖ معادلة خط الانحدار

الجدول رقم 40 : يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار.

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard			
(Constante)	3,060	,368		8,306	,000
1 المحفظة الالكترونية	,196	,092	,349	2,140	,040

a. Variable dépendante : تحسين أداء البنك

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول أعلاه وعند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المستخرجة (0,00) وهي اقل من مستوى المعنوية (0,05) وان قيمة اثر المحفظة الالكترونية على تحسين أداء البنك β بلغت 0,34 ويعني ذلك أن زيادة وحدة واحدة من متغير المحفظة الالكترونية يساهم في زيادة قيمة المتغير التابع (تحسين أداء البنك)، وهذا الأثر له دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة اختبار المعنوية $t= 2,140$ عند الدلالة الإحصائية 0,05.

ومنه معادلة خط الانحدار تكون على الشكل $y=ax+b$ ؛

▪ ميل الانحدار بالنسبة للمحفظة الالكترونية $a=0,196$ ؛

▪ وميل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع $b=3,060$ ؛

▪ معادلة خط الانحدار هي $y=0,196x + 3,060$.

خامسا: الجدول الموالي يبين الارتباط الخطي بين أبعاد المتغير المستقل (التحويلات المالية الالكترونية) والمتغير التابع.

الجدول رقم 41 : يوضح الارتباط الخطي بين بعد (التحويلات المالية الالكترونية) والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,462 ^a	,214	,190	,34399
a. Valeurs prédites : (constantes), تحويلات مالية الكترونية,				

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول يتضح أن معامل الارتباط الخطي بين التحويلات المالية الالكترونية وتحسين أداء البنك هو 46% أي أن هناك ارتباط قريب من المتوسط، ومدى الثقة في المتغير التابع (تحسين الأداء) 21% بمعنى أي 21% من تحسين أداء البنك تعود للتحويلات المالية الالكترونية، والنسب المتبقية تعود إلى عوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

❖ تباين خط الانحدار

يوضح الجدول تحليل تباين خط الانحدار، حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلاءم المعطيات المقدمة .

الجدول رقم 42: يوضح تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1					
Régression	1,062	1	1,062	8,974	,005 ^b
Résidu	3,905	33	,118		
Total	4,967	34			

a. Variable dépendante : محور 2

b. Valeurs prédites : (constantes), تحويلات مالية الكترونية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار تساوي 1,062، ومجموع مربعات البواقي تساوي 3,905 أما مجموع المربعات الكلي فيساوي 4,967؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي في تساوي 33؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1,062 ومعدل مربعات البواقي يساوي 0,118 ؛

- قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هو 8,974؛
- مستوى دلالة الاختبار اقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,05 وبالتالي لا نقبل الفرضية، ومنه خط الانحدار يلاءم المعطيات المقدمة.

❖ معادلة خط الانحدار

الجدول رقم 43: يوضح قيم معاملات خط الانحدار من اجل تحديد نموذج معادلة خط الانحدار .

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	2,779	,358		7,768	,000
1 مالية تحويلات الالكترونية	,266	,089	,462	2,996	,005

a. Variable dépendante : تحسين أداء البنك :

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من الجدول أعلاه وعند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المستخرجة (0,00) وهي اقل من مستوى المعنوية (0,05) وان قيمة اثر التحويلات المالية الالكترونية على تحسين أداء البنك β بلغت 0,462 ويعني ذلك أن زيادة وحدة واحدة من متغير التحويلات المالية الالكترونية يساهم في زيادة قيمة المتغير التابع (تحسين أداء البنك)، وهذا الأثر له دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة اختبار المعنوية $t = 2,996$ عند الدلالة الإحصائية 0,05.

ومنه معادلة خط الانحدار تكون على الشكل $y=ax+b$ ؛

- ميل الانحدار بالنسبة التحويلات المالية الإلكترونية =a=0,266؛
- ميل الانحدار بالنسبة للمتغير التابع =b=2,779؛
- معادلة خط الانحدار هي $y=0,226x+ 2,779$.

(1) اختبار فروق المتوسطات (الإجابة الإحصائية على السؤال الرابع)

دراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك، سنقوم باختبار تحليل التباين الأحادي، حيث تتمثل الفرضية الفرعية في انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك في الخصائص الشخصية كالخبرة والعمر والجنس والمستوى الدراسي.

أولا : الجنس

_ **الفرضية الصفرية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات نظرة الموظفين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير الجنس.

_ **الفرضية البديلة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات نظرة الموظفين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير الجنس.

الجدول رقم 44 : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير الجنس

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Inter- groupes	,072	1	,072	,488	,490 ^b
Intra- groupes	4,894	33	,148		
Total	4,967	34			

a. Variable dépendante : تحسين أداء البنك

b. Valeurs prédites : (constantes), الجنس معرفة

المصدر : من إعداد الطلبة حسب مستخرجات spss

يتضح من جدول نتائج اختبار تحليل التباين أن هناك فرقا في إجابات أفراد (ذكور، إناث) العينة حول تحسين أداء البنك وفقا لمتغير الجنس، حيث قدرت قيمة F ب 0,48 عند مستوى دلالة 0,49، ونظرا إلى أنها أعلى من مستوى المعتمد للدلالة فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم التي تفيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تحسين أداء البنك بناء على متغير الجنس.

ثانيا :العمر

_ الفرضية الصفرية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات نظرة الموظفين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير العمر.

_ الفرضية البديلة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات نظرة الموظفين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير العمر.

الجدول رقم 45 : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير العمر

ANOVA à 1 facteur					
تحسين اداء البنك					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n

Inter- groupes	,347	3	,116	,776	,516
Intra- groupes	4,620	31	,149		
Total	4,967	34			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه يوجد فروق في ايجابيات أفراد العينة تبعا لمتغير العمر ، حيث نجد أن قيمة F قدرت ب (0,77) عند مستوى دلالة (0,51)، ونظرا إلى أنها أعلى من مستوى المعتمد للدلالة (0,05) فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم التي تقيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تحسين أداء البنك بناء على متغير العمر .

ثالثا: المستوى الدراسي

_ الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات نظرة الموظفين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

_ الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات نظرة الموظفين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

الجدول رقم 46: يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

ANOVA à 1 facteur					
تحسين اداء البنك					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification

Inter- groupes	,023	2	,012	,076	,927
Intra- groupes	4,943	32	,154		
Total	4,967	34			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه يوجد فروق في ايجابيات أفراد العينة تبعا لمتغير المستوى الدراسي ، حيث نجد أن قيمة F قدرت ب (0,76) عند مستوى دلالة 0,92، ونظرا إلى أنها أعلى من مستوى المعتمد للدلالة (0,05) فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم التي تقيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تحسين أداء البنك بناء على متغير المستوى الدراسي.

رابعا : الخبرة

_ الفرضية الصفرية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات نظرة الموظفين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير الخبرة.

_ الفرضية البديلة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات نظرة الموظفين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير الخبرة.

الجدول رقم 47: يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك تبعا لمتغير الخبرة

ANOVA à 1 facteur					
تحسين أداء البنك					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,555	3	,185	1,300	,292

Intra-groupes	4,412	31	,142	
Total	4,967	34		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مستخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه يوجد فروق في ايجابيات أفراد العينة تبعا لمتغير العمر ، حيث نجد أن قيمة F قدرت ب (1,30) عند مستوى دلالة (0,29).

نظرا إلى أن مستوى الدلالة أعلى من مستوى المعتمد للدلالة (0,05) فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم التي تفيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تحسين أداء البنك بناء على الخصائص الشخصية لمتغير الخبرة.

خلاصة الفصل :

في هذا الفصل تطرقنا باختصار إلى التعريف بالوكالة المستقبلية (بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة واد النجاء) وأهدافهما والوسائل المعمول بها مع هيكلها التنظيمي، بعدها تم تناول الخطوات المنهجية التي اتبعناها في الدراسة الميدانية، حيث قمنا باختبار فرضيات الدراسة بعد تطبيق مقاييس الإحصاء الوصفي والتحليلي على بيانات الدراسة، حيث كان الاستبيان الأداة الرئيسية للدراسة، والذي تكون من 35 فقرة مقدمة على محورين بالإضافة إلى المحور المتعلق بالبيانات الشخصية للعينة، وللتأكد من ثبات الأداة تم استخراج معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي للعبارات وصدق المعلومات .

بعد ذلك تم مناقشة نتائج محاور الاستبيان الثلاثة والإجابة على الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss نسخة 21.

توصلنا إلى مجموعة من النتائج من أهمها الارتباط بين المتغيرين نظام الدفع الالكتروني وتحسين الأداء المصرفي حتى وان كان ضعيفا، فهو ارتباط ايجابي كما إن تحليل الانحدار الخطي حافظ على كل أبعاد المتغير المستقل وهذا دليل على أن للمتغير تأثير معتبر على تحسين أداء البنك.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

على ضوء الاستنتاجات المستمدة إلى هذه الدراسة، يمكن القول بأن عملية تحسين أداء المصارف أصبحت أمراً ضرورياً في ضوء التطورات العالمية المستمرة. ومن بين الأساليب الحديثة والمهمة التي تساعد على تحسين الأداء المصرفي يعد نظام الدفع الإلكتروني من أبرز هذه الأساليب، لذا ينبغي أن يولي هذا النظام الاهتمام اللازم من قبل المصارف.

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية المقدمة، توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المقترحة :

1. نتائج الدراسة

1.1. ملخص النتائج المستمدة من الجانب النظري

- في ضوء ما تقدم من أفكار ودراسات وبحوث في هذا الموضوع فإنه تم الوصول إلى ما يلي :
- البنوك الجزائرية حققت تقدم ملحوظاً في مجال تطوير أنظمة الدفع، وهذا راجع لتبنيها نظام التسوية الفورية الإجمالية RTGS ونظام المقاصة الإلكترونية ATCI؛
 - ضعف استخدام وسائل الدفع الإلكترونية دفع البنوك الجزائرية إلى تأسيس شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك التي هدفها الأساسي هو تطوير وسائل الدفع في الجزائر؛
 - نظام الدفع الإلكتروني لم يلقى النجاح المنتظر، ويتجسد هذا في العدد القليل لمستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني؛
 - شهد القطاع المصرفي العديد من الإصلاحات في السنوات الأخيرة بهدف تحسين أداءه حيث يضم عدداً كبيراً من المؤسسات المالية الخاصة والحكومية؛
 - تتم عملية تقييم المصارف بهدف تحسين أداءها من خلال عدة معايير ، وذلك لاتخاذ القرارات المالية بشكل أفضل؛
 - تحسين الأداء المصرفي يتطلب التركيز على العوامل المؤثرة في الأداء كالسيولة والأمن ورضا العملاء وغيرها من عوامل أخرى.

2.1. ملخص النتائج المستمدة من الجانب التطبيقي

- تستند الفرضية الأولى على انه في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء نظام دفع الكتروني ومن أهم الوسائل المعمول بها البطاقات الالكترونية ، الشيك الالكتروني، النقود الالكترونية، المحفظة الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية.
- بينت نتائج الدراسة أن هناك اهتمام كبير على الوسائل الحديثة المعمول بها في البنك محل الدراسة ولا كن وجدنا أن البطاقات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية الأكثر شيوعا بينها، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الأولى؛
- تستند الفرضية على وجود عدة مؤشرات يعتمدها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد نجاء لتقييم أدائه ومن هذه المؤشرات : رضا العملاء ، توفر السيولة، تسريع وتيرة الدفع والأمن والحماية. من نتائج الدراسة توضح وجود اهتمام بالعملاء بالدرجة الأولى من ناحية رضاهم وتلبية احتياجاتهم، وبالتالي الاهتمام بتوفير السيولة والأمن والحماية وأيضا تسهيل العمليات المالية من خلال تسريع وتيرة الدفع ، فالبنك يسعى دوما إلى التطوير من خدماته. وبالتالي نقبل الفرضية الثانية؛
- تستند هذه الفرضية على انه توجد علاقة ارتباطية بين نظام الدفع الالكتروني وتحسين أداء البنك في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء.
- من خلال الدراسة الإحصائية للاستبيان تبين أن جميع العلاقات الارتباطية ذات دلالة إحصائية وعند مستويات ايجابية بين محور المتغير المستقل والمتغير التابع ، حيث كانت نسبة الارتباط بين بعد البطاقات الالكترونية والمتغير التابع هي (31%)، وأما النقود الالكترونية فكانت نسبتها (33%) الشيك الالكتروني قدرت نسبة الارتباط بينه وبين المتغير التابع ب (30,3) ، أما بعد المحفظة الالكترونية فقد قدرت نسبتها ب (34,9%) وفي الأخير التحويلات المالية الالكترونية بلغت نسبة (46,2%) وهي قيم ايجابية على العموم في حين الارتباط يعتبر ضعيف وبالتالي نجد أن نظام الدفع الالكتروني يحسن من أداء البنك حتى وان كان ضعيفا، وبالتالي نقبل الفرضية الثالثة؛
- الفرضية الأخيرة تستند إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاجابات أفراد العينة محل الدراسة حول نظام الدفع الالكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة واد النجاء.
- من خلال الدراسة وتحليل الاستبيان تبين أن متوسطات نظرة العاملين لتحسين أداء البنك وتبعاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة) ، وجدنا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول نظرة العاملين لتحسين أداء البنك محل الدراسة وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الرابعة.

2. التوصيات :

بناء على النتائج التي تم الحصول عليها من هذه الدراسة، نوصي بتبني بعض الإجراءات لتمكين القطاع المصرفي الجزائري من تجنب نقاط الضعف واستغلال نقاط القوة لتعزيز استخدام نظام الدفع الإلكتروني. في هذا السياق يتم التركيز على النقاط التالية:

- يجب التعاون بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص لتعزيز التحول نحو نظام الدفع الإلكتروني وتطويره؛
- توعية الجمهور بفوائد وأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، من خلال تقديم حملات توعية ومبادرات تثقيفية للتعريف بمزايا الدفع الإلكتروني مثل السرعة والراحة والحماية؛
- تبسيط وتسهيل المعاملات المالية بالدفع الإلكتروني حيث، يجب أن تكون بسيطة ومفهومة ولا تتطلب الكثير من الوقت والجهد؛
- توفير خطوط اتصال وقنوات تواصل سريعة وفعالة للمستخدمين في حالة وجود مشاكل واستفسارات خلال عملية الدفع الإلكتروني؛
- يعد الهاتف المحمول واحد من أهم الأجهزة المستخدمة في الجزائر، وبالتالي يمكن استغلال هذه الفرصة لتطوير خدمات الدفع الإلكتروني عبره ورفع مستوى الرضا لدى العملاء.

3. آفاق الدراسة

دراسة نظام الدفع الإلكتروني تشمل العديد من الآفاق المهمة التي يمكن البحث فيها منها :

- دراسة الابتكارات التقنية والأفكار الجديدة في مجال الدفع الإلكتروني؛
- دراسة تحديات الأمان لحماية المعلومات المالية والتحكم في المخاطر المحتملة؛
- دراسة سلوك المستخدمين وتفضيلاتهم في استخدام نظام الدفع الإلكتروني.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1. ابراهيم بختي. (2008). التجارة الإلكترونية (مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة) (الطبعة 2). بن عكنون، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
2. احمد باسم المبيضين. (2010). التجارة الإلكترونية (الطبعة 1). عمان، الأردن: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
3. جلال عايد الشورة. (2009). وسائل الدفع الإلكتروني. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
4. حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي. حوكمة البنوك وأثرها ف الأداء والمخاطرة. عمان وسط البلد: دار الابازوري العلمية للنشر والتوزيع.
5. حسين رحيم. (2008). الاقتصاد المصرفي (الطبعة 1). قسنطينة، الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع.
6. خضر مصباح الطيطي. (2008). التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
7. سليمان ناصر. (2012). التقنيات البنكية وعمليات الائتمان. ورقلة، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
8. سناء جودت خلف، ومحمد نور صالح الجداية. (2012). تجارة إلكترونية Electronic commerce (الطبعة 2). عمان، الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
9. شيحة، مصطفى رشدي. (1981). الاقتصاد النقدي والمصرفي. بيروت: الدار الجامعية.
10. الطاهر لطرش. (2010). تقنيات البنوك (الطبعة 7). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
11. عبد القادر خليل. (2014). مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي (الطبعة 1). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
12. عبد الله خباية. (2013). الاقتصاد المصرفي. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة مؤسسة شباب الجامعة.
13. محمد احمد أبو العز. (2008). التجارة الإلكترونية في الفقه الإسلامي. عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع.
14. محمد أمين الرومي. (2004). التعاقد الإلكتروني عبر الانترنت. الإسكندرية، مصر: دار المطبوعات الجامعية.
15. محمد شريف غنام. (2007). محفظة النقود الإلكترونية. الإسكندرية: الدار الجامعة الجديدة.
16. محمد نور برهان، وعز الدين خطاب. (2009). التجارة الإلكترونية. الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
17. مدني حرفوش. (2000). الكامل في الاقتصاد. الجزائر: دار الأفاق.

18. وسيم محمد الحداد، ونوري موسى شيقيري. (2012). الخدمات المصرفية الإلكترونية (الطبعة 1). عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
19. يوسف أحمد ابو فازه. (2007). التسويق الإلكتروني (الطبعة 2). عمان، الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ثانيا: الأطروحات، الرسائل، المذكرات
1. حنان كواشي. (2022). واقع وأفاق تعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة (2016-2021)، (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
2. رباب دحية. (2020). أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة إلى الجزائر (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
3. زهير زواش. (2010-2011). دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية (رسالة ماجستير). أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي.
4. السعيد بريكة. (2010-2011). واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها في الجزائر (أطروحة دكتوراه). أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي.
5. عبد الحميد بوشرمة. (2010). الجهاز المصرفي الجزائري ومتطلبات العولمة المالية (رسالة ماجستير). علوم اقتصادية والتجارة، أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.
6. عبد الرزاق سلام. (2012/2011). القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة (تقييم الاداء ومتطلبات الإصلاح) (أطروحة دكتوراه). 215. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
7. عبد الوهاب محمد جبين. (2009). تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف (اطروحة دكتوراه). الجمهورية العربية السورية: جامعة سانت كليمنتس العالمية.
8. العيد صوفان. (2011). دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة (رسالة ماجستير). علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسنطينة: جامعة قسنطينة.
9. فاطمة الزهراء طلحاوي. (2018). أثر التحرير المالي على أداء قطاع البنكي الجزائري دراسة قياسية (2000_2016) (اطروحة دكتوراه). نقود مالية، ادرار: جامعة احمد دراية _ ادرار.

10. فاطمة بلحاج. (2013). العولمة الاقتصادية وأثارها على النظام البنكي الجزائري، (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، وهران: جامعة وهران.
- 11.فايزة سبع. (2019-2020). قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر (اطروحة دكتوراه). سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: فرحات عباس 1.
12. نور الدين نوي. (2009). دور الجهاز المصرفي في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة(رسالة ماجستير). العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.
- 13.هداية بوعزة. (2018-2019). النظام القانوني للدفع الإلكتروني (اطروحة دكتوراه). تلمسان، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر: جامعة ابي بكر بلقايد.
- 14.يوسف واقد. (09 05, 2011). النظام القانوني للدفع الإلكتروني (رسالة ماجستير). تيزي وزو، كلية الحقوق، الجزائر: جامعة مولود معمري.

ثالثا: المجالات العلمية والدوريات

1. أحمد جميل. (01 ديسمبر, 2009). بطاقة الانتماء كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر. مجلة الاقتصاد الجديد، صفحة 107-127.
2. احمد عباس حمادي. (2019). توظيف تقاسم المعرفة في عملية تحسين الأداء _دراسة مسحية لآراء عينة من منتسبي بعض كليات جامعة الفلوجة. مجلة تنمية الرافدين، المجلد 38، العدد (124)، صفحة 82_104.
- 3.إكرام حجاب، وعياد السعدي. (1 جوان, 2020). تحديات نظام الدفع الإلكتروني وواقع تطبيقه في البنوك الجزائرية. مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد 3، العدد (2)، الصفحات 142-130.
4. امينة بن عميور. (ديسمبر, 2019). متطلبات نظام الدفع الإلكتروني في مجال المعاملات الإلكترونية في إطار القانون رقم 18-05. مجلة العلوم الانسانية، المجلد ب، العدد(52)، صفحة99-116.
- 5.بلال نوري سعيد الكروي. (بدون سنة). تقييم ربحية المصارف باستخدام مؤشرات السيولة_دراسة مقارنة بين مصرفي الرافدين والرشيد. المجلة العراقية للعلوم الادارة، العدد(14)، صفحة 1_24.
- 6.بوخاري فاطمة. (2021). تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا. مجلة جديد الاقتصاد، العدد (1)، الصفحات 179-213.
- 7.بوزربة رشيد، يحيوي سمير. (2021). القيمة الاقتصادية المضافة كنموذج فعال لتقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية. مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 05، العدد (01)، صفحة 204_222.

8. جهيدة العياطي، ومحمد بن عزة. (02, 01, 2017). تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية" تحليل إحصائي حديث لواقع وأفاق تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر". مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 2، العدد (3)، الصفحات 1-14.
9. حفيظ بصيري. (أكتوبر، 2019). نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة. دراسات وابحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد (4)، الصفحات 60-70.
10. دراجي كريمو، وزهير بن دعاس. (31 ديسمبر، 2016). تحليل تطور استخدام نظام التسوية اللحظة والمقاصة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري. مجلة الاقتصاد والاحصاء، المجلد 13، العدد(2)، الصفحات 54-67.
11. رابح عرابة. (2012). دور التكنولوجيا الخدمات الصيرفة الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، المجلد ب، العدد(8)، صفحة 12-21.
12. زهيرة بن خضرة، وأمال بن بريح. (2022). عصرنة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر. المجلد 11، العدد(02)، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، صفحة 156.
13. سامي، اورزيق الياس. (2020). مدى توافق نماذج تقييم الاداء المالي للبنوك مع البنوك الإسلامية، قراءة في نموذج camels. مجلة البشائر الاقتصادية، 6 (1)، صفحة 182_196.
14. سمية عباسية. (01 ديسمبر، 2016). وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 3، العدد(6)، الصفحات 345-360.
15. عبد الجليل مقدم. (2018). واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-بشار. - Global journal of Economics and Business، المجلد 05، العدد (02)، الصفحات 175-187.
16. عبد القادر ببح. (01, 06, 2011). إشكالية التحكم في وسائل الدفع البنكية وأثرها على الخدمات المصرفية. مجلة الباحث، المجلد 9، العدد(9)، الصفحات 23-36.
17. عبد اللطيف اولاد حيمودة، وآخرون. (2021). قياس رضا زبائن البنوك التجارية الجزائرية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة _ دراسة ميدانية. BBA_BNA_CPA مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 5، العدد(1)، صفحة 342_360.
- العدد(1)، الصفحات 240-249.
18. عزوز سعيدي، وخالد رامول. (1 جانفي، 2018). محدودية انتشار وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر (الأسباب والحلول). مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد9،

19. فاطمة الزهراء نوي. (بدون سنة). دور الحوكمة في تحسين أداء البنوك الجزائرية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية-، صفحة 126_138.
20. فاطمة بوخاري. (ديسمبر، 2021). التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين (2002-2020). مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد (03)، الصفحات 342-364.
21. فتيحة كون . (15 أبريل، 2017). نظام المقاصة الإلكترونية كألية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر. مجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد (07)، صفحة 372_394.
22. الفيلاي، نجوى. (2020، ديسمبر). تقييم الاداء المالي للمصارف دراسة تطبيقية في بنك البركة فرع 402. المجلة الانسانية والعلوم الاجتماعية، المجلد 6، العدد (2)، صفحة 50-71.
23. قاسم نايف علوان ابراهيم، محمد الزعلوك. (2005). اثر تغير العائد في نموذج CAMP (دراسة تطبيقية). مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد (5)، صفحة 1_19.
24. قسول سفيان، واخرون. (2019). دراسة في سلوك المستهلك البنكي _ حالة بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط. مجلة الإبداع، المجلد 09، العدد (01)، صفحة 271-285.
25. كراون اسماء. (2016). وسائل الدفع الإلكترونية وأليات حمايتها (الجزائر نموذجا). مجلة حوليات الجامعة الجزائر 1، المجلد 30، العدد (1). صفحة 196-227.
26. مالك الاخضر، بعلة الطاهر. (بدون سنة). واقع الجهاز المصرفي الجزائري في الجزائر بين متطلبات لجنة بازل 2 وتحديات تطبيق بازل 3. الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية 28، صفحة 299_313.
27. مالك الأخضر، بعلة الطاهر. (بدون سنة). واقع الجهاز المصرفي الجزائري في الجزائر بين متطلبات لجنة بازل 2 وتحديات تطبيق بازل 3. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، المجلد 28، العدد (2)، صفحة 299_313.
28. محمد عبد الفتاح العشماوي. (2022). دور مؤشرات CAMELS في تقييم الأداء المصرفي. المجلة العلمية للبحوث التجارية، صفحة 352_387.
29. مريم قلال، ووريدة لرجان. (سبتمبر، 2018). ضرورة مواكبة وسائل الدفع الالكتروني لتطورات العصر الحالي. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، الصفحات 86-103.
30. نجوى فيلاي. (ديسمبر، 2020). تقييم اداء المالي للمصارف دراسة تطبيقية في بنك البركة فرع 402. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 6، العدد (2) صفحة 50_71.

31. نعمان محصول، سراح موصو. (ديسمبر، 2019). تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية (دراسة حالة المؤسسة العربية المصرفية خلال فترة 2013_2018. مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد (02)، صفحة 119_131.
32. هاجر أميرة بورايو. (1 جوان، 2018). واقع إستخدام البطاقات البنكية في الجزائر- دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية.. مجلة الابحاث الإقتصادية، المجلد 13، العدد(18)، صفحة 366-388.
33. هارون العشي، فايزة بوراس. (2018). وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تنمية الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 9، العدد (3)، صفحة 171_183.
34. هدى زمولي عواطف مطرف. (ديسمبر، 2021). مكانة البنوك وتغير دورها في ظل تطور الانظمة المالية والمصرفية. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد (02)، صفحة 266_284.
35. هدى زمولي، عواطف مطرف. (ديسمبر، 2021). مكانة البنوك وتغير دورها في ظل تطور الأنظمة المالية والمصرفية. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد (02)، صفحة 266_284.
36. وليد لعاب، (جوان، 2018). تقييم التجربة نظام الدفع الإلكتروني في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية -دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الإلكتروني الأوروبي - . مجلة ابحاث ودراسات التنمية، المجلد 4، العدد(2)، صفحة130-155.
37. وهيبية عبد الرحيم، وراج حمدي باشا. (1 ديسمبر، 2011). تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 4، العدد(15)، صفحة 159-184.

رابعاً: الملتقيات العلمية والمؤتمرات

1. حكيم بناولة، وحميد فيشت. (26 و26 أفريل، 2011). واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر. مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، الجزائر: بالمركز الجامعي خميس مليانة.
2. زهير زواش، وعبد الباقي رواج. (24.23 أفريل، 2018). بطاقات الدفع البنكية ودورها في تسريع المعاملات المصرفية. مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية. ميله، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف.
3. سمية بن عويده، ونجوى بنعويده. (23 و24 أفريل، 2018). الدفع الإلكتروني ركيزة الاقتصاد الرقمي في الجزائر"واقع استخدام أدوات الدفع الإلكتروني بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR-BANK). مداخلة مقدمة

- ضمن الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، 1381-1398. ميله، الجزائر: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف.
4. عاشور مزريق، ومعموري صورية. (بلا تاريخ). عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر. الشلف، الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي.

خامسا: التقارير ونصوص القانونية

1. عبد الرحمان بالحنيش. (2021). محاضرات في النظام المصرفي الجزائري. البويرة: جامعة أكلي محند الحاج.
2. المادة 113 من قانون النقد والقرض، الأمر رقم 90/10 المؤرخ في 14 أبريل 1990 الصادر عن الجريدة الرسمية، العدد 16.
3. المادة رقم 543 مكرر 23 من القانون التجاري، الأمر 05/02 والمعدل والمتمم للأمر 59/75 والمؤرخ في 06/02/2005 الصادر عن الجريدة الرسمية.
4. المادة رقم 06 من قانون التجارة الإلكترونية، الأمر رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 الصادر عن الجريدة الرسمية.

سادسا: مواقع الإنترنت

1. <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet> تاريخ الإطلاع 10 ماي 2023، على الساعة 23:30.
2. وليد اليافعي. (09 10، 2022). الدفع الإلكتروني في الجزائر - أهم 4 وسائل موثوقة ومرنة. تاريخ الاسترداد 06 05، 2023، من مدونة فاتورة <https://fatora.io/blog/online-payment-in-algeria> /:

الملاحق

الملحق رقم 1 :استبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: مالية المؤسسة

السنة الثانية ماستر

إستمارة حول:

نظام الدفع الالكتروني ودوره في تحسين الأداء المصرفي
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة واد النجاء_ميلة_

أخي الفاضل ... أختي الفاضلة.

تحية طيبة وبعد :

لي عظيم الشرف أن أضع بين أيديكم الكريمة هذه الاستمارة، والتي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي أقوم بها تحت العنوان المذكور أعلاه، واستكمالا للحصول على شهادة الماستر، راجيين الإجابة عليها بتمعن وذلك لأجل الحصول على إجابات دقيقة والخروج بالنتائج والاقتراحات المرجوة، علما أن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولأغراض البحث العلمي فقط.

الطالبتين :

- مخلوفي يمينة

- بوزراع سامية

المشرف :

_ مناع ريمة

البيانات الشخصية

الجنس :

ذكر

أنثى

العمر : اقل من 30 سنة 30 إلى 40 سنة من 40 إلى سنة 50 أكثر من 50

المستوى الدراسي : خريج معهد خريج جامعة دراسات عليا

الخبرة : اقل من 5 سنوات 5 إلى 10 من 10 إلى 15 أكثر من 15

المحور الأول : نظام الدفع الالكتروني

الرجاء وضع إشارة (X) في الخانة المناسبة وذلك من حيث درجة موافقتكم على هذه العبارات، وذلك بغرض معرفة وسائل الدفع المعمول بها في الوكالة.

وسائل الدفع الالكترونية في الوكالة

1. ما هي وسائل الدفع التقليدية التي يعرضها البنك؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

السندات

شيكات

السفتجة

أدوات أخرى

2. ما هي درجة استخدام هذه الوسائل؟

مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	منعدمة	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	السندات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	الشيكات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	السفتجة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أدوات أخرى

3. ما هي الوسائل الدفع الالكترونية التي يعرضها البنك؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

بطاقات مصرفية

نقود الكترونية

شيكات الكترونية

4. ما هي درجة استخدام هذه الوسائل؟

مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	منعدمة	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	بطاقات الكترونية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نقود الكترونية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	شيكات الكترونية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	محافظ الكترونية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تحويلات مالية الكترونية

5. ما هي الوسائل الأكثر تحفيزا لإجراء المعاملات المصرفية؟

الوسائل التقليدية

الوسائل الحديثة

الرقم	العبارة	درجات سلم القياس			
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق
البطاقة الالكترونية					
01	استخدام البطاقات الالكترونية يساعد في تحسين سرعة وكفاءة المعاملات المصرفية.				
02	استخدام البطاقات الالكترونية يساعد في تواصل وتفاعل العملاء وزيادة مستوى رضاهم.				
النقود الالكترونية					
03	يساعد استخدام النقود الالكترونية على توفير التكاليف وزيادة الربحية .				
04	استخدام النقود الالكترونية تقلل من خطر التزوير والاحتيال.				
الشيك الالكتروني					
05	يستخدم البنك الشيك الالكتروني لخفض المصاريف الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة.				
06	استخدام الشيك الالكتروني يوفر الوقت والجهد في إجراء التحويلات المالية.				
المحفظة الالكترونية					
07	تعمل المحفظة الالكترونية على توفير الوقت والجهد عن طريق حفظ كل المعلومات.				
08	تسمح المحفظة الالكترونية بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف إضافية.				
تحويلات مالية الكترونية					
09	تحظى التحويلات الالكترونية بمصداقية اكبر ودرجة أمان أعلى لدى العملاء.				
10	تقلل التحويلات الالكترونية من الاعتماد على النماذج				

					الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
--	--	--	--	--	---

المحور الثاني: تحسين أداء البنك

الرجاء وضع إشارة (X) في الخانة المناسبة وذلك من حيث درجة موافقتكم على هذه العبارات، وذلك بغرض معرفة أداء نظام الدفع الالكتروني في البنك.

الرقم	العبارة	درجات سلم القياس				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
توفر السيولة						
01	نظام الدفع الالكتروني في البنك يضمن توفير السيولة في الأوقات المناسبة.					
02	يقدم البنك خدمة الدفع الالكتروني على مدار 24/24، مما يسهل الوصول إلى السيولة في أي وقت.					
03	يواجه العملاء صعوبة في الوصول إلى أموالهم أو تحويلها باستخدام نظام الدفع الالكتروني في البنك.					
04	نظام الدفع الالكتروني في البنك يوفر تسهيلات كافية لتحقيق السيولة المالية للعملاء.					
05	يمكن للعملاء إجراء عمليات الشراء والدفع عبر الانترنت بسهولة وسرعة مما يتيح للبائعين الحصول على الأموال فوراً وتحويلها إلى سيولة.					
رضا العملاء						
06	يتلقى العملاء الدعم اللازم في حالة وجود مشكلات أو استفسارات خلال عملية الدفع الالكتروني.					
07	يتبع موظفو البنك ملاحظات وشكاوي العملاء ويعملون على تحسين الخدمة بناءً على هذه الملاحظات.					
08	يتبنى البنك ثقافة تطوير خدمات الدفع الالكتروني المقدمة					

					للعملاء .	
					يشعر العملاء بالثقة في أمان وسرية المعاملات المالية التي تتم من خلال عملية الدفع الالكتروني.	09
					يمكن للعملاء الوصول إلى خدمات الدفع الالكتروني على مدار الساعة بما في ذلك أيام العطل .	10
تسريع وتيرة الدفع						
					يقدم البنك خدمة الدفع الفوري التي تسمح للعملاء بنقل أموالهم فوراً وبسهولة بين الحسابات .	11
					نظام الدفع الالكتروني يقلل من الوقت اللازم لإتمام المعاملات المالية في البنك.	12
					الدفع الالكتروني يقدم طرق أسرع لتتحقق من صحة المعاملات المالية مقارنة بالوسائل التقليدية.	13
					يتم تطوير معاملات الدفع الالكتروني لدعم العمليات السريعة.	14
					يوفر البنك آليات دفع الكترونية سريعة وسهلة مثل تطبيق baridimob على الهاتف النقال.	15
الأمان والحماية						
					نظام الدفع الالكتروني في البنك يحتوي على آليات أمان قوية لحماية المعاملات المالية.	16
					يتم إجراء الصيانة الدورية لنظام الدفع الالكتروني لتحقيق الأمن والسلامة.	17
					تتوفر في البنك كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية.	18
					تطلب البنوك في العملاء تقديم وثائق تثبت هويتهم قبل فتح حسابات مصرفية الكترونية.	19
					لا يوجد بالبنك أنظمة متطورة تكشف عن الاحتيال والنشطة المشبوهة.	20

الملحق رقم (2): قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	اسم المحكم
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف _ميلة_	خوازم حمزة
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف _ميلة_	سراج وهيبة